Att kommunicera eller icke kommunicera

Att utforma platscentrerade mobila sociala plattformar för att främja interaktion mellan främlingar

Mona Pettersson

Lina Johansson
Abstract

Communication between people who already know each other, and who use a social online platform to do so, have been thoroughly studied for years. Thus, the majority of the people we connect with on a day to day basis are friends and acquaintances. As children we were taught not to talk to strangers, and as we grew older we learned to avoid people who act suspiciously. These and many other factors are part of the reason we avoid strangers, but are we doing so wrongfully? Studies have shown that there are many benefits in everyday interaction with strangers, some of which are an estimated increase in happiness and letting people seemingly forget about previous grievances. There have been few studies regarding communication between strangers on social platforms, though. In order to try and tap into these many benefits, this study intends to find out how we can design mobile social application to promote strangers to interact. To help us explore this field of research we used a place-centered low-fidelity prototype application called StiQuick, in combination with qualitative focus groups. Our results show that the main concerns for developing a place-centered social platform for the promoting of communication between strangers, come down to three guidelines; flexibility, purpose, and security.
1. Inledning


"Interacting with a stranger [...] can provide this unexpected source of boost to our mood. [...] People don't seem to recognize this benefit they get from interacting with a stranger as a result of just being their most-pleasant, cheerful self." (Huffingtonpost Live, 2014).

Trots detta så undviker många människor denna interaktion så mycket som möjligt, på grund av bland annat rädsla. Rädsla för att främlingen ska visa sig vara hotfull eller att hen ska tycka att man är konstig (Kim, 2012).

Det finns därmed en del forskning om sociala platfformar där användarna i huvudsak kommunicerar med vänner och bekanta. Däremot är sociala platfformar som avser att främja interaktion mellan främlingar i stor utsträckning utforskat. Med tanke på detta, och det värde som denna kommunikation kan ge, vill vi undersöka hur IT kan skapa förutsättningar för att främja interaktion mellan främmande människor.

1.1 Syfte

Syftet med detta arbete är att bidra till en ökad förståelse kring hur sociala platfformar bör utformas för att främja interaktion mellan främlingar. För att uppnå detta ämnar vi svara på följande frågeställning.

1.2 Frågeställningar
Hur bör en platscentrerad mobil applikation utformas för att främja kommunikation mellan främlingar?

1.3 Disposition

2. Bakgrund

Detta avsnitt kommer att behandla den bakgrundsinformation vi anser att man som läsare behöver för att enklasta ta till sig den information som vår studie har genererat. Här kommer vi att presentera resultat av studier som fokuserat på interaktion mellan främlingar.

2.1 Kommunikation mellan främlingar


Trots alla dessa faktorer blir vi faktiskt gladare av att interagera med främmande människor. Två undersökningar har utförts som styrker detta. Hälften av deltagarna i vardera undersökning fick instruktioner att initiera en konversation med en främling då möjlighet gavs. Den andra halvan var en kontrollgrupp som instruerades att agera som de normalt gjorde, alltså inte interagera med främlingar mer än vanligt. Dessa undersökningar

Dunn et al. (2007) genomförde ett experiment på människor i parrelationer. Två par studerades åt gången, där de antingen interagerade med sin partner eller med en av de okända människorna av det motsatta könet i den andra parrelationen. Före experimentet fick deltagarna uppskatta hur de trodde att de skulle känna sig efter interaktionen, och efter experimentet fick de utvärdera hur de kände sig. Det visade sig att de underskattade hur väl interaktionen med den okända människan skulle få de att känna sig, och överskattade densamma gällande interaktionen med sin egen partner. Detta visar därmed att vi underskattar fördelarna med att interagera med främlingar. När denna interaktion med främmande människor sker så tenderar vi att vilja visa den bästa sidan av oss själva. En konsekvens av att ändra beteendemönster på detta sätt är att den energi och glädje som skapas vid en interaktion med en främmande människa ofta stannar kvar efter att interaktionen är över (Dunn et al., 2007).

Sammantaget finns det många fördelar med denna typ av interaktion. Därmed ser vi en potential för system som ämnar att främja kommunikation mellan främlingar, trots att detta är förknippat med vissa svårigheter. I nästa kapitel kommer vi fokusera på vilken roll IT kan spela i interaktion mellan människor oavsett om de känner varandra eller inte.
3. Relaterad forskning

I detta kapitelämnar vi att presentera den tidigare forskning som utförts inom detta område. Denna forskning är i huvudsak riktad mot teknologi som ska underlätta och främja kommunikation mellan människor.

3.1 Människocentrerat eller platscentrerat system?

E-mail var bland de första digitala och sociala plattformarna som användes, tätt följt av IM (Instant Messaging), SMS (Short Message Service), och några år senare; Facebook och Snapchat. Det finns således mycket forskning kring kommunikation via dessa olika sociala plattformar (t.ex Malmgren et al., 2009; Nardi, Whittaker and Bradner, 2000; Ratshinanga, Lo and Bishop, 2004; Manago, Taylor and Greenfield, 2012; Pater, Miller and Mynatt, 2015). Dessa plattformar kan användas oberoende av vart användarna befinner sig, men man har även undersökt platsbunna system som ämnar att främja interaktion mellan människor, som exempelvis Office Share system (Adler and Henderson, 1994).


Active Badge är ett system som låter användarna veta vart sina kollegor befinner sig i realtid. Genom att utrusta de anställda med en IR-sändare och de olika rummen i en byggnad med IR-sensorer, kan man då alltså genom systemet ta reda på vart de anställda som bär på en IR-sändare befinner sig. Detta system låter även användarna veta vilka som befinner sig på en given plats. Active Badge är därmed ett system som tillåter två olika synsätt. Synsätt 1 (människocentrerat) svarar på frågan “Vart är Mikael just nu?”, och synsätt 2 (platscentrerat) svarar på frågan “Vem är i fikarummet just nu?”. Active Badge-systemet placeras därmed i båda kategorier, eftersom det tillåter både ett människocentrerat och platscentrerat synsätt (Jones et al., 2004).

användare kommer till en ny plats kan hen se vilka musikfiler som är associerade med den platsen. Eftersom systemet har fokus på platsen och inte specifika personer är det därför ett platscenterat system (Jones et al., 2004).


för exakt vilka människorna på platsen är. Man kan till exempel se hur många personer som befinner sig på en restaurang och därmed ta beslut om man vill riskera en lång väntetid på maten, eller om man ska välja en annan restaurang att äta på (Jones et al., 2004).

Alla de system som presenterats ovan kan användas för att interagera med bekanta eller främmande människor. Det saknas däremot forskning om system som i huvudsak används för att kommunicera med främmande människor. Några försök att utveckla system med denna inriktning har utförts, som resluterat i bland annat applikationerna GeoNotes och MobiTip.

4. Metod

I detta avsnitt kommer vi att förklara hur vi motiverat vårt val av metoder, förklara hur applikationen StiQuick som används i studien fungerar, samt redogöra för urvalet av informanter. Vi kommer även att beskriva genomförandet av datainsamlingen och hur vi analyserat denna. Slutligen förklarar vi de etiska överväganden som tagits i beaktning vid författandet av denna uppsats.

4.1 Metodologiskt angreppssätt

Bryman (2001) separerar kvalitativa metoder och kvantitativa metoder genom att förklara att den kvantitativa forskningen fokuserar på kvantifiering gällande insamling och analys av data, och den kvalitativa på Vikten av hur individer uppfattar och tolkar sin sociala verklighet. Eftersom vi är intresserade av de resonemang och tolkningar som människor skapar vid presentationen av StiQuick, och de diskussioner som uppstår kring detta, hade de fasta och styrded frågorna i en kvantitativ studie (exempelvis enkäter) ej varit lämplig att bygga hela vårt arbete runt. Valet föll därmed i huvudsak på en kvalitativ metod. Med detta sagt valde vi dock att komplettera de kvalitativa fokusgrupperna vi utförde med en kvantitativ enkät (se bilaga 1), för att uppnå en så kallad triangulering (Bryman, 2001). Detta är något som gör att vi i större utsträckning kan hantera potentiella misstolkningar av intervjusvar och därmed säkerställer att alla respondenter fick uttrycka sina åsikter.

4.2 Fokusgrupp


4.3 Enkät

Som Edmunds (1999) dessutom påpekar kan närvaron av andra okända människor påverka vad deltagarna i en gruppdiskussion svarar. För att minska risken att denna sorts grupptänk (Janis, 1972) skulle uppstå i fokusgrupperna, och därmed påverka resultatet och den efterföljande analysen av data, valde vi även att dela ut en kort kvantitativ enkät till deltagarna efter de genomförda fokusgrupperna. En annan anledning till att komplettera de kvalitativa fokusgrupperna var för att garantera att alla deltagare skulle få möjlighet att anonymt uttrycka sina åsikter om StiQuick. Dessa enkäter bestod i huvudsak av frågor som
besvarades genom att ringa in det svarsalternativ som stämde in bäst på deltagarens åsikt på en skallinje från 1 till 7. De frågor som inte följde detta format var bakgrundsvariabler, exempelvis kön och ålder.

4.4 StiQuick


\(^{1}\) En grafisk design som efterliknar ett original utan att nödvändigtvis inneha originalets krav på formsättning. Till exempel: Ikonen för Gmail-appen representeras av ett brev och ikonen för att spara ett dokument i OpenOffice Writer representeras av en diskett.
4.4.1 Lukas

Lukas är på affärsresa i en stad som han inte har besökt förut. När han har checkat in på hotellet känner han att magen kurrar, och att han vill äta en pizza. Han tar fram sin telefon och öppnar StiQuick. Han slänger ett snabbt öga på de meddelanden som finns på startmenyn för att se om någon lagt upp något intressant meddelande. Efter det bestämmer han sig för att fråga de runt omkring sig om de vet vart närmaste pizzeria ligger. Han skriver hastigt ner sin fråga och ändrar radien till 500 meter eftersom han vill få in svar så fort som möjligt, och en större radie når fler människor. Han ändrar även tiden som meddelandet ligger upppe till en timme, då han är väldigt hungrig och kommer att hitta någonstans att äta om han inte fått något svar innan dess. Han tar en dusch och när han klätt på sig igen har han fått 3 svar som alla rekommenderar samma pizzeria, två kvarter bort. Han letar upp pizzerian utan problem via kartan på telefonen, och ger sig ut på den korta promenaden dit.

4.4.2 Sara

Efter skolan på fredag eftermiddag brukar Sara gå och handla på ICA. Just denna gång har affären sänkt pris på lösviktsgodis, trots att det inte är en högtid. Sara älskar godis och blir jätteglad, och efter att ha plockat sig en påse kommer hon att tänka på att det är många som passerar affären och parkerar på parkeringshuset brevid när de ska gå på bio. Godiset på biografen brukar vara dyrt, så hon bestämmer sig för att lägga upp ett meddelande för att tipsa om det billiga lösviktsgodiset på ICA. Hon skriver sitt meddelande och ställer in radien
på 300 meter så att de som är i närheten kan se meddelandet. Eftersom det verkar som ett helgerbjudande ställer hon in tidsbegränsningen på 24 timmar, vilket är den maximala tiden för ett meddelande.

4.5 Urval

Då vi valt att genomföra en kvalitativ undersökning och målgruppen för mobila applikationer i allmänhet är väldigt bred, valde vi att förlita oss på ett bekvämlighetsurval (Bryman, 2002). Den första fokusgruppen bestod av bekanta till en av författarna, och den andra bestod av bekanta till den andra författaren samt några av båda författarnas studiecamrater. Potentiella intressekonflikter från deltagarnas sida undveks genom att i samband med intervjun informera om att vi inte har något vinstintresse eller övrig personlig koppling till applikationen i fråga, eller utvecklaren bakom den. Vidare uppmanades intervjudeltagarna att vara fullständigt ärliga då det inte finns några rätta eller felaktiga svar i författarnas ögon. Det enda förkunskapskravet för att delta i intervjun var att man ägde och använde en smarttelefon i dagsläget. Detta bestämdes för att öka chanserna att få relevanta svar då många av diskussionsfrågorna behandlar just hur de använder sig av applikationer i en mobil kontext.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Namn (pseudonym)</th>
<th>Kön</th>
<th>Ålder</th>
<th>Användning av sociala plattformar</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Nils</td>
<td>Man</td>
<td>24</td>
<td>&quot;Jag är ute på facebook kanske.. en halvtimme per dag.&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Moa</td>
<td>Kvinna</td>
<td>35</td>
<td>&quot;Dagligen&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Paula</td>
<td>Kvinna</td>
<td>24</td>
<td>&quot;Typ hela tiden&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Emil</td>
<td>Man</td>
<td>24</td>
<td>&quot;Jag använder social media varje dag. Så fort jag har tillgång till internet egentligen.&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Adam</td>
<td>Man</td>
<td>24</td>
<td>&quot;Jag använder den väl dagligen, jag har ingen dator så jag använder min telefon till allting i princip.&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Helen</td>
<td>Kvinna</td>
<td>25</td>
<td>&quot;Facebook nån gång då och då. Varannan dag kanske.&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Nina</td>
<td>Kvinna</td>
<td>21</td>
<td>&quot;Använder det varje dag, flera gånger om dagen&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Malin</td>
<td>Kvinna</td>
<td>21</td>
<td>&quot;Jag använder den dagligen men inte jätteofta&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Linda</td>
<td>Kvinna</td>
<td>21</td>
<td>&quot;Varje dag, jämt&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>Lisa</td>
<td>Kvinna</td>
<td>29</td>
<td>&quot;Jag använder mig av sociala plattformar hela tiden, typ var femte minut&quot;</td>
</tr>
<tr>
<td>----------</td>
<td>--------</td>
<td>----</td>
<td>--------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Alice</td>
<td>Kvinna</td>
<td>26</td>
<td>&quot;Jag använder dem varenda dag&quot;</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tabell 1. Tabell över studiens urval. Den visar kön, ålder och hur ofta informanterna använder sig av sociala plattformar.

### 4.6 Genomförande


### 4.7 Dataanalys


### 4.8 Etiska överväganden

Vi har utgått från Vetenskapsrådets forskningsetiska riktlinjer gällande de fyra huvudkraven som följer, Informationskravet, Samtyckeskravet, Konfidentialitetskravet, och Nyttjandekravet. Alla informanter informerades om deras rätt att avbryta intervjun om de önskade, samt att deras identitet i medverkandet av uppsatsen skulle skyddas. De informerades även om att intervjuresultaten inte skulle användas i andra sammanhang än de beskrivna vid intervjuns inledning. För att skydda informanternas identitet har namn som kan härledas till dem på något sätt ändrats. (Vetenskapsrådet, 2002)
5. Resultat & Analys

I detta kapitel kommer vi att presentera de teman som framkommit genom vår analys av den data vi samlat in. Dessa teman fylls med vår beskrivning av resultaten samt citat från deltagarna av studien. Vissa av dessa teman är ihopslagna, eftersom de är relaterade till varandra. Namnen citerade är pseudonymer för att bevara deltagarnas anonymitet, och är densamma som presenterats i tabellen ovan.

5.1 Deltagarnas perspektiv på mobila applikationer

Deltagarna uttrycker att de använder en stor mängd applikationer. Facebook nämndes av alla deltagare och var klart den populäraste plattformen för kommunikation. Alla var eniga om att detta var den bästa plattformen att kommunicera på, eftersom alla de känner har en profil på Facebook. Andra plattformar som nämndes var Snapchat, Instagram, Pinterest, Twitter, Reddit, Skype, Viber, Badoo, och Tinder. Dessa användes dock inte av alla informanter. Emil säger till exempel:

“Det fanns ju den hära WhatsApp och grejer men det känns som att facebook-grejen har ju.. eftersom det är ju också som att, varför ska jag använda någonting annat, när alla jag känner använder facebook? Så är det som.. det finns ingen ersättare.” - Emil

Kritik gavs mot applikationer som spelade reklam som störde användningen, till exempel att en reklamvideo spelas upp som man måste se klart på för att fortsätta använda applikationen. Den applikation som diskuterades i huvudsak var Facebooks Messenger-applikation, och något som de flesta deltagarna enades om var att de inte gillade att den de kommunicerar med har så stor insyn i deras användande. De kan bland annat se när du senast vart aktiv på facebook, och om du har läst det senaste meddelande som mottagits. Detta uppfattades som jobbigt eftersom de inte alltid vill vara tillgängliga. Vidare menade de även att om man inte svarade på ett meddelande direkt kunde det uppftattas som att man inte vill prata med personen i fråga, och därmed känner man sig tvingad att svara på meddelandet direkt.

“Det enda som är dåligt med facebook tycker jag är att folk ser att man läst saker, det tycker jag inte om.” - Lisa
“Det är ju skitjobbigt när man inte svarar då” - Alice
“Aa, då kan man ju knappt klicka på det för att..” - Lisa
“Man kan ju knappt gå in för då ser ju folk att man vart aktiv också” - Alice

“[...] Den behöver ju inte... den är ju inte flashig, den är liksom simpel, snabb.. Och just den här bubbel-layouten som gör att du kan ha den uppe på telefonen oavsett vad du gör.. det är liksom.. den kommer upp, du svarar, så drar du bort den, och så är du på gång igen.” - Emil

De applikationer som deltagarna använder mest är applikationer som har ett tydligt syfte, och de menade att ett tydligt syfte kan vara nödvändigt för att undvika förvirring om varför man ska använda applikationen. En annan faktor som informanterna ständigt återkom till var vikten av ett snabbt och enkelt system, som de applikationer de använder i dagsläget. Det är alltså väldigt centralt att systemet är välutvecklat för att undvika missnöje hos användarna.

5.2 Initiala reaktioner och associationer


“Jamen jag fattar bara inte varför det måste se ut som lappar. Eller alltså, är det bara för att hela grejen heter det? Men det som, det känns lite.. gammaldags.” - Alice

De flesta verkade däremot förehålla sig neutrala till utseendet, vilket även speglas i enkätresultaten där frågan om det grafiska utseendet fick medelvärdet 4,5 av 7. Många verkade tycka att StiQuick upplevdes som användarvänlig, något som även stöds av enkätresultatet där användarvänligheten uppskattades till 5,2 av 7. Emil påpekade att en anledning till detta är att applikationen har få knappar. För honom är gränssnittet lätt att förstå, då ikonerna är igenkännbara.

“[...] jag tycker det är bra att den är simpel med bara de där tre knapparna [...] du ska kunna komma in i den direkt, ikonerna är ju igenkännbara, du behöver inte ens ha någon text som säger vad dom gör, och det är ju bra.” - Emil

Många av informanternas spontana reaktioner var att de inte förstod varför de skulle använda applikationen, att syftet med användningen var oklar. De förstod inte vilken typ av information som skulle skrivas på meddelandena, eller vem som skulle läsa dessa.


Det var däremot en informant som ansåg det öppna syftet med applikationen som något positivt, eftersom det inte begränsar vilken typ av användare som kommer att använda
applikationen. Detta gynnar även användare, då de kan använda en och samma applikation för olika ändamål.

“Jag ser ju ett praktiskt syfte med det vi diskuterat tidigare, såhär jamen lappar på kylskåpet på jobbet, liksom jamen festgrejer, jag har tappat bort min katt.. allt det här alltså.. hela spektrat går ju mellan jätteseriösa grejer till party [...] så att jag tror man har hela användningsområdet alltså. jag tror inte man behöver oroa sig över vad man kan använda den till, för att den går att använda till allt.” - Emil

Intrycket av applikationen som helhet var därmed något spridd. En del var positiva, några få var kritiska, men de allra flesta var obestämda. Informanterna menade att man kan öka tillfredsställelsen hos användarna genom att ge fler möjligheter att påverka det grafiska gränssnittet. Med tanke på att den uppfattade avsaknaden av syfte var så kritiserat och omdiskuterat, verkar det som att informanterna tycker att ett syfte är viktigt.

5.3 Interaktionens dimension
Detta tema berör resultatet kring vilken typ av information deltagarna skulle finna intressant att ta del av i en platscentrerad mobil social plattform. Båda fokusgrupperna ansåg att information om events, fester och aktiviteter var intressant. Intresset för information om events härstammar från en uppfattad brist på spridning av dessa händelser via de existerande kanalerna. De flesta menar att det saknas en samlad plats för information om olika events. Viss information meddelas via den lokala tidningen, annan via lokalradio. Detta gör att det blir svårt att veta var man ska söka efter information om uppkommande event och aktiviteter, något som gäller både stora officiella events och mindre, privata events. Många uttryckte även att det skulle vara intressant att ta del av olika aktiviteter, som exempelvis kompisgrupper som försöker samla ihop folk till att spela fotboll.


“Jag tänkte exakt samma sak. Ja jag tänkte faktiskt också det att man kan typ skriva, ‘vi har picknick här i parken vid SF, kom förbi’ och då man bara ‘ojar vad trevligt’ och man kan ju gå och kolla och se om det är trevligt” - Alice

Det var även några som skulle vilja ta del av annan sorts information; exempelvis recensioner av restauranger, tips på butiker, bortsänkt/upphittat/bortsprunget osv. Gemensamt för alla dessa användningsområden är att de är väldigt tätt bundna till platsen, något som många verkade hålla med om var en viktig aspekt.

“Men typ såhär saker om platsen just, inte bara att folk slänger ur hur dom känner idag typ, utan mer kanske ‘ah den här maten var så god’ eller ‘nåe’ typ.” - Nina
Några informanter nämnde även att de kunde tänka sig att lämna ett meddelande då de befinner sig på en främmande ort för att kommunicera med lokalbefolkningen. Främst nämndes det som ett sätt att få tips på sevärdheter och på underhållning. Ett fåtal deltagare sade att de skulle kunna tänka sig att lägga upp ett meddelande i restaurangsammanhang, till exempel för att tipsa om någon speciell maträtt eller att notera bemötandet. Vid frågan om en informant skulle kunna tänka sig att lämna en sådan lapp, i en sådan situation svarade hon följande:


De flesta ansåg att de kunde se sig själva lämna meddelanden till andra människor. Den fråga som berörde sannolikheten för att lämna meddelanden till främmande människor fick medelvärdet 5,6 av 7, något som bekräftar att majoriteten var mestadels positiv till detta användningsområde. De flesta ansåg att de skulle kunna svara på meddelanden via applikationen, om en fråga ställs som de har svaret på. Det var bara en informant som uttryckte att hon inte skulle svara på meddelanden oavsett innehåll, men skulle tycka det var intressant att läsa dem.

“Jag skulle nog uppskatta att läsa den men jag skulle nog inte gå in på appen och skriva om jag var på en restaurang eller så.” - Linda

Svaret på enkätfrågan som behandlar sannolikheten att de skulle lämna meddelanden till sina vänner via en platscentrerad mobil social applikation visar på medelvärdet 4,7 av 7. Detta står i kontrast till resultatet på den tidigare enkätfrågan som berörde sannolikheten för att lämna meddelanden till främmande människor som fick medelvärdet 5,6 av 7.

Informanterna menar att den information de vill ta del av från främmande människor bör handla om events, aktiviteter, och tips om det lokala området. Denna information bör vara tätt sammankopplad med platsen som meddelanden befinner sig på, enligt deltagarna.

5.4 Att förhålla sig till främlingar och anonymitet

Innehållet i detta tema behandlar den data som kretsat kring främlingar och anonymitet i relation till platsbundna mobila sociala applikationer.


“Alltså kan man typ hashtagga namnet på den personen hade det ju varit ganska kul.” - Paula

16
“Ja alltså så att bara den personen kan läsa det, typ privatmeddelanden, för det kan ju bli den nya ‘kasta papper i klassrummet’ […] säg att du lämnar en post-it åt den du bor med […] som liksom “jag stack till jobbet en timma tidigare, because fuck you”. Då kan du lämna det bara till den personen.” - Emil

“Mm, det hade varit bra. Så typ inte grannarna inte kan läsa.” - Helen


“Alltså, personligen [...] tror jag inte att jag skulle sitta och snickeras med främlingar över en app liksom såhär.. för jag känner väl att, det har inte jag tid med. Men det är ju inte för att det är funktionens fel utan det är bara jag som inte vill sitta och snickeras med folk som skrev en lapp där det står ‘lololololol like 666’.” - Emil

Trots detta kunde de flesta senare ändå tänka sig att prata med främmande människor, beroende på situationen. Främst kunde de tänka sig att svara på frågor, men vissa kunde även tänka sig att prata om gemensamma intressen. På frågan om intresset av denna interaktion beror på innehållet svarade Lisa följande:

“Ja precis och om det är nån såhär ‘hej jag skulle vilja åka och fågelskåda’ då skulle jag ju inte svara, men om det är något som jag tycker är kul kommer jag ju, aa. […]” - Lisa


Många informanter var därmed väldigt obestämda gällande interaktion med människor man inte känner. Detta kan vi även se i resultatet av enkätfrågan rörande sannolikheten att de skulle använda denna applikation för att interagera med människor de inte känner, där
medelvärdet är 4,1 av 7. Intresset för att kommunicera med främlingar var svalt, alla informanterna skulle föredra att kommunicera med vänner och bekanta istället. De såg en viss problematik med att främlingar kunde vara anonyma och en del tyckte det kändes obehagligt att prata med anonyma och främmande människor. Trots detta kunde de flesta informanterna tänka sig att svara på meddelanden där frågor ställdes av anonyma främlingar, även fast det skulle känna bättre att interagera med någon uppgav sitt namn eller liknande.

5.5 Förbättringsområden


"Mm, ändra radien. Asså jag menar, jag kommer ju från Vilhelmina och då kan det ju vara bra att få veta, inte bara 500 meter då får jag inte veta någonting.“ - Alice

Ett annat förslag som togs upp var att meddelandena ska kunna finnas längre än 24 timmar. Informanterna menar att med ett större tidsspann kommer både fler användare att se meddelandet och chanserna för fler svar kommer att öka. Deltagarna föreslog även att man
skulle kunna översätta meddelandena i applikationen till andra språk och att kunna filtrera meddelandena efter vilket språk dom är skrivna i. Även här var det för att kunna nå ut till fler, och för att även själv kunna kommunicera över språkgränser.

"Jo för jag tänker typ, ehh en Lisa på resa i Tyskland kommer inte tycka det är så kul att söka igenom alla tyska lappar. För jag kommer ju inte kunna läsa dom, jag kan ju bara läsa engelska. Det skulle vara ganska bra om man kunde ta bort de." - Lisa

Utöver dessa förbättringar föreslogs det att man borde kunnalägga in bilder istället för endast text. En informant menade att det skulle vara enklare att efterlysa ett saknat husdjur om man kunde lägga upp en bild på den där den senast sågs, än att försöka förklara hur den ser ut via endast text. Några informanter uttryckte en viss oro över potentiellt missbruk av denna funktion, men de flesta ansåg detta som en viktig förbättring.

"Kommer det vara så att man kan lägga in typ bilder och videos och så eller bara textbaserat? För det tänker jag mig att man vill göra då, man vill säkert fota." - Lisa

Trots att deltagarna såg en del brister och förbättringsområden i StiQuick uppskattades deras intryck av applikationens nytta till 4,8 av 7. Trots detta uppskattade informanterna kreativiteten på StiQuick som 6,2 av 7, vilket är det högsta medelvärdet på enkäten. De önskvärda funktionerna enligt informanterna var bland annat att kunna lägga upp bilder, skapa profil på ett enkelt sätt, kunna lägga till vänner, översättningsfunktion för meddelanden, samt längre maxtid och maxradie för meddelanden. Många av informanterna menade att dessa förbättringar skulle göra dem mer positiva till att använda en applikation liknande StiQuick.
6. Diskussion

I detta avsnitt kommer vi att diskutera de resultat vi fått fram i vår studie. Genom att dra kopplingar mellan de teman som presenterats i resultat & analyskapitlet kan vi få en värdefull diskussion. Vi kommer således att ställa dessa resultat mot den relaterade forskningen som tidigare utförts för att kunna dra slutsatser om hur en sådan mobil social plattform bör utformas. Vi vill även förtydliga att StiQuick endast använts som ett verktyg för studien. Vårt fokus ligger på att undersöka hur platscentrerade applikationer bör utformas, och diskussionen bör läsas med detta i åtanke.

Den fråga vi ämnade undersöka var hur en platscentrerad mobil social applikation bör utformas för att främja kommunikation mellan människor som inte känner varandra. Resultatet av vår studie tyder på att det är svårt att skapa intresse för interaktion mellan främmande människor via en platscentrerad mobil social applikation. Det framkom många förslag på korrigerings eller tillägg av funktioner som enligt informanterna skulle förbättra designen av denna typ av applikation.

6.1 Innehåll


6.2 Ett tydligt syfte

Att ha en anledning för interaktion med en främling gör den mer socialt acceptabel. Att fråga en främmande människa vad klockan är då man inte har tillgång till något annat sätt att ta reda på tiden, är mindre obehagliga än att fråga samma människa när det tydligt finns andra sätt att ta reda på det, exempelvis en stor klocka rakt framför sig.


6.3 Kommunikation med främlingar - varför inte?


6.4 Utformning av applikation
Som tidigare nämnt använda respondenterna mest applikationer som låter dem hålla kontakten med sina vänner, syftet med dessa applikationer för våra respondenter är därmed
att underlätta relationsfrämjande interaktioner med deras vänner och bekanta. Vi drar därför slutsatsen att respondenterna ställer sig tveksamma till dessa typer av sociala plattformar för att de funktioner de vill ha i en sådan applikation, till viss del, inte finns i StiQuick. Informanterna påpekade dock att de ändringar som de föreslagit skulle öka chansen för att de skulle använda en sådan applikation.

Gemensamt för många av informanterna var att de ville kunna lämna privata meddelanden och lämna meddelanden till specifika personer. Om användarna vill kommunicera med specifika personer i StiQuick finns det ett antal kriterier som de måste anpassa sig efter. De måste befinner sig inom 500 meter av varandra, inte misstycka till att det som skrivs är helt publikt, samt att meddelandena finns kvar mellan 1 och 24 timmar. De måste även veta att de inte längre befinner sig i samma plats för att de inte längre befinner sig inom 500 meter, eller kommer att vara det inom tidsramen för hur länge meddelandet stannar uppe. I användandet av en platscentrerad applikation denna applikation är det därmed svårt att förbehålla sig till dessa kriterier och ändå kommunicera med specifika personer. Dessa specifika personer behöver inte nödvändigtvis vara vänner eller bekanta. Detta gör att om man vill fortsätta kommunicera när man inte längre befinner sig på samma plats måste man antingen bestämma en ny plats att fortsätta kommunicera på, eller helt enkelt byta till en icke-platscentrerad social plattform. För att underlätta även denna typ av kommunikation, och för att användarna ska se större värde i att använda applikationen, skulle användarna därmed kunna presenteras med valmöjligheten mellan att skapa publika eller privata meddelanden, samt platsbundna eller icke-platsbundna meddelanden. Eftersom informanterna i dagsläget använder ett antal applikationer för att kommunicera med vänner och bekanta skulle denna förändring låta användarna kommunicera med både vänner och främmande människor i samma system, något som skulle kunna leda till att fler använder systemet.


Informanterna ställde sig även tveksamma till tidsbegränsningen som StiQuick har på meddelanden. De menade att olika situationer kräver olika varaktighet, och att 24 timmar inte är tillräcklig lång tid i vissa av dessa situationer. Ett meddelande om en
bortsprungen katt kan behöva finnas kvar längre än 24 timmar, eftersom man inte vet att katten är tillbaka efter 24 timmar. Att lägga upp samma meddelande varje dag tills katten är hemma igen kan känna väldigt omständigt, när en fysisk lapp om den bortsprungna katten stannar uppe tills man tar bort den. Detta är en relativt okomplicerad förändring som kan leda till en förhållandevis stor förbättring för användarna.


Informanterna hade även väldigt skilda åsikter gällde det grafiska gränssnittet då alla människor har varierande preferenser. En förstagångsanvändare som möts av ett användargränssnitt som inte är tilltalar hen riskerar att förlora intresset för applikationen, även om den uppskattas av andra användare. Vi föreslår därmed att det ska vara möjligt för användarna att skräddarsy sitt användargränssnitt i någon mån, för att minimera denna risk.

Alla dessa förslag på funktioner skulle öka systemets flexibilitet, något som Alt et al. (2011) bekräftat som en viktig aspekt i design av digitala offentliga meddelandeområden.

Gemensamma intressen kan föra samman både vänner och främmande människor, och i ett system som eftersträvar interaktion mellan främlingar bör det finnas någon funktion som uppmuntrar användarna att dela med sig av sina intressen. Med en sådan funktion skulle man även kunna möjliggöra filtrering av meddelanden som berör sina intressen, och på så sätt ökar chanserna att systemets syfte uppnås.
7. Slutsats

Den fråga vi ämnade att svara på i denna studie var hur en platscentrerad mobil social plattform bör utformas för att främja kommunikation mellan främlingar. Som bakgrunden och den relaterade forskningen tyder på är detta en komplicerad uppgift. Som vi tidigare påpekat bör ett antal aspekter tas i beaktning vid utformning av en sådan applikation. Studien har lett oss till att dra följande slutsatser kring utformningen. Den bör:


- Var flexibel - Informanterna uttryckte önskemål om fler valmöjligheter och funktioner, som i kombination med studien som Marcus (2015) utförde, pekar på vikten av ett system som är anpassningsbart. Detta gäller inte endast det grafiska utseendet, utan även de olika möjligheter till kommunikation som applikationen tillåter (Vem jag vill prata med, och Hur jag vill prata med dom). För att uppnå detta: Till exempel, tillåta kommunikation mellan både vänner och främmande människor; tillåta olika kommunikationsformat (bilder, video, text); anpassningsbart grafiskt utseende; låta meddelandena vara platsbundna utan att tvinga användarna att vara inom samma område för att läsa.

- Garantiera trygghet - Som ovan nämnt kan främlingar som är anonyma framkalla obehag, det är därmed av stor betydelse att användarna alltid känner sig trygga i användningen av ett system som använder sig av platsbunden information. Att lägga upp ett meddelande kopplat till en specifik plats bör inte framkalla mer oro än att skriva ett icke-platsbundet publiserat meddelande. För att uppnå detta: Undvika total anonymitet genom att exempelvis låta användarna skapa en profil; erbjudande möjligheten att förskjuta när ett platsbundet meddelande publiceras.

Ett tydligt syfte innebär att nya användare inte behöver fråga Varför och Hur de ska använda applikationen, som vi såg att deltagarna i vår studie gjorde. De bör få svar på dessa två frågor innan de är medvetna om att de har ställt dem. Att följa dessa rekommenderade aspekter innebär även att de kan använda applikationen som de vill använda den, eftersom flexibiliteten tillåter olika användningssätt. Genom att låta användarna skapa en profil kan deras trygghetskänsla öka, detta eftersom de får bakgrundsinformation om varandra. Systemet bör därmed utvecklas med säkerhet i åtanke. Inte bara för att skydda användare
mot andra användare, utan även skydda den platsbundna känsliga information som kan kopplas till en användare mot hot utifrån. Dessa aspekter kan uppfattas som komplicerade att åstadkomma, men om man tar dessa i beaktning vid utvecklingen innebär det även mycket större chans för att fler människor ska finna ett intresse för dessa typer av system.

Eftersom datamängden i denna undersökning är begränsad är vi medvetna om att det ej är möjligt att göra någon generalisering av resultatet för den allmänna populationen. Trots detta är resultatet av denna studie viktig, eftersom forskningen inom detta område är bristfällig. Då denna studie är utförd med hjälp av en low-fidelity prototyp kan det vara värdefullt för framtida forskning att undersöka människors åsikter efter faktisk användning av ett sådant platscentrerat system. Detta eftersom människors åsikter och svar kan skilja sig beroende på vilket system och vilken metod för presentation man väljer att använda sig av.
Referenser


Bilaga 1

Enkät

Denna enkät besvaras i huvudsak genom att ringa in ditt svarsalternativ men även genom att själv skriva svar. De frågor som besvaras genom att ringa in en siffra på skalan 1-7, är 7 mest sannolikt/tilltalande och 1 minst sannolikt/tilltalande.

1. Kön: Man / Kvinna

2. Ålder:

3. E-mail:

4. Vad är ditt intryck av denna app inom följande områden:
   - Grafiken: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Nytta: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Kreativitet: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Användarvänlighet: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

5. Hur sannolikt är det att du skulle använda dig av denna app för att..,
   - Lämna meddelanden till vänner: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Lämna meddelanden till människor du inte känner: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Ge tips till dina vänner: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Ge tips till människor du inte känner: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Varna dina vänner: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
   - Varna människor du inte känner: 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

6. Hur sannolikt är det att du skulle använda denna app för att interagera med människor du inte känner?
   1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7

7. Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera denna app till en vän?
   1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
**Bilaga 2**

**Välkomna allihop**


**Diskussionsfrågor**

**Allmänna frågor**

Vad tycker ni om appen? Vad gillar/loggar ni med det ni ser i appen?

Vad tycker ni om den grafiska stilen?

Vilka appar använder ni för att kommunicera med? Vad tycker ni är bra och dåligt med dem? (om de har svårt att komma på något, föreslå lättanvändligt, snabbt och responsivt, några specifika funktioner som du gillar?)

Vilken typ av information skulle ni vilja ta del av i appen? Tips, varningar...

Skulle du lämna en sån lapp?

I vilka situationer skulle ni kunna tänka er att skriva en sådan "post-it" lapp(och varför i dessa situationer)? och vad skulle ni skriva? Vem skulle ni lämna lappar till? Vilka skulle ni vilja lämna lappar av?

**Om dom har svårt att komma på situationer, föreslå exempelvis resa, hotell, fråga om tips på sevärdheter.**

Skulle ni kunna tänka er att kommunicera med obekanta människor på detta sätt? Varför/varför inte?

Saknar ni någon funktion i appen? Finns det någon funktion i denna app som ni skulle vilja att andra appar också hade?

Finns det någon funktion som ni vet att ni absolut inte skulle använda? Om så, hur skulle dom behöva ändras så att ni skulle börja använda den?

Hur skulle den här appen kunna förbättras? Dvs, om utvecklaren skulle vidareutveckla appen, vad skulle du föreslå? Nya funktioner, ändra placering på något, etc. (bilder till lappar också, om de verkligen inte kommer på något)
Övriga frågor/tankar?
### Bilaga 3

<table>
<thead>
<tr>
<th>Enkätfråga</th>
<th>Medelvärde (1 - 7)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ditt intryck av grafiken på applikationen</td>
<td>4,54</td>
</tr>
<tr>
<td>Ditt intryck av nyttnan med applikationen</td>
<td>4,81</td>
</tr>
<tr>
<td>Ditt intryck av applikationens kreativitet</td>
<td>6,18</td>
</tr>
<tr>
<td>Intryck av applikationens användarvänlighet</td>
<td>5,18</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle lämna ett meddelande till dina vänner med hjälp av StiQuick?</td>
<td>4,74</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle lämna ett meddelande till människor du inte känner med hjälp av StiQuick?</td>
<td>5,63</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle tipsa dina vänner med hjälp av StiQuick?</td>
<td>3,81</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle tipsa människor du inte känner med hjälp av StiQuick?</td>
<td>3,63</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle varna dina vänner med hjälp av StiQuick?</td>
<td>3,45</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle varna människor du inte känner med hjälp av StiQuick?</td>
<td>3,54</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle använda denna applikation för att interagera med människor du inte känner?</td>
<td>4,09</td>
</tr>
<tr>
<td>Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera StiQuick till en vän?</td>
<td>4,54</td>
</tr>
</tbody>
</table>