

**Perception av social styrka inom datormedierad
kommunikation - Går det att skapa en rättvis bild
av någon utifrån ett e-postmeddelande?**

(HS-IDA-EA-02-502)

Nell Fredriksson (a99nelfr@student.his.se)

*Institutionen för datavetenskap
Högskolan i Skövde, Box 408
S-541 28 Skövde, SWEDEN*

Examensarbete på det kognitionsvetenskapliga programmet under
vårterminen 2002.

Handledare: Martin G. Eriksson

**Perception av social styrka inom datormedierad kommunikation -
Går det att skapa en rättvis bild av någon utifrån ett e-postmeddelande**

Examensrapport inlämnad av Nell Fredriksson till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (B.Sc.) vid Institutionen för Datavetenskap.

[2002-06-05]

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är mitt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: _____

**Perception av social styrka inom datormedierad kommunikation -
Går det att skapa en rättvis bild av någon utifrån ett e-postmeddelande**

Nell Fredriksson (a99nelfr@student.his.se)

Sammanfattning

Människor tillskriver varandra egenskaper. Detta sker omedvetet och systematiskt och syftar till att underlätta förståelsen av omvärlden. Syftet med detta arbete har varit att undersöka i vilken utsträckning det är möjligt att utifrån vald språkstil i ett e-postmeddelande bedöma en persons egenskaper, vilket i denna rapport benämns en persons sociala styrka. En engelskspråkig undersökning har legat till grund för arbetet och tanken har – förutom ovanstående – varit att utröna hur väl ett experimentellt engelskspråkigt undersökningsresultat står sig under förhållandevis naturalistiska svenska förhållanden. Resultatet visar inte entydigt att språkstilen styr de egenskaper som författaren tillskrivs. Framräknade medelvärden ger en indikation på att kraftfullt formulerade meddelanden i större utsträckning bedömts som författade av personer besittande en hög social styrka, men endast ett fåtal av resultaten var statistiskt signifikanta. Bl.a. kan en viss skillnad i mäns och kvinnors bedömning skönjas, en skillnad som dock kan vara ett utslag av att grupperna storleksmässigt varit olika.

Nyckelord: attribution, sociala representationer, CMC, kognitiv lingvistik, e-post

Förord

Ett stort tack riktas till min handledare vid Högskolan i Skövde, Martin G. Eriksson, som med många goda råd, stöd och konstruktiv kritik, och med ett ousinligt förråd av uppmuntrande ord när mitt självförtroende vacklat, bidragit till att detta arbete blivit slutfört. Ett varmt tack också till examinator Paul Hemeren för kommentarer och förbättringsförslag.

Jag vill också rikta ett tack till Tomas Rosenlundh på Länsarbetsnämnden i Västra Götaland för att han gav mig fria händer att inom sin arbetsdomän formulera ett eget problemområde, samt Lena Brodin, Lilian Johansson och Helle-Trine Moe-Johansson för all den information och kunskap de så beredvilligt delat med sig av. Utöver ovanstående tackas även alla de arbetsförmedlare som välvilligt deltagit i min undersökning och därmed möjliggjort dess genomförande.

Sist men inte minst vill jag rikta ett stort tack till min mycket tålmodiga familj, min sambo och framför allt våra döttrar Erika och Teresia, som genomlidit tre långa år med en i stora delar frånvarande mamma. Nu ska vi lära känna varandra igen!

Innehållsförteckning:

1. Attribution via e-post	1
1.2 Syfte	1
2. Bakgrund	3
2.1 Språk i tal och skrift	3
2.1.1 <i>Kulturella språkliga skillnader</i>	3
2.1.2 <i>Asynkron datorkommunikation</i>	4
2.1.3 <i>Språkanvändning ur ett könsperspektiv</i>	5
2.2 Attribution och sociala representationer.....	6
2.2.1 <i>Sociala representationer</i>	6
2.2.2 <i>Linguistic intergroup bias</i>	7
2.2.3 <i>Attribution ur ett könsperspektiv</i>	8
2.2.4 <i>Träna bedömningsförmågan</i>	8
2.3 Anonymitet inom CMC.....	9
3. Problemprecisering	11
3.1 Arbets sökandenas språkstil.....	11
3.2 Arbets sökandenas eventuella anonymitet.....	12
3.3 Arbetsförmedlarnas yrkesvana	12
3.4 Arbetsförmedlarnas könstillhörighet.....	13
3.5 Hypoteser.....	13
4. Metod	15
4.1 Deltagare.....	16
4.2 Undersökningsinstrumentet	16
4.2.1 <i>Klassificering av texter</i>	16
4.2.2 <i>Mätinstrumentet</i>	17
4.3 Hur ska materialet tolkas	17
5. Genomförande	19
5.1 Klassificeringshjälp.....	19
5.2 Kontroll av undersökningsinstrumentet	19
5.3 Förberedelse.....	20
5.4 Tillvägagångssätt	20
6. Resultat	21
6.1 Övergripande resultat	21
6.1.1 <i>Bedömning av social styrka utifrån vald språkstil</i>	21
6.1.2 <i>Bedömning av könstillhörighet utifrån vald språkstil</i>	22
6.1.3 <i>Bedömning av social styrka som en funktion av yrkeserfarenhet</i>	22
6.1.4 <i>Jämförelse mellan kvinnors och mäns sätt att bedöma social styrka</i>	23
7. Diskussion	26
7.1 Övergripande diskussion	26
7.1.1 <i>Social styrka som en funktion av språkstil</i>	27
7.1.2 <i>Könstillhörighet som en funktion av språkstil</i>	28
7.1.3 <i>Bedömning av social styrka utifrån deltagarnas yrkeserfarenhet</i>	28
7.2 Utgång	29

Referenser

Bilagor

1. Attribution via e-post

Människor tillskriver varandra egenskaper. Enligt Jones och Davis (1965; i Augoustinos & Walker, 1995) kan människan ses som en naiv vetenskapsman som omedvetet – men på ett systematiskt sätt – försöker dra slutsatser om objekt och företeelser utifrån observerat beteende. Beteendedatan kan exempelvis komma från hur språket används vid kommunikation mellan människor (Nilsson & Waldemarsson, 1994; Semin & Fiedler, 1992). Skillnaden mellan språkanvändningen i den egna gruppen och av utomstående kan resultera i en favorisering av personer med samma språkbruk som den egna gruppen. Människan har alltså en tendens att bedöma personer som inte tillhör den egna gruppen på ett mer odifferentierat sätt, d.v.s. att förhållandevis okritiskt generalisera ett beteende att gälla många personer (Park & Rothbart, 1982; i Semin & Fiedler, 1992). Detta sätt att bedöma människor gäller också mellan enstaka individer, vilket har beskrivits av Ross (1977; i Plous, 1993) som ”det fundamentala attributionsfelet”.

Kommunikation mellan människor sker inte enbart ansikte-mot-ansikte eller via telefon. En av de mer dramatiska kommunikativa förändringarna i miljoner människors liv har varit, och är fortfarande, införandet av Internet (Granic & Lamey, 2000) och därmed e-post. Vid nyttjande av e-post är språket mycket viktigt, eftersom informationsutbytet som sker är av konversationskaraktär, samtidigt som meddelandena som skickas över nätet är i textform (Adkins & Brashers, 1995). Språket som används i e-postmeddelanden är således unikt.

Interaktionen via e-post är asynkron, d.v.s. företas ej i realtid, och tar därmed längre tid än vanligt samtal ansikte-mot-ansikte. Samtalsdeltagarna missar de viktiga ledtrådar som metakommunikationen utgör (kroppsspråk, tonfall, kön, identitet, personlighet och sinnesstämning, Herring, 1996), och måste här hitta andra sätt att fylla ut dessa kommunikativa hålrum (Riva & Galimberti, 1998). Till viss del kan dessa hålrum fyllas med hjälp av s.k. smileys och olika – på Internet förekommande – förkortningar. Dessa kan dock endast i mycket begränsad omfattning ersätta förlusten av metakommunikativa signaler ansikte-mot-ansikte (Riva & Galimberti, 1997; Granic & Lamey, 2000).

1.2 Syfte

Länsarbetsnämnden (LAN) i Västra Götalands län arbetar idag med ett projekt avseende arbetsförmedling via Internet mot ett antal testgrupper av arbetssökande. Detta innebär att den kommunikation mellan arbetsförmedlare och arbetssökande som tidigare företagits ansikte-mot-ansikte här företas med hjälp av bl.a. e-post och via s.k. chat-grupper. En faktor att ta hänsyn till vid kommunikation är de egenskaper människor tenderar att tillskriva varandra (attribution). Arbetsmarknadsstyrelsens råd om tillämpningen av förordningen om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten (SFS 2000:628) innehåller bl.a. rekommendationer om hur arbetsförmedlare ska förhålla sig till arbetssökande. Här står att läsa att ingen arbetssökande får särbehandlas på grund av könstillhörighet, social bakgrund etc. utan rätten till hjälp och stöd gäller lika för alla. Det föreligger således ett intresse hos LAN att undersöka om – och i så fall hur – de kommunikativa aspekterna rörande attribution från arbetsförmedlarnas sida förändras när kommunikationsmediet byts ut från ansikte-mot-ansikte till asynkron datorkommunikation.

Vid traditionell kommunikation ansikte-mot-ansikte finns en mängd metakommunikativa signaler som tjänar som hjälp och stöd. Om kommunikationen istället företas via e-post, saknas detta stöd. En annan aspekt som kommer att undersökas är huruvida arbetsförmedlarnas respektive antal tjänsteår – och därmed förmodade vana att bedöma människor – påverkar undersökningens resultat.

Under det senaste decenniet har Internet (och därmed e-post) utvecklats till att bli ett masskommunikationssystem tillgängligt för människor över hela världen. Därför kan det anses som viktigt att undersöka om och hur e-postmediet, och därmed avsaknaden av metakommunikativa signaler, påverkar vårt sätt att se på andra människor. Det mesta som hittills skrivits om Internet har varit av teknisk eller ekonomisk natur. De kognitiva och sociala aspekterna är däremot jämförelsevis outforskade (Granic & Lamey, 2000). Därför ska denna rapport undersöka hur avsaknaden av metakommunikativa signaler (kroppsspråk, tonfall etc.) påverkar uppfattningen av en persons sociala styrka, d.v.s. trovärdighet avseende kompetens, personlighet m.m. (Burgoon & Miller, 1985). Detta görs i en naturalistisk studie där arbetsförmedlare får bedöma arbetssökandes egenskaper utifrån både anonyma e-postmeddelanden och meddelanden där könstillhörigheten på den arbetssökande är känt. Tidigare forskning har i huvudsak fokuserat på engelskspråkiga kulturer. Här kommer dock svenska språket att användas, deltagande arbetsförmedlare är uppväxta med svenska som modersmål, och de e-postmeddelanden som används vid undersökningen är skrivna av arbetssökande som även de talar svenska sedan barnsben. Denna begränsning görs framför allt av praktiska skäl, men också för att se om, och i så fall i hur stor utsträckning, förhållandena mellan engelskspråkiga länder och Sverige skiljer sig åt. Förhoppningen är att kunna visa att ett skrivet meddelandes språkliga karaktär kan ligga till grund för den uppfattning som arbetsförmedlare skapar avseende de arbetssökande.

Språket är mycket viktigt inom CMC (computer-mediated communication) eftersom det är den enda ledtråd (förutom namn och e-postadress) människan har vid bedömning av författaren bakom ett skrivet meddelande. Arbetet inleds därför med ett försök att klargöra olika sätt att kommunicera och tillskriva varandra egenskaper.

2. Bakgrund

En av de mer dramatiska kommunikativa förändringarna i miljoner människors liv är införandet av Internet (Granic & Lamey, 2000). Samlingsbegreppet för Internetbaserad kommunikation är computer-mediated communication (CMC), ett begrepp som innefattar både synkron och asynkron kommunikation. Den synkrona kommunikationen karaktäriseras av att samtalet äger rum i realtid, d.v.s. ett meddelande som sänds från en dator kan omedelbart läsas och besvaras på andra datorer (jmf chatting). Den asynkrona kommunikationen fungerar i stället så att ett meddelande som sänds från en dator senare kan öppnas och läsas vid tidpunkt som mottagaren själv önskar. Ett exempel på asynkron datorkommunikation är e-post (bl.a. Galimberti, Ignazi, Vercesi & Riva, 2001; Riva & Galimberti, 1998).

2.1 Språk i tal och skrift

Talat och skrivet språk kan ses som två skilda språkliga varianter (bl.a. Vygotsky, 1978; i Gillam & Johnston, 1992). Talet är dynamiskt och mycket kontextberoende. Talare och lyssnare delar ofta bakgrundskunskaper, och har under samtalets gång stor hjälp av metakommunikativa signaler (Linell, 1982). Användningen och nyttan av vissa av dessa signaler (kroppsspråk och ansiktsuttryck) är avhängigt båda samtalsdeltagarnas närvaro inom synhåll från varandra (Hugerth, 2001), medan röstläge och tonfall fungerar även via telefon.

Skriven text är däremot oftast längre, mer sammanhängande och bättre organiserad än det talade språket (Perera, 1984; Rubin, 1982; i Gillam & Johnston, 1992). Det krävs att meddelandet är tydligt skrivet (ordval o.s.v.) för att mottagaren ska uppfatta det på det sätt som avsändaren önskar. Enligt Fiske (1990) kan en skicklig språkanvändare dessutom ha förmågan att i den skrivna texten förmedla ett slags ”tonfall” (Fiskes citering) som förmedlar just den känsla som författaren avser. Avsändaren har vid författandet av en text å ena sidan mer tid till språkliga formuleringar än vid samtal ansikte-mot-ansikte, men å andra sidan finns inte möjlighet att korrigera eventuella felformuleringar i efterhand (Hugerth, 2001). Det skrivna ordet är också mer oberoende av kontext. Kunskap och information kan lagras över tid, och därmed användas och bearbetas på ett helt annat sätt än talat språk (Linell, 1982).

2.1.1 *Kulturella språkliga skillnader*

Det bör också beaktas att det finns kulturella skillnader i språkstil och utformning av skriven text. Hård af Segerstad (2000) har vid en jämförelse mellan svenska och engelska/amerikanska affärsbrev bl.a. noterat skillnader i hur brev inleds. Svenska affärsbrev inleds med ämnet eller syftet med skrivelsen som rubrik, medan ett engelskt/amerikanskt dito inleds med en personlig hälsningsfras (t.ex. ”Dear Sirs”). Vid en jämförelse mellan traditionella svenska pappersskrivelser och skrivelser skickade via e-post, framkom däremot en förskjutning åt det engelsk/amerikanska hållet, d.v.s. skrivelser skickade via e-post tenderade i större grad inledas med en personlig hälsningsfras.

2.1.2 Asynkron datorkommunikation

Det finns stora skillnader mellan kommunikation ansikte-mot-ansikte och asynkron datorkommunikation. Även om kommunikation via e-post inte direkt går att jämföra med samtal ansikte-mot-ansikte, så relaterar många e-postanvändare till just begreppen ”dialog” eller ”konversation” (Severinson Eklundh, 1997; Riva & Galimberti, 1997). Inom den asynkrona datorkommunikationen saknas enligt bland annat Riva och Galimberti (1998) många metakommunikativa ledtrådar (kroppsspråk, tonfall, samtalshastighet, sinnesstämning m.m.). Dessa kan till viss del ersättas av smileys, som är figurer bestående av olika tecken, exempelvis betecknar :-) positiva känslor, medan :- o betecknar förvåning.

Språket som används i e-post (gäller även övriga områden inom CMC) är komplext, eftersom det har drag av både tal- och skriftspråk. Jämfört med texter på papper så tenderar språket i e-postmeddelanden vara mindre noggrant formulerat, samtidigt som ordvalet är av enklare slag (Spears & Lea, 1992). Yates (1996) har vid en genomgång av användningen av olika varianter av engelska språket påvisat att exempelvis personliga pronomen – som normalt används mycket oftare i tal än i skrift – är högfrekventa i datormedierad kommunikation. Detta beror på att den begränsade kontexten (både situationsmässigt och socialt) gör att samtalsdeltagarnas sociala roller blir otydliga, och inblandade parter får ägna större kraft åt att klargöra det sociala förhållandet sinsemellan. Savicki, Kelley och Lingenfelter (1996) har i en undersökning dessutom visat att män (här; amerikanska psykologistudenter) använder personliga pronomen riktade mot den egna personen (”I”, ”me”, ”my” och ”myself”) i högre utsträckning än vad kvinnor gör.

Att fastställa någon form av språkmässig struktur för e-postspråket är idag svårt. Det bör tas hänsyn till att språkformen fortfarande genomgår en slags mognadsprocess på samma sätt som mänskliga språk utvecklas, eller som Baron (1998, s.164) uttrycker det:

Email is both a technology in transition and the product of mixed modal lineage. When the linguistic profile of email is compared with those of other evolving communicative systems, it becomes clear that the seemingly schizophrenic character of email reflects ongoing creolization.

Allt eftersom användandet av e-post ökar, kommer språkformen att utveckla en egen komplex karaktär. Idag kan en stor variation ses i hur e-postmeddelanden formuleras. En och samma person kan vara ytterst informell vid kommunikation med nära bekanta, medan språkbruket vid officiell korrespondens via e-post kan vara extremt formell (Baron, 1998).

Baron (1998) menar vidare att ett e-postmeddelandes språkliga egenskaper avgörs först och främst av sociala val. En undersökning rörande språkbruk kontra social position i en organisation (Sherblom, 1988; i Baron, 1998) visade att e-postmeddelanden som sändes uppåt i organisationshierarkin var mer informellt formulerade, än de som sändes åt andra hållet. Personligt formulerade meddelanden återfanns framför allt inom den horisontella kommunikationen, d.v.s. mellan människor på samma nivå i hierarkin. Människor kommunicerar alltså på olika sätt beroende på vilken social situation det är fråga om. Lika mycket som social position i en organisation påverkar valet av språkstil, så påverkar valet av språkstil det sätt på vilket mottagaren av ett meddelande tillskriver avsändaren egenskaper. Burgoon och Miller (1985) menar att mottagaren, utifrån språk-

stilen i ett meddelande, snabbt och automatiskt drar slutsatser om avsändaren avseende social styrka, d.v.s. kompetens, bakgrund, utbildning och till och med vad gäller direkta kommunikativa avsikter.

2.1.3 *Språkanvändning ur ett könsperspektiv*

Det finns flera sätt att beskriva skillnaden mellan manligt respektive kvinnligt språk. Holmes (2001) använder begreppen *vernakulärt* respektive *standardiserat* språk. Ett vernakulärt språk är det första språk en människa lär som liten. Det är den mest vardagliga språkliga varianten av en människas språkliga repertoar. Ett standardiserat språk är däremot en inflytelserik och mer prestigefylld språklig variant, vilket bl.a. karaktäriseras av att det följer vissa bestämda grammatiska regler. Således kan det i svenska språket urskiljas både standardiserat och vernakulärt språk, där det talspråk som används för kommunikation hemma till vardags och med nära vänner är det vernakulära. Den standardiserade språkformen används i mer officiella sammanhang samt i skrift. Redan vid tidig ålder uppvisar pojkar och flickor en skillnad i hur språket används (Holmes, 2001). Studier i västvärlden – framför allt i engelskspråkiga länder – har visat att oberoende av socialklass så talar pojkar mer vernakulärt, medan flickornas språk är mer standardiserat, ett förhållande som står sig upp i åldrarna. Detta kan bero på att kvinnors ställning under långa tider varit underordnad männen, och för att hävda högre status och mer prestige har kvinnorna använt en standardiserad språkform. En annan förklaring kan vara att kvinnor är mer känsliga för kontextuella faktorer (Holmes, 2001). När människor inte känner varandra så väl, tenderar de prata på ett sätt som speglar deras sociala roller (t.ex. arbetsförmedlare kontra arbetssökande eller intervjuare kontra intervjuad) istället för den egna individen. I intervjusituationer där sociala dialekter undersökts, kan det alltså ha varit så att kvinnor talat mer standardiserat för att de upplevt situationen som relativt formell.

Lakoff (1975) menar att kvinnor använder fler *hedges* och *boosters* än vad män gör. Hedges kan ses som en form av språkliga försiktighetsåtgärder som kan signalera osäkerhet. Användandet av hedges innebär högre frekvens bl.a. av uttryck som ”eller hur” och ”liksom”. Boosters är å sin sida en slags språkliga förstärkare. Ett exempel på detta kan vara ”hon var otroligt duktig”. Detta sätt att uttrycka något används för att förstärka ett yttrande, för att på så sätt få omgivningen att öka uppmärksamheten på det sagda eller skrivna. Det bör dock påpekas att undersökningarna som legat till grund för ovanstående till stor del varit metodologiskt otillfredsställande eftersom undersökningarna genomförts i laboratoriemiljö med universitetsstudenter. Detta har gjort att det varit svårt att generalisera resultaten att gälla samhället i stort. Eftersom Lakoff är en amerikansk språkvetare, kan det också antas att de studenter som deltagit i undersökningen varit engelskspråkiga.

Lakoffs beskrivning av manligt respektive kvinnligt språk hänger nära samman med distinktionen mellan *kraftfullt* (powerful) kontra *kraftlöst* (powerless) språk (Hosman, 1989). Ett kraftlöst språk karaktäriseras av ett överanvändande av artighetsfraser, språkliga försiktighetsåtgärder, omskrivningar och tveksamheter, medan det kraftfulla språket i stället är mer rakt på sak. Hosman (1989) menar att en person som använder ett kraftfullt språk ofta associeras med högre social styrka och status, medan den som använder ett kraftlöst språk däremot anses besitta lägre social styrka och status.

Adkin och Brashers (1995) har applicerat ovanstående på CMC, och kom fram till att användandet av ett kraftfullt språk i ett kraftlöst sammanhang gör att avsändaren uppfattas mer positivt. Om förhållandet istället är det omvända – ett kraftlöst språk i ett kraftfullt sammanhang – uppfattas avsändaren mer negativt. Totalt sett visade undersökningen att vald språkstil har en påtaglig inverkan på det intryck människor får av varandra i CMC.

2.2 Attribution och sociala representationer

Det är känt att människor ofta härleder andra aktörers beteende till fasta personliga drag, medan det egna beteendet (betraktaren) anses föranlett av situationens behov. Människan har alltså en tendens att underskatta situationella faktorer och överskatta personliga faktorer vid bedömning av andra människor. Detta har visats i flera undersökningar (bl.a. Ross, 1977; Jones 1979; Pietromonaco & Nisbett, 1982; i Plous, 1993) och har blivit känt som *det fundamentala attributionsfelet* (FAE). Pettigrew (1979; i Augoustinos & Walker, 1995) har utökat begreppet att gälla attribution mellan grupper, och kallar det då för *det ultimata attributionsfelet*. Här är det fråga om att favorisera inom gruppen, d.v.s. om en medlem i den egna gruppen har presterat dåligt så skylls detta på yttre omständigheter. Om det istället är fråga om en person utanför den egna gruppen, så tenderar folk att lägga skulden på personens inre egenskaper. Människan har dessutom en tendens att bedöma personer som inte tillhör den egna gruppen på ett mer odifferentierat sätt, d.v.s. att förhållandevis okritiskt generalisera ett beteende att gälla många personer (Park & Rothbart, 1982; i Semin & Fiedler, 1992).

Länken mellan aktörens agerande och personliga egenskaper stärks om beteendet stödjer betraktarens stereotypa uppfattning (Taylor & Jaggi, 1974; Pettigrew, 1979; Hewstone & Jaspars, 1984; i Maass & Arcuri, 1992). Mot bakgrund av att stereotyper (kan ses som en slags sociala representationer, Augoustinos & Walker, 1995) representerar sannolika förväntningar om en enskild individ eller en grupp människor, är detta inte så konstigt. Som exempel kan tas påståendet att ”småbönder är snåla”. Det är inte så att detta påstående anses gälla varje enskild individ i Småland, men föreställningen är att småbönder är snålare än andra jämförbara grupper. Om en småbönder skulle vara mycket spensersam, behöver således inte stereotypen revideras, utan händelsen ses som lokal.

Enligt Augoustinos och Walker (1995) är det beteende som bryter mot normen, d.v.s. det beteende som bedöms vara minst socialt önskvärt, mest informativt. Ett icke socialt önskvärt beteende leder betraktaren att härleda orsaken bakom händelsen till aktörens personliga egenskaper. Om beteendet som uppvisats är av negativ art (jämfört med den egna gruppens sociala representationer), kommer förmodligen omdömet från betraktarens sida att vara lika negativt.

2.2.1 Sociala representationer

Utifrån språk, kommunikation och interaktion tillskriver människor varandra både egenskaper, avsikter, attityder, personlighet och beteenden (Nilsson & Waldemarsson, 1994). Detta sker oftast på ett omedvetet plan, och till grund för bedömningarna ligger bl.a. de sociala representationer som ett helt samhälle eller ett mindre kollektiv delar. Enligt Moscovici (1973; xii; i Augoustinos & Walker, 1995) är sociala representationer:

...cognitive systems with a logic and language of their own...They do not represent simply 'opinions about', 'images of' or 'attitudes towards' but 'theories' or 'branches of knowledge' in their own right, for the discovery and organization of reality.

Sociala representationer och sociala scheman möjliggör alltså för människan att klassificera, jämföra och förklara beteenden hos exempelvis andra personer (Moscovici, 1988; i Augoustinos & Walker, 1995). Medan sociala scheman framför allt används för att beskriva bl.a. attribution ur ett individualistiskt perspektiv, så kan sociala representationer ses som en utveckling av schema-teorin. Här tas också hänsyn till sociala och kontextuella förhållanden (Forgas, 1983; i Augoustinos & Walker, 1995).

Sociala representationer skapas och förändras genom interaktion med andra människor och grupper, och förenklar interaktionen med individer som delar samma sociala representationer. Jönsson och Rehman (2000) menar att ”ord styr tanken, [...] och att ingenting styr utvecklingen så hänsynslöst som en befintlig tankeinfrastruktur”. Ett kollektiv kan exempelvis dela uppfattning om vad som karaktäriserar ett bra språkbruk, och vilka sociala attribut som följer med detta. Denna representation kan resultera i en favorisering av personer med samma språkbruk som den egna gruppen. Personer eller grupper med ett annorlunda språkbruk kan, som en följd av samma representation, bedömas besitta lägre social styrka.

2.2.2 *Linguistic intergroup bias*

Språket är ett komplext medium genom vilket socialt beteende upprätthålls. Semin (1995) har utgått från metaforen att språket är ett verktyg som stödjer strukturering av kunskap, och utifrån detta formulerat en modell (*linguistic category model* – LCM) som delar upp språket i fyra olika nivåer utifrån vilka ett beteende kan beskrivas. Nivåerna baseras på olika verbformer (konkreta i varierande grad) samt adjektiv (abstrakt) där den första nivån består av *descriptive action verbs* (t.ex. David slår Goliat). Den andra nivån innefattar *interpretive action verbs* (t.ex. David skadar Goliat), den tredje av *state verbs* (t.ex. David hatar Goliat) och slutligen adjektiv (t.ex. David är aggressiv). Användandet av adjektiv enligt det sistnämnda exemplet innebär indirekt att David borde vara aggressiv oavsett vilken situation det är fråga om (Maass & Arcuri, 1992). Att någon skulle dra en liknande generell slutsats utifrån den första nivån är mindre troligt.

LCM applicerat på det ultimata attributionsfelet ger *the linguistic intergroup bias* (LIB). Undersökningar (Maass & Arcuri, 1992) där personer fått bedöma både medlemmar ur den egna gruppen och utomstående genom att i ord beskriva deras personlighet och förmåga i olika situationer, har visat att språket tenderar att användas på ett något snedvridet sätt. Samtidigt som den egna gruppen företrädesvis beskrivs i konkreta ordalag, d.v.s. med olika verbformer, så beskrivs utomstående i högre utsträckning i abstrakta ordalag. Som nämnts tidigare kan användandet av abstrakta beskrivningar leda till att en person bedöms besitta en viss egenskap permanent. Dock har observerats att LIB är mer uttalad vid bedömning av utomstående, samt när konkurrensen mellan den egna gruppen och de utomstående är hög, än vid bedömning av personer i den egna gruppen (Maass & Arcuri, 1992).

2.2.3 *Attribution ur ett könsperspektiv*

Könstillhörigheten är betydelsefull vid bedömning av andra människor, även om det skulle vara önskvärt att det inte var så (Hoffman & Pasley, 1998). Rent kognitivt vilar detta på idén att könstillhörigheten är en grundläggande kategori som människan använder för att förstå sin sociala omgivning. Cross och Marcus (1993; i Hoffman & Pasley, 1998) påpekar att forskning har visat att människor känner stor obekvämlighet när en persons könstillhörighet är okänd, därför att det helt enkelt inte finns normer för hur interaktionen med könsneutrala människor ska gå till.

Redan vid två års ålder förstår barn skillnaden mellan manligt och kvinnligt, och har således lagt grunden för den kategori som könstillhörigheten utgör (Duveen & Lloyd, 1990; i Augoustinos & Walker, 1995). Detta sker genom en process – ontogenesen – där barn lär in de sociala representationer som finns i den egna omvärlden. Bem (1981; i Augoustinos & Walker, 1995) menar att barnets självbild assimileras in i könstillhörighetskategorin, även om det finns individuella variationer vad gäller omfattningen av hur viktigt detta är för barnets egen självbild.

Markus, Crane, Bernstein och Siladi (1982) har i en undersökning visat att manliga försöksdeltagare bedömde maskulina egenskaper som självbeskrivande signifikant snabbare än andra egenskaper. Kvinnliga försöksdeltagare bedömde på samma sätt feminina egenskaper som mer självbeskrivande. En människas könstillhörighet tillhandahåller alltså information som tjänar som en utvärderingsmässig bas avseende bl.a. beteende, oavsett om könstillhörigheten är relevant i aktuell social kontext (Unger, 1990).

Maass, Giordana och Fontana (1990; i Maass & Arcuri, 1992) har gjort en undersökning där LIB applicerats på könstillhörighet. Här fick försöksdeltagarna bedöma ett antal bilder, där antingen män eller kvinnor uppvisade antingen önskvärda eller icke önskvärda beteenden. Exempelvis betecknade ”talade illa om någon bakom dennes rygg” ett negativt och typiskt kvinnligt beteende, under det att ”grovt förolämpa en annan bilförare” representerade ett typiskt manligt negativt beteende. Enligt LIB borde exempelvis kvinnor i större omfattning ha bedömt sina medsysstrar i mer konkreta ordalag än i abstrakta, men detta visade sig inte vara fallet. I stället visade undersökningen att bedömningarna var oberoende av bedömarens egen könstillhörighet. Bedömaren tenderade att döma beteenden som enligt inlärd sociala representationer stämmer överens med en bestämd könstillhörighet som mer abstrakta än beteenden som inte gör det (Maass, m.fl., 1990; i Maass & Arcuri, 1992).

2.2.4 *Träna bedömningsförmågan*

Den process som innebär beslutsfattande utifrån olika former av information som samlats in och strukturerats, är en process som sysselsätter människan dagligen (Fiske & Taylor, 1984). Denna process störs ofta av de förväntningar människan har på omvärlden – förväntningar i form av bl.a. stereotyper och sociala representationer. Under dessa omständigheter kan det vara svårt att se hur bedömningsförmågan skulle kunna tränas upp. Fiske och Taylor (1984) påpekar att forskning har visat att människans förmåga att skåda in i de egna kognitiva förmågorna är begränsad. De gånger människan lyckas dra korrekta slutsatser beror detta ofta på att experthjälp inhämtas från omvärlden.

Kanske mer omfattande utbildning inom statistik och metodologi kan vara en väg till förbättrat beslutsfattande (bl.a. Einhorn, 1980; i Fiske & Taylor, 1984). Genom ständig påminnelse om olika inferenstekniker, kanske människor kan förbättra bedömningsförmågan. Fiske och Taylor (1984) drar slutsatsen att det inte verkar finnas mycket att göra för att drastiskt förbättra den mänskliga bedömningsförmågan vad gäller de mest grundläggande bedömningsfrågorna.

2.3 Anonymitet inom CMC

Studier avseende beteende inom CMC har fokuserat på mediets anonymitet och på antagandet att kommunikation via datorer på något sätt är annorlunda än annan kommunikation, just på grund av anonymiteten mellan kommunikatörerna (Douglas & McGarty, 2001). Enligt tidiga studier sägs också CMC (jämfört med ansikte-mot-ansikte) leda till ett visst mått av fientlighet och negativ interaktion mellan individer. Douglas och McGarthy (2001) menar att människor förlorar ett visst mått av sin personliga identitet vid anonym datorkommunikation. Detta beror på att medvetenheten om den egna personen minskar, vilket kan få till följd att ett mer impulsivt beteende uppvisas, eller som Hård af Segerstad (2000, s.180) uttrycker det:

”the user’s relative anonymity might also influence the way in which electronic communication is formulated”.

Herring (1996) menar att det finns användare inom CMC som anser att avsaknaden av metakommunikativa signaler gör att användarna invaggas i en slags frihetskänsla där ledtrådarna till könstillhörighet, social status m.m. är starkt försvagade. Känslan av att vara ensam med datorn kan leda till att vissa kommunikativa barriärer rivs. McConnell (1997) har påvisat att kvinnor har mer kommunikativa fördelar i CMC än i kommunikation ansikte-mot-ansikte. Den relativa anonymiteten kan bidra till att blyga och eftertänksamma människor i större utsträckning vågar yttra sig. I en undersökning av Hawisher och Moran (1993; i Tu, 2000) har det visat sig att studenter som vid interaktion ansikte-mot-ansikte varit tysta av bl.a. skäl som ras, handikapp eller könstillhörighet, deltar i diskussioner via e-post på ett mycket öppnare sätt. Det påstås till och med att CMC är ett mycket demokratiskt medium där var och en bedöms utifrån vad som sägs och inte utifrån vem som säger vad. Dock har bl.a. Hall (1996) påvisat att könstillhörigheten består även i detta medium. I vissa fall är det så att valet av språkstil och uttryckssätt inom CMC är mer könstypiskt än vid samtal ansikte-mot-ansikte. Detta beror på att avsaknaden av sociala och kontextuella ledtrådar leder till en strävan att skriftmässigt klargöra den egna personen.

SIDE (the social-identity model of deindividuation effects) utmanar tanken om att anonymitet företrädesvis har negativa beteendemässiga konsekvenser. Modellen förutspår att effekten av anonymitet beror på gruppstillhörigheten hos aktör respektive observatör, samt kontexten inom vilken interaktion tar plats (bl.a. Reicher, Spears & Postmes, 1995; i Douglas & McGarty, 2001). Som nämnts tidigare i rapporten så har människan en tendens att bedöma utomstående på ett mer odifferentierat sätt än medlemmar i den egna gruppen (Park & Rothbart, 1982; i Semin & Fiedler, 1992).

Vilka effekter har då en avsändares eventuella anonymitet på vilka egenskaper som tillskrivs personen i fråga? Douglas och McGarty (2001) har undersökt detta genom att analysera kommunikation i s.k. nyhetsgrupper och diskussionsforum på Internet (engelskspråkiga), d.v.s. synkron kommunikation. Framför allt har studiefokus legat på meddelanden där innehållet i förhållandevis hög grad varit fientligt formulerat (s.k. *flaming*) gentemot mottagaren. Avsändarna och mottagarna var antingen helt anonyma eller identifierbara (namn och e-postadress). Det antogs att anonyma avsändare rent generellt borde bli beskrivna i mer stereotypa termer än övriga avsändare. Enligt bl.a. SIDE (Reicher m.fl., 1995; i Douglas & McGarty, 2001) förutspåddes responsen bli mer baserad på grupp tillhörighet än på individuella faktorer när information om identiteten på avsändaren var begränsad. Detta var ett antagande som gjordes trots att namn och e-postadress förmodligen inte avslöjar lika mycket om en person som ett möte ansikte-mot-ansikte. Resultatet (uträknat mot bakgrund av LIM; Semin, 1995) visade bl.a. att när avsändaren var anonym och mottagarens identitet känd, så beskrevs avsändaren i mer abstrakta ordalag, d.v.s. mer i enlighet med grupp tillhörighet. Om mottagaren istället fick avge sitt omdöme anonymt, sjönk graden av abstrakta beskrivningar markant (Douglas & McGarty, 2001).

3. Problemprecisering

Som tidigare nämnts saknas de flesta metakommunikativa ledtrådarna inom CMC. Resultatet av detta blir att det enda material en mottagare har till hjälp vid bedömning av ett meddelandes avsändare är just textmeddelandet i sig. Detta gör språket, och hur det används, till en mycket viktig faktor vid attribution utifrån e-postmeddelanden. Kommunikationen inom CMC är av komplex natur, d.v.s. den har drag av både tal- och skriftspråk (Adkins & Brashers, 1995). Detta, tillsammans med att användare själva ofta relaterar till interaktionen som en dialog eller konversation (bl.a. Severinson Eklundh, 1997), gör att dess struktur till största delen bör jämföras med kommunikation ansikte-mot-ansikte. Det högfrekventa användandet av personliga pronomen (Yates, 1996) styrker detta ställningstagande.

3.1 Arbetssökandenas språkstil

Lakoffs (1975) beskrivning av kvinnligt språk och Hosmans (1989) distinktion mellan *kraftfullt* kontra *kraftlöst* språk, ger att ett e-postmeddelande som språkmässigt är av ett mer kraftfullt slag, företrädesvis bör vara skrivet av en man. Ett meddelande skrivet av en kvinna bör därmed vara mer kraftlöst formulerat. En kraftfull språkstil associeras ofta med hög social styrka. Adkins och Brashers (1995) menar dock att användandet av en kraftlös språkstil inte nödvändigtvis behöver betyda att skaparen av meddelandet besitter lägre social styrka än andra. Användandet av denna språkstil förmedlar däremot ett intryck av att så är fallet.

Mellan arbetsförmedlare och arbetssökande föreligger dock en något komplex social situation. De arbetssökande är å ena sidan i beroendeställning till arbetsförmedlarna, ett socialt förhållande som skulle kunna resultera i att språket i de arbetssökandes e-post får dragning åt det kraftlösa hållet. Antagandet görs mot bakgrund av att det kraftlösa språket i tidigare undersökningar företrädesvis använts av människor (kvinnor) som varit i beroendeställning av någon annan (män). Å andra sidan förekommer det bland de arbetssökande både män och kvinnor med högre utbildning och status än den som arbetsförmedlarna besitter, vilket skulle kunna betyda att språket får dragning åt det kraftfulla hållet.

En annan aspekt är alla regler som arbetssökande måste följa, och som för några kan verka både onödiga och omständliga. Ett sådant irritationsmoment kan ligga till grund för en hårdare språkstil. Detta tillsammans med känslan av att vara i beroendeställning gentemot arbetsförmedlarna kan göra att utformningen av e-postmeddelandena – och därmed språkstilen – får en dragning åt *flaming*. I denna undersökning kommer dock de mest aggressivt formulerade e-postmeddelandena att sorteras bort.

Det finns naturligtvis fler faktorer av social karaktär som kan påverka förhållandet – och därmed vald språkstil – mellan arbetsförmedlare och arbetssökande. Exempelvis kan vissa människor känna förtvivlan och hopplöshet över det faktum att de är arbetslösa, och några kan dessutom lida av bristande social kompetens. Undersökningens syfte är dock inte att utforska det sociala förhållandet mellan arbetsförmedlare och arbetssökande, utan att fokusera på hur vald språkstil påverkar arbetsförmedlarnas bedömning

av de arbetssökande. Dock bör dessa fakta finnas med i bakhuvudet vid betraktande av undersökningens slutresultat.

Mot bakgrund av ovanstående resonemang, borde det kunna vara så att en arbetssökande som i e-postmeddelanden använder ett "kraftfullt" språk – d.v.s. ett språk utan onödiga omskrivningar – uppfattas som mer attraktiv, trovärdig och övertygande och därmed anses besitta högre social styrka än en arbetssökande som använder ett "kraftlöst" språk.

3.2 Arbetssökandenas eventuella anonymitet

Det finns inom asynkron datorkommunikation sociala ledtrådar som kan påverka bedömningen av sändaren av ett meddelande. Dessa sociala ledtrådar är framförallt avsändarens könstillhörighet (avslöjas genom avsändarens namn) och hur språket används (ordformer, ordval etc.). En människas könstillhörighet tillhandahåller alltså information som tjänar som en utvärderingsmässig bas avseende bl.a. beteende, oavsett om könstillhörigheten är relevant i aktuell social kontext (Unger, 1990).

Vad händer om avsändarens identitet och könstillhörighet är okänd? Påverkar detta på något sätt bedömningarna av personerna bakom meddelandet? Språkstilen tillhandahåller – som tidigare nämnts – information som kan leda betraktaren att dra slutsatser om författarens beteendemässiga egenskaper. Män och kvinnor tenderar använda språket på olika sätt. Medan männens kommunikationsstil är mer vernakulär och kraftfull, skriver och talar kvinnor på ett mer kraftlöst och standardiserat sätt. I formella situationer, liknande den mellan arbetsförmedlare och arbetssökande, tenderar människor uttrycka sig på ett sätt som speglar deras sociala roller. Kvinnors känslighet för kontextuella faktorer (Holmes, 2001) bör som en följd av detta ytterligare spåda på gruppens anlag för att använda en standardiserad språkstil. Ett anonymt e-postmeddelande bör alltså bli betraktat som skrivet av en kvinna, förutsatt att det är formulerat på ett kraftlöst och standardiserat sätt.

3.3 Arbetsförmedlarnas yrkesvana

Fiske och Taylor (1984) utgår i sitt resonemang, om att människans förmåga till beslutsfattande och bedömning av omvärlden är svår att förbättra, förmodligen från det antagandet att kognition är något som företrädesvis förekommer inuti exempelvis en människa. Annan forskning har dock på olika sätt visat att kognition – och därmed de sociala representationer som skapas – är något som är starkt påverkat av kontextuella faktorer och därmed även förekommer mellan människor, s.k. social kognition.

Sociala representationer, inhämtade och uppbyggda genom interaktion med omvärlden, ligger till grund för hur bl.a. andra människors beteenden uppfattas. Ett kollektiv – exempelvis arbetsförmedlare – borde alltså kunna dela uppfattning om vad som karakteriserar ett godtagbart beteende. Ingen föds och uppfostras dock till arbetsförmedlare, utan det är ett yrke man väljer att inträda i som vuxen. Därför bör de sociala representationerna i viss mån variera mellan arbetsförmedlarna, åtminstone i början av respektive persons karriär. Eftersom en social representation förändras och utvecklas i interaktion med andra människor, borde arbetsförmedlarnas representationer så småningom börja närma sig varandra. Detta skulle då ske inte enbart genom interaktion arbetsför-

medlare emellan, utan också genom den ständiga kontakten med arbetssökande. I förlängningen borde detta betyda att en arbetsförmedlare med många år inom yrket har lättare än en nyutträd arbetsförmedlare att bedöma en arbetssökande på ett rättvist sätt. Med rättvist menas här bedömningar som stämmer väl överens med de faktiska egenskaper och förmågor en arbetssökande besitter. Detta antagande stämmer väl överens med arbetsförmedlarnas egen uppfattning om att personer med lång yrkesvana lättare ser vad en arbetssökande ”går för”.

3.4 Arbetsförmedlarnas könstillhörighet

Könstillhörigheten är en grundläggande kategori som människan använder för att förstå sin sociala omgivning (Hoffman & Pasley, 1998). Undersökningar har visat att män bedömer maskulina egenskaper som självbeskrivande i lika stor utsträckning som kvinnor bedömer feminina egenskaper som självbeskrivande (Markus m.fl., 1982). Maass m.fl. (1990; i Maass & Arcuri, 1992) har också visat att, oberoende av egen könstillhörighet, tenderar människor döma beteenden som enligt inlärd representation överensstämmer med en bestämd könstillhörighet, som mer abstrakta – d.v.s. beroende av inre egenskaper – än beteenden som inte gör det.

Enligt LIB (linguistic intergroup bias) så är användandet av abstrakta beskrivningar något som är mer uttalat vid beskrivning av personer utanför den egna gruppen, och då när konkurrensen mellan den egna gruppen och dessa personer är hög (Maass & Arcuri, 1992). Konkurrenssituationen är dock något som det bör bortses från i denna undersökning, eftersom det inte föreligger någon direkt konkurrens mellan arbetsförmedlare och arbetssökande. Arbetsförmedlarna har ju faktiskt arbete på grund av att det existerar arbetssökande, och de arbetssökande är i behov av hjälp från arbetsförmedlarna för att kunna få ett nytt arbete. Det föreligger således mellan grupperna ett ömsesidigt behov av den andres existens.

Arbetsförmedlarnas respektive könstillhörigheter bör alltså inte orsaka någon märkbar effekt vad avser undersökningens slutresultat. Både kvinnliga och manliga arbetsförmedlare torde alltså bedöma kraftlöst/standardiserat formulerade meddelanden som skrivna av kvinnor, medan meddelanden skrivna på ett kraftfullt/vernakulärt sätt företrädesvis bör betraktas som skrivna av män.

3.5 Hypoteser

Utifrån ovanstående resonemang kan fyra hypoteser formuleras. De två första hypoteserna handlar om hur de arbetssökande – utifrån språkstil, könstillhörighet och eventuell anonymitet – uppfattas av arbetsförmedlarna, medan de två sista hypoteserna mer är inriktade på hur arbetsförmedlarnas egenskaper påverkar bedömningen av de arbetssökande.

En arbetssökande som i e-postmeddelanden använder ett ”kraftfullt” språk bör enligt tidigare resonemang uppfattas som mer attraktiv, trovärdig och övertygande och därmed anses besitta högre social styrka än en arbetssökande som använder ett ”kraftlöst” språk.

H1a Användare av ett kraftfullt språk uppfattas besitta högre social styrka än andra.

Eftersom kvinnor oftare använder kraftlösa och standardiserade formuleringar än vad män gör, samt att situationen mellan arbetsförmedlare och arbetssökande kan betraktas som relativt formell, tenderar bedömningar av anonyma e-postmeddelanden av denna art företrädesvis att klassas som skrivna av kvinnor.

H1b Kraftlöst formulerade meddelanden bedöms i större utsträckning vara skrivna av kvinnor.

Ju längre tid en person har arbetat som arbetsförmedlare, desto mer bör denna persons sociala representationer likna de representationer som andra – mer erfarna – arbetsförmedlare besitter. Detta leder vidare till att en arbetsförmedlare med många tjänstgöringsår inom yrket påverkas mindre av den arbetssökandes valda språkstil än vad en arbetsförmedlare som är relativt ny i yrket gör. Om detta antagande stämmer så kan det tolkas som att erfarna arbetsförmedlare besitter högre förmåga att bedöma de arbetssökande på ett rättvist sätt.

H2a Arbetsförmedlare med många tjänstgöringsår påverkas mindre av vald språkstil än vad relativt färska arbetsförmedlare gör.

Oavsett om arbetsförmedlaren är en man eller en kvinna, kommer undersökningen att visa samma resultat, d.v.s. meddelanden skrivna på ett kraftlöst/standardiserat sätt kommer företrädesvis att anses vara skrivna av kvinnor, och meddelanden skrivna på ett kraftfullt/vernakulärt sätt företrädesvis kommer att betraktas som skrivna av män.

H2b Resultatet av undersökningen varierar inte som en effekt av arbetsförmedlarnas respektive könstillhörighet.

4. Metod

Hittillsvarande undersökningar inom CMC av könsroller, språkanvändning och hur vald språkstil påverkar människors uppfattning av varandra, samt även av språkanvändning i ett vidare perspektiv, har företrädesvis genomförts i laboratoriemiljö under strängt kontrollerade former (se exempelvis Douglas & McGarty, 2001; McConnell, 1997; Savicki, Kelley & Lingenfelter, 1996; Adkin & Brashers, 1995; Maass & Arcuri, 1992; Hosman, 1989). Deltagarna har oftast varit universitetsstudenter, framför allt från USA, men även från andra engelskspråkiga länder. I laboratoriemiljö är det i och för sig lättare att hålla hög kontroll, och därmed höja den interna validiteten i undersökningen. Däremot har inte alltid de uppgifter som ingår i sådana undersökningar någon direkt koppling till verkligheten, vilket gör att det är svårare att generalisera undersökningsresultat att gälla i vidare omfattning. Här kommer istället undersökningen att utföras i naturalistisk miljö (på arbetsförmedlingar) och det material som arbetet grundar sig på är hämtat ur e-postmeddelanden skrivna av svenska arbetssökanden avsedda för svenska arbetsförmedlare. Helt igenom naturalistisk är dock inte undersökningen. De e-postmeddelanden som undersökningen grundar sig på är i ringa omfattning förändrade på så sätt att de är avpersonifierade. Meddelandena presenteras heller inte på dataskärmar, utan dessa är istället utskrivna på papper och försedda med tillhörande frågor utifrån vilka respektive deltagare gör sina bedömningar. Det finns alltså ett experimentellt inslag – om än ringa – i studien. Med hänsyn taget till detta kanske man rent av skulle kunna beteckna arbetet som ”kvasinaturalistiskt”.

Syftet med undersökningen är att undersöka hur vald språkstil påverkar mottagarens perception av avsändarens sociala styrka. Social styrka kan enligt Burgoon och Miller (1985) beskrivas som de egenskaper i form av yrke, bakgrund, utbildning etc. som en person besitter. Inom CMC finns endast tillgång till skriven text, vilket innebär att det är vald språkstil som ligger till grund för hur en person uppfattas. Undersökningen kommer därför att utföras utifrån material framtaget mot bakgrund av Hosmans (1989) distinktion mellan kraftfullt och kraftlöst språk.

Detta metodval stödjer Barons (1998) påstående om att språkliga egenskaper avgörs av sociala val, samt Adkin och Brashers (1995) undersökningsresultat som visade att vald språkstil har en påtaglig inverkan på det intryck människor får av varandra inom CMC. Följs Sherbloms (1988; i Baron, 1998) resonemang skulle detta innebära att arbetsökande, på grund av den förmodade beroendeställningen gentemot arbetsförmedlarna, kan uppleva sig som underställda rent organisationsmässigt, och därmed anta en något mer informell ton i e-postmeddelandena.

Ett annat sätt att angripa klassificeringen skulle kunna vara mot bakgrund av Semins (1995) indelning av språket i olika interpersonella verb- samt adjektivnivåer. Denna indelning är dock mer inriktad på hur människor i tal och skrift uttrycker sig om andra personer, och passar således inte in på aktuellt problemområde. Här är istället undersökningen inriktad på hur arbetsökande genom vald språkstil indirekt presenterar sig själva. Arbetsförmedlarnas uppgift – bl.a. att matcha arbetssökanden med tillgängliga lediga arbeten – bygger på fakta som tillhandahålls av de arbetsökande. Till dessa fakta kan räknas den information som framkommer via den kommunikation som företas via e-post, och det intryck vald språkform ger av avsändaren.

4.1 Deltagare

Eftersom ”arbetsförmedlingen på nätet” är en ny företeelse som sysselsätter endast tre arbetsförmedlare på heltid, och dessa personer har använts som informationskälla under den förberedande litteraturstudien, har ingen av de personer som deltagit i den stora undersökningen någon erfarenhet av just ”nätförmedlingen”.

Fyrtiofyra (44) stycken arbetsförmedlare i Västra Götalands län deltog i studien. Tretton (13) stycken var män och 31 stycken var kvinnor. Erfarenheten som arbetsförmedlare sträckte sig från 3 års tjänstgöring till 36 år.

4.2 Undersökningsinstrumentet

Brottstycken ur e-postmeddelanden skrivna av arbetssökanden som är anslutna till ”arbetsförmedlingen på nätet” avpersonifierades och klassades som antingen kraftfullt eller kraftlöst formulerade. Avpersonifieringen skedde genom att egennamn, Ortsnamn och företagsnamn som kan kopplas till den enskilde arbetssökande byttes ut mot ord angivna i */kursiv stil/*. E-postadresser togs också bort. Anledningen till avpersonifieringen var att göra det möjligt att undersöka om vald språkstil kan ligga till grund för bedömning om författarens konstllhörighet. Enligt tidigare redovisade undersökningar har det framkommit att kvinnor och män tenderar använda språket på olika sätt. Män använder en mer kraftfull och vernakulär språkstil, medan kvinnor är mer kraftlösa och standardiserade i sitt språkval. Detta grundar sig på undersökningar gjorda framför allt i engelskspråkiga länder, samt i andra sammanhang än CMC. Här kommer alltså resultatet att visa hur dessa teorier står sig under svenska och relativt naturalistiska förhållanden. I övrigt återgavs meddelandena exakt så som de arbetssökande formulerat dem, d.v.s. alla felstavningar, felformuleringar, hopskrivningar och särskrivningar togs med. Det bör också nämnas att meddelanden med inslag av personliga angrepp och andra mer häftiga känsloutbrott (jmf *flaming*) sorterades bort redan innan klassificeringen skedde.

4.2.1 Klassificering av texter

Klassificeringen av språkstil skedde mot bakgrund av Hosmans (1989) distinktion mellan kraftfullt och kraftlöst språk. Hosman (1989) menar att det inte är antalet förekomster av artighetsfraser, språkliga tveksamheter (hesitations), försvagare (hedges) och förstärkare (intensifiers) som är avgörande för hur personen bakom meddelandet uppfattas. Istället verkar det som om det finns en tröskel som fungerar så att införandet av en enda kraftlös komponent gör att hela meddelandet – och därmed avsändaren – uppfattas som kraftlöst. Om en eller fler komponenter av samma slag tillkommer fördjupar inte detta på något nämnvärt sätt den negativa tolkningen av meddelandet. Framför allt har fokus i klassificeringen legat på förekomsten av tveksamheter och försvagare, eftersom språkliga förstärkare arbetar i två riktningar på så sätt att om ett meddelande innehåller t.ex. en tveksamhet, så fördjupar förstärkaren intrycket av denna formulering. Om meddelandet istället är formulerat helt utan tveksamheter, kommer förstärkaren att understryka illusionen om att personen besitter hög social styrka. Som språkliga försvagare räknas ord som *ibland*, *liksom*, *kanske*, *eventuellt* och följdfrågor av typen *eller hur*, medan en språklig tveksamhet i skrift exempelvis kan visa sig i form av olika omskrivningar eller en rad punkter (...).

Undersökningsinstrumentets kvalitet är kritiskt för studien. Därför har hjälp inhämtats från en oberoende person för klassificeringen av texterna. Denna person fick läsa igenom 15 olika texter utvalda av författaren och dela in texterna utifrån redovisad klassificering i kraftlös kontra kraftfull språkstil. De fyra texter som uppvisade de mest typiska särdragen vad gäller språkstil (två kraftlösa och två kraftfulla) togs med i undersökningen. De 15 utvalda texterna hade klassificerats i kraftlöst kontra kraftfullt av författaren innan den oberoende personen gjorde sin bedömning. Naturligtvis fick inte denna person kännedom om författarens klassning.

4.2.2 Mätinstrumentet

Syftet med undersökningen är att utröna i vilken mån vald språkstil kan ligga till grund för hur författaren uppfattas, d.v.s. vilken social styrka författaren antas besitta. För mätning av detta användes Likertskalor graderade i sju steg bestående av parvisa motsatsord (adjektiv). Motsatsorden har av författaren valts ut och översatts från McCroskey, Holdridge och Toombs (1974) framtagna instrument för mätning av trovärdigheten hos människor. De 16 parvisa motsatsorden (sammanlagt 32 ord) har i sin engelska grundversion genomgått förberedande undersökningar och blivit begrepps- och innehållsmässigt värderade. Orden beskriver på olika sätt den arbetssökandes förmodade kompetens, karaktär och personlighet, personens uppfattade inre trygghet, samt hur utåtriktad personen i fråga är (McCroskey, Holdridge & Toomb, 1974). Av ordparen (bilaga 1-4) är följande att betrakta som beskrivande en person som besitter hög social kompetens:

Bildad	Pålitlig	Rationell	Begåvad
Sällskaplig	Ärlig	Osjälvisk	Samarbetsvillig
Pratsam	Utåtriktad	Mångordig	Orädd
Balanserad	Avslappnad	Lugn	Samlad

Dessutom ställdes en fråga om den arbetssökandes förmodade könstillhörighet, där valet – av naturliga skäl – stod mellan man och kvinna. Som utgångspunkt för bedömningen har försöksdeltagarna haft de avpersonifierade och klassificerade e-postmeddelanden som tagits fram för ändamålet (bilaga 1-4).

I undersökningar där likert-skalor används kan försöksdeltagarna ibland tendera avge svar som drar sig mot det neutrala svarsalternativet (Breakwell, Hammond & Fife-Schaw, 1995). Svenskar har dessutom en tendens att vilja vara ”lagom” i det mesta, vilket kanske ytterligare ökat risken för ett ”överutnyttjande” av detta svarsalternativ i aktuell undersökning. Dock har i tidigare undersökningar detta mätinstrument använts, så för att kunna jämföra svenska förhållanden med de förhållanden som visat sig i engelskspråkiga länder, kommer här samma instrument att användas.

4.3 Hur ska materialet tolkas

Det som kommer att mätas är i vilken utsträckning vald språkstil styr den uppfattning bedömaren får av personen bakom ett meddelande och hur bedömarens könstillhörighet och arbetslivserfarenhet påverkar resultatet. Förväntat resultat är att ett meddelande innehållande en kraftfull språkstil ska bedömas som skrivet av en man och/eller som en person som besitter hög social styrka, medan ett meddelande skrivet på ett kraftlöst sätt

följaktligen bör bedömas som skrivet av en kvinna och/eller av en person som besitter låg social styrka. Arbetsförmedlarnas erfarenhet i yrket, d.v.s. antal tjänstgöringsår, förväntas påverka resultatet så att en arbetsförmedlare med många tjänstgöringsår påverkas mindre av språkstilen. En relativt färsk arbetsförmedlare förväntas istället påverkas starkare av vald språkstil, och därmed bedöma de arbetssökande på ett mer stereotypt sätt.

Vad gäller hypotes H1a och H1b, kommer alla fullständigt ifyllda formulär att användas för beräkning av resultatet. För hypotes H2a kommer de fullständigt ifyllda formulärens att sorteras så att de formulär ifyllda av arbetsförmedlare med en anställningstid upp till och med 10 år jämförs med de formulär som arbetsförmedlare med en anställningstid på 30 år eller mer fyllt i. Slutligen kommer för hypotes H2b de fullständigt ifyllda formulärens att delas upp i två kategorier som jämförs med varandra, nämligen enkäter ifyllda av manliga arbetsförmedlare respektive enkäter ifyllda av kvinnliga arbetsförmedlare. Jämförelsen kommer att ske mot bakgrund av de tre första hypoteserna. Ej fullständigt ifyllda formulär läggs åt sidan.

5. Genomförande

Undersökningen genomfördes med ett fullständigt inomgruppsupplägg med en oberoende variabel. Denna var meddelandets språkstil (kraftfull kontra kraftlös). Varje försöksdeltagare fick bedöma två kraftfullt och två kraftlöst formulerade meddelanden. För att motverka eventuella förväntnings- eller inlärningseffekter användes ABBA-balantering.

5.1 Klassificeringshjälp

Hjälp med klassificering av e-postmeddelanden i kraftlös kontra kraftfull språkstil inhämtades från språkinstitutionen vid Högskolan i Skövde. En helsvensk lärare fick bedöma 15 olika meddelanden, som tidigare valts ut och delats upp i de två tidigare nämnda kategorierna av författaren. Denna klassificering fick den oberoende bedömaren naturligtvis inte ta del av. Den oberoende bedömaren fick klassificera meddelandena enligt en sjustegsskala, där ytterlighetslägena var "Helt överensstämmande med kriterierna för kraftfullt språk" respektive "Helt överensstämmande med kriterierna för kraftlöst språk". Den oberoende bedömaren hade klassificerat de fyra utvalda meddelandena som varande de mest typiska exemplen för sina respektive kategorier (helt överensstämmande i tre fall och nästan helt överensstämmande i ett fall). Dessa fyra meddelanden var också representerade i författarens respektive klassificeringsgrupp. Övriga 11 meddelanden ansågs av den oberoende bedömaren vara mer svårbedömda och klassades därför mer neutralt.

5.2 Kontroll av undersökningsinstrumentet

De tre arbetsförmedlare som idag arbetar med "Arbetsförmedlingen på nätet" fick testa undersökningsmaterialet dels för att utröna om det fanns några oklarheter i undersökningsinstrumentets utformning, och dels för att se hur lång tid det tog att fylla i ett formulär. Tidsåtgången per formulär beräknades till två minuter, d.v.s. åtta minuter för fyra formulär. Till detta kommer tid för instruktioner etc. Utformningen av undersökningsinstrumentet upplevdes av alla som tydligt och lättbegripligt. Dock fanns några funderingar över hur respektive arbetsförmedlares subjektiva tolkning av de olika adjektiven kan påverka undersökningen.

Däremot företogs ingen kontroll huruvida resultatet från denna förtest varierade som en funktion av språkstil, arbetsförmedlarnas könstillhörighet, samt antal tjänsteår, detta av den anledningen att de tre tidigare nämnda arbetsförmedlarna har fungerat som faktakällor vid det förberedande arbetet, och därför ansågs ha för stor bakgrundskunskap om undersökningens syfte och mot vilken bakgrund fakta samlas in. Ett resultat från en sådan undersökning skulle helt enkelt inte vara tillförlitligt. Dessutom är de tre personerna alla kvinnor, så någon jämförelse mellan manliga respektive kvinnliga arbetsförmedlare skulle inte heller kunna ha gjorts.

5.3 Förberedelse

Efter att undersökningsinstrumentet färdigställts, togs kontakt med tre arbetsförmedlingar i Skaraborg. Initialt tog en av arbetsförmedlarna som arbetar med "Arbetsförmedlingen på nätet" kontakt med respektive chef. Detta förfarande valdes för att bereda väg och förankra arbetet centralt ute på arbetsförmedlingarna. Därefter kontaktade författaren aktuella chefer för att boka de tider för kontoren vid vilka undersökningen skulle genomföras. Det beslutades också att deltagande arbetsförmedlare vid respektive kontor skulle bjudas på fikabröd.

5.4 Tillvägagångssätt

Undersökningen företogs i ett samlingsrum på respektive arbetsförmedlingskontor där arbetsförmedlarna var stationerade. Deltagarna informerades mycket kortfattat om bakgrunden till och syftet med undersökningen (bilaga 5). De fick veta att allt insamlat material skulle behandlas konfidentiellt. Uppgift om respektive deltagares könstillhörighet samt antal tjänstgöringsår inhämtades genom att dessa fakta fylldes i av respektive arbetsförmedlare i anslutning till undersökningens genomförande. De ombads att inte tala med varandra under tiden undersökningen pågick, och att inte vända blad i undersökningsinstrumentet förrän försöksledaren gav klartecken till detta.

Därefter fick arbetsförmedlarna fyra formulär vardera (bilaga 1-4) med tillhörande instruktioner (bilaga 6). Deltagarna delades slumpmässigt in i två grupper genom att hälften av deltagarna fick meddelandena presenterade i ordningen kraftlöst-kraftfullt-kraftfullt-kraftlöst, och den andra hälften fick meddelandena presenterade i ordningen kraftfullt-kraftlöst-kraftlöst-kraftfullt (ABBA-balansering). Instruktionerna lästes igenom gemensamt, varefter deltagarna fick ange de fakta om sig själva som var relevanta för undersökningen. Försöksdeltagarna fick två minuter på sig att fylla i vart och ett av de fyra formulärens, d.v.s. sammanlagt åtta minuter. Formulären samlades därefter in. Efter detta fick deltagarna en mer ingående information om undersökningens upplägg och vad det slutgiltiga resultatet från undersökningen förväntades visa. Sammanlagt tog undersökningen ca 20 minuter per deltagande arbetsförmedlingskontor att genomföra. Denna tid inkluderade bakgrundinformation, instruktioner och efterföljande information.

6. Resultat

Syftet med undersökningen är att mäta hur vald språkstil (kraftlös kontra kraftfull) påverkar å ena sidan uppfattningen om avsändarens sociala styrka (hypotes H1a), å andra sidan avsändarens könstillhörighet (hypotes H1b), samt om resultatet varierar som en funktion av arbetsförmedlarnas antal tjänstgöringsår (hypotes H2a) och dessas respektive könstillhörighet (hypotes H2b).

Av de 44 ifyllda enkäterna visades 12 st. inte uppfylla kraven för att tas med i resultatberäkningarna, d.v.s. bortfallet var 27 %. Dessa enkäter lades därför åt sidan och beräkning har därefter skett från de 32 kvarvarande enkäterna. Av dessa 32 enkäter hade 22 st. besvarats av kvinnor och 10 st. av män. Arbetsförmedlarnas erfarenhet spände även i detta reducerade material mellan 3 och 36 år.

6.1 Övergripande resultat

För undersökningen används likert-skalor graderad i sju steg. Dessa sju steg poängsätts från ett till sju, där det högsta värdet indikerar hög social styrka. För varje e-postmeddelande är det möjligt att avge 16 omdömen (förutom författarens könstillhörighet). Maximalt kan således ett e-postmeddelande generera $16 \times 7 = 112$ poäng. Ett högt värde indikerar alltså att författaren bakom meddelandet bedöms besitta hög social styrka, och ett lägre värde följaktligen det motsatta. En helt neutralt ifylld enkät – d.v.s. en enkät med ett meddelande som bedöms författad av en person som vare sig besitter hög eller låg social styrka – genererar således $16 \times 4 = 64$ poäng.

För beräkning av resultat för bedömning av könstillhörighet utifrån vald språkstil används nominaldata, d.v.s. för varje enkät är det möjligt att välja mellan två alternativ (man eller kvinna). För att få fram ett resultat summeras här antalet kraftfulla respektive kraftlösa meddelanden där samma könstillhörighet på författaren angivits. Det är viktigt att påpeka att det inte är antalet korrekta ”gissningar” av meddelandenas faktiska författare som summeras. Bedömningen sker strikt efter vilken språkstil som använts i meddelandet och hur användandet av språkstilar förklarats i tidigare forskning, och könstillhörigheten på den som faktiskt skrivit meddelandet är helt irrelevant för undersökningen.

6.1.1 Bedömning av social styrka utifrån vald språkstil

Enligt hypotes H1a förutspåddes vald språkstil påverka uppfattningen om avsändarens sociala styrka. Här finns alltså en oberoende variabel med två nivåer, nämligen vald språkstil (kraftfull kontra kraftlös). Medelvärdena ger en svag indikation på att vald språkstil kan ligga till grund för uppfattningen om avsändarens sociala styrka. De kraftfullt formulerade meddelandena har genererat ett genomsnitt på 74,41 (SD 6,52) och de meddelanden som formulerats med en kraftlös språkstil har genererat ett genomsnitt på 69,53 (SD 7,65). En variansanalys genomfördes som visar att uppnått undersökningsresultat dock inte är statistiskt signifikant, $F(1,31) = 1,95, p > 0,05$.

6.1.2 Bedömning av könstillhörighet utifrån vald språkstil

Enligt hypotes H1b förutspås kraftlöst formulerade meddelanden företrädesvis bedömas som skrivna av kvinnor. Sammanställning av hur många kraftlösa respektive kraftfulla meddelanden som bedömts skrivna av män respektive kvinnor framgår i tabell 1.

Tabell 1: Antal bedömningar av författarens könstillhörighet som en funktion av språkstil

<i>Meddelandet bedömt som skrivet av en...</i>	<i>Språkstil</i>	
	Kraftfullt	Kraftlös
Man	31 (48%)	27 (42%)
Kvinna	33 (52%)	37 (58%)

Vad gäller de kraftlöst formulerade meddelandena ansågs 37 st. (58 %) vara skrivna av kvinnor och 27 st. (42 %) av män, vilket kan sägas ge ett svagt stöd för det antagande som inledningsvis gjordes. Intressant att notera är att även de kraftfullt formulerade meddelandena till större delen ansågs författade av kvinnor, även om skillnaden i bedömning här var högst marginell. Totalt sett ansåg undersökningsslagarna att fler meddelanden var författade av kvinnor (70 st.) än av män (58 st.).

6.1.3 Bedömning av social styrka som en funktion av yrkeserfarenhet

I hypotes H2a jämförs två grupper av arbetsförmedlare. Här förutspås att arbetsförmedlare med många tjänstgöringsår påverkas mindre av vald språkstil än vad relativt färskare arbetsförmedlare gör. Om detta resonemang håller, bör det alltså vara så att undersökningsslagarna för arbetsförmedlare med många tjänstgöringsår (≥ 30 år) bör visa på en mindre skillnad mellan bedömningarna av kraftfullt kontra kraftlöst. Relativt färskare arbetsförmedlare (≤ 10 år) bör följaktligen uppvisa ett resultat som visar på större variation vad gäller bedömningar av kraftfullt kontra kraftlöst. Medelvärdena (tabell 2) indikerar dock det motsatta, nämligen att arbetsförmedlare med kort tjänstgöringstid påverkas mindre av vald språkstil än vad arbetsförmedlare med lång tjänstgöringstid gör.

Tabell 2: Medelvärden över bedömning av social styrka som en funktion av arbetsförmedlarnas yrkeserfarenhet

<i>Yrkeserfarenhet</i>	<i>Språkstil</i>	
	Kraftfull	Kraftlös
≤ 10 år	74,63 (SD 6,30)	71,83 (SD 5,51)
≥ 30 år	74,72 (SD 5,32)	66,61 (SD 9,36)

Analys av framkomna värden påvisar inte någon statistiskt signifikant skillnad vad gäller resultatet för arbetsförmedlare med kort tjänstgöringstid $F(1,14)=4,28$, $p>0,05$. För arbetsförmedlare med lång tjänstgöringstid visar variansanalysen däremot en statistiskt signifikant skillnad $F(1,8)=7,09$, $p<0,05$. Effekten som den oberoende variabeln har på resultatet för arbetsförmedlare med lång tjänstgöringstid är stor, $d = 1,06$.

6.1.4 Jämförelse mellan kvinnors och mäns sätt att bedöma social styrka

Hypotes H2b förutspår att kvinnliga och manliga arbetsförmedlare bedömer de presenterade meddelandena på ett likartat sätt. Innan beräkning delades materialet upp i två delar (ifyllda av män respektive kvinnor). Medelvärdena (tabell 3) uppvisar dock en skillnad i hur de kraftfullt formulerade meddelandena bedömdes. Kvinnor bedömde i högre utsträckning än männen att dessa meddelanden var skrivna av personer som besitter hög social styrka.

Tabell 3: Medelvärden över bedömning av social styrka som en funktion av arbetsförmedlarens könstillhörighet

<i>Arbetsförmedlarens könstillhörighet</i>	<i>Språkstil</i>	
	Kraftfullt	Kraftlös
Man	72,40 (SD 5,85)	69,60 (SD 7,76)
Kvinna	75,32 (SD 6,73)	69,50 (SD 7,78)

Därefter analyserades om det fanns någon statistisk signifikant skillnad mellan framkomna värden i de båda grupperna vad gäller bedömning av social styrka som en funktion av språkstil. Resultatet av variansanalysen för manliga arbetsförmedlare blev $F(1,9)=1,41$, $p>0,05$, och för kvinnliga arbetsförmedlare $F(1,21)=11,51$, $p<0,05$, vilket innebär att analysen visade en statistiskt signifikant skillnad för kvinnor men inte för män. Effekten som den oberoende variabeln hade hos kvinnliga försöksdeltagare kan betraktas som medelstor till stor, $d = 0,8$.

En jämförelse gjordes också av hur arbetsförmedlarnas respektive könstillhörighet påverkade bedömningen av könstillhörigheten hos ett meddelandes författare som en funktion av språkstil. Mot bakgrund av tidigare resonemang borde resultatet även här bli likartat mellan män och kvinnor. Sammanställningen över detta framgår av tabellerna 4 och 5.

Tabell 4: Manliga arbetsförmedlares antal bedömningar av författarens könstillhörighet som en funktion av språkstil

<i>Meddelandet bedömt som skrivet av en...</i>	<i>Språkstil</i>	
	Kraftfullt	Kraftlös
Man	11 (55%)	4 (20%)
Kvinna	9 (45%)	16 (80%)

Tabell 5: Kvinnliga arbetsförmedlares antal bedömningar av författarens könstillhörighet som en funktion av språkstil.

<i>Meddelandet bedömt som skrivet av en...</i>	<i>Språkstil</i>	
	Kraftfullt	Kraftlös
Man	20 (45%)	23 (52%)
Kvinna	24 (55%)	21 (48%)

Den mest påtagliga skillnaden i ovanstående sammanställning hittar man hos de kraftlöst formulerade meddelandena. Här föreligger endast en marginell skillnad i bedömning hos kvinnliga arbetsförmedlare, medan däremot manliga arbetsförmedlare i stor utsträckning bedömer kraftlöst formulerade meddelanden som författade av kvinnor. Vad gäller de kraftfullt formulerade meddelandena förekommer ingen påtaglig skillnad i bedömning mellan manliga och kvinnliga arbetsförmedlare.

Slutligen gjordes en jämförelse mellan manliga och kvinnliga arbetsförmedlare med avseende på yrkeserfarenhet (tabell 6 och 7). I likhet med hypotes H2a borde här resultatet för arbetsförmedlare med många tjänstgöringsår uppvisa en mindre skillnad mellan bedömningarna av kraftfullt kontra kraftlöst än resultatet för arbetsförmedlare med kortare yrkeserfarenhet. Medelvärdena visar dock det rakt motsatta, nämligen att de största skillnaderna i bedömning kan uppmätas hos arbetsförmedlare med många tjänstgöringsår. Detta resultat kan ses både hos manliga och kvinnliga arbetsförmedlare. Vid jämförelse av framkomna medelvärden för bedömning av kraftlösa meddelanden har män och kvinnor även här gjort förhållandevis jämförbara bedömningar. Vad gäller de kraftfullt formulerade meddelandena visar det sig dock att kvinnor med lång yrkeserfarenhet företrädesvis anser dessa skrivna av personer med hög social styrka, medan det hos männen är deltagare med kortare yrkeserfarenhet som gör denna bedömning.

Tabell 6: Medelvärden; manliga arbetsförmedlares bedömning av social styrka som en funktion av arbetsförmedlarens yrkeserfarenhet

<i>Yrkeserfarenhet</i>	<i>Språkstil</i>	
	Kraftfull	Kraftlös
≤ 10 år	74,10 (SD 5,97)	71,70 (SD 7,19)
≥ 30 år	73,50 (SD 6,36)	65,50 (SD 6,36)

Variansanalysen för män som arbetat som arbetsförmedlare trettio år eller mer gav resultatet $F(1,1)=0,88$, $p>0,05$, och för män med tjänstgöringstid tio år eller mindre $F(1,4)=0,32$, $p>0,05$. Ingen av jämförelserna visade alltså någon statistiskt signifikant skillnad.

Tabell 7: Medelvärden; kvinnliga arbetsförmedlares bedömning av social styrka som en funktion av arbetsförmedlarens yrkeserfarenhet

<i>Yrkeserfarenhet</i>	<i>Språkstil</i>	
	Kraftfull	Kraftlös
≤ 10 år	74,90 (<i>SD</i> 6,76)	71,90 (<i>SD</i> 4,93)
≥ 30 år	75,07 (<i>SD</i> 7,36)	66,93 (<i>SD</i> 10,47)

Resultatet av variansanalysen för kvinnliga anställda med lång tjänsterfarenhet visade en statistiskt signifikant skillnad $F(1,6)=5,12$, $p<0,05$. Effektstorleken är här $d = 0,90$, och kan därmed betraktas som stor. För kvinnor med kort tjänstgöringstid visade variansanalysen ingen statistiskt signifikant skillnad $F(1,9)=2,62$, $p>0,05$.

Vid betraktande av redovisat resultat bör man beakta att urvalet för män med en tjänstgöringstid ≥ 30 år är väldigt litet, vilket gör att några generella antaganden utifrån detta enskilda undersökningsresultat ej kan dras.

7. Diskussion

Syftet med denna undersökning har varit att undersöka hur vald språkstil i ett e-post-meddelande kan ligga till grund för hur författaren uppfattas, och hur tidigare framkomna resultat i engelskspråkigt experimentella undersökningar står sig under svenska och förhållandevis naturalistiska förhållanden.

Bortfallet i undersökningen har varit stort (27 %), tre män och nio kvinnor. Bortfallet har uppkommit framför allt av två skäl. Den ena anledningen är att enkäterna inte varit fullständigt ifyllda, och den andra att flera alternativ har markerats på samma svarsalternativ. Könsfördelningen i bortfallet är något så när jämförbart, ca 29 % för kvinnor och 23 % för män. Tjänstgöringstiden för de män som fallit bort sträcker sig från 3 till 34 år och för kvinnorna från 5 till 35 år. Bortfallet är således jämnt fördelat över både tjänstgöringstid och könstillhörighet, varför ingen orsak till bortfallet kan läggas på dessa faktorer. Fem av enkäterna i bortfallet saknade i någon eller några av enkäterna uppgift om förmodad könstillhörighet avseende meddelandets författare. Den rad där könstillhörigheten skulle fyllas in såg något annorlunda ut än övriga 16 rader, vilket kanske i viss mån kan förklara bortfallet (se bilaga 1-4). Det kan helt enkelt vara så att deltagarna inte uppmärksammat denna rad. Dock ska påpekas att det inför varje undersökningstillfälle muntligen påtalades att en bedömning om författarens förmodade könstillhörighet skulle göras och fyllas in på respektive enkätblad. En omdisponering i enkäternas layout hade kanske i någon mån kunnat minska bortfallsfrekvensen.

Standardavvikelsen för de olika framräknade resultaten har i de flesta fall varit stora och i något fall mycket stort. Detta kan vara en indikation på brister i undersökninginstrumentet. Som nämnts tidigare har här använts en bedömningsmodell som framtagits för undersökningar under strikt kontrollerade former. De texter som använts i tidigare undersökningar har också varit framtagna speciellt för undersökningstillfället och därmed rent kraftfullt eller kraftlöst formulerade. Här har istället använts texter som plockats ur en rik skörd av inkommande e-post till ”arbetsförmedlingen på nätet”, och några rent kraftfulla eller kraftlösa meddelanden har varit svårt att hitta. Dessutom kanske det varit svårt för försöksdeltagarna att bortse från meddelandenas faktiska innehåll, eftersom deltagarna alla varit arbetsförmedlare och meddelandena innehållande sådant som dagligen behandlas i deras yrke. Detta kan naturligtvis ha varit sådant som påverkat resultatet så att någon eller några bedömt ett meddelande som klassificerats som exempelvis kraftlöst, istället som varande av mer kraftfull natur. Upplevelsen av språk är ju som bekant subjektiv.

I följande avsnitt kommer de tre första hypoteserna att diskuteras var för sig, och slutsatser och funderingar avseende den sista hypotesen vävs samman med de tre första.

7.1 Övergripande diskussion

Redovisat övergripande resultat visar att arbetsförmedlarnas bedömning av social styrka inte entydigt varierar som en funktion av språkstil. Sett enbart till framräknade medelvärden så har de kraftfullt formulerade meddelandena i större utsträckning ansetts författade av personer som besitter högre social styrka än författare av kraftlöst formulerade.

rade meddelanden, ett resultat som dock inte står sig helt när signifikansen i skillnaderna mellan uppkomna värden undersöks.

Resultatet som medelvärdena indikerar kan bero på att arbetsförmedlarna i sin tjänsteutövning tränats i och vant sig vid en språkstil av kraftfull karaktär och därmed närmast ser denna språkstil som en slags norm för hur skriven text ska se ut. Enligt Augoustinos och Walker (1995) är det ju det beteende som bryter mot den invanda normen som är mest informativt. Detta visar sig i de jämförelsevis lägre medelvärdena som framkommit avseende bedömning av de kraftlösa texterna. Det kan ju antas att det är önskvärt att en arbetssökande besitter hög social styrka, eftersom denna egenskap borde underlätta möjligheterna att få ett nytt arbete. Hög social styrka borde alltså i denna undersökning kunna betraktas som norm.

Denna förklaring får stöd hos Baron (1998) som påstår att språkliga egenskaper avgörs av sociala val, samt även hos Adkin och Brashers (1995) som visat att vald språkstil har en påtaglig inverkan på det intryck människor får av varandra inom CMC. Enligt Sherbloms (1988; i Baron, 1998) resonemang skulle detta kunna innebära att arbetssökande, på grund av den förmodade beroendeställningen gentemot arbetsförmedlarna, kan uppleva sig som underställda rent organisationsmässigt, och därmed anta en något mer informell ton i e-postmeddelandena. Eftersom ett icke socialt önskvärt beteende – d.v.s. ett beteende som bryter mot normen – leder betraktaren att härleda orsaken bakom händelsen till aktörens personliga egenskaper, borde följaktligen meddelanden skrivna med en kraftlös språkstil åtnjuta ett sämre omdöme.

Å andra sidan bör beaktas att kvinnors mer uttalade känslighet för kontextuella faktorer gör att de tenderar använda en mer formell språkstil när situationen upplevs som formell (Holmes, 2001). Samtidigt är de personer som skrivit e-postmeddelandena som används i denna studie inte medvetna om att meddelandena ska presenteras anonymt. Ett av de bakomliggande syftena med meddelandena har förmodligen varit att framställa sig själv i så god dager som möjligt, för att på så sätt öka chansen till ett nytt arbete. Om en person är invaggad i tron att meddelandet kommer att kopplas till den egna personen, kan detta vara en faktor som ytterligare understryker användandet av en formell språkstil.

7.1.1 Social styrka som en funktion av språkstil

Det förutspåddes att användare av ett kraftfullt språk skulle uppfattas som besittande en högre social styrka än andra. Detta antagande gjordes på grundval av resultat från undersökningar gjorda under engelskspråkiga förhållanden (bl.a. Hosman, 1989; Adkin & Brashers, 1995). Framkommet resultat var dock inte statistiskt signifikant. Vid en jämförelse mellan manliga och kvinnliga arbetsförmedlare visade det sig däremot att undersökningsresultatet för kvinnorna var statistiskt signifikant. Det sistnämnda resultatet kanske till viss del kan förklaras med att nära 69 % av de 32 deltagarna var just kvinnor, och att ett större deltagarunderlag rent matematiskt kan öka möjligheterna till ett signifikant resultat.

De engelskspråkiga undersökningarna som legat till grund för detta arbete har utförts under förhållandevis strikta experimentella förhållanden, och de texter som använts har formulerats speciellt för dessa undersökningar. Därmed kan det också antas att meddelandena varit renodlat kraftfulla eller kraftlösa till sin natur. Till denna undersökning har texterna istället valts ut ur en stor mängd e-postmeddelanden som skrivits av helt andra

skäl än just denna undersökning. Alla meddelanden har haft drag av både kraftlösa och kraftfulla formuleringar, något som naturligtvis kan ha gjort det svårare att uppnå ett signifikant resultat. Enligt Hosman (1989) verkar det ju vara så att införandet av en enda kraftlös komponent gör att hela meddelandet – och därmed avsändaren – tenderar uppfattas som kraftlöst. De meddelanden som valts ut har dock varit de som bäst representerat sin språktyps-kategori. Detta kan tas som en indikation på hur svårt det är att generalisera ett experimentellt undersökningsresultat att gälla i verkligheten.

Ett annat skäl till uppkommet resultat kan ha varit det faktum att de adjektiv som använts vid bedömningen (se bilaga 1-4) varit direkt översatta från engelskan. Språket är något som kan upplevas subjektivt, och innebörden av ett ord kan således variera beroende på vilken person som tolkar det. "Mångordig" skulle exempelvis kunna tolkas som "omständig och onaturligt snacksalig", medan det egentligen är en synonym till ordet "verbal". Att vara verbal är något som generellt sett förmodligen tolkas mer positivt. De adjektiv som använts i de engelskspråkiga undersökningarna har valts ut från en större mängd adjektiv som genom förberedande undersökningar blivit begrepps- och innehållsmässigt värderade (McCroskey, Holdridge & Toomb, 1974). Kanske måste de ord som används vid en svensk undersökning genomgå samma typ av värdering.

De kvinnliga arbetsförmedlarnas signifikanta resultat skulle kunna komma av att kvinnor enligt Holmes (2001) visat sig vara mer känsliga för kontextuella förhållanden. Kanske är det så att de kvinnliga försöksdeltagarna haft en omedveten vilja att prestera ett "bra" resultat i undersökningen, och därmed överlag avgivit svar som dragit sig mot ytterlighetsalternativen.

7.1.2 *Könstillhörighet som en funktion av språkstil*

Det andra antagandet som gjordes var att kraftlösa meddelanden företrädesvis skulle bedömas som skrivna av kvinnor. Det totala undersökningsresultatet (nominaldata) visade – om än i begränsad utsträckning – också att försökspersonerna bedömt materialet på detta sätt. I förlängningen borde således de kraftfulla meddelandena företrädesvis bli bedömda som skrivna av män, men här pekar resultatet på det motsatta. I likhet med de kraftlösa meddelandena har här merparten bedömts skrivna av kvinnor, även om skillnaden i antal bedömningar inte är lika påtaglig. Vid betraktande av de resultat som uppkommit när manliga och kvinnliga arbetsförmedlare granskats var för sig, kan man dock se en påtaglig skillnad mellan de båda gruppernas resultat. Medan bedömningar från kvinnliga arbetsförmedlare inte uppvisar några större skillnader, så visar männens material tydligt en skillnad i hur de kraftlösa meddelandena bedömts. Hela 80 % av dessa har bedömts som skrivna av kvinnor. Huruvida resultatet kan tas som ett tecken på att svenska manliga arbetsförmedlare är mer känsliga för vald språkstil, eller om resultatet är ett utslag av att antalet deltagande män endast var tio stycken är en fråga som får stå obesvarad. Mot bakgrund av uppkommet undersökningsresultat går det alltså inte entydigt att påstå att män och kvinnor tolkar språkstilar på ett likartat sätt.

7.1.3 *Bedömning av social styrka utifrån deltagarnas yrkeserfarenhet*

Rapportens tredje antagande var att det skulle föreligga en bedömningsmässig skillnad mellan arbetsförmedlarna, där de som varit anställda ≤ 10 år antogs påverkas mer av vald språkstil än dem som varit anställda ≥ 30 år. Detta antagande bygger dels på de

iakttagelser som personalen på ”arbetsförmedlingen på nätet” själva tycker sig ha gjort, samt dels på att sociala representationer sägs skapas och förändras genom interaktion med omvärlden. Uppkomna medelvärden visar dock det rakt motsatta, nämligen att det är de arbetsförmedlare som varit länge i tjänst som påverkats mest av meddelandenas respektive språkstil. I jämförelsen mellan manliga och kvinnliga arbetsförmedlare är denna effekt mest påtaglig hos kvinnorna. Dock påpekas återigen att resultatberäkningen omfattat 22 kvinnor och 10 män, och att endast två av männen varit anställda 30 år eller mer. Detta gör att några generella slutsatser utifrån männens undersökningsresultat ej kan dras. Dessutom är spridningen av bedömningarna för kvinnliga arbetsförmedlare anställda ≥ 30 år väldigt stor, speciellt vad gäller de kraftlöst formulerade meddelandena, vilket också får ses som en försvagande faktor.

Kanske kan resultatet tolkas så att relativt nytillträdde arbetsförmedlare är mer ”trevande” i sitt arbete, och att de därför antagit en något mer neutral hållning i undersökningen? Adkin och Brashers (1995) har kommit fram till att användandet av ett kraftlöst språk i ett kraftfullt sammanhang gör att avsändaren uppfattas mer negativt. Ju längre en arbetsförmedlare arbetat, desto större kan sannolikheten vara att den språkstil som används inom den offentliga världen (den kraftfulla) ses som norm. En arbetssökande som är lite osäker i sin kommunikation – och därmed kanske antar en något kraftlös hållning i sitt skriftsätt – kommer som en följd av detta att uppfattas som besittande lägre social styrka. Arbetsförmedlare med kortare yrkeserfarenhet har kanske inte ännu lagt sig till med denna sociala representation, vilket skulle kunna förklara det mer neutrala undersökningsresultatet för denna grupp.

7.2 Utgång

Sammantaget kan den slutsatsen dras att undersökningens resultat inte helt motsvarade de antaganden som gjordes inledningsvis. Huvudsakligen kan detta förmodligen förklaras med att antagandena gjorts mot bakgrund av tidigare engelskspråkiga experimentella undersökningar, och resultatet är framräknat utifrån ett svenskt ”kvasinaturalistiskt” material, ett bevis gott som något på att det är svårt att generalisera experimentella undersökningar att gälla i verkligheten. Det får heller inte glömmas att alla språk genomgår ständig kreolisering och att de förberedande språkliga undersökningar (McCroskey m.fl., 1974) som gjorts för denna undersökning utfördes för nästan 30 år sedan. Betydelsen av ordens innebörd – både subjektivt och objektivt – är föränderlig över tid. Tolkning av orden kan således vara en generationsfråga som gett utslag i jämförelsen mellan arbetsförmedlare anställda ≤ 10 år respektive ≥ 30 år.

En ny övergripande begrepps- och innehållsmässig värdering av svenska adjektiv liknande den som McCroskey m.fl. (1974) gjort behöver föregå en eventuell ny undersökning inom området. Därefter skulle en jämförelse kunna göras mellan de undersökningar som gjorts av engelskspråkiga psykologistudenter och svenska dito utifrån ett strikt experimentellt material.

Referenser:

- Adkins, M. & Brashers, D. E. (1995) The power of language in computer mediated groups. *Management Communication Quarterly*, 8, 289-322.
- Augoustinos, M. & Walker, I. (1995) *Social cognition. An integrated introduction*. London, England: SAGE Publications.
- Baron, N. S. (1998) Letters by phone or speech by other means: the linguistics of email. *Language & Communication*, 18, 133-170.
- Breakwell, G. M., Hammond, S. & Fife-Schaw, C. (1995) *Research methods in psychology*. London, England: Sage Publications.
- Burgoon, M. & Miller, G. R. (1985) An expectancy interpretation of language and persuasion. I: Giles, H. & St. Clair, R. N. (red.), *Recent advances in language, communication, & social psychology* (s. 199-229). Hillsdale, NJ, USA: Lawrence Erlbaum.
- Douglas, K. M. & McGarty, C. (2001) Identifiability and self-presentation: computer-mediated communication and intergroup interaction. *British Journal of Social Psychology*, 40, 399-416.
- Fiske, J. (1990) *Kommunikationsteorier – en introduktion*. Borås, Sverige: Wahlström & Widstrand.
- Fiske, S. T. & Taylor, S. E. (1984) *Social cognition*. New York, USA: Random House.
- Galimberti, C., Ignazi, S., Vercesi, P. & Riva, G. (2001) Communication and cooperation in networked environments: an experimental analysis. *CyberPsychology & Behavior*, 4, 131-146.
- Gillam, R. B. & Johnston, J. R. (1992) Spoken and written language relationships in language/learning-impaired and normally achieving school-age children. *Journal of Speech & Hearing Research*, 35, 1303-1315.
- Granic, I. & Lamey, A. V. (2000) The self-organization of the Internet and changing - modes of thought. *New Ideas of Psychology*, 18, 93-107.
- Hall, K. (1996) Cyberfeminism. I: Herring, S. C. (red.), *Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives* (s. 147-170). Amsterdam, Nederländerna: John Benjamins Publishing Company.
- Herring, S. C. (1996) Introduction. I: Herring, S. C. (red.), *Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives* (s. 1-10). Amsterdam, Nederländerna: John Benjamins Publishing Company.
- Hoffman, R. M. & Pasley, K. (1998) Thinking about the sexes: The relation between cognitions and gender stereotypes. *The American Journal of Family Therapy*, 26, 189-202.
- Holmes, J. (2001) *An introduction to sociolinguistics* (2:a upplagan). Essex, England: Pearson Education Ltd.
- Hosman, L. A. (1989) The evaluative consequences of hedges, hesitations, and intensifiers – Powerful and powerless speech styles. *Human Communication Research*, 15, 383-406.

- Hugerth, V. (2001) *Språklig kommunikation via dator – en studie av svenska subjektformer i e-post*. Opublicerad C1-uppsats från institutionen för lingvistik vid Uppsala Universitet.
- Hård af Segerstad, Y. (2000) Electronic letters to a City Council – factors influencing the composition of email messages. *Human IT*, 2-3, 179-208.
- Jönsson, B. & Rehman, K. (2000) *Den obändiga söklusten*. Stockholm, Sverige: Brombergs.
- Lakoff, R. (1975) *Language and womans place*. New York, USA: Harper Colophon Books.
- Lambert, A. J. & Chasteen, A. L. (1999) Social cognition. I: W. Bechtel & G. Graham (red:er), *A companion to cognitive science* (s. 306-313). Massachusetts, USA: Blackwell Publishers Ltd.
- Linell, P. (1982) *Människans språk* (2:a upplagan). Malmö, Sverige: Gleerups förlag.
- Maass, A. & Arcuri, L. (1992) The role of language in the persistence of stereotypes. I: Semin, G. R. & Fiedler, K. (red:er), *Language, interaction and social cognition* (s. 129-143). London, England: SAGE Publications.
- Markus, H., Crane, M., Bernstein, S. & Siladi, M. (1982) Self-schemas and gender. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 38-50.
- McConnell, D. (1997) Interaction patterns of mixed sex groups in educational computer conferences. Part I – empirical findings. *Gender and Education*, 9, 345-363.
- McCroskey, J. C., Holdridge, W. & Toomb, J. K. (1974). An instrument for measuring the source credibility of basic speech communication instructors. *The Speech Teacher*, 23, 26-33.
- Nilsson, B. & Waldemarsson, A-K. (1994) *Kommunikation. Samspel mellan människor* (2:a upplagan). Lund, Sverige: Studentlitteratur.
- Plous, S. (1993) *The psychology of judgment and decision making*. New York, USA: McGraw-Hill, Inc.
- Postmes, T., Spears, R. & Lea, M (1998) Breaching or building social boundaries? SIDE-effects of computer-mediated communication. *Communication research*, 25, 689-715.
- Riva, G. & Galimberti, C. (1997) The psychology of cyberspace: a socio-cognitive framework to computer-mediated communication. *New Ideas in Psychology*, 15, 141-158.
- Riva, G. & Galimberti, C. (1998) Interbrain frame: Interaction and cognition in computer-mediated communication. *CyberPsychology & Behavior*, 1, 295-309.
- Salvicki, V., Kelley, M. & Lingenfelter, D. (1996) Gender and group composition in small task groups using computer-mediated communication. *Computers in Human Behavior*, 12, 209-224.
- Semin, G. R. (1995) Interfacing language and social cognition. *Journal of Language & Social Psychology*, 14, 182-194.
- Semin, G. R. & Fiedler, K. (1992) Attribution as socio-cognitive environment. I: Semin, G. R. & Fiedler, K. (red:er), *Language, interaction and social cognition* (s. 79-101). London, England: SAGE Publications.

- Severinson Eklund, K. (1997) Samtalsmönster i elektroniska nätverk. I: Josephson, O. (red.), *Svenskan i IT-samhället* (s. 119-137). Uppsala, Sverige: Hallgren och Fallgren Studieförslag AB.
- Spears, R. & Lea, M. (1992) Social influence and the influence of the 'social' in computer-mediated communication. I: Lea, M. (red.), *Contexts of computer-mediated communication* (s. 30-65). New York, USA: Harvester Wheatsheaf.
- Sveriges Regering (2000) *Förordningen (2000:628) om den arbetsmarknadspolitiska verksamheten*. Tillgänglig via Internet: <http://www.riksdagen.se/debatt/sfst/index.asp>. [Hämtat: 2002-05-16].
- Tu, C.-H. (2000) Critical examination of factors affecting interaction on CMC. *Journal of Network and Computer Applications*, 23, 39-58.
- Unger R. K. (1990) Imperfect reflections of reality – psychology constructs gender. I: Hare-Mustin, R. T. & Marecek J. (red:er), *Making a difference – psychology and the construction of gender* (s. 102-149)
- Yates, S. J. (1996) Oral and written linguistic aspects of computer conferencing. I: Herring, S. C. (red.), *Computer-mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives* (s. 29-46). Amsterdam, Nederländerna: John Benjamins Publishing Company.

Bilagor

Bilaga 1	Bedömningsunderlag (kraftlöst meddelande)
Bilaga 2	Bedömningsunderlag (kraftfullt meddelande)
Bilaga 3	Bedömningsunderlag (kraftfullt meddelande)
Bilaga 4	Bedömningsunderlag (kraftlöst meddelande)
Bilaga 5	Info om undersökningens bakgrund och syfte
Bilaga 6	Instruktioner avseende undersökningen

Hej!

Du kommer att delta i en undersökning som ingår i ett examensarbete på kognitionsvetenskapliga programmet, datavetenskapliga institutionen på Högskolan i Skövde. Arbetet utförs av Nell Fredriksson i samarbete med "Arbetsförmedlingen på nätet", Länsarbetsnämnden i Västra Götalands län, inom området datormedierad kommunikation (e-post). "Arbetsförmedlingen på nätet" är en ny företeelse där kommunikationen mellan arbetsförmedlare och arbetssökande i huvudsak företas via Internet och e-post i stället för, som tidigare varit fallet, ansikte-mot-ansikte. Detta arbete kommer att undersöka en av de beteendemässiga faktorer som e-postkommunikationen för med sig.

Efter undersökningen genomförts kommer en mer ingående förklaring av syftet med och bakgrunden till arbetet att ges.

Ditt deltagande är helt frivilligt, och du har rätt att avbryta ditt deltagande när som helst. Den information och de svar ni avger kommer att behandlas och förvaras så att inget röjs om enskild deltagare, och materialet kommer endast att användas till presenterat examensarbete. Alla ifyllda enkäter kommer att förstöras när examensarbetet är godkänt av examinator.

Resultatet av undersökningen kommer att redovisas i presenterat examensarbete. När examensarbetet är godkänt, kommer en kopia att lämnas över till de arbetsförmedlingskontor som deltagit i undersökningen, samt till "Arbetsförmedlingen på nätet", Länsarbetsnämnden i Västra Götalands län, Badhusgatan 29, Box 405, 541 28 Skövde.

Jag tackar varmt för att du hjälper mig i mitt arbete genom att delta i denna undersökning

Skövde [dagens datum]

Nell Fredriksson

Instruktioner

Du kommer att få läsa fyra brottstycken ur e-postmeddelanden skrivna av arbetssökanden anslutna till "Arbetsförmedlingen på nätet". Meddelandena är avpersonifierade på så sätt att inget finns med i texten som röjer vare sig namn eller könstillhörighet på den person som skrivit meddelandet.

Efter varje meddelande följer ett antal ordpar (inbördes motsatser). De är i form av sju-stegsskalor där jag vill att du markerar din syn på personen bakom meddelandet. Om du exempelvis tror/anser att personen som skrivit aktuellt meddelande är väldigt lång, kan det se ut som följande:

Lång **Kort**

Naturligtvis placerar du krysset lägre åt höger om du tror att personen är av medellängd eller rent av väldigt kort. Rutan i mitten bör betraktas som neutral. Denna ruta används om din åsikt är att inget – eller möjligtvis båda – av de två orden beskriver personen på ett bra sätt.

Personliga uppgifter

Innan du börjar vill jag att du lämnar två uppgifter om dig själv. Dessa uppgifter behövs för att kunna behandla insamlad data på ett för undersökningen relevant sätt.

Jag är Man
 Kvinna

Jag har tjänstgjort som arbetsförmedlare i _____ (antal år)