



”Spelar du in samtalet?”

En studie om privatpersoners inställning till och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal.

”Are you recording the conversation?”

A study of individuals' attitudes and needs of the recording of phone calls.

Rashwan Lazkani | rashwan.lazkani@gmail.com

Christoffer Lyckholm Skeneby | christoffer.lyckholm@gmail.com

Kandidatuppsats i Informatik

Report No. 2010:050

ISSN: 1651-4769

Abstrakt

Den här studien handlar om inspelning av mobiltelefonsamtal. Studiens syfte var att undersöka privatpersoners inställning samt behov av inspelning av mobiltelefonsamtal och identifiera hur de anses kunna dra nytta av denna funktionalitet. För att få reda på huruvida privatpersoner förhåller sig till detta intervjuades 15 respondenter utifrån en kvalitativ ansats. I studiens insamlade material framkom det att respondenterna hade blandade åsikter kring inspelning av mobiltelefonsamtal. Den viktigaste aspekten som framkom under studien var hanteringen av känslig information och hur den personliga integriteten skall skyddas från kränkning. Baserat på de utmaningar som identifierades i studien har ett stort behov varit att kunna använda de inspelade samtalen för att lyssna igenom vad som har sagts under samtalen, men även för att påvisa vad som har sagts. Något som var förvånande i studien var att många var skeptiska kring delningen av känslig information och hur individers integritet skall skyddas från kränkning, trots detta var majoriteten av respondenterna positiva till de fiktiva funktioner av delning för de inspelade mobiltelefonsamtalen och såg sig ha ett behov för att använda dem. Resultatet som vi fått fram är att det finns ett behov till inspelning av mobiltelefonsamtal bland privatpersoner och att de flesta har en positiv inställning till denna funktionalitet, samtidigt finns det faktorer som tillit till andra individer och integritetsaspekter som kan göra att individer väljer att inte använda vissa funktioner.

NYCKELORD:

Inspelning av mobiltelefonsamtal, inställning, behov, funktionalitet, känslig information, integritet.

Abstract

This study is about recording phone calls. The aim of this study was to examine individuals attitudes and needs of recording phone calls and identifies how they considered taking advantage of this functionality. To find out whether individuals relate to it, 15 interviews were made from a qualitative perspective. The study-collected material revealed that the respondents had varied views about the recording of phone calls. The major point that emerged during the study was the treatment of sensitive information and how privacy should be protected from violation. Based on the challenges that were identified in the study there was a strong need to use the recorded conversations to listen to what has been said during the conversations but also to prove what has been said. Something that was surprising during the study was the fact that many respondents were sceptical about the sharing of sensitive information and how individual privacy should be protected from violation. Despite of this, a majority of respondents was positive about the fictitious functions of recorded phone conversations and a majority seemed to have a need to use them. The result that we come up with is that there is a need for recording mobile phone conversations among private persons, and that most respondents have a positive attitude towards this functionality, but that there are factors that trust in other individuals and the integrity aspects that can make individuals choose not to use some functions.

KEYWORDS:

Recording of phone calls, attitudes, needs, functionality, sensitive information, privacy

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
1.1 Syfte.....	6
1.2 Avgränsningar	6
1.3 Disposition	7
2. Relaterad forskning.....	8
3. Teoretisk referensram	10
3.1 TAM (Technology Acceptance Model)	10
3.2 Tillämpningen utav TAM i studien	12
4. Metod.....	15
4.1 Metodval.....	15
4.2 Datainsamling	15
4.2 Urval	16
4.3 Beskrivning av intervjupersonerna	16
4.4 Beskrivning av intervjufrågorna	17
4.5 Genomförande av intervjuer	18
4.6 Analys av data	19
5. Resultat	20
5.1 Inställning till och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal	21
5.2 Delning av känslig information	23
5.3 Personlig Integritet.....	24
6. Diskussion.....	26
6.1 Inställning till och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal	26
6.2 Integritet och delning av känslig information	27
6.3 Reflektioner	28
7. Slutsats	31
8. Referenser	32

1. Inledning

Alla personer som äger en nyare mobiltelefon har möjligheten att dra nytta utav tekniska resurser som tidigare inte var möjliga. Mobiltelefonen har blivit en teknisk resurs som innefattar mer än bara samtal. Med dagens mobiltelefoner kan användare exempelvis koppla upp sig mot Internet, uppta ljud, filma videosekvenser, ta emot och skicka e-post, skicka SMS samt MMS etcetera (Bolin, 2005). Idag brukar dessa mobiltelefoner vara så pass avancerade att de kallas för Smartphones¹ (Zheng & Ni, 2006). I och med dessa användningsområden medför detta att mobiltelefonen idag inte bara används för verbal kommunikation (Ling, 2004).

Mot bakgrund av den nuvarande teknikutvecklingen så finns det tecken på att inspelning av mobiltelefonsamtal kan få en betydande roll i samhället. Detta eftersom tekniken finns där och det i de flesta stora mobilplattformar idag har möjlighet att utveckla eller redan ta del av befintlig teknologi för inspelning av mobiltelefonsamtal. Frågan är hur pass stort behovet från tänkta och befintliga användare är men framförallt vilken inställning de har till denna funktionalitet i framtiden. Det är detta som denna studie kommer att adressera.

Det finns idag redan sådana möjligheter i många mobiltelefoner eller möjligheter att ladda ner applikationer eller programvara för detta ändamål. Ett exempel på en sådan applikation är TotalRecall från Killer Mobile (www.killermobile.com) som tillåter användaren att spela in, lyssna på inspelade mobiltelefonsamtal och dela med sig av de inspelade samtalen via en Webblänk. Dess användningsområde och funktionaliteter är dock begränsad idag, eftersom användarna oftast enbart kan spela in mobiltelefonsamtalet och lyssna på det inspelade samtalet via mobiltelefonen. Ett annat exempel är applikationen Evernote (www.evernote.com) som gör det möjligt att spara anteckningar i form av både text och ljud. Applikationen tillåter även att användarna kommer åt dessa via webbportaler och applikationer på olika mobila plattformar.

Med tanke på de utvecklade tekniska funktionerna i dagens mobiltelefoner kan användarna utföra allt från att spela in ljud, ta kort och spela in video med mobiltelefonen. Många utav dessa tjänster kan integreras med andra, genom exempelvis de sociala tjänster på Internet som Facebook (www.facebook.com), YouTube (www.youtube.com), Twitter (www.twitter.com) etcetera.

Den här uppsatsen presenterar en studie med fokus på de enskilda individerna och deras syn på inspelning av mobiltelefonsamtal både för privata och arbetsrelaterade kontexter och för att se om behovet finns för denna tjänst. Studien kommer även gå in på individens tankar kring framtida funktioner kring inspelning av mobiltelefonsamtal. Däribland sociala

¹ En Smartphone är en mobiltelefon som är ett mellanting mellan handdator och mobiltelefon. En Smartphone kallas oftast Smartphone då denna oftast har möjligheter till att ladda ner applikationer och har ett QWERTY-tangentbord, antingen med fysiska knappar eller simulerat på bildskärmen.

funktioner i form av att dela med sig av mobiltelefonsamtal och funktioner för att lyssna på ett tidigare mobiltelefonsamtal.

1.1 Syfte

Studiens syfte var att undersöka privatpersoners inställning och behov utav inspelning av mobiltelefonsamtal och identifiera hur de anses kunna dra nytta av denna funktionalitet. En viktig aspekt med studien var att undersöka om det fanns ett intresse kring inspelning av mobiltelefonsamtal och på så sätt ta reda på om användarna även kan tänka sig att använda denna funktionalitet. Mot bakgrund av den nuvarande teknikutveckling som sker av sociala tjänster såsom att dela video, bilder, status etcetera. Därför var detta en viktig del med studien att ta reda på om inspelning av mobiltelefonsamtal också kan användas som en social tjänst som delning av de inspelade mobiltelefonsamtalen. Genom studiens syfte löd vår frågeställning:

- *Vilken inställning har privatpersoner till inspelning av mobiltelefonsamtal och vilket behov ser dem?*

Med denna öppna frågeställning var avsikten att identifiera huruvida privatpersoner förhåller sig till inspelning av mobiltelefonsamtal, men även vara beredda på andra frågor och diskussioner som eventuellt kan förekomma.

1.2 Avgränsningar

Studien avgränsades till hur privatpersoner förhöll sig till inspelning av mobiltelefonsamtal. Detta gjordes eftersom avancerad inspelningsfunktionalitet är tillgänglig i många mobiltelefoner. Detta gör att användare av mobiltelefoner till en stor målgrupp för sådan funktionalitet och gör privatpersoner till en stor potentiell målgrupp för sådan funktionalitet.

1.3 Disposition

I kapitel 2 (Relaterad forskning) redogörs för relaterad forskning som har relevans till studien eller bygger vidare på annan forskning. Kapitel 3 (Teoretiskt ramverk) behandlar modellen TAM (Technology Acceptance Model) som är det ramverk som tillämpats i studien. Kapitel 4 (Metod) redogör för den datainsamlingsmetod som använts vid studien, vidare presenteras även urvalet, de respondenter som deltagit i studien och hur analysen av den empiriskt insamlade materialet gått tillväga. I kapitel 5 (Resultat) presenteras resultatet och de olika utmaningarna som analyserats. Vidare i kapitel 6 (Diskussion) diskuteras de centrala aspekterna som redovisades i kapitel 5 (Resultat) och en reflektion kring studien och genomförandet av densamma. Detta i form av en diskussion där respondenternas syn på inspelning av mobiltelefonsamtal behandlas och deras inställning och behov kring densamma analyseras och diskuteras utifrån det vetenskapliga ramverket TAM. I kapitel 7 (Slutsats) presenteras en slutsats för studien. Slutligen i kapitel 8 (Referenser) listas de referenser på den litteratur som använts i studien.

2. Relaterad forskning

Många är idag eniga om att mobilkommunikation har ökat informationsbyten mellan individer (Arminen & Weilenmann, 2008). I och med att mobilkommunikationen har ökat bland individer hävdar forskarna Cheng, Kay m.fl. (2004) att den ökade mängden kommunikation gör att individer i större utsträckning än tidigare lättare kan glömma av, förvränga, eller missa mycket av vad som sägs eller tas upp vid samtal och diskussioner. Cheng, Kay m.fl. (2004) menar att man med hjälp av tekniska hjälpmedel indirekt kan stödja individers minnesförmåga. De tar i studien upp att man med hjälp av ljudinspelning och videoinspelning kan göra det som individen upplever beständigt genom att spara ljud och video. På så sätt menar de att individer kan gå tillbaka till vad som tidigare upplevts. Författarna menar att dessa tekniker kan hjälpa individer på så sätt att det tillåter användaren att se tillbaka på sådant som inträffat i vardagen. Tanken är enligt dem att förbättra förmågor som saknas eller till stor del saknas hos individer. I studien tar Cheng, Kay m.fl. (2004) upp minnet som en typisk förmåga hos individer som man med hjälp utav ovanstående teknologier kan underlätta för individer.

Idag pratas det i mobiltelefoner i olika kontexter där miljön och de man pratar med bland annat påverkar samtalet. Esbjörnsson och Weilenmann (2005) menar att det finns en utmaning i att göra mobiltelefonen och dess tjänster kontextmedvetna. För det första menar de att det kan vara mindre lämpligt i många kontexter att ringa och framförallt ta emot samtal eftersom användaren inte själv styr över de samtal som tas emot. För det andra menar de att användare ibland inte vill bli besvärad utan i stället vill ha ett privat utrymme. Weilenmann (2003) menar precis som Esbjörnsson och Weilenmann (2005) att platsen i många fall kan ställa till med bekymmer, detta beror delvis på att den som ringer inte vet vart den personen han eller hon ringer till befinner sig. Samtidigt kan många samtal störas via exempelvis bakgrundsljud och genom detta kan de som pratar inte uppfatta all information som sägs i samtalet.

För att uppnå kontextmedvetna samtal argumenterar Weilenmann & Leuchovius (2004) i sin studie för att teknik i form av lokalisering behövs. Författarna tar upp att formuleringen av lokaliseringen för mobilsamtal är knuten till den verksamhet som måste göras mellan två människor. Vidare i studien talar författarna om att tillverkare, leverantörer och teleoperatörer arbetat mycket på att utforma såkallade platsbaserade tjänster (Weilenmann & Leuchovius 2004). Dessa platsbaserade tjänster kan komma i användning för att lokalisera var exempelvis motparten befinner sig.

Mancini, Thomas m.fl. (2009) menar att användningen av sociala tjänster i mobiltelefonen och den delning av personlig information som individerna gör med hjälp utav dessa begränsas av individens privata preferenser. De menar vidare att det finns olika gränser som utgör för en persons privatliv och tar bland annat upp att personliga värderingar samt hur man som individ ser på etik och moral i en viss situation påverkar vad som bör hållas privat

för tillfället och inte enbart kontextuella faktorer som tid, plats och händelser. Författarna tar även upp att sociokulturella preferenser och subjektiva faktorer om hur individen förhåller sig till det virtuella samhället.

Studien som kommer att bedrivas skiljer sig från de studier som använts i detta avsnitt på det sätt att denna studies syfte är att undersöka privatpersoners inställning och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal och identifiera hur de anses kunna dra nytta av denna funktionalitet. Gentemot Weilenmanns (2003) forskning där Weilenmann (2003) använt ljudinspelning som en metod för att samla in data till sina studier och inte undersökt huruvida individer förhåller sig till inspelning av mobiltelefonsamtal. Från Cheng, Kay m.fl. (2004) påstående om att man i många avseenden kan förbättra individens vardag genom tekniska och datorbaserade lösningar. Har denna studie forskat vidare kring detta och hur detta möjligen kan vara ett alternativ att använda ljudinspelning av mobiltelefonsamtal som en lösning.

3. Teoretisk referensram

I detta kapitel redovisas det vetenskapliga ramverket som tillämpas i studien, hur det används och vad dess relevans är till studien. Först beskrivs TAM och sedan redogörs hur TAM tillämpats i studien.

3.1 TAM (Technology Acceptance Model)

TAM (Technology Acceptance Model) är ett teoretiskt och matematiskt ramverk som kan tillämpas för att undersöka vad för intentioner användarna har till tekniska entiteter² (Lee, Kozar m.fl., 2003). Om intentionen är hög så är chansen hög att de accepterar teknologin som de använder eller som de eventuellt i framtiden kommer att använda (Lee, Kozar m.fl., 2003). Med intention avses individers inställning och behov till tekniska entiteter. TAM:s huvudsakliga användningsområde är enligt Lee, Kozar m.fl. (2003) att undersöka användarnas acceptans av befintliga tekniska entiteter, framförallt i form av IT-system och datorbaserade -programvaror, där acceptansen berör faktorer som individers inställning till teknologin och dess behov av att använda den (Lee, Kozar m.fl., 2003).

"[...] the Technology Acceptance Model (TAM) is considered the most influential and commonly employed theory for describing an individual's acceptance of information systems." (Lee, Kozar m.fl., 2003, s. 752).

TAM härstammar från omkring mitten av 1980-talet och har sedan dess tillämpats i många olika kontexter, allt från forskning inom informationssystem till interna rapporter inom organisationer (Lee, Kozar m.fl., 2003). Lee, Kozar m.fl. (2003) tar i artikeln bland annat upp TAM:s historiska utveckling, hur modellen har tillämpats genom tiderna och hur TAM är möjlig att tillämpas idag samt i framtiden. Syftet med deras studie var att bekräfta validiteten hos TAM som teoretisk modell för att mäta individers behov av en viss teknologi (Lee, Kozar m.fl., 2003). I artikeln redovisar författarna sin analys utav totalt 101 olika studier eller rapporter där TAM har tillämpats. De olika studierna som bedrivits³ visar enligt dem på att modellen är välbeprövad samt väl omarbetad och anpassad för att kunna tillämpas på olika tekniska entiteter (Lee, Kozar m.fl., 2003).

"TAM has been applied to different technologies (e.g. word processors, e-mail, WWW, GSS, Hospital Information Systems) under different situations (e.g., time and culture) with different control factors (e.g., gender, organizational type and size) and different subjects (e.g. undergraduate students, MBAs, and knowledge workers), leading its proponents to believe in its robustness." (Lee, Kozar m.fl., 2003, s. 753).

² En teknisk entitet/entiteter avser IT-system, ICT-system och programvara.

³ Detta fram till att studien publicerades år 2003.

Utifrån deras forskning menar de att TAM-undersökningar påverkas av olika faktorer, de tar exempelvis upp den tekniska entiteten som undersöks, vilka som använder den, vilken miljö och i vilket sammanhang den används i (Lee, Kozar m.fl., 2003). TAM är med andra ord ett ramverk som ständigt förändras och anpassas efter den teknologin som undersöks. Lee, Kozar m.fl. (2003) menar att detta har varit en stor orsak till att TAM har utvecklats och kommer att utvecklas med tiden (Lee, Kozar m.fl., 2003).

TAM och dess beståndsdelar

Enligt Lee, Kozar m.fl., (2003) är TAM ett teoretiskt och matematiskt ramverk som består av olika delar och steg. En av dessa är så kallade "Major variables" (hädanefter huvudvariabler) vars syfte är att hjälpa de som använder sig av TAM att kategoriserar individers användning och uppfattningen av en viss teknologi i olika grupper (Lee, Kozar m.fl., 2003). Anledningen till att man kategoriserar in i huvudvariabler är att man vill få en bredare bild av olika aspekter kring individers acceptans av tekniska entiteter (Lee, Kozar m.fl., 2003). Kategoriseringen görs vanligen i PU (Perceived Usefulness) och PEOU (Perceived Easy of Use) (Lee, Kozar m.fl., 2003). Som det tidigare nämnts i detta avsnitt kan TAM anpassas efter den kontext undersökningen sker i, vilket även påverkar valet av huvudvariabler. Med hjälp av dessa två variabler kan man exempelvis få en bild över användbarheten (PU) respektive användarvänligheten (PEOU) (Lee, Kozar m.fl., 2003).

Utöver olika typer av huvudvariabler kategoriserar man in användandet av teknologin i externa variabler. Syftet är att hjälpa de som använder ramverket att mäta acceptansen kring olika aspekter som ingår i individers användning och uppfattningen av den tekniska artefakten. Enligt Lee, Kozar m.fl. (2003) kan externa variabler anpassas efter studiens kontext (Lee, Kozar m.fl., 2003). Vidare menar de att externa variabler användas för att mäta flera olika aspekter kring individer acceptans, däribland för att mäta hur individer uppfattar entitetens användningsområde, entitetens användbarhet i olika situationer eller hur väl den tekniska entitetens används i olika situationer etcetera (Lee, Kozar m.fl., 2003).

"[...] TAM has progressed continually during that time and was elaborated by researchers, resolving its limitations, incorporating other theoretical models or introducing new external variables, and being applied to different environments, systems, tasks, and subjects." (Lee, Kozar m.fl., 2003, s. 768).

För att få fram ett matematiskt värde på hur pass mycket användaren accepterar en teknisk entitet kan man använda sig av matematiska formler (Lee, Kozar m.fl., 2003). Detta kommer inte att redovisas i detalj då denna studies anpassning av TAM ramverket inte involverar användningen av dess matematiska komponenter. Kortfattat handlar den matematiska delen av ramverket om att få fram ett värde på acceptans mellan olika huvudvariabler samt kring olika aspekter om hur individer uppfattar den tekniska artefakten, d.v.s. de externa variablerna.

3.2 Tillämpningen utav TAM i studien

I studien tillämpades modellen TAM (Technology Acceptance Model) som ett vetenskapligt ramverk vid utformandet och utförandet av studien. Detta vid utformandet av intervjufrågorna samt vid analysen av det empiriskt insamlade material (Se Kapitel 4). Vidare användes TAM som ett verktyg för att hitta mönster om hur respondenterna förhöll sig till inspelningar av mobiltelefonsamtal i olika kontexter. För att därefter få en bild över huruvida respondenterna inställning kring tekniken.

Den huvudsakliga anledningen till valet av TAM för studien var att modellen stämde överens med det syfte och frågeställning studien hade, vilket i korthet handlade om att undersöka slumpmässigt intervjuade privatpersoners behov av att spela in mobiltelefontelefonsamtal samt deras åsikter om hur de kan tänkas sig använda inspelningarna i vardagen och arbetet. En annan anledning var att det insamlade materialet som intervjuerna genererade i stor utsträckning bestod av privatpersoner åsikter och reflektioner kring inspelning av mobiltelefonsamtal. Ramverket underlättade därför vid utformandet av intervjufrågorna och för att vetenskapligt analysera, jämföra och finna mönster i de kvalitativa intervjuerna.

Som det togs upp tidigare så beror utformandet av en TAM undersökning i stor grad på i vilken kontext den utförs i. Detta inkluderar till exempel vilket problemområde som ska undersökas, undersökningens avgränsning och vilken/vilka den tekniska entitetens användningsgrupper är. TAM Ramverket som användes riktade in sig på de externa variablerna i form av PU och PEOU.

I studien tillämpades TAM:s olika beprövade Externa variabler i intervjuerna och vid analysen av insamlade data. På så sätt kunde forskningsfrågan besvaras och ett resultat om huruvida respondenternas inställning och behovet av funktionaliteten kunde redovisas. Valet av de externa variablerna berodde på ett antal anledningar. För det första hade Lee, Kozar m.fl., (2003) analyserat och forskat kring användningen av TAM i 101 olika studier och kommit fram till hur relevanta de Externa variablerna var i förhållande till PU (Perceived Usefulness) och PEOU (Perceived Easy Of Use). De hade vidare kommit fram till vilka som var de mest användbara samt relevanta Externa variablerna från studierna. För det andra så hade det visats att några Externa variabler hade haft stor relevans i andra TAM studier som bedrivs inom liknande områden som denna studie. För det tredje så valdes dem Externa variablerna i relation till denna studies syfte. Nedan följer förklaringar till valet utav respektive Externa variabel samt hur den tillämpades i kontexten att undersöka individens inställning till och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal samt olika aspekter kring detta. Variablerna nedan är hämtade från: Lee, Kozar m.fl. (2003).

- **Computer Attitude:**

Användes för att se hur respondenterna förhöll sig till befintliga program och funktioner som möjliggör inspelning av samtal i mobiltelefoner samt för att se hur de förhöll sig till fiktiva funktioner som kan användas till de inspelade mobiltelefonsamtalen. Data i form av huruvida de intervjuades accepterade, d.v.s. gillar eller ogillar tekniken kunde med denna variabel analyseras.

- **Complexity:**
Användes för att se hur pass svår eller enkelt respondenterna ansåg att tekniken som fanns i deras eventuellt befintliga mobiltelefoner för inspelning och användning av inspelade mobiltelefonsamtal var. Detta för att få en förståelse för komplexitetsfaktor kan vara ett hinder för användning av sådana applikationer.
- **Compability:**
Användes för att se om respondenterna hade behov av att använda teknologin i vardagen och i arbetet, det vill säga se i viken existerade kontext det fanns behov för användning av en sådan teknologi, detta för att se om respondenten ansåg att tekniken hade något värde och om det fanns behov för densamma.
- **Job Relevance:**
Användes för att få specifik data om hur respondenterna eventuellt hade använt inspelning av samtal och mobiltelefonsamtal inom arbetet samt som de eventuellt tidigare använt inom arbetet. Om så var fallet få en bild över huruvida det var relevant för arbetet och arbetsmålen eller inte. Detta för att få en kompletterad bild till den Externa variabeln Compability över huruvida teknik som möjliggör inspelning utav mobiltelefonsamtal var relevant för respondenterna i arbetet.
- **Personal Innovativeness:**
Användes för att se om respondenterna var villiga att testa eller använda ny funktionalitet, i studiens fall för att se om det fanns ett behov och intresse för de fiktiva funktionerna för mobiltelefoninspelning som presenterades i intervjuerna för respondenterna.
- **Computer Anxiety:**
Användes för att se om respondenterna kände oro eller en viss rädsla med funktionaliteter som möjliggör inspelning av mobiltelefonsamtal samt de fiktiva funktionerna som presenterades i intervjuerna. Detta inkluderade även hur de såg på tekniken och de fiktiva funktionerna ur ett etisk och integritetsperspektiv.
- **Subjective Norms/ Social Influence**
Användes för att se om respondenterna ansåg att deras sätt att prata i mobiltelefonen förändras om de vet att samtalet är inspelat eller om de tror sig anse det när de vet att mobiltelefonsamtalet är inspelat. Detta för att få en bild över huruvida respondenternas beteende förändras eller inte i detta sammanhang.
- **Prior Experience:**
Användes för att se om respondenternas uppfattning kring inspelning av mobiltelefonsamtal ändrads efter presentationen av tekniken samt de fiktiva funktionerna samt efter respondentens reflektion kring densamma under intervjuerna.
- **Observability**
Användes för att se vad respondenternas ansåg om delning utav mobiltelefonsamtal till andra personer, det vill säga respondenternas uppfattning om huruvida

mobiltelefonsamtalen ska vara delbara och därmed iakttagbara av andra personer i olika sammanhang. Faktorer som hur delning av inspelningar kan påverka ens sociala system berörs även.

4. Metod

I detta kapitel redovisas de datainsamlingsmetoder som använts i studien, urvalet av intervjupersoner, tillvägagångssätt för att utföra intervjuerna samt tillvägagångssättet vid analysen av det empiriskt insamlade materialet. Utöver detta presenteras de respondenter som medverkade i studien.

4.1 Metodval

Studien har haft ett empirisk fokus genom kvalitativa intervjuer. En viktig aspekt kring valet av denna metod var delvis att en kvalitativ intervju handlar om att upptäcka och identifiera den intervjuades subjektiva uppfattningar kring ett fenomen (Patel & Davidson 2003). Metodvalet valdes även eftersom intervjuerna kunde formas och följdfrågor kunde ställas under intervjuens gång. Patel och Davidson (2003) tar även upp att det är viktigt att de datainsamlingsmetoder man väljer för sin studie beror på den kontext de utförs i. Studiens syfte var att undersöka privatpersoners inställning och behov för inspelning av mobiltelefonsamtal och identifiera hur de anses kunna dra nytta av denna teknologi. Detta grundande valet av datainsamlingsmetod för studien som var av kvalitativa intervjuer.

4.2 Datainsamling

I studien genomfördes 15 stycken intervjuer som var av semistrukturerad karaktär, vilket kombinerar strukturerade och ostrukturerade intervjufrågor som innebär att man använder både öppna och stängda frågor. Vidare så har intervjuaren dels ett manus för vägledning, men även kan komplettera med följdfrågor (Roger & Sharps, 2007).

Studien bestod huvudsakligen av kvalitativa metoder där studiens material användes för att upptäcka och identifiera de intervjuades subjektiva uppfattningar kring inspelning av mobiltelefonsamtal. Den kvalitativa utgångspunkten samt den kvantitativa metod som användes i studien i kombination med den vetenskapliga modellen TAM⁴ användes för tolkningen av studiens insamlade material. Vidare presenteras kort valet av studiens intervjufrågor samt en beskrivning av varför just dessa användes för att få tillräckligt med data för att gå vidare med studien.

⁴ I avsnitt tre beskrevs olika variabler ur ramverket TAM som tillämpades på data från de utförda intervjuer som gjordes.

4.2 Urval

Studiens urval grundade sig på att få en bredare bild om hur olika privatpersoner i Göteborg förhöll sig till inspelning av mobiltelefonsamtal och åt vilka ändamål denna tjänst eventuellt kan användas. Därför grundades studiens urval på privatpersoner som intervjuades på offentliga platser i Göteborg. Intervjuerna utfördes med personer i olika åldersgrupper för att få en större bredd i materialet. Innan studien var målsättningen att få en jämn fördelning på intervjuerna mellan män och kvinnor. Dessvärre uppfylldes inte detta mål, utan studien fick istället riktas på att få en jämn fördelning mellan olika åldersgrupper.

4.3 Beskrivning av intervjupersonerna

Respondent 1: Kvinna, 21 år och studerar. Som använder en Smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 2: Man, 29 år och som arbetar. Som inte använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 3: Man, 28 år och som studerar. Som använder en smartphone och har spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 4: Man, 21 år och som studerar. Som använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 5: Man, 22år och som studerar. Som använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 6: Man, 32 år och som studerar. Som använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 7: Kvinna, 35 år och som arbetar. Som använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 8: Man, 61 år och som arbetar. Som använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 9: Man, 26 år och som studerar. Personen använder inte en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 10: Kvinna 32 år som och arbetar. Personen använder inte en smartphone och har spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 11: Kvinna 32 år och som arbetar. Som använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 12: Man 26 år och som studerar. Personen använder inte en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 13: Man 23 år och som studerar. Som använder en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 14: Man 21 år och som arbetar. Personen använder inte en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

Respondent 15: Man 20 år och som studerar. Personen använder inte en smartphone och har aldrig spelat in ljudsamtal via sin mobiltelefon tidigare.

4.4 Beskrivning av intervjufrågorna

Formuleringen av de intervjufrågor som använts under studien gjordes med hjälp av böckerna *"interaction design"* (Sharp & Rogers 2007) och *"den kvalitativa forskningsintervjun"* (Kvale & Brinkmann 2009). Böckerna tog bland annat upp allmänna riktlinjer för hur en intervju ska se ut och gick in i detalj för hur en intervju ska anpassas efter specifika syften. En viktig aspekt för studien var formuleringen av intervjufrågorna. För det första eftersom det var viktigt att få privat personers åsikter om inspelning av mobiltelefonsamtal även om de inte tidigare använt sig av denna funktion eller om de inte haft eller har en mobiltelefon med denna funktion. För det andra var det viktigt eftersom den data som intervjuerna genererar vara kopplad till ramverket TAM. I början av studien användes ett manus för intervjuerna, som sedan ändrades till mer öppna frågor där de intervjuade personerna utvecklade de svar de gav och att följdfrågor ställdes till dem. Detta medförde en effektivare och mer relevant insamling av data än tidigare. De intervjufrågor som användes under studien var kopplade till TAM-ramverket med hjälp utav TAM-variabler, detta medförde att olika mönster kunde urskiljas.

Uppdelningen av intervjufrågorna i studien var indelade enligt följande delområden:

- Personlig information
- Erfarenheter kring inspelning av mobiltelefonsamtal
- Synsätt på funktion och tjänster
- Integritet och konsekvenser

För att få en bredare uppfattning kring respondenternas inställning och behov till inspelning av mobiltelefonsamtal i olika kontexter skapades så kallade fiktiva funktioner för att utmana

respondenternas tankar. Dessa fiktiva funktioner togs fram som en del av studien. De fiktiva funktioner som presenterades för respondenterna var följande:

- En funktion för att spela in mobiltelefonsamtalet och lyssna på dessa via en webbportal samt via mobilen?
- En funktion för att som visualiserar samtalet och låter användaren se statisk och tidslinjer över samtal.
- En funktion för som automatiskt omvandlar tal till text och visualiserar detta på mobiltelefonskärmen eller datorskärmen
- En funktion för att kategorisera mobiltelefonsamtal
- En funktion för att dela med dig av mobiltelefonsamtal till andra.

4.5 Genomförande av intervjuer

De intervjuer som gjordes för studien pågick under en månads tid, med första intervjun i början av april och den sista intervjun i slutet på april. Respondenterna var anonyma. De intervjuer som utfördes var slumpmässiga och genomfördes huvudsakligen på Lindholmen i Göteborg. Under intervjun deltog författarna till rapporten, där den ena ställde frågor enligt manuset och den andra var med och ställde följdfrågor samt förde anteckningar över respondenten som blev intervjuad. De respondenter som intervjuades fick i intervjun besvara och reflektera över frågorna och de fiktiva funktionerna som presenterades. En viktig del för intervjuerna var att intervju en person i taget. Detta eftersom personen som intervjuades inte skulle påverkas av svar från andra personer i närheten. Intervjuerna genomfördes i två omgångar. Den första omgången resulterade i intervjuer på 5-6 minuter. Efter en viss omarbetning av intervjufrågorna resulterade intervjuerna i 9-12 minuter. Omarbetningen av intervjufrågorna grundade sig på att respondenterna fick bättre möjligheterna till att utveckla sina svar.

Detta utgjorde att studien fick mer material att arbeta med och det material intervjuerna genererade transkriberades direkt efter respektive intervju för att inte gå miste om något som sagts eller antecknats under intervjun. För att uppta ljud från intervjuerna användes en mobiltelefon med inbyggt inspelningsprogram.

4.6 Analys av data

De olika delområden som de semistrukturerade intervjuerna var uppdelade i utgjorde grunden för analysarbetet av den insamlade kvalitativa och kvantitativa materialet. Det empiriska material som respektive intervju genererade transkriberades och behandlades separat för att identifiera relevant data för studien och till de teman som intervjumanuset bestod utav. Vidare så urskiljdes och analyserades de intervjuades svar på de frågorna som ställts, detta utifrån det vetenskapliga ramverket TAM och dem TAM-variabler som valdes samt utifrån studiens frågeställning och syfte. Allteftersom analysen utav respektive analys genomfördes urskiljdes mönster som skillnaden och likheter mellan intervjuerna och en rikare bild växte fram. Slutligen bröts det analyserade materialet ner i mindre delar för att se hur privatpersonerna förhåller sig till inspelning av mobiltelefonsamtal i olika kontexter, för att på så sätt få en klar bild om deras behov av inspelningar av mobiltelefonsamtal samt över vilka olika utmaningar som kan finnas med inspelning av mobiltelefonsamtal. Detta gjordes utifrån olika TAM-variabler.

För att koppla ihop svaren från respondenterna med de externa TAM-variabler som tagits fram gjordes följande: Utifrån analysen av det insamlade material fördelades de externa TAM-variabler under följande rubriker:

- Inställning till och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal
- Delning av känslig information
- Integritet

Rubrikerna ovan togs fram eftersom dem var genomgående i det insamlade material från respondenterna. För att ange att ett visst svar skulle kopplas ihop med de TAM-variabler som tagits fram, analyserades data och varje svar från varje respondent placerades under en lämplig variabel och rubrik.

5. Resultat

I detta kapitel redogörs de viktigaste aspekterna som urskiljdes ur den kvalitativt insamlade data från respondenterna. Inledningsvis presenteras de främsta aspekterna kring individens syn på inspelning av mobiltelefonsamtal och fiktiva funktioner vid inspelning av mobiltelefonsamtal. Vidare redogörs dessa kortfattat utifrån individens inställning och behov kring sådan funktionalitet. Slutligen redogörs deras inställning i detalj av de centrala teman integritet och konsekvenser som urskiljdes vid analysen.

Intervjuerna började med en öppen fråga om respondenten spelat in ljudkonversationer via mobiltelefonen tidigare eller inte. Utifrån det insamlade materialet visade resultatet i studien på att många respondenter till en början i intervjuerna var kritiska till inspelning av mobiltelefonsamtal. För det första ansåg många av respondenterna att de inte hade ett behov av denna funktionalitet. För det andra visades det även att vissa av respondenterna grundade sina svar på att de inte hade tillräckligt med kunskap kring användningen av funktionaliteten. För det tredje hade alla respondenter inte denna funktionalitet i de mobiltelefoner som de använde.

Efter att författarna fått en bild över respondenternas inställning kring inspelning av mobiltelefonsamtal, presenterades de fiktiva funktioner för respondenterna. När respondenterna reflekterade över dessa syntes en trend bland de intervjuade personerna där majoriteten blev positivare till inspelning av mobiltelefonsamtal, både arbetsrelaterat men även för privat bruk. Då det gällde arbetets relaterade situationer tyckte respondenterna att de främsta användningsområdena var för att dela med sig utav arbetsmaterial bland olika projektmedlemmar, spela in samtal för att sedan kunna analysera vad som har sagts och kunna påvisa vad som har sagts under muntliga kontrakt som knutits. Då det gällde inspelning av mobiltelefonsamtal för privatbruk var de främsta användningsområdena för respondenterna att påvisa vad som har sagts under olika förhållanden såsom samtal med kundservice, men även påvisa vad som har sagts med personer som chefer, familjemedlemmar etcetera. Det var även viktigt för respondenterna att kunna gå igenom olika samtal eftersom de ibland inte hört vad motparten har sagt då det har varit oljud i bakgrunden.

Den främsta aspekten kring inspelning av mobiltelefonsamtal var hur pass viktigt det var för respondenterna med integritetsfaktorer. Respondenterna ansåg att integritetsfaktorerna var viktiga för användningen av befintliga inspelningstjänster samt de fiktiva funktionerna som presenterades för dem under respektive intervju. Integritetsfaktorerna som togs upp av dem inkluderade oron för att den personliga integriteten skulle kränkas, detta framförallt när de sociala tjänsterna som presenterades som delning av ljudfiler för inspelade mobiltelefonsamtal till andra personer. Vid användning av mobiltelefoninspelningar i detta sammanhang fanns delvis en rädsla för att datorfilerna skulle kunna komma att hamna i fel händer, men även en rädsla för att de spelade ljudfilerna kan spridas vidare på sociala

tjänster såsom Facebook (www.facebook.com), YouTube (www.youtube.com), Twitter (www.twitter.com) etcetera. Dock så var flera av respondenterna positiva till denna funktion då de såg användningsområden för delningsfunktionen vid projektarbeten och inom arbetet där kollegor, klienter eller projektdeltagare kunde ha användning av ljudinspelningarna i olika kontexter. Oron för den egna och andras integritet fanns även vid uppladdning av data till servern där flera av respondenterna tog upp att säkerheten var viktigt vid uppladdning av ljudfiler till servrar. Överlag var respondenterna positiva till inspelning av mobiltelefonsamtal och de olika fiktiva funktioner som presenterades för dem.

Vidare så framgick det av respondenterna i vilka kontexter och användningsområden och vilka användningsområden dem kunde tänkas använda mobiltelefoninspelningar och de fiktiva funktionerna. Nedan följer analysen av intervjuerna i sin helhet.

5.1 Inställning till och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal

För att först få en inblick huruvida respondenterna hade spelat in konversationer via mobiltelefonen eller inte, fick de frågan om de använt denna tjänst tidigare. Detta var en avgörande fråga kring deras uppfattning och om de senare skulle ändra uppfattning efter att de fiktiva funktionerna presenterats för dem. I studien visade det sig att endast 3 personer (20 %) av respondenterna använt denna teknologi tidigare. Detta gav utgångspunkten att 12 personer (80 %) av respondenterna inte hade använt denna funktionalitet. Detta berodde enligt respondenterna bland annat på att de inte visste att denna funktionalitet eventuellt fanns i deras mobiltelefoner, men även att de ansåg sig ha för lite kunskap om hur funktionaliteten fungerade. Några enstaka respondenter betraktade även funktionaliteten som för avancerad samt för svårtillgänglig i sina mobiltelefoner. En annan del som var genomgående i de flesta intervjuer var att många av respondenterna inte visste hur det inspelade mobiltelefonsamtalen skulle komma till nytta och hade därför svårt att se behovet av denna funktionalitet. Detta berodde enligt respondenterna på olika faktorer, bland annat på att kunskapen kring denna funktionalitet var låg för några av respondenter, men många kände även att de inte hade ett behov för denna funktionalitet innan de fiktiva funktionerna presenterades av författarna. Detta märktes vid presentationen av de fiktiva funktionerna att respondenterna började se egna användningsområden och scenarion där ljudinspelning av mobiltelefonsamtal kan komma till användning. Detta medförde att alltfler respondenter började se ett behov och på så sätt ändrade de successivt inställning och blev mer positiva till inspelning av mobiltelefonsamtal. Detta betonades utav respondent 1, där följande sades:

Respondent 1: "[...] Ja varför skulle man vilja spela in samtal och kategorisera dem?"

Författarna: "Jo för att om du exempelvis pratar med din chef och han/hon säger att du ska arbeta dessa två dagar och då säger du att du inte kan och då svarar han okej och kanske kommer några dagar senare och säger att du inte dök upp då du skulle jobba men då är det ju bevisat att du sagt nej."

Respondent 1: "Nu har jag ändrat uppfattning! För att det har hänt en hel del gånger och det är svårt att få rätt mot chefer ibland"

Att många av respondenterna inte visste hur det inspelade mobiltelefonsamtalen skulle komma till nytta och därför hade se svårt att se behoven för denna teknologi var tydligt. Allteftersom intervjuerna pågick och respondenterna reflekterade kring ämnet började majoriteten att ändra inställning men även se behov och användningsområden för inspelning av mobiltelefonsamtal. Utav de 12 personer (100 %) som inte använt denna teknologi tidigare och/eller inte kände att de hade ett behov av denna funktionalitet ändrade 5 personer (42 %) uppfattning efter att de fiktiva funktioner som tagits fram under studien presenterades för respondenterna. Ett exempel på detta var respondent 12:

"Något riktigt behov kanske jag inte har [...]"

Allteftersom intervjun pågick fick respondent 12 mer information om i vilka sammanhang funktionalitet kunde användas och i vilka kontexter den kunde tillämpas i. Detta medförde att personen reflekterade över olika användningsområden där han ansåg att funktionalisten kunde komma till användning. I slutet på intervjun sades följande:

Författarna: " vad hade du sagt om vi säger att du exempelvis kan använda denna tjänst till att spela in viktiga konversationer som tas upp muntligt, spela in då du pratar med kundservice eller om din chef ringer och tar upp något muntligt och sen säger nej, men då har du ju bevis för vad som egentligen har sagts."

Respondent 12: " Precis, precis det är skitbra. Såsätt är det bra. Då kan man ju säga till honom att du jag spelar in samtalet men nu är det ju lagligt så då är det inga problem på den fronten, men all teknik har ju en nytta och så finns en baksida så frågan är om nyttan överväger det negativa liksom. "

Det var även många av respondenterna som kände ett behov för inspelning av mobiltelefonsamtal. Detta exempelvis vid muntliga kontrakt, kommunikation inom organisationen via mobiltelefoni samt för att påvisa vad som har sagts under olika förhållanden. Detta förklarar bland annat respondent 10 som är jurist och ser inspelning av mobiltelefonsamtal som ett viktigt redskap i arbetet:

"Det gör jag då mina klienter kräver det ibland [...] att jag spelar in samtal så att dem kan se vad som har sagts och sådana saker. Det är ju inte olagligt så varför inte? Bra i arbetet, hjälper mig mycket i arbetet. [...] i vissa fall spelar man in det för att man ska få bevis på vad som har sagts [...]"

Respondent 11 som arbetar som receptionist på en bank, hävdade att inspelning av mobiltelefonsamtal kan komma till nytta för att påvisa vad som har sagts under olika förhållanden:

"[...] vissa saker man tar upp, vissa saker där vissa hävdar att man inte sagt vissa saker i sådana situationer [...]"

Det fanns även respondenter som inte använt denna funktionalitet tidigare men var positiva till vad denna funktionalitet kan användas till. Respondent 5 var ett exempel på detta som reflekterade över olika scenarios för hur denna funktionalitet kan användas:

”När jag exempelvis pratar med kundservice eller någon chef och ska bestämma någonting. Då är det väldigt bra och ha detta inspelat då det gäller muntlig information så att man vet vad som har sagts och när det har sagts. Jag hade använt dem för att bevisa vad som hade sagts, inte som bevismaterial att du har fel och jag har rätt utan. Då vet man exakt vad som har sagts och vad man har kommit överrens om”.

Att använda denna funktionalitet för att påvisa vad som har sagts upplevde även några andra utav de respondenter som varit med i studien. Respondent 11 hade inte spelat in mobiltelefonsamtal tidigare, men hade en positiv inställning till många aspekter av de funktionaliteter som presenterades:

”Jo med jobbet vissa saker man tar upp vissa saker där vissa hävdar att man inte sagt vissa saker i sådana situationer och samma sak med familjen så det hade varit bra”.

Det framkommer med andra ord i studien att inspelning av mobiltelefonsamtal kan komma till nytta både inom arbetet men även för privat bruk. Många av de åsikter respondenterna hade skiljde sig gentemot varandra, men ett tydligt mönster syntes då integritet aspekter togs upp. Där respondenterna kände en viss oro kring att samtalen som spelas in kan innehålla känslig information som kan spridas och hamna i fel händer.

5.2 Delning av känslig information

Många av de respondenter som ingick i studien var kritiska och kände en viss oro till vad som kommer att ske med de inspelade mobiltelefonsamtalen efter att de har spelats in och delats eller hamna på en Webbserver. När respondenterna fick frågan kring en funktion om delning av mobiltelefonsamtal, var det många som antydde att de inspelade mobiltelefonsamtalen kan hamna i fel händer och läggas upp på Internet. Detta betonade respondent 13, som ansåg att det kan bli problematiskt om de inspelade mobiltelefonsamtalen hamnar i fel händer:

”[...] om jag hade behövt göra det så hade jag varit jätte försiktig för att hamnar det i fel händer så hade det varit illa [...].

Många av respondenterna delade denna uppfattning och var överrens om att delning av känslig information är en viktig aspekt. Detta betonade respondent 3 som beskrev hur personer som blivit inspelade kan känna om de inspelade mobiltelefonsamtalen hamnar i fel händer:

”[...] mycket missnöje, fruktansvärt mycket missnöje.”

Respondent 4 betonade även detta och förklarade hur de personerna som man spelar in kan känna då de blivit inspelade:

"[...]Att folk blir missnöjda över att man spelar in dem, kanske. Det är en integritets aspekt, moraliskt aspekt. Alla kanske inte vill att man spelar in. När man har spelat in dem kanske de motsäger sig eller inte tycker det är bra".

Trots att en del av respondenterna kände att de hade behov för inspelning av mobiltelefonsamtal i arbetet var det många utav dem som kände en oro kring inspelning av mobiltelefonsamtalen. Respondent 13 menade att det är viktigt att den känsliga informationen som inspelningar av mobiltelefonsamtal kan medföra inte hamnar i fel händer:

"[...] använder du det i en arbetssituation t.ex. och en chef säger massa saker, företagshemligheter, då kan inte det föras vidare, dem ska inte föras vidare men du kanske ska ha dem för personligtsyfte liksom men de e ganska enkelt beroende på var de hamnar någonstans att se dem liksom [...]"

Trots att vissa av respondenterna betonade hur viktigt det är att inspelningarna inte hamnar i fel händer, kunde de tänka sig att använda denna funktionalitet. En av dem var Respondent 10 som var jurist och betonade följande:

"Om det kommer i fel händer så är det ju inte bra men jag använder ju dem för att visa dem till mina klienter och efter varje mål så brukar jag kasta filerna. Bara den kontexten i arbetet sedan tar jag bort dem helt enkelt."

Respondenten använde inspelning av mobiltelefonsamtal i arbetet för att spela in vad olika personer säger. Detta för att exempelvis använda dem inspelade mobiltelefonsamtalen för att kunna återgå till vad som tidigare har sagts och vid ett senare tillfälle dela med sig av ljudfilerna till sina klienter.

5.3 Personlig Integritet

Under intervjun fick respondenterna besvara vad de ansåg att konsekvenserna kring ljudinspelning av mobiltelefonsamtal och användning av de fiktiva funktionerna kan bli. Nedan tas respondenternas syn på den personliga integriteten upp.

Majoriteten av respondenterna var eniga om att det är viktigt att integriteten är skyddad vid användning av funktionaliteten, detta framförallt vid delning av mobiltelefoninspelningar och upplandning av inspelningarna till webbserverar. Förekomsten av att delning av känslig information kan ske diskuterades av respondenterna i det avseende att integriteten kan kränkas hos individer. Detta i form av att de inspelade samtalen kan komma att innehålla känslig information som privatpersoner och organisationer vill hålla privat. Detta medför enligt majoriteten av respondenterna att integriteten kan kränkas eftersom den känsliga informationen kan komma i fel händer. Detta betonade respondent 5, som tog upp olika

integritetsaspekter hos både privatpersoner och organisationer. Respondent 5 talade även om tilliten för de som ska få de inspelade filerna men även för tekniska aspekter kring delning av filer över Internet:

”Dels så kan personers integritet komma till skada genom att de inspelade filerna kan hamna i fel händer, på så sätt kan den personens integritet komma ur spel om den inspelade filen kommer i fel händer. [...] detta kan även vara fel då varje person har rätt till ett eget utrymme och åsikter, liksom jag vill inte att alla ska veta vad jag tycker om olika sammanhang. [...]. En annan viktig aspekt kring integritet är organisationers, kommer att vara, är exempelvis om en organisation hemligheter hamnar i fel händer så kan detta leda till negativa konsekvenser. [...] Detta handlar även om tillit, alltså om huruvida en organisation men även om folk är villig att lita på de som ska få de inspelade filerna.”

Flera respondenter menade även på att tilliten och privatlivet är en viktig faktor för användningen av funktionalitet för delning av mobiltelefonsamtal. En del av respondenterna betonade att inspelning av mobiltelefonsamtal kan missbrukas, detta genom att ett samtal kan spelas in utan motpartens vetande och sedan publiceras på den sociala webben. Men enligt lagen behöver man inte berätta för motparten att samtalet spelas in. Detta kan medföra att samtalet sprids av personen som spelat in samtalet utan motpartens samtycke. Vilket medför att funktionaliteten kan missbrukas, detta betonade intervjuperson 12 som uttryckte sig enligt följande:

”[...] om någon hade spelat in mig och lagt upp det på nätet så hade jag ju blivit pissed”

6. Diskussion

I detta kapitel diskuteras och analyseras de centrala aspekterna som redovisades i kapitlet resultat med hjälp av det teoretiska ramverket TAM. Detta i form av en analytisk och problematiserande diskussion där respondenternas syn på inspelning av mobiltelefonsamtal behandlas och deras inställning och behov kring densamma diskuteras. Slutligen avslutas kapitlet med reflektioner kring studien och genomförandet av densamma.

6.1 Inställning till och behov av inspelning av mobiltelefonsamtal

Det fanns en rad olika aspekter som kunde urskiljas från resultatet som var centrala för individers inställning och behov till inspelning av mobiltelefonsamtal. Nedan diskuteras dessa med hjälp utav variabler från det teoretiska ramverket TAM.

Det upptäcktes tidigt i analysen att respondenterna hade olika inställningar till inspelning av mobiltelefonsamtal. Detta påvisades genom att tillämpa variabeln Computer Attitude som berörde individers inställning till huruvida individen gillade eller ogillade befintlig och ny funktionalitet. Ur detta perspektiv kunde det urskiljas flera aspekter som redovisats i kapitlet resultat. För det första att respondenterna till en början i intervjuerna var skeptiska till att spela in mobiltelefonsamtal. Många av de tillfrågade såg sig inte ha ett behov av en sådan funktionalitet. För det andra urskiljdes det att respondenterna hade olika inställning till inspelning av mobiltelefonsamtal och funktionalitet som presenterades. Respondenterna såg olika användningsområden och behov i och med presentationen av de olika fiktiva funktionerna. En trend kunde ses kring respondenterna som fick en positivare inställning till inspelning av mobiltelefonsamtal och för de olika fiktiva funktioner som presenterades. Respondenterna var med andra ord öppna för att testa ny teknologi, de hade med andra ord en bra inställning till funktionaliteten som presenterades. Med andra ord hade deras inställning ändrats till denna teknologi under intervjuerna. Detta stämmer in på variabeln Prior Experience som beskriver huruvida individers uppfattning av en teknisk entitet har förändrats eller inte när ny teknologi har presenterats.

Som det har nämnts ovan var respondenterna till en början skeptiska till inspelning av mobiltelefonsamtal och de hade olika syn på funktionalitet. Vissa menade att de hade för lite kunskap kring denna funktionalitet och hur den kan användas. Samtidigt hävdade vissa att integriteten kan kränkas⁵ och vissa kände att de inte hade ett behov av att använda denna funktionalitet. Utifrån variabeln Complexity som berörde svårighetsgraden kring befintliga system, kunde en slutsats dras till att befintlig funktionalitet kan vara avancerade för användning för några utav respondenterna.

⁵ Integritet analyseras och diskuteras i nästa avsnitt.

En av de centrala aspekterna som urskiljdes från det insamlade materialet var att många utav respondenterna till en början i intervjuerna ansåg att det inte hade något behov av funktionaliteten. Detta var en trend som märktes bland majoriteten av respondenterna. Dock började de reflektera över funktionaliteten och såg användningsområden allteftersom intervjun fortgick. När de fiktiva funktioner presenterades medförde det att respondenterna började se möjliga behov där inspelning av mobiltelefonsamtal skulle kunna passa dem.

Många av respondenterna såg ett behov för denna funktionalitet i vardagen och i arbetsrelaterade kontexter. Detta relateras till variablerna Compability och Job Relevance som berörde individers behov för denna funktionalitet i vardagen respektive i arbetsrelaterade kontexter. Såväl som under diskussionen av variablerna Computer Attitude som Compability och Job Relevance var det många som ändrade uppfattning kring inspelning av mobiltelefonsamtal när de reflekterade över deras eget behov för funktionaliteten i dessa kontexter. Många respondenter insåg att funktionaliteten kunde ha användningsområden för dem och att den kunde hjälpa dem för att förbättra individers vardag på flera plan. Detta framförallt för att kunna gå tillbaka till information som tidigare sagts, för att exempelvis påvisa vad som har sagts, analysera samtal etcetera. Detta ligger väl i linje med Cheng och Kays m.fl. (2004) forskning där de kom fram till att teknologi för inspelning av ljud men även för inspelning av video kan hjälpa individer genom att indirekt stödja deras naturliga perception.

6.2 Integritet och delning av känslig information

I resultat kapitlet framkom det att många av respondenterna ansåg att delning av känslig information kan få negativa konsekvenser för den personliga integriteten. Många ansåg att delning av inspelade mobiltelefonsamtal till andra personer kan missbrukas och användas till negativa ändamål. Ett exempel som togs upp av många utav respondenterna kring detta var att filerna kan skickas vidare av den person man skickade filerna till. Vissa respondenter tog även upp att det fanns en tillitsfaktor vid delning av inspelade mobiltelefonsamtal, detta i form av om man ska lita på den som är ämnad att få dessa filer eller inte. Variabeln Computer Anxiety användes även för att diskutera om huruvida respondenterna kände oro eller rädsla med teknologier, i detta fall integritet. I resultat kapitlet framkom det att respondenterna tycktes ha en gemensam inställning kring delning av de inspelade samtalen och huruvida att individers personliga integritet bör skyddas vid sådana typer av funktionalitet. Trots att många utav respondenterna ansåg att den personliga integriteten var viktig var många positiva till den fiktiva funktionen för att dela med sig av mobiltelefonsamtal till andra. I och med detta blev det svårare att tolka hur respondenterna egentligen kände. Från respondenternas svar kunde två möjliga utfall ses. Där det första var att de i dem flesta avseenden hade en positiv inställning till funktionen samt att det höga behovet till delning av inspelade mobiltelefonsamtal övervägde de olika risker som denna

teknologi kan medföra. För det andra att en negativ eller delvis negativ inställning till teknologin kan leda till att denna funktionalitet användes av vissa enbart för privatbruk.

En del av de faktorer som gjorde att respondenterna kände en viss oro och en viss rädsla för inspelning av mobiltelefonsamtal var att de inspelade mobiltelefonsamtalen kan hamna i fel händer. Många av respondenterna menade på att hemlig och privat information kunde nå ut till obehöriga. För att minimera riskerna finns det idag olika säkerhets och auktoriserings tekniker som kan tillämpas för sådan funktionalitet för att göra detta så säkert som möjligt. Trots detta menade många respondenter på att det finns tillitsfaktorer som är svåra att undkomma d.v.s. litar man på den person man delar med sig av det inspelade mobiltelefonsamtalet eller inte? En annan faktor som togs upp var att den personen man litade på vid det tillfälle när man delade med sig utav det inspelade mobiltelefonsamtalet i framtiden inte litar på. Vidare kan även personer besluta sig för att använda det inspelade mobiltelefonsamtalet i negativa syften av olika anledningar, till exempel om man kommer i konflikt med varandra. De respondenter som poängterade i intervjuerna att de värnade om sin integritet och sitt privatliv kan i så fall endast komma att använda denna funktionalitet för privat bruk.

Utav de respondenter som var positiva till att dela med sig av de inspelade samtalen var många positiva till delning av mobiltelefonsamtalen i arbetsrelaterade situationer, men även i andra projektsammanhang. Många respondenter ansåg att dessa kan innehålla känslig information som inte får nå ut till obehöriga. Tolkat till variabeln Complexity kan detta medföra att det kan bli en komplex och svår situation att hantera eftersom att det kan vara svårt att hantera den data som skall delas på ett bra och säkert sätt. I och med alla säkerhetsaspekter var fortfarande många villiga till att testa en sådan funktionalitet. Detta framkom efter analys av variabeln Personal Innovation som handlade om hur villiga individer är att testa en ny funktionalitet.

6.3 Reflektioner

I detta avsnitt framförs reflektioner kring studien och genomförandet av densamma.

I början av studien valdes privatpersoner som målgrupp för att intervjua. Det visade sig vara enkelt att hitta personer för intervju. Dessvärre var det en större utmaning att hitta kvinnor som var villiga att ställa upp för en intervju, detta medförde att majoriteten av respondenterna var av det manliga könet. För att försöka få en jämn fördelning kring resultatet som presenterades i studien bland män och kvinnor försökte författarna presentera en jämn fördelning av den genererade data bland respondenterna. Detta lyckades författarna inte med och majoriteten av den genererade data som presenterades i resultat avsnittet var från de manliga respondenterna.

Dem första intervjuerna som genomfördes i studien var i förstahand ett sätt för att öka författarnas egen förståelse kring hur intervjuerna var uppbyggda, vilken data de genererade och huruvida respondenterna förstod frågorna. Genom att göra på detta sätt märktes det vad som kunde förbättras i intervjuerna och vilka frågor respondenterna inte förstod och ändringar kunde göras. Den största ändringen som gjordes var att mer öppna frågor lades till i intervjuerna där respondenterna fick möjligheten att utveckla sina svar genom att få det utrymme de behövde för att reflektera kring svaren. Även följdfrågor för detta ändamål ställdes under respektive intervju. Detta medförde att frågorna genererade bättre data som kunde användas i studien på ett bättre sätt. Av tidsmässiga skäl kunde endast de 15 intervjuer som genomfördes i studien användas, vilket hade ändrats om det har funnits mer tid för studien. Detta för att de första intervjuerna kunde ha förbättrats och att de var aningen tunna på information, men en viss del av intervjuerna kunde användas i studien och därför valde författarna att använda dessa.

Studie visade på nya innovativa funktioner när det gäller mobila tjänster och funktioner. Dessa användes som utgångspunkt i studien för att kunna reflektera och förstå individers inställning och graden utav behov till funktionalitet för inspelning av mobiltelefonsamtal. Syftet var vidare att med hjälp av de framtagna fiktiva funktionerna att ha ett diskussionsunderlag i intervjuerna för att på det sättet få en ökad förståelse till respondenternas behov. I och med detta var syftet inte att konstruerar helt nya behov för inspelning av mobiltelefonsamtal utan snarare att få en uppfattning av individers inställning och behov till denna funktionalitet.

Denna studie bygger vidare på tidigare forskning där fokus främst har varit inspelning som metod för datainsamling. Till skillnad mot Weilenmann (2003) och Esbjörnsson och Weilenmann (2005) där deras studier fokuserade mycket på detta i form av datainsamling bygger denna studie vidare på Cheng och Kays forskning. De menar på att inspelning av ljud och även upptagning av video kan ha en nyttig funktion för individer, som med hjälp av dessa kan kunna återgå till vad som tidigare gjorts och sagts. Vilket respondenterna i studien ansåg var ett av de huvudsakliga användningsområdena för ljudinspelningar av mobiltelefonsamtal. Weilenmann och Leckovich (2004) tar upp att platsen är viktig vid mobiltelefonsamtal då platserna är knuten till det samtal som görs mellan individer. Detta kan vara viktigt även vid inspelning av mobiltelefonsamtal eftersom man precis som vid konversationer via mobiltelefoner kan ha nytta av platsspecifik information om för att i inspelningen se vart samtalet ägde rum. Vissa av respondenterna hävdade att de inspelade mobiltelefonsamtalen kan komma till nytta. Detta eftersom vissa platser inte är lämpliga att föra konversationer på då exempelvis oljud kan förekomma och all information inte uppfattas. Genom att då lyssna på den inspelade filen kan individer kolla igenom vad som egentligen har sagts, detta stämmer överrens kring Cheng, Kay m.fl. (2004) att man i många avseenden kan förbättra individens vardag genom tekniska och datorbaserade lösningar. Detta för att hjälpa individer att komma ihåg.

Denna studie bör ses som en första studie där privatpersoners inställning och behov till inspelning av mobiltelefonsamtal undersöktes. Detta medförde att perspektivet på funktionaliteten blev generellt i och med att studien riktades sig in på privatpersoner och inte på någon specifik grupp eller organisation etcetera. Anledningen till denna utgångspunkt var att få en första bild över inställningen och behovet till denna funktionalitet. Denna utgångspunkt grundade sig även på att studien utfördes under en kortare period och på grund av tidsbrist inte kunde gå igenom många aspekter utan fokuserade på ett brett perspektiv i och med undersökande av privatpersoner och inte en organisation eller enskild gruppering etcetera. Denna studie kan därför öppna upp för fortsatta studier. Det som i så fall kan vara intressant att undersöka vidare kan vara olika kontexter och områden såsom organisationer, åldersgrupper etcetera. En annan viktig del är att se över möjligheterna till att realisera de fiktiva funktioner som tagits fram under studien, då det framgick att de flesta respondenter hade en positiv inställning till många av dessa fiktiva funktioner.

7. Slutsats

Den här studien visade att det finns ett behov till inspelning av mobiltelefonsamtal bland privatpersoner och att de flesta har en positiv inställning till denna funktionalitet. Studien visar även på att det finns faktorer som tillit till andra individer och integritetsaspekter som kan göra att individer väljer att inte använda vissa funktioner. Detta inkluderade funktionalitet för delning av mobiltelefonsamtal till andra samt uppladdning av de inspelade mobiltelefonsamtalen på en webbserver. För dessa funktioner var många utav respondenterna oroade för att deras konversationer skulle kunna hamna i fel händer. Detta medförde att deras inställning blev negativ till funktionaliteten i dessa avseenden. Trots detta var det många av respondenterna som kunde tänka sig använda sig av funktionaliteten då de såg ett behov av den. Behovet för de övriga funktioner var stort. Vid början av intervjuerna såg respondenterna oftast ett litet behov för inspelning av mobiltelefonsamtal. Men då funktionaliteten i form av de fiktiva funktionerna presenterades och respondenterna kunde reflektera över dem såg dem flera användningsområden med denna funktionalitet. Majoritet såg även ett eget behov för denna funktionalitet. Därmed kan man dra slutsatsen att det finns behov för den funktionalitet. Studien visade även att det finns olika utmaningar att ta hänsyn till kring inspelning av mobiltelefonsamtal. Flera utav dessa kan härledas till hur känslig information skall hanteras och hur den personliga integriteten skall skyddas. Många utav respondenterna kände även en viss oro för att deras konversationer skulle kunna hamna i fel händer. Detta medför att framtida tjänster kan komma att behöva möta upp den oro eller osäkerhet som respondenterna gett uttryck för, detta genom bland annat kryptering och auktorisering.

Utifrån studiens frågeställning som löd: *Vilken inställning har privatpersoner till inspelning av mobiltelefonsamtal och vilket behov ser dem?* Kan en slutsats dras till att majoriteten av respondenterna hade en positiv inställning till ljudinspelning av mobiltelefonsamtal. Trots att många var skeptiska till hur den känsliga informationen kan komma att hanteras såg majoriteten sig även ha ett behov för inspelning av mobiltelefonsamtal efter att de fiktiva funktionerna presenterats för dem.

8. Referenser

Artiklar:

Arminen, I. & Weilenmann, A. (2008) Mobile presence and intimacy—Reshaping social actions in mobile contextual configuration. University of Tampere, Dept. of Social Sciences, Finland & Göteborg University, Dept. of Applied IT, Göteborg, Sweden.

Bolin, G. (2005) *Stabila mobila trender*. Huddinge: Södertörn Universitet.

Cheng, W. Kay, D. & Golubchik, L. (2004) Total Recall: Are Privacy Changes Inevitable? Computer Science Dept. & IMSC University of Southern California, Computer Science Dept., EE-Systems Dept., IMSC, & ISI University of Southern California & Information and Computer Sciences University of California, Irvine.

Esbjörnsson, M. and Weilenmann, A. (2005) Mobile Phone Talk in Context, in Proceedings of CONTEXT '05, Springer Verlag Paris.

Lee, Y. & Kozar, A (2003). The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future. Communications of the Association for Information Systems (Volume 12, Article 50) 752-780.

Mancini, C., Thomas, K., Rogers, Y., Price, B., Jedrzejczyk L., Bandara, A., Nuseibeh, B. & Joinson, A. (2009). From Spaces to Places: Emerging Contexts in Mobile Privacy. Technical Report No 2009/08. United Kingdom: Department of Computing Faculty of Mathematics and Computing The Open University

Weilenmann, A. (2003) "I can't talk now, I'm in a fitting room": Availability and Location in Mobile Phone Conversations, Environment and Planning A, special issue on Mobile Technologies and Space, (ed) E Laurier, vol. 35 (9), 1589 – 1605, Pion Ltd.

Weilenmann, H. & Leuchovius, P. (2004) "I'm waiting where we met last time": Exploring everyday positioning practices to inform design. Interactive Institute and IT University of Göteborg.

Böcker:

Ling, R. (2004) *The mobile connection. The cell phone's impact on society*. (The Morgan Kaufmann Series in Interactive Technologies), Morgan Kaufman Publishers, an Imprint of Elsevier, San Francisco, CA 94111, 2004, 244pp.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Stockholm: Studentlitteratur AB.

Patel, R. & Davidson, B. (2003). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Stockholm: Studentlitteratur AB.

Sharp, H. Rogers, Y & Preece, J. (2007). *Interaction design: beyond human-computer interaction* (2nd edition). USA: John Wiley & Sons.

Zheng, P. & Ni, L. (2006) *Smartphone & next generation mobile computing*. San Fransisco: Morgan Kaufmann.

Webbsidor:

Evernote "Kom ihåg allt. | Evernote Corporation " <http://www.evernote.com/> (2 maj 2010).

Facebook "Välkommen till Facebook " <http://www.facebook.com/> (3 maj 2010).

KillerMobile "Killer Mobile Software - Builders of Killer Mobile Apps" <http://www.killermobile.com/> (2 maj 2010).

Twitter "Twitter" <http://www.twitter.com/> (3 maj 2010).

Youtube "YouTube - Broadcast Yourself " <http://www.youtube.com/> (3 maj 2010).