

En jämförelse av begreppen social presence och awareness

Eva-Lotta Sallnäs

Begreppet social presence, social närvarokänsla på svenska, har använts av forskare som studerat kommunikationsmediers påverkan på människors interaktion.

Begreppet awareness, medvetenhet om andras aktivitet, min översättning till svenska, har använts av forskare som studerat datorstött samarbete på distans. Ett problem är att det inte riktigt finns någon etablerad svensk översättning av detta begrepp.

Frågor som ofta kommer upp är om innebörden av dessa begrepp är densamma eller om de är benämningar på två olika fenomen. En annan fråga är om de två fenomenen kanske samvarierar även om det är olika fenomen. Kanske det ena fenomenet är ett subfenomen av det andra.

Vad är då skillnaden mellan social presence och awareness? Social närvarokänsla är en subjektiv upplevelse av ett systems kapacitet att förmedla social information samt upplevelsen av det medierade mötets sociala kvalitet. En mer detaljerad definition av detta begrepp kan man finna i Short, Williams och Christies bok *The Social Psychology of Telecommunications* (1976).

Man kan fråga sig vad som menas med social kvalitet. Ett försök till förklaring är att det är människors uppfattning om vad de kan åstadkomma socialt, dels hur god förståelse man kan uppnå mellan sig och en annan person dels hur ansträngande detta är via olika medier. Även uppfattningen om vilka typer av problem man kan lösa via olika system/medier och hur lätt kontra svårt detta är i olika system/medier.

Symptomatiskt är att forskare som studerat social närvarokänsla ofta förlitat sig på enkäter eftersom man fokuserat på den subjektiva upplevelsen människor har av interaktionen via olika medier. Man börjar nu också göra dialoganalyser för att utröna om människor konverserar på olika sätt i olika medier vilket skulle kunna tyda på hög eller låg grad av social närvaro. Man har också försökt se om människors subjektiva upplevelse av social närvaro samvarierar med människors förmåga att lösa olika typer av problem tillsammans.

Awareness kan sägas betyda, människors medvetenhet om andras aktiviteter. Denna medvetenhet gör det möjligt för människor att koordinera sina aktiviteter sinsemellan. Awareness uppnås då människor får information om vad andra människor gör just nu eller har gjort vid ett tidigare tillfälle. Detta är min uppfattning av vad awareness är, Cristian Bogdan får bidra med en mer initierad definition.

Man kan ju då fråga sig om man kontinuerligt måste se vad andra gör för att ha awareness eller om känslan av awareness kvarstår en viss tid efter att man skiftat fokus till något annat än den information som ger awareness. Ett förslag till förklaring är att i den mån människor kan anta att de kan predicera vad den andre gör så kvarstår awareness även om man inte riktar sin uppmärksamhet dit hela tiden. Fast jag är tveksam till detta. Om all information från den andre tas bort tror jag inte att

människor upplever någon medvetenhet om den andres aktiviteter. Däremot menar man att upplevelsen av social närvaro kvarstår om man t.ex. blundar och håller för öronen när man deltar i en videokonferens eftersom man påverkas av vetskapen om att den andre ser och hör en. Denna argumentation är i viss mån beroende av vilken betydelse man som forskare lägger i orden man använder, kanske man känner awareness även om man blundar, det är lite vanskligt.

Begreppet awareness har anammats främst av forskare som observerar verkligt arbete i fältstudier och som i vissa fall gjort detaljerade dialogstudier. Vad jag kommer ihåg på rak arm så har inte så många experimentella jämförande studier gjorts av t.ex. olika kommunikationsmedier, men detta kan säkert Cristian Bogdan redogöra bättre för.

Man kan underhålla sig själv med att ställa upp en matris med ”rikhet i medium” i ena dimensionen och ”uppfatta den andres aktivitet” i den andra dimensionen för att tydliggöra skillnaden mellan begreppen social presence och awareness. Detta liknar den matris man gjorde mellan tid och plats för att förklara vilka typer av datorstött samarbete som fanns. Man menade att de två viktiga faktorerna var plats och tid d.v.s. hur distribuerat samarbetet var och om samarbetet var synkront eller inte.

Om man gör denna matris ser man att hög social närvaro inte alltid innebär hög grad av medvetenhet om andras aktiviteter. Denna modell är inte helt verifierad genom en metaanalys av alla studier som gjorts utan bara ett stöd för mina funderingar just nu. Speciellt tydligt är exemplet med ett delat gränssnitt där båda ser varandras pekare eller representation vilket ju ger väldigt god medvetenhet om den andres aktiviteter men ger låg upplevelse av social närvaro.

	Samma tid	Olika tidpunkter
Samma plats	Samlokaliserat samarbete med var sin dator.	Anslagstavla eller terminal för att boka tider eller aktiviteter. Tvättstugelistan.
Olika platser	Distribuerat samarbete med var sin dator i gemensamt gränssnitt, videokonferens, telefonkonferens	Email, röst eller videomeddelande

	Rikt medium	Fattigt medium
Uppfatta andres aktivitet	Videokonferens Hög medvetenhet om andras aktivitet. Hög social närvaro.	Delat distribuerat gränssnitt där båda ser varandras pekare i gemensamt gränssnitt. Ett gränssnitt där man ser människors aktiviteter genom symboliska representationer. Active Worlds med text-chat. Hög medvetenhet om andras aktivitet. Låg social närvaro.
Ej uppfatta andres aktivitet	Finns knappast exempel. Ev. telefonkonferens utan bakgrundsljud. Medellåg medvetenhet om andras aktivitet. Hög social närvaro.	Email Låg medvetenhet om andras aktivitet. Låg social närvaro.

Det är svårt att hitta exempel på rika medier som inte förmedlar god medvetenhet om andras aktiviteter. Möjligen kan man hävda att telefonkonferensen tillhör den kategorin eftersom människor till och med har problem med turtagning i en dialog

trots att den sociala närvarokänslan är hög. Man märker t.ex. inte heller om någon går ut ur rummet om personen inte explicit talar om det eller om man hör stolen skrapa mot golvet (simplex mer problematiskt än duplex). Rika medier som stödjer flera mänskliga sinnen som syn hörsel och känsel och kanske till och med lukt ger ju oftast ett mervärde när det gäller människors medvetenhet om andras aktiviteter. Lukt kanske inte fungerar lika bra som syn dock eftersom man inte upplever snabba förändringar i aktivitet särskilt bra genom luktsinnet.

Det verkar hur som helst som om dessa två begrepp har uppkommit i olika forskarsamhällen och att de därför fått olika karaktär. Jag tycker att det är olika fenomen man pratar om, i alla fall just nu, de kan säkerligen konvergera. Det finns ett annat exempel där social presence först var ointressant för ett forskarsamhälle som studerade det de kort och gott kallade presence. De definierar presence som, känslan att vara närvarande i en medierad miljö fast man fysiskt är i en annan miljö. De var inte intresserade av människa-människa-interaktion utan endast människa-dator-interaktion, men då VR-världar började nätverkas allt mer blev de också intresserade av de sociala aspekterna. Deras lösning var att mynta begreppet co-presence vilket i stort sett skulle vara ett subfenomen till presence. Jag hävdar att social presence och presence är två väsentligt olika fenomen därför att de inte alltid samvarierar. En faktoranalys av människors svar i enkätanalyser visar också i mina studier att det är två homogena fenomen. Men jag kan ha fel.

Det som till slut blir intressant i allt detta är vad man vill förklara med de olika begreppen. Varför man vill veta om det finns mycket eller lite av det ena eller det andra, hur påverkas vi människor i vår kognition, vårt beteende och vår uppfattning av variationer i förekomsten av dessa fenomen?