

Human IT

Tidskrift för studier av IT
ur ett humanvetenskapligt perspektiv

Att ha ord IT-språket i vardagen

av [Boel Elmroth](#)

This article discusses the importance of access to words and expressions commonly used in the Information Society. Language is seen as an analytical tool for the individual's internal reflections and transformation of information into knowledge. In order to learn, and to be able to express opinions, we need an adequate language. As the use of information technology is rapidly spreading to new segments of society, it meets with users unfamiliar to the language of technology as well as to the expressions in English that accompany it.

Innehåll

[1. Inledning](#)

[2. Vardagsnära empiri](#)

[3. Språkets roll](#)

[4. Att inte ha ord](#)

[5. Ett informationssamhälle för alla](#)

[Om författaren](#)

1. Inledning

Det har säkert hänt dig att du förtvivlat sökt efter det för sammanhanget rätta ordet. Ofta hittar du det, men ibland får det adekvata uttrycket ersättas eller omskrivas för att du ska kunna säga (i alla fall nästan) det du tänkt. Att vi gör så när vi talar blir ofta uppenbart för oss först när vi vill förmedla något på ett främmande språk och har svårare än vanligt att hitta de ord som förmedlar exakthet eller nyanser beroende på

sammanhanget.

Vi använder ord för att förmedla och uttrycka tankar och frågor, ord som vi inte hittar får helt enkelt ersättas av andra. Men även om vi hittar precis de ord vi letat efter för att uttrycka oss glasklart, är det inte säkert att de har samma betydelse för mottagaren. Dagligen och närmast stundligen, också när vi talar med varandra i de mest vardagliga sammanhang, uppstår korta ögonblick av undran över innebörden i det som sagts. Orden i sig svarar för en mindre del av vårt kommunikativa handlande¹, de uttalade orden förstärks och förtydligas ofta av olika verbala och icke-verbala signaler som skratt, gester eller ansiktsuttryck. Dessa delar, tillsammans med att kommunikationen ofta sker inom de kulturella och kunskapsmässiga referensramar som vi på ett generellt plan delar, gör att vi oftast förstår varandra. (Linell 1982, s.19 ff)

Det mänskliga språket kan sägas ha två grundfunktioner: kommunikation och verbalisering. Distinktionen mellan dessa två funktioner tydliggör att språket inte bara är ett verktyg för informationsutbyte, utan lika mycket ett verktyg för tänkande och problemlösande. (Hård af Segerstad, 1990, s. 40) Vi behöver alltså tillgång till ord också för vår egen inre verksamhet, för att kunna formulera tankar och lösa problem. Linell menar att tillgången till språkliga uttryck (ord) leder till att det blir lättare att knyta associationer och därigenom bygga ny kunskap. Han uttrycker det så här med egna ord:

Att veta något på ett visst område innebär nästan alltid att ha tillgång till många begrepp, med vars hjälp man kategoriserar och analyserar verkligheten, och dessa begrepp är knutna till språkliga uttryck, "ord" (Linell 1982, s. 32)

Ett rikt språk ger individen möjlighet att kunna gå från att bara *uppleva* problem till att kunna distansera sig, reflektera, analysera och lösa problem eller hitta nya kunskapsstrukturer. (ibid, s. 32-38)

Dessa tankar ansluter till det sociokulturella perspektivet på lärande, där relationen mellan språk och lärande betonas (se t.ex. Säljö, 2000). Vi söker skapa mening av det vi ser, hör och upplever, och kopplingen däremellan är vårt språk. Jönsson och Rehman (2000, s. 79 ff.) skriver att ord styr tanken, att ingenting styr utvecklingen så hänsynslöst som en befintlig tankestruktur. Här förs också ett resonemang kring processen mellan information och kunskap, där lärande representerar övergången mellan de två. Med tillgång till ord och begrepp kan förståelse skapas för det som händer, vad vi ser och vad vi gör.

Kunskap, och lärandet som leder till kunskap, bygger på att individen kommer i kontakt med, exponeras för, information. I vardagen sker detta via ett antal kanaler samtidigt. Kunskapen om vad Internet är, och hur man använder det, kommer från många olika håll idag – barn, grannar, vänner och inte minst via massmedia. Informationen har under en ganska lång tid funnits runt oss och efter hand har förståelse för orden, dess innebörder och samband, blivit till kunskap och uppfattningar om hur man använder Internet-medier².

I en strävan att skapa mening tar vi ofta till analogier för att förstå och kunna använda oss av de nya informationsbitarna. Vi bygger vidare på det vi redan vet och försöker

hitta mönster eller se likheter med gamla kunskaper. (Allwood, 1998, s. 37 ff.) Detta gäller både praktisk och teoretisk kunskap, och sker till stor del omedvetet och reflexmässigt. Utan tillgång till vårt analogiska tänkande skulle det som möter oss på en dataskärm kanske förvirra oss. Plötsligt har vi något framför oss som liknar en tidning, men där man med en knapptryckning hamnar i en annan tidning, eller kanske en bok, eller framför radion. Men vi är vana vid att läsa tidningar, och anammar snabbt det nya sättet att läsa med hjälp av hypertext och hypertextlänkar – precis som vi en gång vant oss vid bilagor i papperstidningarna med blänkare på förstasidan. Vi kallar det som finns på skärmen för sidor, trots att en mer korrekt benämning nog vore "skärmbild". Vi säger att vi bläddrar fram nya sidor när det vi i verkligheten gör är att med ett musklick ge datorn kommando att byta skärmbild.

([Åter](#) till början av artikeln)

2. Vardagsnära empiri

Den studie, som jag för närvarande samlar in empiriskt material till i form av intervjuer, handlar om Internet-medier i människors hemmiljö. Internet-medierna studeras idag till stor del kvantitativt. De undersöks t.ex. via breda telefonenkäter (i Sverige löpande av Sifo Interactive, SOM-institutet m.fl.). Tillgången till Internetuppkopplad dator, hur mycket människor surfar och i vilken utsträckning man använder de olika funktionerna webb, mail, chat och e-handel är ofta förekommande frågor. Grundfrågeställningarna i dessa undersökningar kan sammanfattas med *vad* och *hur mycket*, medan man vid djupintervjuer har bättre möjligheter att teckna en bild som möjligt svar på frågan *varför* genom att fortsätta med att ställa frågor som: Hur ser dessa människor på att lägga tid, energi och pengar på att koppla upp sig mot Internet? Varför vill de lära sig använda Internet-medier? Men, för att överhuvudtaget kunna få svar på några frågor kring Internetanvändande och Internet-mediernas roll i vardagslivet, krävs att informanterna har tillgång till ett språk som både räcker till för deras egen förståelse och för att kunna förmedla sina tankar till mig så att jag förstår.

Denna etnografiska studie riktar sig mot hushåll där urvalskriteriet är att de vuxna i hushållet inte använder dator i arbetet och inte har någon större vana av datorer och Internet. I Umeå, där studien och de aktuella informanterna är lokaliserade, hade sommaren 2000 närmare 70 % av invånarna tillgång till Internet (riksgenomsnittet då ca 50%). Flera faktorer har samspelat för att Umeå i dagsläget ligger i nivå med storstadsregionerna vad gäller tillgång till Internet och före i fråga om tillgång till bredbandsanslutningar: medelåldern för Umeåborna är låg, utbildningsnivån är förhållandevis hög, de fyra största arbetsgivarna – Landstinget, Kommunen, Universitetet och Volvo – har alla erbjudit sina anställda s.k. hyrdatorer. Till detta kommer att det kommunala bostadsbolaget redan 1995 började dra fasta Internetanslutningar till vanliga hyreslägenheter, och idag är en stor del av deras hyresrätter samt alla studentlägenheter anslutna. Den andra stora aktören på bredbandsmarknaden idag är Riksbyggen/BoNet, som sedan 1998 dragit in fiberoptikanslutningar till ca 6 000 bostadsrätter i Umeå.

Den grupp som fokuseras i studien är de som enligt Everett Rogers (1964) teori kring *diffusion of innovations* – spridningsmönster för tekniska innovationer – tillhör den *sena majoriteten*³, d.v.s. de tar normalt inte till sig teknik förrän den visat sig fungera

väl för de grupper som är piggare på att ta till sig tekniska nyheter. De användare som idag kopplar upp sig kan sägas tillhöra den sena majoriteten av informationsteknikanvändare. Denna sena majoritet har ett par gemensamma drag, fortfarande på det generella planet och enligt Rogers: de har normalt kortare formell utbildning, är inte lika kapitalstarka som de grupper som är snabbare att ta till sig ny teknik och de vill gärna höra andras åsikter om tekniken innan de tar den till sig. Detta resonemang är starkt förenklat. Människor passar sällan in i färdiga kategorier och kan dessutom placeras in på olika ställen i Rogers normal-fördelningskurva beroende på vilken teknik det gäller. Som exempel kan nämnas den äldre man i studien som relativt nyligt anskaffat persondator och anslutning till Internet (1998 respektive 1999) och därmed inte hör till pionjäreterna för denna teknik. Samme man innehar en digital-TV box, vilket enligt uppgift (Text-TV augusti 2000) endast 20 000 svenska hushåll har. I fråga om Internetrelaterad teknik och fallet Umeå får Rogers teori tjäna som referensram för analysen av denna grupp människor som procentuellt sett bör tillhöra det som kan kallas för den sena majoriteten. I vilken mån teorin kring 'diffusion of innovations' stämmer in på individerna i studien är ännu för tidigt att säga.

Utgångspunkten är alltså att jag träffar människor ur en grupp som inte varit de första på perrongen för att ta IT-tåget. De har under de senaste 5-6 åren hört och läst ord som hör IT-samhället till: Internet, bredband, www, e-handel, surfa. Begreppen har över tid fyllts med mening och idag är dessa privatpersoner alltså beredda att satsa tid och pengar på att börja använda Internet och ge tekniken en plats i sitt hem och sin vardag.

[\(Åter till början av artikeln\)](#)

3. Språkets roll

För att återknyta till språkets roll i sammanhanget, kan problemlösning och lärande vara två intressanta aspekter att titta närmare på. Till att börja med kan vi konstatera att användandet av Internet-medier kräver lite annan kunskap av användaren än vad TV, radio eller tryckta medier gör. Eller rättare sagt så kräver de nya Internetbaserade medieformerna alla de kunskaper i läskunnighet och tolkande av bild och ljud som varje enskilt traditionellt massmedium för sig, plus nyförvärvad kunskap i att använda den tillhörande tekniken (dator, program, uppkoppling mm).

Ord, som är benämningar på begrepp och skeenden där det varken finns tidigare erfarenheter, kroppsspråk eller gemensamma referensramar som ledning och förtydligande, kan vålla problem. En del av de nya IT-orden står för ting och begrepp i den digitala världen där det varken logiskt eller semantiskt finns en motsvarighet i den analoga världen. Kanske kan ordet hemsida tjäna som ett exempel: Då referensramar saknas kan tolkningen bli att det är en sida som visar ett "hem". Då vi inser att vi inte i ordets vanliga bemärkelse kan ha ett hem på webben blir begreppet mer svårfångat. Det finns exempel på www där privatpersoner med sina hemsidor visar upp sitt jordiska hem i digital form, och där kan vi kanske spåra en bokstavlig tolkning. De flesta sidor tillhör organisationer som använder "hemsidor" i kommersiella syften och av det förstår vi då att hemsida inte har något alls med den konventionella betydelsen av hem att göra. På webbplatsen för Svenska Datatermgruppen står att ordet hemsida idag används för flera helt olika begrepp som egentligen borde preciseras som

ingångssida, startsida respektive webbsida beroende på funktion. Att ordet hemsida används för många olika begrepp är också den erfarenhet jag har utifrån möten med mina informanter bland vanliga användare. I nybörjarboken *Internet@Sverige* (Christer Sturmark författargrupp, 1997) beskrivs hemsida så här: "Rotsidan i en dokumenthierarki – framsidan till en tjänst skulle man kunna säga – kallas hemsida" (s. 94). Begreppet hemsida är svårdefinierat, men verkar trots det inte vålla huvudbry bland de ovana användare jag intervjuar. Förklaringen kan ligga i att referensramar för vad en hemsida är har skapats av eget användande, eller redan före det genom andra massmediers refererande till hemsidor på WWW i ord och bild.

Andra ord associerade med informationsteknologi visar tydligare kopplingar till gamla ord och begrepp. Domännamnen kan ses som gamla landsförkortningar – i nya tappningar och i många fall landsgränsöverskridande, men fortfarande med funktionen att visa tillhörighet. Rullgardinsmeny känns som en kombination av vad som händer och vad det är, en webbläsare är just vad det låter som: något som låter oss läsa det som finns på webben. Vi vänjer oss snabbt vid de nya ord som når oss via människor i vår närhet eller via massmedia, och tar upp dessa ord i vårt passiva ordförråd tills vi känner oss nog säkra på dess betydelse för att börja använda dem.

Vårt språk förändras ständigt. Linell, (1982, s. 170), beskriver detta som att språket inte tillhandahåller nya ord för alla nya situationer:

I stället måste vi använda de tidigare kända orden (och i några (få) fall hitta på nya ord) när vi skall beskriva det vi upplever; språkets stora inneboende styrka ligger ju just i denna oändliga anpassbarhet till nya situationer.

Uppkomsten av de ord som passar in i den nya verksamheten, att använda sig av Internet, skiljer sig förmodligen inte mycket från andra ord och nya begrepps betydelse som skapats och omskapas för andra verksamheter. De ord som återanvänds för nya situationer har gemensamt med de gamla att referenterna (orden) uppfyller de semantiska villkor som är knutna till dem, om än i den nya situationen med en något vidare tolkning (Linell 1982, s. 170f). Kanske kan ett exempel ur IT-språket vara "skrivbord", där den semantiska innebörden för referenten skulle kunna ses som uppfyllandet av villkoren "yta som man lägger saker på", "begränsad yta", "arbetsyta när man skriver". Det finns fler exempel på ord vi tycker att vi känner rätt väl, men där betydelsen eller praktiken blir annorlunda i den nya situationen, t.ex. ordet "community" (samhälle, gemenskap) som helt tappar sin fysiska dimension.

De okända, och i någon mening mer abstrakta begrepp som introduceras för oss i IT-språket blir kanske ännu svårare än de som kan omdefinieras och förstås utifrån något tidigare känt. Referentens villkor blir otydligare; en tolkningssituation och en förhandling kring ordets innebörd tar plats. Hur förstår vi (jämför med tidigare erfarenhetsramar) t.ex. "cyberrymden", "spam" eller "webbring"?

I IT-samhället finns implicita krav på oss att förstå vad saker som cyberspace, bredband, Internet, sökmotor, chattare, lurkare, megabyte och megabit etc är för något. Nya akronymer dyker upp; ISP, WWW, IRC, FTP. Många, för att inte säga de flesta, av akronymerna i IT-språket baseras på begrepp i engelskan och blir för många därför dubbelt svåra att förstå, t.ex. IRC, Inter Relay Chat (ung. Mellan

Vidarebefordra Småsnaack). Visst är svenskar vana vid mer eller mindre begripliga anglosaxiska förkortningar och akronymer, men inte blir tillvaron särskilt enkel när det blir svårt att härleda dem. I det engelska språkbruket finns även en sorts "onomatopoetisk akronym" som baseras på att vissa bokstäver uttalas som självständiga ord, en känd sådan är ICQ (I Seek You), vilken med en informants svenska uttal av bokstäverna vållade mig en stunds förvirring.

([Åter](#) till början av artikeln)

4. Att inte ha ord

Att IT-språket är fyllt av anglosaxiska ord och mer eller mindre betänksamma översättningar är välkänt. Svenska Språknämnden rekommenderar t.ex. att ordet web på svenska skrivs webb och verkar ha gett upp tanken på att försöka rekommendera en översättning i form av väv eller nät i stället för en försvenskning. De flesta ord med engelskt ursprung verkar accepteras av intervjupersonerna – man lär sig orden genom att koppla en betydelse till dem, inte genom att lära sig vad det heter på svenska för att därigenom få semantiska ledtrådar. Betydelsen av ord som webb, chat och mail har nöts in och informanterna använder dem ganska obehindrat. En informant (medelålders kvinna) avbröt sig själv när hon använt ordet e-mail och ändrade sig sedan till e-post.

Engelska ord som däremot inte är bekanta ställer till problem för dem som inte talar och läser engelska så bra. Felmeddelanden på engelska behandlas av en annan informant (äldre man) genom att han stänger av webbläsaren och börjar om.

Den tekniska delen av IT-språket, där förkortningarna förhärskar, är en annan källa till osäkerhet för nya användare. Både i det skede där de mottar information vid köp av dator, ska börja använda den och i samband med bredbandsanslutningen. Att inte förstå vad man köper kan upplevas som mycket frustrerande. En informant (medelålders man) beskriver för mig hur han upplevde det vid ett möte i den nybildade IT-föreningen i bostadsområdet:

Jag tror vi var ganska många av oss där som inte egentligen (förstod), alltså rent tekniskt hur... De pratade om prestanda och sånt där, de hade kunnat säga vilka siffror som helst, det hade vi ju inte kunnat bedöma. /.../ Man har väl inte haft så mycket val egentligen, man vill ju inte stå utanför.

Avsaknaden av ord för att beskriva problem är också ett problem. Var och hur skaffar man hjälp med sin krånglande dator eller Internetanslutning om man inte kan beskriva vad som inte fungerar (i den mån man nu vet det)? Hur ger man ledtrådar till telefonsupport eller annan hjälp som finns att tillgå när man inte kan beskriva problemet? I en delrapport från The HomeNet Study (Kiesler et. al. 1999) beskrivs hur familjer går till väga för att via telefonsupport få hjälp med dator eller uppkopplingsproblem. Det utkristalliseras i många familjer en "expert" som blir hela familjens "språkrör" i kontakten med telefonsupporten. Genom denne person medieras hela familjens frågor och han eller hon får sedan uppgiften att förmedla svaren tillbaka. Här pekar författarna på en maktaspekt av tillgången till en språklig dräkt att klä frågor i och söka kunskap med hjälp av. Liknande exempel hittar jag i ett av hushållen i min

studie. Tonårssonen är den som innehar kompetensen och blir den som skaffar hjälp utifrån för att lösa familjens datorproblem, och han är också den som har familjens dator på sitt rum – med vad det innebär av tillgång och kontroll gentemot övriga familjemedlemmar.

([Åter](#) till början av artikeln)

5. Ett informationssamhälle för alla

Rubriken är lånad från IT-propositionen (SOU 2000:86), där inte bara tillgängligheten till bredband lyfts fram, utan också prioriterade områden som grundkompetens hos alla och tillit till tekniken.

Redan idag finns tekniken för användande av Internet spridd också bland användargrupper som vare sig använt datorer under sin skoltid eller regelbundet använder datorer i arbetet. Med god draghjälp av den statliga satsning som gjordes för att skattebefria de s.k. hyrköpsdatorerna via arbetsgivare och fackförbund finns idag datorer i en majoritet av hushållen i Sverige. Vi är i alla fall på väg mot ett IT-samhälle för många.

Satsningen på utbyggnaden av bredbandsnät, både de redan påbörjade och de planerade statliga, ger hela tiden nya grupper av användare av Internet-medierna. Samtidigt rapporteras att det finns användare som slutar använda Internet. I en undersökning av tidningen *InternetWorld* och Temo framkom att 6 % av nätanvändarna slutat koppla upp sig. Här rapporteras problem som svårigheter med Internetpaket, det något diffusa "för krångligt", samt "inte intressant" (Hammarkrantz, 2000). Detta fenomen diskuteras också i en artikel av Lievrouw (1999), där dessa användare fått benämningen *Internet Dropouts*. I denna amerikanska artikel återges ännu högre procentandel som slutat använda nätet. En tredjedel av avhoppet kan förklaras av att man förlorat den fysiska tillgången till nätet som man haft genom skola eller arbete (vilket kanske inte kan karaktäriseras som avhopp). Tid, tekniska problem eller kostnader har fått andra användare att sluta. Här konstateras också att mindre förmögna och skolungdomar oftare tillhör dropout-gruppen, vilket leder tillbaka till diffusionsspridningsteorin (Rogers, 1964) där dessa människor kanske i vanliga fall återfunnits bland eftersläntrare/vägrare men som nu befunnit sig i tidigare led men hoppat av.

Vilken roll de språkliga barriärerna spelat i sammanhanget kan vi bara gissa. Att få människor att berätta om sådant de inte förstått kan vara både svårt och känsligt – men ack så väsentligt för att visa på betydelsen av att ha tillgång till de användbara orden för att vara del av IT-samhället.

([Åter](#) till början av artikeln)

Om författaren

Boel Elmroth är doktorand vid Institutionen för kultur och medier, Umeå universitet. Hennes forskning handlar om användandet av IT-medier i vardagslivet och de processer av lärande som är förbundna med användandet. Hon ingår i KK-stiftelsens

forskarskola kring lärande och IT, LearnIT.

URL: <http://www.umu.se/kultmed/personal/elmroth/boel.html>

([Åter](#) till början av artikeln)

Noter

1. Det kommunikativa handlandet ses här omfatta språk i betydelsen ord och kombinationer av ord, de para- och extralingvistiska läten som ackompanjerar och kompletterar det talade språket samt den icke-verbala kommunikation som samtidigt sker med t.ex. gester och ansiktsuttryck. I vardagligt tal kallar vi ofta alla delarna tillsammans för språk. För en utförlig diskussion se t.ex. Linell, 1982 eller Hård af Segerstad, 1990. ([Åter till texten](#))

2. Med begreppet Internet-medier eller IT-medier avses här användandet av Internetbaserade tekniker för informationsöverförande och kommunikation. Den datorbaserade informationstekniken och det jag här benämner IT-medier är ett samlingsnamn för kommunikationsformer som webbsidor, chat, mail, muds, news, listservers etc. Då webbsidor i sig kan innehålla chat-ställen, mail-to funktioner etc, flyter de olika IT-medierna ihop och även om begreppet är diffust så finns för närvarande inget bättre att tillgå. Kanske kan man lättare få ett tankemässigt grepp över IT-medierna om man jämför med begreppet "tryckta medier", som ju kan innehålla väsensskilda text- eller bildbaserade former för informationsöverföring, t.ex. som böcker, tidningar, eller broschyrer. ([Åter till texten](#))

3. Grupperna i Rogers diffusionsspridningsteori utgörs av innovatörer (2,5 %), tidiga användare (13,5 %), tidig majoritet (34 %), sen majoritet (34 %) och eftersläntare/vägrare (16 %). Rogers 1964, s. 159-171. ([Åter till texten](#))

Referenser

Allwood, CM. (1998): *Människa-datorinteraktion: Ett psykologiskt perspektiv*. Lund: Studentlitteratur.

Christer Sturmark författargrupp (1997): *Internet@Sverige*. Stockholm: Bonnier Datamedia. (Bonnier Datapocket).

Hård af Segerstad, P. (1990): *Information och kommunikation: En bok om människans förmåga att tänka, tala och förstå*. Uppsala: Hallgren och Fallgren.

Hammarkrantz, Sara (2000): "6 procent av Nätanvändarna har kopplat ned". *Internet World* 4/2000. URL: <http://nyheter.idg.se/display.pl?ID=000412-iw1> [ref. upprättad: 2000-09-06].

Jönsson, B. & Rehman, K. (2000): *Den obändiga söklusten*. Stockholm: Brombergs.

Kiesler, S. et al. (1999): *Troubles with the Internet: The Dynamics of Help at Home*. Carnegie Mellon University. URL: <http://homenet.hcii.cs.cmu.edu/progress/helpdesk.html> [ref. upprättad: 2000-09-06].

Lievrouw, L A. (1999): "Nonobvious Things about Communication Technology: The Case of Internet Dropouts". *ICA News*, July.

Linell, P. (1982): *Människans språk*. Malmö: Liber.

Rogers, EM. (1964): *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.

SoU (2000:86): *Ett informationssamhälle för alla*. Stockholm: Statsrådsberedningen.

Svenska Datatermgruppen. URL: <http://www.nada.kth.se/dataterm/>

Svenska Språknämnden. URL: <http://www.spraknamnden.se/>

Säljö, R. (2000): *Lärande i praktiken: Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm:

Prisma.

([Åter](#) till början av artikeln)

© Boel Elmroth 2000

[Åter till Human IT 2-3/2000](#)