

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Institutionen för svenska språket

HUR FUNGERAR ETT VARDAGLIGT FLERPERSONSSAMTAL I SKRIFT?

En interaktionell undersökning av chattsamtal med samtalsanalytiska metoder

Anna Palmblad

C-UPPSATS, 10 poäng
Fördjupningskurs 1, SV4200
Vårterminen 2006
Handledare: Hans Landqvist
Examinator: Benjamin Lyngfelt

Sammanfattning

Uppsatsens syfte är att studera hur interaktionen, d.v.s. deltagarnas kommunikativa samspel, fungerar i ett chatsamtal. För att kunna göra det används samtalsanalytiska metoder. Jag utgår i undersökningen från att samtalet är ett vardagligt flerpersonsamtal.

Materialet är ett autentiskt samtal från en mindre hemsida där deltagarna (16–40 år) har gemensamma intressen i form av alternativa musik- och klädstilar eller rollspel.

Inledningsvis har materialet studerats så förutsättningslöst som möjligt (s.k. induktiv metod) och frågorna har sedan formulerats utifrån iakttagelser som har gjorts. Redovisningen av resultaten sker genom exemplifiering (s.k. deskriptiv metod) där läsaren själv kan följa med.

Först undersöks hur kontexten, både den inre (samtalskontexten) och den yttre (deltagarnas åldersgrupp och intressen), påverkar interaktionen. Det finns en stark ”vi-känsla” på hemsidan där språkbruket ofta är relativt skriftspråkligt. Deltagarna tar tydligt avstånd från överdriven e-stil och detta skiljer dem från ”vanliga” chattare. Det finns dock gott om anpassningar av skriftspråket och interaktionella signaler som visar att det ändå är frågan om ett vardagligt samtal.

Efter detta undersöks hur väl samtalsturer hänger samman i s.k. koherens och hur deltagarna löser eventuella problem med inkoherens. Resultaten visar att de turer som innehållsmässigt hör samman ofta är koherenta trots en övergripande komplexitet. Problem med inkoherens löses dels genom att texten finns kvar att läsa, dels genom att deltagarna adresserar meddelandet med användarnamnet på den tilltalade. Deltagarna verkar också utan några större svårigheter kunna hålla igång parallella samtal samtidigt med det dominerande samtalet och klara av tillfälliga avbrott.

Vidare analyseras inledande öppningsstrategier och respons på desamma. Den mest framgångsrika och mest använda öppningsstrategin på hemsidan visar sig vara s.k. handlingsmarkörer, där man ofta genom humor tar sig in i samtalet. På hemsidan känner många varandra och en del hälsas också direkt när de loggar in.

Den sista frågeställningen handlar om två fall där deltagarna har fått problem med interaktionen i form av bristande eller oönskad respons. I det ena fallet beror det på att deltagaren inte behärskar hemsidans samtalsstil och i det andra fallet visar samtalet sig vara ett oacceptabelt ragningsförsök.

Resultaten diskuteras och jämförs med tidigare forskning och avslutningsvis formuleras nya frågeställningar.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning	1
1.1 Syfte	1
1.2 Frågeställningar	2
1.3 Disposition	2
2. Tidigare forskning.....	3
2.1 Interaktionell samtalsanalys.....	3
2.2 Forskning om anpassningar av skriftspråk	4
2.3 Forskning om interaktionell koherens	5
2.4 Forskning om koherens i muntliga flerpersonsamtal	5
2.5 Forskning om öppningsstrategier	6
3. Material och metod	8
3.1 Material och källor	8
3.2 Metod	9
3.2.1 Definition av begrepp	10
4. Resultat och jämförande diskussion	13
4.1. Kontext.....	13
4.1.1 Inre kontext.....	14
4.1.2 Yttre kontext	17
4.2 Samtalstureernas interaktionella koherens	18
4.3 Öppningar och kontaktstrategier	22
4.4 Interaktionella problem.....	25
4.4.1 Fel tonläge?.....	25
4.4.2 Ragningsförsök?	27
5. Sammanfattande diskussion.....	30
Litteraturförteckning	33
Bilaga 1: Det analyserade chattsamtalet	35
Bilaga 2: Nyckel till chattsamtal.....	40

1. Inledning

Jag vet precis när mitt intresse för hur vi interagerar på Internet väcktes. Förra året läste jag svenska på distans över Internet och i gruppuppgifterna med kurskamraterna var det ett intensivt ”mejlande” och ”chattande”. Händelsen utspelade sig då jag skickade en kurskamrat ett yttrande, som jag själv tyckte var kort och koncist och inte på något vis oartigt, men till min förvåning förstod jag på hennes svar att hon uppfattat det som om jag var arg.

Det här missförståndet hade troligen inte uppstått i en muntlig samtalssituation. Där hade jag kunnat visa henne min sinnesstämning genom att le samtidigt med mitt yttrande. Detta gjorde mig medveten om det praktiska i att kunna förmedla både ”synliga” och ”hörbara” signaler på Internet för att underlätta interaktionen mellan dem som samtalar och att situationen faktiskt liknar en talsituation fast den förs i skrift. Ibland talas det om chattsamtalet som en hybrid mellan tal- och skriftspråk och ibland ser man det som ett helt nytt sätt att kommunicera (Hård af Segerstad 2002:13). Den här uppsatsen är ett gyllene tillfälle för mig att studera hur interaktionen i ett chattsamtal fungerar.

1.1 Syfte

Syftet med undersökningen är att studera *interaktionen*, dvs. deltagarnas kommunikativa samspel (Norrby 2004:13-16), i ett chattsamtal. För att kunna göra det använder jag mig av samtalsanalytiska metoder. Min utgångspunkt är att ett chattsamtal går att jämföra med ett vardagligt muntligt flerpersonsamtal fast det förs i skrift.

1.2 Frågeställningar

I undersökningen utgår jag från ett antal samtalsanalytiska begrepp för att klargöra hur de påverkar det kommunikativa samspelet mellan deltagarna i det chattsamtal som undersöks. Frågeställningarna jag har använt är följande:

1. Vilken betydelse har kontexten, både den inre kontexten (själva samtalets struktur) och den yttre kontexten (deltagarnas ålder och intressen) för interaktionen i chattsamtalet?
2. Är chattsamtalet interaktionellt koherent, dvs. sammanhängande i fråga om turer och ämne? Hur löser deltagarna problem med avbrott eller överlappande yttrande i parallella samtal?
3. Vilka strategier använder deltagarna sig av för att öppna sina samtal och söka kontakt och vilken respons får de?
4. Finns det exempel på interaktion som inte är framgångsrik och vilka orsaker kan det finnas till att interaktionen inte fungerar?

De samtalsanalytiska begreppen ovan förklaras och definieras i avsnitt 3.2.1 nedan.

1.3 Disposition

I kapitel två nedan presenteras ett urval av tidigare forskning om interaktion i både muntliga samtal och chattsamtal, vilken är relevant för undersökningen. I kapitel tre behandlas det undersökta materialet och direkta källor anges. I samma kapitel presenteras metoden för undersökningen och de begrepp som används i redovisningen definieras. I kapitel fyra redovisas och diskuteras resultaten av undersökningen och jämförs med tidigare forskning, och i kapitel fem avslutas uppsatsen med en sammanfattande diskussion.

2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras ett urval av tidigare forskning om interaktion i både muntligt samtal och chattsamtal, vilken är relevant för undersökningen.

Först förklaras den interaktionella samtalsanalysen kort i avsnitt 2.1. Sedan presenteras tidigare forskning om anpassningar av skriftspråket i chattsamtal i 2.2, om interaktionell koherens i chattsamtal i 2.3, om koherens i muntliga flerpersontal i 2.4 och slutligen om öppningsstrategier i chattsamtal i avsnitt 2.5.

2.1 Interaktionell samtalsanalys

Samtalsanalysen har sitt ursprung i flera forskningsområden; sociolingvistik, antropologi, talets etnografi, filosofi, socialpsykologi och sociologi. I den interaktionellt inriktade samtalsanalysen är forskarna intresserade av att ta reda på hur deltagarna bygger upp ett sammanhängande samtal, yttrande för yttrande, vilka kommunikativa mål de har samt vilka relationer som råder mellan samtalsdeltagarna (Norrby 2004:16, 45).

Ett autentiskt samtal är grunden för de empiriska undersökningarna av samtalets funktion. Forskaren studerar vad deltagarens funktionella avsikt med yttrande är. Om någon på busstationen frågar *Ska det inte sluta regna snart?*, är det troligt att yttrandet tolkas som en öppningsfras för att få kontakt snarare än att personen ifråga absolut vill veta när det ska ske ett väderomslag. Funktionen är då kontaktskapande och en öppningsfras trots att den ytligt sett ser ut som en fråga (Norrby 2004:25).

Vidare studeras ett yttrande i sitt språkliga sammanhang, den s.k. kontexten, i en funktionell samtalsanalys till skillnad från en grammatisk strukturell studie där en menings uppbyggnad kan studeras utan kontext (Norrby 2004:26). Avgörande för hur vi interagerar med varandra är den inre och yttre kontexten (Norrby 2004:44–50). Inre kontext är samtalets struktur i sig (t.ex. ordval, prosodi, pauser) medan

yttre kontext är t.ex. etnisk och social bakgrund, ålder och kön (Norrby 2004:44).

2.2 Forskning om anpassningar av skriftspråk

Hård af Segerstad (2002) har analyserat anpassningar av skriftspråket i chattsamtal. Chattsamtalet skiljer sig från det skrivna språket genom att det är en konversation som skrivs i stället för att talas. Ett vardagligt chattsamtals syfte är social rekreation, dvs. att umgås för att ha roligt och slappna av tillsammans (Hård af Segerstad 2002:242, 259).

Hård af Segerstad utgår från tesen att människan är språkligt kreativ och anpassningsbar. I chattsamtalet är kommunikationen synkron och detta påverkar kommunikationen. Hon har funnit anpassningar av skriftspråket samt olika strategier som används för att spara tid, ansträngning och utrymme. Exempel på sådana anpassningar är talspråkliga syntaktiska reduktioner som utlämnat subjektspronomen ([jag] *måste gå nu... lektion*) eller reducerad verbfras ([är det] *nån* [som vill chatta]????????). Ett annat exempel är användning av förkortningar, både etablerade (*tex*) och nya (*ql*, som betyder *kul*). Andra anpassningar Hård af Segerstad ger exempel på är smilisar (:-) eller ☺), handlingsmarkörer med asterisker (**ler**) och symboler (*l* för *en/ett*) som ersättning för längre förklaringar. Hon har också funnit ett okonventionellt bruk av små och stora bokstäver. Det förekommer liten inledande bokstav (gemen) i mening och på egennamn för att spara tangentnedslag (slippa trycka SHIFT för stor bokstav) och stora bokstäver (versaler) förekommer i löpande text för att visa att man talar högre (*SVARA FÖR HELVETE*). Det finns också anpassningar av stavning gjort för informellt talspråk (*nån*) och för att visa att man använder sig av dialektalt uttal (*gött*) (Hård af Segerstad 2002:233, 242–244).

Ibland konkurrerar andra faktorer ut den energisparande principen. Det kan vara för att språkanvändaren vill visa känslor eller för att visa att man behärskar *e-stilen*, t.ex. okonventionellt bruk av interpunktion med extrem användning av fråge- och utropstecken (*vad????!!!!*) (Hård af Segerstad 2002:242).

2.3 Forskning om interaktionell koherens

Herring (1999) analyserar chattsamtalets *interaktionella koherens*, dvs. hur samtalet hänger samman i samtalsturer och ämne. Om koherensen fungerar idealt i ett samtal, väntar varje talare på sin tur och håller sig till det aktuella ämnet. Hon jämför chattsamtalet med det muntliga samtalet för social rekreation och visar på för- och nackdelar med båda (Herring 1999:2–5).

De interaktionella svårigheter som chattsamtal möter beror framför allt på att datornätverket från början inte alls var avsett för social interaktion utan enbart för överföring av data. I chattsamtalet förs ofta flera skilda samtal parallellt. Det pågående samtalets kontinuitet kan störas av andra pågående samtal, vars yttranden visas på rader mellan det pågående samtalet (s.k. inkoherens). Man kan inte heller se eller höra sändarens yttrande i samma stund det formuleras och ge direkt respons som i det muntliga samtalet. Allt detta gör att turererna blir mer komplicerade än i ett muntligt samtal. Men enligt Herring uppfattas detta sällan som ett problem utan verkar snarare framkalla en lekfull stämning (Herring 1999:2–5).

Man kan lätt lösa problematisk koherens i chattsamtal genom att adressera sitt yttrande med namnet på den man tilltalar först i yttrandet. Chattsamtalet har också en stor fördel i och med att texten finns sparad och går att läsa senare. Detta kompenserar för inkoherens både i turer och ämne (Herring 1999:4–14).

2.4 Forskning om koherens i muntliga flerpersonsamtal

Ottesjö (2005) har studerat vardagliga muntliga flerpersonssamtal i sin avhandling om koherensskapande praktiker och återgångar till avbrutna samtal. Hon undersöker hur parallella och underordnade samtal fungerar i förhållande till ett samtida dominerande samtal. Vid en inspelad middag med en familj upptäckte Ottjesjö att deltagarna inte hade några problem med att turererna inte var koherenta, utan överlappade varandra när deltagarna diskuterade två skilda ämnen (Ottjesjö 2005:8-9). Detta är intressant om man jämför med Herrings förklaring av den ideala interaktionella koherensen i ett samtal ovan, dvs. att varje talare väntar på sin tur och håller sig till samma ämne.

Ottjesjö menar att deltagarrollerna i samtalet också har betydelse för hur turerernas ordning uppfattas. Hon beskriver en indelning av närvarande deltagare i dem som är berättigade att delta i samtalet och i

dem som förväntas vara åhörare i samtalet och inte förväntas delta. De inte berättigade deltagarna i samtalet kan föra ett eget samtal som underordnas det dominerande samtalet. Ottesjö nämner också andra typer av underordnade samtal som inte stör det dominerande samtalet trots att det pågår samtidigt. Det kan vara ett underordnat situationsrelaterat yttrande som *kan jag få potatisen?* eller ett skämtsamt yttrande om något annat (Ottesjö 2005:46–51).

2.5 Forskning om öppningsstrategier

Ahti (2005) har studerat öppningar och kontaktskapande strategier i chattsamtal. Hon menar att det är frågan om att välja rätt öppningsstrategi snarare än att bara hälsa för att ett chattsamtal ska kunna börja på riktigt. På chattkanalen uppskattas kommunikativ kompetens, initiativtagande, innovativa öppningar och interaktionella, verklighetsrelaterade beteendemönster (Ahti 2005:47).

I ett muntligt samtal fungerar ofta *hej* som en öppningsfras och får man inte någon respons undrar man troligen vad man gjort för fel. I ett chattsamtal visar ett yttrande att en ny deltagare kommit in på chattrummet som t.ex. ****Jonna has joined the channel*. Om den nya deltagaren är känd, kan andra deltagare hälsa på henne/honom först. Den nya deltagaren har annars själv ansvaret för att komma in i samtalet på hemsidan och ofta inleder man med en hälsning. Men i chattsamtal, till skillnad från i ett muntligt samtal, är det inte ovanligt att hälsningsfrasen får stå utan respons (Ahti 2005:37–39).

Ahti redovisar fyra olika öppningsstrategier och responser på desamma. Deltagaren kan använda sig av en *kollektiv öppning*, som t.ex. *Hej alla!*, men den är inte speciellt framgångsrik på hemsidan. *Kontraktöppning*, dvs. att man riktar sin öppning till en speciell grupp på chattrummet, som t.ex. *Någon från Vasa?*, verkar löna sig bättre. Och en *individuell öppning*, som t.ex. *Hej Heidi!*, fungerar också bra som öppningsstrategi. Slutligen kan deltagaren välja en *privat öppning*, dvs. att skicka sin öppningsfras direkt till en annan deltagare på chattrummet. Men hur det fungerar går inte att undersöka eftersom deras samtal inte syns på den allmänna hemsidan (Ahti 2005:39–44).

Har talaren problem med att få respons med någon av öppningsstrategierna ovan har handlingsmarkörer visat sig vara verkningsfulla. Handlingsmarkörer med asterisker (som t.ex. **snyft**) bemöts som riktiga handlingar och inte som beskrivningar av en handling (Ahti 2005:44–46).

Muntliga konflikter och gräl har varit svåra att spela in av då de anses vara icke-önskvärt beteende. Men tack vare chattsamtal på Internet har det öppnats en möjlighet för forskning om konflikter, då det förekommer relativt ofta på hemsidor. Ahti anser att konflikter och hur de hanteras i en *virtuell gemenskap* kan berätta mycket om hemsidans interna förhållanden och om en viss hierarkisk struktur. Det finns etiska regler på chattrummet, s.k. *nätikett*, som deltagarna förväntas följa och ett avvikande beteende mot dem leder ofta till konflikt. Ett exempel på ett sådant avvikande beteende som Ahti har funnit är ett ragningsförsök, som också utlöser en konflikt på den undersökta hemsidan. (Ahti und.utg.)

3. Material och metod

I avsnitt 3.1 i detta kapitel behandlas det undersökta materialet och direkta källor anges. I avsnitt 3.2 presenteras den använda metoden för undersökningen och i avsnitt 3.2.1. presenteras och motiveras de samtalsanalytiska begrepp som används i redovisningen och diskussionen av resultat.

3.1 Material och källor

Materialet för undersökningen kommer från en mindre hemsida dit personer med intresse för alternativa musik- och klädstilar eller rollspel söker sig för att träffa likasinnade vänner. Den undersökta hemsidan har 167.236 medlemmar registrerade, medan större allmänna hemsidor som Lunarstorm och Spray har 1.200.000 respektive 1.400.000 medlemmar registrerade (uppgifter hämtade 2006-01-21). Jag har dolt hemsidans adress i uppsatsen för att skydda deltagarna från eventuell identifiering.

Hela det autentiska utdraget är kopierat och inklistrat i ett worddokument, och jag har ersatt deltagarnas användarnamn enligt principen att försöka behålla deras andemening, då användarnamnens utformning verkar ha en viktig funktion i interaktionen.

Det fullständiga materialet finns tillgängligt i Bilaga 1, då jag i redovisningen lyfter fram yttranden som har ett innehållsmässigt sammanhang med den interaktion som diskuteras. Det finns en nyckel för att underlätta läsningen av chattsamtalet i Bilaga 2, som förklarar specialbegrepp, förkortningar och betydelsen av vissa skiljetecken i sammanhanget.

Materialet omfattar totalt etthundrafemtiofyra yttranden under cirka femton minuters realtid. Det motsvarar ungefär tio yttrande per minut eller ett nytt yttrande att läsa var sjätte sekund. Jag är själv inloggad under användarnamn <anna> men deltar inte aktivt i kommunikationen. Vinkelparantes används i redovisningen nedan för att markera deltagarens användarnamn.

Tjugoen deltagare finns inloggade under chattsamtalet, varav arton deltagare är aktiva talare och tre bara lyssnar (inklusive jag själv). Jag

har också numrerat yttrandena (nedan skrivet *Ynr*) för att läsaren lättare ska kunna hitta dem i det analyserade chattsamtalet (se Bilaga 1).

Jag har valt bort möjligheten att komplettera användarnamn med uppgifter om ålder och kön. Detta beror dels på att hemsidan inte skriver ut dem automatiskt tillsammans med användarnamnen, som på större allmänna hemsidor, dels på att de uppgifter jag hämtat på användarnas privata presentationssidor inte är tillförlitliga. Man kan t.ex. välja ”0” för kön redan vid registreringen. Jag har också uppgifter om att deltagare ibland väljer att byta både kön och identitet med varandra på hemsidan för att utmana gängse normer i kommunikationen och ibland registrerar de sig med ett personnummer från 2000-talet eller tidigt 1900-tal för att de tycker det är roligt.

Förutom den autentiska texten har jag haft tillgång till information från tre experter på chattsamtal som dessutom är rutinerade användare av den undersökta hemsidan. Utan deras kunskaper hade det varit betydligt svårare för mig att tolka chattsamtalen och förstå vad som egentligen händer i vissa sekvenser. Stort tack alltså till Chester Elmroth, Johannes Palmblad och Simon Palmblad, som har haft stort tålamod och uthärdat åtskilliga frågestunder och genomläsningar. Nedan refereras dessa tre personer till som (källa: CE/JP/SP).

I kapitel fyra och fem nedan jämförs det undersökta materialets resultat med tidigare forskning. Det ska dock påpekas att det finns viktiga skillnader mellan de undersökta materialen som försvårar jämförelse. Hård af Segerstads och Herrings material kommer från större allmän hemsidor och inte från en mindre grupp som identifierar sig själva som alternativ subkultur med annorlunda värderingar och normer om hur man interagerar. Ahtis deltagare tillhör också en minoritetsgrupp, med svensktalande tonåringar i Finland, och är därmed jämförbar i det avseendet. Omfånget på Hård af Segerstads och Ahtis material skiljer sig också från mitt material, då deras är betydligt mer omfattande med fem respektive åtta dygns kopierad samtalstid medan mitt material endast omfattar en kvart. Men trots sin mindre omfattning innehåller mitt material sammanhängande längre samtal som gör det kvalitativt intressant att studera ur interaktionell synvinkel.

3.2 Metod

Jag utgår i undersökningen från att chattsamtalet är ett vardagligt samtal (Norrby 2004:33) som förs i skrift, där man deltar för att umgås med

andra för att ha det trevligt och koppla av tillsammans, s.k. social rekreation (Hård af Segerstad 2002:95).

För att kunna studera interaktionen använder jag mig av samtalsanalytiska metoder. Efter att grundligt ha studerat det autentiska materialet och letat efter speciella tendenser har jag valt ut de samtalsanalytiska begrepp och frågeställningar jag anser fungerar bäst i denna undersökning (begreppen definieras i 3.2.1 nedan). Min undersökning är därmed empiriskt baserad och deskriptiv där en induktiv metod används för en så förutsättningslös undersökning som möjligt. Enkelt uttryckt låter man materialet tala själv först (Londen 1995:20–21). Trots den kvalitativa inriktningen redovisas vissa kvantitativa resultat.

Det finns dock problem med att använda en metod som är skapad för att analysera muntliga samtal. Även om båda samtalsformerna är relativt synkrona finns det andra väsentliga skillnader. I det muntliga samtalet kan deltagarna också använda sig av hörsel, syn och kroppsspråk interaktionellt. I chattsamtal förekommer enbart skriven text, även om man försöker åstadkomma både ”synliga” och ”hörbara” signaler genom att använda sig av okonventionellt bruk av skriftspråk. Man kan inte heller i chattsamtal ge stödsignaler under tiden någon talar, utan den responsen kan man ge först när hela yttrandet är skickat. Trots ovan nämnda problem är ändå de samtalsanalytiska metoderna användbara om man vill studera interaktion i chattsamtal (Ahti 2005:36).

Samtalsanalysens centrala begrepp *turtagning* är inte helt överförbart på chattsamtalet (Ahti 205:45). I det muntliga samtalet är t.ex. pauser, prosodi och intonation avgörande för hur man uppfattar vems tur det är att tala. I chattsamtalet krävs det bara att man skriver ett yttrande och sedan skickar det för att man ska få ordet. Detta gör att jag i undersökningen bara koncentrerar mig på *samtalsturerna* och inte på turtagningen, även om den i vissa fall kan likna det muntliga samtalet när man tar hänsyn till pågående samtal och inte avbryter dem (Norrby 2004:107–121).

3.2.1 Definition av begrepp

Begreppen som definieras och förklaras i detta avsnitt är de som används i redovisningen nedan. Jag använder mig primärt av Norrbys förklaringar (Norrby 2004) och i de fall jag använder mig av andras definitioner hänvisar jag också till dessa forskare inom parentes. När ett begrepp har en explicit betydelse inom samtalsanalys men en annan

betydelse i allmänhet eller inom något annat språkvetenskapligt område förklaras skillnaden kortfattat i fotnot.

Begreppet *samtalsanalys* används i uppsatsen enligt Norrbys bredare definition som inbegriper tre större centrala skolbildningar: *Conversation Analysis (CA)*, som ofta bara benämns ”samtalsanalys”, *Discourse Analysis (DA)*, som ofta kallas ”diskursanalys”, och *Interaktionell sociolingvistik* (Norrbys 2004:16–17). För närmre förklaring av skolbildningarna ovan hänvisas p.g.a. utrymmesskäl den intresserade till Norrby (2004:23–89).

Samtalsanalysens begrepp *yttrande* är en basenhet som används för att skilja det från *grafisk mening* och för att visa att man studerar funktionen i det faktiska språkbruket i samtal (Norrbys 2004:26). Jag använder begreppet *yttrande* för att beteckna varje meddelande som skrivits och skickats i det undersökta materialet och kan läsas av de andra deltagarna. Det förkortas nedan som *Y*.

Ett *närhetspar* är två yttranden som hör samman innehållsmässigt. Ett typiskt närhetspar är en fråga och ett svar, två hälsningsfraser eller ett erbjudande och ett accepterande. Ett yttrande som ingår i ett pågående samtal, men inte i ett närhetspar, kallas *närhetsplacering* (Norrbys 2004:122–132).

Interaktionella problem är min egen formulering som avser bristande eller oönskad respons i samtalet. Samtalet blir inte interaktionellt framgångsrikt, dvs. deltagaren får inte igång ett längre och givande samtal med andra deltagare.

Ett yttrande som riskerar att skapa konflikt kallar man *ansiktshotande*. Strategier som syftar till att upprätthålla ett positivt samtalsklimat och främja deltagarens sociala ansikte kallas *ansiktsbevarande* eller *ansiktsräddande* (Norrbys 2004:59, Landqvist 2001:47ff).

Ett yttrande studeras sitt i interaktionella sammanhang och detta kallas i samtalsanalysen för *kontext*¹. Den *inre kontexten* avser själva samtalsstrukturen. I denna undersökning redovisas den inre kontextens särdrag genom en undersökning av *anpassningar* av skriftspråket för chattsamtal och genom att studera hemsidans samtalsstil och regler om hur man samtalar, s.k. *nätikett*. Med *yttre kontext* avses åldersgrupp och intressen definierade genom hemsidans egen specificering av vilka

¹ *Kontextbegreppet* i samtalsanalys inbegriper mer än den språkliga kontexten och är betydligt mer mångfacetterat än min förenklade användning av detsamma, för ytterligare förklaring se Norrbys 2004:41–45, 49ff.

Mer allmänspråkligt betyder *kontext* ’språkligt sammanhang i vilket ord eller yttrande ingår’ (NEO 1995).

deltagare den vänder sig till (Norrby 2004:44, Hård af Segerstad 2002:242–243).

Ett grundläggande begrepp inom samtalsanalys när man studerar samtalets växlingar är *samtalstur*. En samtalstur kan var ett yttrande som är mycket kort och består av ett enda ord, t.ex. *ja* eller *nej*, som svaret på en fråga. Men den kan också bestå av ett längre yttrande, kanske en fras, en sats eller en syntaktiskt fullständig mening (Norrby 2004:109). Fortsättningsvis används det kortare synonyma begreppet *tur*, förutom i de fall läsbarheten verkar underlättas av det längre. Begreppet *tur* innebär alltså att ett yttrande studeras i ett interaktionellt sammanhang (Norrby 2004:110).

När turerna följer på varandra i ordning talar man om *interaktionell koherens*². När ett chattsamtal *överlappas* av andra yttranden, och ordningsföljden bryts i det pågående samtalet av andra parallellt pågående samtal, kallas detta *interaktionell inkoherens* (min egen direktöversättning av engelskans *incoherence*). En fråga och ett svar kan t.ex. skiljas åt av flera yttranden när andra deltagare kommunicerar samtidigt (Herring 1999:2, 5, 14, Samtalsspråkets grammatik 2002:2).

I undersökningen används begreppet *tilltal* (Ahti 2005:42) som motsvarar en *adressering* (Herring 1999:4) av ett yttrande till den som talaren vänder sig till. Inom samtalsanalysen finns begreppet *annan-nominering* när man utser nästa talare. Det kan betyda allt från att man utser nästa talare med namn till att man nominerar dem med en blick (Karlsson 2006:11). Ett tilltal kan, till skillnad från en annan-nominering, användas i ett yttrande där man inte nödvändigtvis kräver ytterligare en replik av den man tilltalar, utan ibland bara visar vem man talar till (Ahti 2005:42).

I chattsamtal beskriver man ofta olika handlingar, dvs. sådana fysiska aktioner som man brukar utföra i det vardagliga livet, som t.ex. att gråta, skratta eller koka kaffe. Dessa handlingar markeras med asterisker (*) och kallas *handlingsmarkörer* eftersom deras syfte är att markera gränsen mellan handlingen och det övriga yttrandet (Ahti 2002:13).

² I samtalsanalys betyder *interaktionell koherens* 'sammanhang i turer och ämne' (Herring 1999:2–5). I textbindning betyder *koherens* 'djupare innehållsmässigt sammanhang' (Nyström 2001:11). Den allmänspråkliga betydelsen är 'inre sammanhang, vanligen abstrakt' (NEO 1995).

4. Resultat och jämförande diskussion

I kapitel fyra redovisas och diskuteras resultaten och jämförs med tidigare forskning. I avsnitt 4.1 redovisas kontextens betydelse för interaktionen. I avsnitt 4.1.1 redovisas den inre kontextens struktur och i avsnitt 4.1.2 den yttre kontexten. I avsnitt 4.2 diskuteras samtalstureernas interaktionella koherens och hur deltagarna löser problem med inkoherens i chatsamtal. I avsnitt 4.3 redovisas identifierade öppningsstrategier och vilken respons de får. I avsnitt 4.4 diskuteras problematisk interaktion och vad det kan bero på att en deltagare inte får igång en framgångsrik interaktion med andra deltagare på hemsidan.

4.1. Kontext

Det är helt tydligt att kontexten påverkar interaktionen i det undersökta materialet. Gränsdragningen mellan inre och yttre kontext är för enkelhetens skull relativt tydlig i uppsatsen, i realiteten är den mer flytande (Norrby 2004:49).

I den inre kontexten, dvs. själva samtalets struktur, finns både talspråkliga anpassningar och interaktionella signaler som visar att skriften är anpassad för ett vardagligt socialt samtal. Deltagarna skiljer sig från ”vanliga” chattare genom skillnader i samtalets utformning. Man tar t.ex. aktivt avstånd från ett överdrivet bruk av e-stilen. Och deltagarna har egna normer och regler om hur man samtalar på hemsidan, s.k. *nätikett*, som också skiljer sig från större allmänna hemsidor. Deltagarna har en lite mognare samtalsstil och många är rutinerade användare av chattprogram. Den inre kontextens särdrag redovisas i avsnitt 4.1.1 nedan.

Även den yttre kontexten är väsentlig för hur man interagerar på hemsidan, dvs. att man tillhör en lite äldre grupp deltagare med subkulturella specialintressen. Troligen underlättar detta faktum också interaktionen, p.g.a. att deltagarna redan från början vet att det är likasinnade som söker sig hit och då är man naturligt intresserad av nya

vänskapskontakter. Den yttre kontextens särdrag redovisas i 4.1.2 nedan.

De övergripande resultaten stämmer väl överens med tidigare forskning både vad gäller talspråkliga anpassningar av chattsamtalet (Hård af Segerstad 2002:242, 259) och med slutsatsen att den yttre och inre kontexten är avgörande för hur vi interagerar med varandra (Norrby 2004:44–50). Också det faktum att man genom språkliga val kan skapa en ”vi-känsla” stämmer överens med tidigare forskning (Ahti 2005:46)

4.1.1 Inre kontext

För att kunna undersöka den inre kontexten särdrag har jag jämfört samtalet med skriftspråklig stavning (NEO 1995). När det gäller syntax har jag utgått från att en fullständig sats kräver åtminstone en nominalfras och en verbfras (Bolander 2001:135).

Det okonventionella skriftspråksbruket kallas *anpassningar till chattsamtal* och presenteras sammanfattade i tabell 1 nedan. Efter tabellen resonerar jag om anpassningarna i samma ordning som de redovisas i tabellen.

TABELL 1. *Anpassningar till chattsamtal*

Anpassningar till chattsamtal	Antal
Talspråkligt reducerad syntax (subjekts- eller verbfrasreduktion)	75
E-stil (som bryter mot hemsidans rek.)	2
Inledande liten bokstav (gemen)	96
Inledande stor bokstav (versal)	31
”Hörbara” interaktionella signaler	41
Visuella interaktionella signaler, smilisar	17
Talspråklig stavning	58
Förkortningar	10
Antal undersökta yttrande totalt	145

Antalet syntaktiska reduktioner är som väntat många, för liksom i talspråket omnämner man inte det som är självklart i sammanhanget. Av totalt etthundrafyrtiofem yttranden (de övriga åtta är handlingsmarkörer eller metakommentarer från hemsidan) innehåller sjuttiofem syntaktiska reduktioner i form av saknat subjekt och/eller reducerad verbfras – alltså mer än hälften. Ta t.ex. frågan *Har du mått dåligt Blåbär?* i exempel (1) nedan som besvaras i Y5, dvs. i yttrande 5, först med en subjekts- och

verbfrasreduktion i första delen, sedan saknas subjektet i andra och i den tredje delen står diskurspartikeln *Typ* själv utan vare sig subjekt eller predikat. Som jämförelse finns inom [hakparantes] nedan ett exempel med förslag på en, av författaren påhittad, fullständigt syntaktiskt mening innehållande en hel verbfras och det saknade subjektet.

- (1) Y4 <Mongo_Bongo> Har du mått dåligt Blåbär?
 Y5 <Blåbär> Har och har, mår dåligt nu. Typ.
 [Om jag har mått dåligt? Jag mår dåligt nu, typ.]

Överdriven e-stil med okonventionellt teckenbruk (t.ex. flera bokstäver eller skiljetecken av samma sort efter varandra) är ovanligt och oönskat på hemsidan då e-stilen förknippas med en omogen samtalsstil. E-stilen har ett öknamn bland deltagarna, s.k. ”fjortisspråk”, och den förekommer främst i ironiska skämt (källa: CH/JP/SP). Rekommendationer som strider mot e-stilen finner man redan på hemsidans anvisningar när man loggar in. Här uppmanas vi att *inte* skriva med **fetstil**, understrykning, STORA BOKSTÄVER eller använda obscena användarnamn. Vi ska heller inte skriva fler än tre utropstecken, frågetecken, punkter eller x (betyder *kyss*) i rad. Den som inte följer rekommendationerna riskerar avstängning.

Bara två fall som bryter mot föreskrifterna förekommer i materialet och det är stora bokstäver i (2) och (3) nedan. Orsakerna till detta är troligen att <redhawk> vill likna en försäljare genom att höja rösten och att <StageDoll>, som tidigare har samtalat på du-man-hand med <redhawk>, nu vill göra alla uppmärksamma på avskedshälsningen. Att skriva med stora bokstäver tolkas annars som att man skriker och anses vara oartigt (källa: CE/JP/SP).

- (2) Y25 <redhawk> SÄLJES! Xkonto! ”X” snygg pressbild på köpet! 30kr eller högstbjudande ;-P
- (3) Y54 <StageDoll> GODNATT alla

Inledande liten bokstav i yttranden är ofta förekommande och förekomsten verkar höra samman med specifika deltagares sätt att skriva. Undersökningen innehåller etthundratjugosju yttranden som antingen är fullständiga syntaktiska meningar eller meningar med talspråkliga syntaktiska reduktioner. Arton enstaka yttranden, som t.ex. *Typ* ovan, har alltså inte räknats med.

I nittiosex av yttrandena används liten inledande bokstav och i trettioen används stor. Tretton av deltagarna använder konsekvent liten inledande bokstav, medan två deltagare konsekvent använder stora inledande bokstäver och tre deltagare blandar stora och små bokstäver. Nu ska det tilläggas att även i valet av användarnamn syns bruket av små och stora bokstäver. Har användarnamnet en inledande liten bokstav, skriver deltagaren också oftast med små bokstäver i texten. Men det finns användarnamn med stor bokstav, där man ändå konsekvent använder liten bokstav i texten. Ett exempel är <Elf> som vi kommer att följa i 4.2 nedan.

Det finns femtioåtta interaktionella signaler i materialet, varav trettiosex är ”hörbara” signaler, som t.ex. *hehe*, *woho* och *aoch!*, medan sjutton är visuella smilisar. I chatsamtalet finns inga animerade smilisar, ☺, och det beror på att materialet är kopierat i s.k. mIRC-format – ett gratis nedladdningsbart internetprogram som flera av de mer rutinerade deltagarna använder – och där förekommer inga animerade figurer alls. Vanligare blir då teckenbaserade smilisar, :-), som förekommer sjutton gånger i hela materialet. Antalet smilisar måste anses vara lite i ett chatsamtal omfattande etthundrafemtiofyra yttranden, men det har ju sin naturliga förklaring i mIRC-formatet ovan. Hade kopieringen skett i vanligt format, s.k. javaformat, hade det troligen funnits fler.

Det finns femtioåtta talspråkliga stavningar i samtalet. Exempel på talspråklig stavning är *ja* i stället för *jag*, men stavningen *jag* dominerar i denna undersökning. Också den talspråkliga stavningen verkar höra samman med specifika deltagare – åtta av exemplen ovan hör samman med deltagarna <redhawk> och <StageDoll> som vi ska följa i avsnitt 4.4 nedan.

Antalet förkortningar är ganska litet. Totalt finns det tio förkortningar, och de är alla ganska vedertagna. Bara två kan härledas från de internationella chatsidornas bruk, nämligen *lol* (eng. *laughin out loud*) och *brb* (eng. *be right back*). Annars förekommer bara mer traditionella förkortningarna som *mkt* (mycket), *iaf* (i alla fall), *e-tuna* (Eskilstuna), *stholm* (Stockholm), & (och) och *tel* (telefon).

Den inre kontextens särdrag, med ett ”mognare”, mer skriftspråkligt och behärskat språkbruk än på större allmänna hemsidor samt ett tydligt avståndstagande från överdriven e-stil, särskiljer gruppens deltagare från ”vanliga” chattare. Den är en viktig del av deltagarnas identitet i samtalet och känsla av att tillhöra en gemensam grupp, det stärker deltagarnas ”vi-känsla” (källa: CE/JP/SP).

Användarnamnen är ofta engelska och kan ge vissa interaktionella signaler om deltagarens egenskaper eller intressen. De används på flera olika hemsidor, även internationella, och ibland även i rollspelssammanhang. De liknar alltså mer personliga smeknamn än tillfälliga användarnamn på en hemsida. (källa: CE/JP/SP)

4.1.2 Yttre kontext

När det gäller den yttre kontexten (deltagarnas ålder och intressen) är den mycket viktig och påverkar också interaktionen. I detta material märks det på samtalsstilen att deltagarna är lite äldre och ”mognare”. Den rekommenderade åldersgruppen är 16–40 år, men det ska påpekas att man kan bli medlem även om man har en annan ålder.

Hemsidan har också rutinerade och datorvana deltagare. Detta märks på att det finns två olika adresser för att deltagarna ska kunna samtala med varandra oavsett chattprogram. Det finns en adress för det vanligare och enklare *java*-programmet, som alla automatiskt har tillgång till med ett vanligt Internetmodem, och en för det mer teknikkrävande *mIRC*-programmet. Den som använder *mIRC*-formatet är också ofta mycket medveten om skillnaden mellan dem, som syns i (4) nedan, vilket inte alltid javachattaren är.

- (4) Y13 <redhawk> StageDoll: du sitter på javachatten, jag kör mirc, hehe mitt användarnamn är X

Hemsidan vänder sig till en publik med intressen för alternativa kläd- och musikstilar, s.k. subkulturer. Chattrummen på hemsidan heter Allmänt, Goth, Punk, Synth, Metall, För folk över 18, För folk över 25 och Rollspel. Deltagarna har sökt sig till denna hemsida för att träffa andra deltagare med samma intressen. Detta påverkar troligen interaktionen på det viset att det blir lättare både att få kontakt med andra deltagare och att hålla igång ett längre och givande samtal på denna hemsida än om deltagarna hade samtalat på en annan hemsida.

Flertalet av personerna i det undersökta materialet, känner varandra och umgås både på hemsidor och/eller i det verkliga livet också, kanske på rollspelskonvent eller liknande. Detta märks både på samtalsinnehåll och de intima skämten och på att vissa hälsas på direkt när de loggar in på chatten som i (5) nedan. Det ”normala” är annars att den som loggar in får presentera sig eller försöka ta sig in i ett samtal själv.

- (5) Y90 *** Bluestar has joined <XX.net
 Y91 <lawyer> Bluestar: god afton.
 Y96 <Bluestar> lawyer: god kväll

Raggning accepteras inte alls på hemsidan, till skillnad från de större allmänna chatter där flörtande är mycket vanligt. Gruppen bemöter tjejer och killar lika, med primärt intresse för person snarare än kön (källa: CE/JP/SP). Ett ironiskt och associerande skämt som syftar på raggning och gamla gubbar på andra hemsidor syns i (6) nedan.

- (6) Y13 <redhawk> StageDoll: akta dej för mog jag är en gammal gubbe
 Y14 <redhawk> *mig

4.2 Samtalsturernas interaktionella koherens

När man studerar ett chatsamtal, som det ser ut när man sitter vid sin datorskärm, märks det en uppenbar *interaktionell inkoherens* både vad gäller samtalsturer och ämne med flera parallellt pågående samtal på hemsidan. Man ser tydligt i (7) nedan att *närhetsparen* har andra yttranden mellan sig.

- (7) Y1 <Rimfrost> Elf: Ingen aning... tror de flesta reagerar ungefär så... eller så arbetar de ihjäl sig
 Y2 *** Blåbär | angst is now known as Blåbär
 Y3 <StageDoll> redhawk: jaa kan man byta? `:O, vad heter du inne på X?
 Y4 <Mongo_Bongo> Har du mått dåligt Blåbär?
 Y5 <Blåbär> Mongo_Bongo Har och har, mår dåligt nu. Typ.
 Y6 <redhawk> StageDoll: du sitter på javachatten, jag kör mirc, hehe mitt alias är X
 Y7 <Mongo_Bongo> Blåbär: :-(så dumt
 Y8 *** HXH has joined <XX.net
 Y9 <Elf> Rimfrost jo det har du nog rätt i

I (7) ovan pågår tre parallella samtal i Y1–Y9. Ett samtal pågår mellan deltagarna <Elf> och <Rimfrost> med närhetspar Y1 och Y9. Ett andra parallellt samtal pågår, med närhetsparen Y2 och Y4, Y5 och Y7, mellan <Blåbär> och <Mongo_Bongo>. Och slutligen kan vi urskilja ett tredje parallellt samtal med <StageDoll> och <redhawk> i Y3 och Y6. (Y8 visar att en ny deltagare <HXH> har loggat in på hemsidan.)

De problem denna interaktionella inkoherens skulle kunna orsaka, har deltagarna löst genom att i nästan alla yttranden tilltala sin

samtalspartner med användarnamn först i yttrandet. I det undersökta materialet har etthundratrettiofyra av alla etthundrafemtio tre yttrande tilltal. De nitton som saknar tilltal består av sex handlingsmarkörer och av tretton yttrande utan adressering.

Dessa resultat stämmer väl överens med tidigare forskning där adressering samt det faktum att texten finns kvar att läsa kompenserar för eventuell inkoherens (Herring 1999:4–14). Eftersom en ytlig interaktionell inkoherens inte alls verkar vara ett problem för deltagarna, koncentrerar jag mig fortsättningsvis på att redovisa djupare sammanhängande interaktion i enskilda samtal.

När man analyserar de turer som hänger samman innehållsmässigt, som närhetspar och närhetsplaceringar, visar det sig emellertid att turerna är relativt koherenta. Vidare visar det sig också att deltagarna inte har några problem med parallella samtal samtidigt med det dominerande samtalet. Deltagarna verkar inte heller ha några problem med tillfälliga avbrott i samtalet utan de återgår och slutför det dominerande samtalet utan egentliga interaktionella problem. Mina resultat stämmer väl överens med tidigare undersökning av vardagliga muntliga flerpersonssamtal (Ottesjö 2005:8–9,46–51).

Jag har funnit en mycket aktiv deltagare i materialet, nämligen <Elf> som samtalar med sju andra deltagare i sammanlagt femtio turer under en total sekvens av etthundratjugoåtta yttranden. <Elf> är därmed inblandad i inte mindre än en tredjedel av den totala kommunikationen och den mest aktiva deltagaren jag har kunnat finna i detta material.

När jag loggar in samtalar <Elf> redan med <Rimfrost>, och vi kan bara gissa oss till vad deras samtal har handlat om tidigare. I (8) nedan kan vi följa en längre väl sammanhängande samtalssekvens med flera lätt urskiljbara närhetspar i form av: påstående–medhåll, berättande–respons och berättande–respons. I detta exempel är turerna utan tvekan koherenta.

- (8) Y1 <Rimfrost> Elf: Ingen aning... tror att de flesta reagerar ungefär så...
 eller så arbetar de ihjäl sig
 Y9 <Elf> Rimfrost jo det har du nog rätt i
 Y19 <Elf> Rimfrost jo XX var här och hälsa på i helgen, vi hade jättekul
 Y26 <Rimfrost> Elf: Vad bra! Det är alltid kul att ha jättekul => Själv
 trodde jag att min vän skulle bli alkoholförgiftad, han avslutade
 nämligen sin halvliter vodka med att hinka i sig en halv flaska absint...
 Det var lite läskigt
 Y28 <Elf> Rimfrost oj det kan jag förstå

Efter denna sekvens följer ett kort avbrott när <tamiste> kommer in i samtalet genom att skämta och busa i (9) nedan. <Elf> ger respons på detta i Y32. Här kan man se att turerna avbryts, men detta är en situation som skulle kunna uppstå även i en muntlig samtalssituation med ett kortare parallellt samtal, utan att det blir något problem för deltagarna.

- (9) Y27 *tamiste tackar tamiste
 Y29 <tamiste> haha =)
 Y30 <tamiste> oj
 Y31 <tamiste> fel
 Y32 <Elf> tamiste hehe

Efter avbrottet med <tamiste> i (9) fortsätter <Elf> och <Rimfrost> sitt samtal i (10) nedan genom att <Elf> initierar det i Y39. Här följer ännu en lång och sammanhängande samtalssekvens utan några avbrott. Turerna är koherenta och närhetsparen hänger samman väl. Frågor och svar följer på varandra i naturlig ordning. I (9) ser närhetsparen och närhetsplaceringarna ut så här: fråga–svar, fråga–svar, fråga–svar, en informerande fras följd av fråga–svar, ett påstående–respons och en uppmaning att vänta.

- (10) Y39 <Elf> Rimfrost händer det något kul framöver då?
 Y44 <Rimfrost> Elf: Usch nej, bara läxor, läxor, läxor och brist på pengar, men i och för sig så är jag ledig vecka 44 och då blir det väl en hel del festande och umgänge med vännerna, vilket är kul... Och du då, vad är dina planer för unika, otroligt roliga framtidsnöjen?
 Y46 <Elf> Rimfrost ja höstlovet ja, villket datum börjar det?
 Y49 <Rimfrost> Elf: På måndag vecka 44 som sagt... skall bli så skööönt!
 Y50 <Elf> Rimfrost jo jag skall ju till borås och rollspelskonvent över allXa
 Y51 <Elf> Rimfrost du vet inte villket datum det är då?
 Y57 <Rimfrost> Elf: Hm... trettioförsta tror jag... aha, vad roligt med rollspelskonvent (inte för att jag har någon aning om vad ni pysslar med då, men det låter kul!)
 Y58 <Elf> Rimfrost det är väldigt roligt
 Y59 <Elf> Rimfrost hold on

I Y59 i (10) ovan ser vi hur <Elf> artigt ber <Rimfrost> att vänta, medan <Elf> gör ett avbrott för att hämta en adress till en hemsida för rollspel. Sedan avbryts deras samtal i (11) nedan genom att en vän,

<crypton>, från ett rollspelskonvent plötsligt dyker upp och det vore direkt oartigt av <Elf> att inte hälsa trots det pågående samtalet med <Rimfrost>. Det märks tydligt att <Elf> och <crypton> känner varandra väl, när de delar ett intimt skämt som <Elf> också ger respons på i Y61. Även det faktum att <crypton> frågar hur <Elfs> syster mår i Y64 visar att de känner varandra. Här består turerna dem emellan av: skämt–skratt–medhåll (Y60,Y61,Y62) och skämt–respons (Y64,Y70).

- (11) Y60 *crypton buddha skywalker drar sinljussabel
 Y61 <Elf> crypton lol
 Y62 <crypton> Elf: jo
 Y63 <Elf> Rimfrost tänkte leta upp sveroks text om konvent, men jag fastnade på vägen
 Y64 <crypton> Elf: din syrra fick ont i magen av glassen
 Y65 <Rimfrost> Elf: Det är lugnt..
 Y68 <Elf> Rimfrost <http://www.x.se/index.php?id=konvent> så
 Y70 <Elf> crypton säger du det?

I (11) ovan ber <Elf> om ursäkt för avbrottet i det pågående samtalet i Y63 och <Rimfrost> accepterar ursäkten i Y65. Trots två avbrott och parallella korta sidosamtal med två andra deltagare verkar det inte störa kontinuiteten i det pågående samtalet mellan <Elf> och <Rimfrost>. De verkar ha lätt att återuppta och fullfölja det avbrutna samtalet. Denna samtalssituation skulle också kunna förekomma naturligt i ett muntligt samtal vid en mindre sammankomst i ett gemensamt rum för socialt samkväm.

Står det inget speciellt tilltal i ett yttrande riktas det till alla och då kan man också få betydligt fler svar som vi skall se i (12) nedan. När <Elf> skickar ett yttrande utan specifikt tilltal i Y87 nedan, svarar <lawyer>, <ulv>, <Mongo_Bongo> och <Bluestar> på detta. Ett yttrande (Y88) är en kvardröjande respons från tidigare samtal med <Rimfrost>. Nedan har vi alltså en betydligt mer komplicerad turordning än tidigare.

- (12) Y87 <Elf> nu skall jag röka dåå
 Y88 <Rimfrost> Elf: Det låter mkt kul det där, borde kanske hitta på något sådär lite mer unikt att göra själv någon gång... kanske börjar bli dags att hyra häst en dag och ge sig ut i skogen innan det blir snö..
 Y89 <lawyer> Elf: röka?!
 Y97 <Elf> lawyer ja jag har fått ett återfall, tyvärr

- Y98 <ulv> Elf: måste flytta, har nu en kallhyra på 6500:- + 1200:- i el på vintern. Jag har fått, slängt på mig, en lika stor lägenhet i eskilstuna för 2800:- i mån.
- Y99 <lawyer> Elf: aoch!
- Y102 <Elf> ulv aah okej!
- Y104 <Elf> ulv men då är ju alla roliga utom Mongo_Bongo samlade i e-tuna då
- Y105 <Elf> lawyer äsh jag slutar ikväll igen, ingen fara
- Y106 <Mongo_Bongo> Eskilstuna
- Y108 <ulv> Elf_ så jag tjänar på att flytta till e-tuna och ta bilen till jobbet varje dag istället för att bo kvar i sthlm... cp
- Y109 <Bluestar> Elf: god kväll på sig
- Y110 <lawyer> Elf: meh. jag bor inte i e-tuna. & jag är rolig..
- Y120 <Elf> lawyer det har du rätt i
- Y121 <Elf> lawyer förlåt
- Y124 <Elf> men nu måste jag gå
- Y128 <Bluestar> Elf: du går utan att ens hälsa på mig?! vad är det för sätt? *förolämpad*

Sedan syns inte <Elf> aktivt mer i den sekvens jag har undersökt, men jag ser inte heller någon utloggning, vilket innebär att <Elf> troligen kommer att läsa yttranden som skrivits efter pausen och kan svara på <Bluestar>:s yttrande då. Tilltalssättet gör att man förutsätter att <Bluestar> och <Elf> är goda vänner, för annars hade nog inte handlingsmarkören **förolämpad** använts. Att skriva in tilltal gör att deltagarna i (12) ovan kan hålla igång flera parallella samtal och att de inte verkar ha några större problem även om turordningen både är interaktionellt inkoherent och komplicerad.

4.3 Öppningar och kontaktstrategier

I hela det undersökta materialet har jag funnit tio olika exempel på öppningsstrategier. Det finns en kollektiv öppning, en individuell öppning, två deltagare som hälsas direkt och sex handlingsmarkörer som öppningar, som t.ex. **Blåbär suckar**.

Endast en deltagare i (13) nedan använder kollektiv öppning, och det verkar vara fråga om en återintroduktion. Användaren <vit_lilja> står utan respons trots flera yttranden. Men eftersom jag inte vet vad som hänt innan jag har loggat in, <vit_lilja> syns inte som nyligen inloggad, vet jag inte hur inläggen bemöts av de andra deltagarna trots bristande synlig respons i texten. Det verkar ju som <vit_lilja> skämtar i Y130

och Y138 men det är svårt att avgöra om skämten bygger på tidigare interaktion med andra deltagare eller är ett sätt att försöka ta sig in i samtalet. Jag kan i alla fall inte se något direkt svar på <vit_lilja>:s kontaktförsök.

- (13) Y118 <vit_lilja> ångrade mej...
 Y130 <vit_lilja> gilbert..de ni
 Y138 <vit_lilja> ajsing..

Deltagarna <Bluestar> och <josse> hälsas direkt av andra när de loggar in, utan att behöva använda någon öppningsstrategi alls i (14) och (15). Det tyder på att de redan är kända och kanske rentav efterlängtade deltagare i samtalet.

- (14) Y90 ***Bluestar has joined <XX.net>
 Y91 <lawyer> Bluestar: god afton
 Y96 <Bluestar> lawyer: god kväll
- (15) Y119 ***josse has joined <XX.net>
 Y122 <Bourbon> josse hello =)
 Y126 <josse> Bourbon: hallå
 Y127 <Bourbon> talar i tel.. brb
 Y129 <josse> Bourbon: ja bara ropa till=)

De flesta öppningsstrategierna i det undersökta materialet består av handlingsmarkörer, inte mindre än sex stycken. Fem av de sex handlingsmarkörerna får önskad respons i (16)–(20). Deltagarna presenterar sig ofta genom humoristiska handlingsmarkörer. I (18) nedan kanske <crypton> refererar till ett personligt skämt från ett nyligen upplevt rollspelskonvent. <Elf> verkar förstå skämtet och svarar direkt i Y61 med ett skratt (*lol*). I (19) nedan har <tamiste> uppenbara problem med datornätverket och, efter ett tillfälligt namnbyte som svarar mot sinnesstämningen (<faan>), återintroducerar sig <tamiste> genom en ”hörbar” interaktionell signal (*yeah*) i Y73 och direkt respons av både <Wampire> och <Elf>.

- (16) Y2 ***Blåbär | angst is known as Blåbär
 Y5 <Mongo_Bongo> Har du mått dåligt Blåbär?
- (17) Y27 *tamiste tackar tamiste
 Y29 <tamiste> haha =)

- Y30 <tamiste> ojjj
 Y31 <tamiste> fel
 Y32 <Elf> tamiste hehe
- (18) Y60 *crypton buddha skywalker drar sin ljussabel
 Y61 <Elf> crypton lol
- (19) Y66 ***faan has joined <XX.net
 Y67 *faan arg
 Y69 <faan> Elf: jag hatar min data
 Y71 ***tamiste Quit (Quit CGI:IRC 0.5.1 (Ping timeout))
 Y72 ***faan is now known as tamiste
 Y73 <tamiste> yeah
 Y74 <Wampire> hej tamiste
 Y76 <Elf> tamiste urch ja
 Y77 <tamiste> Elf: den cp:a sej igen...hatar den
- (20) Y79 *ulv slaps Bourbon (his soon neighbor) with a big truck*
 Y82 <Elf> ulv huh, vad har du nu kokat ihop?
- (21) Y78 *Blåbär suckar

Den sista handlingsmarkören i (21) får ingen respons och <Blåbär> byter också öppningsstrategi till en individuell öppning i (22) som fungerar bättre. (Se mer om <Blåbär>:s interaktionella problem i avsnitt 4.4.1. nedan.)

- (22) Y134 <Blåbär> Mongo_Bongo Varför heter du inte X?
 Y137 <Mongo_Bongo> Blåbär: För att jag känner mig
 Mongo_Bongo

Det finns två inlägg nedan, i (23) och (24), som jag inte kan bedöma om de är kontaktförsök eller bara kommentarer från deltagare som varit med i samtalet tidigare.

- (23) Y93 <Entertainer_> hm...
- (24) Y131 <toy> boff

Jag har inte räknat med (23) och (24) som exempel på öppningsstrategier i undersökningen. De skulle naturligtvis kunna vara det och bör i så fall räknas som kollektiva öppningar utan respons. Men

jag kan varken se att de två deltagarna nyligen har loggat in eller att de deltagit i samtalen under den tid materialet omfattar.

Resultaten i undersökningen av öppningsstrategier stämmer väl överens med Ahtis resultat (Ahti 2005:36–48). Den enda kollektiva öppningen står utan respons i min undersökning medan den individuella öppningen med tilltal får respons i det fall där den förekommer. Sex öppningar sker med handlingsmarkörer och bara en står utan respons, men detta beror troligen på andra interaktionella problem (se i 4.4.1 nedan). Två deltagare hälsas direkt av andra, vilket visar att de redan är kända på hemsidan. Svagheten i min undersökning är att den bara innehåller totalt tio funna öppningar och därför kan jag inte riktigt göra en rättvisande jämförelse med Ahtis mer omfattande material. Men det finns ändå något som är intressant i min undersökning. Det visar sig att det som Ahti presenterar som en sista nödlösning för bristande respons på tidigare öppningsförsök – nämligen handlingsmarkörer – är det vanligaste sättet att öppna ett samtal på i min undersökning. Om detta resultat beror på en tillfällighet eller om deltagarna verkligen upptäckt en effektiv och framgångsrik öppningsstrategi är svårt att avgöra med ett så litet underlag.

4.4 Interaktionella problem

Det kan vara värt att nämna att de flesta deltagarna i det undersökta materialet är framgångsrika i sin interaktion och får igång både långa och givande samtal med de andra deltagarna. Kanske beror det på att hemsidans deltagare är relativt rutinerade och regelbundna i sina besök. Kanske beror det på att många känner varandra sedan tidigare. Känslan av gemenskap som finns på hemsidan utmärker en *virtuell gemenskap*, liksom bestämda regler och normer för hur man samtalar, s.k. *nätikett* (Ahti und.utg.).

Nedan ska vi titta på två deltagare som inte får den respons de önskar och vi ska se vad problemen kan tänkas bero på. Ett uteblivet svar är liksom ett snabbt avbrott eller avsked också en oönskad respons när man själv vill ha ett längre samtal till stånd.

4.4.1 Fel tonläge?

En deltagare som har problem med att komma in i samtalet är <Blåbär>. Deltagaren får bara korta svar, och förklaringen som jag har fått av mina

källor (CE/JP/SP) är att <Blåbär> presenterar sig som deprimerad och antagligen har missförstått hur man samtalar på hemsidan för att lyckas få ett längre och givande samtal till stånd. Hemsidans kutym är att man tar upp sina personliga problem först när man har igång ett samtal med en grupp eller en person eller att man begär ett enskilt samtal för att kunna prata privat med någon (källa: CE/JP/SP).

När <Blåbär> presenterar sig som ångesten personifierad i (25) med handlingsmarkören i Y2, kommer det troligen att tolkas som att <Blåbär> är ganska ung och oerfaren, vilket även valet av användarnamn skulle kunna indikera. <Blåbär> tror antagligen att man skall vara deprimerad för att passa in i gemenskapen. Det finns en benämning som syftar på att deltagaren har en destruktiv framtoning och troligen är under 16 år, nämligen *emo-kid* (eng. *emotional kid*). Detta gör troligen att <Blåbär> bemöts vänligt men ganska kort eller nonchaleras helt när tonläget är opassande men uppmuntras med respons när sättet att interagera är önskvärt. De andra deltagarna verkar ha en undervisande roll genom att lära ut gruppens sätt att interagera (källa: CE/JP/SP).

- (25) Y2 *** Blåbär | angst is now known as Blåbär
 Y4 <Mongo_Bongo> Har du mått dåligt Blåbär
 Y5 >Blåbär> Mongo_Bongo Har och har, mår dåligt nu. Typ.
 Y7 <Mongo_Bongo> Blåbär: :-(så dumt
 Y10 <Blåbär> Mongo_Bongo Något.
 Y15 <Blåbär> Åh jag hatar det här.
 Y17 <lawyer> Blåbär: =)
 Y20 <Blåbär> Det är ju rätt lustigt hur allt helt plötsligt blir till skit samtidigt.
 Y21 <Mongo_Bongo> mm'
 Y22 <Blåbär> Crap crap crap.
 Y23 <Mongo_Bongo> Ska äta glass tror jag

I Y23 i (25) ger <Mongo_Bongo> en *ansiktsbevarande* men ändå avståndstagande respons. <Blåbär> kommer inte heller in i chattsamtalet på ett bra tag (lägg märke till de långa intervallerna mellan yttrandenumren) och ett nytt kontaktförsök med ännu en deprimerad handlingsmarkör står utan respons i (26).

- (26) Y78 *Blåbär suckar.

I (27) försöker <Blåbär> ta sig in i samtalet med en ny strategi, nämligen genom en individuell öppning med en direkt fråga till <Mongo_Bongo>, som samtalar med några andra deltagare om att bo i Eskilstuna. Nu får <Blåbär> önskad respons av <Mongo_Bongo> i Y137. (<Mongo_Bongo> har tagit ett tillfälligt användarnamn för dagen och är vanligen känd under ett annat.)

- (27) Y134 <Blåbär> Mongo_Bongo varför heter du inte X?
 Y137 <Mongo_Bongo> Blåbär: För att jag känner mig
 Mongo_Bongo
 Y144 <Blåbär> Mongo_Bongo Aha. Smart.

Sedan kommer <Blåbär> inte vidare i samtalet men har lärt sig hur man kan göra en självreparation av ännu ett negativt inlägg som inte får respons. Detta visas i (28).

- (28) Y148 <Blåbär> Undra hur jag ska kunna göra klart den här skiten. Doh.
 Y150 <Blåbär> Kanske en macka gör allt bättre.

<Blåbär> är fortfarande medlem (kontrollerat senast 2006-05-07) och även om jag inte sett deltagaren i fler samtal på hemsidan, de gånger jag varit inloggad, så har jag sett att deltagarens dagbok är aktuell. Detta tyder på att <Blåbär> fortfarande är en aktiv deltagare på hemsidan.

4.4.2 Ragningsförsök?

Som jag nämnt tidigare är raggning inte tillåtet på hemsidan. Det är regler som skiljer hemsidan från större hemsidor som t.ex. Spray och Lunarstorm där ett intensivt flirtande pågår utan att någon verkar ta speciellt illa upp (källa: CE/JP/SP).

Den andra problematiska interaktionen jag har funnit handlar om ett misstänkt ragningsförsök av deltagaren <redhawk> i sitt samtal med <StageDoll> nedan. Samtalet inleds (för oss) med <StageDoll> i Y3 i (29) som frågar om hur man kan logga in under olika användarnamn på hemsidan. Frågan får en förklaring i Y6. Sedan skämtar <redhawk> ironiskt i Y13 om gamla gubbars raggande av unga tjejer på andra hemsidor, men skämtet negligeras av <StageDoll> som istället ställer en följdfråga utifrån det tidigare samtalsämnet.

- (29) Y3 <StageDoll> redhawk: jaa kan man byta?`:O, vad heter du inne på X?
 Y6 <redhawk> StageDoll: du sitter på javachatten, jag kör mirc, hehe mitt alias är X
 Y13 <redhawk> StageDoll: akta dej för mog jag är en gammal gubbe ;-P
 Y14 <redhawk> *mig
 Y16 <StageDoll> redhawk, vilket av dem ska jag söka på?

Men allteftersom samtalet fortskrider i (30) verkar det som att <redhawk> flörtar med <StageDoll>. Här förekommer också fyra flirtsmilisar (;-P) och <redhawk> kommenterar <StageDoll>:s och sin egen ålder på ett lite märkligt sätt i Y36–Y48:

- (30) Y24 <StageDoll> redhawk: tack så mkt =)
 Y25 <redhawk> SÄLJES! Xkonto! "X" snygg pressbild på köpet! 30kr eller högst bjudande ;-P
 Y33 <redhawk> StageDoll: e du kvar?
 Y34 <StageDoll> redhawk: jaa? klart
 Y36 <redhawk> StageDoll: kalmar ;-P haha du e kanske för ung men finns det nån shyst rockbar där?
 Y37 <StageDoll> redhawk: klart finns massvis
 Y38 <StageDoll> jag tänker inte bli äldre heller
 Y40 <redhawk> StageDoll: smart.. man vill inte bli äldre..
 Y42 <StageDoll> redhawk: ingen vill de
 Y43 <StageDoll> redhawk: ingen vill de
 Y45 <redhawk> StageDoll: nope.. men det är för sent för mig ;-P
 Y47 <StageDoll> redhawk, inget är försent. Hur gammal är du?
 Y48 <redhawk> StageDoll: såg du inte det i pressen ? ;-P ja e 21

Jag får intryck av att <StageDoll> också uppfattar det som ett ragningsförsök eftersom deltagaren försöker förklara sin avsikt i Y52 i (31). Samtidigt med förklaringen ger deltagaren en vänlig interaktionell signal i form av en smilis, =), för att försäkra sig om att yttrandet inte uppfattas som *ansiktshotande*. Sedan avslutar <StageDoll> snabbt samtalet i Y53 och Y54 med ett *ansiktsbevarande* beteende gentemot <redhawk> genom att rikta sitt avsked till alla deltagare på hemsidan.

- (31) Y52 <StageDoll> redhawk: okej =) alltså jag vill bara ha nån att prata med
 Y53 <StageDoll> ska gå nu min tid är ute här
 Y54 <StageDoll> GODNATT alla

Y55 <redhawk> StageDoll:ja med..

Y56 *** StageDoll Quit (Quit: CGI:IRC 0.5.1)

Det hade nog uppfattats som betydligt mer ansiktshotande om <StageDoll> enbart hade sagt god natt till <redhawk> och sedan fortsatt att samtala med andra. Ett sådant beteende hade kanske rentav kunnat leda till en öppen konflikt.

Vi ser också i Y55 ovan att <redhawk> försöker rädda sitt ansikte genom att göra likadant, såvida Y55 inte är ett svar på Y52 och en förklaring på att deltagaren också *bara vill ha nån att prata med*.

Jag ser dock ingen utloggning, så det troliga är att <redhawk> är kvar och lyssnar på andra samtal, väntar på att kunna ta upp ett nytt samtal eller kanske bara tar en paus utan att logga ut från hemsidan.

Deltagaren <redhawk> är en person som har en samtalsstil som liknar de större hemsidornas samtalsstruktur. Deltagaren använder en mer talspråklig stil, mer e-stil och är en mycket flitig användare av flirtsmilisar. Jag undrar om deltagaren kan vara relativt ny på hemsidan och inte riktigt har förstått hemsidans nätikett. Deltagaren <redhawk> har numera avslutat sitt medlemskap på hemsidan, i alla fall under detta användarnamn. Det skulle eventuellt kunna tyda på att deltagaren antingen inte uppskattade hemsidan eller att deltagaren hade fortsatt problem med interaktionen.

Resultaten i detta avsnitt överensstämmer väl med Ahtis forskning om en annan mindre grupp (svensktalande finländska tonåringar), som visar att den virtuella gemenskapen verkar ha övergripande regler för hur man samtalar på hemsidan, s.k. nätikett. Om deltagarna inte behärskar dessa regler, kan de ha svårt att starta och hålla igång en framgångsrik interaktion. Vidare verkar det också stämma med att man i möjligaste mån undviker konflikter och använder sig av ansiktsbevarande och ansiktsräddande beteenden, och detta gäller både i det undersökta materialet och i tidigare forskning (Ahti und.utg.).

5. Sammanfattande diskussion

Syftet med undersökningen är att studera *interaktionen*, dvs. deltagarnas kommunikativa samspel, i ett chattsamtal. För att kunna göra det använder jag mig av samtalsanalytiska metoder. Min utgångspunkt är att ett chattsamtal går att jämföra med ett vardagligt muntligt flerpersonssamtal fast det förs i skrift.

Materialet för undersökningen kommer från en mindre hemsida dit deltagare med intressen för alternativa musik- och klädstilar eller rollspel söker sig för att träffa likasinnade vänner. Den rekommenderade åldern är 16–40 år.

Min undersökning är empiriskt baserad och deskriptiv, där en induktiv metod används för en så förutsättningslös undersökning som möjligt. Efter att grundligt ha studerat det autentiska materialet och letat efter speciella tendenser har jag valt ut de samtalsanalytiska begrepp och frågeställningar jag anser fungerar i denna undersökning:

1. Vilken betydelse har kontexten, både den inre kontexten (själva samtalets struktur) och den yttre kontexten (deltagarnas ålder och intressen) för interaktionen i chattsamtalet?
2. Är chattsamtalet interaktionellt koherent, dvs. sammanhängande i fråga om turer och ämne? Hur löser deltagarna problem med avbrott eller överlappande yttrande i parallella samtal?
3. Vilka strategier använder deltagarna sig av för att öppna sina samtal och söka kontakt och vilken respons får de?
4. Finns det exempel på interaktion som inte är framgångsrik och vilka orsaker kan det finnas till att interaktionen inte fungerar?

Resultaten visar att kontexten har en viktig betydelse för interaktionen i det undersökta materialet. I den inre kontexten, dvs. själva samtalets struktur, finns både talspråkliga anpassningar och interaktionella signaler som visar att skriften anpassas för ett vardagligt socialt samtal. Deltagarna skiljer sig från ”vanliga” chattare både i fråga om textens utformning, där man tar aktivt avstånd från en överdriven e-stil, och

genom hur man samtalar på hemsidan, s.k. *nätikett*. Deltagarna har en litet mognare och mer skriftspråklig samtalsstil och många är rutinerade användare av chattprogram.

Även den yttre kontexten är väsentlig för hur man interagerar på hemsidan, dvs. att man tillhör en lite äldre grupp deltagare med subkulturella specialintressen. Troligen underlättar detta faktum också interaktionen, p.g.a. att deltagarna redan från början vet att det är likasinnade som söker sig hit och då är man naturligt intresserad av nya vänskapskontakter.

Resultaten stämmer väl överens med tidigare forskning både vad gäller talspråkliga anpassningar av chattsamtalet (Hård af Segerstad 2002:242, 259) och med slutsatsen att den yttre och inre kontexten är avgörande för hur vi interagerar med varandra (Norrby 2004:44–50). Likaså det faktum att man genom språkliga val kan skapa en ”vi-känsla” stämmer överens med tidigare forskning (Ahti 2005:46)

När man studerar hela chattsamtalens interaktionella koherens (se Bilaga 1) finns det uppenbar inkoherens både vad gäller samtalsturer och ämne med flera parallellt pågående samtal, men dessa problem har deltagarna löst genom att i nästan alla yttranden tilltala sin samtalspartner med användarnamn först i yttrandet. Resultaten stämmer väl överens med tidigare forskning (Herring 1999:4–14).

Analys av de turer som hänger samman innehållsmässigt (närhetspar och närhetsplaceringar) visar emellertid att samtalen är relativt väl sammanhängande och interaktionellt koherenta. Vidare visar det sig att deltagarna inte har några problem med tillfälliga avbrott i samtalet med andra deltagare utan återgår och slutför det dominerande samtalet utan egentliga interaktionella problem, vilket stämmer överens med tidigare forskning om muntliga flerpersonsamtal (Ottesjö 2005:8–9,46–51).

Resultaten av delundersökningen av öppningsstrategier stämmer väl överens med Ahtis resultat (Ahti 2005:36–48). Den enda kollektiva öppningen står utan respons i min undersökning medan den individuella öppningen med tilltal får respons i det fall där den förekommer. Sex öppningar sker med handlingsmarkörer och bara en står utan respons, men detta beror troligen på andra interaktionella problem. Två deltagare hälsas direkt av andra, vilket visar att de redan är kända på hemsidan. Svagheten i min undersökning är att den bara innehåller totalt tio funna öppningar och därför kan jag inte riktigt göra en rättvisande jämförelse med Ahtis mer omfattande material. Men det finns ändå något som är intressant i min undersökning. Det visar sig att det som Ahti presenterar som en sista nödlösning för bristande respons på tidigare öppningsförsök – nämligen handlingsmarkörer – är det vanligaste sättet

att öppna ett samtal på i min undersökning. Om detta resultat beror på en tillfällighet eller om deltagarna verkligen upptäckt en effektiv och framgångsrik öppningsstrategi är svårt att avgöra med ett så litet underlag.

I den sista delundersökningen redovisas två fall där deltagarna har fått problem med interaktionen i form av bristande eller oönskad respons. I det ena fallet beror det på att deltagaren inte behärskar hemsidans samtalsstil och i det andra fallet uppfattas samtalet som ett oacceptabelt ragningsförsök. Resultaten ovan överensstämmer väl med Ahtis undersökning av en annan mindre grupp, svensktalande finländska tonåringar, som visar att den virtuella gemenskapen verkar ha övergripande regler om hur man samtalar på hemsidan, s.k. nätikett. Om deltagarna inte behärskar dessa regler kan de ha svårt att starta och hålla igång en framgångsrik interaktion. Vidare verkar det också stämma med tidigare forskning att man i möjligaste mån undviker konflikter och använder sig av ansiktsbevarande och ansiktsräddande beteenden (Ahti und.utg.).

I uppsatsen diskuterar jag vissa skillnader mellan det muntliga samtalet och chattsamtalet, som t.ex. att man i det muntliga samtalet har ett rikare interaktionellt språk genom att det går att utnyttja hörsel, syn och kroppsspråk, medan man i chattsamtal enbart har skriften att tillgå. Också turtagningen fungerar annorlunda; i det muntliga samtalet är pauser, intonation och prosodi avgörande för turordningen, men i chattsamtal behöver man i princip bara skicka sitt yttrande för att få ordet. En annan skillnad är att man inte kan ge direkt respons under tiden någon formulerar sitt yttrande på hemsidan (i alla fall inte i detta chattformat). Dessa skillnader tycker jag visar på behovet av en samtalsanalytisk metod anpassad speciellt för chattsamtal. Språkbruket på Internet är ju numera ett stort lingvistiskt område väl värt en egen undersökningsmetod.

Vidare skulle det vara intressant att utveckla undersökningen om olika regler och samtalsstilar på olika hemsidor. Hemsidorna är ju relativt nya som samtalsform, men ändå verkar man sträva efter att skilja sig åt från varandra språkligt sett, i alla fall i denna undersökning. Kan man rent av tala om olika ”virtuolekter” för olika virtuella gemenskaper på Internet?

När jag undersökte interaktionella problemen väcktes också nyfikenheten inför hur man språkligt löser faktiska konflikter. Ahti har behandlat konflikter i virtuella gemenskaper (Ahti und.utg.), Herring (2002:187–212) har skrivit om *cybervåld* och Londen (1995:44–46) om

troubles-talk. Det verkar vara ett intressant område att undersöka vidare. Kanske kan det bli en D-uppsats.

Litteraturförteckning

- Ahti, Jonna 2002. Språkliga drag i finlandssvenska chattkanaler. *Språkbruk* 4/2002. Svenska Språkbyrån. Helsingfors. S. 12–14.
- Ahti, Jonna 2005. Om öppningar och kontaktskapande i finlandssvenska samtal. *Svenskan i Finland* 8. Tammerfors: Nordiska språk, Institutionen för språk- och översättningsvetenskap, Tammerfors universitet. S. 36–48.
- Ahti, Jonna und.utg. Finns det en virtuell gemenskap i ett finlandssvenskt chattrum? *Svenskan i Finland* 9. Presenterat 31.3–1.4.2005. Jyväskylä.
- Bolander, Maria 2001. *Funktionell svensk grammatik*. Stockholm. Liber AB.
- Djuric, Dusco 2005. Nätsnack förändrar språket i skolan. *Svenska Dagbladet*, 2005-08-20.
- Herring, Susan 1999. Interactional Coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication* 4(4) June 1999. <<http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html>>. Hämtad 2005-10-27.
- Herring, Susan C. 2002. Cyber Violence: Recognizing and Resisting Abuse in Online Environments. *Asian Women* 14 (Summer), S. 187-212, <<http://ella.slis.indiana.edu/%7Eherring/violence.html>>. Hämtad 2006-05-08.
- Hård af Segerstad, Ylva 2002. *Use and Adaption of Written Language to the Conditions of Computer-Mediated Communication*. Göteborg University, Department of Linguistics.
- Karlsson, Susanna 2006. *Positioneringsfraser i interaktion: syntax, prosodi och funktion*. Göteborgstudier i nordisk språkvetenskap 5, Göteborgs universitet, Institutionen för svenska språket.
- Londen, Anne-Marie 1995. Samtalsforskning: en introduktion. *Folkmålsstudier. Yttranden från Föreningen för nordisk filologi*. Helsingfors. S. 11–52
- Mansen, Moa 2006. Lär dig det hemliga nätsnacket. *Aftonbladet Mobil*, <<http://www.aftonbladet.se/it/0008/21/chatt2.html>>. Hämtad 2006-01-10.
- NEO *Nationalencyklopedins ordbok* 1995. Språkdata, Göteborg och Bokförlaget Bra Böcker AB. Höganäs. 3 uppl. Belgien 2004.

- Nyström, Catharina 2001. *Hur hänger det ihop En bok om textbindning*. Uppsala. Hallgren & Fallgren Studieförlag AB.
- Norrby, Catrin 2004 [1996]. *Samtalsanalys Så gör vi när vi pratar med varandra*. 2 uppl. Lund. Studentlitteratur.
- Ottesjö, Cajsa 2005. *Att fortsätta och att återgå. Studier i koherensskapande praktiker i vardagliga flerpersionssamtal*. Göteborgs universitet, Institutionen för lingvistik.
- Samtalsspråkets grammatik 2002. *Temabanken CA Engelska – Svenska – Finska*, <<http://www.tema.liu.se/Tema-K/gris/termbank.html>>. Hämtad 2005-11-30.

Personlig kommunikation (källa: CE/JP/SP)

- Elmroth, Chester, oktober 2005 – maj 2006.
- Palmblad, Johannes, oktober 2005 – maj 2006.
- Palmblad, Simon, oktober 2005 – maj 2006.

Bilaga 1: Det analyserade chattsamtalet

XX 20051022

*** anna has joined <XX.net

*** Topic is: Välkommen till XX.net! - Följ vanlig IRC-nätikett; <http://www.xx.nu/IRC> | Använd irc.XXX.org om du använder mIRC eller någon annan klient. | Reglerna uppdaterade, mp3-script är ej tillåtna.

*** Topic set by ChanServ!services@services.int [Fri Oct 21 07:39:25 2005]
[här skall det stå användarnamn på alla som är inne på chatten]

*** Channel **created** on Tue Sep 27 18:53:54 2005

Y före numrering betyder *yttrande*.

Y1 <Rimfrost> Elf: Ingen aning... tror att de flesta reagerar ungefär så... eller så arbetar de ihjäl sig

Y2 *** Blåbär|angst is now known as Blåbär

Y3 <StageDoll> redhawk: jaa kan man byta?`O, vad heter du inne på X?

Y4 <Mongo_Bongo> Har du mått dåligt Blåbär?

Y5 <Blåbär> Mongo_Bongo Har och har, mår dåligt nu. Typ.

Y6 <redhawk> StageDoll: du sitter på javachatten, jag kör mirc, hehe mitt alias är X

Y7 <Mongo_Bongo> Blåbär: :-(så dumt

Y8 *** HXH has joined <XX.net

Y9 <Elf> Rimfrost jo det har du nog rätt i

Y10 <Blåbär> Mongo_Bongo Något.

Y11 <Rimfrost> Elf: Så, vad har du haft för dig då?

Y12 *** HXH Quit (Client Quit)

Y13 <redhawk> StageDoll: akta dej för mog jag är en gammal gubbe ;-P

Y14 <redhawk> *mig

Y15 <Blåbär> Åh jag hatar det här.

Y16 <StageDoll> redhawk, vilket av dem ska jag söka på?

Y17 <lawyer> Blåbär: =)

Y18 <redhawk> sök på X

Y19 <Elf> Rimfrost jo XX var här och hälsa på i helgen, vi hade jättekul

Y20 <Blåbär> Det är ju rätt lustigt hur allt helt plötsligt blir till skit samtidigt.

Y21 <Mongo_Bongo> mm'

Y22 <Blåbär> Crap crap crap.

Y23 <Mongo_Bongo> Ska äta glass tror jag

Y24 <StageDoll> redhawk: tack så mkt =)

Y25 <redhawk> SÄLJES! Xkonto! "X" snygg pressbild på köpet! 30kr eller högst bjudande ;-P

Y26 <Rimfrost> Elf: Vad bra! Det är alltid kul att ha jättekul =>Själv trodde jag att min vän skulle bli alkoholförgiftad, han avslutade nämligen sin halvliter vodka med att hinka i sig en halv flaska absint... Det var lite läskigt

Y27 *tamiste tackar tamiste

Y28 <Elf> Rimfrost oj det kan jag förstå

Y29 <tamiste> haha =)

Y30 <tamiste> ojkk

Y31 <tamiste> fel

Y32 <Elf> tamiste hehe

Y33 <redhawk> StageDoll: e du kvar?

Y34 <StageDoll> redhawk: jaa? klart

Y35 *** Se Quit (Quit: CGI:IRC 0.5.1 (EOF))

Y36 <redhawk> StageDoll: kalmar ;-P haha du e kanske för ung men finns det nån shyst rockbar där?

Y37 <StageDoll> redhawk: klart finns massvis

Y38 <StageDoll> jag tänker inte bli äldre heller

Y39 <Elf> Rimfrost händer det något kul framöver då?

Y40 <redhawk> StageDoll: smart.. man vill inte bli äldre..

Y41 <lawyer> 3½ dygn kvaaar woho

Y42 <StageDoll> redhawk: ingen vill de

Y43 <StageDoll> redhawk: ingen vill de

Y44 <Rimfrost> Elf: Usch nej, bara läxor, läxor, läxor och brist på pengar, men i och för sig så är jag ledig vecka 44 och då blir det väl en hel del festande och umgänge med vännerna, vilket är kul... Och du då, vad är dina planer för unika, otroligt roliga framtidsnöjen?

Y45 <redhawk> StageDoll: nope.. men det är för sent för mig ;-P

Y46 <Elf> Rimfrost ja höstlovet ja, villket datum börjar det?

Y47 <StageDoll> redhawk, inget är försent. Hur gammal är du?

Y48 <redhawk> StageDoll: såg du inte det i pressen ? ;-P ja e 21

Y49 <Rimfrost> Elf: På måndag vecka 44 som sagt... skall bli så skööönt!

Y50 <Elf> Rimfrost jo jag skall ju till borås och rollspelskonvent över allXa

Y51 <Elf> Rimfrost du vet inte villket datum det är då?

Y52 <StageDoll> redhawk: okej => alltså jag vill bara ha nån att prata med

Y53 <StageDoll> ska gå nu min tid är ute här

Y54 <StageDoll> GODNATT alla

Y55 <redhawk> StageDoll:ja med..

Y56 *** StageDoll Quit (Quit: CGI:IRC 0.5.1)

Y57 <Rimfrost> Elf: Hm... trettioförsta tror jag... aha, vad roligt med rollspelskonvent (inte för att jag har någon aning om vad ni pysslar med då, men det låter kul)!

Y58 <Elf> Rimfrost det är väldigt roligt
Y59 <Elf> Rimfrost hold on
Y60 *crypton budddha skywalker drar sinljussabel
Y61 <Elf> crypton lol
Y62 <crypton> Elf: jo
Y63 <Elf> Rimfrost tänkte leta upp sveroks text om konvent, men jag fastnade på vägen
Y64 <crypton> Elf: din syrra fick ont i magen av glassen
Y65 <Rimfrost> Elf: Det är lugnt..
Y66 *** faan has joined <XX.net
Y67 *faan arg
Y68 <Elf> Rimfrost <http://www.sverok.se/index.php?id=konvent> så
Y69 <faan> Elf: jag hatar min data
Y70 <Elf> crypton säger du det?
Y71 *** tamiste Quit (Quit: CGI:IRC 0.5.1 (Ping timeout))
Y72 *** faan is now known as tamiste
Y73 <tamiste> yeah
Y74 <Wampire> hej tamiste
Y75 <tamiste> Wampire: hejsan
Y76 <Elf> tamiste urch ja
Y77 <tamiste> Elf: den cp:a sej igen...hatar den
Y78 *Blåbär suckar.
Y79 *ulv slaps Bourbon (his soon neighbor) with a big truck *
Y80 *** Tordon has joined <XX.net
Y81 <Wampire> tamiste mår du bra?
Y82 <Elf> ulv huh, vad har du nu kokat ihop?
Y83 <tamiste> Wampire: joodå..lite smått irriterad bara
Y84 <Wampire> tamiste åh neeej varför då?
Y85 *** Entertainer_ has joined <XX.net
Y86 <tamiste> Wampire: för min data loggar ur mej från chatten på nått sätt så jag inte kan komma in med mitt namn hahah
Y87 <Elf> nu skall jag röka dååå
Y88 <Rimfrost> Elf: Det låter mkt kul det där, borde kanske hitta på något sådär lite mer unikt att göra själv någon gång... kanske börjar bli dags att hyra häst en dag och ge sig ut i skogen innan det blir snö..
Y89 <lawyer> Elf: röka?!
Y90 *** Bluestar has joined <XX.net
Y91 <lawyer> Bluestar: god afton.
Y92 <Bourbon> ulv: ska du flytta hit heller?
Y93 <Entertainer_> hm..
Y94 <mizzie^> ulv skall dy flytta till e-tuna ?
Y95 <mizzie^> du

Y96 <Bluestar> lawyer: god kväll
Y97 <Elf> lawyer ja jag har fått ett återfall, tyvärr
Y98 <ulv> Elf: måste flytta, har nu en kallhyra på 6500:- + 1200:- i el på vintern. Jag har fått, slängt på mig, en lika stor lägenhet i eskilstuna för 2800:- i mån.
Y99 <lawyer> Elf: aoch!
Y100 *** Janzon has joined <XX.net
Y101 <lawyer> Bluestar: allt väl?
Y102 <Elf> ulv aah okej!
Y103 <Wampire> tamiste okej, då är det inget livsfarlig iaf
Y104 <Elf> ulv men då är ju alla roliga utom X samlade i e-tuna då
Y105 <Elf> lawyer äsh jag slutar ikväll igen, ingen fara
Y106 <Mongo_Bongo> Eskilstuna
Y107 <Bluestar> lawyer: helt okej, väldigt trött dock.. hur är det själv?
Y108 <ulv> Elf_ så jag tjänar på att flytta till e-tuna och ta bilen till jobbet varje dag istället för att bo kvar i sthlm... cp.
Y109 <Bluestar> Elf: god kväll på sig
Y110 <lawyer> Elf: meh. jag bor inte i e-tuna. & jag är rolig..
Y111 <lawyer> Bluestar: samma lika
Y112 *** Rimfrost Quit (Quit: CGI:IRC 0.5.1 (EOF))
Y113 <tamiste> Wampire: joo för jag blir galen
Y114 <Mongo_Bongo> Jag vill inte flytta till Eskilstuna
Y115 *** vit_lilja has joined <XX.net
Y116 <Mongo_Bongo> Även om tigrarna är fina
Y117 *** Entertainer_ Quit (Client Quit)
Y118 <vit_lilja> ångrade mej...
Y119 *** josse has joined <XX.net
Y120 <Elf> lawyer det har du rätt i
Y121 <Elf> lawyer förlåt
Y122 <Bourbon> josse hello =)
Y123 <Bluestar> lawyer: gjort något kul i helgen?
Y124 <Elf> men nu måste jag gå
Y125 <Mongo_Bongo> Elf: Vilka är de andra roliga i E-tuna?
Y126 <josse> Bourbon: hallå
Y127 <Bourbon> josse: talar i tel.. brb
Y128 <Bluestar> Elf: du går utan att ens hälsa på mig?! vad är det för sätt?
förolämpad
Y129 <josse> Bourbon: ja bara ropa till=)
Y130 <vit_lilja> gilbert..de ni
Y131 <toy> boff
Y132 *tamiste är äcklad

- Y133 <ulv> Bourbon: Vad är Skiftinge för område i Eskilstuna? Fint, dåligt rykte eller vad?
- Y134 <Blåbär> Mongo_Bongo Varför heter du inte X?
- Y135 <Bourbon> ulv: no no! håll dig borta därifrån!
- Y136 <Bourbon> =/
- Y137 <Mongo_Bongo> Blåbär: För att jag känner mig Mongo_Bongo
- Y138 <vit_lilja> ajsing..
- Y139 <ulv> Bourbon: ?? så illa?
- Y140 <lawyer> Elf: mm okej då
- Y141 <Bourbon> ulv: pratar i tel brb
- Y142 <ulv> Mongo_Bongo: Hur ska vi då känna igen dig?
- Y143 <lawyer> Bluestar: festade i fredags (sjöng kareoke) & igår var jag på modevisning på Lava
- Y144 <Blåbär> Mongo_Bongo Aha. Smart.
- Y145 <Mongo_Bongo> ulv: Hmm..ja det vet jag inte
- Y146 <Mongo_Bongo> =)
- Y147 <Bluestar> lawyer: wow, vad kul
- Y148 <Blåbär> Undra hur jag ska kunna göra klart den här skiten. Doh.
- Y149 <ulv> lawyer: då har du nog träffat X... =)
- Y150 <Blåbär> Kanske en macka gör allt bättre.
- Y151 <lawyer> ulv: huh?
- Y152 <Mongo_Bongo> Mitt huvud
- Y153 <lawyer> Bluestar: jaa, min kompis gick. var så jäääkla stolt

Bilaga 2: Nyckel till chattsamtal

Nyckeln nedan är sammanställd med hjälp av Djuric (2005), Mansen (2006) och ovan omnämnda experter (CH/JP/SP). Här finns förklaringar av specialord, tecken, smilisar och förkortningar för att underlätta läsningen av uppsatsen.

Förklaringar av specialord och teckenanvändning

Asterisk	Asterisk används för att visa kroppsspråk i handlingsmarkör, t.ex. <i>*rullar runt och skrattar*</i> / <i>*gråter</i> . Tre asterisker används för att visa att en ny deltagare loggat in på chattrummet. Detta visas automatiskt av programmet, t.ex. <i>*** Namn has joined the channel</i> . Asterisk används också när man rättar ett stavfel i tidigare text. Om jag t.ex. skriver <i>mog</i> istället för <i>mig</i> , rättar jag det genom att skriva ett nytt yttrande strax efter: <Namn> <i>*mig</i> .
Användarnamn	Användarnamn är ett alias, smeknamn eller tilltalsnamn som man använder på hemsidan när man chattar.
Java	Java-program är ett chattprogram som alla har tillgång till genom ett vanligt Internetmodem.
Kanal	Kanal är samma sak som hemsida eller chattrum.
Logga in	Att logga in betyder att man går in på hemsidan genom att skriva in sitt användarnamn och ett eventuellt lösenord.
mIRC	mIRC-programmet är ett gratis nedladdningsbart program, och mIRC förutsätter att man kan ladda ner program själv och används därför ofta av den lite mer rutinerade chattaren.
Nätikett	Nätikett är de regler man följer på Internet i chattsamtal för god etik och samtalston bland deltagarna.
Tilltal	När man tilltalar en annan deltagare adresserar man yttrandet. Tilltalet motsvarar ungefär att titta på den man talar till i ett muntligt samtal. Det kan skrivas lite olika: <i>Namn hur mår du?</i> <i>Namn: hur mår du?</i> <i>Namn_ hur mår du?</i>
Vinkelparentes	Vinkelparentes visar vem det är som talar, dvs. avsändaren. Det syns först på raden med: <Namn> <i>yttrande</i>

Smilisar:

: -)	glad
=)	glad
: -D	skrattar
:)	glad, skämtar
; -)	skämtar, flirtig, glimten i ögat
:)	skämtar, flirtig, glimten i ögat
; -Pglad, lite retsam	
:P	räcker ut tungan, retas
: -(ledsen, arg, besviken
:(ledsen, arg, besviken
:	likgiltig, uttråkad
: [uttråkad, ledsen
: /	småsur, skeptisk
: -(ledsen, gråter
: (ledsen, gråter
: '(ledsen, gråter
: ?(ledsen, gråter
: ~(ledsen, gråter
: <	jätteleadsen
: -C	sur
; -(arg, blåtira
> : <	ilsken
: -V	skriker rakt ut
=X	mina läppar är förseglade
%-(förvirrad
: -6	utmattad
X-(dog precis
8-O	förvånad, chockad
: -Q	röker
: ~	förkyld
O: -)	ängel
] : ->	djävul
: -{	mustasch
: -l	vampyr
: -)	dreglar
: -x	pussar
: O	gapar/har stor näsa
B)	cool i solglasögon
B: -)	solglasögon på huvudet
: ~: -\	Elvis

*<:-) jultomten

Förkortningar

Det kan finnas en skillnad i intensitet på förkortningen beroende på om man väljer gemener eller versaler, men ibland är det bara ett stilval, som t.ex. att man skriver all text med små bokstäver. Jag har dock skrivit in båda varianterna med ett snedstreck mellan (FÖRKORTNING/förkortning).

Nedan följer förklaringar av förkortningar på svenska och engelska, detta för att vedertagna internationella förkortningar på Internet är engelska och de används även i svenska yttranden. Förkortningarna står i bokstavsordning, men när de innehåller siffror sorteras de efter uttal.

Svenska

@---}----	en cyberros.
also	alltså
asg	asgarvar
asså	alltså
cs	ses
d	det
e	är
iaf	i alla fall
iofs	i och för sig
lixom	liksom
lr	eller
ngt	något
ngt	något
oxå	också
p&k	puss och kram
sl	småler
tebax	tillbaka
3vligt	trevligt
å	och

Engelska

A/S/L a/s/l	Age/sex/location (ålder/kön/plats)
ASAP/asap	As soon as possible (så snart som möjligt)
BRB/brb	Be right back (kommer strax tillbaka)
BTW/btw	By the way (förresten)
CU/cu	See you (vi ses)
CUL8R/cul8r	See you later (vi ses senare)
f/m?	female/male? (kvinna/man?)
F2F/f2f	Face to face (ansikte mot ansikte)
FYI/fyi	For your information (för din kännedom)
GAL/gal	Get a life (skaffa dig ett liv)
HAND/hand	Have a nice day (ha en bra dag)
IMHO/imho	In my humble/honest opinion (enligt min enkla mening)
IOW/iow	In other words (med andra ord)
IRC/irc	Internet Relay Chat (chatt-)
IRL/irl	In real life (i verkliga livet)
J/K j/k jk	Just kidding (skojar bara)
LOL/lol	Laughing out loud (skrattar) Man skrattar högre om man skriver med stora bokstäver.
NW!/nw!	No way! (inte en chans!)
OIC/oic	Oh I see (aha, jag förstår)
PITA/pita	Pain in the ass (irriterande person eller företeelse)
R/r	Are (är)
ROTFL/rotfl	Rolling on the floor laughing (rullar skrattande runt på golvet)
TIA/tia	Thanks in advice (tack på förhand)
U/u	You (du)
W8/w8	wait (vänta)
WAM/wam	Wait a minute (vänta en minut)
WB/wb	welcome back (välkommen tillbaka)