

Social interaktion

Daniel Bosk

Avdelningen för informations- och kommunikationssystem (IKS),
Mittuniversitetet, Sundsvall.

social.tex 1914 2014-08-26 13:33:45Z danbos

Översikt

- 1 Social interaktion
 - Ansikte mot ansikte
 - På varsin sida av mediet
 - Hur fungerar det idag?
- 2 Samarbete
 - Krav för samarbete
 - System
- 3 Diskussion
 - Social interaktion

Översikt

- 1 Social interaktion
 - Ansikte mot ansikte
 - På varsin sida av mediet
 - Hur fungerar det idag?
- 2 Samarbete
 - Krav för samarbete
 - System
- 3 Diskussion
 - Social interaktion

Social interaktion

- Hur fungerade social interaktion förr?
- Hur fungerar det idag?
- Ersätts ansikte-mot-ansikte med sociala medier?

Ansikte mot ansikte

- Tämligen ansträngningslöst för de flesta.
- Men är egentligen en väldigt komplicerad process.

Ansikte mot ansikte

Hälsningen

A: Hej.

B: Tjena!

C: Hejsan.

A: Allt bra?

C: Bara bra, själv?

A: Fint, hur är det med dig?

B: OK. Hur går det för er?

Ansikte mot ansikte

Konversationen

[SSJ78, via SRP11] fann följande regler:

- ① Nuvarande talare väljer nästa talare genom att ställa en fråga, inbjuda en åsikt, eller göra en begäran.
- ② En annan person bestämmer sig för att börja tala.
- ③ Nuvarande talare fortsätter att tala.

De appliceras i ordning och nästa regel tar vid när föregående misslyckas.

Ansikte mot ansikte

Avslutandet

Implicita eller explicita signaler för att man vill att konversationen ska avslutas:

Implicit En av personerna kollar på klockan.

Explicit "Oj, nu är jag sen, måste springa nu. Vi ses!"

A: OK, bye-bye.

B: Hejdå!

A: Hejdå!

C: Ses!

B: Ses!

Ansikte mot ansikte

- Har även back-channeling för att signalera att vi är med:
Uh-hu, umm, ahh, ...
- Ibland uppstår dock missförstånd:
 - Talaren upprepar sig, med viss betoning.
 - Använder även: Eh? Huh? Va?!

Ansikte mot ansikte

- De flesta är omedvetna om dessa "regler".
- Ibland bryts de – "så oförskämt!"

På varsin sida av mediet

- Hur ser det ut i sociala medier? (Telefon, e-post, chatt, SMS.)
- Blir det några fel? Hur åtgärdas dem?

På varsin sida av mediet

- Det har funnits många system för att socialisera på distans:
 - Xerox Media Space,
 - Cruiser,
 - Hydra,
 - VideoWindow.
- VideoWindow är från 1989.
- Studier visade att konversationen var oskiljbar från vanliga konversationer.
- Förutom att de pratade högre och enbart om själva systemet.
- De pratade mer med personer i samma rum.
- När någon försökte komma närmare någon i det andra rummet hade det motsatt effekt, kom längre ifrån kamera och mikrofon.

På varsin sida av mediet

Varför video?

- Ger mer känsla av närhet.
- Barn föredrar att visa saker [AKS10].
- Detta gör att Skype är populärt i hemmet.

På varsin sida av mediet

Varför ljud?

- Effektivare än enbart text [WGD09].
- Text är mer anonymt.
- Text ger mer tid för eftertanke.
- Text är enklare om man är många – svårt att skilja mellan många röster.
- Text ger multitasking.

På varsin sida av mediet

- Människor anpassar sig efter medium (teknologi).
- Pratar högre när de blir missförstådda via telefon.
- Längre turtagning vid videokonversationer [OWW93].
- Även mindre avbrott och mer ritualiserade hälsningar [OWW93].
- En-till-många-, många-till-en- och envägskonversation.
 - Facebook,
 - Twitter.

På varsin sida av mediet

Facebook och Twitter

- Användare kan sprida information med minutvis precision, exempelvis hur en skogsbrand rör sig eller skador vid jordbävning.
- Kan också starta eller stärka rykten genom att posta gamla eller rent av inkorrekta nyheter.
- Så de kan vara mer förvirrande än hjälpfulla ...

Hur fungerar det idag?

- Överbrygger både tid och rum.
- Många av oss spenderar flera timmar dagligen till att kommunicera online.
- 100-talet kontakter i adressboken.
- 100-talet vänner på Facebook.

Hur fungerar det idag?

En bättre formulering av frågan:

Fungerar det idag?

Översikt

- 1 Social interaktion
 - Ansikte mot ansikte
 - På varsin sida av mediet
 - Hur fungerar det idag?
- 2 Samarbete
 - Krav för samarbete
 - System
- 3 Diskussion
 - Social interaktion

Krav för samarbete

- Krävs koordination:
 - Diskussion,
 - imperativ koordinering,
 - statusuppdatering.
- Sker mycket med icke-verbal kommunikation:
 - Scheman, regler och konventioner,
 - delade externa representationer.

Krav för samarbete

- Samtal är centralt.
- Icke-verbal kommunikation används för betoning och ibland ersättning: exempelvis nickningar, vinkningar, handuppräckning.
- Formella möten har agenda, minnesanteckningar etc. för stöd.
- Scheman används för händelser.
- Regler används för att hålla ordning och reda, exempelvis kräva månatliga rapporter.

Krav för samarbete

Krävs medvetenhet:

Periferal är att känna av vad som händer fysiskt som socialt.

Situationell är att känna av vad som händer för att förstå information, händelser och hur våra handlingar kommer att påverka.

Krav för samarbete

Delade externa representationer

- Hjälpmiddel för att koordinera: checklistor, tabeller, att-göra-listor, . . .
- Ger extern information om
 - vem som gör vad,
 - när det görs,
 - var det görs,
 - när det är förväntat att bli klart,
 - till vem det går härnäst.

Krav för samarbete

- Viktigt att hitta balansen mellan mänsklig och maskinell kontroll.
- För mycket kontroll hos systemet ger rebelliska användare.
- För lite kontroll hos systemet gör att systemet bryts ned.
- Övervakning gentemot notifiering?

System Telepresence

- Utöver ljud och bild, skicka rörelser etc.
- Ge känslan av närvaro.



Figur : Ett telepresence-rum. Bild: [SRP11].

System

Co-presence

- När grupper finns på samma plats går det att använda teknologier för att stödja samarbete mellan dem, exempelvis smartboards, Surface, Wii och Kinect.



Figur : Exempel på copresence-verktyg. Bild: [SRP11].

System

Delade gränssnitt

- Delade (shared) gränssnitt måste bemöta kraven på periferal och situationell medvetenhet.
- Exempel: Google Docs.
- Finns stor potential för surfplattor.

Översikt

- 1 Social interaktion
 - Ansikte mot ansikte
 - På varsin sida av mediet
 - Hur fungerar det idag?
- 2 Samarbete
 - Krav för samarbete
 - System
- 3 Diskussion
 - Social interaktion

Diskussion om social interaktion

- Fungerar det idag?
- Hur har smartphones påverkat vår interaktion?
- Nomofob?

Referenser

- [AKS10] M. G. Ames, J. Kaye och M. Spasojevic. Making love in the network closet: the benefits and work of family videochat. I: *Proceedings of the 2010 Conference of Computer Supported Cooperative Work*, ss 145–154. ACM, 2010.
- [OWW93] B. O’Connaill, S. Whittaker och S. Wilbur. Conversations over video conferences: An evaluation of the spoken aspects of video-mediated communication. *Human-Computer Interaction*, (8):389–428, 1993.
- [SRP11] Helen Sharp, Yvonne Rogers och Jennifer Preece. *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*. Wiley, Chichester, 3:e utgåvan, 2011.
- [SSJ78] H. Sacks, E. Schegloff och G. Jefferson. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, (50):696–735, 1978.
- [WGD09] G. Wadley, M. R. Gibbs och N. Ducheneaut. You can be too rich: Mediated communication in a virtual world. I: *Proceedings of OZCHI 2009*, band 411, ss 49–56. ACM, 2009.