



Handelshögskolan

VID GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för informatik

2004-06-01

”I Want a Good Clean Fight”

– Att hantera konflikter i MMORPG

Abstrakt

Människor världen över spelar MMORPG (massive multiplayer online roleplaying games) regelbundet och när många personer interagerar samtidigt uppstår oundvikligen konflikter. Syftet med denna uppsats var att undersöka vilka konflikter som uppstår i två olika spel, och ge designförslag för hur man som speltillverkare generellt kan hantera konfliktsituationer i MMORPG. Vi har använt oss av en etnografisk metod där vi intervjuat och observerat spelare. Resultatet av denna undersökning visade att konflikter är vanliga och av olika karaktär. Det finns dels konflikter mellan grupper av spelare, inom grupper av spelare och konflikter som uppstår till följd av sakfrågor. De senare kan delas in i tre kategorier; fördelnings-, positions- och ordningskonflikter. Slutligen gav vi förslag på hur dessa situationer skulle kunna hanteras genom speldesign. Detta skulle kunna ske genom instansiering av områden, utbyggd funktionalitet kring uppdelning av föremål mellan spelare, regler kring leveling, röstningsverktyg, buggrapportering och utökad information till spelare om införda förändringar i spelet.

Nyckelord: MMORPG, konflikthantering, Communities of Practice, Virtual Community

Författare: Göran Eliasson, Helena Warnesjö

Handledare: Faramarz Agahi

Magisteruppsats, 20 poäng

Tack!

Vi vill tacka vår handledare Faramarz Agahi som hjälpt oss att få riktning och struktur på vårt arbete. Ett stort tack vill vi också rikta till de personer vi har intervjuat och observerat.

Göteborg 2004-05-17

Göran Eliasson & Helena Warnesjö

1	INLEDNING.....	5
1.1	PROBLEMFÖRMULERING.....	6
1.2	SYFTE OCH AVGRÄNSNING	7
1.3	DISPOSITION.....	7
2	TEORETISKT RAMVERK.....	8
2.1	TIDIGARE FORSKNING.....	8
2.2	VIRTUELL MILJÖ OCH VIRTUELL GEMENSKAP	9
2.3	COMMUNITIES OF PRACTICE.....	11
2.4	KONFLIKTER	12
2.5	HANTERA KONFLIKTER	13
3	MMORPG.....	14
3.1	EVERQUEST	14
3.1.1	<i>Avatarer.....</i>	<i>15</i>
3.1.2	<i>Spelmiljön.....</i>	<i>15</i>
3.1.3	<i>Kommunikation</i>	<i>16</i>
3.1.4	<i>Gillen.....</i>	<i>16</i>
3.2	NEVERWINTER NIGHTS	17
3.2.1	<i>Spelmiljö.....</i>	<i>18</i>
3.2.2	<i>Avatarer.....</i>	<i>18</i>
3.2.3	<i>Kommunikation</i>	<i>18</i>
3.2.4	<i>Gillen.....</i>	<i>19</i>
4	METOD.....	20
4.1	STUDIENS UPPLÄGG.....	20
4.2	ETNOGRAFI	20
4.2.1	<i>Observation</i>	<i>20</i>
4.2.2	<i>Intervju</i>	<i>21</i>
4.2.3	<i>Undersökningens genomförande i praktiken.....</i>	<i>21</i>
4.3	METODKRITIK	22
5	RESULTAT	23
5.1	MMORPG SOM VIRTUELL MILJÖ OCH VIRTUELL GEMENSKAP	23
5.2	COMMUNITIES OF PRACTICE.....	24
5.3	KONFLIKTER	25
5.3.1	<i>Fördelningskonflikter.....</i>	<i>25</i>
5.3.2	<i>Positionskonflikter.....</i>	<i>26</i>
5.3.3	<i>Ordningsskonflikter</i>	<i>27</i>
5.4	KONFLIKTHANTERING	29
5.5	BUGGAR OCH EXPLOITS.....	30
6	DISKUSSION	31
6.1	VIRTUELL MILJÖ OCH GEMENSKAP	31
6.1.1	<i>Kommunikation och interaktion.....</i>	<i>31</i>
6.1.2	<i>Relationer.....</i>	<i>32</i>
6.1.3	<i>Delade intressen.....</i>	<i>32</i>
6.2	COMMUNITIES OF PRACTICE.....	32
6.2.1	<i>Domän.....</i>	<i>32</i>

6.2.2	<i>Gemenskap</i>	33
6.2.3	<i>Praxis</i>	33
6.3	KONFLIKTER	33
6.3.1	<i>Beteende</i>	33
6.3.2	<i>Sakfrågor</i>	34
6.4	KONFLIKTHANTERING	35
6.5	SKILLNADER MELLAN SPELEN	36
7	DESIGNFÖRSLAG OCH SLUTSATS	37
7.1	FÖRDELNINGSKONFLIKTER.....	37
7.2	POSITIONSKONFLIKTER	38
7.3	ORDNINGSKONFLIKTER	39
7.4	SLUTSATS	40
8	REFERENSER	41
8.1	LITTERATUR.....	41
8.2	INTERNET	42
	BILAGA I	43
	BILAGA II	44

1 Inledning

Online-communities och virtuell interaktion har varit mål för intresse från såväl forskare som industri under de senaste decennierna (se bl. a. Turkle(1995), Yee (2004), Ratcliffe (1995), Schwartz (1995)). Tidig forskning handlade uteslutande om att undersöka hur människor interagerar i sådana miljöer och huruvida de relationer som upprättas kan anses vara meningsfulla i någon bemärkelse. Den virtuella interaktionen har satts inom parentes eller jämförts med ”verkligheten” och inte värderats som någonting meningsfullt i sig. Genomgående har ett användarorienterat perspektiv intagits, och därmed har frågan om mjukvaran och dess betydelse i viss mening lämnats obesvarad (Taylor, 2003). De tidigaste undersökningarna av virtuella miljöer gjordes på olika bulletin board systems och MUD:ar (multi-user domains) där all interaktion är textbaserad (Turkle (1995), Stone (1999)). Mjukvaran i dessa första virtuella miljöer var begränsad och hade inte stora implikationer på medlemmarnas beteende. I dessa sammanhang blev det naturligt att förbise den och endast betrakta den som ett verktyg att kommunicera med, ett fönster ut mot en virtuell värld. Sällan problematiserades mjukvaran som artefakt.

Massive multi-user online role playing games (MMORPG) är en samlingsterm för Internet-baserade rollspel med tusentals samtidiga användare som interagerar i en virtuell värld. Världen är ständigt befolkad av spelare och dynamisk. Detta innebär att om en enskild användare loggar av så kommer världen att vara förändrad nästa gång han/hon loggar på igen. Världen fortsätter existera och förändras för en användare oavsett om denne är påloggad eller inte. Arkitekturen är en client-server-arkitektur, där användare kopplar upp sig mot en central enhet som fungerar synkroniserande mellan användarna. En vanlig lösning är att klientsidan håller i grafiken och ”världen” och serversidan hanterar karaktärerna [2]. När spelaren (klienten) agerar (klickar, skriver, avslutar spelsessionen) förmedlas detta till servern som förmedlar det vidare till de klienter som berörs av handlingen.

MMORPG är något ytterligare än enbart textbaserad kommunikation. Spelare interagerar på ett sådant sätt att nya dimensioner uppstår. Spelen kräver av användarna att de organiserar sig och samarbetar för att lösa problem och komma vidare (Eneman, 2003). Liksom i verkliga livet uppstår oundvikliga konflikter när människor vill olika saker och agerar på olika sätt för att uppnå dem. Dessa konflikter skapar spänning och dynamik i spelet och bidrar till spelupplevelsen, men det finns även konflikter som uppstår till följd av brister i spelet och dessa torde inte uppskattas eller ses som någonting positivt av användarna. Konflikter kan även uppstå där designerns uppfattning om hur någonting skall hanteras går emot vad användare anser, eller när designerns privata värderingar som inte delas av användarna avspeglas i spelet.

Smith (1999) beskriver ett antal synsätt på konflikter som var och en erbjuder sina angreppssätt för att hantera konflikter. Det finns enhetliga modeller som eftersträvar konsensus i hela systemet. I detta synsätt finns en strävan efter konsekvens i värderingar, mål, intressen och regler, och konflikter ses i grunden som något negativt- som ett symptom på brister i systemet. Konflikternas upphov tillskrivs inte sällan avvikare och provokatörer och dessa skall följaktligen hanteras genom systemdesign och kontroll. Målet med konflikthantering under detta synsätt är lösning och förebyggande för större enighet i systemet.

Vidare beskriver Smith (1999) vad hon benämner som den "radikala modellen" som snarare ser konflikter som en drivande kraft för förändring genom polarisering av subgrupper och destabilisering av systemet. Huruvida konflikter skall ses som något dåligt eller inte beror snarare på hur man moraliskt ser på systemet konflikten uppstår i.

I ett pluralistiskt perspektiv är man inte beroende av moraliska uppfattningar för att kunna finna positiva aspekter med konflikter (Smith, 1999). Sociala system ses alltid involvera både harmoni och oenighet och ett fridfullt system är inte möjligt eftersom det saknar förmågan att utvecklas och förändras. Harmoni och konsensus är därför inte nödvändigtvis bra och inte heller är konflikt nödvändigtvis dåligt. Snarare är båda positiva och nödvändiga för systemets överlevnad. Till exempel så strukturerar konflikter upp ett system, stärker existerande band och formar nya när deltagare blir polariserade in i block som består bortom konflikten. Små konflikter tillåter också grupper att ventilera åsikter och minskar på så sätt sannolikheten för större, destruktiva konflikter. På dessa och andra sätt gynnar konflikter systemets uthållighet och livsduglighet. Detta resonemang innebär att konflikthantering riktad mot att eliminera oenighet inte bara är en omöjlig uppgift, utan att den också missar målet.

I detta perspektiv återfinns ståndpunkten att för få konflikter framkallar en falsk känsla av välmående och låga nivåer av energi, kreativitet och anpassning. För mycket konflikter å andra sidan framkallar antagonism, begränsat informationsflöde, låg kvalitet på beslut och tar resurser från andra uppgifter för att lösa striden. Oavsett tillstånd så kan följden bli att systemet går ner. Systemeffektivitet, nås i mittenskiktet på skalan av konfliktintensitet, där den är varken för svag eller för stark. Effektiv konflikthantering blir då en fråga om antingen reduktion eller stimulering, beroende på situationen. Effektivitet i sociala system anses också uppstå ur differentiering hos populationen i fråga om åsikter, färdigheter, kunskap och så vidare eftersom detta gör systemet bättre rustat för förändringar som uppstår såväl externt som internt. Meningsskiljaktigheter, som tillåts uttryckas, kan också generera en mängd olika idéer för att förbättra systemets prestanda, och en bättre kapacitet för att utvärdera dem. Möjliga fördelar med variation blir då högkvalitativt beslutsfattande, kreativitet och innovation, och anpassningsförmåga. Konflikter skall alltså inte värderas som generellt negativa, utan det är snarare oförmåga att hantera dem som skapar negativa konsekvenser. I alla situationer där människor interagerar kommer konflikter att uppstå och strävan efter att eliminera dem riskerar ha oönskade konsekvenser av stagnation och reducerad livskraft hos systemet (Smith, 1999).

MMORPG är en snabbt växande genre och skiljer sig från andra spel på marknaden i och med att de involverar tusentals samtidiga användare och ofta har en livslängd på flera år. Det räcker inte längre med häftig grafik för att behålla spelarnas intresse, utan spelet måste ha en genomtänkt design på djupare plan såsom t.ex. ekonomi, community-utveckling och konflikthantering. Som speltillverkare har man inte råd att misslyckas på något av dessa områden om man skall vara framgångsrik i den numera stenhårda konkurrensen.

1.1 Problemformulering

Vi vill lyfta upp de konflikter som uppstår och synliggöra dem, så att man som speltillverkare i ett tidigt skede kan ta medvetna beslut om hur man skall hantera de situationer som ger upphov till konflikter. Vi skall arbeta utifrån frågeställningen:

- Hur kan speltillverkare med teknik och design hantera de situationer som ger upphov till konflikter bland spelare av MMORPG?

1.2 Syfte och avgränsning

Vi skall undersöka två olika MMORPG och försöka klargöra vilka konflikter som uppstår och hur de hanteras. En del av dessa konflikter tillför spelet spänning och förstärker spelupplevelsen, andra är ständigt återkommande irritationsmoment. Uppkomsten av många konflikter tror vi kan minskas med en mer genomtänkt design, men vi ser det inte som eftersträvansvärt att designa ett spel där det är omöjligt att bete sig illa eftersom det skulle ske på bekostnad av frihet och spelglädje för alla.

Syftet blir således att hitta sätt att hantera konflikter genom en genomtänkt design som inte inverkar negativt på spelupplevelsen. Dessa förslag hoppas vi kommer att kunna hjälpa utvecklare i designen av nya MMORPG och genom detta skapa miljöer som ger en mer positiv spelupplevelse. Vi tror att även spelare av MMORPG skulle kunna ha glädje av att läsa detta arbete. Uppsatsen kan även vara av intresse för människor som arbetar med online communities, eftersom dessa har vissa gemensamma drag med MMORPG i exempelvis asynkron interaktion och kommunikation mellan medlemmarna/spelarna.

1.3 Disposition

Kapitel 2 behandlar det teoretiska ramverket i uppsatsen. Där tar vi upp; virtuella miljöer och gemenskaper, Communitys of Practice, konflikttriangeln som ett sätt att se på konflikter och konflikthantering i spel. I *kapitel 3* beskriver vi de två MMORPG som ingår i vår undersökning med avseende på spelens uppbyggnad, antal användare, kommunikationssätt och gruppfunktioner. I *kapitel 4* beskriver vi etnografi som metod inom informatik samt två kvalitativa datainsamlingstekniker: observation och intervju. Vi beskriver även för- och nackdelar med respektive metod. *Kapitel 5* innehåller en redovisning av resultatet av undersökningen och i *kapitel 6* presenterar vi våra designförslag. *Kapitel 7* innehåller diskussion och slutsats.

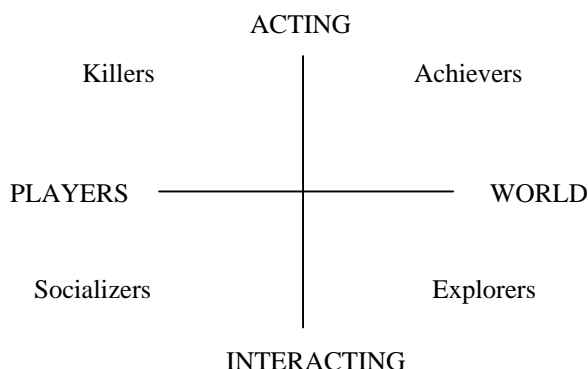
2 Teoretiskt ramverk

I detta kapitel presenterar vi de teorier vi använder i undersökningen. Inledningsvis presenterar vi översiktligt var forskningen bidragit med och var den befinner sig idag. Sedan tar vi upp två centrala begrepp; virtuella miljöer och virtuella gemenskaper och relaterar dem till vår frågeställning. Vi tar även upp "Communities of Practice" som ett sätt att förklara lärande och skapandet av praxis och bruk. Konflikter och konflikthantering beskrivs med två modeller.

2.1 Tidigare forskning

Frågan om konflikthantering i virtuella miljöer är inget nytt. Problemen har funnits lika länge som de virtuella gemenskaperna. Stone (1995) skriver att redan i mitten av 1970-talet nådde "the age of surveillance and social control" de elektroniska virtuella gemenskaperna. Vad hon syftade på var attackerna på CommuniTree (vilket var ett diskussionsforum) som slutligen medförde att systemet kollapsade på grund av alltför mycket och upprepat spam. Konflikter och konflikthantering i virtuella miljöer har därefter tagits upp ur ett flertal olika perspektiv. Smith (1999) framför, efter att ha gjort deltagande observationer på MicroMuse under två år, ståndpunkten att virtuella gemenskaper är mer kulturellt diversifierade, att medlemmar har disparata intressen, behov och förväntningar. Detta och att medlemmarna interagerar via ett datorbaserat gränssnitt, att Internet i sig bygger på anarkistisk struktur och att det ofta finns en maktasymmetri mellan medlemmar i dessa gemenskaper, resulterar i att virtuella gemenskaper är arena för fler och mer svårhanterade konflikter än traditionella gemenskaper.

Bartle (1996) försökte svara på frågan vilken av synonymerna "spel", "tidsfördriv", "sport" och "underhållning" som stämde bäst in på en MUD genom att analysera en lång och het diskussion mellan erfarna MUD-spelare. Han kom fram till att spelarna kunde delas in i fyra olika grupper beroende på vad de tyckte var roligast med MUD:ar; Achievers, Explorers, Killers och Socializers. Achievers ser poängsamlande och ökning av level som sitt huvudmål, som allt annat är underordnat. Explorers vill göra nya upptäckter och försöker förstå hur världen fungerar. Killers största drivkraft är att orsaka så mycket smärta och bedrövelse som möjligt. Socializers är mest intresserade av människor och vad de har att säga, för dem är spelet bara en arena där de kan umgås med andra.



Figur 1. Spelartyper (Bartle, 1996)

Bartle (1996) menar att dessa områden givetvis överlappar varandra och att spelare ofta kan växla mellan alla fyra, beroende på humör och spelstil. Han säger dock att alla spelare han har

undersökt har en primär spelstil, och bara byter till andra stilar för att främja sitt huvudintresse. Problemet för utvecklare och administratörer är att se till så att spelet inte ändras i fel riktning och förlorar spelare. Det krävs en balanserad relation mellan de olika spelartyperna för att det ska bli roligt att spela. Vad som är "balanserat" är upp till speltillverkarna att definiera, beroende på vilken typ av spelmiljö de vill ha.

Axelsson (2002) har i sin undersökning av Asheron's Call visat på att uppmuntrandet av sociala grupper i virtuella miljöer är möjlighet att hantera avvikande beteende i dessa miljöer. En person som ingår i en social grupp kan antas vara mindre benägen att uppvisa anti-socialt beteende. Detta beror på att när spelare går med i grupper blir de involverade i sociala nätverk och därmed mer synliga och tillgängliga för andra spelare än spelare som inte ingår i någon grupp. Gruppmedlemskap anses också höja spelares moral och göra dem mer lojala mot gruppen.

Taylor (2003) uppmanar till ett granskande av de implikationer som följer på designbeslut i MMORPG. Hon menar att de val utvecklare och designers av virtuella miljöer gör, exempelvis beträffande hur man skall kommunicera eller hur interaktion skall se ut, får konsekvenser för hur "livet" kommer att se ut i de virtuella miljöerna. Hon ser vidare "participatory design", det vill säga att spelare ges utrymme att påverka design av de virtuella världarna, som ett sätt att fånga olika användares världsåskådningar och därmed skapa starkare, djupare och mer intressanta världar.

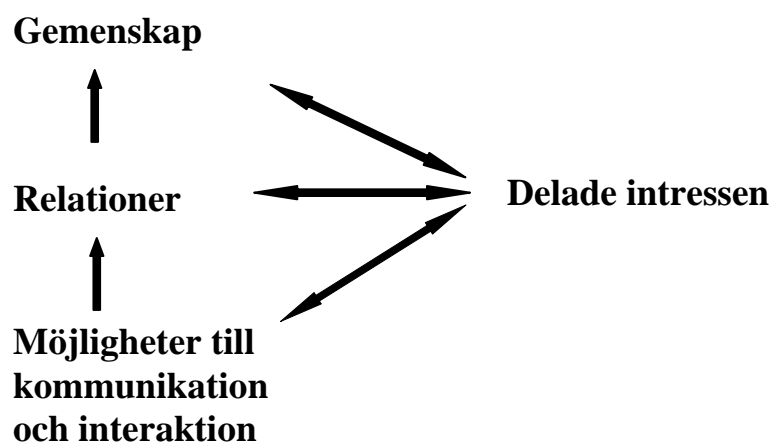
2.2 Virtuella miljö och virtuell gemenskap

Virtuella miljöer definieras av Schroeder (2002) som "a computer-generated display that allows or compels the user (or users) to have a feeling of being present in an environment other than the one they are actually in and to interact with that environment". Det finns vissa centrala frågor knutna till begreppet rörande närvaro, samvaro och kommunikation. Med närvaro menas känslan av att "vara där", att stiga in i en artificiellt skapad värld. Samvaro innefattar känslan av att dela närvaron med andra (vilket i sig stärker känslan av närvaro). Den underliggande tekniken (såsom interface och programvara) i virtuella miljöer har inflytande på hur människor interagerar i miljön. Användare av systemen befinner sig i en omgivning där utvecklarnas värderingar, föreställningar, visioner och ekonomiska intressen speglas i produkten, även om detta sker på ett outtalat vis där mycket tas för givet och aldrig explicit uttrycks. Taylor (2003) har identifierat tre teman som utvecklare ser som framträdande aspekter vid design av MMORPG; stärkandet av engagemanget hos användarna, identitet och socialt ansvarstagande i miljön och behörighet till miljön. Dessa tre flyter samman och är svåra att klart separera, men utgångspunkten för dem alla är frågan hur platsen som skapas skall vara (och inte vara) och hur man kan forma spelupplevelsen.

Begreppet "virtual community" blev välkänt i och med Rheingolds bok *The Virtual Community* (1994). Begreppet tillfredsställde nya behov av att beskriva de sociala dimensioner som uppstod i de framväxande datorbaserade grupper som börjat framträda på Internet. Vi skall hädanefter använda ordet gemenskap för begreppet.

Pargman (2000) använder begreppet i sin avhandling om MUD:ar (Multi User Domains) där han utifrån ett utvecklarperspektiv diskuterar vad en virtuell gemenskap är, hur det utvecklas över tid och vad som håller det samman. Han definierar en virtuell gemenskap med hjälp av följande koncept:

- Relationer – relationer är en nödvändig förutsättning för att en gemenskap skall uppstå men en gemenskap utgörs av mer än endast relationer.
- Möjligheter att kommunicera och interagera – är en nödvändig förutsättning för att relationer skall uppstå, men enbart möjligheten att kommunicera och interagera medför inte att relationer uppstår. Kommunikation kan ske antingen synkront eller asynkront.
- Delade intressen – kan vara positivt vid utvecklandet av en gemenskap eftersom delade intressen kan leda till att relationer uppstår. Har medlemmar olika uppfattningar kan dock detta koncept snarare leda till att relationer bryts upp än att de stärks. Människor som ingår i en gemenskap över tid tenderar att närma sig varandra i fråga om delade intressen.



Figur 2. Vad som krävs för att en virtuell gemenskap skall uppstå. (Pargman, 2000)

Preece (2000) definierar ett online community genom att beskriva dess ingående delar. Hon pekar på att följande komponenter skall finnas:

- Människor, som interagerar socialt i deras strävan att tillfredsställa behov eller inta en roll (såsom ledare eller moderator).
- Ett delat syfte, såsom intresse, behov, informationsutbyte eller tjänster.
- Policyn, i form av outtalade antaganden, ritualer, protokoll, regler och lagar som styr människors interaktion.
- Datorsystem som stödjer och möjliggör social interaktion och stärker känslan av "togetherness".

Vi ser ett MMORPG som bestående av både en virtuell miljö (som utgörs av systemet i fråga) som i sig implicerar en viss ordning och struktur, men också en social dimension som uppstår i just interaktionen mellan användare av systemet, och den ingår i ett större system och är inte avskuren från verkligheten på samma sätt som den virtuella miljön. Människor kommer oundvikligen "ta med sig" normer och värderingar från sin verklighet in i dessa spel, och det medför att möjligheten att direkt påverka den virtuella gemenskapen genom design blir mycket liten. Det är dock möjligt att påverka de aktiviteter människor deltar i och därmed

indirekt beteendet (Checkland, 1985). Problemet traditionellt sett när det gäller konflikthantering i de virtuella gemenskaperna har varit att utvecklare fokuserat just på den sociala interaktionen. Genom kontroll och styrning, såsom ”banning” - att stänga av användare, ”gagging” - att tysta användare, har man försökt komma tillrätta med de konflikter som uppstått (Bruckman, 1994). Detta är kostsamt eftersom det kräver administratörer som skall upprätthålla denna kontroll.

2.3 Communities of Practice

Lave och Wenger (1991) använder ”Community of Practice”(CoP) som ett begrepp för att beskriva hur grupper av individer som delar samma intressen, värderingar och/eller mål samarbetar. Medlemmar i ett CoP innehar olika roller beroende på graden av aktivt deltagande och engagemang. En medlems roll kan också variera över tid. En ny medlem befinner sig i regel i periferin men kan genom aktivt socialt deltagande och skicklighet röra sig mot kärnan i CoP. I kärnan befinner sig erfarna och skickliga medlemmar i gemenskapen.

En individs lärande ligger i processer i det sociala deltagandet i gemenskapen. Detta grundas i ett legitimt och inledningsvis perifert deltagande (vilket innebär att individen måste uppfattas som legitim av gemenskapens medlemmar, till exempel genom att de har gemensamma uppgifter eller mål). ”Cognitive apprenticeship” (ung. att vara en kognitiv lärling) uppnås genom deltagande observationer av experterna i CoP, utförandet av enkla (och senare alltmer centrala och sofistikerade) uppgifter samt en tillbakahållande och reglerande feedback av personer i de inre skikten i gemenskapen. Denna process leder till ett mer intensifierat innefattande i de gemenskapens sociala bruk och praxis. Det är alltså fråga om en sorts ”uppfostning” av nya medlemmar som utförs av mer erfarna medlemmar som befinner sig i en mer central position i CoP.

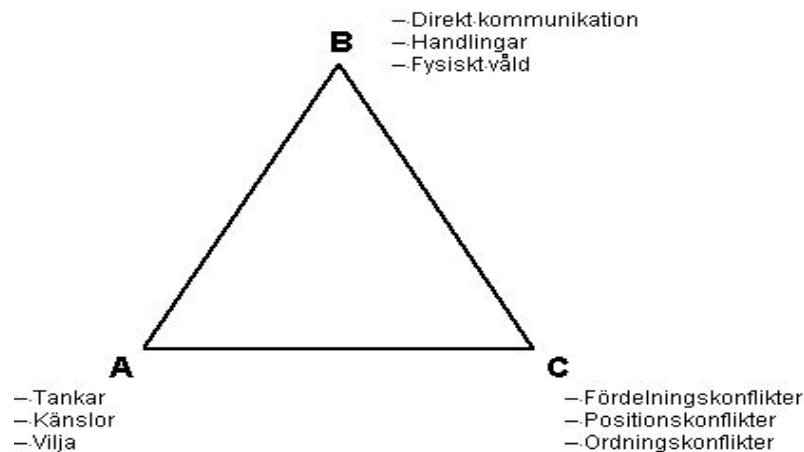
Utvecklandet av bruk och praxis inkluderar förhandlingar om innebörder och mening bland de deltagande medlemmarna likaväl som ömsesidiga engagemang i gemensamma uppdrag och en delad repertoar av aktiviteter, symboler och artefakter. Denna gemensamma praxis är oskiljaktig från frågor om identitet, såväl individuell som social, vilken huvudsakligen avgörs av upplevelsen av en själv i termer av deltagande i gemenskapen och inlärningsprocessen inblandad i ens medlemskap i CoP. CoP innefattar både social praxis i gemenskapen som ett kollektivt fenomen, och identiteten hos medlemmarna som individer.

Varje individ deltar i en mängd informella CoP och dessa är överlappande och tvärfunktionella vilket innebär att människor för med sig bruk och praxis mellan olika gemenskaper (Lave & Wenger, 1991). En person som golftar eller spelar fotboll kommer att ha med sig föreställningar från denna CoP in i andra CoP (såsom till exempel arbetsplatsen) och även tvärtom. Påverkan blir ömsesidig mellan de olika gemenskaperna och vissa element kommer att vara gemensamma. Varje CoP har tre karakteristika:

- Domän – ett CoP är något mer än bara en grupp vänner. Medlemskap kräver någon sorts kompetens eller kunskap om det som CoP är fokuserat kring (domänen).
- Gemenskap – Medlemmar i CoP interagerar och lär tillsammans. Man delar kunskap och kompetens.
- Praxis – Medlemmar utvecklar en delad repertoar av resurser: erfarenheter, anekdoter, verktyg och sätt att hantera återkommande problem – de har en gemensam praxis.

2.4 Konflikter

Konflikttriangeln (också kallad ABC-modellen) är en modell som kan vara till hjälp att synliggöra olika sidor av en konflikt (Friberg, 1990). Konflikter kan delas in i latenta och manifesta konflikter. De latenta konflikterna leder inte till handling till skillnad från de manifesta och därför blir de mycket svåra både att upptäcka och hantera. ABC-modellen fokuserar på manifesta konflikter där alla tre aspekter existerar. Latenta konflikter *kan* naturligtvis i ett längre förlopp leda till manifesta konflikter.



Figur 3. Konflikttriangeln¹

De tre hörnen representerar viktiga aspekter av alla konflikter. *A-hörnet* representerar Attityder; subjektiva aspekter som rör vad parterna tänker (kognitiv aspekt), känner (affektiv aspekt) och vill (motivationsaspekt). Den kognitiva delen handlar om vad parterna har för bilder av sig själva, motparten, sakfrågorna och händelser men även grundföreställningar kring hur människor och organisationer fungerar och hur man bör förhålla sig. Den affektiva aspekten handlar om vilka känslor som väcks hos parterna under ett konfliktförlopp, och hur parterna hanterar dessa känslor. Motivationsaspekten rör parternas mål, motiv, önsknings etc. Motivationen kan bestå av olika skikt, som är i olika grad medvetna av parterna.

B-hörnet representerar parternas beteende och är fundamentalt i varje konfliktanalys. Det finns tre olika nivåer av konfliktbeteende; direkt kommunikation, handlingar och våld. Direkt kommunikation beskrivs som verbal och icke-verbal kommunikation mellan parterna i te x samtal, debatter, förhandlingar eller skriftväxlingar. Handlingar har också en kommunikationsaspekt där en konfliktpart genom sitt sätt att agera ställer en annan part inför ett fullbordat faktum. Våld förändrar karaktären på en konflikt radikalt, och kommer inte behandlas här.

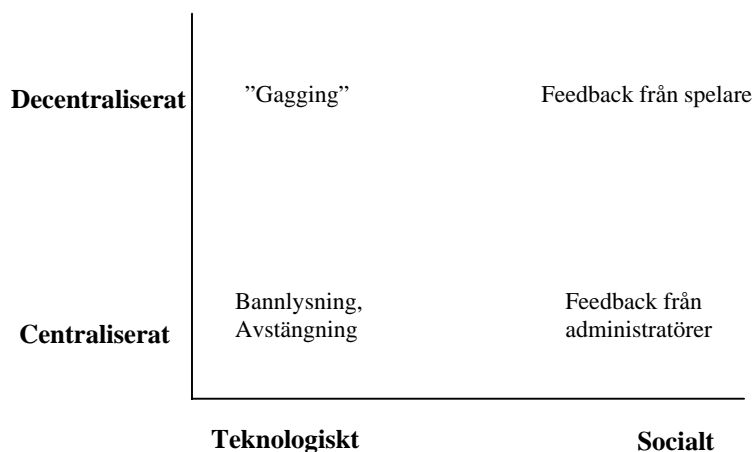
C-hörnet handlar om konfliktens sakfrågor. I konflikter finns inte sällan någon sorts oförenliga mål. Tre vanliga typer av sådana konflikter är; fördelnings-, positions- och ordningskonflikter. Fördelningskonflikter handlar om hur resurser som går att dela upp skall

¹ Modellen presenterades ursprungligen av Johann Galtung 1969, men återfinns i Friberg (1990).

fördelas mellan parterna. Det kan handla om pengar, tid, plats, uppmärksamhet etc. Det viktigaste vid lösandet av sådana här konflikter är att lösningen upplevs som rättvis av samtliga parter i konflikten. Positionskonflikter innebär att parterna konkurrerar om någon resurs som upplevs som odelbar (alltså en position i ett system). Föreställningen är att endast en part kan nå det åtrådda målet åt gången. Ett sätt att lösa den här typen av konflikter är att göra om den till en fördelningskonflikt genom att låta flera parter dela en position eller skifta vilken part som innehar positionen över tid. Ordningskonflikter handlar om vilka regler som skall gälla. En sådan konflikt utmanar parternas grundläggande värden och visioner och kan därför väcka ett intensivt och starkt engagemang.

2.5 Hantera konflikter

Hur konflikter hanteras i spelen kan ses utifrån två skalor; centraliserat – decentraliserat och tekniskt – socialt (Bruckman m.fl., 1994). Den mest decentraliserade hanteringen hamnar hos den enskilda användaren och den mest centraliserade konflikthanteringen sköts av någon form av administratörer eller av systemet. Konflikthantering kan hanteras tekniskt, genom modifikation av data eller mjukvara, eller socialt genom personlig feedback.



Figur 4. Angreppssätt för att hantera konflikter.

Teknologiskt-decentraliserat hanterande innebär exempelvis att enskilda spelare kan välja att inte se vad en annan spelare skriver. Ett teknologiskt-centraliserat angreppssätt betyder att spelares konton stängs eller att de förbjuds att delta på vissa servrar, och detta sker genom administratörer. De sociala angreppssätten kan även de vara decentraliserade eller centraliserade där den första varianten innebär att det finns sätt för spelare att ge varandra feedback. Det centraliserade sociala angreppssättet innebär att en administratör eller dylikt ger spelare feedback.

3 MMORPG

Det finns en mängd MMORPG på marknaden. De flesta av de stora, populära världarna tar utöver priset på mjukvaran ut en slags månadsvis prenumerationsavgift för att användare skall kunna spela online mot andra spelare (ex. EverQuest, Dark Age of Camelot, Ultima Online). Det finns även spel som är helt avgiftsfritt men där investeringar köps med riktig valuta (Project Entropia). Det finns också spel där man endast betalar för mjukvaran och därefter har fri tillgång till online-världen och där även ett "toolset" (utvecklingsverktyg) och API:er för egen modifikation av spelet ingår (Neverwinter Nights). Vi fokuserar i denna undersökning på EverQuest och Neverwinter Nights. EverQuest är ett naturligt val eftersom det är det största MMORPG och utan tvivel det mest kända med användare över hela jorden. Neverwinter Nights är inte lika välkänt men har en mycket intressant strategi i och med att man överlämnat viss kontroll över produkten på sina användare.

3.1 EverQuest

Sonys EverQuest (EQ) är ett av de största och populäraste MMORPG som finns på marknaden och har varit så sedan det släpptes 1999. Spelet har mer än 430 000 betalande användare och som mest över 118 000 användare spelades samtidigt (Jakobsson & Taylor, 2003). När spelet kom bestod konkurrensen främst av Ultima Online, som var en av pionjärerna bland MMORPG (Meridian 59 släpptes ett halvår tidigare), som var spelet som gjorde genren riktigt populär.

Tidpunkten för EverQuest release kunde knappast vara mer perfekt. Ultima Online hade funnits i ett och ett halvt år och byggt upp en trogen skara spelare, men 2D-grafiken stod sig slätt mot EverQuest, för den tiden, vackra 3D-grafik och många spelare var sugna på något nytt. Några nya konkurrenter fanns inte förrän Microsoft släppte sitt Asheron's Call mot slutet av året, men då var EverQuest redan etablerat. Lanseringen gick dock inte helt smärtfritt eftersom spelet plågades svårt av buggar och lagg de första månaderna. För att få spela EverQuest måste man först och främst inhandla spelet, men också betala en månadsavgift på c:a \$10 för att få tillgång till spelets servrar.

3.1.1 Avatarer

I spelet måste du skapa din avatar (ditt virtuella alter ego). Spelaren kan välja mellan tretton raser; allt ifrån människor till alver och troll. Varje ras har olika för- och nackdelar såsom hög styrka och låg uthållighet. När man sedan har valt rasen man vill spela är det dags att välja mellan spelets fjorton olika klasser/yrken. Exempel på klasser är krigare, präst och magiker.



Bild 1. Exempel på avatarer i EQ.

De olika klasserna är bra på olika saker och är tänkt att komplettera varandra i spelet. De har olika värden på en mängd olika attribut såsom styrka, intelligens och karisma. Varje attribut påverkar hur väl din karaktär klarar av olika situationer som han eller hon ställs inför i spelet. Man har också möjlighet att välja kön på sin karaktär vilket dock bara påverkar karaktärens utseende och inte förmågor.

3.1.2 Spelmiljön

EverQuest värld, Norrath, är enorm och uppdelad i olika zoner. En resa till fots från ena änden av världen till den andra kan ta flera dagar, verklig tid. Karaktärerna börjar i olika delar av världen beroende på ras. Varje zon är befolkad av en samling datorgenererade varelser, så kallade mobs. Den underliggande poängen med spelet är att döda mobs för att få erfarenhet så att nivån (level) på din karaktär ökar. När man ökar i nivå har man större möjlighet att döda mäktigare mobs, få mer pengar och föremål från deras kroppar (s.k. loot), och köpa bättre föremål så att man kan döda ännu mäktigare mobs och få mer erfarenhet.

I början går det förhållandevis fort att nå en ny nivå, men det kräver exponentiellt mer tid och erfarenhet för varje ny nivå man når. Ju högre nivå man får, desto svårare är det att äventyra och döda högnivå-mobs ensam. Detta är anledningen att karaktärer ofta går samman och formar grupper där karaktärerna, av olika ras och klass, kompletterar varandra. Samarbeta och spel i grupp designades att spela en viktig roll i spelet eftersom det oftast blir långtråkigt att spela själv.

3.1.3 Kommunikation

Kommunikationen i spelet sker via en chatt-panel i nedre delen av skärmen. Man kan chatta på olika sätt och färgen på texten varierar beroende på val av sätt. De grundläggande sätten är "Say", "Shout" och "Tell". "Say" låter alla i närheten få meddelandet på sin skärm. "Shout" låter alla i samma zon se det och "Tell" låter bara personen du pratar med se det. Andra sätt att kommunicera på är "Auction", "Out of Character" och gillesfunktioner. "Auction" är en speciell kanal som spelare kan använda för att byta föremål med varandra och kan höras över hela zonen. OOC används för att säga något som inte tillhör själva spelet, t.ex. "Jag måste sticka nu, pizzen har kommit". "Yelling" visar människor i din närhet att du behöver hjälp och visar var du befinner dig i förhållande till dem. Gillesfunktioner tillåter gillesmedlemmar att kommunicera med varandra.

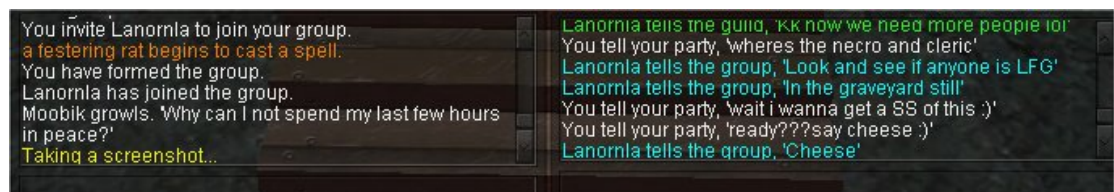


Bild 2. Kommunikation i EQ.

3.1.4 Gillen

Gillen (grupper av spelare) är spelarskapelser, som vilken spelare som helst kan försöka starta, men som måste gå igenom en ansöknings- och godkännandeprocess. Ett gille är i grund och botten en klubb eller social grupp som knyter karaktärer samman. Den som ansöker måste

få tio andra karaktärer att vara villiga att gå med i gillet. Sedan ansöks det på EverQuests chatt-server om ett formellt godkännande. Blir gillet godkänd får alla medlemmarna gillesnamnet utskrivet efter karaktärens namn i spelet. Gillen tillåter medlemmarna att kommunicera med varandra via den speciella gilles-chatten, vilket stärker känslan av samhörighet och möjliggör storskaliga projekt som t.ex. zon-räder.

3.2 Neverwinter Nights

Biowares Neverwinter Nights (NWN) släpptes i juli 2002 och har 30 000 unika användarinloggningar och i snitt 7 500 spelare online samtidigt, oavsett tidpunkt [3]. Neverwinter Nights skiljer sig från traditionella MMORPG, som EverQuest, på ett flertal punkter. För det första är NWN designat för att kunna spelas såväl offline som online. Offline kan man spela själv i kampanjen som medföljde spelet eller med kompisar i ett lokalt nätverk. Online kan man antingen spela i ett slutet sällskap motsvarande ett lokalt nätverk eller skapa en publik server som vem som helst kan ansluta till. En annan skillnad mot traditionella MMORPG är att NWN bygger på det klassiska regelverket, som används i bordsrollspel, D&D. NWN anses allmänt vara det närmaste man kommer ett bordsrollspel på sin dator. Med spelet följde också ett så kallat toolkit och en DM-klient. Toolkit gör det möjligt för användare att modifiera stora delar av spelet, designa egna föremål och monster och skapa egna moduler och spelvärldar. DM-klienten låter spelaren bli en Dungeon Master (organisatör av en modul eller kampanj) jämförbart med en traditionell spelledare i ett bordsrollspel. En DM kontrollerar alla aspekter i spelet förutom de andra spelarkaraktärerna - monstren, sammandrabbningarna och de andra karaktärerna i äventyret.

Toolkit och DM-klienten kan givetvis kombineras på så sätt att man styr en värld som man själv har skapat och låter andra spela i. NWN och speciellt toolkitet hade ganska avsevärda barnsjukdomar när det släpptes, men blev snabbt väldigt populärt.

Att spela NWN kostar inga pengar (förutom inköp av spelet), men Bioware erbjuder, till skillnad från Sony, inga servrar att spela på. Vill man spela online får man stå för servern själv, vilket inte innebär något problem om man bara är några stycken som vill spela; då är en spelare värd och de andra kopplar upp sig mot hans eller hennes dator. Har man däremot skapat en egen spelvärld som skall stödja många spelare samtidigt, krävs det att man sätter upp en server för specifikt detta ändamål för att det skall bli en så smidig spelupplevelse som möjligt.

3.2.1 Spelmiljö

I Neverwinter Nights finns ingen stor, beständig värld liknande EverQuests Norrath, med massor av uppdrag att utföra och monster att döda. Detta har istället lämnats åt användarna att skapa, vilket de verkligen har gjort. Det finns mängder av kampanjer, moduler, föremål osv. att ladda ner från Internet. Spelarna väljer ett äventyr eller en server som de tycker verkar vara intressant och sätter igång att spela. Dessa världar är inte i närheten av Norraths storlek eller spelarantal, men kan genom ett slags portalsystem kopplas ihop med varandra och på så sätt skapa en, i teorin, gigantisk värld.



Bild 4. Miljön i Neverwinter Nights

3.2.2 Avatarer

I NWN börjar man, precis som i EverQuest, med att skapa sin karaktär. Man har sju olika raser och elva olika yrken/klasser att välja mellan. Själva processen är ganska likartad i de två spelen även om NWN bygger på lite mer avancerade regler.

Karaktärerna får även i NWN erfarenhet av att döda monster och klara av uppdrag, men det är upp till skaparen av världen att bestämma hur mycket som krävs för att byta level. DM kan belöna spelare efter eget tycke, t.ex. om de har klarat ett quest eller om någon har utmärkt sig genom att rollspela bra. De kan även ta erfarenhetspoäng från spelare.

3.2.3 Kommunikation

Kommunikationen sker även här via en chatt-panel där man, precis som i EverQuest, kan använda olika sätt att kommunicera på som t.ex. "Say" och "Shout". I NWN finns det även ett antal, förbestämda meddelanden som skall underlätta och snabba upp vanliga meddelanden som t.ex. "Need help" och "Follow me".

3.2.4 Gillen

Grupper av olika karaktärer som kompletterar varandra är också i NWN en stor fördel när det gäller att ta sig an svåra monster och uppdrag. Spelare som registrerar sitt spel på Biowares hemsida, med hjälp av cd-nyckeln som medföljer, kan där hitta olika servrar, gillen och spelare och skapa egna gillen.

4 Metod

Den här undersökningen behandlar konflikter i MMORPG. En konflikt är i grunden en subjektiv upplevelse som inte kan förstås eller mätas kvantitativt eftersom det inte går att objektivt avbilda vad en människa tänker och känner. För att förstå varför konflikter uppstår krävs ett angreppssätt som möjliggör en djupare förståelse genom tolkning av vad människor säger och gör. Vi har som utgångspunkt i vårt arbete tolkat hur spelare i dessa miljöer upplever konflikter och orsakerna till dem.

4.1 Studiens upplägg

Studien började med litteraturstudier för att skaffa så mycket information om området som möjligt eftersom ingen av oss hade någon tidigare erfarenhet av MMORPG. Parallellt med detta arbete konkretiserade vi även problemformuleringen. Därefter började vi leta efter specifika teorier att bygga undersökningen på. Under hela perioden har vi utarbetat och omarbetat de frågor vi avser få svar på i våra intervjuer. Mycket arbete har alltså pågått samtidigt och hela arbetet har snarare vuxit fram, än att sekventiellt gått från fas till fas.

4.2 Etnografi

Etnografi är en metod för att förstå vad aktiviteter betyder för människorna som utför dem. Inom forskningen betyder det att man skall försöka förstå omständigheterna under vilka ett antal aktiviteter utförs – omständigheterna som ger aktiviteterna mening. Beskrivningen av dessa skall vara tillräckligt utförlig och detaljerad för att ett observerat beteende skall kunna förstås (Harper, 1999). Backman (1998) beskriver etnografiska studier som ett av de vanligaste metoderna i det kvalitativa perspektivet.

Etnografi innefattar olika tekniker, de vi kommer att använda oss av är observation och intervju. Användandet av två tekniker kommer att ge oss en bättre förståelse av problemområdet än vad t.ex. bara intervjuer skulle kunna.

Eftersom tiden för vår undersökning är begränsad kommer vi att använda oss av ”quick and dirty”-etnografi. Syftet med en ”quick and dirty”-etnografisk studie är att erhålla en generell förståelse för problemområdet på relativt kort tid. Hughes, King, Rodden, Andersen (1994) menar att ”quick and dirty”-etnografi är speciellt lämpad som underlag för designarbete.

4.2.1 Observation

Observationer är bra när man vill veta vad människor verkligen gör i motsats till vad de tror att forskaren är intresserad av, vad de borde göra eller vad de skulle vilja göra (Harper, 1999). Vad människor gör är dock inte alltid självförklarande. Därför måste forskaren ha kunskaper om mycket mer än vad själva observationen berättar om han eller hon skall kunna bilda sig en uppfattning. Det kan t.ex. handla om hur representativt det observerade är, hur ofta det sker och vilken innebörd människor tillskriver handlingen. Det är också viktigt att veta om de observerade hade uppträtt annorlunda om de inte observerats (Halvorsen 1992).

Vår observation kommer av nödvändighet vara öppen, direkt och icke-deltagande eftersom vi inte har så mycket tid till vårt förfogande som skulle krävas för att kunna sätta sig in i och på ett autentiskt sätt delta i spelen. Vidare kommer den att vara ostrukturerad eftersom vi inte vill begränsa oss till, på förhand, utvalda aktiviteter.

4.2.2 Intervju

Easterby-Smith et al (1991) skriver att intervjuer är passande vid två tillfällen:

- När det är nödvändigt att förstå de begrepp på vilka den som intervjuas baserar sina åsikter och tankar om en specifik situation eller fråga.
- När målet med intervjun är att få en förståelse för den intervjuades "värld" så att den kan påverkas av forskaren.

En vanlig typ av intervju är *samtalet* eller *informantintervjun* (Halvorsen 1992). Det är en muntlig metod där intervjuaren styr samtalet så lite som möjligt. Metoden är relevant när forskaren till exempel inte har möjlighet att studera ett fenomen själv. Då är alternativet att utnyttja ersättningsobservatörer, d.v.s. att samtala med eller intervju personer som har förstahandskunskaper om de fenomen eller sociala system som forskaren är intresserad av.

Vill forskaren få en djupare förståelse av en persons beteende kan *djupintervjuer* användas (Halvorsen 1992). Denna intervjuform förutsätter emellertid ett förtroligt förhållande mellan intervjuare och intervjuperson. Intensivintervjuer är ett samtal där intervjuaren uppmanar informanten att med egna ord formulera sådana erfarenheter och attityder som är relevanta för problemställningen.

Dessa intervjuformer har det gemensamt att de är informella och att de inte sker på ett standardiserat sätt genom att forskaren på förhand utarbetat frågorna – de föds i stället ur själva samtalet. En möjlig utgångspunkt för intervjuerna kan vara en lista över temaområden som ska tas upp. Ett av de största problemen vid användning av informella intervjuer är att klassifikationen av den insamlade informationen kan bli problematisk och ta lång tid. Men styrkan i informella intervjuer jämfört med formella intervjuer och enkäter är att intervjupersonen inte tvingas in i ett bestämt tankesätt utan kan uttrycka och fördjupa sina åsikter på ett betydligt friare sätt.

Eftersom vi inte har möjlighet att på kort tid få full inblick i de spel vi vill studera, tror vi att informella intervjuer är ett bra sätt att skapa sig en bild av dessa.

4.2.3 Undersökningens genomförande i praktiken

De intervjuade var alla mycket erfarna spelare med stora kunskaper om spelen. Tack vare detta hade vi, trots undersökningens begränsade omfattning, mycket material att utgå ifrån i våra analyser. Vi tog tidigt kontakt med de vi skulle intervju och på frågan vad det gällde svarade vi mycket knapphändigt – ”Konflikter i spelet”. Vi tror att detta kan ha varit en bra strategi. Vi gav dem tid att reflektera över begreppet och relatera det till spelet, på ett väldigt fritt och personligt sätt. Intervjuerna genomfördes med hjälp av bandspelare, vilket möjliggjorde att ingen information tappades bort på vägen. Dessa transkriberades sedan för att underlätta analysarbetet.

Utöver intervjuer så genomförde vi också observationer där vi satt bredvid spelarna när de spelade, var inne på forum och chattar och sökte information. Det gav en bra bild av vad det egentligen innebär att spela ett MMORPG, vilket gav oss väldigt mycket eftersom ingen av oss själva är spelare. Det uppstod ingen allvarlig konflikt under de timmar observationerna varade men de var ändå till stor hjälp i vårt arbete. Vi förde anteckningar under observationerna som vi sedan direkt skrev rent.

Vi tog även kontakt med spelföretagen för att försöka få till stånd intervjuer med utvecklare, men intresset var mycket svalt från deras sida. Därför finns inte deras synpunkter representerade i uppsatsen.

4.3 Metodkritik

Denna studie genomfördes under en begränsad tid. Det empiriska materialet samlades in under loppet av tre veckor då vi intervjuade och observerade spelare. Detta är egentligen en alldeles för kort period för att kunna genomföra en etnografisk studie. Om vi hade haft mer tid och kunnat genomföra fler observationer och intervjuer hade vi förmodligen upptäckt ytterligare situationer som ger upphov till konflikter än de vi lyckats fånga här.

Vi anser dock att metoden som användes för undersökningen fungerade mycket tillfredsställande. Etnografins styrka är studier av mänskliga aktiviteter i verkliga sammanhang, där man som forskare fokuserar på att få fram kunskap om relationerna mellan teknologi och uppgifterna som utförs med hjälp av denna.

5 Resultat

I detta kapitel presenterar vi resultaten från våra intervjuer och observationer. Vi benämner de intervjuade som F, M och H. F är en EQ-spelare sedan fem år. F är 26 år. M är en numera inaktiv EQ-spelare som dock har sitt konto kvar. M är 34 år. H har spelat NWN intensivt sedan det släpptes 2002. Han är 19 år.

5.1 MMORPG som virtuell miljö och virtuell gemenskap

De två spelen vi undersökt har båda de drag som utmärker en virtuell miljö. Närvaron i spelet stärks genom att spelarens alter ego representeras grafiskt i en artificiell omgivning. Det faktum att spelaren delar upplevelsen med andra stärker känslan av samvaro. Spelen uppmuntrar starkt användarna att kommunicera med varandra, främst genom att det svårt att avancera i spelet utan samarbete.



Bild 3. Miljön i EverQuest

En virtuell gemenskap bygger på upprättandet av relationer, möjligheter att kommunicera och interagera samt delade intressen bland dess medlemmar. I de två MMORPG vi undersökt finns alla dessa element representerade. Spelarna upprättar mer eller mindre långvariga relationer med varandra (exempelvis genom att "gruppera" under en spelsession eller gå med i gillen som kan vara i flera år). Spelen har väl utvecklade stöd för synkron kommunikation. Asynkron kommunikation förekommer också i stor utsträckning, fast främst på användarnas eget initiativ (exempelvis på community-sidor med forum, mailing-listor etc.). Även det tredje kriteriet för en virtuell gemenskap uppfylls i de två spelen eftersom spelarna redan från start har ett intresse gemensamt, att spela MMORPG.

M och F beskriver båda sitt spel som ett klassiskt rollspel, där man tar rollen som hjälte och äventyrar i en gigantisk värld. F beskriver EQ som ett spel sett ur förstapersons-perspektiv och går ut på att springa omkring och slå ihjäl de monster man träffar på och plocka upp föremålen de har på sig. När man slår ihjäl ett monster får man erfarenhet vilket gör ens

karaktär starkare och mer utvecklad. *”Mer avancerad än så är egentligen inte spelmekanismen och det är ju jättetråkigt och statistiskt egentligen.”* M och F har båda det gemensamt att de introducerades till spelet genom kompisar och båda är EQ-veteraner, även om F är betydligt mer aktiv. F beskriver att det som får honom att spela är *”den sociala interaktionen och alla kompisar man lärt känna i spelet”*. *”Även om man inte är så sugen på att spela kan man logga in och utnyttja spelet som en chatt och diskutera verkliga livet.”* M säger att han framförallt spelade för den sociala biten. *”Jag var aldrig med i hardcore-gänget som spelade tio timmar om dagen, jag spelade mest för skoj. Det var kul att vara åtta personer i ett lag och försöka koordinera laget i strid.”*

H beskriver sitt spel som *”ett spel som är baserat på D&D, ett papper och penna-rollspel som företaget Bioware har byggt som ett dataspel. Där har man en egen karaktär och ger sig ut på äventyr i en stor värld. Varför jag valde det spelet är för att jag har spelat deras tidigare spel och tyckte att dom var väldigt bra. En av dom största anledningarna till att jag började spela det spelet är att det var gratis att spela, men från början hade jag inte alls tänkt mig att jag skulle spela så mycket på Internet som det sedan blev. Anledningen till att jag spelar är att det alltid är roligt att ha en karaktär som utvecklas och blir bättre samt mycket det sociala i spelet.”*

5.2 Communities of Practice

Gillen är en central del i de MMORPG vi har undersökt. De består av grupper av spelare som gått samman av en mängd olika anledningar. Vissa bildar gillen främst på grund av den sociala dimensionen som detta medför, andra gör det för att samarbeta för att enklare nå sina mål. Gemensamt för alla gillen är att spelarna i dem delar samma intresse och ofta samma värderingar. M beskriver det på följande sätt: *”Ofta har gillen en ideologisk bakgrund och att gå med i ett gille är att skriva under på den världsåskådningen. Lite samma sak som att ta på sig en partimössa”*.

EQ och NWN genomsyras båda av en mängd mjuka regler och normer som utvecklats under tid. Det finns en kärna av spelare som genom sitt engagemang, sin erfarenhet och skicklighet är tongivande i spelargemenskapen. Nya spelare förväntas lära av ”äldre” och mer erfarna. M uttrycker följande om hur regler och normer utvecklas: *”Dom här interna, utsagda reglerna är ganska enkla att ta upp igen när man känner igen situationen. Sedan utvecklas det ju naturligtvis en kultur kring dom här bitarna. Man diskuterar både direkt i spelet och på forum den här typen av problem. Det är mer en framväxt mischmasch av utsagda regler som man tar till sig, att jämföra med t.ex. någon slags företagskultur. Det finns inget skrivet, men alla är medvetna om det. Kommer man som ny så får man reda på reglerna av de äldre. Det interna regelverket är mycket välbyggt.”*

I EQ är det officerarnas uppgift att se till att gilletts regler följs. F beskriver regler och feedback så här: *”Vi har tydliga regler för vem som får plocka upp saker, vem som säger vad vi ska göra, vem gör vad osv. Långa regelböcker med hur mycket regler som helst. Om inte reglerna följs så är det officerarnas uppgift att se till att dom gör det. Reglerna skiljer sig åt från gille till gille.”* Om personer misslyckas med att följa gilletts regler kan överträdaren bestraffas med att inte få ta upp föremål under en månads tid eller, i allvarliga fall, sparkas ur gillet. Till sin hjälp för att upprätthålla reglerna har officerare ofta egenhändigt kodade program eller papper och penna. I NWN är positiv feedback i form av rekommendationer från andra spelare en förutsättning för att kunna avancera i spelet: *”nomineringen till citizen token är en slags feedback”*.

Gillan utför vanligen aktiviteter tillsammans. Det kan handla om att tillsammans upptäcka nya zoner som hade varit alldeles för svåra att gå in i själv, eller att besegra monster. F beskriver en typisk aktivitet som hans gille utför tillsammans: *”Man kanske är 60-100 personer i ett gille som samlas för att t.ex. döda ett jättesvårt monster tillsammans. Vi samlas tre gånger i veckan, fyra timmar per gång”*. Kunskap och kompetens sprids inom gillena. Spelare delar med sig av erfarenheter och på så vis uppstår praxis och bruk. Under observationen av M framkommer ett exempel på hur man som druid (en klass i EQ) kan göra för att samla exp på ett effektivt sätt: *”Sedan går han in i en zon där det finns många monster. Han beskriver och visar en strategi för som druider använder för att få exp på ett effektivt sätt; kiting. Denna strategi går ut på att springa runt och samla ihop monster som följer efter karaktärer. När man samlat ihop ett gäng och dessa börjar röra sig som en enda klump kan druider använda area-spells och förgöra alla på en gång.”*

Självklart bryts gillan upp också. F visade oss en postning på ett forum där Taino (guilleader för ”Legend of the Jokers” i EQ) beskriver varför gillet måste upplösas: *”the game has broken us. It is not us, it is not the members, it is not the leadership. it is the game. It is the high end game and the way it is set up in EverQuest. With 3 raids a week, with 50 active people, with friendship and fairness for everyone, you can't get into the Elemental Planes [en svår zon i EQ]”*. Han skriver vidare: *“There was no longer any way to keep up our values and Jokerspirit and still be successful in EQ. It is the game, not us. So there is one way to move on now. Only one. We must completely abandon all our value and philosophy, our roots and the Jokerspirit. We must kick all unactive members, we must not look after friendship much at all, we must have more rules, harsher rules, we must reign harshly and we must be loot oriented. We must make alliances and kill mobs with other guilds. We must massrecruit and we must build a zerg force. This is all 100% against our values. This will turn us into a normal uber guild like every other one. I will not allow this guild to go this way! Because it stands in direct contradiction of what this guild stands for! I will not allow this guild to go this way. I have not stood up for values and roots for 3 years, invested all this time and blood to only see it all being tossed away and ruined the whole idea behind this very guild.”*

5.3 Konflikter

5.3.1 Fördelningskonflikter

M och F är överens om att den vanligaste konflikten i EQ handlar om när rivaliserande spelare/grupper anser sig ha rätt till samma monster eller område. Detta är vanligast på de högre nivåerna eftersom relativt många spelare i EQ har nått level 65 (som är max) och konkurrerar om samma områden och samma monster. Vissa monster är särskilt mäktiga och släpper ifrån sig mycket värdefulla föremål när man dödar dem. Dessa monster är dessutom inte alltid framme utan kommer kanske fram en gång i veckan. När de väl gör det kan det lätt blossa upp konflikter om vem som har ”rätt” till det monstret, vem som var där först eller om någon dödade monstret på ett ojuste sätt. M tycker dock att EQ i allmänhet präglas av en ganska stor förståelse för förtursrätt till monster, åtminstone på lägre och medelhöga nivåer. På högre nivåer är det dock ofta annorlunda: *”[...] när det däremot är ett stort monster som alla vill åt har man en helt annan basis för konflikt, då kan det bli rätt så hett”*.

En annan mycket vanlig konflikt är den som handlar om hur *loot* skall fördelas. Ens framgång i EQ är väldigt beroende på vilka föremål man har på sin karaktär. De bästa föremålen är väldigt svåra att få tag på och hittas nästan uteslutande efter att man dödat ett mäktigt monster. För att kunna döda de mäktigaste monstren behöver spelarna samarbeta, men då kan

det också bli problem när många spelare vill ha samma föremål. Spelet erbjuder otillräcklig hjälp med detta så det är ofta upp till spelarna själva att lösa dessa konflikter.

M beskriver en annan konflikt med av en mer, som han uttrycker det, ”moralisk” art. *”Ibland kan höglevel-spelare sitta och vänta på kompisar i en zon där låglevel-spelare härjar. Då kan dom ibland buffa [kasta positiva besvärjelser] på vissa låglevel-spelare för att hjälpa dem. Detta kan hjälpa till väldigt, väldigt mycket. Du kan in princip rensa ett halvt område ensam med en level 50-buff, vilket du inte hade haft en chans att göra annars. Detta kan skapa konflikter eftersom de spelare som inte fått buffs blir ganska avundsjuka och irriterade när en ensam karaktär dödar allt i sin väg och tar deras monster. Då kan det bli lite gnällig stämning”*.

En annan typ av konflikter som båda nämner är konflikter som involverar gillen, antingen internt inom ett gille eller mellan två eller flera olika gillen. M beskriver dem som flytande och stora och säger att det kan handla om två gillen som försöker uppnå någonting och som har ”trampat på varandras tår” tidigare. Dessa konflikter är betydligt svårare att lösa eftersom de involverar komplikationer med en väldig massa människor. M ger som exempel fallet när ett gille hittat en exploit som gör det möjligt för dem att döda ett stort monster på ett sätt som det inte ursprungligen var tänkt skulle vara möjligt. Detta ger dem fördelar i kampen om en begränsad resurs, monstren, och ses inte med blida ögon av rivaliserande gillen och konflikten är ett faktum.

Många fördelningskonflikter i NWN har med den inbyggda DM-mekanismen att göra. Spelarna är beroende av en DM:s gunst för att avancera i spelet (man måste få ett godkännande för att kunna nå högre än level fem). Även senare i spelet är DM:s viktiga, som H uttrycker det: *”[...] det finns inte någonting nytt i världen efter ett tag förutom när det är en DM som är inblandad. Då hänger nästan hela spelet på att man förr eller senare blir inblandad i något quest eller någon stor story”*. Att inte bli uppmärksammas leder ofta till frustration över vad man tycker är orättvisa DM:s och konflikter mellan spelare där man diskuterar vem som borde uppmärksammas och vem som inte borde. Enligt H säger DM:s att om en spelare vill bli uppmärksammas är det upp till dem att engagera sig, skaffa sig någon slags position, skaffa sig dom vänner man behöver, skaffa sig den kunskapen, makten eller något annat som gör att andra spelare vill söka upp dem.

Konkurrens om monster och områden finns inte på samma sätt i NWN som i EQ eftersom det som H uttrycker det är *en stor värld på relativt få spelare jämfört med andra MMORPG. Dessutom vet man vilka nästan alla andra på samma nivå som man själv är*. Om man betar sig illa i NWN sprider sig detta så fort att man snart är helt utanför gemenskapen. De ”jättemäktiga” monstren som släpper övermäktiga föremål existerar inte heller i NWN. Det bästa sättet att få bra föremål är att göra quests som en DM ger en och hoppas på en bra belöning.

5.3.2 Positions konflikter

Maktpositioner och kampen om dessa kan ofta vara en källa till konflikt i ett MMORPG. De flesta gillen har någon form av demokratiska val för att utse officerare och nya medlemmar, men det kan ändå ofta bli problem. Splittringar av stora gillen in i olika fraktioner pga. olika åsikter om vem som skall bestämma vilken riktning gillet skall ta och vilka regler som skall gälla är inte ovanliga. I vår undersökning av EQ framkom dessa problem. F berättade att hans föregående gille hade splittrats just på grund av denna typ av konflikt. Gillesledaren för detta gille skriver i postning på gillet forum: *”I believe that this guild is bound to go down. No*

matter what. With me or without me. And I will not let my baby go down and sink in the MUD. I can and won't allow anyone else to lead this baby, much less watch it go down. This has nothing to do with my faith in your skill but much more with how I predict the Guilds future. And I am very sure about it. Please understand that I do not take this decision easily. I am much much more involved in this guild than anyone of you. This is my heart and soul." M upplever och har inte upplevt inte samma problem, vilket kan förklaras med att han spelade med vänner som han hade relation med sedan tidigare, utanför spelet.

I NWN är maktpositioner också en källa till konflikter, men det handlar mer om positioner i själva spelvärlden än positioner i gillen. Exempel på sådana positioner är borgmästare, senator och vakt. Dessa positioner är attraktiva och det finns många kandidater till dem. Klagomål angående att folk utnyttjar sin maktposition är vanligt förekommande. Eftersom det i spelet finns en medvetet inbyggd konflikt mellan de med makt och de utan, är det ofta svårt att avgöra vad som är "sanktionerat" maktutövande och vad som går över gränsen till missbruk. Vill man klaga på någon kan man antingen göra det i egenskap av sin karaktär i spelet och använda sig av propaganda eller utanför karaktären genom att posta på forum eller prata med DM:s. H berättar att man egentligen inte får klaga öppet på enskilda personer på forumet utan helst skall gå till en spelledare eller DM med sina klagomål.

5.3.3 Ordningskonflikter

Ordningskonflikter som uppstår i EQ handlar dels om de regler som spelen bygger på, men även förhållandet mellan spelarna och speltillverkaren. M menar att konflikter inträffar hela tiden och på olika nivåer. *"Den stora nivån handlar om vart är EQ på väg som spel betraktat? Vilken utvecklingsstil skall man ta? Sony vill ju tjäna pengar medan dom som spelar vill betala så lite som möjligt. Varför vissa expansioner är gratis och andra inte kan ge upphov till konflikter. På lägre nivå handlar det mer om balans. Varför får druider dom fördelarna där när inte kastarna får dom här? Varför är det balanserat på det där sättet och inte på det här? Varför gör ni så, det suger ju fett?!"* Han menar dock att Sony lyssnar ganska mycket på spelarna. *"Spelarna får åtminstone en förståelse från Sony för vad dom säger även om dom [Sony] inte alltid följer det."*

F ger exempel på gilleskonflikter som främst behandlas på gilletts interna forum. Ett exempel handlar om ifall gillet skall hjälpa andra gillen att komma in i svårare zoner. Vissa vill att gillet skall få ett bra rykte och tycker att de skall hjälpa till, andra ser mer till gilletts eget intresse och vill inte ha mer konkurrens på "sitt" område. Vart gillet är på väg, vad man har för mål och planer är också vanliga. Men han tar även upp frågan om spelare som tänjer på gränser och bryter mot regler: *"Sedan har vi dom uppenbara konflikterna som handlar om människor som gör fel, som utnyttjar sina karaktärer på fel sätt, fuskar med dubbla konton etc. Dessa är ganska sällan konflikter mellan två människor utan uppkommer snarare när någon ser att någon annan fuskar och då rapporterar det till en game master."*

F säger att introducerandet av nya föremål och balansändringar ibland kan ge upphov till konflikter men att det oftast brukar ordna sig. *"Att dom inför önskade saker inträffar ganska ofta, men ofta så blir dom här önskade sakerna bra i slutändan. Dom har varit ganska duktiga på att utveckla spelet så att det har hållit sig stabilt, men ibland har dom gjort missar och introducerat saker för snabbt eller saker som är väldigt obalanserade som gör att en typ av spelare kan bli väldigt mkt starkare än ngn annan osv."*

H för fram rollspelaspekten som en stor källa till konflikt mellan spelare: *"Konflikter i det spelet jag spelar nu är ofta mellan folk som vill gå upp snabbt i level, utveckla sin karaktär*

snabbt i krafter och så och folk som inte vill det utan som tycker att det inte är bra rollspel att "springa runt och döda monster i flera timmar per dag". Vissa tycker då att det visst är bra rollspel eftersom dom t.ex. spelar äventyrare som har det som yrke. Och då måste man hitta någon slags balans mellan dom två olika grupperna. Dom som hamnar ytterst på de olika kanterna av skalan kan ju egentligen inte spela det spelet jag spelar. Dom skulle aldrig tycka att det var kul" . "[En] konflikt mellan spelare kan vara att någon t.ex. har ägnat ett halvår att spela upp till level sju och sedan får någon annan level åtta på ett par månader, då kanske den med level sju tycker att den andre borde straffas av dm på något sätt eftersom denne har gått för långt och inte alls rollspelar utan bara slåss. Sånt är ofta en källa till konflikt."

Konflikter kan även uppstå som följd av skillnader mellan DM och spelares uppfattningar om hur svårt spelet skall vara: *"Det uppkommer ofta konflikter mellan spelare och DM:s när det gäller hur svårt ett uppdrag får vara. Om spelare t.ex. försvarar en stad mot monster och känner att det inte spelar någon roll hur bra dom försvarar eftersom en DM alltid kan trycka på tills försvaret brister, medan en dm tycker, som t.ex. i den senaste konflikten, att det inte är meningen att spelarna skall tro att de alltid ska vinna, förr eller senare måste man ju fly. Har man en grupp som DM som har så mycket makt så kan ju spelare alltid klaga på dom inte det inte går som dom har tänkt."*

H jämför NWN med andra MMORPG och slår fast: *"Sådant som finns i andra MMORPG:s som kill steal och liknande är inget större problem här eftersom rollspelandet inte tillåter att man blir arg för en sådan sak. Det är ju inte för själva kill'en [dödandet av monstret] som man egentligen får erfarenhet. Sedan är dom flesta på denna servern mogna. Någon konkurrens om vissa monster etc. finns inte heller direkt eftersom det är en stor värld på relativt få spelare jämfört med andra MMORPG. Dessutom vet man vilka nästan alla andra på samma nivå som man själv är."*

Eftersom NWN ger användarna utrymme att modifiera regler uppstår även diskussioner och ibland också konflikter kring dessa: *"I själva spelet inträffar det många konflikter, men det är sådana konflikter som är innefattade i spelet. Utanför spelet är det ofta konflikter om vilka regler som borde gälla, t.ex. om man får stjäla från andra. Det borde man ju enligt rollspelets regler få göra, men det är ju inte så himla roligt. Inte så kul att förlora sina bästa saker, så det är ju något man pratar om mycket."*

H menar att det finns en konflikt mellan spelare och NWN:s utvecklare Bioware som grundar sig på att eftersom spelet *"från början var utvecklat på D&D-regler så tyckte många som spelat sådana papper- och penna-rollspel att NWN borde likna dem, men istället blev det mera Diablo-liknande."* (Diablo är ett så kallat hack 'n slash, vilket är en benämning på rollspel som bara går ut på att repetitivt döda monster). Detta löste sig sedan i och med att mod-funktionen gjorde att spelare kunde skapa det spelet som de själva ville spela.

Som en naturlig följd blev det istället konflikter mellan spelare av en viss mod och moddens tillverkare. H upplever inte att spelarna har så mycket makt att påverka skaparen av modden. *"Han [skaparen] säger ofta att allas åsikter och förslag räknas. Men jag tycker han är ganska dålig så jag försöker undvika honom som mycket som möjligt."* Detta varierar givetvis från mod till mod. Som exempel på detta berättar H att *"han [skaparen] utlovade att monster med hög level skulle ge mer exp för att kompensera för att nya spelare kommit upp [i level] för snabbt. Förändringen som utlovades kom aldrig. Jag tycker inte att huvud-DM [skaparen] verkar ha full koll på spelarna. Fast han är ju en privatperson med eget liv och hans fru har fått barn, han kan ju inte sitta där hela dagarna."*

5.4 Konflikt hantering

Spelen vi undersökt har två mycket olika sätt att hantera de konflikter som uppstår. EQ har speciella game-masters vars uppgift är att hålla ordning i spelet. Dessa är personer anställda av Sony och har väldigt stor makt. De kan stänga ner zoner, stänga av personers konton etc. Men enligt F är det ovanligt att admins ingriper för att lösa konflikter. *"Jag har spelat i fyra år och inte varit med om det. Man kan be dom om hjälp om man t.ex. inte når sitt lik eller blivit av med ett föremål pga. bugg. Konflikter ingriper de ytterst sällan i."* M har varit med om det vid ett fåtal tillfällen. *"En gång var det spelare i en zon som jag spelade i som utnyttjade exploits och då stängde en GM ner hela zonen. Det upplevs ofta positivt, särskilt när det gäller exploits. Det är klart att det inte är lika roligt att tvingas fly från en zon om man är inne i en viktig strid, men oftast köper man nog anledningen till det."* Han beskriver sin uppfattning om GM så här: *"Spelare är alltid mer uppfinningsrika än vad spelet är, det går alltid att utnyttja ett spel och det finns alltid människor som gör det. För dom flesta spelarnas bästa så bör man ha någon som kan stävja den typen av utnyttjande. Sedan kan man ju alltid diskutera GM:s möjligheter att verkligen stävja detta. Ska dom kunna stänga ner saker och ting? Skall dom kunna banna folk? Skall dom kunna radera folks konton? Är det bra? Att man behöver någon som kan enforca dom reglerna som finns, det måste man nog ha. Dom GM:s jag har träffat och pratat med har jag fått ett ganska bra intryck av. Vissa är dessutom gamla hardcore-spelare själva."*

Spelare i EQ verkar känna ett större ansvar för sitt beteende i spelet. M gör en jämförelse mellan EQ och ett annat nätbaserat spel (Counter-strike): *"Det är överlag ganska moget och det tror jag har att göra med att det är mer personligt i EQ än i t.ex. CS. Det är kanske det som är själva rollen i rollspel, du kan inte gömma dig till 100% bakom din karaktär. I CS kan du logga på med ett annat namn och ingen vet att det är du, men det kan man inte göra i EQ utan det är du som är din karaktär och i ett längre perspektiv så måste du tänka på det. Gör man sig omöjlig så..."*

Sony har också implementerat stöd i mjukvaran för att hantera de allra vanligaste konflikterna. F berättar att det finns regler i spelet som är till för att minska konflikter angående loot och kill-stealing. *"Man måste ha gjort merparten av skadan för att ens kunna plocka upp föremålet som monstret droppar. Liket ligger i 30 min, de första femton kan bara den som dödade det ta upp grejerna. Det har förekommit att spelare låtit någon annan slå 45% och sedan gå in och döda monstret, få expen och ta grejerna. Sällan nuförtiden eftersom monstren tål så mkt att det är svårt att göra så. Förekommer kanske på lägre nivåer."*

I NWN har spelföretaget lämnat över allt ansvar på sina användare. Det blir upp till varje DM själv att hantera avvikande beteende. H berättar att DM kan ingripa om *"en grief-player går runt och dödar folk. Då kan en DM döda honom eller banna honom från servern. Men det är inte så himla ofta det händer. Annars så skall inte DM:s ha någon direkt fysisk närvaro i världen."*

Det ses inte som "rätt etikett" att diskutera konflikter mellan spelare i spelet, bara konflikter mellan karaktärer. När det gäller allmänna konflikter där ingen speciell person är utpekad, löses de med fördel på forumen. När man vill att något skall förändras i spelet är det ofta bra att övertyga så många andra som möjligt först innan man ber om en DM:s uppmärksamhet. Det kan också vara bra att övertyga en spelledare eftersom dessa har direktkontakt med DM:s.

5.5 Buggar och exploits

Konflikter mellan speltillverkaren och spelarna i EQ verkar vara på olika nivåer. På en lägre nivå handlar det om specifika buggar och exploits. Spelarna vill att vissa saker skall åtgärdas medan Sony kanske inte tycker att de är lika viktiga. Sony tycker att något är en exploit som skall bestraffas medan de utpekade spelarna inte tycker att de gjort något fel. Andra vanliga konflikter här är konflikter om hur karaktärer och föremål (särskilt nya) skall balanseras i spelet. På en högre nivå kan det handla om vart EQ är på väg som spel betraktat, hur det skall utvecklas, om nästa expansion skall kosta pengar eller inte. På frågan om det förekommer fusk och buggar i EQ svarar F: *"Det finns buggar då och då som man ser folk utnyttja. Jag brukar inte göra det för det är inte värt det. Dom jag umgås med tycker inte heller det. Det har funnits buggar där man blivit rik jättesnabbt, men Sony brukar stänga abusers och ibland stänga deras konton."* Han fortsätter och beskriver följande händelse: *"En stor bugg för ett tag sen var när en grupp spelare upptäckte att man kunde döda ett jättemäktigt monster eftersom monstret inte kunde skada dom när dom satt på ett speciellt ställe under en bro. Dom slog på monstret, gick till bron och helade sig, slog på monstret igen osv. När Sony upptäckte detta splittrades gillet och vissa spelare blev av med sina karaktärer"*. M nöjer sig med att slå fast: *"Jag skiter egentligen i om folk fuskar så länge det dom gör inte påverkar mig"*. Det finns även mer raffinerade sätt att fuska: *"Sedan kan man fuska genom att använda en Linux-server och låta den analysera paketen mellan klient och server och på så sätt t.ex. automatisera tråkiga saker i spelet, ta fram spawn-time [tiden för ett monster att dyka upp igen efter att ha dödats] för monster. Det finns inget sätt för Sony att upptäcka detta"* (F). M visar på hur sådan information kan användas av spelare: *"En del av detta kommer communityt till godo eftersom de lägger upp statistik på monster och sånt"*.

I NWN fanns det från början en konflikt mellan speltillverkaren och vissa spelare som inte var nöjda med hur spelet utvecklade sig. Många spelare tyckte inte att spelet blev tillräckligt likt D&D utan mer liknade Diablo och andra "hack 'n slash". Eftersom spelet släpptes modifierbart var det dock bara att ändra det man inte var nöjd med. Nu blev det, som en naturlig följd, istället konflikter mellan modskaparen och spelarna av modden. Det handlar också om regler, balans och hur spelet skall utvecklas.

Han förklarar orsaken till konflikter mellan DM och spelare på följande sätt: *"det är ofta brister i kommunikationen. För det är svårt för en spelare att föreställa sig hur det är att vara DM, sitta där och kontrollera hela situationen, ansvara för alla dom spelarna, alla monster, det är hur mycket som helst som dom måste hålla reda på. Det kan vara svårt för en DM, fast inte lika svårt eftersom dom också har varit spelare, att sätta sig in i hur utsatt man känner sig när man har sin karaktär som man har byggt i ett år och är hur mäktig som helst skall dö för att uppdraget är för svårt. Man känner sig ganska maktlös."*

På frågan om det förekommer fusk i spelet svarar H: *"Ja. Om man transformerar karaktären till ett troll och sedan loggar av och loggar på igen så har karaktären oändligt många spells. Men det finns en stor risk att bli upptäckt, så därför använder inte många det."*

6 Diskussion

I detta avsnitt diskuterar och analyserar vi materialet vi fått fram i undersökningen. Vi gör detta utifrån de teorier vi använt oss av; virtuell miljö och gemenskap, *Communities of Practice*, konflikttriangeln och hantering av konflikter. Avsikten är att lyfta fram de konflikter som uppkommer i spelen och försöka identifiera varför de uppstår. MMORPG består av både människor och mjukvara i samspel, och vi försöker lyfta fram detta i diskussionen. Men en tydlig medvetenhet om programvaran och hur den kan förbättras med avseende på konflikter, finns hela tiden med oss. Informatik är ett designorienterat ämne som står med en fot i den tekniska sfären och den andra i samhällsvetenskaperna. Dahlbom (1996) beskriver sin syn på informatik så här:

“People and their lives are themselves artifacts, constructed, and the major material in that construction is technology. When we say we study artifacts, it is not computers or computer systems we mean, but information technology use, conceived as a complex and changing combine of people and technology. To think of this combine as an artifact means to approach it with a design attitude, asking questions like: This could be different? What is wrong with it? How could it be improved?”

6.1 Virtuell miljö och gemenskap

MMORPG består av en artificiell värld som spelare får ta del av genom att logga in på spelservrar. Spelen utspelar sig ofta i ”fantasy-miljöer” som egentligen inte har mycket med den fysiska verkligheten att göra, men det faktum att spelare kan påverka miljön och agera i den gör att känslan av närvaro stärks. Det framstår dock tydligt att betoningen i dessa miljöer ligger på samvaro, dvs. att man delar upplevelsen i miljön med andra. Det framstår också som om speltillverkarna lyckats skapa ett starkt engagemang bland sina användare. Det finns ett socialt ansvarstagande som manifesteras i en vilja att följa de normer och regler som råder i miljön. En del av detta har säkerligen med det faktum att användare gör en verklig investering (köper mjukvara, abonnemang) att göra. Tillträde till miljöerna är inte obegränsad på det sättet att vem som helst utan några som helst krav kan ha tillgång till den.

Pargman (2000) definierar en virtuell gemenskap med hjälp av tre aspekter; relationer, kommunikation och interaktion samt delat intresse. Vi har i vår undersökning tydligt kunnat se att alla dessa aspekter är centrala delar av ett MMORPG. I en av intervjuerna framkom att den sociala aspekten var huvudanledningen till att denna person spelade och de båda andra framförde tydligt att den sociala aspekten var minst lika viktig som spelandet i sig. Spelare av MMORPG har utöver sin verkliga sociala umgängeskrets ett virtuellt umgänge som ibland kan överlappa varandra, men absolut inte behöver göra det. Det här framstår som naturligt för dem vi intervjuat och de lägger själva inga värderingar eller jämför irl-vänner (in real life) med online-vänner. Det verkar också som om de relationer som upprättas virtuellt ger ett större utrymme för diskussioner om känslor, relationer och problem som personerna upplever i ”verkliga livet”.

6.1.1 Kommunikation och interaktion

I spelen finns möjligheter till kommunikation synkront (i chatt-kanaler) eller asynkront (i forum, mail-listor et c.). Den synkrona kommunikationen är en viktig del av spelet och det är där spelare oftast löser de konflikter som uppstår, men den fungerar ofta också sammansvetsande och möjliggör att spelare upprättar relationer med varandra. I den

asynkrona kommunikationen hanteras frågor av en mer strategisk karaktär, man lägger upp planer och mål och diskuterar kring dessa. Interaktion är en väsentlig del av MMORPG. Att endast spela spelet är inte det som främst lockar, utan det är möjligheten att spela det tillsammans med andra.

6.1.2 Relationer

Möjligheten att interagera och kommunicera gör det möjligt för människor att upprätta relationer i virtuella gemenskaper enligt Pargman (2000). Det framstår som mycket tydligt att detta sker i de spel vi undersökt. De relationer spelare knyter med varandra är av olika karaktär och kan vara tillfälliga samarbeten under ett par timmar eller djupare relationer som varar under en lång tid.

6.1.3 Delade intressen

Spelare av MMORPG har ett starkt gemensamt intresse som utgångspunkt - de tycker om att spela i en virtuell miljö tillsammans med andra människor. Men det finns också utrymme för människor att inom den ram spelen utgör, upprätta subgrupper med gemensamma mål och värderingar.

6.2 Communities of Practice

I analysen av materialet vi tog fram stod det klart att både NWN och EQ har en mängd mjuka sociala regler, bruk och praxis. Dessa förmedlas och upprätthålls av spelare själva och finns egentligen inte implementerade i mjukvaran. Gillena fungerar som "Communities of Practice" där medlemmar har olika positioner beroende på erfarenhet och skicklighet, och där de som befinner sig i den inre sfären utövar ett inflytande över de mer perifera medlemmarna. En stor aspekt med gillen i EQ är den sociala interaktionen. Eftersom det är så många samtida användare på serverna blir det svårt att upprätthålla kontakter under mer än en spelsession. Gillensstrukturen ger spelarna möjligheter att knyta kontakter som varar över en längre period. I NWN har inte gillena samma tyngd och det kan bero på att spelarsamhällena där är fokuserade kring mod:ar och inte är lika stora. Det blir snarare mod:en än gillena som fungerar som sammanhållande faktor. Gillena blir snarare en del av rollspelandet vilket avspeglas i det faktum att gillen i NWN brukar vara organiserade kring klass (t ex alla magiker i en viss stad), vilket inte är fallet i EQ. Gillen skiljer sig från varandra på en rad olika punkter. Vissa gillen har inga tydliga regler eller normer, ofta är detta nystartade gillen med oerfarna medlemmar eller gillen som bara består av ett gäng kompisar. På andra änden av skalan finns s.k. "över-guilds", vilka kan innehålla hundratals medlemmar och som har tydliga regler för varje tänkbar situation. I väl etablerade gillen delar oftast medlemmarna en världsåskådning, de ser med andra ord spelet på samma sätt. Detta tar sig uttryck i gemensamma mål för gillet, hur man bör bete sig och hur mycket tid varje medlem förväntas lägga ner på spelet.

Lave & Wenger (1991) menar att ett CoP har tre viktiga kriterier; domän, gemenskap och praxis. I vår undersökning framkom det att etablerade gillen uppfyller dessa kriterier och vi anser därmed att de kan liknas vid CoP.

6.2.1 Domän

Medlemskap kräver någon sorts kompetens eller kunskap om det som CoP är fokuserat kring. Alla medlemmar i ett gille har en tydlig gemensam domän; spelet de spelar. För att överhuvudtaget kunna vara medlem krävs att man har köpt ett eget spel och har ett aktivt konto. När det gäller gillen har de olika krav på spelare som vill bli medlemmar beroende på

vilket gille det gäller. För att t.ex. bli medlem ett ”über-guild” ställs det höga krav på kunskap om spelet, hög level på karaktären och det är inte ovanligt att det ställs krav på minst åtta timmars spelande varje dag.

6.2.2 Gemenskap

Medlemmar i CoP interagerar och lär tillsammans. Man delar kunskap och kompetens.

En stor del av diskussionerna på ett gilles interna forum är angående de bästa sätten att göra saker och ting i spelet. Man diskuterar strategier, taktik, hur en viss karaktär bör byggas, var man får mest erfarenhet och vilka föremål som är bäst. Vad en medlem av ett gille vet, delas in princip av varje annan medlem. Detta säkerställer att gillet är så effektivt som möjligt, vilket är nödvändigt i den hårda konkurrensen.

6.2.3 Praxis

Medlemmar utvecklar en delad repertoar av resurser: erfarenheter, anekdoter, verktyg och sätt att hantera återkommande problem – de har en gemensam praxis.

Strukturerade gillen har ofta väl utvecklade regelverk som skall kunna hantera varje tänkbar situation i spelet. I våra intervjuer framgick det att erfarna rollspelare kände igen mycket av problematiken från tidigare spel och därifrån tagit med sig kunskap om hur denna kunde hanteras. Så även om spelet och dess problemsituationer var nya för många, fanns det redan från starten spelare som redan hade en mer eller mindre väl utarbetad praxis för hur dessa kunde lösas. Regelverken har sedan vuxit sig större under tid och är unika för varje gille, även om de säkert liknar varandra på många punkter.

Stöd för gillesaktiviteter ges inte i någon större utsträckning i något av spelen. EQ har en chattkanal och ett enkelt guildtool, men ingenting utöver det. Detta medför att spelarna får en stor frihet att själva utforma organiseringen av gillet, men samtidigt kan det leda till diktatoriska strukturer där inte alla har rätt att påverka eller ens uttala sig. Att organisera gillen på det sättet ser vi som något som i förlängningen ger upphov till allvarliga konflikter som kan medföra att gillen splittras. En splittring av ett gille borde sannolikt upplevas som mycket dramatisk och negativ av medlemmar som kanske tillbringat år tillsammans i spelen. Genom att åtminstone tillhandahålla en lösning för gillena tror vi att speltillverkare kan påverka hur man organiserar sig i dem och på det sättet stärka dem.

6.3 Konflikter

6.3.1 Beteende

Enligt Friberg (1990) finns det tre olika beteenden vid konflikt; direkt kommunikation, handlingar och våld. I ett MMORPG har parterna i en konflikt oftast ingen fysisk kontakt därför undersökte vi inte våld som beteende. Direkt kommunikation, som framgår i vår undersökning, är däremot ett mycket vanligt beteende vid konflikt. Detta manifesteras på en mängd olika sätt.

Är konflikten mellan två spelare som inte direkt känner varandra är ooc-kanalen eller privatmeddelande till spelaren man har konflikten med naturliga val. På så sätt kan man lösa eller hantera mindre konflikter av typen ”varför slog du på mitt monster”? Mindre konflikter kan ofta lösas på detta sätt men kan även blossa upp till större konflikter, särskilt om det är en konflikt mellan två gillen. När det gäller gillen så sköts oftast ”förhandlingen” av gillesledarna eller officerare, då en diskussion mellan hundratals spelare är nästintill omöjlig.

Om konflikten är större och mer allvarlig är det ofta svårt att lösa den inne i spelet. Exempel på dessa konflikter kan vara just konflikter mellan gillen eller konflikter inom gillen angående t.ex. vad gillet skall ha för mål. Dessa konflikter brukar oftast avhandlas på forum, publika eller interna. Där är det enklare att föra fram sakliga argument och alla som har något vettigt att tillägga får komma till tals. Går det inte att lösa konflikten på detta sätt heller kan man blanda in en tredje part, dvs. admin, men detta är ovanligt då de inte är alltför intresserade av att lägga sig i denna typ av konflikter. Vanligast vid en olöst konflikt är att man får enas om att vara oense, även om det då är ovanligt att man skiljs som vänner och i snälla ordalag.

6.3.2 Sakfrågor

Sakfrågor i konflikter handlar ofta om oförenliga mål hos parterna. Dessa tar sig uttryck, enligt Friberg (1990), i tre vanliga typer av konflikter; fördelningskonflikter, positionskonflikter och ordningskonflikter.

6.3.2.1 Fördelningskonflikter

Fördelningskonflikter, som handlar om hur resurser som går att dela upp skall fördelas mellan parter, är mycket vanliga i de MMORPG som vi undersökt. I EQ identifierade vi tre olika områden; monster, loot och buffing och i NWN ett område; uppmärksamhet. Anledningen till att de tre första konflikterna inte är så vanliga i modden av NWN som vi undersökte är att det där är en annan spelkultur, det primära är rollspelandet, föremål och karaktärens level är sekundärt.

Monster är i EQ är en synnerligen begränsad resurs på högre nivåer. Enligt Friberg (1990) är det viktigaste vid lösandet av fördelningskonflikter att lösningen upplevs som rättvis av samtliga parter i konflikten. I detta fall är det oerhört svårt eftersom det helt enkelt inte finns tillräckligt med högnivå-monster så att det räcker åt alla. En fördelning skulle inte innebära att alla parter är nöjda, utan snarare att alla parter är missnöjda. Idag löses dessa konflikter genom att de gillen som är störst, starkast och mest hängivna tar vad de vill ha och sen får de övriga dela på resterna.

Karaktärens föremål är helt avgörande för hur mäktig han eller hon är i EQ. Det enda sättet att få tag på riktigt bra föremål är att slå ihjäl mäktiga monster och för att lyckas med detta måste man samarbeta. Detta leder dock ofta till konflikter om vem som har rätt till föremålet som monstret tappar, dvs. loot. Gillen har tvingats till att ha tydliga regler och poängräkningssystem för att genomföra en rättvis uppdelning av loot. För spelare i grupper, som inte litar på varandra fullt ut, är det ett ännu större problem. Tillräckliga tekniker från spelets sida för att hjälpa till med detta saknas.

Möjligheten att göra en spelare med lägre level, mer eller mindre odödlig i relation till dennes nivå, kallas buffing. En av hörnstenarna i ett MMORPG är visserligen att spelare skall hjälpa varandra, men det kan ibland skapa stora problem. Man bara kan "buffa" ett begränsat antal spelare innan ens mana tar slut och de spelare som då blir utan blir väldigt irriterade. Att se en annan spelare, av samma eller lägre level, springa runt och rensa ett helt område ensam, bidrar knappast till spelupplevelsen och spelglädjen.

Konflikten i NWN, där spelare konkurrerar om en DM:s uppmärksamhet, anser vi inte vara något som är möjligt att lösa med design. Uppmärksamhet är en personlig resurs och är svårt att fördela med hjälp av regler.

6.3.2.2 Positionskonflikter

Positionskonflikter uppstår när människor konkurrerar om positioner i ett system. Denna resurs upplevs som odelbar, dvs. att endast en person kan inneha en befattning. I EQ förekommer denna form av konflikter eftersom gillen bygger på en hierarkisk struktur i grunden med en ledare och ett antal officerare under denne, som leder en grupp spelare. Det är också ledaren som har makten att upplösa gillen och utesluta medlemmar, andra spelare kan endast välja att lämna det. Eftersom så mycket av spelet bygger på gillekonceptet, blir splittringar av dessa grupper mycket dramatiska för spelare.

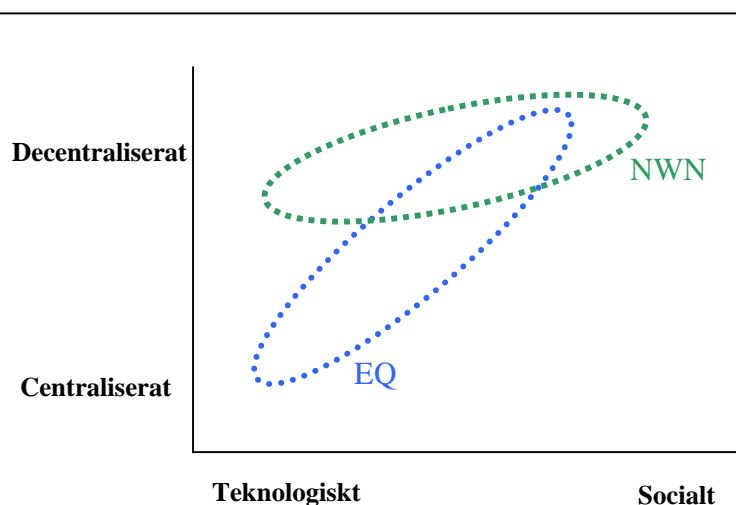
6.3.2.3 Ordningskonflikter

Ordningskonflikter handlar om vilka regler som skall gälla i spelet. Enligt Friberg (1990) utmanar en sådan konflikt parternas grundläggande värden och visioner och kan därför väcka ett intensivt och starkt engagemang. I vår undersökning framkom att ordningskonflikter är mycket vanliga. Detta ser vi som naturligt eftersom spelen kretsar väldigt mycket kring regler – pga. både utvecklare och spelare. Utvecklare bidrar till detta genom spelets design och spelare genom mjuka regler och regler inom gillen.

Många konflikter som uppstår mellan spelarsamhällen och speltillverkare verkar uppstå för att speltillverkaren genomför förändringar utan att tillräckligt informera spelarna om syftet till förändringarna. I NWN fungerar denna kommunikation bättre eftersom det är lättare för spelare i den miljön att ta kontakt med mod-utvecklaren direkt och diskutera. En annan typ av ordningskonflikter är buggar och exploits. De orsakar många problem och konflikter i MMORPG. Det kan handla om konflikter mellan spelare och speltillverkare när speltillverkaren stänger av spelarkonton för att ha utnyttjat en exploit eller mellan spelare om någon använt sig av en exploit för att komma före i konkurrensen.

6.4 Konflikthantering

I vår undersökning framkom vissa skillnader mellan hur konflikthantering ser ut i EQ respektive NWN. I EQ hanteras konflikter huvudsakligen på två olika sätt; teknologiskt/centraliserat av game masters och i mjukvaran samt decentraliserat/socialt av användarna särskilt i gillen, men även i annan spelinteraktion. I NWN sker all konflikthantering decentraliserat – teknologiskt och socialt. Där har speltillverkaren överfört de tekniska verktygen för kontroll till spelarna i form av DM-klienten, socialt sker konflikthanteringen av de vanliga spelarna, på ungefär samma sätt som i EQ.



Figur 5. Konflikthantering i EQ och NWN

Att EQ kostar pengar medan NWN inte gör det är starkt bidragande till skillnaderna i konflikthantering. EQ erbjuder servrar och nytt innehåll i form av expansioner (inte alltid gratis) och har flera heltidsanställda som arbetar med att få allting att fungera. För att få tillgång till detta som spelare är man tvungen att betala den obligatoriska månadsavgiften på ca: \$10. Sony tjänar stora pengar på EQ och är knappast intresserade i det läget att lämna över kontrollen på sitt spel till användarna. Bioware, å andra sidan, skapade ett spel och gav användarna möjlighet att modifiera allting i spelet samt styra det efter eget tycke. Förutom att Bioware uppdaterar spelet då och då med buggfixar etc. så är allt annat lämnat till spelarna att sköta.

6.5 Skillnader mellan spelen

En stor skillnad mellan att vara spelare av EQ jämfört med att vara spelare av NWN, är möjligheten att påverka spelets utveckling. Lite hårddraget kan man säga att som spelare av EQ har man inte särskilt mycket att säga till om. Man är bara en i mängden av flera hundra tusen spelare och chansen att Sony skall lyssna på just dig är minimal. För att kunna påverka riktningen som EQ tar krävs att en väldigt stor del av spelarna tycker likadant och starkt uttrycker detta. Då kanske de kan få vad de vill, men bara om Sony är övertygade. När man börjar spela EQ bör man vara medveten om att det är Sonys spel och att man bör spela på det sätt som de har tänkt sig för att lyckas i spelet. Man bör t.ex. gruppera med andra och spela sin karaktär på ett visst sätt för att lyckas.

I NWN fungerar det annorlunda. Istället för en stor värld där alla, mer eller mindre, delar samma världsåskådning och spelar på samma sätt, består NWN:s community av flera hundra olika, mindre världar som skiljer sig åt på flera punkter. I vissa handlar det om att hitta de bästa föremålen; språk och rollspel är oväsentligt. Andra är rena rollspels-servrar där man måste rollspela korrekt för att överhuvudtaget kunna avancera eller bli accepterad i spelet. Visserligen är man hänvisad till att spela på det sättet som det är tänkt på just den servern man spelar på, men passar det inte har man alltid möjligheten att söka sig till en annan server som passar en bättre. Eftersom allt är i mindre skala än i EQ har man även större möjligheter att påverka sin spelvärlds skapare och administratörer. Om man är en veteran på servern och åtnjuter respekt (tillhör kärnan i CoP) har man stora möjligheter att kunna prata direkt med admins och i vissa fall mod:ens skapare.

Vi tror dock att majoriteten av dagens MMORPG-spelare inte har några större problem med att finna sig i att skriva under på att dela speltillverkarens, i detta fall Sonys, världsåskådning. Om man vill interagera med ett stort antal andra spelare i en beständig värld där det råder klara direktiv angående hur spelet skall spelas är förmodligen MMORPG av typen EQ det perfekta valet. Om man däremot tillhör en minoritet av spelare som vill spela på ett visst sätt eller om man tycker det är viktigt att kunna påverka spelets utveckling, är nog NWN ett bättre val. De som verkligen är engagerade och vill ha saker och ting på ett visst sätt kan i NWN välja att inte spela någon annans spel alls, utan istället utveckla sitt eget.

7 Designförslag och slutsats

I undersökningen upptäckte vi ett antal konflikter som uppstår i spelen. Vi försöker här ge generella designförslag som kan reducera uppkomsten av dem. Med generella menar vi att de idéer vi för fram inte kommer att vara specifika för ett spel, utan gälla för MMORPG i allmänhet. Vi går inte in på tekniken och hur dessa idéer skulle kunna implementeras utan stannar vid att ge just designförslag.

7.1 Fördelningskonflikter

De fördelningskonflikter vi identifierade i undersökningen kan delas in i tre kategorier beroende på vad i spelmiljön som ger upphov till dem; Zones, Loot och Leveling. De handlar alla om hur resurser i spelet skall fördelas mellan spelare och är en källa till många tråkiga och negativa konflikter. Vi har för varje sådant område utarbetat förslag på hur man skulle kunna designa för att minska uppkomsten av den här typen av konflikter.

Zones

Konflikter som uppstår mellan spelare/gillen om zoner och monster skulle i vissa fall kunna lösas med instansiering av dem, i betydelsen att varje spelare/gille får sin egen instans av monstret eller området. Detta skulle kunna minska hur ofta denna typ av konflikt uppstår i spelen, men för den sakens skull inte utradera dem helt. Det skall fortfarande finnas områden och monster som det råder stor konkurrens om.

Loot

Loot och dess fördelning har varit en ständig källa till konflikt inom MMORPG. Traditionellt sett har bra föremål varit starkt kopplat tillmäktiga monster och dess loot. De föremål man har fått genom att göra ett quest eller som spelarstyrda smeder tillverkat, har inte kunnat konkurrera. Vi tycker att fokus borde flyttas ifrån monster till just quests och smeder. Detta skulle göra slut på det eviga campandet av specifika monster och bidra till samarbete mellan spelare.

När det gäller själva fördelningen av föremålen man får som loot eller efter ett klart quest, har vi förslag på olika tekniker som skall underlätta för spelare att hantera detta. Vår åsikt är att det är naturligt för spelare att vilja sköta uppdelningen på olika sätt beroende på vilka man "grupper" med för tillfället. Vi har delat upp teknikerna efter tre olika grader av tillit, låg, medelhög och hög tillit.

Om man spelar tillsammans med nya spelare i en grupp där tilliten inte ännu är så stor, tror vi att "först till kvarn" eller ett system för att slumpvis fördela loot kan vara lämpligt. Först till kvarn innebär helt enkelt att den som klickar på det fallna monstret först får sakerna. Spelare med dåliga datorer och/eller dåliga Internetuppkopplingar kan istället välja att slumpvis fördela loot för att på så sätt öka sina chanser att få tag i något.

Spelar man med personer som man känner till sen tidigare, men som man kanske inte litar på fullt ut, kan man välja att turas om att få sakerna. Detta är ett bra sätt att fördela loot om man spelar en lite längre tid med varandra och vill få en rättvis uppdelning. Det förutsätter dock givetvis att spelarna litar på att de andra i gruppen inte sticker så fort de har fått något som de vill ha.

För en grupp kompisar eller spelare i ett gille tror vi att det kan vara ett bra val att välja någon i gruppen som fördelar all loot. Denne bör vara någon som de andra litar på fullt ut. På detta sätt kan man säkra att den i gruppen som är i störst behov av ett visst föremål får det. Då undviker man t.ex. fallet där en krigare får en båge som alven vill ha och hellre säljer den för egen vinning än ger bort den.

Leveling

Som framgick av våra intervjuer så gjordes bl.a. EQ utan en tanke på att spelet skulle bli så populärt och hålla så länge. Detta medförde att det inte fanns innehåll och plats för så många spelare med hög level som det sedan blev och konflikter om revir uppstod. Nya områden och föremål fick läggas till i efterhand för att försöka tillgodose dessa spelares behov, vilket medförde en väldigt hög inflation. Dagens speltillverkare har förhoppningsvis lärt sig av detta, men vi vill ändå betona vikten av att skapa stora världar med mycket innehåll (quests m.m.) och ha en maxnivå som är nästintill omöjlig att nå för att belöna de spelare som spelar mycket. De är trots allt spelets mest trogna kunder och bör behandlas som sådana.

I många MMORPG finns en gräns för hur många levels det får skilja mellan spelare som grupper. Detta tycker vi är nödvändigt för att förhindra power-leveling men skulle även vilja se att buffning får liknande regler. Mao skall inte en lvl50-cleric kunna buffa en lvl1-krigare så att denne kan rensa ett helt område ensam. Detta ses som orättvist av andra karaktärer och är emot spelets grundidé. Högst tio levels tycker vi får skilja mellan karaktärer för att gruppering och buffning skall vara tillåtet.

7.2 Positionskonflikter

Gillen utgör en central del av den sociala interaktionen i spelen. Vi anser att det behövs ytterligare stöd och uppmuntran av gillen av två anledningar; för att nya spelare skall söka sig till dem, och för att stärka dem och göra dem mindre benägna att splittras. I spelen uppstår positionskonflikter eftersom det finns olika maktnivåer och roller som spelare (främst i gillen) konkurrerar om. Det här är naturligtvis inte en önskad konflikt, utan är snarare medvetet designat för att skapa spänning och engagemang. I de spel vi undersökt är dock stödet för detta väldigt begränsat och det blir upp till användarna själva att komma på lösningar. Vi anser att speltillverkare genom att erbjuda användarna mer stöd skulle kunna förbättra och förstärka gillena i spelen och därmed också spelupplevelsen.

Röstningsverktyg

Redan idag avgörs mycket i gillena med hjälp av röstning, men det finns inte stöd utvecklat för detta. Formella röstningar om att t ex acceptera nya medlemmar och vem som skall få vissa positioner skulle kunna skötas med ett röstningsverktyg. Med hjälp av ett sådant skall varje medlem kunna formulera en fråga, och en dialogruta skall dyka upp hos alla andra medlemmar, antingen genast eller vid nästa inloggning, och där ska de kunna lägga sin röst som registreras och sparas. När sedan en majoritet uppnåtts skall resultatet förmedlas till alla i gillet. Vi anser också att makten att stänga ner och splittra gillen skall inte ligga hos en enskild användare (såsom ledaren), utan de skall få fortsätta finnas så länge de har nog med medlemmar.

Feedback

Genom att ge medlemmar möjlighet att ge feedback till varandra skulle spelares beteende få större vikt i spelet. Denna feedback skulle kunna representeras genom någon form av poängsystem liknande exp-systemet. Den skall lämnas anonymt vid tidpunkter som triggas i

spelet (exempelvis efter ett avklarat quest eller efter en strid) och vara av relationen 1:1, dvs. en spelare behöver endast ge feedback om *en* annan (slumpvis utvald) spelare inom gillet den interagerat med. Spelare utanför gillen skulle kunna ha andra möjligheter att skaffa dessa poäng (exempelvis genom NPC). Dessa poäng skulle ge spelare ett gott eller dåligt rykte som kommer att vara synligt för andra spelare i kommande interaktioner. Detta är ett sätt att öka tilliten mellan spelare som inte känner varandra. De spelare som inte är nöjda med sitt rykte har alltid möjligheten att starta en ny karaktär.

7.3 Ordningskonflikter

Ordningskonflikter uppstår pga. utvecklarens och spelares olika åsikter om vilka regler som skall gälla och hur spelet skall förändras. Konflikterna uppstår både mellan utvecklare och spelare samt mellan olika spelare. Vi tror att kommunikation är nyckeln till en större förståelse från spelarnas sida när det gäller förändringar. Information om förändringar och möjligheten att ta del av utvecklarnas resonemang kring dem skulle kunna bidra till en större tolerans och vilja att åtminstone prova idén.

När det gäller buggar tror vi att designa ett så stort spel som ett MMORPG och få det buggfritt nog i det närmaste är en omöjlig uppgift. Det man däremot kan designa är hanteringen av buggarna. Vi tror att ett smidigt sätt att hantera dessa bättre och på så vis få ett stabilare spel, nöjdare kunder och en bättre relation mellan tillverkare och spelare skulle kunna vara att ha en buggrapportering inne i spelet. Direkt när man råkar ut för något som inte är som det borde skall man kunna göra en snabb rapport inne i spelet där man kort beskriver vad som hände.

Updates

Spelare skall vid inloggning få upp en kort beskrivning av vilka förändringar som införts sedan senaste inloggningen. Denna information skall vara mycket kortfattad och beskriva vad som förändrats och varför i några meningar, men också ge användaren anvisningar om var man kan hitta mer information.

Buggrapportering

Ett smidigt sätt att förbättra hanteringen av buggar och exploits anser vi skulle kunna vara ett buggrapporteringssystem i spelet. Vi tror att detta skulle öka sannolikheten för att en spelare verkligen rapporterar en bugg eftersom det är enklare att göra det i spelet än att surfa in på speltillverkarens hemsida och göra det vid ett senare tillfälle. Tanken är att när en spelare ser något i spelet som inte fungerar skall denne kunna rapportera snabbt vad som hände och då få en bekräftelse på att rapporten blivit registrerad. Med i rapporten skickas automatiskt information om var spelaren befinner sig, vilken ras och klass karaktären har och vilka föremål den har på sig. På detta sätt borde arbetet med att fixa buggar och exploits underlättas avsevärt vilket är till gagn för alla inblandade.

7.4 Slutsats

Konflikter i MMORPG är vanligt förekommande och berör flera olika områden. I vår undersökning identifierade vi ett antal konflikter som delades in i tre olika kategorier; fördelnings-, positions- och ordningskonflikter. För varje sådan kategori kom vi fram till ett antal designförslag, vars syfte var att reducera uppkomsten av dessa konflikter.

Fördelningskonflikter skulle kunna minskas genom:

- Instansiering av en del av de områden som spelare konkurrerar om.
- Olika tekniker för fördelning av loot vilket minimerar risken för konflikter om värdefulla föremål.
- En låg tillåten nivåskillnad mellan spelare minskar konfliktskapande fenomen som power-leveling och buffing.

Positionskonflikter skulle kunna hanteras med hjälp av:

- Ett röstningsverktyg skulle hjälpa gillen att fatta viktiga beslut.
- Feedback mellan spelare inom gillen.

Ordningskonflikter skulle kunna hanteras med hjälp av:

- Att vid inloggning få reda på nya uppdateringar av spelet minskar klyftan mellan utvecklare och spelare
- En buggrapportering i spelet bidrar till ökad säkerhet och minskat utnyttjande av exploits.

8 Referenser

8.1 Litteratur

- Axelsson, A-S. & Regan, T. (2002). *How Belonging to an Online Group Affects Social Behaviour – A Case Study of Asheron's Call*, Microsoft Research Tech Report MSR-TR-2002-07
- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bartle, Richard A. (1996). Hearts, Clubs, Diamonds, Spades: Players who Suit MUDs. *Journal of MUD Research*, Vol. 1, pp. 1-25
- Bruckman, A., Curtis, P., Figallo, C. & Laurel, B. (1994). *Approaches to Managing Deviant Behavior in Virtual Communities*, Proc. of CHI-94: Human Factors in Computing Systems, Boston, MA.
- Dahlbom, B. (1996). The New Informatics. *Scandinavian Journal of Information Systems*, Vol. 8, No. 2, pp. 29-48
- Eneman, M. (2003). *Dereth and its Inhabitants - A Study of Asheron's Call with a User-Centric Perspective*. MSc Thesis. Department of Computing Science. IT University of Göteborg. Göteborg University and Chalmers University of Technology.
- Friberg, M. (1990). *Towards a theory of conflict and conflict resolution*, Working Paper no 2, Centre for East and Southeast Asian Studies, Göteborgs universitet
- Halvorsen K. (1992). *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1999). *Forskningsmetodik – Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Hughes, J., King, V., Rodden, T., & Andersen, H. (1994). Moving out of the Control Room: Ethnography in System Design. *Proceedings of Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, pp. 429-439.
- Jakobsson, M. & Taylor, T. L. (2003). The Sopranos Meets EverQuest: Social Networking in Massively Multiplayer Online Games. *In Proceedings of MelbourneDAC, the 5th International Digital Arts and Culture Conference*. Melbourne.
- Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge University Press.
- Mingers, J.C. (1980). Towards An Appropriate Social Theory for Applied Systems Thinking: Critical Theory and Soft Systems Methodology, *Journal of Applied Systems Analysis*, vol. 7, pp. 41-49

Pargman, D. (2000). *Code Begets Community: on Social and Technical Aspects of Managing a Virtual Community*. Doctoral thesis, Department of Communication studies. Linköpings Universitet.

Preece, J. (2000). *Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability*. New York: John Wiley & Sons.

Ratcliffe, M. (1995). Holy Grail: Online Community. *Digital Media*. Vol. 5 Issue 4, pp. 3-10

Schroeder, R. (Ed.). (2002). *The Social Life of Avatars*. Berlin: Springer.

Schwartz, E. (1995). Looking for Community on the Internet. *National Civic Review*. Vol. 84, Issue 1

Smith, A. (1999). Problems of Conflict Management in Virtual Communities. In Kollock, P. & Smith, M.A. (Eds.), *Communities in Cyberspace*. (pp.124-136) London: Routledge.

Stone, A. R. (1995). *The War of Desire and Technology at the Close of the Mechanical Age*. Cambridge, Mass: MIT Press

Taylor, T.L. (2003). Intentional Bodies: Virtual Environments and the Designers Who Shape Them. *International Journal of Engineering Education*, vol.19, no.1, pp.25-34.

Turkle, S. (1995). *Life on the Screen: Identity in the Age of Internet*. New York: Simon & Schuster.

8.2 Internet

[1] <http://www.nickyee.com/daedalus> [2004-03-15]

[2] <http://www.station.sony.com/en/services/help/faq.jsp> [2004-02-23]

[3] http://www.firingsquad.com/games/top_10_2004 [2004-02-23]

Bilaga I

Intervjufrågor

Bakgrund

- Beskriv ditt MMORPG. Vad fick dig att välja just detta spel? Vad går det ut på? Vad får dig att spela?

Konflikter

- Vilka konflikter uppstår och varför uppstår dom?
- Beskriv din senaste konflikt (utförligt tack).
- Finns det eller har funnits motsättningar mellan speltillverkaren och spelarna?

Hantering av konflikter

- Hur löser man konflikter?
- När ingriper admins för att lösa konflikter och hur löser de dem?
- Vilken är din syn på game masters/admins?
- Finns det feedback mellan spelare med avseende på beteende?
- Rapporterar du konflikter?

Regler & Design

- Beskriv vilka regler som styr spelet. (Mjuka/hårda regler)
- Finns det något i spelets design som bidrar till konflikter?

Kommunikation

- Vilken roll spelar kommunikationen i spelet och vad behandlas i den?
- Är det ett bra stöd för kommunikation i spelet?
- Förekommer kommunikation även utanför spelet?
- Stöds denna kommunikation av speltillverkaren?
- Vad behandlas i kommunikationen utanför spelet?

Gille

- Spelar du i ett gille?
- Har ditt gille regler?
- Vad händer om man bryter mot dessa?
- Finns det olika maktnivåer i gillet?
- Beskriv gillesledarens makt?
- Är medlemmarna i gillet lika vad gäller ålder, bakgrund etc.?
- Uppmuntrar spelet till att skapa gillen?

Server

- Finns det servrar med olika regler?
- Har användarna något att säga till om angående vilka servrar som sätts upp?
- Anstränger sig speltillverkaren för att tillgodose behoven hos olika spelartyper?

Fusk & Buggar

- Finns det buggar i spelet som du, eller någon annan du känner till, utnyttjar?
- Har du någon åsikt om detta?
- Förekommer fusk? Åsikt?

Bilaga II

Ordlista

Buffning	Att stå bakom och kasta positiva spells (sådana som förstärker en karaktär) på en annan spelad karaktär.
Citizen token	Artefakt spelare i Narfell (NWN-mod) får genom nominering av medspelare. Denna krävs för att komma över level 5.
D&D	Dungeons & Dragons. Det första rollspelet. Spelades med tärningar, papper och penna.
DM	Individ i NWN som styr spelvärlden.
EQ	EverQuest. MMORPG utvecklat av Sony Entertainment.
Exp	Experience (erfarenhet). Poäng spelare får när de dödar monster/klarar quests.
Exploits	Buggar i spelet som utnyttjas av spelare för vinnings skull.
Grupp	Samarbete mellan en grupp spelare under en spelsession.
Guild/Gille	Samling spelare som samarbetar över en längre period i spelen.
Level	Ung. nivå. När en spelad karaktär samlat ihop en viss exp stiger denne en level och blir lite starkare.
Loot	De föremål/pengar som monster tappar när de dödas.
Mana	Energi som krävs för att kunna kasta spells.
MMORPG	Massive Multi-player Online Roleplaying Games. Rollspel som spelas online med många samtidiga användare i en grafisk miljö.
Mod	Modifikation eller modul av ett spel.
NPC	Non-player character. En karaktär i spelet som är programmerad att utföra/säga vissa saker. Inte styrd av en mänsklig spelare.
NWN	Neverwinter Nights. MMORPG utvecklat av Bioware.
Power-leveling	En ny karaktär som hjälps av andra spelade karaktärer med hög level att snabbt stiga i level.
Quest	Uppdrag i spelet där spelare skall lösa en eller flera uppgifter för att få en belöning, vanligtvis föremål och/eller exp.