

Toxiska kulturen: Deskriptiva normaliseringen av toxiska beteenden i MMORPG

Av: Julius Sellgren och Linus Edlund

Handledare: Fatima Jonsson

Södertörns högskola | Institutionen för naturvetenskap, miljö och teknik

Kandidat 30 hp

Medieteknik C | VT2022

Spelprogrammet



The toxic culture: The descriptive normalization of toxic behaviors in MMORPGs

Till Ulf Sellgren, tack för ditt eviga stöd. - Julius Sellgren

Till Jessica Edlund, tack för att du alltid finns där när jag behöver dig. - Linus Edlund

Abstract

This essay examines MMORPG players' normative perceptions of toxic behavior. The primary purpose of this essay is to provide additional perspectives on normative perceptions about toxic behaviors among MMORPG players, how this affects player behaviors, and how it affects the player base. The study utilizes a qualitative research method with a theoretically essentially latent approach. The starting point for the study is the theoretical frameworks theory of normative beliefs and online disinhibition effect, which is the basis for recruitment of the participants and the interview questions. The results demonstrate additional aspects which affect the normalization of toxic behaviour other than gaming-related factors. Further, players believe that rewards are a better solution than penalties for improving their behavior. The participants' behavior changed concerning their perceptions of whether the game's norm is to be toxic or not. The players' behavior is thus directly affected by the normalized behavior in the social environment. Finally, players describe motivation to continue playing decreased when they came in contact with toxic behaviour.

Keywords: Asynchronicity, anonymity, normative perceptions, invisibility, soliptic introjection, toxic behaviour.

Abstrakt

Den här uppsatsen undersöker MMORPG-spelares uppfattningar och erfarenheter av toxiskt beteende. Huvudsyftet med uppsatsen är att ge bredare perspektiv om deskriptiva normativa uppfattningar kring toxiska beteenden bland MMORPG-spelare, hur detta påverkar spelarnas beteenden samt hur det påverkar spelarbasen. Studien utförs med en intervju-orienterad kvalitativ undersökningsmetod. Utgångspunkten för studien är de teoretiska ramverken om deskriptiva normativa uppfattningar och online-hämmningslöshetseffekten som utgör grunden för rekrytering av deltagarna samt intervjufrågorna. Studiens resultat påvisar att det finns indikationer på att det finns ytterligare faktorer som påverkar normaliseringen av toxiska beteenden hos individer än de som är direkt relaterade till spelandet. Studien visar att spelare anser att belöningar är en bättre lösning än bestraffningar för att förbättra deras beteenden. Deltagarnas egna beteenden förändrades i relation till deras egna uppfattningar huruvida spelsamhällets norm är att vara toxisk eller inte. Denna innebär en direkt påverkan av det normaliserade beteendet i den sociala miljön. Slutligen konstaterades att deltagarnas motivation att fortsätta spela minskade när de kommit i kontakt med toxiska beteenden.

Nyckelord: Anonymitet, asynkronicitet, deskriptiv normativ uppfattning, osynlighet, soliptisk interjektion, toxiskt beteende.

Innehållsförteckning

Abstrakt	4
1 Inledning	7
1.1 Bakgrund	7
1.1.1 Begreppsförtydligande	8
1.1.2 Toxiska utvecklingen i MMORPG	9
1.1.3 MMORPG-genren och dess utveckling	9
1.2 Syfte	12
1.3 Frågeställningar	12
1.4 Avgränsningar	12
1.5 Disposition	12
2. Teoretiska ramverk och tidigare forskning	13
2.1 Vår definition av toxiskt beteende	13
2.2 Deskriptiv normativ övertygelse	13
2.3 Potentiella lösningar för toxiska beteende	14
2.3.1 Lösningar för toxiskt beteende	14
2.3.2 Lösningar som inte fungerar för toxiskt beteende	16
2.4 Teorin om normativa övertygelser	16
2.5 Online-hämmningslöshetseffekten	17
2.5.1 Fördomar	17
2.5.2 Asynkronicitet	18
2.5.3 Anonymitet	18
2.6 Konkurrenskraftens påverkan på toxiska beteenden	18
3. Metod	19
3.1 Semistrukturerade intervjuer	19
3.2 Etik	20
3.2.1 Anonymisering	20
3.3 Reliabilitet och validitet	21
3.4 Datainsamling	22
3.4.1 Val av fraser	22
3.4.2 Intervjuguide - urval och genomförande	22
3.4.3 Intervjuguide - Enkätformulär	23
3.4.4 Intervjuguide - Uppvärmningsfrågor	24
3.4.5 Intervjuguide - Uppföljningsfrågor	24
3.4.6 Intervjuguide - Primära intervjufrågor	24
3.5 Tematisk analys	26
4. Resultat och Analys av empiriska data	27
4.1 Fördomar	27

4.1.1 Etnicitet	27
4.1.2 Kön	28
4.2 Konsekvensers påverkan på beteenden	28
4.3 Anonymitets påverkan på toxiska beteenden	29
4.4 Toxiska beteendets påverkan på deltagarna	31
4.5 Benägenheten att rapportera beteenden	32
4.5.1 Videor	32
4.5.2 Bilder	33
4.6 Kränkande ord och fraser	34
5. Diskussion	37
5.1 Fördomar	37
5.2 Asynkronicitet	38
5.3 Anonymitets påverkan på toxiska beteenden	38
5.4 Toxiskt beteende	39
5.5 Deltagarens påverkan av toxiska beteenden	40
5.6 Gräns för att rapportera beteenden	41
5.7 Metodkritik	43
6. Slutsats	44
7. Referenslista	47

1 Inledning

Spel är ett växande medium som konsumeras av miljontals människor världen över (Ladanyi och Doyle-Portillo, 2017, s.125). Tillväxten av antalet spelare medför en ökad risk för eventuell upptrappning av de problematiska faktorer som är kopplade till en ökning av kränkande beteenden (Statt, 2021). Ett exempel på kränkande beteende är toxic behaviour, toxiskt beteende på svenska, och i studiens teori, metod och undersökning, är detta det främsta begreppet vi kommer använda när vi syftar på kränkande beteende. I MMORPG (Massively Multiplayer Online Role Playing Game) spenderar den genomsnittliga spelaren 22 timmar i veckan i spelvärlden (Nickyee, 2005) vilket påverkar de ss imaginära sociala miljö. Detta innebär att toxiska beteenden blir allt viktigare att studera för att förstå hur normaliseringen av beteendet påverkar spelarna.

För yrkesgrupperna spelutvecklare, designer och systemutvecklare är det viktigt att studera spelares beteenden för att kunna utveckla spel som baseras på vad spelarna faktiskt tycker är givande och underhållande. Det är viktigt för att kunna förstå hur spelutvecklare attraherar nya spelare och värnar om sina aktiva spelare behöver. Syftet med den här studien är att analysera hur toxiska beteenden uppkommer, hur beteendet påverkar spelare samt vad spelutvecklare kan göra för att minska toxiska beteenden i MMORPG-spel.

1.1 Bakgrund

Föreställningen att virtuella miljöer öppnar obegränsade valmöjligheter avseende identitet väckte uppmärksamhet i tidigare cyber- och identitetsstudier. Exempelvis hävdades att okroppsliga erbjudanden av cyberrymden hade transcendentala och befriande effekter (Kitchin, 1998, s.79). Som Kitchin (1998, s.80) uttryckte det: "Den fysiska världen är en plats där identiteten och positionen för de människor du kommunicerar med är välkända, fixerade och visuella. I cyberrymden är alla i mörkret". Det är just den här typen av anonymisering av de vanliga identitetsmarkörerna som fascinerade hos tidigare internetforskare, särskilt då den erbjöd ett skydd för att framställa postmoderna synsätt på identitet som mer formbara än i den verkliga världen.

1.1.1 Begreppsförtydligande

Här presenteras centrala begrepp för den här studien. Det presenteras den allmänna definitionen med förtydligande hur termerna används i uppsatsen samt motiveringar till användandet av begreppen.

Toxiskt beteende innebär att individer utför handlingar med avsikten att orsaka ångest, irritation eller att skada en annan person. I den tidigare forskningen används det engelska uttrycket *toxic behaviour* men vi har valt att översätta det till toxiskt beteende. Enligt SAOL (Svenska Akademien, 2022) definieras termen toxisk som giftig; framkallad av gift. Men vi har valt att grunda vår definition från tidigare forskning inom ämnesområdet.

Trash-talking definieras som att personer pratar på ett kränkande sätt om någon annan, speciellt en motståndare i en sport. Den svenska översättningen skulle vara *snacka skit* (Trex, 2022), vi anser att den engelska termen är mer vedertagen för ändamålet. Trash-talking beskriver hur användare kommunicerar på ett kränkande eller nedvärderande sätt.

Griefing kännetecknas som att en eller flera individer aktivt saboterar för lagkamrater i online-spel (Urban dictionary, 2021a). Den direkta nominativa översättningen av grief till svenska är sorg vilket inte är vad termen används för i den här uppsatsen, därav används den engelska termen för att den är lämpligare för ändamålet.

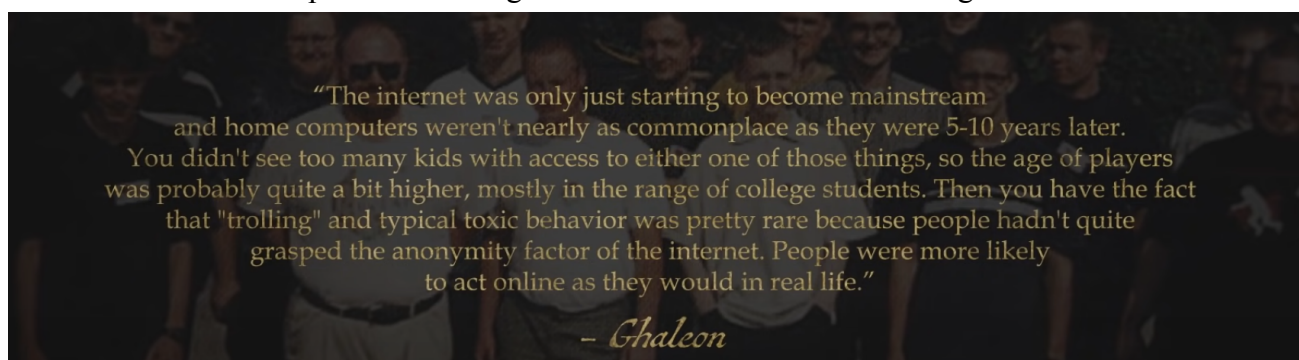
Trollande karaktäriseras att göra kontroversiella kommentarer på olika internetforum i avsikt att provocera fram en känslomässig reaktion för att skapa ett slagsmål eller argumentation (Urban dictionary, 2021b).

Vi använder dessa begrepp för att de är vanliga uttryck i spelvärlden samt i den tidigare forskning som finns inom ämnesområdet.

Normalisera definieras av Svenska Akademien (2022) som att göra något normalt. I den här uppsatsen används begreppet normalisering då ett beteende går från att inte vara allmänt accepterat och acceptabelt till att vara allmänt accepterat och acceptabelt beteende inom det sociala spelsamhället.

1.1.2 Toxiska utvecklingen i MMORPG

I TibiaReklavs (2020) intervjuer med spelare från internet och MMORPG-genrens unga år beskrev de att den sociala spelmiljön inte var lika toxisk under slutet av 1900-talet och början av 2000-talet jämfört med idag. Det nämns att toxiskt beteende i form av mobbning som innefattas av aspekterna: Griefing och trollande, vilket uppkom tidigare men inte lika frekvent som idag enligt personerna som TibiaReklav (2020) intervjuade. TibiaReklavs (2020) deltagare beskrev att en bidragande faktor var att internet inte var lika utbrett som det är idag. Vilket innebar att det primärt var universitetsstudenter som spelade onlinespel, personer av ungefär samma ålder och bakgrund (se figur 1). Att spelare var av ungefär samma ålder kan eventuellt reducera potentiella fördomar mot andra spelare. Toxiskt beteende relaterat till fördomar studeras vidare i det här arbete. Ytterligare en faktor TibiaReklav (2020) tar upp är att individer inte ännu uppfattade implikationerna av att onlinespelande var anonymt vilket gjorde att spelarna under internets unga ålder betedde sig ungefär likadant i spelvärlden som i verkliga livet (se figur 1). Kowert (2020, s.1) menar att spelkulturen har gått från att vara en inkluderande kultur till att vara exkluderande. En kultur som endast accepterar individer som överensstämmer med en specifik form och exkluderar alla andra. Vi spekulerar att dessa fördomar har såväl etniska som könsrelaterade grunder. Detta kan även bero på att spel idag är alltmer konkurrensbaserad vilket kan vara en bidragande faktor för ökningen av kränkande beteendet i MMORPG-spel. Kowert (2020, s.3) skriver att spelare idag fokuserar mer på konkurrens än samarbete. Han fortsätter att skriva att spelare som engagerar sig mer på konkurrensfokuserade spel är mer benägna att vara toxiska än de som inte gör det.



Figur 1 TibiaReklavs (2020) intervju med Ghaleon från tidigt 2000-tal kring toxicitet i spelet Tibia

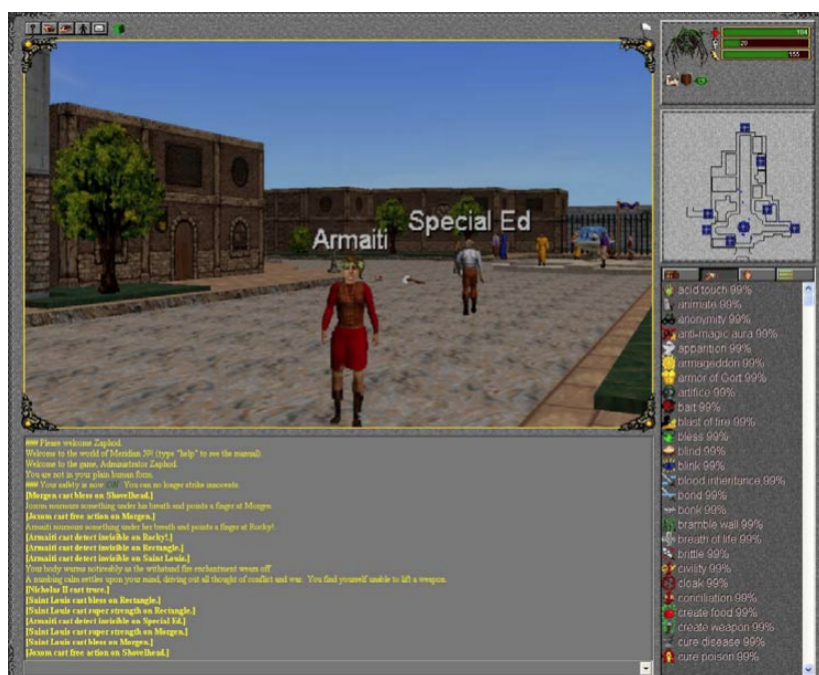
1.1.3 MMORPG-genren och dess utveckling

MMORPG är en mycket populär genre inom spelindustrin (Achterbosch, Pierce och Simmons, 2008, s.9:1). MMORPG-genren har funnits sedan sent 1990-tal och har under de senaste åren dess spelarbas ökat avsevärt (MMO Populations, 2022). MMORPG-spel gör det möjligt för spelare att interagera med andra i realtid. MMORPG-spel kan betraktas som digitala gemenskaper som förenar en grupp spelare i ett videospel.

Första generationens MMORPG-spel var de första grafiska online-rollspel som tillät många spelare att spela samtidigt i samma cyberrymd (Achterbosch, Pierce och Simmons, 2008, s.9:8). Ett spel som ofta beröms som det första MMORPG-spelet är Meridian 59 (figur 2) då

det hade många av de element som spelare idag associerar med MMORPG-spel, åtminstone i ett tidigt skede (Achterbosch, Pierce och Simmons, 2008, s.9:8). Spelet publicerades 1996 av företaget 3DO, där de redan under BETA-fasen hade flera tusen spelare vilket ansågs vara spektakulärt under den tidsperioden.

Meridian 59 (se figur 2) hade en mängd sociala funktioner som lät spelarna till exempel vinka åt varandra samt att spelarna i realtid kunde interagera med varandra via textmeddelanden. Det var inte förrän under slutet av 2021 som MMORPG-giganten World of Warcraft tog bort sociala funktioner som lät spel-avatare att bland annat spotta på varandra, vilket beroende på kontext kunde anses vara förolämpande eller kränkande (Law, 2021). Men negativa konsekvenser behövs för de som betar sig dåligt för att städa upp det toxiska klimatet för att fostra en bättre spelkultur menar Law (2021). Vidare överläggningar behövs av hur de sociala funktionerna i MMORPG-spel behövs för att reducera normaliseringen av toxiska beteenden i MMORPG-spel.



Figur 2 Första MMORPG (Achterbosch, Pierce och Simmons, 2008, s.9:9)

År 1999 släpptes Everquest (se figur 3) som blev nästa milstolpe i MMORPG-genren. Där skapades en massiv tredimensionell värld, men till skillnad från Meridian 59:s grafik var Everquests grafik aktuell för den tiden. Everquest var det spel som fick genren att skjuta i popularitet bland datorspelare och spelet nådde sin höjd till att ha över 500,000 aktiva prenumeranter (Achterbosch, Pierce och Simmons, 2008, s.9:11).



Figur 3 Everquest (Wikesjö, 2012)

Den huvudsakliga drivkraften för Everquests spelarbas var och är än idag utforskning och karaktärsutveckling (Achterbosch, Pierce och Simmons, 2008, s.9:11). Under loppet av sitt liv har det släppts 25 expansionspaket som innehåller nya områden att utforska och erövra för spelarna (Bailey, 2018). Spelet lever än idag men övergick 2012 till att bli ett spel utan avgifter (Darkpaw, 2012). Utvecklarna av detta spel fokuserade på att etablera MMO-aspekten i MMORPG betydligt mer än vad som gjordes av Meridian 59s spelutvecklare. I Everquest kunde mellan 10,000 och 15,000 spelare spela samtidigt på samma server (Achterbosch, Pierce och Simmons, 2008, s. 9:11). Protocol (Statt, 2021) nämnde att ökningen av användare i online multiplayer-spel har uppvisat ett samband med ökningen av spelare som aktivt saboterar den sociala miljön i multiplayer-spel genom text- och röstkommunikationer. En förklaring var de tekniska hinder som fanns; fokus lades på de mer kritiska systemen för den grundläggande spelupplevelsen. Achterbosch, Pierce och Simmons (2008, s.9:20) kom fram till att de sociala aspekterna idag är den femte mest önskvärda funktionen i MMORPG-spel. Vad är det som har gjort att den sociala aspekten i MMORPG-spel har gått från att vara en grundpelare i uppkomsten av genren till att idag vara den näst minst önskvärda spelfunktionen?

Tidigare forskning har indikerat att spelutvecklare aktivt behöver motverka toxiska beteenden med hjälp av olika spelsystem. Forskare har observerat att toxiska beteenden är ett stort problem och att det är spelutvecklarna som måste åtgärda beteendet för att MMORPG-spel inte ska bli mer och mer präglad av problematiska beteenden (Statt, 2021). Ytterligare forskning behövs för att förstå de sociala och tekniska processer som påverkar toxiska beteenden (Kout, m.fl, 2017, s.15; Pisan, 2007, s.6). Flera studier förmedlar att fler perspektiv

krävs i området för att vidga förståelsen (Neto, Yokoyama och becker, 2017, s.8; Beres, m.fl, 2021, s.13), vilket den här studien har som mål att lämna ett bidrag till.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att erhålla vidare perspektiv på individers deskriptiva normativa uppfattningar av toxiska beteenden i MMORPG-spel, hur MMORPG-spelares beteende påverkas av deskriptiva normativa uppfattningar av det toxiska beteendet.

1.3 Frågeställningar

Hur upplevs toxiskt beteende av MMORPG spelare? Hur påverkas MMORPG-spelare av normalisering av toxiska beteenden?

1.4 Avgränsningar

Vi har valt att avgränsa studien genom att endast behandla delar av Kowert (2020) definition av toxiska handlingar. De faktorerna som behandlas i den här studien är trash-talking, griefing och trollande. Hädanefter är det alltså trash-talking, griefing och trollande vi syftar på när vi använder begreppet toxiska handlingar. Denna undersökning omfattar dock inte alla aspekter inom teorin ODE (Online-hämmningslöshetseffekten) (Suler, 2004), såsom dissociativ fantasi och minimering av auktoritet. Avgräningarna har valts för att kunna precisera studien och kunna utvinna resultat inom kursens tidsram. Ytterligare avgränsning kring ODE (Suler, 2004) är att inte ha med religion på grund av dess problematik och eventuella känslighet, med respekt för oss själva samt för intervjudeltagarna. Vidare avgränsning är rörande deskriptiva normativa övertygelser, det valdes att endast behandla den deskriptiva delen av begreppet då det är den som vi förväntar oss fluktuera lättast av de båda aspekterna inom deskriptiva normativa övertygelser.

1.5 Disposition

Inledningsvis ämnar litteraturgenomgång inom forskningsämnet att definiera begreppet toxicitet. Därefter beskrivs teorin om normativa uppfattningar och ODE (Online hämningslöshet effekten) beskrivs då de är två grundpelare i forskning av toxiskt beteende. Dessa teorier beskriver såväl bakomliggande faktorer för toxiskt beteende som de är ett hjälpmedel för att förstå deskriptiva normativa uppfattningar och hur det påverkar beteenden. Efter det beskrivs spelsystem som finns idag som såväl fungerat som inte fungerat för att motverka toxiskt beteende i spel.

Därefter följer en analys av empiriska data som samlades in med hjälp av enkätformulär och semistrukturerade intervjuer. Varpå resultaten utifrån den tematiska analysen redovisas. Därefter reflekteras det över studiens och uppsatsens brister och förslag ges till vidare forskning. Till sist presenteras studiens slutsatser.

2. Teoretiska ramverk och tidigare forskning

Forskningsstudier kring toxicitet inom det breda, multidisciplinära området för videospel är frekventa. Vad som är den generella förståelsen för fenomenet, definitionen av toxicitet och hur det påverkar normaliseringen av toxiska beteenden hos MMORPG-spelare. Det här avsnittet sammanfattar befintlig litteratur om olika bidragande orsaker till toxiska beteenden med hjälp av teorin ODE och teorin om normativa uppfattningar. I det ingår faktorerna 1. konkurrenskraftens påverkan på toxiska beteenden och 2. hur uttrycket toxicitet definieras. Utöver det granskas mer eller mindre lyckade exempel.

2.1 Vår definition av toxiskt beteende

Termen toxiskt beteende är fortfarande inte helt förstått (Kordyaka och Kruse, 2021, s.3). I syftet för den här uppsatsen hänvisar vi till termen toxiskt beteende som ett generellt oschysst uppförande som kan förekomma inom alla onlinespel (Kordyaka och Kruse, 2021, s.1). Beteendet blir ett problem då spelare går emot andra spelare, detta för att personer som deltar i toxiskt beteende låter sitt beteende gå ut över de andra spelarna (Kowert, 2020, s.4; Kordyaka, 2018, s.1).

Trollande är en form av toxiskt beteende vilket inkluderar handlingar som trash-talking och griefing. Alla dessa handlingar görs med avsikten att orsaka ångest, irritation eller skada en annan spelare (Kowert, 2020, s.4). Toxiska spelare skrämmer ofta bort nya spelare medan mera erfarna spelare är mer normaliserade för sådant beteende, det vill säga att beteendet blir mer och acceptabelt (Kordyaka, 2019, s.5).

För att formulera den aktuella studiens definition av begreppet toxiskt beteende används Kowert (2020), Nilan (2021), Ladanyi och Doyle-Portillo (2017) och Kordyaka och Kruses (2021) beskrivningar av begreppet. Nilan (2021) menar att online-anonymiteten garanterar bred spridning av handlingar med avsikten att orsaka ångest, irritation eller att skada en annan person. Ladanyi och Doyle-Portillo (2017, s.132) beskriver att spelare som utför handlingar för att aktivt och medvetet förstöra för andra spelare är aggressiva, tävlingsinriktade och asociala. Ladanyi och Doyle-Portillo (2017, s.132) menar att den här typen av spelare tar till alla möjliga verktyg för att störa andra spelare, sadistiskt nöje är en drivkraft för dess utövare. Ladanyi och Doyle-Portillo (2017, ss.131-132) skriver att en spelare som tidigt blivit utsatt för att någon aktivt förstör för den har större risk att själv anta samma beteende.

2.2 Deskriptiv normativ övertygelse

Normativ övertygelse handlar om hur människors handlingar och beslut påverkas av sociala normer (Ajzen 1985). Detta bygger på en subjektiv norm och hur personen som står inför beslutet tror att andra vill att den ska agera. En ytterligare beskrivning är att det fungerar som gruppsyck - det vill säga en social press att genomföra eller att inte genomföra en viss typ av handling. När ett beslut av en handling är på väg att fattas frågar man sig själv hur andra

människor hade agerat och vilket beslut de hade tagit. Detta påverkar motivationen att genomföra handlingen eller inte om vi inte vill hamna utanför ett visst socialt sammanhang på grund av ett felaktigt beslut (Ajzen och Fishbein, 1980). Normativa övertygelser har enligt Cialdini, Reno och Kallgren (1990) delarna preskriptiva och deskriptiva normer vilket också uttrycks som en viktig skillnad dem emellan. Normer är någonting som motiverar människor att agera på ett visst sätt och baseras på vad samhället anses vara acceptabelt i en social kontext. Preskriptiva normer representerar beteende som anses vara moraliskt korrekt, det vill säga att handlingen bör göras. Deskriptiva normer beskriver vad som är normalt och det som de flesta gör (Cialdini, Reno och Kallgren, 1990). I den här uppsatsen behandlas primärt deskriptiva normer.

2.3 Potentiella lösningar för toxiska beteende

Det finns potentiella lösningar som minskar toxiska beteenden hos vissa spelare men kan samtidigt i vissa fall öka toxiska beteenden hos andra. Potentiella lösningar från tidigare forskning presenteras i det här avsnittet.

2.3.1 Lösningar för toxiskt beteende

Studien av Pisan (2007, ss.5-6) presenterade att MMORPG behöver ha system vilka aktivt stödjer och förbättrar de sociala interaktionerna bland spelarna. Spelutvecklare behöver analysera de faktorer som stärker spelarnas konstruktiva sociala interaktion. Detta är avgörande för att utveckla MMORPG:er som både underhåller och expanderar sin användarbas. För att spelutvecklare ska kunna förstå vilka system som aktivt förbättrar de sociala interaktionerna behöver de ha god kommunikation med sin användarbas. De behöver ha kommunikation om vad som fungerar och vad som inte fungerar för att kunna fatta objektiva beslut i utvecklingsarbetet för att stimulera positiva sociala interaktioner i spelet (Pisan, 2007, ss.5-6).

För att motverka och minska toxiska beteenden skriver Kordyaka och Kruse (2021, s.9) att det behövs spelsystem där spelarna erhåller direkt återkoppling då de missköter sig. Kordyaka och Kruse (2021, s.9) beskriver att många spelutvecklare idag censurerar ord, vilket inte är effektivt då personer kan gå runt censureringen och ändå kunna få ut innebörden av vad de skriver. Det vore effektivare att ge varningar om sanktioner om toxiska beteenden inte upphör omedelbart. Ett förslag på lösning är vad Beres, m.fl (2021, s.12) föreslår; att redan i inlärningsfasen av spel informera spelare om vad som anses vara toxiska beteenden och vilka repressalier som införs vid toxiskt beteende mot andra spelare. Detta för att direkt bryta cykeln av toxicitet och eventuell deskriptiv normalisering av beteendet i den sociala miljön i spelet. Vilket kan attrahera nya spelare då utvecklarna därmed visar för spelarbasen att de tar problemet med toxiska beteenden på stort allvar och spenderar tid och resurser på att göra den sociala miljön bättre för dess spelare. Beres, m.fl (2021, s.12) skriver att normalisering av toxiska beteenden kan bero på spelarnas bristande tilltro till rapporteringssystem. En

transparent, öppen kommunikation med spelarbasen behövs. Med det avses att spelutvecklarna förklarar vad som fungerar och vad som inte fungerar, samt tydligt redovisar eventuella framsteg. Eventuella framsteg kan bidra till att skapa ett förtroende för sådana system. Ett konkret exempel på en lösning för att reducera toxiska beteenden är det som Kou m.fl. (2017, ss.2-4) beskriver om *Riot Games*. Riot Games var systemet de utvecklade efter att ha fått kritik om att deras spelkultur var toxisk. Den toxiska spelkulturen gjorde att företaget utformade ett system där spelare direkt efter varje match kunde rapportera spelare som negativt kontaminerade den sociala miljön i matchen. Efter att en tröskel nåtts av rapporteringar startades en process (se figur 4). I denna process samlas spelarna som rapporterat individen och en domare för att fatta beslut om eventuella repressalier för den rapporterade personen. Till hjälp använde de sig av sparade chattloggar, fakta från rapporteringarna och annan matchinformation. Åttiosju procent av spelarna gav återkopplingen att lösningen fungerade och att toxiska beteenden reducerades på grund av det här systemet (Kout, m.fl, 2017, s.8).



Figur 4 Rapporteringssystemet (Kout m.fl, 2017, s.4)

Chen, Duh och Renyi (2008) kom fram till att en potentiell lösning var att tvinga spelare att spela med samma lag under längre period. Denna obligatoriska gruppering skulle uppmuntra spelare att bli mer bekanta med sina lagkamrater. Detta skulle kunna göras genom att öka incitamentet för spelare att spela med varandra, vilket är ett sätt att öka svårighetsgraden till en sådan nivå att spelare nästan måste spela med röstkommunikation och under flera spelsessioner för att komma över hindren. Chen, Duh och Renyi (2008) beskriver att

förmågan att vara uppriktig mot varandra och kunna ge konstruktiv kritik är en viktig grund till att förbättra lagarbete och relationer. Det är någonting som stimuleras och förbättras ju mer spelare interagerar med varandra på ett konstruktivt sätt. Enligt ODE och teorin om normativa uppfattningar skulle det här minska toxiska beteenden. Eventuell problematik med den här lösningen är att personer som spelar och endast vill spela själva inte kan göra det om incitamentet att spela med andra är för högt. Spelare som vill spela själva skulle hamna alltmer efter i relation till progression än de som spelar med varandra, vilket riskerar att sänka motivationen för de som vill spela själva.

2.3.2 Lösningar som inte fungerar för toxiskt beteende

Något som visat sig vara ineffektivt för att motverka den deskriptiva normaliseringen av toxiska beteenden är enligt Hilvert-Bruce och Neill (2020, s.6) att passivt ignorera negativa beteenden. Beres, m.fl. (2021, s.11) formulerade liknande resultat; att ignorera negativt beteende är inte bara ineffektivt utan snarare gjorde det deskriptiva normaliserade beteendet att spelare till slut förändrade sin åsikt och tycker att det beteendet var normalt och i vissa fall även positivt. Hilvert-Bruce och Neill (2019, s.6) skriver att forskning om såväl online- som offlinesammanhang visar att en åskådare som förblir tyst kan tolkas av både mobbaren och offret som en tyst form av godkännande av mobbningen. Att spelare avstår från att rapportera toxiska beteenden beror på att de ser det som acceptabelt, typiskt för spel, som skämt eller som att det inte är av deras bekymmer. Beres, m.fl (2021, s.1) presenterade att det här synsättet representerar bidragande faktorer till den cykliska normaliseringen av toxiska beteenden. Om inga aktiva sanktioner utfärdas mot toxiska beteenden ökar normaliseringen av beteendet. Enligt Beres, m.fl (2021, s.1) är mindre erfarna spelare mer mottagliga för att avbryta eller sluta spela spelet efter att ha stött på toxiska spelare.

2.4 Teorin om normativa övertygelser

Hilvert-Bruce och Neill (2020) utförde en longitudinell studie där de beskrev teorin om normativa övertygelser; ifall spelare tenderar att bete sig aggressivt i spel och om deras normativa övertygelser förklarar dessa beteenden. Hilvert-Bruce och Neill (2020, s.2) beskriver att normativa övertygelser är kunskapsstrukturer där den skulpteras av individens tidigare erfarenheter vilket kan försvaga eller förstärka reaktioner enligt erfarenhet. Negativa handlingar och dess normativa förändringar var fokus. Studien är fundamental i relation till denna studie eftersom reaktioner på negativa beteenden förändras i relation till hur accepterade de är av gruppen eller samhället med mera. Människor är olika, med sina egna bakgrunder och normativa övertygelser; en person kan tycka att ett beteende är olämpligt, oacceptabelt och skadligt medan en annan anser att det är lämpligt, acceptabelt och angenämt (Beres, m.fl., 2021, s.12).

Hilvert-bruce och Neill (2020, s.2) skriver om hur avsaknad av sociala och kontextuella ledtrådar i onlinesammanhang underlättar i den vardagliga miljön att befästa normativa övertygelser, vilka stödjer aggression. De fortsätter med att presentera sina resultat; att spelare

som har fallit offer eller mottagit aggressivt stimuli rapporterade att deras normativa övertygelser om aggression var betydligt högre än de som var med om motsvarande i ett offline-scenario (Hilvert-Bruce och Neill, 2020, s.5). Beres, m.fl. (2021, s.13) identifierade i deras studie att normalisering är en faktor för rationalisering, tolerans och acceptans för toxiska beteenden i spelvärlden. Samband mellan spelrelaterade kunskaper och erfarenheter gentemot toxiska beteenden noterades av Beres, m.fl. (2021, s.13). Observationen gjordes genom att studera olika individers begäran att rapportera andra spelares negativa beteenden.

2.5 Online-hämningsslöshetseffekten

Suler (2004, s.1) förklarar hur personer online upplever sig vara mindre hämmade än i verkligheten. Detta fenomen beskrivs som online-hämningsslöshetseffekten och kan mynna ut i två riktningar. Den ena är att folk öppnar upp sig själva och pratar mer personligt och hjälper andra. Det kan även kallas för godartad hämningsslöshet (Suler, 2004, s.1). Godartad hämningsslöshet kan användas för att utforska nya emotionella dimensioner för att själv utvecklas som människa. Den andra riktningen, följaktligen toxisk hämningsslöshet innebär att personer betar sig dåligt såsom att svära, hota med mera (Suler, 2004, s.1). Relationen mellan godartad och toxisk hämningsslöshet är dock komplex. En person kan välja att utföra en handling med positiv avsikt och sedan ångra sig, förklarar Suler (2004, ss.1-2). Ytterligare komplexitet kommer från att det finns många subkulturer i spel där en handling kan vara accepterad i en kultur men inte i en annan (Suler, 2004, ss.1-2). Det påverkas av normativa uppfattningar i de enskilda kulturena. Det kan identifieras sex olika faktorer till varför godartad- eller toxisk hämningsslöshet uppstår hos personer på internet, förmedlar Suler (2004, s.2). Suler (2004) fortsätter med att förklara att dessa faktorer ofta korsar, interagerar och förstärker varandra vilket ökar komplexitetsnivån. ODEs faktorer är dissociativ anonymitet, osynlighet, asynkronicitet, soliptisk interjektion, dissociativ fantasi och minimering av auktoritet (Suler, 2004, s.1). För den här studien kommer fokus att ligga på toxisk hämningsslöshet med tre kategorier. Dessa kategorier är baserade på de olika faktorerna i Sulers (2004) artikel. Kategorierna är; fördomar, anonymitet och asynkronicitet. Avgränsningar i den här studien medför att faktorerna dissociativ fantasi och minimering av auktoritet inte undersöks för att möjliggöra att studien kan utföras och returnera konkreta resultat inom tidsramen för studien.

2.5.1 Fördomar

Fördomar har en faktor kopplad till ODE vilket är soliptisk interjektion som utgör den fundamentala grunden för fördomar i denna studie. Soliptisk interjektion betyder att om en spelare till exempel presterar mindre bra finns risken att andra spelare projicerar sina egna bilder på hur en sådan spelare betar sig och ser ut. När det i själva verket är en imaginär bild som har målats upp som mest troligen inte stämmer (Suler, 2004, s.4). Detta skapar potentiell problematik eftersom projicering av toxicitet mot den imaginära figuren utan att den faktiskt är förankrad i den andra spelarens faktiska beteenden. Suler (2004, s.4) skriver att det kan

upplevas säkert att sitta bakom en skärm och kasta ur sig toxiska beteenden medan samma beteende förmodligen inte skulle utövas i verkligheten. I Kowerts (2020, ss.3-4) studie hade 53% av deltagarna varit med om att de hade blivit trakasserade på grund av sin etnicitet, religion, kön eller sexuell läggning och 65% hade upplevt någon form av allvarlig trakasseri, såsom fysiskt hot eller förföljelse. Fördomar relaterat till religion kommer inte vara fokus i den aktuella studien med anledning av dess komplexitet.

2.5.2 Asynkronicitet

När individer kommunicerar över internet antingen via text-chatt eller e-post besvaras meddelandet med en fördröjning, även kallat asynkronicitet (Suler, 2004, ss.3-4). När det sker en kontinuerlig diskussion påverkas konversationen på grund av acceptabla sociala normer. Eftersom e-post och text-konversationer har en fördröjning kan spelares tankar snabbt ändras och avvika från sociala normer och leda till toxiska beteenden förklarar Suler (2004, s.4). Eventuella repressalier för toxiska spelare tar i vissa fall flera dagar, under den här tiden kan personen fortsätta att kontaminera den sociala miljön (Kordyaka och Kruse, 2021, s.8). Direkt återkoppling som meddelar spelare om eventuella repressalier kan potentiellt minska frekvensen av toxiska beteenden (Kordyaka och Kruse, 2021, s.9)

2.5.3 Anonymitet

En hypotes för den aktuella studien är att samspelet mellan anonymitet och bristen på meningsfulla konsekvenser har stor påverkan på toxiska beteenden för spelare. I den här kategorin innefattas två faktorer. Den första är dissociativ anonymitet vilket är när en person kan separera sina handlingar online från verkligheten, enligt Suler (2004, s.3). Av den anledningen behöver personen inte stå till svars för sina ord på samma sätt som i verkligheten och har då lättare att säga och göra saker de annars inte skulle våga (Suler, 2004, s.3 & s.1). Den andra faktorn osynlighet innebär att personer över internet är osynliga för varandra. Då behöver de inte tänka på hur de själva och/eller andra ser ut och låter när de kommunicerar (Suler, 2004, s.3). Detta kan ge individer modet att göra sådant de annars inte skulle våga.

2.6 Konkurrenskraftens påverkan på toxiska beteenden

Konkurrens är en del av multiplayer-spel och är en faktor till toxiska beteenden mellan spelare (Adachi och Willoughbys, 2011, ss.1-14). Aggressivt beteende, så som Adachi och Willoughby (2011, s.1) beskriver det, är viljan att skada någon annan - vilket är en del av den aktuella studiens definition av toxiskt beteende. Det studerades huruvida vilken av faktorerna konkurrens eller våldsamt innehåll i spel som är den mest bidragande faktorn för toxiska beteenden hos spelare (Adachi och Willoughby, 2011, s.1). Adachi och Willoughby (2011, ss.14-15) kom fram till att konkurrens i spel ökar aggressivitet för spelare kortsiktigt, oberoende hur våldsamt spelet är. Aggressivt beteende förekom dessutom oftare i samband med konkurrens än i samband med samarbete. Trots detta anses aggressivitet i tävlingsinriktade multiplayer-spel som något vanligt och en följd av det är att det blir ett normativt beteende, enligt teorin om normativa uppfattningar (se 2.3) (Beres m.fl, 2021, s.1).

I verkliga sociala sammanhang skulle situationen ofta inte tolkas på ett allvarligt sätt, medan i tävlingsinriktade miljöer med dess förväntade beteenden kan tolkas som att inte vara ett aggressivt beteende förklarar Beres m.fl, (2021, s.11).

3. Metod

Både positiva och negativa sociala stimuli påverkar spelarnas deskriptiva normativa uppfattning enligt teorin om normativa övertygelser (se 2.4 Teorin om normativa övertygelser). Ytterligare observationer av spelares beteenden behövs för att vidga förståelsen för olika faktorer som framkallar toxiska beteenden. ODE (online-hämmningslöshetseffekten) används i den här studien som hjälpmedel för att förstå de bakomliggande faktorerna för deskriptiv normaliseringen av toxiska beteenden i MMORPG. Online-videospel plågas av toxiska beteenden (Kowert, 2020, s.1), vilket kan bidra till att spelare mår psykiskt dåligt (Kowert, 2020, s.3).

För att kunna besvara frågeställningarna “Hur upplevs toxiskt beteende av MMORPG-spelare?”, “Hur påverkas MMORPG-spelare av deskriptiv normalisering av toxiska beteenden?” och “På vilket sätt påverkar negativa konsekvenser MMORPG-spelares toxiska beteenden?” valdes en kvalitativ undersökningsmetod då kvalitativ forskning används för att utforska och förstå beteenden och fenomen på en personlig nivå (Creswell, 2018). Kvalitativ undersökningsmetod valdes eftersom ämnet i sig är komplext och fenomenet behöver förstås i relation till spelarnas egna åsikter. Creswell och Creswell (2018, s.258) förklarar hur en kvalitativ studie syftar till att förstå vad deltagaren anser om problemet och inte vad tidigare forskning säger. Ytterligare en anledning till varför en kvalitativ undersökningsmetod används är att det krävs ytterligare perspektiv för att identifiera de bakomliggande faktorerna. För att skapa en större bild som inte måste vara linjär och istället ha flera nyanserade faktorer som interagerar på olika sätt.

Termen intervju består av två delar, där den första delen innebär “emellan” och den andra delen “att se” (Hallin och Helin, 2018, s.12). Det är detta som är syftet med intervjuer, att det är ett samtal mellan två eller flera individer med ett konkret syfte, där intervjuaren har formulerat frågor innan samtalet med både strukturerade potentiella uppföljningsfrågor och dynamiska svar beroende på vad deltagaren svarar.

3.1 Semistrukturerade intervjuer

Semistrukturerade intervjuer är enligt Slott (2017) den vanligaste intervjuformen där samtalet är inriktat på ett förbestämt ämne eller frågor som forskare valt i förväg. Den här formen är anpassningsbar där man både har förformulerade potentiella uppföljningsfrågor och helt oförberedda uppföljningsfrågor.

Hallin och Helin (2018, s.10) beskriver hur intervjuer förser forskaren med möjligheten att få reda på hur människor uppfattar ett visst fenomen. Semistrukturerade intervjuer används eftersom syftet är att ta reda på hur individer uppfattar fenomen kopplade till toxiska beteenden och hur deskriptiva normativa uppfattningar påverkar dem.

3.2 Etik

De etiska frågorna i samhällsvetenskaplig forskning gäller i huvudsak hur forskare ser på sin egen roll gentemot studiens deltagare. Pitkänen (2015, s.139) tar upp att forskare behöver sträva efter att försvara deltagarnas rättigheter, integritet, värdighet och välbefinnande. Därför förklaras det utförligt för deltagarna hur dessa ljudinspelningar spelar roll och hur de kommer att användas och varför studien utförs. Deltagarna fick även chansen att ställa frågor kring hur den här informationen kommer att behandlas. För att skydda deltagarna ytterligare både från andras och forskarnas egna potentiella fördomar valdes det att formulera fler steg i anonymiseringen som beskrivs i nästa avsnitt.

3.2.1 Anonymisering

Mjukvara skapades för att generera (se figur 5) deltagarnas anonymiseringskoder. För att förhindra oss själva från att på något sätt komma ihåg och knyta ihop anonymiseringskoder med deltagarna för att motverka både fördomar och eventuella favoriseringar vilket skulle kunna influera transkriberingen och i sin tur dataanalysen.

```
//Javascript
function RANDLETTER(len, num) {
  var text = "";
  if(typeof len !== 'number' || typeof num !== 'number'){return text = "NaN"};

  var charString = "ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ0123456789";
  var charStringRange
  switch (num){
    case 0:
      charStringRange = charString.substr(0,52);
      break;
    default:
      return text = "Error: Number has to be over 2"
  }
  for (var i = 0; i < len; i++)
    text += charStringRange.charAt(Math.floor(Math.random() * charStringRange.length));
  return text;
}
```

Figur 5 Generering av anonymiseringskod

Ljudinspelningarna och deltagarnas namn ersattes med anonymiseringskoderna vilket sedan lades in i en matris för att såväl kontrollera status för transkriberingarna samt slumpmässigt välja vem som skulle transkribera vilken av intervjuerna.

3.3 Reliabilitet och validitet

Jan Trost (2010, s.131) skriver att reliabilitet är detsamma som tillförlitlighet. Att mäta nivån av studiens tillförlitlighet genom att exempelvis såväl intervjufrågorna som intervjusituationen är densamma för alla deltagare. För att upprätthålla reliabilitet användes en intervjumall för alla deltagare som blev intervjuade för att se till att det var samma frågor för de olika deltagarna. För att öka studiens reliabilitet utformades, utifrån målet, att den skulle förändras dynamiskt i relation till deltagarnas erfarenheter av spelgenren och hur deskriptivt normaliserad den är med hjälp av de potentiella uppföljningsfrågorna. Målet är att det ska finnas möjligheter att replikera studiens metod där eventuella skillnader i resultat är oberoende av forskaren som utför studien, utan istället beroende av deltagarnas subjektiva övertygelser. Trost (2010, s.131) framhåller även problemet att man förutsätter ett statistiskt förhållande genom det här. Han beskriver det som att man deltar i processer. Vilket kallas för att utgå från ett *symbolistiskt interaktionistiskt synsätt*. Genom att se det på detta vis kan det förväntas skilda resultat vid skilda tidpunkter (Trost, 2010). Särskilt då fenomenet som undersöks är bundet till den tid och kontext fenomenet undersöks i. Målet med studiens urval är att nå en mättnadsnivå. Om ytterligare deltagare skulle rekryterats skulle inte ytterligare tematiska teman adderas i dataanalysen. Studien är knuten till dagens MMORPG-spelares deskriptiva normativa övertygelser vilket innebär att fundamentala förändringar i den uppskattade deskriptiva normativa övertygelsen skulle kräva att intervjun i viss mån skulle behöva modularas om. Samt att det till följd av de deskriptiva normativa övertygelsens subjektiva karaktär kan tänkas skilja sig åt mellan individer. I studien har det dessutom varit fokus på att hantera våra potentiella partiska åsikter. Båda vi i projektet har spelat MMORPGs i 14- respektive 20 år vilket skapar en risk att påverka studien. För att motverka detta utförs både datainsamlingen och dataanalysen med hjälp utav ständiga diskussioner mellan oss. Om det spekuleras att någon av oss någon gång under diskussionen går ifrån empiriska data är det den andras uppgift att säga ifrån och leda det tillbaka till empiriska data. Men det är inte möjligt att motverka vår personliga bias fullständigt. Efter dataanalysen diskuteras det om egna åsikter kunde ha påverkat resultaten av dataanalysen.

Validitet mäter giltighet genom att studien besvarar forskningsfrågan. Detta förutsätter att intervjuerna innehåller relevanta intervjufrågor för att studien ska kunna få resultat som besvarar forskningsfrågan. Trost (2010, s.133) menar att forskare vid intervjuer behöver komma åt vad deltagaren menar eller hur just denne uppfattar ett ord eller en förståelse med mera utan att leda deltagaren mot något håll. Det här säkerställdes genom att formulera frågorna med hjälp av underlag från vederhäftiga tidigare forskning inom ämnesområdet. Samt om det spekuleras om att deltagaren missuppfattat en fråga och att det i så fall direkt fångas upp och blir förtydligt. Teorin ODE och teorin om normativa övertygelser utnyttjades med stort fokus på Hilvert-Bruce och Neills (2020) studie.

3.4 Datainsamling

Datainsamlingen gjordes med hjälp av fördjupade semistrukturerade intervjuer där intervjuarna har för avsikt att återkalla minnen och känslor hos deltagarna. Såväl bilder som videor på olika situationer visades för deltagare för att återkalla minnen och reaktioner hur de skulle ha reagerat i den givna situationen. I det här avsnittet motiveras frågorna i såväl formuläret som intervjun.

3.4.1 Val av fraser

Valet av fraser gjordes utifrån sexistiska, mentala funktionsvariationer och homofobiska som alla är förolämpande vilket faller in på den här studiens definition av toxiskt beteende (se 2.1). Vi valde ord som vi inte tycker är kränkande överhuvudtaget för att kunna utvinna eventuella skillnader i deltagarnas deskriptiva normalisering av uttrycken. En del av fraserna är slang från medicinska termer, vi valde även att ha med de faktiska medicinska termen för att kunna utvinna om det gör skillnad för deskriptiva normaliseringen av begreppet för deltagarna. Det är även intressant att utvinna ifall individers förståelse för termen påverkar skillnaden i deras deskriptiva normalisering för båda termerna. CP är vardagsuttrycket för den medicinska termen cerebral pares, vilket gör det intressant att undersöka ifall två uttryck som betyder exakt samma sak uppfattas olika. I och med att kommunikation i online-spel primärt sker på engelska valdes det att inkludera engelska fraser (Clement, 2021). Sedan valdes det att översätta den engelska termen och inkludera båda för att kunna jämföra hur deltagarna uppfattar skillnaden. Exempel på detta är det svenska ordet efterbliven, på engelska retard.

3.4.2 Intervjuguide - urval och genomförande

Totalt genomfördes tio intervjuer av oss båda mellan datumen 24 november och andra december 2021. Intervjuerna varade mellan 35 och 75 minuter och utfördes över det digitala kommunikationsverktyget Discord (2015), genom så kallade discord-kanaler. För att minska eventuella språkhinder valdes det att rekrytera deltagarna genom inlägg på flera svenska Discord (2015) MMORPG-relaterade kanaler. Om personer visade intresse skickade vi dem en enkät vilken de först skulle fylla i. Enkäten hade information om vad studien handlade om samt studiens definition av toxiskt beteende. Dessa kriterier var att personen måste ha spelat MMORPG-spel eller fortfarande gör det. Alla deltagare ska vara över 18 år. Den potentiella deltagaren ska ha spelat minst två MMORPG-spel och om de slutat spela får det inte vara för mer än två år sedan. Det skall så långt det går vara jämnt fördelat mellan män och kvinnor, studien involverade sex män och fyra kvinnor. Enkäten användes för att observera om deltagarna faktiskt läst igenom beskrivningen för studien då en del av frågorna var för att säkerställa så långt det går att potentiella deltagare skulle ha läst igenom den bifogade informationen för att filtrera bort oseriösa respondenter av enkäten. Med hjälp av svaren från enkäten valdes tio deltagare ut som kontaktades och därefter påbörjades schemaläggningar av intervjun. Schemaläggningen anpassades utifrån när deltagarna kunde för att förhindra stress

för dem och därmed göra deltagarna bekvämare. Man ska alltid försöka få deltagarna att vara bekväma och känna sig trygga (Pitkänen, 2015, s.126).

Innan intervjun påbörjades förmedlades informationen till deltagarna att intervjun kommer att spelas in och att endast vi har tillgång till det inspelade materialet den. Vi förmedlade också till dem att deras namn kommer att anonymiseras men inte kön då det är en fundamental del av studien. Ytterligare informerades deltagaren om att när inspelningen har transkriberats kommer transkriberingen och inspelningen att raderas. Deltagaren kan om den önskar få tillgång till inspelningen. Om de inte vill svara på en fråga kan de välja att avstå från att svara eller om de känner att de vill avbryta intervjun tas inspelningen bort och all data om deltagaren raderas. Deltagaren påminns om detta flera gånger under intervjun.

Intervjuerna genomfördes över Discord (2015) på grund av de rådande omständigheterna kring SARS-Covid-19. Covid-19 är en global pandemi som tvingade individer till socialt avstånd för att förhindra dess ytterligare spridning. Discord (2015) är även enligt Nilsan (2021) en av de mest använda plattformarna för röstkommunikation i spel. Powerpoint (Microsoft, 2013) användes i intervjuerna för att deltagarna både skulle se frågorna och höra dem av oss för att underlätta förståelse. I bildspelet visades även såväl videos som bilder för att visualisera olika skalor av toxicitet för att observera om deltagarna skulle rapportera beteendet eller inte. Efter att intervjuerna var färdigställda transkriberades de med hjälp av *oTranscribe* (Bentley, 2020).

Intervjuguiden har till syfte att få studiens deltagare att förklara hur den upplever att den själv är i olika situationer samt att reflektera kring hur personen själv tycker och känner kring toxiska beteenden. Kategorierna formulerades med utgångspunkt från den relaterade forskningen. Online-hämningsslöshetseffekten innehar fem kategorier: A) Fördomar, B) Asynkronicitet, C) Anonymitet och teorin om normativa övertygelser, D) formulerades en egen övergripande kategori för deskriptiva normativa övertygelser. Slutligen formulerades den sista kategorin: E) Spelsystem som reducerar/motverkar toxiskt beteende hos deltagaren för att få deltagarna att reflektera kring hur spelutvecklare gör idag för att reducera toxiskt beteende och om det fungerar eller inte.

3.4.3 Intervjuguide - Enkätformulär

Enkätformuläret bestod av åtta frågor och de formulerades för att filtrera fram de deltagare som vi anser är mest i linje med studiens kriterier. Om en deltagare svarade helt fel på flera kontrollfrågor (se bilaga) eller svarade oseriöst på frisvarsfrågan filterades de bort. Ett oseriöst svar kvalificeras som att deltagaren inte fyllde i ett riktigt discord-användarnamn. Tre personer filterades bort med den här metoden. Ett val att kvotera in kvinnor gjordes för att få ett könsöverskridande perspektiv och perspektiv hur de olika könen direkt påverkas av kulturen samt hur MMO-normer ser ut för de olika könen i spelvärlden. Det valet kunde medföra att tidigare uteslutande manliga deltagare kunde filteras bort, även om detta betydde att de hade passat bra som deltagare för att ge vidare perspektiv från ytterligare erfarenhetsnivåer. Enkätformuläret hade även en betydande roll för oss att initialt förstå

erfarenhetsnivån av deltagarna innan intervjuerna påbörjades för att möjliggöra ytterligare anpassningar av de potentiella uppföljningsfrågorna som var förformulerade.

3.4.4 Intervjuguide - Uppvärmningsfrågor

Uppvärmningsfrågor i studien är av yttersta vikt eftersom ämnet skulle kunna uppfattas som känsligt. Cote och Raz (2015, s.104) förklarar att uppvärmningsfrågor har som syfte att leda in deltagarna i ämnet medan vi försöker göra deltagarna bekvämare. Uppvärmningsfrågorna bör inte vara för komplicerade. I och med att deltagarna blir bekväma kan de lättare gå in på känsliga och djupa frågor i studien, enligt Cote och Raz (2015, s.107). Den aktuella studien har frågor som för vissa kan vara svåra att svara på, därför ansågs det ytterst viktigt att deltagarna känner sig bekväma. Deltagarnas benägenhet att svara med förljugen avsikt eller inte alls ökar proportionellt med deras känsla av obehag. Vi valde därför att ha fyra uppvärmningsfrågor där den sista frågan har tre strukturerade potentiella uppföljningsfrågor beroende på vad deltagaren svarat. De första frågorna är väldigt breda för få deltagarna att börja tänka efter. För att skapa ytterligare bekvämlighet för deltagarna var en av frågorna avsedd att vara komisk där vi gör ett antagande på ett roligt sätt men ger deltagaren möjlighet att svara. Frågan lyder "Vilket är det mest toxiska spelet du vet?" men innan vi låter deltagaren svara på frågan säger vi direkt "och varför är det League of Legends". Skämtet är på bekostnad av spelet League of Legends då det är ett spel med en toxisk spelarbas där 65% av spelarbasen självrapporterat utsatthet för trakasserier i spelet (James, 2021). Detta ger oss en bra möjlighet att slå två flugor i en smäll, både få svar på en viktig fråga samt potentiellt sätt öka deltagarens bekvämlighet.

3.4.5 Intervjuguide - Uppföljningsfrågor

Många av de primära intervjufrågorna hade strukturerade uppföljningsfrågor för att försöka få ytterligare information från deltagarna. Ett exempel var att fråga varför, varför inte eller liknande när vi upplever att det finns mer information vi kan få ut. Vi var försiktiga att inte leda deltagare åt något specifikt håll då vi ställde uppföljningsfrågorna. Ibland när deltagare svarade kunde de känna att de inte svarat på frågorna ordentligt. För att få upp deras självförtroende följde vi Cote och Raz (2015, s.108) rekommendationer att få deltagarna att känna sig bekvämare genom att uppmuntra deltagaren och säga att den gör bra ifrån sig och visa intresse för något svar.

3.4.6 Intervjuguide - Primära intervjufrågor

När forskare utför semistrukturerade intervjuer är det viktigt att kunna anpassa sig när det kommer till frågor som deltagarna kan känna sig obekväma med att svara på (Cote och Raz, 2015, s.108). Forskaren bör räkna med att deltagarna känner sig obekväma vilket leder till att de får oseriösa eller ytliga svar. En lösning till detta är att ställa frågor som inte är direkt riktade mot deltagaren, låta individen reflektera över vad den tror att andra tycker och känner för att sedan kunna ställa frågor om vad deltagaren själv tycker och känner (Cote och Raz, 2015, s.108). Utifrån den tanken utformade vi den följande frågan "Hur tror du att andras

beteende blir påverkade om det inte finns signaler för eventuella konsekvenser för negativt beteende?” för att sedan kunna ställa uppföljningsfrågan: “Blir ditt beteende påverkat av brist på signaler att det finns konsekvenser?”.

De primära intervjufrågorna (se bilaga) formulerades utifrån teorierna ODE och teorin om normativa övertygelser. Där ODE innefattar kategorierna fördomar, asynkronicitet och anonymitet. Asynkronicitet behandlar hur individer och dess synkronicitet i kommunikation över internet skiljer sig från kommunikation utan eventuella fördröjningar. Anonymitet är sista kategorin som innehar fem frågor vilka hanterar vad deltagaren tycker och känner kring huruvida anonymitet påverkar dess kommunikation och får reflektera huruvida skillnader mellan kommunikation online och kommunikation i verkliga livet skiljer sig åt. Kordyaka och Kruses (2021) lösningar är grunden för den här studiens intervjufrågor, huruvida deltagarna anser att direkt återkoppling efter att ha misskött sig potentiellt skulle påverka deras beteende.

Deskriptiva normativa övertygelser är nästa kategori som är baserad på Hilvert-Bruce och Neills (2020) studie där de visade deltagarna ord och beteende där deltagarna skulle säga om de skulle rapportera beteendet eller om ett ord var kränkande eller inte. Detta valdes att även göra i den här studien med hjälp av tre videor och nio bilder. De tre videorna hade fundamentala skillnader.

Första videon är en person som skriker, svär och nedvärderar en annan person samtidigt som åtta andra personer sitter i samma samtal och lyssnar, personen som tar emot det toxiska beteendet har ingen chans att försvara sig själv. Den andra videon handlar om en person som är toxisk mot en hel grupp och den sista videon innefattar flera personer som sitter och skriker och spyr ur sig kränkande och nedvärderande ord på varandra. Den fundamentala skillnaden är hur många som mottar det toxiska beteendet samt hur många som uttrycker ett toxiskt beteendet. Målet med dessa videos är att observera om mängden offer av det problematiska beteendet förändrar villigheten för deltagarna att rapportera. Ifall deltagarna inte rapporterar beteendet och förblir tysta tolkas det som en tyst form av godkännande av mobbningen (Hilvert-Bruce och Neill, 2019, s.6).

Bilderna valdes med olika grader av toxicitet från olika spel för att både förstå vilka beteenden som är accepterade till vilken nivå för deltagarna samt att potentiellt få svaret om spelet bilden kommer ifrån spelar roll.

Sista delen av deskriptiva normativa övertygelser är fokus på ord och termer, första frågan ska först deltagaren tänka ut ett ord som den inte tycker är kränkande men den tror att andra tycker är kränkande eller nedvärderande. Syftet med frågan är att få deltagaren att först reflektera själv vad den tycker själv och vad den tror att andra tycker. För att kunna eventuellt reflektera kring skillnader mellan sig själv och andra. Sedan visas det en mängd ord från att vara enligt oss inte nedvärderande eller kränkande överhuvudtaget till att vara väldigt nedvärderande och kränkande. Det valdes även ord som vi tror att personer inte vet vad de betyder, detta för att se om komplexitetsnivåer av ord spelar roll även om de kan ses som toxiska. Vi valde att ha med från flera delar spektrumet för att kunna jämföra eventuella

skillnader i vad deltagarna tycker är kränkande och nedvärderande i relation till andra faktorer och kunna utvinna vilka dessa faktorer är. Den sista kategorin: Spelsystem som reducerar/motverkar toxiska beteenden hos deltagaren. Det är en öppen fråga där deltagaren själv får reflektera över vad spelutvecklare idag gör bra och mindre bra för att motverka toxicitet i spel. Den här kategorin är knuten till potentiella lösningar, både de som inte fungerar och de som fungerar. Det som behandlas i den här kategorin är det som är relaterat till vad deltagaren tycker kring lösningar relaterat till konsekvenser och belöningar.

3.5 Tematisk analys

Vi valde att använda en teoretisk tematisk analys med ett latent teoretiskt essentialistiskt tillvägagångssätt. Det teoretiska innebär att studien drivs på ett tydligt sätt av en fördefinierad forskningsfråga. Medan det essentialistiska tillvägagångssättet betyder att intresse styr vad som eftersöks i materialet och endast det ur vår synpunkt essentiella ur materialet analyseras. Ett latent tillvägagångssätt innebär att vi tolkar och analyserar data redan från början. Dessa val gjordes med hjälp av Lindstedt, Fogelkvist och Sanna (N.d, s.30) beskrivningar kring tematisk analys. Det finns såväl för- som nackdelar med metoden tematisk analys där den primära fördelen är att resultaten ofta blir enkla att förmedla och förstå för allmänheten (Katarina, m.fl, n.d, s.34). Den primära nackdelen med analysmetoden kan vara att analyserandet av den insamlade empirin inte överensstämmer mellan de teman som utformats med tidigare forskning och teori (Braun och Clarke, 2006). På grund av dess enkelhet och flexibilitet motiverades valet av denna analysmetod. Vi använde oss utav Lankoskis (n.d) beskrivning av de sex stegen för tematisk analys. Där det första steget är att forskarna bekantar sig med data genom att läsa igenom och inspektera den på detaljnivå (Lankoski, n.d, s.4). Vi bekantade oss av insamlat data genom att tillsammans läsa igenom och diskutera kring vad deltagarna hade sagt. Steg två är att generera initiala koder (Lankoski, n.d, s.4). I det här steget av tematiska analysen har de intressanta delarna av data kodats. För varje ny intressant data skapas en ny kod. Efter att vi diskuterat och bekantat oss med det insamlade datat skapade vi de initiala koderna utifrån det vi direkt kom på var viktigt utifrån forskningsfrågorna. Vi jobbade vidare och skapade fler och fler koder. Till slut rörde sig koderna bort från forskningsfrågorna vilket gjorde att vi stannade av och tog bort de koder som inte längre behandlade forskningsfrågorna. I steg tre formuleras övergripande temata och koderna grupperas i dem (Lankoski, n.d, s.4). Vi grupperade koderna utifrån deras tvärsnittsligheter. Steg fyra är steget där vi kontrollerar tematan mot koderna för att observera vad som kan slås ihop och vad som eventuellt kan filtreras bort (Lankoski, n.d, s.4). I det här steget analyserade vi ifall olika tematan kunde slås ihop och filtrerade bort de som inte var nödvändiga. Vid steg fem ger vi varje tema ett beskrivande namn baserad på dess data och i sista steget skriver vi rapporten (Lankoski, n.d, s.4). I det femte steget namngav vi alltså de olika tematan utifrån deras gemensamma nämnare för att enkelt kunna beskriva dem. Utifrån den tematiska analysen formulerades sex teman som är kopplade till forskningsfrågan. Fördomar, konsekvensers påverkan på beteenden, anonymitetens påverkan på toxiska beteenden, toxiska beteendets påverkan på deltagarna, benägenheten att rapportera beteenden, och kränkande ord och fraser.

4. Resultat och Analys av empiriska data

I det här avsnittet kommer resultat och analys utifrån studiens tematiska analys att presenteras med hjälp av text och tabell för att ge en tydlig bild av resultatet. Resultat och analys utifrån den tematiska analysen utvanns från studiens deltagare som intervjuades angående toxiska beteenden i MMORPG-spel.

4.1 Fördomar

Deltagare 9S1B - Nej, jag betar mig lika mot alla. Jag försöker att vara öppen mot alla.

När deltagarna fick frågor relaterade till fördomar mot andra spelare svarade samtliga initialt att de inte betar sig annorlunda och att de inte har fördomar. Senare efter uppföljningsfrågorna indikerades det att majoriteten av deltagarna hade fördomar kring såväl etnicitet som kön. Fördomar kring kön var inte nödvändigtvis toxiska utan mer relaterade till olika roller i spelet.

Deltagare 5OWD - Om jag spelar och jag ser en kines på andra sidan banan tänker jag: Ah nu har jag förlorat och nu är det ingen idé att försöka.

Fördomar kring nationaliteter var både negativa och positiva beroende på vilken nationalitet deltagaren beskrev, två deltagare beskrev att om de ser någon som har ett kinesiskt namn ger de upp och slutar försöka.

4.1.1 Etnicitet

Deltagare RWMK - Om jag har en ryss med i mitt lag i spel, då kontrollera jag om han kan engelska. Om jag spelar med andra européer förväntar jag mig att de kan engelska.

Deltagare Y3YI - Nej faktiskt inte, om jag spelar och jag ser en rysk person med ryska bokstäver i sitt namn så betar jag mig lite annorlunda men inte på ett negativt sätt. På ett roligt sätt snarare. Jag skulle säga typ davai davai (med ett försök till rysk dialekt), hello ruski på ett skämtsamt sätt.

Flera deltagare signalerade rent rasistiska tendenser gentemot ryska spelare, där de nedvärderade, antog lägre intelligens och förmåga av den enda anledning att den andra personens namn bestod av kyrilliska bokstäver. Detta är direkt knutet till en av grundtermerna i ODE, soliptisk interjektion. Där interaktioner grundade på en imaginär bild utifrån förutfattade meningar utan direkt anknytning till den faktiska individen.

4.1.2 Kön

Deltagare Y3YI - Healer skulle jag nog säga är mest förknippat med kvinnor. Medan män är tank då jag inte har sett så många kvinnor som har kört tank.

Det uppmärksammades inga toxiska tendenser gentemot indikationer på vilket kön andra spelare hade men det förekom fördomar av samtliga kring vilken roll i MMORPG de olika könen har. Samtliga deltagare nämnde att support i form av helare - en spelare som har som roll att få upp samtliga andra spelares hälsa i gruppen förknippas med kvinnor medan män mest är förknippade till stödrollen tank - som har som syfte att leda gruppen och få fienden att attackera spelaren. Det fanns inga noterbara relationer mellan kön och roll som har som syfte att göra skada. Det noterades att flera deltagare nämnde att inte bara de själva tyckte och tänkte på det här viset utan att det är en norm. Detta kan vara så deskriptivt normaliserat att det inte anses som toxiskt beteende då det från första början ansågs som det, på grund av att spelare aktivt kategoriserar män och kvinnor i olika roller.

Deltagare UBNX - Jag ville spela healer när jag först började spela MMORPG men jag fick kommentaren att det är tjejtigt, att jag skulle vara homosexuell om jag spelade healer.

Om en spelare inte tar rollen som är knutet till dennes kön kan det förekomma nedvärderande och kränkande tendenser gentemot spelaren, två deltagare nämnde att de har blivit kränkta på grund av deras val av roll i spel. Då blir valet att välja rollen och bli kränkt eller att välja en annan roll för att inte bli utsatt för de kränkningarna.

4.2 Konsekvensers påverkan på beteenden

Deltagare MU2I - Om det det inte finns några negativa konsekvenser för det och då har de fritt fram att vara ett as om du har förmågan att backa upp det

När deltagarna fick frågan huruvida deras beteende blir påverkat av brist på eventuella signaler att det finns negativa konsekvenser för toxiska beteenden nämnde samtliga att deras beteende påverkades negativt, att det då enligt dem känns mer okej och fritt fram att bete sig toxiskt. En deltagare nämnde även att det inte är negativa konsekvenser som främjar deras positiva beteende utan snarare belöningar.

Deltagare Y3YI - Ja självklart skulle man nog vara mer säker i vad man själv säger och man kanske inte vill säga ett skämt som är lite på gränsen.

Samtliga deltagare uppgav att deras beteenden skulle påverkas positivt om deras handlingar i spelet skulle innebära verkliga konsekvenser. Deltagarna beskrev det som att utan verkliga konsekvenser behöver de inte tänka efter innan de såväl spyr ut sig negativitet eller när de är positiva i spel. Detta gör därmed att de skulle behöva tänka efter mer innan de skriver både positiva och negativa meddelanden.

Deltagare - 5OWD: Ja det hade det klart gjort. Det hade ju påverkat mitt liv så. Då hade jag ju mest varit tyst istället.

Vidare beskrevs det att detta inte endast påverkade deras beteende positivt utan sju deltagare nämnde att de istället skulle sluta skriva på grund av rädsla.

Deltagare Y3YI - Jag tycker att de som är positiva ska få belöningar och de som är negativa ska bli bestraffade. Dem som är i mitten får ingenting.

Nästan alla deltagare nämnde att negativa konsekvenser inte är det primära som skulle förbättra deras beteende utan snarare adekvata belöningar.

Deltagare 5OWD - Alltså, jag kan ju bara säga. Om det finns konsekvenser bara med min karaktär i MMORPG så är ju jag betydligt bättre.

En deltagare nämnde en annan lösning som den tyckte var bättre. Att det skulle finnas tydliga signaler att konsekvenser kan innebära att spelarens karaktär tas bort eller att kontot avslutas. Det nämndes även att deltagare inte påverkades lika mycket i spel där spelet var gratis som ifall spelet kostade pengar. Det är en större förlust att förlora någonting som kostar pengar än någonting som är gratis enligt deltagarna.

Deltagare MU2I - Om jag spelar med personer från mitt gille skulle jag aldrig varit toxisk mot dem, men om det är någon jag inte känner hade det varit fritt fram liksom.

Majoriteten av deltagarna beskrev att personer de känner och har spelat länge med påverkar deras benägenhet att vara toxisk. Medan en deltagare nämnde att den blev mer toxisk mot andra när den spelar med personer den har varit vän med länge.

4.3 Anonymitets påverkan på toxiska beteenden

Deltagare RWMK - Alltså, att jag är anonym gör att jag skulle våga skriva saker som jag annars inte skulle skriva.

Frågan om deltagarna skulle vara mer eller mindre toxiska i spel om de var anonyma svarade sju av deltagarna att anonymitet påverkar deras beteende negativt. De nämnde att det beror på att de vågar skriva sådant som de inte skulle våga säga i verkligheten vilket gör att de blir mer angelägna att uttrycka sig både toxiskt och positivt.

Deltagare UBNX - /.../ online pratar jag ganska mycket och skriver och så men i verkligheten är jag väldigt restriktiv och pratar inte med många överhuvudtaget. Jag går inte upp till främlingar och pratar med dem men online kan jag det.

Deltagarna påstår att anonymitet i spel inte endast är något negativt utan kan också vara positivt. En deltagare uttryckte att i verkligheten är den väldigt tillbakadragen men att anonymitet i spel ökar dess benägenhet att kommunicera med andra när de spelar. Detta

betyder att anonymitet inte endast bidrar med negativitet utan också möjliggör för personer att kommunicera med andra när de har svårt för det i verkligheten.

Deltagare IVMC: Det är mer att när man är online och kan vara anonym då är jag den roligaste och enklaste versionen av mig själv att vara med särskilt när man är anonym.

En till nyans kring hur anonymitet påverkar deltagarna är att en deltagare nämnde att då den är anonym i online-sammanhang är det lättare för den att vara den roligaste och enklaste versionen av sig själv. Det innebär att anonymiteten för den här personen gör att den slappnar av mer. Detta påverkar nödvändigtvis inte deltagarens beteende till att ha ett positivt beteende utan avslappnings effekten kan även påverka att den blir lättare att agera toxiskt.

Deltagare UBNX - Absolut inte, en stor anledning till att jag är toxisk i spel eller kan vara det är för jag är bakom en skärm. /.../

När deltagarna blev ombudda att beskriva en situation där de har varit toxiska fick de frågan om de skulle ha betett sig likadant om liknande situation inträffade i verkligheten, då nämnde de att de inte skulle ha gjort det. Detta på grund av att toxiskt beteende inte enligt dem är ett normativt accepterat beteende i verkligheten. Det observerades bland våra deltagare att hur länge de spelat inte har en påverkan om de skulle bete sig likadant i verkligheten som i spel, det har andra psykologiska skäl än deskriptiva normativa övertygelser. Deltagare nämnde att kontinuerliga diskussioner såväl i verkligheten som i spel påverkade deras beteende positivt. Det nämndes att sociala interaktioner över röst-kommunikation istället för text påverkade deltagarnas beteende positivt, det finns därmed tre dimensioner; röst-chatt, text-chatt och verkligheten. Interaktioner via röst-chatt efterliknar interaktioner i verkligheten mer än via text-chatt med ett positivt avseende. Det nämndes även av flera deltagare att interaktioner med främlingar online och i verkligheten har en påtagande skillnad, i verkligheten tenderar det att primärt vara positivt och i spel tenderar det att bli negativt. Det nämndes att det är anonymiteten, i spel som är det största skälet då de blir angelägna att säga vad de tycker och känner om de upplever att det inte finns betydande konsekvenser. En deltagare nämnde att det var just att sitta bakom en skärm som möjliggör toxiska beteenden för den när den interagerar med andra i spelvärlden.

Deltagare 5OWD - /.../ online då kan man ju ha flytet på tangentbordet så kanske man skriver något och sedan tänker efteråt: Jag kanske inte borde ha skrivit så och så har man ju offline med kroppsspråket för att förklara saker.

Deltagarna nämnde att online kan det också hända att man skriver saker utan att tänka på grund av att man är anonym och brist på eventuella konsekvenser. När man kommunicerar online ökar risken för missförstånd då det enda som tolkas är vad man skriver och det saknas verktyg för att assistera kommunikationen, bland annat kroppsspråk och tonfall. Samma handling som kan anses som toxiskt i spel kan tolkas ett positivt beteende i verkligheten, till exempel återkoppling som kan tolkas negativt utan det nödvändiga kroppsspråket och tonfallet. Detta innebär att kommunikation online påverkas av soliptisk interjektion, att

förutfattade meningar kring andra individers utseende, tonfall och kroppsspråk inte reflekterar den andra individens faktiska utseende, tonfall och kroppsspråk. Om antagandet gjordes att en person är nedvärderande och toxisk även om den egentligen inte menar att vara det har det egentligen ingen större betydelse vad den andra säger.

4.4 Toxiska beteendets påverkan på deltagarna

Deltagare 9S1B - /.../ Jag tar inte illa upp av förolämpningar. Jag är ganska hårdhudad.

Nio deltagare uttryckte att de inte är toxiska tidigt i studien men det observerades toxiska tendenser från samtliga. Detta var direkt kopplat till normativt beteende då de inte såg eller ser sina negativa handlingar eller beteenden som toxiskt och är därmed mer angelägen att bete sig toxiskt. Det negativa toxiska beteendet genom studien förekom betydligt mer hos de som spelat spel längre. Den deltagare som enligt deltagarnas enkätsvar spelat minst kunde bara ge ett exempel på när den varit toxisk. De som hade spelat längst (~19 år) kunde ge betydligt fler exempel på när de varit toxiska vilket medför att de är medvetna om deras toxiska beteenden samt att de har blivit mer och mer deskriptiv normaliserade då de anser att beteendet är normalt.

Deltagare IVMC – Om en person är väldigt dryg och elak och skriver väldigt jobbiga saker kanske i en text chatt hela tiden då blir jag negativt påverkad. Om det är personangrepp mot mig eller personen är absurd då kanske jag kommenterar tillbaka något dumt tillbaka till honom också.

När frågan huruvida deltagarna blir påverkade av andras toxiska beteenden nämnde alla förutom en att de påverkades negativt, primärt nämndes det att det toxiska beteendet ofta spridde sig till dem och de själva började bli toxiska.

Deltagare UBNX - Absolut, jag har till exempel slutat spela overwatch helt på grund av att personer är så toxiska i det spelet.

Flera deltagare nämnde att andra spelares toxiska beteende påverkade deras vilja att fortsätta spela spelet där de stötte på toxicitet. Vissa sa att de har slutat helt med spel på grund av detta medan andra sa att de inte kan spela längre perioder då toxicitet är riktat mot dem. Flera deltagare nämnde att det inbillade deskriptiv normaliserade beteendet i spel påverkar dem vilket gör att de blir mer toxiska om de har bilden att normen är att vara toxisk. Alla deltagare nämnde även att i ett spel som är enligt dem sett som toxiskt ökar tröskeln för vad som anses vara toxicitet samt benägenheten att rapportera beteenden

Deltagare UBNX - Den andra videon, jag har tröttnat på dessa beteenden när personer bara skyller på andra utan att reflektera vad man själv gör för fel. I MMORPGs är man en grupp och det är ett grupparbete att klara av bossen. Det finns inget "en person" misslyckas utan snarare att "alla" misslyckas.

Den deltagare som ansåg att den andra videon var värst var den som hade mest erfarenhet av MMORPG-genren. Deltagaren uttryckte att detta är på grund av att den har tröttnat på att höra samma beteende flera gånger och att spelarna inte vill acceptera att de gjort fel utan skyller på alla andra. Att deltagaren med mest erfarenhet ansåg den första videon som värst tyder på en inverterad deskriptiv normalisering av beteendet hos deltagaren.

4.5 Benägenheten att rapportera beteenden

I den här delen av intervjun observerar vi hur benägna deltagarna är att rapportera olika beteenden. Syftet med den här observationen är att bryta ut vad deltagarna anser vara toxiskt beteende och eventuellt se skillnader av benägenheten att rapportera samma beteenden utifrån deskriptiv normalisering av toxiskt beteende.

4.5.1 Videor

Tre videos visades för deltagarna, först skulle deltagarna svara om det uppvisade beteendet var enligt dem rapporterbart och efter ha sett alla tre videos säga vilken som var värst och motivera varför den tyckte att just den videon var mest toxisk av dem tre.

Deltagare VG7I - Den första videon då personen kastar all sin ilska på just en person och det är åtta andra som satt och lyssnade och ingen sa något /.../

Av alla videos som visades för deltagarna ansågs den första videon värst av alla då den var riktad mot just en enda person. Sju av deltagarna ansåg att den första videon var värst på grund av att all toxicitet var koncentrerad mot en enskild individ. En av deltagarna konstaterade också att de andra i samtalet endast var tysta och lät detta hända och det ökade deltagarens benägenhet att rapportera personen.

Deltagare UBNX - Den andra videon är för mig värst då jag stör mig otroligt mycket på elitism och faktumet att en person sitter och skriker på att alla andra är dåliga och ser inte vad den själv gör för fel.

En deltagare ansåg att den andra videon var värst på grund av elitism i spel och att det framgick väldigt mycket i den videon. Deltagaren störde sig på att den toxiska personen uppvisade ignorans och arrogans då den toxiska personen endast ser vad alla andra gör för fel och inte kommer med konstruktiv kritik.

Deltagare IVMC - tredje videon handlar om folk som är rasistiska och homofobiska så jag tycker att den är värst.

Två deltagare ansåg att den tredje videon var värst på grund av frekvensen av extrema svordomar mellan flera individer. Det förekom svordomar i alla videorna men just i denna förekom det grövre svordomar. I de två videorna innan används svordomar som är frekventare använda i spelvärlden vilket gör att deltagaren är mer deskriptiv normaliserade för dem. När svordomar som de inte är lika deskriptivt normaliserade för används ökade

benägenheten att rapportera det avsevärt. Dessa deltagare uttryckte sig även om att rasistiska och homofobiska fraser inte deskriptiv normaliseras lika snabbt som andra svordomar.

Deltagare 5OWD - /.../ Den andra var mer förnedrande och den första var ett riktigt personangrepp och den tredje var någons försök till att förnedra någon.

Utifrån frågan “vilka av videorna var värst” svarade deltagare primärt att den första videon var värst vilket tyder på mindre deskriptiv normalisering när det är personangrepp. Endast en sa att den andra videon var värst vilket tyder på att skrika generellt på alla är mer accepterat än att fokusera på endast en individ.

Deltagare Y3YI - /.../ Om det hade varit 2021 hade jag rapporterat det men om det hade varit 2009 hade jag inte rapporterat det. /.../

Enligt deltagaren har det skett en inverterad deskriptiv normalisering där vissa typer av toxisk beteende i form av grova svordomar har blivit mindre deskriptivt normaliserad. Deltagaren förklarar att förut var det mycket vanligare att använda kränkande svordomar än idag. Av den anledningen skulle deltagaren accepterat grövre toxicitet tidigare i livet än idag. Detta tyder på att man inte endast blir deskriptiv normaliserad över tid utan att det också kan ha motsatt effekt.

4.5.2 Bilder

Nio bilder visades för deltagarna där deltagarna blev uppmanade att svara om beteendet som visas på bilden är rapporterbart eller inte. Efter att deltagaren svarat på frågan följs det upp med att fråga varför den tycker så.

Deltagare 5OWD - Nej, alltså sådana där små grejor bryr jag mig inte direkt om. Men hade han fortsatt däremot då hade jag rapporterat det.

När bilder visades för deltagarna där de skulle säga om de skulle rapportera ett beteende eller inte uttryckte flera deltagare att ifall toxicitet kom från en person en gång var det oftast inte rapporterbart men om det fortsatte i flera minuter ökades benägenheten att rapportera beteendet. Med undantag ifall extremt kränkande uttryck användes. Exempel på kränkande uttryck är negativt laddade homofobiska samt etniska uttryck, då skulle de flesta av deltagarna rapportera direkt enligt dem.

Deltagare YRMJ - När den ena skriver “get cancer or coronavirus” för den är lite mer specifik. Få den här sjukdomen som förmodligen. Men dödar dig. Medan när han skriver att han bara hoppas att alla ska dö känns mer som trash-talking.

En deltagare nämnde att vaga hot är mer acceptabla och inte rapporterbart men när personer specificerar hur handlingen skall utföras är det mer rapporterbart.

Deltagare YRMJ - Ja. specifikt att han nämner cancer, får mig att uppleva att han vill att personen ska dö i antingen cancer eller corona. Hade han bara sagt

corona hade det nog inte upplevts lika illa på grund av att ordet är uttjatat efter att pandemin har hållit på i mer än två år. Men jag är medveten om att många dör i båda sjukdomarna.

Den här deltagaren nämner specifikt att ett ord har blivit deskriptivt normaliserat vilket gör att det inte är lika rapporterbart som när någon uttrycker en mindre deskriptiv normaliserad fras för deltagaren. I det här fallet nämner deltagaren senare att många dör av båda sjukdomarna men det är just deskriptiva normaliseringen som har störst betydelse för att den ena är mer rapporterbar än den andra frasen.

Deltagare 5OWD - I och med att jag inte har någon tillit till att någonting görs när man rapporterar andra i det här spelet hade jag mest frågat varför. Hade de gett världens dummaste förklaring hade jag dragit själv. Jag hade nog inte rapporterat det men jag hade velat ha en förklaring till varför det hände.

Majoriteten av deltagarna nämnde att deras F till att rapporteringar leder till konsekvenser för den rapporterade gör att de istället försöker lösa konflikten själva. Detta kan i vissa situationer kontaminera den sociala miljön ytterligare.

4.6 Kränkande ord och fraser

Deltagare MU2I - Om du är en kvinna inom gaming får du ofta höra dem vanliga: Hora, slampa, fitta, det är oftast könsfokuserade förolämpningar och det är något man vänjer sig vid så jag skulle väl inte ta illa upp av det.

Den kvinnliga deltagaren som spelat MMO längst av kvinnorna uttryckte att kvinnor som spelar får alltmer förolämpningar som är könsfokuserade. Detta bidrar till att dessa ord blir mer deskriptivt normaliserade. Den kvinnliga deltagaren som spelat minst däremot ansåg att ordet hora var väldigt kränkande. Vilket tyder på att desto längre man spelat och blivit utsatt för ett ord desto mer deskriptiv normaliserad blir man.

Deltagare YRMJ - Din jävel kan nog vara upprörande för vissa. Jag tror inte att det finns något ord jag inte tar illa upp för om det sägs med onda avsikter.

Den kvinnliga deltagaren YRMJ uttryckte att om en fras är kränkande eller inte endast beror på vad ordet betyder eller innebär utan i vissa fall beror det på vilka avsikter som spekuleras kring att den sades på. Om det spekuleras att den andra personen sade frasen med onda avsikter reduceras tröskeln för att det ska anses som kränkande medan om det sägs med goda avsikter höjs tröskeln. YRMJ nämnde även att det finns specialfall där om ett ord som "hora" sägs anses det oberoende av spekulerad avsikt som kränkande.

Deltagare 5OWD - Goddag kan vara kränkande om man har en dålig dag.

Den manliga deltagarens svar uppvisar att dess uppfattning av vad som är kränkande relaterar till hur dennes dag har varit och sitt dagshumör.

Fras	Är kränkande	Inte kränkande
1. CP	8	2
2. Hora	4	6
3. Homosexuell	2	8
4. Nybörjare	1	9
5. Goddag	0	10
6. Bög	3	7
7. Efterbliven	7	3
8. Noob	2	8
9. Flata	3	7
10. Retard	5	5
11. Mental funktionsvariation	4	6
12. Homo	4	6
13. Bro - (Brother)	0	10
14. Faggot	5	5
15. Cerebral Pares	2	8
16. Fitta	5	5
17. Kukhuvud	4	6

Figur 6 Matris över vilka ord deltagarna ansåg var kränkande om de sades till dem eller inte.

Den manliga deltagaren som har spelat MMORPG längst tyckte inte något ord var kränkande eller nedvärderande medan den som spelat kortast tid ansåg att nästan alla fraser var nedvärderande och eller kränkande. Matrisen (se figur 6) visar att svenska ord ansågs som mer kränkande än engelska fraser som betyder samma sak, detta på grund av att deltagarna hört det engelska ordet mer än det svenska, vilket leder till deskriptiva normalisering av den engelska termen. Till exempel ansågs frasen efterbliven mer kränkande än ordet retard som betyder samma sak, vilket kan förklaras med deskriptiva normalisering av uttrycket. Om deltagaren inte vet vad ett ord betyder är de angelägna att inte bry sig om det trots att det kan vara grovt. Det observerades att uttrycket CP ansågs vara mer kränkande än Cerebral Pares även när det ena ordet är en förkortning för det andra ordet. Här är inte förklaringen om det är deskriptivt normaliserat eller inte utan snarare att det bara var två deltagare som visste att CP

är en förkortning för cerebral pares. Könrelaterade fraser och uttryck var ungefär lika kränkande för deltagarna, därmed hade det ingen större betydelse om frasen var mans- eller kvinnorelaterade. När det kom till prestationsrelaterade kränkningar spelade det väldigt liten roll om det var på svenska eller engelska. Detta kan bero på att deltagarna blivit kallade för eller hört uttrycket många gånger och därmed har det blivit deskriptivt normaliserat. Ordet *noob* var inte kopplat till hur länge deltagarna spelat då en av deltagarna som spelat längst och den som spelat minst tyckte det var kränkande. Den här observationen innebär att det finns ytterligare aspekter än deskriptiva normalisering huruvida ett ord är kränkande för någon eller inte, såsom annan bakgrund.

5. Diskussion

I det här avsnittet diskuteras resultaten från intervjuerna, argumenten och diskussion tar stöd från tidigare studier och forskning. Vi tar reda på om hypoteserna och frågeställningarna besvaras. Sedan behandlas metodkritik; hur påverkades studien av den valda metodens begränsningar, hur påverkas deltagarna av att vi var närvarande under intervjun samt hur intervjufrågorna kan ha påverkat studiens resultat.

5.1 Fördomar

Flera av deltagarna uttryckte i den aktuella studien fördomar trots att flera av dem initialt nämnde att de absolut inte har några fördomar. I Sulers (2004, s.4) studie framkommer det att om en person får information om var en person kommer ifrån, skapar deltagarna en bild av hur den andra personen ser ut vilket leder till att personen betar sig annorlunda mot den andra personen. Detta visar sig även i denna studie då majoriteten av deltagarna svarade nej på frågan om de har fördomar kring var andra kommer ifrån, men senare visade det sig att de hade fördomar vilket också ledde till toxiska beteenden. Den här diskrepansen mellan deras självbild och faktiska beteende kan ha att göra med en deskriptiv normalisering hos deltagarna att de inte anser deras egna beteende som baserat på fördomar. En deltagare framförde att de ville kontrollera att om de hade en rysk spelare i laget att de kunde tala engelska då den antog att de inte kunde det. En annan deltagare trodde att den inte hade fördomar men hånade ryssar när de fick information om att de var från Ryssland, började härma deras dialekt och försöka säga ryska ord. Detta kan få den spelaren att känna sig utpekad och därmed leda till ett försämrat spelklimat och lagkänsla redan direkt när de börjar. Dessa fördomar förekom hos alla spelare men som mest frekvent hos de som spelat längre. Ytterligare påvisas det att flera av dem inte ansåg sitt beteende som toxiskt vilket tyder på en stark deskriptiv normalisering hos deltagarna.

Kring kön uppmärksammades att toxiska tendenser uppkom där alla deltagare förknippade healer med kvinnor. En av deltagarna framförde att om man var kvinna i spel fick man allt mer förolämpningar vilket gjort att hon blivit deskriptivt normaliserat till ett sådant beteende. Samtidigt noterades det i vår empiriska data att toxiskt beteende också var knutet till den roll de spelade. En av deltagarna förklarade att när han först började spela önskade han att spela healer. Han blev däremot trakasserad i och med detta och avrådd av andra individer att spela den typen av roll. Rollen var enligt andra förknippad med homosexualitet för killar. I Kowerts (2020, ss.3-4) studie hade 53% blivit trakasserade på grund av deras kön. Denna studies data uppvisar nya perspektiv där toxiska beteenden mot spelare förekommer kopplat till deras val av roll och om det är ansett som fel relation till normen för dennes kön att spela.

5.2 Asynkronicitet

I början av studien valdes det att ha med intervjufrågor kring asynkronicitet men ingen empirisk data kring just asynkronicitet returnerades av intervjuerna. Vid varje tillfälle som en fråga riktat mot det här ställdes ledde det till att vi fick svar relaterad till en eller flera av de andra kategorierna istället. Av den anledningen anser vi att det behövs vidare forskning som specifikt fokuserar på asynkronicitet för att få mer förståelse av fenomenet. En av anledningarna till varför detta kan ha hänt är det som Suler (2004, s.2) påstår, att dessa kategorier ofta korsar varandra. Vilket gör det svårare att avgöra vilken kategori svaret ska placeras i. Trots det nämns det inget som relaterade till detta i studien.

5.3 Anonymitetens påverkan på toxiska beteenden

Deltagarna uttryckte att de har varit toxiska i spel men att de i verkligheten är mindre benägna att vara det eftersom det enligt dem är ett normbrytande beteende. Detta stämmer in på Hilvert-Bruce och Neills (2020, s.2) studie där de förklarar att när man är online finns inte denna sociala norm och kan då möjliggöra aggressivare och mer toxiska beteenden. Alltså kan antagandet göras att deltagarna uppfattar att det är olika normer online kontra offline när de ska interagera med andra.

Anonymiteten online och brist på konsekvenser bidrar också till ett toxiskt beteende. Det kan kopplas till Sulers (2004, s.3) studie, där Suler diskuterar dissociativ anonymitet. Deltagarna uttryckte att om det fanns verkliga konsekvenser för negativt beteende hade de inte betett sig lika toxiskt och i vissa fall inte alls. Denna anonymitet framkommer också som något positivt för deltagarna då de kände att de kunde vara sig själva vilket underlättade för dem att prata med andra personer. Av den anledningen kan anonymitet tolkas som både positivt och negativt. Som Suler (2004, s.1) förklarar finns det godartad och toxisk hämningslöshet och resultaten stödjer detta då deltagarna inte endast påverkades negativt utan också positivt. Trots detta beter sig fler spelare toxiskt när de är anonyma. Om spelare har fördomar om andra är det sannolikt att de agerar på dem i och med sin egen anonymitet. Ett antagande kan göras utifrån deltagarnas svar; om spelare inte varit anonyma hade de inte uttryckt sina fördomar eller toxiska beteende på samma nivå. En spekulering är att anledningen kan vara att vissa spelare drar sig till spel för att socialisera sig för att fly undan från de sociala normer som finns i verkligheten. I spel känner dess spelare att de kan tycka och uttrycka sig hur de vill, så detta gestaltas på ett negativt eller positivt sätt utan risk för eventuella repressalier. Det kan vara för att vissa spelare som har svårt för att socialisera i verkligheten får det lättare att socialisera och få tag på vänner i cyberrymden. Enligt studiens resultat noterades det att deskriptiv normalisering av toxiska beteenden inte är lika simpelt som ett booleskt uttryck utan det har fler nyanser. Därav finns det inte en regel som säger att alla blir mer och mer deskriptivt normaliserade över tid utan att vissa, även om de har blivit utsatta för det här sociala fenomenet mycket över tid, gör att de snarare blir inverterat deskriptivt normaliserade och blir lättare påverkade av fenomenet. Detta på grund av det finns data som säger emot

varandra även hos deltagare som har spelat ungefär lika mycket. Där en av deltagarna som hade spelat längst slutar spela spel om de är för toxiska enligt personen medan den näst längst uppvisade tecken på deskriptiv normalisering och uppvisade inga tendenser på att förlora motivation på grund av toxiska beteenden. Detta innebär att de negativa aspekterna i anonymitet väger tyngre än de positiva aspekterna, enligt den här studien, vilket styrker Achterbosch, Pierce, och Simmons (2008, s.19 & s.21) studie. Där kom de fram till att sociala aspekter var den femte viktigaste spelfunktionen för MMORPG-spelare medan griefing var ett av de största problemen. Deltagarna har uppvisat tendenser att förlora viljan att socialisera efter att ha blivit utsatt för toxiska beteenden vilket stärker på Achterbosch, Pierce, och Simmons (2008, s.9:20) resultat vilket antyder att MMORPG-spelare successivt förlorar intresset av att socialisera. Detta öppnar upp för att MMORPG-utvecklare aktivt behöver hantera deskriptiva normaliseringen av toxiska beteenden med hjälp av konsekvenser eller belöningar för olika beteenden.

5.4 Toxiskt beteende

Studiens data ger oss en definition av toxiskt beteende i relation till trollande och trash-talking där den varierar från person till person beroende på dess deskriptiva normativa övertygelser. Deskriptiva normativa övertygelser har en stor påverkan på personens övertygelser av vad som är toxiskt beteende och inte. För spelare inom olika subkulturer kan individers övertygelser av toxiska beteenden vara olika. Detta förstärker Suler (2004, ss.1-2) studie som säger att olika subkulturer i spel har olika övertygelser av vad som är accepterade beteenden. Studiens resultat visar även att den spekulerade avsikten varför en gärning görs eller sägs påverkar deras uppfattning av ifall det är kränkande eller inte. Personers dagshumör påverkar även deras övertygelser om huruvida ett beteende är toxiskt eller inte. Detta stärker vad Kowert (2020, s.1) och Kordyaka (2018, s.1) skriver om att toxiskt beteende är något som skadar andra spelares spelupplevelse. Om den spekulerade avsikten kring ett beteende är god påverkar det inte individens spelupplevelse negativt vilket gör att det inte är ett toxiskt beteende. Dock är dessa spekulationer kring avsikten från den andra personen just spekulationer - de kan grundas på soliptisk interjektion. Där individer projicerar sina förutfattade meningar på en person, utan att de är knutna till den andra personens faktiska avsikt eller personlighet. Här har fördomar kring olika etniciteter en stor påverkan på detta vilket uppvisades frekvent av studiens deltagare där det förstärkte den soliptiska interjektionen vilket gör att spekulationen av den andra individens avsikt alterneras i relation till förutfattade meningar.

En person kan ha blivit utsatt för ett kränkande beteende så ofta att de inte längre påverkar dem, vilket har gjort att de har blivit deskriptiv normaliserade för beteendet. Denna studie var endast relaterad till beteenden i spel. Vidare studier skulle behövas för att studera huruvida om en person blir utsatt för ett toxiskt beteende över tid av en och samma person om det påverkar individens självförtroende. Detta skulle ge vidare nyans på deskriptiva normalisering av toxiska beteenden och en ytterligare aspekt som påverkar acceptansnivån för

beteenden. Vidare studier krävs som så väl behandlar övriga faktorer kring såväl trollande och griefing som hur individer tolkar andras avsikter, vad är det som direkt signalerar att en avsikt är god eller ond?

5.5 Deltagarens påverkan av toxiska beteenden

När deltagarna fick frågan om de blev påverkade av negativt beteende svarade alla förutom en att de blev det på ett negativt sätt. En deltagare förklarade att när han blir utsatt för negativt beteende kan han själv bli toxisk och börja skriva dumma saker. Det kan ha att göra med att de som blir utsatta blir deskriptivt normaliserade och blir själva toxiska. Den här observationen stärker Hilvert-bruce och Neill (2020, s.5) studies resultat som tyder på att spelare som utsätts för negativt beteende har en högre acceptansnivå. Som nämndes tidigare i uppsatsen (Se avsnitt 2.1 Toxiskt beteende), personer som blivit utsatta för toxiskt beteende är sannolika att själva bli toxiska. Ytterligare observerades det en korrelation mellan hur länge man spelat med hur medveten man är om sin egen toxicitet. Det kunde dessvärre inte observeras huruvida det fanns en korrelation mellan medvetenheten av toxiska beteendet och att externalisera beteendet. Den kvinnliga deltagare som spelat minst uttryckte att ordet "hora" är kränkande oberoende spekulerad avsikt medan den kvinna som spelat längst inte ansåg det. Detta tyder på en deskriptiv normalisering då hon som spelat minst inte stött på det nämnda måhända kränkande beteendet lika ofta som hon som spelat längst har, vilket har påverkat de deskriptiva normativa övertygelsers hos den som har spelat längst. Vi observerade även att kvinnan som blivit deskriptivt normaliserad för termen även svor en hel del i intervjun medan kvinnan som spelat kortast tid inte svor en enda gång under intervjun. En ytterligare nyans är att valet av ord i intervjun av deltagarna inte endast beror på eventuell deskriptiv normalisering av beteendet, då den kvinnan som spelat näst längst tid inte heller svor en enda gång heller. I och med denna observation finns det anledning att påstå att fler faktorer än just deskriptiv normalisering av toxiska beteenden påverkar deltagarnas språk. En spekulation är hur sociala faktorer som blyghet med mera spelar roll. Ämnet är mer komplext än att vara svart och vitt - en deltagare förmedlade att den blivit mindre toxisk då den blivit utsatt för toxiskt beteende över tid. Vilket tyder på att deskriptiva normaliseringen av beteendet inte nödvändigtvis rör sig i samma riktning. Beres, m.fl, (2021, s.12) beskriver att människor är olika där en persons uppväxt och egna åsikter kan påverka deras deskriptiva normativa övertygelsers. Den som förmedlade att den inte blev påverkad av andras toxiska beteenden däremot påstod själv att den är väldigt toxisk. Vilket kan bero på att deltagaren är så toxisk att andra inte påverkar den men det kan också vara av en annan okänd faktor. Detta innebär att personer behöver vara mer toxiska än personen själv för att kunna påverka dess beteende att bli mer toxisk.

En av deltagarna i denna studie förklarade att den slutat att spela vissa spel på grund av toxiskt beteende. Den här observationen är intressant då deltagaren var den som spelat spel längst av alla deltagarna. De tidigare studierna noterade att toxiskt beteende gjorde att de mindre erfarna spelarna blev bortskämda och mer benägna att sluta att spela spelet än de mer

erfarna (Kordyaka, 2019, s.5; Beres, 2021, s.1). Den aktuella studien visar däremot en ytterligare nyans på detta, deltagaren med mest erfarenhet var den enda som nämnde att den slutade spela ett spel helt och hållet efter att ha stött på toxiska beteenden.

Ett förslag till vidare forskning är att studera utifrån en longitudinell utgångspunkt för att förstå vilka ytterligare faktorer som påverkar individers deskriptiva normativa övertygelser kring toxiska beteenden i spel. För att förstå sambandet mellan toxiska deskriptiva normativa övertygelser och motivation att spela för att få ytterligare perspektiv rörande varför spelare slutar spela spel relaterade till toxiska sociala miljöer.

Studiens resultat visar att majoriteten av deltagarna blev positivt påverkade av att spela med personer de kände men även att en av dem blev mer toxisk av det. Detta tyder på att spela med personer man känner inte endast kan innebära en positiv påverkan på personers beteenden, utan det kan också innebära en negativ effekt som gör dem mer toxiska. Det är intressant att notera att den deltagare som blev mer toxisk av att spela med sina vänner tidigare nämnde att hen inte generellt blir påverkad av andra spelares toxiska beteenden. Detta innebär att personen inte direkt blir påverkad av andra spelares beteenden utan blir triggad av sina vänner att bete sig toxiskt. Denna observation ger ytterligare nyans på Chen, Duh och Renyi (2008, s.2) resultat som var att toxiskt beteende minskar när personer spelar med personer de känner. Anledningen till att deltagarna blir positivt eller negativt påverkade av att spela med personer de känner kan bero på flera faktorer. Där en faktor kan vara att personer de spelar med är toxiska eller att de tillhör en toxisk subkultur i spelvärlden där det är accepterat att vara toxisk. Det kan också vara på grund av att online tenderar personer att bli den enklaste versionen av sig själva, som en av deltagarna nämnde. Vidare studier av huruvida rationaliseringar av beteenden påverkas när individer spelar med personer de känner och när de spelar med främlingar behövs.

5.6 Gräns för att rapportera beteenden

I studien fick alla deltagare titta på tre videor och säga vilken de ansåg vara värst. Majoriteten av deltagarna sa att den första videon var värst där all toxicitet var riktad mot just en individ. Den här observationen tyder på det är låg deskriptiv normalisering hos deltagarna när det kommer fokuserade attacker mot just en spelare då det inte förekommer lika frekvent. Det här antydandet förstärks då den videon som ansågs näst värst var två individer som satt och skrek på varandra med mycket vulgärt språk. När båda spelarna i frågan skrek på varandra lika mycket istället för en person som skrek på någon som inte försvarade sig själv ansågs det värre. Trots att den videon som ansågs näst värst hade väldigt grova ord tyckte deltagarna att personangreppet var värst. Detta kan ha att göra med det en av deltagarna noterade. Den noterade att alla i videon var tysta utöver den som skrek och den som tog emot och det gjorde att deltagarens benägenhet att rapportera det aggressiva beteendet ökade. Det kan kopplas till Hilvert-Bruce och Neill (2019, s.6) studie som påstår att tystnad av åskådare kan ses som att de anser det är okej och en form av acceptans av denna typ av toxiska beteende.

Den video som upplevdes som minst toxisk av de tre var den video där en person uttryckte toxicitet mot alla andra i videon. Deltagaren som ansåg att denna video var den värsta är den deltagare som har mest erfarenhet av MMORPG-genren. Samma deltagare uttryckte att den varit med om denna typ av toxicitet väldigt mycket men istället för att ha blivit deskriptivt normaliserad har deltagaren blivit inverterat deskriptivt normaliserad. Därmed anser deltagaren att beteendet inte är en norm och istället för att bli accepterat anser den att beteendet är mer rapporterbart och negativt. Återigen spelar det roll hur mycket man spelat och därför behövs det framtida studier om vilka faktorer som påverkar benägenheten att rapportera beteenden utöver hur länge de spelat. Dessutom behövs studier för det andra spektrumet inom deskriptiva normativa övertygelser; inverterade deskriptiva normativa övertygelser.

Deltagarna noterade att det fanns olika trösklar för accepterat beteende och vad man kan skriva i olika spel. Det lades märke till att beroende på vad en person skriver och vilken kontext det är kan påverka om de skulle rapportera det. En av deltagarna uttryckte att de inte bryr sig om kommentarer förrän personen börjar skriva det ofta. Samma deltagare uttryckte också att det beror på vad som skrivs där dess benägenhet att rapportera ökar om de anser det som kränkande eller negativt laddade ord. En av deltagarna ansåg också att vaga hot var okej men när hoten blir specificerade var det inte längre acceptabelt. Deltagaren noterade också att när individer använder ord de inte är deskriptivt normaliserade vid blir det mer rapporterbart. Studiens resultat tyder på att hur mycket tillit till spelutvecklarens förmåga att hantera beteendet som spelare har påverkar deltagarnas benägenhet att rapportera. Om spelarna inte har tillit till spelets system försöker de själva lösa konflikten förklarar deltagarna. Att försöka lösa konflikten internt kan leda till toxiska beteende från båda spelarna. Detta tyder på att vad spelare rapporterar är väldigt individuellt och därför behövs vidare forskning om vad som krävs för att spelare ska rapportera.

När deltagarna skulle säga vilka ord och fraser de ansåg som kränkande noterades deskriptiv normalisering av toxiskt beteende när det kom till hur länge deltagarna hade spelat. Den deltagare som spelat minst sa att nästan allt var toxiskt medan en av de som spelat längst inte upplevde något toxiskt beteende alls. Denna observation relaterar till vad Hilvert-bruce och Neill (2020, s.5) förmedlar att om man blivit utsatt för toxiskt beteende har man en högre tröskel till vad som är accepterat beteende. Samtidigt noterades det att både deltagaren som spelat minst och den som spelat absolut mest ansåg att ordet noob var kränkande medan ingen annan gjorde det. Den här nyansen indikerar att deskriptiva normalisering av toxiska beteenden inte är den enda faktorn utan att det finns andra faktorer som påverkar potentiell deskriptiv normalisering såsom hur deltagaren tolkar ordet. Det stämmer in på Beres, m.fl. (2021, s.12) studie som förklarar vad personer anser som toxiskt kan påverkas av mer än bara deskriptiva normativa övertygelser. Av den anledningen behövs det ytterligare forskning om vad för andra faktorer det finns, där fler deltagare studeras kring vad de anser är toxiskt och inte där fokuset är på hur länge de spelat och andra aspekter för toxiska deskriptiva normativa övertygelser.

5.7 Metodkritik

Valet av en kvalitativ undersökningsmetod ger begränsningar eftersom den inte kan ge några generaliserbara resultat. En kvalitativ undersökningsmetod ger perspektiv på hur studiens deltagare känner och tycker kring fenomenet i fråga. Tidigare forskning menade att ytterligare perspektiv på personnivå kring fenomenet behövs vilket krävde att en kvalitativ undersökningsmetod skulle användas (Neto, Yokoyama och Becker, 2017, s.8; Beres, m.fl, 2021, s.13). Vidare forskning där den här studien används som en bas för en kvantitativ undersökning skulle ge den här studien potential att bidra till generaliserbara resultat.

Något som kan ifrågasättas är intervjufrågorna i den här studien. Eftersom vi själva är deskriptivt normaliserade av spel är intervjufrågorna baserade på vad vi identifierar som toxiskt eller inte. Vi bemöter denna svaghet med att basera frågorna på tidigare forskning inom området. Det har även inkluderats bilder och fraser som vi anser är självklara att vara väldigt toxiska och de som inte är toxiskt laddade för oss. Att inkludera dessa gav intressanta resultat då deltagaren som hade spelat kortast tid ansåg att för vissa kan till och med termen "goddag" tolkas som kränkande då det beror på tonfallet det sägs på vilket gav en ytterligare nyans. En problematik som uppkom efter dataanalysen var att en insikt uppkom att fler svenska och engelska ord med samma betydelse borde ha förekommit för att observera till vilken grad frasens språk spelar roll då det kommer till deskriptiv normalisering, därmed var deltagarna mer deskriptivt normaliserade för engelska än för svenska eller vice versa.

Dessa kränkande ord, bilder och videor som deltagaren fick titta på kan ifrågasättas då det kan anses att vara oetiskt. Oavsett vad som görs kommer det vara oetiskt i någon form då det kommer till studier kring deskriptiva normalisering av toxiska beteenden. Med denna kritiska kännedom gjordes valet att påminna deltagarna innan varje intervjuavsnitt att de kan hoppa över frågor om de känner sig kränkta samt att intervjun kan avbrytas när som helst.

Det påverkade troligtvis deltagarna att intervjuarna var personer de inte känner. Försök gjordes för att lätta upp stämningen men det märktes att en hel del svar var förskönade då vi just var främlingar. Det är svårt för många att diskutera ett sådant måhända känsligt ämne med främlingar, utan att veta om hur vi dömer dem och deras svar. Den här påverkan hade varit betydligt större om intervjun skett ansikte mot ansikte då de nu precis som studien handlade om, var bakom en skärm där enligt dem själva har lättare att anta sitt verkliga jag. Om det hade skett ansikte mot ansikte hade fler åtgärder utformats för att få deltagarna att känna att de inte blir dömda då risken ökar avsevärt för potentiella risker de får med deras svar. Precis som hur studier troligen kommer att anpassas efter den pågående pandemin. Att vara mer flexibla i form av halvdistans ger denna typ av forskning, utan att träffas ansikte mot ansikte kanske en potential för att vara mer flexibel. Att det är möjligt och har sina för och nackdelar. Efter studien har vi ingen som helst lagrad information, vare sig i hjärnan eller på datorn om vilka deltagarna var, vilket ger dem en utomordentlig säkerhet som vi är stolta över att ha utlovat och faktiskt helt genuint kunnat hålla.

6. Slutsats

Vi har tagit lärdomar från teorierna som var grunden för studien och det gav vidare förståelse för hur eventuella skapanden av normer påverkar MMORPG-spelares egna beteenden, samt hur de ser på andra spelares beteenden. Dessa normbildningar hos deltagarna var inte endast beroende på hur lång tid spelaren har blivit utsatt för den sociala miljön i MMORPG-genren, utan även andra okända faktorer som behöver undersökas vidare. Deltagarna som var mer deskriptivt normaliserade ansåg att grövre toxiskt beteende var mer acceptabelt än deltagarna som var mindre deskriptivt normaliserade. Deltagarna vilka var mest deskriptivt normaliserade berättade själva att de är toxiska medan de som spelat kortast tid nämnde att de inte var det. De som hade spelat längst var därmed medvetna om felen de gör men att det saknas konsekvenser för deras beteenden. Deltagarna fortsätter att vara toxiska på grund av att andra i spelvärlden är toxiska och därmed skapas ett toxiskt acceptabelt normativt beteende enligt dem. Detta beteende differentieras i relation till hur deras uppfattning av såväl tillit till spelutvecklarens förmåga att straffa spelare, samt hur deras uppfattning av normen av accepterat beteende av andra spelare i spelet. Vidare forskning behövs för att förstå hur ett beteende blir accepterat och vad det är som initierar ett normativt beteende.

Syftet med den här studien kring att erhålla vidare perspektiv om individers deskriptiva normativa uppfattningar av toxiska beteenden i MMORPG-spel kunde uppfyllas. Toxiskt beteende är ett flytande begrepp där deltagarnas uppfattning av fenomenet ständigt förändras beroende på individens deskriptiva normativa övertygelser samt deras spekulation av den andra personens avsikt. Den spekulerade avsikten spelar större roll än vad som sägs enligt deltagarna. En ytterligare faktor kring om någonting anses som kränkande är beroende på dagshumör, om deltagare har haft en mindre bra dag reduceras tröskeln för att ett beteende anses som toxiskt eller inte. Även om en handling görs av en vän har den högre tröskel till att associeras som toxiskt beteende än om en främling utför samma handling.

Syftet relaterat till hur MMORPG-spelares beteende påverkas av deskriptiva normativa uppfattningar av det toxiska beteendet uppfylldes. En del individer blir lättare påverkade av utomstående stimuli vilket påverkar deras deskriptiva normativa övertygelser mer än andra visade studien. Det observerades att andra spelare behöver vara mer toxiska än personen själv för att dess beteende ska bli påverkat till att bli mer toxiskt. Stora likheter i deskriptiva normalisering mellan deltagaren som spelat längst och den som spelat minst tid fanns med andra okända faktorer än tiden de spelat. Deskriptiva normaliseringen kom därmed från andra okända faktorer än spelet. Forskning krävs för att förstå vilka dessa okända faktorer är och vad de är beroende utav. Deltagarna blev påverkade olika mycket av andra spelares toxiska beteenden. Flera på ett sådant sätt att de faktiskt förlorade motivationen och viljan att fortsätta spela, medan andra blev motiverade att aktivt undvika toxiska spelare genom att gå med i olika gemenskaper av spelare. Deskriptiva normaliseringens påverkan på ord och fraser har stor påverkan huruvida termen i fråga är anknuten till direkt skada eller inte, desto mer vagt

ett begrepp är desto lättare blir det deskriptivt normaliserat påvisar den här studiens resultat för deltagarna.

Den här studien visade att deltagarna anser att belöningar är en bättre metod för att sänka toxicitet än negativa konsekvenser, primärt för gratisspel. Dessa belöningar behöver vara entydigt värt mödan annars ignoreras belöningen och beteendet återupptas. Vidare forskning behövs angående vad för belöningar som krävs samt var kurvorna för belöningar kontra mödan för handlingen korsas.

Tackord

Vi vill rikta vår djupaste tacksamhet utan inbördes ordning till Ansgar Sellgren, Egil Sellgren, Jessica Edlund, Ulf Sellgren och Sophie Leinonen Larsson som har korrekturläst och assisterat i all stress och möjliggjort uppsatsen.

Vi är även tacksamma mot alla deltagare för att de tog sig tid att delta och för att de gav oss rika beskrivningar kring fenomenet. Alla eventuella misstag är våra.

Tack till vår handledare Fatima Jonsson för kontinuerlig återkoppling och förbättringsförslag, samt Södertörns högskola för denna möjlighet.

7. Referenslista

Achterbosch, L., Pierce, R., and Simmons, G. Massively multiplayer online role-playing games: The past, present, and future. *Computers in Entertainment*. [e-journal] 5(4).
<http://doi.acm.org/10.1145/1324198.1324207>

Adachi, P.J.C. & Willoughby, T., 2011. The effect of video game competition and violence on aggressive behavior: Which characteristic has the greatest influence? *Psychology of violence*, [e-journal] 1(4), pp.259–274. <https://doi.org/10.1037/a0024908>

Anon., 2010. [Bild] Tillgänglig via:
<<https://wowtradechat.files.wordpress.com/2010/07/beneficialguild.jpg>> [Hämtad: 2021-11-25].

Anon., (n.d) [Bild] Tillgänglig via: <<https://i.redd.it/132jvq07hfx11.jpg>> [Hämtad: 2021-11-25].

Asmongold TV., 2021. *The WORST Raid of All Time! Asmongold & McConnell VS Gruul's Lair | Classic TBC*. [Video] Youtube. Tillgänglig via:
<<https://www.youtube.com/watch?v=D15aw66ozig&t=1076s>>

Ajzen, I., 1985. From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior. In: Kuhl, J och Beckmann, J. (eds) 1985 *Action Control: From cognition to behavior*. Berlin: Springer-Verlag. ss.11-36.

Bailey, D., 2018. Everquest: The Burning Lands is the game's 25th expansion, and it's out tomorrow. *PCGAMESN*, [Blog] 10e december 2018. Tillgänglig via:
<<https://www.pcgamesn.com/everquest/everquest-the-burning-lands>> [Öppnad: 2022-02-02]

Bentley, E., 2020. *oTranscribe*. [Hemsida] Tillgänglig via: <<https://otranscribe.com/>> [Öppnad:2021-12-02].

Beres, N., Frommel, J., Reid, E., Mandryk, R., Klarkowski, M., 2021. Don't you know That You're Toxic: Normalization of Toxicity in Online Gaming. *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors In Computing Systems*, [e-journal] ss.1-15.
<https://doi.org/10.1145/3411764.3445157>

Blizzard Entertainment (2004) *World of Warcraft* [PC] Blizzard entertainment.

Braun, V., & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), ss.77-101.

Chen, V., Duh, H, Renyi, H., 2008. The changing dynamics of social interaction in World of Warcraft: the impacts of game feature change. *ACE '08 Proceedings of the 2008 international Conference on Advances in Computer Entertainment Technology*, [e-journal] ss.356-359. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1501750.1501834>

- Cialdini, R. B., Reno, R. R., & Kallgren, C. A. 1990. A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, [e-journal] 58(6) 1015–1026.
- Clement, J., 2021. *Most common main languages of steam gaming platform users in november 2021*. [Online] Tillgänglig via: <https://www.statista.com/statistics/957319/steam-user-language/> [Öppnad: 2022-03-16].
- Cote, A. och Raz, J.G., 2015. In-depth interviews for game research. In: P.Lankoski och S.Björk, eds. *Game Research Methods*. Pittsburgh: ETC Press, pp.93-116. Tillgänglig via: <https://press.etc.cmu.edu/index.php/product/game-research-methods/> [Öppnad: 2021-10-04].
- Creswell, J.W. och Creswell, J.D., 2017. *Research design: qualitative, quantitative & mixed methods approaches*. [E-bok] Los angeles:Sage. Tillgänglig via: <https://www.ebooks.com/en-se/book/detail/95887090/>. [Öppnad:2021-10-04].
- D3ADSH0T., 2018. *Playing MW2 in 2009 getting put into a toxic lobby arguement*. [Video] Youtube. Tillgänglig via: <https://www.youtube.com/watch?v=K7oALgDzDTE>
- Darkpaw Games., 2012. *Info on EQ Free. To. Play. on the Way!*. [Websida] Tillgänglig: <https://www.everquest.com/news/imported-eq-enus-524220> [Öppnad: 2022-02-02].
- Discord Inc., 2015. Discord. [Datorprogram] Tillgänglig: <https://discord.com/> [Öppnad: 2021-11-16].
- Edizu., 2020, *About toxicisity and eltism*. [Bild] Tillgänglig via: <https://i.imgur.com/sbzHvUi.png> [Hämtad: 2021-11-25].
- Hallin, A., Helin, J., 2018. *Intervjuer*. Lund: Studentlitteratur
- Hilvert-Bruce, Z. & Neill, J.T., 2020. I'm just trolling: The role of normative beliefs in aggressive behaviour in online gaming. *Computers in human behavior*, [e-journal] 102, ss.303–311. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.09.003>
- James, N., 2021. How toxic is League of Legends? A new report has the answer. *Win* [Online] November 2. Tillgänglig via: <https://win.gg/news/how-toxic-is-league-of-legends-a-new-report-has-the-answer/> [Öppnad: 2022-02-23].
- Kou, Y., Gui, X., Zhang, S., Nardi, B., 2017. Managing Disruptive Behavior through Non-Hierarchical Governance: Crowdsourcing in League of Legends and Weibo. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, [e-journal] 1(62), ss.1-17. <https://doi.org/10.1145/3134697>
- Kitchin, R. 1998. *Cyberspace: The World in Wires*. New York: John Wiley & Sons.

Kordyaka, B. & Kruse, B., 2021. Curing toxicity – developing design principles to buffer toxic behaviour in massive multiplayer online games. [e-journal] 20(3), ss.133–149.

<https://doi.org/10.1108/SC-10-2020-0037>

Kordyaka, B., 2018. Digital Poison – Approaching a Theory of Toxic Behavior in MOBA Games. *International Conference on Information Systems*. San Francisco, USA, December 13-16 2018. Tyskland: Siegen universitet.

Kowert, R., 2020. Dark Participation in Games. *Frontiers in psychology*, [e-journal] 11(598947). ss.1-8. Tillgänglig via: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.598947>. [Hämtad: 2021-11-01].

Lankoski, P., (n.d). Qualitative approaches to study players and play. ME00G Spelvetenskap. Södertörns högskola. Opublicerad.

Lankoski, P., Björk, S., 2015. *GAME RESEARCH METHODS: An overview*. Pittsburgh:ETC PRESS. Kap.8. <<https://press.etc.cmu.edu/index.php/product/game-research-methods/>>

Ladanyi, K., Doyle-Portillo, S., 2017. The development and validation of the Grief Play Scale (GPS) in MMORPGS. *Personality and Individual Differences*, [e-journal] 114(17), ss125-133. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.03.062>

Law, E., 2021. *World of Warcraft Emotes Used to Harass Others Re-added, sort of*. [Online] Gamerant. Tillgänglig via:

<<https://gamerant.com/world-of-warcraft-removed-emotes-harassment/>> [Öppnad: 2022-02-15].

Lindstedt, K., Fogelkvist, M., Sanna, A-G., (n.d). *Att välja metod efter sin forskningsfråga... - två exempel inom kvalitativ forskning*. [PDF] Örebro: Universitetssjukvårdens forskningscentrum region örebro län. Tillgänglig via:

<<http://www.atstorning.se/wp-content/uploads/2018/02/Kvalitativ-metoder.pdf>> [Öppnad: 2021-12-05].

Microsoft, 2013. *Powerpoint*. (15.0) [Datorprogram] Microsoft. Tillgänglig:

<<https://www.microsoft.com/sv-se/microsoft-365/powerpoint>> [Öppnad: 2021-11-25].

MMO Populations, 2022. *Yearly population chart*. [Online] Tillgänglig via:

<<https://mmo-population.com/charts/players>> [Öppnad: 2022-03-16].

Neto, J., Yokoyama, K., Becker, K., 2017. Studying toxic behavior influence and player chat in an online video game. *Proceedings of the International Conference on Web Intelligence*. ss.26-33, <https://doi.org/10.1145/3106426.3106452>

Nickyee., 2005. *WoW Basic Demographics*. [Hemsida] Tillgänglig via:

<<http://www.nickyee.com/daedalus/archives/001365.php>> [Öppnad: 2022-01-25].

Nilan, P., 2021. Online Discourse and Social Media. In *Young People and the Far Right. Alternatives and Futures: Cultures, Practices, Activism and Utopias*. Singapore: Springer Singapore, ss. 29–56.

Pernicious, V., 2014. *This is the toxic behavior new players have to deal with in duty finder*, r/ffxiv, [Bild] Tillgänglig via:
<<https://external-preview.redd.it/HVm1OgFsgxKSRTJYAPwVB84JugfYmaDCEJEm33dM514.png?auto=webp&s=2456d7879f8fda481dfad72eab7b2d937215111f>> [Hämtad: 2021-11-25].

Pisan, Y., 2007. My Guild, My People: Role of Guilds in Massively Multiplayer Online Games. *Proceedings of the 4th Australasian Conference on Interactive Entertainment*. [e-journal]. Tillgänglig via:
<https://www.researchgate.net/publication/221135123_My_Guild_My_People_Role_of_Guilds_in_Massively_Multiplayer_Online_Games> [Hämtad: 2021-10-04].

Pitkänen, J., 2015. Studying thoughts - Stimulated recall as a game research method I:

Rechizit., 2013. *06/11/13 Riggnaaros vs. Purplerbbz*. [Video] Youtube. Tillgänglig via:
<<https://www.youtube.com/watch?v=ZzitoTT14xg&t=209s>>. [Öppnad: 2021-10-04].

Sandoval, A., 2021. [Bild] Tillgänglig via:
<<https://www.ginx.tv/ezoimgfmt/cdn.respawn.fr/h88rhG4gAbwyaEgxIKYMXPhzhwsBSJVAkHoQ-b5U0To/fill/0/0/no/1/aHR0cHM6Ly93d3cuZ2lueC50di91cGxvYWZRzMi9MZWFndWVfb2ZfTGvNnZW5kcy9QYXRjaGVzLzExLjlxL0xvTENoYXREaXNhYmxlZF9pbNpZGVfMS5qcGc.webp?ezimgfmt=rs:708x315/rscb5/ng:webp/ngcb5>> [Hämtad: 2021-11-25].

Slotte, M, L., 2017. *Metod Intervju, region jönköpings län*. [Webbsida] Tillgänglig via:
<<https://plus.rjl.se/infopage.jsf?nodeId=45034&childId=22659>> [Öppnad: 2022-02-15].

Suler, J., 2004. The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & behavior: the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*, [e-journal] 7(3). ss.321-326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>

Statt, W., 2021. *New Unity study shows just how toxic online gaming can be*. [Online] Protocol. Tillgänglig via: <<https://www.protocol.com/unity-online-gaming-toxicity-study>> [Öppnad: 2022-02-15].

Svenska akademien, 2022. *Svenska Akademiens Ordlista*. [Online]. Tillgänglig via:
<<https://svenska.se/saol/>>. [Hämtad: 2022-03-15].

Tamburro, P., 2017a. [Bild] Tillgänglig via:
<<https://cdn-www.gamerevolution.com/assets/uploads/2017/09/Overwatch-Toxic-Community-Jeff-Kaplan-1.jpg>> [Hämtad: 2021-11-25].

Tamburro, P., 2017b. [Bild] Tillgänglig via:

<<https://cdn-www.gamerevolution.com/assets/uploads/2017/10/Overwatch-Screenshot-5-640x361.jpg>> [Hämtad: 2021-11-25].

Trex, 2022. *Vad betyder Trash talk på svenska - svenska översättningar*. [Hemsida]

Tillgänglig via: <<https://tr-ex.me/%C3%B6vers%C3%A4ttning/engelsk-svenska/trash+talk>> [Öppnad: 2022-04-08].

Trost, J., 2010. *Kvalitativa intervjuer*. 4 upplaga [Omarb.]. Lund: Studentlitteratur

TibiaReklav, 2020. *Tibia History: Antica - The Ancient Years*, [Youtube-video] Tillgänglig via: <https://www.youtube.com/watch?v=_IYB8PVIY18> [Öppnad: 2022-02-14].

Urban dictionary, 2021a. *Griefing*. [Hemsida] Tillgänglig via:

<<https://www.urbandictionary.com/define.php?term=griefing>> [Öppnad: 2022-04-08].

Urban dictionary, 2021b. *Griefing*. [Hemsida] Tillgänglig via:

<<https://www.urbandictionary.com/define.php?term=Trolling>> [Öppnad: 2022-04-08].

Wicks, H., 2015. [Bild] Tillgänglig via:

<<https://heatherthefeatherblog.files.wordpress.com/2015/09/toxic.jpg?w=660&h=286>> [Hämtad: 2021-11-25].

Wikesjö, F., 2012. *Everquest blir free-to-play*. [Bild] Tillgänglig via:

<https://static.feber.se/article_images/22/48/98/224898_980.jpg>. [Öppnad: 2022-02-02].