



EKONOMI  
HÖGSKOLAN  
Lunds universitet

Institutionen för Informatik

# Instant Messaging

## - Ur ett Media Richness Theory perspektiv

Kandidatuppsats, 10 poäng, inom Systemvetenskapliga programmet

Framlagd: Januari, 2007  
Författare: Per-Olof Andersson  
Jesse Wendel  
Handledare: Claus Persson  
Examinatorer: Erik Wallin

## **Abstrakt**

Under tidigt 80-tal växte olika sorter av kommunikationsmodeller fram, bland annat Daft och Lengels, Media Richness Theory. Denna teori var baserad på den tidens kommunikationsmönster. Idag nästan 20 år senare har vi sett explosionsartad IT-utveckling vilket har medfört förändringar i det dagliga kommunikationsmönstret. I denna uppsats undersöker vi om Media Richness Theory fungerar på ny teknik med hänsyn till dagens utökade kommunikationsmetoder. Vi studerar bland annat användnings- och påverkningsmönster ur ett abduktivt perspektiv, det vill säga både kvalitativt och kvantitativt. Med hjälp av fokus grupp och webbenkäter undersöker vi skillnader mellan reell kommunikation och Instant Messaging (IM) kommunikation. Vi kom bland annat fram till att IM-kommunikation hamnar under kommunikation via telefoni i Media Richness hierarkin.

## **Nyckelord:**

Kommunikation, Media Richness Theory, Instant Messaging, Sociala aspekter vid datorkommunikation, Internet Forum/Community

## **Tack**

Vi vill passa på att tacka alla som var med och svarade på enkätfrågorna samt medlemmarna i fokus gruppen för att de tog sig tid att svara på våra frågor. Vi vill också tacka alla de som har tagit sig tid att läsa igenom vår uppsats och kommit med förslag för att göra den bättre. Till sist vill vi även rikta ett stort tack till vår handledare Claus Persson för alla hans råd, idéer, synpunkter och förslag under uppsatsskrivandet.

<b>1 Inledning</b> .....	<b>5</b>
1.1 Bakgrund .....	5
1.2 Problem med IM .....	5
1.3 Syfte .....	6
1.4 Frågeställning .....	6
1.5 Avgränsningar .....	6
1.6 Målgrupp .....	7
1.7 Tillvägagångssätt .....	7
1.8 Disposition .....	8
<b>2 Metod</b> .....	<b>9</b>
2.1 Induktiv kontra deduktiv ansats .....	9
2.2 Kvalitativ kontra kvantitativ undersökningsmetod .....	9
2.3 Enkätundersökning .....	10
2.3.1 Krav på data .....	11
2.3.2 Population .....	11
2.3.3 Standardisering & Strukturering .....	11
2.3.4 Bortfall .....	12
2.4 Webbenkät .....	12
2.5 Fokus grupper .....	13
2.5.1 Tystnadsplikt .....	14
2.5.2 Plats för intervjun/fokus grupper .....	14
2.5.3 Frågeguide .....	14
2.6 Validitet och reliabilitet .....	14
<b>3 Teori</b> .....	<b>16</b>
3.1 Media Richness Theory .....	16
3.1.1 IM och MRT: tidigare forskning .....	18
3.1.2 Bakgrund till IM .....	19
3.2 IM kommunikation .....	19
3.3 Goffmans Regioner .....	20
3.4 Goffmans Fasader .....	20
3.5 Kommunikationsmodell .....	21
3.5.1 Klient-server .....	21
3.5.2 Peer-to-peer .....	21
3.6 IM-klienter .....	22
3.6.1 ICQ .....	22
3.6.2 MSN Messenger .....	23
3.6.3 Skype .....	23

3.7 Communitys/forum.....	24
<b>4 Resultat av empirisk studie.....</b>	<b>25</b>
4.1 Sammanfattning av resultat på webbenkät.....	25
4.1.1 Bakgrund .....	25
4.1.2 IM-kommunikation .....	25
4.1.3 Internet forum .....	27
4.2 Fokus Grupp .....	28
4.2.1 Bakgrund .....	28
4.2.2 Tillgång.....	28
4.2.3 Användning .....	28
4.2.4 Påverkan.....	30
<b>5 Slutsatser och diskussion.....</b>	<b>33</b>
5.1 Diskussion .....	33
5.2 En modifierad MRT .....	37
5.3 Slutsats.....	40
5.4 Sammanfattning.....	40
5.5 Förslag till fortsatt arbete.....	41
<b>6 Referenslista.....</b>	<b>42</b>
6.1 Litterära källor .....	42
6.2 Avhandling .....	42
6.3 Artiklar.....	43
6.4 Elektroniska källor .....	43
<b>Bilaga 1.....</b>	<b>45</b>
<b>Webbenkät om Instant Messaging.....</b>	<b>45</b>
<b>Bilaga 2.....</b>	<b>51</b>
<b>Fokus Grupp.....</b>	<b>51</b>

## Figurindex

<b>Figur 1</b> Daft och Lengels Media Richness Theory diagram över låg och hög rikhet	17
<b>Figur 2</b> Klient server arkitektur	21
<b>Figur 3</b> Peer-to-peer arkitektur	21
<b>Figur 4</b> Bild på ICQs huvudfönster med vännerlista	22
<b>Figur 5</b> Bild på MSN Messengers huvudfönster med vännerlista	23
<b>Figur 6</b> Bild på Skypes huvudfönster med vännerlista	23
<b>Figur 8</b> Daft och Lengels Media Richness Theory diagram modifierad för IM	38

# 1 Inledning

## *1.1 Bakgrund*

I Walther (1996) framgår det att den datoriserade kommunikationen expanderade i allt större utsträckning i med att man började koppla ihop sina datorer för att öka säkerhet och informationsredundans. Med åren utvecklades denna teknik ytterligare vilket ledde till en datoriserad kommunikation som så småningom blev det vi idag kallar Internetkommunikation. Med myntandet av begreppet Internetkommunikation gick startskottet för en explosionsartade utveckling inom Instant Messaging, IM, som enligt Davies är ”...a method of instantly communicating via typed messages over the Internet [...] able to reply immediately” (Davies, 2005 sid 9).

Lina Zhou använder en liknande definition:

”Instant messaging (IM) is a type of near-synchronous computer mediated communication. It usually is used in distributed environments ranging from different rooms in the same building to locations at the opposite ends of the globe” (Zhou, 2005 sid 147).

“IM is a form of computer mediated communication that closely resembles spoken interaction. IM is valued because of the unique balance it affords between the conventions of spoken and written communication” (Zhou, 2005 sid 148).

Vi anser att den definition som Davies ger är en konkret och fullt tillräcklig beskrivning av IM-kommunikation, då den förespråkar en direkt skriftlig kommunikation via Internet med chans till omedelbara svar. Det är alltså denna vi har valt att utgå ifrån under skrivandet av denna uppsats.

Intressant är att ämnet kan ses ur ett framtidsperspektiv och vi har märkt ett ökat intresse genom ett ökat användande. Tekniken utvecklas ständigt, till exempel så går det nu att använda IM-applikationer i mobiltelefoner<sup>1</sup>. De flesta människor i Sverige äger en dator (Statskontoret, 2001) och kommunikationen över Internet ökar drastiskt. I och med att ämnet fortfarande är relativt nytt och utforskat och fakta inte kan styrka hur människors betar sig över Internet, vilket vi anser bidra till ett intressant studieområde. Vi anser att detta också är en intressant grund till fortsatt forskning, då vi tror att IM kommer att utvecklas ytterligare i framtiden.

MRT (Media Richness Theory) publicerades av Daft och Lengel 1986. Teorin går ut på att spåra hur rik kommunikationen är i ett visst medium.

## *1.2 Problem med IM*

Tekniken har på senare tid gett upphov till diskussion rörande människans interaktion och den allt bredare förändringen av sociala interaktionsmönster som en följd av Instant Messagings växande inflytande i människans vardag.

IT har under de senare åren inte bara tagit steg i hjälpmedelsriktning för människan, utan tagit ytterligare steg mot införandet av ett informationssamhälle där beroendet av face-to-face interaktion minskat. Detta har lett till att Instant Messaging tekniken minskat gapet och man kan nu hålla kontakt med omvärlden på ett helt annat sätt utan att ”lämna huset”. Denna interaktion anses av många som opersonlig, vilket lett till att

---

<sup>1</sup> MSN Messenger fungerar nu i nyare varianter av mobiltelefoner

det börjat spekuleras i om den skapar en negativ trend då man menar att människan, framför allt ungdomar, behöver face-to-face kommunikation/interaktion för att utveckla sociala färdigheter. Vi anser att man ser en Instant Messaging baserad interaktion som ett sätt att stänga in sig, vilket leder till förlust av viktiga sociala aspekter så som närhet, gemenskap och meningstolkning.

Enligt denna uppfattning leder IM kommunikation/interaktion till ett samhälle där människan sluter sig, får en försämrad social kompetens och slutar omge sig med andra människor. Emellertid är sådana uppfattningar, tror vi, uttryck för rena spekulationer/tankar. Ur forskningssynpunkt är det angeläget att undersöka hur IM-kommunikation skiljer sig från face-to-face kommunikation?

Tanken att samhället går igenom en förvandling från ett tidigare gruppssamhälle till ett mer (oberoende) individualiserat samhälle tror vi skrämmer folk. Nu tycks rädslan ge upphov till att man förespråkar sociala förändringar i balanserande syfte.

### **1.3 Syfte**

Syftet med vår rapport är att belysa hur den reella kommunikationen och integrationen (face-to-face) skiljer sig gentemot IM-kommunikation utifrån ett Media Richness Theory synsätt. Det vill säga presentera skillnader och likheter mellan de båda kommunikationssätten med utgångspunkt från vad Daft och Lengel tidigare har presenterat.

Vi har valt att lägga fokus på att tillämpa Daft och Lengels Media Richness Theori på dagens kommunikationsmedium och studera förändringar i kommunikationsmönster över åren. Dock ska det påpekas att även om grunderna för MRT lades 1986 så har teorin förnyats med åren, men i denna rapport utgår vi i stort från Daft och Lengels MRT från 1986.

Vårt syfte är också att kort belysa om den reella kommunikationen och integrationssättet förändrats i med den ökade förekomsten av IM-kommunikation.

Sammantaget skall detta leda till en vetenskaplig rapport som med hjälp av vetenskapliga metoder presenterar skillnader och tänkbara förändringar som uppstått under årens lopp.

### **1.4 Frågeställning**

- Hur skiljer sig IM-kommunikation via Internet mot face-to-face kommunikation utifrån ett MRT (Media Richness Theory) perspektiv?
- Hur aktuell är Daft och Lengels MRT utifrån dagens kommunikationsmönster i och med att MRT skapades 1986?

### **1.5 Avgränsningar**

Vi har valt att avgränsa vårt arbete till att se skillnaderna mellan IM-kommunikation och face-to-face kommunikation utifrån ett MRT perspektiv (Media Richness Theory) baserad på Daft och Lengel (1986).

I vårt metodavsnitt har vi valt att avgränsa oss till enkätintervjuer och fokus grupp av 80-talister. För att skapa oss en egen bild och testa om det går att tillämpa Daft och Lengels teori på ny teknik. Men även för att undersöka eventuella förändringar i kommunikationsmönstret då Daft och Lengel publicerade sin teori redan 1986.

80-talister anser vi har störst erfarenhet av IM. De har växt upp under den explosiva utvecklingsfas som Internet hade på början av 1990-talet. Vi anser att de har därmed

lättare kunnat ta till sig nya tekniker som till exempel IM och kan därför klarare se hur interaktion och kommunikation har förändrats under årens/utvecklingens lopp. Genom att fokusera på 80-talistgruppen av människor får vi ett brett spektrum av individer som har följt utvecklingen från första version till de nu fullt utvecklade och mer komplexa IM verktyg som finns på marknaden. Detta är även en grupp som uppenbarligen har accepterat den nya typen av kommunikationsverktyg vilket ger oss förhoppningar om att erhålla en "sann bild" av situationen då man kan vänta sig opartiska svar.

För att avgränsa ämnet ytterligare, att studera en generations användning av Internets alla kommunikationstjänster blir aningen stort, valde vi att titta närmare på användningen av olika typer av chattjänster så som till exempel ICQ, MSN Messenger och Skype, men även den populära nyare framväxten av Internet communitys, till exempel Internet forum med mera.

I takt med att tekniken har gått framåt så har IM-programmen utvecklats till riktiga multimedia<sup>2</sup> stationer med möjlighet att föra kommunikation via video, tal med mera. Dock så har vi valt att inte blanda in dessa så som webbkameror eftersom vi vill fokusera på kommunikationen via skrivandet. Av liknande skäl tar vi heller inte upp möjligheten att kommunicera muntligt via IM-program. Dock kan ytterligare nämnas att om vi skulle använda oss av de muntliga funktionerna över IM-klienter skulle vi vara tvungna att definiera, vad är telefoni och inte telefoni? Vad skiljer ip-telefoni<sup>3</sup> från "vanlig" telefoni och så vidare? På detta sätt kan det bli svårt att urskilja vad telefoni och är vad IM-kommunikation är. Vi har med denna grund valt att koncentrera/avgränsa oss helt på IM-kommunikation genom text för att på så sätt slippa misstolkningar mellan olika kommunikationsmedium.

## **1.6 Målgrupp**

Denna uppsats riktar sig till informatikstuderande samt systemutvecklare som intresserar sig för kommunikation över Internet och vill skapa sig en bredare uppfattning om ämnet, men även folk som vill få en bättre inblick i hur IM kommunikation fungerar. Vi har försökt hålla språket på en begriplignivå utan att blanda in en massa onödiga termer.

## **1.7 Tillvägagångssätt**

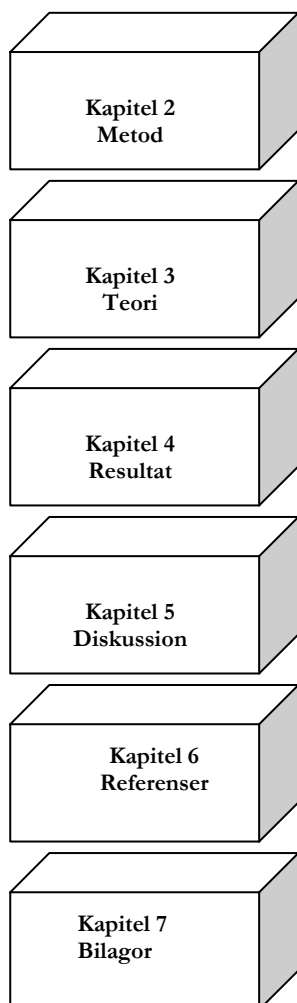
I teori delen kommer vi att använda oss av Daft och Lengels Media Richness Theory som en grund för att studera skillnader och likheter mellan face-to-face och IM kommunikation. I den praktiska delen kommer vi att använda oss av enkätundersökningar och fokus grupp för att testa MRT på nyare medium. De teoretiska och praktiska insatserna kommer sedan att bearbetas för analys och slutsatser.

---

<sup>2</sup> T.ex. musik, video

<sup>3</sup> Telefonkommunikation i datormiljö.

## 1.8 Disposition



I metodavsnittet beskrivs författarnas arbetssätt vid den empiriska studien.

I teoriavsnittet ges en beskrivning av MRT och IM-kommunikation.

I resultatavsnittet presenteras det empiriska resultatet författarna fått och en analys av de data som vi har fått in i.

I diskussionsavsnittet diskuteras den empiriska data utifrån ett MRT-perspektiv. Ytterligare dras slutsatser kring MRT's reliabilitet.

I referensavsnittet presenteras de källor vi använt oss av i uppsatsen.

I bilageavsnittet återfinns undersökningsunderlag med mera.



## 2 Metod

Metodiken anger vilka tillvägagångssätt forskaren använt för att kartlägga verkligheten (Jacobsen, 2002).

I det här avsnittet gör vi först en presentation av olika metodiska tillvägagångssätt som är allmänt vedertagna bland forskare. Efter denna presentation motiverar vi också våra val och varför vi valt dessa framför andra. Vi har insett att det är viktigt att ha ett kritiskt förhållningssätt och insåg också tidigt att ingen undersökningsmetod är felfri. Dock finns det givetvis vissa som lämpar sig bättre än andra för varje enskilt fall.

### **2.1 Induktiv kontra deduktiv ansats**

Jacobsen hävdar i sin bok *Vad, hur och varför?* (2002) att detta är det första forskaren bör ta ställning till.

Induktiv ansats är den ansats som brukar beskrivas som från ”empiri till teori” (Jacobsen, 2002). Med detta menas att forskaren går ut i verkligheten utan förväntningar, samlar in den data som är relevant och bearbetar och sammanställer sedan denna. Utifrån detta formuleras sedan teorierna.

Deduktion kan sägas vara induktionens raka motsats, alltså forskaren ”går från teori till empiri” (Jacobsen, 2002). Först skaffar sig forskaren vissa förväntningar, bestående av tidigare teorier och empiriska observationer, om hur världen ser ut för att sedan gå ut och se om dessa förväntningar överrensstämmer med verkligheten.

En kombination av dessa båda ansatser brukar benämnas abduktion (Alvesson & Skjöldberg, 1994). Denna utgår, i överensstämmelse med induktion, från empiri men tillbakavisar inte teoretiska föreställningar och har således även något gemensamt med deduktion. Det sker en altermning mellan empiri och teori då båda omtolkas i jämförandet med varandra under forskningsprocessen.

Vår undersökning utgår från ett abduktivt perspektiv. Vi vågar påstå, utifrån våra erfarenheter, att en undersökning nästan alltid visar spår av abduktion. Det är tämligen vanligt, som nämnts ovan, att empiri och teori omtolkas i jämförande med varandra under processen.

Utifrån en vald teori (MRT) har vi fört en deduktiv ansats, det vill säga utifrån Daft och Lengels Media Richness Theory har vi fört en empirisk studie. Den data vi fått fram har sedan analyserats i syfte att testa teorin på ny kommunikationsteknik.

### **2.2 Kvalitativ kontra kvantitativ undersökningsmetod**

Vid utförandet av vetenskapliga arbeten är det viktigt att göra en distinktion mellan två olika angreppssätt. I princip finns två huvudmetoder, antingen att försöka *förklara* ett fenomen, eller försöka *skapa förståelse* för det. Det första gör man främst genom *kvantitativa* metoder, det senare främst genom *kvalitativa* (Hartman, 2004).

Kvantitativa metoder försöker, som indikeras av namnet, kvantifiera underlaget för att på så sätt hitta samband eller mönster mellan olika typer av händelser (Bjereld, Demker & Hinnfors, 2002). Genom att ge svar på frågeställningar som ”hur många?”, ”hur mycket?” och/eller ”i vilken utsträckning?” kan svaren uttryckas i siffror och därmed behandlas med statistiska tekniker.

En kvantitativ undersökning innehåller ofta frågor med ett fåtal svarsalternativ, men även graderade skalor förekommer (Hartman, 2004).

”...metoder som utmynnar i numeriska observationer eller låter sig transformeras i sådana.” (Backman, 1998 sid 31). Syftet är att kunna generalisera utifrån en större respondentgrupp, exempelvis genom en enkätundersökning.

Kvalitativa metoder innefattar ett antal olika tillvägagångssätt för undersökningar vilkas enda egentliga gemensamma nämnare är att de inte är kvantitativa (Bjereld, Demker & Hinnfors, 2002). Exempel på detta är djupintervjuer, deltagande observation och fokus grupper. Forskarens intresse ligger i att se vilka egenskaper eller kvalitéer en företeelse har. I kvalitativa undersökningar går man in djupare i ämnet och söker information om de faktorer som inte är direkt mätbara (Hartman, 2004). Målet är alltså att uppnå en högre förståelse för ämnet som undersöks. (Holme et al. 1997)

Således ligger forskarens förmåga att tolka i centrum, istället för förmågan att sammanställa statistiskt material. Denna typ av undersökningar brukar således förknippas med den hermeneutiska skolan medan kvantitativa brukar förknippas med den positivistiska.

Eftersom vårt syfte är av både en tolkande och undersökande natur då vi undersökt hur individer påverkas och vilka dess åsikter är, så har vi funnit att en abduktiv undersökning är alternativet för oss. Det vill säga en kvantitativ och en kvalitativ del. Således kan vi göra en täckande undersökning parallellt med en viss djupgående undersökning.

Som nämnts ovan så hamnade vår fokus på abduktiva undersökningsmetoder. Här valde vi att inom den kvalitativa delen använda oss av fokus grupper<sup>4</sup>. Medan vi inom den kvantitativa delen har valt att använda en webbenkät<sup>5</sup>. Vad dessa innebär och varför vi valde dessa förklaras i följande avsnitt.

### ***2.3 Enkätundersökning***

”...enkäter arbetar med frågor som ställs till ett antal individer, i regel ett slumpmässigt stickprov ur en på visst sätt definierad population.”(Rosengren et al. 1992 sid 157)

I enkäter ställs frågor skriftligt där den tilltalade antecknar sina svar på det förekommande mediet.

Flera olika typer av enkäter kan förekomma. Allt från postenkäter där man skickar ut ett visst antal enkäter via post för att sedan få dem återsända eller gruppenkäter där man samlar individer i en grupp och fyller på så sätt i enkäten. Enkätvalet är oftast beroende på faktorer som tid och tillgång, vilket gör exempelvis en gruppenkät smidigare vid tidsbrist. Dock är enkätvalet avgörande för datans kvantitet och kvalitet.

Då vår undersökning riktar sig mot webbenkäter kommer vi först presentera några krav för enkäter för att sedan fokusera på webbenkäter.

---

<sup>4</sup> Se kapitel 2 avsnitt 5 (Fokus grupp)

<sup>5</sup> Se kapitel 2 avsnitt 4 (Webbenkät)

### 2.3.1 Krav på data

Det måste ställas ett visst krav på den data som samlas in, dessa krav kan delas in i kvantitativa och kvalitativa krav.

De kvantitativa kraven innebär att datamängden ska omfatta tillräckligt många individdata om tillräckligt många individer. Storleken av den nödvändiga mängden av individdata beror på problem, undersökningsplan, teori osv. (Rosengren et al. 1992 sid 158-159)

De kvalitativa kraven menar Rosengren et al. (1992) kan liknas i ”Det är en förtjänst att utifrån så få data som möjligt kunna presentera säkerställda resultat av vetenskapligt intresse. [...] Man bör ägna sig åt det så lite som möjligt, dvs. endast så mycket som nödvändigt.” (Rosengren et al. 1992 sid 159)

Vi har valt en kvantitet på 55 individer som har fått webbenkäten sig tillsänd. Då vår undersökning varit begränsad både vad beträffar tid och resurser, har vi valt att begränsa oss till 55 individer, vilket eventuellt påverkar slutresultatet då det kan bli en aning färgat. Dock ser vi inte att undersökningen blivit missvisande då vi anser att vår population har ett snarlikt användningsmönster när det gäller IM-kommunikation.

### 2.3.2 Population

Population är de enheter som man vill ska ingå i undersökningen.

”I regel finner man att populationen är många gånger större än de antal individer man ekonomiskt och tidsmässigt har någon möjlighet att undersöka.” (Rosengren et al. 1992 sid 134)

Därför har vi valt att göra ett stickprov, det vill säga välja en liten del av populationen som är representativ för undersökningen. Vårt ”stickprov” bestod av 55 individer med varierande bakgrund, dock med tillgång till Internet. Dessa valdes ut slumpmässigt från en icke involverads ”vännerlista”, för att på så sätt försöka undvika subjektiva svar.

### 2.3.3 Standardisering & Strukturering

I princip innebär en standardisering av en enkät att man ställer samma frågor till samtliga deltagande individer, vilket bidrar till höjd reliabilitet och jämförbarhet. (Rosengren et al. 1992)

Två typer av standardiseringar brukar urskiljas, objektiv och subjektiv standardisering.

Rosengren et al. (1992) påpekar att vid objektiv standardisering är frågorna objektivt sett desamma, har exakt samma ordalydelse. Dock påpekas även att samma fråga kan tolkas olika.

Subjektiv standardisering försöker därför å andra sidan skapa frågor som skiljer sig något men som tolkas på samma sätt. Detta kräver ett större ansvar hos intervjuaren men bidrar till höjd jämförbarhet.

Rosengren et al. (1992) menar att en objektiv standardisering vanligtvis är den enda möjligheten vid enkäter, vilket påverkat vårt val. Vår enkät består av 42 frågor som är lika för alla deltagare. Vi är medvetna om att jämförelseprocessen kommer bli besvärlig men när vi vägde för- och nackdelar mot varandra kom vi fram till att hellre lägga mer tid på analys än att försöka utforma personliga enkäter.

Strukturering innefattar hur frågorna i enkäten är strukturerade. Rosengren et al. (1992) nämner bland annat bundna och öppna frågor. Med bundna frågor menar de frågor där man siktar på ett speciellt svar, till exempel genom att använda sig av olika svarsalternativ. Medan man med öppna frågor menar en fråga där den tillfrågade svarar med egna ord.

”Reliabiliteten och jämförbarheten ökar med bundna svarsalternativ, likaså underlättas den fortsatta bearbetningen av materialet. Däremot brukar det påpekas att de bundna svarsalternativen kan innebära en fara för validiteten.” (Rosengren et al., 1992 sid 160)

Vi har valt att blanda bundna- och öppna frågor för att på så sätt optimera utfallet av enkäten och individen. De bundna frågorna är frågor med direkta svar medan de öppna frågorna mer riktar sig på personliga kommentarer. Genom att fokusera de öppna frågorna på mer personliga kommentarer hoppas vi kunna eliminera selektiv perception<sup>6</sup>.

Med hjälp av de bundna frågorna hoppas vi öka reliabiliteten och jämförbarheten och underlätta vårt arbete. De öppna frågorna hoppas vi ger frågeställande svar som kan gynna och lägga en bra grund till vår kvalitativa undersökning.

### 2.3.4 Bortfall

Bortfall är något man måste räkna med för att få en valid undersökning. Rosengren et al. (1992) nämner två typer, internt och externt. Deras förklaring är:

Internt bortfall: då vederbörande ställt upp i undersökningen, men det saknas svar på enstaka frågor.

Externt bortfall: då personer i stickprovet av olika skäl, vägran med mera, helt fallit bort ur undersökningen. (Rosengren et al., 1992 sid 141 och 171)

## 2.4 Webbenkät

Webbundersökningar är som namnet avslöjar en undersökning som görs direkt på Internet.

Där finns flera viktiga punkter som skiljer on-line datainsamling från andra mer traditionella datainsamlingsmetoder. Sannolikheten att vem som helst blir utvald till medverkan i en undersökning finns inte, det så kallade slumpmässiga urvalet, utan man strävar efter frivillig medverkan.

Ett visuellt media tillåter större frihet för uppgiftslämnaren. Han/hon kan se bilder, längre textmeddelanden samt rörliga bilder. (Taylor, 2000)

Fördelar med webbenkäter är att man på ett enkelt, snabbt och billigt sätt kan nå ut till ett stort antal individer. Ytterligare ger det möjlighet till en smidig sammanställning och man får nya möjligheter som inte finns med traditionella enkätmetoder, exempelvis multimediala funktioner. (Taylor, 2000)

En nackdel kan vara att det undersökningsresultat man får kan tolkas som färgat/partiskt då undersökningen endast når de som har tillgång till Internet och känner till enkäten.

Om enkäten endast används internt inom en organisation går det att kontrollera att alla får tillgång till enkäten. Sådana så kallade validitetsproblem är inte unika för

---

<sup>6</sup> ”Vad man uppfattar av ett budskap bestäms bl a av de förväntningar man har på budskapet.” (Rosengren et al., 1992 sid 161)

webbenkäter och precis som med traditionella enkäter finns det olika lösningar. (Taylor, 2000)

Fördelarna med att raskt och till överkomligt pris kunna samla in undersökningsmaterial ansåg vi övervägde nackdelarna. Vi valde att använda oss av en Adobe-baserad webbenkät som med hjälp av re-pdf.com gjorde det möjligt att enkelt välja ett svarsalternativ eller skriva ett svar. Detta sätt var smidigt och gratis, med ett klick skickas all data till en databas som sammanställer all data och hjälper till att kvantifiera dem. Enkäten låg tillgänglig för vår population under 3 veckor.

Då vår undersökning fokuserar sig på Internet kommunikation ansåg vi att nackdelen med att de utan tillgång till Internet inte kunde ställa saknade betydelse för vår undersökning.

## **2.5 Fokus grupper**

Fokus grupper består vanligen av en eller två intervjuare som intervjuar flera personer vid samma tillfälle (Trost, 1997). Det fungerar inte exakt som en intervju, i dess traditionella mening, utan mer som ett samtal mellan de individer som deltar, med moderatorn som observatör. Dock måste givetvis moderatorn styra samtalet så det inte glider för långt ifrån ämnet som är ämnat att undersöka.

En stor fördel med fokus grupper är att de ger utrymme för interaktion i gruppen som kan ge större insikt hos den enskilde individen om dennes åsikter (Trost, 1997). Deltagarna får en chans att bygga vidare på varandras uppslag och idéer och på så sätt kan grupperna ge förslag som sedan ligger till grund för planering och förbättringar.

Andra fördelar kan vara att användandet av fokusgrupper fungerar som ett bra alternativ om man som forskare har liten tillgång till tid men ändå vill genomföra intervjuer (Wibeck, 2000 s. 13).

Det finns givetvis en del problem som kan uppstå vid denna typ av intervjuer som är viktig för moderatorn att vara medveten om och ta itu med, i den mån det är möjligt. Det första är att gruppen inte bör vara för stor (Trost, 1997). Då blir det svårt för alla att komma till tals och viktiga åsikter kan komma till spillo då de dominanta i gruppen tar över.

Ytterligare problem kan vara att deltagarna uttrycker en åsikt som är "lämplig" istället för den de verkligen har (Trost, 1997). Därför bör inte fokus grupper användas för att komma åt attityder eller åsikter men däremot för att få fram erfarenheter och för att skapa idéer.

Vår uppfattning var att fördelarna med fokus grupper vägde upp för nackdelarna, så länge vi var medvetna om dessa och inte föll i de fällor som nämnts ovan. Eftersom vårt syfte var att komma åt personers erfarenheter och deras berättelser föll det ganska naturligt att använda sig av fokus grupper. Våra grupper blev också tämligen homogena då vi koncentrerat oss på 80-talister och personerna kom från tämligen likartade bakgrunder med stort Internet nyttjande. Detta gjorde vi för att personerna skulle känna sig bekväma i varandras sällskap och känna att de kunde tala fritt om sina erfarenheter.

Exempel på diskussionsfrågor som vi presenterade för grupperna var sådana som "påverkar IM er när ni ska interagera/kommunicera i verkliga livet?" och "kan man räkna IM-kommunikation som lika givande som face-to-face?". Dessa frågor är relativt öppna och lätta att diskutera kring och svaren ger bra underlag för att belysa vårt syfte.

Trost (1997) nämner ett antal viktiga punkter att tänka på vid intervjuer så som fokus grupper men vi har valt att endast nämna de vi finner relevanta för vår undersökning.

### **2.5.1 Tystnadsplikt**

Det är viktigt att vid första kontakten upplysa om att informationen som ges kommer behandlas strängt konfidentiell, alltså ingen utomstående kommer ha tillgång till materialet (Trost, 1997). Detta är något som vi redan innan fokus gruppen gjort klart för deltagarna och ämnar givetvis följa.

### **2.5.2 Plats för intervjun/fokus grupper**

Även platsen där intervjun/fokus gruppen sker spelar roll. Det är viktigt att inga åhörare existerar och det är också viktigt att intervjupersonerna känner sig trygga i miljön där intervjun tar plats (Trost, 1997). Personens hem är ett alternativ, förutsatt att inga störande objekt finns i hemmet.

För oss är personers hem aldrig riktigt ett alternativ då vår fokus grupp består av flertalet intervjuobjekt som fortfarande är boende hos sina föräldrar och vi drog slutsatsen att det skulle vara svårt att få en störningsfri miljö. Istället gör vi i ordning ett rum med bekväm inredning där vi kan genomföra fokus gruppen. Vår fokus grupp skedde i en ostörd lägenhet under bra förhållande.

### **2.5.3 Frågeguide**

När en kvalitativ undersökning genomförs så skall inte intervjuaren ha ett frågeformulär med i förväg författade frågor (Trost, 1997). Istället skall denne göra upp en lista över frågeområden som intervjun/fokus gruppen skall cirkulera kring. Detta ställer ganska stora krav på intervjuaren som måste styra intervjun så inte samtalen driver för långt ifrån de områden som är ämnade att undersöka. Trost (1997) poängterar också att en ovan intervjuare gärna vill ta med så mycket som möjligt under själva intervjun. Men det skall komma ihåg att all data som samlas in skall bearbetas vilket är det största arbetet vid kvalitativa intervjuer.

Under vår fokus grupp har vi haft Trosts (1997) ord i åtanke. Han säger också att intervjuaren måste vara väl påläst på ämnet, (vilket förefaller ganska självklart), och att intervjuguiderna måste vara jämförbara, då de kan skilja något från intervjuobjekt till intervjuobjekt. Vår fokus grupp användes som ett komplement till vår kvantitativa webbenkät och gav oss på så sätt chansen att ställa specifika följdfrågor. Exempel på dessa frågor var ”påverkar IM er när ni ska interagera/kommunicera i verkliga livet?” och ”kan man räkna IM-kommunikation som lika givande som face-to-face?”.

## ***2.6 Validitet och reliabilitet***

Enkelt uttryckt är validitet om forskaren verkligen mätt det som denne avsett mäta (Bjereld, Demker & Hinnfors, 2002). I vårt fall är validiteten något svårare. Vi har dock vidtagit nödvändiga åtgärder under enkät och fokus grupp – sessioner för att försöka få den så hög som möjligt. Detta baserar vi på att frågorna som ställts har haft en nära anknytning till vårt syfte och således bör svaren också vara det. Viss ”onödig”

information är ofrånkomlig, men kärnan i de svar vi har fått fram anser vi vara relevanta för undersökningen vilket gör den valid då den mäter vad den är ämnad att mäta.

Om validitet är vad som mäts så är reliabilitet hur det mäts (Bjereld, Demker & Hinnfors, 2002). För att åstadkomma en hög reliabilitet ställs det krav på moderatorerna. Genom påläsning av litteratur, med en kombination av tidigare erfarenheter, så anser vi att enkäten och fokus gruppen – sessionerna har genomförts på ett tillfredsställande sätt vilket vi anser har bidragit till en mer exakt undersökning och besitter således en hög reliabilitet.

## 3 Teori

### **3.1 Media Richness Theory**

Daft och Lengel presenterade 1986 en teori som hette "Media Richness Theory" förkortat MRT. Teorin gick ut på att upptäcka hur rik kommunikationen är i ett visst medium. För att effektivt kunna kommunicera så krävs det att man använder rätt medium. Det vill säga ett medium med lämplig rikhet som förmedlar rätt sak. "Med rikhet" åsyftar man många språkliga, visuella och audiella signaler. Signaler i form av kroppsspråk, hållning, minspel, röstläge, betoning och liknande som hjälper mottagaren att tolka det som den andre parten försöker ge uttryck för. Ett rikt medium ger snabb förståelse och insikt för motparten som man kommunicerar med. Använder du till exempel samma språk när du konverserar med en 5-åring som när du samtalar med en arbetskamrat eller en äldre person?

Mediumets rikhet bedöms enligt Daft, Lengel & Klebe (1987) av faktorerna nedan:

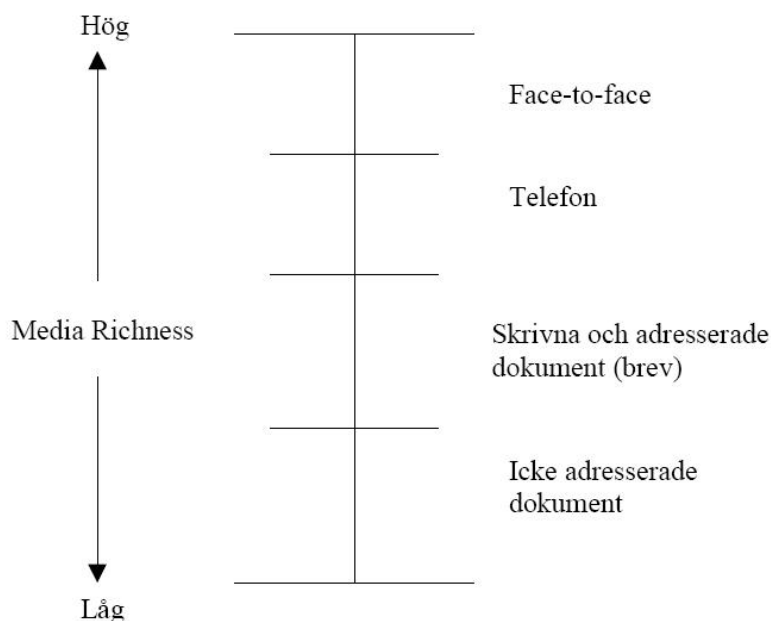
- "Feedback" – direkt feedback ger möjlighet till att ställa frågor och kunna rätta till eventuella fel.
- "Multiple cues" – så som fysisk närvaro, gestikulerande, tonfall och så vidare.
- "Language variety" – språkliga metaforer som hjälper till att beskriva saker och ting.
- "Personal focus" – syftar på att meddelandet kan bli "skräddarsytt" när det gäller känslor, behov och så vidare som skiftar beroende på personen som man talar med (Daft, Lengel och Klebe (1987) sid 358).

Mätningen av rikhet sker genom att man mäter hur höga "värden" av *Feedback*, *Multiple cues*, *Language variety* och *Personal focus* ett medium har. Närmare bestämt, man testar de fyra punkterna på ett medium, får mediumet ett högt "utslag", det vill säga har mediumet till exempel en hög respons, fysisk närvaro med mera anses den vara rik. Daft, Lengel & Klebe (1987) anser att desto högre "värden" ett medium har av ovanstående fyra punkter desto rikare anser de att mediumet är.

Daft och Lengels Media Richness Theory är av intresse för vår uppsats dels på grund av att det är den som vi kommer att använda som en slags grund när vi mäter hur bra ett kommunikationsmedel är samt dessutom för att det är den teori som vi kommer att testa. Håller en teori från slutet av 1980 talet ännu måttet i dagens samhälle?

Som nämnt ovan så har olika typer av kommunikation eller medier olika nivåer av rikhet något som figuren nedan visar:





Källa: Daft, R.L., Lengel, R.H., & Klebe Trevino, L, (1987), sid. 358

figur 1

Figuren ovan presenterar fyra stycken typer av kommunikation som fanns då Daft och Lengel presenterade sin teori:

- Face-to-face (ansikte mot ansikte) som anses vara den rikaste typen av kommunikation. Dels så står du rakt framför personen du kommunicerar med och du ser hur personen reagerar på olika saker som sägs, kroppsspråk så som nickar, leende ögonkontakt och så vidare vilket gör det möjligt att kontrollera kommunikationen. Du ser även förstås åldern, kön, längd, vikt på personen som kan ge dig en förning om hur personen kommer att reagera på olika frågor. Face-to-face använder sig dessutom utav språklig mångfald<sup>7</sup> och känslor som ytterligare berikar mediet.
- Telefonen anses vara mindre rik än face-to-face, detta på grund av att den andra personens kroppsspråk filtreras bort, feedbacken är dock lika snabb som face-to-face i och med att du bland annat kan höra hur den andra personen reagerar.
- Skrivna och adresserade dokument (till exempel brev och e-mail) har en ännu lägre grad av rikhet i och med att de saknar verbala inslag, du kan inte höra personen dock så kan man eventuellt läsa sig till hur personen som har skrivit brevet mår och så vidare genom dess utformning och hur pass formellt brevet är.
- Icke adresserade dokument, så som till exempel kvartals rapporter med en massa siffror är den typ som har lägst rikhet. Detta för att de innehåller ofta viktig information men saknar helt det naturliga språket och är inte personligt fokuserat (Daft et al 1987).

Ovan så skrev vi till e-mail (eller e-post) på punkten ”Skrivna och adresserade dokument”, detta eftersom e-mail är något som ökar mer och mer. Enligt Statistiska centralbyrån så ökade e-mail-användandet bara mellan 2003 och 2005 med i genomsnitt 7 % från ca 60 % till ca 67 % för kvinnor och män mellan 16-74 år. (SCB 2003 sid. 5 samt SCB 2005 sid. 24).

---

<sup>7</sup> T.ex. dialekter, möjlighet att använda uttal och begrepp efter situation (jfm språket i vardagstal och på arbetet)

Var finns då IM-kommunikation? Den är inte lika rik som face-to-face kommunikation eftersom man inte kan se varandra medan man ”chattar<sup>8</sup>”. Vi har här som nämndes i avgränsningar kapitel 1.5, valt att inte blanda in så kallade webbkameror eftersom vi här vill fokusera på själva kommunikationen, dessutom så har inte alla de program som vi har valt att fokusera på stöd för webbkameror. Något som också börjar dyka upp i flertalet IM-applikationer är möjligheten att kommunicera via tal. Vi har valt att inte gå djupare in på detta i vår uppsats, dels på grund av som nämns ovan med webbkameror, alla program stöder inte dessa funktioner samt att man då måste dra tydliga linjer mellan vad som är telefoni och inte telefoni? Vad skiljer ip-telefoni från ”vanlig” telefoni?, med mera. Vi har valt att fokusera på själva chattandet, det vill säga kommunikation i skrift över Internet.

Jämför man istället IM-kommunikation med telefon så börjar man mer så att säga närma sig. IM-kommunikation och telefon har lika snabb feedback eller respons men telefonen har ändå högre rikhet i och med att man kan höra hur personen reagerar, medan IM-kommunikation enbart kan använda så kallade smileys<sup>9</sup> för att ”överföra” känslor.

I jämförelse med skrivna och adresserade dokument så är den främsta och största skillnaden att IM-kommunikation ger mycket snabbare feedback eller respons men rikheten är ungefär lika mellan de olika mediumerna. Läger man sen till smileys i IM-kommunikationen så har IM-kommunikationen en rikare kommunikation än dokumenten. Samma sak med de icke adresserade dokumenten eftersom de har ännu lägre media richness rikhet än adresserade dokument.

### 3.1.1 IM och MRT: tidigare forskning

Det finns i nuläget när denna uppsats skrivs relativt få studier om hur rik kommunikationen är inom IM. Varför det inte skrivits så mycket om IM-kommunikation kan bara spekuleras kring. Det kan bero på flertalet faktorer, allt från att IM är ett relativt nytt fenomen till att intresset är lågt. Att IM-kommunikation inte är rik i jämförelse med face-to-face kommunikation stöds av Alexis och Gunnarsson (2003) som studerade datorbaserad distansutbildning och hur kommunikationen fungerar. De nämner bland annat i sin intervju med lärarna att:

”...då vi diskuterade handledning via nätet var, att det är något svårare att framföra sitt budskap på ett korrekt sätt än vid en mer traditionell föreläsning- eller handledningskontext. En av de främsta anledningarna till detta var enligt flera lärare, att det, till skillnad mot i en föreläsningssal, inte finns någon möjlighet att få omedelbar respons (feedback) från studenterna i form av kroppsspråk, minspel och direkta frågor, vilket visar om de har förstått eller ej.” (Alexis och Gunnarsson (2003) sid. 29)

Detta visar vilka svårigheter som personer på distansutbildningar har med IM, något som begränsar IM:s användning. Alexis och Gunnarsson nämner också i sin intervju med studenter att:

”...problem kan uppstå i och med att lärarna inte har samma kontakt med studenterna som i en traditionell utbildningskontext. [...] svårt att få igång en levande diskussion.” (Alexis och Gunnarsson (2003) sid. 32)

---

<sup>8</sup> Kommunikation över Internet med hjälp av t.ex. MSN, ICQ osv.

<sup>9</sup> En uttryckssymbol som illustrerar en sinnesstämning exempelvis glad: ☺, ledsen ☹

Även detta är ett problem med IM, om exempelvis 5-10 personer är med i samma kommunikation och alla skriver samtidigt, blir det lätt en "flaskhals"<sup>10</sup>. Detta kan förvisso undvikas med att om man talar i tur och ordning men det inskränker samtidigt den kreativa konversationen.

Alexis och Gunnarsson (2003) kom fram till att IM fungerar bra vid handledning av uppgifter. En av orsakerna är att man får svar snabbare jämfört med e-mail eller diskussionsforum, man kan enklare och snabbare diskutera olika lösningar och tack vare "vännerlistan" är det möjligt att se om läraren finns tillgänglig.

Dock kan författarna inte se IM som ett verktyg att använda på föreläsningar, som nämnts ovan så saknas de kanaler som talar om för läraren om eleverna har förstått vad läraren talar om. Möjlighet till att ställa frågor finns dock, fast då med risken att läraren blir överhopad av frågor, vilket kan dra ut på tiden.

### 3.1.2 Bakgrund till IM

På 1980-talet då Daft och Lengel presenterade sin teori låg fortfarande det som vi idag känner som Internet i sin vagg. I början av 70-talet kom det första systemet med möjlighet till konferensliknande egenskaper. Detta introducerades via ett E-postnätverk som kallades ARPANET och det var det amerikanska försvaret som låg bakom projektet.

På 1980-talet började datorstödda konferenssystem bli allt mer kommersiella och programmet som ledde utvecklingen hette Participate. Dessa konferenssystem, eller gruppvaror, kan ses som de första IM-kommunikationsprogrammen.

Gruppvara definieras av Computer Sweden som:

"System som underlättar databaserat arbete i grupp och på distans. Vanliga funktioner är delade dokumentarkiv, diskussionslistor skrivtavlor (whiteboards) samt videokonferenser. Ett kriterium är att man ska kunna kommunicera i realtid med chatt eller tal" (Computer Sweden). Vi har i denna uppsats som framgår i kapitel 1.5 valt att fokusera på enbart IM-kommunikation via skrift (chatt).

På 90-talet kom den stora boomen för verktyg där gruppkommunikation var möjlig, inte minst med den stora spridningen och utvecklingen av persondatorer samt Internets genombrott i början av 1990-talet då Internet också blev allt mer tillgängligt för alla. Utvecklingen och kommersialiseringen av Internet har gjort att människor runt om hela världen kan kommunicera och nya metoder för att underlätta och förenkla informationsöverföringen har uppkommit. Idag finns oräkneliga mängder av verktyg för att kommunicera och förmedla information över nätverk och Internet, vi kommer i avsnitt 3,4 att ta upp några verktyg som vi tycker har satt störst prägel på Internet.

## 3.2 IM kommunikation

Instant Messaging (IM) innebär i stort att två användare kan föra en direktkommunikation genom textmeddelanden. IM-definitionen förutsätter även möjlighet att se huruvida de kontakter som lagts till på användarens kontaktlista är tillgängliga/online (Norin et al., 2005).

Redan på början av 1970-talet började IM-branschen ta fart. 1973 kom en av de första IM-klienterna, Term-talk. Detta var en outvecklade klient som enbart stödde de mest grundläggande funktionaliteterna, så som att skicka textmeddelande (Andersen, 2002).

---

<sup>10</sup> Något som stoppar/hindrar flödet i något i detta fall kommunikation, jfm fyrfilig väg som övergår till två filer

Fördelen med IM gentemot den traditionella e-posten är att användaren direkt kan se om mottagaren är uppkopplad eller inte. Användaren kan då få svar direkt och behöver inte vänta tills mottagaren kontrollerar sin e-post (Norin et al., 2005).

Internet Engineering Task Force (IETF) är en samling tekniker, forskare och leverantörer som gemensamt arbetar för att göra Internet effektivare genom standarder, så kallade request for comment (RFC). År 2000 gavs RDF 2778 "a model of Presence and Instant Messaging" och RDF 2779 "Instant Messaging/Presence Protocol" ut, som ska fungera som riktlinjer och krav för hur ett IM-system ska se ut. IETF presenterar där de grundläggande funktionerna för ett IM-system (Norin et al., 2005).

- Närvaroservice: ger möjligheten att se om andra användare är uppkopplade mot nätverket. En användare kan välja vilka som ska se hennes status samt skicka meddelanden till henne. Användarens status avgör om hon är kontaktbar vid det aktuella tillfället eller inte.
- Meddelandeservice: innebär funktionen att skicka snabbmeddelanden mellan användare inom nätverket (Norin et al., 2005).

### **3.3 Goffmans Regioner**

Erving Goffman talar i sin bok *Jaget och Maskerna* (1959) om främre och bakre regioner. Främre och bakre regioner kan i korthet beskrivas som det som vi visar upp och det som vi döljer för den vi talar med. Den främre regionen är det som vi visar upp, så som vi vill framstå för andra, medan den bakre regionen är det som vi döljer för att framstå som bättre än vad vi kanske är. Internet och IM ger användarna möjlighet att själva ta på sig en roll som de normalt inte har i verkliga livet. Med IM:s hjälp kan man efter eget behag röra sig mellan främre och bakre regionerna, man kan på ett kontrollerat sätt välja vad man vill och inte vill dela med sig av, hur man vill framstå och inte framstå, vilket är av vikt vid bedömning av rikhet.

### **3.4 Goffmans Fasader**

Goffman (1959) talar även om sociala fasader, idealiserat framträdande, negativt idealiserat framträdande och expressiv kontroll. Idealiserat framträdande handlar om att man framställer sig själv som något man inte är, eller döljer saker som skulle ha försämrat sin bild. Till exempel, man använder sig av ett korrekt språk eller "Googlar"<sup>11</sup> information om ett ämne under en diskussion för att framstå som kunnig. Vid negativt idealiserat framträdande vill man framstå som sämre än man egentligen är. Man kan till exempel använda sig av ett lättare språk för att vinna förtroende hos en speciell folkgrupp och på detta viset få egna fördelar.

Expressiv kontroll handlar om hur man framför sitt meddelande, har man stor expressiv kontroll så framför man sitt budskap så att lyssnarna uppfattar dig som en kontrollerad och väl förberedd person (Goffman, 1959).

---

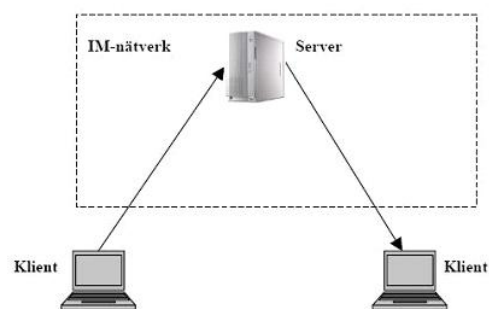
<sup>11</sup> När man söker information via sökmotorn Google.

### 3.5 Kommunikationsmodell

Vi kommer här att presentera två typer av kommunikationsmodeller enligt Williams et al (2004) som kan användas vid IM-kommunikation, klient-server och peer-to-peer, detta för att åskådliggöra hur IM-kommunikation fungerar rent generellt.

#### 3.5.1 Klient-server

Williams et al (2004) beskriver klient-server som en klient, som blir användarens gränssnitt för kommunikationen, laddas ned från leverantören och installeras lokalt på datorn. Leverantörens server hanterar och vidarebefordrar all kommunikation mellan klienterna. Servern ansvarar också för att autentisera användarna och verifiera deras uppkopplingsstatus. I en klient-server modell skickas inte meddelanden direkt mellan klienterna utan går genom leverantörens server, vilket åskådliggörs i figur 2. Detta innebär naturligtvis en stor påfrestning på servern och kan också vara ett hot mot personliga integriteten eftersom all trafik går genom en central server och det därmed inte kan säkerställas vad som händer med informationen på vägen (Williams et al 2004 i Norin et al. 2005).

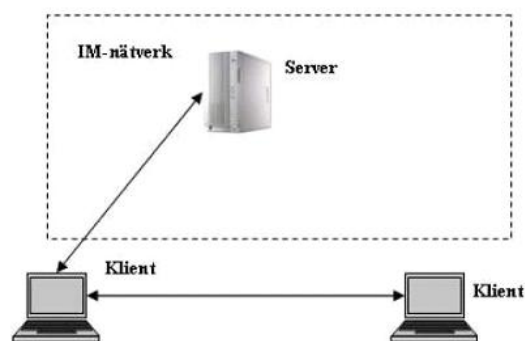


Klient-server arkitektur

Källa: (Norin et al. (2005) i Williams et al 2004, Sid 6)  
figur 2

#### 3.5.2 Peer-to-peer

Hindocha (2003) menar att i peer-to-peer modellen hanteras informationen på ett annat sätt. Information skickas bara till servern för att initiera kommunikationen mellan klienterna, sedan kopplas klienterna upp direkt mot varandra (se figur 3). Servern sköter alltså endast inloggningen och etableringen av kommunikationen. En användare skickar en begäran till servern om att initiera en koppling med en annan användare. Servern meddelar den andra användaren att någon vill kommunicera. Om användaren accepterar förfrågan skickas dennes IP-nummer och portnummer som kommunikationen ska ske över till servern som vidarebefordrar informationen till den anropande användaren. Användarna kan då koppla upp sig direkt mot varandra. Detta minskar påfrestningen på servern och minskar hotet mot personliga integriteten (Hindocha 2003 i Norin et al. 2005).



Peer-to-peer arkitektur

Källa: (Norin et al. (2005) i Williams et al 04, Sid 7)  
figur 3

### 3.6 IM-klienter

Vi kommer här att presentera ett omfång av IM-klienter som idag står för en stor del av marknaden och som användes av våra intervjupersoner. Detta för att ge läsaren en snabb överblick över vad det är för program som används i IM-kommunikation.

#### 3.6.1 ICQ

ICQ var ett av de första stora Instant Messaging-program som lanserades på en marknad som senare skulle växa med stormsteg. Det israeliska företaget Mirabilis bestående av fyra unga datoranvändare släppte 1996, ICQ, som introducerade en ny typ av kommunikation över Internet. Före ICQ var människor uppkopplade till Internet, men inte sammankopplade. ICQ hävdar att de var den saknade länken. (ICQ). Med hjälp av en ny ”icke-hierarkisk nät”- teknik (peer-to-peer) löste ICQ kommunikationsproblemet då denna teknik inte kräver någon central konfiguration. (Svenska datatermgruppen). Lanseringen av ICQ tog Internet med storm och resulterade i att mjukvaran blev en av de mest nerladdade i Internets historia. ICQ är ett kommunikationsverktyg som tillåter användaren att träffas och integrera med vänner eller okända människor i en interaktiv miljö över Internet.

Alla användare identifieras genom en sifferkod, ett UIN (Universal Internet Number), med hjälp av en vännerlista (se figur 4) som består av olika UIN (användare) kan man välja vem man vill kommunicera med genom att dubbelklicka på användaren. Vännerlistan gör det möjligt för användaren att se och kommunicera med dem som är online, men man får även chansen att lämna meddelande till dem som är offline, då detta meddelande visas när användaren loggar in. Andra tjänster som klienten stödjer är bland annat; skicka filer, skicka e-vykort, e-mail, videochat, SMS med mera. Då ICQ var banbrytande när det lanserades kan man idag se att den programmall ICQ använder sig av, har idag blivit en typ av standard för många senare utkomna IM-klienter. (ICQ)



figur 4 Vännerlista i ICQ från 2001

1998 köptes ICQ upp av AOL vilket har lett till stor exploatering. Idag ligger fokus inte bara på ICQ-klienten utan man har utvecklat ett globalt heltäckande koncept som innefattar allt från IM-klient till webcommunitys och nyhetsportal.

<b>ICQ siffror:</b>
Populäraste mjukvaran på CNet.com – över 370 000 000 nerladdningar
Den genomsnittliga användaren är uppkopplad mer än 5 dagar i veckan
Mer än 400 000 000 meddelande skickas och mottages varje dag
Mer än 8 000 000 inloggade varje dag
80 % av användaren består av människor i åldrarna 18-29
Tillgänglig i 19 olika språk

Tabell 1 visar siffror på ICQs expanderings och användning. (ICQ) 2006-11-10

### 3.6.2 MSN Messenger

1999 lanserade Microsoft sitt svar på ICQ, MSN Messenger. Microsofts vilje på så sätt försök att erövra den starkt växande IM-branschen.

Idag finns MSN Messenger i hela världen och används av över 110 miljoner användare. Den svenska varianten av MSN lanserades den 1 februari 2005 och används av drygt 1,4 miljoner användare. (Microsoft)

Till viss del har MSN Messenger lyckats ta över IM-branschen med hjälp av en enkel programvara och med många finesser som lockar de yngre användarna. Med Messenger loggar man direkt in genom att använda sig av sin e-mailadress. E-mailadressen används sedan som ett id. Likheterna med ICQ är stora, grunderna med en vännerlista (se figur 5), förmågan att se och prata direkt med sina vänner, skicka filer med mera är snarlika med föregångaren ICQ, dock baserar MSN Messenger sig på en klient-server arkitektur vilket skiljer sig från ICQs peer-to-peer (hypothetics.org 2007-01-18). För att konkurrera ytterligare har MSN Messenger satsat på finesser som lockar ett brett spektrum av användare, man har till exempel "Smileygubbarna" (smileys). Med Messenger har de fått en helt ny innebörd. Ytterligare en faktor som gjort Messenger populärt är det faktum att det är Microsoft ägt, vilket har bidraget till att man vid en operativsystemsinstallation av nyare Windows versioner får Messenger förinstallerat. (Internet Security Systems 2002)



figur 5 Vännerlistan i MSN Messenger 6.2

### 3.6.3 Skype

Det senaste i raden av IM-program heter Skype och grundades 2003 av svensken Niklas Zennström och dansken Janus Friis. Det är en nyutgiven programvara som fått en explosionsartad popularitet. På tre år har det gått från noll användare till 100 miljoner användare jorden runt (Skype). Skypes koncept skiljer sig från de lite äldre och traditionella/etablerade IM-programmen dock med samma peer-to-peer kommunikationsmodell. Skype har alla de egenskaper som ett vanligt Instant Messaging-program har, dock har man valt att utöver dessa funktioner lägga fokus på Internettelefoni. Ljudkommunikationen mellan två datorer har gjort Skype till en form av telefonmjukvara.

2005 blev Skype uppköpta av Ebay och man har tagit ytterligare steg i utvecklingen. Figur 6 visar huvudfönstret i skype.



figur 6 Vännerlistan i Skype



### **3.7 Communitys/forum**

Värt att nämna är även community/forum. Ett community/forum är en webbaserad plats där man får tillgång till andra användare, se när de är online, skicka meddelande med mera. Exempel på communitys är till exempel fragzone som är en spelsajt och lunarstorm som är en mötesplats för ungdomar för att nämna några få.

Datatermgruppen förklarar community på följande sätt: "...i datorsammanhang (programming community, Java user community etc.) har det också mer speciellt dykt upp i sammansättningen virtual community, som använts för de nätverksbaserade sociala grupperingar som bildas eller uppstår spontant när människor umgås elektroniskt. Ibland refererar community i stället till den plats eller det forum där en grupp möts; då används t.ex. termer som webbforum och nätförening." (Datatermgruppen)

Computer Swedens förklaring på community är följande: "...socialt nätverk på Internet - människor som träffas genom en viss webbplats för att utbyta åsikter och information om ett gemensamt intresse, eller för att knyta kontakter." (Computer Sweden)

De fortsätter med: "Community är också namn på webbplatser för sociala nätverk. De kräver registrering och inloggning och kan ha plats för mer eller mindre avancerade virtuella versioner av den fysiska världen." (Computer Sweden)

Då communitys inte stödjer den form av direkta meddelande som IM gör kan det ses som utanför ramen för IM-tekniken. Dock anser vi att man ser likheter mellan communitys/forum och IM-mjukvaror. Explosionen av bland annat communitys över Internet anser vi visar på en utveckling som går mot dagens IM-teknik, vilket gör det av intressant i denna uppsatts.



## **4 Resultat av empirisk studie**

I denna del kommer en presentation och analys av de resultat vi fick fram ur vår studie. Frågorna till webbenkäten finns i bilaga ett och fokus gruppsmallen kan du läsa i bilaga två. För fullständig svarsredovisning kontakta författarna. Vi har valt att inte använda oss av grafer eller bilder för att presentera resultaten då vi ansåg att detta skulle ta för mycket utrymme. Vi använde oss istället av löpande text, med citat från webbenkäten och fokus gruppen.

### ***4.1 Sammanfattning av resultat på webbenkät***

#### **4.1.1 Bakgrund**

Den 12 november 2006 publicerade vi en webbenkät på re-pdf.com som vi sedan även skickade ut till 55 personer. Dessa valdes slumpmässigt ut utifrån en extern åhörars kontaktlista. Av dessa 55 svarade 27 stycken det vill säga 49 %. Med ett deltagande på 49 % ser vi inte resultatet som missvisande då vi anser att vi fått en representativ grund. Vi är väl medvetna om att deltagandet spelar en stor roll vid en kvantitativ undersökning, men vi har gjort bedömningen att i denna situation (tid och ekonomi) räcker cirka 50 % för att inte få en missvisande undersökning. Orsaken till att inte alla svarade kan vi bara spekulera i. Det kan till exempel bero på allt från att de inte hade tid till att personen i fråga helt enkelt inte ville svara på enkäten.

Vi gjorde ett försök att få en så jämn fördelning mellan män och kvinnor som möjligt för att få så könsneutralt resultat som möjligt. Fördelningen mellan män och kvinnor som svarade på webbenkäten blev 56 % män och 44 % kvinnor och medelåldern på de som svarat var 22-23 år. Alla som svarat hade tillgång till bredband och Internet. Majoriteten hade tillgång till och använde IM-program och Internet forum.

#### **4.1.2 IM-kommunikation**

Vi kan här ana att användningen av IM-kommunikation är mer utbredd än till exempel Internet Forum, detta baserat på att 100 % av de tillfrågade använde sig av IM medan 85 % även använde Internet forum. Detta kan möjligtvis bero på att IM är mer konkurrent mot telefonen, (snabb respons och så vidare), till exempel så är telefonens motsvarighet till IM SMS och MMS. Internet forum konkurrerar mer med e-post. Internet forum kan även ses som en stor nyhetsportal där information fritt kan utbytas.

93 % av de tillfrågade använde MSN Messenger som IM-program vilket kan ha att göra med som vi nämnde tidigare att Messenger är förinstallerat på de senare operativsystemen från Microsoft vilket gör det mer eller mindre som en "standard" inom IM-kommunikation, gentemot till exempel ICQ som man får ladda ner från Internet. 33 % svarade att de använde ICQ och ingen av de tillfrågade använde AOL, vilket kan förklaras med att AOL inriktar sig mer på den amerikanska marknaden vilket gör den mindre aktuell för oss som bor i Europa.

85 % använde IM kommunikation privat medan resterande 15 % använde det både privat och på jobbet. Ett antagande kan vara att när 80- och 90-talisterna är helt etablerade på arbetsmarknaden kommer IM användning på arbetsplatserna att öka, detta är dock bara ett antagande.

Hur ofta de tillfrågade använde IM-program valde vi att använda oss av en öppen fråga för att undvika misstolkningar. Dock så var de flesta svar antingen "dagligen" (Webbenkät 2006) eller några få som svarade "några dagar i veckan" (Webbenkät 2006). Det kan bero på att så fort man startar datorn så loggas man in på till exempel MSN Messenger, ICQ för att göra sig nåbar. 67 % angav IM som primärt kommunikationsmedel, det vill säga ett kommunikationsmedel som föredras före andra (till exempel fast telefoni, mobiltelefoni och annan typ av verbal kommunikation).

På frågan om IM har förändrat personens interaktions sätt med folk så svarade 93 % "ja". På vilket sätt (som också var en öppen fråga) fick vi som svar till exempel: "Lättare! Förenklar daglig kontakt med människor som jag annars inte skulle ha möjlighet att ha daglig kontakt med, ex pga. dyra mobilsamtal" (Webbenkät 2006), "Lättare, man är alltid redo att nås av vem som helst. Inget strul. Lär känna folk på djupet." (Webbenkät 2006) och "Praktiskare då man kan göra andra saker samtidigt!" (Webbenkät 2006).

Detta stämmer överens med svaren som vi fick på de följande två frågorna som handlade om hur IM har förenklat sättet att kommunicera med andra samt hur IM har underlättat sättet att hålla kontakten med vänner och bekanta. Båda frågorna fick över 90 % svar på "ja" (93 % respektive 96 %).

Om IM skapar nya relationsmöjligheter så svarade 63 % "nej" men på frågan om IM har breddat de tillfrågades kontakt/vänkapsnät svarade 59 % "ja". Som orsak kan en spekulation i detta vara att IM inte i någon större grad skapar nya kontakter utan de knyts i verkliga livet och man använder IM som ett sätt att hålla kontakter.

En intressant aspekt var att 81 % svarade "ja" på att IM har förändrat hur de kommunicerar och skriver. Bland annat angav en del att man använde förkortningar oftare, eller som någon skrev "använder så få bokstäver som möjligt för att beskriva något, de vanligaste är spridda över nätet och dem flesta känner till dem för dem används ständigt" (Webbenkät 2006). Användandet av så kallade smileys användes också flitigt. Smileys används efter varje textstycke för att visa att du till exempel skämtar, är allvarlig, ledsen och så vidare (Gibbs, 1999).

Svaren stämmer även överens med det som andra forskare har kommit fram till. Zhou, (2005) skrev att kommunikationen via IM är mer "pratig". Det vill säga du skriver mer "som man säger", alltså mindre formellt och större användning av vardagligt språk. Du använder till exempel inte punkt. Baron (2005) skriver också att det används många förkortningar, detta för att snabba upp skrivandet och kommunikationen.

De svarande ansåg att IM:s möjlighet att lätt kommunicera med andra "okända" var positivt eller negativt svarade de flesta att det var positivt men som någon svarade: "man känner inte den andra personen, möjligheten att ljuga är större." (Webbenkät 2006) och "egentligen negativt eftersom man kan vara mer frispråkig då man kanske inte vet mer om den "på andra sidan" mer än ett foto varpå det lätt uppstår förvirring eftersom det är svårt att tyda en persons riktiga åsikt och känslor" (Webbenkät 2006).

På frågan "fördelar kontra nackdelar med IM" fick vi följande svar: "Vi skickar filer inom jobb, och frågar utan att störa den andra, går fortare än e-mail, mer personligt, men man stör inte om den andra sitter och räknar eller pratar i telefon" (Webbenkät 2006), "Fördelar: lättare och smidigare hålla uppe kontakt med vänner. Negativt: tappar face-to-face kontakt..." (Webbenkät 2006), "Fördelar: Lätt att prata

med folk från andra delar av världen. Nackdelar: Kroppsspråk och tonfall försvinner...” (Webbenkät 2006), ”Fördelar: Snabbt och enkelt. Meddelandena når oftast mottagaren. Nackdelar: Man kan inte avläsa personen och kan därför inte avgöra om personen är att tillförlitlig” (Webbenkät 2006) och ”en nackdel är ju naturligtvis att folk kan låtsas vara någon de inte är eftersom man inte kan se dem” (Webbenkät 2006).

Sammanfattningsvis, kan man nämna ett omfång av för- och nackdelar. Vi ser fördelar som att det går snabbt att nå en person, lättare att hålla kontakten med andra människor som huvudpunkter. Däremot finns det nackdelar som bland annat att man inte kan avgöra om personen är tillförlitlig som utmärker sig.

Vi ser här att IM-kommunikation kan användas till mycket, främst underlättas kommunikationen med vänner och bekanta. Detta på grund av att det är snabbare än e-mail samt billigare än telefoni. Någon tillade också att det är praktiskt då man kan göra andra saker samtidigt.

#### 4.1.3 Internet forum

Av de tillfrågade så använde 85 % Internet forum eller communitys. Huvudsyftet var att skaffa ny kunskap och nöje men även informationssökning, någon svarade till exempel ”Hjälp med beslutsfattning vid inköp av dyra produkter. Hjälp med problemlösning” någon annan svarade ”Man kan fråga saker och diskutera med folk man inte känner eller har några som helst anknytning till. Man kan även hitta information om saker man behöver veta som andra kanske har diskuterat någon gång.”

79 % använder forum för att lösa problem och 75 % för att få kontakt med människor, till exempel dejting communitys och så vidare.

Det framgår av svaren på webbenkäten att de flesta läser på forum dagligen medan man skriver i dessa mer sällan, ”någon gång i veckan” var vad majoriteten svarade.

Vi ställde även frågan vilken typ av support på till exempel en vara de svarande föredrog, om de svarande fick välja mellan företagets telefonsupport eller företagets Internet forum. Ca 36 % svarade telefonsupport och de resterande 63 % svarade support via företagets Internet forum.

Som vi nämnde på teoridelen så är Internet forum eller communitys platser på Internet där människor träffas för att utbyta åsikter och information om ett gemensamt intresse, eller för att knyta kontakter. Intressant är att så många svarade att de skulle kunna tänka sig att använda företagets Internet forum för att få hjälp med problem. Detta är förstås en relativt svår fråga att besvara men man kan redan se idag att flera företag har öppnat Internet forum för sina användare att få hjälp i. Dessutom så är dessa lätta att hantera, kräver till exempel bara en forumsmoderator, jämfört med telefonsupport där ett större antal anställda behövs. Fördelen med Internet forum kan även vara att användarna kan hjälpa varandra, vilket kräver mindre jobb från företagets anställda.

## 4.2 Fokus Grupp

### 4.2.1 Bakgrund

Vi valde att med hjälp av en fokus grupp utveckla vår kvantitativa webbenkät ytterligare. Här tog vi upp sådana frågor/område som för oss fortfarande var otydliga efter webbenkäten eller som vi tyckte krävde mer ingående svar. Fokus gruppen bestod av sex stycken personer från Malmöregionen.

Vi startade med att göra en snabb presentation av vår kandidatuppsats, där vi bland annat förklarade vad vi skrev om, vad vi ville ha ut av fokus gruppen och hur de data vi fick skulle behandlas. Detta följdes upp med en kort översikt av de termer som vi använde oss av, så som IM, IM-kommunikation, Internet forum med mera.

Under fokus gruppen tog vi hjälp av tre huvudpunkter som skulle fungera som en grund för diskussionen. De tre områdena var följande: *tillgång*, *användning* och *påverkan*. Vi fungerade som operatörer och försökte inte påverka samtalet bara styra diskussionen för att hålla det kring det aktuella ämnet. Varje område diskuterades cirka 5-10 minuter och spelades in på band för att underlätta sammanställning.

### 4.2.2 Tillgång

Tillgången till Internet var stor. Alla deltagare hade tillgång till bredband både hemma och i/på skola/jobbs, vilket medförde en ständig uppkoppling. Samtliga deltagare hade haft datorntillgång under ett flertal år vilket byggt upp en bred datorvana. Det framgick att alla deltagare kände till IM-fenomenet och användandet av någon typ av IM-klient skedde dagligen vilket tyder på en bred användningsbakgrund. Internet forum besöktes men dock mest i mån av tid eller vid speciella ändamål.

### 4.2.3 Användning

Här kan vi dela in behovet av kommunikation i två kategorier; social kontakt och information. Om vi börjar med social kontakt kunde man under samtalet urskilja följande faktorer som bidragande faktorer till användning av IM och forum/communitys.

- Hålla kontakt
- Ständig närhet
- Billigare än andra medium
- Kommuniera med många samtidigt
- Skicka material
- Komplement när man känner sig osocial

#### *Hålla kontakt*

Att lätt kunna hålla kontakt med vänner och bekanta sågs som den ledande faktorn till varför man valde IM framför andra medium. Här ansågs det att möjligheten med en kontaktlista och att se när folk var online skapade harmoni genom att man själv fick chansen att välja vem man ville hålla kontakt med och när. Respondenterna medgav att detta gav en viss trygghetskänsla då man inte behövde oroa sig över att glömma bort någon utan då och då valde att ta kontakt.

### *Ständig närhet*

Deltagarna ansåg även att den ständiga närheten bidrog till att man ofta valde IM före till exempel telefoner. Det påpekades att en typ av beroende skapades, man vände sig vid att ständigt vara tillgänglig. Kontroll kan ses som orsak till beroendet. Tar man bort kontrollen kan en känsla av avskärmning och handlingsförlamning uppstå.

### *Ekonomiskt perspektiv*

Faktum att IM-kommunikation är ett billigt alternativ bidrog till ett större användande av IM. Då IM-kommunikation mestadels historiskt sätt förts via så kallade textmeddelande kan den ha tolkats som mindre givande. Men på grund av att den är ekonomisk lönsam valdes den ofta före andra medium.

Mindre faktorer som ansågs bidragande för en positiv bild av IM-kommunikation var bland annat att man kunde kommunicera med många samtidigt och skicka filer.

### *Kommunikation med flera parter*

Chansen till kommunikation med flera parter samtidigt sågs som positivt då man ytterligare ökade kontrollen över sin kommunikation men även känslan av att man förde något liknande en face-to-face kommunikation förstärktes då man kunde föra så kallade gruppsamtal.

### *Fildelning*

Att skicka saker mellan användare sågs som en underlättande tjänst som möjliggjorde IM-kommunikationen för mer än social kontakt.

### *IM som komplement*

Ytterligare faktorer som togs upp är att IM fungerar bra då man inte vill föra en ”för” personlig kommunikation, eller som nämndes man känner sig osocial och/eller vill ha korta koncisa svar.

### *Internet forum/ communitys*

Internet forum sågs däremot som en trendvara med mer inriktning till information. Uppkoppling till denna typ av platser skedde men med jämna mellanrum och beroende av forumets/communityns popularitet. Syftet med användningen skiljde sig även då denna kommunikation använde ett annorlunda kommunikationsmönster. Med detta menas att de olika kommunikationernas sätt skiljde sig något då man ofta skapade relationer genom forum och bibehöll relationen över IM, kontaktsbindande kommunikation kontra en daglig relationskommunikation. Ytterligare kan nämnas att community-användningen sågs som en kontaktskapande, social, användning medan man i forum-användning var mer informationssökande. Dock är denna uppfattning starkt beroende av tidigare erfarenheter och situation. Ett exempel kan vara då man i spelvärlden ofta använder sig av forum för att föra relationer utanför spelen medan i andra situationer vänder man sig till forum för att få andras åsikter och kunnande.

#### 4.2.4 Påverkan

När vi förde diskussionen angående påverkan valde vi att dela upp den i två bitar, å ena sidan en som fokuserade på förändringen i kommunikationen och å andra sidan en bit som fokuserade på negativa sidor. Nedan presenteras de påverkningar som utmärkte sig mest för förändrad kommunikation i fokus gruppen.

- Ringer mindre
- Lättare kontakt med människor
- Mindre konflikter
- Större kontaktnät
- Integration/människosyn

##### *Ringer mindre*

Större användning av IM ledde enligt deltagarna till att man ringde mindre till varandra. Detta kan som nämndes ovan bero på att man idag inte enbart är begränsad till textmeddelande utan utvecklingen har möjliggjort även verbal kommunikation över Internet. Andra orsaker kan vara att man med ny teknik lyckats samla flera olika medium på samma plats, vilket bidrar till att människan blir bekväm. Vidare kan man nämna den ekonomiska biten. Som nämndes tidigare är IM-kommunikationen en billig kommunikation vilket i många fall var avgörande för våra deltagare då de många gånger kände att de ekonomiskt fick ut lika mycket av IM-kommunikation som de fick av till exempel kommunikation över telefon. Dock bör det poängteras att när deltagarna skulle förmedla viktigare eller personliga saker använde de sig hellre av andra medium, så som face-to-face eller telefoni.

##### *Lättare kontakt*

Deltagarna ansåg även att man lättare kunde få kontakt med människor då man med hjälp av kontaktlistan lätt kunde se vilka människor som var uppkopplade och tillgängliga. Förmågan att använda sig av så kallade statuslägen som indikerar vad man gör, var man befinner sig (exempel "på lunch", "strax tillbaka", "inte vid datorn" med mera) ansågs också vara en bidragande faktor till varför man tyckte att denna kontakt var lätt att använda. Ytterligare ansågs förmågan att hålla kontakt med människor som positiv då man smidigt kan hålla kontakt med vänner som till exempel flyttat för att studera eller liknande.

##### *Större kontaktnät & integration*

Andra faktorer som nämndes var bland annat att IM-kommunikation ansågs bredda deltagarnas kontaktnät.

De menade att man fick "tillgång" till fler människor vilket ledde till att man slöt kontakter med sådana som man annars aldrig hade pratat med.

Internet forum sågs som ett stort kontaktsbindande bidrag. Här ansåg deltagarna att man huvudsakligen fann och skapade nya kontakter då det enkelt och relativt anonymt gick att skicka iväg ett snabbmeddelande. Man fick på så sätt chansen att skala bort de man inte ville prata med. I samband med kontaktbindning nämndes bland annat integration och en ökad människosyn. Deltagarna ansåg att som nämndes ovan, man fick kontakt med personer som man annars inte fått kontakt med, var en ledande faktor som ledde till en större integration i och mellan samhällen. På så sätt ansågs det bredda människosynen då man fick en bättre inblick i andras liv och inte enbart förlitade sig på egna uppbyggda föreställningar.

Om vi lämnar förändringsperspektivet och fokuserar på de brister i det sociala förhållningssättet som uppstår genom IM-kommunikation så presenteras här under en lista på det deltagarna ansåg som viktigaste påverkande:

- Talspråk kontra skriftspråk
- Blyghet
- Avskärmning
- Bekvämlighet
- Anonymitet
- Ärlig kontakt?
- Kodad kommunikation

#### *Talspråk kontra skriftspråk*

Den växande kommunikationen över IM har bidragit till att man utvecklat något som liknar ett "IM-språk". Här använder man sig av många förkortningar (Baron, 2005), symboler med mera för att på ett snabbt sätt förmedla det man har att säga. Under vår fokus grupp konstaterades det att vid överanvändning av IM kunde språket ta skada, då man ofta blandade talspråk med skriftspråk. Personligen ansåg inte deltagarna att de var drabbade av detta fenomen i stor utsträckning, dock hade de många exempel på personer som allt som oftast blandade tal- och skriftspråk i andra sammanhang. Det nämndes även att så kallade IM-slangord användes i vardagligt tal (exempel LOL<sup>12</sup>). Deltagarna hyste en oro för hur kommande generationer skulle klara detta problem, vilket kan vara berättigat då dagens ungdomar stöter på denna typ av problem tidigt. Detta kan i sig medföra att man får svårare att sära på tal- och skriftspråk.

#### *Blyghet/anonymitet/bekvämlighet/avskärmning*

Blyghet sågs som den sociala brist som utvecklades och hotade beteende utvecklingen mest. IM- och Internet forumtekniken möjliggör att man hemifrån kan sköta stora delar av sina plikter under sin vakna dag, vilket skapar problem när man blir tvingad att göra saker som man inte kan sköta hemifrån. Bekvämligheten skapar till slut ett problem för användaren.

En deltagare nämnde bland annat: "Skygga blir ännu skyggare" (Fokus grupp 06-11-18). Värt att nämna är att man över IM bygger upp en bild av sig själv som man senare i face-to-face-kontakten inte kan motsvara, den ärliga kontakten som vi senare går djupare in på.

I samband med blyghet kan man nämna anonymitet. Blygheten kan avhjälpas genom anonymitet över IM vilket kanske inte är en bra lösning då man genom anonymitet avskärmar sig.

Anonymiteten över IM ansågs även av deltagarna som en brist då man aldrig kunde vara säker på vem man verkligen "pratade med" och i vilka avseende de sa saker. Nyare IM-klienter har försökt att lösa detta genom integrering av bland annat webbkameror med mera dock är det inte alla som väljer att använda sig av dessa.

---

<sup>12</sup> Laugh Out Loud. Internetslang som översätts grovt som: skratta ut högt, används istället för ex haha

### *Ärlig kontakt*

Med ärlig kontakt menade deltagarna att man inte kunde vara säker på om man tolkade meddelandet på samma sätt som avsändaren. Om man fick hela sanningen, det vill säga inte bara det sändaren tror mottagaren vill höra.

IM visar prov på vad Goffman (1959) säger och skapar ett problem för kommunikationens pålitlighet då man inte tar del av hållning, minspel, röstläge, betoning och dylikt som hjälper mottagaren att tolka. Den opersonliga kommunikationen över Internet gör det lättare att röra sig mellan olika regioner eller fasader och sätta sig in i en roll som man egentligen inte har.

### *Kodad kommunikation*

Kodad kommunikation nämndes även som orosmoment för pålitligheten vid IM-kommunikation. Här menade deltagarna att man inte kan vara säker på om man tar del av hela meddelandets mening eller om man tolkar fritt. Som nämndes ovan har man inte tillgång till, hållning, minspel, röstläge, betoning och dylikt, vilket försvårar tolkningsprocessen och orsakar brusmoment.

Avslutningsvis ställde vi frågan om IM-kommunikation kunde mäta sig med face-to-face kommunikation. Här fick vi enhetligt ”nej” som svar. Deltagarna ansåg att om man vägrade fördelar med nackdelar i en jämförelse mellan de olika kommunikationerna var face-to-face överlägsen. Ytterligare fördelar var det faktum att detta var en sedan lång tid accepterad kommunikation.



## 5 Slutsatser och diskussion

### *5.1 Diskussion*

Daft och Lengels Media Richness Theory har några år ”på nacken”. 1986 då den skapades såg samhället annorlunda ut. Tekniken var inte lika utvecklad som idag vilket minskade kommunikationsmöjligheterna. Vårt syfte var att testa Daft och Lengels teori på nyare kommunikationsteknik, det vill säga undersöka om teorin fortfarande är tillförlitlig i med ny utveckling. Nedan kommer först en diskussion kring de faktorer som gjorde IM positivt kontra negativt, därefter presenterar vi vår slutsats angående MRT.

Positivt med IM-kommunikation är:

- Lättare att få kontakt med människor och bibehålla kontakt
- Funktioner (kommunicera med flera samtidigt, skicka material med mera)
- Ständig närbarhet
- Billigare än andra medium
- Komplement när man känner sig osocial
- Bredare kontaktnät
- Integration/människosyn

#### *Kontakt*

Att lätt kunna hålla kontakt med vänner och bekanta beskrivs ovan som största positiva faktorn med IM-kommunikation. Vi anser att människan av naturen är bekväma av sig, vilket har medfört i att IM-klienternas kontaktfunktioner mottagits positivt. Med kontakt menar vi å ena sidan de funktioner IM-klienterna har och å andra sidan det faktum att de lyckats samla flera användbara funktioner i samma mjukvara. Resultatet har blivit att man besparas extra ansträngningar, vilket i sig bidrar till en större bekvämlighet hos användaren. Markus (1983) skriver i *Power, Politics and MIS Implementation* att människan generellt visar ett naturligt motstånd mot allt som är nytt och oprövat. Det finns två typer av människor, de analytiskt tänkande och de instinktivt tänkande. Analytiskt tänkande människor accepterar i högre grad medan instinktiva människor har en tendens att fördöma (Markus, 1983). Vi anser att man i vår omgivning kan se en tendens till att människan blir allt mer instinktiv, han/hon anstränger sig bara så mycket som de är tvungna.

#### *Funktioner*

Funktionerna anser vi även bidrar till en känsla av kontroll, kontroll över vardagen, kontroll över det sociala livet. Vi anser att människan ständigt strävar efter att skapa kontroll i tillvaron vilket bidrar till att vi ser IM-kommunikation som ett förstärkande hjälpmedel. Utvecklingen av IM-tekniken tror vi i framtiden kan leda till större förändringar i kommunikationsmönster. Något vi kommer att diskutera mer ingående senare i vår slutsats.

#### *Ständig närbarhet*

Att ständigt vara nära, som nämns ovan, ser vi både som en kontrollfaktor och ett socialt bidrag. Samhället går enligt oss mot ett 24-timmars samhälle. Ett samhälle där man mer och mer strävar efter att skapa tillgänglighet dygnet runt. 24-timmars-

samhället bidra till att man lägger ut kontrollen hos folket. Att låta folk få tillgång, leder till större medvetenhet/insikt, vilket indirekt leder till större kontroll över tillvaron.

Vi menar att man kan se spår av påverkan från 24-timmars-tanken i IM-utvecklingen. Man får med nyare IM-klienter inte bara möjlighet att kommunicera genom textmeddelande utan med klienten öppnar sig möjligheter. Användarkonto, nyhetsportaler och videokonferenser är bara ett litet urval av de möjligheter som användare får tillgång till när som helst. Denna typ av utveckling anser vi spegla 24-timmars-tanken avseende tillgänglighet och kontroll hos användaren.

Avskärmning och handlingsförlamning nämndes som bieffekter om man plötsligt tar bort ständig närbarhet, vilket vi ser som självklarheter. Har man under en längre tid vant sig vid ett fenomen uppstår det luckor/handlingsförlamning om man plötsligt tar bort detta fenomen. Om man till exempel har lärt sig göra saker med högerhanden och plötsligt tvingas göra allt med vänsterhanden, då anser vi att det skapas en lucka i form av handlingssvårigheter.

Avskärmningen ser vi orsakas av att man vant sig vid att umgås i en virtuell gemenskap. Man befinner sig vid datorn men samtidigt befinner man sig virtuellt i en grupp/gemenskap, en typ av virtuellt umgänge. Tar man bort detta skapas en avskärmning.

Handlingsförlamning anser vi ”gå hand i hand” med avskärmning. När man inte har tillgång till alla de verktyg man annars har på grund av strypt närbarhet kan en känsla av handlingsförlamning skapas på grund av avskärmningen.

#### *Ekonomiskt vinnande*

Ekonomiskt sett kan man säga att IM-kommunikation är ett billigare alternativ. Face-to-face kommunikation kommer dock alltid att vara det billigaste alternativet då detta inte kräver något tekniskt medium, dock spelar faktorer så som bekvämlighet en stor roll. Vid face-to-face kommunikation krävs att kommunikatorerna är personligen närvarande vilket sänker bekvämligheten (långdistanskommunikation, lokaler med mera) och i vissa fall även förflyttningskostnader.

Telefonkommunikation är en kostsam kommunikation som är beroende av teleoperatör, samtalsid, samtalskostnader, val av nät (mobilnät kontra fast telenät) och så vidare.

IM-kommunikation å andra sidan kräver oftast bara en fast bredbandsavgift då IM-klienterna kan laddas ner gratis. All kommunikation över klienten är gratis vilket gynnar kommunikationens längd tidsmässigt, vilket telefonkommunikation kan missgynnas av. Dock kan påpekas att man kan se det ur ytterligare en dimension, psykologiskt ekonomiskt. När man pratar i telefon ”tickar” pengarna iväg beroende på hur lång tid du talar, denna känsla har man inte vid IM-kommunikation då denna kostnad oftast består av en fast avgift. Ur ett psykologiskt perspektiv kan man bli lurad då Internet avgiften inte ”tickar” iväg.

Undersökningen tyder på att man för en mer ”daglig” och mindre djup kommunikation över IM vilket vi tror kan bero på 1) den förs smidigt och att 2) den är gratis. Däremot påpekas i undersökningen att man vid mer ”seriös” kommunikation väljer ett medium som enligt Daft och Lengel (1986) ligger längre upp på skalan, exempelvis face-to-face. Vi tror detta kan bero på två faktorer. För det första anser vi att Face-to-face eller verbal kommunikation alltid fungerat som någon typ av standard. Med detta menar vi att det är metoder som vi använt oss av under generationer vilket har bidragit till ett stabilt förtroende. För det andra tror vi dessa kommunikationer skapar mindre missuppfattningar, bättre avkodning och seriösare intryck. Dock ser vi på framtiden som väldigt intressant då vi vet att tekniken ständigt förnyas. Hur kommer IM-kommunikationen att se ut om 10 år?

### *Bredare kontaktnät/integration*

Bredare kontaktnät och bättre integration nämns dessutom som en effekt av IM och forum/community kommunikation, dessa menar vi är nära besläktade sinsemellan. Undersökningen visar framförallt på att kommunikation över forum och communitys ökar kontaktskapandet, det vill säga bryter barriärer mellan kulturer/samhällen. På ett okonstlat sätt får man tillgång till en bred publik, vilket vi menar leder till nyfikenhet/kontaktskapande. Fördelen med Internet är att man inte tilldelas ett fack på grund av utseende och ursprung, utan här är det skrivna ordet som gäller, en barriärbrytande faktor som vi nämner ovan.

Med detta i åtanke anser vi även att det byggs upp en bredare människosyn vilket leder till större acceptans och bättre integration. I fokus gruppen sades det: "Utan communitys hade jag aldrig träffat vissa "typer" av människor" (Fokus grupp, 2006), vilket vi ser som stöd för vårt påstående.

Som negativa faktorer med IM-kommunikation har vår undersökning framförallt konstaterat följande:

- Talspråk kontra skriftspråk
- Blyghet (viss form av handlingsförlamning)
- Avskärmning
- Bekvämlighet
- Anonymitet
- Ärlig kontakt?
- Kodad kommunikation

### *Talspråk kontra skriftspråk*

Enligt Zhou, (2005) ses IM-kommunikation som en "pratig" kommunikation, därför anser vi att det är oundvikligt att inte använda sig av talspråk. Som nämndes under resultatavsnittet anser vi att IM har bidragit till att man utvecklat något som liknar ett "IM-språk" (förkortningar, slangord med mera). Vi tror inte detta påverkar vår målgrupp (80-talister) något nämnvärt, då de redan lagt grunderna för ett rikt språk, dock har vi förståelse för den oro som hystes för kommande generationer. Språket är enligt oss en "programmerbar vara" som utvecklas genom återanvändning och träning. Då IM-kommunikation går långt ner i åldrarna tror vi att användning av ett "dåligt språk" kan resultera i att det senare blir svårt att så att säga omprogrammera sig. Här tror vi det är viktigt att dra tydliga linjer mellan IM-kommunikation och annan kommunikation för att minska svårigheter vid inläring av skriftspråk.

### *Blyghet/avskärmning/bekvämlighet*

Blyghet, avskärmning och bekvämlighet ser vi som närliggande faktorer, det ena leder till det andra.

*Bekvämlighet → Avskärmning → Blyghet/Handlingsförlamning*

*Blyghet → Avskärmning → Bekvämlighet*

Ovan ses två resultat som vi anser har störst vikt för att förstå sambandet mellan påverkan, dock kan påpekas att det bara är ett litet urval av de resultat man kan skapa. Det bör ytterligare påpekas att dessa påstående inte stöds av någon form av vetenskaplig undersökning utan det är författarnas spekulationer för att försöka förstå vad resultatet innebär och varför det sker.

*Bekvämlighet → Avskärmning → Blyghet/Handlingsförklaring*

Vi anser att den IT-relaterade bekvämligheten skapas genom att man i hemmet medges att snabbt och enkelt sköta stora delar av den vardagliga kommunikationen. Man slipper anstränga sig. Vi tror detta kan leda till att man avskärmar sig från den yttre världen. Är man inte tvungen att föra en face-to-face kommunikation, då man kan sköta allt via sin dator, väljer man bort denna. Detta i sig anser vi kunna leda till att man skapar en sorts blyghet/handlingsförklaring. Med detta menar vi att när man blir tvungen att sköta saker utanför hemmet, utanför datorn, har man svårigheter eftersom man vant sig vid en icke personell kommunikation. Men detta är trots allt som vi nämnde ovan rena spekulationer från vår sida.

*Blyghet → Avskärmning → Bekvämlighet*

Här menar vi att personer som redan visat upp ett blygt beteende får med hjälp av IM-kommunikation ett bra komplement att kommunicera med andra utan att störas av sin blyghet. Detta tror vi kan resultera i att man väljer att avskärma sig ytterligare då man genom denna kommunikation inte behöver oroa sig över osäkerhetskänslor med mera. Bekvämlighet tror vi blir ett resultat av avskärmningen. Man blir bekväm med den opersonliga kommunikation istället för att behandla sin blyghet, vilket nämndes i vår undersökning som att ”skygga blir ännu skyggare”.

*Anonymitet*

Resonemanget ovan leder oss in på anonymitet genom IM. Genom IM:s anonymitet slipper sändaren det tryck från sändaren som uppstår vid personlig kommunikation. Vi anser att ibland är det lättare att uttrycka sig i skrift då man där får längre tid att samla sina tankar. Å ena sidan gör detta IM-kommunikationen väldigt användbar men å andra sidan kan det som nämndes under fokus gruppen leda till osäkerhet hos mottagaren, både tolkningsmässigt (tolkar man meddelandet rätt?), avseendemässigt (i vilket avseende sänds meddelandet?) och identitetsmässigt (vem skickar egentligen meddelandet?), vilket leder oss in på *ärlig kontakt* och *kodad kommunikation* (Goffman, 1959).

*Ärlig kontakt*

Vi kunde i vår undersökning se att ytterligare problem med IM kunde förknippas med ”ärlig kontakt” och kodad kommunikation. Flera av våra svarande angav detta som en nackdel, något som vi håller med om. IM och speciellt Internet i stort skapar anonymitet, man kan vara den man vill framstå som, något som kan utnyttjas av personer som har mindre ärliga avsikter. Det är dessutom svårt att se om personen har ärliga avsikter och om folk låtsas vara någon de inte är eftersom man inte kan se dem. Vi nämnde tidigare Goffmans (1959) främre och bakre regioner, vilket vi tycker aktualiseras inom IM-kommunikationen. IM skapar frihet för användaren att vandra mellan de främre och bakre regionerna, vilket gör att mottagaren aldrig kan vara säker på sändarens avsikter.

*Kodad kommunikation*

Här ansåg respondenterna att mottagaren hade för liten kontroll av meddelandets avsikt. Med detta menade de att det skapades en viss osäkerhet ifall man tolkade meddelandet så som sändaren avsedde att det skulle tolkas. Goffmans regioner och fasader spelar här återigen en stor roll då man kan koda meddelandet så att det ska tolkas på ett visst sätt.

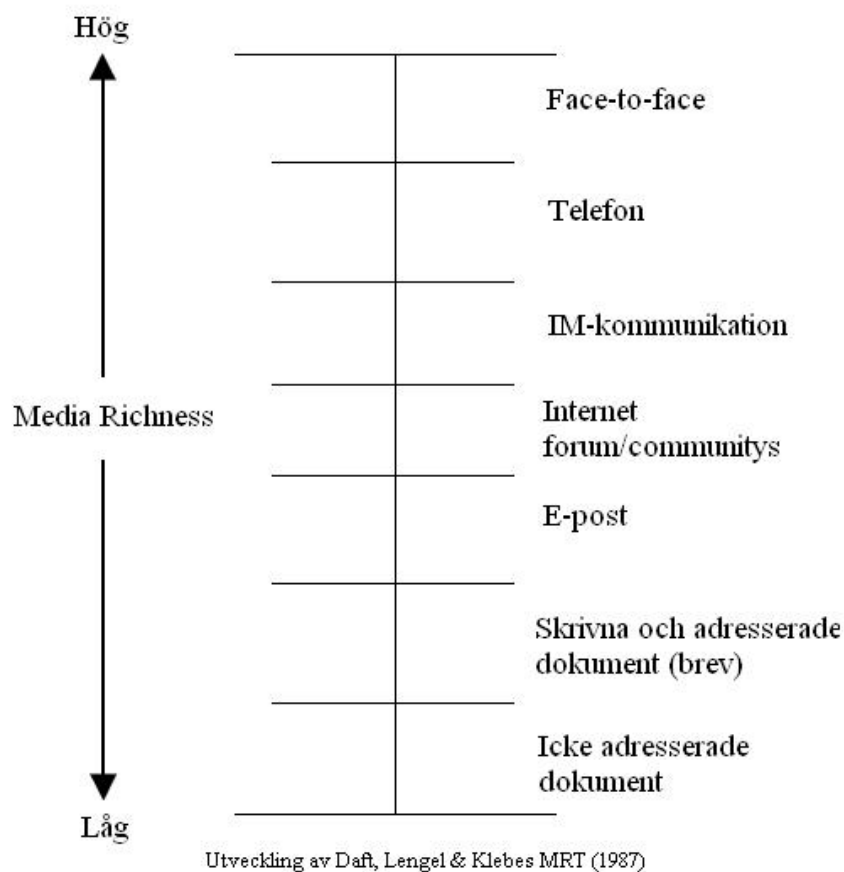
## 5.2 En modifierad MRT

Mycket har hänt sedan Daft och Lengel på slutet av 1980-talet skapade sin Media Richness Teori, dock anser vi att deras teori fortfarande håller "mättet". Undersökningen indikerar klart att face-to-face kommunikation inte på något sätt är hotad av IM-kommunikation, vilket vi tror kan bero på olika faktorer. För det första, får en personlig kommunikation, du står rakt framför personen du kommunicerar med. Med personlig kommunikation tar du även del av reaktioner, kroppsspråk (nickar, leende, ögonkontakt) och så vidare vilket gör det möjligt att kontrollera kommunikationen. Denna typ av integrationsbeteende anser vi bidra till en rikare kommunikation.

Som framgår av figur 8 anser vi även att IM-kommunikationen är mindre rik än telefonbaserad kommunikation, detta på grund av att man över telefon kan ta del av röstlägen, ordval med mera vilket till exempel avslöjar sinnestämning. Man får då svårare att vandra mellan de främre och bakre regionerna vilket vi anser vara för lätt i IM-kommunikation.

De sociala fasaderna (*idealiserat framträdande, negativt idealiserat framträdande och expressiv kontroll*) (Goffman, 1959) kvarstår dock, men vi anser att ett telefonsamtal är så pass flytande att man inte får utrymme att bygga upp fasader. Man har till exempel inte tillräckligt med tid för att bygga upp ett idealiserat framträdande (se 4.2.4) över telefon. Utifrån de resultat som vi fick ur vår webbenkät och fokus grupp, kan vi konstatera att de flesta använder IM. Något som alla var överens om var att IM gjorde det lättare att hålla kontakten med människor, även i andra länder där till exempel samtalskostnader med telefon hade "begränsat" kommunikationen. Detta kan ses som en orsak till att IM ska tolkas som rik, dock anser vi inte att den håller tillräckligt hög klass för att exempelvis tolkas som rikare än telefoni, men som nämns ovan, i vissa sammanhang kan den vara en kommunikationsmetod att föredra.

Nedan har vi gjort en utveckling av figur 1 (Daft, Lengel & Trevino (1987)) och presenterar vår nya syn på kommunikationsmodellen.



figur 8

Skalan i figur 8 baserar sig på den analys vi fört utifrån de svar som vi har fått från webbenkäten och fokus gruppen. Face-to-face, telefon, skrivna och adresserade dokument samt icke adresserade dokument har inte bytt plats utan överensstämmer med figur 1 (Daft, Lengel & Trevino (1987)), vi har dock valt att lägga till IM-kommunikation, Internet forum/Communitys och separera e-post från skrivna och adresserade dokument.

Grunden till att vi har placerat IM-kommunikation som vi har gjort är bristen på *multiple cues* eller ömsesidigt givande och tagande mellan avsändaren och mottagaren. Som vi har nämnt innan så väger smileys upp en del av den bristen men inte i lika hög grad som via telefoni och framför allt face-to-face där du kan höra personens röstläge med mera, det vill säga *personal focus* och se personen som du pratar med. Dock så är *feedback* som man får via IM lika snabb som till exempel telefon, du får oftast svar direkt så länge användaren är "vid datorn" (Daft, Lengel & Trevino (1987)).

Något som gör att den placerar sig ovanför Internet forum/Communitys och e-mail, som jämfört med IM-kommunikation inte förs omedelbart, det vill säga långsam *feedback*. Det är trots allt en mer invecklad process att svara på ett e-mail än på ett IM-meddelande. Det som också gör att IM-kommunikation hamnar där den gör beror delvis också på att IM-klienten fungerar som ett "filter" som filtrerar bort känslor och kroppsspråk, det vill säga *multiple cues* och *personal focus*. Detta i jämförelse med till exempel telefon där du oftast kan höra hur personen mår (*multiple cues*). Som vi skrev i teoridelen (se kapitel 3.1) så begränsar detta IM-kommunikationens användning (Daft, Lengel & Trevino (1987)).

Orsaken till att Internet forum/Communitys hamnar ovanför e-mail är på grund av att man genom till exempel kan ta del av ett större utbud av användaren än vid e-mail-kommunikation då de kräver en specifik e-mailadress. Varför e-mail hamnar där det gör är dels som vi nämnde i förra stycket att den inte är lika snabb som IM-kommunikation. Men jämfört med till exempel brev får man snabbare feedback. Man slipper till exempel transporttiden för brevet vilket gör att man slipper vänta i dagar på att få svar, utan kan få omedelbart svar så länge mottagaren sitter framför datorn. Rikhet kan tolkas på samma nivå som IM-kommunikation, dock kan avsaknaden av omedelbarhet sänka rikheten något.

Alexis och Gunnarssons (2003) anser att man ska ta hänsyn till vilken typ av gruppkonfiguration man har och vilken typ av uppgift som ska utföras och därefter välja kommunikationsmetod efter detta. Detta ser vi som ett träffsäkert påstående då vi anser att IM-kommunikation trots allt inte stödjer en personlig kommunikation och inte kan användas i alla situationer. Detta bidrar till att man kanske bör välja en annan typ av kommunikationsmetod ifall situationen så kräver. Vår undersökning visar att vid mer personlig och viktig kommunikation använde deltagarna sig hellre av telefon eller face-to-face.

Fördelar med IM gentemot andra medium (till exempel telefon) är att man kan skicka filer och dylikt. Något som gör att IM lämpar sig bra i arbets- och studiesituationer (till exempel om man är flera stycken som skriver en uppsats) Det är effektivt att skicka iväg filer och få snabb feedback/respons, dock förutsatt att personen är vid datorn.

### 5.3 Slutsats

Skillnaderna mellan IM-kommunikation och face-to-face visade sig vara många. Nedan presenteras de skillnader som vi ansåg vara av störst vikt.

Skillnader:

Face-to-face	IM-kommunikation
<ul style="list-style-type: none"><li>● Personligare ("rikare") kommunikation – man tar del av reaktioner, kroppsspråk (nickande, leende, ögonkontakt)</li><li>● Kontrollerad kommunikation - ökar utsikterna till meningsfullt utbyte</li><li>● Förebygger ärlig kontakt – svårare att röra sig mellan främre och bakre regionerna</li><li>● Begränsad närbarhet – kräver planering och fysisk närvaro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Opersonlig kommunikation – anonymt i skrift (sociala fasader, regioner)</li><li>● Kodad kommunikation – sändaren kontrollerar meddelandets avsikt genom kodning</li><li>● Regionskontrollerad kommunikation – man kan kontrollerat röra sig fritt mellan främre och bakre regionerna</li><li>● Underlättad närbarhet – så länge man är uppkopplad kan man enkelt bli nådd</li></ul>

Då ett delsyfte var att testa MRT har vi kommit fram till att Daft och Lengels Media Richness Theory från 1986 än i dag är reliabel. Det Daft och Lengel kom fram till för cirka 20 år sedan anser vi fortfarande är av betydelse, vilket tyder på reliabilitet, dock krävs det att man som i vår modifiering av MRT-modellen lägger till vissa former av kommunikationsmetoder. 20 år är en lång tid inom IT-utvecklingen, och vi har sett utveckling av flera nya typer av kommunikationsmetoder. Då Daft och Lengel publicerade MRT i mitten av 1980-talet var inte samhället lika "avancerat" som det idag. De utgick från deras tids kommunikationsmönster när de skapade MRT, vilket idag inte förändrats särskilt mycket. Vår undersökning tyder på att face-to-face fortfarande är den mest givande/rika kommunikationsmetoden sett ur Daft, Lengel och Trevino (1987) fyra punkter som definierar rikhet. Men när det gäller att snabbt "underhålla" kontakten med en så att säga yttre personliga sfären tycks IM-metoden fungera utmärkt.

### 5.4 Sammanfattning

Vårt syfte med denna uppsats var att belysa hur IM-kommunikation via Internet skiljer sig mot Face-to-face kommunikation, samt avgöra hur aktuell MRT teorin av Daft och Lengel är.

Med hjälp av webbenkäter och en fokus grupp undersökte vi om våra problemformuleringar stämde. Sammanfattningsvis kom vi fram till att MRT teorin har hög reliabilitet, dock måste nämnas att man måste sätta den i ett dagsperspektiv vilket kräver att man tar hänsyn till nya kommunikationsätt. Det fanns även det fanns betydande skillnader mellan face-to-face och IM-kommunikation. Vi kom fram till att face-to-face fortfarande är den "rikaste" typen av kommunikation.

Sammanfattningsvis så har vi i denna uppsats kommit fram till:

- Att Daft och Lengels Media Richness Theory fortfarande är reliabel samt relevant i dagsläget.

Betydande skillnader mellan de olika kommunikationsmetoderna:

Face-to-face

- Personligare (rikare) kommunikation- tar del av reaktioner, kroppsspråk (nickar, leende, ögonkontakt)



- Kontrollerad kommunikation- chans till meningsförklaring

IM-kommunikation

- Opersonlig kommunikation – anonymt i skrift (sociala fasader, regioner)
- Kodad kommunikation – sändaren kontrollerar meddelandets avsikt genom kodning

### ***5.5 Förslag till fortsatt arbete***

Vid fortsatta studier inom detta tema ser vi flera olika möjligheter. Bland annat att skapa nya kommunikationsmodeller. En aktuell modell som täcker fler kommunikationsmetoder än vad Daft och Lengel (1986) MRT gör. Som förslag hade vi tänkt att man kunde kombinera olika typer av modeller, eller välja att vara nyskapande och göra en från "scratch".

Ytterligare anser vi att påverkan (positiv kontra negativ) av IM-kommunikation kan vara intressant att studera mer ingående. Då med fokus på en yngre population då de växer upp med IM-kommunikationen och inte som äldre generationer som växer in i kommunikationen.

## 6 Referenslista

### **6.1 Litterära källor**

Alvesson, M. Sköldbberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion, vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Studentlitteratur. Lund

Backman, Jarl. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur

Bjereld, Ulf, Demker, Marie, Hinnfors, Jonas. (2002). *Varför vetenskap?* Lund. Studentlitteratur, 2:a upplagan.

Fiske, J. (1997). *Kommunikationsteorier. En introduktion*. Wahlström & Widstrand.

Goffman, Erving. (1959). *Jaget och maskerna, En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts Akademiska förlag

Hartman, Jan (2004): *Vetenskapligt tänkande*. Lund. Studentlitteratur

Holme, I M., Solvang, B K. (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur.

Jacobsen, Dag-Ingvar. (2002). *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund. Studentlitteratur

Rosengren, KE., Arvidson, P (1992) *Sociologisk metodik*. Almqvist & Wiksell

Trost, Jan. (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Lund. Studentlitteratur. 2:a upplagan.

Wibeck, Viktoria (2000) *Fokusgrupper. Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

### **6.2 Avhandling**

Alexis, Andreas., Gunnarsson, David (2003) *Instant Messaging - Synkron textkommunikation i datorbaserad distansutbildning*, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). *Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design*. I Management Science. Vol. 32, Nr. 5, sid. 554-569

Daft, R. L., Lengel, R. H. & Klebe, Trevino, L (1987). *Message Equivocality, Media Selection, and Manager Performance: Implications for Information Systems*, MIS Quartely September sid. 355-366

Markus, L.M. (1983): *Power, Politics, and MIS Implementation*, School of Management, Massachusetts, sid 430-444.

Williams, Nigel, Ly, Joanne. (2004) *Securing Instant Messaging at Work*. Centre for Advanced Internet Architectures at Swinburne University of Technology.

### **6.3 Artiklar**

Baron, Naomi. S. (2005). *Instant Messaging and the future of language*. Communication of the ACM, Vol. 48, nr 7, sid 29-31.

Davies, Dan. (2005). *Instant Messaging A new form of business communication*. Canadian Mining Journal, nr. 7, sid 9.

Gibbs, M (1999). *Don't say it with smileys*, Network world, nr 9, sid. 62

Hindocha, Neal. (2003). *Threats to Instant Messaging*. Symantec.

Internet Security Systems. (2002) *Risk Exposure Through IM And P2P Networks*. Internet Security Systems.

Norin, S., Stenman, D. (2005). *Instant Messaging säkerhetsshot & åtgärder*, Stockholms Universitet Departement of computer and systems sciences. Sid. 1-86

Taylor, H., (2000) *Does Internet research work?*, International journal of market research, 42, 1:51-63

Walther, J. B. (1996). *Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction*. I Communication Research. Vol. 23, nr. 1, sid. 3-43

Zhou, Lina (Juni 2005). *An Empirical Investigation of Deception Behavior in Instant Messaging*. IEEE Transactions on professional communication, Nr 2, sid147-160.

### **6.4 Elektroniska källor**

Andersen, Dave. "Term-talk: PLATO's Instant Messenger".  
<http://www.platopeople.com/termtalk.html>. Hämtad 2006-11-14

ComputerSweden: Community  
<http://cstjanster.idg.se/sprakwebben/ord.asp?ord=community> Hämtad: 2006-11-28

ComputerSweden: Community: Gruppvara  
<http://cstjanster.idg.se/sprakwebben/ord.asp?ord=synkron%20gruppvara> hämtad: 2006-11-19

Hypothetics.org  
<http://www.hypothetics.org/docs/msn/general/overview.php> Hämtad: 2007-01-18.

<http://www.nada.kth.se/dataterm/fos-lista.html#f92> Hämtad: 2006-11-13

<http://www.nada.kth.se/dataterm/fos-lista.html#f101> Hämtad: 2006-11-28

ICQ  
<http://www.icq.com/info/icqstory.html> Hämtad: 2006-11-10

MSN  
<http://www.microsoft.com/sverige/pr/articles/200401291.asp> Hämtad: 2006-11-13

Skype

<http://about.skype.com/> Hämtad: 2006-11-13

(Statskontoret 2001)

<http://www.statskontoret.se/upload/Publikationer/2001/200128.pdf>

hämtad: 2006-11-30

Statistiska Central Byrån 2003

[www.scb.se/statistik/IT/IT0102/2003M00/IT0102\\_2003M00\\_BR\\_TKFT0401.pdf](http://www.scb.se/statistik/IT/IT0102/2003M00/IT0102_2003M00_BR_TKFT0401.pdf)

hämtad 2006-11-24

Statistiska Central Byrån 2005

[http://www.scb.se/statistik/\\_publikationer/IT0102\\_2005A01\\_BR\\_TKFT0504.pdf](http://www.scb.se/statistik/_publikationer/IT0102_2005A01_BR_TKFT0504.pdf)

hämtad 2006-11-24

re-pdf.com

<http://www.re-pdf.com> Hämtad: 2006-10-10

Webbenkät

<http://www.re-pdf.com/?f=2036&x=7d656d5a881645b21da0bd1cfcf5b7db>

Upplagd: 2006-11-12 Nedstängd: 2006-11-30

## **Bilaga 1**

Webbenkät med 27 stycken svarande

### **Webbenkät om Instant Messaging**

Syftet med denna webbenkät är att få en empirisk bas att stå på i vårt kandidatarbete, på Institutionen för informatik på Lunds Universitet. Denna webbenkät handlar om användandet av Instant Messaging program (som t.ex. ICQ, MSN, Skype för att nämna några) samt Internet Forum (som vi använder som samlingsnamn för bloggar, communitys, diverse forum osv.).

Alla frågor är utformade för att garantera maximal anonymitet för dig som svarar och det är inte möjligt att kunna härleda vissa svar till en viss person.

Enkäten är uppdelad i 10 delar:

- A** Bakgrund
- B** Tillgång
- C** Användning IM
- D** Beroende IM
- E** Konsekvenser IM
- F** Användning Internet forum/Communitys
- G** Syfte Internet forum/Communitys
- H** Beroende Internet forum/Communitys
- I** Konsekvenser Internet forum/Communitys
- J** Personliga åsikter

Med totalt 42 frågor som tar ca 10-20 min att besvara

Frågor? Maila:

Per-Olof Andersson på [per-olof.andersson.454@student.lu.se](mailto:per-olof.andersson.454@student.lu.se) eller

Jesse Wendel på [jens.wendel.975@student.lu.se](mailto:jens.wendel.975@student.lu.se)

## **A, Bakgrund**

### **1. Hur gammal är du?**

### **2. Kön**

Man

Kvinna

### **3. Hur stor är staden som du bor i, ungefärligt?**

Liten (Teckomatorp, Åre)

Mellan (Lund, Jönköping, Karlskrona)

Stor (Malmö, Stockholm, Göteborg)

### **4. Hur stor datorvana innehar du?**

Stor

Liten

## **B Tillgång till Internet**

### **1. Vilken tillgång har du till Internet?**

Daglig tillgång

Veckovis tillgång

Då och då tillgång

### **2. Vilken typ av uppkoppling har du tillgång till?**

Bredband

Uppringd uppkoppling

Annan (exempelvis Internetkafé)

### **3. Vilken tillgång har du till IM och Internet forum?**

Daglig tillgång

Veckovis tillgång

Då och då tillgång

## **C Användning Instant Messaging**

**1. Använder du Instant Messaging program** (till exempel program som ICQ, MSN Messenger, Skype m.fl.)?

Ja

Nej

Om Nej, hoppa till avsnitt F, Användning Internet forum/ Communitys

**2. Vilken IM-applikation använder du?** (Möjlighet att välja fler än en)

ICQ

MSN

Skype

AOL

Annan

**3. I vilket syfte använder du IM program?**

Arbete/studier

Privat

Annat

**4. Hur ofta använder du IM tjänster?**

## **D, Beroende IM**

**1. Anser du dig vara beroende av IM tjänster? (Känner ett behov att dagligen kommunicera över IM)**

Ja

Nej

**2. Påverkar IM ditt vardagliga liv?(ett behov av en ständig närbarhet)**

Ja

Nej

**3. Fungerar IM som ett starkt primärt kommunikationsmedel? (Ex, kommunikationsmedel som föredras före andra)**

Ja

Nej

## **E, Konsekvenser IM**

**Anser du att IM tjänster har:**

**1. Förändrat ditt interaktions sätt med folk** (till exempel väljer IM istället för "face-to-face" interaktion)

Ja

Nej

**1a. Ifall Ja, på vilket sätt?** (Ex, säkerhet/osäkerhet vid face-to-face med mera)

**1b. Förenklat ditt sätt att kommunicera med andra?**

Ja  
Nej

**1c. Underlättat ditt sätt att hålla kontakten med vänner och bekanta?**

Ja  
Nej

**2. Skapar IM nya relationsmöjligheter?**

Ja  
Nej

**2a. Ifall Ja, i vilken grad anser du IM har breddat ditt kontakt/vänskapsnät?**

Hög (IM har resulterat i en större vänskap/bekantskaps krets)  
Låg (IM har inte resulterat i en större vänskap/bekantskaps krets)

**3. Förändrat ditt sätt att kommunicera? Till exempel använder telefon/mobiltelefon i mindre utsträckning än tidigare?**

Ja  
Nej

**4. Förändrat ditt sätt hur du kommunicerar och skriver? Det vill säga hur du formulerar dig, uttrycker saker, ämnesval.**

Ja  
Nej

**4a. Om ja, på vilket sätt?** (Ex, Använder förkortningar mer (i text), blandat Internetförkortningar med vanligt talspråk)

**5. Anser du att IMs möjlighet att lätt kommunicera med andra "okända" är positivt eller negativt?**

**6. Vilka fördelar kontra nackdelar ser du med IM?**



## **F, Användning Internet forum/Communitys**

**1. Använder du dig av Internet forum? Ex, bloggar, communitys, forum med mera**

Ja

Nej

Om nej, hoppa till avsnitt J, Personliga åsikter

**2. Vad får du ut av användningen av Internet forum?**

**3. Hur ofta är du inne på Internet forum och tar del av innehållet?**

**4. Hur ofta är du inne på Internet forum och skriver nya inlägg?**

## **G, Syfte Internet forum/Communitys**

**1. Varför och i vilket syfte använder du Internet forum?**

**2. Har du någon gång varit inne på ett forum för att:**

Få hjälp med att till exempel lösa ett problem?

Ja

Nej

**3. Få kontakt med människor? Ex, någon form av " dejting community", myndigheter med mera.**

Ja

Nej

**4. För att få support på till exempel en produkt vänder du dig helst till en (förutsätter att företaget har båda tjänsterna):**

Företagets telefonsupport

Företagets Internet forum

## **H, Beroende Internet forum/Communitys**

**1. Skapar Internet forum beroende?**

Ja

Nej

**2. Anser du att Internet forum/communitys skapar ett lättare bekräftelseberoende?**

Ja  
Nej

**2a. Ifall ja, på vilket sätt?** (Ex, lättare att uttrycka dig skriftligt)

## **I, Konsekvenser Internet forum/Communitys**

**1. Skapar Internet forum/Communitys större kontaktnät?**

Ja  
Nej

**2. Ger Internet forum/Communitys dig friare tyglar när du kommunicerar? Ex, lättare att kommunicera i text än tal**

Ja  
Nej

## **J, Personliga åsikter**

**1. Vilka fördelar och nackdelar ser du som användare med IM?**

**2. Anser du att IM och Internet forum/communitys skadar individen vid överanvändning?** Det vill säga att IM och community kommunikation försämrar människans sociala interaktion, socialakompetens med mera

**3. Anser du att den reella kommunikationen förändras i med intågandet av IM kommunikation?**

Ja  
Nej

**4. Dela med dig av något personligt** (något som du har upplevt, har hänt dig osv kopplat till IM och Internet forum)?

Tack för din medverkan

## Bilaga 2

### **Fokus Grupp**

#### **Bakgrund**

Presentation av vår kandidatuppsatts.

#### **Tillgång**

*Användningsbakgrund?*

*Hur mycket tid spenderar ni i regel med IM?*

*Kan man kalla det ett beroende?*

#### **Användning**

*I vilket syften använder ni er av IM?*

#### **Påverkan**

*Vilka positiva kontra negativa sidor upplever ni med IM?*

*Påverkar IM er när ni ska interagera/kommunicera i verkliga livet?*

*Anser ni att man kan utveckla brister i de sociala färdigheterna i med för stor användning av IM?*

*Förändras de sociala grupper som finns i alla samhällen genom en större kommunikation via IM?*

*Kan man räkna IM-kommunikation som lika givande som face-to-face?*