

Human IT

Tidskrift för studier av IT
ur ett humanvetenskapligt perspektiv

Det »självklara« behöver inte sägas*

av [Simon Winter](#)

Nya teknologier förändrar den verklighet vi har omkring oss, och det kommer också att återspeglas i språket. För att upptäcka detta krävs det att vi lämnar den traditionella synen på språket som ett enkelt verktyg för att rapportera hur världen ser ut och i stället börjar se på de kommunikativa fördelarna med att använda språk. I min doktorsavhandling Winter (1998) föreslår jag att *förväntningar* kan vara ett bra begrepp att använda om man vill strukturera upp språkets förhållande till den värld vi lever i. Grundprincipen är: det som vi alla kan ta för givet behöver vi inte tala om.

Låt oss först titta närmare på ett konkret exempel. Säg att min farbror har köpt en ny video, och nu får han inte den att fungera. Han ringer mig och är alldeles uppgiven, och snart börjar "Baywatch" som han vill spela in. Jag hinner inte ens hem till honom, så vi får ta det per telefon.

Eftersom det är bråttom vill jag försöka vara så effektiv som möjligt, och då vill jag ju inte behöva säga saker som är självklara. Dom måste jag ju kunna ta för givna.

Men hur vet jag vad som är självklart för *honom*? Vad är det som säger att det som är självklart för mig är självklart för honom? I själva verket hade han ju aldrig ringt till just mig *om* vi hade haft samma kunskapsnivå.

Vad menar jag då med att nånting kan vara självklart? Jo, det är ju så att vissa saker och förhållanden *bygger på* att annat är självklart. För att det ska vara meningsfullt att säga till min farbror att trycka på "play" på videon, så *förutsätter* det att han redan har satt på apparaten, och för att kunna sätta på apparaten förutsätter det att han har satt i kontakten i väggen, att det finns ett uttag, att inte strömmen i huset är avstängd för att han inte har betalt el-räkningen, att det finns elektrisk ström i det huset där han bor, och så vidare.

På samma sätt är det inom andra områden. Ska jag kunna tala om Pythagoras' sats måste jag kunna förutsätta att den jag talar med vet vad en hypotenus är, och för att kunna veta vad en hypotenus är måste man veta vad en rätvinklig triangel är.

Hur ska jag då veta var jag ska börja med min farbror för att lägga mig på rätt

kunskapsnivå? Å ena sidan är det ganska oartigt att börja med en massa teknikaliteter, vilket i och för sig kanske skulle vara den mest effektiva metoden, för då tycker han att jag agerar som en besserwisser och blir nedslagen och låser sig.

Å andra sidan kan jag ju rimligtvis inte börja med att fråga honom om dom har el i sitt hus! *Det* måste ju ändå vara självklart.

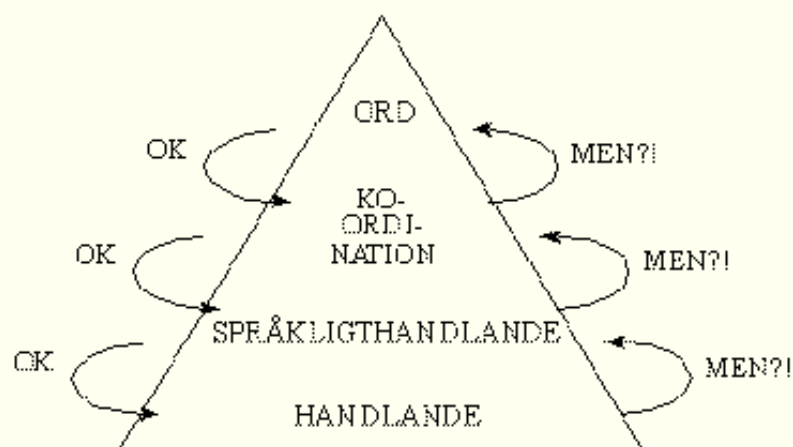
Vad vi ser här tydligt är att det hela tiden rör sig om vad vi *inte* behöver säga till varandra, vad vi kan ta för givet, och ju mer vi kan ta för givet, desto högre ligger vår gemensamma kunskapsnivå. Vi skulle också då kunna definiera *allmänbildning* lite spetsfundigt som att "Allmänbildning är det man slipper säga till de flesta."

För att tydliggöra vad som händer när man instruerar någon att göra något brukar jag jämföra det med att gå längs en tänkt väg med begränsad sikt. Den tänkta vägen är min mentala modell av uppgiften, och genom att jag leder min farbror vägen fram kan han bygga upp en kognitiv karta över den uppgift som ska utföras. Vägen kan ha vägskäl, krökar och krumbukter, men det finns också landmärken som hjälper mig att orientera mig. Är uppgiften att använda en videobandspelare kan landmärkena vara knappar på videon och andra synliga detaljer, som jag ska komma tillbaka till.

Eftersom *jag* känner uppgiften ganska väl har jag redan en sådan här karta i huvudet, och min uppgift är att tillsammans med min farbror bygga upp *hans* karta med hjälp av de landmärken som finns och leda min farbror till målet längs vägen. Det kan i och för sig finnas många vägar till målet, men åtminstone i det här fallet är målet väldefinierat: att hans älskade "Baywatch" ska fastna på hans videoband.

Om vi ser uppgiften som en tänkt väg så förstår vi också vad jag behöver säga: så länge vägen är rak finns det ingen anledning för mig att ge honom instruktioner. Det är först när han kommer till ett vägskäl som han behöver mig. Det är likadant med videoapparaten. Jag kan låta honom fortsätta tills han inte kommer längre. Först då måste vi börja prata. Då går vi över från icke-språklig handling till språklig.

Jag har försökt illustrera den här dynamiken i en bild. I den finns ett antal nivåer, och vi förflyttar oss uppåt när vi inte förstår, och neråt när vi förstår igen.



Figur 1. Dialogdynamik

I figuren har jag förutom handlande och språkligt handlande lagt till några nivåer som jag kommer till alldeles strax. Hela tiden utgår vi ifrån att det bästa är att hålla oss på en

så låg nivå som möjligt, för det är mest informationseffektivt, dvs vi behöver då föra över så lite information som möjligt.

Som sagt, så länge allting är självklart kan vi hålla oss på den lägsta nivån och jag låter min farbror fortsätta utan att jag behöver ge honom några instruktioner. Men när han då kommer till ett vägskäl på den mentala vägen säger min farbror: "Men nu då?", och vi hamnar en nivå upp, på det som jag kallar *språkligt handlande*, och jag *instruerar* honom hur han ska gå vidare.

Plötsligt i våra instruktioner så förstår han inte vad jag menar med vad jag säger. Jag säger till honom att trycka på knappen längst till vänster och tänker inte på att han har en annan videomodell än jag själv. Han tittar på knappen och kommer fram till att det är avochpå-knappen, som han absolut inte ska trycka på, och säger: "Men vanudå?" Då måste vi *koordinera våra mentala bilder*, och kolla vad det beror på att vi inte talar om samma sak. Vi börjar diskutera vad vi egentligen ser och han förklarar hur hans video ser ut och min mentala bild av den ändras. Nu har vi kommit upp på den tredje nivån – *koordination*.

Men inte heller det här kanske går riktigt smärtfritt. När vi börjar försöka koordinera våra mentala bilder händer det att jag använder ord som han inte känner till, eller i värsta fall som han tror betyder något annat än jag tror. Den översta nivån i diagrammet behandlar det fallet, när *hans* språkliga begrepp inte stämmer överens med mina. Det är den nivån där vi diskuterar och förhandlar om vilka språkliga uttryck vi använder. Jag kanske börjar tala om "scart-kontakten" eller "AFC/VPS-knappen", och vi måste först klara ut vad dessa språkliga begrepp betyder innan vi ens kan fortsätta koordinera vad vi pratar om.

Liksom vi signalerar till varann med "Men?!" när något går fel finns det signaler för att tala om att vi kan lämna en nivå. När min farbror har förstått vad scart-kontakt är signalerar han det till mig, till exempel genom att säga "okej", och vi kan gå ner en nivå. Vi har kommit fram till vad ordet betyder och kan fortsätta på en lägre nivå där vi var innan.

När vi på den nivån kommer till samma punkt, att vi har klarat av att koordinera våra mentala bilder, ger vi varandra motsvarande signaler, och instruktionerna kan fortsätta på den lägre nivån, och så vidare.

Givetvis hamnar vi inte alltid uppe på den högsta nivån så fort någonting går fel. Om vi känner varann väl är det inte säkert att vi alls behöver diskutera de olika begrepp vi använder. Tvärtom kan också hända att våra mentala bilder är mycket olika, liksom de begrepp vi använder, och i ett sådant fall är det inte alls säkert att det räcker med ett enda besök på ord-nivån innan vi kan lämna koordinationsnivån.

I Winter (1998) har jag studerat en "expert" som instruerar en "novis" hur man byter sträng på en fiol. Jag spelade in deras konversation och kategoriserade med hjälp av triangel-modellen. Här är ett utdrag från mitt i processen, när experten (E) uttrycker sig oklart, vilket tvingar novisen (N) att föra upp konversationen på koordinationsnivån. I 1.158 förklarar experten sig, och novisen bekräftar i 1.159 och 1.160 att han har förstått.

- 1.156. (E) då gör du till vänster om den
1.157. (N) ...vad är de jag ska göra till vänster om vadå alltså
1.158. (E) du ska lägga den strängen som du lindar upp... ska du lägga till vänster om den utstickande stumpen
1.159. (N) ...jaha okej
1.160. (N) m.

I det här exemplet rör vi oss i gränslandet mellan pragmatik och semantik, ett gränsland som egentligen inte finns enligt traditionell lingvistik. I dialogdynamikmodellen ovan har jag valt att baka in pragmatiska handlingar och förväntningar i en teori om språklig betydelse, och jag försöker visa hur det är en nästan kontinuerlig övergång mellan praktiska handlingar och hur vi använder språket som ett hjälpmedel i dessa praktiska handlingar.

*

Här är det också viktigt att göra klart för oss att jag och min farbror inte alls *ser* samma saker när vi tittar på en videobandspelare, även om vi faktiskt tittar på *samma* spelare, och att det är själva grunden för våra koordinationsproblem. Där jag ser tydliga knappar med väldefinierade funktioner kanske han bara ser ett virrvarr av mer eller mindre lika knappar med obegripliga symboler. Våra mentala bilder av videobandspelaren är olika.

Att våra mentala bilder är olika kan bero på många saker, bland annat på att vi har olika mycket erfarenhet av videoapparater, men själva apparatens *design* spelar också roll för hur lätt det är för oss att skapa enkla och lättförståeliga mentala bilder i våra huvuden.

I en fascinerande och lättläst bok som heter *The design of everyday things* skriver Donald Norman om hur vi kan göra artefaktens funktionalitet synlig på olika sätt. Han bygger sina teorier på en äldre forskare vid namn James Gibson som studerade vårt seende och som lanserade begreppet *affordances*. Ordet har ingen bra svensk översättning, men om vi måste kan vi använda "erbjudanden".

Det hela går ut på att föremål i omgivningen erbjuder oss olika saker att göra med dem. Kritan som jag har i handen erbjuder mig att ta i den, och dess porösa material erbjuder oss att skrapa i eller med den. Välldesignade handtag visar i sig själva hur man ska öppna eller stänga dörren de sitter på, stolar erbjuder sittande osv.

Men vi kan driva resonemanget längre än så. Det ligger i våra sinnesorgans natur att det faktiskt finns något ute i världen som dom kan hänga upp sig på, och enligt Gibson ligger grunden för vår varseblivning i att vi plockar upp sådana här erbjudanden eller affordances.

Och om vi vänder tillbaka till min farbror så sitter han där och stirrar oförstående på en videobandspelare med 44 i det närmaste identiska knappar som bara skiljer sig åt genom de mikroskopiska symboler eller apokryfiska funktionsnamn som någon har hittat på för att symbolisera de olika funktionerna.

Om i stället designern hade grupperat ihop knapparna på ett sätt som överensstämde

med deras funktion, så att kanske knappar för inspelning satt för sig, knappar för inställning av videoformat eller inspelningstider för sig och så vidare, så hade kanske även min farbror utifrån detta kunnat skapa sig en tillräckligt tydlig bild av apparatens funktion och han skulle inte ha behövt ringa till mig. Vi kan alltså öka tydligheten och lätthanterligheten genom att göra saker *synliga*. Man kan också säga att genom att göra designen tydlig så bidrar det till att vår mentala bild får tydliga *kognitiva konturer* och *kanter*.

Ett extremt exempel på att synlighet är viktigt är när man designar hjälpmedel för handikappade. På Centrum för rehabiliteringsteknik (CERTEC) på Tekniska högskolan i Lund har de designat en fjärrkontroll för TV-apparater för förståndshandikappade just för att den ska vara tydlig och synlig. Den har *en* stor grön knapp, och en liten röd. Men den gröna sätter man på TVn och hamnar på TV1. Fortsätter man att trycka på den gröna knappen växlas kanalerna fram, och när man växlar från kanal 7 kommer man tillbaka till TV1 igen. Tröttnar man trycker man på den lilla röda knappen. Knapparna fungerar som landmärken som för just den här målgruppen måste vara extra tydliga för att deras funktioner inte ska blandas ihop och man hamnar på en helt annan del av den kognitiva kartan.

*

Det är ett stimulerande forskningsfält att ge sig in i att studera språkets förhållande till en föränderlig verklighet. Nya teknologier ger upphov till nya uttryck, och det som vid ett visst tillfälle myntas som ett nytt uttryck kommer några månader senare att vara en lika självklar del av vår vardag som orden för eld eller vatten som så länge har funnits i vårt språk. Vår språkliga anpassningsförmåga är enorm. Det som är självklart för oss förändras hela tiden.

([Åter](#) till början av artikeln)

Om författaren

Simon Winter är doktor i kognitionsforskning och verksam på MA-system AB där han arbetar med användaranpassning av dokumentation och användargränssnitt till programsystem för logistik och produktionsplanering.

<http://www.lucs.lu.se/people/simon.winter/>

Noter

Denna uppsats är baserad på ett föredrag hållet vid Humanistdagarna i Lund i april 1996, med temat »Tystnader«.

Referenser

Norman, D. A., (1988), *The Design of Everyday Things*, Doubleday, New York.
Winter, S., (1998), "Expectations and Linguistic Meaning", Doktorsavhandling, *Lund University Cognitive Studies*, 71.

© Simon Winter 1999

Åter till Human IT 2/1999