



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Skydd eller kontroll?

En fallstudie om framingsprocesser i online communities och på ledningsnivå

Protection or control?

A case study of framing processes in online communities and higher organisational levels

BJÖRN KÅBERGER

Kandidatuppsats i informatik

Rapport nr. 2016:039



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Protection or control?

A case study of framing processes in online communities and higher organisational levels

BJÖRN KÅBERGER

Bachelor of Informatics Thesis

Report nr. 2016:039

Abstract

Internets och sociala mediers framfart har fått användandet av sociala nätverk online att öka de senaste åren. Online communities används idag av organisationers medlemmar för att diskutera, få stöd och be om hjälp. Med framingteori som ramverk genomförde jag en tolkande fallstudie för ta reda på hur framingprocesser ser ut bland medlemmar i online communities i relation till en organisations ledning. Data ifrån en diskussion i ett online community på gräsrotsnivå om en ny policy jämfördes med intervjuer med personer med ansvar för riskhantering. Resultatet visade att ledningen kunde presentera fler beskrivningar av vilka problem som bidrog till policyn än vad som framfördes i diskussionen online, och att prognostiska counterframes var vanliga online, antagligen eftersom policyn presenterats som ett fullbordat faktum.

The rise of internet and social media have brought an increased use of online social networks in the latest years. Today, organisational online communities are used by members to discuss, ask for help and seek like minded support. Through framing theory, I have conducted a qualitative case study to research how framing processes look amongst members of an online community in relation to leaders in the organisation. Data from a discussion in this online community on a grassroots level was compared to interviews with individuals responsible for risk management. The results showed that the risk managers could present more reasons for the new rule's implementation than what was brought up in the online discussion, and that prognostic counterframes were common online, probably because the rule was presented as an already implemented fact.

Nyckelord/keywords: framing, frames, online community, policy acceptance

Tack

Först och främst vill jag tacka Lisen Selander för att du genom din positiva handledning och konstruktiva feedback varit den enskilt största anledningen till att denna uppsatsen faktiskt blev skriven.

Tack också till mina kollegor på GVOs kontor, samt mina intervjupersoner.

Utöver det vill jag rikta ett stort tack till Marie Eneman, Aida Hadzic, Lisa Johansson, Carola Åbom och Majken Lundqvist som på ett eller annat sätt bidragit att jag kom in på kursen från första början.

Slutligen, tack Agneta Ranerup som outtröttligt försökte få oss studenter att förstå vikten av att faktiskt förbereda oss på uppsatsskrivandet, din insats var ovärderlig.

Innehållsförteckning

ABSTRACT	3
TACK	4
INTRODUKTION	6
SYFTE	7
TEORI	8
RELATERAT ARBETE	8
<i>Online communities</i>	8
TEORETISKT RAMVERK	9
<i>Framing</i>	9
METOD	12
BESKRIVNING AV ORGANISATIONEN OCH FALLET	12
DATAINSAMLING	13
DATAANALYS	14
RESULTAT	15
PROGNOSTIC FRAMING – ONLINE COMMUNITY-MEDLEMMAR	15
DIAGNOSTIC FRAMING – ONLINE COMMUNITY-MEDLEMMAR	16
PROGNOSTIC FRAMING – RISK MANAGERS	17
DIAGNOSTIC FRAMING – RISK MANAGERS	19
DISKUSSION	21
DIAGNOSTISK FRAMING	21
PROGNOSTISK FRAMING	22
MOTIVERANDE FRAMING	22
BEGRÄSNINGAR SAMT FÖRSLAG TILL FORTSATT FORSKNING	23
SLUTSATS	23
AVSLUT	24
LITTERATURFÖRTECKNING	24
APPENDIX 1 – GVOs BETEENDEPOLICY (ENDAST TEXT, POLICYN OM RÖKNING I FETSTIL)	26
APPENDIX 2 – INTERVJUGUIDE	28

Introduktion

I och med internets och framförallt sociala mediers framfart har trösklarna för att kommunicera över rumsliga gränser nästan helt försvunnit (Sproull, et al., 2007). Idag är facebook världens största sociala nätverk-plattform med över 1,591,000,000 användare varje månad, och antalet användare ökar fortfarande (facebook, 2016).

Detta innebär också maktbalansen när det kommer till vem som har möjlighet att kommunicera och styra kommunikationen förändrats. Online kostar det i princip ingenting att förmedla sitt budskap varken i tid eller pengar (Sproull, et al., 2007), och på öppna forum som exempelvis facebook och twitter finns det mycket små möjligheter för formella ledare (chefer, regeringar, etc) att begränsa vad som skrivs och av vem. Detta har lett till stora förändringar bland annat för hur proteströrelser grundas och koordineras (Choi & Park, 2014).

Många organisationer och föreningar använder sociala medier som kollaborations- och informationskanaler (Treem & Leonardi, 2012). Utöver de officiella kanalerna kan även medlemmar på olika nivåer i organisationen skapa sina egna grupper och sidor, där inflytandet från den formella organisationen och ledningen är begränsad (Vaast & Levina, 2015). Här kan medlemmar utan hinder eller upplevd övervakning diskutera och ifrågasätta, söka gemenskap och stöd, och vidareutveckla sina idéer (ibid).

Större organisationer har i regel policydokument som styr vilka beteenden som uppmuntras respektive förbjuds hos medarbetarna/medlemmarna. Sociala medier och online communities har blivit viktiga forum för att skapa förståelse, och tolka förändringar (Vaast & Levina, 2015).

Så vad händer då när det uppstår en konflikt mellan hur en organisations ledning ser på en policyförändring, och hur dess medlemmar gör det? Vilka tolkningar får störst inflytande och blir mest "sanna" på internet, och hur går det till? Ett sätt att beskriva processen är att använda sig av begreppen frames och framing (Cornelissen & Werner, 2014; Benford & Snow, 2000; Benford, 1993; Kaplan, 2008; Vaast & Levina, 2015; Best, 1987).

När två olika frames kolliderar uppstår en så kallad framing contest mellan dem (Kaplan, 2008). På olika sätt försöker förespråkare för vardera frame förändra varandras uppfattning, genom att bygga upp sina argument och sin personliga trovärdighet samtidigt som man söker brister hos motparten (ibid). I vardagligt tal kallas detta för samtal, diskussion eller debatt, men sett ur ett framingperspektiv pågår ett antal specifika processer för att skapa tolkningsföreträde.

Relationen mellan en formella organisationers policyutveckling och framingprocesser i online communities kopplade till dem är relativt outforskad.

Syfte

Syftet med studien är att förstå skillnader i hur frames omkring policydokument och regler skapas i onlinecommunities kopplade till en formell organisation.

Utifrån detta syfte ställer jag följande forskningsfråga:

Hur manifesteras framingprocesser online kontra i en formell organisation rörande ett gemensamt policydokument?

För att kunna besvara forskningsfrågan har jag valt att studera ett fall i en global volontärorganisation, hädanefter kallad "GVO". Organisationen huvudverksamhet består av läger och projekt för personer i åldrarna 11-18 år, och varje år deltar ungefär 8,500 personer i verksamheten. Verksamheten regleras bland annat genom internationellt framtagna läroplaner, policys och regelverk. I en Facebookgrupp tillhörande organisationen diskuterades ett ny beteendepolicy (Appendix 1), framförallt den nya policy som totalförbjuder personer under 18 år att röka, snusa eller på annat sätt bruka nikotin på organisationens läger.

Teori

I detta avsnitt presenteras de relaterade studier som bland annat ligger till grund för denna uppsats, och de teoretiska ramverk som används för att analysera det insamlade materialet. Först redogörs för utvecklingen och användningen av online communities. Här behandlas även ”teknologiska affordances” (dvs. vilka beteenden som tekniken möjliggör samt begränsar). Avsnittets andra del består av en genomgång av begreppen frames och framing med fokus på hur grupper bilda en gemensam uppfattning (en ”frame”) och tolkar förändringar.

Relaterat arbete

Online communities

Internet har används till att facilitera och bilda nya sociala nätverk sedan 1980-talet (Rheingold), och idag används de av mer än en miljard människor varje dag (facebook, 2016; Sproul, et al., 2007). Sociala nätverk på internet kan skapas av flera olika anledningar och fylla olika syften. Vissa internetbaserade nätverk skapas för grupper som redan finns men som kanske är geografiskt utspridda, medan andra nätverk bildas på internet först för att sedan ta plats offline (Sproull, et al., 2007).

Facebook är ett exempel på vad Treem & Leonardi (2012) definierar som en social nätverksapplikation. Sådana applikationer kan med fördel användas inom organisationer eftersom det som skrivs där är synligt, redigerbart, varaktigt och går att koppla till informationens skapare (ibid). Majchrzak et al. (2013) presenterar ytterligare några egenskaper såsom metavoicing dvs. att användare kan interagera med information exempelvis genom gilla-markeringar. De nämner även det som kallas triggered attending vilket kan beskrivas som att användare får information om att något har förändrats och därmed har intresse av att besöka applikationen. Med network-informed associating avses att användare får information om hur andra användare är kopplade till varandra. Slutligen nämns generative role-taking vilket innebär att deltagarna inte tilldelas, utan själva tar på sig de roller som behövs för att föra diskussioner vidare.

Motivationen för att ta del av sociala nätverkssiter såsom Facebook är olika för olika personer. När Facebook var relativt nytt, år 2008, gick användare med för att bland annat bygga socialt kapital, kommunicera med varandra och gå med i grupper (Joinson, 2008). Sociala nätverk som används av medlemmar i en specifik organisation är också vanliga (Constant, et al., 1996; Sproull, et al., 2007). Denna typ av sociala nätverk kan innebära en möjlighet att be om hjälp och få det, trots att personerna som hjälper varandra är främlingar, endast sammankopplade av sitt organisationsmedlemskap (Constant, et al., 1996).

När det kommer till känslouttryck i sociala medier finns det belegg för att samma principer gäller även i sådana kommunikationskanaler som offline (Harris & Paradice, 2007). Känslor förmedlas med hjälp av ord som beskriver dem (ibid), och inlägg som förmedlar känslor får i regel mer feedback än inlägg som inte gör det (Stieglitz & Dang-Xuan, 2013). Känslor ”smittar” från en person till en annan, och vissa känslouttryck, till exempel ilska och andra ”aktiverande” känslor får större spridning än känslor som tar sig uttryck på mer passiva sätt, exempelvis nedstämdhet och ledsamhet (Berger, 2011). På samma sätt får inlägg med ”aktiverande” känslor mer spridning än de med mer ”passiva” i sociala medier (Berger & Milkman, 2012).

Det finns utöver detta forskning som visar att negativa känslor generellt skapar ett större engagemang och får mer respons. ”Bad is stronger than good”, enkelt uttryckt (Baumeister, et al., 2001). Det finns också en generell tendens att negativa aspekter av en händelse eller ett mottaget budskap ges större vikt än positiva. Detta kallas för ”negativity bias”. I sociala medier tar detta sig uttryck genom att inlägg som har ett negativt känsloläge får fler kommentarer jämfört med positiva (Stieglitz & Dang-Xuan, 2012).

Teoretiskt ramverk

Ett sätt att förstå hur känsloladdade diskussioner tar sig uttryck är att använda sig av koncepten frames och framing. Ramverket formulerades redan 1937 och populariserades av Goffman år 1974. Sedan dess har det bland annat studerats inom ramen för antropologi, socialpsykologi, journalistik och sociologi (Cornelissen & Werner, 2014). Enkelt uttryckt handlar frames om en persons eller grupps bild/uppfattning av verkligheten, medan framing är processen att upprätta en sådan bild/uppfattning hos sig själv och/eller andra (ibid).

Framing

När grupper eller personer med olika politisk vilja försöker att påverka andras uppfattning av världen uppstår en framing contest, en kamp mellan olika tolkningsföreträderna och frames. Kaplan (2008) presenterar i sin översikt av fenomenet en modell för att beskriva de olika strategier som iscensätts av de som är inblandade i en framing contest.

När två frames möts och hamnar i konflikt, försöker deras förespråkare att på olika sätt åstadkomma större legitimitet hos sin egen frame än sin motståndares. Detta kan göras på fyra sätt:

- Höja legitimiteten hos sin egen frame, exempelvis genom att samla bevis för att man har rätt.
- Sänka legitimiteten hos den oönskade framen, exempelvis genom att samla bevis för att motståndaren har fel.
- Höja sin personliga legitimitet, exempelvis genom att söka stöd från andra personer (kanske i skymundan)
- Sänka sin motståndares personliga legitimitet, exempelvis genom ad hominem-attacker eller andra mer eller mindre öppna motståndsstrategier.

Cornelissen & Werner (2014) har kategoriserat framingforskningen i tre olika nivåer; mikro-, meso- och makronivå. På mikronivå, det vill säga den mest personliga nivån, återfinns begrepp såsom kognitiva ramverk (*cognitive frames*) vilket beskriver de mest grundläggande processer som påverkar hur vi som individer tar in och behandlar information. På mesonivå hittar vi ett större antal olika framing-relaterade begrepp. Här behandlas hur aktörer använder språk och symbolik för att skapa en bild av b.l.a. händelser och få andra att acceptera denna bild (Cornelissen & Werner, 2014). Ett av dem är *Strategic framing*, ett vanligt verktyg för att påverka attityder hos exempelvis medarbetare inför en organisatorisk förändring. *Strategic framing* sker genom att någon, ofta en ledningsgrupp, kommunicerar med resten av organisationen i syfte att överföra sin världsbild ("frame"), så att de förändringar som sker uppfattas som legitima och nödvändiga. Slutligen används begreppen frames och framing i ett makroperspektiv, mer specifikt *Frame contests* och *frame alignments*. Forskningen undersöker här processer som sker när olika grupper frames möts och då antingen hamnar i konflikt med varandra eller jämkas.

Kärnprocesser i framing

Benford & Snow (2000) beskriver tre kärnprocesser som sker i kommunikationen mellan gruppmedlemmar inom ramen för bildandet av en s.k Collective Action Frame, en gemensam bild av ett problem eller orättvisa. Viktigt att notera är att kärnprocesserna kan ske parallellt och i olika ordning, även om de nedan presenteras i logisk följd (ibid). I alla processer kan, under diskussionens gång, vissa frames förstärkas, på engelska "frame amplification" (Benford & Snow, 2000, s.623). Det innebär att vissa specifika uttryck får en tyngre innebörd och kopplas till redan accepterade värderingar eller större rörelser (ibid).

Diagnostic framing

Kommunikation som handlar om att beskriva vad ett påstått problem är, hur det uppkom och vem som är att beskylla för det klassifieras som "diagnostic framing" (Benford & Snow, 2000). Ett fenomen som studerats utförligt är hur proteströrelser identifierar "offer" för den orättvisa de kämpar mot och till och med försöker förstärka bilden av personens offerroll (Best, 1987).

När en grupp försöker att skapa en gemensam frame uppstår lätt konflikter. Även om problem kan vara uppenbart och gemensamt uppfattat (till exempel "kärnvapens existens"), kan det råda vitt skilda meningar om orsaken till problemet (är det USAs fel? Samhällets moraliska förfall? Kapitalismens?) (Benford, 1993).

Prognostic framing

Den andra kärnprocessen går ut på att formulera lösningen på problemet och hur gruppen skall kunna nå dit (Benford & Snow, 2000). Det finns kvalitativ forskning som tyder på att beroende på vilka problem och orsaker som presenteras, finns det ett visst antal lösningar och strategier som anses "rimliga" (Nepstad, 1997).

Grupper som håller på att skapa och förmedla sina frames, verkar i ett större sammanhang där andra grupper och organisationer också finns. Prognostic framing visar sig därför ofta också handla om att på olika sätt bekämpa eventuella motståndares bild av hur gruppen borde agera (Benford 1987 i Benford & Snow 2000). Gruppen kan också ägna sig åt att argumentera emot motståndarens problembeskrivning (diagnostiska framing) och effektiviteten hos deras lösningar (prognostiska framing). Denna aktivitet faller under begreppet counterframing som en subprocess till prognostisk framing (ibid).

Motivational framing

Den tredje kärnprocessen innehåller kommunikation som går ut på att förmå medlemmar av gruppen att skrida till handling, och försöker motivera varför de borde göra det (Benford & Snow, 2000). Det skapas också ett för gruppen relevant vokabulär som enligt en studie kan delas in i fyra kategorier: allvar, brådskapandehet, inverkan och konvenans ("propriety", huruvida handlandet är passande) (Benford, 1993). Dessa vokabulär används sedan gruppens ledare och medlemmar för att sporra till handling och fortsatt dito.

Metod

För att besvara uppsatsens frågeställning *”Hur manifesteras framingprocesser online kontra i en formell organisation rörande ett gemensamt policydokument?”* har jag genomfört en kvalitativ, tolkande fallstudie (Klein & Myers, 1999) på en global volontärorganisation. I följande avsnitt beskrivs organisationen och fallet, samt arbetssättet för datainsamling och -analys. Organisationen och fallet beskrivs ingående för att ge läsaren en tydlig kontext att utgå ifrån (Klein & Myers, 1999).

Beskrivning av organisationen och fallet

Fallet som undersöktes i denna studie utspelade sig i en inofficiell Facebookgrupp för medlemmar av en viss global volontärorganisation, ”GVO”.

Facebookgruppen ”Du vet att du är med i GVO när...” har drygt 17,500 medlemmar, och de flesta inläggen handlar om gemensamt identitetsskapande (t.ex. personer som bildar meningar genom att skriva en fortsättning på gruppens namn), önskemål om hjälp (med till exempel tävlingar, omröstningar, insamlingar etc), och ibland interna diskussioner. Populära inlägg får mellan 50-150 ”gilla”-markeringar och ett varierande antal kommentarer, beroende på typ av inlägg.

Gruppen är inte skapad eller modererad av GVO, utan styrs av tre medlemmar som skapat gruppen på eget initiativ. Den är öppen, vilket innebär att vem som helst kan ansöka om att bli medlem och alla medlemmar i gruppen kan lägga till nya medlemmar. Vem som helst som är medlem i gruppen kan lägga upp ett inlägg. Moderatorerna arbetar för att radera spam, men i övrigt modereras gruppen löst.

GVO har funnits sedan början av 1950-talet och hade år 2015 drygt 53,000 medlemmar världen över. Huvudverksamheten består av internationella läger och projekt för barn och ungdomar i åldrarna 11-18 år. Ungefär 8,500 personer deltar på eller leder ca 230 olika läger varje år.

Under hösten 2015 infördes en ny version av ett av organisationens mest använda policydokument (Se Appendix 1). En av förändringarna var att personer under 18 år gamla numera totalförbjuds att röka, snusa eller på annat sätt bruka nikotin på organisationens läger (tidigare var detta inte reglerat i policyn, utan respektive lands lagar gällde). Det finns inget officiellt svar på varför denna förändring skett.

Den nya policyn trädde i kraft redan i september 2015, men först under vintern och våren 2016 började medlemmar på gräsrotsnivå läsa och reagera på den, när de deltog i utbildningar inför sommarens läger. I Facebookgruppen ”Du vet att du är med i GVO när...”, vars inlägg ofta inte är av typen som skapar diskussion utan mest medhåll, uppstod osäkerhet i tolkningen av den nya policyn. Denna osäkerhet ledde till en diskursiv framing-process där ett ovanligt stort antal personer deltog.

Datansamling

Arbetet med uppsatsen påbörjades förhållandevis tidigt, och olika forskningsområden och teoretiska ramverk utforskades. Till en början var fokus för undersökningen de formulär organisationen använder för att rapportera brott mot interna beteende-policys, och den teoretiska utgångspunkten var ett ramverk som kallas Competeing Values. För att närma sig informatikämnet ytterligare ändrades fokusområdet till att fokusera på diskussioner i sociala medier, och mer specifikt diskussioner kring regler, snarare än konsekvenser för brott mot dessa. Competing Values-ramverket ansågs därmed mindre relevant, och i kombination med insamlingen och analyserandet av materialet visade sig framingteori utgöra ett bättre teoretiskt ramverk för uppsatsen.

Undersökningen hämtade information från tre olika typer av källor. Den första var en teoretisk genomgång av framing och dess relaterade områden (exempelvis framing contests, core framing processes) och relaterad forskning om sociala medier, nätverk och dess affordances. Den andra källan, huvudkällan, bestod kommentarer från en diskussion i ett online community tillhörande GVO. För information om inlägget, se Tabell 1. Observationen skedde i efterhand, när Facebookdiskussionen redan var avslutad sedan mer än en månad. Detta medförde per automatik att observatören var icke-deltagande (Patel & Davidson, 2011). De personer som deltog i diskussionen hade ingen aning om att de senare skulle observeras, vilket leder till vissa etiska dilemman i och med publiceringen av deras citat (Patel & Davidson, 2011) och kräver konfidentialitet.

Titel på inlägget					
”you know you're a [GVO]er when ... you like to start debates and discussions” [bild på organisationens logotyp, photoshoppad så att den innehåller en ”rökning förbjuden”-skylt]					
Datum för inlägg	Datum hämtad	Antal gilla-markeringar	Antal kommentarer	Unika personer	
3-4 februari	8 mars	181	164	39	

Tabell 1: Information om diskussionen som undersökts

Som tredje källa genomfördes intervjuer med fyra personer som har anställning eller högt uppsatta förtroendeuppdrag inom GVO. Detta gjordes för att förstå den formella organisationens incitament och tolkning av den nya policyn. En av intervjupersonerna är anställd på deltid som International Risk Manager, medan de andra tre är förtroendevalda med titeln "Regional Risk Manager". Av dessa tre har varje person samordningsansvar för risk- och krishantering i en region var; Asien & Oceanien, Amerika, samt Europa, Mellanöstern & Afrika. Alla intervjuer genomfördes på engelska. Till varje intervju användes samma intervjuguide (se Appendix 2), med en hög grad av standardisering (Patel & Davidson, 2011).

Intervjuerna genomfördes i perioden 12/4-14/4 2016, och varade mellan 23-30 minuter vardera. En av intervjuerna genomfördes ansikte mot ansikte och de andra tre skedde över Skype. Alla intervjuer spelades in med hjälp av en mobiltelefon alternativt speciell programvara för Skype, för att registrera svaren exakt (Patel & Davidson, 2011). Varje intervju transkriberades i sin helhet från det att den första intervjufrågan ställdes, och ändringar gjordes bara när det krävdes för att behålla organisationens och individernas konfidentialitet så långt det är praktiskt möjligt (Patel & Davidson, 2011).

Dataanalys

Datan som samlades in analyserades till viss del löpande, parallellt med läsningen. Även efter att all data samlats in skedde ett flertal iterationer, där jag tvingades återgå till teorin och även söka ny dito, för att utveckla analysen. Detta är inte bara vanligt, utan även praktiskt för analysens kvalitet (Patel & Davidson, 2011)

Kommentarerna från Facebookgruppen analyseras utefter det teoretiska ramverket och kategoriseras efter om de är exempel på diagnosticerande, prognostiserande eller motiverande framing-processer. Endast de inlägg som direkt rör den specifika policyn behandlades, för att behålla undersökningens fokus. På samma sätt kategoriseras de uttalanden som gjorts under intervjuerna.

Därefter jämfördes de olika källorna för att hitta skillnader och likheter i de mönster som trädde fram. Med hjälp av teorin söktes förklaringar till mönstren, som sedan kunde ligga till grund för diskussion och slutsatser.

Resultat

I detta avsnitt presenteras undersökningens resultat. Först behandlas diskussionen i Facebookgruppen tillhörande GVO, därefter intervjuerna med förtroendevalda och anställda. Citat från båda grupperna varvas med tolkande kommentarer enligt Patel & Davidsons rekommendation (2011).

Prognostic framing – Online community-medlemmar

Eftersom den nya policyn i sig är en lösning kan den ses som ett uttryck för prognostisk framing. Mot bakgrund av detta tycks det som att medlemmarna istället använde sig av ”counterframing”, dvs att ifrågasätta hur effektiv den påbjudna lösningen är. De uttryckte frustration och oro för att potentiella deltagare och ledare inte kommer att ansöka till lägerverksamheten eftersom de inte får röka.

”Do you think it may prevent people who are smokers from even applying to [camps]? It seems like this rule is being put into place with the knowledge that it puts people in a situation where they will be forced to break the rules or be extremely uncomfortable.”

– Medlem G

För denna person tycks inkludering av personer som röker vara viktigt. Det går också att tolka inlägget som att personen inte själv röker, utan lyfter fram rökare som offer för orättvisa.

Ett annat tema som lyftes flera gånger var att personer som är nikotinberoende och åker på läger kommer att lida av abstinensbesvär.

”I am not opposed to the new R-07 rules, and I am not a smoker myself, but I can see how this will be very troublesome for many [camp] participants who rely on cigarettes to help them get through the struggles of the camp.”

– Medlem E

”I really wouldn't like to be in the situation where I'd have to deal with several teenagers with abstention. I'm not trained/educated for that.” – Medlem G

Medlem E lyfter upp temat genom att beskriva sin oro för andras välbefinnande, och hen röker inte själv. Hen skriver också att lägret är utmanande för deltagarna och att rökare får hjälp av cigaretterna att ”ta sig igenom” det hela. Detta går också att tolka som diagnostisk framing.

Medlem G presenterar ett annat perspektiv, där hen som lägerstab är orolig för att behöva hantera abstinensbesvär hos sina deltagare.

Vad alla dessa personer har gemensamt är alltså att de inte säger att rökning på läger inte är ett problem, utan att lösningen att införa rökingsförbud inte är rätt sätt hantera problemet.

En annan medlem skriver:

”Sodas and candies also screws your health, shall we cut it off as well?”

– Medlem H

Detta kan tolkas som counterframing genom amplifikation. Genom att vädja till individers önskan om godis och läsk och likställa den med rökning, försöker hen amplifiera en frame av frihet som något eftersträvansvärt, i motsats till kontroll.

Ytterligare en medlems inlägg kan tolkas som amplifikation av en bild policyn som orimlig.

”Staffs can send a participant home for having a pack of cigarettes in their bags.”

– Medlem I

Medlemmen presenterar ett scenario som av läsaren skall uppfattas som att deltagaren blir ett offer för en orättvisa, och därmed få uppfattningen att policyn gör mer skada än nytta.

Diagnostic framing – Online community-medlemmar

Relativt få kommentarer kan tolkas som diagnostiska jämfört med de som berörde prognostisk framing. De medlemmar som skrev sådant som kan tolkas som diagnostisk framing uttryckte ett upplevt problem med exkludering.

”I don't like cigarettes and I can't really handle smoke, but I did see that special bond between people who smoke during camps. I just feel sad not to be able to be a part of it.”

– Medlem A

”of course there are many other factors that can create separation. smoking and drinking is one of them” – Medlem B

”There's a major difference for me in the fact that I can't choose one of my options without seriously affecting my health. From my perspective, isn't it unfair that people are allowed to make me sick if I want to hang out with them?”

– Medlem C

Åtminstone två av medlemmarna (Medlem A & C) baserar sin diagnostiska framing på sina egna erfarenheter och lyfter fram sig själva som offer i den diagnostiska bilden.

Prognostic framing – Risk Managers

Precis som medlemmarna på facebook diskuterade policyn som en redan införd lösning och därmed ett uttryck för prognostisk framing, svarade intervjupersonerna inte i första hand på vad som hade varit bättre lösningar utan på frågan ”Vilka konsekvenser kommer den nya policyn att få?”

En prognostisk bild som lyftes av framförallt intervjuperson 2 är ett uttryck för counterframing, där hen ifrågasätter policyns, dvs lösningens effektivitet.

”I just don't know how we are actually going to follow through on that rule, being on that level of forbidden behaviour.”

– Intervjuperson 2

Personen utvecklar både utifrån perspektiven hos 17- och 18-åringar, och utifrån rollen som lägerstab.

”I can see it being virtually impossible to stop people from smoking when they're 17 and 18.”

– Intervjuperson 2

”I think, I mean if you read it it says 'invoke the most severe consequences: exclusion from a program, early return home, suspension or loss of membership.' I don't see that, if I was a director again now I don't see myself doing that. Even with my Risk Management hat on and the role I am, I think it is a very hard position to put staff members in, and camp directors.”

– Intervjuperson 2

Det intervjuperson 2 säger kan tolkas som att hen har svårt att acceptera den prognostiska bilden som rimlig. Här är det intressant att påminnas om denna persons relativt svaga övertygelse om problembilden ”skydda minderåriga” jämfört med exempelvis Intervjuperson 1.

I policydokumentet finns reglerna kategoriserade i tre nivåer, där olika nivåer av sanktioner mot personen som bryter mot dem också finns beskrivna. Rökningsförbudet placerades i samma kategori som förbudet mot bland annat kroppsstraff och vapen- och droginnehav.

”Well, I think for me in particular, what it does is that it fails, no it undermines the other things that are in that section of the [policy].”

– Intervjuperson 2

Liknande det förra citatet beskriver Intervjuperson 2 den påförda prognostiska bilden som orimlig, här genom att jämföra policyn med andra regler i samma kategori.

Bilden av att det är svårt att stoppa minderåriga från att röka delas även av intervjuperson 1.

”Smoking is an addiction, so it is going to be very difficult for some people.”

– Intervjuperson 1

Intervjuperson 3 presenterar den prognostiska bilden att policyn kommer att innebära att vissa personer avstår från att söka sig till organisationens program.

” There will be kids who will choose smoking over [GVO] and we'll have less participation.”

– Intervjuperson 3

Detta är en frame som framställdes av flertalet medlemmar i Facebookdiskussionen, men som alltså bara nämns kort av en av intervjupersonerna.

Slutligen lyfts en hoppfull frame fram, som kan tolkas som en strategi för att stärka bilden av lösningen som effektiv. Intervjupersonen som varit mest delaktig i utvecklingen av den nya policyn tror att trots att det kommer att ta ett par år, kommer policyn att följas till slut.

” I've been to RTF's, meetings, and there is a population of smokers who, what I will say to you is, in three or four years time, this will be a lot easier, it will be a lot easier and people will look back and think "actually, the smoking policy should have been implemented years ago. [...] It will be simpler because we will have reached an accord, we will have reached a practical way of implementing the policy to satisfy them”

– Intervjuperson 1

Hen får stöd av en av sina kollegors bild av utvecklingen.

”And then the second step is that after this rule is spread out and everybody knows about it is that we won't have any minors smoking during camps anymore.”

– Intervjuperson 3

Sammanfattningsvis: framförallt Intervjuperson 2 använder sig av counterframing och kritiserar effektiviteten hos den policy som införts, medan andra presenterar en mer positiv bild, åtminstone på längre sikt.

Diagnostic framing – Risk Managers

Från Risk Managers tycks det vara centralt att ”skydda barn från negativa aspekter av rökning”, något som uttalades av alla Risk Managers i olika utsträckning. Totalt uttrycktes denna diagnostiska bild 8 gånger. Den person som varit mest inblandad av de intervjuade i skapandet av policyn upprepar flera gånger hur viktigt hen tycker att det är.

”My main drive here is to protect children from passive smoking, to protect children from seeing perhaps role models that they look up to and thinking that it's cool to smoke. If I can do anything in this organisation to prevent children from taking up smoking and to protect them from the significant harm that passive smoking does, that is my aim.”

– Intervjuperson 1

De andra tre intervjupersonerna hade en mycket mer begränsad roll i införandet av den nya policyn. En person, intervjuperson 4, uttrycker en relativt saklig inställning till problemet med barn som utsätts för rökning.

”Well, in line with other rulings related to child protection from UNICEF, and the UN in general, based on the definition of what a child is, being under 18, [GVO] has decided to protect its minors in all areas. Health is a very important one, general health. So smoking and second hand smoking is harmful, that's a fact.”

– Intervjuperson 4

När de andra två intervjupersonerna tillfrågas om syftet med policyn uttrycker de sig mer kortfattat och lite osäkert.

”To be honest I'm not sure, I would assume that it's to do with health, like the negative health outcomes smoking has.”

– Intervjuperson 2

”I think it was to protect our children, that's what they wanted to achieve.”

– Intervjuperson 3

De delar alltså en frame bestående av att skyddandet av barn är åtminstone en av anledningarna till införandet av ett tobaksförbud, men den är inte lika stark som hos intervjuperson 1.

Personerna som inte haft lika stor del i utformningen av policyn presenterar andra diagnostiska bilder. Bland annat uttrycktes en bild av att den globala organisationen påverkats av en viss regions kulturella uppfattning om rökning.

” I understand it as pressure, and I think lots involved come from a specific region in the world where the pressure is stronger, and that's the reason why this new rule came to be. [...] I mean from parents, from other organisations, from their culture, that they think this rule should be in the new policy.”

– Intervjuperson 3

Genom att säga att det var ”de andra” som satt press på organisationen, tycks intervjuperson 3 ta visst avstånd från denna bild. Samma person menar att organisationen tidigare har haft en kultur av att acceptera sådant som ”man vet är fel”, och att det är därför man nu inför en så tydlig policy.

”I think, in some areas, before we had a culture of too much permission [...] And that was the way with tobacco and the culture of smoking and especially smoking of water pipes in the organisation, and we all knew it was wrong.”

– Intervjuperson 3

I detta uttalande pratar hen som organisationen som ett ”vi”, vilket kan tolkas som att detta är en bild som hen är redo att ställa sig bakom.

En annan intervjuperson undrade om det kunde ha att göra med att vissa lägergårdar redan förbjuder rökning, och att detta bidragit till förbudet.

”Beyond that I would say that some sites would have restrictions, notably depending on what kind of sites we use in [my country], would depend on whether smoking is banned or not in particular sites, but you know beyond that I don't really know why.”

– Intervjuperson 2

En tolkning av detta citat är att personen menar att organisationen behöver anpassa sig, så att dess regler speglar omvärlden. Ett tydligare exempel på denna diagnostiska bild är följande citat från intervjuperson 4.

”... it's a world trend that it's something to be controlled and smoking in general is dying out.”

– Intervjuperson 4

Sammanfattningsvis: Intervjuperson 1 och 4 hade en klar diagnostisk frame om att ”skydda minderåriga”, som till viss del delades av de andra två. Intervjuperson 2 och 3 uttryckte dock ”skyddandet” som en av flera möjliga diagnostiska frames, något som tyder på att de inte är lika övertygade.

Diskussion

Syftet med denna uppsats var att undersöka relationen mellan framingprocesser i organisationers online communities och kontrastera dessa med tolkningar från ledningen i den formella organisationen. För att göra detta har jag utgått ifrån tidigare forskning om online communities och deras användning (Vaast & Levina, 2015; Constant, et al., 1996 bl.a.) och egenskaper (Majchrzak, et al., 2013; Treem & Leonardi, 2012). Jag utforskade därefter forskning om frames (Cornelissen & Werner, 2014), framingprocesser (Benford & Snow, 2000: Benford, 1993; Kaplan, 2008). Denna forskning användes sedan som ramverk för att kategorisera den data som kommit ur intervjuer och observationer. Nedan följer min diskussion av resultatet.

Diagnostisk framing

I skapandet av en diagnostisk frame behöver i regel ett problem identifieras, och för att något skall vara ett problem behöver också någon bli ett offer för detta problem (Best, 1987; Benford & Snow, 2000). I diskussionen i online communityt presenterades en diagnostisk frame av utanförskap, där förespråkarna använde sig av sina egna erfarenheter för att presentera problemet. Till exempel hänvisar de till värden såsom rättvisa och inkludering, för att få sympati och stöd. Förespråkarna för denna frame tog alltså själva på sig offerrollen såsom Best (1987) och Benford & Snow (2000) beskriver den.

Bland organisationens Risk Managers skedde också diagnostisk framing. Deras diagnostiska frame placerar dock inte dem själva i rollen som offer. Istället tar de, särskilt Intervjuperson 1 och 4, på sig en roll som beskyddare. Minderåriga lyfts fram som skyddsbehövande och offer för rökningens negativa effekter. Till den diagnostiska bilden kan de sedan koppla en prognostisk bild av stramare regelverk som en rimlig lösning, i likhet med Nepstads (1997) slutsatser om att vissa problem möjliggör vissa lösningar.

Det finns alltså en skillnad i vilka diagnostiska frames som medlemmarna i online communityt uttrycker jämfört med personer högre upp i organisationen. Där medlemmarna fokuserar på sig själva och sina personliga erfarenheter, har förtroendevalda och anställda ett mer allmänt, övergripande och i detta fall "säkerhetstänkande" fokus. Trots att det framförallt var två intervjupersoner av fyra som bidrog till denna slutsats, kunde man se tecken på samma fenomen även hos de andra två.

En förklaring till skillnaderna mellan grupperna är att intervjupersonerna har vissa värderingar och erfarenheter grundade i deras roll som ansvariga för risk- och krishantering, som inte medlemmar på gräsrotsnivå delar. Istället har medlemmarna på gräsrotsnivå sina egna minnen och erfarenheter som deltagare på enskilda läger. Dessa värderingar och erfarenheter bildar olika kognitiva frames och tar sig även uttryck i vilka diagnostiska frames som ligger närmast till hands.

Prognostisk framing

Prognostisk framing innebär att söka lösningar på ett problem, och strategier för att genomföra lösningarna (Benford & Snow, 2000). Det finns inte många exempel på denna process i resultatet, vilket har en trolig förklaring i att fallstudien undersökte en situation där en prognostisk frame redan hade införts. Det lämnades därför mycket litet utrymme för diskussion om vad som hade varit en bättre lösning. I intervjuguiden ställdes en fråga som ledde till vissa prognostiska svar, men eftersom motsvarande process inte skedde i online communityt blev det olyckligt att använda sig av dem i studien.

Både bland intervjupersonerna och medlemmarna i online communityt skedde däremot counterframing. Detta kan, enligt Kaplan (2008), ta sin form genom att diskreditera den prognostiska framens effektivitet och/eller dess förespråkare. En intressant observation är att i inget av de studerade fallen, varken bland Risk Managers eller medlemmar i online communityt sker counterframing av den senare varianten. Counterframing manifesterades främst genom att lyfta upp potentiella situationer där policyn skulle ställa till besvär (t.ex. genom att exkludera medlemmar) snarare än göra nytta, eller inte kunna upprätthållas. Risk managers och medlemmar presenterar alltså själva lösningen, framen som orimlig, men kritiserar inte personerna bakom i någon relevant utsträckning.

Motiverande framing

Studien hade från början syftet att se på diagnostisk, prognostisk och motiverande framing. Under datainsamlingen och -kategoriseringen visade det sig dock snabbt att antalet uttalanden och kommentarer om motiverande framing var så litet att jag bedömer att det inte går att dra några slutsatser av dem. Istället blir det intressant att söka förklaringen till varför det finner sig på detta sätt.

För att kunna motivera någon att skrida till handling (motiverande frame), krävs att det finns någon form av problem (diagnostisk frame), och en föreslagen lösning (prognostisk frame) på detta problem (Benford & Snow 2000). De counterframes som presenteras av vissa individer i det studerade online communityt skulle kunna användas som en diagnostisk dito, och följas upp av förslag på en ny förändring, t.ex. att ta bort policyn. Denna prognostiska process sker dock inte i diskussionen. Utan förslag på handling blir det helt enkelt svårt att motivera någon till att genomföra den.

Av detta kan slutsatsen dras att med ett annat fall, där förändringen är på väg och inte redan har skett, skulle observationen av online communityt och intervjuerna sett annorlunda ut. Då skulle medlemmarna som inte varit nöjda kunnat ha sett möjligheten till andra lösningar och försökt få med sig andra på tåget i mycket större utsträckning.

Begräsningar samt förslag till fortsatt forskning

Det finns ett inneboende problem med att jämföra två grupper med hjälp av två olika metoder. Under intervjuerna ställdes semistrukturerade frågor som delvis var färgade av min teoretiska inläsning. I diskussionen i online communityt erbjöds ingen sådan ”färgning” av de inblandade personerna. Det är stora skillnader att samla data från respondenter som reflekterar kring en avslutad process, i jämförelse med datan från online communityt som var ”realtime data”. Framtida studier skulle därför med fördel kunna säkerställa att båda grupper ges samma, eller åtminstone liknande förutsättningar. För att jämföra online- och offline-möten skulle forskaren exempelvis kunna delta som tyst observatör i ett möte, istället för att påverka situationen genom att ställa frågor. Ledningsgrupper i organisationer som genomför förändringar torde vara intresserade av om de själva kan påverka diskursen i sina medarbetares online communities innan, under och efter förändring. Framtida forskning skulle därför kunna undersöka vilken effekt det får för framingprocesserna ifall någon från ledningsgruppen hade deltagit aktivt i syfte att få vissa frames att bli mest betydande.

Slutsats

Uppsatsen skrevs med forskningsfrågan ”*Hur manifesteras framingprocesser online kontra i en formell organisation rörande ett gemensamt policydokument?*” Ur undersökningens resultat går det att dra slutsatsen att det finns tecken på en skillnad i vilken mängd olika diagnostiska frames som framställs, där personer i högre positioner presenterar ett antal olika frames, medan det i online communities bara uppstår ett fåtal. Det verkar också som att det är lätt för medlemmar av ett online community att dela med sig av sin oro i form av counterframing, men att det är svårt att omvandla denna oro till prognostiska frames som söker nya lösningar.

Avslut

Litteraturförteckning

- Baumeister, R. F., Bratslavsky, E., Finkenauer, C. & Vohs, K. D., 2001. Bad Is Stronger Than Good. *Review of General Psychology*, 5(4), pp. 323-370.
- Benford, R. D., 1993. "YOU COULD BE THE HUNDREDTH MONKEY": Collective Action Frames and Vocabularies of Motive Within the Nuclear Disarmament Movement. *The Sociological Quarterly*, Volym Vol 34 (2), pp. 195-216.
- Benford, R. D., 1993. Frame Disputes within the Nuclear Disarmament Movement. *Social Forces*, Mar, 73(3), pp. 677-701.
- Benford, R. D. & Snow, D. A., 2000. Framing processes and Social Movements, An Overview and Assessment. *Annual Review of Sociology*, Issue 26, p. 611.
- Berger, J., 2011. Arousal Increases Social Transmission of Information. *Psychological Science*, Volym 22(7), p. 891–893.
- Berger, J. & Milkman, K. L., 2012. What Makes Online Content Viral?. *Journal of Marketing Research*, April, Volym XLIX, p. 192–205.
- Best, J., 1987. Rhetoric in Claims-Making: Constructing the Missing Children Problem. *Social Problems*, Apr, pp. 101-121.
- Choi, S. & Park, H. W., 2014. An exploratory approach to a Twitter-based community centered on a political goal in South Korea: Who organized it, what they shared, and how they acted. *new media & society*, Volym 16(1), pp. 129-148.
- Constant, D., Sproull, L. & Kiesler, S., 1996. The Kindness of Strangers: The Usefulness of Electronic Weak Ties for Technical Advice. *Organization Science*, Mar-Apr, Volym 7, pp. 119-135.
- Cornelissen, J. P. & Werner, M. D., 2014. Putting Framing in Perspective: A Review of Framing and Frame Analysis across the Management and Organizational Literature. *The Academy of Management Annals*, pp. 181-235.
- facebook, 2015. *Annual report 2014*, u.o.: u.n.
- facebook, 2016. *Quarterly earnings report Q4 2015*, u.o.: u.n.
- Harris, R. B. & Paradice, D., 2007. An Investigation of the Computer-mediated Communication of Emotions. *Journal of Applied Sciences Research*, Volym 3(12), pp. 2081-2090.
- Herath, T. & Rao, H. R., 2009. Protection motivation and deterrence: a framework for security policy compliance in organisations. *European Journal of Information Systems*, pp. 106-125.
- Joinson, A. M., 2008. 'Looking at', 'Looking up' or 'Keeping up with' People? *Motives and Uses of Facebook*. Florence, Italy, ACM.
- Kaplan, S., 2008. Framing Contests: Strategy Making under Uncertainty.. *Organization Science*, Sep. - Oct., Issue Vol. 19, No. 5, pp. 729-752.
- Klein, H. K. & Myers, M. D., 1999. A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems. *MIS Quarterly*, Mars, Volym 23, pp. 67-93.
- Majchrzak, A., Faraj, S., Kane, G. C. & Azad, B., 2013. The Contradictory Influence of Social

- Media Affordances on Online Communal Knowledge Sharing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, Volym 19, pp. 38-55.
- Nepstad, S. E., 1997. The Process of Cognitive Liberation: Cultural Synapses, Links, and Frame Contradictions in the US.-Central America Peace Movement. *Sociological Inquiry*, Nov, pp. 470-487.
- Patel, R. & Davidson, B., 2011. *Forskningsmetodikens Grunder*. 4:2 red. Lund: Studentlitteratur.
- Sproull, L., Dutton, W. & Kiesler, S., 2007. Introduction to the Special Issue: Online Communities. *Organization Studies*, pp. 277-281.
- Stieglitz, S. & Dang-Xuan, L., 2012. *IMPACT AND DIFFUSION OF SENTIMENT IN PUBLIC COMMUNICATION ON FACEBOOK*. u.o., AIS Electronic Library (AISeL).
- Stieglitz, S. & Dang-Xuan, L., 2013. Emotions and Information Diffusion in Social Media—Sentiment of Microblogs and Sharing Behavior. *Journal of Management Information Systems*, Issue 29:4, pp. 217-248 .
- Treem, W. J. & Leonardi, M. P., 2012. Social Media Use in Organizations Exploring the Affordances of Visibility, Editability, Persistence, and Association. *Communication Yearbook*, pp. 143-189.
- Vaast, E. & Levina, N., 2015. *Speaking as one, but not speaking up: Dealing with new moral taint in an occupational online community*. 25 red. u.o.:Information and Organization.

Appendix 1 – GVOs Beteendepolicy (endast text, policyn om rökning i fetstil)

BEHAVIOUR POLICY

Appropriate behaviour is required of all members at every level of the organization in order to support and accomplish:

- GVO's mission to educate and inspire action for a more just and peaceful world
- GVO's educational goals and methods
- the expectations of participants and volunteers

Appropriate behaviour is defined as the use of common sense, good manners, being a good host, guest, friend or role model. Standards may be subjective and may vary widely depending on cultural norms.

There are three categories of behaviour that are not tolerated in any part of GVO: Forbidden, Unacceptable and Inappropriate. Violations will invoke appropriate consequences. An Incident Report Form (IRF) must be filed if violations occur.

GVO defines a child as anyone under the age of 18. Below are the standards adopted across GVO.

FORBIDDEN BEHAVIOUR includes:

- illegal acts
- violence
- sexual relations between a child and an adult
- sexual relations between children
- possession or use of psychoactive drugs without a medical prescription
- **possession or use of tobacco and nicotine by participants or Junior Counsellors in: Village, Interchange, Step Up, Seminar Camp, Youth Meetings (except 19+ Youth Meetings)**
- failure to take action if legally required
- possession or use of weapons
- discrimination
- physical abuse, psychological abuse, and corporal punishment
- excessive consumption and abuse of alcohol
- drinking of alcohol by participants or Junior Counsellors in: Village, Interchange, Step Up, Seminar Camp, Youth Meetings (except 19+ Youth Meetings)
- drinking of alcohol by Seminar Camp Staff during the programme
- planning or participating in activities that are inappropriate for an educational setting (e.g. games involving kissing, violence, alcohol consumption)

CONSEQUENCES

This type of behaviour or a reasonable suspicion of it, may invoke the most severe consequences, including exclusion from a programme or activity, early return home from a programme or activity, or suspension or loss of membership.

UNACCEPTABLE BEHAVIOUR includes:

- unnecessary nudity
- overt displays of intimacy
- failure to adequately disclose existing health conditions

CONSEQUENCES

This type of behaviour or a reasonable suspicion of it, may invoke serious consequences including temporary exclusion from a programme or activity, early return home from a programme or activity, or suspension of membership.

INAPPROPRIATE BEHAVIOUR includes:

- failure to respect privacy except in cases of suspected illegal activity, violation of policies, or when the person's behaviour is a threat to health or safety
- failure to respect rules of host families or host sites

CONSEQUENCES

This type of behaviour or a reasonable suspicion of it, may invoke a reprimand, including restricted participation in a programme or activity.

Appendix 2 – Intervjuguide

Interview guide - Frames concerning smoking ban in camps

Presenting myself

Björn Kåberger

I will interview you outside of my GVO roles and only as a student of the informatics programme at Gothenburg University. As part of my final year, I am writing a bachelor thesis over the course of 10 weeks.

Presenting the project

I'm conducting a study on the implications of the new behaviour policy. I will ask my questions as if I didn't know much about the rule and the discussions before or after, so it would be good if you could answer in the same fashion.

Background questions

1. **What's your role in the organisation, how would you summarize it?**
 - What made you apply for it?
2. **Do you have any professional experience that makes you more suitable for the role?**
 - Work, education, other experiences?
3. **What was your involvement in creating this new rule?**

Focusing on the rule

4. **Why was this rule put into place, as far as you understand it?**
 - What were the goals of the people in charge?
 - Why did something have to be done about the issues?
 - Are there other ways that the issue could have been dealt with?
5. **What will the actual consequences be, do you think?**
 - How will this rule solve the issue?
 - Could there be other positive side effects?
 - How about negative?
6. **What is your role in motivating people on a grassroots level to want to follow this new rule?**
 - Do you do it directly or indirectly? How?

Focusing on the discussion afterwards

7. **What kind of criticism of the rule have you heard?**
8. **What criticism do you agree with and why?**
9. **What do you not agree with and why?**
10. **Why do you think some people don't agree with the new rule?**
11. **For future changes in policy or rules, is there something you think should be done differently?**
 - What makes you think so?

Is there something you'd like to add before we wrap up the interview?

Thank you!