

Gruppdynamiken i en virtuell värld

Magisteruppsats, 10 poäng, Informatik, INF101
Institutionen för informatik

Framlagd: Januari, 2006

Författare: Ferenc Horvath
Andreas Lindberg

Handledare: Hans Lundin

Gruppdynamiken i en virtuell värld

© Ferenc Horvath & Andreas Lindberg

Magisteruppsats framlagd januari, 2006

Omfång: 150 sidor, inklusive bilagor

Handledare: Hans Lundin

Abstract

Vi människor ingår i ett flertal olika grupper i vårt vardagliga liv då exempelvis våra arbetskamrater utgör en grupp och våra familjer utgör en annan. Med hjälp av Internet och teknikens framsteg har nya mötesplatser framkommit i form av virtuella världar där nya typer av grupper skapas. Här möts gruppmedlemmarna inte ansikte mot ansikte utan har i många fall endast textbaserad kommunikation som hjälpmedel vid interaktionen med andra personer. På dessa mötesplatser umgås människor från hela världen med varandra, löser uppgifter tillsammans eller bara pratar med varandra. Denna interagering förekommer ofta dagligen men det är väldigt sällan dessa människor träffas i fysisk mening. Människor har därmed möjlighet att bygga en gränsöverskridande ställföreträdare som inte behöver vara repliker av dem själva utan de kan agera och bete sig som fristående individer.

Ambitionen har varit att undersöka på vilket sätt gruppdynamiken och interaktionen i en virtuell värld påverkats av informationsteknik. För att besvara vårt syfte har vi skapat ett teoretiskt ramverk genom att studera litteratur om gruppdynamik och virtuella världar. Detta ramverk har legat till grund för vår empiriska undersökning som bestått av en deltagande observation av spelet World of Warcraft och av intervjuer med spelare från spelet.

Utifrån undersökningen har det framkommit att gruppmedlemmar som interagerar med varandra över Internet kan föra ett anonymt socialt samspel och experimentera med sin identitet på ett sätt som inte går i verkligheten. Det krävs även en tydlig gruppstruktur eftersom kommunikationen endast sker med hjälp av text. Samarbetet kan vara svårare eftersom förmedlingen av synpunkter, åsikter och känslor är begränsade.

Nyckelord: Gruppdynamik, virtuella världar, World of Warcraft

1 Inledning.....	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Problemformulering	5
1.3 Syfte	5
1.4 Avgränsningar	6
2 Metod	7
2.1 Fallstudie	7
2.1.1 Val av fall	8
2.2 Intervjuer	8
2.3 Deltagande observation	9
2.4 Val av respondenter.....	12
2.5 Dataanalysmetoder	13
2.5.1. Intervju	13
2.5.2 Deltagande observation	15
2.6 Validitet & Reliabilitet	16
2.7 Källkritik	17
2.8 Etisk kvalitet.....	18
2.8.1 Etiska teorier	18
2.8.2 Specifika etiska problem	19
2.9 Val av rapporteringsform	23
3 Gruppdynamik.....	24
3.1 Samarbete	25
3.2 Gruppstruktur	26
3.2.1 Normer	26
3.2.2 Roller.....	27
3.2.3 Makt i gruppen	28
3.3 Ledarskap	28
3.4 Samspelsförhållanden och social kompetens	30
3.5 Kommunikation.....	31
3.5.1 Johari-fönstret.....	32
3.6 Beslutsprocesser i grupp.....	33
3.7 Konflikter	34
4 Virtuella världar	37
4.1 Virtuella gemenskaper.....	38
4.1.1 Socialt samspel.....	40
4.2 MMORPGs.....	42
4.3 Vårt fall - World of Warcraft	44
5 Intervjuer	48
6 Observation	70
6.1 Samarbete	70
6.2 Gruppstruktur	71
6.3 Normer	71
6.4 Roller.....	72
6.5 Makt i gruppen	74
6.6 Ledarskap	74
6.7 Samspelsförhållanden och social kompetens	75
6.8 Kommunikation.....	75
6.9 Beslutsprocesser i grupp.....	76
6.10 Konflikter	76

7 Analys & Diskussion.....	77
7.1 Samarbete	77
7.2 Gruppstruktur	78
7.3 Normer	78
7.4 Roller.....	79
7.5 Makt i gruppen	80
7.6 Ledarskap	80
7.7 Samspelsförhållanden och social kompetens	81
7.8 Kommunikation.....	81
7.9 Beslutsprocesser i grupp.....	82
7.10 Konflikter	83
7.11 Sammanfattning	84
8 Slutsats	86
8.1 Förslag på fortsatt forskning	87
9 Källförteckning.....	88
Bilaga 1 Transkriberingar.....	90
Respondent 1	90
Respondent 2	101
Respondent 3	117
Respondent 4	124
Respondent 5	128
Respondent 6	134
Bilaga 2 Terminologi (Ordlista).....	140
Bilaga 3 Intervjufrågor	144

Figurförteckning

Figur 2:1 Olika typer av direkt observation	11
Figur 2:2 Exempel på sammanfattning av transkribering	14
Figur 2:3 Exempel på meningskoncentrering från sammanfattningen i figur 2:2	14
Figur 2:4 Exempel på omformulering av meningskoncentreringen i figur 2:3.....	14
Figur 2:5 Exempel på stickord	15
Figur 2:6 Exempel på observationsfältanteckningar utifrån stickorden i figur 2:5.....	16
Figur 2:7 Etiskt ramverk och forskningsaspekter	19
Figur 3.1 Johari-fönstret.....	32
Figur 4.1 Komponenter i en virtuell gemenskap.....	39
Figur 4.2 Interaktion på en MUD.....	43
Figur 4.3 En Dwarf i spelet World of Warcraft.....	45
Figur 4.4 En Undead spelare på ett personligt riddjur	47

1 Inledning

Detta kapitel ger en introduktion till problemområdet uppsatsen behandlar. Inledningsvis ges en beskrivning av den större kontext problemet ingår i och därefter presenteras uppsatsens syfte och de frågeställningar som den baseras på samt de avgränsningar som gjorts.

1.1 Bakgrund

Vi människor har i alla tider skapat oss virtuella världar i form av fantasier, berättelser, myter, riter, utopi och bilder för att förklara och komplettera den reella världen. Idag byggs det ständigt nya virtuella miljöer på Internet där människor kan träffas och sociala mönster och grupperingar uppkommer som inte hade varit möjliga i den verkliga världen (Shields 1996). I den verkliga världen tillhör vi människor olika grupper beroende på var vi befinner oss för tillfället. Vi kan vara en arbetskollega, skolkamrat, vanlig kompis, familjemedlem eller ingå i ett fotbollslag. I de olika grupperna som vi ingår i antar vi olika roller. En person som känner sig trygg vågar mer och breddar därmed sin rollrepertoar med fler nyanser och större flexibilitet (Angelöw & Jonsson 1990). Vårt agerande och vår samvaro i olika grupper påverkas i mycket hög grad av de uppgifter, förväntningar och krav som vi själva ställer på vårt agerande, vårt rollspelande (Ibid.). Därför har varje grupp en viss struktur vilket innebär att de individer som ingår i gruppen har någon form av roll som är relaterad till de andra gruppmedlemmarnas roller. Olika roller har olika innebörd och en och samma roll kan fungera och se olika ut i olika grupper (Ibid.).

Internets intåg har inneburit att ett nytt sätt att umgås för människor. Vi kan snabbt förflytta oss runtom i världen utan ansträngning. På Internet är individen inte ensam utan är en del av en stor grupp. Överallt presenteras användare för varandra och fritt säger och gör vad som faller dem in (Shields 1996). Det har vuxit fram nya sätt att utföra aktiviteter tillsammans med andra människor, prata, utbyta idéer, föreställa personer som vi själva skapat och bilda nya grupper att anta roller i. Dessa platser har ett flertal olika benämningar som exempelvis virtuella världar, virtuella miljöer, cyberspace och virtual reality. Gemenskapen i dessa världar kan vara såväl publik där många människor deltar i ett informationsutbyte, som mer personlig där individen själv går in i och väljer gemenskapens omfattning (Turkle 1997). Datorn har gått från att enbart vara ett redskap till att även erbjuda oss ”modeller av medvetande och ett nytt medium som vi kan projicera våra idéer och fantasier på” (Ibid.s.11).

Turkle (1997) menar att datorn erbjuder oss ”nya modeller av medvetande och ett nytt medium som vi kan projicera våra idéer och fantasier på. På senaste tiden har datorn blivit mer än redskap och spegel; vi kan kliva in igenom spegeln. Vi lär oss att leva i virtuella världar. Det kan hända att vi är ensamma när vi navigerar i virtuella oceaner, löser virtuella mysterier och bygger virtuella skyskrapor. Men allt oftare är det också andra människor där när vi kliver igenom spegelglaset” (Ibid.s.11).

Användningen av nätverk som interaktionsmedia som exempelvis e-post, chatt och konferenssystem har inneburit att det har formats tusentals av grupper där det förs diskussioner i olika ämnen, spelas spel, olika typer av underhållning och även arbete på stora

projekt. Dessa nätverk är inte enbart kommunikationsmedia utan även gruppmedia som stödjer många till många interaktioner (Smith & Kollock 1999). En typ av virtuella världar, som på senare tid har lockat till sig en mycket bred publik, där tusentals samtidiga användare interagerar med varandra är så kallade Massively Multiplayer Online Role-Playing Games (MMORPGs). I dessa virtuella miljöer möts människor från hela världen för att spela och umgås med varandra över Internet. Den virtuella världen är ständigt befolkad av spelare och är dynamisk. Detta innebär att om en enskild användare loggar ut sig så kommer världen att vara förändrad nästa gång han/hon loggar in igen. Världen fortsätter existera och förändras för en användare oavsett om denne är inloggad eller inte. Arkitekturen är en client-server-arkitektur, där användare kopplar upp sig mot en central enhet som fungerar synkroniserande mellan användarna. För att få tillträde till dessa virtuella världar måste spelarna betala en viss avgift varje månad (World of Warcraft, 2005b).

I ett MMORPGs har en spelare möjlighet att spela själv eller att ingå i grupper (guilds) för att utföra olika aktiviteter som ingår i spelets mening. Precis som i den verkliga världen är medlemmarna i en guild beroende av varandra för att uppnå sina mål. Att ingå i en guild innebär att man befinner sig i en speciell situation eftersom gruppmedlemmarna inte vet hur man ser ut eller vad man är för en typ av person.

1.2 Problemformulering

De virtuella världar som har uppstått genom informationstekniken är dynamiska precis som den riktiga världen. I den riktiga världen ingår vi människor i olika grupper och antar olika roller efterhand som livet fortlöper. På ett liknande sätt ingår spelare i olika grupper och antar roller i den datoriserade världen genom sina karaktärer, alter egon, vilka även dem förändras efterhand som livet går vidare. Den mest ursprungliga interaktionen människor emellan skedde ansikte mot ansikte, i samma tid och i samma rum. Men med informationsteknikens framväxt har vi fått en ny typ av interaktion som förutsätter ett tekniskt medium som gör det möjligt att överföra information individer emellan som kan vara avlägsna i både tid och rum. Interaktion sker elektroniskt när man exempelvis deltar i ett online-spel eller delar ett virtuellt rum med folk från hela världen där tid och plats delas oavsett avstånd. Det är med tanke på detta vi har skapat följande frågeställning:

- **Hur påverkar informationstekniken gruppdynamiken i en virtuell värld?**

1.3 Syfte

Uppsatsens syfte är att genom deltagande observation och kvalitativa intervjuer undersöka på vilket sätt gruppdynamiken och interaktionen i en virtuell värld påverkats av informationsteknik.

1.4 Avgränsningar

Genren virtuella världar är väldigt bred, vilket innebär att det finns många frågor och områden att forska kring. Då vi i vår uppsats inriktar oss på gruppdynamiken i en virtuell värld anser vi att MMORPG-spelet World of Warcraft representerar virtuella världar bra i detta fall. Detta val grundar sig på att spelet släpptes i februari 2005 och därför var nytt vilket innebar möjligheten att vi på ett tidigt stadium lättare kunde ingå i grupper (guilds) och följa ett antal spelare. Fördelen var då att ingen spelare hade uppnått några högre nivåer i spelet vilket underlättade interageringen med spelarna. Hade vi tittat på en virtuell värld som funnits under ett antal år hade vi inte haft samma möjlighet att uppnå en högre nivå och därmed inte kunnat observera större och mera utvecklade grupper och med detta kanske fått en fattigare bild av hur gruppdynamiken ser ut i den virtuella världen.

Vi har inte behandlat hur text och ljudkommunikation inom virtuella världar fungerar, hur den virtuella världen är uppbyggd eller hur datakommunikationen mellan klient och server fungerar ur ett tekniskt perspektiv. Inte heller hur spelarnas personliga datorer och Internetuppkopplingar påverkar deras spelande och gruppdynamiken i den virtuella världen. Vi har inte heller behandlat hur specifika användartyper påverkar gruppdynamiken i virtuella världar eller vad som motiverar användarna till att vistas i virtuella miljöer. Vi har dessutom inte undersökt eller dragit några slutsatser eller paralleller om hur deltagare är och beter sig i verkligheten.

Vi har inte gjort några djupdykningar rent empiriskt på de gruppdynamiska områdena i verkligheten, utan mer försökt skaffa oss en teoretisk bild av området. Det finns en mängd olika kategorier av grupper men vi har i vår undersökning valt att inte behandla en specifik kategori utan i stället valt att koncentrera oss på grupprocesser och på de faktorer som påverkar dess dynamik. Vi har då heller inte tittat på icke-sociala grupper om två eller fler människor som är samtidigt på samma ställe utan att ömsesidigt påverka varandra, till exempel människor som tillfälligtvis står tillsammans i en biökö.

Vi har inte för avsikt att generalisera våra slutsatser eftersom vi endast studerat en enda situation eller plats och därför fått fram resultat vars representativitet och generaliserbarhet är okänd.

2 Metod

Detta kapitel redogör för de metoder och tillvägagångssätt som använts i vår uppsats. Vi diskuterar och motiverar det tillvägagångssätt vi har valt för vår undersökning och de olika urval som gjorts. Här klarläggs också hur undersökningen har utförts samt hur vi bearbetat och analyserat våra intervjuer och vår observation. Avslutningsvis redogör vi för undersökningens validitet, reliabilitet, källkritik, den etiska kvaliteten och vilken rapporteringsform vi har valt.

2.1 Fallstudie

När forskare väljer att använda sig av fallstudier tar de till sig en rad besläktade idéer och preferenser som i kombination ger tillvägagångssättet dess speciella karaktär (Denscombe 2000). Beslutet att använda en fallstudie som tillvägagångssätt är ett strategiskt beslut som står i relation till undersökningens skala och omfattning och inte vilken eller vilka metoder som ska användas (Ibid.). Enligt Denscombe (2000) kännetecknar följande en fallstudie:

- Sökarljuset på en undersökningsenhet
- Studie på djupet
- Fokus på relationer och processer
- Naturlig miljö
- Flera källor och flera metoder

Genom att koncentrera våra ansträngningar på ett fall, World of Warcraft, istället för på många har vi haft möjligheten att skaffa oss insikter som inte hade kommit fram om vi hade använt oss av en undersökningsstrategi som försökte täcka ett stort antal enheter. Målsättningen med denna typ av studie är att belysa det generella genom att titta på det enskilda (Ibid.). Genom beslutet att ägna all vår energi åt att studera en enda undersökningsenhet fanns det större möjligheter att gå på djupet och upptäcka saker som kanske inte skulle ha blivit synliga vid en mer ytlig undersökning. För att förstå en sak är det också nödvändigt att förstå många andra och hur de är sammanlänkade med varandra. Fallstudien fungerade bra i detta sammanhang eftersom den erbjöd oss möjligheten att gå tillräckligt på djupet för att kunna reda ut komplexiteten i gruppdynamiken i World of Warcraft. Fallstudier tenderar att vara holistiska snarare än att ägna sig åt enstaka faktorer (Ibid.). World of Warcraft som studerats har utgjort undersökningens utgångspunkt och fallet i en fallstudie är vanligen något som redan existerar. Det existerar före forskningsprojektet och fortsätter att existera när undersökningen är avslutad. En av fallstudiens starka sidor är att den tillåter forskaren att använda en rad källor, olika typer av forskningsmetoder. Vi har använt oss av två kvalitativa metoder i form av observationer av grupper i spelet och intervjuer med spelare.

Ambitionen med kvalitativa undersökningar är enligt Bryman (1997) att analysera och försöka få förståelse för helheter. Den kvalitativa forskaren försöker anamma subjektets perspektiv och se saker och ting genom aktörernas ögon. Ett sådant synsätt innebär en

beredskap att ställa sig ”empatisk (men inte nödvändigtvis sympatisk) med de personer man studerar” (Ibid. s.77). Bryman (1997) påpekar att forskaren måste tränga in i sammanhangets betydelse som personerna finns i och som de utnyttjar för att skapa mening i det som sker. Det lämpligaste sättet att undersöka fenomenet gruppddynamik i en virtuell värld ansåg vi vara deltagande observation, för att kunna sätta oss in i hur gruppernas struktur är uppbyggd, hur medlemmarnas situation ser ut samt se världen utifrån deras perspektiv. Aarseth (2003) skriver i sin artikel att det är viktigt, vid undersökningar av virtuella världar i form av spel, att undersökaren själv deltar eftersom det är först när vi själva behärskar spelet som vi kan observera andra och i sin tur ta till oss andras observationer. För att ytterligare stärka vårt empiriska material har vi utfört kvalitativa intervjuer med personer som har god kännedom om den virtuella värld som vi valt att undersöka, World of Warcraft.

Vår undersökning inleddes med att söka efter vad som finns skrivet om ämnesområdena gruppddynamik och virtuella världar. Utifrån litteraturstudierna utvecklade vi ett teoretiskt ramverk (kapitel 3 och 4) vilket legat till grund för vår empiriska studie och analys. De olika faktorerna som påverkar gruppddynamiken (kapitel 4) har frambringat de intervjufrågor vi använt oss av och samt de teman vi utgått ifrån under vår observation. Vi har också disponerat vår analys och diskussion efter faktorerna.

2.1.1 Val av fall

I en fallstudie krävs det att forskaren måste välja ut ett eller några få exempel från en grupp som undersöks. Vilket ämne det än handlar om så är fallstudien i regel beroende av att man bland stort antal möjligheter medvetet eller explicit väljer vilket fall som ska undersökas (Denscombe 2000). Vårt val av fall, för att studera gruppddynamiken i en virtuell värld, föll på onlinespelet World of Warcraft. En anledning till valet är att spelet präglas av att spelare tillsammans i grupper, guilds, löser uppgifter. En annan anledning är att spelet släpptes ungefär samtidigt som vi inledde denna studie och därför var nytt vilket innebar att vi på ett tidigt stadium kunde ingå i grupper och följa ett antal spelare. Eftersom vi var i spelets inledning hade inga spelare uppnått några högre nivåer i spelet vilket underlättade interageringen med spelarna. Vi har därmed haft möjligheten att observera större och mera utvecklade grupper.

2.2 Intervjuer

Genom att ställa frågor får man veta andra människors erfarenheter, känslor och förväntningar på världen de lever i. Vanligtvis delar man in intervjuer med utgångspunkt från det svarsutrymme som ges åt respondenterna, standardiserade och icke standardiserade intervjuer (Holme & Solvang 1991). Med hjälp av icke standardiserade intervjuer så har vårt intervjuunderlag inte behövt vara så snävt definierat utan en bredare inriktning och mindre fokuserad. Intervjuerna har bestått av en manual eller handledning med i förväg ett antal bestämda ämnen som behandlats genom formulerade frågor. Detta har inneburit dels att vi har kunnat utveckla svaren med följdfrågor och samtidigt givit respondenterna större frihet att utveckla sina egna frågor och tankar och ge öppna svar. Istället för huvudsakligen informationssökande frågor användes också dialogutvecklande frågor, det vill säga frågor som stimulerade respondenterna till att vidareutveckla sina svar (Ibid.). Frågorna är konstruerade

utifrån de faktorer som påverkar en grupp och som vi tar upp i kapitel 3. Varje fråga är uppbyggd för att behandla en specifik faktor. Syftet var att få fram en diskussion kring varje faktor för att vi skulle erhålla så mycket information som möjligt.

För att stödja och uppmuntra respondenten i varje fråga har vi använt oss av probes. De har använts när respondenten har givit ofullständiga svar och vi har velat komplettera svaret. Syftet med probes är inte att lura eller manipulera respondenten utan istället att hjälpa vederbörande att lämna ett så fullständigt svar som möjligt (Andersson 1994). En typ av allmän probe som vi har använt oss av i våra intervjuer är *utveckling*, som innebär att man vid ett kortfattat eller begränsat svar på intervjufrågan kan vidareutveckla frågan genom att ställa neutrala frågor i avsikt att få en utveckling av svaret (Ibid.). Några exempel kan vara: *Hur menar du då? Finns det några andra skäl att du tänker så?* Vi har vid de tillfällen då vi anser att det varit nödvändigt med probes noterat detta på intervjuformulären för att underlätta vid granskningen av svaren. Med andra ord är det inte förutbestämt vilka *utvecklande* frågor man ska ställa vid en intervju vilket ställer höga krav på intervjuaren (Ibid.).

Kvale (1997) har satt upp ett antal kvalitetskriterier för en intervju vilka vi använde oss av när vi planerade inför intervjuerna och som vi tog med oss när vi genomförde dem.

- Vi skapade intervjufrågor med målet att få spontana, rika, specifika och relevanta svar från den intervjuade.
 - Vi eftersträvade att ställa korta intervjufrågor och erhålla längre svar.
 - Vi utformade frågorna så att vi på ett enkelt sätt skulle kunna följa upp och klargöra meningen i de relevanta aspekterna av svaren.
 - Försöka tolka intervjupersonens svar under intervjun i så stor utsträckning som möjligt.
 - Försöka verifiera tolkningarna av intervjupersonens svar under intervjuns förlopp.
- (Ibid. s.134)

Intervjuerna har utförts i form av personintervjuer i en för informanterna så naturlig miljö som möjligt, dels för att respondenterna skulle kunna känna sig bekväma och för att skapa så stor insikt som möjligt i informanternas tankar, intentioner och känslor. Vi har vid samtliga tillfällen båda varit med under intervjuerna och delade upp arbetet så att en av oss ledde intervjun medan den andre ansvarade för anteckningar och bandspelare. Vi använde bandspelare för att kunna dokumentera intervjuerna i sin helhet och för att undvika att glömma vad som sagts eller behöva tolka enbart utifrån anteckningar.

2.3 Deltagande observation

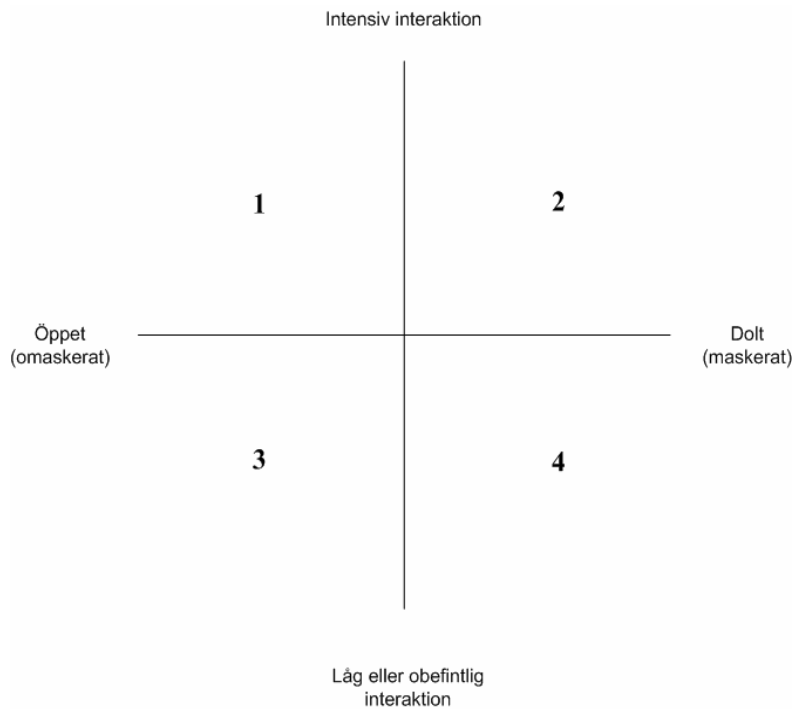
Observation ställer höga krav på forskaren då han/hon ska genom att se, höra och fråga, få tag i det som sker. Observation innebär att man under en längre eller kortare tid är tillsammans med eller befinner sig i anslutning till medlemmar i den grupp man ska undersöka (Holme & Solvang 1991). Holme och Solvang skriver att det är den metod som har den mest intima relationen till undersökningsenheterna och ställer höga etiska krav. I vårt fall har inte relationen med andra spelare varit intim på det sättet eftersom vi har suttit bakom datorer och utgett oss för att vara någon annan. Detta innebar också att valet mellan att göra en dold eller öppen observation föll sig ganska naturligt. Med öppen observation menas undersökningar där deltagarna vet om och har accepterat observatören och den studie som ska göras (Ibid.).

Observationen som sker på Internet innebär att det finns lite andra aspekter att ta hänsyn till än vid en klassisk observation eftersom miljön skiljer sig. Oftast vill forskaren förstå Internetmiljön på samma sätt som användarna eller konstruktörerna. Till en början måste forskaren skaffa sig en allmän kunskap om miljön för att sedan kunna snäva in och fokusera på det som avses att studeras (Sveningsson, Lövheim & Bergquist, 2003). Vid observation på Internet finns också den tekniska aspekten att ta hänsyn till. Behärskar inte forskaren den delen kommer inte den rätta förståelsen för undersökningsområdet att kunna infinna sig. Det faktum att det mesta som studeras är i form av skriven text gör också att forskaren måste kunna tolka de skrivregler och tecken som ersätter det som vanligtvis sägs genom kroppsspråk och tonlägen (Ibid.).

Vi har genom en deltagande observation fått en djupare insikt i hur detta spel fungerar och vi har fått fram mycket kunskap genom att spela själva. Någon observation av andra spelare har inte genomförts i denna undersökning. Eventuellt hade det kunnat vara ett bra komplement till studien. Men hur ska vi som icke-spelare få reda på observationsobjektets kunskap genom att studera dess spelande. Det är även lätt att missförstå det som sker och många gånger blir man då tvungen gissa sig till vad som utspelar sig framför en. För det som händer på skärmen är antagligen bara en liten del av det som spelaren verkligen upplever (Aarseth 2003).

Dold observation innebär att de spelare som vi kommer i kontakt med inte vet om att de är observerade. Detta är en fördel eftersom gruppen av spelare kommer att agera naturligt och i enlighet med sina egna normer. Men det finns vissa begränsningar också med denna metod. För att man ska uppfattas som en riktig deltagare i gruppen måste man ställa upp på de krav som finns i en sådan roll (Holme & Solvang 1991). Vidare menar författarna att man som observatör inte hur som helst kan gå omkring och observera vad andra säger och gör. Vi har varit i en liten annorlunda situation då vi inte fysiskt träffat en grupp människor. Det har emellertid varit viktigt att vi hela tiden hållit oss inom de ramar och normer som är specifika för World of Warcraft och inte ställt konstiga frågor till de andra spelarna eller agerat på ett uppseendeväckande beteende. ”Som observatör bör man inte skilja sig från gruppen när det gäller beteende, uttryckssätt eller klädsel” (Ibid. s.130). Dessa krav är speciellt viktiga när man som i vårt fall gör en dold observation eftersom man lätt kan bli avslöjad.

Eftersom vi har deltagit i spelet så innebär det att vi har påverkat de studerade personerna och deras sätt att tänka och agera (Lundahl & Skärvad 1999). Lundahl och Skärvad (1999) menar att det finns en risk att det observerande beteendet kan komma att avvika från hur personerna normalt agerar. Enligt författarna kan observatören genom sin närvaro bli en felkälla, det vill säga han/hon påverkar observationsinnehållet. För att undvika detta problem har vi varit tvungna att vara en del av sociala systemet som finns i World of Warcraft. Som visas i figur 2:1 finns det olika grad av deltagande, från intensivt till obefintligt deltagande och det finns också olika grad hur informerade de studerade är om att de ska observeras, omaskerad (öppen) eller maskerad (dold) (Ibid.).



Figur 2:1 Olika typer av direkt observation (Ibid. s.124)

1. Observation som brukar kallas för aktionsforskning vilket innebär att en forskare blir deltagare i den grupp som studeras och medverkar i gruppens aktiviteter.
 2. Dold medverkan och maskerad observation med syfte att exempelvis avslöja den sociala verkligheten.
 3. Ett observationssätt som innebär att forskaren eftersträvar så lite interaktion som möjligt men utför observationen helt öppet, det vill säga de observerade är medvetna om forskarens närvaro.
 4. Ett observationssätt som anses vara det som når det mest normala och naturliga beteendet. Forskaren interagerar inte med observationspersonerna och de vet inte heller om hans/hennes existens vilket innebär att de agerar som vanligt.
- (Ibid. s.124)

Vi valde att genomföra vår observation enligt ruta 2 eftersom vi ansåg att de observerade inte borde känna till att de var med i en undersökning och kunde därmed spela så naturligt som möjligt. Främst därför att det inte finns någon möjlighet att vara åskådare i spelet och samtidigt få relevant information, men även för att förbättra våra kunskaper om spelet, dess uppbyggnad och innehåll. En känd forskare vid namn Günter Wallraff använde sig av denna metod när han studerade den sociala verkligheten. Han lyckades nästla sig in i olika sociala situationer med hjälp av lögnar och falska förseglingar utan att avslöja sin identitet (Ibid.). Wallrafs metoder har varit effektiva men har ur moralisk synpunkt varit ifrågasatta.

Vid observation på Internet har forskaren i större utsträckning en egen valmöjlighet att välja vilken av de fyra observationsmetoderna som ska användas. Att smyga omkring obemärkt på en plats på Internet och bara se sig omkring är väldigt enkelt och påverkar inte de man observerar. Forskaren kan i vissa fall vara helt osynlig för de andra medan forskaren på vissa

andra ställen syns som inloggad och kan tvingas involvera sig i samtal för att inte skapa irritation hos de andra inloggade. (Sveningsson et al, 2003)

Om man inte själv deltar i spelet är det enligt Aarseth (2003) lätt att missförstå det som sker och att man många gånger blir tvungen gissa sig till vad som utspelar sig framför en. För det som händer på skärmen är antagligen bara en liten del av det som spelaren verkligen upplever.

Vi har genom att spela själva kunnat ingå i grupper (guilds) och haft möjligheten att följa och interagera med ett antal spelare. Vi har utfört uppdrag, tagit på oss olika roller och studerat gruppdynamiken däribland struktur, makt, normer, roller, kommunikation och relationer i grupperna.

Som en del i den deltagande observationen har vi vistats på forumet, *World of Warcraft Community forum* eftersom spelarna där utbyter idéer, diskuterar och chattar med varandra. Vi har följt diskussioner som har rört de grupper vi deltagit i och på så vis samlat in information om hur spelarna tänker och vad de prioriterar.

2.4 Val av respondenter

Som angivet i val av undersökningsmetod ovan, har en del av vår informationsinsamling kommit ifrån kvalitativa intervjuer. Urvalet av undersökningsspersoner är en avgörande del av undersökningen. Får man fel personer i sitt urval kan det leda till att hela undersökningen blir värdelös i relation till den utgångspunkt man hade när man började (Holme & Solvang 1991). Syftet med våra intervjuer har varit att öka informationsvärdet som ett komplement till vår deltagande observation.

För att kunna få relevant information om hur gruppdynamiken i World of Warcraft ser ut fann vi det nödvändigt att träffa aktörer som var insatta i spelet och som hade spelat i en grupp/guild/gille. Vår ambition var att hitta olika typer av spelare för att få en spridning av aktörerna avseende bakgrund, erfarenhet och kön vilket vi anser att vi har lyckats med. Vi har däremot inte lyckats med att få en spridning av respondenterna vad gäller ålder. Samtliga respondenter har varit mellan 23-27 år vilket inte har varit ett medvetet val från vår sida. Vi tror inte att alltför unga respondenter hade passat i vår undersökning men större spridning på personernas åldrar hade varit önskvärt. I våra intervjuer har vi sökt expertkunskap, i form av riktigt duktiga spelare, erfarenheter från vad aktörerna har upplevt och en diskussion kring hur det går till att spela i grupp.

Intervjuerna blev sex till antalet och det bestämdes först efter att fyra av intervjuerna hade genomförts eftersom vi kände att det behövdes mer information. Från början sökte vi spelare genom spelet men det visade sig vara få som var intresserade. Vi lyckades emellertid få tre personer intresserade. För att bredda vårt sökfält sökte vi även efter relevanta respondenter på institutionens intranät och där fick vi flera positiva svar. Vi gick vidare med två stycken och dessa personer visade sig vara villiga att ställa upp. Den sjätte och sista respondenten fann vi på ett nätcafé för vilket han var föreståndare.

2.5 Dataanalyismetoder

2.5.1. Intervju

När intervjuer är avklarade och har spelats in kommer en viktig del i undersökningen. ”Kvaliteten hos intervjun är avgörande för kvaliteten för den senare analysen, rapporteringen och verifieringen” (Kvale 1997 s. 134).

Som hjälp för att samla in information från de personliga intervjuerna använde vi oss av två diktafoner, varav en var en gammal diktafon och den andra en mp3spelare med möjligheten att spela in ljud, för att möjliggöra en fullständig registrering och noggrann uttolkning av intervjuerna. Vi har som intervjuare varit en aktivt lyssnande samtalspart med våra respondenter, där vi alla i dialog med varandra utbytte erfarenheter om det gemensamma intresseområdet. Det går ingen enkelriktad väg mellan forskaren och respondenten, utan dessa påverkar varandra ömsesidigt genom forskningsprocessen. Den som intervjuar är med och skapar kunskap tillsammans med respondenten (Kvale 1997).

Vi har skrivit ut intervjuerna på datorn så ordagrant som möjligt, det vill säga transkriberat data och det har skett medan intervjun fortfarande varit i färskt minne. Att förstå inspelat muntligt tal kan ibland vara problematiskt då en del formuleringar kan vara dunkla. Det är en översättning från ett språk till ett annat och man måste då vara medveten om de förvandlingar det levande samtalet går igenom vid utskriften. Nyanser som olika tonfall, mimik och blickar går delvis förlorade vid en översättning från tal till skriftspråk (Ibid.). Det har varit möjligt att till viss del kompensera detta genom att vi själva svarade för både intervjuerna och utskrifterna. Genom utskriften sker också en tolkning som framhäver vissa aspekter och utelämnar andra, då intervjuaren i samband med utskriften fortsätter sitt samtal med texten i analysarbetet. Vidare fortsätter forskaren samtalet med läsaren med sina tankar i en rapport (Ibid.).

Efter att intervjuerna transkriberats har resultatet av dessa iterativt lästs igenom för att skapa en förståelse för innehållet genom en sammanfattning av dem. I syfte att skapa ordning, en bättre överblick och hanterbar data så reducerades texternas omfång genom meningskoncentrering vilket innebär att innehållet koncentrerades i kortare meningar (Ibid.). Vi hade som ambition att omformuleringarna av de koncentrerade meningarna skulle ligga så nära respondenternas uttalanden som möjligt. Vidare fortsatte arbetet med att rensa bort alla de upprepningar som uppstått och de koncentrerade meningarna skrevs om till löpande text Därmed påbörjades arbetet med att söka efter likheter och skillnader mellan respondenternas yttranden. Svaren samlades sedan under de olika teman som vi velat belysa med hjälp av undersökningens syfte och intervjuunderlag. Nästa skede bestod av att sammanställa meningarna under respektive tema och skriva fram resultatet i löpande text för att kunna spegla innehållsliga variationer inom varje tema. Vi har också gått tillbaka till de ursprungliga intervjutexterna med avsikt att lyfta fram citat för att illustrera enskilda respondenters uppfattningar om de innehållsliga variationerna i varje tema.

Vi har försökt att med hjälp av figurerna, 2:2, 2:3 och 2:4, ge exempel på hur intervjuanalysen har sett ut i de olika stegen. Exemplet är taget ifrån Respondent etts intervju och då specifikt frågan ”*Hur löser du eller din grupp uppgifter i den virtuella världen, World of Warcraft?*”, vilket är fråga nummer ett i intervjun (Bilaga 1). Efter den här frågan transkriberats,

sammanfattade vi transkriberingen så att den skulle bli lite lättare att läsa (Figur 2:2). Transkriberingen har vi inte gett något exempel på här, eftersom den går att hitta i Bilaga 1.

Respondenten föredrar gärna att lösa mindre uppgifter ensam, om det är möjligt, eftersom han då slipper att bry sig om andra och vad de kan behöva för att lösa sin uppgift. Samarbete med andra spelare tycker respondenten är svårast på grund av den tid det tar. Respondenten säger att han är rädd för att en viss uppgift eller mål tar för lång tid om han samarbetar med flera spelare, eftersom andra spelare ofta har andra saker de gärna vill göra på vägen som tar extra tid. Däremot kan respondenten tänka sig att samarbeta med personer han känner. Samarbetet beror då mycket på vilka klasser/karaktärer de olika personerna spelar och om man har samma mål eller inte, menar respondenten. Konkurrens anser respondenten vara något som kan hända i den virtuella världen, men eftersom han inte ser sig själv som någon tävlingsinriktad person, så är konkurrens ingenting han specifikt söker efter. Respondenten anser sig själv ta en bakåtlutad roll då han tycker att det trots allt bara är ett spel och han ser inget positivt i konkurrensen som finns i den virtuella världen.

Figur 2:2 Exempel på sammanfattning av transkribering.

Sammanfattningen i figur 2:2 följdes av meningskoncentrering (figur 2:3).

- Löser små uppgifter själv, slipper bry sig om andra
- Samarbete är svårast på grund av den tid det tar
- Samarbetar med personer han känner
- Samarbete beror på vilka klasser medlemmarna av gruppen spelar och om vilka mål respektive medlem har
- Konkurrens finns i WoW, men inget som respondenten själv söker efter
- Konkurrens är något negativt

Figur 2:3 Exempel på meningskoncentrering från sammanfattningen i figur 2:2.

Och slutligen gjordes en sista omformulering av de koncentrerade meningarna (figur 2:3), som man kan se i figur 2:4.

Respondenten löser helst mindre uppgifter själva, för då upplever han att han slipper bry sig om andra. Samarbete med andra undviker respondenten, för att det tar oftast väldigt lång tid, jämfört med om han är själva. Däremot kan respondenten tänka sig att samarbeta med personer han känner och tycker om. Samarbetet beror på vilka typer av klasser de olika medlemmarna av gruppen spelar och vilka mål respektive medlem har. Konkurrens är något som finns i WoW, men det är inget som respondenten själv söker efter eller tycker är positivt.

Figur 2:4 Exempel på omformulering av meningskoncentreringen i figur 2:3

Kontroll är en viktig fråga vid analys av stora mängder av komplicerat intervjumaterial. Läsaren av en intervju rapport har inte tillgång till ursprungstexten, det vill säga de bandinspelningar och intervjustidor som forskarens tolkningar baserar sig på. Läsaren av en intervjuundersökning är beroende av forskarens urval och kontextualisering av intervjuuttalandena (Ibid.). Kvale föreslår två metoder för kontroll av intervjuanalysen som vi har valt att följa även i vår undersökning. Metoderna är användningen av flera uttolkare och en förklaring av tillvägagångssättet.

Analysen av intervjuer utförs ofta av en ensam forskare och därmed har läsaren inte så mycket att bygga på för en bedömning av hur mycket forskarens perspektiv inverkar på resultatet av

analysen (Ibid.). Detta har vi försökt att undvika genom att använda oss av två uttolkare. Man kan uppnå viss grad av kontroll över en godtycklig eller ensidig subjektivitet vid analys när man använder sig av flera uttolkare för samma intervju. I de fall vi kom fram till olika innebörder, förde vi samman de i en dialog som enligt Kvale skulle leda till intersubjektiv enighet. I de fall där vi kände att det behövdes, redovisade vi de olika innebörder vi kommit fram till bredvid varandra med skälen till de skiftande tolkningarna. Vi kompletterade kontrollen med att ge exempel på det material vi använde för en viss tolkning och explicit redogjorde för de olika stegen i analysprocessen. Detta ger läsaren möjligheten att följa de olika stegen i tolkningsprocessen (Ibid.).

2.5.2 Deltagande observation

Den deltagande observationen har inte bara varit ett nöje att genomföra utan också krävande. För att få så bra dokumenterat material som möjligt har vi löpande bokfört det vi upplevt och kommit fram till. Vi gjorde, så långt det var praktiskt möjligt anteckningar i form av *stickord* (figur 2:5) (Holme & Solvang 1991). Dessa stickord har sedan legat till grund för våra *fältanteckningar* (figur 2:6) vilka har kravet på sig att vara fullständiga och som ska skrivas ut i sin helhet. För att detta ska kunna genomföras bör inte tiden mellan observation och nedskrivning vara för lång (Holme & Solvang 1991). Därför genomfördes utskrifterna dagen vid varje observationstillfälle. Det har under vårt arbete med att färdigställa våra fältanteckningar uppstått en del stickord som vi inte har förstått. Vi har då antecknat detta och gått igenom dem tillsammans och tillsammans med fortsatt observerande sätt löst problemet. Våra observationer har utförts från februari 2005 till december 2005. Tiden för varje observationstillfälle har varierat från gång till gång och vi har lagt ner från cirka en timme till uppåt sex timmar vid dessa tillfällen.

Fördelen med fältanteckningar är att det oftast ger kronologisk bild av händelseförloppet och de refererar till handlingar, personer och interna samtal i gruppen (Holme & Solvang 1991). För att anteckningarna skulle ge en så bra bild av händelserna som möjligt har vi försökt att göra dem så konkreta som det har varit möjligt för att kunna återge de skillnader i handlingssätt, uppfattningar och språkbruk i grupperna som vi har upplevt. Vi har också haft ambitionen att få med så mycket värderingar och idéer som möjligt i våra anteckningar för att få information om strukturer och mönster som präglar grupperna.

April, första veckan

Torsdag, Klockan 21:15

- Föremål dyker upp, två personer bråkar om den
- Olika regler
- Bråket varar i runt 10-15minuter
- Ledaren säger att poängen avgör
- Uppdraget fortsätter

Figur 2:5 Exempel på stickord.

April, första veckan*Torsdag, Klockan 21:15*

Ett föremål dyker upp under uppdraget som två personer desperat vill ha. Stort bråk utbryter då en av de vill använda en speciell regel som ger honom rätt att få föremålet, medan den andra påstår att föremålet borde automatiskt borde gå till honom, för att det bättre lämpar sig för hans klass. Hela bråket håller på i ungefär 10-15minuter, då tillslut ledaren för uppdraget går in och säger att han kommer att låta poängställningen avgöra vem som får föremålet. Det vill säga personen med högst antal poäng skulle få föremålet, och så skedde. Det var en del glada och sura miner, men de flesta verkade nöjda och vi kunde fortsätta med uppdraget.

Figur 2:6 Exempel på observationsfältanteckningar utifrån stickorden i figur 2:5

Precis som under intervjuanalysen har vi sammanställt våra fältanteckningar under de olika teman som legat till grund för vår studie, för att sedan skriva fram resultatet i löpande text i syfte att spegla innehållsliga variationer inom varje tema.

De löpande anteckningarna visade sig stundtals vara lite problematiskt att genomföra eftersom det upplevdes som störande i spelandet. I vissa sekvenser kan det gå fort och är man inte med finns det en risk att man missar vad som händer och vad som sägs när två eller fler spelare kommunicerar. Det som har antecknats är bland annat samtal och även vissa karaktärens beteende. Vi har ibland fått lägga våra egna intressen i spelet åt sidan för att exempelvis ”skugga” en spelares karaktär i syfte att studera honom/henne. Med hjälp av våra karaktärer i spelet har vi kunnat interagera med andra spelare och kunnat utföra olika uppdrag både ensamma och i grupper. Vi har genom möjligheten att delta från spelets början kunnat följa och samarbeta med andra spelare och därmed löpande fått viktig och relevant information.

2.6 Validitet & Reliabilitet

Dessa punkter belyser frågorna angående undersökningens vetenskapliga kvalitet. Validitet syftar till att man verkligen mäter det som avses mätas, uttrycket brukar användas kring diskussioner om resultatets giltighet. Reliabilitet innebär att olika upprepade mätningar skall uppge samma värden, det vill säga att mätinstrumenten är pålitliga (Wallén 1996). Definitionerna ovan har sitt ursprung i den naturvetenskapliga mätningstekniken, vilket innebär att termerna är viktiga vid en kvantitativ forskningsansats. Denscombe (2000) säger att man ska fråga sig, angående tillförlitlighet, om *någon annan* genomför undersökningen, kommer den personen då komma fram till samma resultat och dra samma slutsatser. Denscombe (2000) menar att om man som forskare anger forskningens mål, syfte och teori, hur forskningen genomfördes och resonemangen bakom de beslut som fattades ger man möjlighet till att sluta sig till i vilken utsträckning en annan forskare skulle ha kommit fram till samma resultat. Ambitionen har varit att följa det Denscombe tagit upp och försökt se till att tillförlitligheten blivit så hög som möjligt.

Eftersom vi i vår studie använder oss av ett antal kvalitativa element blir dessa termer aningen missvisande och kanske något svårare att uppnå. Till exempel blir reliabiliteten svårare att kontrollera eftersom mätningarna utförs i vårt fall av människor, vilka är subjektiva och tolkar saker olika till skillnad från andra mätinstrument som till exempel en termometer eller en våg. Gällande validitet diskuterar Kvale (1997) ämnet i termer om sanning och kunskap, alltså

utifrån ett forskningsfilosofiskt perspektiv. Kvales poäng är att ordet validitet är mångtydigt och har olika innebörder sett ur olika perspektiv. Han talar om validitet som ett hantverk inom kvalitativ forskning. Kvale menar att det är viktigt att ständigt kontrollera, ifrågasätta och teoretiskt tolka upptäckterna som görs i studien, denna valideringsprocess ska ske kontinuerligt under hela undersökningens gång. För oss var det viktigt att påvisa resultatets giltighet genom att beskriva det systematiska tillvägagångssätt som vi använde vid datainsamlingen och bearbetningen av data under hela studien.

Denscombe (2000) skriver att det finns ett antal sätt att kontrollera resultatens validitet. Denscombe (2000) menar att man ska redogöra om man som forskare varit en influens i forskningen, men inte som en anledning till snedvriden eller ensidig rapportering. Vi anser att vi har gjort en bra redogörelse av vår influens som forskare på vår undersökning. Denscombe (2000) fortsätter att skriva att man inte ska nöja sig med första bästa förklaringen man hittar. Detta är något som vi tagit fasta på genom att inte nöja oss med enbart observationer, utan även gjort intervjuer och då inte heller nöjt oss med enbart ett fåtal intervjuer. Denscombe (2000) skriver att man ska ge respondenterna chansen att ta del av resultaten och ge sina synpunkter. Vi har från tillfället efter vi gjort färdigt transkriberingen gett respondenterna möjligheten att kommentera, justera och ta bort avsnitt i utskriften. Detta erbjöd vi kontinuerligt även efter vi sammanfattat transkriberingen, meningskoncentrerat och även efter den slutgiltiga sammanfattningen av meningskoncentreringen. Det har även getts möjlighet till respondenterna att ge sina synpunkter på resultatet och de förklaringar och tolkningar vi gjort

Enligt Kvale (1997) är det tekniskt sett lätt att två personer oberoende av varandra skriver ut samma avsnitt av en bandad intervju och sedan genom ett dataprogram förteckna de ord som skiljer sig åt mellan de två utskrifterna för att få en kvantifierad reliabilitetskontroll. Vi följde detta tillvägagångssätt, men eftersom vi inte hade tillgång till ett dataprogram som kunde jämföra våra utskrifter, fick vi gemensamt gå igenom utskrifterna och skriva en gemensam utskrift av intervjuerna. Kvale (1997) menar också att utskriftens kvalitet kan förbättras med klara instruktioner om utskriftens syfte och om utskriftsförfarandet. Innan vi började skriva ut intervjuerna kom vi överens om hur vi skulle skriva ut pauser, vem som talar, utelämna saker som man inte riktigt kan höra eller förstå, syftet och så vidare. Kvale (1997) påstår att även med detaljerade instruktioner kan det vara svårt för två personer att nå full enighet om vad som sagts och att skillnaderna dem emellan kan bero på dålig inspelningskvalitet eller att man helt enkelt hört fel. I de fall vi inte kunde komma överens om vem som hade skrivit ut rätt eller fel, gick vi tillbaka till inspelningarna och dubbelkollade och om det inte gav resultat försökte vi kompromissa eller helt lämna ordet ute ur utskriften. Men detta problem stötte vi inte på i alldeles för många fall, eftersom vi trots allt garderade oss med två inspelningenheter och chansen att bägge hade spelat in dåligt minskades på så sätt.

2.7 Källkritik

Genom urvalet av intervjupersoner anser vi att vi lyckats få både bredd och djup från våra källor. Våra muntliga källor har vi inte ägnat mycket kritik åt eftersom vi utgår från att de svar de har gett är gjorda ärligt och efter bästa förmåga.

En forskare måste alltid värdera sina källor och bedöma deras trovärdighet. Böcker och tidsskrifter måste bedömas utifrån de innehållsmässiga kvaliteterna beträffande idéer och

information. Man bör förhålla sig kritisk till källor och ifrågasätta trots att akademiska tidsskrifter och bokförlag låter sina texter granskas. För detta är ingen garanti. Vi har haft ambitionen att vara kritiska genom att ha läst litteratur som har behandlat samma ämne, för att få flera författares synpunkter (Denscombe 2000). De vetenskapliga artiklar som vi använt oss av har vi funnit på ELIN som är universitetens egen databas för dessa publikationer, varför vi anser dem vara tillförlitliga.

De böcker som handlar om virtuella världar och som vi använt oss av är samtliga minst fem år gamla. Vi anser trots detta att de fortfarande är aktuella eftersom deras teori om bland annat social samverkan via Internet är relevant än idag.

Källor som man bör ställa sig kritisk mot är de som finns på webben. Denscombe (2000) menar att man ska vara särskilt noggrann när man använder sig av dessa källor, eftersom de i hög grad saknar restriktioner. Upphovsmannen, trovärdigheten samt autenticiteten kan vara svår att fastställa, varför vi valt att inte använda alltför många källor av detta slag.

2.8 Etisk kvalitet

Vi kan inte enbart fokusera på kvaliteten på kunskapen vi producerar, som om bara dess sanning är det enda som räknas. Vi måste också ta hänsyn till om våra handlingar är rätt eller fel som kvalitativa forskare i relation till de människors liv vi studerar och våra kollegor (Miles & Huberman, 1994). Detta är något som vi har försökt ta fasta på med hjälp av de teorier om etiska val och problem som Miles och Huberman (1994) behandlar.

2.8.1 Etiska teorier

Specifika etiska problem är, explicit eller inte, nästlade i större teorier av hur vi bestämmer om en handling är rätt eller korrekt (Miles & Huberman, 1994). Deyhle, Hess och LeCompte (1992) föreslår fem generella teorier. En *teleologisk* teori bedömer handlingar enligt primära mål och det förväntade kunskapsvärdet resulterande ifrån forskningen. Ett *utilitariansk* pragmatiskt tillvägagångssätt bedömer handlingar enligt deras specifika konsekvenser – fördelar och kostnader – för diverse åskådare: forskaren, de studerade objekten, kollegor och allmänheten. En *deontologisk* syn innebär en eller flera universella regler, exempel på sådana regler; Skulle jag vilja se den här handlingen påverka alla, mig inkluderat? Kommer jag behandla alla människor jag möter som ett resultat och inte som ett sätt att nå mitt resultat? En *kritisk teori* angreppssätt bedömer handlingar enligt principen om man bidrar med direkta fördelar för den studerade och/eller blir en förebild för dem. Ett *covenantal* synsätt bedömer handlingar efter om de är kongruenta med specifika överenskommelser med andra i pålitliga relationer.

Flinders (1992) presenterar en idé om *relationsetik* som sätter sin tyngd på problem vid tillgivenhet, omtanke och respekt mer än på överenskommelser som sådana. Flinders föreslår att forskare med en *utilitariansk* syn, ofta en traditionell vetenskaplig ansatts, behandlar värkning av respondenter via informerat samtycke, utför fältarbete för att undvika att skada andra och skyddar anonymiteten i rapporten. En regelbaserad *deontologisk* syn får flera absolutister: Värkning måste prioritera ömsesidighet (både forskaren och den utforskade ska

ha något att vinna på processen), fältarbete måste undvika att fela andra och rapporten måste vara rättvis och ärlig Flinders (1992). Flinders menar att forskare som tar ett *relations* perspektiv kräver lika samarbete; forskare och den utforskade är nu mera symmetriska. Fältarbete försöker att undvika att vara en börda och rapporten är till för att konfirmera, ge support eller till och med fira människor som är definierade som vänner. En omfattande *ecological, ekologisk*, syn av etik, påpekar Flinders, leder forskaren under värvningen av respondenter att vara varsam mot det lokala språkets kultur och mening; detta för att undvika avskildhet till fördel av uppmärksamhet av det goda eller onda man kanske gör åt hela den relevanta miljön; och att under rapportskrivningen tänka på ”hur man ska agera ansvarsfullt när man gör den kunskap man kommit fram till offentlig,” med tanke på effekterna av de underförstådda, mångfaldiga, stereotypiska aspekterna av språket. (Se Figur 2:7)

	Utilitarian	Deontological	Relational	Ecological
Värvning	1. Informerat Samtycke	1. Ömsesidighet	1. Samarbete	1. Kulturell känslighet
Fältarbete	2. Undvikande av att fara illa	2. Undvikande av att göra fel	2. Undvikande av att vara en börda	2. Undvikande av likgiltighet
Rapportskrivning	3. Anonymitet	3. Rättvishet	3. Befästade	3. Intresserad/ Deltagande kommunikation

Figur 2:7 Etiskt ramverk och forskningsaspekter (Flinders, 1992)

2.8.2 Specifika etiska problem

Vi har tagit hänsyn till ett antal olika specifika etiska problem innan, under och efter vår kvalitativa studie. De här specifika problemen beskriver vi och går in på hur vi hanterade just de problemen i vårt fall, vi har försökt ta upp de i kronologisk ordning:

Värdet av projektet. Miles och Huberman, (1994) ställer sig frågande till om en viss studie är värd att göra och om den kommer att bidra på ett signifikant sätt, mer än att ge möjligheten att få det publicerat och kanske till och med ge finansiella möjligheter som resultat. Vi har ställt oss frågan om vår studie är värd att göra. Handedare och kollegor har ställt oss frågan om den kommer att bidra på ett signifikant sätt, det vill säga bidra med ny kunskap. Vi kom fram till att vår studie är värd att göra på grund av möjligheten till att komma åt ny kunskap på området vi undersöker och att ämnet är intressant för oss.

Hur det påverkar analysen: Miles och Huberman (1994) menar att man kommer att tackla ett projekt på ett ytligt sätt, om man ser på ett projekt som bara opportunistiskt utan någon större signifikans för en personligt, med mindre fokus på design och datainsamlande. De första slutsatser man tar kanske man då undviker att ifrågasätta i första hand och man skriver rapporten på ett sätt som får den att se bra ut, istället för att skriva en rapport som är rätt. Miles och Huberman (1994) menar att om man tror att ens forskningsrapport kommer att användas felaktigt är det tveksamt att man kan brinna hundra procentigt för rapporten. Eller ännu värre: Om man låter sig bli använd avsiktligt blir man en medbrottsling och oärlig. Eftersom vi inte ser på ämnet som ett sätt att nå finansiella möjligheter och tycker ämnet är intressant hoppas vi kunna undvika att vara för ytliga och lägga den mängd fokus på design och datainsamlande som det krävs, om vi har lyckats med det är upp till läsaren att bedöma. Vi har riktat in oss på att skriva en rapport som är rätt och inte enbart ser bra ut för läsaren.

Detta har vi gjort genom att hela tiden ifrågasätta de första slutsatserna vi dragit om ett visst fenomen vi har stött på och försökt titta på fenomenet från flera synvinklar.

Kompetensgränser. Miles och Huberman (1994) tycker att man ska ha god kännedom om ens kompetensgränser och fråga sig om man är beredd på att studera, undervisas och handledas. Besitter vi den kunskap som behövs för att utföra en undersökning av god kvalitet? Vi som studenter insåg tidigt att vår kompetens på området var väldigt begränsad. Vi visste att vi skulle få lägga ned mycket tid på att läsa oss till kunskap både på området vi studerar och det vetenskapliga förfarandet.

Hur det påverkar analysen. Miles och Huberman (1994) skriver vidare att ensamma forskare är de som oftast gör misstaget att inte konsultera vänner, kollegor eller mentorer. Detta leder till en viss typ av analytisk svaghet i kvalitativa studier, till exempel stora mängder av dåligt insamlade data, Oanalyserad data och förhastat dragna slutsatser. Eftersom vi studenter är jämförelsevis vana vid att bli handleda så hade vi inga problem med att utnyttja den möjligheten. Vår handledare var vår stöttepelare genom hela arbetet och vi var även varandras stöttepelare.

Informerat samtycke. Har de personer vi studerar full information om vad vår studie handlar om? Har de gett sitt samtycke, är frågor som Miles och Huberman (1994) frågar när det gäller informerat samtycke. Miles och Huberman (1994) fortsätter med att påstå att det aldrig går att uppnå fullständigt informerat samtycke i kvalitativa studier, eftersom händelser på fältet och forskarens aktioner, som att följa upp nya och lovande ledtrådar, inte går att förutse. För vår del försökte vi så långt det bara gick att informera våra intervjuobjekt om vad studien gick ut på och tvingade ingen att göra något de inte ville vara med på.

Hur det påverkar analysen. Miles och Huberman (1994) skriver att svagt informerat samtycke ofta leder till sämre data, eftersom respondenter försöker skydda sig själva. Eftersom vi valde att utföra dold observation på undersökningsobjekten under en lång period trodde vi det skulle innebära att när vi väl avslöjade vilka vi var och vad vi hade för syfte så skulle det finnas en chans att ingen ville ställa upp på en intervju. Dock visade detta sig vara en obefogad rädsla. Det kan ha att göra med att vi var med och observerade så pass länge att man var en i gänget och ingen hade något emot att vi undersökte de, eller åtminstone var det så vi upplevde det hela. Därför tycker vi att vi har uppnått målet av att intervjuobjekten känner att de är delaktiga och har gett sitt samtycke. Däremot precis som Miles och Huberman (1994) skriver tror inte vi heller att vi lyckats uppnå fullständigt informerat samtycke, eftersom efter intervjuerna fick vi nya ledtrådar att följa upp i den virtuella världen och den verkliga världen, vilket kan ha lett till att de intervjuade inte var fullständigt informerade om vad studien handlade om i slutändan.

Fördelar, kostnader och ömsesidighet. Vad kommer varje deltagare av en studie tjäna på att delta? Vad behöver de investera i form av tid, energi och pengar? Och är balansen rättvis, det är frågor Miles och Huberman (1994) tycker man ska ställa sig. Frågan om kostnader och vilka som betalar de är något som vi försökt att tänka på. Forskarens tid är oftast kompenserad, inte alltid fullt ut, genom pengar, godkännande eller ett betyg. Respondenter får sällan ersättning för deras tid menar Miles och Huberman (1994). Vi har hela tiden hållit detta i beräkningen när vi intervjuat respondenter. Vi har försökt att hålla intervjuer inom de tidsramar vi angivit till respondenten och inte dragit över tiden, för att på så sätt inte ta upp mer än nödvändig tid.

Hur det påverkar analysen. Miles och Huberman (1994) skriver att respondenters oro om den orättvisa fördelningen av fördelar och kostnader kan leda till att man kommer åt mindre data eller tunnare data. Eftersom vi inte upplevde att våra respondenter var oroliga för orättvis behandling är det svårt att bedöma om våra data blivit tunnare än det kunde ha varit. Dock var vi glatt överraskade över hur pass villiga våra intervjuobjekt var över att prata med oss, fastän de fick väldigt lite i utbyte, mer än att de hade någon som lyssnade på dem och fick möjligheten att diskutera saker som de kanske inte reflekterat över innan.

Skada och risk. Miles och Huberman (1994) ställer sig två frågor: ”Vad skulle den här undersökningen kunna göra för att skada de involverade människorna och Hur sannolikt är det att sådan skada kommer att ske?” (s. 293) Miles och Huberman (1994) skriver vidare att riktiga eller fruktade skador kommer alltid att påverka någon i en kvalitativ studie. Skador kan framträda i olika former, till exempel i försämrat självförtroende, se dålig ut inför andra, hot mot ens intressen eller rentav att bli åtalad. Miles och Huberman (1994) menar att informationen från en kvalitativ studie aldrig är fri från värde och den kan ha negativa konsekvenser. Vi ställde oss själva de två frågorna Miles och Huberman ställer och kom fram till att vår undersökning skulle kunna skada de involverade människorna. Detta genom att respondenterna pratar om andra deltagare i den virtuella världen som senare kanske inte uppskattas av dem som inte är med i undersökningen. Vilket leder till dem som deltagit i undersökningen behandlas annorlunda i den virtuella världen än de gjorde innan. Eller så skadas respondenterna genom att vi frågar frågor som gör att de förlorar en del av sitt självförtroende eller att det får de att se dåliga ut inför andra, som i sin tur påverkar hur de agerar i den virtuella världen, kanske även i den verkliga världen.

Hur det påverkar analysen. Om man förväntar sig någon form av skada så kan access till data och kvaliteten på data försämrans enligt Miles och Huberman (1994). Eftersom det är mycket svårt att bedöma risken för att någon skadas tyckte vi det skulle vara bättre att bara anta att vi kommer få någon typ av skada, istället för att försöka undvika en typ av skada som vi inte ens kan definiera i för tid.

Ärlighet och förtroende. Vad är min relation till människorna jag studerar, talar jag sanningen och litar vi på varandra, frågar Miles och Huberman (1994)? I början av undersökningen och då specifikt när vi började observera hur människor interagerade och kommunicerade i den virtuella världen tog den ett tag innan man lärde känna människor och kunde på riktigt ta del av världen och allt som hörde där till. Som Miles och Huberman (1994) skriver, kan det mycket väl ha varit så att vi, fram till dess att människor litade på oss, lurade oss på sätt som vi inte kunde förstå fullständigt. När vi vunnit deras tillit så var det vi som till viss del lurade dem, kan man säga. Detta för att de inte visste om att vi observerade deras aktioner utan deras vetskap. Men det har aldrig funnits situationer då vi försökt manipulera en situation för att på något sätt få reaktioner från människor i den virtuella världen. Det som dock har varit problematiskt är de avvägningar vi fått göra i vissa situationer, till exempel när två parter bråkade om något specifikt, men som kanske inte alls hade något med den virtuella världen att göra, utan personliga konflikter mellan olika människor. På ett sätt var sådana konflikter mycket intressanta för hur samspelet påverkades och hur relationen mellan parterna påverkades och människorna runt omkring. Men på ett annat sätt var det också olustigt att observera sådana situationer utan att de observerade parterna visste om att det fanns personer som satt och studerade deras agerande.

Hur det påverkar analysen. Om människor känner sig bedragna av en när de läser ens undersökning, blir det nästan omöjligt för de att acceptera den som en resonabel tolkning av

vad som hände, menar Miles och Huberman (1994). Detta var något vi försökte hålla i tankarna när vi återgav vad vi observerat. För att inte påverka möjligheten till vidare åtkomst av detta område och kringliggande områden för andra forskare, har vi undvikit att föra respondenterna allt för mycket bakom ljuset under observationen.

Privatliv, förtrolighet och anonymitet. Miles och Huberman (1994) skriver om hur och på vilka sätt en studie kommer att inkräkta och komma närmare människor, än de vill. De ställer sig också frågande till hur informationen kommer att skyddas och hur identifierbara individerna man studerar är. Privatliv handlar i praktiken om hemlighet, förtrolighet och anonymitet handlar oftast om ytliga löften man ger respondenter i början menar Miles och Huberman (1994). Eftersom våra respondenter inte skulle vara anonyma för alla i den virtuella världen även om vi inte nämnde deras namn i rapporten, beslutade vi att förutom att ge respondenterna fiktiva namn, att dessutom inte nämna vilken server de spelade på och i vilket land spelservrarna hade sin bas. Även med detta var respondenterna inte hundra procentigt anonyma, det fanns fortfarande en liten chans att någon i just deras virtuella värld skulle råka på rapporten och känna igen data i respondenternas intervjuer. Risken för det bedömdes dock, av både oss och respondenterna, vara försumbar. Materialet från observationerna behandlades på samma sätt, fiktiva namn, servernamn nämndes inte och i vilket land servern låg i nämndes inte heller.

Hur det påverkar analysen. När man inser att anonymiteten har hotats kan man behöva använda nya analytiska verktyg för att skydda data kvaliteten. Om anonymiteten har brutits, måste man tänka på vad rapporten har för inverkan på respondenterna när de får tillbaka den, skriver Miles och Huberman (1994). Man måste då ta reda på om informationen i rapporten kan knytas till en identifierbar person. Vi förde dialoger med våra respondenter, där vi gav de chansen att markera information, som senare ändrades eller togs bort, i transkriberingen av deras intervjuer som skulle kunna identifiera de och på så sätt kunde vi erbjuda en säkrare anonymitet. Miles och Huberman (1994) skriver om ett annat problem man måste handskas med. De menar att lokala respondenter alltid kan gissa, eller anta, vem eller vilka det är rapporten behandlar. I vårt fall hade respondenterna fiktiva namn och i vilken virtuell värld de spelade i nämndes aldrig heller. Och med det tror vi att vi lyckats göra det svårt om än inte helt omöjligt för respondenterna att gissa eller anta rätt.

Äganderätt av data och slutsatser. Miles och Huberman (1994) tycker man ska fråga sig vem som äger ens fältnoteringar och analyser. Är det vi, organisationen man jobbar för, universitetet eller vem? Och slutligen undrar Miles och Huberman (1994) vem som kontrollerar rapportens spridning efter rapporten är skriven. Vi har inställningen att vi anser att alla fältnoteringar, intervjumaterial och analyser är något som vi äger. Efter rapporten är skriven är det universitetet som kommer att sköta spridningen i praktiken, det är inget vi kommer att göra personligen.

Hur det påverkar analysen. Om det hade varit till exempel en organisation vi jobbat för hade kanske våra fältnoteringar och analyser blockerats om de visat sig vara ett hot mot organisationen i sig. Våra resultat skulle fortfarande kunna stoppas av universitetet genom att rapporten inte publiceras eller godkänns, men det är något vi hoppas inte kommer att ske.

2.9 Val av rapporteringsform

Kvale (1997) påstår att intervjurapporter ofta kan bli tråkiga att läsa. Detta menar han är på grund av *tröttande intervjuresultat*, de karakteriseras av långa, sega, ordagranna citat, presenterade i fragmentarisk form, enligt primitiva kategoriseringar och inte sällan i orimlig omfattning. Tiotals eller hundratals sidor med citat ur intervjuutskriften, interfolierade med några kommentarer och tabeller, utgör sällan intressant läsning fortsätter Kvale (1997). Intervjupersonernas ofta spännande historier har, under analysen och rapporteringsstadierna, styckats sönder i atomistiska citat och isolerade variabler, menar Kvale (1997).

Man ska forska med slutrapporten i åtanke, skriver Kvale (1997). Syftet med en rapport är att informera andra forskare och allmänheten om resultatens betydelse och tillförlitlighet. Kvale (1997) menar att rapporten bör bidra med ny kunskap på området och vara så formulerad att den tillåter läsaren att kontrollera slutsatserna. Kvale (1997) skriver att läsaren av en intervjumetod behöver känna till det metodiska förfarandet för att kunna bedöma resultatens tillförlitlighet. Detta är något vi har siktat på att uppnå i vår rapport. Om vi har lyckats med det eller inte är inte något vi själva kan avgöra utan är något vi lämnar åt läsaren att bedöma.

Kvale (1997) menar att det inte finns någon standardform för rapportering av resultaten för en intervjuundersökning, dock anser han att det vanligaste sättet att presentera resultaten från intervjuundersökningar är genom utvalda citat. Vi har valt att använda oss av intervjuцитat, detta för att ge läsaren intrycket av interaktion i intervjusamtal och det exemplifierar materialet vi har använt för analys. Kvale (1997) går också in på att antalet sidor en rapport består av ofta spelar en roll för kvalitativa forskare. Han menar att många kvalitativa forskare rättfärdigar deras undersökningar, som saknar kvantitativa data, med antalet sidor. Detta kan visa sig i alltför många sidor med intervjumaterial och för få till att redovisa resultaten. Nya intervjuforskare kan ha det svårt att utveckla en kritisk och selektiv distans till vad de får veta genom sina undersökningsspersoner, menar Kvale (1997). Med den här kunskapen i bakhuvudet har vi försökt att inte gå i fällan av att försöka rättfärdiga bristen på kvantitativa data genom att inkludera en massa extra sidor med intervjumaterial. Vi har gjort vad vi kunnat för att hindra att antalet sidor sprungit iväg från oss allt för mycket och försökt fokusera oss på att uppmärksamma och välja ut de väsentliga aspekterna av det vi fått höra i intervjuerna.

Kvale (1997) föreslår ett antal sätt att göra redovisningar och intervjuundersökningar mera läsvänliga. De sätten är att återge intervjuerna som journalistiska intervjuer, dialoger, terapeutiska fallstudier, berättelser, metaforer och visualisering. Vi går igenom de olika sätten vi har använt oss av här:

Journalistiska intervjuer. Den här metoden är helt enkelt att redovisa intervjuer som intervjuer, där forskaren har en särskild publik i åtanke redan i början av en intervju och begränsat utrymme, skriver Kvale (1997).

3 Gruppdynamik

Detta kapitel inleds med en definition av termen gruppdynamik och en förklaring till vad en grupp är, samt valet av de faktorer som påverkar hur en grupp fungerar. Kapitlet fortsätter med att behandla de valda faktorerna.

Gruppdynamik – ”socialpsykologisk beteckning för det faktum att en grupp under sin tillvaro förändras genom en kedja av processer, vilka kan medföra förändringar i gruppens struktur”. (Bra Böckers Lexikon 2000 s.168).

De flesta människor i vårt samhälle lever i olika grupper vilket kan vara ett resultat av att vi är beroende av varandra för att kunna tillfredsställa våra behov. Gruppen förmedlar en mängd olika mål för sina medlemmar. För att det ska kunna bli en grupp är det viktigt att gruppmedlemmarna erkänner gruppens mål och aktiviteter och det är ofta som sammanhållningen är avgörande för en grups effektivitet oavsett om det handlar om arbete eller om idrott. Det är vanligt att individerna i gruppen påverkar varandra, har gemensamma mål, är beroende av varandra, är medvetna om varandra både fysiskt och psykiskt samt att de uppfattar sig själva som en grupp (Angelöw & Jonsson 1990).

Angelöw och Jonsson 1990 beskriver en grupp som en ”brygga mellan samhället och individen och vice versa” (Ibid. s.124). Vidare menar författarna att i grupperna sker olika slag av påverkan och sociala betydenheter, språk, attityder, roller och normer överförs. De enskilda medlemmarna i gruppen lär sig dessa betydenheter för att sedan föra dem vidare till andra medlemmar eller individer utanför gruppen. Denna interaktion är vanligtvis tvåvägs och eftersom samtidigt som man påverkar andra så påverkar dem en själv.

I grupper är det viktigt att det finns ett stimulerande *samarbete* mellan gruppmedlemmarna där samtliga får vara engagerade och utföra sin del av den gemensamma uppgiften för att gruppen ska fungera (Stensaasen & Sletta 2000). Men ibland är individernas medlemskap inte klart definierat och därför behöver en grupp förutom medlemmar en *gruppstruktur* i form av *normer, roller, maktfördelning, kommunikation* och *samspelsförhållanden* (Angelöw & Jonsson 1990). Även relationerna mellan den enskilde individen och gruppen har en avgörande roll. Dessa relationer formar gruppens *ledarskap* och de *beslutsprocesser* som förekommer i gruppen. Men relationerna i en grupp kan leda till *konflikter*. Konflikter mellan gruppmedlemmar är en del vardagen i ett klassrum, bland kollegorna på en arbetsplats och i vilken grupp som helst där det pågår samspel under en tid (Stensaasen & Sletta 2000).

Samtliga ovanstående omständigheter påverkar hur en grupp fungerar och urvalet av dem har framkommit dels innan studien inleddes och dels under studiens gång. I studiens början intresserade vi oss för samarbete då vi redan efter några få dagar av spelande märkte att samarbete var något som krävdes för att utvecklas snabbare. Vi insåg att samarbete var ett sätt att komma in i olika gemenskaper och skapa vänskapsband och för att klara av uppdrag/uppgifter som vi inte hade klarat av själva. Inledningsvis hoppade vi mellan olika typer av grupper och vi såg hur gruppstrukturen spelade en stor roll för hur bra eller dåligt grupper fungerade varför vi även valde att studera gruppstruktur. Vi ställde oss frågan varför det var på det här viset. Den här frågan ledde oss till ett antal flera intressanta subkategorier såsom normer, roller, maktfördelning, kommunikation och samspelsförhållanden som vi

ansåg passade in i gruppprocessen i WoW. Normer i WoW varierar mellan grupperna och det var intressant att se hur de påverkade gruppmedlemmarna och hur interaktionen ändrades mellan gruppmedlemmarna. Vi såg också hur olika roller påverkade gruppen och insåg att det fanns möjligheter att anta olika roller för deltagarna. Maktfördelning är något som vi observerade när grupperna blev allt större och hierarkier bildades och det var intressant att se hur denna maktfördelning manifesterades. Kommunikationen i grupperna sker i textform och vi ansåg att kommunikation var en viktig punkt att titta närmare på. Efter att ha läst ett antal artiklar om hur viktigt det är med samspelsförhållanden och social kompetens i grupper ute i vårt samhälle tyckte vi att denna punkt var intressant att ta med. Denna övertygelse konfirmerades när vi började observera deltagare i den virtuella världen. Genom litteraturen fick vi även klart för oss att en ledare spelar en central roll för hur framgångsrik en grupp är. Vi tyckte därför det vore intressant att undersöka vilken betydelse ledare har i en virtuell värld. Under vår observation växte ett intresse fram för hur beslutsprocesserna gick till. I spelets början fanns det inte så mycket att besluta om och då vi hade låg status ingick vi inledningsvis inte i några beslutsprocesser. Efterhand som vår status växte blev vi alltmer involverade i dessa processer vilket gjort att denna punkt framkommit i ett senare skede av studien. Under vår studietid har vi varit inblandade i många grupparbeten där ett flertal konflikter uppkommit. Vi ställde oss därför undrande till hur konflikter uppkommer och hanteras i en virtuell värld.

Dessa omständigheter ligger till grund för den uppdelning vi har gjort av detta kapitel och vi kommer nedan att gå djupare in på vad var och en av dem innebär för en grupp.

3.1 Samarbete

Svein Stensaasen och Olav Sletta (2000) skriver i sin bok om att vinna genom att samarbeta kontra att vinna genom att konkurrera. De menar på att det finns mycket att vinna på att basera arbete i grupp på ett tillitsfullt och öppet samspel, antingen det handlar om lärare och elever, ledare och medarbetare, läkare eller andra yrkesutövare. Man menar också att genom ömsesidig stimulerande samspel med vänner, klasskamrater, kollegor eller andra kan den enskilda efter hand lära sig att vinna över sig själv i motsats till att vinna över andra. Det kan till exempel komma till uttryck genom att låta andra välja först, genom att dämpa sitt eget pratbehov och sin egen aktivitetslust för att andra skall få chans att uttrycka sig och utföra sin del av den gemensamma uppgiften, genom att utföra de mindre eftertraktade delarna av arbetet utan att gnälla. Stensaasen och Sletta (2000) menar att vinna över sig själv kan också gå ut på att man lär sig att sätta upp mål som är anpassade efter andra medlemmar i gruppen, eller att man upptäcker att man kan närma sig sina mål via samarbetsplaner som gruppen kan enas om. Den enskilde kan vinna över sig själv genom att till exempel förändra ett beteendedrag som har lett till gnissel i samarbetsituationer och utlöst kritik från andra (Ibid.).

Ett öppet tillitsfullt samarbete kan också medverka till att var och en utvecklar en positiv självbild. Samspel med andra för att lösa stora och små uppgifter gemensamt och för att lära olika färdigheter och tillägna sig kunskaper leder till möjligheter att utveckla positiva förväntningar på sig själv och sina medmänniskor. Sådana förväntningar skapar i sin tur en grund för ett gott samspel och en öppen, tillitsfull kommunikation (Ibid.).

Motsatsen till samarbete är konkurrens som fungerar så att bara en person eller en grupp kan vinna (Ibid.). Lärare och andra ledare uppträder ibland som om konkurrens utan vidare tar

fram det bästa hos den enskilde. I linje med sådana föreställningar skapar de ofta ogenomtänkta konkurrenssituationer för att stimulera prestation. Detta uppnår de genom att till exempel utmana den enskilde med frågor som: ”Vem blir först färdig?” ”Vem utför jobbet bäst?” – eller genom att ställa grupper mot varandra: ”Vilken av grupperna X, Y och Z klarar uppgiften först och med mest tillfredsställande resultat?” (Ibid.). Antagandet om att konkurrens alltid har den verkan som man önskar är inte hållbart. Riskerna för att ej avsedda verkningar kan uppträda är stora. Konkurrens kan utlösa oönskat mellanmänniskt beteende, till exempel aggressivitet. Andra negativa följder kan visa sig på flera sätt, till exempel misstänksamhet och reservation mot varandra, fientlighet, individer som kräver stöd kan känna sig åsidosatta och värdelösa, individer som hamnat efter stör aktiviteterna istället för att försöka komma ifatt och de som uppfattar sig som bäst minskar sin insats. Stensaasen och Sletta (2000) menar att individen har ett större behov av ömsesidigt tillfredsställande samspel än konkurrens med sina medmänniskor i det dagliga livet.

3.2 Gruppstruktur

I grupper som familjen, arbetsgruppen och kompisgänget blir vi individer både individuella och samhälleliga varelser. Men de olika grupper som man tillhör skiljer sig vanligtvis åt på flera sätt. Angelöw och Jonsson (1990) menar att det som skiljer grupper åt är att de ”fyller t ex olika funktioner, har olika strukturer, är relaterade till omgivningen på olika sätt, förändras på olika sätt och påverkar oss i olika grad” (Ibid. s.134). Ett sätt att se på en grupp enligt författarna är att se gruppen ”som sociala och levande system, det vill säga som något som är mer eller mindre i ständig förändring, som uppstår, fortlever, förändras och försvinner” (Ibid. s.134).

Som tidigare nämnt har grupper olika strukturer. Dessa strukturer kan variera i olika grad mellan grupper eftersom de fungerar på olika sätt för att vara effektiva. Istället har varje grupp den struktur som passar för både själva gruppen men även för gruppens uppgift. Med struktur menas på vilket sätt gruppens individer eller individuella delar är sammansatta på ett sätt så att de tillsammans fungerar som en grupp (Ibid.). Oavsett hur strukturerade grupperna är så har de gemensamt att de består av individer vars medlemskap i olika grad är definierat.

3.2.1 Normer

I alla grupper uppkommer och förekommer normer. Normerna är i sig varken bra eller dåliga utan man kan beskriva dem som relevanta eller irrelevanta för sammanhanget. I en arbetssituation är de relevanta normerna de som är knutna till gruppens arbete och samarbete. Irrelevanta normer kan vara till exempel hur man ska vara klädd och fritidsintressen. Angelöw och Jonsson (1990) delar in normer i informella och formella. Informella normer är självklara och underförstått givna för etablerade medlemmar men för utomstående är de dolda eftersom de, enligt författarna, uppstår, utvecklas och förändras under medlemmarnas ömsesidiga handlingar i vardagen. Trots att informella normer är dolda för en utomstående så märker han/hon av det. Ett exempel är när en utomstående ”sätter sig på fel plats” (Ibid. s.136). Författarna menar att det inte är något större brott att bryta mot dessa normer vid första gången vilket vanligtvis mottages med tystnad. Vid upprepade brott mot informella normer är det vanligt att sanktionen blir mera tydlig och markerad. En sanktion kan vara att den ”nye” får hålla sig undan ett tag och inte blir insläppt i gruppen samt inte riktigt accepteras.

Formella normer är enligt Angelöw och Jonsson (1990) lättare att handskas med eftersom dessa normer är nedskrivna och vanligtvis anger vilka sanktioner som ska kopplade till normen i fråga. Som exempel på formella normer nämner författarna exempelvis ”regler som i stort sett varje grundskola förmedlar i början av varje läsår till elever och deras föräldrar” (Ibid. s.136-137). Med detta menas att man fastställer vad som får göras och inte göras. Även ett lands lagar och förordningar går under kategorin formella normer.

Formella och informella normer, och de sanktioner som är kopplade till dem, är med andra ord mycket betydelsefulla för den mänskliga tillvaron eftersom de starkt reglerar och formar sättet att vara som individer och gruppmedlemmar (Ibid.).

3.2.2 Roller

Det sociala samspelet underlättas av om vi har en roll att följa. Den bidrar till en viss förutsägbarhet i intentionen så att samvaron flyter smidigt. I tidig ålder lär vi oss att spela olika roller som omgivningen skapar åt oss. Ju tryggare en person är desto mer vågar denne bredda sin rollrepertoar med fler nyanser och större flexibilitet. Vårt agerande och vår samvaro i olika grupper påverkas i mycket hög grad av de uppgifter, förväntningar och krav som vi själva ställer på vårt agerande, vårt rollspel. Därför har varje grupp en viss struktur vilket innebär att de individer som ingår i gruppen har någon form av roll som är relaterad till de andra gruppmedlemmarnas roller. Olika roller har olika innebörd och en och samma roll kan fungera och se olika ut i olika grupper (Ibid.).

De grundläggande rollerna i vårt samhälle är könsrollerna det vill säga man - kvinna. Men det finns fler rollpar som nästan är lika generella såsom; vuxen – barn, lärare – elever, läkare – patient, säljare – kund med mera. Gemensamt för alla dessa roller är att de har sina befogenheter, krav och förväntningar, vilka förändras i förhållande till varandra på olika sätt beroende på vem som uppbär rollen eller rollerna och vilka situationer de möter.

Angelöw och Jonsson tydliggör ytterligare vilka olika typer av roller som kan förekomma i en grupp. *Den dominerande* rollen är ett sätt att markera sin status och rangordning i en grupp. Markeringen kan ske på olika sätt och vanligt förekommande när en gruppmedlem är osäker på sin status är att tala till andra med ett aggressivt eller överlägset tonfall. Att vara dominerande kan också vara ett uttryckssätt för att visa att man vet vad man kan, det vill säga uttrycka självförtroende och självkänsla. En individs dominans beror på många faktorer och Angelöw och Jonsson (1990) menar att ”individens känsla av dominans är dock vanligen situationell, det vill säga den varierar beroende på situationen, gruppens storlek och sammansättning, klimatet och relationerna i gruppen, hur vi upplever oss själva och andra, den kunskap vi anser oss eller andra ha, hur mycket vi anser att vi eller de andra engagerar sig i gruppens inre liv, arbete och dyl.” (Ibid. s.138).

En annan typ av roll som författarna tar upp är *clownen*. Den individ som uppbär denna roll tar det mesta lätt och är den i gruppen som spexar och lättar upp stämningen och får de andra medlemmarna att slappna av. *Clownens* agerande kan också få motsatt effekt genom att aldrig ta något på allvar. *Den tyste* är en individ som de andra i gruppen inte vet så mycket om eftersom han/hon ingenting säger. Följderna av *den tystes* agerande kan bli att denne blir ignorerad eller att de andra känner sig hotade. *Den aggressive* är en gruppmedlem som ständigt tvistar av både berättigande anledningar och inga anledningar alls. Enligt Angelöw och Jonsson (1990) finns det både de personer som är konstant aggressiva och de som är aggressiva tillfälligt. De personer som är mer konstant aggressiva kan exempelvis använda sin

aggressivitet för att dölja en dålig självkänsla. Rollen som *arbetsnarkoman*, är en person som måste arbeta och som lägger större delen av sin energi på sitt arbete. Det höga arbetstempot leder vanligtvis till att de andra gruppmedlemmarna känner sig underlägsna vilket innebär problem för gruppen. Dock ska man enligt författarna inte förväxla *arbetsnarkomanen* med de personer i en grupp som har en äkta arbetsmotivation. Man menar att de "är individer som hamnat i rätt yrke där de kan skapa såväl som utvecklas som människor" (Ibid. s.138).

3.2.3 Makt i gruppen

Enligt Angelöw och Jonsson (1990) kan man dela in maktfördelningen i en grupp i formell och informell struktur. Den formella indelningen är baserad på formella normer exempelvis via organisationsplaner eller befattningsbeskrivningar som ger vissa gruppmedlemmar befogenheter som andra inte har. Det är dessa personer som man vanligtvis benämner som ledare eller chefer då deras roll är att leda, fördela, bestämma och fatta beslut. Beroende på vilka medlemmar en grupp innefattar så är det kanske inte alltid självklart att det är den formelle ledaren som bestämmer och författarna påpekar att "vi vet vem det är som skall bestämma, men vi vet också att det inte alltid är den som har den formella rätten som verkligen bestämmer" (Ibid. s.139).

Informell maktstruktur innebär att det inte nödvändigtvis är den rättmätige ledaren som fattar alla beslut utan någon annan stark gruppmedlem. Det kan vara svårt för gruppmedlemmarna att beakta den informella formen då den inte är fastslagen och dokumenterad. Dock förekommer det oftast någon form av praxis som visar maktfördelningen och det kan vara ålder eller erfarenhet som ger en viss gruppmedlem högre makt (Ibid.). Författarna menar att det också kan vara relationistiska orsaker som styr den informella maktstrukturen. En gruppmedlem kan ha makt över andra genom att hota, psykiskt och fysiskt, de gruppmedlemmar som ifrågasätter eller genom moraliskt påtryckning erhålla maktpositionen.

3.3 Ledarskap

Ledarskap är en komplicerad social process. Att vara ledare handlar om så mycket mer än att formellt via en titel vara den som leder en grupp. Varje grupp har någon form av ledarskap men ledarskapet skiljer från grupp till grupp. Enligt Angelöw och Jonsson (1990) finns det tre kategorier av teorier angående ledarskap, en som behandlar ledarens egenskaper, en tittar på ledarstilen och den tredje fokuserar på det situationella och strategiska ledarskapet. Egenskapsteorierna inriktar sig på ledarens egenskaper såsom begåvning, tävlingsanda, övertalningsförmåga, prestationsmotiv, initiativförmåga, arbetsledarförmåga och självuppskattning.

Ledarstilsteorierna inriktar sig på de olika stilar som ledare kan använda sig av. Det finns en mängd olika studier och många olika stilar. Ett av det vanligare sätten att dela in ledare i olika stilar är: *den auktoritära*, *den demokratiska* och *låt-gå* stilen (Ibid.). Auktoritära ledare sätter upp gruppens mål och kontrollerar noggrant all verksamhet i gruppen. Studier visar att de som arbetar under denna ledarstil ofta jobbar bra men är samtidigt omotiverade (Ibid.). Den demokratiska ledaren låter samtliga gruppmedlemmar komma till tals och låter hela gruppen vara med i besluten. Här visar studierna att de som arbetar under en demokratisk ledare också utför det bästa arbetet och det är också i denna miljö som stämningen är som bäst. Låt-gå

ledaren är bara närvarande och finns till hands utan att lägga sig alltför mycket i arbetarnas jobb och enligt studier är följderna ofta dålig kvalitet på arbetet samt att moral och sammanhållning ofta är låg (Ibid.).

Ett situationellt och strategiskt ledarskap kan ”ses som en syntes av ovanstående, det vill säga att en ledare ibland är auktoritär, ibland demokratisk och ibland låt-gå inriktad” (Ibid. s.142). Med detta menar författarna att det är situationen som styr vilken stil en ledare antar, tillsammans med uppgiftens art samt gruppen sammansättning.

Stensaasen och Sletta (2000) påstår att grupprocesser handlar om människor i samspel med varandra, och om faktorer som främjar eller hämmar detta samspel. Ledarskapet kan inverka positivt eller negativt på samspelet i gruppen och få betydelse för hur effektivt gruppen löser sina uppgifter. Varje gruppmedlem utövar ledarskap genom att till exempel ställa frågor, arbeta fram förslag och argumentera för eller emot den fråga som är uppe till behandling (Ibid.).

Vidare menar Stensaasen och Sletta (2000) att varje ledare är central i sin organisation. Detta beror på att ledaren har ansvaret både för organisationens verksamhet och resultat. Därför måste han eller hon se till att göra upp mål och strategiska planer, organisera arbetet och få det utfört, fatta beslut och förverkliga dessa. Ledaren måste inse att ledarskapsutövande först och främst handlar om att *leda sina medarbetare* och se till att de lär sig att samarbeta så att de kan lösa sina uppgifter i grupp. *Effektivt ledarskap* går ut på att utföra handlingar som leder gruppen mot sina mål. Ett bevis på bra sammanhållning och ömsesidig tillit i gruppen är om olika personer tar ledningen i olika situationer mer utifrån kompetens och erfarenhet än utifrån status och rang (Ibid.).

Skillnaden på ledare och andra gruppmedlemmar är vanligtvis att förväntningarna är olika. Genom att ledaren intar en mer central plats än andra, kommer hon att *delta mer*, ha *mer information* och *större överblick*. Därmed disponerar ledaren över mer *makt* och kan utöva en högre grad av *inflytande*. Detta betyder inte att det handlar om soloprestationer. Ledaren behöver aktivt stöd från gruppmedlemmarna för att hans eller hennes ledarhandlingar skall främja arbetet med att nå ett givet mål (Ibid.).

Även om ledarhandlingar är olika, verkar de ha antingen *uppgiftsorienterad* funktion, som att nå ett gruppsmål eller en *grupporienterad* funktion, som att bevara och/eller stärka sammanhållningen inom en grupp (Ibid.). Exempel på den första typen, att nå *gruppsmål*, är att sätta igång en handling, hålla verksamheten i gång och styra den i rätt riktning. Exempel på handlingar som har som syfte att *bevara sammanhållningen i gruppen*, är att skapa en god och positiv stämning, upprätthålla denna stämning genom att lugna upprörda sinnen och förhindra att yttre faktorer förstör sammanhållningen i gruppen (Ibid.).

Stensaasen och Sletta (2000) understryker ett antal kvaliteter som de anser en ledare bör ha. En av de kvaliteterna är en ledare som arbetar med och genom sina medarbetare i organisationen för att utöva inflytande. Detta ställer krav på ledarens öppenhet och förmåga att få kontakt och förutsätter att han eller hon diskuterar med sina arbetare, lyssnar uppmärksamt på dem och delegerar makt till dem. Detta understryker att *medarbetarna är ledarens främsta angelägenhet*. De är de som gör organisationen levande. En annan är att en ledare bör ha självinsikt och vara öppen för sina egna starka och svaga sidor. Det är bara genom att *få* ansvar som medarbetarna kan lära sig att ta ansvar och uppträda ansvarsfullt. En tredje kvalitet är en ledares förmåga att använda tiden effektivt. Många beslut kan hon eller

han fatta direkt tillsammans med dem saken gäller, medan parterna andra gånger måste ta del av mer omfattande utredningar, analyser och diskussioner innan de når fram till ett väl övervägt beslut. Ett öppet, tryggt och ömsesidigt tillitsfullt samspel mellan ledare och medarbetare lägger grunden både för trivsamma förhållanden och motiverande arbetsprocesser, och skapar förutsättningar för realistiska beslut (Ibid.). Å andra sidan skapar ett formellt, stelt och ensidigt kommandopräglat förhållande med ofta förekommande kontroller en spänd atmosfär med osäkerhet, nedsatt motivation och dålig arbetsglädje. Att en ledare känner sina medarbetare väl, värnar om dem och stöttar dem och skapar sådana förhållanden att de får använda sina talanger där de bäst behövs, är en fjärde kvalitet (Ibid.).

3.4 Samspelsförhållanden och social kompetens

Stensaasen och Sletta (2000) fortsätter att skriva om mellanmännsliga förhållanden som utvecklas genom samspel i olika situationer och sociala sammanhang, i förskolor och skolor, i arbetet och på fritiden. I alla grupper hittar man olika typer av sådana förhållanden. En del är till exempel goda vänner, medan andra inte tål varandra. En del samarbetar på ett harmoniskt sätt, och vissa dominerar över andra. Kommunikation är stel och formell i en del relationer, öppen och trivsam i andra. Vidare menar Stensaasen och Sletta (2000) att en av förutsättningarna för att samspel skall fungera bra är att deltagarna i samspeletsprocessen har *sociala färdigheter*. Personer med bristande sociala färdigheter har vanligtvis svårt att ge positiva bidrag till samspel, och de blir oftare än andra utsatta för social exkludering (Ibid.).

Vidare beskriver Stensaasen och Sletta (2000) *socialt samspel* som två eller flera personer ömsesidigt påverkar varandra genom direkt kontakt. Det dagliga livet är präglad av socialt samspel i många situationer, hemma och borta. De flesta vuxna har täta kontakter på arbetsplatsen, med kollegor, chefer eller underordnade. Samspelsförhållanden som utvecklas under längre tid mellan två eller flera personer, får sin egen särprägel. Sådana ihållande mellanmännsliga förhållanden kallas vanligtvis *sociala relationer*. Detta begrepp anser Stensaasen och Sletta (2000) vara svårt att definiera. Ett exempel ges där Liv och Hanna antas vara klasskamrater. Då placerar man de i samma arbetsgrupp i skolan och de spelar dessutom i samma handbollslag. Man beskriver den sociala relationen dem emellan dels genom att lägga vikt vid innehåll, det vill säga de *aktiviteter* den är koncentrerad kring, dels tittar man på den *känslomässiga kvaliteten* som karakteriserar förhållandet. Denna är sannolikt positiv i relationen mellan Liv och Hanna. Grovt sett menar Stensaasen och Sletta (2000) att man kan skilja mellan positiva och negativa känslor i sociala relationer. Man kan också gradera den känslomässiga kvaliteten från starkt positiv till starkt negativ, kanske med en neutral mittpunkt (Ibid.).

Detta betyder att sociala relationer omfattar fiendskap såväl som vänskap, och att det uppstår antingen människor som tvingas att vara tillsammans eller aktivt söker varandras sällskap (Ibid.).

Stensaasen och Sletta (2000) skriver vidare att social exkludering är en person som under en längre tid inte får tillträde eller är i stånd till att delta i samspel så som personen själv önskar det och på ett sätt som är positivt. Det rör sig då inte om enskilda episoder, utan om ihållande, typiska samspelsmönster. Social inkludering och exkludering betecknar förhållanden mellan individ och grupp. Den inkluderande och exkluderande parten kan till exempel vara en grupp lekkamrater i förskolan, kollegorna på en arbetsplats, en skolklass eller en grupp vänner.

Social inkludering betyder att man blir accepterad i en grupp och får tillfälle att aktivt delta i positivt samspel (Ibid.). Normalt artar sig inte livet i en grupp på så vis att frågan om acceptering blir ett antingen – eller. Det kan handla om gradskillnader. Stensaasen och Sletta (2000) påstår att en person är socialt inkluderad när hon eller han uppnår *rimlig grad av acceptering*. Det går inte att generellt avgöra var gränsen för inkludering och exkludering går (Ibid.).

3.5 Kommunikation

Kommunikation kan leda till närhet eller avstånd mellan människor. Öppen och tillitsfull kommunikation skapar gemenskap med andra och bidrar till harmonisk självutveckling. Däremot leder dolda och oklara uttalanden till missuppfattningar och förvirring som blockerar vidare samspel (Ibid.).

Kommunikation har definierats som att förmedla information, dela erfarenheter, och ta verbal eller icke-verbal kontakt för att skapa mening för två eller flera människor, förklarar Stensaasen och Sletta (2000). Kommunikation mellan personer som är i direkt kontakt med varandra, är synonymt med socialt samspel. Två personer kan bara komma i en relation till varandra genom att den ena vänder sig till den andra och därmed engagerar sig i kommunikationshandlingar. Kommunikation och socialt samspel är därmed så nära förbundna med varandra att de i många fall sammanfaller (Ibid.).

Stensaasen och Sletta (2000) skriver vidare att kommunikation mellan människor är en mångsidig *process* och ett *samspel med symboler* som försiggår i flera dimensioner. Den har en *innehållsmässig* och en *relationsmässig* sida, och man kan tala om öppen och dold kommunikation. Att karakterisera *kommunikation som process* framhäver att den är ständigt skiftande och föränderlig. Det beror på att kommunikation försiggår mellan människor som är olika vad gäller förutsättningar, humör, ålder och kön. Även de yttre omständigheterna för kommunikation och det sammanhang som den sker i, varierar från gång till gång. Stensaasen och Sletta (2000) fortsätter med att skriva att för att behärska de omständigheter som kommunikation sker i måste deltagarna lära sig att anpassa sig till situationen. Att betrakta kommunikation som en process innebär att kommunikation varken har början, mitt eller slut. *Kommunikation som symboliskt samspel*. Mänsklig kommunikation försiggår med hjälp av symboler (Ibid.). Dessa använder man för att överföra tankar, upplysningar och erfarenheter till andra. *Kommunikationens innehållsmässiga och omständighetsmässiga sida*. Den innehållsmässiga sidan av ett budskap förmedlar information av en eller annan art oavsett om den bestämda informationen är sann eller falsk. Den omständighetsmässiga sidan av ett budskap handlar om hur mottagaren uppfattar innehållet i budskapet (Ibid.). Den första sidan handlar om budskapets kunskapsmässiga eller kognitiva innehåll eller om *det som sägs verbalt*. Den andra sidan har med budskapets känslö- eller upplevelsemässiga komponenter att göra eller om *hur man säger det man säger*. Ett bra exempel på detta är en mor som säger till sin dotter: ”Jag ger dig en sista varning – städa ditt rum, annars får du inte gå ut och leka”, eller: ”Jag ska städa huset idag. Är du snäll och städar ditt rum innan du går ut och leker.” I båda fallen kommunicerar modern praktiskt taget samma innehållsmässiga information. Genom att hon kommunicerar två olika omständigheter är chansen stor att dottern kommer att uppfatta de två uttalandena olika (Ibid.).

Det någon avser att säga, behöver inte vara det någon annan uppfattar. En individs uppfattning av vad en annan säger kan påverkas lika mycket av ens handrörelser, kroppshållning och ögon som av sättet man framför sina verbala uttalanden på. En person kan verka förvirrad eller inkonsekvent om det är för stort avstånd mellan vad personen säger och det han eller hon *menar*, eller hur personen *känner* för något och det han eller hon säger om det. Genom att vara medvetet uppmärksam på att vi både förmedlar innehållsmässig och omständighetsmässig information till andra, har vi möjlighet att betona den sida som vi vid en given tidpunkt anser är mest betydelsefull (Ibid.).

3.5.1 Johari-fönstret

Med hjälp av en grafisk modell (Figur 3.1) som Joe Luft och Harry Ingram skapade, kan man visa på människors grupp beteende, enligt Stensaasen och Sletta (2000). Modellen kallas för Johari-fönstret efter forskarnas förnamn. Den förklarar hur kommunikation utvecklar sig mellan medlemmarna i en grupp. Johari-fönstret består av fyra kvadrater, som representerar tillsammans en person i förhållande till andra personer. Grunden för att dela in i kvadrater ligger i en medveten om beteende, känsla och motiv. Det vill säga ibland känner gruppmedlemmarna till varandras känslor och motiv, andra gånger gör de det inte. Med detta som grund kan man placera en handling, en känsla eller ett motiv i en bestämd kvadrat. Efter hand som medlemmarna lär känna varandra bättre, byter de psykologiska tillstånden plats i kvadraterna (Ibid.).

	Känt för en själv	Inte känt för en själv
Känt för andra	1 Öppen	2 Blind
Inte känt för andra	3 Dold	4 Okänd

Figur 3.1 Johari-fönstret (Stensaasen & Sletta, 2000)

Kvadrat 1 är det öppna fältet, beteende känslor och motiv är här kända för en själv och andra. Detta definierar man som området för fri aktivitet. Det är fönstret som är öppet för världen, det är ens offentliga jag. Beteende i kvadrat 1 handlar om hur man presenterar sig själva, det både vi och andra vet.

Kvadrat 2, den blinda kvadraten, refererar till beteenden, känslor och motiv som är kända för andra, men inte för en själv. Ett exempel på ett område för det här är ”dålig andedräkt”, andra kan veta att det luktar illa om ens andedräkt, men man själv vet det inte.

Kvadrat 3, den dolda kvadraten, refererar till beteenden, känslor och motiv som är kända för en själv, men inte för andra. Detta benämns ofta som det "hemliga" området. Man vet alla möjliga saker om en själva som man inte berättar för gruppen. Det är ens privata information.

Kvadrat 4, den okända kvadraten, refererar till beteenden, känslor och motiv som varken man själva eller andra känner till. Det är området för "omedveten" aktivitet.

(Ibid.)

Enligt modellen rör sig kommunikationen i en grupp i överensstämmelse med vissa principer: en förändring i en kvadrat påverkar alla andra kvadrater. Till en början startar medlemmarna med en liten kvadrat 1. De behåller sina masker och officiella bilder och kommunicerar i överensstämmelse med sin egen stil: de är sparsamma med att svara på frågor, de pratar sällan eller försöker efter hand att hitta fram till regler för beteende. Ju mindre den första kvadraten är, desto mer begränsat blir deltagandet, och desto fattigare blir kommunikationen, skriver Stensaasen och Sletta (2000). Ett samtal mellan två personer som bara öppnar sig lite i kvadrat 1, kommer att upphöra efter några få minuter. Efter hand när människor öppnar sig lite mer blir en del av den hemliga, privata informationen offentlig. Kvadrat 1 blir då utvidgad och kvadrat 3 mindre. Vartefter som mer hemlig information delas, får personen en större kommunikationsareal. Han eller hon har större frihet att uttrycka mer (Ibid.).

Stensaasen och Sletta (2000) menar att efter hand som gruppen fortsätter, kan det komma respons i form av information från andra om beteenden de har lagt märke till. Respons leder till att det blinda området i kvadrat 2 minskar. Exempel på sådan respons: "Det är tredje gången du avbryter mig idag. Du brukar vanligtvis inte göra det. Är du arg på mig?". Det kräver energi att bortse från respons som sker i samspel. Vartefter som personen svarar, ökar den första kvadraten i storlek. Ännu senare i samspelet i gruppen, kan det komma utspel och respons som resulterar i mer öppenhet och en reduktion av kvadrat 3 (det hemliga eller privata området) och kvadrat 2 (det blinda området). Detta leder i sin tur till att det öppna området i kvadrat 1 ökar. Under processens lopp kan till och med en del av kvadrat 4 bli känd, vartefter som gruppmedlemmarna lär sig att reflektera över sig själva och upptäcker processer som tidigare var okända för dem (Ibid.). Enligt Joharis medvetenhetsmodell uppstår felkommunikation ofta för att vårt öppna fönster är så begränsat. Vi har inte kontakt med det vi känner och kan inte reagera på det vi hör. Det är lättare att samarbeta med andra när området för fri aktivitet ökar i kvadrat 1. Det innebär att frigöra mer av de resurser och färdigheter som de engagerade medlemmarna kan använda till den uppgift de arbetar med.

3.6 Beslutsprocesser i grupp

För att en grupp ska kunna överleva och vidareutvecklas måste den fatta olika typer av beslut, vilka kan tas på flera olika sätt. Den beslutsteknik, de roller, normer och kommunikationsmönster som existerar i en grupp påverkar samtliga de beslut som en grupp fattar (Angelöw & Jonsson 1990). Andra faktorer som påverkar besluten i grupp och som författarna för fram är konformitet, beteende, gruppsyck och grupptänkande. En persons beteende kan vara konformt om han/hon uppför sig på ett speciellt sätt eller ändra sitt beteende och sin attityd efter att ha blivit påverkad av gruppsyck. Ett tredje sätt att se på konformt beteende är att en gruppmedlem blint följer de andra i gruppen. Angelöw och Jonsson (1990) menar att de två sistnämnda är resultatet av relationer som finns i gruppen.

Det finns olika faktorer som inverkar på hur konformt ett beteende kan bli. Angelöw och Jonsson (1990) nämner fyra faktorer:

- *Individens själv och kompetensuppfattning.* En dålig självuppfattning eller dålig kompetensuppfattning leder ofta till att individen underordnar sig gruppsytryck och majoritetens uppfattning.
- *Situationen.* Situationen kan avgöra om konformt beteende uppstår eller ej. En frustrerande situation kan leda till att individen uppträder och reagerar konformt och väljer att se hur andra gör.
- *Gruppen eller gruppkulturen.* Vad som karaktäriserar en grupp påverkar konformt beteende. När man uppfattas som en kompetent gruppmedlem har man inordnat sig och uppvisar ett med gruppen konformt beteende.
- *Social kontroll.* Gruppsytryck kan på många sätt öka graden av konformt beteende. Exempelvis gruppbestämda rolldefinitioner, gruppslut, manipulering av belöningar och straff.

Konformt beteende varierar från olika grupper, beroende på gruppmedlemmarna, gruppstrukturen och de situationer som gruppen befinner sig i. Det finns alltid någon i en grupp som har andra behov och tycker annorlunda än gruppen som helhet. Angelöw och Jonsson (1990) benämner dessa personer som avvikare eller svikare. Författarna påpekar dock att forskning visat att grupper behöver dessa personer.

Grupptänkande finns i de flesta grupper oavsett hur sammansvetsade de än är. Grupptänkande har enligt Angelöw och Jonsson (1990) negativ inverkan på gruppen och begränsar dess förmåga att fatta relevanta beslut. Grupptänkande kan innebära att gruppmedlemmarna kan känna sig osårbara det vill säga att de inte kan begå några misstag. Detta kan innebära att gruppen tar större risker än vad medlemmarna skulle göra som individer. Det finns råd som man kan följa för att undvika grupptänkande:

- Be varje gruppmedlem att diskutera gruppens övervägande med pålitliga kolleger och sedan inför gruppen redovisa deras reaktioner, för att på så vis motverka illusioner inom gruppen.
- Bjud in en eller flera utomstående till varje gruppmöte.
- Be ordföranden att inte framföra sina åsikter i början av mötet, för att undvika att gruppen okritiskt anammar dennes åsikter och uppfattningar.
- Uppmuntra medlemmarna att fritt uttrycka sina åsikter om de har invändningar och/eller tvivel.
- Ge en eller flera av gruppmedlemmarna i uppgift att vara kritisk granskare, som hela tiden för fram motsatta åsikter .

(Ibid. s.147)

3.7 Konflikter

Konflikter kan betraktas som naturliga i moderna organisationer och i dagens samhälle och brist på konflikter i en grupp kan vara ett lika gott skäl till oro som att det förekommer konflikter eftersom de vanligtvis uppstår av följande orsaker:

- Organisationsmässiga svagheter som oklara mål och överlappande eller dåligt definierade roller
- Ouppfyllda förväntningar.

- Slumpmässig, dominerande eller vag utövning av auktoritet.
- Irriterande personlig stil.
- Betänklig användning av personal, material, pengar eller andra begränsade resurser.
- Gruppens mognad eller utvecklingsnivå.

(Stensaasen & Sletta 2000 s.264).

Stensaasen och Sletta (2000) definierar en konflikt enligt följande: ”en konflikt existerar när två eller flera parter i ett ömsesidigt beroendeförhållande uppfattar det så att deras handlingar och motiv är oförenliga” (Ibid. s.265). Oavsett om situationens uppfattningar är riktiga eller inte har parterna i konflikten en tendens att anse att det som den ene vinner kommer den andre att förlora. Detta är ett mönster som är vanligt förekommande i det dagliga livet både stora och små konflikter. Mindre konflikter är en fråga om hur en samspelssituation uppfattas och ofta rör det sig om brist på överensstämmelse i sak mellan de iblandade parterna. Stora problem består av att parterna missuppfattar varandras avsikter och handlingar och de iblandade ser sig själva som ett oskyldigt offer som blir orättfärdigt behandlat. (Ibid.)

Kohesionen (gruppens samhörighet) beskriver den grad av tillhörighet en medlem känner för sin grupp eller i önskan att tillhöra den. Den kan illustreras på tre olika nivåer. På hög-, mellan- och låg nivå. När allt fungerar är samhörigheten hög och arbetsgruppens gränser är tydliga och fasta och man identifierar sig starkt med sitt arbete (Svedberg 2000). Fritid och arbete smälter ihop. Gruppens, personliga och organisationens mål är sammanflätade. I en arbetsgrupp där man inte har det bra (kohesionen är låg), har man tappat kontakten med varandra. En inre tystnad har uppstått. Gruppen fungerar inte längre. Det existerar inte längre någon arbetsglädje och vi-gemenskap, utan man utvecklas och arbetar parallellt med varandra, med eller utan öppna konflikter. Man håller ihop av yttre nödvändighet, istället för av lust och gemensam arbetsglädje. (Ibid.)

Som allt levande befinner sig en arbetsgrupp i ständig utveckling, i en process. Det är problemen eller konflikterna som samtidigt är motorn i den utvecklingen. Man finner lösningar på små eller stora konflikter och därmed utvecklas man. Samtidigt som problem leder till utveckling innebär de en risk eftersom utvecklingen kan gå fel. Förlorar man kontrollen och försöker undvika risken eller ”sopa under mattan”, så har gruppen verkligen problem (Ibid.).

Ett sätt att hantera konflikter är genom grupparbetsmetodik på olika sätt arbeta med gruppens identitet. Det innebär att gruppen får ett antal uppgifter att utföra och mål att uppnå. Dessutom är det viktigt att arbeta med gruppen samhörighet/kohesion eftersom det är den som bildar gruppens gränser. För att kunna stödja kommunikation och samarbete behöver gruppen struktur och ledning. Gruppens ledning spelar här en viktig roll då de måste förmedla och skapa en kontinuitet när det gäller gruppens uppgiftsfunktion och samspelsfunktion. Det måste finnas en person som har ansvaret för att påminna gruppen om dess mål och som kan ta initiativ till metoder att lösa konflikter. Sammantaget bildar dessa faktorer gruppens identitet eller vi-känsla. I en arbetsgrupp med en klar identitet är arbetet såväl effektivt som personligt tillfredsställande (Ibid.).

För att öka effektiviteten i en arbetsgrupp kan konflikter lösas på olika sätt. När konflikter uppstår bör man enligt Svedberg (2000) försöka undersöka vad för typ av konflikt det är. Detta har betydelse för vilka lösningar på konflikten som är rimliga. Visar det sig att en konflikt inte går att lösa bör man trots det försöka identifiera dess konstruktiva och

destruktiva komponenter. Det finns ett antal olika typer av konflikter och Svedberg (2000) nämner följande:

Sakkonflikter innebär en oenighet om fakta. Om fakta är för otydlig bör detta konstateras, alternativt bör man försöka samla in mer information. *Rollkonflikter* innebär att de förväntningar som till exempel organisationen har på en individ (en ledare till exempel) inte stämmer överens med andras förväntningar (till exempel medarbetarnas). Receptet är att lägga fram förväntningarna på bordet och eventuellt lyfta fram och tydliggöra sådant som medarbetares och ledares befogenheter. *Psuedokonflikter* uppstår på grund av bristfällig kommunikation eller bristfällig information. Lösningen är att försöka underlätta kommunikationen och samla in mer information (eller öppet konstatera att informationen är bristfällig).

Personlig konflikt är när personkemin inte stämmer. Det är inte så mycket att göra åt detta och ibland kan sådana konflikter uppstå på grund av att någon känner sig kränkt eller förbigången. Lösningen kan vara att använda metoden i punkten ovan. *Intressekonflikter* uppstår när individer eller undergrupper tävlar om knappa resurser och denna typ av konflikter går sällan att lösa (Ibid.).

För att en arbetsgrupp ska undvika konflikter är det viktigt att gruppen hittar en bra balans mellan strukturerade och ostrukturerade arbetsformer. När man är i färd med att planera arbetsformen i en grupp, bör man till exempel fundera på om en strukturerad arbetsform egentligen fyller en funktion. Vissa arbetsuppgifter lämpar sig bättre för grupper och andra arbetsuppgifter lämpar sig bättre för individer, vilket man bör tänka på. Medlemmarna i gruppen måste ha klart för sig varför det finns en arbetsgrupp. "Gruppande" kan annars upplevas som slöseri med tid (Ibid.).

En effektiv metod för problemlösning som lämpar sig för arbetsgrupper är en metod som kräver att gruppen först måste specificera det önskade resultatet innan den börjar diskutera olika faktorer som kan leda till önskat resultat. I grupper finns ibland en tendens att direkt börja prata om olika möjliga handlingar, innan det är klart vad man egentligen vill uppnå (Ibid.).

Medlemmarna i en arbetsgrupp kan känna sig anonyma och betydelselösa vilket inverkar på effektiviteten i arbetet. Enligt Svedberg (2000) finns det bra metoder för att komma till rätta med detta problem. Dess syfte är att förmedla en känsla av att alla är betydelsefulla och att ge alla möjlighet att komma till tals. Genom att tillämpa metoden tydliggör man att andras tankar räknas och respekteras.

4 Virtuella världar

Den självklara, intuitiva dragningskraft som tekniken för virtuella världar har grundar sig, enligt Casti (1997), i fascinationen för upplevelser i inbillade världar och har en lång historia inom konst och teknologi. Vi människor har i alla tider skapat oss artificiella, konstgjorda, världar genom fantasier, berättelser, myter, riter med mera. Till den virtuella världen hör också olika redskap, såväl tekniska som intellektuella, för att förstärka våra sinnen och vår förmåga att minnas, tänka och ordna samman (Casti 1997).

Den tidigaste tillämpningen för virtuella världar var simuleringar av fordon, främst flygplan. En annan stor tillämpning har också länge varit visualiseringar av olika slag, främst då av vetenskapliga data. Med hjälp av digitala surrogat för verkliga system kan forskarna utföra kontrollerade, upprepningsbara experiment på den äkta varan. Genom att skapa ersättningsvärldar med hjälp av datorer behöver inte forskare bryta ner system till enklare delsystem eller rentav undvika experiment på grund av för höga kostnader eller för att de skulle vara för opartiska (Casti 1997). Casti menar att ”för första gången i historien kan vi utföra verkliga laboratorieexperiment på dessa typer av komplexa system” (Casti 1997 s.45). Vi kan genom högkvalitativ beräkningskapacitet skapa digitala surrogat för verklighetens komplexa system och utföra de experiment som krävs ”för att konstruera hållbara teorier om komplexa fysikaliska, sociala, biologiska och beteendemässiga processer” (Casti, 1997 s.45). Detta innebär, enligt Casti, att vi inte längre behöver ”leva i hypotetiskhetens skuggvärld, eller välja ut bitar av det verkliga systemet för att testa delarna separat i hopp om att vi sedan ska kunna sätta samman dessa skärvor ofullständig kunskap till en förståelse för systemet som helhet” (Casti 1997 s.45). Ett exempel på användningsområde för digitala världar, som Casti tar upp, är trafiksituationen i städer. Genom att konstruera en digital kopia av det verkliga trafiknätet kan man få bättre förståelse och eventuellt förbättra trafikflödet.

Utöver att vara ett praktiskt arbetsredskap har datorn kommit att betyda mer och mer i fråga av att vara en port till vänskap och kanske intima relationer, identitetsskapande, kommunikation, terapi, alternativa platser till fysisk verklighet och lek. Sherry Turkle (1997) jämför datorn vid en spegel i vilken människor inte bara låter sig stanna utanför, utan likt många science fiction-filmer och fantasyberättelser, kliver igenom.

På Internet finns det såväl 3D-världar som 2D-miljöer. 2D-miljöerna är i form av olika slags sidor och är allra vanligast, medan 3D-världarna är mer komplexa och inte lika vanligt förekommande. Det beror bland annat på att de inte funnits lika länge i samma mångfald och att de kräver extra mjukvara för att bli tillgängliga. I 3D-världarna representeras användarna i grafisk form av sina karaktärer, även kallade avatarer, som de själva skapar vid första inträdet i världarna (Damer 1998). Förutom diskussionsmöjligheter och socialt umgänge kan det också finnas andra möjligheter för besökarna i 3D världen, till exempel köpcentra, spel och utställningar av olika slag. Ibland finns det även möjligheter för besökarna att bygga egna strukturer (Damer 1998).

I virtuella världar är fantasin fri vilket innebär att individer ser till så att olika typer av nya gemenskaper och mötesplatser skapas. Världarna har olika utseende och funktioner och kan delas in i tre kategorier: *asynkrona*, *synkrona* och en kombination av både *asynkron* och *synkron*. Asynkrona gemenskaper är platser där deltagarna inte behöver agera samtidigt utan

meddelande tas emot när deltagarna har tid, exempelvis e-post och diskussionsforum. Till synkrona gemenskaper hör exempelvis chatt där individer sänder textmeddelande till varandra och för ett samtal genom skriven text (Smith & Kollock 1999).

Den tredje typen är de världar som tillåter både synkrona och asynkrona möten.

Webbsidor är dokument som är kopplade till varandra och dessa dokument har en grafisk utformning och kan därför vara lättare för individer, som inte har så stora datorkunskaper, att använda. På webbsidorna finns det både möjlighet till chatt och asynkrona diskussionsgrupper. Virtuella världar som är mer lik verkligheten än webbsidor är grafiska världar där interaktionen kan bestå i både bilder, ljud och två- eller tre dimensionella platser (Smith & Kollock 1999).

Virtuella världar implementeras genom datorer eller ett nätverk av datorer vilka simulerar en miljö som innehåller entiteter vilka vanligtvis agerar under och kontrolleras av individuella personer. Ett större antal av dessa individuella personer kan påverka den virtuella världen samtidigt varför dessa miljöer vanligtvis brukar benämnas som "multi-user" och "shared worlds" (Bartle 2003). Miljön kännetecknas av att den är dynamisk, det vill säga den fortsätter att existera oavsett om någon interagerar in den eller inte och samtidigt utvecklas den hela tiden. Enligt Casti (1997) måste man, för att bygga och använda elektroniska versioner av världar, ha "flera aktörer som interagerar med varandra och ge dessa aktörer förmågan att lära sig och modifiera sina strategier allteftersom processen fortskrider" (Casti 1997 s17).

Enligt Bartle (2003) är en virtuell värld en interaktiv simulerad miljö där ett flertal användare har tillträde genom ett online interface. Det finns många olika typer av virtuella världar men Bartle menar att exempelvis chatforums, strategiska krigsspel och "singleplayer-spel" inte ingår i denna gren. Han påpekar att ett chatforum inte har någon fysik, i ett strategiskt krigsspel representeras inte spelaren av en karaktär i spelet och i vanliga singelplayer-spel spelar man inte i realtid. Bartle (2003) menar att följande ingredienser ska ingå i en virtuell värld:

- Världen har underliggande, automatiska regler som möjliggör att spelare, i olika grader kan påverka den. Detta är den virtuella världens fysik.
- Spelare representerar individer inne i världen. De kan ha mer eller mindre inflytande över exempelvis en armé, personal eller ett parti beroende på den virtuella världen. Men det är enbart en spelentitet som representerar dem inne i världen. Detta är deras karaktär genom vilket all interaktion med andra i världen och andra spelare sker.
- Interaktion med världen sker i realtid. När en spelare utför någon aktivitet så kan man förvänta sig feedback nästan omedelbart.
- Världen delas av många användare.
- Världen är bestående.

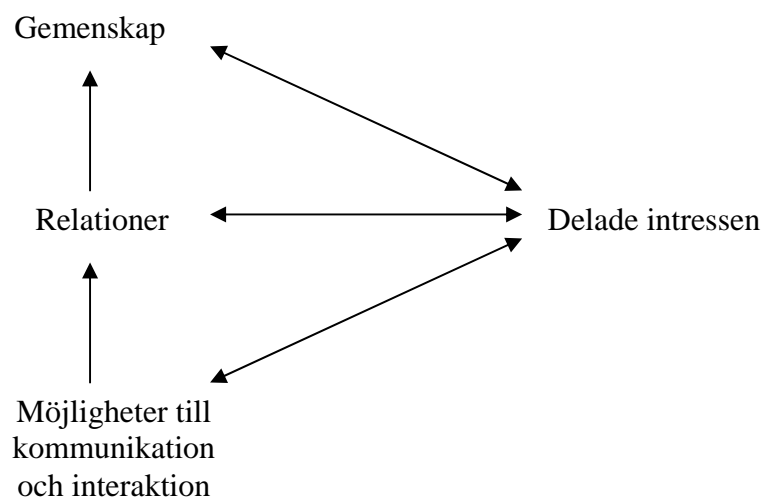
(Bartle 2003 s.7, vår översättning)

4.1 Virtuella gemenskaper

Termen virtuella gemenskaper, eller *Virtual Community*, har använts för att beskriva många typer av aktiviteter på Internet. Inte bara spel utan också chatforums, IRC (Internet Relay Chat), e-postlistor, nätbaserade konferenser och webbsidor. Begreppet "Virtual Community"

blev välkänt i och med Rheingolds bok *The Virtual Community* från 1994 (Pargman 2000). Begreppet tillfredsställde nya behov av att beskriva de sociala dimensioner som uppstod i de framväxande datorbaserade grupper som börjat framträda på Internet. Det finns ingen etablerad definition till vad en virtuell gemenskap är, däremot finns det flera tolkningar. Rheingolds definition av vad en virtuell gemenskap är ”sociala grupper som uppstår från Internet när tillräckligt många människor, med inlevelse, håller liv i officiella diskussioner länge nog för att skapa ett nät av personliga relationer i cyberrymden” (Pargman 2000 s.25).

Pargman (2000) använder begreppet, virtuell gemenskap i sin avhandling om virtuella världar i form av textbaserade onlinespel så kallade MUD (Multi User Domains). Utifrån ett utvecklarperspektiv diskuterar han vad en virtuell gemenskap är, hur den utvecklas över tid och vad som håller den samman. Följande ingredienser som finns representerade i figur 4.1 ingår i skapandet av en virtuell gemenskap enligt Pargman:



Figur 4.1 Komponenter i en virtuell gemenskap enligt Pargman (2000)

- **Möjligheter att kommunicera och interagera leder till relationer och delade intressen** – är en nödvändig förutsättning för att relationer skall uppstå, men enbart möjligheten att kommunicera och interagera medför inte att relationer uppstår utan det måste även finnas delade intressen. Möjligheter att kommunicera och interagera är dock fundamentalt för skapandet av gemenskaper.
- **Relationer leder till gemenskap och delade intressen** – relationer är en nödvändig förutsättning för att en gemenskap skall uppstå men en gemenskap utgörs av mer än endast relationer, det måste även finnas delade intressen. Rheingold's definition av virtuella gemenskaper är i realiteten endast en definition av virtuella relationer som kan eller icke kan leda till bildandet av virtuella gemenskaper.
- **Delade intressen leder till möjligheter att kommunicera och interagera, relationer och gemenskaper** – kan vara positivt vid utvecklandet av en gemenskap eftersom delade intressen kan leda till att relationer uppstår. Har medlemmar olika uppfattningar kan dock detta koncept snarare leda till att relationer bryts upp än att de stärks. Människor som ingår i en gemenskap över tid tenderar att närma sig varandra i fråga om delade intressen. Den underförstådda orsaken är ofta också omvänd. Gemenskaper handlar inte så mycket om att människor som har samma intressen möts

och börjar tycka om varandra utan snarare om människor som interagerar med varandra och gillar varandra efterhand som deras intressen delas.
(Pargman 2002 s.26, vår översättning)

Preece (2000) använder sig av ordet *Online Community*, för virtuella gemenskaper och hon menar att fyra kriterier bör uppfyllas. Det första är att människor interagerar socialt med varandra och att de försöker att uppfylla sina egna behov eller att vara moderatorer. Det andra är att det bör finnas ett delat syfte eller behov och informationsutbyte som ger en anledning för gemenskapen att existera. Det tredje är att det ska finnas en policy i form av uttalade och outtalade regler, normer och antaganden som styr människors interaktion med varandra. Det fjärde är den tekniska biten. Det ska finnas ett datasystem som ger stöd för den sociala interaktionen och känslan av samhörighet.

4.1.1 Socialt samspel

Genom socialt samspel skapar medlemmarna i en virtuell gemenskap nya jag och blir sina egna upphovsmän. I Turkles bok, *leva online*, uttalar sig en spelare angående sitt nya jag att "man både är och inte är karaktären på samma gång" och en annan spelare säger "man är den man låtsas vara" (Turkle 1997 s.14). Turkle menar att virtuella gemenskaper "utgör världar för anonymt socialt samspel där man kan spela en roll så långt ifrån eller så nära sitt eget "verkliga jag" som man vill" (Turkle 1997 s.14). I MUD-spelen skildrar man sin karaktär genom text och i ett MMORPG genom ett visuellt skapande. Detta innebär en möjlighet för spelarna att vara någon som de inte är i den verkliga världen. Den som är tjock i det verkliga livet kan vara smärt och smidig och den som liten och klen i verkligheten kan skapa en skräckinjagande och muskulös karaktär i den virtuella gemenskapen.

Vid kommunikation online finns det brist på vissa signaler som ges vid möten ansikte mot ansikte, vilket försämrar kommunikationen. Det sätt man talar på, kroppsspråk och i vilken omgivning man befinner sig är exempel på sådant som inte förmedlas via textkommunikation. Även vid annan typ av kommunikation som sker via datormediet och inte ansikte mot ansikte så fås dessa signaler med i begränsad mängd eller inte alls (Preece 2000). Denna brist på signaler kan resultera i att sådant som behövs för att förstå vad som menas i en konversation helt eller delvis saknas, och därmed resulterar i missförstånd. Preece (2000) talar vidare om att vid samtal ansikte mot ansikte kan man hela tiden se om den som man talar med följer med i konversationen, eller om det är något som inte förstås, och risken finns att detta inte uppfattas vid för "låg bandbredd". Det kan också bli problem när det gäller i vilken ordning konversatorerna pratar. Offline märker man när det är ens tur att prata genom gester eller pauser i andras talande, medan man online kan skriva långa stycken utan att någon kommenterar mellan, och man pratar lätt samtidigt och runt varandra (Ibid.).

Anonymiteten som spelarna erhåller i virtuella världar ger dem en chans att uttrycka olika och ofta utforskade delar av sina jag, att spela med sina identiteter och att pröva nya idéer (Turkle 1997). Turkle (1997) menar att virtuella gemenskaper "gör det möjligt att skapa en identitet så flytande och multipel att den tänjer gränserna för begreppet" (Ibid. s.15). I virtuella världar har spelarna möjlighet att vara flera och kan därmed ge sina olika karaktärer olika personligheter och utseende. Detta är världar för anonymt socialt samspel, vilka man kan spela en roll som är hur lik eller olik ens verkliga jag som man vill. Turkle menar att

spelen är "laboratorier för identitetsformande" (Ibid. s.226). En spelare som Turkle har intervjuat sa:

"Man kan vara vem man vill. Man kan omdefiniera sig själv totalt om man vill. Man kan vara av motsatt kön. Man kan vara mer pratsam. Man kan vara mindre pratsam. Vad som helst. Man kan vara vem som helst faktiskt, vem som helst som man har kapacitet att vara. Man behöver inte bry sig lika mycket om alla fack folk placerar en i. Det är lättare att förändra sättet på vilket människor uppfattar en, för allt de vet är det man berättar för dem. De tittar inte på ens kropp och drar slutsatser. De hör inte ens dialekt och drar slutsatser".

(Turkle 1997 s.226)

Användarnas anonymitet skapar utrymme för individer att uttrycka delar av sig själv som man inte har forskat kring. Turkle tar upp ett fall där en student som spelar ett MUD förklarar sin våldsamma karaktär med att han hellre misshandlar och våldtar på MUD:ar där det inte sker någon skada. Turkle nämner också en kvinna som menar att hennes personlighet inte bara har en del utan flera delar vilka kommer till bättre uttryck när hon spelar spel än i det verkliga livet. Turkle menar att denna kvinna ser sin verkliga värld som begränsad för att hon ska kunna ge uttryck för vissa aspekter av den person som hon upplever sig vara. Skapa sig en personlighet med hjälp av datorn kan således vara ett sätt att ge uttryck för sitt jag. Genom att sitta bakom en skärm så är det väldigt lätt att framställa sig själva som någon annan än den man är i den verkliga världen. Enligt Turkle (1997) är det en av de vanligaste anledningarna till att människor kopplar upp sig, det vill säga man använder den virtuella världen till att förändra sin skepnad i olika grad. Virtuella könsbyten kan också ses som ett sätt att utforska sin egen personlighet, menar Turkle (1997). MUD:ar ger en möjlighet att anta det motsatta könet och därmed reflektera över den sociala konstruktionen av könen. Flera vittnar förvånat om skillnader i bemötande när de på nätet uppträder som sitt motsatta kön.

Enligt Turkle (1997) är hängivna MUD-spelare ofta människor som dagligen arbetar med datorer som till exempel arkitekter, programmerare, studenter och börsmäklare. De alternerar mellan MUD-spelet och de program som ingår i deras arbete och låter sina karaktärer vila. Den tid som de ägnar åt sitt jobb, samtidigt är de förstås fortfarande uppkopplade till MUD:en, kallas för Real Life (RL). På detta sätt kan en användare växla mellan den verkliga världen och den virtuella och därmed nästan samtidigt befinna sig på olika platser och spela olika roller. En del spelare kan inte helt ägna sig åt enbart en av dessa världar utan för att exempelvis kunna ägna sig åt både sitt arbete och händelserna i en virtuell värld kan specialprogram installeras som skickar signaler när en viss karaktär loggar in sig eller om någon annan användare söker kontakt med en. Andra program är så kallade "bots", vilka kan agera som spelarnas alter egon genom att de klarar av lättare konversationer och svara på enkla frågor (Ibid.).

Identitet spelar en viktig roll i virtuella miljöer. I kommunikationer, som är den primära aktiviteten i en gemenskap, är identiteten av de inblandade nödvändig för att förstå och värdera en interaktion. I den verkliga världen finns det en medfödd enighet till att kroppen förser en övertygande och passande definition av identiteten: en kropp, en identitet. Även om jaget kan vara komplext och föränderligt över tid och omständigheter så är kroppen alltid fast förankrat (Smith & Kollock 1999). I virtuella världar är det annorlunda. De består av information istället för materia.

Internet har bidragit till att man betraktar identiteten som en mångfald, där människor kan forma ett jag genom att växla mellan många olika jag (Turkle 1997). Turkle (1997) berättar om en kvinnas nervositet inför en träff med en man ansikte mot ansikte som hon i flera månader varit virtuellt intim med. Kvinnan berättar att hon känner sig säker på att mannen är en man eftersom han föreslagit att de skulle träffas. Hon är dock orolig för att ingen av dem ska visa sig vara lika sina mycket åtråvärda cyberjag (Ibid.). Kvinnan berättar följande för Turkle:

”Det var inte så att jag ljög för honom om något särskilt, men jag känner mig väldigt annorlunda online. Jag är mer utåtriktad, mindre hämmad. Jag känner mig nog mer som mig själv. Men det är en motsägelse. Jag känner mig mer som den jag önskar att jag vore. Jag hoppas bara kunna få tillbringa lite tid som mitt onlinejag även ansikte mot ansikte med honom”(Ibid. s.219).

När vi kliver igenom skärmen in i virtuella världar omformar vi våra identiteter. Multipla identiteter har blivit en vanlig företeelse då allt fler människor upplever identiteten som en uppsättning roller som kan blandas och passas ihop. Internet har blivit ett viktigt laboratorium där människor med hjälp av virtuella världar kan omkonstruera jaget (Ibid.).

4.2 MMORPGs

Precis som föregångaren MUD-spelen så härstammar MMORPGs från rollspelen som i sin tur ofta baseras på sagor och myter. Sedan urminnes tider har det funnits sagoberättare och teatersällskap som fört historier vidare. Det har alltid funnits ett behov av att förtydliga skapelser, få de onda att vara ondare och de goda godare så att historien blir spännande och att budskapet inte blir otydligt. Rollspelen är nära förknippade med berättande och teater men det svårt att avgöra hur gammalt rollspelande egentligen är. Överallt i världen och i alla kulturer har barn använt sig av rollspelande i sina lekar vare sig det handlar om att leka familj, cowboys eller riddare (Börjesson & Myrman 1997).

MMORPGs föregångare MUD-spelen var från början ”singleplayerspel” och var textbaserade interaktiva äventyrsspel. De flesta spelen var baserade på rollspel bland annat “Dungeons & Dragons” som ligger till grund för merparten av spelen. I spelen kunde användarna med hjälp av enkla kommandon förflytta sig och exploatera olika platser, exempelvis grottor, där vissa objekt kunde upptäckas. Dessa objekt bestod vanligtvis olika monster, vapen, mat, skatter och magiska drycker. Det första datorbaserade äventyrsspelet kom i mitten på 70-talet och hette ”Adventure” (Pargman 2000) och inledningen på spelet löd:

“You are standing at the end of a road before a small building.
Around you is a forest. A small stream flows out of the building
and down a gully. There is a sword beneath a tree next to the
stream.” (Pargman 2000 s.30)

De tidiga MUD-spelen byggdes på en strikt hierarkisk, tävlingsinriktad och äventyrsbaserad modell där spelarna ensamma kunde lösa uppdrag, döda monster och leta efter skatter. Genom dessa aktiviteter erhöles spelarna erfarenhetspoäng vilket innebar ökad styrka och energi för

karaktärerna. Att ständigt förbättra sin karaktär innebar att spelarna kunde erhålla högre status och kom man så högt som att bli "wizard" (trollkarl) kunde man få tillåtelse att utvidga (programmera) MUD-spelet (Pargman 2000). Trots att nya användningsområden har tillkommit så tillhör de flesta "MUD-spelen" fortfarande kategorin äventyr och många av dem är baserade på Tolkieninspirerade fantasivärldar. Andra kan vara baserade på science fiction miljöer eller historiska miljöer (Pargman 2000). Figur 4.2 visar hur en MUD kan se ut.



Figur 4.2 Interaktion på en MUD (Pargman 2000 s.67)

Datorindustrin har haft en enorm utveckling och datorspelen är inga undantag. De ser helt annorlunda ut än de tidigare MUD-spelen då kraftiga datorer med avancerad grafik har givit de tredimensionella virtuella världarna en dominerande ställning på spelmarknaden. Trots denna utveckling så är inte skillnaden så stor mot de "gamla" MUD-spelen. Den grafiska skillnaden är stor men konceptet är det samma (Aarseth 2003). Merparten av spelen är fortfarande inspirerade av fantasy, - fantasigenre inom film och litteratur (Svenska Akademiens ordlista 2005), med några undantag som till exempel sciencefiction, - framtidsberättelser med tänkt tekniskt eller naturvetenskapligt underlag (Ibid.), precis som på MUD-spelens tid. Rollspel är fortfarande en viktig ingrediens och spelen försöker uppmuntra till samarbete och interaktion mellan spelarna. Kommunikationen sker i de flesta fall fortfarande med text (Aarseth 2003).

Spelarna använder en klient för att koppla upp sig mot ett MMORPG och gå in i den virtuella världen. De virtuella världar som skapas kallas för "persistent worlds" eftersom de fortsätter oavsett vem som är inloggade eller inte. När en spelare loggar in representeras de av en

”avatar” som är en grafisk representation av den karaktär de spelar. De flesta MMORPGs är uppbyggda av flera identiska kopior av den virtuella världen vilka kan ha benämningar som “shards”, “sub-worlds”, “continents”, “servers” eller “realms”. Dessa subvärldar strävar efter att låta spelarna förbättra deras erfarenheter genom att erbjuda multipla avatarrer som spelaren kan använda. Väl inne i en virtuell värld kan spelarna utföra ett antal olika aktiviteter med andra inloggade spelare från hela världen. För att hålla intresset vid liv erbjuder MMORPG-utvecklarna en virtuell värld och uppdaterar den konstant med nya aktiviteter så att spelarna hela tiden har nya mål att sträva efter och nya utmaningar att ta sig an (Damer 1998).

Enligt Mirjam Eldehari, forskare på Gotlands Universitet, karaktäriserar följande ett MMORPG:

- Tusentals spelare som interagerar samtidigt
- En väldigt stor 3D miljö med många städer och strövområden mellan dem.
- Olika karaktärsklasser med varierad komplexitet.
- Ett antal valbara färdigheter att välja emellan åt karaktären för att sedan utveckla dem ytterligare allteftersom spelet fortlöper och genom att samla erfarenhetspoäng
- Olika system för strid mest använt för att kämpa emot datoriserade karaktärer som till exempel monster men också mot andra spelare om man så vill.
- Magisystem som sammanlänkas med stridssystem och färdighetssystem.
- Föremål i spelvärlden som kan användas av spelare som utrustning
- ”In game trading” mellan karaktärer, som ofta leder till transaktioner utanför spelet med riktiga pengar inblandade.
- Hem, platser i spelet där en ensam eller flera spelare har äganderätt. Dessa områden kan också spelaren påverka och förändra och förvara saker på.
- Quests (uppdrag) för spelare att uträtta. Att motivera spelaren att utföra en serie aktioner.
- En väl utvecklad storyline. Historiken bakom spelvärlden.
- Sociala system. Tillåta spelare att bilda temporära eller permanenta grupperingar, NPCs (None Playing Characters) av olika typer, oftast inkluderat monster, datoriserade spelare som delar ut uppdrag eller säljer olika föremål.

(Eldehari 2004, citerad i Hyltenfeldt 2004 s.5).

4.3 Vårt fall - World of Warcraft

World of Warcraft är skapat av Blizzard och utspelar sig i Warcraft universum. Här kan spelare axla rollen som en av Warcrafts många hjältar när de tillsammans med tusentals andra spelare drar ut i strid för att kämpa emot ondskan, eller mot varandra. I denna värld kan man utföra äventyren i grupp och kämpa i episka slag mot sina ovänner. För att gemensamt kämpa mot fiender om ära och makt bildas klaner och olika allianser från slagfälten (World of Warcraft, 2005)

World of Warcraft är under ständig utveckling men för tillfället finns det åtta raser, som en spelare kan välja mellan och som är uppdelade på två fraktioner; fyra raser i varje fraktion. Fraktionen ”alliansen” består av *Dwarves*, *Gnomes*, *Humans* och *Night Elves* och ”horde” av *Orcs*, *Taurens*, *Trolls* och *Undead* (World of Warcraft, 2005). Fraktionernas syfte är att skapa motstridigheter i spelet och kan liknas vid lag som slåss mot varandra. De olika fraktionerna kan inte bilda grupper, ”partys”, med varandra och inte heller vara med i samma grupp/guild. De använder även olika språk, så att de två olika fraktionerna inte kan förstå varandra genom

textkommunikationen som finns i World of Warcraft. När en spelare har valt en ras går han sedan vidare för att välja någon av de nio klasserna, man ger med andra ord sin karaktär ett yrke. Varje klass har egna färdigheter som exempelvis magier och stridsfärdigheter. Figur 4.3 visar hur en karaktär ur rasen Dwarves av klassen Warrior ser ut. Förutom det yrke eller klass man väljer för ens karaktär finns det ytterligare ett antal yrken och färdigheter man kan lära sig i spelvärlden. Dessa yrken delas in i primära och sekundära yrken. Man kan ha hur många sekundära yrken som helst, men man kan enbart lära sig två stycken primära. Exempel på primära och sekundära yrken man kan välja är fiskare, gruvarbetare, alkemist, smed, kock, ingenjör och skräddare (World of Warcraft, 2005).



Figur 4.3 En Dwarf i spelet Wold of Warcraft (World of Warcraft, 2005)

Inne i "Warcraft universum" kan spelarna utföra olika uppdrag. Genom att anta ett uppdrag och exempelvis kämpa mot ett monster kan spelaren erhålla erfarenhet (experience) och utrustning som belöning för sitt slit. Uppdragssystemet erbjuder mängd varierande uppdrag med olika typer av belöningar såsom utrustning och föremål. Uppdragen är avsedda för att göras i en viss ordning beroende på vilken nivå, level, spelarens karaktär har (World of Warcraft, 2005). Man får ingen belöning om man är på högre level än vad uppdraget kräver. Uppdragen i World of Warcraft är uppbyggda efter många olika bakgrundshistorier och historiska händelser i spelvärlden, som försöker ge spelaren en känsla av att den virtuella världen är levande och att de är en av de levande medlemmarna av världen. Varje uppdrag har spelföretaget på så sätt försökt göra unik och engagerande (World of Warcraft, 2005). Man har gjort det möjligt att leta upp spelare man vill prata med, eller försöka lösa uppdrag med, med hjälp av ett system som tillåter spelare att söka efter varandra med nyckelord, så som att söka efter spelare av en viss nivå eller av en viss klass eller plats de är på, eller rentav söka direkt på personens namn. Man kan till och med lägga till spelare på en personlig vänskapslista, som talar om när personen på listan loggar av eller på spelvärlden (World of Warcraft, 2005).

Många uppdrag i spelvärlden kräver flera spelare för att lösa. En vanlig grupp av spelare kan maximalt bestå av fem personer och en speciell raid, väldigt stor grupp, kan bestå av åtta av dessa femmannagrupper eller mindre beroende på behovet, instansen och uppdraget (World of Warcraft, 2005). För att ge möjligheten för spelare att uppleva episka slag och äventyr erbjuder World of Warcraft ett koncept som man kallar för instanser. Dessa instanser är grottor, slott, fängelsehålor, slagfält och liknande platser där spelare av en viss grupp kan vara ifred att uppleva äventyr och spelvärlden och inte störas av andra grupper eller spelare. Detta är möjligt eftersom instanser skapas unikt för varje spelare eller grupp som går in i en instans (World of Warcraft, 2005).

För att skapa en guild, en större grupp av människor, måste man som spelare leta upp en speciell NPC i en av huvudstäderna. Denna NPC ger spelaren en så kallad "guild charter", som i praktiken är en lista i spelarens virtuella ficka. Denna lista måste fyllas i av nio andra spelare för att godkänna att de vill gå med i guilden och guildens namn. Efter listan är ifylld återlämnas den till NPC:n som då skapar guilden (World of Warcraft, 2005c). I den skapade guilden finns det fem stycken standard titlar som skapar hierarkin, dessa kallas för *Initiate*, *Member*, *Veteran*, *Officer* och *Leader*. *Initiate* är den rank som nya medlemmar brukar få, till dess att de blir fullständiga medlemmar och då får man ranken som heter *Member*. Spelare som varit medlemmar under väldigt lång tid kan få titeln *Veteran*. *Officer* och *Leader* är titlar ledarna i guilden/gruppen har. Dessutom får personen som skapade guilden titeln *Leader* automatiskt (World of Warcraft, 2005c). Det är bara *Leader* och *Officers* som kan ta bort och lägga till nya medlemmar och det är enbart personen som innehar titeln *Leader* som kan upplösa guilden (World of Warcraft, 2005c). Personen som är *Leader* kan dessutom ta bort eller ändra de fem standardtitlarna eller lägga till helt nya. Alla medlemmar av en guild kan använda den interna guildchatten (World of Warcraft, 2005c).

Man kan utföra uppdrag i mindre grupper om fem spelare. Lättaste sättet att skapa dessa grupper är att man i huvudstäderna använder de specifika chatkanalerna som finns för att leta efter temporära gruppmedlemmar (World of Warcraft, 2005d). Man kan antingen ta på sig rollen som gruppledare, den som skapar den temporära gruppen, eller vänta på att andra skapar grupper och titta på chatkanalerna för att leta efter de grupper man är ute efter, det vill säga de grupper som ska på utföra samma uppdrag som en själva (World of Warcraft, 2005d).

I stora online-rollspel är transporterering något som är mycket tidskrävande, och tid är något som alla inte har. Oftast så är dessa världar gigantiska med många platser att utforska och besöka. Lösningen till detta är en mängd olika transportmedel, som till exempel båtar och portaler. World of Warcraft är inget undantag. Exempelvis tar det ungefär 1 timme och 30 minuter för en spelare att springa med sin karaktär från norra Khaz Modan till södra Azeroth. Att springa över hela världen i en rak linje kan ta ungefär 3-4 timmar. Ett av de mest omtalade och uppskattade sätten att ta sig fram i världen är utan tvekan med ett flygande riddjur. Man kan då ta sig fram på 5-8 minuter på en resa som till fots tar en halvtimme (World of Warcraft, 2005). Det finns även personliga transportmedel som man kan köpa när man har nått två specifika nivåer för sin karaktär. Första nivån når man när man har lyckats uppnå två tredjedelar av den maximala nivån för ens karaktär. Och den andra nivån når man när man har lyckats nå den nuvarande maximala nivån. Vid dessa två specifika nivåer kan en spelare köpa, med spelvaluta, olika typer av riddjur. Dessa riddjur är både specifika till utseendet beroende på vilken ras de tillhör och vilken av de tre-fyra olika man kan välja mellan på just den nivån. Dessa riddjur är 60 % respektive 100 % snabbare än spelare som manuellt springer till fots. Detta kan jämföras med andra transportmedel som flygande riddjur, båtar, zeppelinare,

magiska portaler och tåg som ligger på 400-10000 % snabbare. Figur 4.4 visar en karaktär ur rasen Undead på ett riddjur på den högsta nivån.



Figur 4.4 En Undead spelare på ett personligt riddjur (World of Warcraft, 2005)

Spelföretaget Blizzard arbetar oavbrutet på att utveckla nya saker för spelvärlden, för att spelare ständigt ska ha något nytt att göra. Man introducerar nya instanser, spelmekanismer och monster till spelvärlden som alla har ett mål att driva på och utveckla historien av spelvärlden och på så sätt motivera deltagarna att spela vidare (World of Warcraft, 2005).

5 Intervjuer

Under det här kapitlet presenterar vi den empiriska information vi har samlat in från de sex respondenter vi intervjuat. Redogörelsen utgörs av de slutgiltiga sammanfattningar vi gjort av intervjumaterialet. Vi presenterar frågorna i den ordning de ställdes till respondenterna, det vill säga fråga ett till tio, och vi har samlat alla de sex respondenternas svar under respektive fråga. Detta för att läsaren ska få en bättre överblick över svaren från de olika respondenterna och dessutom få chansen att smidigt jämföra de olika intervju svaren.

Fråga 1: Hur löser du uppgifter i din virtuella värld (WoW)?

Denna fråga baseras på kapitel 3.1 *Samarbete i grupper*.

Respondent 1

Respondenten löser helst mindre uppgifter själva, för då upplever han att han slipper bry sig om andra. Samarbete med andra undviker respondenten, för att det tar oftast väldigt lång tid, jämfört om han är själva. Däremot kan respondenten tänka sig att samarbeta med personer han känner och tycker om. Samarbetet beror på vilka typer av klasser de olika medlemmarna av gruppen spelar och vilka mål respektive medlem har. Konkurrens är något som finns i WoW, men det är inget som respondenten själv söker efter eller tycker är positivt.

Respondent 2

Enligt respondenten handlar allting om samarbete, alla har varsin uppgift precis som i verkligheten. Man gör upp planer efter vad som ska göras, hur många människor som behövs och hur mycket träning som krävs för ett nytt uppdrag. Svårigheten med samarbete, tycker respondenten, handlar oftast om att alla vill få igenom sina viljor och idéer. Problem uppstår vanligen när man ska fördela föremål efter ett lyckat uppdrag, eller vems strategi eller idé man ska följa för att lyckas med ett uppdrag. Enligt respondenten kan det bli gnäll om individuella prestationer, när man misslyckas mycket med ett uppdrag. Respondenten tar oftast en passiv roll och brukar inte göra något särskilt för att främja samarbetet, mer än att följa strömmen och sköta sina specifika uppgifter. De specifika uppgifterna kan ibland vara mindre önskvärda uppgifter som respondenten utför för att främja samarbetet och för att det leder till att gilden lyckas med ett uppdrag. Respondenten låter andra komma till tals och framför sina egna idéer när han tycker att han har något värdefullt att bidra med. Man får en känsla av delaktighet när man får framföra sina idéer, dock menar respondenten att det ibland kan bli lite för många kockar. Han tycker inte roller är lika viktiga som i verkligheten, där han antagligen hade tagit en ledande roll. Majoriteten av gilden respondenten är med i är tävlingsinriktade, de vill vara bäst på just deras server, klara av uppdrag först och snabbast och detta gör de för att det ger de en stolthetskänsla. Konkurrens tycker respondenten är något viktigt, det blir mera realistiskt då och tvingar spelföretaget att hela tiden utveckla spelvärden, samtidigt som konkurrensen bidrar till att man försöker förbättra sig själv, sina förmågor och skicklighet och avancera i den virtuella världen, så att man hela tiden ligger steget före alla andra. Respondenten tycker dock att konkurrens kan vara både positivt och negativt, eftersom det kan antingen skapa sammanhållning i en guild eller grupp eller raka motsatsen.

Respondent 3

Respondenten tycker samarbetet mellan spelarna i WoW är beroende på hur stor gruppen är och uppgiftens svårighetsgrad och seriositet. Vanligtvis är det gruppens ledare som bestämmer och respondenten och de andra spelare gör vad de blir tillsagda att göra. Men större delen av gruppmedlemmarna har möjlighet att komma med synpunkter och åsikter. De eventuella problem som uppstår med samarbetet är till större delen ett resultat av att spelare uppträder på ett dåligt sätt eller är arroganta. Respondenten tror att vissa spelare känner sig tuffare bakom skärmen och kan då modet att skälla ut andra spelare. Inom gruppen förekommer det en viss konkurrens, vilket respondenten tycker är stimulerande, mellan spelarna vilket i värsta fall kan leda till att irritation uppstår i gruppen. Det finns även konkurrens mellan olika grupper som strävar efter samma mål. Dock kan denna konkurrens i slutändan leda till att guilderna samarbetar och delar på looten.

Respondent 4

Respondenten upplever att samarbetet mellan spelarna brukar vara relativt enkelt eftersom den spelare som startade gruppen är vanligtvis den som tar rollen som ledare och som bestämmer över de andra som följer de order som förmedlas. Det förekommer att andra spelare tar över vid vissa moment i uppgifterna om det visar sig att den uttalade ledaren inte har någon erfarenhet av liknande uppgifter. Guilden som respondenten ingår i har kriterier för nya spelare som söker sig dit genom att spelaren måste ha den egenskap som guilden efterfrågar. Respondenten berättar att det är yngre spelare som oftast har samarbetsproblem. Han menar att det krävs folkvett för att gruppen ska bli trevlig och för att de ska lyckas med sina uppdrag. Konkurrensen som uppstår mellan spelarna visar sig ofta vara mellan spelare vars karaktärer har snarlika egenskaper. Det finns emellertid inte så mycket utrymme för konkurrens då alla spelare ska utföra sitt jobb för att samarbetet ska vara lyckat. R tror att för mycket konkurrens kan få en negativ påverkan på gruppen.

Respondent 5

Samarbetet mellan spelarna i WoW beror på vilken uppgift det gäller. Respondenten väljer ofta att spela själv och samarbetar då temporärt med andra spelare om uppgiften kräver det. Samarbetet beror också på vilken roll som spelaren tilldelas. Är spelaren ensam om en viss egenskap tas givetvis den rollen som passar bäst. I annat fall delas rollerna upp. Respondenten menar att samarbetet sker genom att spelarna antar sina roller och sköter sina uppgifter. En brist i samarbetet som respondenten tycker förekommer allt för ofta är att kommunikationen mellan spelarna är för dålig. Spelarens val av karaktär påverkar konkurrensen eftersom det finns karaktärer som har snarlika specialiteter. Respondenten är präst och helar sina medspelare vilket innebär att han inte utsätts för konkurrens samt att han också upplever sig som populär i gruppen. Respondenten tror att konkurrens är viktigt och stimulerande för spelarna när de når högre nivåer. Respondenten berättar också att det finns en viss konkurrens mellan olika grupper men att denna konkurrens även kan leda till samarbete.

Respondent 6

Respondenten löser uppgifter på olika sätt beroende på om han spelar själv eller om han ingår i en guild. När han spelar solo löser han vissa uppgifter ensam medan de uppgifter som fordrar samarbete löser han med provisoriska grupper. I guilden antar respondenten den roll som hans karaktärs egenskaper ger honom och de andra spelarna gör detsamma och tillsammans tar de sig an uppdragen. Guilden styrs utav ledare och resterande gruppmedlemmar följer deras direktiv. De eventuella svårigheter som uppstår i samband med samarbete är det uppstår frågetecken i kommunikationen. Respondenten upplever ibland att han inte förstår medspelarnas syfte. Även en del spelares otrevliga uppträdande kan bidra till

att samarbetet försvåras. Större delen av gilden som respondenten tillhör har en passiv roll och låter ledarna obehindrat styra gruppen vilket respondenten inte upplever som ett problem utan snarare som en nödvändighet. Respondenten upplever samarbetet som bäst när samtliga spelare antar sina roller. Respondenten har inte intrycket av att konkurrensen mellan spelare är särskilt påtaglig utan den förekommer i högre grad mellan spelare som spelar solo. Dock förekommer det en viss konkurrens mellan gilderna vilket respondenten tror är viktigt för spelet.

Fråga 2: Vad kan du berätta om hur grupper av olika människor ser ut i WoW?

Denna fråga baseras på kapitel 3.2 *Gruppstruktur*.

Respondent 1

Gruppsammansättning spelar en mindre roll för respondenten, det handlar om att ha roligt inte att man har den mest effektiva uppsättningen av perfekta spelare som man inte gillar. Respondenten är hellre tillsammans med oskickliga spelare, som är hans vänner. Grupper förändras något med tiden, men han tycker WoW är för ungt för att ha gått igenom några alldeles för stora förändringar. Det finns två grupperingar i WoW, enligt respondenten, och de är elitspelarna och de sociala spelarna.

Respondent 2

Mindre grupper gör små uppdrag, medan stora grupper eller guilds försöker lösa eller klara av stora moment och uppdrag i spelvärlden, menare respondenten. Grupper ser olika ut på beroende på om det är en PvP eller PvE server och vad just de grupperna har för mål. Enligt respondenten kräver inte PvP grupper lika mycket samarbete som PvE grupper på 40 människor. Detta för att PvP grupper kan vara mycket slumpmässigt sammansatta och det är svårare att samarbeta med människor man sällan spelar med tillsammans, säger respondenten. Strukturen på grupper och guilds beror mycket på hur pass seriösa de är. Man kan se på grupper och guilds som ett jobb i verkligheten, säger respondenten, man är seriös inför en uppgift man ska utföra i spelvärlden på samma sätt som man hade varit på jobbet. Om man bara ger 60 % av ens förmåga och andra gör detsamma, kan saker gå väldigt fel, menar respondenten. Och om man inte ger 100 % blir det väldigt svårt att avgöra i efterhand vad som gick snett, eller vem som inte gjorde sitt, säger respondenten. Hur pass seriös man är, tror respondenten, beror på om det är en helgdag eller en arbetsdag. Grupper förändras och utvecklas med tiden, människor blir mera skickliga i sina roller, karaktärer och förmågor. Men man utvecklas kanske inte som person, enligt respondenten.

Respondent 3

I WoW finns det olika sätt att spela och olika typer av uppgifter och därmed kan strukturen på grupperna variera. Vid klart samansatta grupper finns det en eller två uttalade ledare, en ledningsgrupp, några spelare med hög status samt spelare som har en passiv roll vad gäller beslutsfattandet. Respondenten upplever att grupperna förändras efterhand. De hade tidigare två andra ledare i respondentens guild som senare har byttes ut, vilket blev en relativt stor skillnad. Respondenten hade spelat under de tidigare ledarna sedan guilden startades. Respondenten tror att det är svårt att leda så stora guilds med 40 personer i.

Respondent 4

Respondenten anser att gruppens olika karaktärer är grundläggande för hur gruppen ska lyckas med sina uppgifter. Han påpekar hur viktigt det är att det finns en bra blandning av egenskaper så att gruppen har en bra kompetens, att det finns någon som kan ta mycket stryk, någon helar och någon som kan göra mycket "damage". Vilka personerna bakom karaktärerna är tycker han är oviktigt. Hur gamla de är och var de kommer ifrån tycker respondenten inte att man ska fråga eftersom det anses som ett respektlöst uppträdande. Respondenten berättar att guildernas struktur sällan förändras. Det händer att någon ny oerfaren spelare startar upp en grupp och att någon annan komma och ta över ledarpositionen, någon som vet hur man ska utföra uppdragen.

Respondent 5

Respondenten upplever att guilderna/grupperna kan se väldigt olika ut i WoW. Det finns många möjligheter för spelarna och de kan söka sig till grupper som passar dem bäst. En del söker sig till landsmän och en del söker sig till mer eller mindre seriösa grupper. Respondenten har spelat i en guild som bestod av svenskar och många kompisar och han upplevde det som roligare eftersom de kommunicerade mer.

Respondent 6

I den guild som respondenten spelar i finns det för närvarande endast svenskar. Han upplever det som ganska vanligt att spelare dras till guilden som innehåller personer från hemlandet. Det viktigaste är inte, enligt respondenten, att guilderna består av personer från det egna landet utan att de karaktärer som guilden behöver finns med. Guildernas struktur ändras sällan och om de gör det så är det marginellt eftersom spelare slutar och nya tillkommer.

Fråga 3: Upplever du att det finns regler som du som deltagare i WoW följer?

Denna fråga baseras på kapitel 3.2.1 *Normer*.

Respondent 1

Det finns olika regler för olika typer av servrar. Respondenten följer de regler som är uppsatta på den server han spelar på. Han sätter dessutom upp personliga regler på hur han ska agera mot andra spelare, till exempel ska han inte störa andra spelare när de inte vill bli störda. Det finns många oskrivna regler, man får inte säga, göra och bete sig hur som helst, enligt respondenten. Respondenten säger att grupper och guilds sätter upp mänskliga regler som skiljer sig från de mera tekniska reglerna som spelföretaget sätter upp. Det finns informella guildregler som respondenten följer, till exempel att hjälpa guildmedlemmar i den mån man kan och gå på regelbundna guildmöten. Om man bryter mot guildregler, måste de först och främst uppdragas, sen diskuteras eventuella åtgärder bland ledarna.

Respondent 2

Det finns regler uppsatta av spelföretaget, som man inte kan eller ska bryta. Det finns dessutom olika regler för olika typer av servrar. Guilds och grupper har interna regler för att göra de bättre, säger respondenten. Det finns en inställning att det är företagets ansvar att fixa buggar och så länge buggarna finns i spelet, är de en del av spelet och är okej att exploateras. Detta är dock inget respondenten gör säger han. Enligt respondenten finns det både formella och informella regler, både i guilds och från spelföretagets sida. Respondenten och alla i hans guild följer ett DKP system, ett system för distribution av föremål. Det finns oskrivna regler om specifika föremål helst ska gå till vissa klasser och personer, eftersom det främjar guilden som en helhet menar respondenten. Vid regelbrott är det ledarna som har hand om eventuella varningar, respondenten tror att man har ett antal chanser innan man blir utsparkad. Respondenten menar dock att ingen vågar bli utsparkad, eftersom guilden är så pass framgångsrik.

Respondent 3

Flertalet av de regler som figurerar i WoW är informella och handlar ofta om hur spelarna bör uppträda och spelarna diskuterar stundtals dessa regler. Respondenten ingår i en öppen guild med mogna gruppmedlemmar och han påpekar att de inte har så många regler i hans grupp. Detta innebär att det inte är lika lätt att bli utsparkad ur respondentens guild som det är i andra guilds. Han berättar att det finns olika grundregler bland annat regler för loot. Det är sällan det förekommer social exkludering i guilden vilket annars, enligt respondenten, är vanligt vid brott mot informella regler. I de fall social exkludering har förekommit har gruppen fått rösta om vederbörande ska få fortsatt förtroende eller ej.

Respondent 4

Av de informella regler som respondenten känner att han bör följa så är det dem som har med hans karaktär att göra som han tycker är viktigast. Han menar att en spelare ska hålla sig till de uppgifter som hans karaktär är bäst på att utföra och som han tilldelas även om han har mer än en bra egenskap. En annan informell regel som vissa spelare bryter mot är att man inte får stjäla "items" som någon annan spelare har rätt till. Kontentan av ett regelbrott kan vara att spelaren blir bannlyst och får då inte bara problem i sin egen guild utan får även svårt att söka sig till nya. Spelets formella regler sätter Blizzard upp och bryter en spelare mot dessa regler kan han/hon få sitt spelkonto indraget det vill säga. spelaren förhindras att spela vidare.

Respondent 5

I WoW finns det väldigt mycket regler som spelarna bör följa. Det förekommer språkmässiga regler, vett- och etikettregler och varje guild/grupp formar sina regler om hur spelarna bör bete sig. Guildernas regler är väldigt strikta i serösa grupper och måste följas. Respondenten anser att de flesta reglerna är informella men på WoW:s hemsida finns det även formella regler som talar om vad spelare får göra och inte göra. Konsekvenserna av att spelare bryter mot reglerna varierar men vid brott mot informella regler slutar vanligtvis med att vederbörande sparkas ur gruppen. Brott mot de formella reglerna slår hårdare eftersom kontentan kan bli att spelaren stängs av från spelet.

Respondent 6

Respondenten känner att det finns en hel del regler som han måste följa men erkänner att han inte vet så mycket om dem. Speltillverkaren Blizzard sätter upp formella regler som spelarna måste följa och bryter man mot dem kan det leda till en spelkontot dras in. De informella reglerna som är många till antalet handlar om spelarnas roller, språkbruk och om "items" är också viktiga att följa. Regelbrott kan leda till uteslutning ur guilden.

Fråga 4: Är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?

Denna fråga baseras på kapitel 3.2.2 *Roller*

Respondent 1

Respondenten säger att ens roll beror på vad man vill få ut av spelet, att ha en specifik roll tycker inte han är viktigt. Det som han däremot tycker är viktigt är att man är känd bland ens egna guildmedlemmar, man ska visa vad man står för. Respondenten tar på sig en tillbakadragen roll, men säger att det beror på humöret också. Ibland kan han tänka sig att byta roll, när saker och ting inte går som han tänkt sig. Den dominerande rollen i guilden upptas av de yngre, enligt respondenten, de vill synas till varje pris. Han tycker att den rollen är negativ och att medlemmar ofta pratar bakom ryggen på personer som tar den rollen. Det kan ibland hända att dominerande personer utesluts ur guilden, säger respondenten. Respondenten påstår att han ibland agerar rollen av clownen i guilden, vilket oftast uppskattas av de flesta. Det är tydligen många personer i respondentens guild som tar den tysta rollen, de är sällan med på möten eller är i samma grupper som resten av guilden. Respondenten undrar ibland varför de personerna är med i guilden överhuvudtaget och tycker att de har en negativ inverkan på guilden. Aggressiva rollen delas av en hel del i respondentens guild, menar han. De har en mycket negativ inverkan på guilden, de drar ner stämningen för alla medlemmarna. Det är främst unga som tar denna roll, anser respondenten. Arbetsnarkomanen är en person som vill ha erkännande, tycker respondenten. Den här typen av personer fanns i hans guild innan, men de har numera förändrats och tagit en passiv roll. Förlusten av dessa personligheter har lett till mindre aktiviteter och tillställningar, vilket respondenten anser är negativt. Dock är det ingen som gjort något åt det än så länge, fastän det är många som gnäller om det.

Respondent 2

Alla har specifika roller beroende på vad det är för klass de spelar. Hur viktig den rollen är, är upp till var och en, berättar respondenten. Det är spelföretagets uppgift att utveckla och förändra rollerna de olika klasserna har. Enligt respondenten följer roller man har i verkligheten med in i den virtuella världen, det spelar ingen roll om man vill det eller inte. Saker man säger och hur man agerar avslöjar vem man egentligen är efter en längre tid, kanske utan att man är medveten om det, menar respondenten. Det finns ett par dominerande personer i guilden, säger respondenten, som får mera gehör för sina åsikter och han tror detta beror på att de är äldre medlemmar. Den dominerande personen kan vara både positiv och negativ för gruppen, beror på om det är en dum eller vettig dominerande person, enligt respondenten. Clownen finns det flera av i guilden, de kan vara både positiva och negativa. Det kan vara skönt med lite roliga skämt när det är långa väntetider mellan uppdrag. Dumma kommentarer kan dock leda till gnäll som i sin tur leder till att vissa presterar sämre under uppdraget, menare respondenten. Det finns några tysta personer i guilden, respondenten tror att det oftast är äldre spelare som spelar för spelandets skull, men som ändå utför just sin uppgift. Respondenten tycker inte den tysta spelaren har någon effekt på guilden, även om vissa medlemmar har anmärkningar på tysta spelare. Det finns ett antal aggressiva personer i guilden som ledarna håller koll på. Enligt respondenten lyssnar han sällan på aggressiva personer som säger något dumt eller argt, för att de känner att de har rätt. Det finns även några arbetsnarkomaner i guilden och respondenten menar att de kan både vara bra och dåliga för guilden. Extra duktiga spelare kan vara omtyckta bland medlemmarna, men de kan också vara objektet för avundsjuka.

Respondent 3

Respondenten anser att det är väldigt viktigt att olika karaktärer med specifika egenskaper är representerade för att gilden ska klara av sina uppgifter. Vissa personer behövs mer vid viss taktik än andra uppger respondenten. Eftersom större delen av gilden är tysta och bara lyder order under "raider" så är deras roller mer eller mindre endast att sköta den roll som karaktären ger dem. Vad gäller personerna bakom karaktärerna finns det relativt få roller att anta. Det finns rollen som ledare, taktiker, sekreterare och resterande som följer order. Respondenten tillhör inte ledarna men försöker ändå påverka gilden så mycket som möjligt genom att komma med förslag och åsikter. Dominerande personer förekommer i respondentens guild och de påverkar gruppen negativt. Han berättar att de har synpunkter på taktiken för hela gruppen och även för vissa personer. Han upplever att det oftast är dem som hörs mest och är värst. En annan typ av person, den aggressive, finns också representerade i respondentens guild och har en negativ påverkan på gruppen. Det finns personer som "trashtalkar" andra spelare och som släpper loss men de tillhör nästan aldrig den ledande sidan av gilden. En typ som däremot kan ha en positiv påverkan är "clownen". Respondenten upplever dem som roliga och tycker det kan vara en injektion i gruppen eftersom de sällan förstör. Respondenten kan emellertid uppleva dem som småirriterande ibland. Gilden består även av tysta personer och respondenten tycker det krävs att många tar denna roll eftersom det inte går att alla spelare pratar. Rollen som arbetsnarkoman är det oftast ledaren/ledarna som tar även om det förekommer spelare med låg status som också sliter för gilden. För att främja hårt arbete har gilden ett belöningssystem för de spelare som gör insatser som gynnar gruppen. Respondenten berättar att det krävs unika insatser då det sällan som medaljer delas ut.

Respondent 4

Respondenten tycker det är viktigt att spelare tar de roller som de är tillsagda att ta. Respondenten själv kan anta tre olika roller som han försöker variera sig emellan men tar givetvis den roll som ledarna kräver. Den person som grundade gilden blir oftast ledare och innehar en dominerande roll eller en papparoll som respondenten uttrycker det. Respondenten tycker att en dominerande person kan ha positiva effekter på gruppen vid korrekt uppträdande. Clownen är inte vanligt förekommande eftersom de flesta spelare är allvarliga i sitt spelande. De få som förekommer i respondentens guild har en positiv påverkan på gruppen om de inte överdriver sitt beteende. De flesta spelarna har rollen som tysta och lite tillbakadragna personer. Respondenten tycker inte att det innebär något problem eftersom de sköter sitt jobb för gilden. Några som däremot innebär problem är de aggressiva personerna. De är inte omtyckta och skapar en dålig stämning som förstör för gruppen. Ledarna är ofta online och är dem som håller reda på det mesta rörande gilden och respondenten tycker att de dem som har rollen som gruppens arbetsnarkomaner.

Respondent 5

Vad gäller roller tycker respondenten att man som spelare har fri vilja att göra vad man vill i gilden och att det inte är så viktigt att anta en specifik roll. Många spelare tar på sig väldigt mycket ansvar medan respondenten själv oftast tar en passiv roll om gilden innehåller många erfarna och duktiga spelare. Känner respondenten däremot att gilden består av oerfarna spelare tar han gärna en ledande roll. Det är svårt för andra spelare, utöver ledarna, att dominera i en guild även om det förekommer. De spelare som erhåller framskjutna positioner är de som engagerar sig mycket. Respondenten tycker sig ständigt råka ut för konstiga personer och det har förekommit att spelare har försökt ragga upp honom. Dessa clownen finns främst i oseriösa guilden eftersom de inte skulle uppskattas lika mycket i mer allvarliga sammanhang enligt respondenten. Väldigt många personer har en tillbakadragen roll och

respondenten tycker att det är för många som inte kommunicerar, där orsaken kan vara språksvårigheter eller teknikproblem. Guildernas arbetsnarkomaner kännetecknas av att de ständigt ska göra allt och spela mest. R menar att ett är ledarna som oftast har denna roll.

Respondent 6

Respondenten anser att det är av största vikt att spelarna antar roller som deras karaktär ger dem och gilden får en bra mix av egenskaper. Respondenten tycker också det är viktigt att vissa spelare antar ledarroller. Själv håller han en låg profil och trivs med det. Ledarna har ofta en dominerande roll vilket respondenten tycker är bra men han påpekar att det finns ett flertal spelare som försöker dominera utan ledarstatus vilken han upplever som ett problem. OM det är några som respondenten vill klassa som arbetsnarkomaner så är det främst ledarna och det är inget som har negativ inverkan på gilden. Personer som är lite roliga och tokiga, ”clownen”, är inte vanligt förekommande men det händer att de dyker upp och respondenten tycker det är bra för gilden. Precis som respondenten är många gruppmedlemmar passiva vad gäller diskussioner kring strategi och taktik och han tycker det fungerar bra när inte för många lägger sig i den diskussionen. En typ av personer som inte för något positivt med sig är aggressiva personer. De är inte många till antalet med de få som finns ställer ofta till med bråk vilket påverkar gruppen negativt.

Fråga 5: Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i den virtuella världen WoW?

Denna fråga baseras på kapitel 3.2.3 *Makt i gruppen*

Respondent 1

Respondenten känner att han har makt över sig själv. Han tillhör den övre halvan av hierarkin i gilden, dock utan någon officiell position. Det är så att äldre medlemmar har fördelar gentemot nyare medlemmar, man lyssnar mer på äldre medlemmar, deras ord väger tyngre, menar respondenten. Ledarna av gilden respondenten är med i, blev ledare genom att vara driftiga. Det sker nomineringar och omröstningar när man ska utse nya officerare och liknanden positioner, säger respondenten. Det har hänt att vissa velat ha titeln av en ledare utan att egentligen inse vad det är som krävs för att vara en ledare, berättar respondenten. Ibland kan det vara så att man känner att väldigt många, då speciellt nyare medlemmar, kräver för mycket av ledarna. Respondenten själv har aldrig försökt att inta en ledarposition dock. Det är möjligt för nya medlemmar att klättra i makthierarkin i gilden, men det kräver väldigt mycket arbete och rätt personlighet. Man kommer långt med ett moget beteende och hjälpsam natur, och vuxen humor skadar inte heller, skrattar respondenten.

Respondent 2

Respondenten känner att han har makt över sin egen karaktär och kan bestämma vad den ska göra och inte göra. Har ingen makt över fysiska ting i spelvärlden, eftersom spelföretaget inte konstruerat den virtuella världen så. Ledarna i gilden har en viss makt över respondenten, de delar ut uppgifter som han följer för att gilden ska lyckas utföra ett uppdrag. Ledarna i gilden var ledare i en annan virtuell värld och fortsatte vara det även i WoW, eftersom de har en så pass stor erfarenhet. Maktförhållandet i respondentens guild förändras inte mycket.

Respondent 3

Respondenten tycker varken att han har makt över gruppmedlemmarna eller att de har någon makt över honom men påpekar att det finns vissa spelare som han har mer respekt för än för andra. De spelare som har mest makt är ledarna och de har fått sin status genom att starta gilden eller känner någon annan som har gjort det. Det är sällan som ledarpositionerna förändras men vid olika typer av uppgifter kan ledandet vara mer eller mindre demokratiskt. ”Raider” har ett mer demokratiskt styre.

Respondent 4

De personer som startar en guild får automatiskt mycket makt. De styr över de andra spelarna och påverkar därmed deras karaktärs utveckling. De spelare som inte låter sig styras av ledarna får lämna gilden men respondenten poängterar att gruppmedlemmarna har möjlighet att komma med åsikter på guildens taktik.

Respondent 5

Genom att respondenten har möjligheten att yttra sig och välja när han vill spela och om han vill spela solo så anser han att han har mycket makt. Men ser man på maktstrukturen i de seriösa gilderna så har ledarna mycket makt över de andra spelarna. Respondenten tror att maktstrukturen förändras ofta eftersom det rör sig om ett spel där spelare kommer och går. Det sker minst förändring på ledarpositionerna anser respondenten.

Respondent 6

Respondenten anser sig inte ha så mycket makt i spelet utan menar att makten ligger hos ledarna. Ledarna i en guild är ofta dess grundare vilket innebär att makt kan fås genom att starta en egen guild. Det är i stort sett endast när ledarna slutar och nya tillkommer som maktstrukturen förändras. Respondenten nämner att det i hans guild finns erfarna spelare som har fått hög status genom sina kunskaper i spelet och som ledarna går till för att få taktiska råd.

Fråga 6: Vad är bra respektive dåligt ledarskap för dig i WoW?

Denna fråga baseras på kapitel 3.3 *Ledarskap*

Respondent 1

En bra ledare lyssnar på alla och vågar ta itu med svåra problem. Det är svårt att kräva för mycket av ledare, de är inte mer än människor dem med, menar respondenten. Guilden respondenten är med i förlåter hellre medlemmar som gjort ett misstag än att straffa eller sparka ut de ur guilden. Respondenten skulle dock hellre se att man började ta en hårdare linje, passar man inte in i en guild så får man gå någon annanstans, varför ha kvar en medlem som stör så pass många andra medlemmar frågar han. Ledarkaraktärer är personer som tar tag i saker, planerar, vet mycket och svarar på frågor, säger respondenten. Han säger också att många hellre riktar sig till medlemmar som tar sig tid att svara på frågor och hjälpa till, än ledare som kanske inte gör det. Huvudledaren leder nästan alltid hela gruppen eller guilden, vissa kan dock få mindre uppgifter att utföra, säger respondenten. Det är sällan någon annan än huvudledarna som tar på sig rollen som ledare av hela guilden. Hade huvudledarna i guilden försvunnit eller slutat spela, så hade guilden inte fungerat alls. Även om man hade fått en ny huvudledare, så hade han haft en mycket svagare position, menar respondenten.

Respondent 2

En dålig ledare saknar kunskap om specifika uppdrag, han kan vara för hård, skrika och svära. Eftersom man inte är öga mot öga, kan man lätt skriva något som någon tar illa upp, enligt respondenten. En ledare som leder 40 personer måste välja sina ord med stor omsorg, försöka göra alla till lag så långt det går. En god ledare är någon som lyssnar på allas inlägg och håller sig neutral, måste kunna säga ifrån och tillrättvisa någon som gjort fel, menar respondenten. Det finns vissa som försöker vara informella ledare och överrösta huvudledaren, men detta brukar hanteras bra av huvudledarna. Det händer att vissa får mindre ledarroller utdelade av huvudledarna, menar respondenten. Man frågar aldrig om information om tider och uppdrag av temporära ledare, utan man litar enbart på huvudledarna enligt respondenten. Huvudledarna styr guilden med järnhand, detta anses vara normalt av respondenten. Eftersom en ledare måste kunna styra upp 40-50 personer mellan 20-40 år som alla har olika personligheter och liv utanför spelvärlden. Det ställs stora krav på medlemmarna av ledarna, detta är på grund av strävan efter att vara bäst på servern, säger respondenten. Utan huvudledarna hade man inte klarat sig som guild, huvudledarna har en så pass stor erfarenhet och fingertoppkänsla för ledarskap. Dessutom hade många större konflikter som hålls under kontroll nu dykt upp, om ledaren försvunnit. Det hade antagligen också splittrat guilden, berättar respondenten. En bra ledare kan lösa eller styra upp och hålla sådana stora konflikter under kontroll, säger respondenten.

Respondent 3

Respondenten anser att en bra ledare ska ha tålmod och klara av att hantera runt 40 personer. Vidare ska en ledare kunna bibehålla fokus och tänka igenom de order som han/hon förmedlar. Respondenten tycker också att det är viktigt att ledare ska hålla humöret uppe och vara lunga. En dålig ledare betar sig på motsatt sätt och de personer som har ett aggressivt ledarskap, genom att exempelvis skriva med "caps lock", lyckas sällan blir respekterade. Guildledare är de formella ledarna och de spelare som kommer med bra åsikter, konstruktiv kritik och som respekteras av de andra spelarna har en informell ledarposition. Respondenten tror inte att en guild/grupp klarar sig utan ledare och han anser dem vara mycket bra, lunga och väldigt kontrollerade och att de förtjänat sin respekt.

Respondent 4

Enligt respondenten kännetecknas en bra ledare av att han/hon är trevlig och bestämd. De ledare som upplevs som dåliga är ofta alltför bossiga och blir inte omtyckta av de andra spelarna i gruppen. Respondentens nuvarande ledare har nått sin position genom att spela mycket och veta mycket kring spelet. Detta tillsammans med bra utrustning medför att de har hög status. Vidare anser respondenten att en guild inte fungerar utan en klar ledare men att hans nuvarande ledare inte är oersättlig.

Respondent 5

Respondenten tycker att en bra ledare ska ha en bra överblick, vara tydlig, kunna ta initiativ och vara välinformerad. Han/hon får inte vara för långsam, inte för bossig eller ha problem med att fatta beslut. Spelets formella ledare är de personer som ingår i mer seriösa grupper på högre spelnivå och de informella ledarna finns i mindre seriösa guilder på lägre nivå. De informella ledarna byts ut oftare än vad formella ledarna gör. För att guilderna ska kunna organiseras måste det finnas ledare men de får inte vara för många i en guild utan, enligt respondenten, bör det vara de som kommunicerar bra med varandra.

Respondent 6

Respondenten tycker att en bra ledare ska vara tydlig så att det inte uppstår missförstånd eller frågetecken kring direktiven. Han tycker också det är viktigt att en ledare tar snabba beslut men att de inte får vara för bossiga eller militäriska. Med dåliga ledare går allt långsamt och det blir en förvirrad organisering. I respondentens guild är det guildledarna som är de formella ledarna och de erfarna spelarna de informella ledarna. Respondenten tycker det är viktigt med bra ledare och menar att det är omöjligt att utföra uppdrag annars.

Fråga 7: Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i en virtuell värld?

Denna fråga baseras på kapitel 3.4 *Samspelsförhållanden och social kompetens*

Respondent 1

Man bör orka läsa vad andra skriver och ha humor, tycker respondenten. Man måste dessutom inse att människor är väldigt olika. Det tar olika lång tid att lära sig, förstå eller att göra saker för olika typer av personer, säger respondenten. Enligt respondenten spelar sociala färdigheter en roll för samarbetet i grupper och guilds. Om man är i en grupp med personer som inte pratar och man själv är pratglad, så kommer man antagligen att lämna den gruppen ganska kvickt. Det är som i verkligheten, säger respondenten, man söker sig till likasinnade. Man har ju ingen lust att umgås med folk man inte har något intresse av. Respondenten erkänner att man kan vara en god spelare, fastän man saknar sociala färdigheter, men det kan dock dyka upp problem som kräver någon form av social kompetens. Respondenten säger att det finns social exkludering, det är dock svårt att officiellt frysa ut någon ur en guild. Han tror att det kan bildas grupper i gruppen som försöker frysa ut någon enstaka person ur den större gruppen, men detta tror han är vanligare i större guilds.

Respondent 2

Man ska kunna säga det man tycker, men även kunna artikulera det i ord, precis som i verkligheten, enligt respondenten. Sociala färdigheter liknas vid färdigheter man har när man går ut på en bar i verkligheten. Pratar man med alla i en bar, pratar man med en person, sätter man sig ett hörn, hälsar man på alla, försöker man lära känna alla eller bara vissa människor som man dras till, frågar sig respondenten. Allt beror på vilken roll man vill ta i spelvärlden, precis som i verkligheten, menar respondenten. Så länge man kan utföra sin del spelar inte sociala färdigheter någon större roll. Det är dock roligare och ger bättre relationer om man pratar med varandra, det bidrar till en positiv stämning i guilden, menar respondenten. Respondenten tror inte sociala färdigheter främjar någon speciell taktik eller strategi för att lösa ett uppdrag. Det förekommer en del social exkludering, dock säger respondenten att det är svårt att frysa ut någon ur en stor guild, skitsnack bakom någons rygg brukar alltid uppdagas. Ibland hoppar flera personer på en person och försöker få de upprörda, respondenten tror inte dessa personer tar sådana påhopp på allvar, eftersom det trots allt är en virtuell värld. Respondenten berättar om hur han utsattes för påtryckningar när han gick med guilden. Andra medlemmar försökte manipulera honom till att följa väldigt specifika oskrivna regler som gagnade de. Respondenten brydde sig inte om deras manipulationsförsök. Han noterar dock att om man som ny presterar väldigt bra, till och med bättre än de äldre medlemmarna så kan det skapa en viss irritation. Respondenten tycker inte att man bara ska vara en i mängden, utan man ska lägga ner lite extra arbete och tid för att sticka ut, och tycker att det här gäller får såväl verkligheten som spelvärlden.

Respondent 3

Respondenten anser att spelare vinner mest på att vara glad och trevlig och att det är viktigt med sociala färdigheter när man spelar i en guild. Det är dock inte nödvändigt med sociala färdigheter för att bli en bra spelare. Vidare tycker han också det är viktigt att spelare har förmågan och viljan att kommunicera så att åsikter och kritik kan utbytas. Det förekommer social exkludering och den vanligaste orsaken, enligt respondenten, är dåligt uppträdande. Denna exkludering ter sig genom utfrysning och även mobbing förekommer i liten skala, där subgrupper ger sig på enstaka spelare. Respondenten menar dock att i de flesta fall är det vederbörande själv som är orsaken till utgången.

Respondent 4

Respondenten tycker inte att det är särskilt viktigt att en spelare har sociala färdigheter. Han tycker det är viktigare att en spelare agerar rätt vid direktiv från ledaren. Alla spelare förväntas agera utefter de order som ges från ledaren. De spelare som saknar social kompetens kan ändå vara bra spelare men respondenten tror att en sådan person får problem med att hitta en guild. De spelare som beter sig illa kan uteslutas ur gilden eller ignoreras så att de själva slutar.

Respondent 5

De sociala färdigheter som respondenten upplever som viktiga i en guild är tydlighet, ledaregenskaper, handlingskraft samt ett korrekt uppträdande. En spelare som inte har dessa färdigheter kan ändå vara en bra spelare men kommer att stöta på problem när han/hon måste samarbeta. Respondenten anser att det inte bara räcker med att bara utföra sina uppgifter utan att en spelare även måste kunna samarbeta. De spelare med samarbetssvårigheter och som uppträder illa kan komma att utsättas för social exkludering vilket innebär att vederbörande kan svartlistas eller hamna på en ignoreringslista.

Respondent 6

Respondenten upplever inte att sociala färdigheter är så viktigt men tycker samtidigt att det underlättar med trevliga medspelare. Otrevliga personer passar inte in i gilder men de kan ändå bli bra spelare genom att spela på egen hand. Respondenten har inte upplevt social exkludering utan endast hört talas om att spelare har fått lämna gilder på grund av dåligt uppförande.

Fråga 8: Utgör kommunikationen mellan spelare, som oftast utförs i textformat, ett problem bland deltagare?

Denna fråga baseras på kapitel 3.5 *Kommunikation*

Respondent 1

Enligt respondenten kan kommunikation vara en anledning till att problem uppstår. Till exempel kan dåliga språkkunskaper leda till missförståelse. Det kan gå så pass illa att ett litet missförstånd sprids i en guild och blir den allmänna uppfattningen. Missförstånd i kommunikationen kan lätt leda till konflikter, menar respondenten. Det sker kommunikation utanför spelvärlden i form av guildforum på hemsidan, MSN, Skype och Teamspeak. Aktiviteter, taktiker och diskussioner brukar behandlas på forumet, medan MSN, Skype och Teamspeak mest används mellan smågrupper av vänner i guilden. Faktumet att man inte kan se varandra fysiskt är inget problem, utan en del av spelet, säger respondenten. Dock håller respondenten med om att vissa missuppfattningar hade kunnat undvikas om man sett varandra fysiskt. Däremot tror han inte att språkbarriären hade hjälpts av fysiskt kontakt.

Respondent 2

Kommunikation utgör ett problem om man inte förstår vad någon skriver. Sen är det så att vissa inte vill förstå, menar respondenten. Det kan bli missförstånd om vilken strategi det är som gäller. Ledarens uppgift är att se till att alla förstår en och samma strategi. Respondenten säger att det är lätt hänt att det konflikter på grund av textkommunikationen. Man har inte samma möjligheter med textkommunikationen som med whiteboard, overheadbilder, PowerPoint presentationer i verkligheten. Det är svårt att förklara för 40 personer med enbart text, säger respondenten, hur de ska röra sig i vissa situationer och vissa har ju dessutom sämre 3d perspektivseende än andra. Det är därför viktigt att förklara saker stegvis. Det handlar också om individuella färdigheter och kunskaper, menar respondenten, man måste lära sig själv hur taktiker och strategier fungerar, hänger ihop och utförs. Det förekommer kommunikation utanför spelvärlden i form av forum, irc och ljudchat. Forum används för att samla idéer, planer, strategier och för att föra olika typer av diskussioner. IRC är en form av textchat utanför den virtuella världen. Ljudchat används av vissa för att de tycker att det är lättare att prata än att skriva och det känns mera realistiskt och roligt för de, säger respondenten. Faktumet att man inte ser varandra fysiskt är det ingen som bryr sig om. Det är inte viktigt vem som sitter bakom datorn, om det är en tjock eller small person. Utan det är hur de är som människor som spelar en roll, menar respondenten. Verklighetssynen på vad som är vackert eller fult finns inte i spelvärlden på det sättet, utan man går efter hur personen pratar, agerar i olika situationer, vad han helt enkelt skriver i text. Det hade kanske hjälpt kommunikationen om man sett varandra fysiskt, men respondenten tror att detta hade öppnat upp nya typer av konflikter och problem. Till exempel säger respondenten, om man hade sett varandra genom en webcam i spelet, hade det antagligen blivit ytterligare ett störmoment i spelet. Speciellt när en ledare försöker leda 40 personer samtidigt som några fjantar sig på webcamsen, säger respondenten.

Respondent 3

Respondenten tycker inte problemen är av sociala anledningar utan istället beror på att det tar längre tid att skriva. Respondenten upplever det inte som ett stort problem men det ger större utrymme för missförstånd. Han uppger också de begränsade möjligheterna till att förmedla sina känslor som ett litet problem, eftersom det han skriver kan tolkas fel. Det finns emellertid sätt att uttrycka känslor men respondenten tycker inte de är så omfattande som när man pratar. Spelarna kan även kommunicera utanför spelet i olika forum, både i guilden och på WoW:s

hemsida, där mestadels taktik behandlas. Guilderna kan utöver detta skapa egna kommunikationskanaler och även använda sig av "voiceprogram" under spelets gång. "Voiceprogram" för med sig vissa problem och respondenten tycker att det blir rörigt om 40 personer samtidigt ska kommunicera genom headset.

Respondent 4

De problem som uppkommer med kommunikation i textformat är, enligt respondenten att det stundtals går för långsamt att förmedla sitt budskap och att det uppstår en del missuppfattningar. I guilderna kan det förekomma spelare från olika länder vilket kan föranleda misstolkningar. Kommunikationen handlar oftast om taktik och spelar en avgörande roll för samarbetet så att ledarna kan förmedla sina direktiv. Att spelarna inte kan se varandra upplever respondenten endast som positivt eftersom alla spelare har liknande uppfattningar och befinner sig på samma nivå i spelet. Dessutom tycker inte respondenten att det spelar någon roll vem som döljer sig bakom karaktärerna.

Respondent 5

De problem som kommunikationen i WoW skapar är missförstånd och respondenten tror det är språksvårigheter som ligger bakom dessa. Missförstånden kan även bero på att olika guilder har olika jargong där ett uttryck som accepteras i en guild kan skapa irritation i en annan guild. Utanför spelet finns det forum där spelarna diskuterar allt som rör spelet. Man ger varandra tips, reder ut problem, planerar taktik och diskuterar buggar som förekommer i spelet. Guilderna har också möjlighet att skapa egna kanaler och lägga ut bilder på sig själva. Respondenten anser att det påverkar spelarna att de inte kan se varandra fysiskt. Respondenten menar att man ser på personer på ett annat sätt och dömer dem utifrån andra kriterier än i den verkliga världen. Den utrustning och klädsel som spelarens karaktär bär behöver inte visa vem som döljer sig bakom och det är inget som respondenten tycker spelar någon roll. Respondenten tycker också att det är skönt att inte behöva berätta vem han är och bli dömd för den han är utan istället dömas efter vad han presterar i spelet. Respondenten menar också att handikappade tycker det är jätteskönt att deras handikapp inte spelar någon roll i utan att de spelar på samma villkor som de andra spelarna.

Respondent 6

Respondenten har inga problem med att kommunikationen utförs i textformat men medger att ibland tar det lite längre tid och att spelare stundtals missförstår varandra. Respondenten upplever dock att problemen är relativt sällsynta. Kommunikationen innehåller till största delen taktik och order från ledarna. Det finns även möjlighet att kommunicera utanför spelet i olika typer av forum.

Respondenten tycker endast det är positivt att spelarna inte kan se varandra fysiskt eftersom han anser att man undviker förutfattade meningar och fördomar om de andra spelarna. Dessutom tycker respondenten att det inte spelar någon roll hur andra spelare ser ut i verkligheten eller hur gamla de är. Det har gemensamt att de är duktiga på spelet och det tycker respondenten är tillräckligt.

Fråga 9: Hur går man tillväga när man fattar beslut i WoW?

Denna fråga baseras på kapitel 3.6 *Beslutsprocesser i grupp*

Respondent 1

Egna beslut görs av respondenten genom att första tänka efter på vilket sätt han kan uppnå målet på, sedan väljer han antingen det lättaste eller det roligaste alternativet. Det skiljer sig från gång till gång. Det händer att man ger vika för majoriteten och påverkas i sina beslut, säger respondenten. Det finns spelare som alltid går emot strömmen, som är lite säregna. Respondenten är övertygad om att det handlar om att de vill utmärka sig på något sätt. Personer som tar på sig rollen av djävulens advokat är inte speciellt uppskattade, dessutom menar respondenten att han vet när någon säger något vettigt eller bara djävlas. Om man misslyckas många gånger, kan det vara läge att lyssna på djävulens advokat, men bara om och enbart om man först värderar källan, säger respondenten. Gruppträck och grupptänkande händer dagligen, säger respondenten, annars hade man inte fått något gjort om alla hela tiden drog åt olika håll. Det är som på riktigt, man måste kompromissa och lyssna på vad andra säger, påpekar respondenten.

Respondent 2

Beslut för gilden, tider för uppdrag bland annat, görs demokratiskt och diplomatiskt tillsammans med ledarna och medlemmarna. Man lyssnar på allas inlägg när det gäller strategier och planer, alla får säga sitt och sen bestämmer ledarna vilken strategi eller plan som gäller. Respondenten betonar att ledarna tar slutgiltiga beslut i alla frågor som gäller gilden. Det finns spelare som avviker väldigt ifrån andra, som tar på sig rollen av djävulens advokat. Respondenten säger att det är lätt för en sådan person att slänga in dumma kommentarer och gnälla i text, eftersom han inte behöver stå tillsvarts öga mot öga. Gruppträck och grupptänkande är precis som i verkligheten i spelvärlden. Om man har en svag karaktär och lätt apar efter andra i verkligheten, är chansen stor att man gör det även i den virtuella världen, enligt respondenten. Om en person utsätts för gruppträck och har en svag karaktär är det stor chans att den personen ger sig för gruppträcket. Respondenten betonar att enligt hans erfarenheter har man inte en annan personlighet i den virtuella världen, än i den verkliga.

Respondent 3

De besluts som framkommer i respondentens guild tas för eller senare av ledarna, men de spelare som har hög status och är respekterade av de andra gruppmedlemmarna har också en del i beslutsprocessen. Respondenten menar att de måste argumentera väl för deras förslag ska antas av ledarna. De gånger som gruppträck uppstår är när gruppen diskuterar taktik. En respekterad spelare får då ofta med sig de andra på hans förslag. I respondentens guild finns det personer som ständigt går mot strömmen vad gäller beslut och taktik och det resulterar ofta i konflikter vilket påverkar stämningen i gilden.

Respondent 4

I respondentens guild fattas i de flesta fall besluten av ledarna. De fattar inte bara besluten på gruppnivå utan även en del av besluten på individnivå. Det finns emellertid en ledning som agerar under ledarna och som planerar strategin men det är i slutändan ändå ledaren som tar besluten. Dessa beslut måste accepteras av spelarna annars kan konsekvenserna bli uteslutning. R tycker trots detta inte att hans guild är hårt styrd.

Respondent 5

De stora och viktiga besluten fattas vanligtvis på något av forumen som gilden har tillgång till medan de mindre besluten fattas inne i spelet. I seriösa gilder som utför ”raider” fattas besluten av ledarna. I mindre seriösa gilder fattas besluten mer gemensamt och gruppsytryck är vanligare i dessa grupper. Personer som vid upprepade tillfällen går emot gildens beslut och tar rollen som djävulens advokat är inte populära och de brukar skifta gilder. Dock tycker respondenten att det ibland behövs spelare som ser problemet ur ett annat perspektiv.

Respondent 6

I respondentens guild fattas besluten av ledarna i samråd med erfarna spelare med hög status. Respondenten själv är aldrig med i beslutsprocessen och han tycker att denna arbetsgång är bra, när inte för många lägger sig i. En del av de erfarna spelarna kommer ofta med synpunkter och deras höga status och deras kunskaper gör att andra spelare följer dem, så att respondenten menar att det förekommer gruppsytryck i hans guild.

Fråga 10: Hur hanteras konflikter mellan spelare i WoW?

Denna fråga baseras på kapitel 3.7 *Konflikter*

Respondent 1

Konflikter hanteras som i det verkliga livet, enligt respondenten. Människor hanterar konflikter på olika sätt, vissa drar sig undran, vissa konfronterar konflikten, vissa ger med sig och andra kanske ältar det vidare i spelvärlden. Om man väljer att älta det vidare i spelvärlden, kan andra bli involverade i konflikten, menar respondenten. Respondenten berättar att han inte blandar sig i konflikter, det är väldigt svårt att vara neutral och objektiv och man tvingas oftast välja sida. Största orsaken till konflikter är människor som tar med sig sina problem från verkligheten in i den virtuella världen. Det kan uppstå konflikter av till synes väldigt små saker och blåsa upp till något väldigt stort, som i sin tur kanske leder till att guilden eller gruppen delas upp i flera läger, menar respondenten.

Respondent 2

Enstaka personer i konflikt med varandra eller grupper i konflikt med andra grupper, brukar oftast lösa konflikter själva eller använder sig av forumet för att diskutera problemet, säger respondenten. Respondenten tycker att man absolut inte ska använda den gemensamma guildchatten för att diskutera konflikter och tvinga alla andra se onödiga bråk, eftersom det lång ifrån alla som bryr sig om andras småkonflikter. Ledarna bryr sig oftast inte om småkonflikter, bara om det är nödvändigt och då går de in och säger till bägge parterna att släppa det hela. Respondenten tycker att det är upp till människorna som startade konflikten att lösa den, precis som i verkligheten. Konflikter handlar oftast om gnäll som växt till irritation och börjat påverka andra än de som konflikten handlar om. Orsaken till att konflikter uppstår beror på att människor är olika, alla tycker och tänker olika, detta gäller såväl för den verkliga som för den virtuella världen, enligt respondenten. Vissa blandar in sina problem i verkligheten i spelvärlden. Saker i spelvärlden kan orsaka konflikter också, till exempel föremål eller vem som får och inte får följa med på uppdrag. Enligt respondenten är det nästan omöjligt att fly undan den verkliga världen i den virtuella världen. Människor som inte kan diskutera sina problem i verkligheten, ältar det i den virtuella världen istället, för där är det ingen som bryr sig ändå menar respondenten. Man glömmer lätt bort att det är riktiga människor i den virtuella världen också, som kanske inte vill lyssna på andras problem speciellt om de har egna problem, säger respondenten. Respondenten brukar aldrig personligen blanda sig i konflikter, om de inte har specifikt med honom att göra. Han anser att löjliga konflikter inte har i en virtuell värld att göra, det främjar inte hans spelglädje. Respondenten vill inte logga på spelet efter jobbet och lyssna på andras gnäll och problem. Det finns dock andra som tycker om att vara ambassadörer och diplomater, som försöker blanda sig i en massa olika saker och ta en neutral ställning. Det finns både en vi- mot de-känsla i guilden och en mera ödmjuk inställning. Vi - mot de-känslan är något positivt, något som gör spelet roligt, något som gör att man försöker get det lilla extra för att klara av ett uppdrag, enligt respondenten. Åsiktsskillnader är den vanligaste typen av konflikt, vilken taktik som är bäst, vem som ska få ett visst föremål, enligt respondenten. Det finns vissa konflikter mellan hans guild och en annan, men det är inget som respondenten följer. Respondenten betonar att konflikter oftast handlar om föremål och att det är en konflikt för stunden, eftersom de flesta föremålen dyker upp igen.

Respondent 3

De konflikter som uppstår i guilden hanteras olika för olika personligheter. Man försöker att engagera ledarna om spelarna inte själva kan lösa problemet. Vissa problem tas upp på

forumet vilket respondenten anser medföra en viss risk. Han menar att det leder till att fler spelare lägger sig i och att detta enbart förstör upp problemet och konflikten. Respondenten tror att den vanligaste orsaken till att konflikter uppstår är när en spelare har en dålig dag men även när spelare ställer orimliga krav och vid uppdelningen av "items". För att konflikter inte ska uppstå vid denna uppdelning har gilden ett system där budgivning avgör vem som får föremålet. Det är dock inte alltid den som bjuder mest som får det utan ledarna har möjlighet att styra uppdelningen då de kanske anser att någon annan ska premieras för gruppens bästa. För att undvika att spelarna själva gör upp "items" har gilden en regel som förbjuder detta. Respondenten berättar att denna regel inte alltid följs.

Respondent 4

Även om respondenten nämner att det förekommer konflikter tycker han att hans guild är befriad från större problem mellan spelarna. De eventuella konflikter som uppstår handlar oftast om oenighet angående "items". Guildledaren har då till uppgift att fördela dessa "items" så att inga konflikter uppstår.

Respondent 5

De konflikter som uppstår i mindre grupper löser de inblandade spelarna själva i motsats till större guilder där forum används för röstning och diskussioner för att främja konfliktslösandet. Respondenten känner till vissa guilder som använder sig av röstningsmetoder för att lösa problemen. Respondenten upplever att konflikter till största delen uppstår av dåligt beteende och av att spelare inte kommer överens. Det förekommer även konflikter rörande "items" men respondenten tror att detta främst existerar på högre nivåer där "items" är vanligare. När en spelare blir befordrad till ledare kan det skapas konflikter eftersom det förekommer svågerpolitik. Respondenten upplever att spelare som är bekanta med ledaren går före en erfaren spelare i valet av ny ledare.

Respondent 6

Respondenten påstår att han inte har varit med om några större konflikter men de mindre som har uppstått brukar lösas av de inblandade men det händer att ledarna dras in i problemet om problemet rör guildens intresse. De personkonflikter som respondenten menar kan uppstå handlar uteslutande om att en spelare betar sig illa åt. Det förekommer också mindre konflikter angående "items" där spelarna kan bråka om vem som ska ha vad. Rollkonflikter är sällsynta och skulle de uppstå så handlar de vanligtvis om ledarskap.

6 Observation

Under det här kapitlet presenterar vi den empiriska information vi har samlat in från våra observationer. Redogörelsen utgörs av de slutgiltiga sammanfattningar vi gjort av våra fältanteckningar. Observationsmaterialet har vi valt att dela in i de teman och kapitelstrukturer vi har valt genom hela rapporten, för att göra det lättare för läsaren att följa.

Vi har observerat att deltagare i virtuella världar söker sig till grupper på liknande sätt som människor gör i den verkliga världen för att sträva efter både gemensamma och individuella mål. Tillsammans får deltagarna möjligheten att se mer av själva spelet, historien bakom spelet och världen samt uppleva gemenskap.

6.1 Samarbete

För att uppnå mål krävs det samarbete mellan gruppmedlemmarna vilket, i WoW, visat sig i en del fall då dåligt samarbete lett till misslyckade uppdrag. I projektgrupper i den verkliga världen som innehåller exempelvis fem personer krävs det att samtliga samarbetar och drar åt samma håll. Om så inte är fallet kan hela projektet misslyckas. I WoW finns det uppdrag som kräver 40 personer som kan samarbeta, kommunicera och dra åt samma håll. Vi har observerat att det kan uppstå problem när så många individer ska samarbeta och kommunicera. Ofta handlar det om att deltagarna inte kommer överens om hur man ska tackla ett visst problem, då det kan finnas lika många förslag som deltagare på hur man ska gå tillväga. I en projektgrupp kan man lösa denna typ av problem enklare och snabbare eftersom man har en uttalad projektledare. I en grupp, ett gille, finns det ledare i form av "guildleaders" som fungerar ungefär som projektledare i den verkliga världen. Deltagare kan ifrågasätta dessa ledares taktik och ventilerar dem mitt under pågående uppdrag vilket kan störa samarbetet. Även med en stark ledare är det en stor uppgift att styra och leda så pass många människor, vi var lite överraskade hur pass väl ledarna styrde de här massiva grupperna och hur väl alla kunde samarbeta.

Konkurrens och samarbete upplevde vi spelade en väldigt stor roll för de större guildsen men även bland individer. Konkurrens med liknande guilder och grupper på samma server sågs som något positivt av de flesta. Vi upplevde det som att det var kul att tävla om vem som först nådde den maximala nivån på servern, vem som först lyckades få ihop pengar till den absolut första personliga transportmedlet i spelet, en tiger, vilken guild som lyckades att besegra den första draken i spelvärlden och så vidare. Alla de här olika konkurrensmomenten i spelvärlden har på något sätt format den virtuella världen till vad den är idag. De personer och guilds som gjorde sig kända redan i början av spelvärldens, serverns, begynnelse är fortfarande kända på servern. Det finns dock exempel där konkurrens lett till konflikter, vilket vi även observerat. Vid ett tillfälle skulle en av oss följa med på ett uppdrag, som gick ut på att hitta ett antal föremål för att konstruera en nyckel. När uppdraget började var allt frid och fröjd och gruppen verkade trivas tillsammans. Sedan kom ögonblicket när den första biten av nyckeln dök upp, helt plötsligt skulle flera personer ha den som inte hade angett det innan. Det blev stora diskussioner och konflikter på grund av det här lilla föremålet. Det hela slutade med att en person tog föremålet och resten svor på att de skulle ha de resterande bitarna. Det blev en väldigt tryckt stämning i gruppen efter det och konkurrensen om bitarna märktes av tydligt i hur gruppmedlemmarna pratade med varandra. Det vi har observerat kan sammanfattas i att konkurrens bland spelare kan vara något negativt och leda till konflikter, medan konkurrens

mellan två större grupper av spelare, guilds, mycket väl kan leda till något positivt. Det är tävlingsmomenten som gör det hela intressant.

6.2 Gruppstruktur

Vi har upplevt att grupperna och hela den virtuella världen beter sig som en organism och som ett socialt och levande system som är under ständig förändring. Grupperns struktur kan variera i olika grad eftersom de fungerar på olika sätt för att vara effektiva. Istället har varje grupp den struktur som passar för både själva gruppen men även för gruppens uppgift. Gruppstrukturen i WoW är beroende på dess storlek och sammansättning. Grupperna förändras efterhand som deltagarna kommer och går då det är individerna som präglar strukturen. Varje grupp har den struktur som passar för både själva gruppen men även för gruppens uppgift. Vi har observerat två större indelningar. Det finns en grupp av människor i den virtuella världen som är väldigt målinriktade, skickliga och är villiga att lägga ner lite extra tid på att avancera i spelvärlden. Sedan finns det en grupp av människor som inte nödvändigtvis är mindre målinriktade eller oskickliga, men som lägger ner betydligt mindre tid på att spela. Vilket leder till att de hamnar väldigt mycket efter de mera ambitiösa spelarna, både när det gäller erfarenhetsmässigt och hur långt de avancerat i spelvärlden. Det vi har observerat är att de här två olika grupperingarna söker sig till varandra nästan naturligt. Det finns visserligen andra typer av grupperingar, till exempel sociala spelare, som gillar att umgås och prata med varandra eller spelare som gärna dödar andra spelare. Men de här spelarna har vi oftast sett hamna i de ovan nämnda två grupperingarna. Till exempel kan ju sociala spelare fortfarande lägga ner väldigt mycket tid på att spela och bli väldigt erfaren eller motsatsen, lägga ner väldigt lite tid och hamna i den andra grupperingen.

6.3 Normer

I alla grupper uppkommer och förekommer det olika typer av normer. I WoW finns det en mängd informella normer som beror på gruppens storlek, sammansättning, åldersfördelning och könsfördelning. Vi har upplevt att kvinnliga deltagare i en grupp innebär att en annorlunda stämning uppstår. Som kvinnlig spelare behandlas man annorlunda, man får mer gratis, mer uppmärksamhet och ens åsikter höras av fler. Det finns en del manliga spelare som försöker utnyttja detta faktum och utger sig för att vara kvinna men vi har erfaren att detta med tiden genomskådas. Grupper med yngre deltagare utmärker sig genom att de använder ett visst språk, trotsar fastslagen taktik och ifrågasätter ledare.

Informella normer är självklara för etablerade medlemmar men för utomstående är de dolda eftersom de utvecklas och förändras av de etablerade medlemmarnas handlingar. Det finns en mängd informella normer i WoW och en av dem som vi har råkat ut för är att grupper inte bör kritisera varandras förmåga, resultat, taktiker och individer. Det förekommer dock en del grupper som av olika anledningar sätter sig emot dessa normer. Vi upplever det som om det beror på avundsjuka, ålder och viljan att skilja sig från mängden. Det finns olika regler som grupperna sätter upp och de skiljer sig mellan grupperna. Exempelvis kräver vissa grupper att deltagarna meddelar i tid om de inte kan närvara vid ett visst tillfälle medan vissa andra grupper hellre rekryterar väldigt många individer för att inte behöva bekymra sig om att inte ha tillräckligt många medlemmar för att utföra ett uppdrag. Vi har observerat att informella

regler inom vissa grupper är dolda för utomstående. Men när några få utomstående får följa med i en grupp av människor från samma guild, blir dessa dolda informella regler väldigt tydliga. Eftersom om de utomstående inte rättar sig efter de dolda informella reglerna efter en, maximalt två varningar blir de väldigt kvickt utsparkade från gruppen. Ett exempel på det här var när en av oss var med i en grupp av spelare och en främmande spelare fick följa med för hans klass behövdes för gruppens sammansättning. Denna utomstående spelare visste inte vilka informella normer för uppförande som gällde, så han började kommunicera med enbart stora bokstäver, om det var avsiktligt eller inte, det vet vi inte. Detta uppskattades absolut inte av gruppmedlemmarna och den utomstående fick flera varningar, vilka han valde att inte följa och blev efter några minuter utsparkad från gruppen.

Vi har observerat att språket mellan deltagarna är olika mellan grupperna men att det ändå finns en norm för hur man uttrycker sig. Detta kan dock skilja sig avsevärt mellan grupperna, men svordomar och könsord är ovanliga i vanliga sammanhang, dock kan de mycket väl dyka upp vid större konflikter. Vi har upplevt att åldern även här spelar en viss roll, yngre deltagare uttrycker sig på ett visst sätt, med vissa undantag och äldre spelare på ett sätt. Sen finns det fall där äldre spelare uttrycker sig eller beter som en tolvåring och tvärtom, kanske för att vara en i mängden, det är svårt att avgöra.

En annan norm som gäller vid slutförda uppdrag och erövringar ska fördelas, använder man sig av ett slumpmässigt "tärningskast" med hundra sidor där deltagarna får varsitt nummer och den deltagaren med högst nummer väljer först. Deltagarna får inte stjäla byten och sedan lämna gruppen. Vi har upplevt att denna norm efterföljs av majoriteten, dock finns det en del tjuvar som går emot denna norm. Denna aktion går inte ostraffat förbi eftersom tjuvens handlingar sprids via ryktesvägar över hela den virtuella världen, servern. Detta förföljer tjuven och påverkar hans/hennes fortsatta möjligheter till gruppmedverkan. Det finns fall då så kallade asiatiska farmare, spelare som får betalt att arbeta; sälja spelvaluta och föremål för riktiga pengar i den verkliga världen, infiltrerar vanliga grupper som ska ut på ett uppdrag. Då kan det hända att dessa farmare, när ett visst föremål de vill ha dyker upp, tar föremålet utan lov. Vi har även observerat att det finns en hel del oskrivna normer som spelare följer angående dessa olagliga farmare. Till exempel om det finns en chans att döda dessa farmare eller göra livet surt för de, gör de vanliga spelarna detta till varje pris. Även om det betyder att de måste samarbeta med människor de kanske aldrig annars hade samarbetat med i den virtuella världen. Formella normer är lättare att handskas med eftersom de är nedskrivna och anger vilka konsekvenser som är kopplade till normen i fråga. Det finns formella regler i WoW från spelföretagets sida som ska bekämpa dessa illegala farmare, men även när det går så långt att spelföretaget utesluter ett visst spelarkonto så skapar dessa farmare bara ett nytt konto och kan inom en vecka fortsätta med sitt jobb, detta är något som vi observerat.

6.4 Roller

Varje grupp har en viss struktur vilket innebär att medlemmarna som ingår i gruppen har någon form av roll som är relaterad till de andra gruppmedlemmarnas roller. Olika roller har olika innebörd och en och samma roll kan fungera och se olika ut i olika grupper. I WoW har vi observerat att det förutom de roller man väljer när man skapar sin karaktär även finns många andra typer av roller i grupper och guilds. Vi har sett de typiska ledarna som hela tiden ska vara med och bestämma och de som antar rollen som "följa John". Vi har i flera sammanhang stött på djävulens advokat som hela tiden påpekat både det ena och det andra.

De gånger vi stötte på djävulens advokat, verkade de flesta andra medlemmar bara ignorera honom, men ett fåtal gånger fick han ett visst gehör för sina åsikter. Vi har också stött på gnällspiken som gnäller på alla förslag och på alla deltagare. De personer vi sett och observerat och som hamnar under kategorin gnällspik, upplevde vi var ett ganska stort störmoment för de flesta medlemmarna. Gnällspiken kan mycket lätt, om de tillåts, sänka stämningen i en guild rejält. Det som överraskade oss mest av allt, var hur pass mycket gnäll det fanns överhuvudtaget. Vi tror inte det fanns en enda dag utan att någon av de reguljära gnällspikarna inte hade något att gnälla om, det var helt otroligt. Lyckligtvis fanns det personer som verkade veta hur man handskas med gnällspikarna i en större grupp av människor.

Även optimisterna är vanliga i de grupper vi ingått i och för dem är ingenting omöjligt. De här optimisterna upplevde vi ibland gick aningen till överdrift, med tanke på hur resten av gruppmedlemmarna reagerade på deras ständiga optimism. Ett exempel på en optimist som hela tiden ville försöka på nytt, även om man misslyckats med en viss uppgift i flera timmar. Det kändes ibland som om deras optimism, hade en dold mening, att de var ute efter något och de ville ha det till varje pris. Motsatsen, den negative spelaren, är också väl representerad och tror hela tiden att gruppen kommer att misslyckas. De här negativa spelarna kunde i vissa fall helt själva få en grupp att splittras och sluta försöka klara av ett uppdrag, av den enkla anledningen att de blivit övertygade om att det inte var möjligt att utföra av den negative spelaren. Vi har också observerat att det vi ibland observerat som en negativ person som försökt splittra gruppen, visade sig vara en spelare med väldigt stor kunskap och erfarenhet. Som visste att uppdraget var omöjligt med gruppens sammansättning och erfarenhet, men som hade tröttnat på att ingen lyssnade på hans råd om vad som behövdes för att klara av uppdraget och istället pekade på alla saker som kunde gå snett för att på så viss påverka gruppmedlemmarna. Besserwissern som ständigt vet det bästa för gruppen har vi smärtsamt stött på och blivit uppläxad av. Att bli uppläxad av dessa besserwissrar kunde ibland vara ganska givande, man ville ju trots allt bli bättre för att kunna avancera i spelet och på det här sättet fick man ju ny kunskap. Däremot kunde den här uppläxningen bli väldigt fientlig i vissa situationer och då valde vi antingen att helt ignorera dessa personer eller bara låta de hållas så att de blev nöjda.

En annan vanligt förekommande roll är spelarkomanerna som ständigt är online och jobbar på att förbättra sin karaktär. Vi observerade ett antal av de absolut mest aktiva spelarna på servern. De här spelarna spelade i praktiken mellan 14-18 timmar per dag! Speciellt i början av den virtuella världens historia, när servern startade i februari 2005. De här spelarna fick en slags omänsklig roll i spelvärlden, nästan legender skulle man kunna säga. Väldigt många såg upp till de och ville vara som de. Detta fenomen försvann sakta men säkert när de mera vanliga spelarna kom ifatt både kunskapsmässigt och erfarenhetsmässigt. Men många av de här spelarkomanerna är än idag fortfarande de som lägger ned mycket tid på att vara bäst. Däremot har vi också observerat exempel på spelarkomaner som bränt ut sig och nu tagit en väldigt tillbakadragen roll och endast spelar lite då och då.

Den osjälviske spelaren är en lagspelare som gör allt för gillet bästa och som är uppskattad men även utnyttjad och i vissa fall hatad. Vi har inte stött på väldigt många av den här rollen, men anledningen till att de här spelarna är uppskattade är ganska självklart, de förbättrar ju gilden med sina insatser. Medan en del av dessa spelare blir utnyttjade av de latare medlemmarna, som inte själva orkar lägga ner den tid som krävs. Vi har endast stött på ett fall där den här rollen var hatad av en medlem, och det berodde på att den medlemmen själv var

en person med en liknande roll, men som inte riktigt var lika duktig som den andra och därmed antagligen var lite avundsjuk.

6.5 Makt i gruppen

Den formella maktfördelningen i grupper baseras på de formella normer som existerar i en grupp, exempelvis via organisationsplaner eller befattningsbeskrivningar som ger vissa gruppmedlemmar befogenheter som andra inte har. Det är dessa personer som man vanligtvis benämner som ledare eller chefer då deras roll är att leda, fördela, bestämma och fatta beslut. Grundarna av grupperna har vanligtvis ledarrollerna och har hand om gruppsammansättning, rekrytering, det administrativa arbetet och ofta underhåll av gruppens hemsida. Dessa spelare är gruppens formella ledare men det finns även informella ledare. Vi har observerat fall där det inte var gruppens grundare som hade ledarrollen. Till exempel var det så att en grupp skapades av en viss person, men det var en av gruppmedlemmarna som tog på sig ledarposition för att han hade den kunskap som behövdes för att klara av uppdraget och att han hade dessutom varit i den positionen innan. Informell maktstruktur innebär att det inte nödvändigtvis är den rättmätige ledaren som fattar alla beslut utan någon annan stark gruppmedlem. Det kan vara svårt för gruppmedlemmarna att beakta den informella formen då den inte är fastslagen och dokumenterad. Vi har observerat fall där personen med maktpositionen i gruppen på något sätt missbrukat den, kickat någon ur gruppen utan anledning till exempel, och då ersatts gemensamt av resten av gruppen. Makt i de större guilderna och grupperna har vi observerat utövas på ett väldigt auktoritärt sätt, där ledarna gärna styr genom att använda sig av hot och påföljder. Vi har också observerat personer med informella maktpositioner i grupper, som försökt missbruka deras inflytande för att manipulera medlemmar till att göra som de vill eller för att få som de vill.

6.6 Ledarskap

Ledarskapet kan inverka positivt eller negativt på samspelet i gruppen och få betydelse för hur effektivt gruppen löser sina uppgifter. Det finns olika stilar som ledare kan använda sig av, den auktoritära, den demokratiska och låt-gå stilen. Vi har observerat att det även finns olika typer av ledarstilar i WoW. Det finns de ledare som är väldigt auktoritära som inte lyssnar på någon annan deltagare utan allt ska ske efter hans/hennes order. Motsatsen finns också representerad som låter de andra deltagarna komma till tals och sedan tar beslut. Vi har inte stött på någon ledare som har låt-gå stilen utan det är snarare auktoritär och demokratisk ledarstil som förekommer. Det förekommer dock att ledare skiftar mellan dessa två stilar under ett pågående uppdrag. Vi har observerat några fall där ledaren varit så pass svag att de enskilda medlemmarna och deras åsikter tagit över och ledaren förlorat sin roll som ledare. Detta ledde till kaos i gruppen och misslyckade uppdrag. Att vara ledare handlar om så mycket mer än att formellt via en titel vara den som leder en grupp. Enligt de observationer vi gjorde så måste ledare inneha vissa specifika egenskaper och kvaliteter för att gruppmedlemmar ska anse de som goda ledare. En ledare ska kunna samarbeta med sina gruppmedlemmar, kunna diskutera med medlemmarna, lyssna på de, delegera olika uppgifter, använda den tid man har effektivt och kunna ta itu med problem samt ta viktiga beslut. Varje grupp har någon form av ledarskap men ledarskapet skiljer från grupp till grupp.

6.7 Samspelsförhållanden och social kompetens

En av förutsättningarna för att samspel skall fungera bra är att deltagarna i samspelsprocessen har sociala färdigheter. Personer med bristande sociala färdigheter har vanligtvis svårt att ge positiva bidrag till samspel, och de blir oftare än andra utsatta för social exkludering. Vi har erfarit att även om många spelare tycker att den sociala kompetensen är viktig för grupper så har den inte varit avgörande för gruppernas samarbete och resultaten av uppdragen. Relationerna mellan deltagarna behöver inte vara perfekta för att gruppen ska vara lyckosam vid uppdragen utan det handlar istället om spelarnas färdigheter och förmåga att spela sin karaktär på bästa möjliga sätt som gagnar gruppen eller gilden. Detta testade vi genom att sköta våra uppgifter i vissa grupper vi var med i, men samtidigt vara helt tysta och istället bara iaktta och anteckna vad de olika medlemmarna av gruppen gjorde. Även om vi ibland fick frågan varför vi inte kommunicerar särskilt mycket och antydningar och skämt om att vi inte var vid datorn, så blev vi aldrig utsparkade ur någon grupp, eftersom vi ändå skötte vår specifika uppgift i gruppen. Däremot så var det här ett dåligt sätt att bygga relationer med spelare. Vill spelarna ha goda relationer och trivsammare förhållanden i stora grupper så skadar det inte med god social kompetens. Vi har också observerat att god social kompetens uppfattas olika mellan spelare i den virtuella världen då de kan befinna sig i olika kulturer från olika delar av världen, vara olika gamla, tillhöra olika grupper av spelare, vara olika bra på att kommunicera på engelska och vara av olika kön.

6.8 Kommunikation

Det mesta av kommunikationen mellan gruppdeltagarna skedde i form av text och det innebar att det kunde vara svårt att tolka och förmedla vad det var man egentligen ville säga. Till en början upplevde vi textkommunikation som ett problem då vi hade svårigheter att uttrycka oss tydligt samtidigt som vi ibland misstolkade något som någon hade sagt och som sedan ledde till en konflikt som kanske kunde ha undvikits med hjälp av kroppsspråk eller sättet man uttryckte sig på. Vi har sett att med hjälp av att skriva text på ett speciellt sätt kan man förmedla känslor och sinnestillstånd. En del spelare är oerhört bra på att förmedla och tolka budskap i text medan andra stöter på problem, precis som vi gjorde i början. Allt eftersom tiden gick blev vi allt mer vana vid sättet man kommunicerade på och textkommunikationen blev allt mer naturlig och missförstånden minskade. För att undvika att alla i en grupp skrev sina tankar och åsikter under ett uppdrag var det vanligt att ledarna begränsade vilka som fick prata. Det skulle vara ohållbart med 10-40 personer som samtidigt försökte förmedla sina åsikter i text. Längre fram i tiden fick vi tillgång till kommunikation utanför spelvärlden, det var i form av ett forum och ljudchat. Vi observerade att kommunikationen på forumet behandla väldigt många olika saker, allt ifrån födelsedagar till detaljerade strategibeskrivningar av uppdrag. Ljudchatten fick vi tyvärr inte observera väldigt mycket, för det var något som började användas väldigt sent. Det vi dock observerade på ljudchatten var att man stöter på väldigt många nya problem och möjligheter till konflikter. När man kommunicerar i text, har man under tiden man skriver det man tänker chansen att ändra sig och justera det man slutligen kommunicerar eller rentav inte skickar meddelandet efter man skrivit det. Medan det på ljudchatten inte går att ångra något man redan har sagt. Och eftersom spelarna kommer från väldigt många olika länder och alla talar olika bra engelska, kan det också leda till helt nya typer av missförstånd, än de man kanske stöter på i textkommunikationen.

6.9 Beslutsprocesser i grupp

Gruppernas sammansättning och kultur är viktig för beslutsprocessen. Den beslutsteknik, de roller, normer och kommunikationsmönster som existerar i en grupp påverkar samtliga de beslut som en grupp fattar. Vi har sett att väl sammansvetsade grupper har korta beslutsprocesser då alla deltagare vet vad som ska göras vid ett speciellt tillfälle. Nya grupper tar väsentligt mycket längre tid på sig att fatta beslut. Vi har stött på en del grupper som på ett tidigt stadium har klart för sig hur ett uppdrag ska utföras men som ändå inte klarar av det på grund av felaktiga beslut på individnivå och avsaknad av skicklighet och erfarenhet. När man fattar beslut för sig själv, är det egentligen ingen annan som kan lägga sig i. Däremot har vi sett att väldigt många spelare påverkas i sina beslut av gruppsyck, grupptänkande och konformitet. Till exempel har vi observerat spelare som beslutar sig för att logga av spelvärlden för att han ska upp tidigt nästa dag, men efter påtryckningar av resten av gruppen stannar online även fast han egentligen inte vill. Eller spelare som ändrar sina personliga åsikter, efter att ha hört vad den stora majoriteten tycker att andra ska tycka. Vi har också observerat uppdrag som gått väldigt fel, på grund av grupptänkande spelare och ledare med överdriven självsäkerhet. Konformitet har vi stött på i nästan alla dessa sammanhang.

6.10 Konflikter

Konflikter mellan spelare hanteras på väldigt många olika sätt har vi observerat. Beroende på vilken typ av grupp eller guild man är med i, löser man konflikter på olika sätt, om man ens löser de. Vi har själva haft några mindre konflikter med specifika spelare. Det var så att en av oss skulle ut och göra ett mindre solouppdrag, som gick ut på att man skulle samla ihop ett antal föremål i en grotta. De här föremålen fanns i ett begränsat antal som med jämna mellanrum dök upp i spelvärlden om någon redan tagit dem. Det vill säga det var konkurrens om de här föremålen, bland spelare som ville ha det gjort snabbt och spelare som stått och väntat ett tag på föremålen i grottan. Vi var en av de spelarna som stått och väntat ett tag på att föremålet skulle dyka upp. Plötsligt dyker föremålet upp och vi tar den, då börjar en annan spelare en längre bit ifrån skrika ganska upprört om att det var hans föremål och att vi inte borde ha tagit den. Eftersom vi inte hade speciellt bråttom eller var speciellt tävlingsinriktade löste vi konflikten med att helt enkelt ge personen föremålet och vänta på nästa. Men vi vet att andra typer av spelare, mera seriösa eller tävlingsinriktade, antagligen inte hade löst konflikten på det sättet, och definitivt hade vissa inte ens försökt.

Vi observerade också att konfliktlösning i större grupper och guilds antingen sköttes av ledarna, eller av de involverade personerna. Men det var långt ifrån alla konflikter som löstes, väldigt många konflikter bara bröt ut och sen tystades när av andra gruppmedlemmar, men egentligen aldrig löstes. Detta kunde vi se när vi vid senare tillfällen observerade konflikter där deltagarna av konflikten tog upp gamla konflikter som ammunition för att göra konflikten värre och mera utdragen. Konflikter mellan individer och mellan grupper, observerade vi oftast handlade om föremål och meningsskiljaktigheter. Vi har observerat att konflikter ibland har bakomliggande anledningar till varför de dyker upp, saker som stört vissa medlemmar av en guild under en längre period. I sådana fall verkar konflikter vara något positivt, eftersom det då kommer fram information som kanske inte resten av guilden, gruppen eller ledarna varit medvetna om. Vilket man då får en chans att diskutera igenom och komma fram till en lösning som förbättrar gruppen och dess samarbete.

7 Analys & Diskussion

I detta kapitel diskuterar, analyserar och reflekterar vi, utifrån teorin, de resultat vi fått från våra intervjuer och observationer. Diskussionen ligger till grund för de slutsatser vi dragit från våra resultat.

7.1 Samarbete

Människor vinner på att samarbeta oavsett vilken grupp man tillhör. Samspel med andra leder till möjligheter att utveckla positiva förväntningar på sig själv och sina medmänniskor och sådana förväntningar skapar i sin tur en grund för ett gott samspel och en öppen, tillitsfull kommunikation. I World of Warcraft finns det uppdrag som kräver 40 personer och då är det viktigt att samtliga spelare kan samarbeta och kommunicera för att uppdragen de står inför ska lyckas. Det kan stundtals uppstå problem när så här stora grupper samarbetar. Beroende på gruppmedlemmarnas status i respektive grupp som de medverkar i är samarbetet mer eller mindre problematiskt. De spelare som har lägre status ser inte några större problem med samarbetet medan de spelare som har hög status tycker tvärtom. De är engagerade i planeringen av strategi och taktik vilket innebär att de automatiskt jobbar med att få ett fungerande samarbete i gruppen. De andra spelarna följer strikt det gruppens ledning har kommit fram till och behöver inte i samma utsträckning bekymra sig vad de andra spelarna gör så länge de själva utför sina uppgifter. De eventuella problem som uppstår med samarbetet är till större delen ett resultat av att spelare uppträder på ett dåligt sätt eller är arroganta. Vissa spelare känner sig säkrare bakom skärmen vilket innebär att de då tar mod till sig att skälla ut andra spelare. Samarbetssvårigheter kan även bero på att det är många olika individer som vill få igenom just sina idéer och viljor samt att det stundtals brister i kommunikationen.

Samspelet går ut på att var och en antar den roll som deras karaktär ger dem eller som de tilldelats av ledarna. I WoW är det inte bara spelaren som utvecklas utan även hans/hennes visuellt skapade karaktär. Samtidigt som karaktärens skicklighet förbättras blir spelaren skickligare på att utnyttja den. Därmed utvecklar spelaren positiva förväntningar på sig själv och sina gruppmedlemmar, vilket leder till att gruppens samarbete blir bättre. De litar på varandras färdigheter och kan därmed koncentrera sig på respektive uppgift. Det finns spelare som utför exempelvis specifika mindre önskvärda, men ändå värdefulla, uppgifter för gruppen för att främja samarbetet och hjälpa gruppen att lyckas med ett uppdrag.

Konkurrens får ofta negativa följder då det kan utlösa oönskat mellanmänniskt beteende som exempelvis aggressivitet, fiendlighet, misstänksamhet och reservation mot andra gruppmedlemmar. I WoW förekommer det både konkurrens mellan individer och grupper och konkurrensen behöver inte enbart vara negativ. Konkurrens bidrar bland annat till att spelarna utvecklar sina färdigheter. Konkurrensen mellan grupper i WoW kan skapa en bra sammanhållning i respektive grupp men samtidigt kan konkurrensen mellan individerna leda till motsatt effekt. Konkurrens mellan grupper som strävar efter samma mål kan leda till samarbete. Konkurrensen i WoW kanske inte riktigt är motsatsen till hur konkurrens fungerar i den verkliga världen, men de två verkar vara en bra bit ifrån varandra.

7.2 Gruppstruktur

Gruppen kan ses som ett socialt och levande system som ständigt förändras, uppstår, fortlever, förändras och försvinner. I WoW kommer och går deltagarna och det är individerna som präglar strukturen. Grupper förändras och utvecklas med tiden och spelarna blir skickligare i sina roller, karaktärer och förmågor. I WoW har varje grupp den struktur som passar för både själva gruppen men även för gruppens uppgift. Gruppstrukturen kan variera i olika grad mellan grupper eftersom de fungerar på olika sätt för att vara effektiva. Det är ofta gruppens seriositet som bestämmer strukturen. Vi har sett genom både observation och intervjuer att för en del spelare är inte effektiviteten det viktigaste utan spelandet handlar om att ha roligt tillsammans med andra spelare som man trivs med oavsett deras skicklighet medan det är precis tvärtom för andra spelare. För dem seriösa är strukturen på gruppen en väsentlig del av spelandet och bör innehålla en bra blandning av egenskaper så att gruppen har en bra och bred kompetens. De anser att det viktigaste är karaktärernas specifika egenskaper passar in i gruppen och inte vilka personerna bakom karaktärerna är, hur gamla de är eller var de kommer ifrån. Oavsett vilka personer som döljer sig bakom karaktärerna så finns det ändå en viss uppdelning i grupperna. I en del grupper finns det ledare, en ledningsgrupp, ett mindre antal spelare med hög status samt spelare som har en mer tillbakadragen plats i gruppen. Denna struktur baseras på personerna och inte på vilka karaktärer de använder sig av. För de sociala spelarna är det inte viktigt att man har den mest effektiva uppsättningen av perfekta spelare. De söker sig istället till de grupper som de tror passar dem bäst och det är vanligt att de söker sig till grupper som till största delen består av landsmän eller kamrater.

7.3 Normer

I alla grupper förekommer det normer. Irrelevanta normer, som exempelvis hur man ska vara klädd och vilka fritidsintressen man ska ha, är vanligt förekommande i grupper i den verkliga världen. Denna typ av norm förekommer inte i samma utsträckning i WoW då exempelvis den karaktär spelaren väljer att spela med inte har samma möjligheter att variera sin klädsel och utrustning som i den verkliga världen. De enstaka fall då vi har stött på irrelevanta normer handlar om kapaciteten på spelarnas datorer och uppkoppling. Även om det går att spela med långsam Internetuppkoppling och mindre kraftiga datorer anses det som viktigt att utrustningen är bra. Det kan till och med uppstå konflikter på grund av att en spelare har för dålig uppkoppling eller dator.

De normer som förekommer i WoW beror på gruppens storlek, sammansättning, åldersfördelning och könsfördelning. Normerna i de olika grupperna kan variera mycket vilket innebär svårigheter för nya gruppmedlemmar. De informella normerna i WoW är självklara och underförstått givna för de etablerade medlemmarna men är dolda för utomstående eftersom de uppstår, utvecklas och förändras under medlemmarnas handlingar. Sådana normer kan vara exempelvis vara hur man uttrycker sig. Det skiljer sig mellan grupperna, men sättet att uttrycka sig är en viktig norm som spelarna bör följa för att undvika konflikter. En vedertagen norm när spelare kommunicerar med varandra är man inte bör skriva med stora bokstäver eftersom det upplevs som att personen skriker och är otrevlig vilket kan få tråkiga konsekvenser för vederbörande.

Informella normer kan också vara att grupper eller individer inte bör kritisera varandras förmåga, resultat, taktiker och individer. Men det förekommer en del grupper och individer

som inte följer dessa normer vilket kan få varierande konsekvenser. I vårt samhälle är det inte något större brott att bryta mot informella normer vid första tillfället men vid upprepade brott är det vanligt att sanktionen blir mera tydlig och markerad. Detta förfarande förekommer även i WoW. Det är ledarna som har hand om eventuella varningar vid regelbrott men att vederbörande har ett antal chanser innan han blir utsparkad från gruppen.

7.4 Roller

Varje grupp en viss struktur vilket innebär att de individer som ingår i gruppen har någon form av roll som är relaterad till de andra gruppmedlemmarnas roller. Olika roller har olika innebörd och en och samma roll kan fungera och se olika ut i olika grupper. Spelarna i WoW kan anta två olika roller. De kan som personer anta roller i gruppen, som påminner om roller i det verkliga livet, genom att exempelvis ta ledande, dominerande, tysta, arbetande eller aggressiva roller. Utöver det antar spelarna även den roll som deras karaktär ger dem. En del karaktärer ger möjlighet för spelaren att ta mer än en roll. En del spelare har möjligheten att anta flera olika roller som de kan variera sig mellan beroende på vad de känner för. Men i slutändan är det ledarna som bestämmer vilken roll de ska ta utifrån vad deras grupp behöver.

Samspelet i grupper underlättas av att samtliga har en roll att följa eftersom den bidrar till en viss förutsägbarhet i intentionen så att samvaron flyter smidigt. Det finns några grundläggande roller i vårt samhälle och ett exempel är könsrollerna, det vill säga man och kvinna. Gemensamt för dessa roller är att de har sina befogenheter, krav och förväntningar, vilka förändras i förhållande till varandra på olika sätt beroende på vem som uppbär rollen eller rollerna och vilka situationer de möter. Utöver de grundläggande rollerna finns det andra roller som grundar sig i gruppmedlemmarnas beteende. Den dominerande rollen är ett sätt att markera sin status i en grupp denna markering kan ske på olika sätt som exempelvis att tala med ett aggressivt eller överlägset tonfall. Det finns spelare som ofta kommer med synpunkter på gruppens taktik vilket kan vara ett sätt för dessa spelare att visa att man vet vad man kan. En individs dominans kan vara situationell beroende på gruppens storlek och sammansättning, gruppens uppgift, klimatet och relationerna i gruppen. Beroende på vem av spelarna som har den dominerande rollen kan dessa personer påverka gruppen både positivt och negativt. Spelare som har hög status i grupperna och som uppträder på ett korrekt sätt kan tillåtas dominera eftersom de har ett positivt syfte med sitt beteende. Men spelare med lägre status som försöker dominera får vanligtvis negativ påverkan.

Clownen är en individ som tar det mesta lätt och är den i gruppen som spexar och lättar upp stämningen och får de andra medlemmarna att slappna av. De verkar som att de flesta uppskattar denna person och ser det som ett trevligt inslag, en injektion i gruppen helt enkelt. Clownens agerande kan även få motsatt effekt genom att han/hon aldrig ta något på allvar. Spelare i WoW som innehar denna roll kan skapa konflikter i gruppen om de överdriver sitt beteende och en del av respondenterna tycker att clownen kan vara småirriterande. Clownen som går över gränsen och upprör vissa medlemmar, kan ge vissa biverkningar, som att en del medlemmar presterar sämre under ett uppdrag.

Många personer i WoW tar den tysta rollen. Flera spelare tar denna roll eftersom det inte går att alla spelare kommunicerar. I den verkliga världen vet de andra i gruppen inte så mycket om den tyste individen eftersom han/hon ingenting säger men de kan se honom/henne. I WoW kan de varken se eller höra personen vilket innebär att de andra spelarna inte har en

aning om vem det är. Troligen är dessa personer inte intresserade av något socialt samspel utan spelar endast för spelandets skull.

Den aggressive spelaren har endast negativ påverkan på gruppen i WoW. Dessa personer skapar en dålig stämning och den största delen av dessa personer är vanligtvis yngre spelare. En vanlig orsak till aggressivt beteende är att vederbörande döljer en dålig självkänsla men det kan också vara ett tillfälligt beteende. Det är inte vanligt att aggressiva personer har en ledande position i grupperna och ledarna brukar få tala dem tillrätta.

Arbetsnarkomanen är en person som måste arbeta och som lägger större delen av sin energi på sitt arbete. I samhället kan de andra gruppmedlemmarna känna sig underlägsna arbetsnarkomanen vilket kan medföra problem för gruppen. I WoW upplevs däremot dessa personer som en värdefull tillgång och som många spelare ser upp till. Oftast är det ledarna som har dessa roller men det förekommer även arbetsnarkomaner med mindre status. I och med att dessa spelare spelar väldigt mycket så blir de allt skickligare. Extra duktiga spelare kan vara omtyckta bland medlemmarna, men de kan också vara objekt för avundsjuka.

7.5 Makt i gruppen

Maktfördelningen i en grupp kan vara formell eller informell. Den formella markstrukturen innebär att vissa gruppmedlemmar ges mer befogenheter än andra. Gruppernas maktstruktur i den virtuella världen WoW varierar mellan grupperna men vanligtvis är det grundarna som har större befogenheter och har hand om gruppsammansättning, rekrytering och det administrativa arbetet. I en del grupper förekommer det även äldre spelare som blir officerare i gruppen och vars ord väger tyngre än de andra spelarnas. Spelarna i WoW anser sig ha makt över sig själva och över deras karaktärer. De kan logga ut från spelet när de känner för det utan att det blir allvarliga konsekvenser av det. I den verkliga världen har inte alla gruppmedlemmar den möjligheten, alltså att bara lämna gruppen utan någon förvarning. Makten i grupperna när det gäller att leda, fördela, bestämma och fatta beslut ligger hos de spelare som har ledande positioner. Det är inte bara de uttalade ledarna som har denna makt utan även de äldre respekterade spelarna har stor påverkan på hur gruppen ska agera. Detta visar att det även förekommer en informell maktstruktur i den virtuella världen.

7.6 Ledarskap

Ledarskap är en komplicerad social process och i en virtuell värld blir det än mer komplicerad. Ledaren kan inte genom exempelvis kroppsspråk eller rösten få gruppmedlemmarna att samla sig inför en uppgift. Eftersom ledaren endast kan uttrycka sig skriftligen krävs det att han/hon noga planerat hur gruppen ska agera, vem som ska göra vad, hur det ska göras och använda den tid han/hon har effektivt. Inom gruppdynamik brukar man dela in ledare i olika stilar är: *den auktoritära*, *den demokratiska* och *låt-gå* stilen. Den auktoritära ledaren brukar inte vara uppskattad utan de flesta människor vill ha en demokratisk ledare. I WoW krävs det dock att en sådan ledare även kan agera auktoritärt vid vissa tillfällen. En ledare ska ha tålmod, vara trevlig, vara tydlig, kunna ta initiativ och vara välinformerad. Men en ledare måste också vara bestämd och kunna säga ifrån och tillrättavisa

spelare som gjort fel. Auktoritära ledare förekommer och eftersom spelarna inte står öga mot öga så är det lättare att vara hård och skrika.

Vilka spelare som är formella och informella varierar mellan grupperna och kan bland annat beror på hur seriösa grupperna är. I de seriösa grupperna är de formella ledarna de erkända ledarna eller huvudledarna. Men det finns också informella ledare och det är de spelare som kommer med bra åsikter, konstruktiv kritik och som har hög status i gruppen. De får mindre ledarroller utdelade av huvudledarna. Det finns också spelare som försöker vara informella ledare och ta makt i gruppen. I de oseriösa grupperna finns det enbart informella ledare. De informella ledarna byts ut oftare än vad formella ledarna gör oavsett om det gäller en seriös eller oseriös grupp. Men en grupp hade inte fungerat utan en ledare. Det måste finnas någon som organiserar grupperna och huvudledarna har stor erfarenhet och fingertoppkänsla för ledarskap. Dessutom menar hade det blivit större konflikter om det inte hade funnits någon ledare.

7.7 Samspelsförhållanden och social kompetens

Den sociala kompetensen är viktig för grupper. Men i den virtuella världen är den inte avgörande i samma utsträckning för gruppernas samarbete och resultaten av uppdragen. Relationerna mellan spelarna behöver inte vara perfekta för att gruppen ska lyckas utan det är istället spelarnas färdigheter och förmåga att spela sin karaktär som gör gruppen framgångsrik. Så länge en spelare utför sin del spelar inte sociala färdigheter någon större roll. Gruppmedlemmarna tycker dock det är roligare och ger bättre relationer om spelarna samspråkar med varandra vilket bidrar till en positiv stämning i gruppen. Det är viktigt med sociala färdigheter som tydlighet, ledaregenskaper, handlingskraft samt ett korrekt uppträdande. En spelare som inte har dessa färdigheter kan visserligen vara en bra spelare men kommer att få problem eftersom han/hon för eller senare måste samarbeta för att nå långt i spelet. Människor är väldigt olika och alla lär sig inte, förstår eller utför uppgifter lika fort.

Varje grupp har sitt sociala samspel och i alla grupper hittar man olika typer av sådana förhållanden. Spelarna i WoW som söker sig till olika grupper stannar längre i dem som passar vederbörande bäst. En tyst spelare som hamnar i en grupp där det förekommer mycket kommunikation stannar inte i den gruppen särskilt länge utan söker sig vidare efter en tystare grupp. Respondent 1 menar att det är som i verkligheten, människor söker sig till likasinnade eftersom ingen har lust att umgås med folk de inte har något intresse av. Social kompetens uppfattas givetvis olika mellan spelare eftersom de kan komma från olika kulturer och från olika delar av världen. Det är också stor spridning i åldrar och spelare kan då vara olika bra på att kommunicera på engelska.

7.8 Kommunikation

Kommunikationen i WoW avgörande för att en grupp ska fungera. Kommunikation skapar gemenskap mellan gruppmedlemmar och bidrar till harmonisk självutveckling. I WoW sker den mesta kommunikationen i text och det innebär stora skillnader jämfört med en grupp som i den verkliga världen kommunicerar med tal. Kommunikation genom tal kan innebära problem eftersom dolda och oklara uttalanden leder till missuppfattningar och förvirring som

blockerar vidare samspel. Ett annat problem med kommunikation är att det någon avser att säga, behöver inte vara det någon annan uppfattar eftersom individers uppfattning av vad en annan säger kan påverkas lika mycket av ens handrörelser, kroppshållning och ögon som av sättet man framför sina verbala uttalanden på. I en virtuell värld uppstår det också vissa problem med textbaserad kommunikation. Det förekommer ofta missförstånd och en vanlig orsak är dåliga språkkunskaper. Det är svårt att förklara för en hel grupp vad var och en ska göra enbart med hjälp av text. De begränsade möjligheterna till att förmedla sina känslor är också ett litet problem, eftersom det man skriver lätt kan tolkas fel. Trots att det finns sätt att uttrycka känslor är de inte så omfattande som när man pratar och skämt kan därför orsaka konflikter i gruppen. En del spelare är oerhört bra på att förmedla och tolka budskap i text men misstolkningar uppstår ändå väldigt ofta.

Voiceprogram används av en del grupper eftersom de tycker att det är lättare att prata än att skriva och det känns mera realistiskt och roligt. Men det medför vissa problem. Det blir lätt oordning om hela gruppen skulle samspråka med varandra under spelets gång och alla skulle prata i mun på varandra. När vi i den verkliga världen har något vi vill säga visar vi det med kroppsspråk vilket inte är möjligt i en virtuell värld. Voiceprogram innebär att nya problem och konflikter uppstår. När spelarna kommunicerar i text har de möjligheten att ändra sig och kanske rent av att välja att inte skicka meddelandet. Medan det på voiceprogram inte går att ångra något man redan har sagt. Ett annat problem som uppstår är att spelarna kommer från väldigt många olika länder och alla talar olika bra engelska vilket innebär att missförstånd uppstår som inte uppkommer i textkommunikationen.

Det har visat sig att spelare tycker att det enbart är positivt med att de inte kan se varandra fysiskt. De anser att det inte är viktigt vem som sitter bakom datorn och hur han/hon ser ut. Det viktigaste är hur de är som människor. Synen på vad som är vackert eller fult finns inte i spelvärlden på samma sätt som i verkligheten. Spelare bedöms efter hur de pratar, agerar i olika situationer och vad de skriver i text. Hade spelarna sett varandra i spelvärlden genom en webcam, så hade det antagligen blivit ytterligare ett störmoment i spelet. Och ledare hade fått ett ännu svårare jobb att styra upp personer som missbrukar webcams. Spelarnas anonymitet ger dem en chans att uttrycka olika och ofta utforskade delar av sina jag, att spela med sina identiteter och att pröva nya idéer. Spelare som fattas vissa egenskaper och lider av det kan i den virtuella världen satsa på en karaktär som besitter dessa egenskaper och ingen annan spelare bryr sig om vem karaktären representerar.

7.9 Beslutsprocesser i grupp

En gruppssammansättning och kultur är viktig för beslutsprocessen. Beslut påverkas av vilka roller, normer och kommunikationsmönster som finns i gruppen. Även konformitet beteende, grupstryck och grupptänkande påverkar besluten. Konformitet förekommer i olika grupper i samhället och det beror på flera olika orsaker. En gruppmedlem kan underordna sig majoriteten för att de har en dålig självuppfattning, för att de inte behärskar den stundande uppgiften och väljer att avvakta och se vad andra gör och det kan bero på grupstryck. I den virtuella världen WoW är beslutsprocesserna generellt korta och det är ledarna som fattar de slutgiltiga besluten efter samråd med spelare med hög status. Visserligen förekommer det att de resterande spelarna får komma med inlägg i diskussionerna kring strategi på forumen men de har vanligtvis i beslutssituationen ett konformt beteende men av andra orsaker än de ovan. Det handlar inte om att spelare har dålig självkänsla eller att de inte vet vad de ska göra i en

viss situation utan de väntar och ser hur de andra agerar. I en grupp är de flesta spelarna på samma nivå och vet hur dem och deras karaktär ska agera. Många spelare deltar aldrig i beslutsprocessen och många tycker också att denna arbetsgång fungerar bra. Grupperna har många medlemmar och det upplevs inte fungera om alltför många spelare är inblandade i beslutsprocessen.

Det är vanligt att grupper innehåller medlemmar som alltid går emot strömmen och tar rollen som djävulens advokat. I WoW handlar det ofta om personer som vill utmärka sig på något sätt och som med lätthet kan slänga in dumma kommentarer och gnälla i text eftersom de inte behöver stå tillsvarts öga mot öga. Dessa personer medför ofta en negativ påverkan på gruppen.

Gruppträck och grupptänkande förekommer även i spelvärlden och det påverka främst de spelare som är på lägre nivå. Spelare med en svag karaktär och som lätt tar efter andra i verkligheten gör det även i den virtuella världen. Troligtvis har spelarna inte en annan personlighet i den virtuella världen än i den verkliga. Grupptänkande och gruppträck förekommer dagligen och om det inte hade gjorts och alla hade dragit åt olika håll, så hade man inte fått något gjort. Det är som i verkligheten, där man måste kompromissa och lyssna på vad andra säger.

7.10 Konflikter

Konflikter är en vanlig förekomst i livet och många grupper präglas av samarbetssvårigheter och det medför att det är väldigt viktigt för en grupp att konflikter kan hanteras. I vårt samhälle finns det många olika metoder för konfliktlösande som bland annat handlar om att arbeta med gruppens identitet och öka gruppens effektivitet i syfte att förbättra samhörigheten. I en virtuell värld finns det inte samma utrymme att genom avancerade metoder hantera konflikter utan man får istället använda sig av enklare och stundtals ålderdomliga metoder där det handlar om att lösa konflikter spelare emellan istället för att hela gruppen involveras. I WoW hanteras konflikter på olika sätt. En del drar sig undran, andra konfronterar konflikten, och vissa spelare ger med sig. Både konflikter mellan individer och mellan grupper brukar ofta lösas mellan de iblandade själva eller att de använder sig av forumet för att diskutera problemet. Vid konflikter mellan individer där problemet rör gruppen brukar vanligtvis leda till att ledarna får rycka in och komma med en lösning. Sådana problem tas upp i forumen där alla får komma med sina åsikter och till slut röstar gruppmedlemmarna om ett utslag. Han tycker dock att denna metod medför vissa risker då problemet kan förstöras upp ju fler personer som blandar sig i. I den virtuella världen är det många konflikter som inte blir lösta. De bryter ut och lever ett tag för att sedan tystas när av andra gruppmedlemmar. Utöver röstningsmetoder finns det inga effektiva metoder för konfliktlösande utan de inblandade får lösa problemen själva eller med inblandning av ledarna.

Det finns däremot metoder i WoW för att undvika konflikter. En vanlig orsak till konflikter är uppledningen av erövrade föremål mellan gruppmedlemmarna. Det förekommer olika system som gemensamt har syftet att gagna gruppen och inte individen. Det finns system där spelarna får lägga bud på de erövrade föremålen som de vill ha. Det innebär dock inte att den spelare som lägger högst bud får föremålet utan ledarna har möjlighet att bestämma att en annan spelare bör få det eftersom det gagnar gruppen bäst. Spelarna är förbjudna att själva göra upp

om föremålet vilket innebär att metoden för att undvika konflikter istället leder till nya konflikter.

Orsaker till att konflikter uppstår är enligt flera av respondenterna, förutom fördelningen av erövrade föremål, ofta på grund av att spelare beter sig på ett för gruppen oacceptabelt sätt. Det handlar ofta om gnäll som växt till irritation bland de andra spelarna i gruppen som inte var inblandade från början. Det är dock inte konstigt att dessa situationer uppstår eftersom olika spelarna i WoW tycker och tänker olika, både i den virtuella världen och i den verkliga världen. En av respondenterna upplever att en del spelare tar med sig problemen från den verkliga världen in i den virtuella. De tar inte chansen att ta en paus från problemen genom att gå in i en värld där dessa inte existerar. Enligt respondenten är det nästan omöjligt att fly från den verkliga världen genom att gå in i den virtuella världen. Han upplever att personer som inte fått reda ut sina problem i verkligheten, bearbetar det i den virtuella världen istället. Det är lätt att man glömmer bort att det är riktiga människor i den virtuella världen också som inte vill lyssna på andras problem speciellt om de har egna problem. Det kan uppstå konflikter av till synes väldigt små saker och blåsa upp till något väldigt stort som kan dela in grupper i flera läger.

7.11 Sammanfattning

Samarbetet skiljer sig marginellt mellan grupper i den verkliga världen och i den virtuella. I WoW krävs det att samarbetet är väl strukturerat eftersom medlemmarna har begränsade kommunikationsmöjligheter. Väl strukturerade grupper innebär att endast ett fåtal gruppmedlemmar kan vara med och styra gruppen och att majoriteten endast utför sina uppgifter.

Gruppstrukturen i WoW är precis som i vårt samhälle dynamisk, deltagarna kommer och går och det är individerna som präglar strukturen. Gruppstrukturen varierar i olika grad eftersom de fungerar på olika sätt för att vara effektiva. I WoW beror det emellertid mycket på hur pass seriösa gruppen är och medlemmarna kan delas upp i elit och sociala medlemmar. I WoW är det viktigaste att karaktärernas specifika egenskaper passar in i gruppen och inte vilka personerna bakom är.

I alla grupper förekommer formella och informella normer. De informella normerna i WoW är självklara och underförstått givna för de etablerade medlemmarna men är dolda för utomstående. Det är inte något större brott att bryta mot informella normer vid första tillfället men vid upprepade brott är det vanligt att sanktionen blir mera tydlig och markerad. Irrelevanta normer förekommer inte så ofta bland grupperna i WoW.

Utöver de grundläggande rollerna i spelet finns det andra roller som grundar sig på gruppmedlemmarnas beteende. Roller som förekommer i den verkliga världen förekommer även i den virtuella världen. Den tyste personen i WoW är en roll som många spelare bör ta eftersom det underlättar kommunikationen i gruppen om ett fåtal deltar. Samtliga roller upplevs som positiva i WoW, utom den aggressive, om de uppträder på ett korrekt sätt och inte överdriver sitt agerande.

I World of Warcraft är det gruppens grundare och de mest erfarna medlemmarna som har störst befogenheter. En gruppmedlem i en virtuell värld har mycket makt över sig själv och

sin karaktär. De kan logga ut från spelet när de känner för det utan att det blir allvarliga konsekvenser av det. I den verkliga världen har inte alla gruppmedlemmar den möjligheten, alltså att bara lämna gruppen utan någon förvarning.

Ledarskap är en komplicerad social process och i en virtuell värld blir det än mer komplicerad eftersom ledaren inte kan använda sig av kroppsspråk i sitt agerande, vilket kräver noggrann planering från hans/hennes sida. En ledare i World of Warcraft ska ha tålamod, vara trevlig, vara tydlig, kunna ta initiativ och vara välinformerad samt vara bestämd och kunna säga ifrån och tillrättavisa spelare som gjort fel. Auktoritära ledare är inte omtyckta och blir sällan respekterade och agerandet kan bero på att de sitter ”skyddade” bakom en skärm. I en virtuell värld kan dock en viss auktoritet bland ledarna vara nödvändig för att gruppen ska kunna fungera.

Den sociala kompetensen är viktig för grupper i såväl den verkliga världen som den virtuella. Men i den virtuella världen är den inte avgörande för framgång. Människor söker sig till likasinnade och det är stor spridning vad gäller spelarnas åldrar och kulturer.

I World of Warcraft sker den mesta kommunikationen i text och det innebär stora skillnader jämfört med en grupp i den verkliga världen. Det förekommer ofta missförstånd och gruppmedlemmarna har begränsade möjligheter att förmedla sina känslor. Voiceprogram finns att tillgå men orsakar oftast oordning. Kroppsspråk är viktig del av kommunikation och som inte är möjligt i en virtuell värld. När spelarna kommunicerar i text har de möjligheten att ändra sig och kanske rent av att välja att inte skicka meddelandet. Medan det på voiceprogram inte går att ångra något man redan har sagt. Spelarnas anonymitet ger dem en chans att uttrycka olika och ofta utforskade delar av sina jag, att spela med sina identiteter och att pröva nya idéer.

En gruppssammansättning och kultur är viktig för beslutsprocessen. I den virtuella världen WoW är beslutsprocesserna generellt korta och det är ledarna som fattar de slutgiltiga besluten. Konformitet förekommer i olika grupper i samhället men det finns inte lika mycket utrymme för detta beteende i den World of Warcraft då en liten del av spelarna deltar i beslutsprocessen.

Det finns i den verkliga världen många olika metoder för konfliktlösande vilket inte finns i World of Warcraft. Konflikter får lösas av de inblandade spelarna, ibland med hjälp av ledarna, och många konflikter blir inte lösta. Det finns däremot olika interna metoder för att undvika konflikter. Orsakerna till att konflikter uppstår i den verkliga världen är många medan det i World of Warcraft i de flesta fall beror på en irriterande personlig stil.

8 Slutsats

Virtuella världar är ett nytt forum för människor att träffa varandra och umgås. Här öppnas möjligheter för de personer som annars är blyga eller osäkra att slänga sig in i gruppdynamiken och kanske öva sin sociala förmåga. Grupper finner nya vägar att umgås och deras gemenskap via Internet blir en förlängning av vardagen och den gemenskap som finns där. En virtuell värld har även sidor som är svårhanterliga då det går att såra och förlöjliga människor på olika sätt utan att det får stora konsekvenser. Även yttrandefriheten är en svårhanterlig fråga. Genom en virtuell värld kan människor stänga sig ute från den verkliga världen och dess olika grupper genom att ständigt spendera sin tid i grupper på nätet. Anonymiteten som virtuella världar erbjuder kan resultera i att vissa människor väljer att utnyttja detta. Det finns en rad etiska konsekvenser med att använda Internet som ett socialt medium.

Informationstekniken medför att det krävs en tydligare gruppstruktur för att en serös grupp ska bli framgångsrik eftersom kommunikationen endast sker med hjälp av text, vilket främst ställer höga krav på de gruppmedlemmar som leder grupperna. Informationstekniken medför även att en gruppmedlem i en virtuell värld har stor makt över sig själv då han/hon kan lämna gruppen ”spårlöst” genom att logga ut. En person i en virtuell värld definieras inte, som i den verkliga världen, av kroppen utan av den information som han/hon förmedlar till andra. Personer kan föra ett anonymt socialt samspel i den virtuella världen och experimentera med sin identitet på ett sätt som verkligheten inte kan erbjuda. I verkligheten är det vanligt att människor döms efter sitt utseende och inte efter sin kompetens men i virtuella världar är det kompetensen som är det viktiga. Därmed finns det stora möjligheter för exempelvis handikappade att agera i grupper på samma villkor som de andra gruppmedlemmarna.

I en virtuell värld kan människor såra och förlöjliga varandra utan att det får stora konsekvenser och utan att behöva förklara beteendet ansikte mot ansikte. Samarbetet mellan gruppmedlemmar kan vara svårare eftersom förmedlingen av synpunkter, åsikter och känslor är begränsade. Öppet och tillitsfullt samspel bland samtliga gruppmedlemmar främjas inte utan det är lämpligare att ett fåtal gruppmedlemmar samspelar och andra följer de instruktioner som förmedlas.

Gruppmedlemmar i WoW söker sig till likasinnade när de försöker hitta en grupp, där de kan anta flera roller. Det är medlemmarnas kunskaper och motivation till att agera som styr valet av grupp. De normer som finns i WoW skapas av både spelföretaget och gruppmedlemmarna själva. Gruppmedlemmarna ska bete sig på ett sätt som stämmer överens med gruppens normer. Det verkar dock vara lättare att bryta mot dessa informella normer då medlemmarna sitter ”skyddade” bakom sina skärmar. Irrelevanta normer är inte så vanligt förekommande i en virtuell värld på grund av begränsningar vad gäller exempelvis klädsel och annan utsmyckning. Social kompetens är viktigt i en virtuell värld men det förekommer spelare utan vissa sociala egenskaper som trots detta är framgångsrika.

Kommunikation i grupper spelar en avgörande roll för hur gruppen ska fungera i WoW. Det är dock begränsade möjligheter att uttrycka sig eftersom exempelvis kroppsspråk och röstvolym inte kan användas. Missförstånd i kommunikationen är en vanlig orsak till att konflikter uppstår. Eftersom spelarna inte har någon fysisk kontakt med varandra är det svårt

att lösa konflikter som uppstår i grupperna. Det finns inga möjligheter att använda sig av metoder utan konflikter får lösas av de involverade och i vissa fall av hela gruppen.

Vi har slutligen gjort en sammanfattning av de slutsatser vi dragit under vår frågeställning.

Hur påverkar informationstekniken gruppdynamiken i en virtuell värld?

- En virtuell värld ger möjligheter personer att slänga sig in i gruppdynamiken och kanske öva sin sociala förmåga.
- Det är lättare att sära och förlöjliga människor på olika sätt utan att det får stora konsekvenser.
- Anonymiteten kan resultera i att vissa människor väljer att utnyttja den.
- Det finns etiska konsekvenser med att använda Internet som ett socialt medium.
- Det krävs en tydligare gruppstruktur eftersom kommunikationen endast sker med hjälp av text
- En gruppmedlem kan lämna gruppen ”spårlöst” genom att logga ut.
- En person definieras inte av kroppen utan av den information som förmedlas till andra.
- Man kan experimentera med sin identitet.
- Man döms inte efter sitt utseende utan efter sin kompetens.
- Samarbetet kan vara svårare eftersom förmedlingen av synpunkter, åsikter och känslor är begränsade.
- Det är lättare att bryta mot normer då skärmen ”skyddar” personen.
- Irrelevanta normer är inte så vanligt förekommande i en virtuell värld på grund av begränsningar vad gäller exempelvis klädsel och annan utsmyckning.
- Det är begränsade möjligheter att uttrycka sig eftersom exempelvis kroppsspråk och röstvolym saknas.

8.1 Förslag på fortsatt forskning

Som förslag till framtida fortsatt forskning runt ämnet virtuella världar har vi följande förslag:

- Hur skulle en virtuell värld kunna användas som läromedel i undervisning av ledarskap i ämnet informatik? Detta skulle vara intressant eftersom det inte förekommer någon praktisk undervisning av ledarskap i informatik, vilket man har saknat. Kanske skulle virtuella världar kunna ge den möjligheten?
- Vilket/Vilka skulle nästa steg vara i utvecklingen av virtuella världar.
- Varför känner vi ett behov av att skapa en virtuell avbild av vår verklighet?

9 Källförteckning

Publicerade

- Andersson, B. (1994), *Som man frågar får man svar*. Stockholm: Rabén Prisma.
- Angelöw, B, Jonsson, T. (1990), *Introduktion till socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Bartle, R. (2003), *Designing Virtual Worlds*. Indiana: New Riders Publishing.
- Bryman, A. (1997), *Kvantitet och kvalitet – i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Casti, J. (1997), *Virtuella världar – hur datorsimulering förändrar vetenskapens frontlinjer*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Damer, B. (1998), *Avatars – Exploring and building virtual worlds in the internet*. Berkeley, CA: Peachpit Press.
- Denscombe, M. (2000), *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur.
- Deyhle, D. L., Hess, G. A., Jr., & LeCompte, M.D. (1992), *Approaching ethical issues for qualitative researchers in education*. New York: Academic Press.
- Flinders, D.J. (1992), "In search of ethical guidance: Constructing a basis for dialogue." *Quantitative Studies in Education*, 5(2): 101-116.
- Holme, I, Solvang, B. (1991), *Forskningsmetodik – om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Huberman, M, Miles, M. (1994), *Qualitative data analysis*. 2:a utg. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kvale, S. (1997), *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lundahl, U, Skärvad, P. (1999), *Utredningsmetodik för samhällsvetare och ekonomer*. Lund: Studentlitteratur.
- Preece, J. (2000), *Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- Shields, R. (1996), *Cultures of Internet – virtual spaces, real histories, living bodies*. London: Sage.
- Smith, M, Kollock, P. (1999), *Communities in cyberspace*. London: Routledge.
- Stensaasen, S, Sletta, O. (2000), *Grupprocesser: Om inläring och samarbete I grupper*. Borås: Centraltryckeriet.

Svedberg, L. (2000), *Gruppsykologi*. Lund: Studentlitteratur.

Sveningsson, M., Lövheim, M. & Bergquist, M. (2003), *Att fånga Nätet: Kvalitativa metoder för Internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.

Svenning, C. (1999), *Metodboken – Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling*. Lund: Studentlitteratur.

Turkle, S. (1997), *leva.online*. Massachusetts: Institute of Technology.

Artiklar

Aarseth, Espen. (2003), "Playing Research: Methodological approaches to game analysis." *University of Bergen*, 1-6. <http://hypertext.rmit.edu.au/dac/papers/Aarseth.pdf>

Börjesson, Martin, Myrman, Birgitta. (1997), "Rollspel som fritidssysselsättning." *Ungdomsstyrelsen*, 1,2: 4-6. <http://www.sverok.se/fileadmin/dokument/Rapporter/Rollspel/Rollspelsomfritidssysselsattning.pdf>

Pargman, Daniel. (2000), "Code begets community: On social and technical aspects of managing a virtual community", 1-4: 13-101. <http://w1.nada.kth.se/~pargman/thesis/>

Encyklopedi, lexikon

Bra Böckers Lexikon. (2000). Höganäs: Bokförlaget Bra Böcker AB.

Svenska Akademiens ordlista Svenska Akademien. (2005). Norstedts Akademiska Förlag
<http://www.saol.nu/>

Uppsatser

Hyltenfeldt, Stefan. (2004), *Lag och ordning i ett onlinedatorspel – en studie av Dark Age of Camelot* (magister examen, KTH, Sverige), [online]. Tillgänglig: www.nada.kth.se/utbildning/grukth/exjobb/datalogi/seminarier2004/0608.html

Elektroniska källor

Blizzard. (2005, 2 Mars). *World of Warcraft* [WWW site].
URL <http://www.worldofwarcraft.com/info/beginners/>

Blizzard. (2005, 2 Mars b). *World of Warcraft* [WWW site].
URL <http://www.worldofwarcraft.com/info/faq>

Blizzard. (2005, 2 Mars c). *World of Warcraft* [WWW site].
URL <http://www.worldofwarcraft.com/info/basics/guilds.html>

Blizzard. (2005, 2 Mars d). *World of Warcraft* [WWW site].
URL <http://www.worldofwarcraft.com/info/basics/partygrouping.html>

Bilaga 1 Transkriberingar

Respondent 1

F: Hur löser du uppgifter i din virtuella värld, *World of Warcraft*?

R: Vadå för uppgifter?

F: Alltifrån att lösa en quest till att nå ett visst mål i till exempel en dungeon

R: Jaaha... det var en svår fråga, tycker jag. Hmm..

F: Försök tänka på hur du gör när du är själva och i grupp

R: Kan jag göra det själv gör jag det gärna själv. För då slipper man bry sig om någon annan eller tänka på vad de behöver för bitar eller något. Men... om det finns någon man gillar så kan man göra det tillsammans någon gång.

F: När du gör det tillsammans med någon annan, hur ser samarbetet ut då i gruppen ni skapar?

R: Ja... samarbetet beror på vad alla har för klasser, vad de kan göra, hur de berikar gruppen eller om de är där bara för att de behöver samma quest eller inte. Men... jag vet inte hur jag ska svara på det, man tänker inte på det riktigt när man spelar.

F: Händer det att du själv eller när du är tillsammans med en grupp försöker konkurrera med en annan grupp som håller på med samma mål eller uppgift?

R: Det kan man göra, om man tävlar om ett mål. Man måste döda något, eller ta någonting och så finns det inte kvar längre. Då är det klart att man måste, annars är man den som förlorar.

F: Hur påverkar den här konkurrensen dig?

R: Heh. Jag har aldrig varit så jätte tävlingsinriktad när det gäller dataspel egentligen. Man hade gärna velat vara det, men man är inte så bra på spelen som man hade kanske velat, så man försöker inta en mera bakåtlutad roll och tänka "Åh det är bara ett spel" och klarar man det inte så får man ta det en annan gång. Det är klart man blir sur ibland och så när man vill nå någonting och så blir man snuvad på det.

F: Tror du att konkurrensen kan vara något positivt eller negativt?

R: För mig är det nog mest negativt. Kan inte riktigt se det positiva i det hela... faktiskt...

F: Ser det annorlunda ut när man löser uppgifter i små eller stora grupper?

R: Konkurrensmässigt?

F: Ja.

R: Ehm... hmm... nej det kan jag inte se för att när man gör det i grupper konkurrerar man inte med varandra, utan i så fall mot någon annan rivaliserande grupp.

F: Finns det situationer då man vill lösa en uppgift snabbare än någon annan i samma grupp?

R: Jo, det är klart. Vissa är kanske bara långsamma eller vill göra något annat på vägen och så vidare. Då... är det klart man kan bli irriterad över det. När man sagt att det var inte det som var meningen, vi skulle göra detta men så vill någon annan ta det på vägen och så vidare och då är det klart att man kan bli rätt irriterad.

F: Vad tycker du är svårast med att samarbete med andra spelare?

R: Vilka situationer..?

F: Ja.. vilka situationer, vilka faktorer som du tycker gör att du undviker samarbete? Du berättade innan att du ofta väljer att göra det själva ju.

R: Det är väl mest en tidsaspekt. Man är rädd för att det kan ta längre tid, tycker jag i alla fall. Någon vill ofta göra något annat på vägen, det är ofta så. Det är väldigt sällan alla är överens om att "Jaa nu gör vi detta, sen gör vi det och sen är vi färdiga!" Alla ska ju ha något annat på vägen eller om man inte är överens från början, vilken man inte alltid är.

F: Vad kan du berätta om hur grupper av olika människor ser ut i *WoW*

R: Hmm.. vad kan jag berätta om det... det är svårt, får tänka lite.... så ... de flesta vill väl ha olika sådana här klasser i varje grupp, för att gruppen ska bli så mångsidig som möjligt. Det beror lite på vad det är de ska göra. Men oftast är det ju bra att ha kanske en eller två av varje i grupp... Men... jag själv brukar inte tänka så mycket på det.. för mig... numera... det är viktigare att bara ha kul.. om man har någon i grupp så är det någon man gillar, inte någon som man liksom bara tar för att han är bra på det, fast han egentligen inte är någon man vill umgås med i spelet... man vill hellre ha någon annan som man kan umgås med så att säga, prata med, skriva till.

F: Så du är kanske mer ute efter att ha roligt än att lyckas med något?

R: Ja! Nu är jag ju det. För innan kanske man försökte... ja man ville vara med på olika ranking listor kanske eller... såhär att folk skulle veta vem man var i spelet eller... men det är... rann väl ut i sanden... för att man... har varken tålmodet eller kanske viljan att lägga ned så pass mycket tid på att bli så pass bra som det krävs för att bli det.

F: Hur tycker du grupper förändras med tiden, om du tänker tillbaka?

R: Numera... så... World of Warcraft vet jag ju inte för att... jag... där tycker jag inte det har förändrats mycket i och med att spelet är ganska nytt fortfarande. Men... det är helt klart så att numera är det mer så att vem som helst spelar spelet, de här onlinespelen överhuvudtaget. Om man kollar 4-5 år sedan, så var det ju nästan bara uteslutande folk som var datorintresserade, allmänt spelintresserade ... som mer brann för spelet... det var ju inte så många som bara loggade in och spelade någon timme och sen... utan då var det mer "Nu spelar vi i 5-6 timmar i sträck och gör detta" så numera är det... så därför har det blivit lite mera... såhär... elitbaserat för många. Att de drar sig till vissa elitgrupperingar, som man själv. Just för att de behöver varandra för att kunna uppnå de här stora ultimata målen i spelet. Sen har det blivit andra grupperingar för andra som tycker om att prata med varandra och göra lite grejer tillsammans utan att bry sig om vad det är det de gör, så länge man gör det tillsammans.

F: *Upplever du att det finns regler som du som deltagare i WoW följer?*

R: Ja. Jaja.. jo det finns det ju. Det kan ju vara... nu kanske det inte spelar... någon större roll... det är ju skillnad på om man spelar på en pvp server eller en vanlig pve server... men... reglerna... som man sätter upp för sig själva... är att man ska ju inte störa andra i onödan om de till exempel håller på och xpar ... det vinner man ju själva inget på, det går en på nerverna, dessutom är det ju förbjudet... men... samtidigt.. jaa... om någon frågar en någonting så försöker man ju svara på det, i den mån man nu kan och om man inte är väldigt irriterad eller så... men... annars är det väl egentligen... det är egentligen som att man är nästan som på riktigt så... man... får ju försöka bete sig på något hövligt sätt, man kan ju inte bara gå omkring och säga vad man vill till vem som helst och göra precis vad man vill... även om det är ett spel så... det är svårt, det är många oskrivna regler ändå faktiskt, som man inte tänker på... men när man väl bryter mot de så märker man det nog

F: Är det någon skillnad på regler i din guild kontra regler för hela servern/communityn?

R: Ah.. lite.. lite skillnader är det väl. Bara reglerna som gäller från själva speltillverkarnas sida, det är ju mer... att man får inte trakassera och.. av mer teknisk natur att... gör inte si och så... men medans... de... mer... spelarbaserade reglerna är kanske lite mer av mänsklig karaktär... tycker jag det känns som... för att de sätter upp "Var alltid hövlig och tänk på att när du säger någonting till någon, reflekterar det tillbaks på hela vår klan/guild"

F: Har ni några informella regler, som man antas följa, fast de inte är nedskrivna?

R: Ja, det finns det ju. Som att man ska hjälpa guildmedlemmar i den mån man kan, vara med på sådana där guildmöten också i den mån man kan, och där är det nog så att det är många som inte bryr sig om det speciellt mycket egentligen när det är... utan... när det inte passar de så att säga, utan följer med när det gagnar de, så är det ju tyvärr.

F: Vad händer när man bryter mot regler?

R: Om vi tar från guildens sida... tror jag... ahh... ja jo först måste det ju uppdagas överhuvudtaget, och om det gör det så... ähhh... brukar... tror jag... nu har jag aldrig varit så högt uppsatt i guilderna, som det som kallas för officerare eller guildmaster där de diskuterar tillsammans hur en medlem ska bemötas om denne agerat felaktigt... , om de ska varna honom eller kanske ska denne uteslutas helt och hållet... jaaa...det är ju så det ska gå till, sen om det gör det, det vet jag inte riktigt. Men det är så det ska vara.

F: Är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?

R: Nä.. det tror jag inte. Det är ju helt.. i princip vad du vill ha ut av ditt spelande. Vill du vara... någon som alla vet namnet på, en sådan notorisk pvp.. de som dödar alla de ser, eller om man till exempel dödar folk som är långt under sin egen nivå... även om det är tillåtet enligt spelet... kan man ju...då blir man ju... märkt för det... men alla... eller åtminstone de flesta... tror jag är ganska anonyma ju... ingen som vet vem de är... de bryr sig inte om vem de är i andras ögon... så det tror jag inte alls är så viktigt. Fast det... beror ju på om du menar för hela till exempel servern/communityn om de vet vem du är eller om du bara talar om din egen guild, det är nog viktigare att vara känd inom sin egen guild eftersom det är dem man spenderar mest tid med.

F: Det är väl egentligen båda.

R: Inom guilden måste man väl på något sätt... ska ju folk veta vem man är, för att man står för något i alla fall, inte att man behöver vara duktig på att spela eller så... utan man är kanske... snäll och hjälpsam... eller man vet... har stor kunskap om saker... men... vad gäller servern... så tror jag det är ganska oviktigt... om du nu inte själva eftersträvar det...

F: Vad brukar du själva ta för en roll i grupper eller i guilden?

R: Ganska... ganska tillbakadraget. Men det beror på också hur man är på humör... om jag märker att det är någon i gruppen som kan mycket... och... vet vad vi ska göra och så... och tar initiativet så brukar jag bara följa med strömmen. Låta det gå. Sen märker man att det är så... att... de... inte... alls vet vad det är de pratar om eller går helt fel... ja... då får man ju säga till... såhär är det inte...

F: Så det händer att du varierar din roll lite beroende på situationen?

R: Ja... man känner sig... som man är någon slags bakgrundsfigur som övervakar det hela... ibland. Sen beror det också på vem som säger saker och ting, är det någon man känner till och som man vet att han... brukar alltid ha rätt... så kanske man inte bryr sig om att anmärka på saker ibland men... man tänker att det löser sig ändå

F: Förekommer det personer i din guild, server eller umgängeskrets i WoW som tar på sig en dominerande roll?

R: ... Ja... det måste det ju göra.

F: Har du stött på den här typen av person själva?

R: Ehm... jaa... fast dominerande... alltså jag vet inte... folk som vill synas och höras hela tiden till exempel finns det ju i många guilds. Det är ofta yngre personer som antingen bara... öhhh... vill de ha mycket beröm och så vidare, när de har gjort någonting ganska bagatellartat... så vill de utannonsera det stort och så vill de att alla ska gratulera de och säga "Välgjort!" och dittan och dattan, sen finns det... medans de andra tänker "Det är väl inget att yvas över", men sedan själva servern har jag inte märkt något i och med att jag inte är så... brukar inte... söka efter de heller.

F: Hur påverkar den här typen av person grupper eller en hel guild?

R: Ja... blir det något negativt av det så... blir det nog att många pratar sinsemellan om det... retar sig kanske på en person, att han ska alltid göra si och så, att han ska alltid vilja ha de här grejerna före alla andra... eller... det kan nog bli... det kan gå för långt... så kan det nog... folk börja klaga till... de här som bestämmer, officerare i guilden, och sen... det har faktiskt hänt några gånger att folk som har bara har varit allmänt högljudda... eller skriker om allt möjligt har blivit uteslutna på grund av det.

F: Har du stött på personer i din umgängeskrets i WoW som man kan klassa som clowner?

R: Ja.. fast kanske inte så att man hela tiden... Jag försöker själv också alltid vara lite rolig... när man snackar och ser en chans att säga något fyndigt eller såhär... så brukar jag det... vilket oftast brukar uppskattas av alla andra, jag har aldrig fått höra något negativt om det, till mig själv. Men det är klart, ibland säger man något så tänker man... sen nästa sekund ångrar man att man sa det... man vet... tror man känner nästan alla efter när man har spelat med de så pass länge så känner man folk rätt bra, vad de tål och... såhär... klart ibland blir det ju för mycket, det blir inget sen att man säger något... utan det blir oftast helt tyst istället. Vilket brukar säga mer än om någon hade sagt något till en.

F: Har du stött på personer i din umgängeskrets i WoW som är väldigt tysta av sig?

R: Ja, väldigt många. Det finns många som är med i guilds... och knappt säger något överhuvudtaget, eller inte ens är med... så man tänker egentligen varför de är med i guilden överhuvudtaget... de är inte ens med på möten eller säger någonting eller är inte i samma grupper som de andra överhuvudtaget... de bara finns där av någon anledning... det är rätt skumt. Men det är... jaa... så är det bara... enstöringar, men vill ändå ha en tillhörighet på något sätt.

F: Hur påverkar dessa personer din guild eller grupp?

R: Tror de påverkar... rätt negativt faktiskt... nu var ju till exempel en som... han hade varit med i guilden ett par gånger, så har han oftast slutat sen kommit tillbaks igen... nu var det många som sa "Ja.. okej sista gången" Han brukar inte säga... han säger nästan aldrig någonting... sällan som han är med på sådana där aktiviteter tillsammans med andra, men ändå så är han med i guilden och man undrar egentligen varför och varför egentligen alla vill ha tillbaks honom... eller det var i och för sig inte alla men många... jag tror det är så att många har svårt att säga nej helt enkelt och tänker så "Det är bara ett spel, låt honom vara med"

F: Är det så att de är ute efter gemenskap kanske?

R: Ja... men... inte egentligen eftersom att man tycker att de tillför ingenting heller eller... och sen vad de får ut av det... vet man ju inte... de kanske bara tycker det är roligt och vara med och läsa vad andra skriver... det är ju möjligt. Jag vet faktiskt inte.

F: Har du stött på aggressiva personer i din umgängeskrets i WoW, som kanske alltid vill ha saker före andra?

R: Ja, de finns det gott om.

F: Hur påverkar dessa personer din guild eller grupp?

R: Det är oftast väldigt negativt. De drar ju ner stämningen för de flesta och sådana brukar inte bli långlivade faktiskt. Det är... om de konstant ska ha både det ena och det andra så vet jag att de brukar bli tillsagda ganska fort, och är det inte så att de lugnar sig brukar de bli uteslutna ganska fort. Vi har haft många sådana... som... ja... de vill ha både det ena och det andra hela tiden, nyare och bättre hela tiden utan att tänka på vad andra skulle vilja ha... det är oftast yngre personer... därför är man rätt tveksam till att ta med folk som är kanske under 18 år eller så.

F: Hur kan man göra den bedömningen, att det är en ung person som är aggressiv och inte någon annan?

R: Oftast säger de ju hur gamla de är innan... sen vet man ju inte om det är sant... det kan man ju aldrig veta men... de flesta säger... som har varit de här mera aggressiva typen, att de vill ha grejer och utan att tänka sig för och så, har ju sagt från början att de är till exempel 14 eller 15 år... då har det blivit... jag har nog faktiskt aldrig stött på en som sagt att han är 28 år och att han hela tiden vill ha både det ena och det andra efter varandra... utan det har alltid varit någon som självmant sagt att de är tonåringar till exempel... så jag har dragit det sambandet, att det är yngre som är omogna och bara själviska helt enkelt.

F: Du har alltså aldrig stött på någon äldre som vill ha en specifik item?

R: Jojo! Det är klart det finns, men inte så att de hela tiden... alltså... gång på gång vill ha... alltså... om de fick en jättebra grej två dagar sedan och sen får de en likadan grej som bara är lite, marginellt bättre så vill de genast ha den istället, fastän den gamla de fick är helt obrukbar sen.

F: Har du stött på personer i din umgängeskrets i WoW som tar på sig rollen av en arbetsnarkoman?

R: Ja.. jo det har jag. Men... de... oftast så... är det sådana som vill ha ett... något slags erkännande, att de är duktiga. De ber väl aldrig om det eller så... men de... vill ju gärna att folk skriver om de att "Han är alltid den som tar hand om det... Han har gjort så mycket för oss och så.. utan att be om något tillbaka". Men nuförtiden har vi inga sådana kvar... eller jo vi har de kvar... men de är inte så längre... de kanske inte fick ut det de ville av den rollen, de har tagit en mera tillbakadragen roll nu.

F: Vad har de här personerna lett till för konsekvenser?

R: Mycket innan när de arrangerade mycket olika sådana här tillställningar, liksom tre-fyra gånger i veckan... att vi skulle göra si och så... alltså olika evenemang... arrangerade och planerade in och så... det var ju mycket mer att göra... som alltså att alla gick... ok inte alla... men de flesta gick dit och det var roligare, folk lärde känna varandra bättre... och sen när de slutade med det... ja då blev det ju ingenting för då var det ju ingen som tog tag i det, ingen som planerade in det... och ja då... blev det ju mindre evenemang och uppdrag som man gjorde tillsammans, mindre gemenskap. Alla sitter ju och gnäller sen, men ingen gör något åt det själv.

F: *Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i den virtuella världen World of Warcraft?*

R: Ehhh... jag skulle nog vilja påstå att jag har mer makt... än att någon har makt över mig i så fall. Så... om vi pratar i... själva gilden till exempel en hierarki där... så hör väl jag själv till de som är övre halvan även om man inte officiellt är liksom officerare eller så... så hör man väl till de som är.. av det gamla gardet... och de är liksom på ett sätt lite mer... deras ord väger lite tyngre än de som är lite nyare... automatiskt blir det nog... jag tror det är så i alla fall... själv tänker jag så om det är någon som ändå varit med i och vi kanske har spelat ihop i tre år... om han säger någonting och det kommer någon som varit med i två månader och säger ja... samma... då tänker man... ja... det är inte så viktigt det han säger, men man lyssnar mer på vad den andra säger.

F: Hur har ledarna i din guild blivit ledare?

R: Det är väl mest för att de har väl varit... driftiga... alltså på något sätt tagit kommandot i det hela... .. nu... jag vet inte hur vi gjorde innan när vi tillsatte folk till att vara officerare eller ledare... nu har vi haft omröstningar eller såhär... man har fått nominera sig själv om man vill... sen så får folk rösta på vilka de tycker är mest lämpade... till det. Många har väl säkert velat vara det egentligen för att ha någon slags titel... utan att egentligen inse att, att vara en ledare för en guild är liksom ingenting... som man bara sitter där och... tronar över alla andra utan... det är de som... det som man... de som man förväntar sig ska göra en massa för andra istället ju... så det är många som haft en snedvriden uppfattning om det innan.

F: Kan maktförhållanden förändras över tiden?

R: Ja... det kan det ju... om någon som sitter i ledarposition... inte utmärker sig för att vara en god... ledare... det vill säga... ja... arrangera saker, svara på frågor, hjälpte till med diverse bestyr så det klart att många säkert... tänker lite mindre om de då... fast det tror jag gäller mest nyare medlemmar... de förväntar sig att bli hjälpta... de gamla... som har varit med länge... de tänker inte riktigt på samma sätt, att de måste få hjälp med detta och... arrangera det... utan... det är nog de nya som förväntar sig en massa... om att de kom med så ska de bli omhändertagna. Men det kan ju helt klart bli...så för ibland tänker man att... man borde säga till att ja... är det inte dags att ni tar tag i det här... men så... kan de lika gärna

säga "Gör det själva istället", när man egentligen skulle kunna säga att "Det är ni som tagit på er rollen att leda, inte jag. Så då förväntar jag mig att ni gör någonting annars får någon annan ta över istället"... men... jag har själv aldrig vågat... eller... ja... vågat och vågat... själv har jag väl inte tyckt att det varit nödvändigt att trycka på för att ledarna ska vara mer aktiva, jag har inte... för jag har inte varit så ute efter att vara med på guildevenemang utan följer mest med om det dyker upp något kul... det är däremot ett väldigt bra sätt att starta konflikter på... att säga åt någon annan att de ska göra någonting åt det.

F: Hur är det med nya medlemmar, har de någon chans att ta sig upp till den högre nivån du pratade om?

R: Ja... jo det är klart att de har... men det tar ju tid. För de flesta... vissa kan ju... utmärka sig ganska fort med att vara trevliga och hjälpsamma och ganska snabbt stiga i hierarkin så att säga... men det mesta av det handlar inte om vad du gör i spelet... utan bara hur du är... hur du pratar... vad du säger... hur man är helt enkelt som person, hur man skriver... det är det mesta det handlar om egentligen... man utmärker sig som att vara lite mera mogen och har samma sorts humor som de flesta äldre har, blir man ju mera accepterad än en som är ung och bara skriver sina... ja... vad det nu är det de skriver... trams... så är det ju...

F: Vad är bra respektive dåligt ledarskap för dig i WoW?

R: Hmm... bra ledare... bra ledare är väl i och för sig en som lyssnar på alla... men... och vågar ta itu med... när det uppstår problem... alldeles för många gånger så ligger problemet kvar ändå... under ytan... de säger att nu har några personer bråkat och vänt sig till oss för att få hjälp... men nu har vi löst problemet... när det egentligen inte är löst... det ligger under ytan... det är... samtidigt så vill man ju tänka såhär att... vad ska man begära av de... det är ju bara människor... och de ska ju också spela för att det är roligt också... så att... äh... det är det att... i alla fall i den guild där jag är med i... där är det mycket såhär... bättre förlåta och så utan... ibland tänker man att det är lite bättre med elittänkandet... passar du inte in så får du gå någon annanstans... det tycker jag... ibland måste man kunna... liksom... passar man inte in så får man ju... kan ju inte den personen vara kvar... och det är alltför ofta man tänker... ähhh... vi försöker lösa detta så han kan vara kvar ändå... det är ju så att med vissa personer att man kan inte lösa alla problem och då är det bättre att de går därifrån... Och det är det som är skillnaden på bra och dåliga ledare att de inte... ja... förutom då att arrangera aktiviteter och såhär planera in saker... men det tycker jag är... sekundärt... det primära är att man kan hålla ställningarna inom gilden bra, se till att när man ser... att ställningarna börjar bli dåliga, måste man ta itu med det... vem det är det som sprider det med vilka... antingen får man göra sig av med de eller se till att lösa problemet direkt.

F: Vad betecknar en formell och en informell ledare hos er, i eran guild/grupp?

R: Ja... det vet jag inte... ja... jag tror inte vi har så många informella ledare egentligen, som det ser ut nu i alla fall... utan nu är det de som tar tag i saker eller planerar, vet mycket, svarar på frågor, de är nästan uteslutande alla av ledarkaraktärer, det har blivit så automatiskt nu faktiskt... men innan har det varit helt klart så att... de... folk som har varit ledare... de sitter bara och spelar på som vem som helst... utan att bry sig om om någon frågar någonting... så kanske någon annan tar sig tid att hjälpa till... då... då blir det mer så automatiskt att många vänder sig mer till den och... ja... bryr sig inte om vem som ska vara ledare egentligen... sånt bestämts ganska fort... vem som är ledare eller inte... faktiskt... så det är mer hur man är som person än om man har någon rank som är viktigt. Så jag tror inte det spelar så stor roll för de flesta... det är personen de bryr sig om... helt klart.

F: Hur leder just dina ledare grupper? Ensam eller flera ledare som leder tillsammans?

R: Ja... oftast är det väl en ledare som leder allting... sen kan det ju finnas någon som hjälper till med några specifika saker till exempel... men... oftast är det väl en som leder det... men oftast är det ju lite underförstått att... det är någon som... någon annan som kanske håller i vissa saker... så brukar det vara... om det nu är... jag kan inte riktigt tänka på något riktigt

stort man gör tillsammans... men visst... det blir ju då att... guildledaren tillsammans med... det finns ju några som man alltid ser... som vet... bättre än de andra... så de får helt enkelt säga till när andra ska göra någonting eller vänder sig till de för att besluta om saker... anfall eller liknande.

F: Händer det att någon annan tar på sig ledarrollen för att högste ledaren inte riktigt vet vad han ska göra?

R: Kan hända... men... i alla fall som det ser ut nu... nuförtiden så... så tycker jag de har ganska god kännedom om vad det är de ska göra... det är nog.. det hör nog till deras personlighet att de vill gärna veta vad det är de ska göra... annars så... gör de bort sig... det tror jag inte de riktigt vill... Men det kan ju hända att någon gör det... men... då tror jag inte det är speciellt ofta någon annan tar på sig ansvaret... utan då bara kör man på... ja... följer hans order ändå... även om det inte går som det ska... sen tar man diskussionen efteråt i så fall... om det är så att någon vill säga något.

F: Tar ni en sådan diskussion i spelet då eller utanför den virtuella världen?

R: Det blir väl... i spelet oftast... sen kan det ju vara att någon skriver något på forumen också om det... men... oftast brukar man lösa det... det brukar aldrig vara några allvarliga problem... kan ju vara att någon skriver någonting... någonting ganska milt... jag har aldrig varit med om att någon skrivit något riktigt... ja... allvarligt... sagt att du vet inte alls vad du sysslar med överhuvudtaget... det brukar alltid vara något enstaka misstag som har begåtts.

F: Hur hade ni klarat er utan era ledare?

R: Som guild hade man väl inte klarat sig alls... för då hade det bara varit en massa personer som... ja... inte gör någonting tillsammans överhuvudtaget... ja jo... det är ju klart att vissa ordnar grupper själva... det är ju inte så att alla sitter och väntar på att ledarna ska säga något till en men... det är ju de som håller fram det... Men! Då hade det ändå blivit så att de ledarna...då hade någon annan fått bli ledare... även om man kanske hade blivit svagare typ av ledare... som inte bryr sig om att leda så mycket... utan... det hade ju blivit så att den mest framträdande fått ta över... sen om de som är ledare nu försvinner och någon annan måste ta på sig ledarrollen blir det ju samma sak, fast med en sämre ledare eftersom de antagligen är mindre engagerade.

F: *Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i en virtuell värld?*

R: Ähhh... Man måste nog ha... orka... lyssna... skriva... läsa vad folk skriver... humor tror jag också är väldigt viktigt... annars så... fast det beror ju på... hur du är som person... de flesta spelar de här spelen för att de vill ju prata med varandra...och ska göra saker tillsammans med andra... i en virtuell värld... men... ..man får väl försöka vara lite som man är i verkliga livet... att... man måste inse att folk är lite olika.. det tar lite olika tid för folk att göra vissa saker... alla kan inte allting lika bra... och det är ju... den förståelsen saknar ju ibland många personer... och det är ju då det blir de här mer... elitgrupperingarna... vissa håller sig till vissa som bryr sig om sociala egenskaper och inte lika mycket om spelframgångar.

F: Spelar det någon roll om man har sociala färdigheter eller inte för samarbetet i grupper?

R: Hmm... .. ja... ja jo... det gör det väl, för att om du... om man... är i en grupp med en massa folk och...ingen liksom pratar om något annat än det nödvändiga... då tror jag det är väldigt tråkigt... det blir väldigt tråkigt för de flesta... ja.. jo .. då gäller det att alla är av samma sort... inte bryr sig om den sociala biten alls... de vill bara uppnå det där... speciella spelmålet... men är det någon som tycker om att skriva... eller prata, konversera lite emellanåt, men ingen säger något tillbaka, så tror jag de lämnar den gruppen ganska fort... det gäller ju att hitta sin egen sort så att säga... det är ju precis som på riktigt... att du vill inte sitta och prata med en massa människor som du inte har ett intresse av... utan det blir att man hittar någon som passar en bättre.

F: Kan man vara en god spelare, fastän man saknar sociala färdigheter?

R: Kanske man kan vara... då blir det väl till att man... om man inte har den sociala biten så får man vara bättre på själva spelbiten än de andra... det beror väl på om man är villig att hjälpa folk med olika saker de behöver hjälp med ...alla vill ju inte ha någon tystlåten individ i gruppen heller, men om de bara är tillräckligt duktiga så brukar det ju gå bra ändå ... men det är klart det kräver alltid lite social kompetens... att man vill hjälpa till... men... då blir det nog väldigt... enstörigformigt... om man inte överhuvudtaget pratar med folk eller vill hjälpa de... ja kanske är en form av sätt att utmärka sig...

F: Förekommer det social exkludering?

R: Ja... absolut... hela tiden... varför skickar man till exempel... det är det som... till exempel att man har olika ranks i guilden... och... officers chat eller pms... det är klart att man snackar skit om andra folk konstant... men... sen när man officiellt vill frysa ut någon i guilden... det tror jag inte funkar... för att då är det bättre att någon av de som bråkar ger sig av... eller... ja jo... det förekommer säkert... jag har i och för sig inte upplevt det på riktigt så sätt än... men visst... det är klart... vissa... blir säkert utfrysta på något sätt.

F: Kan det vara så att det bildas grupper i gruppen så att säga? Och den ena gruppen försöker frysa ut någon i den andra gruppen?

R: Jaja... jo det är klart att det förekommer... det tror jag i och för sig är vanligare i de här mera... elitgrupperna... där man vill uppnå mål inom spelet... folk bråkar om vissa... saker... eller vad det nu kan vara... det är där... tror jag... uppstår konflikter oftare där... i och med att folk vill ha samma saker... mer ha helt enkelt... då tror jag det är lättare hänt att folk... uppstår konflikter... sen försöker de bara få med folk på sin egen sida... det är en trygghet på något sätt... vet att... ja, jag står inte ensam mot den här personen, det är många som inte tycker om honom... helt klart.

F: Är social exkludering något du har deltagit i eller utsatts för?

R: Hmm... jag har väl kanske inte deltagit aktivt i att frysa ut någon eller såhär... men visst... det är klart när man har varit med... när folk har snackat öppet inför en... om någon annan... sagt att "Han där är kass" eller "Han är si eller han är så"... och att många vill att han ska lämna guilden till exempel... sen kan man säga att man har... visst har man själv hållit med också ibland... ja... det är ju liksom inget konstigt med det... det är ju precis som om... i och med att det... att man aldrig kan se personer... eller känna de riktigt ordentligt... så blir det ju så att folk som man trodde var på ett visst sätt kanske... visar sig att det inte alls var så... efter ett tag... och då blir det ju så... helt klart

F: *Utgör kommunikationen mellan spelare, som oftast utförs i textformat, ett problem bland deltagare?*

R: Ja, ibland blir det ju helt klart problem.. speciellt med folk som... inte kan... det... språket som ofta... ja engelska då, som de flesta spelare använder på serverna... för att kommunicera med varandra... så finns det ju en del spelare som är väldigt dåliga... stavar väldigt fel... eller skriver alldeles för långsamt... då kan det bli väldigt... felaktigt... eller så att man... det är nog också en grund till att en person kan bli missuppfattad... ibland... uttrycker sig felaktigt på något sätt och så... kan man kanske bli missförstådd och... en snöboll som kommer i rullning där att och... sen sprids den uppfattningen... till alla andra också i och med att... kanske någon välansedd person som förmedlar vidare vad det är han har sagt... så det är helt klart... ett problem för många.

F: Är det lätt att det uppstår konflikter på grund av sådana missuppfattningar?

R: Kan... Ja det kan det absolut säkert göra... det skulle förvåna mig om det inte kunde göra det... Jag vet inte om jag kan nämna något konkret exempel men... hmm... det kan ju vara till exempel... om jag någon inte... kan engelska så bra så skriver han att... han vill ha en sak... medans han kanske egentligen menar att han vill ha den i fall igen annan vill ha den... men så sprids uppfattningen att han är sådan som vill ha saker hela tiden... och då kan det ju bli lite... ja... problem.

F: Förekommer det kommunikation utanför spelet och vad behandlas i den?

R: Det vanligaste är väl att man skriver på forum... på hemsidan som man oftast har... Det är ganska begränsat... det är mest för... bara för lite upplysning... vi ska göra det och det på Tisdag eller på Fredag ska vi göra detta... det brukar inte vara så mycket... utbyte... eller i så fall handlar det oftast om saker som inte är spelrelaterade... men en del har väl helt klart kontakt... via andra kanaler... MSN och såhär... teamspeak, skype...

F: Är det under spelets gång som ni pratar med varandra med voicechat?

R: Det...ja ibland... Jag har inte gjort det hittills... men... jag vet att några andra gör det

F: Hur tror du att det påverkar dig och din guild/grupp att ni inte kan se varandra fysiskt?

R: ... Ja... Seendet... det största hindret skulle nog vara att man inte kan prata direkt med varandra... om man nu inte använder sådana där röstprogram... men... det tror jag också är en väldigt stor svårighet för många ... speciellt när du kommer till språkbarriären... vissa inte kan engelska så bra i tal, men de kan skriva utan problem så de föredrar ju att skriva och inte prata... så hade det kanske underlättat om man fått se de... fysiskt... kan man se mer på uttrycket... men generellt sett för mig är det väl inget direkt problem, att man inte kan se vem man spelar med... det tror jag... jag tror inte det är något större problem för någon... faktiskt. Det är nog en del av spelet, att man inte ska se de andra heller.

F: Tror du det hade hjälpt att undvika konflikter om man hade sett varandras kroppsuttryck och ansiktsuttryck?

R: Det är.. Jaja.. självklart... det är... precis som man sitter runt ett bord allihopa och så säger man någonting... så kanske man kan gestikulera... eller himla med ögonen... eller någon annat som man inte kan... ja... man kan ju skriva det... men det uppfattas inte på samma sätt... det tror jag helt klart... eller annars kan man ju... man kan ju se de andras uttryck hur de... hur de känner sig... bekväma i situationen eller inte... då vet man om man har passerat gränsen eller inte.

F: *Hur går man tillväga när man fattar beslut i WoW?*

R: För sig själv eller...i grupp?

F: Vi kan ju börja med beslut för en själv kanske?

R: ... Ja det blir till så att man får... vad det är man vill uppnå... sen tänkte jag på vilka sätt kan man uppnå det, sen tar man oftast det som är lättast... eller roligast... ska man ta sig från punkt A till B så kan det ju vara att man... kan säkert gå flera olika håll... men man väljer kanske att ta den... en omväg istället för att man vet att "Om jag går den kortaste vägen, så är det stor risk för att någon dödar mig"... till exempel... om man går en omväg så slipper man den risken... det är väl en avvägning man tar från gång till gång.

F: Händer det att du blir påverkade av andra i dina beslut?

R: Jaja... det beror väl på om man ska ta sig någonstans så... och de flesta vill att man ska gå åt ett håll och man själv vill gå ett annat...brukar man väl ge med sig och gå det andra hållet... även om man kanske säger att... ja... om vi går detta hållet så... är chansen stor att vi blir attackerade... blir man då attackerad... blir man nästan lite glad för att man hade rätt... då vet man att andra kanske lyssnar på en... bättre nästa gång...

F: Finns det spelare som avviker ifrån resten i deras beslut, som alltid säger emot?

R: Kanske inte alltid... men visst många... många eller många... det finns väl några enstaka som... alltid har... som är lite säregna... som... sen om det är för att de helt enkelt vill gå emot strömmen eller om de verkligen är så oliktankande hela tiden...det vet man ju inte... men en del är nog lite... det handlar väl om... att utmärka sig ibland.

F: Tror du det kan vara något positivt att det alltid är någon som spelar rollen av Djävulens advokat?

R: Nej... det kan jag väl inte säga... ... det är klart att det är bra om... det skulle vara konstigt om alla skulle tycka likadant hela tiden... men... man märker ju rätt fort om det är någon som bara säger emot för att jävlas... det gör man... man känner ju till de flesta... medlemmarna

ganska väl... och då vet man ju hur den här personens åsikt är överhuvudtaget värd att fundera över eller bara skita i det.

F: Händer det att det blir ett slags grupptänkande, det vill säga grupppryck?

R: Ja... hela tiden... det tror jag händer varje dag... för nästan alla... annars hade man ju fått det svårt att få gjort någonting... att man alltid ska göra exakt som man själv vill... det är precis som... verkliga livet... man måste ju hela tiden kompromissa... lyssna på vad andra vill.

F: Om man har försökt uppnå ett mål i spelet men inte lyckats. Är det inte då bra att ha en person som agerar Djävulens advokat för att hindra att man faller offer för grupptänkande/grupppryck och står och stampar?

R: Ja... OM... Visst, om det är så att man misslyckas då... vill väl fler att man lyssnar på den personen... men det handlar också om vem det är som säger det... om det är någon som hela tiden säger emot... och vill något annat... så antingen är det ju att den alltid har rätt och alla andra har fel... vilket ju är ganska... ologiskt... för så brukar det ju inte vara. Utan... det handlar bara om att värdera källan, vem som säger det.

F: *Hur hanteras konflikter mellan spelare i WoW?*

R: Ja... det är nästan som man hanterar det i verkliga livet... vissa kanske drar sig undan... vissa vill konfrontera det... vissa är kanske lite mer att "Ok, du har rätt"... eller... ger med sig... då är det väl att... alla hanterar det på olika sätt... vissa väljer bara att stänga av spelet... medans andra försöker älta vidare och få den andra att erkänna att han har fel... och då blir det oftast att andra blir inblandade i det hela... det är sällan sådant hålls mellan två personer bara... så att... ja... det är rätt tradigt... själv brukar jag inte orka blanda mig i sånt... blir alltid att... måste ju tvingas välja sida... det är ganska svårt att hålla sig precis i mitten.

F: Vilka är orsakerna till att konflikter uppstår?

R: Ja... Det är väl allt... det kan ju bara vara att någon som haft en dålig dag på jobbet eller skolan och bara... bara helt enkelt får för sig att bråka... kanske inte kan göra det hemma egentligen... utan de gör det i spelet istället... sen kan det ju vara det klassiska att någon tar något från en annan... någon inte kommer dit de lovade... så blir det... så skyller man allting på... om någonting gick fel... så är det bara.

F: Är det lätt hänt att det blir konflikter över något till synes litet?

R: Ja... jo det är klart att det kan bli det... det är ju egentligen en bagatell om någon kommer försenat till någonting... så kan det ju vara vad som helst som egentligen är orsak till det... fastnat i trafiken eller något... sen kanske någon beskyller den person ja "Det är ditt fel nu, att hela veckan är åt helvete, att vi inte kunde göra detta nu för att du inte kom hit i tid som vi hade avtalat"... så kan det bli så att det blir fler som tycker så... ja... medans andra är kanske mera förstående... de säger att sådant händer... då kan det bli nästan så att det blir två läger... över en skitsak.

F: Kan du ge något exempel på en konflikt du varit med om eller sett?

R: Hmm... ska tänka lite... .. det kan ju vara... nu vet jag inte... om jag ska ta upp detta... detta är från ett annat spel... även om det är ett online spel i samma format?

F: Det går bra, om du inte kan komma på någon sådär på rak arm från WoW.

R: Detta är från Dark Age of Camelot... det är länge sedan nu... Det var väl så att det fanns några personer i guilden som ville ha... vi hade en sådan där valv för guilden... där alla kunde ta grejer... använda för att sedan lägga tillbaks... byta upp sig hela tiden så att säga... som alltid var och hämtade grejer, men väldigt sällan lämnade tillbaka... det visade sig då att... ja... enligt de slutsatser som de flesta drog då... att de helt enkelt behöll grejerna eller... antingen sålde de eller gjorde vad som helst... för sin egen vinnings skull då alltså... de helt enkelt tog grejer och aldrig lämnade tillbaks de... när de konfronterades med det då, så var det ju så klart inte alls sant då... att de gjorde så och så vidare... utan... det blev en ganska

segdragen grej... många tänkte bara "Ut med de från gilden"... så slipper vi skiten... medans andra tänkte... "Ahh.. vi kanske inte kan göra det för att vi vet ju inte om det är så att de gjorde så"... kommer jag ihåg att det var... de flesta vill väl inte tänka... vad fan... ... de vill väl inte tänka på det alls egentligen... för de tycker det är så löjligt från början... men samtidigt så är det väl att... det är som det är... då måste man ju ta tag i det i problemet.

F: Hur löste ni den här konflikten då?

R: Ja det hela... löste sig med att de... två personerna självmant lämnade gilden... efter vad de upplevde var en häxjakt på de och de var oskyldiga så klart... men om de var det... det kan man ju undra... men det tror jag ju knappast...

F: Har du stött på några konflikter i World of Warcraft då?

R: Nää... Alltså... där är egentligen den största konflikten att många... av de nya medlemmarna vill ofta ha hjälp med olika saker, och så finns det ju några av de äldre medlemmarna som ofta hjälper till men... de känner sig nog lite utnyttjade... att de alltid hjälper andra, men får sällan något tillbaka... vilket någon av de har sagt vid ett tillfälle så... det känns nog lite... jobbigt... det är en sådan sak som ingen egentligen vill prata om... alla bara suckar... och hoppas att det inte dyker upp... det är ju så att många... speciellt de yngre personerna som inte har tålamod till att göra saker själv för att det eller att det ätar lång tid...r jobbigt... eller svårt... de vill helt enkelt att någon ska hjälpa de så mycket som möjligt... och det blir de som är lite äldre och allmänt... som är lite mindre tävlingsinriktade och bara... ja... det får ta sin tid liksom... Det är de som alltid blir tillfrågade att hjälpa till med allt möjligt, och när de säger att de inte har tid så kan de yngre medlemmarna bli sura och börja gnälla över att de inte får stöd och att det inte finns någon sammanhållning i gilden. Då uppstår det en konflikt direkt, om någon väljer att bemöta kritiken.

Respondent 2

F: Hur löser du eller din grupp/guild uppgifter i din virtuella värld, *World of Warcraft*?

R: ... Samarbete... På samma sätt som i verkligheten... alla har varsin uppgift...och... ja... beroende på vad det är som ska lösas så får man ju... tänka ut en plan för det helt enkelt... om det är en quest eller om det är en större raid quest till exempel där det krävs flera människor... alla måste ha specifika uppgifter att göra... då kanske man måste tänka på de sakerna i förväg... sen kanske man inte har gjort det tidigare, då får man först göra en test... och då är det mycket möjligt att man måste först misslyckas, innan man kan klara av det helt enkelt... trial and error, helt enkelt...

F: Vad är svårast med att samarbeta med andra spelare?

R: ... Alla vill ju oftast få igenom sin vilja... eller... sin specifika... ehh... de vet hur man ska göra... de tror de vet hur man ska göra... och ibland så får man ju låta det vara och köra på... men sen så... om man misslyckas för många gånger så får man inse "Nää, nu får vi nog tänka om här"... kanske låta någon annan... föra... idégången.

F: Vilken tror du är den vanligaste orsaken till att problem uppstår?

R: Det är väl... kan vara konflikter om vad som droppar... till exempel vilka items som droppar... eller... just det här med... vem som vet bäst... för om man kanske har testat många olika saker... sen bara misslyckas hela tiden hela tiden...så... kan det bli... interna whine om...fan du gjorde inte ditt jobb bra... och... det många sådana som dyker upp och säger... om du hade gjort ditt jobb bättre så hade det här gått mycket lättare... och det kan ju skapa lite småproblem.

F: Brukar du eller andra göra något för att främja samarbetet?

R: Ja brukar ta en ganska passiv roll... i just den virtuella världen... för att... där är det inte lika viktigt som på...i... på riktigt på något sätt... om man hade gjort ett grupparbete på riktigt... så tar jag en mera ledande roll, för att försöka styra och ställa men... i en virtuell värld... vet man inte riktigt hur de andra människorna är... de säger att de kanske är 24, 18, 32 år gamla... vad de nu än är... kan det... så är det svårt att veta exakt hur en sådan person kommer att reagera på... om du försöker att styra och ställa... utan man försöker bara ta det lugnt och... gå längs med strömmen på något sätt... försöka samarbeta igenom det hela.

F: Så du kan tänka dig att låta andra komma till tals då?

R: Ja... helt enkelt... jag lägger väl in min input, det gör jag om jag tycker... om jag kommer på något eller tror att... jag kan också tro att något... som jag har kommit på kan vara rätt... så då... måste jag också informera om det... eller det känns lättast... och man känner sig bra att man får vara delaktig... i hela processen... och det tror jag alla andra känner likadant... det är därför det ibland kan bli... för många kockar helt enkelt...för att det blir för många som säger vad de vill... det kan bli en hel drös...blandning utav det hela... det är därför man i en guild har just... forum och sånt så att man kan diskutera igenom om det blir för mycket spam på chatten ... så att man inte hänger med.

F: Tar man större problem på forumet?

R: Ja... helst för att... man hinner... man har inte tiden till att och hålla på att klydda när man väl sitter där... om det är en mindre quest, när man bara är fyra fem personer så... är det lättare att jobba igenom det på plats... för det är ofta inte så jättesvåra saker som ska lösas... men om det är större raidevents så har man inte tid till det... jag menar alla har sina jobb och allting och om man har tre fyra timmar att spela på en kväll då kan du inte spendera en timme av att bara diskutera någon liten fjant taktik...

F: Brukar du eller andra spelare ta på sig mindre önskvärda uppgifter för att försöka främja samarbetet på det sättet?

R: Ja... jag som spelar priest... så vi har ju... i och med att jag också har specat för divine spirit till exempel... så har jag ju oftast den uppgiften... den tråkiga uppgiften... om det bara är två personer som dyker upp med den förmågan... så måste vi hela tiden dela upp att... ja du tar alla priesten och du tar alla de... så måste man tänka på att göra det var trettionde minut... och... sen så måste jag också tänka på att... eftersom jag också har en dwarf... så måste jag tänka på att fear warda i vissa sammanhang och då måste jag också hålla på med det samtidigt... så ibland så har man lite... inte onödiga uppgifter, för de är ju viktiga, för att det ska fungera... men... det kan bli lite mycket att tänka på... och man har större press på sig... men det gör det också roligare... man har större ansvar på något sätt... det är viktigare att... på något sätt försöka ta med sig 100% med in i spelet... inte bara 50% som vissa andra... vissa kan ju vara lite såhär "Jag behöver bara heala min grupp och det räcker"... och då klarar de sig... och då kan de sitta där i tre fyra timmar och göra det... och det är inga problem att trycka på två knappar och röra sig... det är lite lättare.

F: Händer det att du eller din grupp/guild konkurrerar med andra spelare eller grupper/guilders för att uppnå ett visst mål?

R: Ja... vissa... är alltid tävlingsinriktade... man vill alltid vara bäst... så är det alltid... alltså... och... i vårt fall... finns det kanske ett fåtal i guilden som... som inte bryr sig så mycket... de tycker ju att, klarar vi det så är det roligt, tar det en månad eller en vecka, det gör inte så mycket för dem... medan... många utav de andra är mer så att... desto snabbare vi kan klara det desto snabbare vi kommer ifatt alla andra, eller vi är... vi är... en utan de första, eller bland de första som klarar en viss ny event... så är det roligare... för att... det ger lite stolthet i det hela på något sätt... att man faktiskt har lyckats klara av det... en utav de första... så att man inte bara kopierar en taktik, utan att man faktiskt har kämpat för att klara av någonting... det ger ju mer för spelet, det är ju precis som... gamla spel som inte var mmorpg... utan som man satt framför tv-spel... där var det alltid roligt och vara bland de första innan... man öppnade nästa tv-spelstidning... och läste hur man skulle göra... utan man redan visste... i förväg... alltid en liten känsla... av

F: Tycker du personligen konkurrens är viktigt i World of Warcraft?

R: Ja... varför inte... det är... om det ska vara likt verkligheten så mycket som möjligt så... skadar det ju inte... det ger ju... det tvingar folk till att klara av eventsen helt enkelt... hade det varit att ingen bryr sig om att klara av det så hade det aldrig funnits ett behov av att lägga in nya saker... för att... om det tar ett halv år för någon att klara av en ny sak de lägger in... så hade det bara främjat spelföretaget... de hade inte behövt jobba så mycket för det... men på det här viset så pressar man de att göra bättre ifrån sig, samtidigt som de pressar sig själv till att göra spelet bättre för de som spelar det.

F: Kan konkurrens vara något positivt eller negativt för samarbete?

R: ...Ja... det dyker upp att... om man ibland... velat säga att "Nä hjälp inte de för att vi kan inte avslöja vår taktik, eller hur de är"... sen kanske de känner de sedan tidigare från andra guilds... det kan bli lite interna konflikter om att vissa tycker att det inte gör så mycket att man hjälper de, de är ju på samma server och även om man hjälper de så måste de ändå lyckas genomföra det... det är en sak att skriva ner en taktik och sedan utföra den med 40 personer... eller 10, 15 personer för den delen också... men... medan andra tycker att man inte ska hindra de... eller stoppa de... men att man ändå ska... man ska inte hjälpa de... för man har ändå lagt ner timmar på att... på att klara av det...och att komma fram till en viss typ av plan själv, varför ska man bara avslöja hur lösningen är för någon annan... låt de jobba för det också... det är fortfarande... för vissa anser fortfarande att det fortfarande är ett spel de betalar för, det är fortfarande något man lägger ned väldigt mycket tid på, så varför ska man bara ge bort all information som man kämpat för, till någon annan gratis... utan att få något för det... så att... plus det helt enkelt att... i och med tävlingskänslan i många... så vill man helst inte avslöja

någoting... får man vill vara ett steg före alla andra helt enkelt... då är det roligt... det är roligt att vara först.

F: Vad kan du berätta om hur grupper av olika människor ser ut i WoW?

R: ... Hur menar du då?

F: Strukturen på olika typer och storlekar av grupper kan man väl säga.

R: Ja... smågrupper är väl kanske inriktade främst på att klara av en viss sak... medans större grupper och guilds är kanske ute efter att just... då som jag sa innan... vara först med att klara av en ny event, vara bäst på att klara av en event, snabbast... få ny loot... vara bäst på servern helt enkelt... ha en viss status på servern om att... vara... bäst helt enkelt... medan en pvp guild kanske... eller en mindre guild... spela så mycket för att bli bättre i pvp... och det kan man göra som en single player... eller som en 15-20 personer också... men det är ju enskild skill... medan pve delen... när det gäller raids och sådant... kräver lite mera teamwork... så det är mer just team orienterat... det är... det gör att man kan samarbeta... pvp är också en viss samarbetning... men många där... om de spelar med random människor... då kommer de bara... då kan de bara dö för att de inte blir healade av någon, de får ingen hjälp... så det är lite skillnad på det... det är svårt att spela med... människor man kanske inte spelat med tidigare helt enkelt... som man gör ofta om man är med i en pve-pvp guild.

F: Kan man säga att strukturen på olika grupper/guilds skiljer sig beroende på hur seriösa de är?

R: Ja... alltså även... seriösa seriösa... det beror väl på vissa... vissa vill väl verkligen klara av det... alltså man kan ju se det som ett jobb... jag ser det ibland som ett jobb att... jag är seriös inför en viss uppgift för att... om jag vet att jag lägger ner min del av det hela så kommer det hjälpa alla andra... medan vissa kanske bara går dit och gör 60% av sin ability att de kanske... "Ähhh jag kanske inte behöver heala lika mycket, jag kanske inte behöver tänka på att... slå på alla mobsen för att kontrollera de..." eller kanske som en mage inte tänker på att "Oj, jag missade polymorpha den moben, äh skitsamma jag kommer ändå dö"... olika saker kan ju... staplas upp och... och det kanske inte hindrar när det är lättare event, men om det är en svårare raid event, så kommer det bara leda till att... att man kommer att wipa oftare... och då är det svårare att spot:a vad det är som gick fel, vad som gick snett... det varierar... om folk inte gjorde allting som de kunde göra till sitt bästa... då kommer det ju falla senare... då är det svårt att veta vad som gick fel helt enkelt... så... man hoppas ju att vissa tar det seriöst och... det tror jag också beror på vilken dag det... om det är en jobbig dag... om man är i en guild där många äldre som jobbar... så kanske de är mindre seriösa under en arbetsdag än en helg... samma sak om det är en guild med många yngre... de kanske är mindre seriösa till att ta åt sig ny taktik... och bara tror att "Jag bara slår på den här moben, så räcker det..."... men det kräver lite mer ibland.

F: Utvecklas eller förändras grupper med tiden?

R: Ja... i vår guild utvecklas... folk blir ju... bättre... i sin klass, sin karaktär... men om de utvecklas... de är ju som de är... de är ju samma person... men de kan helt klart bli en bättre spelare... eller... bättre på att samarbeta i den virtuella världen... beroende också på vilken klass de spelar... vissa klasser kräver ju inte så mycket... de kan ju inte bli så mycket bättre, om inte de andra runt omkring sig blir bättre... ähhh... i WoW är till exempel tankens uppgift relativt lätt egentligen... inte lätt lätt... men... så kanske man kan säga om alla klasser... de behöver bara trycka på två knappar... men... för att allting ska fungera så måste ju alla "klicka" vid rätt ögonblick... och det är väl det man egentligen tränat på helt enkelt... som ett samarbete... att man vet... innan någon säger... "Heal me!"... så vet man redan att man måste göra det...och... det är väl det... man vet hur man ska fungera som en enhet... och... flytta sig framåt i spelvärlden.

F: Upplever du att det finns regler som du som deltagare i WoW följer?

R: Det finns... regler... i spelvärlden som man inte kan bryta... för det är ju ändå en... spelvärlden finns det ju ändå saker man inte kan... de reglerna sätts ju upp av spelföretaget, Blizzard ju... det finns ju regler för pvp och det finns regler för events... det finns ju alltid vissa buggar... som kan exploateras... alltså som kan utnyttjas helt enkelt... utav spelare... om de vill eller inte... sen har man ju interna guildregler... om... så att guilden blir bättre helt enkelt... vem som får viss typ av loot, vilken loot som ska gå till en viss klass... helt enkelt hur man ska lägga upp en raid... man behöver ju förbereda vissa items... eller... man måste ju samarbeta... man kan ju inte lägga all... all last på en person... så att... kräver lite av annat helt enkelt... regler annars... jag kan tänka mig att de främsta reglerna som finns... är för pvp och sen om det finns buggar som spelföretaget helst inte vill att spelare ska utnyttja... men som utnyttjas i alla fall... för att... så är det bara... vissa tar ofta den lätta vägen... sen så... varför skulle man inte... om en raid gör det, så kommer alla andra göra det... det är upp till spelföretaget att hindra det.

F: Menar du då att det finns både formella och informella regler i WoW?

R: Ja... egentligen finns det det... precis som att det finns officiella och inofficiella regler om man säger så... de har lagt upp vissa saker som man borde och inte borde göra... eller om man ska eller inte ska göra... sen så samma sak inom olika raids... vissa anser att "Varför skulle vi inte göra det, eller varför ska vi inte göra det?"... så att... jag antar att det skiljer sig också från guild till guild och vilken server man är på... om det är pvp eller pve server... så jag kan tänka mig att på pvp server... så händer det ofta att man utnyttjar just pvp buggar som finns till exempel "Om jag slår på den här guarden, vet jag att de där andra två guardsen inte kommer att attackera mig så därför kan jag få andra låglevlade att attackera mig så kan jag plocka pvp poäng på det sättet"... medan på en pve server så pvp ute på ett öppet fält händer inte så ofta... utan då är det mer koncentrerat i de olika battlegroundsen ... men även där kan det finnas buggar... höjdskillnader och andra saker man kan utnyttja... och sådana saker kan man åka fast för... för det finns det officiella posts om att man ska helst inte utnyttja de... medan det på pve events som... det finns instances där man kanske kan komma förbi vissa delar...det kan man inte undgå... det vet man kanske inte ens från första början... om det är... något som man inte får göra... eller om det helt enkelt ska ingå i instancen... det brukar alltid finnas tvetydiga posts om det... både från officiella källor och vanliga forum postare...om varför inte... hade man inte fått göra det så hade det inte funnits i spelet... och det kan man diskutera i all evighet... vissa tycker att det är helt ok att kringgå vissa fel som finns i spelet... vissa tycker att man inte borde göra det... bara för att vara ärlig mot sig själv... sånt finns det alltid.

F: Skulle du kunna ge några exempel på några formella och informella regler du följer i WoW?

R: ... Ja... just specifikt när det gäller loot... så har min guild... vi har ju dkp system... och det är just mer eller mindre regler som är uppsatta på... hur många poäng man får per event och mob... som man dödar... och sen just specifikt vissa items som går till en viss klass... och allt det här är också för att främja raiden... och att guilden ska bli bättre... som en enhet... sen så om man tänker på regler som... Blizzard har lagt in så är det väl just... i senaste fallet nu är väl... för pvp när det var något om att folk kunde abusa någon bakväg för att plocka flaggan... eller sådana här saker... där fanns det ju tydliga regler på det... då de ville att om man kunde bevisa att någon gjorde det felet så... så kunde en sådan person åka fast.

F: Vad händer om man bryter mot uppsatta regler i en guild/grupp?

R: Ja... om det är regler i en guild... det beror väl på hur hård guilden är... min guild så... än så länge så är det väl upp till ledarna... de kanske försöker ge de en varning... försöker hålla lite ordning och reda... men... jag kan tänka mig att man har ett antal chanser... innan det leder till att man blir utsparkad... men jag tror inte någon vågar riskera det... i och med att...

i mitt fall, jag är ju ändå i den guilden som har kommit längst på servern... så alla vet om det och... och jag tror inte någon vågar riskera sin plats i guilden genom att göra något dumdrigt helt enkelt... någonting som hindrar eller förstör för resten av spelarna i guilden... så jag anser att alla försöker hålla sig så passiva som möjligt i sådana skeden.

F: Har du kanske några exempel på formella regler som du följer?

R: Ja... jag vet inte riktigt vilka regler det skulle vara... det är väl mer... Blizzard har ju gjort... satt upp hur spelet ska fungera... och det följer man ju... jag kan ju inte gå in i och ändra spelet... jag kan inte programmera om vissa saker... utan det är ju... man följer spelets regler helt enkelt... automatiskt... det är ju en virtuell värld som de... vad ska man säga... lagt upp reglerna för... regler som... dag och natt... och sånt, det får man följa automatiskt.

F: Är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?

R: ... Viktigt och viktigt... det är ju automatiskt upplagt så att alla har en viss specifik roll... hur viktigt det är, är ju upp till var och en... men det är ju viktigt på så viss att man får variation i spelet helt enkelt... hade alla bara kunnat vara till exempel... en warrior eller alla kan vara en mage och ändå klara av vissa events... så kan det ju bli tråkigt i längden... att ha ett mmorpg där man har olika klasser, där alla måste göra olika saker ger ju en variation och möjlighet till att ändra spelet och utvecklingen av den på olika sätt och vis... genom att ha olika klasser som tvingas ha en viss uppgift att göra kan kanske te sig lite tråkigt efterhand... om man alltid måste göra samma sak... det är just därför det är spelföretagens uppgift att försöka göra det intressant hela tiden... att ändra det... i detta fallet så måste tanken vara frontfiguren för att man ska klara av det här... och i det här fallet måste magen vara frontfiguren för att klara av det... eller om det är priestens fall... de måste kunna heala eller inte heala... de måste kunna vara passiva så att de inte dör, ta det försiktigt så att de inte tar för mycket aggro... Med variationen av klasser följer också en variation av eventsen och raidsen... så spelet förändras på grund av det också.

F: Roller man har i verkligheten, ledarroller och så vidare, finns de även i WoW?

R: Ja... Jo... det finns det alltid... jag antar att det följer med in i... precis som i chat miljöer... innan mmorpgs fanns... det finns alltid människor... som försöker överdriva deras vanliga personlighet lite mer... för att det är en sak att skriva i ett chatfönster än att säga det rakt ut... så att... jag kan tänka mig att... den dumma komikern, eller deras dumma karaktär eller deras vanliga karaktär/personlighet de har i verkligheten, den följer med in i den virtuella världen automatiskt... även om de vill det eller inte... för att vissa saker kan man ju inte dölja... om man är en person som... som säger rent ut sagt vad de tycker och tänker... eller om man tycker om att gnälla eller klaga mycket... de här personligheterna dyker upp till ytan automatiskt efter ett tag... det går ju inte att dölja, även om man kan försöka dölja det... jag tror inte de själv kan lura sig själv om att inte säga det de vill säga eller göra det de vill göra.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som har en dominerande roll?

R: ... Ja... jo... jag själv har ju ingen... det finns ju ett par omkring mig som har lite mera input och... där ledarna säger och lyssnar mer på vissa personer... jag antar att det har också att göra med att... hur pass... lång tid man har spelat tillsammans... vissa människor i guilden har spelat tillsammans i andra mmorpgs, under flera år... och det har bildats en slags pålitlighet mellan de helt enkelt... det finns att folk litar på att det de säger eller det de kommer med faktiskt kan vara sant... eller faktiskt kan vara trovärdigt... och då är man mer villig att lyssna på en sådan person... medan om det kanske kommer en ny Nisse som bara varit med bara ett halvår så... är det man lite tveksam om man vågar tro eller lita på den personen... så även om man försöker... så är man lite försiktig med det.

F: Hur tror du de här dominerande personligheterna påverkar gruppen eller guilden?

R: Både bra och dåligt... Finns ju vissa som kan få med sig andra att... att följa deras dumma idéer och deras dumma tankegångar... och därmed förstöra kanske litegrann... men man kan även tycka att vissa människor som är vettiga och... vuxna... kanske säger något som låter

väldigt bra och... vettigt för gruppen... de kan ha en lugnande roll eller en ledande roll och därmed... få guilden att fungera bättre helt enkelt.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som tar på sig rollen av en clown?

R: Ja... det finns väl mer än en... och så är det väl alltid... antagligen också på riktigt... om du kollar på arbetslivet... eller den verkliga världen... eller om det är skola... arbete... var som helst... jag tror det finns alltid någon som försöker vara den allvarliga, den seriöse, komikern i gruppen, gnällspiken, den passive... alla de här människotyperna stöter man på där också... och åldern kvittar... du kan nog se folk som är 35-40+ som är riktiga clowner, gentemot 15-20+ som är riktigt allvarliga... utan det är helt enkelt hur de är på riktigt... och det följer med in i spelet.

F: Hur beter sig clowner i grupper och hur påverkar det gruppen/guilden?

R: Det kan vara både bra och dåligt... i vissa fall där det är mycket väntetid och man kanske väntar på någon som ska logga in eller... eller helt enkelt har en väntetid för att eventen har en väntetid eller man väntar på cooldowns... då måste man ju liva upp stämningen på något sätt... vissa utav de här clownerna kan göra det roligt... de kan få tiden att försvinna genom att göra dumma saker som är roliga för alla... medan vissa kanske drar upp saker som de anser är dumma, men är mer än dum kommentar... som bara leder till en dålig diskussion... som leder till gnäll... som leder till en massa spam på chatten... och sen så kan det leda till att folk gör sämre ifrån sig... när man väl kommer igång med... taktiken eller vad det nu är man ska sätta igång med... så det kan både ha en negativ och positiv effekt... det beror på vem det är antar jag... som säger någonting... eller vem det är som gör någonting.

F: Förekommer det personligheter i din umgängeskrets i WoW som är väldigt tysta av sig?

R: Ja, det finns nog... ett antal stycken som är tysta och... vad jag tror de flesta utav de är oftast de som är äldre... och så pass de som är äldre... som spelar för att de tycker om att spela och... har spelat antagligen sedan de själva hade sin första dator... och de är vana sedan Ultima Online... eller andra typer av mmorpg... och älskar hela konceptet med mmorpgs... men de är inte så jätte inne i hela det här... moderna chat... chatmiljön... som har vuxit fram i och med ICQ, MSN och alla de här sakerna... som de yngre är så vana vid... eller yngre... yngre än de... så att de håller sig till mer att lyssna på ledarna, följa taktikerna, läsa taktikerna, lära sig sin klass... så de spelar för att det är roligt från sin synpunkt men... men det håller sig undan allt det här onödiga... som de anser onödigt chat... mellan raderna... de håller sig till det viktiga... för de tycker det är det som är det roliga med spelet... inte själva... det överdrivna snacket... utan spelet i sig.

F: Har de tysta personligheterna/karaktärerna någon påverkan på din grupp/guild?

R: Nää... de brukar väl mer följa vad ledaren säger... de... och de flesta utav de har en väldigt, väldigt passiv roll... de är där för att de tycker det är roligt... det är sällan... i och med att de kanske har... är så pass vuxna eller är så pass... inne i sitt vanliga liv... de kanske har barn eller har tung arbetsbörda på jobbet eller något sådant... så det här är mer som en avkoppling, att spela... och då behöver inte de tänka på att komma fram till någon taktik eller försöka fundera ut hur ska vi göra nu... utan de försöker bara... när de ser att någon har kommit på någon taktik, att försöka göra den till sitt bästa... och sen inte gnälla om den inte fungerade... eller klaga... utan bara helt enkelt acceptera att "Det är inte jag som kom på det, det var inte min idé... utan det fungerade inte... då testar vi något annat..."... och helt enkelt fortsätter att hålla sig passiva... försöka göra sitt bästa... för de tycker ju spelet är roligt och ... i och med att de vet att de själva inte lagt ner något jobb på att komma på någon idé eller gett någon input... så varför gnälla och klaga på det.

F: Kan du eller din grupp/guild ibland känna att den tysta personligheten ibland kan vara något negativt?

R: Ja... vissa klagar ju på att... den personen säger aldrig någonting... eller den personen gör aldrig någonting för att... det kan tyckas då i spelvärlden att om en person inte säger

någonting, utan bara sitter där... eller står... eller är med i en raid i en timme... så kan det verka som om han inte gör någonting, även om han gör någonting... i och med att det finns olika mods som kontrollerar allt ifrån healing, till damage done, till antal gånger man tog aggro... så är det så lätt att kolla om en person verkligen är AFK eller om han verkligen är där, om han verkligen är delaktig, om han verkligen gör sin del i gruppen... sin del helt enkelt... så att... oftast de som är seriösa... de som vet, lyssnar inte längre på de som klagar på de andra... för man kollar först fakta innan man håller med någon som kastar ur sig någon dumhet... eller någon anklagelse på någon.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som är aggressiva?

R: Ja... det finns väl... den typen också väl... men... i min guild finns det väl inte någon som är jätte aggressiv... Aggressiv... aggressiv menar du då med ord eller i sitt agerande?

F: Båda eller kanske en kombination av de två. Till exempel en person som vill ha igenom sin vilja framför andras.

R: Ja.. sådana finns det också... men... jag tycker att ledarna är så pass bra... jag tycker att alla känner igen den typen ganska snabbt så att... ofta brukar man kunna... inte kanske hindra... men man kan lugna ner en sådan person och säga "Nä, vi kör såhär för att det här är bättre, det här är genomtänkt, det här är diskuterat"... man brukar sällan lyssna på någon som bara trycker ur sig något dumt... eller någonting snabbt eller argsint bara för att han anser att... det här är det bästa sättet, för att jag har kommit på det... den typen finns ju också... vi har det ganska kontrollerat tycker jag.

F: Har du stött på personligheter i din grupp/guild i WoW, som tar på sig rollen av en arbetsnarkoman och hur påverkar det gruppen/guilden i sådant fall?

R: Samma sak där... det är både bra och dåligt... vissa... kanske den klasstypen kan... om vi säger att det finns en viss klasstyp... där man har en som är överdrivet mycket bättre än de andra... då kan ju vissa tycka att det är roligt, att det är bra, att man har någon som är så pass bra och sen så... har vi alltid de som avundsjuka eller lite såhär... tycker illa om den människan bara för att de själv inte kan vara lika bra... och det kan då leda till en konflikt... men ingen konflikt som blir överdriven... utan det blir lite småirritation som, som alltid finns... man behöver ju inte komma överens perfekt för att lösa en uppgift men... men helt klart det finns ju alltid någon som är bättre, någon som alltid... försöker bli ännu bättre... och då leder det till avundsjuka och småproblem.

F: *Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i den virtuella världen World of Warcraft?*

R: Makt och makt... jag har ju så pass stor makt så att... det är ju jag som styr min gubbe/karaktär men... om du menar... makt att ändra saker i den virtuella världen... det har man ju inte... utan man följer de reglerna som är uppställda för världen... jag kan ju inte flytta på ett bord, jag kan inte förstöra en vägg... eller... som en mage... kan inte använda sina förmågor på vad som helst... man kan inte ändra i den fasta världen... medan regler som jag själv har... hur jag styr min gubbe... och makten över vad jag gör... är också upp till mig... det är ju jag som bestämmer om jag vill använda en spell, om jag vill heala en viss person eller... om jag vill helt enkelt göra min del.

F: Har andra makt över dig då? Som ledare till exempel, eller är det så att du är en ledare själv?

R: Ja... nä... där är ju ledare... om de kanske säger till att... grupp 1-4 går där och... du och du healar honom och så vidare... och då gör man ju det... det har inte att göra med att man måste följa den personen utan... man inser ju att det här är ju en genomtänkt plan, det här är någonting som alla måste göra... för att... det är ju det bästa för alla... en taktik... man kan ju inte... om någon enstaka människa bryter mot en viss taktik man har tänkt igenom, så kan det förstöra för alla andra... då blir det ju kaos helt enkelt... vissa regler måste man ju följa, som

är uppsatta av guilden och ledarna... att "Du healar honom, du håller dig där och du ställer dig där och använd inte den förmågan för då kommer det förstöra något... och så vidare"... då får man ju hålla sig till vissa regler... det har oftast att helt enkelt med taktiken att göra... och hur guilden... satt ihop planen.

F: Hur har ledarna i just din guild blivit ledare?

R: Om jag ska vara riktigt ärlig... så vet jag faktiskt inte... hur det kommer sig... jag kan tänka mig att det är... han som är huvudledaren... han har varit ledare tidigare... i andra mmorpgs... och styrt upp det hela helt enkelt... så har han väl antagligen haft under sig ett par ledare som också varit med honom sedan länge... och sen... startade en guild... i ett annat mmorpg... som sedan följde med in i detta mmorpget... sen så bara... rekryterat en massa andra människor... men hur... det kommer sig att han tycker om att vara en ledare och styra en guild... det vet jag inte.

F: Tror du maktförhållanden kan förändras?

R: ... Nej... jag tror faktiskt... han som är ledare... då specifikt han som är huvudledaren... han spelar väl också den rollen på så viss att han tycker verkligen om... att vara huvudboss... vara ledare... det är väl något han tycker om att vara... han får väl någon slags tillfredsställelse utav att veta... jag kunde styra de här 40 människorna och vi klarade av det här... och så.

F: Vad är bra respektive dåligt ledarskap för dig i WoW?

R: Dåligt ledarskap... kan man väl ta ett exempel... om man tar... om man har en ubrs run... där man har en ledare som inte kan kanske riktigt... vissa saker som ska göras och vissa saker som inte ska göras... utan han säger "Du håller dig till det och du håller dig till det"... om folk följer honom rent ut sagt... även om de vet att det är fel... så kan det leda till att folk dör... och att man misslyckas med en viss uppgift... det kan också vara om man styr för hårt... om man säger "För helvete..."... man svär mycket och skriker mycket åt personerna i chatten, med ord... vissa kan ta illa upp... för att... det är fortfarande... du har inte människorna öga till öga... så att... i och med att det enda du har är kommunikation via text... så är det lätt hänt att man skriver någonting som någon tar illa upp... och om man tar i större fall... som i guild raids, där man kör 40 manna raids eller sånt... så måste man välja sina ord rätt om man är ledare för att... man ska göra alla till lags på något sätt... även om det inte går alltid, så måste man i alla fall hålla sig så pass neutral... eller så pass styrande så folk inte blir arga... de kan bli arga, men då kan man ta upp en diskussion på forumet... men man måste ändå hålla vissa saker utanför spelvärlden... för det har inte där att göra. God ledare... är en som i så fall lyssnar på allas input... han håller sig neutral... så pass neutral att han inte försöker säga specifika saker till en individ... utan han täcker in alla... om någonting gick fel... så får alla tillsammans gå igenom vad det var som var fel... sen om det händer många gånger, så kanske visst en bra ledare får ju ändå sätta foten till och säga "Vad fan håller du på med? Nu har vi gått igenom det här flera gånger och ändå fortsätter du att göra samma misstag"... då måste man vara lite bestämd... för... för det handlar ändå om att... vill man att 40 personer ska lyckas, gäller det att alla gör det de som ska göra... om en person som gör fel hela tiden... så måste man bli lite arg... precis som i verkligheten... man kan inte hålla på och älta samma problem om och om igen... när man redan har gått igenom hur det ska göras för att lösas... så en bra ledare kan vara diplomatisk på det viset att då vara lite lugn... kanske... sen då när man verkligen går igenom allting systematiskt... men sen om det visar sig gå fel för mycket... så får man vara lite hårdare.

F: Vad betecknar en formell och en informell ledare i din mening?

R: Det är väl i så fall en som... håller... ähhh... håller världen utanför, utanför spelvärlden... att han bara koncentrerar sig... när vi är i en raid... håller han sig bara till raidsaker... min ledare specifikt... även om folk kanske skojar med honom och sånt så... under tiden det är raid så... håller han sig väldigt koncentrerat på vad det är man sysslar med just då... sen så kanske utanför raiden, eller eventen så kanske han blir lite mera

avslappnad... men annars så försöker han hålla kontroll på alla... eller hålla den diplomatiska strukturen så intakt som möjligt under tiden man raidar... antagligen för att visa sig vara... den kontrollerande punkten i det hela... han får ju inte... gå helt crazy... för då kommer alla andra gå helt crazy... om de tror att ledaren är crazy så kan jag också vara det... då faller det ganska snabbt.

F: Det jag tänkte mig med informell ledare, är personer som tar på sig rollen av en ledare men som egentligen inte är en ledare

R: Ja... det finns alltid någon som tror att... det har ju med det att göra att de tror att de vet hur någonting ska göras... och kanske går över gränsen... över en ledares beslut... men... även om någon skulle göra det... som det har hänt ett par gånger, att någon kanske går lite för långt och... och säger för mycket, eller mer än han eller hon borde ha gjort... men det hindrar sällan... för att de ledare vi har brukar ändå kunna lugna ner saker och ting och sen så då... kontrollera situationen.

F: Så du menar att det inte finns några andra, informella, ledare, än de utvalda ledarna?

R: Nä. Det finns ett par som tar upp en mindre ledarroll lite då och då... men det är inte så att de tar över huvudledarrollen någon gång... utan där har man alltid de uppsatta ledarna som man har... det är de man går till, de man frågar... om man frågar specifikt om... om raid tider, om möjligheten att inte dyka upp, att dyka upp, om ändringar, om möjligheten för att få vara borta så att säga... det är de som informerar, de som vet vad som händer... så det är inte lönt och informera någon halvledare om att du försvinner någon dag eller så... utan det är oftast huvudledaren som måste ta besluten... de slutgiltiga besluten.

F: Hur leder just din ledare, huvudledaren, gruppen/guilden?

R: Iron fist...(skratt)... Nä... ganska hårt... men jag antar att man måste göra det ibland om man har ålderskillnader mellan 20 och 40... eller vad det nu är vi har... då måste man veta att man har både äldre och yngre människor... alla har sina egna liv och... att anpassa det livet till en spelvärld... kräver lite... och han kan ju inte Dili dadda som små barn... utan ibland måste man helt enkelt vara lite hård... och det är väl det han är ibland när han säger "Den tiden, den tiden, då ska alla vara där, alla ska ha gjort det här, alla ska vara förberedda"... det kan ju låta som stora krav... men... vill man bara bäst på servern... eller vill man vara på toppen... så får man lägga ner lite... lägga manken till det helt enkelt.

F: Hade du eller din grupp/guild kunnat klara er utan ledaren?

R: ... Antagligen inte... han har väl så pass stor erfarenhet av att vara just ledare i mmorpg... att just styra så pass många olika människor i en virtuell värld... att han... han har väl byggt upp en fingertoppkänsla för det... så han vet hur han ska göra, hur mycket han vågar säga, som typ "Gör inte det där igen, för då kommer jag att kicka dig direkt"... folk visar i så fall automatiskt en viss respekt för honom... för att han har ju inte gjort ett dåligt jobb än så länge... och därför vet folk att när han säger något, så menar han verkligen allvar... det är oftast inget... skitsnack bakom det... så folk har en viss respekt för honom... i och med det... och det har antagligen också att göra med att guilden har lyckats så pass bra i olika saker... och därför kan man ju inte klandra honom för ett misslyckande... även om det kanske ibland är han som gör fel.

F: Utan den här huvudledaren så hade ni inte klarat er lika bra?

R: Nä... inte på det viset... det hade nog dykt upp vissa konflikter, som hålls under kontroll nu kanske hade... kommit upp till ytan... i och med att man inte hade haft en sådan stark ledare... som kontrollerat det, eller styrt upp det... eller stoppat de... då kanske... ja tillslut så hade det kanske fallit på vissa hörn... vissa människor hade kanske försvunnit... vissa hade kanske quitat... vissa hade kanske lämnat gruppen/guilden... de hade insett att det här är för mycket bekymmer... det blir för mycket gnäll varje gång man loggar på.

F: *Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i en virtuell värld?*

R: Ja... det är väl precis som på... i verkligheten i så fall att... ... man ska ju kunna... säga det man tycker, men man ska även kunna artikulera det i ord... så att... först och främst gäller det att man kan engelska antar jag... så att man kan konversera med de andra... i och med att man skriver allting... så att... och hur du skriver och hur du använder orden... hur stor ditt ordförråd är... så avgör det också hur pass bra du kan konversera med de andra... sen så sociala färdigheter är ju precis som på riktigt... hur är du när du kommer ut i ett möte med andra människor... hur gör du där... pratar du med alla eller går du och pratar med en... sätter du dig i ett hörn... eller håller du avståndet... går du till baren sätter dig där eller håller du dig undan alla andra människor... det är ju precis som på riktigt... hälsar du på alla, försöker du lära känna alla eller bara vissa människor... vad dras du till, de människor som är äldre eller yngre... det beror väl på vilken roll du vill ta i gilden... vissa vill kanske vara mindre... mindre ledartyper även om de inte är ledare... men... men som försöker starta mindre uppgifter, mål eller raids... så att det alltid händer events... medan vissa bara är där för att just göra sin uppgift för de större raidsen... så man har alla typer av människor, precis som i den verkliga världen antar jag.

F: Spelar det någon roll för samarbetet om man har sociala färdigheter eller inte?

R: ... Inte alltid... jag tror inte det i alla fall... så länge man... om man förstår vad planen är för en viss typ av raid så... du behöver ju inte... du skriver ju sällan att "Ja, jag förstår"... om du förstår och gör det du ska när du loggar på... så tror jag inte du behöver ha några större konversationer... jag kan tänka mig att det är roligare för alla om... om... om man ändå konverserar och pratar med varandra för att... det blir lite roligare relationer med alla... att man faktiskt lär känna de som... som inte kanske är vänner... men vänner i en virtuell värld... så att jag kan tänka mig... det hjälper guildandan... om man försöker vara lite social med alla... men jag tror inte det egentligen främjar någon speciell taktik eller så för att... så länge till exempel du har warlocks som måste... ehm... ähhh... ta hand om en viss typ av mob... att han gör det för att ledaren sagt åt honom rent ut sagt att det är det han ska göra... han behöver ju inte vara någon speciellt social människa för det... han kan bara helt enkelt göra sin uppgift... och göra den fullt ut till 100%... och sen är man klar... man behöver inte vara mer vänlig än så... han behöver kanske inte vara online så mycket som alla andra heller... utan han är bara online när han behövs.

F: Förekommer det social exkludering? Att man till exempel fryser ut en individ.

R: ... Nja... fryser är kanske lite svårt... frysa ut någon... snacka bakom någons rygg när han inte är online... kanske går... men sådana saker brukar alltid uppdragas... alltså då trampar man i skiten oftast om man gör det för att... det går ju inte precis och snacka bakom någons rygg utan att någon är online... någon kommer ju ändå säga det senare... eller det dyker upp, eller någon nämner det... om man försöker trycka ut någon så brukar det alltid gå åt ett annat håll så... nä så jag tror inte det händer så jätte ofta faktiskt... det är lite annorlunda i en virtuell värld i och med att man inte har... du kan inte gå till ett annat rum... eller du kan inte gå till en annan arbetsplats... du kan inte förflytta dig... du loggar på och du är i en och samma guildchat... om du nu inte går med i specifik chat kanal som du skapar och andra också går med, för att snacka skit om en person... så tror jag inte man gör det så ofta... kanske med ord... att man just gnager på en viss person... eller gnäller på samma människa varje gång... eller om man har en viss typ av grupp som gör det alltid... så kanske den personen börjar känna att "Fan, de jävla idioterna är på mig varje gång jag loggar på"... men jag tror inte de flesta tar något sådant på allvar... för det är ju bara en virtuell värld... det är ju inte den verkliga världen... om de skriver lite ord om honom så... så varför ska de bry sig om det... han gör ju sitt jobb så.

F: Är det något som du deltagit i eller utsatts för?

R: Nja... det har väl hänt att andra priests har varit lite mot mig då jag först gick med gilden... i och med att jag tog upp en ganska stor plats direkt... i och med att gilden

behövde en dvärg priest... i och med att de har en specifik roll att fylla med sina unika förmågor... och jag kan tänka mig att vissa blev riktigt irriterade över att jag kom in där som ny och med sämre utrustning och ändå lyckas göra samma sak som de, skicklighetsmässigt... så att det kanske blev lite irritation där men... det ska man inte bry sig om... för så är det alltid... i och med att jag försökte visa vad jag kunde och verkligen lära mig ännu mer... och bli bättre... medan de kanske bara trodde att jag skulle komma in där och fylla en plats... som inte skulle hindra deras planer... men så är det alltid.

F: Kan man dra några paralleller till hur det är på riktigt, när det gäller den upplevelsen?

R: Nja... om vi säger att... om du blir anställd på ett företag... och den personen kommer in till en massa människor... och han är väldigt tyst och mesig... mesig är kanske ett hårt ord men... han är mesig på så viss att han... de andra på arbetsplatsen säger att "Ja, vi brukar göra såhär, det är ju inte så viktigt. Du kan ju bara följa strömmen, göra lite si och så, så får du jobbet gjort"... och då kanske han tycker... ok, jag gör som alla andra så är jag en utav teamet... eller så kanske det kan komma in en person som säger "Nä nä, jag är här för att göra mitt bästa, jag ska prestera mycket hårdare och därför kommer jag lägga ner mer tid på jobbet"... samma sak i spelet... dina heal uppgifter, dina mage uppgifter, du försöker bli en bättre person i spelet... både socialt och spelmässigt... du vill bli bättre skicklighetsmässigt... du ska inte bara vara en i mängden... utan du ska stå ut lite grand... då får man lägga ner den tid det tar... och detta gäller för både den virtuella världen och den verkliga världen.

F: *Utgör kommunikation mellan spelare, ett problem bland deltagare?*

R: ...Mjaaääää... ja det är väl i så fall om man inte förstår vad någon skriver... eller vad någon förklarar kanske... äääää... sen kanske om de inte håller med eller vill inte hålla med... om en viss taktik eller någonting... då kanske de tar illa upp... eller de tar inte illa upp men... det kan bli lite konflikter om att... de diskuterade igenom den här planen innan, varför ska vi nu ändra den... och då kanske det blir lite konflikt i diskussionen... vissa hörde det ena, vissa hörde det andra... eller visste läste det ena eller det andra... det är det som är problemet... i och med att man skriver det... så kan man nu förstå en viss sak på ett sätt och vissa förstår det på ett annat sätt... och därmed kan det leda till konflikter... för att... missförstånd... leder till att du får... av kanske 20-40 personer så får du kanske 6 olika versioner utav en viss taktik... och då leder det till ännu mera problem... och då måste man diskutera ännu mer... eller punktlägga det... och då är det ledarens uppgift att komma in och styra upp det hela... och säga "Ok nä... Nu tar vi det från början... alla är tysta... nu reder vi ut det här... 1. Bla bla bla 2. Bla bla bla..."... så att alla är med på vad det är som gäller.

F: Är det lätt att det blir konflikter på grund av sådana här missuppfattningar i kommunikationen du talar om?

R: Det är väl i så fall det... det som sker... det är väl oftast kommunikationen... i och med att man bara har en text kommunikation som... som kan till synes verka som en tvåvägs kommunikation... i och med att jag ser direkt det du skriver, när du skriver det på skärmen... men... att förklara något framför... i ett kontor, där du har 10 personer som lyssnar... då du kan ha whiteboard, du kan ha ritningar, overheads eller en ordentlig redogörelse för hur någonting ska fungera... jämfört med att du ska förklara hur folk ska röra sig eller göra i en viss situation med hjälp av enbart text... kan vara lite svårare att förstå för vissa människor... vissa kan se det snabbt... vissa har ju bättre 3d perspektivseende... medan andra har svårt att förstå det enkla konceptet med att... du måste flytta dig dit, när det händer... annars kommer det att hända, då kanske de tycker själv att "Men varför ska jag göra det, finns väl ingen poäng med att jag gör det"... de inser kanske inte poängen med att "Jo du måste för att, annars kommer du att dö, vilket kommer leda till att andra dö"... så det är viktigt att man just stegvis förklarar allting med text, för att det för vissa tar längre tid att förstå helt enkelt.

F: Menar du att dessa missuppfattningar på grund av kommunikationen genom text, kan leda till konflikter?

R: Ja... folk kan bli irriterade... om samma person eller viss grupp av människor fortfarande efter fjärde wipen... i och med att man är så pass högt uppe i event raidsen så... är det dyrt för många... reparationskostnader på utrustningen när man dör... så kan ju många bli irriterade på att människor gör samma misstag om och om och om och om igen... i och med att de inte lyssnar, eller att de inte förstår konversationen... eller planen eller taktiken som man gått igenom... tyvärr enbart genom text... du har ju ingen som visar dig och håller dig i handen... personen själv måste lära sig... det är individuella kunskaper och skicklighet som det hela går ut på... då är det ju att alla måste lära sig planen, taktiken, eventen och hur alla faser i eventen ska gå... det är mycket som kan gå snett där emellan.

F: Förekommer det kommunikation utanför spelet och vad behandlas i den i sådant fall?

R: Det är i så fall... vissa har ju... vissa kör ju... alltså inte utanför spelet, för det kanske är inne i spelet också... då används teamspeak... vissa använder teamspeak, för de tycker om att prata med varandra... genom en slags walkie talkie system där man har mikrofoner för att prata med varandra genom enkla knapptryckningar... där man hör vad varje person säger istället för att använda text... vissa tycker det är lättare att säga något än att skriva det... det går snabbare... och vissa tycker att man får en bättre verklighetskänsla... att faktiskt få höra någon prata, så man får bättre inlevelse i spelet... när någon säger "Fan!"... eller om de säger något roligt... istället för att bara skriva det... och också att... i ett mmorpg där man har människor från olika delar av världen, så kopplar man ihop sig på något sätt, man känner sig närmare en person när man hör de prata... än om man bara ser de skriva... sen så har man ju IRC där man har ett större chatfönster utanför spelvärlden... där man kan prata igenom allting man vill... eller så har man forum där man kan posta olika saker; bilder, planer, taktiker, hemsidor... allting... där man kan samla idéer och allting man har gjort.

F: Hur tror du den grupp eller guild som du är med i, påverkas av att ni inte kan se varandra fysiskt?

R: Ja... jag tror inte så många bryr sig så mycket om att man inte ser... om det är någon spinkig jävel eller om det är en tjock jävel som sitter framför datorn och spelar utan... utan det viktigaste för alla är väl att just... hur de är som människor... i text men som person... för att... få själva guild känslan att vara stabil... men annars hur de ser ut... det är inte viktigt alls... den här verklighetssynen på vad som är vackert och inte, finns ju inte i den virtuella världen... i och med att du ser inte den andra personen helt enkelt... du vet inte hur han ser ut och hur han är... utan det du har att gå efter är hur han pratar och hur han är och hur han agerar i olika situationer, vad han helt enkelt säger, i text.

F: Du tror inte man hade kunnat underlätta kommunikationen om man hade kunnat se den andres ansiktsuttryck eller kroppsspråk?

R: ... Det hade väl hjälpt... jo helt klart... men det hade nog också öppnat upp många nya dörrar... till andra saker... det hade säkert lätt till andra typer av konflikter kanske... tror jag i alla fall.

F: Vilka andra dörrar menar du då?

R: Ja... om vi säger att du hade haft ett mmorpg där du... förutom att du ser en person i den virtuella världen, om du klickar på honom så ser du honom i verkligheten genom en webcam... så ser du personen i realtid hela tiden... så kan ju det vara ett störmoment kanske... det kan vara för mycket kladd... det är ännu mer kladd än att du bara har chatspam, där folk gnäller om olika saker, taktik och så vidare... sen plus att folk ska hålla på och titta på varandra och göra dumheter i bakgrunden i en webcam... det är väl lätt hänt att även om de är 30+ eller 40+ gamla så ska de börja fjanta sig på en webcam... och du har 39 andra personer i raiden som tittar på honom, samtidigt som ledaren försöker förklara någonting... då kan det ge nya problem... nu när man bara har en chat, så är det lätt för ledaren att bara skriva "Nu är alla tysta, låt mig förklara"... medans kanske i det fallet skulle man bli tvungen att säga "Alla är tysta, stäng av voicechat, stäng av extra chatfönster, stäng av webcam, läs det

här och koncentrera er”... det blir mer som ett verkligt möte... i verkligheten... i en föreläsningssal eller i en presentationssal där du måste personligen se till att alla 39 ansikten tittar på dig eller lyssnar på dig... och då blir det mycket mera jobb... och det kan vara svårare på det viset.

F: *Hur går man tillväga när man fattar beslut i World of Warcraft?*

R: Fattar beslut i guilden eller?

F: Ja, jag tänkte på både beslut i guilden och grupper och egna beslut.

R: Ja... i guilden... om det gäller när man ska raida, till exempel tider och så som ska passa alla... så har man ju... försöker man diplomatiskt tillsammans med ledaren komma på en tid som passar alla så bra som möjligt... självklart handlar det om att... så att alla kan dyka upp, så att man verkligen kan raida... och då är det oftast ledaren som tar det slutgiltiga beslutet där också... men de frågar självklart först alla medlemmar att... vilka tider är bäst eller sämst för er... och sen utifrån det försöka göra ett schema som passar så många som möjligt... och samma sak när det gäller taktik och då försöker man ju lyssna på alla, så att alla får ge sin input, men även där ligger det slutgiltiga beslutet hos ledaren... men i alla skeden så får alla säga sitt... eller ge sin input på forum, eller i guildchatten... men ledarna har rollen av att besluta om vilket som nog är det bästa... för alla.

F: Det är alltså oftast ledaren/ledarna som tar de flesta besluten?

R: Ja, det tror jag... det finns ju säkert småfall där det inte alls är så... där ledarna får ge efter får någons idé, för att de inte tänkte på något som de tänkte på i efterhand... de måste de ändra sig och anpassa sig... men de större besluten är ju upp till ledarna helt enkelt.

F: Finns det spelare/medlemmar som avviker ifrån resten, kanske alltid säger emot, agerar Djävulens advokat?

R: Ja, och det kommer man väl inte ifrån, i och med att man har text kommunikationen... så... möjligheten att kasta in en dum kommentar, att kasta in en ”Jag vet bäst” kommentar eller jag kan det här bättre eller jag håller inte med om det här eller gnäller varje gång någonting går snett, utan att själv komma med någon bättre idé eller någon åtgärd... det kommer man inte ifrån och det är mycket lättare in en chatmiljö, där du bara behöver skriva lite text, där man inte ser människan i en virtuell värld... än i en verklig värld... för att de andra människorna behöver inte se hur han gör, hur han ser ut, hur han pratar eller han behöver inte stå till svars öga mot öga, när han kastar in dumma kommentarer, utan han kan göra det fritt... utan att egentligen ta någon större konsekvens av det, visst folk kan bli irriterade eller så men... men han gör ju sitt jobb utöver sitt gnäll, så man får ta det ena med det andra... ta det sura med det söta.

F: Är det lätt att man påverkas av andra? Gruppträck till exempel.

R: Ja, det finns vissa och det är precis som på riktigt... om de har dåligt... inte dålig karaktär, men svag karaktär, att de lätt apar efter andra, då gör de det i en virtuell värld också... de har ju inte en annan personlighet i spelvärlden, än i den verkliga världen... är de sådana som gör det på riktigt också, så kommer de att göra det i spelvärlden också... om till exempel folk säger... om du har tre personer som säger till den fjärde personen att ”Nä, du ska inte ta den här looten, utan du borde ge den till den här personen” och trycka på honom ordentligt, även om den fjärde personen kanske har rätt till att ta den där saken, så är det mycket möjligt att han ger efter i och med att han tycker att ”Ja de tre tycker så, då kanske jag borde låta det vara, även om jag har rätt till det. Men jag skiter på det för annars kommer de bara att bli arga och sura på mig”... vissa är sådana, de släpper efter lättare och då är de antagligen likadana på riktigt också.

F: *Hur hanteras konflikter mellan spelare i World of Warcraft?*

R: Ja... oftast löser de det själv, om det är två personer som har en konflikt med varandra eller om det är grupper som har konflikter med varandra, så försöker de lösa det på forumet, utanför guildchatten så att de inte stör alla andras guildchat... det är ju inte alla som bryr sig

om deras personliga konflikter, så därför försöker de ta det till forumet och skriver där vad de tycker och tänker och därmed har möjligheten att försvara sig och säga sin mening... och även andra utomstående som kanske har någonting att tillägga, får den möjligheten då... men det är om det är småkonflikter... oftast brukar inte ledare bry sig om för det, för att om de inte vet vad det handlar om, har de ingen rätt att blanda sig i det hela, så de brukar låta det vara för att... konflikter finns ju på riktigt och det finns i spelvärlden också och det är upp till de människorna som startade det eller delaktiga i konflikten att lösa det helt enkelt... kan de inte göra det så är det ju den mänskliga aspekten i det hela, de får ju ta tag i det själv... kan de inte lösa det så, kanske ledaren får gå in och säga "Ok, men släpp det nu eller kom överens om att inte ta upp det igen på det viset igen eller låt det vara"... då kanske ledaren får ta en större roll, men oftast så klarar de enskilda människorna av att lösa enskilda konflikter själva... för det handlar oftast inte om några större konflikter, så att det brukar oftast bara vara gnäll som leder till större gnäll, som bara stör guildchatten på så vis att alla andra människorna bara blir irriterade, inte på vad det är de bråkar om utan att de bråkar överhuvudtaget i onödan, framför andra... då har man i och för sig alltid möjligheten att stänga av guildchatten, så slipper man se det... men sådana konflikter är inte stora, därför de oftast brukar vara löjliga och tas utanför spelvärlden... lägg det på forumen, eller irc så slipper alla andra höra på det.

F: Vilka är orsakerna till att konflikter uppstår tror du?

R: Vi är alla olika, alla tycker olika och alla tänker olika och... samma sak är det i spelvärlden...om man blandar in riktiga... de kanske tar med sig problem från jobbet, de kanske blir irriterade för att de har det tufft i verkligheten, så tas det upp i spelvärlden... eller helt enkelt saker i spelvärlden som loot, eller vem som borde fått vad eller vem som ska vara med nu som var med tidigare på en raid event och varför han inte får med och varför man bara ska ha den typen av klass med då och då och då... små saker som, som kanske leder till att vissa tar illa upp, som egentligen inte påverkar någonting, men det kan vara en kombination av småkonflikter i spelvärlden tillsammans med större konflikter i deras egen verklighet, deras egna liv.

F: Men är det inte så att de här mmorpg, virtuella världarna, skapades just för att man skulle fly undan det verkliga livet? Varför tar människor ändå med sig sina problem in i den virtuella världen?

R: Ja... jag tror inte man kan kringgå det, i och med att man tänker kanske så att "Kan jag inte prata om det med någon i den riktiga världen, så kan jag ju älta det lite till i den virtuella världen där ändå ingen bryr sig"... och så glömmer man bort att det faktiskt är riktiga människor i den virtuella världen också, som kanske inte vill höra eller inte bry sig om det eller som redan har sina egna problem, så varför lyssna på andras problem och... jag tror inte man kan komma undan det att folk blandar in sina riktiga liv i spelvärlden, även om det vill det, utan det är... det bara dyker upp helt enkelt.

F: Brukar du eller din grupp/guild göra något för att främja konfliktslösandet?

R: Ja jag brukar inte... blanda mig så mycket... om det inte har något specifikt med mig att göra, för jag anser inte att det har där att göra, så jag tycker det är bara löjligt... vissa konflikter är riktigt löjliga och därför tycker jag de borde ha något där att göra och därför blandar jag mig inte... och sen... det främjar inte min spelkänsla... jag vill inte logga på ett spel och börja efter jobb eller efter vad det nu än är, med att höra på gnäll eller andras problem och bekymmer som inte har där att göra, utan jag loggar på för att spela spelet och att ha kul med spelet och klara av olika spelrelaterade problem... inte lyssna på andra gnälla och bråka om samma gnäll och konflikter varje dag ut och in... så jag har väl inte... jag blandar mig inte så mycket när det gäller sådana saker... sen finns det då vissa andra som kanske gör det, som tycker om att vara lite sådana här ambassadörer och diplomater och försöker blanda sig i det hela och ta ställning till ja berätta nu "Varför är det så och så" och då ska de lyssna

och försöka ta en neutral och objektiv inställning, och lyssna på de båda sidorna...men... vissa tycker om att vara det på riktigt och då försöker de vara det även i spelet.

F: Finns det en ”vi” känsla i grupper/guilds i World of Warcraft? ”Vi mot de, någon form av samhörighet”

R: Ja, men vissa tycker att det finns en vi... vi är bättre än de, vi är överlägsna de... sen så finns det de som bara tycker att ”Varför ska man tycka så, ja vi är kanske bättre men det är för att vi har folk som försöker mer eller bara lägger ner lite mera tid än andra, eller att vi har lite mera erfarenhet än andra”... men det har med tävlingskänslan för var och en individ att göra... vissa tycker att det är vi mot de, vissa tycker inte så... jag personligen tycker att... det är vi mot de egentligen... jag menar att vi är först med att klara av någonting eller vi är bäst på att klara av någonting, det är bara bra... för min del (skratt)...då känner man att man faktiskt har lyckats med någonting i spelet.

F: Tycker du att den här vi-känslan skapar en effektiv arbetsgrupp?

R: Nja... det vet jag inte... alltså jag tycker att det är bra med... jag tycker det är roligt med vi-känslan, att vi är bättre än de eller vi klarar av det här före de där andra... för då försöker jag göra bra ifrån mig varje gång, medan vissa andra bryr sig inte om de är först eller inte, men ändå följer med alla andra i guilden och verkligen försöker klara av det först, för att det finns ändå så pass många som verkligen vill klara det först... så att om de bryr sig eller tycker att det är lönt eller inte lönt eller om det hjälper eller inte hjälper, det vet jag inte... för min del hjälper det för att, desto snabbare man löser en sak desto snabbare kan man gå på nästa och lösa den snabbt... man får en känsla av att ”Ja! Vi klarade av det här, då innebär det att vi kan klara av nästa sak också” och om man är först med det så är det ännu bättre.

F: Vilka typer av konflikter har du stött på i World of Warcraft?

R: Typer av konflikter... det är väl i så fall åsiktsskillnader antar jag, att vissa tyckte si och vissa tyckte så... det kan då vara att de tyckte att den här taktiken var bäst eller den här itemen var bäst på den personen eller att... vi borde tillåta att den personen får vara med eller vi borde tillåta att han kan byta plats med den personen vid ett visst raid tillfälle, medan vissa tycker att det är orättvist, för att då får de möjligheten att komma och gå när de vill... det kan vara småkonflikter, inga större.

F: Finns det konflikter mellan större grupper/guilds på din server?

R: Jo det finns det, vissa tycker inte om vissa människor för att de agerar eller pratar eller verkar riktigt löjliga på sitt sätt, hur de spelar... men jag har inte stött på de så mycket för att... som sagt jag håller mig undan sådant, tycker det är löjligt, det har inte där att göra... därför bryr jag mig inte om det... medan vissa andra stöter på det oftare för att de alltid är med i diskussioner om varför det är konflikter mellan just den personen och den personen eller den guilden mot den guilden, de försöker vara nyfikna och blanda sig i allting... lägga näsan i blöt så att säga i alla situationer... eller vissa andra håller sig undan, för det har inte med spelet att göra, det är bara onödiga konflikter mellan människor... det främjar inte spelkänslan överhuvudtaget... men vissa tycker det är roligt och de tycker antagligen det är roligt i sin vanliga vardag också, till exempel ”Varför är han sen idag till arbetet? Varför är han så? Varför är han sur? Vad är det nu?”... de ska försöka ta reda på allting och försöka veta allting, det är nyfikenheten... vissa bryr sig mer än andra.

F: Kan du ge några exempel på konflikter, någon du kanske har varit med om eller sett?

R: Inget större, det är väl... kanske när det var loot i och med jag var ny priest... så trodde folk att jag skulle börja ta all loot från de i och med att jag kunde uppgradera direkt till bättre utrustning, för jag hade bara blue utrustning, jämfört med purple, epic, och då trodde folk att nu kommer han att... nu kommer hela vår plan om ”Jag skulle ha den itemen, sen skulle du ta den och jag den”... de försökte styra och ställa och övertala mig om att du borde avvakta och ta det och det och det istället, i och med att jag körde mitt eget race... jag visste att... jag visste vad de försökte göra, så det var inte lönt att de försökte, för jag hade redan kollat upp

vad det var som var bäst för min del och vad jag hade rätt till att göra utan att skapa några konflikter... sen att de startade en konflikt... för att jag inte höll med de... eller att jag höll mig utanför deras lilla plan, det är ju inte en konflikt i sig... utan det är bara att de blev besvikna eller sura över att jag förstörde deras plan plötsligt... men jag vet inte, det blev ingen konflikt... för som sagt, loot droppar igen, så det är oftast bara en konflikt för stunden, för just då plötsligt blir de sura över något som de inte behövde bli sura över egentligen.

F: Vad tror du konflikter vanligen handlar om?

R: Loot! Det är nästan alltid det, det handlar om... alla vill ha... alla de som spelar mmorpg, eller spelat tv-spel eller liknande handlar det om en (flera?) sak, du ska bli bäst, du ska bli starkast, du ska ha den snyggaste och den bästa utrustningen och du ska vara rikast i spelet mer eller mindre... och enda sättet du kan göra det är om du får loot och då måste du dessutom få loot först, för att kunna skylta med att "Ja! Jag har den här looten före alla andra!"... om man är först med att få en viss item så känner man sig stolt ett tag, fram till dess att den droppar igen eller att alla andra också har den... så det är ju bara en löjlig känsla egentligen... men det är väl något mänskligt, man vill väl verka bättre än alla andra och om man kanske inte har möjligheten att göra det i sin vanliga vardag, men kan göra det i den virtuella världen, så kanske man känner sig lite nöjdare, gladare, bättre.

Respondent 3

F: Hur löser du eller din grupp uppgifter i den virtuella världen?

R: Hmm...det är ju väldigt beroende på vad man spelar public group eller om man spelar i guild och sådana här grejor. När vi spelar större raider och sånt har vi alltid ledare, som är väldigt bra. Vi gör mest vad de säger åt oss att göra. Visst vi diskuterar ihop i gruppen och så här men i slutändan är det ändå alltid ledarnas beslut som gäller och det respekterar jag.

F: Vad är svårast med att samarbeta med andra spelare?

R: Var Vad? Eeh...vet inte riktigt vad som är svårast.

F: Är det kanske personligheter eller?

R: Eeh ...det är mest personligheter som jag personligen tycker är jobbigt, alltså folk som har dålig stil och folk som reagerar väldigt hårt och skriver ? och som i slutändan kan förstöra hela spelet för en. Eeh ...just det med spelare med dålig stil kan man korrigeras och säga till dem men då är det problem med deras personlighet igen om de inte tar det särskilt bra.

F: Vilken är den vanligaste orsaken till att problem uppstår?

R: Det är nog när folk är extremt arroganta och som...inte kommer med konstruktiv kritik utan bara skriver "shut the fuck up" he he och ...så vidare. Jag har lite problem med personer som inte kan agera som att man är över tolv ungefär. Väldigt många har problem att just över nätet har man en skärm framför sig och ser inte den man pratar med och kan då skriva vad som helst. Man bryr sig inte, det blir inga konsekvenser av det, det blir förmildrande i så fall.

F: De kanske kan logga av också

R: Ja precis, väldigt sällan blir det long term konsekvenser av det, det är om någon gör det vid upprepanande gånger, så att tillräckligt många vet om det.

F: Händer det att du eller gruppmedlemmarna konkurrerar med varandra eller med andra grupper för att uppnå ett mål?

R: Javisst, hela tiden. Både när man spelar på PVP-serverar och konkurrerar med hord och så konkurrerar man ju med andra grupper också om olika mål i spelet.

F: Tycker du denna konkurrens är viktigt i WoW?

R: Ja ...jag kan tycka det är väldigt roligt ...eeh tidvis att konkurrera om saker och ting, speciellt om man spelar på en PVP-server. Poängen är ju lite att man ska slåss tills de andra ger sig och sprungit där ifrån. Oftast är det kul. De gånger då det inte är så roligt är när man är större grupper så har ledarna tagit beslutet att man ska försöka döda draken eller något annat och det kan bli ganska drygt ifall man håller på med någonting annat, vi har haft tillfällen då vi gjort andra instanser som har hoppat ut som worldXXXX. Det kan bli så himla drygt om man inte har valet själv och kan säga att nu lägger vi av för detta är meningslöst.

F: Kan konkurrens vara något positivt eller negativt för samarbetet?

R: I den egna gruppen eller med andra? Javisst det är klart, vissa grejor. Oftast blir folk mer eller mindre irriterade om de var där först, om man hoppar på dem och man tycker att man ska bråka med dem om det. Fast det är i så fall om man slåss med andra faction. Men om där är en annan guild som håller på så kan det faktiskt leda till att man skapar allianser med dem och väljer att slå sig samman med dem då och då för att ha bättre chanser om det finns en hordfaction som vill bråka med en så kan man samarbeta och kanske dela på looten sen.

F: Vad kan du berätta om hur grupper av olika människor ser ut i WoW?

R: ...hur de ser ut?

F: Strukturmässigt kanske

R: Är det hierarkiskt som ni är ute efter eller? Det är svårt att säga.

F: Är det skillnad på en grupp som går ut och PVP: ar strukturmässigt och en grupp som går ut och raidar en drake.

R: Ja det skulle jag säga att det är. Pvp där är alla på samma nivå. Man har inte lika mycket en ledare och i så fall är det en ... det är klart att man ska ha en ledare men det är lättare att

komma med idéer om det inte är lika stora grupper. Just raider är det ofta 40 personer varav en, två som är riktiga ledare och kanske fem som har någon slags officersroll, 10 som inte blandar sig i över huvud taget och resten är bara tysta liksom och bara följer med.

F: utvecklar sig dessa grupper med tiden?

R: Ja det gör det, speciellt vi har haft samma ledare ganska länge, tidigare hade vi andra ledare och det var större skillnad, där så fick man se dem från början och de utvecklades ganska fort och blev rätt mycket bättre. Det är nog svårt att leda 40 personer.

F: *Upplever du att det finns regler som du som deltagare i WoW följer?*

R: Eeh ... visst är där det. Det finns olika grundregler just för loot och för hur man spelar, vad man får göra. Vad menar ni mer specifikt?

F: Regler för olika grupper egentligen, regler i raid, regler när du pvp:ar, kanske informella regler, formella ?

R: Det mesta är mer eller mindre informella regler, hur man delar loot och sådana grejor, det är ju alltid diskussioner och vissa designgrejor i spelet som inte är särskilt lämpliga. Där finns många informella och mer eller mindre formella regler som blizzard i så fall sätter upp.

F: Har ni några regler mot andra större grupper på servern?

R: I vår guild? Vi har mycket mindre regler än andra vi är ganska öppna. En stor skillnad i vår guild jämfört med andra är att i vår är det inte lika lätt att bli kickad. Det är lättare i andra guilder. Det är mest det här att folk i vår guild är generellt sätt mycket mer mogna och det gäller att inte säga "shut the fuck up" till de andra, vilket är ganska vanligt annars.

F: Finns det några konsekvenser alls om man bryter mot de informella reglerna?

R: Javisst vi har haft folk som blivit kickade i slutändan...det finns dem som blivit utfrysta men vi har inte haft några konstiga utfrysningmetoder men folk har avgått för att de har blivit utröstade eller ombedda av officerare att lämna guilden pga bristande lojalitet och sådana grejor osv. Vi har också haft folk som har mist sin ledarskapsstatus pga hur de hanterat vissa situationer.

F: *Är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?*

R: I stora grupper är det bra att ha personer med vissa egenskaper. Vissa personer behövs mer vid viss taktik. Eftersom den största delen i en raid oftast är tyst och bara lyder order så är deras roller mer eller mindre enbart att sköta sin roll eller klass. Det krävs egentligen få personer med speciella roller, taktikpersoner, sekreteraren är bra som kan hålla reda på allt.

F: hur är det för din egen del, tar du alltid samma roll eller varierar du dig?

R: Eeh... det beror på, jag brukar snacka alldeles för mycket, så jag brukar alltid försöka påverka, hur vi löser problem, taktik, men det klart det är i perioder. I vissa perioder snackar jag mindre, men jag tar inte på mig en helt annan roll, det gör jag inte.

F: Förekommer det personer med en mer dominerande roll i er guild?

R: Ja det finns det i vår guild, ja absolut det finns det.

F: hur betar sig dessa personer och hur påverkar dem gruppen?

R: ...oftast negativt tyvärr. De har synpunkter på taktiken för hela gruppen och för vissa personer. På nått sätt är det oftast dem som hörs mest är värst, det är inte alltid så här men väldigt ofta är det så. Jag har aldrig varit med om att en dominerande person har fått en status roll men det finns guilder där det är så där dem som leder basunerar ut order. Det är en svår fråga men visst finns det dominerande personer.

F: En annan roll clownen, har ni någon sådan?

R: Jaa, det har vi...vi har ett par clowner. Det är vissa som är roliga att ha att göra med men det finns vissa som är småirriterande.

F: Men det är positivt?

R: Ja visst är det positivt, ofta är dem inte clowner som förstör, gör dem det blir det konsekvenser och då åker man ut direkt, men det är mer vid chatt som man pratar med dem.

F: Finns det personligheter som alltid är tysta?

R: Ja

F: Är det alltid bra då att folk är tysta eller?

R: Ja det vet jag inte riktigt, det krävs att många är tysta, det går inte att alla pratar men jag har nog inte märkt någon gång då någon borde ha pratat mer. Det finns så många olika områden att prata igenom, du kan prata genom ditt party där du kan prata med hela gruppen och sen kan du öppna kanaler, de flesta har 2, 3 kanaler öppna exempelvis ?chatt och det finns vissa som bara skriver trams i sådana chatt. Så alla kan prata i slutändan men alla prata inte taktik och sådana här grejor utan men det finns dem som enbart är tysta det är jag övertygad om.

F: Har ni några aggressiva personligheter då?

R: Javisst vi har personer som har trashtalkat folk och det är negativt alltid. Men vi har inte så många sådana personer i vår guild. Där är vissa som har tendenser till att vara aggressiva men de är ofta inte på den dominerande sidan. Men visst det är tidvis folk som släpper loss.

F: Förekommer det personer som har rollen som arbetsnarkomanen som ska vara bäst på allting och sitta den där extra timmen?

R: Ja, vi har ju vår ledare som vet taktiken om allting och som kan ha inlägg klockan 6 på morgonen. Sen har vi spelare som spelar enormt mycket fast det är nog endast för att det är kul i det här fallet. Men det är mest ledaren

F: Så det är ingen annan än ledaren som försöker visa sig duktig?

Vi har haft några som har gjort några grejor och vi har t.o.m belöningssystem i vår grupp, man får medaljer.

F: Hur fungerar dem?

R: Ja gör man något bra får man medalj, men så länge jag har spelat så har vi bara delat ut tre stycken. Där var någon som hade skapat en massa "raidpoints" och hållit reda på alla "loots". Visst där är vissa som lägger ner riktigt mycket tid men jag vet inte om man kan jämföra dem med verklighetens arbetsnarkomaner...det är nog mest ledaren som lägger ner mest tid och alltid håller på. Vi har inte haft någon som har gått in i väggen. Men någon har slutat spela men det beror nog på att någon inte gillat att de lagt ner så mycket tid.

F: *Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i den virtuella världen?*

R: Vet inte...jag känner mig nog någonstans mellan, jag respekterar vissa människor mer än andra, men att säga att de har makt över mig då säger jag nej för att jag bryr mig inte så mycket om andras åsikter, men jag har inte särskilt mycket makt över andra heller.

F: Hur har de ledare som du har blivit ledare?

R: Jag tror gilden är två år gammal, de skapade gilden i samband med WoW3, men sen är det vissa som tillkommer som ledare, jag skulle gissa att dem båda är kompisar med ledare att dem är omtyckta av ledarna och att dem hela tiden är positiva. Det är väldigt viktigt att hela tiden vara positiva stället för att komma med negativa åsikter utan att vara trevlig, det är enkla egenskaper, de behöver inte vara just ledare.

F: Kan maktförhållanden förändras, har de gjort det någon gång?

R: Ja men det är rätt så ovanligt...men visst spelare avstår pga konflikter och det tillkommer ledare också men jag vet inte när dem tillkommer eller av vilken anledning, men det är svårt att säga för ledare kan både vara sådana som leder raider och sådana grejor och folk som leder gilden, och den som leder gilden är ofta en enda person som har slutåsikter, det är därför jag menar att man inte riktigt behöver ledarskapsegenskaper för att vara en ledare eller en officer. Just ledare har vi haft två som är riktigt exekverande.

F: Vad är bra respektive dåligt ledarskap för dig i WoW?

R: Ja, bra ledarskap...att dem har tålmod, att dem tänker igenom vad dem skriver, jag vet inte om det skiljer sig från verkligheten, men man är ju så pass många att dem måste kunna klara av att hantera 40 personer, och inte tappar, vad heter det, humöret, visst man ska kunna hålla fokus och sådana här grejor, men på nått sätt är det viktigt att man lyssnar och att man håller fokus, att man hela tiden även hur jobbigt det än kan bli håller humöret uppe och leder

gruppen på ett bra sätt. Jag tycker dåliga ledare brukar vara sådana som skriver med caps, definitivt...det är det värsta som finns, på nåt sätt förväntar dem sig inte at folk ska respektera dem, för en ledare måste ha respekt så är det, folk måste respektera de åsikter som de alltid skriver, att respektera deras åsikter. Börjar du skriva med stora åsikter förlorar du direkt andras respekt, folk läser inte vad du skriver när det är över hela skärmen liksom och om man är väldigt aggressiv ledare och sådana här grejor är avskyvärt men. Man har tålmod och de andra har det också men på nått sätt, de ledare vi har haft representerar sig så att man för respekt av dem, för dem menar jag.

F: Vad tycker du betecknar en formell ledare och en informell ledare?

R: Vad man har märkt nån gång, jag kan inte komma på någon person men...de som är ledare är ledare men visst det finns dem som är informella ledare mer eller mindre som har gång efter gång kommit med bra konstruktiv kritik och bra åsikter och därför får en större del av, ja de får inte just leda, men ha åsikter om hur man ska leda och sådana grejor och ledarna respekterar deras åsikter mer, det någon slags informella ledare. Det är också väldigt stor skillnad om man är på raidnivå eller på PVPnivå eller vanlig gruppnivå.

F: Kan det vara så att ni har olika bra ledare för PVP och raid?

R: Ja ledare för raid är väldigt duktiga medan de andra inte har lika mycket ledaregenskaper men så krävs det kanske inte lika mycket heller, men vi har en hel del duktiga där också, jag spelar inte så mycket PVP i och för sig, eeh men informella ledare där är vissa som om man skulle göra en guildgrupp även på mindre instanser så är det alltid vissa människor som återigen leder gruppen.

F: Hur leder just din guildleader grupper?

R: Lugn...väldigt kontrollerad, tänker alltid igenom vad han skriver, vet inte riktigt, han har liksom förtjänat så mycket respekt.

F: Hade du eller resten av gruppen klarat er utan den här ledaren?

R: Eeh det hade ju, där vissa ledare eeh, som skulle kunna leda nästan lika bra, där är många personer som är väldigt duktiga, men det är klart att just förlora dem två som är våra raidleader eller guildleader hade nog inte gått bra. Frågan är om vi hade kunnat ha en raid utan dem, men det har vi nog till och med haft och det har gått ganska bra. Men just i guilden skulle vi inte klara oss vi tappade dem.

F: *Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i en virtuell värld?*

R: Glad brukar hjälpa, positiv...nej så jag tycker personligen att man vinner mest på att vara glad, positiv och trevlig, och sådana grejor, man utsätts ständigt för folk som skriver allehanda kommentarer och då är det nästan roliga att bara vara glad tillbaka på något sätt.

F: Spelar det någon roll för samarbetet om man har sociala färdigheter eller inte?

Javisst det gör det.

F: Kan en spelare göra sitt fastän han inte pratar så mycket?

R: Javisst det finns men oftast är det bättre om det finns spelare man kan prata med. Det är svårt att säga vad sociala färdigheter är, det finns så många olika saker, med det finns folk som, om man ser att det finns folka som sköter sitt mer eller mindre så är det kanske svårt att om man nu har minsta kritik på vad han gör kanske han besväras av det så jag tycker det är viktigt att folk kan ta avstånd från sig själv på något sätt så att man kan få ha kritik när man spelar, både positiv och negativ.

F: Förekommer det social exkludering?

R: Ja det gör det till viss del, när personer har burit sig illa åt så händer det väl att stora grupper av människor väljer att frysa ut dem...jag vet inte riktigt om det bara blir så, det är väl inte så att man säger det eller om de väljer det i slutändan. Men visst det händer att personer lämnar guilden, att de känner att vilka åsikter de än har så är alla och rackar på dem och sådana grejor. Vet inte det är lite svårt att säga men då kommer man in på det här med personligheter...det räcker med att en delgrupp i guilden och är taskiga mot en person för att

denne ska lämna, det har ju hänt, oftast, det är rätt sällan det händer och folk kanske inte förstår egentligen varför man håller på och fryser ut någon utan bara, jag vet inte... ibland så bara reagerar man på vad en person säger, skriver och verkar arg och otrevlig mot vissa personer och försöker frysa ut en person i ett hörn. Det kan bli lite jobbigt.

F: Är det någonting du har deltagit i eller blivit utsatt för?

R: Nej, ingetdera egentligen...men jag har följt det i vår guildchatt och forum, jag har sett personer som, ja behandlats illa har dem väl i och för sig men de har ju orsakat det själv för de kanske aggressiva och har en dålig dag eller något sådant och har lyckats bråka med alla och alla väljer att frysa in dem i ett hörn.

F: *Utgör kommunikationen mellan spelare, som oftast utförs i textformat, ett problem bland deltagare?*

R: Ja det kan det i och för sig göra ...men inte just av sociala anledningar utan det är mest att det tar lite längre tid att skriva men jag uppfattar det att ingen har större problem med att skriva eller att prata, men ett problem är helt klart att det ger större utrymme för missförstånd om man väl lyckas med att förmedla sig dåligt eftersom när man säger någonting kan du, har du både din röst att kontrollera, typ när du pratar om du är glad ledsen eller på skoj osv, så visst där är, där finns ju mycket större chans att allt går åt helsike om man skriver något som kan tolkas fel, du har då problemet att folk får tänka igenom det dem ska skriva tillbaka innan de håller på att skriva tillbaka något riktigt elakt. Folk kanske inte märker förrän lite senare och formulerar det då. På nåt sätt, även om man nu kan kontrollera vad man menar så är det inte samma som när man talar.

F: Förekommer det kommunikation utanför spelet och vad behandlas i den i så fall?

R: Ja det är i forumen som vi har i gilden då och så är det forumen på Wow:s hemsida också. I vår egen guild så är det väl mycket att planera olika saker ihop, grupper, diskutera förändringar av spelet nya patcher osv, och när man raidar och sådana gejoj att man har ett öppet forum där alla kan skriva sina åsikter. När det gäller det andra forumet på Wow:s hemsida så är det väl mer en slags kommunikation mellan guilder.

F: Använder du någon form av voiceprogram eller?

R: Vi har gjort det och det görs i vår guild men inte när vi raidar. Det är på tal kan man nog säga men vid varje raid är det minst 2, 3 personer som vill använda det. Jag vet inte om det kommer mer på tal ju längre vi kommer men jag vet att vår raidledare har sagt att vi skulle använda det. Men vi har inte använt det än men jag vet att vissa grupper använder det när de PVP:ar. Osaken till att jag själv avstår från att använda det är att för det första är högtalarna ute i vardagsrummet och det stör alla personer som är där, men framför allt är det för att det är mest trams, om man nu spelar och måste koncentrera sig så är det inte alltid kul att hela tiden höra en massa, tidvis kan det vara kul men att 40 personer har samma humor det händer inte.

F: Tror du att det påverkar att ni inte kan se varandra fysiskt?

R: Nja...det är väl det att det kan problem när man när man skriver att det kan bli fel och sen är det det att eftersom man inte kan träffa varandra så är det lättare att vara otrevlig

F: *Hur går man tillväga när man fattar beslut i WoW?*

R: Menar du i en raid eller mer guildnivå eller?

F: Egna beslut och gruppbeslut.

R: Eeh...något speciellt eller? Just gruppbeslut blir där för eller senare en eller flera ledare i gruppen oftast bara en och sen blir inte alltid vad ledaren säger som blir beslutet, men oftast blir det så. Det är väl så att det gäller att säga sin åsikt och argumentera för det.

F: Är det lätt att man blir påverkad av varandra?

R: Vad menar du?

F: När några stycken tycker någonting så tycker andra samma. Mer grupptänkande.

R: Javisst det händer. Eeh ...just när man diskuterar taktik och sådana grejor är det inte alltid att man är på rätt spår och om det är någon som kommer på någonting som låter rimligt så är det ofta så att han har lättare att övertala andra.

F: Finns det spelare som avviker ifrån resten och alltid ska komma till tals, djävulens advokat?

R: Inte i vår guild i och för sig. Där är personer som alltid ska bråka lite grann, men det behöver inte vara mot hela gilden utan mot vissa personer. Det är en lite klurig fråga... jag vet inte riktigt om där någon sådan person. Där är alltid dem personer som på något sätt inte är positiva, som har negativ attityd och det blir att de mer eller mindre aldrig blir nöjda. Det behöver inte vara just det att de ska göra så att andra tänker likadant.

F: Tror du att ni har användning av en sådan person?

R: Inte säkert, det skulle ju bli 39 mot en i sådana fall. Hade man haft en person som är på det sättet hade blivit jobbigt även om han hade haft rätt en gång på 40 då. Det beror nog helt på hur han uttrycker sig helt enkelt.

F: *Hur hanteras konflikter mellan spelare i WoW?*

R: Det är olika för olika personligheter... men oftast snackar man med varandra sen beror väl konflikter nästan alltid på att någon har en dålig dag. Om det är... eeh konflikter där man är otrevliga eller att man tycker att den andra bär sig illa åt eller åsikter händer väl inte så där jätteofta, då snackar man och det brukar inte hända någonting... om man har en riktig konflikt så får man snacka igenom det.

F: Vad tror du är orsakerna till att konflikter uppstår?

R: Eeh 90% är det folk med dåliga dagar faktiskt... eeh resten är väl när folk har orimliga krav. Men oftast är det när folk inte har sin bästa.

F: Ska man inte använda de har spelen för att komma bort ifrån verkligheten?

R: Vet inte det är en bra fråga men jag vet inte om man spelar för att det ska vara en undanflykt från allt dåligt om det är därför man spelar Wow.

F: Bukar du eller din grupp eller guild göra något för att främja konfliktlösandet?

R: Det vet jag att de försöker göra ibland att om personer har konflikter som inte kan lösa dem själv så vill dem att man ska gå till ledarna först. Det händer att folk skriver vad som har hänt och postar chattloggs till forum så att folk kan se hur exakt en konflikt går till. Men det löser ingenting utan på nåt sätt är det alltid bättre att lösa det in privat för det känns lite konstigt att folk som läser spår på nån slags ilska och folk med dåliga dagar tänder till... så det är väl mest att de tycker att man ska gå till ledarna. Sen löser det sig över tiden men oftast så att den metod som har fungerat effektivast är att på nått sätt bara att; folk har en konflikt jag bara ignorerar detta. Ofta är folk inte arga på varandra utan hade bara en dålig dag.

F: Är det någonting som kan slå tillbaka senare och bli ännu större?

R: Du menar att man har gjort ett försök att lösa en konflikt eller inte brytt sig eller?

F: Ja att det blir många småkonflikter som ignoreras och sen...

R: Ja det händer säkerligen men jag har inte sett det. Men man märker när vissa har diskuterat saker på forumen att det har varit på väg tidigare, att någon har stört sig en längre tid.

F: Vilka typer av konflikter har du stött på?

R: Jag hade en konflikt en gång där han missförstod vad jag ville, jag ville köpa en större mängd ? och han trodde att jag gick bakom ryggen på honom men jag försökte de hade någon slags deal två personer och jag visste inte riktigt vem jag skulle gå till så jag pratade med dem båda och det slutade med att jag sa till den ene personen att jag fick köpa en del av honom och det visade sig att de hade en deal och han trodde att jag gick till den andre personen att jag hade gått bakom ryggen på honom och utnyttjat att vi hade diskuterat... jag tänkte köpa ett smycke och tänkte därför ta emot från många olika personer och det blev en konflikt där.

Vi har haft lite diskussioner där folk har blivit lite sura när det har diskuterats en viss grej, när folk tar upp det igen för även om deras kritik för en gångs skull är konstruktiv så har det även varit ren klagan men när man själv kommer med något konstruktivt så får man skit för det.

F: Har det förekommit konflikter mellan större grupper, alltså guild mot guild?

R: Jag vet inte om det har varit konflikter...men jag vet att det har varit argument där ena tycker att den andra har agerat illa mot dem andra. Man har avtal och sådana grejor, exempelvis har vi haft allianser där man slåss tillsammans.

F: Består konflikter ofta på loot, items?

R: Inte i vår guild men bråkar man med andra guilder så är det oftast så, för hur ska man dela upp det i 50 50 eller de andra kanske har 75% av manskapet...då blir det en hel del konflikter om loot. Men inom guilden blir det nästan aldrig.

F: Har ni något system för att undvika detta?

Ja vi delar upp det som sätter och ledarna delar upp priset...som det kan bli diskussioner om.

F: Hur fungerar det systemet?

R: Vi har ett system där man får poäng per timme investerad och det är olika poäng för olika instanser, just nu är det ? som är värt mest poäng. Items poängsätts utifrån hur bra dem är, är dem ovanliga så är de värda högre poäng. Sen bjuder man, man kan bjuda över varandra, det är som men auktion...den som bjuder högst vinner. Här kan det uppkomma konflikter då det är många som har åsikter om det. Även om man har mest poäng av alla i hela guilden så är det inte alltid att man får det man vill ha. Men jag har aldrig haft problem när jag har bjudit, jag har alltid fått det jag vill ha. Men det förekommer att priset trissas för att den andre ska förlora poäng.

F: Förekommer det att man pratar om det att du kan ta det denna gången?

R: Javisst det händer. Ok denna gången låter jag en annan få det för det händer att vissa personer i guilden är man rätt så bra kompis med. Men det är inte tillåtet...det är en regel i guilden.

Respondent 4

F: Hur brukar samarbetet inom gruppen se ut när ni tillsammans löser era uppgifter i WoW, när du spelar i en guild?

R: Jag har inte spelat så mycket just nu i guildgrupper, men det har mest blivit random, och då brukar det vara den som startar gruppen som bestämmer mest.

F: Det är han som alla andra följer då?

R: Ja, fast om han är ny på den uppgiften och där är nogon annan som har gjort den innan så tar han över den efterhand, han vet hur det ska gå till och vad som kommer att hända.

F: Vad är svårast med att samarbeta med andra spelare?

R: Ja det är mest att när yngre spelare börjar kalla andra spelare för ? och håller på och det förstör rätt mycket. En trevligare grupp kommer längre än en grupp med konflikter och så.

F: Vilken är den vanligaste orsaken till att problem uppstår?

R: Det är väl att någon är lite barnslig och uppför sig illa helt enkelt.

F: Det är illa beteende då med andra ord?

Ja, folkvett

F: Brukar du eller andra spelare låta andra komma till tals, alltså får andra komma till tals under samarbetet?

R: Man frågar oftast om; det är okej att vi gör så här? Ibland har man kriterier också när man söker till en grupp...att vi ska göra det här och det här och passar det inte så...ja då får man inte vara med.

F: Händer det att du konkurrerar med andra spelare eller gruppmedlemmar för att uppnå ett mål?

R: Hur menar du?

F: Ja om det finns någon konkurrens inom gruppen, hur den ser ut?

Om gruppen har olika syften där det gäller att vara först eller hur menar du?

F: Ja det kan man säga

R: Ja det beror på, den som startar gruppen bestämmer oftast.

F: Finns det någon konkurrens mellan gruppmedlemmarna?

R: Okej, om man kollat på items...jag är druid och jag kan ha två olika...jag konkurrerar med rouge...om deras saker då men oftast får dem det för dem behöver det mer än vad jag behöver det.

F: Tycker du konkurrens i WoW är viktigt för gruppen, alltså mellan spelarna då kanske några alltid ska först exempelvis?

R: Ja...men alla har en specifik uppgift, så det finns inte så mycket utrymme att ha så mycket konkurrens. Det är kanske inte så bra för gruppen om någon springer iväg hela tiden.

F: Så för mycket konkurrens kan då vara negativt menar du?

R: Ja precis.

F: Men det förekommer konkurrens mellan olika grupper eller?

R: Nja alla har instanser...instanser startas upp för just den gruppen så dem är helt ensamma där.

F: Vad kan du berätta om hur gruppernas struktur brukar se ut?

R: Karaktärer eller?

F: Ja bland annat men även om du vet något människorna bakom?

R: Ja karaktärerna är rätt grundläggande för hur gruppen ska klara sig, man behöver någon som kan ta mycket stryk, någon healer och någon som kan göra mycket damage. Så det är viktigt. Men sen kan det sitta en 13 årig grabb och vara jättebra och jättetrevlig och en 40 årig kille som är jätteotrevlig men jag brukar inte fråga om ålder för då tappar man lite respekt.

F: Utvecklas eller förändras gruppernas struktur med tiden?

R: Nej, det skulle vara om någon ny startar upp en grupp som inte har gjort det innan så kan någon annan komma och ta över, som vet hur man ska göra själva uppgiften.

F: *Upplever du att det finns regler som du som deltagare i WoW måste följa?*

R: Nja... jag som är druid kan ta tre olika roller som jag ska följa, jag kan ta stryk, göra damage och heala. Vill gruppen ha en healare och jag börjar göra en massa damage så går det inte så bra för gruppen. Man bör följa det.

F: Är det så att det finns formella och informella regler i WoW?

R: Ja de formella är ju dem som Blizzard sätter upp.

F: Informella regler då, är det mycket att följa?

R: Ja till exempel, om det är det här med drops, items, den som behöver det mest får det oftast. Det finns ett uttryck som heter ninja, dvs man tar det för att sälja det fastän någon annan behöver det. Säljer man det inte så kommer man att bli bannlyst och då kommer man inte med i de större guilderna.

F: Vad händer om man bryter mot de informella normerna?

R: Ja man blir utfrysst, man kan bli sparkad från den guilden.

F: Om man bryter mot de formella reglerna?

R: Ja ...då tar Blizzard bort ditt konto? De tolererar inte fusk.

F: *Är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?*

R: Nja...återigen jag är ju en druid och jag kan ha tre olika, jag kan ju göra lite vad jag som jag känner för, men de flesta kan gå på två olika, men rouge exempelvis är rätt dåliga på att täcka, att ta damage, de har bara dps, lika priest och mage. De har nästan bara en.

F: Hur varierar du dig mellan de här olika rollerna, beror det på gruppen eller på uppdraget?

R: De beror på vad som behövs...jag kan ju gå med på alla tre...så jag är inte lika bra som vissa i gruppen, utan jag är kanske 10% sämre... men det funkar.

F: Så det är gruppen som bestämmer vilken typ de behöver, en som kan ta stryk kanske?

Ja det är när man startar en grupp så letare men efter sådana. Jag kan ju söka på alla tre.

F: Förekommer det personer i gruppen som har en dominerande roll?

R: Ja det skulle vara han som har startat gruppen och som har gjort detta innan.

F: Hur betar sig denna person och hur påverkar det gruppen?

R: Är han schysst och inte håller på och skriker, så brukar det funka rätt bra...om han tar en mer papparoll, att gör inte så här för då kommer det här och det här att hända.

F: Förekommer det personer som tar rollen av en clown?

R: Inte alltid...de flesta är ganska allvarliga, men det händer väl att någon är lite rolig...men det funkar inte i längden.

F: Det påverkar gruppen negativt då eller?

R: Ja för det mesta.

F: Förekommer det personer som är väldigt tysta av sig?

R: Ja det finns ju dem som inte säger någonting i stort sett under hela uppdraget. Men de gör sitt jobb så det är ingen som bryr sig direkt.

F: Förekommer det personer som är aggressiva?

R: Ja de blir utkickade ganska snabbt, om de fortsätter att hålla på. Det påverkar gruppen negativt om någon skriker när en annan har gjort ett misstag eller någonting.

F: Förekommer det personer som tar rollen av en arbetsnarkoman?

R: Jo men det är oftast guildledare, dem som har hand om själva gruppen. Men jag har inte kommit så långt i spelet så jag kan inte svara på det.

F: *Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i WoW?*

R: Svår fråga.

F: Har du någon makt i själva uppdragen?

R: Om man startar en grupp så har man rätt mycket makt. Man säger att nu ska vi ska göra det här osv...men guildmaster, guildledare kan bestämma rätt mycket över hur man ska stacka

sig, de har sagt att jag som druid sak agera och det påverkar ju rätt mycket hur min karaktär blir till slut.

F: Guildledarna har mest makt alltså?

R: Ja, de kan säga att har du inte det här så får du inte vara med.

F: Kan maktförhållanden förändras?

Hmm, man kan ju övertala dem, det här funkar för mig men jag kan göra samma jobb ändå. Ibland så funkar det men är de bestämda så funkar det inte.

F: Vad är bra respektive dåligt ledarskap för dig i WoW?

R: Ödmjuk, dem som bossar och sånt, det klarar jag inte riktigt av. Men att de är schysta helt enkelt funkar det för mig. De ska vara ödmjuka men bestämda. Inte alltför, vad ska jag säga, militära.

F: Har de grupper du är medlem i några även några informella ledare?

R: Ja, de som har spelat rätt länge får indirekt mycket makt, de kan ju mycket och de vet hur det går till osv...de får mycket respekt också. De som har spelat mycket och som har mycket bra saker.

F: I den gruppen där du spelar just nu, hur är den ledaren?

R: Rätt schyst och ödmjuk. Vi har inte pratat så mycket... men det är inga problem.

F: Hade du och/eller din grupp kunnat klara er utan ledare?

Nej man måste ha en som leder...annars hade alla börjat springa åt olika håll. Det måste vara någon som styr upp allihopa...som alla har respekt för.

F: *Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i WoW?*

R: Vet inte... det är inte så viktigt med sociala färdigheter tycker jag. Det är mest vad man gör när man blir tillsagd vad man förväntas göra.

F: *Spelar det någon roll för samarbetet om man har sociala färdigheter eller inte? Främst samarbetet i gruppen då?*

R: Ledarna säger att gör det här och det här och alla är med på det och då kör vi på det. Sen kan man chatta efter.

F: Den som inte har sociala färdigheter, kan han ändå vara en bra spelare?

R: Ja

F: Inga problem?

R: Nä.

F: Vi pratade innan om social exkludering. Hur ter sig denna exkludering?

R: Man lägger till dem på ignore, den som håller på och ninjar blir inte långvarig, utan dem får starta en ny karaktär.

F: Är det något du har deltagit i eller utsatts för?

R: Nej det har jag inte. Men jag har sett exempel på det.

F: *Utgör kommunikationen mellan spelare, som oftast utförs i textformat, ett problem bland deltagare?*

R: Det tar ju längre tid och det kan bli missuppfattningar när man snackar strategi. Men det är nog att det tar längre tid ...annars tycker jag inte att det är några problem.

F: Vilken roll spelar kommunikation i spelet?

R: Rätt mycket om man ska samarbeta, så att alla vet vad dem ska göra och vad som ska hända. Så det spelar rätt stor roll.

F: Vad behandlas i kommunikationen?

R: Taktik.

F: Inget annat?

R: Nej det är mest det

F: Är det lätt att det blir konflikter på grund av missuppfattningar kommunikationen?

R: Ja jag tror det...men det är inget som jag har varit med om. De jag spelar med är från Tjeckien så det kan bli lite problem där. Man får genom tredje part om de inte förstår.

F: Förekommer det kommunikation utanför spelet?

R: Jag har bara två stycken som jag har kontakt utanför spelet med.

F: Hur kommunicerar ni i gruppen?

R: Genom group chat, oftast.

F: Vad behandlas i den?

R: Mest om spelet, man gör så här och så här.

F: Hur tror du att det påverkar dig och gruppen att man inte kan se varandra fysiskt?

R: Det påverkar inte så mycket tycker jag... alla har ju level 60...alla har kommit lika långt i spelet, alla har nästan samma uppfattning...så jag tycker att man kan bedöma en spelare rätt bra på det. Jag behöver inte veta hur gammal han eller hon är eller vad de håller på med.

F: Så du tycker att det är positivt att man inte behöver träffa sina gruppmedlemmar då?

R: Ja precis.

F: Och foto kan man lägga in om man vill i spelet?

R: Ja i forumet då.

F: *Hur går gruppen tillväga när man fattar beslut i WoW?*

R: Det är ledaren, som oftast startat gruppen, som säger att jag vill ha det här och det här. Antingen får man hitta en ny grupp eller så accepterar man det.

F: Frågar inte ledaren er andra när det ska fattas beslut?

R: Det finns ju en cru eller en ledning där man diskuterar med varandra och lägger upp strategi och sånt.

F: Vilka ingår i en sådan?

R: De äldsta medlemmarna.

F: Finns det spelare som avviker ifrån resten? En som alltid säger emot?

R: Ja det fanns en men han blev utkickad fortare än kvickt. Passar det inte så är det bara att försvinna typ. Det är bara att acceptera eller gå.

F: Det låter som att er grupp är väldigt hårt styrd.

R: Både jag och nej...de tillåter att vissa ifrågasätter varför gör vi så här, kan vi inte göra så här, folk kommer med förslag. Men håller man bara på och skriker ”nej jag vill inte” då åker man ju ut.

F: Är det lätt att man påverkas av andra? Alltså grupstryck.

R: Nej det tycker jag inte. Det är ju ledaren som bestämmer så.

F: *Hur hanteras konflikter mellan spelare i WoW?*

R: Jag har inte varit med i stora raider än så jag vet inte. I min grupp blir det nästan aldrig konflikter.

F: *Vilka är orsakerna till att konflikter uppstår?*

R: Vet inte riktigt

F: Det finns ju olika typer av konflikter. Sakkonflikter, Rollkonflikter, Personliga konflikter. Är det något du har stött på och hur har ni hanterat detta?

R: Ja i och för sig, när det gäller items, vem som ska ha företräde på den skölden eller på den hjälmen och då är det guildledaren som löser det rätt snabbt. Det är för gruppens bästa som den personen får sakerna.

F: Så gruppens intresse går först?

R: Ja precis.

F: Rollkonflikter då?

R: Jag har inte stött på några sådana faktiskt.

F: Kan du ge några exempel på konflikter, någon du kanske varit med om eller sett?

R: En gång var det hur en spelare skulle spendera sina talentpoints. Det var då ledaren som krävde att han skulle ha spenderat dem men han vägrade och blev kickad från guilden.

F: Det är vad konflikter brukar handla om i er grupp eller?

R: Ja hur talentpoints ska spenderas

Respondent 5

F: Hur löser du eller din grupp uppgifter i WoW?

R: Det beror på vad det är för uppgifter

F: Quests, eller raidobjectives?

R: Eeh...jag gör oftast quests ensam, menar ni mer hur man organiserar upp det på något vis eller?

F: Ja, samarbete med andra spelare.

R: Ja beroende på vad man har för karaktär eller roll... så kan man bestämma ganska mycket själv. Är bara en i en viss roll så är det ganska självklart, men annars är man kanske flera som kan hela och då vill man oftast veta vem som ska göra det. Man kontrollerar av vad man ska ha för roll och det brukar ofta gå ganska fort allting så. Men ofta tycker jag att det är lite kommunikation utan man kör bara på vilket är lite tråkigt. Ofta är det så att folk bara drar också... så är det kanske inte riktigt i verkligheten, så att man har sagt att man ska göra någonting och så bara; "nej nu måste jag dra".

F: Hur är det med problem? Vilken är den vanligaste orsaken till att problem uppstår?

R: Eeh, om någon är otrevlig eller om någon inte skärper sig. Det beror lite på om man gör vanliga quests eller man är med i en instans...då är det lite mer allvar. I vanliga quests gör det inte så mycket om man bara går, då kan man bara vidare själv ändå. Eeh ...vad mer... jo om den andre inte svarar eller inte lyssnar på en när man säger saker och ja.

F: Händer det att du konkurrerar med andra spelare eller gruppmedlemmar för att uppnå ett mål?

R: Ja det händer. Det är nog värre om man är...jag präst och dem är populära att ha med och det är nog värre om man är rouge att komma med i grupper och sånt. Men vi präster brukar vara populära.

F: Händer det att två grupper konkurrerar om samma mål?

R: Ja det har väl hänt någon gång sådär. Någon gång kan det ju vara för att någon inte är med i någon grupp, utan man är själv inte har grupperat sig, och dem har tagit någon annans föremål som de skulle ha.

F: Tycker du konkurrens är viktigt i WoW?

R: Jag tror det är mer när man är på level 60, är hord och allianser kan göra samma grejor. Då tror jag att det är mer konkurrens. Jag har inte riktigt gjort så mycket sånt än. Men där tror jag att det är ganska så viktigt. Det blir lite mer sport över det också. Då blir det konkurrens mellan horder och allianser och även andra grupper och då vet jag att de brukar, typ rolla om vem som får föremål och sådant där.

F: Tror du att denna konkurrens kan vara något positivt/negativt för samarbetet?

R: Man kompletterar ju samarbetet om man kanske är flera olika grupper. Då måste det vara någon, några som kommunicerar med de andra, det kan ju vara flera olika kontakter och flera olika saker. Det blir ju också mer sport som sagt.

F: Vad kan du berätta om hur grupper av olika människor ser ut i WoW?

R: Hur olika grupper ser ut? Menar ni olika guilder eller andra grupper?

F: Alltifrån smågrupper till guilds och pvp-grupper strukturmässigt

R: Det är väldigt olika...man kan ju söka sig till speciella grupper. Man kan ju välja en grupp där man pratar ditt språk, man kan ju ta olika roller och i stora guilds är det väldigt många som engagerar sig väldigt mycket. Sen finns det ju många som inte bryr sig så mycket också...men menar ni vad det är för slags folk eller?

F: Ja i princip och hur de här grupperna utvecklas och förändras.

R: Jag har varit i två guilds och första var bara, vi var bara svenskar till att börja med och det var ett kompisgäng som startade upp den och då pratade man och sådär och jag tyckte det var ganska roligt, man kunde snacka med dem man kände. Till slut bröts den upp och det bildades en ny guild av flera olika och då blev det folk från olika länder. Det finns fortfarande folk som

verkar känna varandra och sådär. Men jag är inte på samma nivå som Andreas, han är med i en väldigt seriös guild där det är viktigt med den sociala biten.

F: *Upplever du att det finns regler som du som deltagare i WoW följer?*

R: Det finns väldigt mycket regler egentligen. Det finns ju språkmässiga regler...det ju väldigt mycket förkortningar som man inte alls kunde i början, och även vet och etiketter. Men det beror på var man är och vilka man är i grupp med men det är ganska många som säger till om någon betar sig illa tex. Det är ganska mycket och man måste förstå liksom. Språket måste man förstå om det är någon annan som spelar och som frågar.

F: Är det så att det finns formella och informella regler i WoW?

De flesta är nog informella tror jag men de formella...de är väl, de finns på WoW:s hemsida där det står vad man får göra och inte göra, hur man ska bete sig och så här.

F: Finns det formella regler för guilds i sig, hur de ska bete sig mot andra guilds?

R: Nja, vi har inte det eftersom vår guild inte är så seriös, men jag vet att andra guilds har. Nu har ni intervjuat Andreas, men det är det jag vet så, men dem ska ju bete sig bra annars får de någon sorts, de har någon slags levelsystem av hur de betar sig och så kan de få olika grader av, ja.

F: Vad händer om man bryter mot de formella respektive de informella reglerna?

R: Man kan ju bli sparkad av guilden och man får lämna gruppen. Om det är formella regler så får man liksom, inte vara med och spela på ett tag. Men det beror på vad det är.

F: Man blir avstängd då helt enkelt?

R: Ja men det beror på vad man gör. Om man bryter mot, ja tex fuskar eller någonting så kan det bli så.

F: *Är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?*

R: Det beror på vad du menar med roll...menar du som präst och sånt eller? ...eller menar du om man har status och är ledare eller?

F: Ja precis.

R: Nej man behöver inte, Det är väldigt mycket eget val vad man vill. Det finns ju personer som tar på sig väldigt mycket ansvar och som är ledare och så finns det dem som försöker att vara ledare men som inte riktigt lyckas. Andreas försökte få i gång en stor raid en gång, men det var jättesvårt, folk hörde inte vad dem sa och ja.

F: Vad tar du för roll?

R: Jag är nog ganska så passiv...det beror på vilken grupp jag är med i. Är jag med i en mindre grupp, där de andra verkar nya och förvirrade så kanske jag tar en ledarroll, men om de verkar väldigt erfarna och duktiga så tar jag en mer passiv roll och bara hänger med. Det beror mycket på vad man känner för, vilket humör man är på för dagen. Det är lite skillnad mot eh...eller i och för sig det beror på hur hög status man har, är man en högt uppsatt ledare så måste man vara den, då kan man inte bara skita i det. Men annars om man inte har det så kan man göra lite som man känner för den dagen.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som har en dominerande roll?

R: Hmm...jag känner inte så många som spelar.

F: Jag tänkte på WoW

R: WoW ja... det är nog Andreas då, han är rätt så, han engagerar sig väldigt mycket, men han är ju ingen ledare. De har ju väldigt starka ledarroller i den guilden, där är ingen som bara får gå in och ta över liksom, de är väldigt eh, ja om de engagerar sig får de kanske förtroende men de får ändå ingen ledarroll.

F: En annan roll clownen, har du stött på någon sådan person?

R: Alltså man stöter på väldigt konstiga människor över huvudtaget, clown och clown sådana som håller på och fånar sig och så? Det sjukaste jag har varit med om var en som försökte ragga upp en det första han gjorde, han började fråga vad jag hade för kön och så och började stöta på en hej vilt. Men annars vet jag inte.

F: Hur tror du att en sådan clown skulle påverka en guild? Positivt/Negativt

R: Jaa, det beror på guilden, och hur långt han drar det hela, man kan ju vara clown och inte förstöra men också vara clown och förstöra mycket och skämta bort allting och vid level 60 måste man nog vara lite mer seriös.

F: Har du stött på personer som är väldigt tysta av sig?

R: Ja absolut, det är många, jag vet inte om det beror på att de inte bryr sig eller om de inte vet vad de ska göra. Det vet man inte.

F: Skulle du säga att det är något positivt eller negativt?

R: Det beror väl på vad det är för något man ska göra. Om man själv ställer mycket frågor vill man ju ha svar. Det är lite jobbigt när man inte får svar. Jag är nog ganska tyst själv, men läser man vad alla andra skriver så kanske man skriver ibland.

F: Men om det handlar om dig, är du fortfarande tyst då eller yttrar du dig?

R: Ja om de ställer en fråga direkt till mig så svarar jag naturligtvis.

F: Har du stött på folk som ändå håller tyst och håller en låg profil?

R: Ja...jag vet inte om de håller på med andra grejor samtidigt om det är det eller om de bara är så. Men visst det finns folk som inte svarar.

F: Hur påverkar det gruppen?

Hmm...ja ibland så tror man att de inte är där, men man ser ju att de rör sig och gör grejor och då börjar jag tro att de är lite såhär knepig, he he...liksom vad håller ni på med, varför svarar ni inte? Men jag brukar nog oftast tro att de inte kan språket så bra,

F: Har du stött på folk som tar rollen av en arbetsnarkoman? Som alltid ska göra det där lilla extra för guilden.

R: Ja det är nog Andreas då kanske, ja jo, det finns väl många som ska göra allt och det är väl dem som oftast blir väldigt duktiga.

F: Hur tror du att det påverkar guilden eller gruppen?

R: Oftast är det nog positivt, då får dem bättre grejor och så tillför dem, ja det ger mer skada och sånt, och förbättrar guilden. Men samtidigt kan nog folk bli irriterade på att man hela tiden ska gör mer, att man ska ha allting. Det kan vara ett irritationsmoment om man också skulle ha velat ha det där osv.

F: *Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i den virtuella världen?*

R: Jag tycker att det är ganska mycket, man kan skriva, jag tycker att man har ganska mycket makt själv. Fast andra kanske kan tro att de har makt över en. Men beror nog lite på att jag inte är med i en sån här stor guild också kanske. Men de stora ledarna har ju mycket makt över dem andra. Men eftersom man själv kan styra, man kan välja när man vill spela och vad man vill göra och sköta sig själv.

F: Kan maktförhållanden förändras över tiden?

R: Mm...eftersom det handlar om ett spel och folk slutar spela så är det ju så att man måste byta folk. Men ingen slutat tror jag inte att det förändras så mycket. Jag har hört att någon har försökt ta över en ledarposition en gång. Men det gick inte för de kom tillbaka igen

F: Hur gick det då?

R: De försökte ta ledarroller när ledarna var på resa.

F: Och det funkade inte eller?

R: Nej de kom ju tillbaka och då blev dem väl riktigt utskälda.

F: *Vad tycker du är en bra respektive dålig ledare i WoW?*

R: Ja, en bra ledare måste ha mycket koll, och veta, alltså kollat upp mycket information innan, så att de vet precis vad som behöver göras, vart man ska gå och hur man ska göra, ja det mesta. De måste våga säga till att nu ska alla göra det här liksom och ja det beror lite på vilken roll man har också, är man den som ska gå på först så är det bra om man kollar: "alla är redo", "okej då kör vi", att de verkligen tar tag i det. En dålig är ju en som inte har någon koll och att det tar för lång tid, man bara sitter och: kom igen! Det händer ingenting. De säger inte

till om någon har gjort något dålig eller gjort fel, utan de måste verkligen vara tydliga men inte för bossiga heller.

F: Vad betecknar en formell ledare och en informell ledare?

R: I spelet? Man kan nog säga att guildledarna är lite formella ledare. Informella ledare är i så fall lite mer sporadiska grupper och det är ju mer bara vad man själv tar sig an. Det är ingen roll man bara tar.

F: Hur leder just din ledare grupper?

R: Jaa, i guilden vet jag faktiskt inte riktigt vem som är ledare... jag har ingen aning. Jag har aldrig varit med om att någon är inne som kan bjuda in någon till guilden, samtidigt som mig, jag har blivit tillfrågad flera gånger om jag kan bjuda in eller om jag vet någon som kan men jag har aldrig fått reda på vem det är. Vad var frågan en gång till?

F: Hur leder just din ledare grupper?

R: Ja i vanliga smågrupper är det olika ledare för varje gång. Det är väldigt olika, det kan vara jag som är ledare. Det är bara att man säger att, att man leder vägen, bara går, man bara går iväg och så hoppas man att någon följer efter, om de inte gör det så kanske man får, om man är ledare vända om och säga till dem att komma hit, nu ska vi göra det här. Att man liksom förklarar.

F: Ni har ingen ledare då eller?

R: Nej...jo det har vi säkert men jag vet inte. Jag ska egentligen inte vara med i denna guilden längre, jag borde blivit medbjuden att vara med i en annan guild men det har jag inte och nu spelar jag inte.

F: Hur tror du att en guild hade klarat sig utan ledare?

R: Det hade aldrig gått, då blir det bara förvirrat som det är i min guild, ingen som driver på och ingen som tar ansvar, ingen ordning i guilden. Man måste ha några som säger vad som ska göras och som planerar saker och någon måste ta på sig det här. Det går inte att för många håller i det utan det ska vara några som har bra kommunikation mellan varandra.

F: *Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i en virtuell värld?*

R: Mm...det är samma igen lite, man måste vara liksom, man måste kunna leda och säga vad som ska göras, att man har handlag eller vad man ska säga. Man måste ju vara trevlig också, det är ju bra om man kan prata för sig, man kan få med sig alla genom att snacka, verka kunnig,

F: Kan någon utan sociala färdigheter ändå vara en god spelare?

R: Det beror på vad du menar med god spelare.

F: Ja hur man klarar av att spela sin karaktär helt enkelt, att man gör det man ska.

R: Man kan ju bara göra grejor själv hela tiden om man vill det, men man kommer kanske inte så långt för oftast måste man ha lite hjälp.

F: Om du gör ditt i en grupp, men saknar sociala färdigheter, hade du ändå varit en god spelare för guilden eller?

R: Det beror på vad det är för sociala färdigheter, om jag beter mig dåligt så nej. Man måste kunna samarbeta. Men hade jag bara varit tyst så hade det nog inte hänt så mycket. Just som halare hade det inte hänt så mycket tror jag, då är det nog ganska lungt. Man är tyst och bara helar.

F: Förekommer det social exkludering?

R: Att man utestänger folk?

F: Ja

R: Eeh...ja det gör det säkerligen, om någon beter sig dåligt. Jag har hört att mellan allians och hord kan man bli blacklisted, och alla som är där ska då döda denne när de ser honom. Fast det är kanske egentligen inte social exkludering. Men det kan även vara så inom allianser och hord, att om någon beter sig väldigt dåligt så säger man kanske att ja, prata inte med honom. Någon gång har man sett att man har pratat om en viss spelare och att man säger

att lägg honom på ignorelist och då är det verkligen ingen som pratar med honom om han är uppsatt där.

F: Är det något du har deltagit i eller utsatts för?

R: Nej, det har jag inte.

F: Har du sett någon som blivit behandlad så här?

R: Det enda är i så fall att någon har skrivit att man ska ignorera denna person, men annars inget så speciellt.

F: *Utgör kommunikationen mellan spelare, som oftast utförs i textformat, ett problem bland deltagare?*

R: Om man missförstår varandra, om man inte kan språket så bra, då kan det bli lite jobbigt, de hänger inte med i vad man säger och då går allting mycket långsammare och visst ja, det kan ju vara så att folk har vissa jargonger och de säger liksom fula ord till varandra, men någon annan kan ta illa upp av det: det är ju folk från olika kulturer som kanske spelar ihop och man betar sig på olika sätt. Det kan ju vara att det blir missförstånd.

F: Förekommer det kommunikation utanför spelet och vad behandlas i den i så fall?

R: Det finns en massa forum och det finns WoW:s hemsida där man kan skriva på. Det är vanligt att guilder har egna forum och olika chatter man kan gå in på.

F: Vad behandlar man i dessa forumen?

R: Det är väldigt olika. Men ofta handlar det om spelet, hur man ska göra olika raider och att man ger tips på olika quests, man kan kolla upp saker och man kan diskutera om det är något problem med en quest eller ja, buggar eller om föremål och sånt. Man kan kommunicera om väldigt mycket, ibland diskuterar man taktik. I Andreas guild lägger en del ut bilder på sig själva och de har några kanaler där de skojar med varandra och sådana här grejor.

F: Tror du att det påverkar dig och gruppen att man inte kan se varandra fysiskt?

R: Ja absolut, det gör att man...man får ju...man tänker om folk på ett helt annat sätt, man dämmer folk på ett annat sätt, cool utrustning t ex, det kan ju vara värsta tonten men det spelar liksom ingen roll vem det är, men verkar någon lite udda kanske man ändå har en viss inställning. Men jag tycker att det är väldigt skönt att man inte blir dömd direkt liksom. Man behöver inte berätta vem man är. Det finns handikappade som spelar och som tycker att det är jätteskönt att få träffa kompisar, eller att det är någon som inte kan prata så bra, men det går ju skitbra så det finns väldigt mycket möjligheter.

F: *Hur går man tillväga när man fattar beslut i WoW?*

R: Det är väldigt olika...eeh ...och det beror på vad det är för beslut och i vilket sammanhang. Om det är så här stora beslut så är det oftast att de löser det på forumen. Men är det inne i spelet att man ska göra olika quests så är det väldigt sporadiskt vad man väljer att göra.

F: Är det demokratiskt eller är det ledarna som avgör?

R: Allting kan vara väldigt demokratiskt men om man ska göra större raids och sådant så är det kanske lite mer styrt. Då är det någon som bestämmer vad som ska göras. Men som sagt allting kan vara väldigt demokratiskt.

F: Är det lätt att man påverkas av andra? Alltså gruppinflytande?

R: Det är mycket möjligt, det kanske är om man är i en liten grupp, att man säger vad man ska göra så tycker andra att man ska köra på det. Alltså det är mest, man hänger på, när det inte spelar så stor roll liksom. Men genom de här forumen så diskuteras väldigt mycket och väldigt mycket argumentationer, så här ska man inte göra och så här klara man uppdraget.

F: Finns det folk som tar rollen som djävulens advokat som alltid går mot strömmen?

R: Jaa, men de är nog så i verkligheten också. De har hett temperament och de bara hoppar in och ur guilderna, "får jag inte som jag vill skiter jag i allting" osv. Det finns sådana folk lite överallt.

F: Kan det vara positivt någon gång att ha personer som går mot strömmen?

R: Ja det tycker jag. Folk som ser problem från en andra synvinkel kan både vara bra och dåligt.

F: *Hur hanteras konflikter mellan spelare i WoW?*

R: I guilder och i grupper eeh, det är väldigt olika. Är det bara en vanlig liten grupp man har så antingen så bara säger man till varandra. I guilder kanske man diskuterar det fram och tillbaka på sådana här forums. Man kanske diskuterar om man ska sparka ut någon eller ha kvar honom och så får folk rösta. Det beror på vad det är.

F: Vilka är orsakerna till att konflikter uppstår?

R: Det är nog att folk beter sig dåligt. Det kan vara folk som tror att de beter sig väl men uppfattas annorlunda av andra. Det handlar om missförstånd och brist i kommunikationen.

F: Brukar du eller din grupp/guild göra något för att främja konfliktslösandet?

R: Nej inte i mina kretsar...men jag vet att i Andreas guild diskuterar dem väldigt mycket och röstar och försöker lösa konflikter. Folk hoppar av guilder och vill sedan hoppa in igen och då röstar man om vad man ska göra, om man ska ta med honom eller inte.

F: Vilka typer av konflikter finns det i WoW?

R: Jag tror att det uppstår konflikter pga att folk helt enkelt inte tycker om varandra, att folk beter sig dåligt, men sen finns det dem som tar för sig mycket och kör över andra, som alltid ska ha när de rollar om olika föremål. Då krävs det att någon säger emot, att de egentligen inte behöver just den grejen och då kan folk bli riktigt irriterade. Det är väl lite så att folk vill ha, "vill ha", "vill ha", "vill ha" och det kan göra att det blir konflikter.

F: Det är sakkonflikter och personliga konflikter då som uppstår?

R: Ja det handlar om att folk inte tycker om varandra och om föremål.

F: Hur är det med rollkonflikter?

R: Ja det är väl då om de inte kommer överens, javisst ja jag hörde om i en annan guild att de var eeh... de hade en guild och det var en kille som ville gå med i den guilden. Det var några som var ledare och så kunde man bli uppgraderad till ledare och eller lite halvledare, och då blev den här killen som blev sent inbjuden, han blev inbjuden så fort att bli ledare, och då blev dem som hade varit med längre lite så här, "jaha, varför blev inte jag ledare, varför har han blivit ledare", dem blev ju skitirriterade. Så det var ju en slags rollkonflikt.

F: Finns det konflikter mellan grupper på en server då?

R: Jag vet inte om det är konflikter...jag har inte hört om några sådana konflikter. Men folk går ju över mellan guilder men jag har inte hört om konflikter mellan guilder på nått sätt. Det kanske kan vara när någon vill vara först eller nått sånt.

F: Vilken skulle du säga vara den största anledningen till att det uppstår konflikter?

R: Det är nog brist i kommunikationen helt enkelt, att man missförstår.

F: Finns det några konflikter när det gäller items?

R: Ja.

F: Är det stora konflikter?

R: Mm...ja absolut, det är väl mest vid level 60 nivå, när man är på level 60 handlar det mycket om föremål och det finns kanske inte så många föremål och det kan vara väldigt svårt att få dem och folk säger att de vill ha det och det finns andra som behöver det och den som behöver det mest kanske får det och då kan det uppstå konflikter.

F: Det är stor skillnad mellan level 1-59 jämfört med level 60 då eller?

R: Ja det är stor skillnad, det är mycket mer allvarligt, har man nått så långt har man varit med om väldigt mycket och det gör att allt har mycket större betydelse. På lägre nivåer bryr man sig inte lika mycket. De är mycket mer seriösa på level 60

Respondent 6

F: Hur löser du uppgifter i WoW?

R: Eeh... det beror väldigt mycket på om jag spelar själv eller om jag är med i en guild, eeh det var i början som jag spelade mest själv men det händer ibland att jag spelar själv nu med men inte så ofta. Vad var frågan igen förresten?

F: Hur brukar samarbetet inom gruppen/guilden se ut när ni löser era uppgifter tillsammans?

R: Ja jag har ju min karaktär och jag agerar efter den, jag är priest just nu så jag helar då. Sedan har vi då andra spelare som har andrakaraktärer, eh sedan finns det ju ledare som ger order och dem flesta andra spelare bara följer med där. Ja, alla tar sina roller och gör det som de är bäst på.

F: Vad är svårast med att samarbeta med andra spelare?

R: Svårast? Eeh ...jaa vad är svårast...jag vet inte riktigt. Det är kanske att veta vad de andra vill, ibland har man ingen aning om vad de vill. Jaa annars vet jag inte...eeh... men ibland är det problem när man pratar med andra, det uppstår ju konstigheter eller missförstånd ibland. Det kan hända att man misstolkar vad andra skriver, jag tycker det händer då och då faktiskt. Ja jag vet inte riktigt, problem med att samarbeta. Ja det finns ju alltid dem som kanske inte är så trevliga, ja dem skriker, håller på med caps och sånt och det är trist när de visar sig. Men annars tycker jag inte att det är så stora svårigheter.

F: Vilken är den vanligaste orsaken till att problem uppstår?

R: Eeh...ja det är nog det jag sa innan, missförstånd tror jag. Jag tycker inte att det brukar vara problem så mycket men ett och annat missförstånd händer som sagt.

F: Brukar du eller andra spelare låta andra komma till tals, dämpa din egen aktivitetslust eller ta på dig mindre önskvärda uppgifter för att främja samarbetet?

R: Ja det är alltid några som pratar. Jag lägger mig inte i så mycket men det finns några stycken som brukar snacka mer än andra. Ja, jag vet inte vad du menar egentligen? Vi gör inget speciellt för att främja samarbetet mer än att alla tar sina roller och gör det jobb man ska göra helt enkelt. Jag själv säger inte så mycket så ja jag vet inte riktigt.

F: Händer det att du konkurrerar med andra spelare eller gruppmedlemmar för att uppnå ett mål?

R: Konkurrerar med andra spelare? ...ja spelar man solo så gör man kanske det mer men annars är det mellan grupper som det finns konkurrens men jag tycker inte att det är så vanligt ändå. Ibland samarbetar man istället med en annan grupp.

F: Tycker du konkurrens i WoW är viktigt?

R: Det vet jag inte, det är det nog för att man ska nå långt...jo det kan nog vara ganska bra. Det är i alla fall roligt att både samarbeta och konkurrera med andra guilder.

F: Så du ser konkurrens som något positivt?

R: Eeh ...ja det tycker jag nog.

F: Vad kan du berätta om hur grupper av olika människor ser ut i WoW?

R: Vad menar du då?

F: Ja gruppernas struktur hur ser den ut?

Menar du vilka människor som finns med i en guild eller vilka karaktärer?

F: Ja både och

R: Ja jag tror att det nästan enbart är svenskar i vår guild nu men det spelar egentligen inte så stor roll för min egen del. Men jag tror nog att det är vanligt att folk spelar främst med sina landsmän men, tja.... det spelar ju egentligen ingen roll. Det viktigaste är att de karaktärer som behövs finns med. Oftast tror jag att det är olika kompisar som ingår i samma grupper eller guilder.

F: Utvecklas eller förändras grupper med tiden?

R: Nja det vet jag inte. Det är klart att det byts ut folk efterhand för en del slutar och en del tillkommer vissa byter guilder osv. Men det händer inte så stora förändringar

F: *Finns regler som du som deltagare i WoW måste följa?*

R: Ja, det finns det vet jag, men jag vet inte så mycket om dem. Men dels så finns det typ regler som Blizzard har satt upp och så finns det olika regler bland spelare, att man håller sig till en viss roll, att man använder sig av ett viss språk och eeh att man inte ska ninja. Ja det är när man tar items som andra egentligen ska ha, som de har gjort sig förtjänta av.

F: Skulle du kunna ge exempel på några formella och informella regler du följer i WoW?

R: Formella vet jag inte riktigt, de flesta är nog i så fall informella.

F: Kan du ge exempel på informella regler?

R: Ja den vanligaste är väl den som vem som ska items. Den som behöver det mest ska ha det.

F: Vad händer om man bryter mot de formella respektive de informella normerna?

R: Ja bryter man mot de formella kan nog Blizzard stänga av ens konto har jag hört, det är väl om man fuskar eller nått sånt. Informella då blir man utslängd från guilden, man utesluts. Man vill nog ändå inte vara kvar för alla brukar bli skitförbannade på dem som bär sig illa åt. Men både vad gäller formella och informella regler så beror det ju på vad man gör. Man kan ju göra misstag och ibland är det svårt att tolka vissa svar liksom.

F: *Det här med roller, är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?*

R: Ja viktigt och viktigt, menar du karaktärernas roller eller?

F: Ja det kan man säga?

R: Alltså man har ju sina roller efter vilken typ av karaktär man har valt. Jag kan tycka att det är viktigt att man har rätt mix av de olika typerna för att lyckas, ja det tror jag är viktigt, att man har olika roller när det gäller karaktärer.

F: Om man tittar på spelarens roll i gruppen då?

R: Du menar om man är tillbakadragen eller om man är ledare? Ja det är väl viktigt att man har några ledartyper och ja att vissa tar rollen som följer och gör sitt jobb. Alla kan ju inte vara ledare och alla kan ju inte heller bara följa med. Ja det är ju viktigt i så fall.

F: Antar du alltid samma roll eller varierar du dig?

R: Jag är för det mesta tyst och bara följer vad ledarna säger att man ska göra. Nej jag varierar mig nog inte så mycket faktiskt.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som har en dominerande roll?

R: Ja det finns vissa, det är främst ledarna som är dominerande men det ska de ju vara så, men det finns väl dem som inte är ledare och som försöker vara dominerande ändå. Men det är inte så vanligt, har nog bara stött på en faktisk. Ja men han fick inget gehör av oss andra så he he.

F: Hur påverkar denna person gruppen?

R: Om det är ledaren som är den dominerade så är det bara bra, annars blir det ingen ordning, så det behövs någon som säger vad som ska göras. Men om det är en annan spelare som försöker dominera så går det oftast inte, andra gillar inte det.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som tar rollen av en clown?

R: Clown?

F: Ja någon som hela tiden ska vara lite tokig och lite rolig?

R: Ja, jo det finns alltid någon som håller på med skämt och skriver roliga grejor men det är inte så himla vanligt ändå. Men de finns, oftast blir det inte så roligt, men, ja, nej.

F: Hur påverkar det gruppen?

R: Ja om det inte är hela tiden så gör det kanske inte så mycket men jag kan tänka mig att det kan vara ganska störigt om en person håller på hela tiden. Jag har inte varit med om det så mycket så jag vet inte riktigt. Men det kan nog vara både bra och dåligt, det beror på.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som är väldigt tysta av sig?

R: Oja, det är nästan det största delen i vår guild tycker jag. Jag själv är ganska tyst, jag pratar mest om någon frågar mig något. Men det förekommer många som inte säger något och en del säger aldrig något även om man frågar så säger dem inte ett skit.

F: Hur påverkar detta gruppen?

R: Att folk aldrig säger något eller att många är tysta?

F: Ja att många är tysta?

R: Hur påverkar det? Ja det påverkar inte så mycket, det är nästan ett måste, tänk om alla skulle snacka då skulle det inte blir bra, det går inte, de flesta måste nog vara tysta för att man ska veta vad som ska göras och vad som sägs, det blir nog väldigt rörigt annars.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som är aggressiva?

R: Ja det finns väl sådana också, menar du otrevliga personer så är det ändå inte så vanligt vad jag vet.

F: Hur påverkar det gruppen?

R: Otrevliga personer är aldrig bra, de blir inte omtyckta och det sprids ganska snabbt. Det är inte bra för guilden om det är det du menar.

F: Förekommer det personer i din umgängeskrets i WoW som tar rollen av en arbetsnarkoman? Alltså som lägger ner väldigt mycket tid

R: ...det skulle vara ledarna i så fall, dem finns alltid där. Hmm ja ledarna är det i så fall några andra vet jag inte.

F: Hur påverkar det gruppen?

R: Bara bra. Ja jag tror att det enbart är positivt.

F: *Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i den virtuella världen WoW?*

R: Nej jag har nog ingen större makt. Det är ledarna som har makt i så fall. Jag vet inte vad det skulle vara för makt som jag skulle ha. Skulle jag starta en guild så får jag makt men annars vet jag inte.

F: Kan maktförhållanden förändras?

R: Hur menar du då?

F: Maktstrukturen i en guild tex förändras den?

R: Ja det kanske den gör...det händer ju att folk slutar och andra kommer till men själva ledarna slutar inte i första taget ...så det är inte så ofta det händer något. Sen finns det ju dem som har mycket respekt som kommer och går och som ledarna lyssnar på.

F: *Vad är bra respektive dåligt ledarskap för dig i WoW?*

R: En bra ledare är tydlig och inte för långsam. En dålig ledare är förvirrad och långsam. Det måste vara ordning eeh ...och tydliga order. Men ordningsamma, tydliga och snabba i besluten är viktigt. Sen måste de vara bra spelare också förstås.

F: Ledarna ska vara rätt strikta med andra ord?

R: Ja men inte överdrivet. Det behöver ju inte vara militäriskt.

F: Har din guild några formella och informella ledare?

R: Ja... formella är väl ledarna då och de informella är några andra spelare som har stor respekt med sig, både ledarna och de andra spelarna lyssnar på dem, det är bara några stycken.

F: Hur leder just din ledare grupper?

R: Vi har ju mer än en, men de är bra, tydliga och framförallt snabba i besluten, ja jag tycker dem är bra.

F: Hade du och/eller din grupp kunnat klara er utan ledare?

R: Nej det hade gått åt helvete utan dem tror jag, alla hade väl sprungit åt olika håll. Nej det hade nog inte gått. Det är klart att om några andra bra spelare hade tagit över så hade det nog inte varit så farligt. Då hade vi nog fixat det men att vara utan ledare går inte.

F: *Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i en virtuell värld?*

R: Svår fråga, jag tror inte det är något som är så viktigt faktiskt. Men det underlättar om folk är trevliga, det gör det ju.

F: Kan otrevlig eller osocial person ändå vara en god spelare?

R: Eeh ...det kan ju bli problem i en guild men spelar du själv spelar det ingen roll. Eeh men han blir nog inte populär i en guild.

F: Förekommer det social exkludering?

R: Ja det gör det väl om någon bär sig illa åt eller ...ja ...jo det förekommer nog att folk får lämna guilder.

F: Är det något du har deltagit i eller utsatts för?

R: Nej, jag har bara hört talas om det av andra spelare, att spelare betett sig illa. Men jag har aldrig gjort det själv eller utsatts för. Det vill man nog inte utsättas för, man får alla mot sig.

F: *Utgör kommunikationen mellan spelare, som oftast utförs i textformat, ett problem bland deltagare?*

R: Nej, det är väl inga problem, det är klart att det hade gått snabbare om man snackade men man lär sig ganska fort hur man ska skriva lite fortare, så eeh, nej jag tycker inte att det är några större problem, eeh... fast ibland så kanske man inte riktigt förstår va den andre menar.

F: Det fungerar alltså utan problem?

R: Eeh ...ja jag tycker nog det, det är klart att det kan uppstå småproblem men det är ganska sällsynt tycker jag. Nu snackar jag ju som sagt inte så mycket, försöker hålla mig ifrån det, så ja, jag tycker inte att det är så ofta som jag ser problem.

F: Vad behandlas i kommunikationen?,

R: Hmm... det är väl mest taktik tror jag eller order från ledare till de andra såklart så att man vet vad man ska göra. Jag har inte tänkt så mycket på det.

F: Är det lätt att det blir konflikter på grund av missuppfattningar?

R: Eeh ...ja, det kan det nog bli ja, men jag tycker inte att det händer särskilt ofta. Men visst jag har nog varit med om det. Nu är de flesta jag spelar med svenskar så det är ju bra, det blir inte så mycket, ja, missförstånd. Men, men jag kan nog tänka mig att det blir en del när det är folk från olika länder och så.

F: Förekommer det kommunikation utanför spelet och vad behandlas i den i så fall?

- R:** Eeh ...menar du om jag pratar med dem andra i telefon och så?
- F:** Nej jag tänkte mer om det finns andra kommunikationskanaler än det ni använde under spelet?
- R:** Jaja, det finns ju olika forum och sådär.
- F:** Vad behandlas i dem?
- R:** Hmm ...ja det är väl taktik och folk berättar hur man fixar olika quests och så. Ja det är väl mest det.
- F:** Hur tror du att det påverkar dig och gruppen att man inte kan se varandra fysiskt?
- R:** Hur det påverkar? Jaa, hmm, jaa, det är klart att man ser ju inte hur de andra ser ut och då slipper man en massa förutfattade meningar och en massa fördommar och det spelar ju ingen roll om någon är ful eller fet eller ja vad som helst, det är ju eeh, bra, eeh att ingen ja. Jag tycker att det är bra att man inte kan se varandra men jag vet inte om det påverkar något, alla har det gemensamt att de är bra på att spela spelet och då kvittar allt annat, vem dem är, eeh, hur gamla de är, eeh ja osv.
- F:** Så det finns inget negativt med att man inte ser varandra?
- R:** Eh...nej det tycker jag inte, eh det är klart man är nyfiken ibland på vad vissa är för tomtar hehe.
- F:** *Hur går ni tillväga när ni i guilden fattar beslut?*
- R:** Ja det är ju ledarna som fattar beslutet, en del andra är med och kommer med åsikter men det är ledarna som i slutändan fattar alla beslut.
- F:** Du är aldrig med i beslutsfattandet då med andra ord?
- R:** Nej inte om jag spelar i en guild, då kör man på det som ledarna har bestämt, eeh ja så är det.
- F:** Vad tycker du om att ni andra inte får komma till tals?
- R:** Hmm ...för det mesta har jag inga problem med det, det är ofta bra beslut, eeh, det går ju inte heller att alla ska vara med och bestämma. Eeh det är nog det enda som fungerar att några tar beslutet.
- F:** Finns det spelare som avviker ifrån resten? Kanske alltid säger emot? Djävulens advokat.
- R:** Nej det tror jag inte, jag har inte stött på det i alla fall, eeh, nej jag vet inte.
- F:** Är det lätt att man påverkas av andra? Att man faller för grupptricket?
- R:** Ja, jo det är säkert så men jag kan inte ge något exempel på det, men det är väl som annars i livet tycker de flesta i gruppen på ett sätt följer resten med, så är det säkert i WoW också, eeh... men jag har faktiskt inte tänkt på det.
- F:** *Hur hanteras konflikter mellan spelare i WoW?*
- R:** Hur dem hanteras?
- F:** Ja om det uppstår konflikter mellan några medlemmar av en guild, hur gör ni då för att lösa dem?
- R:** Det vet jag faktiskt inte, kan inte säga att jag har varit med om det, nej jag vet inte, konflikter? Eeh...., nej jag vet inte.
- F:** Vad tror du att ni måste göra för att lösa en sådan konflikt om den skulle uppstå? Alltså mellan spelare i guilden.
- R:** Eeh... ja, jag tror att de inblandade löser det i så fall men eeh, ja skulle det röra något om guilden så skulle det vara bäst om t ex ledarna snackade med de inblandade och ja, reda ut det kanske. Eeh... skulle det vara att någon hade betett sig illa kan det leda till att han sparkas från guilden. Men det är sällan det blir konflikter, eeh, hittills har jag inte varit med om några större grejor.
- F:** Om det uppstår konflikter vilka är de vanligaste orsakerna?
- R:** Hmm...ja det är nog dåligt beteende i så fall, ja jag tror att det är det.

F: Du säger att du inte har stött på så många konflikte, men de du har stött på vad har det varit för typer av konflikter? Sakkonflikter, Rollkonflikter, Personliga konflikter osv.

R: Hmm... sakkonflikter? Ja det skulle kunna vara när det gäller items, vem som tar det och vem som egentligen ska ha det.

F: Hur löser ni en sådan konflikt?

R: Ja men det är ledaren som bestämmer det. ... så det, ja så är det... det är ledaren som bestämmer vem som är i störst behov av det.

F: Rollkonflikter då?

R: Nja det vet jag inte, kanske... om någon vill ha en mer ledande position, men det går sällan, nej jag kan inte komma på någon sådan, eeh... nej.

F: Personliga konflikter då?

R: Ja, som jag sa innan har det hänt att folk betar sig illa och då blir det lite sura miner, men det brukar rinna ut i sanden, det är inte så himla vanligt med konflikter.

Bilaga 2 Terminologi (Ordlista)

Ability

Förmåga. Man syftar oftast på en spelares förmåga när man använder det här ordet.

Abuse

Brukar användas i sammanhang med personer som exploaterar buggar i spelet, eller som behandlar andra spelare illa.

AFK

Away From Keyboard. Brukar spelare skriva när de inte sitter vid datorn.

Aggro

Betyder aggressivitet ifrån monster I den virtuella världen och hur olika personer påverkas av den. Exempelvis, "Det där monstret aggroade mig!" Betyder I princip att "Det där monstret anföll mig!" Eller "Min aggro var alldeles för hög". Det här händer när ett visst monster har byggt upp ett visst hat mot en spelare och bara riktar in sig på den spelaren, tills den antingen dött eller sänkt sin hatnivå mot det monstret.

Blue item

Blå föremål. Kännetecknar ett föremål I den virtuella världen som är ganska ovanligt, den blå färgen markerar detta faktum.

Battleground(s)

Slagfält. Här går spelare av de två olika fraktionerna för att tävla mot varandra I en dödlig strid.

Blizzard

Blizzard är spelföretaget som skapat World of Warcraft.

BoP

Bind on Pickup. Detta kännetecknar föremål som låser sig till en viss person, när denne plockar upp föremålet. Efter föremålet låst sig till en spelare, går den inte att ge till någon annan.

Bug(gar)

Programmeringsbuggar.

Chat

Textkommunikation.

Cooldown(s)

Betecknar den tid det tar som man måste vänta för vissa förmågor/föremål ska kunna användas på nytt.

Divine Spirit

Specifik förmåga för klassen Präst.

DKP

DKP är ett system för att hålla reda på hur många uppdrag spelare varit med om, hur många poäng de samlat ihop, hur många poäng de spenderat på föremål och vilken ordning det har relativt andra spelare. Finns väldigt många olika varianter på systemet.

Drop(s)

Annat ord för Item, det vill säga föremål.

Dungeon(s)

Fängelsehåla eller liknande plats där spelare går för att uppleva äventyr och för att utföra uppdrag och hitta föremål.

Dwarf

Dvärg, en av de raser man kan välja som spelkaraktär i den virtuella världen.

Elite

Elit, syftar oftast på spelare som är mer hängivna och lägger ner mer tid på att bli bättre.

Event

Annat ord för uppdrag eller tillställning där flera spelare tillsammans försöker uppnå ett mål. Det kan också vara ett evenemang som hela spelvärlden kan ta del av, oftast arrangerat av spelföretaget.

Farmer

Spelare som har som jobb att införskaffa spelvaluta och föremål i den virtuella världen, som sedan säljs för riktiga pengar i den verkliga världen till spelare.

Fear Ward

Specifik förmåga för klassen Präst och då specifikt en präst som dessutom är en dvärg.

Forum

Forum där man kan diskutera diverse saker, såsom taktiker, planer och andra saker.

Guild

Gille, en grupp av människor som spelar tillsammans, hjälper varandra och umgås. Guilds, eller gillen, i World of Warcraft måste minst bestå av tio personer för att det ska gå att skapa och namnge de.

Guildchat

Textkommunikation som alla för ett viss gille har tillgång till och kan se.

Guildledare

Ledaren för ett gille, guild, grupp.

Heal(a)

Hela, läka. Betecknar en förmåga som vissa karaktärer i spelvärlden har.

Instance(s)

Instans. Många uppdrag utspelar sig i instanser som skapas för specifika grupper eller raids. Det vill säga, två grupper som inte tillhör samma raid kan inte vara i samma instans.

Item(s)

Föremål. Sammanfattar alla typer av olika föremål i spelvärlden World of Warcraft, allt ifrån guld man hittar i en grotta, till episka rustningar och vapen.

Klass(er)

Klass, det yrke en viss karaktär väljer att vara i spelvärlden.

Logga(Log)

Logga in och ut ur spelet. Eller eventuellt när man lagrar information i form av data under en raid eller ett visst uppdrag, för att senare kunna studera informationen i den datalogen.

Mob(s)

Monster i den virtuella världen. Mob kommer ursprungligen från textbaserade MUDs där icke spelarstyrda spelare kallades för Mobiles, vilket förkortades till mob.

Mage

En av de yrken man kan välja för sin karaktär i spelvärlden.

Mod(s)

Modifikation. Det finns massor med modifikationer man kan ladda ner för ens klient, som gör spelandet både enklare och snabbare.

NPC

Ett annat ord för monster i den virtuella världen. NPC står för None Player Character, vilket kort och gott betyder icke spelarkaraktär och som i praktiken är en Artificiell Intelligens som inte styrs av en människa.

Officer chat

Textchat som enbart officerarna i en grupp/gille kan se och använda.

Online/Offline

Betecknar om man är inne i spelvärlden eller inte.

PMs

Betyder Personal Messages, vilket står för personliga meddelanden. Man kan skicka personliga textmeddelanden till spelare, vart de än befinner sig i världen.

Polymorph

Specifik förmåga för en Mage, magiker.

Post(s)

Betecknar inlägg spelare kan göra på forum.

Priest

En av de yrken man kan välja för sin karaktär i spelvärlden.

Purple Epic item

Lila, episka föremål. Kännetecknar ett föremål i den virtuella världen som är mycket ovanligt och väldigt kraftfullt, den lila färgen markerar detta faktum.

PvE

Player versus Environment, vilket betyder spelare mot miljön eller monster. Detta betecknar oftast spelare eller servrar som riktar sig till spelare som hellre försöker besegra monster än andra spelare.

PvP

Player versus Player, vilket betyder spelare mot spelare. Oftast spelare eller servrar som hellre besegrar andra spelare än monster i spelvärlden. Dock finns det även PvE element på dessa servrar.

PvE/PvP-guild

Grupp/Gille av de två olika typerna, se PvE och PvP.

PvP poäng

Poäng som man får när man dödar andra spelare.

Quest(s)

Uppdrag, som man kan utföra själva eller i grupp.

Quit(at)

Sluta spela, eller logga ur spelvärlden.

Raid

Betecknar väldigt stora uppdrag som utförs av 10-40 personer och består av mellan två till 8 femmannagrupper.

Raidevent

Se Raid.

Random(s)

Detta brukar sägas om människor utanför ens egen grupp/gille, vilket i princip betyder "slumpmässiga människor". Detta är ett sätt och se ner på spelare, eller deras skicklighet, som inte är med i samma guild/gille.

Rank(er/ing)

Rank. Kan vara rank, position eller titel i en guild/gille eller inom PvP systemet, där olika föremål görs tillgängliga för spelare av olika PvP rank.

Single Player

Solo spelare. Kan ibland även användas som ett nedsättande ord för spelare som man tycker är mindre skickliga, eller ensamvargar.

Skill

Skicklighet. Betecknar en spelares förmåga att använda sin karaktär och dess förmågor på så effektiva sätt som möjligt, speluppfattning och även erfarenhet.

Spam

Syftar på textkommunikation som upprepas väldigt ofta på olika kanaler.

Spec(s/at)

Specialisering. De olika yrkena i spelvärlden kan specialisera sina förmågor på olika sätt, spec brukar vara ett sätt att referera till dessa specialiseringar. Till exempel kan någon säga, att

hans karaktär som består av klassen Warrior har en fury spec. Fury är benämningen på en av tre inriktningar som den klassen kan välja att fördjupa sig i och i det här fallet är just Fury en mera offensiv inriktning.

Spell

Besvärjelse. Besvärjelser används av alla de magiska klasserna/yrkena i spelvärlden.

Tank

Tank. Betecknar oftast spelare som ska ta stor mängd stryk från monster i spelvärlden. Oftast yrket Warrior som tar den här rollen.

Teamspeak

Ljudchat. Ett program som gör det möjligt för alla personer i en grupp att prata med varandra med mikrofoner.

Teamwork

Lagarbete, samarbete.

Ubrs run

Betecknar en instance dungeon, instans, som finns i spelvärlden.

Uppgradera

Inom större guilds/gillen finns det ibland regler för föremål och hur man kan uppgradera dessa föremål med nya föremål. Detta förknippas med DKP systemet.

Valv(Vault)

Bankvalv, här förvaras en viss spelares olika ägodelar i spelvärlden.

Voicechat

Ljudchat, till exempel teamspeak.

Warlock

En av de yrken man kan välja för sin karaktär i spelvärlden.

Warrior

En av de yrken man kan välja för sin karaktär i spelvärlden.

Whine

Gnäll. Detta uttryck används ofta om väldigt många olika saker som spelare kan gnälla om eller när någon inte håller med om vad man själv tycker är det lätt att man skriver att den personen gnäller.

Wipe(Wipa)

Innebär att alla i en viss grupp/gille dör under ett uppdrag. Detta anses i princip aldrig som något positivt, det anses till och med något som större guilds/grupper undviker till varje pris av rena prestigeskäll.

Bilaga 3 Intervjufrågor

1. **Hur löser du uppgifter i din virtuella värld (WoW)?**
2. **Vad kan du berätta om hur grupper av olika människor ser ut i WoW?**
3. **Upplever du att det finns regler som du som deltagare i WoW följer?**
4. **Är det viktigt att ha en specifik roll i WoW?**
5. **Känner du att du har makt eller har andra makt över dig i den virtuella världen WoW?**
6. **Vad är bra respektive dåligt ledarskap för dig i WoW?**
7. **Kan du ge exempel på sociala färdigheter som är viktiga i en virtuell värld?**
8. **Utgör kommunikationen mellan spelare, som oftast utförs i textformat, ett problem bland deltagare?**
9. **Hur går man tillväga när man fattar beslut i WoW?**
10. **Hur hanteras konflikter mellan spelare i WoW?**