

Samtalsstrukturen i chatt & ICQ

- en kvalitativ innehållsanalys

Abstract

- Författare:** Jenny Salomonsson
- Titel:** Samtalsstrukturen i chatt och ICQ – en kvalitativ innehållsanalys.
- Avdelning:** Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap, 41-60 p
- Problem:** Jag har alltid haft ett stort intresse för språk och kommunikation. Framförallt tycker jag det är spännande med nya kommunikationsformer som hela tiden dyker upp genom samhällets tekniska framsteg. Två av dessa kommunikationsformer som är utspridda i dagens kommunikativa samhälle är chattning och ICQ. Därför tyckte jag det kunde vara intressant att undersöka dessa samtal lite närmare, hur de är uppbyggda och varför de ser ut som de gör.
- Syfte:** Syftet är att undersöka hur samtalsstrukturen i chattsamtal och ICQ-samtal påverkas av den kommunikationskanal de förs i samt vilka faktorer strukturen påverkas av. För att kunna besvara syftet använder jag följande frågeställningar:
- Hur är chattsamtal och ICQ-samtal uppbyggda?
 - Vilka faktorer när det gäller kommunikationskanalernas möjligheter och begränsningar inverkar på samtalsstrukturen i chattsamtal och ICQ-samtal?
 - Vilka likheter och skillnader finns mellan ICQ - och chattsamtalen och vad beror dessa på?
- Undersökningen:** För att komma fram till hur samtalen är uppbyggda använder jag mig en kvalitativ innehållsanalys, nämligen samtalsanalys. Denna analysmetod används för att finna samtalsstrukturen och återkommande mönster. Jag kompletterar min undersökning med en komparativ analys då man bland annat fokuserar sig på texternas språk, funktioner och yttre förutsättningar.
- Slutsatser:** De slutsatser jag kommit fram till är att chattsamtal och ICQ-samtal påverkas av vissa faktorer, vilka jag har valt att kalla; externa, tidsmässiga, tekniska och rumsliga. En viktig faktor när det gäller samtalsstrukturen i ICQ-samtalen är huruvida användarna har modem eller fast uppkoppling. Beroende på vilken slags uppkoppling man har, använder man kommunikationskanalen av olika syften. Chatkanalen har en viss tidsmässig fördröjning, vilket bland annat medför att turtagningen påverkas. Kommunikationskanalerna har olika tidsmässiga strukturer, vilket får följd för samtalsstrukturen. Samtalsstrukturen påverkas även av att kommunikationsformen är skriftlig. Deltagarna måste då kompensera för exempelvis ickeverbal kommunikation som inte är möjlig i dessa samtal. Rumsliga faktorer såsom deltagarna, möjlighet till anonymitet, krav på samtalspartner, samtals syften spelar stor roll för samtalsstrukturen.

Innehållsförteckning

1. Inledning	s 5
1.1 Val av problem	s 5
1.2 Syfte och frågeställningar	s 5
1.3 Disposition	s 5
2. Bakgrund	s 6
2.1 Passagens chatthistoria	s 6
2.2 Vad är chattning och hur gör man när man chattar?	s 6
2.3 Vad är ICQ och hur använder man det?	s 7
3. Teori	s 8
3.1 Vad är ett samtal?	s 8
3.2 Computer-mediated Communication (CMC)	s 9
3.2.1 Turtagning	s 9
3.2.2 Adressera	s 10
3.2.3 Inledningar och avsked	s 10
3.2.4 Språk	s 10
3.2.4.1 Audiovisuella effekter	s 10
3.2.4.2 Förkortningar och alternativ stavning	s 11
3.2.5 Tidsmässig struktur	s 11
3.2.6 Deltagarna	s 12
3.2.6.1 Tolerans	s 12
3.2.6.2 Beteende	s 12
3.2.7 Faktorer som påverkar kommunikationen	s 12
4. Metod	s 13
4.1 Val av metod	s 13
4.2 Urval	s 13
4.3 Forskarroll och etiska överväganden	s 14
4.4 Tillvägagångssätt och problem som uppstod	s 15
5. Analysmetoder	s 16
5.1 Samtalsanalys	s 16
5.1.1 Närhetspar och sekvens	s 16
5.1.2 Turtagningsregler	s 17
5.1.3 Ämnesövergångar	s 17
5.1.3.1 Ämnesframkallare	s 18
5.1.3.2 Topiknominering	s 18
5.1.3.3 Preannonsering	s 18

5.1.3.4 Ämnesväxlare	s 18
5.1.3.5 Ämnesdigression	s 18
5.1.3.6 Ämnesavslutning genom avbrott	s 18
5.1.3.7 Gradvis glidande ämnesbyte	s 19
5.2 Komparativ analys	s 19
6. Resultat och analys	s 19
6.1 Närhetspar	s 19
6.2 Samtalens inledningar	s 21
6.3 Samtalens avslutningar	s 23
6.4 Turtagningsregler	s 25
6.4.1 Talarbyte i chattsamtal	s 25
6.4.2 Talarbyte i ICQ-samtal	s 30
6.5 Ämnesövergångar	s 32
6.6 Var byter man ämne?	s 38
6.7 Språk	s 39
6.7.1 Audiovisuella effekter	s 39
6.7.2 Förkortningar	s 41
6.7.3 Alternativ stavning	s 42
7. Slutsatser	s 42
7.1 Externa faktorer	s 42
7.1.1 Modem eller fast uppkoppling?	s 42
7.2 Tidsmässiga faktorer	s 43
7.2.1 Tidsmässig fördröjning	s 43
7.2.2 Tidsmässig struktur	s 43
7.3 Tekniska faktorer	s 43
7.3.1 Uppdatering	s 43
7.3.2 Kommunikationen är skriftlig	s 43
7.4 Rumsliga faktorer	s 44
7.4.1 Anonymitet och krav på samtalspartnern	s 44
7.4.2 Kommunikationskanalens syfte/funktion	s 44
7.4.3 Deltagarna	s 45
7.5 Tankar kring resultatet	s 45
8. Slutdiskussion	s 46
Källförteckning	s 48

1. Inledning

Jag glömmer aldrig första gången jag var inne på en chattsida. Det var för några år sedan på en amerikansk chattsida. Nybörjare som man var så testade man sig fram till en början. Om jag inte visste det innan så förstod jag hur lite jag kunde när jag fick frågan ”a/s/l”? Eftersom jag inte hade en aning om vad detta betydde så frågade jag rätt ut vad personen menade. Svaret blev age/sex/location. Mitt svar på detta blev därför ”I’m a 20-year-old girl from Sweden”. När jag ställde samma fråga tillbaka fick jag svaret 25/m/ohio. Då förstod jag att man skulle svara i samma form som frågan var ställd (m för male och f för female). Detta är ett av många olika sätt att uttrycka sig på som är speciellt för chattspråket. Det finns som i muntliga samtal oskrivna regler som man lär sig efter ett tag. Med tanke på hur utspritt både chattning och ICQ är idag, framförallt bland ungdomar och studenter, så tyckte jag det kunde vara intressant att undersöka dessa kommunikationsformer närmare. Då jag har ett stort intresse för nya kommunikationsformer och språk i allmänhet tyckte jag det kunde vara intressant att kombinera detta intresse. Därför har jag valt att undersöka hur chattsamtal och ICQ-samtal är uppbyggda och varför de ser ut som de gör.

1.1 Val av problem

Jag har alltid haft ett stort intresse för språk och kommunikation. Framförallt tycker jag det är spännande med nya kommunikationsformer som hela tiden dyker upp genom samhällets tekniska framsteg. I dagens samhälle uppmanas vi överallt att kommunicera via olika tekniska hjälpmedel, som mobiltelefoner och datorer. Man kan se en utveckling mot en kommunikation som präglas av en frånvaro av fysisk kontakt människor emellan. Två av dessa kommunikationsformer som är utspridda i dagens kommunikativa samhälle är chattning och ICQ. Därför tyckte jag det kunde vara intressant att undersöka dessa samtal lite närmare, hur de är uppbyggda och varför de ser ut som de gör. Mitt empiriska material är tre chattsamtal från Passagens chattsida och två ICQ-samtal. Den analysmetod jag utgår ifrån är samtalsanalys.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka hur samtalsstrukturen i chattsamtal och ICQ-samtal påverkas av den kommunikationskanal de förs i samt vilka faktorer strukturen påverkas av. För att kunna besvara syftet använder jag följande frågeställningar:

- Hur är chattsamtal och ICQ-samtal uppbyggda?

Här kommer jag att undersöka samtalsstrukturen, dvs. hur inledningar och avslutningar ser ut, hur talarbyten sker samt var och hur man byter ämne.

- Vilka faktorer när det gäller kommunikationskanalernas möjligheter och begränsningar inverkar på samtalsstrukturen i chattsamtal och ICQ-samtal?
- Vilka likheter och skillnader finns mellan ICQ - och chattsamtalen och vad beror dessa på?

När jag jämför samtalen kommer jag förutom samtalsstrukturen att undersöka samtalens språk, funktion samt yttre förutsättningar.

1.3 Disposition

Jag inleder med ett kapitel innehållande bakgrundsfakta om Passagen, ICQ och hur man använder dessa kommunikationsmedel. Kapitel 3 är mitt teoriavsnitt som inleds med en introduktion till vad ett samtal är för att följas av karaktäristiska drag som datastyrd

kommunikation delar. Kapitel 4 innehåller val av metod, urval, forskarroll och etiska överväganden samt tillvägagångssätt och problem med detta. I kapitel 5 går jag igenom de analysmetoder jag ska använda mig av, nämligen samtalsanalys och komparativ analys. Kapitel 6 är mitt resultat- och analyskapitel där jag genomgående ger exempel från respektive samtal. Uppsatsen avslutas med slutsatser i kapitel 7 och en slutdiskussion i kapitel 8.

2. Bakgrund

För att få lite förståelse om hur man egentligen går tillväga när man använder dessa kommunikationsmedel kommer jag i detta kapitel att ge en kort förklaring till detta. Jag har även valt att ge bakgrundsinformation till Passagen och ICQ då dessa är mina utvalda analysområden.

2.1 Passagens chatthistoria

Passagen invigdes under hösten 1995 och några dagar senare startades deras första webchatt. Chatten, som hette *SNACK*, var enkelt utformad och hade på denna tid få användare. 1996 ersattes *SNACK* av tre nya chattrum; *Entrén*, *Arenan* och *TV-rummet*. Eftersom ingen använde *Arenan* och *TV-rummet* togs dessa rum bort. Samma år lade www.everyday.com ner sina webchattar, vilket resulterade i att Passagen fick en mängd nya chattare. Ett nytt rum, *Exilen*, skapades för dessa nya chattare. Hösten 1996 lade man till tjänsten *Privatchat*, och man flyttade även chattarna till en egen server med namnet www.chat.passagen.se. 1997 sköt antalet chattare i höjden tack vare att Internetabonnemang infördes. Passagen beslöt att införa en chatt som var målgruppsinriktad och resultatet blev 35+. Detta år skapades även rummet *Basement*, som inte fanns länkad någonstans utan adressen spreds via mail. Rummet var ämnat för stammischattarna som ville undvika alla nybörjare. Idag hittar man länken på förstasidan. Nu införde man också en sida där man kunde hitta hjälpsidor och länkar till alla chattar. Hösten 1997 introducerades javachattarna som har fler funktioner än webchattarna. Till javachattarna hör *Nöjeschatten*, *Sportchatten* och *Spelchatten*. 1998 skapades rummet *Sommar* för att testa en del nya funktioner som finns i alla rummen idag. Dessa funktioner innefattar privata meddelanden och skyddande av sitt alias. Inte förrän 1999 gör man en chattskola för alla dem som inte vet hur man gör när man chattar (Scandinavia Online AB, 1). Passagen har ca 5000 chattare om dagen (Passagens Kundtjänst, 020110).

2.2 Vad är chattning och hur gör man när man chattar?

Chattning är en form av interaktion som sker via persondatorer och som liknar elektronisk brevväxling med den stora skillnaden att fördröjningen är minimal. Chattning är enligt Kollock & Smith en av de mest populära interaktionsformerna på Internet (Kollock & Smith, 1999) och är enligt Karlsson den skriftliga kommunikation som ligger närmast muntlig kommunikation (Karlsson, 1997). Man skiljer mellan *www*-chattar och *IRC*-chattar. *Www*-chattarna är de länkar som man når direkt via Internet och som är de mest användarvänligaste, medan *IRC*-chattarna (*IRC*= Internet Relay Chat) nås via särskilda servrar, vilket förutsätter att man har ett *IRC*-program (Johansson, 1997). Det går inte att spara den konversation som äger rum på webchattar, man kan endast scrolla tillbaka ett visst antal meddelanden (Sveningsson, 2001).

Passagens chattsida hittar man på adressen <http://chat.passagen.se>. Först och främst måste man välja ett chattrum, ibland säger rummets namn något om dess karaktär, men många har

allmänna namn. När man har valt rum blir man uppmanad att välja ett alias. Antingen väljer man sitt riktiga namn eller ett påhittat som man kan registrera med hjälp av ett lösenord som man själv väljer. Det kan bara finnas en användare med samma namn, så ju ovanligare namnet är desto bättre. Vill man inte registrera något namn kan man gå in i chatten som Anonym. En del använder en bild av sig själv bredvid sitt alias. Detta gör man genom att skriva in bildens adress på inloggningssidan.

Väl inne i chattrummet är varje meddelande märkt med alias, den adress man skriver ifrån, datum och tidpunkt. Under alla meddelanden finns en ruta där man skriver i det man vill säga. Efter det klickar man på knappen "Snacka och lyssna", som därmed uppdaterar sidan och alla nya meddelanden inklusive ens eget kommer upp. Om man bara vill höra vad de andra säger kan man använda denna knapp utan att själv skriva något. Vill man skriva ett privat meddelande, dvs. något som *en* person och ingen annan ska se, skriver man mottagarens namn/alias inom parentes följt av meddelandet. Då dyker meddelandet upp på mottagarens skärm efter rubriken *Privat meddelande*. Dessa meddelanden kallas ofta för röda meddelanden eftersom rubriken är skriven i rött. Ibland råkar man ut för otrevliga människor och för att undvika dessa kan man utnyttja funktionen *Ignorera*. Man skriver då i personen/personernas namn i "ignorerarutan" vilket medför att man inte ser dessa meddelanden alls.

Det händer att folk som träffas inne på chatten vill prata ifred utan att behöva skicka privata meddelanden. Man kan då skapa ett eget privat rum. Detta gör man på inloggningssidan där man fyller i vad man vill att rummet ska heta. När detta rum är skapat finns det med under rubriken *Privata rum* och den som man vill prata med kan gå in via denna länk (Scandinavia Online AB, 2)

Om man har några funderingar kring chattandet finns en chatthjälp, där några av de vanligaste frågorna finns. Här finns också *Netikett*, dvs. de oskrivna regler man bör följa när man chattar. Några av dessa regler är att man inte ska skriva med stora bokstäver eftersom det är detsamma som att skrika. Man ska också undvika könsord, porrbilder och att skriva samma meddelanden flera gånger. Här tipsas det även om *smileys*, de effektiva känslofigurerna (Scandinavia Online AB, 3) Förutom dessa oskrivna regler har Passagen särskilda säkerhets- och etikregler som gäller vid chattande. Dessa regler uttrycker förbud mot; uppmaning till brott, hets mot folkgrupp, barnpornografi, olaga våldsskildring, upphovsskyddat material utan tillstånd. Det är även förbjudet att göra eller sprida marknadsföring och att massposta inlägg (Scandinavia Online AB, 4)

2.3 Vad är ICQ och hur använder man det?

ICQ uttalas I Seek You (Jag Söker Dig) och är ett program som man kan ladda ner gratis från www.icq.com. När man väl har installerat programmet kan man söka upp bekanta och vänner genom ett sökverktyg "Add/Invite Users" som finns på ens personliga kontaktlista där man kan söka på namn, nickname, ICQ-nummer (det användarnummer man får när man har installerat programmet) eller e-mail - adress. ICQ är inte bara ett program med vilket man kan skicka meddelanden, utan det tillåter även att man kan skicka filer, e-maila, SMS: a, chatta, prata i telefon om man har de rätta inställningarna, göra en egen hemsida m.m. När man installerar ICQ kan man välja om man som användare vill godkänna de som lägger till en på ens användarlista eller om detta godkännande inte behövs. När man väl har lagt till de personer man vill ha på sin lista kan man ändra personernas nickname om man vill att de inte ska heta det som personerna själva har döpt sig till. Detta gör man genom att klicka på "Rename" som är en rubrik som blir synlig när man klickar på den person det gäller.

Man kan välja om man vill vara helt online eller om man vill vara i ett *away* – eller *N/A* (= Not Available) – *mode*. Det finns även andra tillstånd då man kan vara *Invisible* (då man är

online endast för de personer man vill ska se en), *DND* (Do not Disturb), *Free for Chat* (då tillåter man vem som helst med ICQ att ta kontakt med en för att chatta), *Occupied* (då man helst inte ska störa såvida det inte är viktigt). När man vill skicka ett meddelande kan man antingen dubbelklicka på mottagaren eller klicka på mottagaren då man kan välja ”meddelande” från en lista som kommer upp. Vid båda varianterna kommer en ruta upp där man skriver sitt meddelande och klickar på ”Send”. Skickar man ett meddelande till någon som är helt online kommer meddelandet fram direkt. Är mottagaren i något av de andra tillstånden får den som skickar meddelandet upp en meddelanderuta antingen med en standardtext där det står att personen inte är tillgänglig eller med en valfri text som användaren själv skriver. I dessa meddelanderutor kan man skriva att man inte är hemma eller något annat som ger den som skickar ett meddelande en vink om varför mottagaren inte svarar. Man kan även skicka ett meddelande till någon som är offline vilket innebär att mottagaren får meddelandet nästa gång han eller hon är online. Om man av någon anledning vill ta bort en person från kontaktlistan kan man göra det genom att klicka på personen och välja ”Delete”. (ICQ Inc. 1998-2002)

3. TEORI

Detta avsnitt kommer huvudsakligen att beröra karaktäristiska drag som datastyrd kommunikation delar, då både chattning och ICQ är former av detta. Jag kommer dock att inleda teoriavsnittet med att beskriva vad ett samtal är, dess syfte och några tankar om varför man kommunicerar.

3.1 Vad är ett samtal?

Enligt Nilsson är ett samtal en symbolisk kommunikation mellan människor. Han ser samtalet som en process som inleds med en hälsning varefter olika ämnen tas upp för att till sist avslutas med ett avsked. Nilsson nämner även en annan definition där samtal är detsamma som utbyte av information mellan två eller flera personer. Nilsson menar också att ett samtal är något som deltagarna förhandlar fram, det är med andra ord inget som är bestämt i förväg. Alla samtal är uppbyggda av vissa regler och har olika strukturer, beroende på vad för slags samtal man studerar. (Nilsson, 1993) För att en konversation ska kunna genomföras och förlöpa smärtfritt krävs det att samtalsdeltagarna följer vissa regler som helst ska vara gemensamma för de inblandade. (Nilsson, 1982) Norrby påpekar dock att vi som samtalsdeltagare inte är medvetna om dessa regler, utan vi vet hur vi ska bete oss för att ett samtal ska fungera (Norrby, 1996). Nilsson menar på samma sätt att vi tar dessa regler för självklara och det är först när någon bryter mot dem som vi lägger märke till dem. (Nilsson, 1993)

Enligt Nilsson har alla personer som deltar i ett samtal ett syfte med eller motiv för samtalet, vilket kan vara mer eller mindre medvetet. Syftet skiljer sig även åt beroende på vad för slags kommunikation det rör sig om. För att uppfylla sina syften måste samtalsdeltagarna på något sätt samordna konversationen, vilket bland annat innebär att man ska lösa vissa problem som att inleda och avsluta ett samtal samt att turas om i samtalet. (Nilsson, 1982)

Att samtala är något vi gör varje dag, utan att tänka på det. Skulle vi tas ifrån möjligheten att kommunicera med andra människor skulle vi enligt Norrby störas av det. Man skulle uppleva livet som ett socialt tomrum. Andra forskare menar att människans liv är dialogiskt uppbyggt, dvs. att det är när vi kommunicerar med andra människor som vi blir en social varelse (Norrby, 1996). Dessa tankesätt kan liknas vid ett begrepp som Asplund kallar *social responsivitet*. Asplund menar att människan är socialt responsiv, där social har betydelsen sällskaplig och responsiv härstammar från respons, dvs. svar eller gensvar. Detta

innebär att människan är en varelse som blir till en individ i närvaro av andra människor. Isoleras människan blir hon liv - och mållös. Asplund menar alltså att det är i vår sociala responsivitet som vi utvecklar vår individualitet. Människan är en socialt responsiv varelse och den sociala responsiviteten är en förutsättning för vår normalitet. När människor förhåller sig socialt responsiva till varandra kommunicerar de med varandra. Människan hade inte kunnat utveckla ett språk utan sin sociala responsivitet (Asplund, 1987). Moberg menar att ett samtal är ett språkligt arbete där man skapar och återskapar mening och även förändrar och stärker sociala relationer (Moberg, 2000). Nilsson menar att det mesta av det som sker socialt görs genom språk i någon form (Nilsson, 1982). Därför kan det vara intressant att undersöka hur chattsamtal och ICQ-samtal ser ut då dessa kommunikationsformer är sociala handlingar som är vanliga i dagens samhälle, särskilt bland ungdomar.

3.2 Computer-mediated communication (CMC)

Eftersom jag inte lyckats hitta någon litteratur specifikt om ICQ kommer följande kapitel att utgå från chattning. Men eftersom både chattning och ICQ är en form av datastyrd kommunikation anser jag att den teori som hänvisas till chattning även kan tillämpas på ICQ-samtal. Jag kommer att använda mig av den engelska förkortningen CMC, då detta begrepp är så pass etablerat inom detta område, och eftersom det inte finns något likvärdigt svenskt begrepp. I detta kapitel tar jag upp sådant som är viktigt att beakta när man ska analysera samtal som förs i datastyrda kommunikationskanaler som chatt och ICQ är. Detta innefattar samtalens *turtagning*, *adressering*, *inledningar* och *avsked*, *språk*, *tidsmässiga struktur*, *samtalens deltagare* samt *faktorer som påverkar kommunikationen*.

Enligt Ferrara et al. finns åtminstone tre karaktäristiska drag som computer-mediated communication (CMC) delar; för det första sker utbytena genom skriven kommunikation genom att använda datorns tangentbord. För det andra saknar denna kommunikation paralingvistisk information, dvs. läsaren har mindre tillgång till ickeverbala och sociala signaler. Kommunikationen kan för det tredje ske oavsett deltagarnas geografiska position (Sveningsson 2001). Jones menar att CMC har framförallt två karaktäristiska drag. För det första skapar kommunikationen en gemenskap, eller en känsla av gemenskap bland dess användare. För det andra förkroppsligar det personlig kommunikation som sker via datorn och det skrivna ordet (Jones 1997a).

3.2.1 Turtagning

Ett karaktäristiskt drag som många synkrona kommunikationsformer delar är hur sekvenser är organiserade, vilket kallas turtagning. Cherny betonar vikten av att beakta turtagningen när man analyserar kommunikationen i ett medium som detta, eftersom det bli en kritisk aspekt på mediets interaktion (Cherny, 1999). Werry menar att turtagningen i datamedierad kommunikation inte fungerar på samma sätt som i en interaktion ansikte mot ansikte. Mediets brist på samtidighet medför att talarna inte behöver förhandla sig till sin tur samt att överlappningar och avbrytningar är omöjliga (Herring, 1996). Sveningsson påpekar att på grund av mediets begränsningar, dvs. att man inte kan skriva meddelande över varandra kan det bli förseningar mellan turerna. Detta kan resultera i att ett svar på en fråga kommer långt efter att frågan har ställts. Denna försening är beroende av hur snabbt och hur långa meddelanden deltagarna skriver. Turtagningen är inte organiserad på samma sätt som i ansikte mot ansikte – konversationer eftersom denna regleras genom blickar och intonation. Vad som är karaktäristiskt för webchattar, till skillnad från t.ex. ICQ, är att användaren måste klicka på en knapp för att nya meddelanden ska uppdateras. Detta medför att flera användare kan skriva eller svara på frågor samtidigt vilket får följden att ett svar kan komma långt efter att frågan har ställts.

När man ska analysera interaktionen bestämmer kontexten vilket tidigare uttalande som ett meddelande riktar sig till. Detta försvåras enligt Sveningsson av två saker. För det första är avståndet mellan frågor och svar beroende av hur snabbt deltagarna skriver och hur många andra användare som är inloggade (ju fler användare desto fler meddelanden kommer emellan fråga – svar). För det andra är många olika konversationer mellan olika personer blandade och går in i varandra (Sveningsson, 2001). Karlsson menar dock att även om chattning tillåter en interaktion mellan många deltagare samtidigt, är samtal mellan två personer det vanligaste. (Karlsson, 1997)

3.2.2 Adressera

Ett annat karaktäristiskt drag för CMC är att börja sitt meddelande med att adressera det till någon genom att skriva mottagarens namn följt av kolon, halvparenteser etc. Werry menar att detta är ett sätt att få kontinuitet i turtagningen. Det fungerar dessutom som en kompensation för den försvagade länken mellan sändare och mottagare. Hur man adresserar sitt meddelande kan skilja sig åt från person till person. Man kan även baka in mottagarens namn i svaret. Ofta krävs det att man adresserar sina meddelanden vid varje nytt yttrande även om det är till samma person hela tiden. Detta beror enligt Werry på att man som chattare är mer passiv än i andra synkrona kommunikationsformer. Det varken krävs eller är möjligt att flika in med responser som nickande eller hummande för att visa att man lyssnar. Om man inte är så många chattedeltagare i rummet kan man utesluta adresseringen. Meddelandet kan även innehålla tillräckligt med information så att alla förstår vem det är riktat till (Herring, 1996). Sveningsson menar dessutom att för att få uppmärksamhet måste chattarna ofta adressera meddelandena direkt till en person, annars är det ingen som känner ansvar att svara på meddelandet. Men inte ens detta sätt är en garanti för att någon svarar (Sveningsson, 2001).

3.2.3 Inledning och avsked

Enligt Goffman är både hälsningar och avsked ofta överdrivna vad gäller t.ex. känslomässighet, vilket kan förklaras med att man måste kompensera för den verbala och ickeverbala kommunikation som ej är möjlig över Internet. Sveningsson menar att chattsamtalens inledningar är ett exempel på att vissa beteenden och meddelandetyper är så vanliga att de har blivit konventioner. Inledningarna följer en agenda då vissa ämnen som namn, ålder, hemort etc. behandlas. Detta är intressant med tanke på att chattning är en informell och oreglerad kommunikationsform. Det kanske är just på grund av mediets öppenhet och informella karaktär som användarna känner att de behöver någon slags struktur i samtalet (Ibid.).

3.2.4 Språk

Medan asynkron kommunikation ligger närmare det skrivna språket, är synkron kommunikation mer likt det talade språket. Werry har gjort en studie av IRC (Internet Relay Chat) och menar att den kommunikation som skapas här är en direkt effekt av mediets begränsningar, kombinerat med en önskan att skapa skriftlig kommunikation som är så lik den muntliga som möjligt (Herring, 1996). Michail Bakhtin menar att grupper som uppstår över tid genererar särskilda betydelser som är specifika för gruppen. Till slut uppkommer nya tal- och språkformer som är unika för den gruppen (Jones, 1997a).

3.2.4.1 Audiovisuella effekter

Werry menar att man i CMC på något sätt måste kompensera för den ickeverbala kommunikation som inte är möjlig i detta medium. Ett exempel på detta är *kraaaaaaam* för att markera en lång och utdragen intonation. Andra exempel är enligt Werry när man skriver ut hur ord låter för att kompensera för att man inte kan säga det själv. Werry påpekar även att stora bokstäver sällan används vid början av meningar, utan för att markera en betoning, eller

vid hela meningar för att visa att man skriker. Användandet av smileys är ett annat sätt att kompensera för avsaknaden av ickeverbal information. Smileys används för att uttrycka fysiska uttryck; exempelvis vanligt leende: ☺; ironiskt leende eller flirt: ;-). Genom att använda asterisker kan man uttrycka fysisk information; *haha* eller *kram* (Herring 1996).

Även David F Shaw tar upp faktumet att chattning i realtid saknar fysisk kontext; det existerar inget fysiskt kroppsspråk, ingen fysisk närvaro, inga ton – eller röstlägen eller ansiktsuttryck som hjälper till att koda meddelandena. Många menar att de som kommunicerar över Internet har färre möjligheter att uppfatta ett meddelande korrekt än vad de har som för en konversation ansikte mot ansikte. Det finns ju trots allt bara bokstäver, siffror och symboler till hands. Men de som kommunicerar på Internet är enligt Shaw mästare på att skapa substitut för fysiska uttryck, med hjälp av t.ex. smileys och asterisker (Jones, 1997b).

3.2.4.2 Förkortningar och alternativ stavning

Werry tar upp faktumet att förkortningar är vanliga, både vedertagna och sådana som uppkommit genom att de har använts mycket i mediet. Exempel på detta är *ngn* för någon och *iaf* för i alla fall. Det finns även akronymer som t.ex. den förkortade formen **s** för skratt. Dessa förkortningar används dels för att spara tid, men syftet kan även vara att man visar att man behärskar de särskilda språkliga koder som mediet innehåller (Herring, 1996). Enligt Werry & Ferrara et al. är det även vanligt att man förkortar ord genom att byta ut eller utesluta vissa bokstäver som till exempel *oxå* för också och *tebax* för tillbaka. Ett annat sätt att förkorta är att skriva ut orden så som de uttalas, exempelvis *d e* för det är (Sveningsson, 2001). Sveningsson menar att även om förkortningar som även används i standardspråket förekommer, är det mycket vanligt att nya ord och förkortningar skapas, särskilt vid frekvent använda ord och uttryck, exempelvis *mess* för meddelande (Ibid.). Judith S. Donath påpekar att olika språkmönster utvecklas genom deltagarnas interaktionsstilar – särskilt fraser och förkortningar. Man myntar nya ord och gamla ord får nya betydelser. Donath menar att det är viktigt för känslan av gruppstillhörighet att vara införstådd med dessa ord och begrepp (Kollock & Smith, 1999).

Användare av synkrona kommunikationsformer använder enligt Werry ofta en alternativ stavning av ord för att kompensera för avsaknaden av intonation och annan ickeverbal information. Det är visserligen inte helt säkert att den enda anledningen till detta fenomen är de tekniska omständigheter som råder. En annan möjlig förklaring kan vara att den alternativa stavningen skapar en informell och lekfull atmosfär (Sveningsson, 2001). Lynn Cherny menar att alternativ stavning, som t.ex. *nite* för *night*, och *&* för *och*, används för att snabba upp konversationstempot (Cherny, 1999). Sveningsson menar att detta medium är begränsat på det sätt att det är svårt att skilja mellan olika ”röster” – alla ser likadana ut. Detta kan därför kompenseras med att ha en personlig kommunikationsstil eller ett eget sätt att stava på (Sveningsson, 2001).

3.2.5 Tidsmässig struktur

Nancy K. Baym tar upp två olika tidsmässiga strukturer som CMC kan ha, vilket är *synkron* och/eller *asynkron* struktur. Synkron kommunikation innebär att alla deltagare är online samtidigt och läser och svarar varandra omedelbart. Asynkron kommunikation kräver däremot inte att deltagarna är online vid samma tid samt att man kan läsa och svara på meddelanden vid olika tillfällen eftersom alla meddelanden sparas (Jones 1997a).

Chatt är ett synkront kommunikationsmedel, dvs. meddelanden som skrivs när genast alla uppkopplade deltagare, vilket därmed tillåter real-time konversation. För att kunna se vad de andra chattedeltagarna har skrivit måste man hela tiden trycka på en uppdateringsknapp, om

man inte väljer automatisk uppdatering som vissa chatsidor har. Detta medför att svaren på frågorna kan komma långt efter att frågorna har ställts. (Sveningsson, 2001)

ICQ är en hybrid form av interaktion, dvs. det är både synkront och asynkront. Detta tillåter både direktkommunikation och att meddelandena sparas så att man kan kommunicera även om båda deltagarna inte är online samtidigt. ICQ har många funktioner. För det första kan användarna se vilka av ens vänner som är online förutsatt att de har programmet och är med på ens personliga kontaktlista. Programmet tillåter även ett snabbt och enkelt sätt att kommunicera antingen genom ett e-mail liknande meddelanden eller genom chattning. Det går snabbare att kontakta någon via ICQ än att logga in på en chatsida varför många hellre väljer ICQ (Ibid.). Jag anser även mediet vara effektivare eftersom meddelandena sparas vilket möjliggör kommunikation utan att båda är online samtidigt.

3.2.6 Deltagarna

3.2.6.1 Tolerans

Enligt Sveningsson har deltagarna ofta ingen tolerans vad gäller tystnad. Istället för att invänta partnerns svar utnyttjar de utrymmet så mycket som möjligt vilket får följden att de pratar över varandras huvuden eller att de pratar om två olika saker samtidigt. Om en av deltagarna ligger efter i konversationen är det vanligt att denna svarar på flera frågor på samma gång, eller under samma tur. Däremot har deltagarna ofta hög tolerans vad gäller stavfel och grammatiska fel på grund av det höga tempot. Det är dock vanligt att man korrigerar ett felstavat ord när man ser sitt meddelande komma fram (Sveningsson, 2001).

3.2.6.2 Beteende

Enligt Kiesler & Sproull uppför sig de som kommunicerar över Internet ofta friare och mer spontant än de skulle ha gjort i en interaktion ansikte mot ansikte. Det är även vanligt med ett beteende som inte skulle ha varit socialt acceptabelt i vardagslivet (Kollock & Smith, 1999). Även Sveningsson menar att många beter sig på ett sätt som man aldrig skulle göra offline, exempelvis att ignorera ett tilltal etc. En förklaring till detta kan vara deltagarnas möjlighet till anonymitet, vilket får följden att man inte behöver vara lika artig som i det verkliga livet. Vidare menar hon att en anledning till att vissa har ett beteende som inte är socialt acceptabelt kan vara att en användare hur han eller hon än gör inte får tag på en chattpartner. Detta kan leda till frustration och att man känner sig utanför, vilket då kan leda till detta offensiva beteende. Man kan likställa det med en protest mot att ingen vill prata med en (Sveningsson 2001).

3.2.7 Faktorer som påverkar kommunikationen

Reid tar upp problemet med att dialogen är skriven. De som har svårigheter att uttrycka sig genom eller förstå det talade språket kan få det lättare, medan de som har svårigheter med att läsa och skriva får det svårare. Chattning ställer höga krav på att man är snabb på att skriva.

Reid tar upp andra faktorer som påverkar och ibland stör kommunikation online. Detta kan exempelvis vara störningar utifrån – sådant som händer i ens omgivning, ofrivilliga nedkopplingar från Internet etc. Ibland händer det att den ena eller båda samtalsdeltagarna går ifrån samtalet p.g.a. att t.ex. telefonen ringer. Detta avbryter koncentrationen och medför att man måste upprepa vad man pratade om eller helt enkelt vänta till den andre deltagaren återvänder, vilket kan ta timmar eller i värsta fall dagar (Kollock & Smith, 1999).

4. Metod

4.1 Val av metod

Jag har valt att göra en kvalitativ innehållsanalys av chattsamtal och ICQ-samtal. Min analysmetod är samtalsanalys, vars syfte är "... att undersöka en dialogs form och drivkrafter och deltagarnas roll i den" (Hellspong, 2001:198). De flesta tänker antagligen på muntlig kommunikation när man talar om samtal. Eftersom jag har valt att analysera en skriftlig form av samtal vill jag poängtera att verbal kommunikation kan i de digitala medierna vara både skriftlig och muntlig (Nilsson, 1993). Då jag är ute efter att hitta återkommande mönster och försöka kartlägga den struktur samtalen består av har jag valt att utgå från ett CA-perspektiv, dvs. från Conversation Analysis. CA: s arbetsmetod bygger nämligen på att man utifrån sitt material försöker hitta vissa mönster som är återkommande (Norrby, 1996). CA utgår ifrån att alla samtal har en viss struktur med särskilda regler som följs (Moberg, 2000). Då jag har som syfte att jämföra de olika samtalen och försöka finna skillnader och likheter tänker jag förutom samtalsanalys använda mig av en komparativ analys. Syftet med den komparativa analysen är "... att jämföra olika texter eller genrer för att undersöka likheter, skillnader eller påverkan mellan dem" (Hellspong 2001:79)

4.2 Urval

Anledningen till att jag valde just chattsamtal och ICQ-samtal är att jag tyckte det skulle vara intressant att jämföra två samtalstyper med olika förutsättningar. Chattedeltagarna känner oftast inte varandra från början, medan de man som ICQ-användare har på sin lista oftast är vänner eller bekanta. Jag har valt att analysera endast ett chattställe, eftersom uppsatsens omfång och tidsbegränsning gör att det blir ett alltför omfattande arbete att använda flera länkar. Valet föll på Passagen dels för att jag ville ha en svensk chattsida, eftersom jag tror att ett annat språk gör analysen mer komplicerad med tanke på att man lätt missar/missförstår symboler etc. på ett främmande språk. Passagen är inte inriktad på någon speciell målgrupp, utan där finns något för alla, vilket man bl.a. kan se på chatterummen som heter allt från 15+ till sportchatten. Passagens huvudsida har ett stort urval av det mesta; nyheter, nöje, kultur etc. Jag vill nämligen ha en chattsida där chattningen inte är inriktad på ett särskilt ämne etc., då jag tror det blir ett bättre resultat när jag ska jämföra det med ICQ-samtalen. Passagen är dessutom Sveriges största portal vad gäller antal besökare (Scandinavia Online, 5) Av den enkla anledningen att jag inte har IRC koncentrerade jag mig på webchattar. Tidsmässigt har jag slumpmässigt, dvs. både dagtid och kvällstid, och både vardagar och helger, varit inne på chattsidan för att se om jag kunnat hitta några samtal. Ett kriterium var att det skulle vara någorlunda seriösa samtal som möjligt, dvs. inte tillfällen då alla bara skriker på varandra eller säger obscena ord till varandra. Resultatet blev att två av samtalen utspelar sig under dagtid och vardagar, medan ett är på en vardag fast på kvällstid.

När det gäller urvalet av ICQ-samtalen fanns det inte så valmöjligheter eftersom man inte kan få tillgång till andras samtal. ICQ är på detta sätt mycket mer privat än chattsamtal eftersom ingen utomstående kan observera samtalen. Jag fick därför fråga de personer jag själv har på min kontaktlista om någon kunde tänka sig att lämna ut ett samtal i forskningssyfte. Jag fick svar från två personer, varav jag fick ett samtal från den ena personen. Det andra samtalet kommer från en bekant till den andra personen. Det ska däremot poängteras att ett ICQ-samtal inte är endast ett enda samtal, utan jag fick tillgång till personernas hela samtalshistoria, vilket sträcker sig över flera månader. Eftersom ett enda samtal ibland är på endast ett par repliker var jag tvungen att ha ett större material som detta. Från början hade jag tänkt ha två samtal från varje genre, men eftersom ICQ-samtalen är

större i omfång ökade jag urvalet till tre chattsamtal. De fullständiga samtalen förvaras på Winstrupsgatan 9 i Lund. Jag skulle dessutom vilja klargöra att deltagarna, både i chattsamtalen och i ICQ-samtalen har en speciell och personlig skrivstil, därav de många stavfelen

4.3 Forskarroll och etiska överväganden

Jag har valt att inta en forskarroll som fullständig eller dold observatör. Detta innebär att deltagarna inte märker av forskaren över huvud taget. Enligt Lindlof passar denna metod särskilt bra vid situationer som man som forskare har fri tillgång till (Lindlof, 1995). Motiveringen till min valda forskarroll är att jag inte på något sätt ville påverka de samtal som jag skulle undersöka. Om jag hade deltagit i samtalen eller om samtalsdeltagarna varit medvetna om min närvaro, tror jag att samtalen hade blivit påverkade av detta. Dessutom lämpar sig denna roll bra eftersom vem som helst med tillgång till Internet kan iakttä chattsamtal. Denna forskarroll gäller dock endast vid insamlingen av chattsamtalen. Jag var aldrig närvarande vid ICQ-samtalen, utan fick dessa skickade till mig efter att samtalen blivit utvalda av samtalsdeltagarna själva. Paccagnella menar att närvaron av en forskare ofta påverkar den miljö som studeras. Människor som vet om att de blir observerade beter sig annorlunda än om de skulle varit ovetande om observationen. Patton menar på samma sätt att dolda observationer bäst fångar hur en miljö normalt ser ut. Enligt Paccagnella ger data-medierad kommunikation en stor möjlighet till att kunna studera interaktionen utan att någon lägger märke till det vilket medför att man undviker all påverkan av situationen (Sveningsson, 2001).

Sveningsson menar att man som forskare kan skapa ett eget chattrum där man bjuder in några personer. Det finns dock minst tre problem med detta; kommer någon över huvudtaget att komma till rummet?; vem kommer att dyka upp och varför?; kommer personerna att bete sig som de brukar? När det gäller forskning inom datamedierad kommunikation har sådana här konstruerade, experimentella miljöer blivit hårt kritiserade (Ibid.).

Enligt Sveningsson är ett chattrum öppet, vilket betyder att vem som helst kan följa den interaktion som pågår och detta är något som deltagarna är medvetna om (Ibid.). Även Sharf påpekar att alla som väljer att kommunicera online måste vara medvetna om att det finns en risk att informationen kan nå och användas av någon annan än den tänkte mottagaren (Jones, 1999b). Är man t.ex. i ett chattrum kan man få upp en lista över alla deltagare som befinner sig i rummet. Så även om det är endast två personer som konverserar i rummet måste deltagarna räkna med att det kan finnas andra personer där som endast lyssnar.

King menar att man bör ha två faktorer i åtanke när det gäller etiska överväganden kring data från Internet. För det första hur allmänt forumet är och för det andra hur pass känslig informationen som behandlas är. Chattsidors allmänna rum kan anses som en öppen plats, vilket betyder att det är ovanligt med känslig information (Sveningsson, 2001). Även Wellman & Gulia betonar att man måste fråga sig om forskningsplatsen är en offentlig plats, där deltagarna har lägre förväntningar och mindre skydd av privatlivet, eller om det är privata eller halvprivata platser där människor förväntar sig avskildhet (Kollock & Smith, 1999).

Jag anser att jag har gjort allt för att personerna inte ska kunna spåras. Jag använder fingerade namn och har tagit bort den adress varifrån de är uppkopplade. Angående deltagarna av ICQ-samtalen har de blivit informerade vad samtalen kommer att användas till, och även här använder jag fingerade namn. De hade även möjligheten att välja om de ville ställa upp eller inte.

4.4 Tillvägagångssätt och problem som uppstod

Jag började med att gå in i Passagens *Entré*, som är ett öppet rum där många chattare börjar innan man känner till de olika rummen. Snabbt insåg jag misstaget med detta eftersom det var väldigt många personer inne samtidigt. Detta resulterade i att alla pratade i mun på varandra, vilket gjorde att jag inte fick någon överblick över samtalen och det var helt omöjligt att följa ett ordentligt samtal. I och med att det var så många personer som pratade samtidigt kom det aldrig igång något riktigt samtal utan konversationerna stannade vid frågor som ”var bor du?”, ”hur gammal är du?” etc. Det kunde hända att en person frågade ut till alla: ”Hur är läget?” och fick då svar från 5 olika personer. Därefter var det omöjligt att hålla reda på vilka av dessa som fortsatte med ett riktigt samtal. Detta var dock en nyttig erfarenhet eftersom jag förstod att jag måste gå in i ett rum med ett färre antal personer. Mitt mål var att hitta ett samtal med färre personer som pratade en längre tid för att kunna upptäcka någon slags struktur. Sveningsson menar att det är en fördel att välja ett mindre chattrum. För det första blir den insamlade datan mer hanterbar och lättare att undersöka. För det andra blir det större sammanhang i dialogerna, de blir inte lika ytliga som i chattrum med många deltagare. För att kunna finna och undersöka sammanhängande konversationer är man som forskare tvungen att hålla sig till ett chattrum med få deltagare. Sveningsson menar dessutom att de etablerade normer och konventioner som samtalen präglas av är mer synliga i mindre chattrum (Sveningsson, 2001). Jag tycker det är mer intressant med samtal med färre deltagare då samtalen, vad jag har märkt, tenderar att bli mer seriösa och komplexa. Vid samtal med många deltagare kommer det enligt min erfarenhet inte igång några längre samtal. Enligt Sveningsson påminner dessutom chattsamtal med få deltagare om ICQ-samtal (Ibid.). Därför tror jag det blir ett bättre resultat att jämföra ICQ-samtal med chattsamtal med få deltagare.

En stor fördel med Passagens chattsidor är att det finns en ruta där man kan skriva i en siffra (högst 99), vilket resulterar i att man får se det antalet repliker tillbaka. Jag har funderat på ifall det spelar någon roll vilket eller vilka rum man hämtar materialet ifrån. Då jag efter en tids surfande mellan de olika rummen såg att många chattare hoppar in och ut mellan alla rum för att söka efter något bättre, kom jag fram till att det är av mindre betydelse vilket rum jag väljer. Jag gick in i rummen utan nickname, dvs. som Anonym, eftersom jag fick en massa påhopp från alla möjliga människor när jag kallade mig Jenny23. Min erfarenhet sa mig att när man heter Anonym vet ingen om jag är kille eller tjej, ålder etc. Detta tillsammans med att det inte är så lockande att ta kontakt med någon som heter Anonym gjorde att jag kunde få iaktta samtalen ifred. Rent praktiskt var mitt tillvägagångssätt enligt följande: När jag kom in i ett rum där två personer samtalade skrev jag t.ex. 50 i rutan ”Visa tidigare meddelanden”. Fick jag då upp tillräckligt många meddelanden tillbaka så att jag fick med samtals inledning, kopierade jag hela samtalen för att därefter klistra in det i ett Worddokument. Pågick samtalen fortfarande när jag var i samma rum kopierade jag de nya meddelandena allt eftersom. Jag märkte snabbt att det var lätt att sugas in i samtalen utan att vara objektiv. Detta har nog sin förklaring till att jag själv har chattat några gånger och jag har dessutom ICQ. Därför tog man vissa saker för givna till en början, man upptäckte inte en del regler för att man tog dem för naturliga. Resultatet blev tre samtal från tre olika chattrum.

I ICQ-programmet sparas alla konversationer under rubriken *history* varifrån man kan hämta sina gamla samtal. Ett problem som uppstod när samtalen skulle hämtas härifrån var att samtals fullständiga tidpunkt inte kom med. Datumet för samtalen uteblev, dvs. endast årtal och klockslag registrerades, vilket skapar en del problem. Det är viktigt för förståelsen av samtalen att veta om två repliker utspelas under samma dag, eller om det har gått en viss tid emellan. Jag fick därför kontakta personerna som gett ut sina samtal för att försöka lösa

problemet. Vi löste det genom att datumet skrevs in för hand i texten av de berörda personerna. Resultatet blev två ICQ-samtal.

5. Analysmetoder

5.1 Samtalsanalys

Samtalsanalys som även kallas Conversation Analysis (CA) bygger enligt Norrby på följande fundamentala antaganden:

- att all interaktion är strukturerad
- att alla bidrag till interaktionen – t.ex. ett yttrande i ett samtal – är såväl kontextberoende som kontextförnyande.
- att alla detaljer i interaktionen är potentiellt av värde och inget kan således avfärdas som irrelevant, slumpartat eller felaktigt.
- att studiet av social interaktion sker bäst genom att studera naturlig, ”äkta” interaktion (Norrby, 1996:31).

Enligt CA är alltså alla bidrag till samtalet både kontextberoende och kontextförnyande. När man pratar om kontext finns det dels en *yttre kontext* och dels en *inre kontext*. Till den yttre kontexten räknas den samhälleliga, sociala och kulturella kontexten. Man försöker då förklara språkligt beteende genom att ta hänsyn till sociala, åldersmässiga och könsrelaterade faktorer. Den inre kontexten däremot är själva samtalskontexten och inbegriper exempelvis taltempo och pauser. När man menar att alla bidrag till interaktionen är kontextberoende och kontextförnyande så syftar man på denna inre kontext. Samtidigt som kontexten hela tiden förändras genom yttranden så är yttrandena beroende av kontexten, dvs. av de föregående yttrandena. När man i ett samtal säger något, gör man det i förhållande till vad som sagts tidigare, men samtidigt förändras hela kontexten genom det vi säger. (Norrby, 1996). Jag har dock inte för avsikt att ta hänsyn till åldersmässiga och könsrelaterade faktorer eftersom jag inte vill fokusera mig på samtalsdeltagaren utan på kommunikationskanalen.

För att upptäcka vilken struktur ett samtal har använder man inom CA olika enheter som man delar in samtalet i. Dessa enheter är *närhetspar*, *sekvenser*, *turtagningsregler* och *ämnesövergångar*. Jag har för avsikt att använda dessa enheter vid analysen för att kartlägga samtalsstrukturen.

5.1.1 Närhetspar och sekvens

Ett samtal inleds vanligen med en hälsning som även besvaras med en hälsning. Detta kallas *närhetspar* eller *sekvens*. Hälsningen kan bara finnas i ett samtals början eller slut och utgör en viktig del av samtalet (Nilsson, 1993). Ett närhetspar är alltså ett yttrande som består av två tydliga delar, t.ex. hälsning – hälsning, fråga – svar, erbjudande – accepterande eller tillkännagivande – reaktion. Norrby definierar närhetspar som ”... två kommunikativa handlingar som tillsammans utgör ett replikskifte”. Närhetsparet består av två delar, en *förstadel* och en *andradel* som produceras av två olika talare, t.ex. ”Varsågod! – Tack så mycket!” (Norrby, 1996: 107). Närhetsparets förstadel skapar en förväntning om en fortsättning, så om andradelen uteblir kan störningar uppkomma. Närhetspar kan också utgöra större enheter när de har som syfte att vara mer generella. När enheterna används för exempelvis ämnesbyten, överenskommelser eller hela samtal, kallas de för *sekvenser*. En

sekvens kan definieras som en del av ett samtal där ämnet och deltagarna inte växlar. Följande exempel är ett samtal som innehåller två sekvenser. Den första sekvensen består av ”fråga – svar – bekräftelse”, medan den andra sekvensen byggs upp av ”fråga – förslag – motfråga – svar – bekräftelse”.

- A Vet du var boken ligger?
B Ja, den ligger väl på nedre hyllan.
A Bra, tack. När ska vi åka förresten?
B Om en timme ungefär. Hinner du då?
A Det blir bra för mig.
B OK, då säger vi klockan två (Nilsson, 1993).

5.1.2 Turtagningsregler

När vi samtalar tänker vi oftast inte på hur vi ska göra för att samtalet ska flyta på obehindrat. Detta beror på att talet är uppbyggt av regler som skapar en viss ordning. När man gör en samtalsanalys, är en av uppgifterna att beskriva denna ordning (Ibid.). Reglerna, som bestämmer hur ordet fördelas mellan deltagarna och när det är lämpligt att byta talare, är desamma oavsett vilken typ av samtal det är. För att kunna veta när det är lämpligt att t.ex. byta talare krävs det att vi kan identifiera vad som utgör en *samtalstur*. När talare skapar ett ordnat samtal använder de bl.a. ord, satser och yttranden som bygger upp samtalssturena. En samtalsstur är ett yttrande av något slag, t.ex. jasanya, jaha. Samtalssturen kan även definieras som den sammanhängande tidsperiod en talare har ordet (Norrby, 1996). Varje samtal har ett speciellt ställe där turen kan överlämnas vilket kallas *TRP*: transition relevance place, som kan översättas till *turbytesplats* eller *talartytesplats*. Talarbytet kan ske på tre olika sätt:

1. *Den som för tillfället talar kan direkt utse nästa talare.* Detta innebär att talaren riktar en direkt fråga till en av de övriga samtalsdeltagarna; A utser B. Vanligt är att man fångar någons uppmärksamhet genom att använda personens namn eller ett tilltalspronomen.
2. *Självnominering – nästa talare utser sig själv.* Om talaren inte utser nästa talare kan vem om helst ta över turen. Den som hinner först får rätten att tala; B utser sig själv.
3. *Turinnehavaren fortsätter – får en utsträckt (längre) tur.* Om den aktuella talaren inte utser nästa talare och om ingen annan tar över turen, måste den som talar kunna fortsätta; A fortsätter (Ibid.).

5.1.3 Ämnesövergångar

I ett samtal avhandlas oftast inte bara en sak, utan det berör en mängd olika ämnen. Det är inte alltid tydligt när ett nytt ämne introduceras. Nilsson poängterar att det kan vara svårt att inleda ett nytt ämne, särskilt om man inte får någon uppbackning från de övriga samtalsdeltagarna (Nilsson, 1993). Enligt Norrby kan man urskilja fyra tillfällen som är speciellt lämpliga för introduktion av nya ämnen.

1. Strax efter att samtalet påbörjats, alltså introduktion av det första samtalsämnet
2. Efter att ett annat ämne tydligt avslutats.
3. Efter tillfälliga ämnesutflykter
4. När samtalet håller på att gå mot sitt slut (Norrby, 1996:145).

Vid dessa fyra positioner har man inget givet ämne att fortsätta på, utan då gäller det att någon etablerar ett nytt. Detta kan ske genom *ämnesframkallare*, *topiknominering*, *preannonsering*,

ämnesväxlare, ämnesdigression, ämnesavslutning genom avbrott och gradvis glidande ämnesbyten (Norrby, 1996).

5.1.3.1 Ämnesframkallare

Ämnesframkallare och topiknominering inträffar när talaren försöker lägga över ämnesansvaret hos någon annan. Man försöker helt enkelt få någon annan att introducera ett ämne. Ämnesframkallande frågor är vanliga i ett samtals inledning och är ofta öppna till formen, som t.ex. *Hur är det?* Initiativet till en ämnesintroduktion ligger nu hos nästa talare. Men det är inte säkert denna talare nappar på ämnesframkallaren. Responsen kan med andra ord vara antingen prefererad eller disprefererad. Är den prefererad svarar den tilltalade på frågan och leder samtidigt in på ett ämne. Svarar respondenten på frågan utan att fortsätta ytterligare är svaret disprefererat. När detta händer försöker man oftast med en ny ämnesframkallare av typen *Vad har du haft för dig på sistone?* för att undvika att samtalet dör ut (Ibid.).

5.1.3.2 Topiknominering

Definitionen av topiknominering ligger mycket nära ämnesframkallare, det enda som skiljer dem åt är graden av specificering. En ämnesframkallare är allmänt ställd, medan en topiknominering är en direkt uppmaning att prata om ett visst ämne. Man styr in samtalet på ett specifikt ämne genom att ställa frågor som t.ex. *Studerar du fortfarande?* (Ibid.)

5.1.3.3 Preannonsering

En preannonsering fungerar som en förhandsvisning av det kommande samtalsämnet. Talaren säger något som annonserar vad han eller hon kan tänka sig att prata om, utan att nämna själva nyheten. Funktionen med preannonsering är att talaren vill fånga de andra deltagarnas uppmärksamhet och på detta sätt få en längre samtalstur. Exempel på preannonsering är *Har du hört att...?* (Ibid.)

5.1.3.4 Ämnesväxlare

Ibland tas nya ämnen upp så att man ser en tydlig markerad gräns. För att ett sådant ämnesbyte ska kunna ske måste det föregående ämnet vara avslutat. Ofta kan man markera ämnesövergången språkligt genom att säga *apropå det du sa tidigare*. På det här sättet knyter talaren an till något som sagts tidigare samtidigt som samtalet förs in på ett nytt ämne. Uttrycket *apropå ingenting* visar att det som sägs inte har något egentligt samband med det föregående ämnet, utan är bara en markering att talaren vill komma in på ett annat ämne (Ibid.).

5.1.3.5 Ämnesdigression

Ämnesdigression innebär att man gör tillfälliga utflykter från det aktuella ämnet. Dessa utflykter kan utgöras av parenteser i det pågående samtalet. Efter dessa parenteser, som exempelvis kan vara något i ens omgivning som man får syn på och som kommenteras, återgår man till det tidigare ämnet (Ibid.).

5.1.3.6 Ämnesavslutning genom avbrott

Denna typ av ämnesövergång innebär att en talare avbryter ett samtal genom att införa ett nytt ämne som inte har något samband med det ämne som pågår. Följande fiktiva samtal är ett exempel på ett ämnesavbrott:

A men ni trivs bra här då i Skåne?

- B javisst, de e jättebra här
A men din fru e väl från Tyskland va?
B ehm ska du gå på avslutningsfesten på tisdag?

Andra exempel på ämnesavbrott, som egentligen inte är särskilt vanliga i vardagssamtal, kan vara samtal som någon vill dominera över. Talaren kan då göra liknande ämnesavbrott för att styra samtalsutvecklingen (Ibid.).

5.1.3.7 Gradvis glidande ämnesbyte

Detta ämnesbyte innebär att det inte finns någon tydlig gräns mellan det gamla och det nya ämnet. Gradvis glidande ämnesbyte kännetecknas av att det föregående ämnet glider över till ett nytt ämne utan att deltagarna har avslutat det gamla. Vid denna ämnesövergång har det nya ämnet en tydlig koppling till det föregående. Poängen med ett gradvis glidande ämnesbyte är att en talare kommer med en annan synpunkt i ämnet som pågår. På detta sätt leds konversationen in på ett närbesläktat ämne och samtalet hålls därmed igång. Det kan vara svårt att skilja mellan gränsmarkerade ämnesbyten och glidande ämnesbyten. En regel man kan ta fasta på är att om innehållet i det nya ämnet är närbesläktat med det föregående är det ett glidande ämnesbyte. Skiljer sig däremot det nya ämnets innehåll från det gamla talar man om en gränsmarkering (Ibid.).

5.2 Komparativ analys

En komparativ analys går ut på att undersöka likheter, skillnader eller påverkan mellan olika texter. Jag utgår ifrån Hellspongs *Metoder i brukstextanalys* där han ger exempel på vad man kan undersöka hos texterna. Han jämför texterna med hänsyn till; *sammanhanget*, dvs. hur texternas yttre förutsättningar liknar och skiljer sig åt samt vilken funktion texterna fyller; *språket* där man undersöker ordförråd, meningstyper etc.; *innehållet* då man undersöker vilka teman och ämnen man tar upp samt underförstådda inslag; *det sociala*, dvs. vilka språkhandlingar man utför samt vilka attityder och värderingar som visas; *stilen* där man tar hänsyn till om texten är formell eller informell, om den är konkret eller abstrakt; *sambanden* vilket innebär att man undersöker om texterna har något inflytande på varandra, direkt eller via sina litterära traditioner (Hellspong, 2001). Eftersom jag är intresserad av att se hur samtalen är uppbyggda språkligt och strukturellt, kommer jag att använda mig av *språk* men även av *sammanhang* vilket kan vara användbart när jag vill undersöka samtalens olika funktioner samt hur de yttre förutsättningarna påverkar dessa samtal.

6. Resultat och analys

Jag kommer att inleda detta kapitel med att utgå från samtalsanalysens olika enheter. Detta innefattar samtalens inledningar och avslutningar eftersom dessa har med närhetsparen att göra. Därefter går jag in på samtalens språk där de ord som menas är kursiverade i exemplena. Jag har delat upp chattsamtalen och ICQ-samtalen var för sig för att göra analysen tydligare.

6.1 Närhetspar

a) Chattsamtal

Sveningsson (2001) menar att på grund av mediets begränsningar kan det blir förseningar mellan turerna. Detta kan resultera i att ett svar på en fråga kommer långt efter att frågan har ställts. Faktorer som påverkar detta mönster är den tidsmässiga faktorn, dvs. att det är en viss fördröjning vilket medför att man inte ser ett skrivet meddelande förrän man själv hunnit skriva ett nytt. Chattsamtalen karaktäriseras av att närhetsparens första- och andradelar inte följer på varandra. I följande exempel är de två första replikerna konstaterande från de båda deltagarna och kommer upp precis efter varandra. Oskars första replik är inte en reaktion på Nillas ”jag gillar dig” utan denna reaktion kommer inte förrän fyra repliker senare. Oskars sista replik i detta exempel är en reaktion på Nillas andra replik.

Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:41
oskar jag gillar dig!!!!	
oskar	Mån 7 Jan, kl 12:41
vill sova tror jag...	
Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:42
snälla inte sova utan mig	
oskar	Mån 7 Jan, kl 12:42
jaså...det var ju kul att höra... *S*	
oskar	Mån 7 Jan, kl 12:42
nä du kan också få sova om du vill....	

En annan viktig faktor är att mediet är skriftligt, vilket ställer krav på deltagarnas skrivskicklighet (Kollock & Smith, 1999). Nilla verkar i detta fall vara snabbare än oskar på att skriva vilket man märker när Nilla hinner skriva en reaktion på oskar första replik innan han hinner svara på hennes första kommentar. En ytterligare påverkande faktor är deltagarnas tolerans, eller snarare bristen på sådan. Den som är snabbast på att skriva blir otålig när ett svar eller en kommentar från ens samtalspartner dröjer för länge. Då händer det att personen ställer en ny fråga utan att invänta ett svar på den föregående. En viktig anledning till att det blir liknande förseningar är chattarna måste trycka på en uppdateringsknapp för att se nytillkomna meddelanden (Sveningsson, 2001). För att se nytillkomna meddelanden på Passagens chattsidor måste man trycka på en sådan uppdateringsknapp.

Ett karaktäristiskt drag för chattsamtalen är uteblivna svar. Norrby menar att närhetsparets förstadel skapar en förväntning om en fortsättning, så om andradelen uteblir kan störningar uppstå (Norrby, 1996). I följande exempel svarar martina inte på Willes fråga utan säger istället att hon måste gå. Det uppstår dock ingen störning utan Wille accepterar detta. Eftersom mediet är skriftligt är det lätt att både missa en replik samt att ignorera ett tilltal. Kiesler & Sproull menar att det är vanligt med ett sådant här beteende, dvs. att ignorera ett tilltal, vilket inte skulle varit acceptabelt i vardagslivet (Kollock & Smith, 1999).

Wille	Tor 3 Jan, kl 19:41
kan du köpa mig en tråler har bara därför att låka fram ett skrat.... Vad är en trålerhat? Hur ser en sån ut?	
martina	Tor 3 Jan, kl 19:43
Nä, måste dra snart....	
Wille	Tor 3 Jan, kl 19:44
Martina>> Men du kommer väll i morn?	

b) ICQ-samtal

I ICQ-samtalen följer närhetsparen på varandra. Reid menar att kommunikationen kan påverkas av yttre störningar, vilket medför att det blir fördröjningar mellan meddelandena (Ibid.). Då deltagarna kan göra något annat samtidigt som de är uppkopplade, eller vara otillgängliga, kan det gå lång tid mellan meddelandena i de samtal där båda deltagarna har

fast uppkoppling. Mellan de tre första replikerna i följande exempel är det 17 respektive 19 minuter.

Jeppe	2000-11-09 21:30	Hej! Har haft din biologiska syster på besök idag. De hade info ang universitet idag!
Karlsson	2000-11-09 21:47	Vad kollade hon på för något? Vad vissade du henne?
Jeppe	2000-11- 22:06	Hela Österäng var i Lund, info ang universitet Därefter hälsade Lina på på Mikael Hansen. Visade inget speciellt.

En annan anledning till att det kan gå lång tid mellan replikerna är att man kan skicka ett meddelande även när man vet att mottagaren inte är där. Man vill helt enkelt bara berätta eller informera om något. Detta är möjligt tack vare att ICQ är både synkront och asynkront. Detta betyder att alla meddelanden sparas vilket gör att man kan läsa och svara på meddelanden vid olika tillfällen (Jones, 1997a). Men även när båda deltagarna är närvarande följer närhetsparen på varandra. Detta tror jag beror på att ICQ-deltagarna är mer toleranta än vad chattarna är. Även i de ICQ-samtal där en av deltagarna har modem följer närhetsparen på varandra, men då utan någon längre tidsfördröjning (se nedanstående exempel). Anledningen till att det inte är så lång tidsfördröjning är att man är mer effektiv när man har modem. När personen med modem är uppkopplad får man passa på att prata och därför gör man inte heller något annat samtidigt.

Petter	2000-06-13 19:29	Nä inte mycket, pratade dock med Niklas igår han har fullt upp med att få ihop datautbildningen. För övrigt ska vi ha grilleri vid Sivansbacken i morrn - med Svamp. Sivans har tydligen lite sommaröppet...
Martin	2000-06-13 19:29	Trevligt, är det några svampar kvar.
Petter	2000-06-13 19:30	Vet int - får se i morrn...
Martin	2000-06-13 19:30	Låter rock'n'roll. Hälsa till dom jag känner.

6.2 Samtalens inledningar

a) Chattsamtal

Det finns många varianter på hur chattarna väljer att inleda sina samtal. En del inleder med en allmän öppningsfras som i följande exempel. Chattarna hoppas därmed att någon ska nappa på deras hälsningar.

Hjärta	Ons 2 Jan, kl 11:57
Hallå	
Cornelia	Ons 2 Jan, kl 12:00
Tjabba...är det nån som vill snacka lite?	
Bruden	Ons 2 Jan, kl 13:03
Tjafsa lite me mejj...=)	
amelia	Ons 2 Jan, kl 13:59

Finns det nån som vill snacka lite lr??	
Anonym	Ons 2 Jan, kl 15:38
hallå nån som vill chatta?	
pelle	Ons 2 Jan, kl 16:37
hello! Nån som vill snacka	

Det finns även inledningsfraser som är mer specifika angående önskad samtalspartner, vilket nedanstående exempel visar.

Lasse	Tor 3 Jan, kl 19:30
någon från norrtälje	
Nisse	Tor 3 Jan, kl 19:39
finns det nån från söder på chatten	

Jag har även hittat följande exempel på mer försynta inledningar som inte väcker någon direkt uppmärksamhet.

Fredrik	Tor 3 Jan, kl 18:58
kikar in	
stockholmskille från	Tor 3 Jan, kl 19:06
.....	

Även om någon nappar på ens inledning är det inte säkert att man väljer att prata med den personen. I följande exempel får Bruden napp direkt från Linköping. När hon inte besvarar hans hälsning uppstår det en störning, vilket får Linköping att säga ”hallå!”. Chattarna kan alltså välja själva vilka de vill prata med genom att ignorera respektive svara på någons hälsning.

Bruden	Ons 2 Jan, kl 13:03
Tjafs lite me mejj...=)	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 13:04
Vem e du då??	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 13:04
oxå från Örebro eller??	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 13:12
hallå!	

b) ICQ-samtal

I ICQ-samtal där någon av deltagarna har modem inleder man med en hälsning eller förfrågan om hur det är, vilket nedanstående exempel visar.

Martin	2000-05-31 16:02	hallå eller
Petter	2000-05-31 16:04	Läget i J-köping?
Martin	2000-05-31 16:04	It's all about rock man. Hur är det själv?

I samtalen där båda användarna har fast uppkoppling hoppar man över de inledande artighetsfraserna och inleder istället med kommentar på något som har hänt, eller en förfrågan om något, som i följande exempel.

Karlsson	2001-01-30 17:32	Du, jag funderar på att byta till Lund. Vad har
----------	------------------	---

din bror att säga om fysikutb. Där?

Jeppe	2001-01-30 18:56	Jodå, han verkar nöjd. Kanske inte världens bästa föreläsare, men annars bra. F anses kunna en del och får därför sämst föreläsare enl honom.
-------	------------------	---

Anledningen till detta beteende är att man är mer intresserad av hur den andra mår när man inte pratar så ofta, vilket är fallet när den ena deltagaren har modem. När båda har fast uppkoppling är inte artighetskraven så höga, då man inte ens kan förvänta sig att personen är tillgänglig och kan svara.

ICQ-samtalens inledningar påverkas av att det är ett asynkront medium, som tillåter att gamla meddelanden sparas (Jones, 1997b). Ett ICQ-samtal kan inledas med att man svarar på eller kommenterar ett meddelande från någon annan dag. Följande exempel visar detta som är möjligt tack vare att meddelandena sparas så att när personen som inte varit online på ett tag, kopplar upp sig kommer dessa gamla olästa meddelanden att dyka upp på skärmen.

Jeppe	2000-11-09 23:25	Ja cirkus är det. Elektorerna måste ta sitt förnuft till fånga och låta den som totalt fått flest röster bli president och inte låta 300 floridabor avgöra, då Gore har 200000 fler röster. Dessutom kommer massa folk beskyllas för fusk
Karlsson	2000-11-09 23:26	Precis, det har hänt att elektorers röstat annorlunda än vad de ”ska” Men bara 7ggr Nu ska jag lägga mig, hörs
Jeppe	2000-11-09 23:26	Hej!
Karlsson	2000-11-10 07:35	Enligt TV2 skulle det ta en vecka innan allt är klart, tokspännande situation just nu

6.3 Samtalens avslutningar

a) Chattsamtal

Chattsamtalens avslutningar är intressanta beträffande hur plötsliga och oförutsägbara de kan vara. Även om den person som vill avsluta samtalet säger något i stil med ”Jag måste sluta”, blir avsluten abrupta och onaturliga. Det som är karaktäristiskt är att det är acceptabelt med plötsliga avsked (se nedanstående exempel) Chattarna uttrycker ingen förvåning över de plötsliga avskeden utan avslutet accepteras med ett ”Okej, hej då”. Sveningsson (2001) menar att eftersom mediet tillåter anonymitet krävs det inte att man är artig. Jag tror även det beror på är att chattarna inte känner varandra och har därför inga krav på att man måste vara trevlig eller artig. Chattarna vet att personer kommer och går som de vill.

Marcus nee hörni...nu är det fridhemsplan som gäller för min del.	Tor 3 Jan, kl 18:57
Wille tobe>> Oki bye.	Tor 3 Jan, kl 18:57

Chattarna kan även avsluta samtalen utan att ge någon förklaring till varför de måste sluta – något som också är helt acceptabelt. Avsluten kan också vara mitt uppe i samtalet, till och

med mitt i ett ämne, som nedanstående exempel. Detta är acceptabelt eftersom chattarna inte förväntar sig någon artighet. Det är även möjligt tack vare mediets anonymitet, ingen vet vem man är och därför behöver man inte var trevlig.

Nilla		Mån 7 Jan, kl 12:49
oskar men sängen då orkar du dit		
oskar		Mån 7 Jan, kl 12:50
jo då...ska nog ordna sig ska du se....		
oskar		Mån 7 Jan, kl 12:50
men nu måste jag gå.....mycke att stå i		

b) ICQ-samtal

I ICQ-samtalen där en av deltagarna har modem är man artig och avslutar samtalen ordentligt genom att ange en anledning till varför man måste sluta. När användaren med modem inte kan prata längre blir det mer påtagligt eftersom han då går helt offline, vilket gör att det är mer på sin plats med ett riktigt avsked.

Petter	2000-06-13 19:55	SMS Kolla: tellustalk.com eller skicka sms direkt ”genom att maila till mobilnummer@esms.nu ” Kolla också: mtnsms.com eller Telias sajt, den sistnämnda kräver dock att man registrerar sig på ”deras ””Mina sidor””
		Nu ska jag hoppa bort till Marie, hon har bakat paj – mmm, gott! Vi höres och syns!!
Martin	2000-06-13 19:55	Ha det bra och hälsa marie.

I samtalen där båda användarna har fast uppkoppling verkar det vara mer acceptabelt att samtalen avslutas utan riktiga avsked. Anledningen till detta är att man har mindre krav på samtalen, man vet att den andre deltagaren kanske gör något annat samtidigt eller helt enkelt inte är där och då kan man inte förvänta sig ett riktigt avsked.

Karlsson	2000-11-19 22:20	Har jag sjkciakt sidan till dig om fel i bibeln?
Jeppe	2000-11-19 22:20	Känner jag inte till!
Karlsson	2000-11-19 22:25	http://skepticsannotatedbible.com/
Jeppe	2000-11-19 22:27	schysst

I nedanstående exempel skriver Karlsson ”tfn” och fungerar därmed som ett avsked, dvs. han har fått telefon och kan inte prata med Jeppe längre.

Karlsson	2000-11-13 07:50	Kolla din mail, det har kommit något som jag tror du uppskattar
Jeppe	2000-11-13 19:43	Ja det var riktigt kul faktiskt. Det verkar ju som du citerade den kommande presidenten.
Karlsson	2000-11-13 19:43	tyvärr
Jeppe	2000-11-13 19:44	Yepp!

Karlsson 2000-11-13 19:44 tfn

Följande exempel visar att ICQ-användarna är toleranta. Jeppe säger att han måste gå iväg, men att han återkommer. Nästa tillfälle de pratar är fem dagar senare och då är det Karlsson som tar kontakt. Han undrar dock inte över vart Jeppe tog vägen sist de pratade. Mediet tillåter denna oartighet, det är ingen som förväntar sig något utan man skriver meddelanden när man har möjlighet.

Jeppe 2000-11-27 21:55 Gött, är själv i samma båt!
Ska bara springa över och lämna tillbaka en multimeter, återkommer!

Karlsson 2000-11-27 21:55 ok

6.4 Turtagningsregler

Eftersom samtalet är skriftligt, vilket bl.a. medför att avbrytningar och överlappningar är omöjliga (Herring, 1996), blir turtagningsreglerna komplicerade. Två talare kan ställa varsin fråga samtidigt (även om frågorna kommer efter varandra i texten) vilket medför att man inte alltid kan avgöra vem som är den aktuella talaren. Därmed är det svårt att bedöma hur samtalsturen går från talare till talare. Detta betyder dock inte att det inte finns några mönster över huvud taget. I de medföljande exemplena har jag ibland uteslutit mellanliggande repliker för att göra det aktuella exemplet tydligare.

6.4.1 Talarbyte i chattsamtal

a) Utse nästa talare

Enligt Norrby är det vanligt att man utser nästa talare genom att använda personens namn eller ett tilltalspronomen (Norrby, 1996) Ett utmärkande drag för chattsamtalen är att man anger mottagarens namn före meddelandet, så att det inte ska uppstå några missförstånd angående vem man pratar med (Herring, 1996). Det finns dock inget enhetligt sätt att göra detta på, utan alla chattare har olika stilar. Man kan genom följande exempel märka att det kan uppstå missförstånd när adressering inte används. I detta samtal konverserar tre personer där Oskar är osäker på vem Nilla pratar med eftersom hon pratar både med honom och med HENKE.

Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:35
jag måste se om du platsar i mitt arkiv	
oskar	Mån 7 Jan, kl 12:36
vem? jag?	
Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:36
kan berätta att i dag är jag absolut snyggare än vanligt	
Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:36
oskar klart menar jag dig	

Samtalet där tre personer konverserar består egentligen av två samtal; ett mellan Nilla och Oskar och ett mellan Nilla och HENKE. Detta bekräftar Karlssons teori om att de flesta chattsamtal är konversationer mellan två personer. (Karlsson, 1997) Killarna (Oskar och HENKE) pratar aldrig med varandra och behöver därför inte adressera sina meddelanden.

Oskar ställer direkta frågor till Nilla (även om han inte använder hennes namn förstår man av sammanhanget att det är till henne) och utser därmed henne till nästa talare.

Oskar	Mån 7 Jan, kl 12:37
har du icq?	
Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:37
näh men jag stora br!!!!!!	
Oskar	Mån 7 Jan, kl 12:38
ha ha, ja nu var det ju inte det jag vill veta...	

I ovanstående exempel utser Oskar Nilla till nästa talare genom en direkt fråga. Även om frågan inte är adresserad förstår Nilla att den ställs till henne eftersom det pågår en dialog mellan just dem två. Det som är intressant är att även om samtalet består av två konversationer mellan två personer, så lägger sig deltagarna ibland i det andra samtalet. I följande exempel kommenterar HENKE Nillas svar på Oskars fråga.

Oskar	Mån 7 Jan, kl 12:37
har du icq?	
Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:37
näh men jag stora br!!!!!!	
Oskar	Mån 7 Jan, kl 12:38
ha ha, ja nu var det ju inte det jag vill veta...	
oskar	Mån 7 Jan, kl 12:38
fram m din bild nu fegis..	
Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:38
jag menar brallor	
Nilla	Mån 7 Jan, kl 12:38
du skulle svimma	
HENKE	Mån 7 Jan, kl 12:38
..br!!!!..bröder så det ä bäst vi snäll eller??	

När man inte adresserar en fråga när man ska utse nästa talare, riskerar man att inte få något svar. Nedanstående utdrag är ett exempel på detta. Anledningen till det uteblivna svaret kan vara att ingen känner ansvar att svara på en fråga utan adressat, men även på att man som chattare är osäker på vem frågan är riktad åt. Werry menar att eftersom chattarna är passiva måste man adressera varje nytt meddelande, även om det är till samma person (Herring, 1996). Här får Linköping aldrig något svar, vilket medför att en störning uppstår. Linköping undrar varför Bruden inte svarar och säger därför ”hallå!”.

Bruden	Ons 2 Jan, kl 13:03
Tjafsa lite me mejj...=)	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 13:04
Vem e du då??	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 13:04
oxå från Örebro eller??	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 13:12
hallå!	

Man ska dock inte vara säker på att man får svar bara för att man adresserar sina meddelanden (Sveningsson, 2001). Följande exempel visar detta då stockholmskille inte nappar på martinaskilla fråga som hon adresserar till honom. Efter martinaskilla fråga fortsätter martina och Wille att prata, hon får aldrig något svar från Stockholmskille.

Stockholmskille Tor 3 Jan, kl 19:16
.....
martina Tor 3 Jan, kl 19:17
stockholmskille > och vad tänker du på???

I nedanstående exempel utser Nilla Oskar till nästa talare men utan adressering. Detta resulterar i att även HENKE svarar på frågan. En anledning till detta kan vara ett försök till uppmärksamhet, då Nilla pratar mest med Oskar i detta samtal. Nilla nappar inte alls på HENKES svar utan pratar vidare med Oskar.

Nilla Mån 7 Jan, kl 12:44
vad sysslar du med på nätterna då
oskar Mån 7 Jan, kl 12:45
I nätterna satt jag mest och kollade på TV
HENKE Mån 7 Jan, kl 12:45
13 timmars arbete seda data å tv
Nilla Mån 7 Jan, kl 12:46
vad kollad du på något intressant, naturfilmer

I följande exempel utser ”snygg brud 15” Linköping till talare genom att ställa en direkt fråga. Frågan är adresserad i och med att namnet är inbakat i frågan. Hon får dock inget svar vilket inte är så konstigt med tanke på att det har gått 30 minuter mellan Linköpings hälsning och ”snygg brud 15” fråga.

Linköping Ons 2 Jan, kl 13:12
hallå!
snygg brud 15 Ons 2 Jan, kl 13:40
nån kille som vill ha litte ql?
snygg brud 15 Ons 2 Jan, kl 13:41
Linköping e du tjej el kille

I chattsamtal där endast två personer pratar behövs ingen adressering, då det inte kan uppstå missförstånd om vem meddelandena är ämnade åt (Ibid.). Följande utdrag är ett exempel på detta.

Linköping Ons 2 Jan, kl 12:36
hallå!!!!
Hjärta Ons 2 Jan, kl 12:36
hej hej
Hjärta Ons 2 Jan, kl 12:37
Hallå?
Linköping Ons 2 Jan, kl 12:37
Vem e du då?
Hjärta Ons 2 Jan, kl 12:38
Jag är jag,tjej...

Även följande exempel visar att adressering är onödig vid samtal mellan endast två personer. I början av samtalet när även en tredje person är inblandad adresserar martina och Wille sina meddelanden, men när de tror att de är själva i chattrummet slutar de med adresseringen.

Wille Tor 3 Jan, kl 18:58
Martina>> Vadå du jobbar väll inte i tunelbanan eller?
Wille Tor 3 Jan, kl 18:59
Martina>> Va jobbar du med?

martina Tor 3 Jan, kl 19:00
 Wille> nej, men mitt jobb ligger i nacka och jag börjar varje dag prick 05.30....
martina Tor 3 Jan, kl 19:04
 är det bara du och jag här???

Wille Tor 3 Jan, kl 19:04
 ja vet inte. Ser ingen annan ☺

Wille Tor 3 Jan, kl 19:05
 har du lunarstorm?

martina Tor 3 Jan, kl 19:05
 jag jobbar som guide för ett privat företag.

martina Tor 3 Jan, kl 19:06
 nej har inte lunastorm...

När det sedan kommer in ytterligare en person, Mia, börjar martina och Wille att adressera igen för att undvika missförstånd. (se exempel nedan)

Mia Tor 3 Jan, kl 19:18
 Jag måste skaffa kille, kan fan inte sitta här å chatta.. Vi ses kanske ngn dag på stan *ler*

martina Tor 3 Jan, kl 19:18
 Wille> du annar inte jag var i kicki` s inne i stan och efter 5 timmar blev man kickad där ifrån...

Mia Tor 3 Jan, kl 19:19
 Dom säger att man ska stanna där ja, å för svar på fråga B, så pluggar jag samhälle

Wille Tor 3 Jan, kl 19:19
 Martina>> JA skulle också dit. Hadde fixat biljetter och allt men min polare ljög för mig på ett fult sätt och hella kvällen va förstörd. Varför blev du utslängd?

Ibland tycker deltagarna det tar för lång tid innan svaren på de direkta frågorna kommer. Deltagarna vill då utnyttja utrymmet så mycket som möjligt utan att invänta svaren från samtalspartnern (Ibid.). Resultatet blir som följande exempel visar att den ena deltagaren ställer nya frågor innan svaren på de gamla hunnit besvaras. Den som blir utfrågad hinner då inte ställa några motfrågor. Wille är här otålig; han tycker det tar för lång tid, eller så är Wille snabbare på att skriva vilket gör att martina kommer efter i samtalet.

Wille Tor 3 Jan, kl 18:59
 Martina>> Va jobbar du med?

martina Tor 3 Jan, kl 19:00
 Wille> nej, men mitt jobb ligger i nacka och jag börjar varje dag prick 05.30....

Wille Tor 3 Jan, kl 19:00
 är du kok?

Wille Tor 3 Jan, kl 19:01
 slår i kok boken

Wille Tor 3 Jan, kl 19:01
 Martina>> Får du betalt när du är ledig?

b) Självnominering

Att nästa talare utser sig själv är mycket vanligt i chattsamtalen. Det är fritt fram för vem som helst att börja prata. Det finns inga krav på artighet och eftersom det inte går att avbryta någon då man inte kan skriva två meddelanden samtidigt (Herring 1996), är det acceptabelt för vem som helst att börja prata. Det är inte någon talare som sitter och väntar på att någon ska börja prata med honom eller henne, utan man skriver ett meddelande så fort man kommer på något. Norrby menar på samma sätt att detta talarbyte går ut på den som hinner först får rätten att tala (Norrby, 1996).

Det beror mycket på vem man pratar med om man behöver utse sig själv som talare. När det som i följande exempel pågår en konversation mellan endast två personer, till-

sammans med att den ena samtalspartnern inte verkar så pratglad ställs det högre krav på den aktuella talaren. Exemplet visar att Hjärta inte nappar på Linköpings frågor, vilket gör att Linköping har större krav på sig att hålla igång konversationen.

Linköping Vilken linje går du på??	Ons 2 Jan, kl 12:50
Hjärta Varför tror du att jag går på en linje?	Ons 2 Jan, kl 12:51
Linköping gissa bara	Ons 2 Jan, kl 12:52
Hjärta Okej, det gör jag ialla fall inte.	Ons 2 Jan, kl 12:52
Linköping nehe	Ons 2 Jan, kl 13:03

c) Turinnehavaren fortsätter

Enligt Norrby måste den aktuella talaren kunna fortsätta om han eller hon inte utser nästa talare och ingen annan tar över turen (Ibid.). I chatsamtal med fler än två deltagare ställs inga krav på att en talare kan fortsätta att prata eftersom det finns andra i rummet som hjälper till, vilket medför att det inte märks lika tydligt när det är långt mellan replikerna. Att kravet på talaren i dessa samtal är lågt beror även till stor del på att samtalet är skriftligt. Det kan då inte uppstå någon pinsam tystnad, vilket medför att talaren inte har samma krav på sig att hålla igång samtalet.

Ibland kan det väcka uppmärksamhet när en talare inte fortsätter, eller tar för lång tid på sig att svara. I följande exempel undrar Nilla om oskar har försvunnit eftersom hon tydligen tycker att svaret på frågan om hon får plats i hans säng tar för lång tid. Detta stämmer väl överens med Sveningssons (2001) teori om att chattedeltagares har låg tolerans vad gäller tystnad.

Oskar jaså...det var ju kul att höra... *S*	Mån 7 Jan, kl 12:42
oskar nä du kan också få sova om du vill....	Mån 7 Jan, kl 12:42
Nilla har du plats för mig i din stora säng	Mån 7 Jan, kl 12:42
oskar ha ha...ja då...det e bara att hyra en kajak och paddla till Gotland det....	Mån 7 Jan, kl 12:42
Nilla oskar har du redan somnat	Mån 7 Jan, kl 12:42

Eftersom detta medium dessutom innebär att man inte kan förvänta sig eller kräva att någon svarar på ens tilltal eller frågor, ställs heller inga krav på att man som talare måste kunna fortsätta att prata om ingen annan gör det. Däremot ställs det högre krav på talaren i samtal med färre deltagare som i följande exempel med två samtalspartners. Här dör samtalet nästan ut, vilket medför att Linköping måste kunna visa att han kan hålla igång samtalet och tar då upp ett helt nytt ämne.

Linköping mm känner du några som spelar fotboll där eller??	Ons 2 Jan, kl 12:48
Hjärta Nej, det gör jag inte...	Ons 2 Jan, kl 12:48
Linköping Bara undra för vi mötte dom i en match nyligen..	Ons 2 Jan, kl 12:49

Hjärta	Ons 2 Jan, kl 12:50
Jaha...	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 12:50
mmm	
Linköping	Ons 2 Jan, kl 12:50
Vilken linje går du på??	

6.4.2 Talarbyte i ICQ-samtal

a) Utse nästa talare

Av den enkla anledningen att man alltid endast är två deltagare i ICQ-samtal samt att man vet vem man pratar med existerar ingen adressering som i chatsamtal. Meddelandena skiljs åt genom att talarens namn står framför meddelandet. Man kan även välja färg och typsnitt på texten vilket underlättar att skilja meddelandena åt.

I samtalen där båda deltagarna har fast uppkoppling är det inte så vanligt att man utser nästa talare genom en direkt fråga. Jag tror att anledningen till detta är att när man har fast uppkoppling fungerar ICQ som en kommunikationskanal där man antingen berättar om något som har hänt eller kommenterar något aktuellt. Samtalet påverkas alltså av vilket syfte kommunikationen har, vilket även Nilsson påpekar. (Nilsson, 1982) När man i dessa samtal utser nästa talare handlar det oftast om frågor som i följande exempel.

Jepe	2000-12-15 18:42	Kabläm! Nån snö i Lule? Vad sitter du och gör en fredagkväll?
Karlsson	2000-12-15 23:33	Jag har varit på fest. Ska lägga mig nu och plugga i morgon

Däremot är det vanligare i de samtal där den ena av deltagaren har modem att man utser nästa talare genom direkta frågor (se nedanstående exempel). Detta tror jag beror på att när man har modem utnyttjar man tiden bättre eftersom den som har modem vanligen inte är uppkopplade lika ofta som de som har fast uppkoppling. När personen med modem väl är online får man passa på att fråga hur det är etc. kanske för att man har lite att ta igen då man inte pratar lika ofta. Det blir helt enkelt mer "quality time" än vid samtalen med fast uppkoppling.

Martin	2000-07-13 11:06	What's up man?
Petter	2000-07-13 11:08	Tjena! Hur är läget?
Martin	2000-07-13 11:09	Allt bara bra, semestern började i måndags så nu gör jag mest ingenting. Hur är det i Växjö?
Petter	2000-07-13 11:24	Läget i Växjö under kontroll. Har faktiskt jobbat nästan en hel dag (igår). Installerade ett nätverk på mitt gamla jobb, Musikcentralen. Du vet musiker och teknik går inge bra ihop – konstnärer... Annars lugnt, pissigt väder. Vad ska du göra på semestern?
Martin	2000-07-13 11:25	Då jag hittills inte varit utanför Jkpg's gränser så sticker jag till Öland nästa vecka och stannar där i x antal dagar. Vad har ni själva gjort?

b) Självnominering

Ett karaktäristiskt drag för ICQ-samtal där deltagarna har fast uppkoppling är att man nominerar sig själv genom ett konstaterande, t.ex. något man vill berätta som man t.ex. varit med om som i nedanstående exempel.

Jeppe	2000-11-14 17:59	vann 500:- idag, det du!
Karlsson	2000-11-14 18:14	På vad?
Jeppe	2000-11-14 20:47	På att gå med i MSF, medicinarstuderandes intresseorganisation,. Jag vägrar att skriva facket, då detta är ngt jag tar avstånd från.
Karlsson	2000-11-14 20:54	Inte så dumt

I samtalen där en av deltagarna har modem är det inte lika vanligt med självnomineringar eftersom den aktuella talaren oftast utser den andre genom direkta frågor. Jag tror detta beror just på faktumet att den ena användaren har modem, då man blir mer effektiv när man pratar och samtalet flyter på bra utan att man behöver nominera sig själv.

c) Turinnehavaren fortsätter

När samtalsdeltagarna har fast uppkoppling kan personerna vara online utan att för den skull vara hemma eller vid datorn, vilket innebär att man inte alltid kan vänta sig ett svar. Detta betyder att det inte ställs några krav på att talarens ska kunna fortsätta sin tur, då uteblivna svar eller avbrutna samtal kan betyda att deltagaren har gått ifrån för att göra något annat. Eftersom även användarna är medvetna om dessa förutsättningar ställer man inga krav på att man som talare måste kunna hålla igång samtalet. Detta kan man upptäcka genom följande exempel där samtalet om nyår dör ut utan att någon av deltagarna kommenterar eller verkar störas av det.

Karlsson	2000-11-19 19:29	Vi har ute på stan i fredags spelade badminton och gjorde matte i lördags. Hängde med ett par polare på kvällen Vad ska du göra på nyår?
Jeppe	2000-11-19 19:30	Bra fråga, inget svar. Själv?
Karlsson	2000-11-19 19:30	Jag kommer ju inte vara här uppe iaf. Så händer det något i Lund? Vi kan göra något hemma på Galeasv om vi känner för det
Jeppe	2000-11-19 19:32	Vi får se, långt till dess. Galeasv alltid ett alternativ.
Karlsson	2000-11-19 19:33	Tja, Hade nog inte varit fel för min del att gå på sittning i Lund om tillfälle ges
Jeppe	2000-11-19 21:30	Tvingat korridoren att köpa kaffebryggare, har precis tagit dess mödom. Det blev ingen genetik utan rapport, snacka om nyheter och sportnytt. Nu skall jag läsa!

Jag tror inte att det finns något större krav på talaren i samtal där någon har modem, då man är medveten om att man som användare kan göra andra saker samtidigt som man pratar, t.ex. surfa på Internet. Följande exempel visar detta då det tar 4 minuter innan Martins fråga får något svar, vilket är ganska lång tid med tanke på att Petter har modem.

Petter	2000-06-13 19:36	Jag ska nog kunna skrapa gram. Men du, jag måste berätta mitt senaste äventyr... Det kan gå hett till när man lägger i båt i sjön, 6 stygn i foten – på undersidan = kryckor i två veckor. Det är hårt att vara hård!
Martin	2000-06-13 19:37	hmmmmmm..... och vad lärde du dig av det.
Petter	2000-06-13 19:41	Ska man fördärva någon kroppsdel så bör man undvika fotsulan, stor jävla nål med bedövningsmedel rakt in i foten är inget jag kan rekommendera – Aj.

6.5 Ämnesövergångar

a) Chattsamtal

Ämnesframkallare och topiknomineringar inträffar när talaren försöker lägga över ämnesansvaret på någon annan. Ämnesframkallare är ofta öppna till formen, medan topiknomineringar är mer specifika (Norrby, 1996). Det är inte vanligt med *ämnesframkallare* i chattsamtalen då jag tror att denna typ av frågor är av för allmän karaktär för detta medium. En anledning till frånvaron av ämnesframkallare är att frågor som ”Hur är det”? inte ger någon uttömmande information om personen i fråga. Med tanke på att huvudsyftet med chattning är att lära känna nya människor är det inte förvånande att upptäcka så få ämnesframkallare. Eftersom *topiknomineringar* är en direkt uppmaning till att prata om ett visst ämne (Ibid.), är denna ämnesövergång mer effektiv för detta medium. En annan anledning är att mediet inte kräver någon artighet från deltagarnas sida, dvs. man behöver inte vara artig i början av samtalet och fråga hur det är, utan det är acceptabelt att gå direkt på ett specifikt ämne. Följande exempel som är ett utdrag från ett chattsamtals början illustrerar detta. Linköping frågar inte hur det är utan börjar med att fråga vem Hjärta är, eftersom Linköping vill lära känna eller få reda på något om personen.

Linköping hallå!!!!	Ons 2 Jan, kl 12:36
Hjärta hej hej	Ons 2 Jan, kl 12:36
Hjärta Hallå?	Ons 2 Jan, kl 12:37
Linköping Vem e du då?	Ons 2 Jan, kl 12:37
Hjärta Jag är jag,tjej...	Ons 2 Jan, kl 12:38

Preannonsering och *ämnesväxlare* är viktiga för att undvika en känslig och avhuggen konversation. I chattsamtal med fler än två deltagare måste man som användare ibland kämpa för att få uppmärksamhet. Ett sätt att göra detta på är att använda preannonsering, vars funktion är att väcka samtalsdeltagarnas uppmärksamhet (Ibid.). Följande utdrag är ur ett

samtal med fler än två personer. Martina berättar något som väcker Willes uppmärksamhet vilket man märker på hans motfråga.

Martina Tor 3 Jan, kl 19:18
Wille> du annar inte jag var i kicki's inne i stan och efter 5 timmar blev man kickad där ifrån...
Wille Tor 3 Jan, kl 19:19
Martina>> JA skulle också dit. Hadde fixat biljetter och allt men min polare ljög för mig på ett fult sätt och hella kvällen va förstörd. Varför blev du utslängd?

Eftersom mediet tillåter att man inte är artig, är det acceptabelt med en avhuggen konversation, vilket blir fallet i ett samtal utan ämnesväxlare. Det finns dock en variant på ämnesväxlare, vilket följande exempel visar. Oskar klistrar in ett av Nillas tidigare meddelande innan hans eget svar. Detta knep fungerar ungefär som ”Apropå det du sa tidigare”.

Nilla Mån 7 Jan, kl 12:44
kommer och våldgästar dig i sommar om jag får
HENKE Mån 7 Jan, kl 12:44
kallt å blåsigt
oskar Mån 7 Jan, kl 12:44
man jag känner mig gammal....har inte sovit nått inatt heller...
Nilla Mån 7 Jan, kl 12:44
Henke du har så rätt så
oskar Mån 7 Jan, kl 12:44
Nilla Mån 7 Jan, kl 12:44
kommer och våldgästar dig i sommar om jag får

ja då, det går bra.....kanske ska flytta till Uppsala snart bara...men jag e på Gotland i sommar...

En annan anledning till att chattsamtalen fungerar utan ämnesväxlare är att man ofta förstår vilka frågor som svaren hör till även om mer än ett ämne behandlas samtidigt. Detta är möjligt tack vare att kommunikationen är skriftlig, vilket gör att man kan scrolla tillbaka några meddelanden och på det sättet koppla rätt svar till rätt fråga.

Ämnesdigressioner, som är tillfälliga ämnesutflykter (Ibid.), är mycket beroende av mediets tidsmässiga faktorer. På grund av tidsfördröjningen kan det dröja ett tag innan en person får svar på sin fråga, vilket kan leda till att denna person hinner inleda ett nytt ämne. En annan anledning till att fler än ett ämne behandlas samtidigt är deltagarnas brist på tolerans. Man inväntar inte svar på frågorna utan inleder istället med ett helt nytt ämne. Följande utdrag är ett exempel på detta. Tillfället när martina frågar om det bara är de två i rummet och Wille frågar om hon har lunarstorm, skulle kunna vara en ämnesdigression från ämnet martinans arbete. Detta är dock inte säkert då dessa frågor blir synliga samtidigt, om man tittar på klockslaget. Martina har antagligen inte sett Willes första fråga då hon ställer sin egen fråga. Efter denna ämnesutflykt återgår man till ämnet som behandlar martinans arbete.

Wille Tor 3 Jan, kl 19:04
ja ha. Men vad gör du?
martina Tor 3 Jan, kl 19:04
är det bara du och jag här???
Wille Tor 3 Jan, kl 19:04
ja vet inte. Ser ingen annan ☺
Wille Tor 3 Jan, kl 19:05
har du lunarstorm?
martina Tor 3 Jan, kl 19:05
jag jobbar som guide för ett privat företag.
martina Tor 3 Jan, kl 19:06

nej har inte lunastorm...

Wille

Tor 3 Jan, kl 19:06

Guide. Coolt. Då kan du säkert hundra språk och är öpen och positiv. Vad är de för folk du guidar?

Ämnesavslutning genom avbrott, som innebär att en talare inför ett nytt ämne som inte har något samband med det tidigare (Ibid.), är mycket vanligt i chattsamtalet. Detta tror jag beror på mediets brist på artighet då man inte bryr sig ifall man kastas från ämne till ämne. En annan anledning är att kommunikationen är skriftlig, då det inte blir lika tydligt att man hoppar från ämne till ämne. Nedan följer två exempel på detta ämnesbyte, båda sker i sista repliken.

Linköping

Ons 2 Jan, kl 12:48

mm känner du några som spelar fotboll där eller??

Hjärta

Ons 2 Jan, kl 12:48

Nej, det gör jag inte...

Linköping

Ons 2 Jan, kl 12:49

Bara undra för vi mötte dom i en match nyligen..

Hjärta

Ons 2 Jan, kl 12:50

Jaha...

Linköping

Ons 2 Jan, kl 12:50

mmm

Linköping

Ons 2 Jan, kl 12:50

Vilken linje går du på??

martina

Tor 3 Jan, kl 19:13

Wille> ja det är ett okej jobb och bra betalt, men i framtiden nej jag tror inte det...

Wille

Tor 3 Jan, kl 19:15

Martina>> Typ som för mig då. Ja tycker ... eller mit jobb är ett skit jobb och kommer alltid att vara ett skit job. Jag byger lastbilar på scania i södertölje

martina

Tor 3 Jan, kl 19:16

Wille> okej.

Wille

Tor 3 Jan, kl 19:17

Martina>> Vad ghorde du på nyår?

Gradvis glidande ämnesbyte karaktäriseras av att det inte finns någon klar gräns mellan ämnena men att de har en tydlig koppling till varandra (Ibid.). Förekomsten av detta ämnesbyte är beroende dels av hur många deltagare rummet består av och dels av hur bra samtalet flyter på, dvs. hur pratglada personerna är. I samtal med fler än två deltagare och där samtalet flyter på bra är det vanligt med gradvis glidande ämnesbyte. I följande exempel pratar man först om en vattenläcka för att glida in på vad martina jobbar med.

Wille

Tor 3 Jan, kl 18:57

oha den där som dom vissa bilder på TV från en vatten läcka nån stans va de solna?

Marcus

Tor 3 Jan, kl 18:57

nee hörni...nu är det fridhemsplan som gäller för min del.

ha det fint!

martina

Tor 3 Jan, kl 18:57

det bästa är att man får några dagar ledigt ifrån jobbet för det..

Wille

Tor 3 Jan, kl 18:57

tobe>> Oki bye.

Wille

Tor 3 Jan, kl 18:58

Martina>> Vadå du jobbar väll inte i tunelbanan eller?

b) ICQ-samtal

I de samtal där deltagarna har fast uppkoppling, är det vanligare med *tropiknomineringar* än med *ämnesframkallare*. Jag tror detta dels beror på att deltagarna är online nästan varje dag och dels på att mediet fungerar som en kanal där man kan ställa korta frågor. Dessutom behöver man inte vara artig och fråga hur det är varje gång man ska börja prata eftersom de pratar så ofta. Nedanstående utdrag är ett exempel på en ämnesframkallare. Med tanke på att detta meddelande kommer 14 dagar efter det senast skrivna blir det mer naturligt att fråga hur det är.

Karlsson	2001-01-13 12:57	Precis. Nu ska jag duscha och sen sticka handla. Vi hörs
Jepp	2001-01-13 12:57	yepp
Karlsson	2001-01-27 18:07	Jaha, vad händer i Lund. Hur är läget? Dåligt med rapporter tycker jag
Jepp	2001-01-28 22:14	Tjena Karlsson! I Lund är livet kalasbra, sitter här och Frank Sinatra dånar ur högtalarna och jag läser om att läka benbrott. Kaffepannan puttrar och 200g Marabou Always är uppbruten och ligger prydligt på ett fat. Hur är livet i Lule? Har haft en tung helg, men kul; hade blöt sittning med våra nollor i fredags. Igår blev det därför tipslördag, handbolls VM och sedan uppstigning 18. Idag har jag varit en seriöst man, lärt mig massa bra saker om ben och lite anatomi.

Min teori om att ämnesframkallare inte är så vanligt förekommande i ICQ-samtal där deltagarna har fast uppkoppling bekräftas genom samtalen där deltagarna har modem. I dessa samtal är det mycket vanligt med ämnesframkallare och att dessa är prefererade. En prefererad ämnesframkallare innebär att den tilltalade svarar på frågan och samtidigt leder in samtalet på ett nytt ämne (Ibid.). Följande exempel visar detta där talaren besvarar frågan för att därefter leda in på ett nytt ämne.

Martin	2000-07-13 11:06	What's up man?
Petter	2000-07-13 11:08	Tjena! Hur är läget?
Martin	2000-07-13 11:09	Allt bara bra, semestern började i måndags så nu gör jag mest ingenting. Hur är det i Växjö?
Petter	2000-07-13 11:24	Läget i Växjö under kontroll. Har faktiskt jobbat Nästan en hel dag (igår). Installerade ett nätverk på mitt gamla jobb, Musikcentralen. Du vet musiker och teknik går inge bra ihop – konstnärer... Annars lugnt, pissigt väder. Vad ska du göra på semestern?
Martin	2000-07-13 11:25	Då jag hittills inte varit utanför Jkpg's gränser

så sticker jag till Öland nästa vecka och stannar där i x antal dagar. Vad har ni själva gjort?

Den största anledningen till att det är vanligare med ämnesframkallare i ICQ-samtal där en av deltagarna har modem är att det går längre tid mellan gångerna personen med modem (Petter) är online. Eftersom man då inte pratat på ett tag är det mer naturligt att fråga hur det är. När Petter byter från fast uppkoppling till modem förändras detta. Ämnesframkallarna ersätts då av tropiknomineringar av typen som följer nedan.

Martin	2000-10-05 10:49	Vet du vilken tid i dag som dom skulle sälja biljetter till sittningen?
Petter	2000-10-05 10:51	mellan 12 & 13
Martin	2000-10-05 10:51	ok

Då ICQ-samtal är mellan endast två personer behöver deltagarna inte slåss med någon annan om uppmärksamheten under samtalet. Däremot förekommer det *preannonseringar* i början av samtalen, då det är viktigt att få den andres uppmärksamhet. Detta gäller dock endast för de samtalen med fast uppkoppling. Anledningen till detta är att det är ett säkrare kort att skicka ett meddelande som väcker uppmärksamhet då mottagaren kanske gör något annat vid tillfället (se nedanstående exempel).

Jeppe	2000-11-14 17:59	vann 500:- idag, det du!
Karlsson	2000-11-14 18:14	På vad?
Jeppe	2000-11-14 20:47	På att gå med i MSF, medicinarstuderandes intresseorganisation,. Jag vägrar att skriva facket, då detta är ngt jag tar avstånd från.
Karlsson	2000-11-14 20:54	Inte så dumt

Det är i ICQ-samtal inte så vanligt med *ämnesväxlare* eftersom de helt enkelt inte behövs. Eftersom meddelandena sparas, kan man gå tillbaka i tiden om man inte förstår ett meddelande. Ibland händer det att man fortsätter på samma ämne en dag senare och inte ens då behövs en ämnesväxlare tack vare mediets arkiveringsmöjligheter. Följande utdrag är ett exempel på detta.

Jeppe	2000-11-09 23:25	Ja cirkus är det. Elektorerna måste ta sitt Förnuft till fånga och låta den som totalt fått flest röster bli president och inte låta 300 floridabor avgöra, då Gore har 200000 fler röster. Dessutom kommer massa folk beskyllas för fusk.
Karlsson	2000-11-09 23:26	Precis, det har hänt att elektorerna röstat annorlunda än vad de "ska" Men bara 7ggr Nu ska jag lägga mig, hörs
Jeppe	2000-11-09 23:26	Hej!
Karlsson	2000-11-10 07:35	Enligt TV2 skulle det ta en vecka innan allt är klart,

tokspännande situation just nu

Det finns dock en variant på ämnesväxlare i ICQ-samtalen. I följande exempel skriver Petter ämnet som en rubrik för att markera vad svaret handlar om. Ämnet SMS har tagits upp sju repliker tidigare och nu skriver han detta ämne som en rubrik istället för en ämnesväxlare som ”Apropå det du sa tidigare”. Denna förkortade form av ämnesväxlare går snabbt att skriva och passar bra in i kommunikationskanalens karaktär med korta och informationsrika frågor.

Petter	2000-06-13 19:55	SMS Kolla: tellustalk.com eller skicka sms direkt ”genom att maila till mobilnummer@esms.nu ” Kolla också: mtmsms.com eller Telias sajt, den sistnämnda kräver dock att man registrerar sig på ”deras ””Mina sidor”””
--------	------------------	---

Ämnesdigressioner är inte alls vanliga ICQ-samtalen. Jag tror detta beror dels på att samtalen är kortare än chatsamtal, vilket innebär att endast ett fåtal ämnen behandlas. Dessutom är ICQ-användarna mer toleranta, de inväntar svar på ställda frågor innan nya ämnen tas upp. Detta gäller både för ICQ-samtal med fast uppkoppling och med modem. Då deltagarna inväntar svar på ställda frågor blir det inga tillfälliga ämnesutflykter.

Ämnesavslutning genom avbrott kan i ICQ-samtalen inleda ett nytt ämne i samma meddelande vari det föregående ämnet behandlades. Detta verkar vara ett accepterat sätt att byta ämne på då ingen kommenterar eller reagerar på det plötsliga ämnesbytet (se exempel nedan)

Karlsson	2000-11-19 19:29	Vi har ute på stan i fredags spelade badminton och gjorde matte i lördags. Hängde med ett par polare på kvällen Vad ska du göra på nyår?
Jeppe	2000-11-19 19:30	Bra fråga, inget svar. Själv?
Karlsson	2000-11-19 19:30	Jag kommer ju inte vara här uppe iaf. Så händer det något i Lund? Vi kan göra något hemma på Galeasv om vi känner för det

Ämnesavslutning genom avbrott förekommer även som en kommentar på ett tidigare meddelande från en annan dag som i följande exempel. Att ämnet i sista repliken tas upp kan verka oförståeligt om man som deltagare inte kommer ihåg att man skrev om detta dagen innan. Skulle man inte följa med kan man alltid gå tillbaka i tiden för att se hur detta ämne kunde komma på tal. Detta är möjligt tack vare att ICQ är en asynkron kommunikationskanal.

Jeppe	2001-01-12 17:17	17p i hamn!
Karlsson	2001-01-13 00:55	Klockrent, grattulerar
Jeppe	2001-01-13 12:43	What´s up nigger?
Karlsson	2001-01-13 12:43	Clownen luktar bensin på P3 Just nu iaf
Jeppe	2001-01-13 12:43	ok, sätter på radion
Karlsson	2001-01-13 12:44	Bara 15 min kvar. Helt sjuk program Festade i går??

Jepppe	2001-01-13 12:45	i förrgår. Igår Jallajalla. Ikväll är det fest igen, vet man det.
Jepppe	2001-01-13 12:45	Jalla jalla är sjukt bra=)
Karlsson	2001-01-13 12:46	OK, ska kanske de den nästa helg Skönt att klara tentan? Var den svår?

Man kan dra en parallell mellan chattsamtalens brist på artighet och ICQ-samtalens höga acceptans. Ämnesavslutning genom avbrott är i chattsamtal accepterat eftersom kravet på artighet är lågt. På samma sätt är detta ämnesbyte acceptabelt tack vare ICQ-användarnas höga grad av acceptans. De som använder ICQ är beredda på att inte alltid få svar på sina frågor omedelbart. Deltagarna är även införstådda med kommunikationskanalen funktion, dvs. ett snabbt kommunikationssystem med korta och informationsrika repliker. Kommunikationen går snabbare och är därmed mer effektiv om man byter ämne på detta sätt. Jag tror inte att man använder detta ämnesbyte för att visa att man dominerar över samtalet, vilket enligt Norrby kan vara ett syfte med detta ämnesbyte (Norrby, 1996), utan det är helt enkelt mer effektivt.

Då man mer eller mindre känner den person man pratar med via ICQ, är man mer accepterande, vilket tillåter att man byter ämne abrupt. Detta tillsammans med att samtalen är korta (man hinner inte komma in på så många ämnen), medför att man inte behöver använda *gradvis glidande ämnesbyten*.

6.6 Var byter man ämne?

a) Chattsamtal

Norrby anser att det är lämpligt att byta ämne efter samtalets inledning (Ibid.). Av naturliga skäl inleds nya ämnen *efter samtalens inledningar*, vilket gäller för både chattsamtal och ICQ-samtal. För att börja en konversation måste någon av samtalsdeltagarna inleda med ett ämne, vilket som helst. I följande samtal inleds det första ämnet direkt efter inledningen.

Hjärta hej hej	Ons 2 Jan, kl 12:36
Hjärta Hallå?	Ons 2 Jan, kl 12:37
Linköping Vem e du då?	Ons 2 Jan, kl 12:37

En annan position då ämnesbyte är lämpligt är *innan samtalet avslutas* (Ibid.). Eftersom chattsamtalens avslutningar kommer utan förvarning inleds inga nya ämnen när slutet börjar närma sig. Chattarna kan vara mitt uppe i ett ämne när någon av dem plötsligt måste sluta, som i nedanstående exempel.

martina Solna och det är på grund av vattenläcka...	Tor 3 Jan, kl 18:56
Marcus martina>> ja just det, läste om det...	Tor 3 Jan, kl 18:57
Wille oha den där som dom vissa bilder på TV från en vatten läcka nån stans va de solna?	Tor 3 Jan, kl 18:57
Marcus nee hörni...nu är det fridhemsplan som gäller för min del.	Tor 3 Jan, kl 18:57

ha det fint!

a) ICQ-samtal

I ICQ-samtalen anger man en anledning till att man måste gå men detta nya ämne behandlas inte. Möjligtvis kan det nya ämnet kommenteras som i följande exempel, men det fungerar mer som ett sätt att avsluta samtalet. Avsluten blir ganska abrupta men man anger som sagt oftast en anledning till varför man måste gå. Detta kan bero på att deltagarna känner varandra och att det då är schysstast att säga ifrån när man måste gå.

Karlsson	2000-11-08 21:31	Det funkar så att, man vill att landbyggen ska få ett större inflytande. Om man skulle ha direkt val kunde man liksom redan räkna bort resultaten från de mindre staterna, där bor så lite folk. De har alltså fler elektor röster än de egentligen är värda. Sen kan man ju tycka det är bra eller dåligt
Jeppe	2000-11-08 21:32	Ja det suger hästupung! Ska på krogen nu, leverar en fullständig analys inatt. Tja!
Karlsson	2000-11-08 21:32	ok, Jeppe super ner sig en Onsdag, vär är världen på väg??

I övrigt kan man säga att varken chattarna eller ICQ-användarna följer de klassiska positioner som är lämpliga för ämnesbyte. Deltagarna i båda medierna hoppar från ämne till ämne utan att först avsluta det som pågår. I chattsamtalens fall beror detta på bristen på tolerans – man inleder ett nytt ämne utan att avsluta det pågående. När det gäller ICQ-samtalen beror det på att deltagarna vet vilka förutsättningar som gäller för det aktuella mediet. Man har inte så höga krav på om samtalet bli avhugget eller inte.

6.7 Språk

6.7.1 Audiovisuella effekter

a) Chattsamtal

En audiovisuell effekt är när man skriver ut många vokaler för att kompensera för avsaknaden av intonation. På grund av att mediet är skriftligt måste man om man vill uttrycka en särskild betoning använda sig av detta knep (Sveningsson, 2001). Följande två olika utdrag är exempel på detta.

HENKE
vi hööörs hej hej
martina
hallllåååå...

Mån 7 Jan, kl 12:52

Tor 3 Jan, kl 19:06

Smileys är ett annat sätt att kompensera för den icke-verbala kommunikation som är omöjlig i denna kommunikationskanal (Herring, 1996). Smileys används i chattsamtalen för att markera att man tycker ett meddelande är komiskt (Ex 1, nedan); att man vill visa att man är glad och trevlig i t.ex. ett hälsningsmeddelande (Ex 2), eller när det är en flirtig stämning (Ex 3). När

man använder en smiley för att visa att man är glad blir detta ett substitut för replikens intonation.

Linköping Vem e du då?	Ons 2 Jan, kl 12:37
Hjärta Jag är jag,tjej...	Ons 2 Jan, kl 12:38
Linköping vaaaa? Ne du skojar =) Vart kommer du ifrån då??	Ons 2 Jan, kl 12:38
Bruden Tjafsa lite me mejj...=)	Ons 2 Jan, kl 13:03
Wille Mia>> Vi (killar) sitter ju här och väntar på dig att du ska ta första steget :)	Tor 3 Jan, kl 19:21

Asterisker används för att uttrycka fysisk information (Sveningsson, 2001). I chattsamtalen används de för att uttrycka vad någon tänker eller en handling som i följande exempel.

Fredrik *kikar in*	Tor 3 Jan, kl 18:58
------------------------------	---------------------

b) ICQ-samtal

ICQ-användarna skriver som oftast ut orden så som de stavas. Anledningen till detta tror jag ligger i att dessa användare inte behöver visa för någon annan att de behärskar språket som används i mediet, då de redan känner personerna. Det finns enstaka exempel på audiovisuella effekter som i följande exempel, men då tror jag det handlar om Petters personliga stil, inte om att han vill visa att han vet hur språket fungerar.

Martin	2000-10-01 09:37	Man lär sig den hårda vägen.
Petter	2000-10-01 09:38	Hårda bud i Mellerud - dags för lite c++ Jaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa va roligt!!!!

Smileys används precis som i chattsamtalen som substitut för ett glatt eller ironiskt tonläge:

Martin	2000-06-13 19:20	what's up man?
Petter	2000-06-13 19:21	Huvet upp å ena foten ner...
Martin	2000-06-13 19:21	Lucky bastard:)

I ICQ-samtalen använder man inte asterisker för att markera handlingar utan man skriver ut fysisk information utan några symboler:

Petter	2000-09-13 15:59	Aber natürlich! Måste plugga lite - logging off...
--------	------------------	---

Att det är vanligare med audiovisuella effekter i chattsamtalen än i ICQ-samtalen tror jag beror på att kommunikationskanalernas yttre förutsättningar skiljer sig åt. I chattrummen är det en flirtigare och mer lättsam stämning, dels eftersom samtalen ofta sker mellan två

personer av motsatt kön. Dessutom känner man inte varandra sedan tidigare i chattrummen, vilket gör att deltagarna vill visa att de behärskar de symboler som används i denna kommunikation. Man vill göra ett gott intryck av sig själv och visa att man kan skämta etc. I mina ICQ-samtal är det människor av samma kön som samtalar, därför är det här ingen flirtig stämning. Då personerna känner varandra sedan tidigare behöver man inte visa för den andre deltagaren att man behärskar det språk som gäller. Man behöver inte bevisa något för den andre, som vem man är eller att man är ”en i gänget”.

6.7.2 Förkortningar

a) Chattsamtal

Ett karaktäristiskt drag för chattsamtalen är att man skriver ord som de uttalas (se nedanstående exempel). En anledning till detta är att det går snabbare, eftersom många av dessa ord blir kortare när de skrivs som de uttalas. En annan anledning kan vara att det blir en mer informell stämning när man använder detta skrivsätt (Herring 1996).

Oskar jag e 24 stolta år	Mån 7 Jan, kl 12:34
HENKE ä du snygg eller	Mån 7 Jan, kl 12:39
HENKE ja ja Karin du får va me om du ä kvar	Mån 7 Jan, kl 12:41
Linköping Ne!! Ja me	Ons 2 Jan, kl 12:42

En variant på detta är när man skriver som ordet låter med hjälp av andra bokstäver. Ordet blir som nedanstående exempel visar mycket kortare vilket gör att det går snabbare att skriva. Det kan också vara ett sätt för chattaren att visa sin personliga stil.

snygg brud 15 nån kille som vill ha litte ql?	Ons 2 Jan, kl 13:40
amelia 7 Finns det nån som vill snacka lite lr??	Ons 2 Jan, kl 13:59

I både chattsamtalen och ICQ-samtalen används förkortningar, vedertagna som nya. Donath menar att det är viktigt för känslan av gruppstillhörighet att vara införstådd med detta skrivsätt (Kollok & Smith, 1999). Traditionella förkortningar som *m* för *med*, *ggr* för *gångar*, *ngt* för *något* etc. är vanliga. Det finns även nya förkortningar som *iaf* för *i alla fall*, *oki* för *okej*. Deltagarna verkar inte ha några problem med att förstå de nya förkortningarna. Detta kan bero på Bakhtins teori om att det uppstår nya tal - och språkformer i sådana här grupper som är unika för dess deltagare. Vissa ord får över tid en viss betydelse som alla i gruppen är överens om (Jones, 1997a).

oskar fram m din bild nu fegis	Mån 7Jan, kl 12:38
Nilla ha det bra vi hörs säker fler ggr	Mån 7 Jan, kl 12:53
Mia Molle: Känns som om jag har all tid i världen... ett helt år iaf!	Tor 3 Jan, kl 19:15
Wille Mia>> Oki hade så bra. Skjung nåt för oss som avslut :_)	Tor 3 Jan, kl 19:37

b) ICQ-samtal

ICQ-deltagarna använder vedertagna förkortningar som *ngt* för *något*, *ang* för *angående* etc. Däremot är det inte så vanligt med nya förkortningar utan språket ligger närmare skriftspråket. Detta anser jag bero på att ICQ-deltagarna känner varandra sedan tidigare och behöver därför inte visa att de har en personlig stil eller är uppfinningsrika. Det kan även bero på att ICQ både är synkront och asynkront, då Werry menar att asynkron kommunikation ligger närmare det skrivna språket (Herring, 1996).

6.7.3 Alternativ stavning

De exempel på alternativ stavning som förekommer i mina utvalda chattsamtal och ICQ-samtal är ett uttryck för deltagarnas personliga stilar. Följande deltagare har en annorlunda stavning på många ord. Jag tror inte att han har brister i sin skrivfärdighet utan han vill på något sätt skilja sig från mängden. Även Sveningsson menar att en personlig skrivstil kan kompensera för att man i detta medium ska kunna skilja på olika ”röster” (Sveningsson, 2001).

Wille

Tor 3 Jan, kl 18:58

Martina>> Vadå du jobbar *väll* inte i tunelbanan eller?

Wille

Tor 3 Jan, kl 19:15

Martina>> Typ som för mig då. Ja tycker ... eller mit jobb är ett skit jobb och kommer alltid att vara ett skit job. Jag byger lastbilar på scania i södertölje.

7. Slutsatser

Jag har valt att presentera mina slutsatser i olika teman som jag anser ligga bakom det resultat jag har fått fram. Dessa teman, som är faktorer som påverkar kommunikationen, är; *externa*, *tidsmässiga*, *tekniska*, och *rumsliga* faktorer. De externa faktorerna är huruvida samtalsdeltagarna har modem eller fast uppkoppling. Dessa faktorer påverkar även de andra faktorerna. Tidsmässiga faktorer innefattar kommunikationskanalens tidsmässiga fördröjning och tidsmässiga struktur. De tekniska faktorerna består av uppdatering och av faktumet att kommunikationen är skriftlig. Rumsliga faktorer är faktorer som möjlighet till anonymitet, olika höga krav på samtalspartnern, kommunikationskanalens syfte och funktion samt deltagarna. Många av dessa faktorer går in i varandra eller har på något sätt med varandra att göra, men jag tycker ändå det kan vara intressant att försöka gruppera de påverkande faktorerna enligt denna indelning. Jag avslutar kapitlet med några allmänna tankegångar kring resultatet.

7.1 Externa faktorer

7.1.1 Modem eller fast uppkoppling?

Något som påverkar samtalsstrukturen i ICQ-samtalen är externa faktorer som om användaren har modem eller fast uppkoppling samt störningar utifrån. När någon av ICQ-användarna har modem är samtalen mer effektiva, vilket medför att det inte blir några större glapp i turtagningen, utan närhetsparen följer på varandra. Turtagningen påverkas även av yttre störningar, där det kan löpa lång tid mellan sekvenserna eftersom användarna med fast

uppkoppling ofta gör andra saker samtidigt eller helt enkelt inte är tillgängliga. Chattarna är mer fokuserade på samtalen då de är uppkopplade eftersom de då har ett mer bestämt syfte.

7.2 Tidsmässiga faktorer

7.2.1 Tidsmässig fördröjning

En tidsmässig faktor som påverkar kommunikationen är att det är en tidsmässig fördröjning i kommunikationskanalen. Detta är fallet för chattsamtalen vilket får stora konsekvenser för turtagningen. Fördröjningen medför att deltagarna inte ser ett skrivet meddelande förrän de har hunnit skriva ett nytt. Resultatet av detta blir att närhetsparen i chattsamtalen inte följer på varandra, viket kan få följderna att det är svårt att avgöra vilket svar som hör till vilken fråga. Chattarna verkar dock inte ha några problem med detta utan klarar av att föra en konversation trots kanalens tidsfördröjning. Fördröjningen kan även orsaka otålighet hos användarna då dessa inte har någon tolerans vad gäller tystnad. Denna brist på tolerans medför att användarna skriver ett nytt meddelande innan de har fått svar på det föregående. På grund av kanalens tidsmässiga fördröjning behandlas flera ämnen samtidigt i chattsamtalen. Det får även följderna att chattarna inte följer de klassiska positioner som är lämpliga för ämnesbyten.

7.2.2 Tidsmässig struktur

Till skillnad från chattsamtalen följer närhetsparen på varandra i ICQ-samtalen. Detta beror på kommunikationskanalens tidsmässiga struktur. ICQ:s struktur som är både synkron och asynkron, möjliggör att man kan skicka ett meddelande även när mottagaren inte är online eller tillgänglig. Meddelanden sparas vilket gör att man kan svara på en fråga långt efter att den har ställts. En annan anledning till att närhetsparen följer på varandra är att ICQ-deltagarna är mer toleranta vad gäller tystnad. De inväntar svar på ett tidigare meddelande innan en ny fråga ställs. Kommunikationskanalens tidsmässiga struktur påverkar även ICQ-samtalens inledningar. Då alla meddelanden sparas kan ett samtal inledas med ett svar på en fråga från föregående dag. ICQ-samtalens tidsmässiga struktur påverkar även hur man byter ämne. Då alla meddelanden sparas behöver man inte använda ämnesväxlare eftersom man kan gå tillbaka och läsa ett tidigare ämne om man inte förstår ett meddelande. Därför är det acceptabelt att avsluta ett ämne utan förvarning.

7.3 Tekniska faktorer

7.3.1 Uppdatering

För att chattedeltagarna ska kunna se nytillkomna meddelanden måste de trycka på en uppdateringsknapp. Detta får följderna att det blir förseningar i turtagningen, eftersom en användare då kan skriva ett meddelande utan att veta att någon har ställt en ny fråga.

7.3.2 Kommunikationen är skriftlig

I chattsamtalen är det vanligt med uteblivna svar vilket har sin förklaring i att mediet är skriftligt. Denna egenskap gör det lätt för deltagarna att missa eller ignorera en replik. Man kanske helt enkelt råkar hoppa över en rad vilket på samma sätt medför att man kan ignorera en replik då ens samtalspartner kan tro att man missat meddelandet. Att kommunikationskanalen är skriftlig ställer höga krav på användarnas skrivskicklighet. I chattsamtalen får detta konsekvenser för turtagningen då den som skriver snabbast hinner först. Följderna av detta blir att den som är snabbast hinner skriva en ny fråga innan samtalspartnern hunnit svara på den föregående.

Talarbytet påverkas av faktumet att samtalen är skriftliga vilket innebär att över-lappningar är omöjliga. I chattsamtalen är det acceptabelt för vem som helst att börja prata, och ingen av deltagarna väntar på att bli utsedd till talare utan man skriver helt enkelt ett meddelande så fort man kommer på något att säga. Kravet på att den aktuella talaren kan fortsätta sin samtalstur är låg i samtal med fler än två deltagare eftersom det inte kan uppstå någon pinsam tystnad i en skriftlig kommunikationskanal.

Då kommunikationen är skriftlig, kan man inte skilja på olika ”röster” vilket kräver att man adresserar sina meddelanden vid chattning med många deltagare. Adressering förekommer inte i ICQ-samtal då det är endast två personer inblandade och man vet vem man kommunicerar med. För att skilja sig från mängden kan chattarna använda en egen skrivstil, vilket fungerar som ett uttryck för deras personlighet. Detta blir synligt i chattarens stavning och användning av audiovisuella effekter. Dessa effekter används i både chattsamtalen och i ICQ-samtalen då man behöver kompensera för den ickeverbala kommunikation som inte är möjlig i dessa kanaler. Det är dock inte lika vanligt med audiovisuella effekter i ICQ-samtalen som i chattsamtalen. Detta anser jag bero på att ICQ-användarna inte behöver visa att de behärskar det språk som gäller i kommunikationskanalen eftersom de känner varandra sedan tidigare till skillnad från chattarna.

7.4 Rumsliga faktorer

7.4.1 Anonymitet och krav på samtalspartnern

Kommunikationskanalens rumsliga faktorer påverkar bland annat hur samtalens inledningar och avslutningar ser ut. Chattsamtalen inleds inte med någon artighetshälsning eller förfrågan om hur man mår utan man går direkt på ett ämne. Detta beror dels på att man i chattrummen är anonym, vilket sänker artighetskraven. Då artighetskraven är låga i chattkanalen är det acceptabelt att avsluta samtalet utan någon förvarning. I de ICQ-samtal där båda deltagarna har fast uppkoppling börjar man också på ett specifikt ämne utan en inledande hälsning. Detta beror på att man inte har så höga krav på ens samtalspartner då man inte ens vet om mottagaren är tillgänglig eller inte. Av samma anledning avslutas dessa ICQ-samtal utan några riktiga avsked. I ICQ-samtalen där en av deltagarna har modem är det högre krav på samtalspartnern då man inte pratar lika ofta. Detta märks genom att samtalen avslutas med ordentliga avsked. Då kraven på ICQ-talaren är låga förväntar man sig inte att den andre talaren ska fortsätta sin tur, eftersom personen kanske inte ens är tillgänglig. Detta gäller både för de användare med modem som med fast uppkoppling. Användaren med modem kan mycket väl surfa på nätet samtidigt som han eller hon pratar med någon via ICQ.

Då chattkanalen är ett anonymt kommunikationsmedel är det vanligt med uteblivna svar, då man inte känner någon press på sig att vara trevlig och svara. Chattrummens anonyma karaktär får följderna även för hur man byter ämnen. Ämnesväxlare som ger samtalet naturliga övergångar används inte eftersom det är tillåtet att vara oartig. Istället kastas chattarna från ämne till ämne som inte har någon inbördes koppling. Även ICQ-samtalens ämnesbyten påverkas av kraven på samtalspartnern. Man ställer här inte så höga krav vilket medför att man kan byta ämne utan förvarning.

7.4.2 Kommunikationskanalens syfte/funktion

Syftet med chattkanalen är att lära känna nya personer och eftersom en allmänt ställd fråga, en så kallad ämnesframkallare, inte ger någon uttömmande information går man direkt på ett specifikt ämne. Syftet med att kommunicera via ICQ skiljer sig åt beroende på om deltagarna har modem eller fast uppkoppling, vilket påverkar samtalens inledningar och avslutningar. När en av deltagarna har modem pratar man för att uppdatera sig om vad som hänt sedan förra

gången man pratade. ICQ-användarna som har fast uppkoppling använder kommunikationskanalen mer som ett sätt att ställa enkla och korta frågor eller berätta om eller kommentera något som har hänt. ICQ-samtalen där en av deltagarna har modem inleds med en hälsning eller förfrågan om hur det är eftersom det går längre tid mellan de gånger man kommunicerar än för de deltagarna med fast uppkoppling. De samtal där användarna har fast uppkoppling inleds med en förfrågan eller kommentar om något som hänt, vilket innebär att man oftast nominerar sig själv som talare. Kommunikationskanalens funktion har även inflytande på ämnesövergångarna. Det är vanligare med tropiknomineringar än med ämnesframkallare i de ICQ-samtal med fast uppkoppling. Då kanalen fungerar som ett snabbt och enkelt kommunikationssätt, hoppas man över allmänt inledande frågor och går direkt på vad ärendet gäller. Då man inte pratar lika ofta via ICQ när någon av deltagarna har modem inleds samtalen med en ämnesframkallare då man är mer intresserad av hur personen mår etc. än vid de ICQ-samtal där någon av användarna har fast uppkoppling. Då syftet med de olika kommunikationskanalerna skiljer sig åt blir ICQ-samtalen kortare än chattsamtalen. Detta får följderna att endast ett få antal ämnen behandlas i ICQ-samtalen och därför används inga ämnesdigressioner. Man byter i dessa samtal ämne utan förvarning vilket är acceptabelt då det blir mer effektivt att gå direkt på nästa ämne.

7.4.3 Deltagarna

Talarbytet är beroende av hur många deltagare som befinner sig i chattrummen. Vid de tillfällen där endast två deltagare chattar ställs det högre krav på att talaren kan fortsätta än när det är fler deltagare närvarande, då talaren inte har några andra att förlita sig på. Även ämnesbyten påverkas av hur många chattare som befinner sig i rummet. Är det fler än två deltagare måste chattarna slåss om uppmärksamheten vilket man kan göra genom att använda preannonsering.

Förutsättningarna för användarna skiljer sig åt mellan samtalen vilket får konsekvenser för samtalsstrukturen. Då chattarna inte känner varandra och dessutom är anonyma är kravet på artighet lågt. Detta medför att inledningar och avslutningar är väldigt speciella. Man kan som chattare ignorera en hälsning samt avsluta ett samtal utan förvarning, vilket accepteras av samtalspartnern. ICQ-användarna känner varandra sedan tidigare vilket gör att de är accepterade när det gäller inledningar och avslutningar. Man blir inte förvånad när ett samtal plötsligt avslutas då man inte ens kan räkna med att samtalspartnern är tillgänglig. Då ICQ-användarna är medvetna om mediets förutsättningar följer de inte de klassiska positioner som är lämpliga för ämnesbyten. Chattarna har högre krav på att fånga uppmärksamhet då de ska verka intressanta att prata med. Detta märks genom att det finns många personliga stilar som uttrycks genom förkortningar, både vedertagna och påhittade, samt alternativ stavning. Detta är viktigt för känslan av grupptillhörighet. Då ICQ-användarna redan känner varandra behöver de inte använda dessa knep i samma utsträckning då de varken behöver fånga uppmärksamhet eller visa att de är ”en i gänget”. Språket i ICQ ligger därför närmare skriftspråket.

7.5 Tankar kring resultatet

Alla samtal har vissa regler och för att konversationen ska kunna fungera krävs det att samtalsdeltagarna följer och behärskar dessa regler. (Nilsson 1982) Det är tydligt att deltagarna i chattsamtalen och ICQ-samtalen har vissa regler gemensamma eftersom konversationen fungerar. Även om dessa regler tas för självklara eller är omedvetna, vilket enligt Norrby (1996) är fallet med samtalsregler, kan man se att det finns vissa regler och överenskommelser som deltagarna delar. Dessa regler kan även skapa en struktur i samtalen,

vilket Sveningsson (2001) menar behövs för att kompensera för mediets öppenhet och informella karaktär. Jag kan tänka mig att de som deltar i dessa samtal skulle ha svårt för att beskriva vilka regler som finns och hur de fungerar, men huvudsaken är ju att syftet med kommunikationen uppnås. För att uppnå syftet med samtalet måste deltagarna lösa vissa problem för att kommunikationen ska fungera. (Nilsson, 1982) Både chattarna och ICQ-användarna har visat att de bemästrar detta, dels genom att vara uppfinningsrika och hitta nya sätt för att kompensera för den kommunikation som inte är möjlig i dessa kanaler. Dels genom att vara medvetna om förutsättningarna för kommunikationen, dvs. att kanalen innebär vissa begränsningar, vilket innebär att deltagarna är öppna för nya idéer och tillvägagångssätt. Även Shaw påpekar att deltagare i denna sortens kommunikation är mästare på att skapa nya kommunikationssätt för att kompensera för ickeverbal kommunikation som inte är möjlig här (Jones, 1997b). Syftet skiljer sig åt beroende på vad för slags kommunikation det handlar om (Nilsson, 1982), vilket jag anser vara en viktig anledning till att samtalsstrukturen i dessa samtal skiljer sig åt. Då man använder chattning och ICQ till att lära känna nya människor respektive konversera med vänner skiljer sig de regler deltagarna har gemensamma åt.

Jag tycker det kan vara intressant att knyta an dessa kommunikationsformer till tankesätten kring social responsivitet. Detta begrepp innebär att människan blir till en individ i närvaro av andra människor och att människan blir en socialt responsiv person när hon kommunicerar med andra människor (Asplund, 1987). Jag kan tänka mig att man upplever detta när man kommunicerar både via chatt och ICQ. Man blir genom denna kommunikationsform uppmärksam och får respons från andra människor, vare sig det är okända personer eller ens vänner. Det är också intressant med tanke på att många som chattar har en egen chattidentitet, dvs. en identitet som endast är aktuell när de befinner sig på olika chattsidor då de använder ett visst nickname. Både chattning och ICQ kan vara ett substitut för kommunikation ansikte mot ansikte, där ensamma personer har möjligheter att samtala med andra människor via chattning och där vänner som har ett stort geografiskt avstånd kan kommunicera via ICQ. Vid båda tillfällena blir man en socialt responsiv människa, eftersom man kommunicerar med andra människor, och då detta gör en människa till en individ kan man väl inte annat än att lovorda dessa kommunikationsformer.

8. Slutdiskussion

Överallt i dagens samhälle uppmuntras man att kommunicera med hjälp av tekniska prylar, som t.ex. sms:a via sin mobiltelefon eller e- maila via sin dator. Man ska helst inte kommunicera ansikte mot ansikte eller mellan olika personer, utan via dessa tekniska hjälpmedel. Man ska betala sina räkningar via Internet, rösta på årets Robinson via sms, beställa varor på företags hemsidor. När man ringer för att få ett personligt svar av till exempel SJ eller CSN uppmuntras man att ringa talsvar och inte till den personliga kundtjänsten. Nu kanske det låter som om jag motsätter mig alla dessa hjälpmedel men så är inte fallet. Jag kan väl erkänna att det är inte bara har fördelar med att vi går mot ett mer datoriserat samhälle och att vi därmed får mindre mänsklig kontakt. Men jag måste ändå tacka exempelvis ICQ och sms för att det finns. Vissa hävdar att dessa hjälpmedel medför att man tappar den personliga kontakt som dessa medel ersätter, som exempelvis telefonsamtal och fysiska möten. Jag skulle däremot vilja påstå att jag inte skulle ha någon kontakt med många av mina bekanta om det inte vore för ICQ och sms. Dessa tekniska medel har gjort det möjligt och så mycket enklare att uppehålla kontakten med människor.

Det finns många områden som skulle kunna vara intressanta att undersöka närmare, bland annat sms, MSN (en kommunikationsform som fungerar ungefär som ICQ). Förutom att analysera samtalsstrukturen som har varit min infallsvinkel kan man gå närmare in på hur

samtalsdeltagarna upplever kommunikationen. Inom den forskning som berör datamedierad kommunikation finns ett begrepp som ofta nämns nämligen *community*, som betyder ungefär gemenskap. Man menar att deltagarna i kommunikationsformer som chattning etc. känner en viss gemenskap för att de kommunicerar för att uppnå ett visst syfte. De delar även värderingar och regler som gör att de utvecklar ett visst språk. En möjlig forskningsinriktning kan vara att gå djupare in på chattares och ICQ-användares olika *communitys*.

Källförteckning

Tryckta källor

- Asplund, Johan (1987). *Det sociala livets elementära former*. Göteborg: Korpen.
- Cherny, Lynn (1999). *Conversation and Community. Chat in a Virtual World*. California: Leland Stanford Junior University.
- Hellspong, Lennart (2001). *Metoder i brukstextsanalys*, Studentlitteratur, Lund.
- Johansson, Barbro (1997). Träffpunkt Cyberspace. I Bergquist, M (red.) *Ljuskården*, nr 17, Etnologiska institutionen, Göteborgs Universitet: Angered Författarna
- Jones, Steve (Ed.) (1999). *Doing Internet Research: Critical Issues and Methods for Examining the Net*. Thousands Oaks. Calif: SAGE Publications Inc.
- Jones, Steven G (Ed.) (1997a). *Cybersociety 2.0. Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Jones, Steven G (Ed.) (1997b). *Virtual Culture. Identity and communication in cybersociety*. Salt Lake City: SAGE Publications Inc.
- Karlsson, Anna-Malin (1997). Kallpratere på nätet. Om Chattares Kommunikativa Kompetens och Samtalsstil. I Josephson, O (red.) *Svenskan i IT-samhället* (s. 138-163). Uppsala: Hallgren & Fallgren.
- Kollock, Peter & Smith, Marc A (Ed.) (1999). *Communities in Cyberspace*. Padstow Cornwall: TJ International Ltd.
- Lindlof, Thomas R (1995). *Qualitative Communication Research Methods*. Thousands Oaks: SAGE Publications Inc.
- Moberg, Ulla (2000). Analys av samtal. I Ekström, M och Larsson, L (red.) *Metoder i kommunikationsvetenskap* (s. 219-246). Lund: Studentlitteratur.
- Nilsson, Björn (1982). *Samtalsanalys. En introduktion*. Göteborg: Sociologiska institutionen, Universitetet.
- Nilsson, Björn (1993). *I ord och handling, aspekter på samtal, 2*. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Norrby, Catrin (1996). *Samtalsanalys så gör vi när vi pratar med varandra*. Lund: Studentlitteratur.
- Sveningsson, Malin (1999). Cybermöten. Om chatt som Arena för Kontaktskapande. I Fägerborg, E. och Westergren, C (red.) *Mus och Människa. Om IT som kulturellt fenomen*. Stockholm: Nordiska museet.

Sveningsson, Malin (2001). *Creating a Sense of Community*. Linköping Universitet.

Otryckta källor

E-mail från Passagens Kundtjänst, chat@redaktion.passagen.se, 020110

Internet

(1) Passagen – Chat, <http://www.passagen.se/cafe/chat/historia/historia.shtml>, Scandinavia Online AB, 011201

(2) Passagen - Chat, <http://chat.passagen.se/>, Scandinavia Online AB, 011201

(3) Passagen – Chat, <http://www.passagen.se/cafe/chat/webchat/hjalp/webhjalp.shtml>, Scandinavia Online AB, 011201

(4) Passagen Regler, <http://www.passagen.se/cafe/regler/chatregler.shtml>, Scandinavia Online AB, 011201

(5) Scandinavia Online, <http://www.scandinaviaonline.se/>, 020103

ICQ Inc. – (I Seek You) – Vad är det? 020103. <http://www.icq.com/products/whatisicq-swe.html>, ICQ Inc. 1998-2002

Empiriskt material

Sommar, Passagen, <http://chat.passagen.se/>, 020102

Stockholm, Passagen, <http://chat.passagen.se/>, 020103

Öppen chat, Passagen, <http://chat.passagen.se/>, 020107

ICQ-samtal 1, 001105-010926

ICQ-samtal 2, 000531-001023