



Självständigt arbete (examenarbete), 15 hp, för
Kandidatexamen i informatik
VT2019
Fakulteten för Ekonomi

“Det är en brist på kontroll som gör en otrygg...”

En studie om att förebygga trakasserier och öka tryggheten för användare som registrerar sig som kvinna på plattformar för nätdejting.

Hannah Kindbom & Sara Storm

Författare

Hannah Kindbom & Sara Storm

Titel

"... det är brist på kontroll som gör en otrygg..." - En studie om att förebygga trakasserier och öka tryggheten för användare som registrerar sig som kvinna på plattformar för nätdejting.

Engelsk titel

"It's the lack of control that makes you unsafe..." - A study on preventing harassment and increasing the safety of users who register as a woman on platforms for online dating.

Handledare

Martin Wetterstrand

Examinator

Montathar Faraon

Sammanfattning

Media rapporterar om att kvinnor blir utsatta för trakasserier på plattformar för nätdejting och undersökningar visar att kvinnor i högre utsträckning upplever trakasserier på plattformar för nätdejting, oftare blir sexuellt trakasserade online och i högre utsträckning blir upprörda när de trakasseras online. Syftet med studien är att undersöka vilka funktioner kvinnor tror kan påverka tryggheten och förebygga trakasserier som stalking och sexuella trakasserier på plattformar för nätdejting. I tidigare studier finns tydliga indikationer på att kvinnor upplever trakasserier på plattformar för nätdejting och fler av dessa studier resulterade i designförslag. I studierna går det inte att utläsa att användare varit med i framtagningen av dessa förslag. Med inspiration från participativ design, där användaren involveras i designprocessen och användare och designer lär sig av varandra ville vi involvera kvinnliga användare för att utforska vad de tror påverkar tryggheten och vilka funktioner de behöver för att trygghet ska kunna skapas och trakasserier förebyggas.

Genom intervjuer och fokusgrupper med kvinnor i ålder 18-36 där problem, funktioner, scenarios och lösningar har diskuterats har vi ringat in en del problem som påverkar tryggheten. Resultatet visar bland annat att en del funktioner som idag finns på flera plattformar inte bidrar till att skapa trygghet. Vi har i slutsatsen tagit upp element påverkar upplevd trygghet: *tillit, integritet och kontroll, tredjepartsverifiering* och *transparens*. Vi presenterar rekommendationer för designers och utvecklare för plattformar för nätdejting, som kan öka tryggheten och minska förekomsten av trakasserier.

Ämnesord

Plattformar för nätdejting, Nätdejting, Kvinnor, Trygghet, Trakasserier, Design.

Author

Hannah Kindbom & Sara Storm

Title

"It's the lack of control that makes you unsafe..." - A study on preventing harassment and increasing the safety of users who register as a woman on platforms for online dating.

Supervisor

Martin Wetterstrand

Examiner

Montathar Farao

Abstract

Media reports that women are exposed to harassment on platforms for online dating and surveys show that women to a greater extent experience harassment on platforms for online dating, more often are sexually harassed online and in a higher extent are upset when being harassed. The purpose of the study is to investigate what functions women believe can affect security and prevent harassment such as stalking and sexual harassment on platforms for online dating. In previous studies there are clear indications that women experience harassment on platforms on online dating and some of these studies resulted in design proposals. It is not clear whether users have been involved in the process of producing these proposals. With inspiration from participative design, where users and designers learn from each other, we wanted to involve female users to explore what they believe affects security and what functions they need in order to create security and prevent harassment.

Through interviews and focus groups with women between the age 18-36, we discussed problems, functions, scenarios and solutions. We have been able to identify some elements which affect safety. The result shows, among other things, that some functions that are present in several platforms do not contribute to creating safety. We present findings that we believe can affect safety; *trust, integrity and control, third-party verification and transparency*. We also present design recommendations for designers and developers of platforms for online dating, which can contribute to increase safety and could prevent harassment on platforms for online dating.

Keywords

Platforms for online dating, Online dating, Women, Security, Harassment, Design.

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Syfte och frågeställning	3
1.3	Avgränsning.....	3
1.4	Definitioner.....	4
1.5	Disposition.....	5
2	Litteraturgenomgång.....	5
2.1	Verifiering	5
2.2	Betyg/Rating.....	7
2.3	Selfies och video.....	9
2.4	Information, integritet och inställningar.....	9
2.5	Filter.....	11
2.6	Återkoppling vid anmälan	12
3	Kartläggning av appar.....	12
3.1	Sammanfattning av kartläggning av plattformar för nätdejting	16
4	Metod.....	17
4.1	Litteraturstudie.....	18
4.2	Kartläggning av plattformar för nätdejting.....	18
4.3	Intervjuer	18
4.4	Fokusgrupper	20
4.4.1	Fokusgrupp 1	21
4.4.2	Fokusgrupp 2	21
4.5	Datainsamling.....	22
4.6	Urval.....	24
5	Resultat	24

5.1	Intervjuer	24
5.1.1	Efter intervjuerna.....	28
5.2	Fokusgrupp 1	29
5.3	Fokusgrupp 2	31
6	Analys	36
6.1	Verifiering	37
6.1.1	Verifiering via Facebook.....	37
6.1.2	Ladda upp foto på legitimation för verifiering.....	37
6.1.3	Verifiering via Bank-ID.....	38
6.1.4	Verifiering med selfie.....	39
6.1.5	Synlig verifiering.....	40
6.2	Betyg/rating	40
6.2.1	Pricksystem.....	40
6.2.2	Synligt betyg.....	41
6.2.3	Granskning av anmälningar och betyg.....	42
6.3	Anmäla.....	43
6.4	Ta kontakt	44
6.5	Information, integritet och inställningar.....	45
6.6	Otrevlige meddelanden.....	48
6.7	Kommunikation	49
7	Diskussion.....	49
7.1	Metoddiskussion.....	49
7.1.1	Intervjuer	50
7.1.2	Fokusgrupper.....	51
7.2	Resultatdiskussion	53
7.2.1	Tillit.....	53

7.2.2	Integritet och kontroll	54
7.2.3	Transparens.....	54
7.2.4	Verifiering	55
8	Slutsats.....	56
8.1	Framtida forskning	57
9	Referenser	57

Figurförteckning

Figur 1.	Vetenskapsrådets generella etiska rekommendationer.	24
----------	--	----

1 Inledning

Här presenterar vi vårt val av ämne och går igenom studiens syfte och frågeställning som ligger till grund för arbetet. Här presenteras också några begrepp som är väsentligt för vår studie. Slutligen redovisas den fortsatta dispositionen av arbetet.

1.1 Bakgrund

Internetmuseet (u.å.) tog i sin tidslinje över nätromantik avstamp i Aftonbladets chatt som blev tillgänglig på nätet 1995. Här fanns det inte enskilda chattrum för romantik, men här växte kärlek fram mellan vissa användare ändå. Sedan dess har romantik uppstått online på flera ställen.

Idag finns det i Sverige ett flertal plattformar som erbjuder användarna möjligheten att hitta en romantisk partner eller en kort romans, så kallad nätdejting. Under 2017 nätdejtade 11 procent av de svenska internetanvändarna och vanligast att nätdejta var det bland yngre. Var tredje 16–25-åring nätdejtade, (Internetstiftelsen, 2018).

En undersökning (Carling, 2010) visade att nästan var fjärde par träffades på nätet. En annan undersökning (Expressen, 2013) visade att par som träffades via nätet ansåg sig lyckligare än de som träffats offline.

Men det sker också en del trakasserier mot kvinnor på plattformar för nätdejting, vilket det skrivits om i media (Riley, 2016; Wood, 2018; Collman, 2018; Speller, 2016). Vi har kontaktat flera svenska plattformar för nätdejting och efterlyst statistik för trakasserier samt för att få information om hur de arbetar för att förebygga trakasserier, men har ej mottagit några svar. På grund av brist på statistik för Sverige har vi tittat på undersökningar i andra länder. En undersökning av Pew research center (Smith & Duggan, 2013) med 2252 deltagare i USA visade att 42% av de deltagande kvinnor uppgav att de känt sig trakasserade av en annan användare, jämfört med männens 17%. 33% av kvinnorna hade blockerat eller tagit bort en kontakt om personen flirtat på ett sätt som gjorde dem obekväma, siffran för männen var 19 %.

En annan studie av Pew Research (Duggan, 2017) med 4248 deltagare visade att män i högre grad blev utsatta för trakasserier online generellt sett, 44% mot kvinnornas 37%, men vilken typ av trakasserier de blev mest utsatta för skilde sig åt. Män blev i större utsträckning utsatta för kränkande ord och mottog hot om våld, medan kvinnor och speciellt yngre kvinnor blev utsatta för trakasserier av sexuell form i högre grad än män. 21% av kvinnorna mellan 18 och 29 år hade blivit sexuellt trakasserade online, vilket var mer än hälften av männens 9%. I samma studie svarade 35 % av kvinnorna som upplevt sig trakasserade online att händelsen var extremt upprörande eller väldigt upprörande, mot männens 16%.

När trakasserier och hat förekommer på internet, får det konsekvenser för de utsatta. Amnesty rapporterar om en undersökning som visar att över hälften av de tillfrågade kvinnorna som utsatts för kränkningar och trakasserier på nätet upplevt panikattacker, ångest eller stress (Bergehed, 2018). De sociala medie-plattformarna måste arbeta för att alla användare, inte minst kvinnor, ska kunna vara trygga och att ansvaret för detta finns hos just de som erbjuder plattformarna (Bergehed, 2018).

Vi som skriver denna studie vill som digitala designers designa för att förbättra samhället och hjälpa människor. I tidigare studier (Lopes och Vogel, 2017; Obada-Obieh och Somayaji, 2017; Vitak, Chadha, Steiner och Ashktorab, 2017; Cobb och Kohno, 2017; Obada-Obieh, Chiasson, Somayaji, 2017; Zytka, Grandhi och Jones, 2014, Finkel, Eastwick, Karney, Reis, & Sprecher, 2012; Fire, Goldschmidt och Evolici, 2014; Lawson och Leck, 2006) finns tydliga indikationer på att kvinnor upplever obehag och trakasserier på plattformar på nätdejting. Studierna resulterade i flera designförslag för hur dessa trakasserier kan förebyggas på plattformarna för nätdejting, men det redovisas inte i studierna om användare av plattformarna har varit med i framtagningen av dessa.

Participativ design, där användaren involveras i designprocessen där användare och designer lär sig av varandra, har sitt ursprung i de krav på demokrati i arbetslivet som uppkom på 1970-talet (Löwgren & Stolterman, 2004). Med inspiration av fokuset på det mänskliga, sociala och demokratiska som vi finner i den participativa designprocessen ville vi involvera kvinnliga användare för att utforska vad de tror påverkar tryggheten och vilka funktioner de behöver för att trygghet ska kunna skapas och trakasserier förebyggas.

Tidigare forskning belyser också vikten av att involvera kvinnor i designprocessen av teknik som kvinnor faktiskt använder (Vitak et al. 2017, 1240). I och med detta ansåg vi att det var viktigt att göra en insats och se till att detta undersöks och blir tydligt belyst vad just kvinnor efterfrågar.

1.2 Syfte och frågeställning

Syftet med studien är att undersöka vilka funktioner kvinnor tror kan påverka tryggheten och förebygga trakasserier på plattformar för nätdejting. Detta vill vi studera för att plattformar för nätdejting ska kunna designas till att vara tryggare och för att färre trakasserier ska förekomma.

För att undersöka syftet leds studien av frågeställningen:

- Vilka funktioner på plattformar för nätdejting anser kvinnliga användare påverkar tryggheten och skulle kunna förebygga trakasserier på dessa plattformar?

1.3 Avgränsning

Studien är avgränsad till plattformar för nätdejting i Sverige eftersom vi endast har tillgång till den svenska marknaden för mobilapplikationer. De plattformar vi valde att studera var Badoo, HappyPancake, Bumble, Tinder och Vissla, för att det var dessa som fanns representerade hos deltagarna, ett bekvämlighetsurval.

Studien är avgränsad till att undersöka kvinnor, då kvinnor i större utsträckning upplever trakasserier på plattformar för nätdejting. Detta visar en undersökning av Pew research center (Smith & Duggan, 2013) med 2252 deltagare i USA där 42% av de deltagande kvinnor uppgav att de känt sig trakasserade av en annan användare, jämfört med männens 17%.

Med kvinnor menar vi i denna studie personer som registrerar sig som kvinnor på plattformar för nätdejting. 4 av 5 plattformar för nätdejting i vår studie använder en binär uppdelning av kön och användarna kan då endast registrera sig som kvinna eller man och ger alltså inte utrymme för andra könsidentiteter. På Bumble som vi använt i vår studie kan användare välja mellan fler könsidentiteter, men väljer användare en annan könsidentitet än man eller kvinna måste användaren ändå fylla i om den vill visas för personer som söker män eller kvinnor.

Vi avgränsar oss till att undersöka kvinnor mellan 18 och 36 år, eftersom nätdejting är mest populärt i åldersgruppen 16 till 36 år (Internetstiftelsen, 2017). Vi väljer att avgränsa åldersspannet från 18 år då en person måste vara 18 år för att registrera sig på plattformarna för nätdejting i vår studie.

Vi har inte gjort några avgränsningar gällande sexuell läggning eller andra preferenser någon kan ha vid sökandet av potentiell partner.

Vi har inte gjort några avgränsningar gällande sexuell läggning eller andra preferenser någon kan ha vid sökandet av potentiell partner.

1.4 Definitioner

Nätdejting

Att genom webbplatser och mobilapplikationer skapa kontakter för till exempel romantiska relationer eller korta romanser (Nationalencyklopedin, 2019a).

Plattformar för nätdejting

Webbplatser och applikationer avsedda för nätdejting är en form av sociala medier där användare har ett personligt konto med egen inloggning, vilket vi i detta examensarbete benämner som plattformar för nätdejting. Sociala medier definieras som webbplatser eller applikationer där användare kan skapa nätverk och dela med sig av egenproducerat innehåll (Oxford English Dictionary Online, 2019).

Trygg

Att vara trygg innebär att man inte känner sig orolig eller utsatt och att vara fri från oroande inslag i den miljö man befinner sig (Nationalencyklopedin, 2019b).

Trakasserier

Göteborgs rättighetscenter - mot diskriminering (u.å.) beskriver att trakasserier är när någon agerar på ett sätt som får en annan person att känna sig kränkt, förolämpad eller illa behandlad. Juridiskt handlar det oftast om brott som ofredande, förolämpning, förtal, brott mot personuppgiftslagen, sexuellt ofredande och olaga hot (Polisen, 2019).

I denna studie utgår vi från de fem former av trakasserier som Pew Research Center (Duggan, 2018) använde sig av; ‘att kalla någon kränkande namn’, ‘fysiska hot’, ‘stalking’, ‘sexuella trakasserier med avsikt genera någon’ och ‘upprepade trakasserier’.

Selfie

Selfie är en bild tagen med digitalkamera eller mobiltelefon, där den som tar bilden även är bildens motiv (Nationalencyklopedin, 2019)

1.5 Disposition

Den litteratur och teori som ligger till grund för denna studie presenteras i det kommande kapitlet och efterföljs av metodkapitlet där vi redogör för metoderna vi använt. I resultatdelen presenterar och redogör vi vårt resultat och i analysdelen tolkar, jämför, förklarar och kontrasterar vi resultatet med bakgrund i de teorier vi valt. I diskussionsdelen sammanfattar vi, motiverar, tar ställning och blickar framåt. Avslutningsvis presenterar vi vår slutsats och framtida forskning.

2 Litteraturgenomgång

I detta kapitel presenteras tidigare forskning och teorier som ligger till grund för vår studie. Vi har valt att dela in kapitlet i underrubriker utifrån de designförslag som vi funnit i litteraturen, dessa underrubriker återkommer längre fram i studien.

2.1 Verifiering

Obada-Obieh och Somayaji (2017) utförde i sin studie bland annat en fallstudie av tre populära plattformar för nätdejting; Match.com, Plenty of fish och Tinder och jämförde sedan hur dessa plattformar försökte etablera tillit mellan användare. Generellt sett föredrar människor att vara anonyma till viss del när de möter andra människor de inte känner, såväl offline som online (Obada-Obieh och Somayaji, 2017). Olika sätt att vara anonym på plattformar för nätdejting kan vara att använda ett påhittat namn eller att inte dela med sig av information om sig själv förrän någon form av tillit har uppnåtts, hur tilliten ska uppnås beskrivs inte. Men möjligheten att vara mer anonym är också det som öppnar upp möjligheten för personer som vill skada andra på ett eller annat sätt, eftersom de genom anonymitet kan dölja sitt riktiga jag. Enligt Vitak et al. (2017) så kan

möjligheten att vara anonym på plattformar uppmuntra till trakasserier, då risken med att vara anonym kan göra att människor beter sig mer negativt.

Obada-Obieh och Somayaji (2017) föreslår att användarna på olika sätt ska kunna verifiera sig och att eventuell verifiering ska vara tydlig för andra användare. De anser att verifiering som endast sker via e-post inte är tillräckligt och att liknande verifieringssätt som till exempel Couchsurfing.com använder ska tillämpas. Couchsurfing är ett community med 14 miljoner människor över hela världen där medlemmarna kan söka sovplats eller erbjuda andra medlemmar sovplats (Couchsurfing, 2019). Författarna beskriver att på Couchsurfing.com kan användarna verifiera sig med telefonnummer, hemadress och foto-ID, informationen syns inte på sajten däremot syns det att användaren har verifierat sig. Obada-Obieh och Somayaji (2017) ratar Facebook som verifieringsmetod eftersom denna typ av verifiering tar bort hela syftet med att användaren kanske vill vara anonym. De skriver att om exempelvis profilden importerats från Facebook in till plattformen för nätdejting finns det risk att personer som användaren inte vill ha kontakt med kan söka upp användaren på andra sociala medier. Obada-Obieh och Somayaji (2017) påstår att detta kan göra att användare med icke goda intentioner skapar falska konton på Facebook för att använda exempelvis Tinder.

Obada-Obieh, Chiasson, Somayaji (2017) utförde 10 intervjuer med 6 kvinnor och 4 män angående deras erfarenheter av plattformar för nätdejting, till exempel vilken information de hade på sina profiler och om de vidtagit några försiktighetsåtgärder för att undvika personer utan goda intentioner. En av de intervjuade rekommenderade att plattformar för nätdejting skulle låta användare verifiera sig genom att till exempel fotografera någon form av ID-handling, för att reducera förekomsten av användare med ont uppsåt.

Finkel, Eastwick, Karney, Reis, & Sprecher (2012) undersökte om nätdejting skiljer sig från dating som sker offline och om plattformar för nätdejting främjar en bättre romantisk utgång än dating som sker offline. De undersökte tre olika plattformar för nätdejting: eHarmony, PerfectMatch och Chemistry. De kom bland annat fram till att plattformar för nätdejting hade stora begränsningar, som att de inte lyckats med att minimera bedrägeri eller bättre reglera personer med en historia av missbruk eller våldsbrott och deras medverkan på plattformarna.

Cobb och Kohno (2017) undersökte genom enkäter och intervjuer hur både kvinnliga och manliga användare resonerar och hanterar integritetsrisker på plattformar för nätdejting, samt analyserade 400 profiler på Tinder för att se hur integritetsrisker tar sig uttryck i praktiken. Enligt dem skulle kanske användare på Tinder föredra att plattformen inte per automatik importerar information såsom anställning och studiebakgrund från Facebook, eftersom denna information gör det lättare att söka efter personer på andra sociala plattformar. Ett annat förslag från Cobb och Kohno (2017) är att Tinder skulle kunna låta sina användare gå igenom sina profiler innan de blir synliga för andra användare.

För att minimera risker för betalande medlemmar på plattformar för nätdejting, som i dagsläget oftast får mer synlighet på plattformen och därmed exponeras mer för bedragare, föreslår Obada-Obieh och Somayaji (2017) att betalande användare endast ska kunna interagera med verifierade användare och att de betalande medlemmarna också måste verifiera sig.

2.2 Betyg/Rating

Lopes och Vogel utförde i sin studie *Women's perspective on using Tinder 2017* mailintervjuer med 40 kvinnor angående deras erfarenheter och upplevelser av mobilapplikationen Tinder. 39 av deltagarna uppgav att de på Tinder sökt heterosexuella interaktioner med män. Närmare 72% av de intervjuade svarade att de blivit utsatta för kränkande beteende på Tinder. 50% svarade att de känt sig trakasserade av meddelanden av direkt sexuell karaktär och 15% upplevde ett sexistiskt beteende från andra användare. Utöver intervjuer analyserade Lopes och Vogel (2017) även Tinders gränssnitt. Författarna föreslår en möjlig åtgärd på detta problem: ge användarna möjlighet att ge varandra betyg på plattformen. Motivationen att använda betygssystemet, som skulle vara valfritt, var att ju bättre betyg en användare får, desto mer synlig blir användare för andra på plattformen. Detta skulle enligt författarna uppmuntra användarna till att bete sig på ett bra och respektfullt sätt. Betygsättning mellan två användare skulle endast vara möjlig om båda angett att de ville använda betygssystemet. Betyget som gavs skulle bara vara synligt för den enskilda användaren som då skulle få information om att kontot kommer att 'boostas' och blir då mer synligt för övriga användare som belöning för gott uppförande. Författarna föreslår även ett alternativ, att användarna får högre betyg om de har längre interaktioner med andra användare. Betyg och belöning skulle enligt Lopes

och Vogel (2017) kunna leda till, inte bara gott uppförande i den virtuella världen, utan även i den fysiska världen bortom tekniken. Zytko, Grandhi och Jones (2014) gjorde i sin studie djupintervjuer med 12 män och 12 kvinnor som vid intervjutillfället var användare av en populär plattform för nätdejting i USA som inte skrivs ut i artikeln. Enligt författarna sa en stor majoritet, som inte definieras, av deltagarna att de var omedvetna om hur de uppfattades av andra användare som tog emot deras meddelanden på plattformen för nätdejting. Dessa deltagare beskrev att de ändrade sitt beteende kontinuerligt, eftersom de var osäkra på vilket intryck de gjorde och om de verkligen gjorde de intryck de önskade.

Obada-Obieh och Somayaji (2017) beskriver att företag som eBay, Uber och AirBnB använder sig av system där köpare kan ge betyg. AirBnB är en förmedling av bland annat kortvariga boende för till exempel boende under semester på annan ort. En värd på AirBnB hyr ut ett boende och gäster gör bokningsförfrågningar och båda parter får efter en boende vistelse ge varandra betyg. Värddar vill ha bra betyg för att locka till sig fler gäster och gäster vill ha bra betyg för att vara attraktiva för värddar när de söker boende på nytt. Detta konstaterar författarna inte skulle fungera för plattformar för nätdejting, eftersom de flesta användarnas intention med att använda nätdejting är att sluta använda plattformen när de hittat det de söker. Obada-Obieh och Somayaji (2017) föreslår istället av pågående interaktion med en annan användare för att skapa trygghet och förtroende dem emellan. Obada-Obieh och Somayaji (2017) presenterar flera förslag för hur plattformar för nätdejting kan förbättras, bland annat att användaren tidigt i en konversation med en annan användare ska ges möjlighet att betygsätta konversationen utifrån ordval, hur snabbt personen svarar och efter generell kvalitet på interaktionen. Enligt författarna skulle en sådan funktion hjälpa användarna att tidigt filtrera ut de som är otrevliga eller antisociala.

Enligt Obada-Obieh, Chiasson, Somayaji (2017) skulle en idealisk plattform för nätdejting till exempel erbjuda att användarens rykte tydligt skulle framgå, men vara anonymt, så att kännedom om olämpligt beteende kan spridas på lämpligt sätt och hanteras.

2.3 Selfies och video

Obada-Obieh och Somayaji (2017) föreslår att plattformar för nätdejting ska ge sina användare möjlighet att ta selfies, för att kunna styrka sin påstådda identitet. Enligt författarna skulle inte dessa selfies laddas upp och bli synliga för andra användare att se, utan skulle bara vara synliga för plattformens administratörer för verifiering. Selfies, som tas 'live' påpekar författarna, är svårare att förvränga och skall jämföras med de fotografier som användaren laddat upp på plattformen för att verifiera att det är samma användare som syns på bilderna.

Finkel et al. (2012) beskriver att interaktion där parterna kommunicerar utan att ha möjligheten att kunna läsa av varandras kroppsspråk och betoningar gör att viss information mellan parterna går förlorad. Att kommunicera utan denna möjlighet kan leda till att parterna själva fyller i information där det uppstår eventuella luckor. Detta kan i sin tur leda till att parterna får en bild av varandra som inte stämmer, vilket bildar förväntningar som inte uppfylls när parterna sedan träffas. Enligt Finkel et al. (2012) blir det mer troligt att användare kan läsa av deras eventuell kompatibilitet med andra användare om plattformar för nätdejting erbjuder mer interaktiva sätt att kommunicera som exempelvis videochat eller virtuella miljöer. Ju närmare en verkligt fysisk interaktion plattformar för interaktion kan erbjuda desto mer användbara intryck kan användarna få. Enligt Obada-Obieh och Somayaji (2017) bör plattformar för nätdejting erbjuda andra sätt att kommunicera än bara textbaserad chatt, eftersom det är svårare att skapa tillit i den typen av kommunikation. De föreslår att kommunikation ska ske i tre steg, där steg ett är textbaserad chatt, steg två skulle vara röstkommunikation och steg tre videokonversation.

2.4 Information, integritet och inställningar

Fire, Goldschmidt och Evolici (2014) kartlade i sin studie hot som finns för användare på plattformar för sociala medier generellt, presenterade vilka befintliga lösningar som finns och diskuterade dessa och la fram rekommendationer för användare. Författarna rekommenderar att användare ska se över och justera sina säkerhet och integritetsinställningar och se över vilken information de delar med sig av. De rekommenderar även användare att vara extra försiktiga och inte lita på människor de möter online. De föreslår att användare ska tänka efter innan de delar med sig av personlig

och känslig information, vilket enligt författarna gäller även foton och inte dela med sig av sin adress eller telefonnummer. När det gäller profilbild rekommenderar dem att användare ska använda en profilbild på sociala medier, där det inte går att identifiera användaren.

Enligt Cobb och Kohno (2017) är användare olika känsliga när det gäller integritet och att resultatet i studien tyder på att det finns fördelar med att höja medvetenheten om integritet hos användarna. Att höja medvetenheten skulle enligt författarna kunna leda till att användare som är medvetna om hur andra kan kränka deras integritet kan ta bättre beslut för att skydda sin egen integritet. Samt att användare som är medvetna om andras integritet kan vara mer eftertänksamma när de agerar på ett sätt som kan kränka någon annans integritet.

Att göra säkerhets- och integritetsinställningar mer synliga för användare är också ett av fem tips till utvecklare och designers av sociala plattformar som Vitak et al. (2017) tog fram i sin studie. De andra tipsen var anpassade filter, ingripanden för att höja användares välmående, erbjuda alternativ till avregistrering och att plattformar ska agera snabbt på trakasserier. I deras enkätstudie med 659 kvinnliga deltagare fick deltagarna bland annat ange på en skala där 0 var 'aldrig' och 5 var 'mer än jag kan räkna' hur ofta de blivit utsatta för nio olika typer av trakasserier. 77,8% svarade att de någon gång upplevt någon av de nio listade trakasserier. Enligt Vitak et al. (2017) både kan och borde plattformarna för sociala medier vara mer transparenta när det gäller användarnas alternativ för att hantera sina konton och dess innehåll. De använder Facebookanvändare som ett exempel, som enligt författarna ofta underskattar hur många som har åtkomst till användarnas innehåll.

Obada-Obieh och Somayaji (2017) föreslår att länkar till plattformens riktlinjer och förslag på säkerhetsåtgärder ska vara synligt för användarna. De förklarar att om användarna inte vet att dessa länkar existerar så kommer de inte läsa informationen om hur de kan skydda sig själva.

Finkel et al. (2012) tar upp att det är svårt för en användare att utifrån en användarprofil lära sig något om en potentiell partner, bland annat på grund av att personer kan förvränga

både bild och information om sig själva. Enligt författarna verkar användare generellt sett ha svårt att avgöra utifrån en profil vem som är en bra match för just dem, även utanför plattformen. Dessutom kan möjligheten med att bläddra bland många profiler medföra att användarna överdriver egenskaper hos potentiella partners som är lätta att utläsa från deras profiler, men som är irrelevanta i ett förhållande. Författarna konstaterar också att många av plattformarna inte har någon i vem som kan kontakta vem eller hur många användare det går att kontakta. Det går att kontakta hundratals potentiella partners, vilket gör att värdet i att bli kontaktad kan gå förlorat och antalet meddelanden kan bli överväldigande.

Lawson och Leck (2006) utförde bland annat intervjuer med 25 män och 25 kvinnor i sin studie, om tillit och risker på plattformar för nätdejting. En deltagare sa att nätdejting kändes säkrare, eftersom det går att se bilder och läsa information om användare. De flesta deltagare i studien, hur många anges ej, angav att spendera tid på att lära känna en annan användare online hjälpte dem att utveckla tillit. En deltagare berättade att det kändes säkrare att lära känna någon över tid och att på internet går det att prata med en person så länge man önskar innan ett fysiskt möte sker.

2.5 Filter

Ett annat tips från Vitak et al. (2017) är att använda anpassade filter för att förhindra att användare blir förolämpade och får oönskat innehåll skickat till sig. Anpassade filter innebär enligt författarna att användarna själva kan välja vilka ord som ska filtreras bort när andra kommunicerar med dem. Författarna tar även upp Instagram som ett exempel, där möjligheten finns att aktivera ett manuellt filter där användaren själv har fått välja orden som ska filtreras bort. Även om det finns fler lösningar på detta problem så rekommenderar Vitak et al. (2017) att användarna ska få ägandeskap och möjlighet att själva kunna ange vad de uppfattar som kränkande.

Ett exempel på en sorts filtrering är verktyget Perspective API som är framtaget av företaget Jigsaw (Jigsaw, 2019). Perspective API kan uppskatta hur en kommentar kan uppfattas i en konversation på en webbplats och i realtid ge den som skriver feedback om detta eller om det som skrivs bryter mot webbplatsens riktlinjer.

2.6 Återkoppling vid anmälan

Vitak et al. (2017) rekommenderar att plattformarna dels kan vara mer transparenta med sina interna processer kring sin utvärdering av rapporterat innehåll men också att plattformarna kan utveckla passande metoder för att kunna agera på trakasserier och genomföra striktare repressalier som till exempel avstängning för de som trakasserar andra eller uppmuntrar till trakasserier. Förslag på passande metoder ges inte av författarna.

3 Kartläggning av appar

Här presenterar vi den denna kartläggning plattformar för nätdejting både i mobil och webbformat som vi utfört.

Hur kan användare registrera sig?

Badoo	Facebook, e-mail eller telefonnummer.
Bumble	Telefonnummer eller Facebook.
HappyPancake	E-mail eller Facebook.
Tinder	Facebook eller telefonnummer och mail.
Vissla	Facebook eller e-post.

Går det att verifiera sig, på vilka sätt och syns det att användaren är verifierad?

Badoo	Användare kan verifiera sig genom att ta ett foto/'selfie' enligt instruktion, sedan analyseras fotot inom 30 sek. Om en användare verifierat sig med foto syns det med en liten ikon vid profilbilden samt att det står utskrivet längre ner i profilen. En blå bock vid profilbild betyder att användaren har verifierat sin profil med minst två verifieringsmetoder. Vit bock bredvid namn betyder att användaren verifierat sig
-------	--

	med ett foto och med minst ett alternativ till. Går även att ansluta telefonnummer, Facebook, Google, Instagram, Twitter och LinkedIn. Om till exempel Facebook ansluts står det hur många vänner användaren har på sitt Facebook-konto. Det går även att be om åtkomst till dessa anslutna profiler, men det krävs att användaren själv anslutit den typen av konto och att användaren har chattat med personen.
Bumble	Användare kan verifiera sig genom att ta ett foto/'selfie' enligt instruktion, sedan analyserad fotot inom ett par minuter. Vit bock mot blå bakgrund när fotot blivit verifierat. Via Facebook, syns ingen koppling på användarens profil vilket betyder att verifiering sker mot plattformen ej mot andra användare. Går att ansluta Instagram då de senast uppladdade bilderna syns i profilen, användarnamn syns inte. Går också att ansluta Spotify för att lägga till sina favoritartister på profilen.
HappyPancake	Användaren kan verifiera sig med att ta ett foto 'selfie', som verifieras inom 48h. En vit bock mot blå bakgrund syns när fotot är verifierat. Inga sociala konton kan anslutas.
Tinder	Via Facebook, syns ingen koppling. Går att ansluta Instagram då de senast uppladdade bilderna syns i profilen, användarnamn syns inte. Går också att ansluta Spotify för att lägga till sina favoritartister och 'anthem' på profilen.
Vissla	Via Facebook syns ingen koppling på användarens profil vilket betyder att verifiering sker mot plattformen ej mot andra användare.

Vilken information måste och kan användaren dela med sig av?

Badoo	Krav på minst en ansiktsbild samt fylla i kön och födelsedatum övrig information är frivillig.
-------	--

Bumble	Krav på minst en bild, delning av plats. Hämtar information om jobb och utbildning från Facebook, men går att neka. Bumble åtkomst till detta vid registrering av konto.
HappyPancake	Krav på att fylla i kön och födelsedatum. Inget krav på bild. Väljer ett användarnamn. Går att godkänna tillgång till privata foton.
Tinder	Krav på minst ett foto. Registrerar användaren sig med telefonnummer och e-post krävs att användaren anger kön, födelsedatum och förnamn. Registrerar sig användaren med Facebook hämtas dessa uppgifter från Facebook. Ansluter användaren Facebook till Tinder fylls även yrke, företag och skola i, ifall denna information finns att hämta från Facebook och bilder importerar, detta går att ta bort men läggs upp direkt när användaren registrerat sig. Registrerar användaren sig med telefonnummer och e-post kan användaren manuellt fylla i och ladda upp denna information.
Vissla	Kräver ett ansiktsfoto och att användaren anger hemstad, jobbtitel, kön, ålder. Profilbild och presentation granskas manuellt. Bild hämtas från Facebook vid registrering med Facebook-konto.

Kan användare betygsätta varandra och i så fall på vilket sätt?

Badoo	Nej.
Bumble	Nej.
HappyPancake	Nej.
Tinder	Nej.
Vissla	Nej.

Hur kan användare kontakta varandra?

Badoo	Vem som helst kan kontakta en, oavsett inställda preferenser. Användaren får dock valet 'hoppa över' om det är en person du inte visat intresse för genom att 'gilla' användaren.
Bumble	Krävs matchning för att inleda konversation. Vid heterosexuella matchningar kan endast de som är registrerade som kvinnor kan starta en konversation inom 24h, detta måste ske inom 24h från matchning sedan försvinner om ingen konversation inleds. Män kan dock visa intresse genom att förlänga matchningen ytterligare 24h. I samkönade matchningar och matchningar för de som söker kompisar kan båda parter skriva inom 24h.
HappyPancake	Alla kan skriva till alla men det går att begränsa sin chatt så att enbart de användaren själv flirtar med, gillar eller startar en chatt med kan skicka meddelanden till användaren.
Tinder	Användare måste matcha för att kunna börja chatta.
Vissla	Måste matcha för att kunna börja chatta. (Undantag om användaren valt plattform 'Vänner', då går det att skicka en chattförfrågan till vem som helst.).

Hur kan användare blockera och rapportera andra användare?

Badoo	'Blockera eller rapportera', välja något av följande: 'Stulna foton', 'olämpligt innehåll', 'förolämpning', 'spam/skräppost' eller 'scam'. Feedback att ärendet kommer hanteras inom kort.
Bumble	Vid blockering måste användaren välja ett av följande alternativ: Jag vill inte att hen ser mig, Fick mig att känna mig obekvämt, olämpligt innehåll, Stulet foto. Vid valen 'Fick mig att känna mig obekvämt' och 'Olämpligt innehåll' får användaren själv beskriva vad som hänt.

HappyPancake	Anmälan eller blockera. Vid anmälan får användaren skriva i text vad som är fel. Får ingen feedback när anmälan är gjord.
Tinder	Ta bort matchning eller Anmäla användare. Välja på 'Olämpliga meddelanden', 'olämpliga foton', 'känns som skräppost', 'minderårig användare' eller 'annat' där användaren kan skriva vad som inträffat Feedback att anmälan är gjord.
Vissla	Kan blockera användare och rapporterade för 'opassande foto', 'olämpligt uppförande', 'kan vara ett fejkkonto', 'hör hemma på vänskap', 'passar nog bäst på romans'.

3.1 Sammanfattning av kartläggning av plattformar för nätdejting

Registrering och verifiering

På 4 av 5 plattformar gick det att registrera sig på plattformen med ett Facebook-konto alternativt med telefonnummer och eller e-post. På HappyPancake gick det enbart att registrera sig med e-post.

På 3 av 5 plattformar gick det att verifiera med ett foto/selfie. På Bumble och Badoo skulle användaren göra en viss gest enligt instruktion, till exempel hålla en hand på bröstet. Om bilden blev godkänd syntes detta på profilden med en ikon.

På Badoo kunde användare verifiera sig med sociala konton som Twitter, Facebook, LinkedIn och Instagram. Om användaren verifierat sig med ett socialt konto syntes detta genom till exempel att visa hur många vänner användaren har på Facebook. På Bumble, Tinder och Vissla syntes det inte på något sätt om användaren anslutit Facebook.

Information

5 av 5 plattformar krävde att användaren anger kön (man/kvinna) och ålder och 4 av 5 plattformar hade krav på att användaren skulle ladda upp minst ett foto. HappyPancake hade inget krav på foto och på HappyPancake valde användaren ett användarnamn, på övriga plattformar fyller användaren i sitt förnam eller hämtar sitt namn från Facebook-konto. Vissla krävde även att användaren angav jobbtitel.

På 4 av 5 plattformar gick det att registrera sig på plattformen med ett Facebook-konto, på 3 av dessa innebär det att information som namn, kön, ålder, jobbtitel, utbildning och användarens bilder hämtas från Facebook och läggs upp på plattformen för dejting.

Betygsättning

Det gick inte att betygsätta andra användare på någon av plattformarna.

Hur kan användare kontakta varandra

På Tinder, Vissla och Bumble krävdes en matchning för att kunna börja chatta. På Bumble måste en konversation inledas inom 24h, annars försvinner matchningen och i en hetero-matchning (man/kvinna) kan bara den som är registrerad som kvinna inleda en chatt.

På HappyPancake kan alla skriva till alla men det går också att begränsa sin chatt vilket innebär att bara det användaren själv gillat eller flirtat med kan skriva till en. På Badoo kunde också alla skriva till alla men användare får valet 'Svara' eller 'Hoppa över' om någon som inte stämmer in på ens egna preferenser inleder en chatt.

Blockera och rapportera

På alla plattformar kunde användare blockera eller avmatcha med användare, en avmatchning innebär att deras koppling på plattformen försvinner och det är inte längre möjligt att chatta.

På 2 av 5 plattformar fick användaren själv beskriva vad som hänt, övriga plattformar har kategorier som 'olämpliga meddelanden', 'olämpliga foton', 'fick mig att känna mig obekvämt', som användaren får välja bland.

På alla plattformar ges feedback att anmälan är gjord, men det ges ingen information om vad som kommer ske med anmälan eller om återkoppling kommer ske eller inte.

4 Metod

I detta kapitel redogörs för och motiveras de metoder som används vid litteraturgenomgång, datainsamling, urval av deltagare i undersökningarna, vilka val vi gjort och varför, hur vi bearbetat och analyserat data. Vidare redogör vi för hur vi arbetat med etiska överväganden.

4.1 Litteraturstudie

För litteraturstudien har söktjänsten Summon och databasen ACM Digital Library, Semantic scholar samt Cambridge använts. Sökningen gjordes från åren 2012 - 2019.

Vi tillämpade kedjesökning av såväl litteratur och artiklar, där vi genom källförteckning kunde söka upp andra källor för att utvärdera innehåll.

Sökord: 'dating security', 'dating', 'safety women', 'harassment online', 'online dating security', 'harassment online', 'security design', 'security design dating', 'prevent online harassment', 'prevent cyber bullying', 'hate speech online', 'abuse tinder', 'CMI abuse', 'social media harassment', 'stalking dating'.

4.2 Kartläggning av plattformar för nätdejting

En kartläggning av olika plattformar för nätdejting som används i Sverige genomfördes mellan februari - maj 2019 i syfte att generera kunskap om hur plattformarna fungerar och vilka funktioner som var centrala och representerade. Detta gjordes för att skapa en större förståelse inför planeringen av fokusgrupper och intervjuer. Vi har endast studerat gratisversionen av plattformarna.

Vi laddade ner mobilapplikationerna Badoo, HappyPancake, Bumble, Tinder och Vissla för kartläggning gällande bland annat registrering, inloggning, verifiering och datainmatning samt vilka funktioner som fanns på respektive plattform. Vi har även sökt information på plattformens hjälpsidor.

4.3 Intervjuer

För att kunna besvara frågeställningen har intervjuer med lägre grad av standardisering och strukturering genomförts med deltagarna. En intervju med låg standardisering innebär att den som genomför intervjun även utformar frågorna och frågeordning under själva intervjun (Patel & Davidson, 2011). Lägre grad av standardisering och strukturering betyder också att intervjun utgår från förbestämda och till mestadels öppna frågor, men att det finns utrymme för att lägga till spontana frågor under intervjun och att frågorna inte behöver komma i samma ordning under varje enskild intervju. Alla intervjuer utgick från samma frågor.

Intervjuer ger ett mer personligt samtal och öppnar upp för mer utförliga och personliga svar genom möjlighet att ställa följdfrågor och spontana frågor som uppkommer under samtalet (Patel & Davidson, 2011). Vi valde en dialogiska ansats till intervjuerna som är öppna i sin karaktär och som går ut på att forskaren tillsammans med deltagaren bidrar till den kunskap som genereras, (Hallin & Helin 2009). Vi lade stor vikt vid att, i intervjuögonblicket vara uppmärksamma på att lyssna till vad deltagarna sa, hur de sa det och var det förde oss i samtalet och ställde frågor kring processen under tiden som exempelvis: *Har jag glömt något?* (Hallin & Helin 2009). Vi använde frågorna mer som ett gemensamt utforskande och guide. Med hjälp av kunskap som genererades i intervjuerna kunde vi i det ta avstamp inför planeringen av den första fokusgruppen och skapade därmed en djupare kunskap om problemområdet som ligger till grund för studien.

Vi genomförde intervjuerna med personer som registrerar sig som kvinna på plattformar för nätdejting och som någon gång nätdejtat och var mellan 18–36 år. Intervjuerna genomfördes via telefon, detta gjordes för att deltagarna var geografiskt utspridda. Samtalen spelades in med godkännande av deltagarna. Till samtalen användes mobiltelefoner och olika typer av metoder för inspelning. Vi började med att använda en applikation (TapeACall) utvecklad för att spela in samtal, denna användes på samma mobiltelefon som samtalet gjordes. Då detta inte fungerade som önskvärt och ljudet blev lågt, var vi tvungna att lyssna på intervjuerna med högsta volym för att höra vad deltagarna sa. Den andra metoden var att föra samtalet i mobiltelefonen med högtalarfunktionen aktiverad och spela in samtalet via en annan enhet genom att använda en applikation utformad för röstinspelning. Vi spelade in intervjuerna för att i efterhand ha tillgång till materialet för analys och för att vi vid intervjutillfället skulle kunna fokusera på samtalet och inte på att anteckna. Ljudfilerna laddades upp i vår gemensamma mapp på Google Drive och raderades från de enheter de hade spelats in på.

Intervjuerna leddes av fem frågeställningar:

- Vilka plattformar har du använt?
- Vad är din upplevelse av nätdejting?
- Ge några exempel på funktioner som gör nätdejting tryggt för dig?

- Har det hänt dig något som fått dig att känna dig otrygg/utsatt/obekvämt/dåligt behandlad när du nätdejtat?
- Har du hört om någon som blivit utsatt för något otryggt/obekvämt i samband med nätdejting?

Frågorna var utformade utifrån syftet med studien och således även forskningsfrågan. Totalt genomfördes intervjuer med sex personer. Intervjuerna analyserades genom att sammanställa dokument för respektive intervju med det som sades i sin helhet och sedan använda ljudupptagningarna till att ta ut detaljer som var av värde för studien.

4.4 Fokusgrupper

Två fokusgrupper genomfördes där deltagarna som deltog delade erfarenheter och utbytte idéer med varandra. Vi hade sex respektive åtta deltagare under de två tillfällena vi genomförde fokusgrupperna. Deltagarna medverkade genom att skapa kunskaper som växte fram genom diskussion och i interaktion med de andra. Vi valde fokusgrupp som metod för att stimulera ett samspel mellan deltagarna och för att få fram så många olika synsätt och åsikter som möjligt om det aktuella ämnet (Dahlin-Ivanoff & Holmgren, 2017). En kärnkomponent i fokusgrupper är att den skapar medvetenhet, som ur ett kunskapsteoretiskt perspektiv ger fokusgrupper dess särskilda karaktär som en heuristisk process. En heuristisk process innebär att deltagarna i fokusgruppen kan bli medvetna om att deras problem inte bara är individuellt utan också allmänna och att de delas av andra. Fokusgrupper innebär ett lärande för både deltagare och forskare (Dahlin-Ivanoff & Holmgren, 2017). Vi faciliterade fokusgrupperna genom att svara på frågor, ställa frågor för att hjälpa deltagare utveckla sina resonemang och fördelade ordet så att alla fick komma till tals.

Patel och Davidson (2011) skriver att samtal med deltagare färgas med stor sannolikhet av många olika faktorer och att det troligtvis på grund av detta är svårt att mötas på lika villkor.

För att uppnå optimala förutsättningar för en lyckad session bör varje fokusgrupp pågå i högst två timmar inklusive en fikapaus, fyra till sex frågor hinns oftast med under den tiden och den ideala gruppstorleken är fyra till åtta personer (Dahlin-Ivanoff & Holmgren, 2017).

Dahlin-Ivanoff & Holmgren (2017) anser att det är omöjligt att hinna anteckna allt som sägs under sessionen så någon form av inspelning måste göras. Ett beslut att använda video måste vara väl genomtänkt eftersom det kan vara känsligt för deltagarna att bli filmade. Vi tog beslutet att använda video som dokumentation, men att inte ha deltagarna i fokus.

4.4.1 Fokusgrupp 1

Under den första fokusgruppen deltog sex personer som någon gång använt plattformar för nätdejting. Vi startade med två uppvärmningsövningar med syfte att deltagarna skulle få igång tankar och lära känna varandra. Efter det genomfördes metoden Scenarion (Martin & Hanington, 2012) som bildats under intervjuerna som vi tidigare genomfört. Scenarierna lästes upp i fokusgruppen, och genom diskussioner och samtal genererade deltagarna utifrån sina egna behov olika designförslag för att förebygga trakasserier och öka tryggheten på plattformar för nätdejting.

Vi dokumenterade fokusgruppen med videoinspelning, men kamera var vänd bort från deltagarna mot en whiteboardtavla som fanns i rummet. På whiteboardtavlan skrev vi upp de olika scenarion vi använde oss av och deltagarnas förslag på dessa. Genom detta dokumenterade vi deltagarnas diskussioner via ljud och de konkreta förslagen på bild.

Under sessionen genomförde vi även observationer, för att låta deltagarna samtala fritt utan vår inblandning. Efter det att sessionen avslutats analyserade vi det inspelade materialet och transkriberade de delar som innehöll material som var av vikt för studiens syfte.

4.4.2 Fokusgrupp 2

Under den andra fokusgruppen deltog åtta personer som alla har nätdejtat. Vi startade med en uppvärmningsövning med syfte att deltagarna skulle få igång tankar och lära känna varandra.

Vi tog fram fyra kategorier som användare av plattformar för nätdejting kommer i kontakt med. Detta gjordes utifrån resultatet som framkom under fokusgrupp 1 samt utifrån vad tidigare forskning visat, dessa var följande:

- Identifiering/verifiering
- Dölja/visa information
- Betyg/rating av användare
- Anmäla användare (process, feedback)

Till varje kategori skrev vi två till tre alternativ som deltagarna i varje grupp diskuterade, med fokus på för- och nackdelar erbjöds att tänka fritt angående ytterligare alternativ. Eftersom det ideala antalet deltagare i en fokusgrupp är 4–8 personer som vi skrivit om tidigare tog vi beslutet att dela upp dessa åtta deltagare i två grupper. Detta för att vi märkte att en del personer var mer dominanta än andra i samtalet och för att de icke dominanta skulle få lika stort utrymme valde vi att göra på detta sätt och sedan rotera deltagare så att grupperna förändrades. Varje grupp fick ett papper med kategori och två till tre lappar där respektive alternativ stod, de fick även tomma lappar att skriva ner sina tankar och idéer på. De fick tio minuter att diskutera en kategori sedan några minuter efter för att reflektera och anteckna om de kände att något saknades, sedan bytte vi kategori.

Vi dokumenterade fokusgruppen med videoinspelning, men även här var kamera var vänd bort från deltagarna mot en whiteboardtavla som fanns i rummet. På whiteboardtavlan skrev vi upp de olika scenarion vi använde oss av och deltagarnas tankar och idéer om dessa. Genom detta dokumenterade vi deltagarnas diskussioner via ljud och deltagarnas åsikter formulerades i konkreta för och nackdelar på bild.

Under tiden som deltagarna diskuterade så genomfördes observationer av grupperna och anteckningar fördes. När alla fem kategorier hade diskuterats samlades deltagarna för att tillsammans reflektera och prata om resultaten som dokumenterades med video och antecknades på whiteboard.

4.5 Datainsamling

För att skapa den empiri som behövdes för studien tillämpades ett bekvämlighetsurval där deltagare söktes via sociala medier som Facebook och Instagram, i sociala sammanhang och i våra privata nätverk.

Fyra övergripande etikregler har formulerats av Vetenskapsrådet (Vetenskapsrådet 2017), vilka vi har förhållit oss till och dessa är:

1. Informationskravet – Att alla inblandade i forskningen måste få reda på forskningens syfte.
2. Samtyckeskravet – Deltagare ska ha rätt att själv bestämma om de vill delta.
3. Konfidentialitetskravet – Uppgifter om deltagare i undersökningen skall ges största möjliga konfidentialitet.
4. Nyttjandekravet – Uppgifter om enskilda personer får endast användas för forskningsändamål.

Kraven har vi hanterat genom att inte be om personuppgifter på de som deltagit i vår studie. Det enda relevanta är att de som deltar registrerar sig som kvinna på de plattformar för nätdejting som vi studerat. Innan studien genomfördes klargjorde vi vårt syfte med studien och att det var frivilligt att delta. Vi meddelade även att uppgifterna som vi samlade in endast skulle ligga till grund för vårt resultat i studien samt att citat kunde förekomma men då utan namn.

Vi har i intervjuer och fokusgrupper även utgått ifrån en publicering som Vetenskapsrådet gjorde under skriften 'God forskningssed' (Vetenskapsrådet, 2017). Den går ut på att forskare bör veta vad lagen säger, hur hen ska uppföra sig och hur hen arbetar med etik. Rekommendationerna publicerades som en lista (se figur 1) som vi har utgått ifrån i planering och utförande av intervjuer och fokusgrupper. Utifrån rekommendationerna togs ett underlag fram innehållande informationen vi skulle delge deltagarna innan intervjuer och fokusgrupper. Vi beskrev vårt syfte med studien i allmänhet och intervjun/fokusgruppen i synnerhet. Deltagarnas bidrag belystes och vad de hade för rättigheter, bland annat att det var frivilligt att delta och att de hade rätt att avbryta när de ville. Vi gick igenom hur informationen som genereras kommer att hanteras samt att konfidentialitet råder gällande personuppgifter. Dokumentationen av fokusgrupper skedde genom att filma mot whiteboarden där anteckningar skrevs ner, detta valde vi för att deltagarna inte skulle känna sig hämmade av att bli filmade vilket skulle kunna påverka resultatet. Inspelningarna laddades upp i vår gemensamma mapp på Google Drive och raderades från de enheter de spelades in på. Vi transkriberade intervjuerna samt delar av det inspelade materialet från fokusgrupperna. Transkribering ska göras utifrån vad som bedöms vara lämpligt i situationen forskaren befinner sig i, även om rekommendationen är att en fullständig transkribering utförs (Tjora, 2012).

1. Du ska tala sanning om din forskning.
2. Du ska medvetet granska och redovisa utgångspunkterna för din studie.
3. Du ska öppet redovisa metoder och resultat.
4. Du ska öppet redovisa kommersiella intressen och andra bindningar.
5. Du ska inte stjäla forskningsresultat från andra.
6. Du ska hålla god ordning i din forskning, bland annat genom dokumentation och arkivering.

7. Du ska sträva efter att bedriva din forskning utan att skada människor, djur eller miljö.
8. Du ska vara rättvis i din bedömning av andras forskning.

Figur 1. Vetenskapsrådets generella etiska rekommendationer. (Vetenskapsrådet, 2017, 8)

4.6 Urval

Totalt deltog 16 deltagare i vår studie. Vi intervjuade sex deltagare, dessa deltagare deltog enbart i intervjun. Fokusgrupp 1 bestod av sex deltagare och fokusgrupp 2 bestod av åtta deltagare varav fyra även deltagit i fokusgrupp 1.

För att hitta deltagare till intervjuer, fokusgrupp 1 och fokusgrupp 2 tillämpades ett bekvämlighetsurval där formulär skapat på Google drive delades via Facebook för att hitta personer som var intresserade av att delta i studien. I formuläret fyllde användare i namn, ålder, kontaktinformation, angav om de nätdejtade i dagsläget eller hade gjort det de senaste tre månaderna och vilka plattformar för nätdejting de använt. För att delta i fokusgrupperna samt intervjuerna var det ett krav att använda plattformar för nätdejting i dagsläget eller ha gjort det de senaste tre månaderna.

På Facebook delades formuläret sedan vidare ca 50 gånger av andra medlemmar och i olika Facebookgrupper. Några grupper hade dejting som specifikt syfte, till exempel 'Dejting Skåne!' medans andra grupper var lokala communityn och separatistiska för kvinnor och icke-binära, till exempel 'Malmögäris och -ickebinäris'.

5 Resultat

I detta kapitel redovisarar vi de resultat som framkommit under intervjuer och workshops med fokusgrupper.

5.1 Intervjuer

Deltagare 1 (D1)

D1 har nätdejtat tidigare, men gjorde det inte vid intervjutillfället. Hon berättade i intervjun att hon har använt HappyPancake (ej appen), Match.com och Mazily. D1 beskrev att hon har varit ganska anonym när hon nätdejtat och varit försiktig med vilken

information hon visade. Men hon sa också att “*det finns fler creeps på nätet*”, och att det är mer påtagligt på nätet även om de också finns när hon går ut. Hon har fått obehagliga ‘creepy’ meddelanden och har då rapporterat och blockat dessa användare. Hon upplevde det som att de som sköter plattformarna då har tagit sitt ansvar, hon har fått feedback och användarna har blivit bortplockade från plattformen. Hon sa att det verkar som att de försöker skydda en.

Hon upplevde att det finns en viss press och förväntningar att hon som tjej ska vara glad och tacksam över att någon kontaktar en och visar intresse. D1 sa att en del blivit sura när hon avvisat dom.

Deltagare 2 (D2)

D2 nätdejtar inte i dagsläget, men har använt Tinder och HappyPancake.

D2 tyckte att Tinder var väldigt enkelt att använda, det är bra att kunna välja vilka andra användare som ska synas, till exempel genom att filtrera på ålder. Hon beskrev det som ‘jobbigt’ att Tinder filtrerar på avstånd vilket gör att man kan vara ganska nära andra användare och stöta ihop med någon användare ute på krogen.

På HappyPancake kan vem som helst skriva till en, det krävs inte att båda visat intresse genom matchning. D2 sa att på HappyPancake var det en del ‘snuskigubbar’ som skrev till henne och hon fick blockera många personer. Det var bland annat en person som sett D2 på bussen, vilket den skrev till henne flera gånger på HappyPancake att den gjort, vilket hon tyckte kändes obehagligt. D2 minns inte om hon anmälde någon användare, men hon tror inte att hon gjorde det.

D2 sa att det är lätt att leta upp någon utanför Tinder, eftersom hon får personens namn och att användare ofta använder samma bild som på Facebook. D2 har själv gjort detta inför att hon ska träffa någon. D2 har också varit med om att hon avmatchat någon på Tinder, som sedan letade upp hennes nummer och hörde av sig. En annan person som D2 mött upp med via Tinder letade upp henne på Facebook när hon efter deras träff tog bort deras matchning. Hon har också flera gånger varit med om att folk blir otrevliga och skriver otrevliga saker när hon inte svarat när de skriver till henne.

D2 berättade att hon är försiktig med vilken information hon skriver i sin presentation. *“Jag ger inte ut någon privat info alls.”*

Deltagare 3 (D3)

D3 använde Tinder vid intervjutillfället, men hade stängt av sin synlighet. Detta innebär att hennes profil inte syns för nya personer, men de som hon redan matchat med kan se henne och skriva. Hon har även testat Mazily för längesedan.

Tinder använder D3 framförallt för bekräftelse och ibland tycker hon det känns ytligt eftersom hon bara ser en bild. *“Man har inget att gå på, förutom deras utseende. Det blir en extrem utseendefixering liksom och det är det första man går på.”* Mazily kändes inte lika ytligt, för där var det mer fokus på både text och bild.

D3 tyckte det varit obehagligt när folk hon matchat med på Tinder blivit sura över att hon inte svarar. Ibland har personer skickat meddelanden flera gånger i flera veckor och försökt få hennes uppmärksamhet. Till slut har de blivit sura och otrevliga. Hon berättade att hon då brukar ta bort dessa personer, men anmäler oftast inte. När hon avmatchar med någon kan hon ange om det fanns någon speciell anledning till avmatchningen, då brukar hon ange att det fanns det. D3 berättade att en av hennes kompisar slutade svara en man på Tinder, som då letade upp hennes kompis på Instagram och började skriva till henne där.

D3 tror att det skulle bli väldigt jobbigt om alla kunde skriva till alla på Tinder, istället för som det är nu - att en matchning måste ske innan en chatt kan inledas. Hon sa också att hon inte upplever kopplingen till Facebook som någon speciell säkerhet, utan kanske snarare tvärtom. Eftersom hennes namn och bild syns på Tinder, som hon även använder på Facebook, kände hon sig snarare exponerad än trygg.

Deltagare 4 (D4)

D4 nätdejtede vid intervjutillfället, hon använde mest Tinder men även Happn. På Happn hade inte D4 lagt upp så mycket info, bara någon bild och sin ålder. D4 tyckte att Tinder var väldigt ytligt, men hon brukade läsa andra användares presentation i de flesta fall innan hon swipade höger eller vänster. Hon sa också att hon fick en bättre magkänsla om någon skrivit något på sin presentation och att det kändes tryggare. D4 upplever att det är enkelt att kolla upp personer eftersom hon ser deras namn och en del även skriver ut var

de jobbar. D4 berättade också att hon varit på dejt med en person som inte var på det sättet hon förväntat sig. Personen var inte otrevlig eller hotfull, men det var jobbigt att han fortsatte att höra av sig efter dejen även fast D4 meddelat att hon inte var intresserad av fortsatt kontakt.

D4 nämnde flera gånger att varken hon eller andra nog riktigt tänkt på hur mycket eller lite information de delar med sig av, att de delar med sig av mer än de tror. Hon säger att det kanske är något man tänker på mest efteråt, om någon skulle ha oturen att träffa någon riktigt knepig person.

D4 berättade att hon fått blockera användare som inte kan ta ett nej, eftersom de inte slutat att skriva till henne. Hon berättade att det går att rapportera anledningen till avmatchningen på Tinder och detta får inte personen reda på. Men hon sa att det inte ges någon återkoppling efteråt så hon vet inte vad som händer. Detta leder till osäkerhet och att hon ställer sig frågande till hur det fungerar.

Deltagare 5 (D5)

D5 nätdejtede vid intervjutillfället och använde framförallt Tinder men har även testat plattformen Vissla. Hon tyckte att Tinder gör hennes cynisk och dömande, då hon utifrån endast en bild, *“Man får upp en bild och då ska du bestämma där och då ifall det är något att ha eller inte.”* På grund av detta tar hon emellanåt pauser från Tinder.

D5 berättade att hon lätt kan blocka andra användare och att det erbjudas olika alternativ till skälet för blockeringen. Hon visste dock inte om personen får reda på att hon blockerat och angett en anledning och att detta skulle kanske skulle kunna ha betydelse om hon skulle fortsätta använda funktionen.

Hon sa också att det är lätt att kolla upp folk, eftersom användares namn är synligt och en del skriver ut var de jobbar. Då blir det lätt att hitta någon på Facebook säger hon. D5 själv hade inte lagt ut någon information om var hon jobbar. Hon sa också att Tinder automatiskt hämtar bilder från Facebook, så om en användare behåller dessa så kan någon som vet hur en bildsökning på Google går till lätt hitta en annan användare. Det är bra att användaren själv kan välja hur den vill göra enligt D5 och hon tycker att det är bra att folk känner sig trygga med att lämna ut information och säger att det kan skapa en trygghet att kunna se information om folk. Själv säger hon att hon är lite restriktiv med

att lämna ut information då hon inte känner sig trygg att lämna ut allt på en gång. *“Det kan man ta sen”*, säger hon.

Deltagare 6 (D6)

D6 nät dejtade inte vid intervjutillfället, men har tidigare använt Tinder, HappyPancake och Badoo. Hon berättade i intervjun att hon inte gillade Tinder, eftersom bara användare hon själv visat intresse för genom att ‘swipea höger’ kunde skriva till henne. Hon tyckte inte om att hon, baserat på någons utseende, ska välja att godkänna eller inte godkänna om någon ska få skriva till henne.

Istället använde D6 Badoo och HappyPancake. Funktioner hon uppskattade på plattformar för nätdejting är olika typer av verifiering. I intervjun pratade hon om att det känns tryggare att prata med personer som verifierat sig på något sätt och på Badoo pratade hon bara med verifierade användare. Hon gillade även funktionen att kunna be användaren skicka en selfie och göra en gest enligt instruktion, till exempel göra ‘en tumme upp’. *“Det kunde inte vara någon annan för han får reda på plats vad det är han ska göra.”*

Om D6 har pratat med någon och upplevt minsta otrevliga ton eller att något känns konstigt har hon slutat att svara och blockat personen. Hon tyckte inte att det var något konstigt med att stänga av möjligheten för någon att skriva till henne, om den beter sig dumt eller får henne att känna sig obekvämt.

På Badoo pratade D6 bara med medlemmar som har gjort någon typ av verifiering. En annan funktion som hon uppskattade på Badoo var möjligheten att be en annan användare om en uppdaterad bild, i en privat konversation. Själv har D6 delat med sig av de ‘vanliga’ sakerna så som namn, ålder och stad. Hon har inte någon upplevelse av att någon användare använt den informationen på ‘fel sätt’.

5.1.1 Efter intervjuerna

Utifrån intervjuerna fick vi djupare kunskap i problemområdet vi undersöker. Utifrån vad som framkom i intervjuerna diskuterade vi vilka problem deltagarna pratat om och vi skapade följande scenarion:

- Användaren vill inte logga in med Facebook, telefonnummer eller e-post.
- Användaren vill kunna dela sin personliga info med några få utvalda personer.

- Användaren får otrevliga meddelanden ibland.
- Användaren känner sig osäker på att om den personen hon pratar med verkligen är vem den utger sig för att vara.
- Användaren vill anmäla en användare, men känner sig osäker på om användaren får reda på att hen anmält och vad som kommer hända sen.

5.2 Fokusgrupp 1

Deltagare: D7, D8, D9, D10, D11, D12

I fokusgrupp 1 deltog sex nya deltagare. Scenarierna ovan som vi skapat utifrån tidigare intervjuer presenterades för deltagarna och vi skrev upp dessa på en whiteboardtavla där deltagarna fick diskutera fram olika lösningar för att skapa trygghet.

Scenario 1

‘Användaren vill inte logga in med Facebook, telefonnummer eller e-post’

Ett förslag på lösningar från fokusgruppen var:

- Logga in med BankID.

En sak som uppkom var problematiken kring att logga in med tredjepartsinloggning, att det kan skapa en otrygghet och en osäkerhet kring om andra personer kan söka upp en på andra sätt. Deltagarna diskuterade att det finns fler könsidentiteter än man och kvinna och att använda BankID kan bli problem för de personer som identifierar sig med ett annat kön än sitt juridiska kön. Detta skulle bli ett problem om till exempel plattformen hämtade information om kön via BankID och att detta inte gick att ändra själv på plattformen.

Scenario 2

‘Användaren vill inte dela sin personliga info med alla som kan se hennes profil’

Förslag på lösningar från fokusgrupp:

- Val att kunna dölja information på profilen, som användaren sedan kan öppna upp för de den pratar med.
- Först när båda parter visat intresse, till exempel vid en matchning så syns all info på profilen. Exempelvis Instagram-bilder.

Samtliga deltagare upplevde att det skapade en känsla av minskad kontroll att inte själv kunna kontrollera vilka som kan se den information som finns under min profil. De

diskuterade att någon form av matchningssystem skulle kunna vara aktuellt även för bilder och information.

Scenario 3

‘Användaren får ibland otrevliga meddelanden’

Förslag på lösningar från fokusgrupp:

- ‘Pricksystem’, att användare kan flagga för att något en person skrev inte kändes helt ok. Syns inte för den som skrivit men skickas som en notifikation till ansvariga för appen. Får en användare många såna flaggningar så syns det på ens profil, vilket kan bli en indikation till andra att personen inte är så trevlig att prata med.
- Vissa ord går inte att skriva, utan blockeras av systemet. Kanske en notis om att det användaren skrivit inte kommer att skickas på grund av innehållet.

Ett för deltagarna stort problem var att de får otrevliga meddelanden av andra användare på plattformen när de exempelvis inte svarar snabbt nog eller avmatchar med någon för att de inte är intresserade. Detta menar deltagarna leder till en olustig känsla som bidrar till upplevd otrygghet.

Scenario 4

‘Användaren känner sig osäker på om alla är den de utger sig för att vara’

Förslag på lösningar från fokusgrupp:

- Samma funktion som finns på Badoo, ber om en verifiering genom att efterfråga en selfie. På så sätt går det att se om bilderna stämmer överens.
- Registrera sig med BankID.
- Fota av pass samt skicka selfie, en funktion som enligt en deltagare finns på plattformen DogBuddy.

Under det här scenariot belyste deltagarna att en bidragande orsak till att känns sig otrygg på plattformar för nätdejting var svårigheten att lita på andra användare. Hur svårt deltagarna upplevde att det var att vara säker på om personen de pratar med är vem hen utger sig för att vara. Det som diskuterades var huruvida en del andra plattformar för andra ändamål löst problemet samt att alla var överens om att verifiering på något sätt var en självklarhet.

Scenario 5

‘Användaren vill anmäla en användare, men känner sig osäker på om användaren får reda på att hen anmält och vad som kommer hända sen’

Förslag på lösningar från fokusgrupp:

- Tydlig info vad som sker när en anmäler någon.
- Användare ska få återkoppling om vad som skett med dennes anmälan.

Ovissheten med att inte veta vad den andra parten får reda på eller inte får reda på skapade enligt deltagarna en otrygghet. Det kom på tal att plattformarna bör arbeta med tydligare information som är enkel att ta till sig och ha ett mer öppet arbetssätt.

5.3 Fokusgrupp 2

Deltagare D9, D10, D11, D12, D13, D14, D15, D16

Utifrån resultatet i fokusgrupp 1 diskuterade vi de lösningar deltagarna föreslagit och skapades fyra kategorier med olika alternativ: *Identifiering/verifiering*, *Dölja/visa information*, *Betyg/rating av användare* och *Anmäla användare (process, feedback)*. Dessa diskuterades i fokusgrupp 2 och lyfte fram för-och nackdelar med de olika alternativen samt tog fram nya alternativ till lösningar.

Identifiering och verifiering

För att använda plattformen krävs att användaren identifierar och verifierar sig.

‘Användaren loggar in med BankID’

“Minskad risk för spontantroll” (D10). Förklaring: Om det krävs att användaren bifogar körkort eller ID är det svårare att bara skapa ett konto i syfte att vara ett nättroll. Finns det inga verifieringskrav så tror samtliga deltagare att detta kan öka risken avsevärt gällande trakasserier i forum som plattformar för nätdejting. Deltagarna var överens om att det kan vara exkluderande på grund av att alla inte kan skaffa BankID. 5 av 8 deltagare tycker att det känns för seriöst, och under samtal med varandra ställer någon frågan; Kan plattformar för dejting hantera den informationen och funktionen? Deltagarna litar inte på denna typ av plattform att hantera sådan information. Denna fråga kan öppna för vidare forskning i ämnet.

‘Användaren tar ett foto av sin legitimation (körkort, pass, ID) och skickar även in ett foto (selfie) på sig själv’

Även här nämns *“Det minskar risken för spontanroll”* (D10), *“Det rensar bort en del oseriösa användare”* (D13).

Deltagarna missförstod detta alternativ och diskuterade utifrån att fotografiet skulle laddas upp på plattformen så att andra användare skulle se det. Vår avsikt var att alternativet skulle vara att användaren laddade upp ett foto av legitimation samt en selfie för administratörer att verifiera.

Alla var överens om att ladda upp en bild på sin legitimation kändes otryggt och att *“det känns jätteläskigt att lämna ut information på det viset, om man jämför med mobilt BankID”* (D9). När deltagarna förstod hur det var tänkt att fungera så påpekade de att det ändå kändes mer otryggt i detta forum, plattformar för nätdejting än exempelvis en bankapp, och att det fanns en osäkerhet om hur företag som erbjuder dejtingtjänster hanterar uppgifterna. Det kom även på tal att det är exkluderande, *“det kanske finns människor som vill vara med men som inte har en legitimation, det är exkluderande”* (D14). I och med detta kan det slå hårt mot personer som redan befinner sig i en utsatt situation. Att det står ett annat kön än det användaren identifierar sig med, eller att användaren förändrats mycket från när bilden togs kunde enligt deltagarna vara en nackdel. *“Det finns också en risk att ens identitet blir kapad”* (D9).

‘Användaren tar ett foto av sin legitimation (körkort, pass, ID) och skickar även in ett foto (selfie) på sig själv’

Även här nämns *“Det minskar risken för spontanroll”* (In2), *“Det rensar bort en del oseriösa användare”* (In5).

Informanterna missförstod detta alternativ och diskuterade utifrån att fotografiet skulle laddas upp på plattformen så att andra användare skulle se det. Vår avsikt var att alternativet skulle vara att användaren laddade upp ett foto av legitimation samt en selfie för administratörer att verifiera.

Alla var överens om att ladda upp en bild på sin legitimation kändes otryggt och att *“det känns jätteläskigt att lämna ut information på det viset, om man jämför med mobilt BankID”* (In1). När informanterna förstod hur det var tänkt att fungera så påpekade de att det ändå kändes mer otryggt i detta forum, plattformar för nätdejting än exempelvis en bankapp, och att det fanns en osäkerhet om hur företag som erbjuder dejtingtjänster

hanterar uppgifterna. Det kom även på tal att det är exkluderande, *“det kanske finns människor som vill vara med men som inte har en legitimation, det är exkluderande”* (In6). I och med detta kan det slå hårt mot personer som redan befinner sig i en utsatt situation. Att det står ett annat kön än det användaren identifierar sig med, eller att användaren förändrats mycket från när bilden togs kunde enligt informanterna vara en nackdel. *“Det finns också en risk att ens identitet blir kapad”* (In1).

Dölja och visa information

Möjlighet att kunna dölja information/inte visa all information för alla användare.

‘Användaren kan bjuda in andra användare till att se all information på deras profil’

Majoriteten av deltagarna tyckte att det skapade en form av kontroll att kunna bjuda in personer själv och att *“du kan visa ditt eget intresse”* (D16). Det kan också hjälpa människor att filtrera, och att välja vad hen vill dela med sig av etc. Diskussionen landade i en fokusering kring bilder och det påtalades att det kan vara *“jättläskigt om mitt album är blurrat”* (D10). Och att det *“finns risk för att bli dissad, personen vill inte se mina bilder”* (D11). Det kan skapa en dålig stämning och upplevas olustigt. Kanske kan det till och med skapa konflikter.

‘Du kan skicka en förfrågan till användaren vars information du vill se. Denne får sen godkänna eller neka tillträde’

En positiv reaktion från en deltagare var att *“det kan visa på intresse, att någon är intresserad av dig”* (D15), och att det är användaren som har kontrollen, vilket deltagaren tyckte var en fördel. Det fanns dock en nackdel som deltagarna påtalade och det var att *“det är läskigt för att man kan bli dissad”* (D13). Deltagarna pratade även om nackdelar med att ha kontrollen, att det kan vara jobbigt att få förfrågningar själv för att du då själv måste vara den som avvisar.

‘Först när båda parter visar intresse, vid en matchning eller när en konversation inlets, syns all information på ens profil’

Integritet är en sak som höjer trygghetskänslan avsevärt, uttryckte 6 av 8 deltagare. Deltagarna diskuterade att det kanske inte är ett problem om det är en app där användaren inte fyller i så mycket information men om profilinformationen är omfattande så kanske användaren inte vill visa allt direkt. Deltagarna ansåg att *“det är en brist på kontroll som*

gör en otrygg i detta” (D12), vilket det flesta andra deltagare höll med om, men en deltagare sa att *“det blir så ytligt utan information”* (D9). Det kan alltså finnas en risk att användarna inte ens börjar prata med någon för att informationen inte är tillgänglig men också att de riskerar att slösa sin tid på någon som användaren ändå inte skulle vara intresserad av om det hade funnits tillgång till mer information om personen ifråga.

Betyg/rating

Möjlighet att kunna betygsätta varandra på plattformen, ges efter att två användare har inlett en konversation.

‘Betyget syns på användarens profil, exempelvis en skala från 1–5 där 5 är mest positivt’

Deltagarna tyckte att den enda egentliga fördelen med betygsättning var att användaren kan välja bort en person som fått dåligt betyg på grund av exempelvis rasistiska uttalanden eller liknande.

Nackdelarna var dock desto fler. Deltagarna var generellt negativa till denna funktion och pratade om att *“det är inte en så skön grej”* (D12). Det kan skapa en viss stress och press för att inte riskera att få dåligt betyg och att det är svårt att vara sig själv. Det blir lätt *“objektivering, om vi inte klickar får du ett dåligt betyg”* (D10). *Det är svårt att veta vad som är ett riktigt ordentligt betyg och vad som är, typ du svarade inte mig på 24 timmar, jag sätter ett dåligt betyg på dig* (D9). *“eller tråkig frisyr”* (D12). Problematiken här var att det skapar stress och otrygghet att inte kunna vara sig själv för att man funderar över att personen du pratar med ska ge dig dåligt betyg. Detta kan i sin tur leda till att användaren kanske går med på saker hen egentligen inte vill för att vara till lags, eller för att hen känner att hen måste anpassa sig.

‘Betyget syns enbart för den som fått betyget, inte för andra’

Majoriteten av deltagarna upplevde det som intressant för en själv att veta vad andra tycker och att *“det kan vara en möjlighet till förbättring, en väckarklocka”* (D10). Ingen trodde dock att detta förslag skulle leda till att någon förbättring hos individen som betygsatts. Däremot påtalar de att *“det kan leda till STORT självhat”* (D11). Det kan även missbrukas, på så sätt att vissa användare gör saker för att ställa till det för andra, som tidigare nämnts att någon exempelvis ger en annan användare dåligt betyg bara för att denne blivit avvisad eller liknande. Detta kan även skapa press att anpassa sig och inte

kunna vara sig själv. Det kan leda till att den som fått ett dåligt betyg ska *“hämnas genom att ge tillbaka med samma mynt”*, (D14). *“Det är det som är så sjukt också att vi sitter här och hittar en möjlighet att det finns en liten liten liten chans till förbättring, men det gör det inte för att ingen kommer förändras”* (D14). Deltagarna uttryckte en bristande tilltro till att personer som betar sig dåligt kommer förändras bara för att någon ger ett dåligt betyg.

‘Betyget syns på användarens profil och baseras på antal anmälningar den fått. Anmälningarna är gjorda av andra användare som anmält saker som användaren skrivit. Betyget är till exempel en skala från 1–5 där 5 är mest negativt’

En fördel som deltagarna pratade om angående detta alternativ var att de kan bli varnade för en person men deltagarna har svårt att se hur det skulle kunna gå till. Det kan bli samma problematik som tidigare alternativ, att det leder till en press på användaren inte få dåligt betyg. Vem granskar det här? Det kan missbrukas. Frågorna var många vilket tyder på att det finns för lite information för att kunna ta ställning. *“Risken är att man går miste om en bra person då istället för att någon har varit sur och klickat i dåligt betyg”* (D10). En idé skulle kunna vara om man tänker på följande sätt, *“Går det att få dåligt rykte om en person anmäler en annan 100 gånger? Nej. Går det att få dåligt rykte om 100 personer anmäler en annan en gång var? Ja.”*(D12).

Det fanns en enighet i fokusgruppen om att det kommer att krävas en moderator som granskar anmälningarna. En deltagare berättade om ‘plumpning’, som är en funktion hon sett på plattformen Darkside. Hon förklarade att det inte syns på användarens profil att den är plumpad, men om man inleder en konversation med en plumpad användare så får man en notis om att personen är plumpad, vilket betyder att den har dåligt rykte på grund av tidigare beteende. Alla deltagare var eniga om att plumpning kan vara bra att använda, men att det finns en säkerhetsrisk och det uppkom frågor rörande bestämmelserna över själva plumpningen.

Anmäla användare

En användare anmäler en annan användare. Hur går det till och hur ser återkopplingen ut?

‘Användaren skickar en anmälan av en annan användare och får sedan tillbaka ett meddelande när anmälan har granskats av plattformen’

I förhållande till det andra alternativet som går ut på att följa processen så gav detta “*färre notiser*” (D9) vilket var en positiv sak. “*Positivt att du får en bekräftelse på vad som hänt med din anmälan*” (D15). En nackdel som påtalades var att om svar eller feedback från plattformen dröjer kan användaren glömma bort varför den anmält.

‘Användaren skickar iväg sin anmälan och kan sedan följa var anmälan befinner sig i processen’

“*Det ger bättre koll hela vägen*” (D10). Deltagarna tyckte att det var en fördel att man kan följa processen hela vägen, “*Man känner sig sedd*” (D9). De anser att det är lättare att komma ihåg sin anmälan om det går att följa den. “*Det känns positivt att kunna se konsekvensen av sin anmälan*” (D13). Att det blir en efterföljd, och att användaren har kontroll skapar trygghet.

Nackdelar var att “*anmäler man många kan det bli jävligt rörigt om man ska få information hela tiden om var man befinner sig i processen*” (D9). Ytterligare nackdelar som deltagarna såg var att det krävs större resurser och att man kan bli otålig om man ser att det inte händer något i processen under en längre tid, vilket kan bli ett stressmoment.

Ett förslag som kom fram var att det ska finnas en tydlig tidsangivelse, till exempel att användaren kommer att få svar inom 24h från det att anmälan är gjord. Att det är flera steg, nu kommer detta hända och så vidare. Att kunna bifoga bevismaterial skapar en trygghet för att “*det känns bra att ha lite kött på benen när du anmäler någon*” (D9). Alla deltagare tycker att det ska gå att överklaga motiveringen om det är så att användaren anmäler och sedan gör moderatorn bedömningen att inte agera.

6 Analys

I analysdelen tolkar, jämför, förklarar och kontrasterar vi resultatet med bakgrund i de teorier vi valt.

6.1 Verifiering

6.1.1 Verifiering via Facebook

D3 berättade att hon inte upplever koppling mellan Facebook och Tinder som en säkerhet, utan tvärtom, då denna koppling innebär att hennes förnamn och även de bilder hon har på Facebook syns. Detta bekräftar både D4 och D2 som även påpekar att det är lätt att leta upp någon utanför Tinder, eftersom de ser personens namn. Vår tolkning är att det kan bli ett problem för att användare ofta använder samma bild på Tinder som på Facebook. D2 har själv varit med om att någon letat upp hennes nummer efter hon avmatchat en person på Tinder. Vi tolkar det här fenomenet som att det finns en överhängande oro hos deltagarna gällande denna typ av funktion och att de upplevde att de tappade kontrollen över situationen. Detta bekräftar därmed de risker Obada-Obieh och Somayaji (2017) ser med att personer som användare inte vill ha kontakt med kan söka upp en på andra sociala medier och att en av anledningarna till att de ratade Facebook som verifieringsmetod var just att profilbilden importeras direkt från Facebook till plattformen för nätdejting. Cobb och Kohn (2017) föreslår att användare kanske skulle föredra om import av information som anställning och studiebakgrund inte skedde per automatik från Facebook till Tinder, eftersom denna information gör det lättare att söka efter personer på andra sociala plattformar, detta kopplar vi samman med vårt resultat som vi tolkar det visar att deltagarna själva vill kunna styra över vad som importeras alternativt att en annan typ av verifiering är att föredra.

Fire et al. (2014) rekommenderar att användare ska använda en profilbild som inte går att identifiera på sociala medier. Vår kartläggning av plattformar för nätdejting visade dock att 4 av 5 plattformar kräver att användarna har minst en ansiktsbild. D5 som vi intervjuade pratade om att om någon vet hur en bildsökning går till, kan denna lätt leta upp en användare utanför plattformen med bara en bild. Vår tolkning är att det går också emot Fire et al (2014) rekommendation, eftersom oavsett vad bilden innehåller skulle den kunna hittas om den finns på internet och möjligtvis identifiera personen.

6.1.2 Ladda upp foto på legitimation för verifiering

I samband med scenariot '**användaren känner sig osäker på om alla är den de utger sig för att vara**' i fokusgrupp 1 berättar en av deltagarna att på plattformen DogBuddy,

(för människor som söker eller erbjuder hundpassning), verifierar sig användarna genom att skicka in ett foto av sin legitimation och detta diskuteras som ett förslag på lösning till scenariot. Deltagarna såg fördelar med denna funktion som exempelvis att det skapar tillit till att andra användare faktiskt är vilka de utger sig för att vara. Detta förslag som en av deltagarna påtalade bekräftas genom det som framkommit i Obada-Obieh, Chiasson och Somayaji (2017) studie, att plattformar för nätdejting skulle låta användare verifiera sig genom att till exempel fotografera någon form av ID-handling för att reducera förekomsten av användare med ont uppsåt.

I fokusgrupp 2 missförstod deltagarna alternativet att skicka in ett foto på sin legitimation för verifiering och trodde att funktionen innebar att de tog ett foto på sin legitimation, som de sedan laddar upp på plattformen så att andra användare kan se. Detta uppdagas i den senare delen av fokusgrupp 2, när deltagarna diskuterade alternativet i stor grupp. Trots att de missförstod först påpekade deltagarna att denna funktion kan vara exkluderande mot de som vill använda plattformen, men som inte har någon legitimation. Deltagarna såg också fördelar som att *“det rensar bort en del oseriösa användare”* (D13). De poängterar även att det kan stå en annan könsidentitet eller annat namn än det de identifierar sig som eller vill använda. Resultatet som framkom i vår studie angående verifiering med foto-id visar att det både finns fördelar som ökad tillit men även nackdelar som exkludering mot personer som inte har ett foto-id. Nackdelar diskuteras inte i Obada-Obieh och Somayaji (2017) studie utan endast fördelar med att verifiera sig med telefonnummer, hemadress och foto-ID som på Couchsurfing.com och att detta bör tillämpas. Informationen från foto-id syns inte på sajten men det är däremot synligt att användaren har verifierat sig (Couchsurfing help center, 2019).

6.1.3 Verifiering via Bank-ID

Ett förslag som togs upp i fokusgrupp 1 var registrering/inloggning via BankID, som varken kräver Facebook, telefonnummer eller e-post. När förslaget med BankID sedan diskuterades vidare i fokusgrupp 2 påtalades det kunna minska risken för nättroll eller internettroll (personer som skriver på forum i syfte att provocera fram känslomässiga svar, gräl eller utdragna diskussioner som inte leder någon vart, (Sundberg, 2019)) vilket var positivt enligt samtliga deltagare vilket vi tolkar som att deltagarna tycker att det är ett problem att det är så enkelt att skapa konton som inte behöver verifiering bara för att provocera. De påpekade även att detta sätt kunde vara exkluderande, eftersom inte alla

kan skaffa BankID, vilket tyder på att deltagarna tycker det är viktigt att en plattform för nätdejting ska vara tillgänglig för alla. Deltagarna ifrågasatte även hur plattformarna skulle hantera den funktionen och den typ av information, deltagarna upplever det otryggt att denna typ av plattform (för nätdejting) skulle använda något så seriöst som BankID, men de var dock överens om att det borde finnas som alternativ. Om det däremot inte skulle finnas några verifieringskrav alls var samtliga deltagare övertygade om att det skulle öka risken avsevärt gällande trakasserier i forum som plattformar för nätdejting och att krav på verifiering ger *“minskad risk för spontantrull”* (D9). Detta bekräftas även i Obada-Obieh och Somayajis (2017) studie som visar att människor generellt sett föredrar att vara anonyma till viss del när de möter okända människor, både offline och online. De beskriver även att möjligheten att vara mer anonym är också det som öppnar upp för personer som vill skada andra på ett eller annat sätt, eftersom de genom anonymitet kan dölja sitt riktiga jag. Detta bekräftas i Vitak et al. (2017) studie som dessutom påpekar om att större möjligheter att vara anonym på plattformar kan uppmuntra till trakasserier, då möjligheten att vara anonym kan få människor att bete sig mer negativt. Huruvida plattformar för nätdejting skulle kunna hantera information och funktioner som BankID tolkar vi som att deltagarna har svårt med tillit till att plattformarna är seriösa nog att hantera så pass viktig information. Både vår studie och tidigare forskning konstaterar att det finns en problematik med att kunna vara anonym på plattformar för nätdejting och är eniga om att det kan leda till ökad risk för trakasserier samt öppnar upp för personer som vill skada andra.

6.1.4 Verifiering med selfie

D6 berättade i sin intervju om en funktion hon uppskattat med Badoo: möjligheten att be en annan användare om en uppdaterad bild, i en privat konversation. Mottagaren av bilden som tas ‘live’, får själv jämföra om bilden överensstämmer med övriga bilder användaren lagt upp, istället för att plattformens administratörer hanterar verifieringen, detta menar informanterna ger en form av kontroll och tillit till att personen man pratar med faktiskt är den den utger sig för att vara. Vidare i fokusgrupp 1 påtalades detta som en lösning på scenariot **‘användaren känner sig osäker på om alla är den de utger sig för att vara’**. Vi tolkar det som att deltagaren upplever ökad tillit och därmed ökad kontroll genom att få bekräftat att personen man pratar med faktiskt är den de utger sig för att vara. Funktionen att kunna verifiera sig med selfie fann vi på 3 av 5 plattformar i vår

kartläggning där användaren verifierar sig genom att ta ett foto/selfie även om den inte skickas på förfrågan. På Bumble och Badoo kan användare verifieras genom att de får en instruktion att göra en viss gest, till exempel hålla en hand på bröstet.

6.1.5 Synlig verifiering

D6 var den enda av de sex intervjuade som använde Badoo och hon berättar att hon uppskattar plattformar för nätdejting där det finns sätt att verifiera sig. Hon säger att det känns tryggare att prata med personer som man kan se ha verifierat sig med telefonnummer, e-mail eller genom att de skickat en selfie för att verifiera sin profilbild. På Badoo pratar D6 enbart med medlemmar som har gjort någon typ av verifiering. Obada-Obieh och Somayaji (2017) föreslår att användarna på olika sätt ska kunna verifiera sig och att eventuell verifiering ska vara tydlig för andra användare. Det är svårt att göra en generell tolkning av vad deltagarna tycker om att kunna se hur någon annat verifierat sig då det endast är en person i vår studie som använder Badoo som har den funktionen men vi anser att det ändå finns ett värde i att uppmärksamma det och vi kan se hur det skulle kunna bidra till ökad trygghet.

6.2 Betyg/rating

6.2.1 Pricksystem

I samband med scenariot '**användaren får otrevliga meddelanden ibland**' föreslår en deltagare i fokusgrupp 1 ett 'pricksystem'. Att användare ska kunna 'flagga' att något en annan användare skrivit inte kändes helt ok, lite mindre allvarliga saker som inte känns tillräckligt allvarliga för att anmäla användaren. Denna flaggning ska inte synas för den som blivit flaggad men meddelas till ansvariga för plattformen. Har en användare fått många såna flaggningar så syns det på användarens profil, vilket kan bli en indikation till andra att personen inte är så trevlig att prata med. Detta är något som även diskuteras i Lopes och Vogel (2017) studie och de föreslår att användarna ska kunna ge varandra betyg, att det bara ska vara synligt för den enskilde användaren och att ju bättre betyg en användare får desto mer synlig blir den på plattformen. Detta skulle enligt författarna skulle uppmuntra användarna att bete sig på ett bra och respektfullt sätt, inte bara i den virtuella världen utan rent generellt. Enligt Obada-Obieh, Chiasson, Somayaji (2017) skulle en ideal plattform för nätdejting erbjuda att användarens rykte tydligt skulle

framgå, men vara anonymt, så att kännedom om olämpligt beteende kan spridas på lämpligt sätt och hanteras. När denna funktion senare tog upp i fokusgrupp 2 som **‘betyget syns enbart för den som fått betyget, inte för andra’** diskuterade deltagarna att det kan vara en möjlighet till förbättring, en väckarklocka för de som behöver det. Samtidigt som de pratar om att de inte tror att detta skulle leda till någon förbättring hos de som betar sig illa bara för att någon belyser problemen åt dem. Vi tolkar detta som att deltagarna inte tycker att det känns meningsfullt att belysa problemet genom betyg när en förändring ändå inte kommer att ske.

6.2.2 Synligt betyg

De två alternativ vi tagit fram där betyg skulle presenteras på användarens profil får enligt deltagarna i vår studie fler negativa reaktioner än positiva. Även om de negativa aspekterna är övervägande fler till antalet så ansåg dock deltagarna att det var en stor fördel att kunna bli varnad för en person som inte betar sig schysst. Det visar på att deltagarna tycker det är viktigt att själv få möjligheten att ta beslut om att avgöra huruvida de ska prata med någon som tidigare betett sig tvivelaktigt. Obada-Obieh och Somayaji (2017) beskriver att företag som eBay, Uber och AirBnB använder sig av system där köpare kan ge betyg. AirBnB är en förmedling av bland annat kortvariga boende för till exempel boende under semester på annan ort. En värd på AirBnB hyr ut ett boende och gäster gör bokningsförfrågningar och båda parter får efter en boende vistelse ge varandra betyg. Värddar vill ha bra betyg för att locka till sig fler gäster och gäster vill ha bra betyg för att vara attraktiva för värddar när de söker boende på nytt. Detta konstaterar författarna inte skulle fungera för plattformar för nätdejting, eftersom de flesta användarnas intention med att använda nätdejting är att sluta använda plattformen när de hittat det de söker. Obada-Obieh och Somayaji (2017) föreslår istället av pågående interaktion med en annan användare för att skapa trygghet och förtroende dem emellan. Obada-Obieh och Somayaji (2017) presenterar flera förslag för hur plattformar för nätdejting kan förbättras, bland annat att användaren tidigt i en konversation med en annan användare ska ges möjlighet att betygsätta konversationen utifrån ordval, hur snabbt personen svarar och efter generell kvalitet på interaktionen. Enligt författarna skulle en sådan funktion hjälpa användarna att tidigt filtrera ut de som är otrevliga eller antisociala. Vi tolkar det som att användare skulle kunna få större kontroll över att själva välja vad de värdesätter i en konversation och på så sätt filtrera lättare. Deltagarna i vår studie menade också att synliga betyg skulle kunna

leda till självhat, att funktionen kan missbrukas och användas på fel sätt, att någon kan gå miste om en person som faktiskt är bra och att det blir svårt att veta vad som är ett riktigt ordentligt betyg och eller om någon givit ett dåligt betyg på grund av att denne blivit stött. Vår tolkning är att deltagarna känner oro över att tro på att betyget stämmer och att de ifrågasätter hur detta kontrolleras. Detta sammanfaller med att 4 av 6 deltagare vi intervjuade upplevde att andra användare har blivit sura och otrevliga och ibland fortsätter att skriva även om deltagarna inte svarat på meddelanden eller avvisat dem, alltså finns det en oro bland deltagarna att i och med detta kunna få ett dåligt betyg. Även D1 och D2 upplevde att det fanns en viss press och förväntning på att de som tjejer ska vara glada och tacksamma över att någon kontaktar dem och visar intresse och att framförallt män blivit sura och otrevliga när de avvisat dem eller inte svarat när de skriver. D3 berättar att personer har skickat en rad meddelanden under flera veckor för att få hennes uppmärksamhet och D4 säger att hon fått blockera personer som inte kan ta ett nej, eftersom de inte slutat skriva till henne. Vårt resultat här stämmer överens med Zytko et al. (2014) studie där alla deltagande hade fått ytterligare meddelanden från män som de avbrutit en konversation med med frågor om varför de slutat svara eller vad de tyckte om männen. Enligt studien lämnade de kvinnliga deltagarna plattformarna för nätdejting under längre perioder på grund av den stora mängden meddelanden av denna karaktär. Vår uppfattning är att deltagarna tycker att detta känns jobbigt och obehagligt när andra användare, blir sura över att bli avvisade och fortsätter skriva och kontakta. Det i sin tur upplever vi att deltagarna tycker kan bidra till minskad trygghet.

6.2.3 Granskning av anmälningar och betyg

En fördel som deltagarna pratade om angående att se andra användares betyg 'betyget syns på användarens profil och baseras på antal anmälningar den fått. Anmälningarna är gjorda av andra användare som anmält saker användaren skrivit. Betyget är till exempel en skala från 1 - 5 där 5 är mest negativt', var att de kan bli varnade för en person men att de har svårt att se hur det skulle kunna gå till. Deltagarna menar att det kan bli samma problematik som tidigare alternativ om att det finns en press att inte få dåligt betyg. Men vem granskar det här? Det fanns det en enighet i fokusgruppen om att det kommer krävas en moderator som granskar anmälningarna. En deltagare berättade om 'plumpning' som enligt henne innebar att om användaren inleder en konversation med en plumpad användare så får den en notis om att personen är plumpad, vilket betyder att denne har

dåligt rykte på grund av tidigare beteende. Detta är alla deltagare eniga om är en bra sak men att det finns en risk att det kan vara falskt och frågor som vem som bestämmer detta, kommer på tal. Detta ligger i linje med Vitak et al. (2017) som rekommenderar att plattformarna dels ska vara mer transparenta med sina interna processer kring sin utvärdering av rapporterat innehåll. Vi tolkar det även här att deltagarna känner en oro över att det inte ska gå rätt till och att du ska kunna bli bedömd av vem som helst. Att de förlorar kontrollen när det inte tydligt framgår hur betygen sätts och vem som avgör vad som är korrekt eller inte.

6.3 Anmäla

D1 upplevde att de som sköter plattformarna har tagit sitt ansvar när hon rapporterat andra användare, hon har fått feedback och användarna har blivit bortplockade från plattformen. Men hon är den enda som har påtalat detta av alla deltagare. D1 och D2 var de enda deltagarna av de vi intervjuade som hade använt HappyPancake och D2 mindes inte att hon anmält någon på plattformen. D4 berättar exempelvis att det går att fylla i anledningen till en avmatchning på Tinder och det som fylls i får inte den andra användaren reda på. En avmatchning innebär att deras koppling på plattformen försvinner och det är inte längre möjligt att chatta. Men hon berättade också att hon inte får någon återkoppling efteråt, så hon vet inte vad som händer och att bristen på återkoppling gör att hon undrar hur det fungerar.

Med bristen på återkoppling och att hon lämnas undrande tolkar vi som att hon tycker det är viktigt att tydlig information om vad som händer med hennes anmälan ges. D5 berättade att hon lätt kan blocka andra användare och uppge om det fanns något speciellt skäl eller inte och då välja mellan olika alternativ. På samtliga plattformar i vår kartläggning kunde användare blockera eller avmatcha med användare. På 2 av 5 plattformar fick användaren själv beskriva vad som hänt, övriga plattformar har kategorier som 'olämpliga meddelanden', 'olämpliga foton', 'fick mig att känna mig obekvämt', som användaren får välja bland. På alla plattformar får användaren feedback när anmälan är gjord, men det ges ingen information om vad som kommer ske med anmälan eller om återkoppling kommer ges eller inte.

D5 påtalar dock en osäkerhet kring om personen får reda på att hon blockerat och angett en anledning och att detta kanske kunde ha betydelse om hon skulle fortsätta använda

funktionen. Resultatet visar att deltagarna upplever en osäkerhet och ovisshet kring att inte veta hur saker fungerar vilket indikerar att kontroll och inblick även är viktigt i detta avseende.

Det diskuterades bland annat i fokusgrupp 1 där scenariot **‘Användaren vill anmäla en användare, men känner sig osäker på om användaren får reda på att hen anmält och vad som kommer hända sen’** fanns med. Lösningen som gruppen hade var att få tydlig information vad som sker när man anmäler någon och att användaren ska få återkoppling om vad som skett med gjord anmälan. Lösningen följdes senare upp under fokusgrupp 2 där deltagarna diskuterade alternativen att kunna följa sin anmälan i anmälningsprocessen alternativt enbart få ett meddelande när anmälan granskats av plattformen. En av de positiva reaktionerna från deltagarna på båda alternativen var att båda sätten skulle få användaren att känna sig sedd och lyssnad på och att *“det känns positivt att kunna se konsekvensen av sin anmälan”* (D13). Negativa reaktioner från fokusgrupp 2 angående alternativet att kunna följa processen är att användaren kan bli otålig om ingenting händer i processen under en längre tid. Även att endast få ett meddelande när plattformen var färdig med sin granskning av anmälan gör att användaren kan ha hunnit glömma bort varför den anmälde, om granskningen dröjt. Ett ytterligare förslag som kom upp under fokusgrupp 2 var att det bör finnas en tydlig tidsangivelse, till exempel att användaren kommer få svar inom 24h från det att anmälan är gjord. Även att kunna bifoga bevismaterial *“det känns bra att ha lite kött på benen när du anmäler någon”* (D7). Alla deltagare tyckte att det ska gå att överklaga motiveringen om det är så att användaren anmäler och sedan gör moderatören bedömningen att inte agera. Detta bekräftas även i Vitak et al. (2017) studie där de påpekade att brist på återkoppling och långa svarstider kan leda till att användarna känner att deras upplevelser inte tas på allvar. Förslaget om att kunna följa hela processen av sin anmälan tolkar vi som att deltagarna tycker att genom att känna sig sedd och lyssnad ökar känslan av kontroll vilket i sin tur kan skapa trygghet.

6.4 Ta kontakt

Finkel et al. (2012) studie visar att många av plattformarna inte har någon begränsning om vem som kan kontakta vem eller hur många användare det går att kontakta. Det går att kontakta hundratals potentiella partners, vilket gör att värdet i att bli kontaktad kan gå förlorat och antalet meddelanden kan bli överväldigande. Detta sammanfaller med en del

av resultatet i vår studie nämligen att en deltagare exempelvis påpekade att hon har fått blockera många användare på HappyPancake. På HappyPancake krävs det nämligen inte någon matchning eller liknande för att någon ska kunna skriva och att hon därmed har mottagit många meddelanden från personer som hon inte alls är intresserad av. D6 däremot gillade inte Tinder bland annat av anledningen att inte alla kunde skriva till henne där, eftersom hon då upplever att hon kunde gå miste om att få kontakt med någon intressant. På 3 av 5 plattformar i vår kartläggning krävdes en matchning för att kunna börja chatta. På Vissla måste en konversation inledas inom 24h, annars försvinner matchningen och i en hetero-matchning (man/kvinna) kan bara den som är registrerad som kvinna inleda en chatt.

På HappyPancake kan alla skriva till alla men det går också att begränsa sin chatt vilket innebär att bara den person som användaren själv gillat eller flirtat med kan skriva till en. På Badoo kan också alla skriva till alla användare men valet 'Svara' eller 'Hoppa över' kommer upp om någon som inte stämmer in på ens egna angivna preferenser inleder en chatt. Detta visar att fler än hälften av plattformarna vi kartlagt idag arbetar med att på olika sätt begränsa vem som kan kontakta en annan användare samt att personen som blir kontaktad ska ha kontrollen över situationen. D3 talar emot det D6 säger om Tinder och menar att hon tror att det skulle bli jobbigt på Tinder om alla kunde skriva till henne där, utan att de matchat först. Meningarna går isär vad som är att föredra men vår tolkning är att resultatet visar att det kan vara en avgörande faktor som gör att användaren väljer eller väljer bort plattformar och att det kan påverka tryggheten på så vis att man förlorar kontrollen över sin integritet.

6.5 Information, integritet och inställningar

Alla sex deltagare vi intervjuade verkade ha reflekterat över vilken information de delar med sig av på sina profiler och som vi tolkar det var alla deltagare restriktiva med vilken information de lämnade ut. D2 till exempel skrev inte ut någon personlig information alls när hon nätdejtede och beskrev det som 'jobbigt' att Tinder filtrerar på avstånd vilket gör att hon kan vara ganska nära andra användare och riskera att stöta ihop med någon användare ute på krogen.

I fokusgrupp 1 var ett lösningsförslag på scenariot '**användaren vill inte dela sin personliga info med alla som kan se hennes profil**' att användare skulle kunna dölja

information på sin profil, men kunna öppna upp informationen för de som de inleder en konversation med. Ett annat förslag var att först när två användare visat intresse för varandra, till exempel genom en matchning, så ska all information synas på profilen. Dessa två förslag följde senare med in i fokusgrupp 2 där dessa två och ytterligare ett alternativ diskuterades. Majoriteten tyckte att det skapade en form av kontroll att kunna bjuda in användare till att se mer information och att det kunde vara ett sätt att visa sitt intresse på samt att underlätta för vissa att avgöra vilken information denne ska dela. En negativ reaktion var risken att känna sig avvisad om den andra användaren inte vill se mer information och att det kan skapa en dålig stämning och upplevas olustigt, här tolkar vi det som att deltagaren tycker att hon tappar kontrollen i och med att låta en annan deltagare bestämma om den vill se den information som hon erbjuder. Ett ytterligare alternativ var att användare istället kunde skicka förfrågan till en annan användare om att få se mer information på deras profil. Detta upplevdes positivt för att en användare då kunde visa sitt intresse men att användaren fortfarande har kontroll på vem som ser informationen. Majoriteten påtalade dock att det finns risk att känna sig avvisad, om användaren inte godkänner förfrågan. Även här tolkar vi resultatet till behovet av kontroll men här kom även på tal de nackdelar deltagarna kan se med att ha denna typ av kontroll, att det kan vara jobbigt att få förfrågningar själv för att man då måste vara den som dissar. I studien av Zytos et al. (2014) angav 22 av 24 deltagare att innehållet i de meddelanden de fick var viktigare än informationen de kunde se på någons profil. I samma studie sa deltagare att i meddelanden kunde de fråga frågor som var avgörande för om de såg en potentiell romantisk relation med den andre användaren eller ställa frågor utifrån vad användaren hade för information på sin profil. Att det finns studier som tar upp att innehållet i meddelanden är viktigare än informationen på någons profil för att man i meddelandet kan ställa frågor om profilen tyder på att information är viktig att ta del av oavsett om det är på profilen eller i ett meddelande för att skapa sig en uppfattning om någon. Detta står i kontrast till Finkel et al. (2012) som menar att det är svårt för en användare att utifrån en användarprofil lära sig något om en potentiell partner, bland annat på grund av att personer kan förvränga både bild och information om sig själva. Enligt författarna verkar användare generellt sett ha svårt att avgöra utifrån en profil vem som är en bra match för just dem, även utanför plattformen. Dessutom kan möjligheten med att bläddra bland många profiler medföra att användarna överdriver egenskaper hos

potentiella partners som är lätta att utläsa från deras profiler, men som är irrelevanta i ett förhållande.

Integritet är en sak som höjer trygghetskänslan avsevärt, detta uttryckte 6 av 8 deltagare i fokusgrupp 2, vilket framkom när de diskuterade alternativet att först när intresse genom till exempel en matchning skett så visas all information på respektive användares profil. Deltagarna diskuterade att det kanske inte är ett problem om det är en applikation där användare inte fyller i så mycket information, men om profilinformationen är omfattande så kanske inte användare vill visa allt direkt. De pratade även om att det kan vara en risk att de inte ens börjar prata med en användare för att information om användaren inte är tillgänglig och därför missar en potentiellt bra matchning. Även att de kanske riskerar att slösa sin tid på någon om de inte får tillgång till information som skulle göra att de inte skulle vilja interagera med personen. En annan deltagare sa att det blir så ytligt utan information vilket bekräftas genom att 4 av 5 deltagare med erfarenhet av Tinder uttryckte att Tinder är ytligt för att man inte har direkt tillgång till informationen. Vi tolkar detta som att de deltagare som var med i vår studie generellt tycker att det blir intetsärande och ytligt att inte ha tillgång till information direkt om användare och även ibland direkt avgörande om de ska fortsätta prata med någon. På samtliga plattformar i vår kartläggning krävdes att användaren anger kön (man/kvinna) och ålder. Samtliga plattformar, förutom HappyPancake, krävde att användaren laddade upp minst ett foto. På HappyPancake valde användaren ett användarnamn, på övriga plattformar fyller användaren i sitt förnamn eller hämtar sitt namn från sitt Facebook-konto. Vissa krävde även att användaren angav jobbtitel. Detta visar att plattformar idag arbetar med olika sätt att tvinga användare att visa visst privat innehåll som i sin tur kan ha en påverkan på deras integritet. Däremot anser samtliga deltagare i den här studien att information krävs för att känna tillit till att den man faktiskt pratar med är den den utger sig för att vara, vi tolkar det som att balansgången här är hårfin.

Enligt Cobb och Kohno (2017) är användare olika känsliga när det gäller integritet och att deras resultat tyder på att det finns fördelar med att höja medvetenheten om integritet hos användarna. Att höja medvetenheten skulle enligt författarna kunna leda till att användare som är medvetna om hur andra kan kränka deras integritet kan ta bättre beslut för att skydda sin egen integritet och användare som är medvetna om andras

integritet kan vara mer eftertänksamma när de agerar på ett sätt som kan kränka någon annans integritet.

Att göra säkerhets- och integritetsinställningar mer synliga för användare är ett av fem tips till utvecklare och designers av sociala plattformar som Vitak, Chadha, Steiner och Ashktorab (2017) tog fram i sin studie. Det bekräftas av Obada-Obieh och Somayaji (2017) som föreslår att länkar till plattformens riktlinjer och förslag på säkerhetsåtgärder ska vara synligt för användarna. De förklarar även att om användarna inte vet att dessa länkar existerar så kommer de inte läsa informationen om hur de kan skydda sig själva. Fire, Goldschmidt och Evolici (2014) som i sin studie undersökte sociala medier mer generellt rekommenderade användare att vara extra försiktiga och inte lita på människor de möter online och att användare ska tänka efter innan de delar med sig av personlig och känslig information, vilket enligt författarna gäller även foton och inte dela med sig av sin adress eller telefonnummer. I vår studie tar sig behovet av integritet sig bland annat uttryck genom behovet av att kunna dölja viss information om sig själv eller att ha kontrollen att själv bestämma vad som ska visas eller inte. Vi tolkar vårt resultat kring detta som att för att kunna värna om sin integritet krävs att användaren har kontroll vilket i sin tur ställer krav på plattformarna att på ett enkelt och lättillgängligt sätt ge användaren den kontrollen, i och med den tolkningen bekräftar vår studie det som tidigare forskning visat att säkerhets- och integritetsinställningar behöver synliggöras mer.

6.6 Otrevliga meddelanden

Ett av förslagen på scenariot '**användaren får ibland otrevliga meddelanden**' i fokusgrupp 1 var att vissa ord inte skulle gå att skriva, utan blockeras av systemet. Kanske en notis om att det användaren skrivit inte kommer skickas på grund av innehållet. Som vi tidigare skrivit om så berättar majoriteten av deltagarna i intervjuerna att de upplevt att andra användare hade blivit sura och otrevliga och ibland inte slutar skriva när deltagarna inte svarat på meddelanden eller avvisat dem. Våra resultat sammanfaller med rekommendationen om anpassade filter från Vitak et al. (2017). Med anpassade filter skulle användarna själva kunna välja vilka ord som ska filtreras bort när andra kommunicerar med dem. Ett annat exempel på en sorts filtrering är verktyget Perspective som genom maskininlärning kan identifiera otrevliga kommentarer och ge användaren information hur det de har skrivit kan komma att uppfattas av andra - innan de har skickat något (Jigsaw, 2019).

6.7 Kommunikation

Finkel et al. (2012) beskriver att interaktion där parterna kommunicerar utan att ha möjligheten att kunna läsa av varandras kroppsspråk och betoningar gör att viss information mellan parterna går förlorad. Detta kan vi koppla till att tilliten en användare till att en person faktiskt är den den utger sig för att vara kan påverkas om det inte går att bevisa. Att kommunicera utan denna möjlighet kan leda till att parterna själva fyller i information där det uppstår eventuella luckor. Detta kan i sin tur leda till att parterna får en bild av varandra som inte stämmer, vilket bildar förväntningar som inte uppfylls när parterna sedan träffas Finkel et al. (2012). Enligt samma studie av Finkel et al. (2012) blir det mer troligt att användare kan läsa av deras eventuella kompatibilitet med andra användare om plattformar för nätdejting erbjuder mer interaktiva sätt att kommunicera som exempelvis videochat eller virtuella miljöer. Vi tolkar det som att deltagarna i vår studie ser det som önskvärt när det kommer till att kunna lita på att en person faktiskt är den som den utger sig för att vara, att funktioner som kan öka känslan av tillit är något positivt. Ju närmare en verkligt fysisk interaktion plattformar för interaktion kan erbjuda desto mer användbara intryck kan användarna få Finkel et al. (2012). Detta bekräftas i Obada-Obieh och Somayaji (2017) studie där de pratar om att plattformar för nätdejting bör erbjuda andra sätt att kommunicera än bara textbaserad chatt, eftersom det är svårare att skapa tillit i den typen av kommunikation. De föreslår att kommunikation ska ske i tre steg, där steg ett är textbaserad chat Steg två skulle vara röstkommunikation och steg tre videokonversation. Lawson och Leck (2006) beskriver att de flesta deltagarna i deras studie sagt att spendera tid på att lära känna en annan användare online hjälpte dem att utveckla tillit. Detta ligger i linje med våra studieresultat som visar att tillit är önskvärt när det kommer till att kunna lita på att en person faktiskt är den som den utger sig för att vara och att funktioner som kan öka känslan av tillit tolkar vi att deltagarna tycker är positivt.

7 Diskussion

7.1 Metoddiskussion

Genom att tillämpa triangulering och använda flera metoder med olika sätt att samla in data, olika personer från till exempel olika geografiska platser validerar vi vår studie.

Detta hade vi kunnat göra ännu mer varierat om vi till exempel jämfört olika grupper eller tillfört en kvantitativ metod, det kan ha givit studien ett mer fylligt resultat. De val av metoder som vi genomfört har genererat kunskap och insikter som har hjälpt oss fram till att besvara forskningsfrågan; *Vilka funktioner anser användare påverka tryggheten och skulle kunna förebygga trakasserier för de som registrerar sig som kvinnor på plattformar för nätdejting?*

Skillnaden mellan vår studie och de tidigare studier vi tittat på är den direkta kopplingen mellan undersökning och resultat. I tidigare studier som vi presenterar i litteraturgenomgången har forskare gjort undersökningar med kvinnliga användare men forskarna har inte redovisat att deras slutgiltiga designförslag är förankrade hos användarna. Vi tolkar det som att det i dessa studier har gjorts undersökningar kring användares erfarenheter av nätdejting, att problem har identifierats och utifrån dessa har forskarna tagit fram designförslag. I vår studie har vi studerat användarnas erfarenheter av nätdejting, vilka problem som finns och undersökt vad användarna själva har för tankar, idéer och förslag på hur problemen kan lösas och vilka funktioner som påverkar tryggheten.

Vi valde till skillnad från viss tidigare forskning endast kvalitativa metoder då vårt syfte var att på en djupare nivå förstå vad användare faktiskt söker och vad som anses problematiskt när det kommer till trakasserier online i allmänhet och trygghet på plattformar för nätdejting i synnerhet. Hade vi valt en kvantitativ metod hade vi kunnat redovisa resultat i statistisk form vilket hade gått att jämföra med den statistik som vi presenterar i studien men vi ställer oss frågande till om det hade hjälpt oss besvara forskningsfrågan, som leder studien, på ett relevant sätt. Vi valde inte enkäter som metod på grund av att vi inte var intresserade i första hand av hur den generella bilden av hur problematiken såg ut, utan ville veta hur den faktiska problematiken yttrade sig.

7.1.1 Intervjuer

Av de sex deltagare vi bjöd in till intervjuerna, deltog alla. Vi intervjuade sex personer som i ett explorativt syfte kunde ge oss en indikation på vilken typ av problematik som fanns representerad i målgruppen. Vi upplever att valet av metod var av värde för studien. Om intervjun hade varit vår enda forskningsmetod är vi överens om att fler deltagare

inom målgruppen hade varit nödvändig för ett bra resultat och då hade eventuellt en mixad metod varit något att överväga. Vi genomförde intervjuerna på telefon eftersom deltagarna var geografiskt utspridda över landet och att det inte fanns möjlighet att genomföra intervjuerna genom ett fysiskt möte. Ett personligt möte hade kanske givit oss information som nu eventuellt gick förlorad gällande kroppsspråk, miner eller annat som deltagarna kanske sagt mer i förtroende om vi skapat en djupare relation med till varandra.

Intervjuerna spelades in och ingen av deltagarna opponerade sig mot detta, men om de gjort det hade detta skapat ett problem eftersom vi inte haft möjlighet att träffas öga mot öga och då kunnat anteckna i samförstånd. Vi spelade in intervjuerna så vi kunde lyssna på varandras intervjuerna och lyssna igenom så många gånger vi behövde för att kunna försäkra oss om att vi uppfattat allting riktigt, för att säkerställa reliabiliteten.

Till samtalen användes mobiltelefoner och olika typer av metoder för inspelning. Vi började med att använda en applikation (TapeACall) utvecklad för att spela in samtal, denna användes på samma mobiltelefon som samtalet gjordes. Detta sätt fungerade dåligt och det var svårt att ibland höra vad deltagarna sa under intervjun, på grund av låg volym och stimmigt bakgrundsljud. Detta kan ha påverkat resultatet av transkriberingen vi utförde, men vi lyssnade båda två på inspelningarna för att säkerställa att vi uppfattade vad som sades på samma sätt. Den andra metoden var föra samtalet i mobiltelefonen med högtalarfunktionen aktiverad och spela in samtalet via en annan enhet genom att använda en applikation utformad för röstinspelning, vilket fungerade bra.

7.1.2 Fokusgrupper

Det låga antalet personer som deltog var resultatet av att flera uteblev av oförklarliga skäl. Vi följde upp detta och mailade de som uteblev, men fick aldrig något svar tillbaka.

Vi valde, som tidigare nämnts i metodavsnittet metoden Scenarios till fokusgrupp 1 där deltagarna fokuserade på för- och nackdelar och att ta fram egna förslag för att skapa trygghet. I metoden scenarion var syftet att deltagarna skulle lyfta sina egna erfarenheter i relation till de andras vilket förde samtalet till en djupare nivå. Ovanstående resulterade dock i att fokus emellanåt flyttades från det som var relevant till något annat irrelevant, alltså ett annat ämne som inte hade scenariot att göra. Här fick vi som faciliterade fokusgruppen gå in och styra deltagarna vilket var en svår avvägning att göra, då vår ambition var att påverka resultatet så lite som möjligt. Hade samtalet som svävade iväg

fått fortgå kanske det hade resulterat i värdefull information som deltagarna gick tillbaka in i diskussionen med fast ur en annan synvinkel, det är inget vi vet utan endast kan spekulera i, och även vad detta skulle kunna vara är omöjligt att säga. Vi fick ta hänsyn till att inte låta vår personliga feministiska ståndpunkt avgöra vad vi ansåg irrelevant eller inte utan att i största möjliga mån förbli neutrala i bedömningen samtidigt som vi ville säkerställa att deltagarna höll sig till ämnet.

Att vi spelade in fokusgrupperna med video gjorde det möjligt för oss att gå tillbaka och lyssna på vad som sades, för att komplettera våra upplevelser av fokusgrupperna och för att säkerhetsställa att vi uppfattat deltagarna korrekt. Samt att ha möjlighet att återge direkta citat. Vi var också båda två med på båda fokusgrupperna och kunde jämföra våra upplevelser och hur vi uppfattat vad deltagarna sa.

Efter att vi avslutat fokusgrupp 1 och analyserat resultatet tog vi beslutet att det vore intressant men även nödvändigt att samla in ytterligare data att arbeta med. Detta resulterade i fokusgrupp 2 som bestod av åtta personer. Fyra av deltagarna från den första fokusgruppen deltog även i den andra men de andra fyra var nya. Hade alla deltagare varit nya och inte träffats innan och inte haft med sig kunskaper och influenser från den tidigare fokusgruppen kan resultatet eventuellt ha påverkats av detta. Det betyder inte att resultatet skulle ha påverkats varken negativt eller positivt men att det eventuellt skulle kunna påverka enligt överföringseffekten.

I fokusgrupp 2 delade vi in deltagarna två grupper, bland annat för att se ifall det hade någon effekt på vilka idéer och förslag som kom fram, för att öka reliabiliteten. Mellan varje kategori bytte deltagarna plats så att nya grupper skapades. Det genererade ett bra resultat för att det gav en bredd med många tankar och idéer. Om alla deltagare hade suttit tillsammans och diskuterat i en stor grupp kan detta ha påverkat resultatet på så vis att färre röster hade kommit till tals. Detta skulle eventuellt kunna leda till ett för oss mindre omfattande och nyanserat resultat. De kategorier som fokusgrupp 2 diskuterade kom uteslutande från de data och designförslag som diskuterats och framkommit i fokusgrupp 1.

En av kategorierna som diskuterades var **‘användaren känner sig osäker på om alla är den de utger sig för att vara’** vilken deltagarna missförstod innebörden av och tolkade det som att användare skulle ladda upp en bild på sin legitimation och ha den synlig på sin profil. Varför det blev ett missförstånd tror vi beror på hur scenariot var skrivet på ett

sätt som lämnade utrymme för missförstånd. Patel och Davidsson (2011) tar upp att för att mäta tillförlitligheten på en enkät så kan man till exempel prova enkäten i förväg på en annan grupp. Enkät är förvisso en kvantitativ studie, men vi tänker att vi kunde tillämpat detta även på våra scenarion för att undvika missförstånd.

7.2 Resultatdiskussion

I detta kapitel knyter vi samman studiens resultat, analys och litteraturgenomgång. Studiens resultat diskuteras i förhållande till vår frågeställning och vi ger rekommendationer för framtida utvecklare och designers av plattformar för nätdejting.

Under vår analys av resultatet framkommer att vissa element är viktigare än andra när det gäller vad kvinnliga användare anser påverkar tryggheten och skulle kunna förebygga trakasserier på plattformar för nätdejting. Dessa element, *Tillit*, *Integritet* och *kontroll*, *Transparens* och *Verifiering*, har deltagarna lagt större vikt vid i diskussioner.

7.2.1 Tillit

Ett annat element som kommit fram i studien som viktigt är tillit. Deltagarna har uttryckt att det viktigt att kunna lita på att en användare är den de utger sig för att vara och funktioner som kan öka känslan av tillit menar vi även kan öka känslan av trygghet. Finkel et al. (2012) beskrev att kommunikation där deltagarna går miste om varandras kroppsspråk och betoningar kan leda till att deltagarna själva fyller i luckor och därmed skapar en felaktig bild av varandra. Därför föreslår Finkel et al. (2012) att plattformarna för nätdejting ska erbjuda mer interaktiva sätt att kommunicera, som till exempel videochat eller virtuella miljöer. Även Obada-Obieh och Somayaji (2017) rekommenderar att användarna ska kunna kommunicera via röst och video. Deltagare i vår studie upplevde det som ett problem att användare kan vara rätt anonyma på plattformar för nätdejting och är eniga om att det kan leda till ökad risk för trakasserier. Att anonymitet öppnar upp för människor att bete sig på ett mer negativt sätt och ökar risken för trakasserier beskrevs även i tidigare studier (Vitak et al. 2017; Obada-Obieh och Somayaji, 2017). Utifrån detta rekommenderar vi att användare ska ges ytterligare möjligheter att interagera med varandra, så att kommunikationen inte bara sker via text, till exempel möjlighet att videochatta på plattformar för nätdejting.

7.2.2 Integritet och kontroll

Vi har identifierat att såväl integritet som kontroll är två av de starkare element gällande den upplevda trygghet hos användare som registrerar sig som kvinna. Vår tolkning är att deltagarna i den här studien upplever, att så länge de tycker sig ha kontroll över en situation så inger det en trygghetskänsla. I studien framkom, att ha kontroll över sitt innehåll och välja vem man ska dela med sig av sitt innehåll till upplevs kunna påverka tryggheten positivt. Vi rekommenderar att användaren ska ha möjlighet att själv kunna välja vem den vill dela sin information med. Exakt hur detta ska gå till behövs det forskas vidare på.

Att ge användarna kontrollen över sitt innehåll ställer krav på plattformarna att på ett enkelt och lättillgängligt sätt ge användaren denna kontroll. Detta sammanfaller med Vitak et al. (2017) rekommendation om att göra säkerhets- och integritetsinställningar mer synlig, detta återkommer vi för längre fram under 'transparens'.

Enligt Vitak et al. (2017) både kan och borde plattformarna för sociala medier vara mer transparenta när det gäller användarnas alternativ för att hantera sina konton och dess innehåll. Vidare menar vi att deltagarna upplever en oro kring att inte ha kontroll över exempelvis en anmälan mot någon annan användare som de upplever ska ha betett sig illa, att kunna följa processen skapar en känsla av kontroll. Vi rekommenderar att användaren ska kunna följa processen av sin anmälan, få feedback och kunna överklaga beslut, vilket vi återkommer till i delen om 'transparens'. Vår studie visar också, som vi tolkar det, att deltagarna upplever ökad tillit och därmed ökad kontroll genom att få bekräftat att personen man pratar med faktiskt är den de utger sig för att vara.

7.2.3 Transparens

En annat element som påverkar användarens känsla för trygghet är transparens. Det finns flera typer av transparens som vår studie visar är viktiga, bland annat gällande hur plattformarna arbetar med trygghet. Det skulle kunna bidra till att minska alla de former av trakasserier som vi tittat på, om tydlighet i vad som tolereras och framförallt vad som inte tolereras på plattformen blir synbart för användaren. Vitak et al. (2017) rekommenderade att säkerhets- och integritetsinställningar ska vara mer synliga för användare. I samband med detta skulle också plattformens riktlinjer också kunna vara synliga. Till detta drar vi slutsatsen att om inställningar gällande säkerhet och integritet

synliggörs kan det bidra till att öka kontrollen av integritet som vi nämnt tidigare också är viktiga element för deltagarna i vår studie i frågan om trygghet.

Vår studie visar också att användare har ett behov av att följa anmälningsprocessen som vi tidigare nämnt, att se vad som händer och var i processen anmälan befinner sig. Det skapar en känsla av kontroll och trygghet. Om informationen hur dessa processer går till är synligt för användaren innebär det mindre osäkerhet och ökad trygghet. Inom begreppet transparens hamnar även moderatorer och administratörer, personer som granskar och arbetar med plattformen. Det upplevs som otydligt i dagsläget huruvida det finns en moderator som kan bedöma och verifiera, vad denne har för arbetssätt, uppgifter och regelverk att förhålla sig till. Vitak et al. (2017) rekommenderar att plattformarna att vara mer transparenta med sina interna processer kring sin utvärdering av rapporterat innehåll.

Vi rekommenderar att användaren ska kunna följa processen av en eventuell anmälan, till exempel kunna se anmälningar under 'Mina ärenden' och se var i processen anmälan befinner sig. Vi rekommenderar också att plattformarna ger tydlig feedback om vad som kommer ske när användare gör en anmälan, med en tidsangivelse om när återkoppling kommer ske. Detta skapar trygghet och en känsla av att bli tagen på allvar. Men även att det blir mer synligt hur detta går till och var information om det finns tillgänglig.

7.2.4 Verifiering

Verifiering är ett viktigt element som framkommit i vår studie, framförallt vad verifieringen innebär. Verifiering via Facebook som innebär import av information är en av funktionerna som vårt resultat visar ger minskad trygghet, då användare upplever att importen av namn och bilder gör det lättare för andra att hitta dem på andra sociala medieplattformar. Vi tolkar det som att användare skulle känna sig tryggare och kunna förebygga trakasserier som stalking om denna funktion togs bort eller ändras. Cobb och Kohno (2017) föreslår till exempel att användare ska kunna kontrollera sina profiler innan innehållet blir synligt för användare eller att den automatiska importen av information inte ska ske och Obada-Obieh och Somayaji (2017) ratar Facebook som verifiering på grund av den automatiska importen och föreslår att användare istället ska kunna verifiera

sig med telefonnummer, hemadress och foto-ID. Deltagarna i vår studie har diskuterat andra sätt att verifiera sig mot plattformar utan att någon information hämtas från de konton användaren ansluter, till exempel BankID.

Vår rekommendation till designers och utvecklare är att registrering med Facebook eller andra konton inte bör resultera i att bilder eller personlig information som jobb eller utbildning per automatik blir synligt på plattformen för nätdejting. Vi rekommenderar också att ge användaren möjlighet att verifiera sig gentemot plattformen med till exempel Facebook, BankID och telefonnummer och göra det synligt att användaren har verifierat sig och med vad. Obada-Obieh och Somayaji (2017) och Vitak et al. (2017) beskriver att anonymitet ökar risken för ett negativt beteende. Att användare inte är anonyma gentemot plattformen tror vi kan minska förekomsten av trakasserier.

8 Slutsats

I detta kapitel redogör vi för våra slutgiltiga tankar kring vårt arbete och vad vi ser för möjligheter för fortsatt forskning på det valda ämnet.

I tidigare studier (Lopes och Vogel, 2017; Obada-Obieh och Somayaji, 2017; Vitak, Chadha, Steiner och Ashktorab, 2017; Cobb och Kohno, 2017; Obada-Obieh, Chiasson, Somayaji, 2017; Zytco, Grandhi och Jones, 2014, Finkel, Eastwick, Karney, Reis, & Sprecher, 2012; Fire, Goldschmidt och Evolici, 2014; Lawson och Leck, 2006) framgår inte om användare av plattformarna har varit med i framtagningen av de designförslag som ges. Vi digitala designers designar sällan för oss själva, utan det är allt som oftast någon annan som är slutanvändaren. Vi är övertygade om att om vi inte involverat användare av plattformar för nätdejting i vår studie och process hade resultatet av vår studie sett annorlunda ut. Ingen av oss använder plattformar för nätdejting i dagsläget och även om vi själva utforskat plattformarna så är det skillnad på att använda plattformarna genuint under en längre tid. Deltagarna har också lärt oss om hur plattformar för nätdejting har fungerat tidigare, lyft funktioner som finns på andra plattformar än de vi kartlagt och medverkat med sina erfarenheter och idéer så att vi kunnat utforma de viktiga elementen *Tillit, Integritet och kontroll, transparens och verifiering*. Deltagarna har också medverkat till att vi kunnat definiera rekommendationer utifrån ett användarperspektiv

för att öka tryggheten för kvinnliga användare och förebygga trakasserier på plattformar för nätdejting.

8.1 Framtida forskning

Vi anser utifrån stöd i vår studie att användare ska kunna skydda sin information och själv välja vem den vill dela den med. Med det menar vi att välja att dela till andra användare men att plattformen har tillgång till informationen. Hur kan ett system designas för att dölja och visa information i en plattform för nätdejting? Vilka krav ställs av användarna och vilka funktioner vill användarna ska vara tillgängliga? Dessa frågor kan ligga till grund för eventuell framtida forskning.

Vi tycker att det skulle vara intressant med liknande studier med ett annat urval. Till exempel transpersoner, användare som blir rasifierade och/eller användare inom andra stigmatiserade grupper, för att kunna jämföra upplevelsen och få en bredare bild av vilka funktioner som påverkar tryggheten. Även en studie ur ett manligt perspektiv skulle kunna göras för att jämföra om upplevelsen av trygghet och trakasserier skiljer sig för män och vilka funktioner de tror kan påverka trygghet och förebygga trakasserier.

Med design kan vi inte lösa det grundläggande samhällsproblemet att kvinnor blir utsatta för trakasserier, men vi kan jobba kring problemet och försöka förhindra att det sker på till exempel plattformar för nätdejting. Vi uppmuntrar framtida forskare att med konceptdriven designforskning ta fram en plattform för nätdejting utifrån våra rekommendationer och över tid undersöka hur statistiken påverkas av förändringen. Vi uppmuntrar även manliga forskare att forska vidare ur ett manligt perspektiv på detta problem, för att vara en del av framtida lösningar.

9 Referenser

Bergehed, Katarina. (2018). Våld och trakasserier på nätet mot kvinnor i Sverige.

<https://www.amnesty.se/aktuellt/vald-och-trakasserier-pa-natet-mot-kvinnor-i-sverige/>

[2019-03-05]

Carling, M. (2010). Var fjärde relation börjar på nätet.

<https://www.svd.se/var-fjarde-relation-borjar-pa-natet>

[2019-03-16]

Cobb, C. & Kohno, T. (2017). How Public Is My Private Life?: Privacy in Online Dating. Proceedings of the 26th International Conference on World Wide Web. Pages 1231-1240. doi: 10.1145/3038912.3052592

Collman, Ashley. (2018) 'You have no reason to say no. You are ON A DATING SITE!': Woman shares harassing messages man on Tinder sent her after she swiped left on him.

<https://www.businessinsider.com/tinder-man-harassed-woman-after-she-swiped-left-2018-11?r=US&IR=T>

[2019-06-11]

Couchsurfing. (2019.) How couchsurfing works.

<https://www.couchsurfing.com/about/how-it-works/>

[2019-06-09]

Couchsurfing help center. (2019). Government ID Verification.

<https://support.couchsurfing.org/hc/en-us/articles/115000033413-Government-ID-Verification> [2019-05-03]

Dahlin-Ivanoff, Synneve & Holmgren, Kristina, (2017). Fokusgrupper. 1 upplagan. Lund: Studentlitteratur AB.

Duggan, Maeve. (2017). Online harassment 2017.

<https://www.pewinternet.org/2017/07/11/online-harassment-2017/>

[2019-06-05]

Expressen. (2013). Att träffas på nätet ger ett lyckligare äktenskap.

<https://www.expressen.se/halsoliv/att-traffas-pa-natet-ger-lyckligare-aktenskap/>

[2019-04-15]

Finkel, E. J., Eastwick, P. W., Karney, B. R., Reis, H. T., & Sprecher, S. (2012). Online Dating: A Critical Analysis From the Perspective of Psychological Science. *Psychological Science in the Public Interest*, Vol. 13 (No. 1), 3-66. doi: 10.1177/1529100612436522

Fire, M., Goldschmidt, R. & Elivici, Y. (2014) Online social networks: Threats and solutions. *IEEE Communications Surveys & Tutorials*. Volume: 16, Issue: 4, Fourthquarter 2014. Pages 2019 - 2036. doi: 10.1109/COMST.2014.2321628

Göteborgs rättighetscenter – mot diskriminering. (u.å) Vad är trakasserier?

<http://gbgrc.se/diskriminering/trakasserier/>

[2019-06-09]

Internetmuseet, (u.å). Nätromans – en utställning om digital kärlek.

<https://www.internetmuseum.se/tema/natromans/>

[2019-03-16]

Internetstiftelsen. (2017). Svenskarna och internet 2017.

https://internetstiftelsen.se/docs/Svenskarna_och_internet_2017.pdf

[2019-06-10]

Internetstiftelsen. (2018). Svenskarna och internet – valspecial 2018.

https://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet-_valspecial_2018.pdf

[2018-10-10]

Hallin, Anette & Helin, Jenny, (2018). Intervjuer. 1 upplagan. Lund: Studentlitteratur AB.

Sundberg, Sam. (2019) Så arbetar troll för att manipulera dig.

<https://internetkunskap.se/article/5ac47da6e3a5896e3c235546/sa-arbetar-troll-for-att-manipulera-dig>

[2019-06-12]

Jigsaw. (2019). Perspective. <https://www.perspectiveapi.com/#/home>

[2019-06-06]

Lawson, H. M., & Leck, K. (2006). Dynamics of Internet Dating. Social Science Computer Review, Vol. 24(No. 2), 189-208. doi: 10.1177/0894439305283402

Lopes Robiero, M. & Vogel, C. (2017). Women's perspective on using Tinder: a user study of gender dynamics in a mobile device application. Proceedings of the 35th ACM International Conference on the Design of Communication. Article No. 12. doi: 0.1145/3121113.3121220

Löwgren, Jonas & Stolterman, Erik (2004), Design av informationsteknik : materialet utan egenskaper. 2 upplagan. Lund : Studentlitteratur.

Martin, Bella & Hanington, Bruce. (2012). Universal Methods of Design - 100 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions. Rockport Publishers Inc.

Nationalencyklopedin. (2019a) Nätdejting.

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/enkel/n%C3%A4tdejting>

[2019-06-05]

Nationalencyklopedin, (2019b) Trygg.

<https://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/trygg>

[2019-06-06]

Nationalencyklopedin. (2019c) Selfie.

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/selfie>

[2019-06-05]

Obada-Obieh, B. & Somayaji, A. (2017). Can I believe you?: Establishing Trust in Computer Mediated Introductions. Proceedings of the 2017 New Security Paradigms Workshop. Pages 94-106. DOI: 10.1145/3171533.3171544

Obada-Obieh, B., Chiasson, S. och Somayaji, A. (2017). Don't Break My Heart!: User Security Strategies for Online Dating. In Workshop on Usable Security (USEC).

DOI: [10.14722/usec.2017.23046](https://doi.org/10.14722/usec.2017.23046)

Patel, Runa & Davidson, Bo. (2011). Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning. 4 upplagan. Lund: Studentlitteratur AB.

Polismyndigheten. (2019). Näthat - lagar och fakta.

<https://polisen.se/lagar-och-regler/lagar-och-fakta-om-brott/it-relaterade-brott/nathat/>

[2019-03-15]

Pinto, S. (2017). What is online violence and abuse against women?

<https://www.amnesty.org/en/latest/campaigns/2017/11/what-is-online-violence-and-abuse-against-women/>

[2019-03-16]

Railey, Daisha. (2016). Women Using Dating Apps Fight Back Against Sexual Harassment. <https://abcnews.go.com/Lifestyle/women-dating-apps-fight-back-sexual-harassment/story?id=43832851>

[2019-06-11]

Smith, Aaron och Duggan, Maeve. (2013). Online dating & relationships. <https://www.pewinternet.org/2013/10/21/online-dating-relationships/>

[2019-06-05]

Speller, Katherine. (2016). How should women combat harassing dating-app messages? <https://www.dailydot.com/irl/women-dating-app-harassment/>

[2019-06-11]

Tjora, Aksel. (2012). Från nyfikenhet till systematisk kunskap: Kvalitativ forskning i praktiken. Lund : Studentlitteratur.

Vetenskapsrådet (2017), God forskningssed.

<https://www.vr.se/analys-och-uppdrag/vi-analyserar-och-utvarderar/alla-publikationer/publikationer/2017-08-29-god-forsknings-sed.html>

[2019-02-15]

Vetenskapsrådet (2002), Att forska etiskt.

<https://www.vr.se/utlysningar-och-beslut/villkor-for-bidrag/att-forska-etiskt.html>

[2019-02-15]

Vitak, J., Chadha, K., Steiner, L. och Ashktorab, Z. (2017). Identifying Women's Experiences With and Strategies for Mitigating Negative Effects of Online Harassment. Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing. Pages 1231-1245. doi: 10.1145/2998181.2998337

Wood, Patrick. (2018) Women rejected these men on dating apps — then the abuse started. <https://www.abc.net.au/news/2018-08-22/women-rejected-men-on-dating-apps-then-the-abuse-started/10141306>

[2019-06-11]

Zytka, D., Grandhi, S. & Quintin, J. (2014). Impression management through communication in online dating. CSCW Companion '14 Proceedings of the companion publication of the 17th ACM conference on Computer supported cooperative work & social computing. doi: 10.1145/2556420.2556487