

Hallå främling, låt oss samarbeta

En kvalitativ studie av hur anonyma spelare bemöter varandra på Counter Strike

Hello stranger, let's team up

A qualitative study of how anonymous players treat each other in Counter Strike

Av: Hany Alhabboby & Faiyaz Hussain

Handledare: Kjetil Falkenberg Hansen

Södertörns högskola | Institutionen för naturvetenskap, miljö och teknik

Kandidatuppsats 15 hp

Medieteknik C | höstterminen 2016



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

FÖRORD

Vi vill passa på att tacka vår handledare Kjetil Falkenberg Hansen för sitt stöd och kritik som har bidragit till uppsatsens utveckling och färdigställande. Vi vill även passa på att tacka våra respondenter som har tagit sin tid för att besvara våra frågor via intervjuer, vilket gav oss möjligheten att se vår forskningsanalys från flera vinklar. Stort tack!

Hany och Faiyaz

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate how anonymous online players treat each other in the game environment in Counter Strike (CS GO), where the way they communicate can affect other people's gaming experience through cheating or "griefing". We have also sought to examine how issues of anonymity affected player's experiences. Data was collected through the use of qualitative methods, such as semi-structured interviews and non-participant observations. Ten respondents participated in the interviews, five women and five men who had played Counter Strike for at least two years. The questions which they were asked related to attitudes, communication, gaming experience, trust, behavior, cheaters and griefers in Counter Strike.

The results were analyzed with the help of previous research and theory related to the problem of our study. The results showed that the anonymous players responded to each other positively or negatively depending on various factors such as performance, gender, experience, communication and trust. Positive attitudes gave a positive gaming experience that increased the teamwork and changed the anonymity to friendship, while negative attitudes gave negative gameplay experience that made players lose the desire to play for a while, because they had high expectations of others.

In order to improve Counter Strike for anonymous players, we recommend that the game company improves its security, by blocking cheaters and griefers faster than they do at present, by changing blocking of a cheater from only a blocked account to a whole computer system, and by making the game more expensive. We also recommend applying region or country functions when they people play anonymously to avoid linguistic misunderstandings and to ease communication by ensuring that players from the same country play with each other and speak a common language.

Keywords: *communication, trust, attitude, anonymous players, Counter-strike, gaming experience, cheaters.*

SAMMANFATTNING

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur anonyma online-spelare bemöter varandra i spelmiljön som omger Counter Strike (CS GO), där det kan uppstå ett visst kommunikativt beteende som kan påverka andras spelupplevelse, såsom att fuskas eller ”griefas”. Vi ville även undersöka hur man kan lösa de svårigheter som anonyma spelare upplevde när de spelade med varandra. Undersökningen använder kvalitativa metoder där data insamlades med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Respondenterna som deltog i intervjuerna var totalt tio personer, fem tjejer och fem killar som hade spelat Counter Strike i minst två år. Frågorna som ställdes berörde bemötande, kommunikation, spelupplevelse, tillit, beteende, fuskare och griefers i Counter strike. Resultatet analyserades med hjälp av relevant tidigare forskning och teori

Resultaten visar att anonyma spelare bemötte varandra positivt eller negativt beroende på olika faktorer, såsom prestation, kön, erfarenhet, kommunikation och tillit. Positiv bemötande gav en positiv spelupplevelse som ökade lagsamarbetet och ändrade anonymitet till vänskap, medan negativ bemötande gav negativ spelupplevelse som gjorde att man tappade lust att spela ett tag, eftersom man hade höga förväntningar på andra.

För att kunna förbättra Counter Strike för anonyma spelare rekommenderar vi att spelutvecklarna förbättrar sitt säkerhetssystem, genom att blockera fuskare och griefers snabbare än vanligt, förändra blockeringen av fuskare till att omfatta både konto och datorsystem, samt göra spelet dyrare. Vi rekommenderar även att tillämpa en region- eller landfunktion när man ska spela med fyra andra anonyma, för att förhindra språkmissförstånd samt underlätta kommunikation med varandra när man hamnar med spelare från samma land och talar ett gemensamt språk.

Nyckelord: *kommunikation, tillit, bemötande, anonyma spelare, Counter-strike, spelupplevelse, fuskare*

Innehållsförteckning

1. INTRODUKTION	1
1.1 Inledning.....	1
1.2 Syfte	2
1.2 Frågeställningar	2
1.3 Avgränsning	2
2. BAKGRUND	3
2.1 CS GO	3
2.1.1 Vad är CS GO.....	3
2.1.2 Spelets struktur	3
2.1.3 Matchmaking och rang	4
2.2 Kommunikation i CS GO	4
2.3 Tillit i online spel	5
2.4 Fuskare	6
2.5 Griefers.....	6
3. TIDIGARE FORSKNING OCH TEORI	7
3.1 Negativt beteende i online-samhället	7
3.2 Griefers.....	9
3.3 Fuskare	10
4. METOD	12
4.1 Val av metod	12
4.2 Observation	12
4.3 Urval.....	12
4.4 Deltagare	13
4.5 Tillvägagångssätt.....	14
4.5.1 Intervju	14
4.5.2 Icke-deltagande observation	14
4.6 Metodkritik.....	15
4.7 Validitet och tillförlitlighet/reliabilitet	15
4.8 Etisk diskussion.....	15
4.9 Källkritik	16

5. RESULTAT OCH ANALYS	17
5.1 Beteende och bemötande.....	17
5.2 Kommunikation.....	18
5.3 Tillit.....	20
5.4 Hur uppfattas griefers.....	22
5.5 Hur uppfattas fuskare.....	24
5.6 Resultatsammanfattning.....	26
6. DISKUSSION OCH SLUTSATS	27
6.1 Diskussion.....	27
6.2 Slutsats.....	28
6.3 Förslag till vidare forskning.....	29
REFRENSLISTA	31
Tryckta källor:.....	31
Vetenskapliga källor:.....	31
Elektroniska källor:.....	32
BILAGOR	33
Bilaga 1: intervjufrågor.....	33
Bilaga 2: observation guide.....	34

1. INTRODUKTION

I det här kapitlet ges en introduktion till ämnet vi tänkt undersöka. Här presenteras inledning, syfte, avgränsningar som har gjorts i studien samt de frågeställningar vi tänkt besvara.

1.1 Inledning

Onlinespelande är idag en av de mest populära nöjesaktiviteter bland internetanvändare (Wu, Liu, 2007, s.128). Fenomenet online-spelande blev mer utbrett sedan början av 2000-talet enligt ESA (2016). Då sjönk kostnaderna för teknik, servrar och internet vilket ledde till att internet blev tillgängligt för 3,2 miljarder människor. Bland dessa finns det 1,5 miljarder människor som spelar dator- och konsolspel. Över hälften av dessa föredrar att spela med andra individer än att spela själva (ESA, 2016). Ämnet är intressant att undersöka eftersom det visar hur IT (informationsteknik) påverkar kommunikativa mönster bland en stor del av huvudsakligen unga människor. Det visar hur IT påverkat vardagen för många, samt hur det påverkar kommunikation.

Anonymitet bland deltagare i online-spel har lett till bland annat problem med diverse spel där antisociala fenomen har uppstått på grund av brister i samarbete. Vi tänker undersöka hur kommunikation leder till samarbete i spelet Counter-Strike: Global offensive (CS GO), eftersom spelet är väldigt beroende av just kommunikation och omständigheterna där det sker..

Att spela online har tillåtit många individer världen över att spela, interagera och tävla mot varandra. Ett av de spel som har vuxit fram under de senaste åren är Counter-Strike: Global offensive (CS GO). CS GO är ett populärt målbaserat online första person skjutningsspel, där spelaren spelar som terrorist eller anti-terrorist och försöker tillsammans med sitt lag att eliminera motståndarlaget. Spelet inspireras av en 12 år äldre version av originalspelet Counter-Strike (Counter-Strike Wiki, 2016). Spelet har över 500 000 spelare runt om i världen, vilket visar hur populärt spelet är bland online-spelare (Steam, 2016).

CS GO är ett av många online-spel som har producerat nya spelkulturer, sociala normer och kommunikationsmekanismer mellan individer runt om i världen (Bainbridge, 2009, s.6). Samtidigt har spelet skapat problem med hur spelare bemöter varandra på grund av de negativa konsekvenser som online-spel bär med sig när det kommer till kommunikation, och detta kan påverka beteendet hos andra anonyma spelare. Individer som inte tar spelet på allvar, påverkan av anonymitet, olika kulturer, olika normer, diverse orsaker till fusk, samt stora förväntningar av andra anonyma spelares prestation är några exempel på vad som kan drabba individen i vardagliga online-spelande (Johansson, Verhagen & Kou, 2015).

Johansson, Verhagen & Kou (2015) studerade inte CS GO, som är ett spel som drabbas synnerligen hårt av det problemet med anonymitet och kommunikation som de studerade, och därför har vi bestämt oss för att göra denna undersökning för att se om deras resultat är giltiga vad gäller CS GO.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur anonyma online-spelare bemöter varandra via kommunikation i en spelmiljö som CS GO, där det kan uppstå ett visst kommunikativt beteende som kan påverka andras spelupplevelser negativt, såsom fuskande eller ”griefande” (vilket innebär att man inte tar spelet på allvar och förstör för andra). Vi vill även undersöka hur man kan lösa de svårigheter i kommunikation och samarbete som anonyma spelare upplever när de spelar med varandra.

1.2 Frågeställningar

- Hur bemöter anonyma spelare varandra i CS GO via kommunikation? Hur kan detta påverka deras spelupplevelse?
- Vad kan man göra för att förbättra spelupplevelsen för framtiden när spelare spelar med andra anonyma spelare?

1.3 Avgränsning

Vi har bestämt att avgränsa oss till *competitive-matchmaking* i CS GO. *Competitive-matchmaking* är ett konkurrensläge där två lag med fem spelare ställer sig mot varandra i ca 30 spelrundor. Till skillnad från det vanliga läget i CS GO tas konkurrensläget mer seriöst än de vanliga lägen bland CS GO-spelare, eftersom det är mer baserat på taktiska drag, kommunikation och lagsamarbete, vilket gör spelet mer tävlingsinriktat. (CS GO, 2016).

2. BAKGRUND

I detta kapitel presenteras en omfattande bakgrund om CS GO. Vi går även djupare in på kommunikation, information, tillit, och definierar fuskare och griefers, samt hur dessa är relaterade till CS GO.

2.1 CS GO

I ett spel som CS GO är samarbete viktigt, som gör att kommunikation och tilltro spelar en stor roll. Denna studie ämnar undersöka hur dessa faktorer kan leda till att brister i det sociala beteendet kan förstöra spelupplevelsen för andra, vilket kan leda till minskat deltagande och därmed minskade intäkter för spelets ägare.

2.1.1 Vad är CS GO

Counter-Strike: Global-Offensiv är ett FPS spel (*First person shooter*, förstapersonsskjutare). Det online-baserade spelet lanserades år 2012 och är inspirerat av en version av det tolv år äldre originalspelet Counter-Strike. Sedan dess har spelet gått igenom oerhört stora förändringar och utvecklingar, bland annat *Counter Strike 1.6* och *Counter-Strike Source* som i sin tur förvandlades till den nya version CS GO. (Counter-Strike-Wiki, 2016).

CS GO består av två lag, terrorist och counter-terrorist. När man väljer att spela i *matchmaking*-läge i CS GO innebär det att man har valt att spela med fem spelare mot fem andra, där man spelar antingen med vänner eller anonyma spelare. Terroristers uppdrag är att eliminera motståndarlaget eller spränga bomben, medan counter-terrorist har i uppdrag att desarmera bomben eller eliminera motståndarlaget och det laget som lyckas först vinner en runda. En runda tar ca en minut och 45 sekunder. Man spelar 15 rundor per halvlek innan man byter lag. Laget som når 16 vinster först vinner (Sveriges radio, 2015).

2.1.2 Spelets struktur

I spelet har man möjlighet att spela med olika vapen, samt välja karta och spelläge. I början av varje runda får man en viss summa pengar att spendera på vapen och olika utrustning. Utrustning består av olika pistoler, gevär, granater, väst samt hjälm (Counterstrike blog, 2016).

CS GO innehåller många olika spellägen:

Competitive: Det vanligaste spelläge bland CS GO spelare, vilket innebär spel i en 5v5 match, där det lag med bäst av 30 rundor vinner. Här används standardregler och man spelar på olika kartor. Man kan även spela med fyra andra anonyma spelare eller bilda ett eget lag och spela tillsammans med vänner.

Casual: Detta spelläge är mindre seriöst och mer tillfällig än *competitive*, eftersom detta spelläge är ägnad för spelare som vill träna på spelet och som inte vill binda sig till en match som varar upp till 60 minuter. *Casual* läge anses ofta som uppvärmning för att förbereda sig inför att spela i *competitive* läge.

Demolition: I *demolition* turas spelarna om att attackera och försvara en enda plats där en bomb befinner sig i särskilda kartor för enbart snabba rundor. I detta spelläge får spelaren automatiskt vapen i början av varje runda och avancerar genom en sekvens av olika skjutvapen som ändras ju mer fiender man dödar.

Arms race: Detta spelläge utspelar sig på små kartor där många närstrider sker. Spelaren startar rundan med en pistol som utvecklas senare till bättre vapen ju fler man dödar fiender (Counter strike blogg, 2016).

2.1.3 Matchmaking och rang

I typiska sportgrenar såsom *tennis* eller *formula-one racing* tilldelas spelare poäng enligt prestanda. Dessa poäng är rent kumulativa, vilket innebär att ju fler evenemang man deltar i desto fler poäng får man. De resulterande prestandasiffror återspeglar en spelares eller lagets skicklighet i CS GO och skapar en rang. En spelares rang kan också påverkas av antalet matcher man vinner och hur man presterar mot motståndarna (Graepel & Herbrich, 2006 s.3).

Det underliggande matchningssystemet krävs för att hitta en balans mellan online-spelare, då nivån bland spelarna varierar. *Matchmaking-systemet* syftar till att hitta en motståndare som är lik ens rang. Den centrala idén som ligger bakom kompetensbaserad rang och *matchmaking* är att spelet blir mer roligare för deltagarna, eftersom när man söker en match då hamnar man automatiskt med en annan spelare av samma rang med hjälp av *matchmaking*. På detta sätt slipper man hamna med andra spelare som har bättre rang och man får en bättre chans att kunna göra bra ifrån sig (Fritsch, Voigt & Schiller, 2015 s.2). Kommunikation och tilltro är viktiga i alla online spel, som CS GO, och vi ska presentera dessa i nästa avsnitt.

2.2 Kommunikation i CS GO

Information spelar en nyckelroll i att sätta sig själv och sitt eget lag i en mer gynnsam situation än motståndaren. Utan information är man i princip vilse. Det finns en skillnad mellan att spekulerar om var en fiende befinner sig och veta exakt var hen är. Informationen samlas främst genom att man ser eller hör fienden, och normalt brukar man förmedla sina lagkamrater via röst-kommunikation om vad man hör och var man kan se motståndarlaget för att ge sitt eget lag en fördel över motståndaren. Det finns goda kommunikationsformer och dåliga kommunikationsformer. Man måste berätta vad man gör för sina lagkamrater, till exempel titta på en viss vinkel eller kasta en granat på en viss plats, eftersom lagkamraterna inte kan läsa dina tankar, speciellt när man spelar med fyra andra slumpmässiga lagkamrater. I dessa stunder kan denna form av kommunikation hjälpa att förbättra samordningen i laget, ge övertaget i vissa situationer och utöka lagarbetet (Calling and Communication in CS GO, 2015).

Förmågan att kommunicera med sitt eget lag är en viktig aspekt i CS GO, oavsett om man spelar med vänner eller på egen hand med anonyma spelare. Kommunikation är en av de viktigaste faktorerna för framgång, eftersom den hjälper att samordna strategier, förbättra lagspel och informera lagkamrater med värdefull information. Värdefull information är information som ens lag kan använda för att ge dem en fördel gentemot sina motståndare, till exempel genom att veta var fienden befinner sig.

Kommunikation i CS GO sker via antingen chattfunktionen i spelet eller röstchatt. Det är även extremt beroende av vilken sort av information som sänds över mikrofon eller chatten till laget, när man kommunicerar ska kommunikation helst vara kort och koncis (Calling and Communication in CS GO, 2015).

Författarna Dabbish, Kraut och Patton (2012) ville undersöka hur en social kommunikation fungerar när man spelar online-spel, där engagemang och förbindelse inom en spelgrupp leder mycket mer sannolikt till ett framgångsrikt samarbete med bättre resultat. Engagerade individer påverkar beteendet bland andra spelare i laget. Brister i kommunikationen är

däremot mer vanligt förekommande, även när kommunikationen är avgörande för framgången av en online-grupp (Dabbish, Kraut & Patton 2012 s.1).

Tidigare arbete tyder på att både sociala och icke-sociala situationer ändrar beteendet hos många individer, därför är en viss situation som sker under ett spel är en kraftfull och en effektiv anledning till att påverka kommunikation och erfarenhet (Dabbish, Kraut & Patton 2012 s.2).

Som slutsatser har författarna kommit fram till att kommunikation påverkar engagemang och skapar en stödjande miljö, beroende på hur mycket man kommunicerar. Tidig kommunikation i laget leder till en högre kommunikationsnivå, eftersom den ger högre självförtroende och mer tilltro till andra individer i laget vilket i sin tur leder till ett bättre lagsamarbete (Dabbish, Kraut & Patton 2012 s.8).

Kommunikation beskrivs av Werner (1988) på ett sätt som visar hur människor interagerar online för att uppnå sociala mål. Målet tillhör inte en individ utan är ett delat mål mellan olika individer. På detta sätt kan man se varför griefers finns, eftersom lagets mål är mindre viktigt för dem då de anser att den virtuella världen är mindre allvarlig än den aktuella så de behöver inte underkastas regler om korrekt etikett eller moralisk hänsyn, vilket tillåter dem att se sina egna mål som de enda som de bryr sig om. Det gemensamma målet, som motsvarar ett socialt mål, för laget blir irrelevant. Kommunikation sker eftersom man inte vet "världens" exakta tillstånd och behöver lära sig det från andra, och denna brist på information blir det som kan exploateras av griefers (Werner 1988, s. 134)

2.3 Tillit i online spel

“Trustworthiness, the capacity to commit oneself to fulfilling the legitimate expectations of others, is both the constitutive virtue of, and the key causal precondition for the existence of any society” (Rahman & Hailes, 2000)

Citatet visar hur man kan se vikten av tillit överallt, i online samhället har tillit samma vikt. Internetanvändning har utvecklats från passivt tittande på TV, att söka information på nätet och att chatta med vänner till social interaktion med främlingar via online-spel. I en online-miljö där det saknas ansikte mot ansikte interaktion är samarbetet en förutsättning för framgång (Lundmark, 2015).

Lee Chun-Chia och Chang Jen-Wei (2013) skriver att lagarbete handlar om att en grupp av människor samarbetar för att tillsammans uppnå ett mål. Lagarbete spelar en avgörande roll i online-spel, eftersom lagarbete ger motivation till andra spelare. Detta innebär också många fördelar för online-spelare, såsom att ge spelarna mer kontroll, lösa konflikter samt fatta mer beslut som grupp. All dessa aspekter avgörs av faktorer såsom förtroende, samordning och kommunikation (Lee & Chang, 2013 s.1). Man behöver kunna lita på de andra medlemmarna i laget för att lyckas med lagets mål. Dock innebär anonymitet att vissa individer förstör den delade tilliten för att uppnå sina egna antisociala mål.

Tillit är den viktigaste faktorn som bidrar till ett framgångsrikt lagarbete, eftersom den leder till en uppsättning av beteendeförväntningar bland spelare. Tillit innebär att spelarna vet att de inte kommer att skadas eller äventyras av andra spelare i det laget. Dessutom kan spelare hantera osäkerhet eller risk i samband med interaktion, vilket gör det möjligt för spelarna att gemensamt optimera vinster, något som främjar mer samarbete (Lee & Chang, 2013 s.2).

CS GO är ett sådant unikt online-sammanhang där människor behöver samarbeta med varandra för att uppnå sina personliga och lagets mål, oavsett om målet är prestation, det sociala sammanhanget, eller något annat. En befintlig relation mellan anonyma spelare i online-världen kan bli påverkad av olika attityder och beteenden bland individer, i synnerhet i ett spel som är målinriktat och tävlingsbaserat. När en individ samarbetar med främlingar, skapar man därigenom någon sort av tillit och vänskap, vilket är positivt. Men i vissa fall kan det uppstå konkurrens inom laget som kan leda till aggression (Waddell & Pengss, 2014 s.331).

2.4 Fuskare

Fuskbeteende i online-spel har alltid utgjort ett hot mot både spelare och spelföretag. Ändå finns det ingen riktig definition av fusk som i allmänhet accepteras i spelvärlden, vilket beror på att olika spelföretag varierar i de kriterier som används för att avgöra vilka beteenden ska räknas som fusk. (Duh & Chen 2009 s.568). Men den närmaste definitionen på engelska lyder:

“Any behavior that a player may use to get an unfair advantage, or achieve a target that he is not supposed to be [*sic*].” (Duh & Chen 2009, s.568)

Detta betyder mer eller mindre att varje beteende som spelare använder för att få en fördel över andra på ett olagligt sätt är fusk, och avgörs av spelets regler eller av spelets operatör. Fuskare brukar utnyttja luckor i spelsystemet, sådana beteenden leder till orättvisa fördelar gentemot andra spelare som leder till i sin tur att fuskare nått mål före alla andra (Duh & Chen 2009 s.569).

2.5 Griefers

Det finns ingen allmänt vedertagen definition av ”griefing”, men det som står klart är att en griefer har alltid för avsikt att störa andra spelarnas upplevelse för personligt bruk eller fördel (Hunter, Bowman & Banks, 2015 s.244).

Det finns fyra olika typer av griefers enligt dessa författare (2015):

Trakasserande: orsakar känslomässigt lidande för andra spelare genom att skrika, förolämpar, hota eller störa.

Maktmissbruk: Dominerar sina egna lagkamrater genom att döda dem upprepade gånger och förstöra deras spelupplevelse.

Bedrägerier: Ta hjälp av bedrägliga sätt för att lura andra spelare.

Girighet: Gynna sig genom att stjäla föremål eller förstöra för andra spelare som tagit lång tid på sig att samla på sig olika objekt (Hunter, Bowman & Banks, 2015 s.244).

3. TIDIGARE FORSKNING OCH TEORI

I detta kapitel tas tidigare forskning samt uppsatsens teoretiska perspektiv. Intressant att notera är att det fanns lite forskning om just CS GO, samt ännu mindre vetenskapliga artiklar om användarproblematik i spelet, såsom bemötande, kommunikation, tillit, fuskare och grierers. De vetenskapliga artiklar som finns idag är gamla sedan år 2000–2005, trots att spelet har vuxit finns det fortfarande väldigt lite forskning om det vi undersöker, vilket gör denna uppsats mer intressant. Vi skriver mer om fuskare och griefer som de behandlas i litteraturens för att fördjupa vår tidigare definition.

3.1 Negativt beteende i online-samhället

Online-spel idag är en stor global industri med miljontals användare. Författarna Teng Ching-I, Tseng Fan-Chen, Chen Ye-Sho och Wu Soushan (2012) ville undersöka de orsaker som ligger bakom ilska och precis hur ett sådant beteende påverkar andra spelare (Teng, Tseng, Chen & Wu 2012, s.343).

Orsaker som ligger bakom ilska:

Kontostöld: Vissa online-spelare får en tillfredställelse när de tar över andras spelkonto för att få tillgång till värdefulla saker samt förstöra för andra som investerade tid i spelet

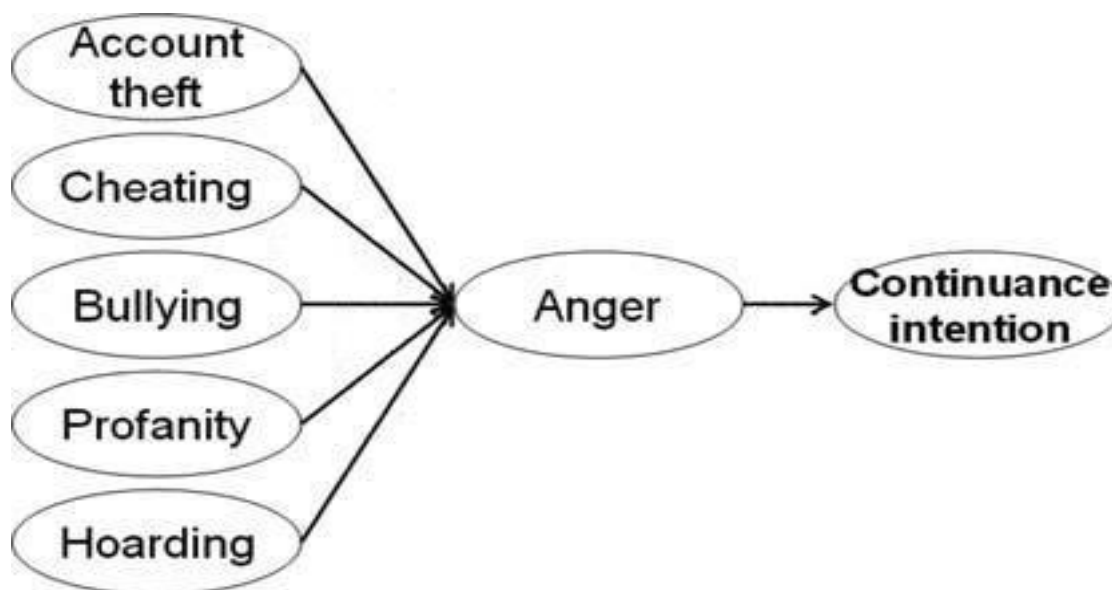
Fuskare: Online-spelare motiveras av prestationsbehov, därför väljer vissa spelare att fuska när de inte klarar av en viss nivå i spelet och använder otillåtna metoder.

Mobbning: Vissa online-spelare har prestationsmotiv som får dem att vilja dominera andra, vilket kan leda till att vissa spelare börjar mobba andra för att tillfredsställa denna vilja. Mobbingen kan ske genom trakasseri via kommunikation eller genom att mobbaren börjar döda sina egna lagkamrater och förstör deras spelupplevelse (Teng, Tseng, Chen & Wu 2012, s.347).

Svordomar: Interaktioner i online-spel kan ske enbart mellan laget eller offentligt med motståndarlaget. En viss handling kan leda till svordomar som brukar innehålla hånfullt och förolämpande språk, vilket med stor sannolikhet kan påverka andra spelare.

Missnöje: När ett spel inte lever upp till spelares förväntningar, minskas lojaliteten till spelet, spelupplevelse blir förstörd och detta leder oftast till missnöje eftersom spelaren inte känner sig tillräckligt tillfredsställd av spelet (Teng, Tseng, Chen & Wu 2012, s.348).

Figur 1 nedan visar visuellt de fem orsakerna som leder till ilska och att spelarna uttrycker ilskna känslor via kommunikationskanalerna



(Figur 1, Roseman, Antoniou Jose, 1996; Weiner, 1986)

Undersökningen kom fram till att alla spel som leder till dåligt uppförande kan leda till ilska eller andra negativa reaktioner. Detta i sin tur kan påverka andras spelupplevelser. Därför uppmanas speldesigners att ha varningsmeddelanden för nya spelare som ska innehålla bestämmelser om svordomar och information om vikten av att respektera varandra (Teng, Tseng, Chen & Wu, 2012 s.354).

Författarna Waddell och Pongs (2014) har skrivit om hur en befintlig relation mellan anonyma spelare i online-världen kan bli påverkad av aggression och brister i det kooperativa beteendet, speciellt i spel som är målinriktade och tävlingsbaserade. Online-spelande har varit ett återkommande inslag för de flesta spel på moderna spelkonsoler och datorer under de senaste åren. När man spelar online, har man, som tidigare noterat, möjlighet att spela både med vänner eller med anonyma spelare med hjälp av ett matchmaking-system baserat på skicklighet och intressnivå. Dock skiljer det sig mellan att spela online med vänner eller med anonyma spelare. När man spelar med vänner etableras en högre grad av rumslig närvaro, engagemang och fysiologisk upphetsning än när man spelar online med anonyma spelare. Denna skillnad beror på grund av olika nivåer tillit och erfarenhet. Att spela online innebär att samverka med ens lag mot en annan grupp av spelare genom att samarbeta och konkurrera mot motståndarlaget, men detta har både negativa och positiva effekter. När man samarbetar med anonyma spelare skapar man någon sorts tillit och vänskap, vilket är positivt. Men i vissa fall kan det uppstå konkurrens inom laget som kan leda till aggressionsbeteende (Waddell & Pongs, 2014 s. 331)

Waddell & Pongs (2014) undersökte effekterna av samarbetet mellan anonyma spelare samt konkurrensnivå. Det har visat sig att online-spelare hellre ville spela med vänner än med främlingar på grund av aggression och besläktade beteenden som kan uppstå specifikt när spelet är tävlingsinriktat. Förhållandet mellan de anonyma spelarna kan leda till ett fientligt tillstånd på grund av bristande bemötande. Spelare som är inriktade på samarbete är betydligt mer benägna att lita på deras lagkamrater och är öppna för att lyssna (Waddell & Pongs, 2014, s.335).

3.2 Griefers

Ett fenomen som liknar griefing är nätmobbning enligt Hunter, Bowman, och Banks (2015) där de förklarar att nätmobbning har karaktäriserats som aggressiv, då det består i avsiktliga handlingar som utförs av en grupp eller en individ som använder information och kommunikationsteknik upprepade gånger över tiden mot ett offer som inte kan försvara sig. Griefing är ett antisocialt beteende likt nätmobbning men det skiljer sig när det gäller medium, miljön där det sker, samt motivet. Skillnaden mellan griefing och nätmobbning är att griefing sker i online-spel, medan mobbningen sker via textbaserad kommunikation i form av trakasserier och kränkningar via spam-meddelanden. Griefing sker exklusivt i spelets miljö genom att man dödar sina egna lagkamrater samt stjäla spelföremål från andra. Ännu en skillnad är att när det handlar om motiv så är avsikten med mobbningen att skada ett offer med sina handlingar, medan griefing handlar mer om att förstöra andras njutning och hindra dem från att uppnå sina mål (Hunter, Bowman & Banks 2015, s.245).

Griefers avsikt med att förstöra spelupplevelsen för andra beror dels på en önskan att hävda makt genom kunskap om spelaspekter, till exempel att vägra ta råd från sina lagkamrater. En annan motivation är att griefers verkar anse att den virtuella världen bara är en plats där de känner sig motiverade i sitt beteende, trots de reaktioner de får av sina egna lagkamrater när de griefar. Detta styrs och påverkas av individens personliga moral och vilja att bryta mot förväntningar i spelet i jakt på sin egen njutning. Vissa använder även griefing som en form av bestraffning eller rättvisa mot de som bryter spelets normer, inklusive andra griefers. När en griefer dödar sin egen lagkamrat använder lagkamraten samma taktik mot spelaren som utförde handlingen (Hunter, Bowman & Banks, 2015 s.246).

Griefers motivation kan också bero på tre faktorer som stöd för att tillfredsställa sina behov: självständighet, kompetens och sällskap. Självständighet hänvisar till behovet av att delta i en aktivitet. Kompetens är relaterat till hur effektivt en person känner sig för att utföra en viss uppgift samt påverkan av miljön. Sällskap är relaterat till önskan av att känna samhörighet med andra. Olika individer siktar mot ett visst mål för att tillfredsställa sina behov och letar efter en aktivitet som är intressant beroende på tidigare erfarenheter för att uppfylla behoven. En minskning av självutvärdering, anonymitet, minskad självkänedom och att man är i en stor grupp resulterar i en motivation till att bli en griefer (Hunter, Bowman & Banks, 2015s.247).

Chen Vivian Hsueh-Hua, Duh Henry Been-Lirn och Ng Chiew Woon (2013) skriver om spelare som rapporterar om griefers. Griefers definieras som spelare som gillar att påverka andras spelupplevelser negativt. Detta skadar både spelare och företaget, på grund av rykten som skapas om att spelet inte har någon bra säkerhet ifrån griefers som kan skydda andra spelare ifrån.

Författarna undersökte sambandet mellan anonymitet och spelare som fick ett dåligt bemötande av griefers. Studien använde en individuationsteori som består av fyra kategorier för att förklara olika motiv som ligger bakom att spelare blir griefers (Chen, Duh & Ng, 2009 s.341). Dessa fyra kategorier följer:

Spelets påverkan: Faktorer orienterade runt spelvärlden och dess funktioner. Bland annat anonymitet, hur tråkigt spelet är, girighet, protest och spelets premiss.

Vanliga spelares påverkan: Faktorer orienterade kring andra icke-griefers i spelen. Faktorer innefattar offrens sårbarhet och hämnd.

Griefers påverkan: Faktorer orienterade runt andra griefers i spelen. Dessa faktorer inkluderar gruppidentitet och hänsynsfullhet.

Giefers självidentitet: Faktorer orienterade kring grier-personligheten och hens önskan att fördjupa sin karaktär. Dessa faktorer inkluderar dåligt humör, samt ett behov av att känna sig kraftfull, samt att skaffa sig uppmärksamhet och njutning.

Resultaten visade att ökad anonymitet skulle öka spelarnas njutning i alla fyra ovanstående kategorier. Resultaten indikerade också att grierers som bemötte andra dåligt upplevde ökad njutning och det visade sig även att grierers spenderade fler timmar per dag i online-spel än vanliga spelare (Hua, Chen & Ng 2009 s.342).

3.3 Fuskare

I det förflutna spelade man spel ensam mot datorn. En mänsklig spelare skulle använda alla möjliga medel för att besegra datorn, antingen legalt eller illegalt. Då var spelutvecklare mindre bekymrade över vilka spelmetoder mänskliga spelare utvecklade för att vinna. Dessa metoder var att utnyttja kryphål i spelet för att vinna olagligt. Fuskets resultat påverkade inte andra spelare, eftersom man spelade enbart mot datorn. Men när fusk börja komma till online-spel som är utformade för att tillåta mänskliga spelare att konkurrera och samarbeta med andra mänskliga spelare, började detta bekymra andra mänskliga spelare samt spelutvecklare (Duh & Chen, 2009 s.568).

Duh Henry Been-Lirn och Chen Vivian Hsueh-hua (2009) skriver att fuskare i online-spel hittade en ny innebörd för att "vinna", eftersom de upplevde en starkare känsla av njutning genom att fuska än prestera för att vinna. Detta ledde till att vissa spelare blev villiga att fuska för att komma före andra. Ett sådant beteende har förstört online-spel samt fått spelare att ge upp, särskilt de nya spelarna.

Det som motiverar vissa spelare att fuska och de vanligaste metoder de använder är, enligt dessa författare:

Konspiration: Ibland försöker spelare uppnå orättvisa fördelar genom att konspirera, vilket orsakas ofta av driftstörningar som kan uppstå under driftsfasen av spelsystemet. Konsekvensen av det skulle vara stöld av information och ägodelar i spelet. Konspiration är snarare ett sätt att fuska, men att det är lätt att göra så utgör ett motiv för vissa.

Spelförfarande: Denna form av fusk sker när en spelare inser att man sannolikt kommer att förlora en spelomgång och snabbt koppla ned sig från spelet för att undvika att förlora. Detta gäller ofta spel som innehåller rankingssystem. Vissa spel har även ett straffsystem om en spelare lämnar mitt i en match för att motverka denna metod.

Fuska via grafikdrivrutinen: Vissa spelare kan fuska med att skapa genomskinliga väggar i vissa online-spel genom att ändra grafikdrivrutinen. På detta sätt kan fuskare hitta andra spelare i spelet som egentligen skulle vara dolda för andra. Ett sådant beteende leder till ett brott mot integritet genom kod och datamodifiering.

Komprometterade lösenord: Fuskare får tillgång till andra spelarnas uppgifter genom att avslöja deras lösenord. Ett sådant beteende leder till stöld av andras privata information samt ägodelar.

Brist på sekretess: Vissa spelare kan avlyssna andra spelares samtal genom kommunikationen som sänds genom nätet. Detta leder till stöld av information i motståndarlaget.

Utnyttja en bugg eller kryphål: Kunniga fuskare brukar ofta utnyttja buggar eller kryphål i spelets utformning, men denna typ av fusk har inget med data eller kodmodifiering att göra utan beror på brister i spelsystemet och designen (Duh & Chen, 2009 s.570).

Datorspel är en virtuell gemenskap som liknar på många sätt det verkliga världssamfundet. Spelare interagerar med varandra på nätet genom spelets virtuella värld. Dessa interaktioner leder till att nära relationer byggs upp mellan online-spelare som delar samma intresse.

Det virtuella samhället kan byggas på mångfald, enighet och ömsesidighet. Med mångfald menas spelare från olika bakgrunder, länder och kulturer som delar samma intressen och idéer. Gruppen kunde enas kring samma mål och samarbetar med varandra för att uppnå dessa gemensamma mål.

Baserat på denna mångfald och enighet skulle ömsesidighet hjälpa dem att göra sin relation längre och bättre (Duh & Chen, 2009 s.571).

Ett intressant fenomen som har observerats i online-spel är att spelare tenderar att bära sig illa åt mer på nätet än i det verkliga livet, eftersom den virtuella miljön tillåter spelare att känna sig tillräckligt säkra att bete sig på ett hänsynslöst sätt. Speciellt när man sitter bakom en skärm med distans från andra och inte känner lika stort ansvar som i det verkliga livet, vilket kan leda till en ökning av dåligt uppförande (Duh & Chen, 2009 s.571). Detta har att göra med anonymiteten som finns på nätet, där man inte ser ansiktet på dem man bemöter.

I ett samhälle, både den virtuella och den verkliga, förväntas spelarna att följa reglerna och bli straffade enligt de gällande principerna om rättvisa. Om inget straff sker för fuskarna, kommer de andra spelarna att förlora intresset och sluta spela som resultat. Fusk inom online-spel hotar spelarna och spelföretag samt de senares intäkter, eftersom detta fusk skadar både spelets rykte och spelare som vill njuta av spelet (Duh & Chen, 2009 s.572).

Slutligen, kan man notera att spelföretag alltid försöker säkerställa en rättvis spelupplevelse för att skapa en önskvärd spelatmosfär för spelare, som kommer att säkra företagets intäkter. De flesta online-spel är utformade för att vara utmanande och tilltala spelare, vilket leder till att de flesta spel kräver långa timmar för att slutföra ett mål eller uppdrag. När vissa spelare använder fusk, kommer de aldrig att förstå det hårda arbetet som det tar för normala spelare som inte fuskar att slutföra ett mål eller uppnå en viss rang, vilket innebär att de inte får några fördelar ur spelet utöver tillfredsställelse av sina oärliga mål. (Duh & Chen, 2009 s.572).

4. METOD

I detta kapitel presenteras information om vilka metoder vi har använt för undersökningen, urval av respondenter, hur vi har gått tillväga, metodkritik, etisk diskussion samt källkritik.

4.1 Val av metod

I denna uppsats har vi valt att enbart använda kvalitativa metoder, eftersom denna metod kan ge oss mer tydligare svar på våra frågeställningar samt en bättre förståelse kring ämnet vi undersöker än kvantitativa metoder.

Kvalitativa metoder handlar om djupare undersökningar för att beskriva hur och varför saker och ting sker. I kvalitativa metoder använder forskare intervjuer och observationer för att fördjupa sig i ämnet de undersöker samt analyserar sina resultat för att få ett konkret svar (Bryman, 2011, s. 40). Kvalitativ forskning är mer inriktad på ord och förståelse kring en kunskapssteoretisk ståndpunkt som brukar beskrivas som en tolkningsinriktad lösning, vilket betyder att tyngdpunkten ligger på en förståelse av den sociala verkligheten som i sin tur grundas på hur deltagarna i en viss miljö tolkar den (Bryman, 2011, s.41). Det bygger på gemensam förståelse för situationer och handlingsalternativ.

Vi använde oss i vår studie av kvalitativa intervjuer med svenska spelare som har koppling till CS GO. Vi observerade även vad för slags attityder och beteenden det är som uppvisas i kommunikation mellan anonyma spelare och hur deras bemötande påverkade varandra.

4.2 Observation

När det kommer till att använda observation i studien, tar vi ett steg längre och analyserar det man ser, när man producerar fakta och sammanhang. Därför är det viktigt att komma ihåg det man har observerat, särskilt när man observerar en miljö som man är van vid, då det förekommer starka reaktioner gällande de saker som avviker från det man är van vid. När en forskare observerar varje iakttagelse sker en subjektiv tolkning utifrån egna erfarenheter, minnen och känslor, vilket kan komma att bli en viktig del av analysen (Bryman, 2011 s. 379).

För att kunna iaktta ett beteende eller ett fenomen bland anonyma spelare, bestämde vi oss att genomföra en icke deltagande observation. Icke deltagande observation handlar om att söka kunskap utan att delta i interaktion under observationen eller påverka deltagarna som ska observeras (Bryman, 2011 s. 388).

4.3 Urval

Vi valde att utgå från ett målinriktat urval för intervjuerna. Det innebär att på ett strategiskt sätt välja respondenter som man tycker är relevanta för undersökningen (Bryman, 2011, s. 392).

För att komma i kontakt med respondenter skrev vi ett inlägg i Facebook gruppen ”CS GO Sverige, lite bättre, lite finare”, vilket är den största CS GO gruppen för svenska spelare på Facebook, med över 35 000 medlemmar. Totalt 108 personer besvarade vårt inlägg och ville delta i våra intervjuer. Vi valde slumpmässigt fem tjejer och fem killar som fick vidare information om var skulle vi träffas för att genomföra intervjun.

Alla våra respondenter har spelat CS GO i mer än två år, vilket var vårt krav för att delta i undersökningen, eftersom vi ville intervjua respondenter som hade erfarenheter relaterade till våra frågor för att kunna få svar på bästa möjliga sätt. Alla våra respondenter var mellan 20–27 år och våra intervjuer tog mellan 30–50 minuter via Skype. Skype är ett program som fungerar exakt som en telefon, där man kan ringa vem som helst i hela världen med en internetuppkoppling, men det går också att se varandra när man pratar (Skype, 2016). När vi genomförde våra Skype-intervjuer använde vi oss av både röst och video med deltagarna, detta för att kunna läsa deras kroppsspråk när de svarar och reagerar på våra frågor. Ingen av respondenterna så vitt vi vet var själv fuskare eller griefer.

4.4 Deltagare

Totalt 10 personer deltog i vår undersökning, fem tjejer och fem killar:

Kille 1 (**P1**), är 20 år och har spelat CS GO i två år. P1 började spela på grund av det unika sällskapet man får när man spelar med vänner och den känslan man får när man vinner tillsammans. P1 spelar totalt 17–20 timmar veckovis.

Tjej 1 (**P2**), är 27 år och har spelat CS GO i tre år. P2 tycker att det är ett roligt spel, bra tidsfördrift samt att man jämt vill bli bättre på det, speciellt när man spelar med vänner. Hon brukar spela CS GO 30 timmar om veckan.

Kille 2 (**P3**), är 22 år och har spelat CS GO i två år. P3 tycker att det som är roligt med spelet är rang, utmaning, skicklighet, lagsamarbete och kommunikation, man kan inte finna allt detta i ett FPS spel, förutom i CS GO. Han brukar spela 20 timmar veckovis.

Tjej 3 (**P4**), är 26 år och har spelat CS GO i två år. P4 började spela på grund av vänner, men efter ett tag hon börja även spela med anonyma spelare som blev även hennes vänner med tiden. Hon brukar spela 30 timmar veckovis.

Tjej 3 (**P5**), är 24 år och har spelat CS GO i fyra år. P5 har började spela på grund av att det är väldigt uppmanande spel, vem som helst kan inte bli bra på det utan det krävs mycket tid och det är ett roligt spel som man kan spela med sina vänner. Hon brukar spela 40 timmar veckovis.

Kille 3 (**P6**), är 24 år och har spelat CS GO i tre år. P6 började spela på grund av det unika sällskapet man får med vänner i CS GO, eftersom det är mer allvarligt än andra spel, då det handlar mycket om taktiska drag. Han brukar spela 45 timmar veckovis.

Kille 4 (**P7**), är 26 år och har spelat CS GO i två år. P7 tycker det som är roligt med spelet är sällskapet med vänner samt att det är så pass allvarlig att det gör spelet ännu mer spännande att spela. Han brukar spela 25 timmar veckovis.

Kille 5 (**P8**), är 27 år och har spelat CS GO i tre år. P8 tycker att spelet är mer utmanande än andra spel och baseras mer på hur skicklig man är, inte vem som helst kan vara bra på det. Han tycker att spelet är så roligt att man inte märker hur fort tiden går. Dessutom är det ett allvarligt spel, där man måste träna för att lära sig kartor, vilka vinklar man håller och vart man kastar granater. Han brukar spela 50 timmar veckovis.

Tjej 4 (**P9**), är 27 år och har spelat CS GO i tre år. P9 tycker att det som gör spelet roligt att spela är vänner och att det är mer taktiskt än andra spel samt spelets stil när det kommer till taktiska drag och lagarbete. Hon brukar spela 30 timmar veckovis.

Tjej 5 (**P10**), är 23 år och har spelat CS GO i fyra år, P10 älskar spelet på grund av att det är stor utmaning ta bort som är baserat på skicklighet. Man skapar även många nya vänner

genom det samt att det är ett roligt spel som är baserad på tillit och lagarbete. Hon brukar spela 45 timmar veckovis.

4.5 Tillvägagångssätt

4.5.1 Intervju

Vi skickade först ett mejl till våra respondenter. Där fanns information om vår undersökning och om att alla våra respondenter hade rätt att vara anonyma. Vi hade även krav på att våra deltagare skulle ha spelat CS GO i minst två år, för att kunna bidra med tillräckligt många relevanta erfarenheter. Ingen av respondenterna var fuskare eller griefer utan samtliga var vanliga spelare som ville spela spelet ärligt.

Våra intervjuer var semistrukturerade. Det innebär att forskaren har en lista med frågor som kallas för intervjuguide, men att personen som blir intervjuad har stor frihet att utforma svaret på sitt eget sätt (Bryman, 2011, s. 413). Vi delade upp våra frågor inom olika teman, med fokus på huvudsyftet. Detta för att få de mest viktiga svar som skulle ge oss den grundligaste möjliga förståelsen över undersökningsområdet (se bilaga 1).

Våra deltagare hade inte tid att träffas i början när vi tog kontakt, då de bodde utspritt över Sverige, därför kom vi överens om att genomföra intervjuerna via Skype-samtal istället. I vissa teman ställdes följdfrågor som gav oss ännu större förståelse för ämnet. Alla våra tio intervjuer spelades in, vilket våra respondenter var medvetna om. Detta gjordes för att inte missa viktiga svar vi fick av respondenterna.

Efter att vi var färdiga med våra intervjuer transkriberade vi dem för att börja analysera materialet och återkoppla det till vårt syfte och frågeställningar.

4.5.2 Icke-deltagande observation

Vår icke-deltagande observation genomfördes genom tre olika inspelningar i CS GO där en spelare spelade *competitive-matchmaking* med fyra andra anonyma spelare. Varje match varade i ca 60 minuter och tre matcher spelades in totalt. Matcherna spelades in för att kunna titta igenom dem och analysera materialet med fokus på vad för slags kommunikation skedde mellan spelaren och sitt anonyma lag, men även alla andra spelare från andra laget. Detta för att även kunna få en helhetsbild av den kommunikation som skedde i spelet samt hur det påverkade spelupplevelsen för andra spelare.

Under inspelningen fokuserade vi på specifika teman som vi ville undersöka via kommunikation med hjälp av en observationsmanual (se bilaga 2). Med en observationsmanual menas noggranna anvisningar om hur observationen ska gå till steg för steg och vad för frågor man ska utgå ifrån när man ska observera (Bryman, 2011, s.295). Det underlättar med att behålla fokus på relevanta observationer.

Vi tittade även på kanalväxling mellan chattfunktionen och mikrofon som analysenhet, vilken kommunikationskanal använde sig spelarna mest av och hur detta påverkade andra spelare och matchen i sin helhet. Vi undersökte också vad för innehåll det fanns i kommunikationen och informationen som förmedlades inom laget.

Viktigt att notera är att spelaren som spelade in sina tre matcher inte hade någon aning om vårt syfte med att observera matchen, men personen informerades i efterhand. Detta för att inte påverka spelarens beteende när hen spelade med fyra andra anonyma spelare.

4.6 Metodkritik

Hultman (2014) nämner tre olika kritiska faktorer gällande svaren man får i en forskningsintervju. Intervjueffekten, som handlar om interaktionen mellan intervjuare och personen som blir intervjuad, och hur det kan uppstå något slags samspel som kan påverka resultat på ett positivt eller negativt sätt. Haloeffekten, som handlar om hur intervjupersonen blir påverkad av andra faktorer. Centraltendensen, som handlar om hur många personer vill hålla en låg profil. Hultman nämner även att det finns en fördel med att använda sig av intervjuer snarare än enkätundersökningar eftersom man i en intervju har möjlighet till tolkning när man ställer en fråga till den personen som blir intervjuad, till exempel genom kroppsspråket (Eriksson, Hultman, 2014 s.104). Kroppsspråk hjälper oss i sin tur att bedöma hur den intervjuade personen blir påverkad av våra frågor. Hultman menar att man måste lägga stor vikt vid kritiskt tänkande kring de svar man får.

Vi utförde alla våra intervjuer med hjälp av Skype-samtal. Fördelen med Skype är att man både kan se och höra varandra hemifrån utan att behöva åka till en särskild plats. På så sätt kunde vi avläsa respondenternas kroppsspråk samt integrera på ett bättre sätt, speciellt när det kom till följdfrågor. Skulle vi ha utfört våra intervjuer med endast mejl skulle det vara svårt att läsa kroppsspråket och få ett allmänt intryck av respondenterna.

4.7 Validitet och tillförlitlighet/reliabilitet

När det kommer till validitet gäller det att mäta det man avser att mäta, genom att förstå sig på de mätmetoder som man har valt. Här handlar det även om att undvika felkällor eller felaktiga data som kan ge oss ett felaktigt resultat, till exempel i miljön där man valde att utföra studien (Holme & Solvang, 1997 s. 163).

Tillförlitlighet (eller reliabilitet) avser att man ska få samma resultat med upprepade mätningar oberoende av den som utför testet. De enkla frågorna vi valde skulle stärka undersökningens tillförlitlighet (Holme & Solvang, 1997 s. 163).

För att öka undersökningens validitet, har vi anpassat våra frågor så att de ska vara lätta att förstå, för att undvika missförstånd och att intervjuerna görs på smidigaste sätt utan besvär. Detta eftersom vi tycker att det är viktigt att intervjuerna blir så tillförlitliga som möjligt så att man får ärliga svar av respondenterna som genererar vår undersökning.

4.8 Etisk diskussion

Forskare måste försäkra sig att respondenterna som ska intervjuas blir väl medvetna att de kan identifieras och har rätt att välja att förbli anonyma så att vår studie inte medför någon typ av skada för någon av våra respondenter. I vissa fall kan man inte publicera allt som sägs i en intervju som innebär att det är viktigt att ha respekt och förståelse för att respondenten eventuellt inte vill att man använder sig av de delar hen har nämnt (Bryman, 2011 s. 136).

Vi förklarade för våra respondenter i ett mejl innan intervjuerna att de har rätt att ha anonymt identitet, men att deras svar på våra frågor kommer att publiceras. Som forskare är det viktigt att gå genom de etiska aspekterna, speciellt när det kommer till kvalitativa undersökningar.

4.9 Källkritik

Erikson och Hultman (2014) nämner att som forskare bör man ställa sig kritiskt när man får svar av sina respondenter och att man har en skyldighet att jämföra de svar man får, för att kunna få en så rättvis bild som möjligt (Eriksson & Hultman, 2014, s. 32).

Vi var noga med att våra respondenter inte var partiska och bara vanliga spelare. Vi var källkritiska mot Internetkällor, och försökte minimera vår användning av otryckta webbaserade källor, eftersom detta kan orsaka risk för en minskad trovärdighet i vår undersökning. Vi använde oss även av databaser via Södertörns Högskola bibliotek och Google Scholar istället för vanliga Google, för att leta efter relevanta vetenskapliga artiklar till våra frågeställningar och syfte.

5. RESULTAT OCH ANALYS

I detta kapitel presenteras resultatet av de intervjuer vi utförde med respondenterna samt de icke deltagande observationer tillsammans med analys av bemötande i CS GO, specifikt på kommunikation och tillit. Vidare går vi även in på fuskare, griefers och deras påverkan på individer.

Resultatet av intervjuerna genererar mer data än de icke-deltagande observationerna. Under observationerna lade vi fokus på enbart kommunikation, medan i intervjuerna tittade vi mer på bemötande, tillit, griefers och fuskare. Detta ledde till mycket mer givande svar från våra respondenter. Därför blev observation mindre viktig för våra resultat och vi valde av den anledningen att inte inkludera observation till samma utsträckning i resultaten, eftersom utrymmesskäl och den tillgängliga tiden inte tillät det. Detta kan förklaras med att vi ville ta reda på spelares erfarenheter, som är lättare gjort genom att fråga typiska spelare. Dessa har tillbringat många timmar med att spela och kvalitativa intervjuer innebär att man lättast kan ta reda på hur spelarna upplever spelandet med fokus på kommunikation.

5.1 Beteende och bemötande

När man spelar online tillåts man att antingen spela med vänner eller med anonyma spelare genom att matchas ihop av spelets system beroende på skicklighet och intresse. Dock skiljer det sig mellan att spela online med vänner eller med anonyma spelare. När man spelar med vänner byggs en hög grad av rumslig närvaro, engagemang och fysiologisk upphetsning till skillnad från när man spelar online med främlingar på grund av anonymitet samt bemötandet för första gången. När man spelar online gäller det att samverka med ens lag mot en annan grupp av spelare genom att samarbeta och konkurrera mot motståndarlaget, men detta har både negativa och positiva effekter (Waddell & Pengs, 2014 s. 331).

Bemötandet som anonyma spelare ger varandra i CS GO varierar på olika orsaker oavsett om det rör sig om bra eller dåligt bemötande. Vissa tycker att de blir bemötta på ett visst sätt på grund av sitt kön, till exempel om spelaren är en tjej (P2, P4, P10). Andra tycker att kön inte har med saken att göra utan att det berör på vem individen är, och till exempel deras prestation. Enligt P3 och P6 kan prestation påverka bemötandet mellan spelare: spelar man skickligt får man bra bemötande, spelar man dåligt får man dåligt bemötande, vilket kan bero på att folk har höga förväntningar på en. Men enligt P6 kan även rang spela roll. Eftersom rang är en position som man får beroende på hur bra eller dåligt man presterar och hur många matcher man vinner eller förlorar (Graepel & Herbrich, 2006 s.3). Spelar man med hög rang men presterar dåligt, förstår vissa att man har en dålig match och man kan inte alltid prestera bra, till skillnad från lägre rang som inte har tillräckligt med erfarenheter för att förstå sig på sådant (P3). Dessa är exempel på frågor om bemötande.

P2: "När de inser de spelar med en tjej, blir de flesta antingen för fjäskiga eller elaka".

P4: "Vissa kan bli jätteglada att man är en tjej och det är något unikt, men sen kan även könet gör så att man blir bemött dåligt, eftersom man är en tjej och man underskattar tjejer och att de tycker att jag bör gå till köket istället för att spela CS GO".

P10: "När man presterar bra och är en kvinna, då blir folk imponerade. När man presterar dåligt börjar folk klaga att man inte kan spela för man är en kvinna".

P3: "Endast när man spelar dåligt, när man är i så pass hög rang behandlar dina lagkamrater dig annorlunda, de förstår liksom att man kan ha dåliga matcher och det tar tid att komma tillbaka och prestera, medan de med låg rang har noll tålamod och klagar jämt. Man kan även bli kickad på en gång till skillnad från höga rang".

P6: "För dem tycker jag är dålig, eller förvänta sig för mycket av mig, vilket gör att de blir missnöjda med min prestation"

Bemötande av andra människor kan även bli påverkat av vad för slags beteende spelarna generellt har mot varandra. Teng Ching-I, Tseng Fan-Chen, Chen Ye-Sho och Wu Soushan (2012) beskriver hur dåligt uppförande av andra spelare, till exempel av folk som fuskar, stjäla konton, mobbar, och svär kan påverka de andra som spelar och leda till ilska eller andra negativa reaktioner (Teng, Tseng, Chen & Wu 2012 s.354).

Respondenterna gav likadana beskrivningar som de i figur 1 när de fick besvara frågan om hur dåligt bemötande kan påverka deras spelupplevelse (se figur1). Enligt P1 blir man arg när folk fuskar och detta kan leda till svordomar, medan P2 tyckte att man mår dåligt på grund av folk som klagat på en, eftersom detta leder till negativt bemötande. Detta slutar ofta med att man antingen vill blockera den personen man bråkade med eller som använde svordomar.

Respondenterna beskrev flera exempel på bra bemötande, och nämnde bland annat att om man är trevlig, snäll och ger information upplevs detta som bra (P10). Dessa beskrivningar bidrar till att tilliten ökar samt tyder på att det är ett bra bemötande som ger en rolig spelupplevelse. Är det tvärtom kan det leda till att man tappar lust att spela samt koncentrerar mindre på spelet (P9).

P1: "Man kan bli arg och må dåligt av folk som fuskar, vilket medföljer mycket svordomar och tjafs som tyder på ens spelupplevelse är förstörd".

P2: "Man brukar vara arg på sig själv när man spelar dåligt och när man hör andra klagat på en då mår man ännu sämre för det påverkar psykiskt, då vill man antingen tjafsas med dessa individer eller blockera de, men man vill ändå inte göra det, eftersom man vill gärna få information, ibland det slutar med att man blir tyst i slutändan eller fortsätter byta svordomar mot varandra".

P9: "Är man trevlig då är det roligare att spela och man försöker jobba tillsammans, men är man otrevlig då börjar man bråka istället vilket försämrar ens koncentration på spelet".

P10: "När folk är trevliga är det riktigt roligt och spela då tilliten ökar. Men när folk klagat bara och skapar kaos igenom kommunikation, tappar man lust på att spela samt tilliten minskar".

5.2 Kommunikation

Kommunikation är ett engagemang och förbindelse inom en spelgrupp som leder till framgångsrikt samarbete (Dabbish, Kraut & Patton 2012).

Våra observationer visar att CS GO är ett lagspel som handlar mycket om att kommunicera med varandra för att tillsammans vinna rundor som ett lag. Kommunikation är en viktig del av spelet, eftersom att sprida information om var motståndare befinner sig eller vad de tänker göra är en avgörande aspekt i varje runda som spelas. Våra observationer har bekräftat det som respondenterna sade, då det visade sig att språket spelade roll, och positivt socialt beteende ledde till framgång. Vi observerade att då spelare hade svårt att kommunicera på grund av språket, tenderade de att förlora mycket mer.

Under intervjuerna som handlade om kommunikation, fick våra respondenter svara på vad för sort kommunikationsmetod de använde under spelets gång, varför och hur de blev påverkade av andra, både på positiva och negativa sätt. Åsikterna var i stort sett likadana och handlade om varför kommunikation är viktig.

P1: "Jag använder mikrofon, eftersom det är snabbare att kommunicera med, speciellt när laget vill ha information om motståndarlaget".

P3: "Jag brukar använda mikrofon när jag är levande, annars brukar jag använda chattfunktionen när jag dör. Detta kan bero på att jag inte vill störa mina lagkamrater när jag dör och de vill nog inte bli störda när varje stegljud är avgörande för en runda".

P7: "Mikrofon är bäst och snabbast när det kommer till kommunikation. Man behöver bara använda sin röst och behöver inte avbryta mitt i spelet för att skriva snabbt på chatten. Att titta ner på chattrutan kan också påverka koncentrationen jämfört med att bara tala ut från mikrofonen och ha samma koncentration".

I CS GO kan man kommunicera med sitt lag via antingen chattfunktionen eller mikrofon. Många av våra respondenter var överens om att mikrofon är en snabbare metod att kommunicera med än chattfunktionen (P1, P3, P7), det kom vi även fram till i observationsresultatet.

Då chattfunktionen kändes en aning segare än mikrofon, och vissa spelare störde sig på detta. Eftersom informationen som förmedlades via chattfunktionen tog tid att skriva ner, vilket gjorde att motståndarlaget fick fördel av det och vann rundor när informationen kom sent. Trots det föredrog ändå många spelare att använda chattfunktionen istället för mikrofon, speciellt individer som hade låg tillit i början gentemot anonyma spelarna, samt för att undvika mobbning, vilken kan ske via kommunikation, och i synnerhet på grund av könet (P2, P4, P9).

P2: "Helst undviker jag att prata i mikrofon, för när de hör att jag är en tjej då får jag dåligt bemötande. Därför föredrar jag att skriva istället för att prata i mikrofon. Men märker man efter ett tag att lagkamraterna är snälla och allt går som det ska, då börjar jag prata i mikrofonen, eftersom jag trivs och känner mig extra trygg. Speciellt om de är svenskar och vi har något gemensamt språk".

P4: "Är de snälla använder jag mikrofon, men är de elaka då använder jag bara chattfunktionen för att slippa höra de mobba mig via mikrofon, vilket kan göra mig jättearg".

P9: "Jag använder chattfunktionen i början tills man får tillit till andra och då börjar använda mikrofon. Det beror också på hur matchen går, går det dåligt så fortsätter jag använda chattfunktionen men går det bra brukar jag ibland använda mikrofon".

Bemötande och kommunikation kan bli påverkade av både sociala och icke-sociala situationer som kan ändra beteende hos många individer, därför att en viss situation som sker under ett spel är en kraftfull och effektiv anledning till att påverka kommunikation och erfarenheten man har av spelandet (Dabbish, Kraut & Patton 2012 s.2).

Eftersom CS GO:s uppbyggnad bygger i stor utsträckning på lagsamarbete och kommunikation, är det viktigt att man kommunicerar mycket inom laget för att nå sina mål och vinna matchen i slutändan (P2). Tidig kommunikation i laget leder till en högre kommunikationsnivå, eftersom det ger högre självförtroende och tillit till andra individer i laget och leder i sin tur till framgång samt effektivare lagsamarbete (Dabbish, Kraut & Patton 2012 s.8).

Våra intervjurespondenters åsikter stämde delvist med artikeln ovan. Vissa har även nämnt hur att vara utan kommunikation är som att vara blind: man vet inte vad som händer (P5) och vissa har även sagt att man är vilse utan den information som andra kommunicerar, eftersom allt hänger på det (P8).

P2: "I CS GO är kommunikationen jätteviktigt för att kunna vinna, för positiva delen till exempel, det bra och veta hur många som kommer till bombplats och vart de befinner sig. Det är svårt ibland att läsa minikartan som finns i spelet. Därför är information viktigt via kommunikation. Det negativa dock är när andra börja göra oljud, skrika, sjunga, griefa, prata andra språk eller använda personangrepp när man inte spelar bra".

P5: "Om man inte har bra kommunikation i laget är det som att vara blind så att säga, man vet inte vad som händer och man tappar lust på att spela, eftersom det existerade ingen slags kommunikation mellan laget vilket är en nyckelaspekt för att vinna matcher".

P8: "Om de ger mig gott om information underlättar det för mig att prestera, men utan information är man vilse, allt hänger på vad de säger mer eller mindre".

P2, P5 och P8:s kommentarer stämde bra överens med våra observationer. Kommunikation har en avgörande roll och stor inverkan på både spelet och spelarna samt att kommunikationen påverkar i stort sett vad resultatet blir av en match.

Vår respondent som deltog i tre matcher under observationen hamnade i en av matcherna med fyra andra svenskar, vilket gav hen möjlighet att tala samma språk och förenklade kommunikationen i matchen, vilket ledde till att laget vann. Men i vissa av våra observationer sjönk kommunikationsnivån rejält vilket påverkade hur laget spelade samt slutresultatet av matchen. Eftersom vissa observerade situationer innehöll språksvårigheter när man hamnade med spelare som inte behärskade engelska, ledde detta till att laget kommunicerade mindre. Därför föreslog P9 och P10 att CS GO borde tillägga en funktion som finns i vissa spel där det är möjligt att välja vilken region man vill spela i eller vilket språk. Det förbättrar kommunikation när man till exempel hamnar med svenskar och kan tala samma språk utan svårigheter för man förstår varandra. Om man hamnar med spelare från ett annat land och språket blir begränsat försvårar det kommunikation och det blir svårt att spela som ett lag.

P9: "De bör göra så att man enbart kan spela med folk från sitt eget land. För att förbättra kommunikationen".

P10: "De borde lägga till en speciell server åt ett visst land eller region, till exempel att ryssar får egna servrar så slippar man missförstånd med språket mellan ryska och svenska om folk inte kan behärska engelska språket".

5.3 Tillit

Tillit för ens lagmedlemmar är den viktigaste faktorn som bidrar till framgångsrikt lagarbete, eftersom denna tillit leder till en uppsättning förväntade beteenden bland spelarna. Tillit avser att spelarna vet att de andra i laget inte kommer att skada eller äventyra laget, och tillåter spelare att hantera osäkerhet eller risk i samband med interaktion. Detta gör det möjligt för spelarna att gemensamt optimera vinster vilket i sin tur främjar mer samarbete i framtiden (Lee & Chang, 2013 s.2).

CS GO är baserat på lagarbete där man tillsammans behöver kommunicera för att uppnå vinst. När man samarbetar med anonyma spelare skapar man en sorts tillit och vänskap, vilket är positivt. Men i vissa fall kan det uppstå konkurrens inom laget som kan leda till aggressionsbeteende (Waddell & Pengs, 2014 s.331)

Under de delar av intervjuerna som handlade om ämnet tillit, fick respondenterna svara på två grundfrågor: ”Vad är det första man tänker på när man hör ordet tillit?” och ”Vilka faktorer gör att man känner hög respektive låg tillit?”.

P4: ”Är de glada och snälla i början så höjs tilliten. Men börjar man gnälla redan i början då minskas tilliten, eftersom det påverkar mig och andra spelare”.

P6: ”Är man trevlig då är det roligare att spela och man försöker jobba tillsammans. Men är man otrevlig då börjar man bråka istället vilket försämrar ens koncentration på spelet”.

P10: ”När folk är trevliga är det riktigt roligt och spela samt tilliten ökas, men när folk klagar bara och skapar kaos igenom kommunikation, tappar man lust på att spela och tilliten minskar”.

Engagerade individer påverkar beteenden bland andra spelare i laget. (Dabbish, Kraut & Patton 2012 s.1). Vid första intrycket när man bemöter anonyma spelare tänker man på deras beteende (P4); nämligen om de är snälla och trevliga (P6), samt om de kommunicerar mycket, vilket kan ge en högre tillitseffekt, dock bara när man har ett bra beteende. Uppvisar man dåligt beteende, såsom att klaga och irritera andra via kommunikation kan det leda till sämre tillit (P10).

P1: ”Bra kommunikation med andra, att alla presterar och har kul är det som gör att man får hög tillit. Om de varken pratar via mikrofonen eller använder chattfunktionen minskar tilliten”.

P2: ”Att man får information som man vill ha om motståndare, och att man håller sin lagkamrats rygg. Ju mer folk kommunicerar ju mer tillit får jag, samt att de är seriösa när de spelar och trevlighet skapar också hög tillit”.

P5: ”Erfarenhet som bedömer andra från första rundorna och hur de beter sig, hur folk agerar när de spelar dåligt, ger de upp på en gång eller fortsätter de kämpa och kommunicerar fortfarande samt villiga att samarbeta”.

Det visar sig att bra kommunikation leder till högre tillit. I CS GO är det viktigt att kommunikation och information presenteras från varje medspelare, eftersom man behöver dela sin status om spelvägar och om motståndarlagets spel (P1, P2). Spelare som inte närvarar med kommunikation via mikrofon eller chatten och som inte delar information påverkar tilliten negativt, vilket kan leda till konsekvenser som slutar med förlust (P2).

P6: ”Information som ges på CS GO, var motståndaren går, vad de försöker göra och så vidare. Jag förväntar inte mig dock att alla spelare kommer att prestera eftersom vissa kan ha sina dåliga dagar”.

En till anledning till brist på tillit gentemot en medspelare är fall där deras personliga liv har påverkat deras prestation och beteende, vilket i sin tur påverkar resten av lagets tillit till de andra medspelarna (P6).

P7: ”Tillit byggs upp ju mer tid matchen tar och hur min andra lagkamrat presterar och ger bra info. Att hamna med lagkamrater som inte kan behärska det engelska språket minskar tilliten, eftersom CS GO byggs på kommunikation. Däremot blir tilliten högre när en presterar hela tiden och inte förstör för sina lagkamrater”.

P9: ”Att de anonyma spelare som jag spelar med är trevliga, ger god info och inte mobbar min röst som kvinna, om det är svenskar man spelar med, då får jag ganska hög tillit, eftersom vi snackar samma språk och förstår varandra på sätt och vis. Men jag säger inte alla svenskar är trevliga, de mesta i alla fall. Det som gör att min tillit minskar däremot är folk som ger fel info eller inte ens nämner info överhuvudtaget och bara gnäller”.

P7 och P9 diskuterade en del om att språket är en väldigt viktig fördel när det kommer till tillit och kommunikation. Folk som inte behärskar ett visst språk, till exempel engelska, kan inte kommunicera med resten av laget, vilket kan minska tilliten. Dock är det tvärtom om folk kommer från samma land eller talar samma språk, eftersom gemensam förståelse ger hög tillit, speciellt om det är samma språk.

5.4 Hur uppfattas griefers

Duh och Chen (2009) definierar en griefer som en spelare som gillar att påverka andras spelupplevelse negativt och som njuter av detta.

Våra respondenter fick frågor som handlade om ifall de har spelat med en griefer förut, hur ofta man möter sådana individer i CS GO, vad deras uppfattning på sådant beteende är, samt hur griefers påverkar deras spelupplevelser. Våra respondents svar visade klara likheter med analysen av Hua, Chen & Ng, (2013) och även likheter med de fyra kategorier som de beskrev som det som ligger bakom uppkomsten av griefing:

Spelets påverkan: Detta inkluderar faktorer orienterade runt spelvärlden och dess funktioner. Bland annat anonymitet, tråkighet, girighet, protest och spelets premisser. Detta stämde överens med P4 och P10.

P4: "Det kan vara att man är arg, sur och inte kan hantera sin aggression eller så njuter man av att förstöra för andra helt enkelt. Detta påverkar oss i laget negativt eftersom vi blir en man mindre, 4 mot 5, vilket gör det i sin tur för oss svårt att vinna".

P10: "Det är oftast folk som är barnsliga och inte tar spelet på allvar som alla andra gör och njuter av att förstöra för andra".

Andra spelares påverkan: Faktorer orienterade kring andra icke-griefers i spelet. Faktorer som inkluderar offersårbarhet och hämnd, vilket stämde överens med P3.

P3: "Antigen vill de från början ranka ner eller så har de från början försökt spela bra. Men när de inser att vi har spelat dåligt anser de att det är kört och vill inte lämna spelet för de blir straffade av spelsystemet".

Griefers påverkan: Faktorer orienterade runt andra griefers i spelen. Dessa faktorer som inkluderar gruppidentitet och hänsyn, vilket stämde överens med P6.

P6: "Om man är elak mot någon då är det stort risk att denna person blir en griefer och börjar förstöra för andra som hämnd. Om det går bra trots att vi har en person som griefar i laget fortsätter man kämpa och spela, men går det dåligt då ger jag upp eftersom jag tappar lust att spela".

Giefers självidentitet: Faktorer orienterade kring griefers personlighet och önskan att uttrycka sin karaktär. Dessa faktorer, som inkluderar dåligt humör, vilja att känna kraftfull uppmärksamhet och njutning (Hua, Chen & Ng, 2013 s.342) stämde överens med P5 och P7.

P5: "De tycker att de har roligt och de underhåller sig själva på det sättet. De har kul med det de gör och tyvärr det går på andras bekostnad".

P7: "De hittar ett simpelt nöje som de vill hålla på med. De vill bara leka runt och dumma sig och de hittar det själva det som ett nöje som förstör teamlaget. De kan kasta saker på laget som orsakar lagets prestanda".

Alla respondenter var överens att man inte hamnar lika ofta med en griefer om de andra har hög rang, då man med högre rang inte vill förlora den rang man har och förstöra för andra spelare. I länge rang sker dock detta (P1).

P1: "Det beror på vilken rang man kör på när det kommer till att spela med en griefer. Om man är låg rang spelar man ofta med minst en griefer varje match, men i högre rang är det sällan man spelar med griefer".

Ett fenomen som liknar griefing är nätmobbning enligt Hunter, Bowman och Banks (2015) där de förklarar att nätmobbning karaktäriseras som aggressiv och antisocial, det gäller avsiktliga handlingar som utförs av en grupp eller individ som använder information och kommunikationsteknik upprepade gånger över tiden mot ett offer som inte kan försvara sig själv. Våra respondenter beskrev hur griefers kunde använda sin kunskap om lagmedlemmars position för att "döda" dem. Skillnaden mellan griefing och nätmobbning är att griefing sker i online-spel, medan mobbningen sker i textbaserade online kontexter i form av trakasserier genom kränkningar eller spammeddelanden. Griefing sker exklusivt i spelets miljö, såsom att döda sin egen lagkamrat eller stjäla spelföremål från andra. En annan skillnad handlar om motiv: nätmobbbares avsikter är att skada offret genom sina handlingar, medan spelare som griefar försöker förstöra njutning av spelet för andra eller neka dem från att uppnå sina mål. Det gemensamma när det kommer till nätmobbning och griefing är dock när man skickar förolämpningar eller spam (Hunter, Bowman & Banks, 2015 s.245).

Mobbning sker också i CS GO oavsett om man är en man eller kvinna, enbart genom kommunikation via antingen chattfunktionen eller mikrofon (P3, P5, P10).

När mobbningen väl sker påverkar det spelarnas självförtroende och gör att vissa använder chattfunktionen istället för mikrofonen så att inte andra mobbar deras röst eller kön (P3).

P3: "Är de snälla använder jag mikrofon, men är de elaka använder jag bara chattfunktionen för att slippa höra de mobba mig via mikrofon. Det kan göra mig jättearg".

P5: "När jag använder mikrofon brukar andra mobba mig eller göra oljud som kan bli störande och förstöra min spelupplevelse. Därför föredrar jag att använda enbart chattfunktionen".

P10: "Det som ökar tilliten hos mig är att de anonyma spelarna är trevliga, ger god info och inte mobbar min kvinnliga röst".

De flesta respondenterna nämnde att om de blir störda av andra spelare så brukar de tillämpa "mute" knappen som åtgärd mot de som stör. Med "mute" menas att man blockerar all kommunikation som kan ske mellan en eller flera spelare. "Mute-ar" man en lagkamrat kan man missa informationen som den personen ger till resten av laget, vilket kan i sin tur förstöra spelupplevelsen, eftersom man inte kan ha en bra översikt över det som sker utan information via kommunikation (P3).

P3: "Jag brukar muta andra spelare som stör mig via kommunikation, till exempel när de gör oljud eller klagar för mycket på en. De påverkar min spelupplevelse så när jag mutar de avbryts all slags kommunikation mellan varandra. Det negativa dock med att muta är att jag inte får information av den personen jag blockerade, vilket kan påverka kommunikationen i hela laget".

Våra observationer visade att det som respondenterna säger stämde. Man märkte att de som kommunicerade öppet och ärligt bemöttes bättre och lagen fungerade bättre tillsammans och uppnådde sina mål medan nya spelare som inte deltog i kommunikationen på ett öppet sätt skapade misstro bland de andra.

5.5 Hur uppfattas fuskare

Författarna Duh och Chen (2009) definierar fuskare på olika sätt. Fuskare har många former beroende på vad för slags spel det rör sig om, men en sak som alla är överens om är att en fuskare i allmänhet är en som brukar utnyttja otillåtna metoder till sin fördel. Det kan variera från att utnyttja ett kryphål i ett spel, se andra på en karta när man egentligen inte får göra det eller stjäla andras privata information och ägodelar i spelet. Anledning bakom detta är att fuskare i online-spel brukar uppleva en starkare njutning genom att fuska än genom att prestera ärligt för att vinna, eller får njutning av att förstöra för andra. Detta kan ge en stor fördel för fuskare att komma före andra som spelar enligt reglerna (Duh & Chen, 2009 s.568).

Våra respondenter fick även dela sina åsikter om vad de egentligen ser som en anledning till att man fuskar och dess påverkan på deras upplevelse. Respondenternas reflektioner stämde överens med Duh & Chen (2009) om att en fuskare använder sina otillåtna metoder för att de strävar efter en viss rang som de aldrig kan uppnå utan fusk (P2), samt att de får en tillfredsställelse när de förstör för andra (P10). Detta påverkar i sin tur andras spelupplevelser negativt och gör att man tappar lust att spela i ett lag (P6).

P2: "En fuskare brukar vara dålig på CS GO, hen vill nå en hög rang som hen aldrig kommer att nå utan fusk".

P6: "Fuskare är det värsta som händer när de kommer. De förstör spelupplevelsen. Spelar ingen roll om vi vinner - man får inte den riktiga upplevelsen och fuskare bryr sig inte om andra blir drabbade av det. Detta i sin tur påverkar mig negativt och man tappar lust för att spela".

P10: "Folk som vill nå en viss rang men inte kan väljer att fuska och förstöra för andra helt enkelt. Man vill inte spela klart matchen direkt för att man vet att det är kört. Dessutom tappar man lust att spela överhuvudtaget, till skillnad mot fuskare som njuter av att förstöra för andra".

I ett samhälle, både i den virtuella och i den verkliga världen, förväntas människor följa regler eller bli straffade enligt principerna om rättvisan. Om inget straff sker för fuskarna kommer spelarna att förlora intresset och sluta spela som resultat och mängden fuskare i CS GO ökar. Fuskare i online-spel har hotat både spelarna samt berörda spelföretag och deras intäkter, eftersom fusk skadar inte bara spelets rykte utan även spelarna som vill njuta av det (Duh & Chen, 2009 s.572).

Respondenterna tyckte även att fuskare är en mycket större majoritet än griefers: man möter fuskare oftare i högre rang än lägre rang (P5), och när man väl möter en fuskare kan man inte göra så mycket åt saken förutom att rapportera spelaren till spelutvecklarna. Enligt våra respondenter är detta en långdragen process som inte har lett till någon nytta då det sällan sker att en fuskare bli blockerad från CS GO eftersom det inte är lätt att identifiera vilka det är som verkligen fuska skulle en stor mängd anmälda spelare försvinna, vilket skulle innebära att spelutvecklarna förlorade på det (P7, P9).

P5: "Ju högre man går upp i rang ju mer fuskare finns det, eftersom det svårt att komma upp på egen hand ibland".

P7: "Man vill få bort fuskare, eftersom de är en stor majoritet, men då kan spelet gå minus på det, eftersom en stor del av spelare försvinner. Det jag skulle önska är att rapportsystemet skulle stänga av fuskare snabbare".

P9: "Fuskare är en stor majoritet i spelet, eftersom man möter på minst en varje match".

På frågan om hur kan man undvika fuskare och griefers, nämnde några respondenter att CS GO har skaffat en ny funktion som heter "prime". Denna funktion har gjort spelet säkrare men inte tagit bort fuskare helt och hållet. Med prime ansluter man sin mobil till sitt CS GO konto, och blir man blockerad från spelet blir även ens mobil blockerad. Som en konsekvens vill inte fuskare och griefers riskera detta och väljer att inte griefa eller fuska när de spelar med denna funktion (P5). Om man inte har prime aktiverat ökar risken att hamna bland fuskare och griefers (P10), men har man det aktiverat är chansen inte alls lika stor (P6).

P5: "När man identifierar en fuskare brukar man rapportera hen och hoppas på det bästa. CS GO har lagt till en ny funktion som heter "prime", som gör att du länkar ditt konto till mobilen. När man blir identifierad som fuskare blir man blockerad och förlorar allt man har på kontot, vilket gör det mer riskabelt att fuska".

P6: "Det finns möjligheter att försöka hindra så många fuskare som möjligt: en tjänst som heter prime där man binder telefonnummer till konton som hjälper till att identifiera alla som inte är fuskare. Med prime blir det mer seriöst att ha sitt konto identifierat. Fuskare har minskat som jag ser det när jag spelar med prime men inte så värst".

P10: "Prime är där för att minimera risken för att möta fuskare. Har man inte prime aktiverat är sannolikheten jättestort att möta fuskare. Därför har prime hjälpt att minska fuskare och att det har blivit bättre än förut, men man stöttar på fuskare fortfarande när man spelar CS GO, dock inte lika ofta".

Men även prime-funktionen har inte minskat problemet helt och hållet, eftersom de flesta av våra respondenter tyckte att det största problem med CS GO idag fortfarande är fuskare. Respondenterna fick även dela olika åsikter angående hur man kan förbättra CS GO när det kommer till dessa individer. Vissa tyckte att CS GO:s säkerhetssystem bör agera snabbare gentemot fuskare (P1, P2, P3). Vissa diskuterade även hur blockering borde ske när man bryter reglerna. När man blir blockerad i CS GO kan man oftast köpa ett nytt konto och spela på nytt, eftersom spelet är ganska billigt. P2 föreslog därför att utvecklarna borde göra spelet dyrare. P7 föreslog att blockering borde gälla användarens dator och inte enbart spelkontot.

P1: "Det är alldeles för lätt att fuska samt alldeles för svårt att få en fuskare att bli blockerad".

P2: "Genom att stänga av fuskare mycket snabbare och göra spelet dyrare så kan inte fuskare köpa konto lika snabbt".

P3: "Förbättra säkerhetssystemet och göra så att den agerar snabbare åt fuskare".

P7: "Utvecklarna bör göra som i vissa andra spel: när man blir blockerad blir även datorsystem blockerat från att spela spelet, till skillnad mot att bli blockerad på CS GO. Då blir bara kontot stängt och man köpa ett nytt konto. Dessutom är de mycket snabbare på att stänga av fuskare där än CS GO".

5.6 Resultatsammanfattning

Våra respondenters resultat stämde överens med beskrivning av griefing i de olika källorna som vi använde. Griefers är ofta barnsliga, aggressiva och inte beredda att delta i spelet på det korrekta sättet. De utnyttjar anonymitet för att säga fula saker om andra och ”dödar” deras egna lagkamrater i spelet. Spelföretaget har minskat möjligheten till att fuska och griefa, men detta har inte fått problemet att försvinna, fast det har minskat förekomsten av problemet. Tjejerna bekräftade att de bemöttes sämre än killarna på grund av andra spelares sexism. Allmänt ansåg många att barnslighet och anonymitet ledde till elakt beteende som uppfyllde olika behov av makt och underhållning hos griefers.

Alla intervjurespondenter bekräftade att deras tillit för andra spelare berodde helt på deras bemötande ifrån dem. Respondenterna upplevde dessutom olika former av fusk i spelandet som det värsta problemet med CS GO.

6. DISKUSSION OCH SLUTSATS

I det här kapitlet ger vi en diskussion av undersökningens resultat samt våra slutsatser och förslag på framtida forskning

6.1 Diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka hur anonyma online-spelare bemöter varandra i en spelmiljö som CS GO, där det kan uppstå ett visst beteende genom kommunikation som kan påverka andras spelupplevelse, såsom fusk eller griefing. Undersökningen ville också försöka se hur man kan lösa svårigheter som anonyma spelare upplever när de spelar med varandra.

Detta gjordes genom frågeställningar som berörde bemötande, dess påverkan och eventuella lösningar till de problem som uppstår. Bland annat bekräftades Duh & Chens (2009) uppfattning om hur fusk fungerar, och Hunter, Bowman och Banks (2015) diskussion om hur griefing uppfattas som lik nätmobbning.

Respondenterna uppvisade många olika åsikter i intervjuerna. De berättade om allt från bra till dåligt bemötande, Uppfattningen om vad som är bra och dåligt bemötande varierade från person till person, då det kan bero på hur mycket man tar åt sig personligen och vad för erfarenheter man har när det handlar om just bemötande. Något vi anser värt att uppmärksamma är att de flesta som har fått utstå dåligt bemötande ändå ville fortsätta spela CS GO, då det inte påverkade deras inställning till andra spelare.

Det mest negativa är dock de historier vi har fått höra om mobbning av spelare och speciellt kvinnor i spelet. Vi anser att det inte spelar någon roll om man tar åt sig eller inte, ingen bör bli bemött på det sättet i samhället överhuvudtaget, oavsett om det är i den virtuella världen eller verkligheten. Sexism är dessutom ett känt problem med online-spel sedan Gamergate, som är en kontrovers som relaterar till kvinnohat inom datorspelskulturen (Qvist 2014).

Enligt respondenterna visade sig kommunikationen ha en avgörande roll i spelet, vilket våra observationer också kom fram till, eftersom informationen som delas med hjälp av kommunikation oavsett om det är via chattfunktionen eller mikrofon spelade stor roll för resultatet av en runda eller match. Detta bekräftar (Lee & Chang, 2013) Exempel på information är var en motståndare kan befinna sig, eller vad man tror att motståndaren vill göra, vilken vinkel man ska hålla, och så vidare.

För att kommunicera stora mängder information till andra anonyma spelare behöver man behärska det engelska språket, om man inte hamnar med spelare som talar samma språk som en själv, vilket sker dock sällan. Kan man inte engelska, blir kommunikationen begränsad och försvinner ibland helt och hållet, enligt våra respondenter, vilket kan i sin tur påverka samspelet i laget och leda till negativa beteenden som minskar tilliten och gör att man tappar lusten att spela. Vissa kan även börja klaga och använda svordomar, vilket kan påverka andra spelare och förstöra deras koncentration samt spelupplevelse. Detta stämmer med (Lee & Chang, 2013).

Många spelare föredrar att blockera kommunikationen med andra i sådana fall, men även detta har sina konsekvenser. Spelare går miste om information och kommunikation som sker i laget om man tvingas blockera en i laget. Information blir begränsad och det känns som om man spelar med en man mindre, vilket kan påverka slutresultatet. Därför har respondenterna föreslagit att CS GO borde ange ett alternativ innan man startar en match så man får välja vilken region eller land man hamnar i för att förhindra språkliga missförstånd. Bemötandet kan även påverkas av ifall man hamnar med en griefer eller fuskare.

Risken för att en griefer hamnar i ens lag är högre om ens rang är låg och griefern kan förstöra för resten av laget, genom avsiktliga brister i kommunikation eller genom att skjuta på sina egna lagkamrater. Detta påverkar spelupplevelsen och gör att laget ger upp, medan en griefer har fått sin tillfredsställelse. En fuskare kan oftast hamna i motståndarlaget och använda otillåtna metoder för att nå högre rang. Man kan rapportera en griefer eller fuskare till spelleverantören eller tillämpa prime-funktionen, som hjälper en att undvika dessa spelare. Trots detta har prime-funktionen inte fått problemet med fuskare och griefer att försvinna helt, eftersom man fortfarande hamnar med sådana individer, fast inte i samma utsträckning. Därför tyckte respondenterna att det största problemet med CS GO idag är fuskare, eftersom de är fler än griefer och CS GO har inte en särskild behandling gentemot dessa individer ännu, medan prime finns redan för att ta bort griefer.

De förslag på lösningar som respondenterna för fram är att CS GO säkerhetssystem bör agera snabbare när den väl stänger av fuskares konton. Vissa respondenter ansåg att utvecklarna bör göra spelet dyrare så att spelare inte blir lika benägna att fuska med tanke på att de riskerar avstängning. Idag är spelet ganska billigt att köpa för de flesta. Dessutom menar respondenterna att när en spelare blir blockerad så borde blockeringen gälla hela datorsystemet och IP-adress, inte bara kontot.

6.2 Slutsats

Här presenteras studiens slutsatser.

Hur bemöter anonyma spelare varandra i CS GO? Hur kan detta påverka deras spelupplevelse?

Resultaten från studien har visat att anonyma spelare bemöter varandra positivt och negativt beroende på faktorer såsom spelarens beteende, språk, erfarenhet, prestation, kommunikation och dessa faktorer skapar tillsammans tillit som påverkar lagets framgångar. Det innebär att slutsatserna bekräftar de tidigare studier som beskrev hur tillit påverkar lagets framgångar och hur denna tillit gynnas eller missgynnas av olika beteenden som fusk och griefing som påverkade andras upplevelser av spelets sociala miljö.

Positivt bemötande och dess påverkan:

När man kommunicerar från början, delar information om motståndarlaget och är trevlig, ökar tilliten automatiskt och ger en positiv spelatmosfär samt en rolig spelupplevelse för andra. Sådant positivt bemötande brukar sluta med vinst tack vare lyckad kommunikation, och kan i det långa loppet leda till att man skapar vän-relationer med anonyma spelare och börjar spela fler matcher tillsammans. Även gemensamma saker leder ofta till positivt bemötande, såsom språk eller land. Hamnar man med svenskar i samma lag talar man samma språk och kommunikation blir öppen och bred. Spelet beror på kommunikation eftersom det är ett lagspel och gemensamt handlande beror på kommunikation, som stämmer med Werner (1988).

Negativt bemötande och dess påverkan:

När man varken använder chattfunktionen eller mikrofonen för att kommunicera och kör sin egen tävling, utan att samarbeta med lagkamrater, leder all detta till negativt bemötande som minskar tillit och förväntningar bland spelare, då CS GO handlar om lagsamarbete och kommunikation. Mobbning, svordomar och kränkningar tyder även på dåligt bemötande, speciellt mot kvinnor, som av vissa anses inte bör spela, på sätt blir det lätt att skylla på dem när spelet inte går som det ska. Detta bör utvecklarna motverka för att bättre på online-spelandets rykte efter Gamergate (Qvist 2014). Man kan även möta griefer vars syfte är

förstöra spelupplevelse för andra samt få tillfredsställelse genom att göra så. Det finns även fuskare som använder otillåtna metoder för att nå en högre rang på bekostnad av andra spelare, vilket är emot reglerna. Detta minskar tilliten hos andra spelare samt gör att de blir arga, även om det inte förhindrade respondenterna från att köra spelet på nytt. Däremot kunde de tappa lusten att spela ett tag men återkom senare.

Hur kan man förbättra spelupplevelse i framtiden när man spelar med andra anonyma spelare?

Spelupplevelse kan förbättras på olika områden:

Kommunikation och språk

Respondenterna ville se ett alternativ där man kan välja region eller land när man ska spela en match med fyra andra anonyma spelare, så att till exempel svenskar kan hamna med andra svenskar. På detta sätt kan man minska missförstånd och språkbegränsningar mellan anonyma spelare samt skapa bättre kommunikation, eftersom varje del av informationen som sker med hjälp av kommunikation är avgörande i CS GO. Detta kan möjligen utgöra ett sätt för företagen att förbättra spelupplevelsen för deras kunder. Det kan också innebära att problemet med anonymitet minskas, eftersom det är möjligt att man är mindre benägen att griefa mot sina landsmän.

Rapportering av fuskare och griefers

Det finns en stor majoritet av fuskare i CS GO som förstör andras spelupplevelse. När man rapporterar en fuskare eller griefer under en match tar det lång tid tills hen blir blockerad från CS GO eller blir straffad överhuvudtaget. Spelare anser därför att CS GO:s säkerhetssystem bör bli bättre genom att reagera snabbare när det handlar om att blockera fuskare. Johansson, Verhagen & Kou (2015) har noterat att CS GO är ett spel som drabbas ovanligt mycket av problem baserad på anonymitet. Ett effektivt system för rapportering som får dem blockerad snabbt kan eventuellt mildra dessa problem.

Ytterligare ett förslag till förbättring när det kommer till fuskare är att när en spelares konto stängs av så bör även datorsystemet bli blockerat så att hen inte kan köpa ett konto på nytt. Dessa sätt skulle också antagligen förbättra spelupplevelsen.

Förändra priset på spelet

Vi håller med om att spelet bör bli dyrare eftersom när en spelare blir blockerad så kan hen köpa ett billigt CS GO konto på nytt och fuska igen. Ett dyrare CS GO konto kommer att förhindra fuskaren att fuska igen eller åtminstone inte lika mycket som förut. Spelet är mycket populärt och en lagom prishöjning kommer att leda till att de mer seriösa spelarna inte kommer att sluta använda spelet, fast det skulle avskräcka griefers. Man kan anta att en prishöjning kan minska spelandet bland allmänheten, men spelets popularitet är sådana att vi inte tror att detta skulle avsevärt minska spelandet om höjningen var rimlig.

6.3 Förslag till vidare forskning

Denna studie har varit inriktad på att undersöka hur anonyma online-spelare bemöter varandra i en spelmiljö som CS GO, hur detta i sin tur kan påverka deras spelupplevelse samt hur man kan lösa de svårigheter som anonyma spelare möter när de spelar med varandra.

För att få djupare inblick i vad som krävs för att skapa en framgångsrik spelupplevelse i allmänhet kan det behövas undersökningar av andra spel, eftersom denna studie har inriktat sig på just CS GO.

Den sorts mobbning som sker i CS GO förekommer förmodligen även i andra spel, men antagligen inte lika mycket, eftersom *competitive-matchmaking* samt rang påverkar kommunikationen i laget och tar CS GO till en hårdare nivå, vilket i sin tur påverkar samarbetet och tilliten. Vi kan dock inte bevisa detta men antar det. En jämförande studie kunde bekräfta eller dementera detta.

REFRENSLISTA

Tryckta källor:

Bell Judith, Introduktion till forskningsmetodik, (2016).

Bryman Alan, Samhällsvetenskapliga metoder, Liber AB, Malmö, (2011).

Eriksson Lars Torsten, Hultman Jens, kritiskt tänkande: utan tvivel är man inte riktigt klok, (2014)

Holme, Idar Magne. Solvang Krohn, Bernt. Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder. Upplaga 2, Studentlitteratur, Lund, (1997).

Vetenskapliga källor:

Chen Vivian Hsueh-Hua, Duh Henry Been-Lirn, Ng Chiew Woon, Players Who Play to Make Others Cry: The Influence of Anonymity and Immersion, Proceedings of the International Conference on advances in computer entertainment technology, ss. .341–34, (2009)

Chun-Chia Lee och Jen-Wei Chang, Does Trust Promote More Teamwork? Modeling Online Game Players' Teamwork Using Team Experience as a Moderator, Cyberpsychology, behavior and social networking, Vol.16(11), pp.813–9, (2013).

Duh Henry Been-Lirn, Chen Vivian Hsueh Hua, Cheating Behaviors in Online Gaming, Volume 5621 of the series pp 567–573, (2009).

Fritsch Tobias, Voigt Benjamin, Schiller Jochen, The next generation of competitive online game organization. (2015).

Graepel Thore, Herbrich Ralf, Ranking and Matchmaking How to rate players' skills for fun and competitive gaming, pp.1–20 (2006).

Jiming Wu, De Liu, The Effects of Trust and Enjoyment on Intention to Play Online Games januari, pp. 128–140, (2007).

Johansson Magnus; Verhagen Harko ; Kou Yubo. I Am Being Watched By The Tribunal - Trust and Control in Multiplayer Online Battle Arena Games, (2015).

Julia Crouse Waddell, Wei Peng, Does it matter with whom you slay? The effects of competition, cooperation and relationship type among video game players,, 331–338 · September (2014).

Laura Dabbish, Robert Kraut , and Jordan Patton, Communication and Commitment in an Online Game Team, Proceedings of the SIGCHI Conference on human factors in computing systems, pp.879-888 (2012).

Lundmark Sebastian, Gaming Together: When an Imaginary World Affects Generalized Trust, Journal of Information Technology & Politics, pp.1-20 (2015).

Paul, Hunter L.; Bowman, Nicholas David; Banks, Jaime, The Enjoyment of grieving in online games, Journal of Gaming & Virtual Worlds, Vol.7(3), pp.243–258, (2015).

Roseman Ira, Antoniou Ann Alik, Jose Paul, “Appraisal determinants of emotions: constructing a more accurate and comprehensive theory”, Cognition and Emotion, Vol. 10 No. 3, pp. 241–78, (1996).

Teng Ching-I, Tseng Fan-Chen Sho- Ye, Chen Soushan Wu, "Online gaming misbehaviours and their adverse impact on other gamers", Online Information Review, Vol. 36 Iss 3 pp. 342 - 358 (2012).

Weiner Bernard "Attribution, emotion and action", in Sorrentino, R.M. and Higgins, E.T. (Eds), Handbook of Motivation and Cognition: Foundations of Social Behavior, Guilford Press, New York, NY, pp. 281–312, (1986).

Werner Eric "Toward a Theory of Communication and Cooperation for Multiagent Planning", Theoretical Aspects of Reasoning About Knowledge: Proceedings of the Second Conference, Morgan Kaufmann Publishers, pp. 129–143, (1988).

Elektroniska källor:

ESA Computer and video games industry rapport, 2016
<http://essentialfacts.theesa.com/Essential-Facts-2016.pdf> (26/10/2016)

Steam och spelstatistik
<http://store.steampowered.com/stats/?l=swedish> (26/10/2016)

Counter-Strike Wiki
http://counterstrike.wikia.com/wiki/Counter-Strike:_Global_Offensive (27/10/2016)

Counter strike blog: About CS:GO
<http://blog.counter-strike.net/index.php/about/#> (27/10/2016)

Qvist, Bella (2014) Gamergate: Swedish gaming companies tackle sexism in video games. The Guardian <https://www.theguardian.com/sustainable-business/2014/dec/19/gamergate-swedish-gaming-companies-tackle-sexism-in-video-games>

Sverigesradio: Hör hela intervjun med "Olofmeister" och "Vuggo" från Fnatic.
<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=2842&artikel=6257066> (27/10/2016)

Calling and Communication in CSGO
<http://team-dignitas.net/articles/blogs/CSGO/8275/calling-and-communication-in-csgo>
(28/10/2016)

About Skype
<https://www.skype.com/sv/about/> (29/10/2016)

BILAGOR

Bilaga 1: intervjufrågor

Bakgrundsfrågor

Kön/ålder?

Hur länge har du spelat CS GO?

Hur mycket spelar du per dag/vecka?

Vad är det som får dig att spela CS GO? Vad är det som skiljer CS från andra FPS spel?

Vad är det bästa respektive det sämsta med CS GO?

Bemötandefrågor:

Brukar du spela med anonyma spelare?

Kan du ge ett exempel på när du har blivit bemött bra under en CS GO match? Vad kan det bero på?

Kan du ge ett exempel på när du har blivit bemött dåligt under en CS GO match? Har du några tankar om varför du blir bemött på det sättet?

Hur känner du att bemötandet du får påverkar ditt spelande?

Vad är det som får dig att fortsätta spela CS GO?

Kommunikationsfrågor:

Vad föredrar du att använda när du kommunicerar med andra? Chattfunktionen eller mikrofon? Varför?

Kan kommunikationen påverka din spelupplevelse? Om ja, på vilket sätt?

Tillitsfrågor:

Vad är det första du tänker på när du hör ordet tillit i CS GO?

Vilka faktorer är det som gör att du får hög respektive låg tillit när du spelar online med andra anonyma spelare?

Frågor om griefer och fuskare:

Har du spelat med en Griefer förut? Om ja, hur ofta möter man dessa?

Vad är din uppfattning på sådant beteende? Kan detta påverka din spelupplevelse? Hur?

Har du spelat mot en fuskare förut? Om ja, hur ofta möter man dessa?

Vad är din definition av en fuskare? Kan detta påverka din spelupplevelse? Hur?

Finns det något sätt att undvika fuskare och griefer? Om ja, Hur?

Framtidsfrågor:

Hur påverkar bemötandet du får i CS GO din inställning till andra online-spel?

Vad ser du som det största problemet med CS GO idag?

Kan spelutvecklarna bakom CS GO förbättra din spelupplevelse i framtiden? Hur?

Bilaga 2: observation guide

Hur bemöts han som spelar via kommunikation? Bra/dåligt? Varför?

Hur påverkas han av det bemötande han får?

Hur fungerar kommunikationen i laget?

Vilken betydelse har kommunikationen för spelet?

Kommer man bemöta griefer/fuskare under observationen? Om ja, hur reagerade de andra spelare mot en sådan attityd/beteende?