

Frekventa användares bruk och uppfattning av webben

Mats B. Andersson

The Web is becoming an essential appliance for people in contemporary society. But although the Web is easy to define in technical terms, it is much harder to describe in terms of aims and what it can afford. This paper presents a study on frequent users' usage and experiences of the Web and is based on a social constructive perspective. Notes from diaries were used in so-called stimulated recall interviews. The study was conducted with inspiration from phenomenography and resulted in the identification of four aspects of what the Web can afford: the aspect of reference; the aspect of distance eliminator; the aspect of overview; and the social aspect. The results also give a picture of usage in everyday life. The respondents' knowledge of how to use the Web is diverse, which implies that such knowledge should not be neglected or taken for granted. Another conclusion is that a technologically deterministic view of Web usage can be questioned.

Bakgrund och teoriansats

Vi lever i ett samhälle där webben är självklar för många människor men främmande för andra. För vissa utgör den ett vardagligt inslag: man surfar, kollar priser, kommunicerar, beställer biljetter, och gör många andra ärenden på nätet. Sen finns andra som av olika skäl inte bekantat sig med sökmotorer, bloggar, diskussionsgrupper etc. Men även om många uppfattar webben som vardaglig så har praktiker associerade med den utvecklats på bara ett decennium.

Webben vinner terräng

Sannolikt kommer fler att bli mer bekanta med mediet. Förväntningarna är stora att samhället, det svenska och annorstädes, kommer att använda informationsteknikens (IT) möjligheter inom allt fler områden. IT, och i synnerhet Internet, tenderar att bli en kritisk del i samhällsstrukturen. Ett exempel på detta är den nyligen inrättade 24-timmarsmyndigheten, ett initiativ vars syfte är att höja nivån på myndigheternas webbtjänster. Betydelsen av Internetinfrastrukturen har blivit så stor att den kan jämföras med traditionell infrastruktur, något som skapar långsiktig nytta och som inte omedelbart måste kunna skrivas av i ekonomisk mening (Stiftelsen för Internetinfrastruktur 2004).

Sverige har en närmast unik position vad gäller IT-utvecklingen, delvis på grund av politiska initiativ. I regeringsförklaringen från 1999 står att "Sverige ska fortsätta vara en IT-nation" (Statsrådsberedningen 2004). Indikationer om att man är på rätt väg ges bland annat i studier av Economist Intelligence Unit där Sverige, i en jämförelse mellan de 60 största ekonomierna, anses ha bäst villkor för Internetbaserade verksamheter, i första hand kommersiella sådana, s.k. "E-readiness rankings" (Economist Intelligence Unit 2003b). Likaså ligger Sverige i topp vad gäller förmåga att producera och använda Internetbaserat lärande (formellt och informellt), s.k. "E-learning readiness rankings" (Economist Intelligence Unit 2003a).

Tillgången till Internet ökar. Även om inte alla svenskar har tillgång till Internet så blir det allt fler. Från år 1998 till år 2002 har andelen med tillgång i hemmet ökat från 31 % till 61 % (Statistiska Centralbyrån 2004). Om den nuvarande politiska hållningen fortsätter är tanken att andelen skall fortsätta öka. Emellertid kan det dröja innan spridningen når fullt ut. Det finns en uppenbar skillnad mellan äldres och yngres vilja att ta till sig ny teknik. De äldre har i allmänhet ett svalare intresse vilket kan göra att tillgången till Internet i hemmen kan plana ut kring 70 %. På sikt är det dock troligt att spridningen fortsätter då den framtida gruppen äldre kommer att ha med sig Internetvana från yrkeslivet (World Internet Institute 2000). Man bör dock inte glömma att det finns små grupper av unga som aktivt valt bort Internet.

Det är inte bara antalet uppkopplade människor som ökar, även sättet att koppla upp sig förändras. Allt fler övergår från uppringd modem-

anslutning till bredbandsuppkoppling/ADSL och liknande tekniker (Stiftelsen för Internetinfrastruktur 2004). Det betyder att tillgången till Internet ökar både kvantitativt och kvalitativt.

Erfarna och oerfarna användare

Gapet mellan dem som har tillgång till den nya digitala tekniken och dem som inte har tillgång till den brukar refereras till som den "digitala klyftan" (Hargittai 2004). Värdet av detta sätt att beskriva utvecklingen kommer emellertid att avta i takt med att spridningen närmar sig mättnad. Det som bland annat diskvalificerar beskrivningen är dess brist på nyans. Det är alltför trubbigt att dela upp populationen i två grupper: 'de som har IT' och 'de som inte har IT'. De med tillgång använder den på olika sätt och har olika förutsättningar att använda den på ett fruktbart sätt (DiMaggio & Hargittai 2001). En far som köper en (spel-)dator till sin son har ju i teknisk mening tillgång till den men har kanske inte kompetens att själv använda den. Därför är det bättre att tala om "digitala ojämlikheter", där man inkluderar aspekter av hur tekniken används. En sådan aspekt kan vara "Internetkompetens", dvs. förmågan att som användare ta vara på Internets möjligheter. Det mest intressanta är inte vem som har Internetaccess hemma utan vad människor gör på nätet och vad de kan göra på nätet (DiMaggio & Hargittai 2001).

Det som är utmärkande för den nya digitala teknik som ofta omger unga människor är att den kan användas på många olika sätt – dess tillämpning är sällan förutbestämd (Tully 2003). Unga människor kan prova sig fram och experimentera, förhållningssättet är lättsamt: "Just do it!" Främst används tekniken för att den är spännande och kan underhålla, mindre för rationell nytta. Man kan vara sökande i sin användning för att på så sätt inordna tekniken i sin vardag.

Sätt att betrakta teknik

Ett sätt att betrakta betydelsen av tekniska innovationer kallas teknik-deterministiskt. Här anses teknik ha inneboende egenskaper vilka har givna konsekvenser för samhället. Sundqvist (2001) menar att ett exempel på ett sådant synsätt är regeringens IT-politiska arbete. I Regeringsförklaringen 1999 framhålls bland annat att "Sverige ska fortsätta vara en IT-nation" (Statsrådsberedningen 2004) med för-

hoppning om att detta kommer att ha en rad positiva effekter (såsom ekonomisk tillväxt, regional utveckling, ökad demokrati, medborgarinflytande, nationell konkurrenskraft etc.).

Ett annat sätt att se på teknik förekommer i den teoretiska inriktning som kallas SCOT (Social Construction Of Technology). Istället för att utgå från tekniken sätts *människans relation till tekniken* i centrum. Bijker (1995) har haft stort inflytande inom SCOT, bland annat genom att införa begreppet tolkningsflexibilitet i tekniska tillämpningar. En teknisk tillämpning kan tolkas på olika sätt. Som forskare bör man avsäga sig förmågan att förstå vad tekniken 'egentligen' är, dess innersta väsen. Forskaren får nöja sig med att studera föreställningar om teknik. "Olika sociala grupper kan tilldela en artefakt olika innebörd, och 'samma' artefakt får då olika betydelse för dessa grupper" (Sundqvist 2001, 32). Emellertid kan en sådan tolkningsflexibilitet i praktiken upphöra och i stället övergå till en s.k. "stängning". Tillämpningen uppfattas då bara på ett enda sätt och det råder konsensus om hur den tekniska tillämpningen bör uppfattas. Medan man i det teknikdeterministiska perspektivet förlägger egenskaperna till den tekniska artefakten blir de i SCOT något som uppstår i mötet med användaren.

Det första synsättet ligger nära ett 'vardagligt' tänkandet, medan det senare har många teoretiska kusiner och är det som kommer att ges företräde i denna text. Perspektivet lämpar sig väl då webben är en tillämpning utan övergripande mål och mening; dess funktion och betydelse uppkommer i mötet med användaren, i långt högre grad än vad som är fallet med många andra tekniska tillämpningar. Inom perspektivet anses individen stå i dialektik med artefakten, och dess funktion och betydelse uppkommer i mötet. Det är individens syn på och förståelse för föremålet som har betydelse. I de flesta fall förvärvas detta genom en kulturell överföringsprocess. En individ som växer upp i en viss kultur kommer att socialiseras in i denna kulturs sätt att betrakta tingen i sin omgivning. Det är ofta en långsam, pågående process. För många ting startar den redan i den primära socialisationen (Berger & Luckmann 2003), vilket kan förklara en ofta förekommande tröghet i sådana förhållningssätt. Som barn är det få saker som är självklara, som vuxen desto fler. Ibland kan sättet att betrakta ett föremål visa sig ofullständigt, kanske på ett oväntat och brutalt sätt. Förhållningssättet måste då ändras

(jmf. Piagets ackommodation), vilket i sig kan göra att det förhållnings-sätt som tagits för givet uppmärksammas. Som exempel kan nämnas hur människors förhållande till flygplan förändrades i samband med attentatet i USA den 11 september 2001. Före attentatet uppfattades Boeing 747 som *ett transportmedel, varken mer eller mindre*. Efter attentatet uppfattades Boeing 747 som *ett transportmedel, men också ett terroristvapen*. Synen på föremålet hade förändrats. En debatt följde om huruvida flygplanen skulle byggas om, trots att de i teknisk mening var samma flygplan som före attentatet.

Det finns flera teoritraditioner som bejakar dialektiken mellan användare och föremål. I Gibsons (1979) version utgörs relationen av "möjligheter", eller "affordances" som den engelska termen lyder (den används ofta på svenska), vilka beror av både föremål och subjekt. Vad som kan betraktas som ett föremåls möjligheter är beroende av användarens egenskaper. Det är alltså en relation mellan användare och föremål. Föremålet kan vara format av människan – en artefakt – eller vara en produkt av naturen. I Gibsons (1979) version av möjligheter är det främst föremål i naturen som behandlas. Som exempel används bland annat fenomenet "yta" som kan möjliggöra en bra plats att stå på för en individ om ytan har följande egenskaper: 1) horisontell istället för lutande, 2) plan istället för konvex eller konkav, 3) tillräckligt vidsträckt så att det finns plats, och 4) tillräckligt rigid så att ytan bär upp individen. Om dessa villkor är uppfyllda kan ytan möjliggöra en bra ståplats. Men märk väl, dessa egenskaper är intimt kopplade till egenskaper hos individen. En mus och en elefant har helt olika vikter och dimensioner och följaktligen kommer olika ytor att erbjuda dem olika möjlighet att stå. De möjligheter som erbjuds en individ är alltså betingade av individen och dennes egenskaper. Det är i relationen mellan individen och föremålet/miljön som möjligheten (affordance) uppstår. "En möjlighet (affordance) är varken en objektiv eller subjektiv egenskap, eller både och. Den skär genom denna dikotomi av subjektivitet-objektivitet och hjälper oss att förstå hur otillräcklig en sådan uppdelning är." (Gibson 1979, 129, min övers.)

I Gibsons resonemang existerar möjligheten oavsett om individen förmår uppfatta denna möjlighet eller inte. Men i omarbetningar av begreppet affordance har det i efterhand använts på mer konstruktivistiskt vis.

Hernwall (2001) använder det på det sätt som begreppet omformulerats av Norman (1988) och andra. Synsättet är här mer konstruktivistiskt (jämfört med Gibsons ursprungliga) och Hernwall talar om att en artefakt medger vissa ”meningserbjudanden”. Detta ska förstås som ”det erbjudande till meningsskapande och handling som uppstår i mötet mellan objektet/fenomenet och den perciperande och tolkande individen. Kulturen eller sammanhanget spelar med detta en avgörande roll i vilka möjligheter till handling och meningsskapande som individer och grupper av individer uppfattar.” (Hernwall 2001, 39) Även Löfberg (2003) har denna utgångspunkt då han uppmärksammar vad han anser vara en viktig empirisk forskningsfråga: de tekniska möjligheter som teknikutvecklare erbjuder med sina produkter behöver inte alls tas upp bland användarna på avsett sätt, kanske ser användarna helt nya möjligheter med den erbjudna produkten. På så sätt kan användaren se ”meningserbjudanden” som aldrig varit avsedda från konstruktörens sida.

Relationen mellan kultur, meningsskapande och artefakter kan förstås på flera olika sätt. Inom det sociokulturella perspektivet betraktas ett föremål som en produkt av kulturen (se exempelvis Säljö 2000). Man ser det som att artefakten fungerar som ett kärl för kulturella värden – den är formad och kan bara förstås i den givna kulturen. En användare står inte i otolkad relation till sin omgivning utan är starkt beroende av sina materiella produkter vilka är starkt färgade av kulturen – omvärlden ”medieras”. På så sätt understöds, men också begränsas, individens tänkande och förståelse. När Wertsch (1998) behandlar ämnet är det (återigen) Gibsons begrepp ”affordance” som ligger till grund för resonemanget. Olika artefakter har olika möjligheter att understödja olika typer av verksamheter. Och det sätt på vilket artefakten möjliggör vissa för individen meningsfulla handlingar beskriver Wertsch med ”affordances”. Artefakten kan vara av både fysisk karaktär (t.ex. ett idrottsredskap) och kognitiv karaktär (t.ex. en räknemetod).

Syfte

Denna studie syftar till att beskriva hur människor som är relativt erfarna av att använda webben uppfattar och använder den. Individerna använder webben frekvent och man kan därför förvänta sig att de har stor erfarenhet av fenomenet. Beskrivningen av individernas förhållnings-

sätt görs dels genom att identifiera kvalitativt skilda aspekter av vilka möjligheter (affordances) som webben uppfattas erbjuda, dels genom att ge en bild av hur de inordnar webben i sin vardag och hur den används i olika sammanhang.

Kvalitativ användarstudie

I tekniska termer är det lätt att beskriva webben, men att beskriva dess funktion och mening kan vara svårare. Det finns ingen övergripande plan som specificerar hur den bör användas eller uppfattas. I mångt och mycket handlar det om vad människor själva 'gör' den till. Det är rimligt att den framstår på olika sätt för olika användare. I så mening kan man tala om en relativt stor tolkningsflexibilitet (se avsnittet "Sätt att betrakta teknik"). Å andra sidan bör det gå att finna någorlunda likheter i synen på webbens funktioner och hur webben kan uppfattas, åtminstone inom snäva grupper av individer med liknande bakgrund.

I studien utgörs den studerade gruppen av individer som har det gemensamt att de är vana vid att använda webben och som har goda förutsättningar att ha utvecklade uppfattningar om webbens möjligheter. Det betyder att gruppen inte är representativ för befolkningen som helhet, men att gruppen kan ha förhållningssätt och erfarenheter som kan vara av intresse för utomstående. De är unga – unga människor har ett mer avspänt förhållande till ny teknik och använder Internet i högre utsträckning. De har gjort ambitiösa studieval – människor med längre utbildning använder datorer i större utsträckning (visserligen har denna faktor större betydelse i högre åldrar). De är svenska – Sverige har generellt sett hög IT-mognad.

Vad motiverar denna studie?

Användarstudier har gjorts förr men en stor andel är kvantitativa. Ett exempel på det är SAFT-studien (Safety Awareness, Facts and Tools 2003) som omfattar 4700 svenska, norska, danska, isländska och irländska barn mellan 9 och 16 år och som baserats på enkäter. Bland annat visar den att Internet används av de allra flesta, bland hälften av individerna dagligen. Men om man vill gå bortom siffror och statistik för att förstå vad mediet betyder för människor bör man tillämpa kvalitativa metoder. I den mån sådana studier har genomförts är de sällan inriktade

på grupper där man kan förvänta sig en särskilt hög "Internetkompetens" (se avsnittet "Erfarna och oerfarna användare"). De kvalitativa studier som genomförts har i allmänhet gällt andra grupper, till exempel barn (Enochsson 2001; Hernwall 2001). World Internet Institute (2004) har per telefon genomfört en survey-undersökning med ca 2000 svenskar som representerar det svenska samhället, men det var då en bred allmänhet som undersökningen avsåg och frågorna var strukturerade. I USA har Hargittai (2004; kommande) genomfört en studie på 100 slumpvis utvalda användare. Det empiriska materialet inhämtades genom observation av respondenterna som uppmanats lösa vissa uppgifter vid en Internetuppkopplad dator, samt därpå följande intervjuer. Utgångspunkten tycks dock vara att ledningen för experimentet 'vet' vad webben är och att studien till stor del handlar om i vilken mån respondenterna också har förstått detta. Detta kan jämföras med diskussionen ovan om SCOT, där forskaren rekommenderas att ha ett förutsättningslöst förhållningssätt till tekniken. Den amerikanska studien skiljer sig dessutom från föreliggande studie genom att den studerar genomsnittliga användare. Det tycks ovanligt med mer ingående kvalitativa studier av människor som är förtrogna med webben, för att försöka förstå hur de uppfattar sin egen användning och hur de uppfattar webbens möjligheter (affordances). Det är avsikten med denna studie.

Det är många som efterfrågar empiriska studier av hur människor tar till sig ny informationsteknik (exempelvis Tully 2003; Löfberg 2003; Hargittai 2004). På organisationen World Internet Institutes webbplats skriver Olle Findahl, professor i medie- och kommunikationsvetenskap (2004):

Men fortfarande vet vi ganska lite om vad som människor egentligen använder Internet till och vilka behov och intressen som den nya tekniken tillfredsställer. Vad informerar de sig om? Lär de sig något nytt? Kan de utnyttja alla de möjligheter som Internet rymmer? Hittar de vad de söker? Vilka problem uppstår? Vilken slags kontakter sker via nätet? Hur påverkas vardagslivet, i familjen, bland vänner, i arbetslivet? Hur påverkas kontakterna med myndigheter? Hur påverkas politiken och förutsättningarna för demokratin?

Tidigare presenterades ett socialkonstruktivistiskt perspektiv på teknik: att användaren står i relation till tekniken och att funktionen beror av hur användaren uppfattar artefakten. Det handlar om att ”se möjligheter”. Sådana möjligheter benämns ofta med det ’svengelska’ ordet ”affordance”. Detta perspektiv på teknik motiverar ingående användarstudier, vilket Skantze (2003) formulerar på följande sätt:

Affordances är inte något som finns fixt och färdigt i miljön utan skapas mellan människa och miljö. Däremot är det lätt att tänka sig att det finns miljöer, eller andra ’produkter’, rika på erbjudanden och sådana fattiga på sådana. Det är en viktig empirisk forskningsfråga vilka erbjudanden människor ser och utnyttjar i olika miljöer lika väl som i nya media. (5)

Denna studie försöker ge ett tillskott till en sådan förståelse. I ett vidare perspektiv är den en del i en studie om hur sändare och mottagare genom medvetna handlingar överlämnar/mottar kunskaper med hjälp av webben. Arbetet försöker beskriva hur webben kan användas som kunskapskälla, dels ur användarens perspektiv, dels ur publicistens perspektiv.

Metod

Då denna studie tar avstamp i en tidigare genomförd studie (Andersson 2003) har det empiriska materialet insamlats vid två tillfällen. Den tidigare studien var begränsad till studenter på Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) och avsåg enbart en fenomenografiskt inspirerad studie av studenters uppfattning av webbens möjligheter (affordances). Materialet hade mer att ge. Resultatet motiverade dessutom att utöka studien. En ny grupp tillfördes – gymnasister på Naturvetenskapsprogrammet. De två grupperna har vissa likheter och vissa skillnader. Bland likheterna har redan nämnts att de är svenska studieorienterade ungdomar samt erfarna av att använda webben. En viktig skillnad är att gymnasieeleverna är yngre, vilket bland annat avspeglar sig i deras sociala miljö. Samtliga gymnasister bor hos sina föräldrar.

Materialinsamling

Det första materialet insamlades våren 2003 och omfattade civilingenjörsstudenter på KTH. Studenter i årskurs två på ett av civilingenjörsprogrammen ombads att fylla i en enkät om webbvanor. Enkäten låg till grund för urvalet av tio personer att intervjua. Kriterierna för urvalet var att få spridning i ålder (20-26 år), jämvikt i kön (fem män och fem kvinnor) och att hitta personer som använder webben, mycket eller åtminstone inte lite. Om studenten inte använder webben är det givetvis svårt att tala om hur han eller hon förhåller sig till webben. Av de tio studenter som tillfrågades tackade samtliga ja till att delta. Vid ett inledande introduktionsmöte fick de en dagbok i vilken de ombads att föra noteringar under en vecka. De fick även ett informationsbrev samt en biobiljett som tecken på uppskattat deltagande. I dagboken fördes noteringar om hur webben användes: webbplats, datum, tid, plats och syfte med besöket. Av skäl som diskuteras i avsnittet "Inriktning och begränsningar i studien" förväntades man bara notera webbplatser som 'gav något', felträffar på sökningar skulle utelämnas. Senare användes dagboken som stöd för att minnas autentiska situationer som diskuterades och fungerade som utgångspunkter för intervjun, s.k. stimulated recall interview (Krause 1986). Intervjuerna var öppna till sin karaktär, tog cirka en timme och dokumenterades med ljudupptagning.

Den andra insamlingen av material genomfördes våren 2004. Den här gången deltog gymnasieelever i naturvetenskapsprogrammets årskurs två (ca 17 år gamla). Studien genomfördes i övrigt på samma sätt. Eftersom det fanns en klar övervikt av män i klassen tillfrågades sex män och fyra kvinnor. Alla valde att delta utom en kvinna.

En fenomenografiskt inspirerad ansats

I den ursprungliga studien användes materialet för att på ett fenomenografiskt inspirerat sätt klustra kvalitativt skilda uppfattningar om vilka möjligheter webben erbjuder (affordances). Innan en förklaring kommer på vad som menas med att "på ett fenomenografiskt inspirerat sätt klustra kvalitativt skilda uppfattningar" ska först bara inflikas att de "möjligheter" som avses skall ses ur det teoretiska perspektiv som presenteras i teoridelen. Det handlar alltså om de sätt på vilka webben framstår som brukbar för användarna.

Så till fenomenografin (Eriksson 1999; Larsson 1986; Marton & Booth 2000). I *Nationalencyklopedin* kan man läsa att fenomenografi ”går ut på att identifiera och beskriva de kvalitativt skilda sätt på vilka människor uppfattar olika företeelser i sin omvärld” (*Nationalencyklopedin*, sökord ”fenomenologisk pedagogik”). I en given studie är det ett givet fenomen som uppmärksammas, ofta avgränsat till en viss grupp av människor. Man skiljer mellan första och andra ordningens perspektiv. Första ordningens perspektiv beskriver hur något fenomen ’egentligen’ är, medan andra ordningens perspektiv beskriver hur människor uppfattar och ger uttryck för fenomenet. Det senare är av intresse inom fenomenografin, alltså hur människor uttrycker sina uppfattningar av ett givet fenomen. I många fall kan man urskilja olika sätt att betrakta fenomenet, även från en och samma individ. Det bör i allmänhet inte ses som ett problem utan som en tillgång för denna individ. I analysen klustras kvalitativt skilda uppfattningar av fenomenet, ofta benämnda som ”aspekter” av fenomenet, och illustreras med autentiska citat.

Som stöd för studiens upplägg har Inger Erikssons avhandling, *Lärares pedagogiska handlingar: en studie av lärares uppfattningar av att vara pedagogisk i klassrummet* (1999), använts. Eriksson har inte bara gjort en fenomenografisk studie, hon har även baserat den på stimulated recall interview. Efter att ha filmat lärare i undervisningssituationer har hon genomfört intervjuer med utgångspunkt från filmerna. I hennes fall resulterar analysen i fyra aspekter av det undersökta fenomenet som handlar om ”att vara pedagogisk”.

I den här studien är det inte ’ett sätt att vara’ (att vara pedagogisk) som är det undersökta fenomenet utan en artefakts möjligheter (affordances). Kanske går det att dra paralleller till Bijkers (1995) studier av människors olika sätt att betrakta de tidiga cyklarna. Ett sätt att betrakta den tidiga cykeln var som ett transportmedel, som exempelvis brevbärare använde sig av. Ett annat sätt, kvalitativt skilt, var att betrakta fenomenet som en statussymbol. De tidiga cyklarna var exklusiva. De var dyra och vittnade om god ekonomi. Men den kunde ses som statussymbol på mer än ett sätt. Att cykla var ett riskfyllt projekt. Det krävde sin man (det var oftast män) med både spänst och våghalsighet. Förutsättningarna var helt annorlunda jämfört med dagens cyklande, både vad gäller cykel och underlag. Bijker menar alltså att det fanns kvalitativt olika sätt att

uppfatta cykeln och dess användning på: dels som ett transportmedel och dels som en statussymbol (med två underkategorier).

Här är det webbens möjligheter (affordances) som är det undersökta fenomenet. Om en artefakts möjligheter (affordances) uppstår i mötet med användaren kan det vara motiverat att studera användare som har utvecklade uppfattningar om detta fenomen. Vilka kvalitativt skilda aspekter av fenomenet går att urskilja hos respondenterna?

Bild av användarnas bruk

Men studien handlar inte bara om att ge en bild av respondenternas uppfattningar av webbens möjligheter (affordances). Studien beskriver också hur användarna använder webben i sin vardag. Materialet från intervjuerna kan användas långt mer än till den fenomenografiskt inspirerade studien. Detta ger möjlighet att på ett allmänt plan uppmärksamma individernas förhållande till och användning av webben.

Avgränsningar, preciseringar och läsanvisningar

Slutligen presenteras här några kommentarer av mer praktisk natur, vilka har att göra med undersökningens genomförande, upplägget i denna text, samt betingelser för respondenternas livssituationer.

Inriktning och begränsningar i studien

I studien är det i första hand webben som studeras, till skillnad från Internet i allmänhet. Ibland kan det vara svårt att dra en tydlig skiljelinje mellan webben och övriga Internet-baserade tillämpningar, vilket inte blir mindre komplicerat av att det inom studien görs vissa avsteg. *En tumregel är att allt som presenteras i en webbläsare är av intresse.* Emellertid har e-postfunktioner med webbgränssnitt valts bort. Något som däremot har inkluderats är MSN (Microsoft Network där bland annat webb-e-posttjänsten Hotmail ingår) eftersom denna tillämpning är nära associerad med webbapplikationer och för att den tycks vara betydelsefull för respondenterna, i synnerhet gymnasieeleverna. Detta val gjordes alltså trots att MSN är en tillämpning vid sidan om webbläsaren. I den mån respondenterna själva är producenter av webbinnehåll har detta exkluderats. I studien är det användning av webben – konsumtion – som är i fokus.

Självklart måste man ta intervjuerna och noteringarna i dagböckerna med en nypa salt. Att medverka i studien och att föra dagbok skapar en onaturlig situation för respondenten. Denne är medveten om att vara iakttagen och kan anpassa sitt beteende därefter. Exempelvis kan respondenten undvika att besöka vissa socialt 'olämpliga' webbplatser eller underlåta att notera dem i dagboken. Dagboksanteckningarna ger dock en bild som stämmer väl överens med den bild som kommer fram i intervjuerna. Det förekommer att respondenter glömmar dagboken hemma och gör noteringar i efterhand. Vissa studenter påpekar att det är omständligt att göra noteringar: "Man kan inte surfa normalt." Ibland orkar man inte notera varenda sida man är inne på, särskilt inte om man "slösurfar". Det kan få effekten att man "slösurfar" något mindre. Det blir kortare sessioner än annars. Denna effekt hade troligen blivit ännu större om respondenterna uppmanats att notera även felträffar, resultatlösa sökningar. Att som nu utelämnas felträffar ger givetvis en ofullständig bild av webbruket. Men risken hade varit stor att bilden hade blivit minst lika ofullständig om respondenterna ombetts att notera även felträffar. Detta hade belastat dem ytterliggare och kanske fått dem att använda webben kortare sessioner och vid färre tillfällen. Syftet med studien är främst att försöka förstå vilka *möjligheter som webben kan erbjuda* de initierade individerna, inte vad webben *inte* kan erbjuda, vilket möjligen kan tolkas som en ingenjörsmässig hållning i studiens upplägg.

Respondenterna har varit mer positiva till att delta i studien än förväntat. Det vore annars rimligt att någon skulle uttrycka missnöje över detta. 1) Studien upptar respondentens tid. 2) Det är omständligt att notera i en dagbok. 3) Det kan uppfattas som integritetsintrång att prata om sitt privatliv. Tvärtom är respondenterna positiva till att delta. Det kan möjligen förklaras med att studien berör ett ämne som intresserar dem. Respondenterna ägnar relativt mycket tid åt att använda webben. Studien erbjöd deltagarna möjlighet att reflektera över sin användning, i synnerhet genom att notera i en dagbok. En annan förklaring kan vara att användningen av webben sker relativt privat, i ensamhet, och att respondenterna sällan talar med andra om hur de använder webben, möjligen vilka webbplatser som besökts.

Denna text

Insprängt i texten finns citerade ord och meningar. För att göra skillnad på två olika sorters citeringar är de markerade på olika sätt. Där avsikten är att markera en exakt formulering används ordinära citationstecken: ”så här”. I de fall citationstecknen syftar på en glidande betydelse av uttrycket används enkelcitat: ’så här’. (Exempel: Numera har ’alla’ mobiltelefon.) När citaten är längre, eventuellt som en dialog med intervjuaren, är de fristående från den övriga texten och har markerats med en mindre textstorlek.

Två grupper används i studien, gymnasieelever och studenter. För att betona skillnader eller att ett visst resultat hör till den ena gruppen kommer de att refereras som gymnasieelever/elever respektive studenter. För att referera samtliga används oftast benämningar som individer/respondenter.

För att ge respondenterna bättre integritetsskydd, i de fall där de känner till varandras medverkan inom de två grupperna, har några i sammanhanget obetydliga fakta ändrats. På vissa ställen har exempelvis ”hon” blivit bytt till ”han”, och ”A-gatan” kan i vissa fall ha blivit bytt till ”B-gatan” etc.

Respondenternas situation

Avslutningsvis bör här också sägas något generellt om respondenternas livssituationer. Detta är något som kan ha betydelse i sammanhanget men som för en utomstående kan vara lätt att glömma bort. Respondenterna i den aktuella målgruppen är unga och studerar och har därför i allmänhet:

- ont om pengar, vilket betyder att billigt är bra, och gratis är ännu bättre.
- behov av att ’slå ihjäl tid’ då och då. Delvis orsakas detta av att de inte själva kontrollerar sin tid, vilket kan ta sig uttryck i en rast eller en håltimme.
- bor trångt och/eller inneboende hos andra människor. I allmänhet disponerar individen endast över ett rum, vilket betyder att ”det alltid är en meter till datorn var man än befinner sig” (sagt av en student).

- är relativt kontaktskapande och socialt prövande.

Resultat

Att webben är en del av respondenternas vardag är givet då detta är ett urvalskriterium. Alla har Internetansluten dator hemma och det är i första hand där man använder webben, ofta i samband med andra datorrelaterade aktiviteter. I nästan samtliga fall har man fast uppkoppling, till skillnad från uppringd förbindelse. Det betyder att marginalkostnaden för att vara uppkopplad är försumbar, ett betydande faktum för individer med knappa resurser (studenter/gymnasieelever). En obetydlig marginalkostnad gör att webben används mer än vad den annars skulle göra. Trots detta är datorn avstängd under längre tider då den inte används, exempelvis under natten. Att starta datorn för att kolla en mindre uppgift (t.ex. en busstid eller ett telefonnummer) tycks emellertid inte upplevas som alltför omständligt.

De frekvent besökta favoriterna

Antalet webbplatser som noterats i dagböckerna ligger mellan 6-33. I dessa siffror har sökmotorer exkluderats eftersom respondenterna inte varit konsekventa med om sådana webbplatser ska "räknas" eller ej. Det gäller också MSN som visserligen är en applikation vid sidan om webbläsaren men som är så nära förknippad med webben och så ofta använd att MSN är svår att bortse från.

Få webbplatser står för en stor del av individens användning. Detta kan illustreras på följande sätt: Det totala antalet webbplatser som noterades under veckan ligger mellan 6-33, men om man bortser från webbplatser som bara noterades en gång faller antalet till endast 2-12 webbplatser. Alltså: 2-12 webbplatser noterades mer än en gång under veckan. Det finns en liten uppsättning webbplatser som individen mycket ofta besöker, likt en "ritual" (som en elev uttryckte det). Regelbundet, i många fall dagligen, besöks dessa för att uppdatera sig och hålla sig à jour med vad som hänt. Beteendet liknar en läkare som går sin rond för att kolla sina patienter. En elev uttryckte det så här:

Respondent: Jag är verkligen inte öppen, utan jag har mina grejer som jag använder. Webben är inte som ett hav som jag dyker i, utan jag har mitt lilla badkar som jag dyker i hela tiden. Man tänker att webben är så där skitstort, men om jag tänker efter så är det max 15 sidor som jag använder.

I de flesta fall är antalet favoritwebbplatser mycket färre än femton, kanske fem eller tio. Det är mycket troligt att ”sidor” bör tolkas som ”webbplatser”. En annan elev:

Respondent: Jag har inte tänkt på det tidigare, men jag är inne på nästan samma sidor hela tiden. Det blir nästan aldrig något nytt. Det är nästan bara 3-4-5-6 sidor jag går in på, inga fler, utom när jag söker.

Många studenter och gymnasieelever gör själva denna insikt som följd av sin medverkan i studien. Att medverka och att göra noteringar i en dagbok har bidragit till att reflektera över den egna användningen.

Respondent: Jag kom på att jag egentligen inte besöker så många olika sidor, utan det var mest samma sak hela tiden... när jag kollade igenom dagboken. Man har sina rutiner, man går först in på startsidan, naturligtvis, [...] och sen ofta går jag in på Aftonbladet och lite såna där. Det är standard, och att kolla mejlen och lite sånt. Så det kändes tjatigt att skriva nästan. Jag hade nog inte reflekterat över det tidigare.

Respondent: Jag känner mig lite tråkig. Jag trodde att jag skulle gå in på fler sidor, men det blev ju bara KTH, Aftonbladet, KTH, Aftonbladet...

Bland de webbplatser som besöks regelbundet är en del mer eller mindre gemensamma för respondenterna. Det finns en uppsättning webbplatser som ofta besöks av många individer. I studien utgörs de här webbplatserna av Aftonbladet (en kvällstidning), SL (Stockholms Lokaltrafik), Blocket (en marknadsplats för begagnat) och Eniro (en tjänst med bl.a. telefonnummer). Och bland teknologerna har även KTH en given plats. Det här framkommer tydligt i noteringarna i dagböckerna och befästs i intervjuerna.

Bland de webbplatser som individen frekvent besöker finns även de som är uttryck för personligt intresse. Sådana webbplatser är ofta samlade kring ett visst ämnesområde, sällan fler. Under perioder när individen har ont om tid låter han/hon bli att besöka dem eftersom de sällan anses nyttiga. På motsvarande sätt kan de också sluka överbliven tid, kanske i förening med visst allmänt, ganska planlöst, surfande. Den senare förekommelsen har respondenterna ofta ett namn för, exempelvis "slösurfning".

Det är inte ovanligt att en webbplats inom intresseområdet byts ut efter ett tag. En favoritwebbplats kan tillkomma, en annan kan falla från.

Respondent: Det går ju i vågor, vissa sidor besöker man mycket en tid, sen försvinner dom.

Ämnet är i stort detsamma men platserna kan växla. Man kanske hittar ett alternativ som är mer intressant, eller tycker sig ha tillgodogjort sig allt av intresse på den gamla. Eller så kan det egna intresset förskjutas en aning. Ämnesområden kan vara TV-serier, musik, kultur, sport, mode, datorer, dataspel etc.

Fyra aspekter av webbans användning

För att ge en bild av vilka möjligheter (affordances) som studenterna uppfattar med webben användes en fenomenografiskt inspirerad metod för att klustra kvalitativt skilda uppfattningar om hur webben kan användas. Efter omfattande genomgångar av studentmaterialet kunde fyra olika aspekter skönjas. Resultatet (Andersson 2003) ger beskrivningar av webben som...

...ett sätt att ta reda på specifika fakta, som ett facit
– Den refererande aspekten

...ett sätt att göra ärenden utan att avståndet begränsar
– Den distansöverbryggande aspekten

...ett sätt att skaffa överblick och koll på läget
– Den överblickande aspekten

...ett sätt att umgås, att påverka och låta sig påverkas
– Den sociala aspekten

Att de presenteras på detta distinkta sätt betyder inte att det i en given situation är lätt att avgöra vilken typ av användning som hör hemma i vilken kategori. Fyra olika aspekter identifierades – olika sätt att betrakta och tala om webbens möjligheter (affordances). Dessa beskrivs mer utförligt nedan.

Som nämnts baserades de fyra aspekterna på en analys av det insamlade materialet från studenterna (Andersson 2003). Först därefter insamlades materialet från gymnasieeleverna. Materialet från gymnasieeleverna har jämförts med resultatet från studenterna och förhållningssätten stämmer väl överens mellan de två grupperna. De fyra aspekterna går lätt att identifiera även i materialet från gymnasieeleverna. Utmärkande för gymnasieeleverna är dock den sociala aspekten – ett sätt att umgås, att påverka och låta sig påverkas – som utgör ett markant större inslag. Därigenom blir det möjligt att upptäcka nyanser i den aspekten som kan återkopplas till studentmaterialet. Den sociala aspekten kommer att presenteras sist och att utvecklas något.

I den analys som ligger till grund för de fyra aspekterna är det respondenternas *sätt att tala om sin användning* som är centralt. Det är inte webbplatser som kategoriseras, även om webbplatser är nära associerade med detta. Eftersom en given webbplats kan erbjuda olika tjänster och kan användas på olika sätt betyder det att användning av den kan vara exempel på fler än en aspekt. Det beror på hur den används och, framförallt, hur användaren ger uttryck för detta användningssätt. Att besöka webbplatsen aftonbladet.se kan vara exempel på att få överblick (av t.ex. händelseutvecklingen i världen) men också exempel på den refererande aspekten (om man vill få bekräftat en faktauppgift man förmodar finns på webbplatsen). Men det kan också ses som ett alternativ till att gå till kiosken för att köpa papperstidningen, dvs. ett exempel på den distansöverbryggande aspekten. Vissa webbplatser kan alltså ha ett komplext utbud av tjänster vilka erbjuder användaren att använda webbplatsen på ett sätt som ansluter sig till flera olika aspekter. På Aftonbladets webbplats erbjuds en chatt-miljö, dvs. användaren erbjuds

möjligheter för social interaktion. Det som avses med aspekterna är alltså 'arketyper' till *förhållningssätt* att använda webben, till hur man kan tala om och se på sin användning. Det handlar inte om webbplatserna i sig. Längre fram i texten kommer den sociala aspekten att utvecklas och vi kommer då att se hur aftenbladet.se kan komma in där på ytterligare ett sätt: när man på ett slentrianmässigt sätt går in på [aftenbladets](http://aftenbladet.se) webbplats för att bara få bekräftat 'att jorden är rund' (dvs. självklarheter).

Som ett sätt att ta reda på specifika fakta, som ett facit

Den refererande aspekten. I många situationer används webben för att hitta exakta svar på frågor, för att få bekräftat det man har på känn, eller för att hitta bättre exempel på det man själv förmår föreställa sig. Webben vet bättre. Användaren förmodar att det finns svar på frågor och att webben kan ge detta (kanske via en sökmotor). Med webben har man tillgång till 'digital exakthet' och man slipper nöja sig med 'analog osäkerhet'. Uppgifter kan fås med många decimalers noggrannhet, både i bokstavlig och symbolisk mening. Om frågan är av sådan art att svaret inte kan uttryckas i exakt form så kan man åtminstone bli erbjuden goda exempel.

När användarna går in på sl.se (Stockholms Lokaltrafik) för att fråga om färdväg från punkt A till punkt B så erhålls inte ett godtyckligt förslag utan "den tidsmässigt effektivaste ruten" och "den snabbaste vägen" – två typiska beskrivningar av denna populära webbplats. Det är inte ovanligt att individer dagligen går in för att kolla tidtabeller på detta sätt, även för de rutter som ingår i det vardagliga resandet. Tidigare, innan webben fanns, så "chansade" respondenten i nedanstående exempel på när bussen skulle gå. Detta finner han idag anmärkningsvärt. I citatet nedan har icke-kursiver använts för emfas.

Intervjuare: Sen är vi inne på nästa dag, och då är vi inne på 15 mars, och då går du in på SL...?

Respondent: Ja, det gör jag ofta. Det är mycket smidigt. Jag bor ju inte så nära skolan så då är det praktiskt att alltid kunna kolla snabbaste vägen... Jag åker buss och tåg för att komma till skolan, eller buss och tunnelbana.

Intervjuare: Och då går du in på denna webbplats och kikar?

Respondent: Ja, det är i stort sett vart man än ska. Det är väldigt praktiskt.

Intervjuare: Men har du ingen vanlig tabell då?

Respondent: Nej, jag har inte det, för att jag slarvar alltid bort dem och jag har dem aldrig på samma ställe två gånger... Jag försöker men slarvar alltid bort dem. Så det funkar mycket bättre att använda nätet.

Intervjuare: Skriver du ut dom från nätet?

Respondent: Ja, ibland. Men då skriver jag inte ut tabellerna, utan då blir det vägbeskrivningar från härifrån till dit. Den blir aktuell bara för tillfället... Men man kanske kommer ihåg om man ska samma resa nästa dag...

Intervjuare: Hur gjorde du innan då?

Respondent: Jag hade väl någon tabell, men oftast så bara chansade jag, faktiskt, när jag skulle till bussen. Inte helt praktiskt. Den här är bra för då får man reda på den tidsmässigt effektivaste rutten för att komma dit man ska.

Mediets förmåga att tillgängliggöra information kan skänka användaren svar med mycket stor exakthet. En korrekt uppgift ligger oftast, åtminstone i dessa individernas vardagsmiljö, nära till hands. Denna närhet är inte helt obetydlig i denna aspekt, man kontrollerar en uppgift eftersom det trots allt är så lätt att göra. En vag uppfattning eller en association kan räcka för att med webben få detaljerade och exakta uppgifter i ett ämnesområde. Exempelvis kan talet π (3,141592...) erhållas med ohanterligt många decimaler – för den som önskar.

Det som samlas inom denna aspekt representerar en syn på webben som 'facit', som referens, rättesnöre, kanon, och som ett ställe dit man går för att *kolla upp hur det egentligen är*. Det är inte bara scheman, tidtabeller och uppslagsverk som kan fungera på detta sätt, även webbplatser i allmänhet. En diskussion mellan två oense vänner kan avgöras med ett besök på en webbplats. På webben man kan få bekräftat vad som gäller – 'Sanningen', med stort S. Ett exempel kan ges i nedanstående utdrag där respondenten är osäker på namnet på en figur i en bok men får namnet bekräftat genom att göra en sökning på webben:

Intervjuare: Och sen är du inne på Google här?

Respondent: Ja, just det. Jag skulle kolla ett namn... Det var en kompis som frågade mig vad en figur i en bok heter, och jag var osäker så jag ville gå in och söka och se om jag hade rätt, och det hade jag... Jag var ganska säker på vilket namn det var så jag sökte på det, så då dök det upp rätt hemsida vilket bekräftade att jag hade rätt.

Intervjuare: Satt ni tillsammans och pratade om det här?

Respondent: Nej, han var på nätet, vi pratade på ICQ... Han frågade vad figuren heter och då sa jag vad jag trodde men att jag också skulle kolla upp det.

Intervjuare: Sa du att du skulle kolla upp det på Internet?

Respondent: Nej, det fattar han nog.

På webben finns också goda exempel som kan vägleda användaren att åstadkomma något bättre än annars. En tecknare med vag uppfattning om utseendet på ett objekt kan få uppslag och idéer om hur föremålet kan tecknas. Det kan handla om ett föremål i största allmänhet, "en hippie", men det kan också handla om en specifik maskindetalj som ska avbildas, "en ledstång av modell 240B80". Med hjälp av en sökmotor kan tecknaren hitta bilder som stöd i arbetet. Många andra typer av uppgifter kan också stödjas. En sekreterare som ska skriva ett mötesprotokoll kan hitta ett sådant att använda som strukturell mall och för att återanvända lämpliga formuleringar.

En av studenterna arbetar med att sammanställa ett ansökningsbrev för en tjänst. När studenten gör detta används webben i avsikt att få en bra beskrivning av ett arbetsverktyg som studenten tidigare arbetat med. Studenten har erfarenhet av en programvara (SAP) och ämnar skriva detta i ansökan. Men studenten förlitar sig inte på sitt eget minne och sin egen erfarenhet. När erfarenheterna av programvaran ska formuleras används webben för att finna en bra beskrivning av programvaran. Emellertid utan tillfredsställande resultat. Desto bättre går det att finna en lämplig formulering som kan avsluta brevet. Studenten har en god uppfattning om *vad* han vill säga, men är osäker på *hur* han kan formulera detta på lämpligt sätt. Med bara ett utkast till formulering lyckas studenten via Google finna en formulering han tycker passar mycket bättre som avslutning i ansökningsbrevet:

Respondent: Sen skulle jag söka på en programvara som heter SAP. Det är ett jättestort ekonomiskt någonting... faktureringsprogram. Och det gick inte att hitta eftersom det var ett alltför allmängiltigt sökord. Jag ville bara veta vad det var för typ av system för jag skulle skriva det i min CV, att jag hade erfarenhet av det. Jag kan inte bara skriva "SAP", det kanske inte handläggaren av CV:t förstår. Så då ville jag utveckla det lite: "det nya affärssystemet bla bla bla". Men jag hittade inget, bara "affärssystem" så det skrev jag.

Intervjuare: Sen gick du in på Google med motivering enligt dagboken "söka formulering"?

Respondent: Ja, "söka formulering", då ville jag i ansökningsbrevet skriva något i stil med att "Om ni vill så skickar jag andra handlingar, men nu skickar jag bara mitt CV, men om ni vill ha mer så säg till". Och då visste jag inte hur jag skulle skriva det snyggt. Då hittade jag typ: "Handlingar styrks på begäran". Så det blev bra.

I detta fall används webbresursen på ett sätt som knappast kan ha varit avsikten hos publicisten. Det är inte ovanligt att individerna gör så. Det kräver givetvis viss insikt om hur mediet fungerar och kan användas. Mer om detta i avsnittet "Kunskaper om hur man använder webben".

Som ett sätt att göra ärenden utan att avståndet begränsar

Den distansöverbryggande aspekten. Webben, men också Internet generellt, kan minska betydelsen av det hinder som fysiska avstånd tidigare utgjort. Ur studenternas och gymnasieelevernas vardagsperspektiv kan detta bli tydligt då man "inte orkar" gå och hämta TV-tablån eller almanackan utan finner det bekvämare att skriva in webbadresser som tv.nu och datum.nu. Sitter man vid en dator är det enklare att göra så än den motsvarande fysiska handlingen – att leta upp papperstidningen för att titta i TV-tablån eller att kika i almanackan. Det utskrivna schemat i ryggsäcken "orkar" studenten inte "gräva fram" utan kollar på webben istället, åtminstone om han sitter vid en Internetansluten dator. Det är i vissa fall enklare att göra ett ärende på webben än att uppsöka en fysisk plats för att göra motsvarande ärende på traditionellt sätt.

Intervjuare: Har du ett utskrivet schema?

Respondent: Ja, det har jag men det orkar jag inte gräva fram om jag redan sitter vid en dator och det ligger i min ryggsäck. Då är det ju lättare att öppna en webbläsare, om jag ändå sitter där...

Men också i ett större perspektiv använder respondenterna webbens möjlighet för att överbrygga distans. Det är inte ovanligt att man hämtar musik, spel och dokument. Många föredrar att göra ärenden på en webbplats framför att ringa. På så sätt slipper man anpassa sig till telefon-tider och man slipper riskera att hamna i telefonkö. Många tycker det är smidigt att göra sina bankärenden på webben och uppskattar denna service. Bankens webbtjänst är viktig; en student har till och med bytt bank med anledning av att den nya banken har bättre service i detta avseende. Det är också populärt att e-handla:

Intervjuare: Varför handlar du böckerna på Internet?

Respondent: Dels är dom ju oftast billigare, vilket är bra, och sen är det så skönt att slippa gå ut och springa i affärer och leta. Visst kan det vara mysigt att gå på Akademibokhandeln och titta i böcker, men om det verkligen är en bok som man vet att man ska ha och man behöver den då beställer jag den hellre, och sen kan det vara så att den inte finns i bokhandeln.

En annan respondent:

Intervjuare: Ticnet?

Respondent: Där bokar man biljetter... man kan boka festivalbiljetter, teater och konserter. Där bokade jag biljetter till en konsert i augusti. Jag hade hört på radio att dom skulle släppas den dagen.

Intervjuare: Vet du att du ska handla något när du går dit, eller går du dit och känner efter?

Respondent: Jag vet att jag ska ha nåt när jag går dit.

I denna aspekt fungerar webben som en 'lång arm' för att göra ärenden med. I många fall har användaren en klar bild av *vad* som önskas, och *var* detta ärende kan skötas. Ofta känner användaren till adressen (men får ibland hjälp att finna den på annat håll: reklam, sökning, tips

från bekant etc.) och har på förhand en relativt bestämd uppfattning om vilket ärende som ska göras. Kanske vill användaren boka eller köpa en biobiljett. I stället för att med en 'lång arm' sträcka sig till biografens kassa kan ärendet skötas på biografens webbplats.

Som ett sätt att skaffa överblick och koll på läget

Den överblickande aspekten. I många avseenden kan webben fungera som ett utkikstorn i vilket man klättrar upp för att få utblick mot något område. I vissa fall handlar det om att användaren vill förbereda sig inför en kommande handling, på lång eller kort sikt. I så mening är det ofta ett instrumentellt nyttjande som sker inom denna aspekt, om än inte i så direkt mening som den distansöverbryggande aspekten. Om man istället jämför med den refererande aspekten är förhållningssättet i den överblickande mer sökande till sin karaktär. Informationsinhämtningen är mer förutsättningslös, det är inte en specifik uppgift som ska verifieras utan mer ett område som studeras. Användaren kan vilja hålla sig uppdaterad på ett ämnesområde, eller få uppfattning om ett nytt område. En student uttrycker det som att han vill vara "on top of things", ett uttryck som ligger i linje med metaforen om ett utkikstorn.

Respondent: Jag har inte sökt information, en gång har jag sökt om cystisk fibros, men det är bara för att jag såg nånting om det, så jag ville bara läsa lite mer om det.

Det är inte alltid som det finns en specifik avsikt med informations-sökandet. Ibland finns bara ett intresse för ett visst ämne. Man vet inte exakt vad man söker, bara ungefärligt, i syfte att få bättre uppfattning kring det valda ämnet. Sådan användning angränsar till vad som tidigare benämnts "slösurfning". aftenbladet.se har nämnts som ett medel att få överblick, men även mer nischade resurser kan erbjuda detta inom sina områden. Exempelvis kan besök på bloggar och diskussionsgrupper ge användaren en bättre bild av det ämnesområde som är av intresse. Kunskaper som erhålls som resultat av detta kan komma väl till pass i diskussioner med vänner och bekanta, exempelvis så att man vet hur man skall förhålla sig till den senaste filmen.

Intervjuare: Den här informationen som finns på utsidan.se, exempelvis, vad kan du säga att du gör med den?

Respondent: I enstaka fall så läser jag in mig, om jag ska köpa grejer, att jag läser in mig om information. Eller så samlar jag, sådär passiv informationssamling... bygger upp mitt kunnande och min världsbild. Jag läser in mig på saker och sen får vi se när jag får användning av det. Det får jag säkert, oftast i nåt sammanhang.

Med webbplatser kan man förbereda en kommande handling. Inköp av en vara börjar ofta med produktjämförelser och prisjämförelser. Och om man är på väg till en butik (eller motsvarande) kollas först öppettider, kartor, färdväg, buss- och tågtider. Självklart ligger detta nära den refererande aspekten, men i många fall är det inte en specifik uppgift som ska verifieras utan en allmän inblick/utblick över förutsättningarna för köpet.

Intervjuare: Du gick in på Julia [en butikskedja] för att kolla ett par hörlurar?

Respondent: En kompis hade sagt att de fanns på Julia så därför gick jag dit för att kolla att de verkligen fanns där och sen kolla var Julia-affärerna ligger.

Intervjuare: Och det fick du reda på?

Respondent: Ja.

Intervjuare: Hur visste du att den webbplatsen fanns då?

Respondent: Äh, det heter ju Julia. Så jag skrev Julia så kom det. Det är så med de flesta sakerna, heter det någonting så är det bara att söka efter det, och heter det inte så så får det väl vara. Då får dom skylla sig själva att de inte heter det, som dom ska heta. Vi letade efter Överskottsbolaget också. Först skrev vi öb.nu, och så testade vi runt och så hittade vi inte, och sen letade vi på Google, men det kom inte upp nåt så då struntade vi i det, eftersom dom var så jobbiga.

Det är lätt att associera till sökmotorer som Google och de används ofta som ett inledande moment. Google är för övrigt den i särklass populäraste sökmotorn och används mycket ofta av respondenterna. En av respondenterna använder ett ord för att uttrycka den aktivitet som innebär

att man söker med Google, man ”googlar”, ett verb bildat av egenamnet. Men sökmotorn är sällan själv i fokus utan bara ett medel att hitta andra webbplatser. Ibland kan respondenterna adressen till den önskade källan utantill, eller så chansar man. Man börjar lära sig syntaxen för hur webbadresser fungerar. Respondenterna förväntar sig att företag och organisationer ska ha en webbplats och att den ska vara lätt att hitta. Har de inte det får de ”skylla sig själva” (se citatet ovan).

Som ett sätt att umgås, att påverka och låta sig påverkas

Den sociala aspekten handlar om förhållningssätt som omfattar kulturella värden, idéer, normer, trosföreställningar samt referenspunkter i den sociala världen. Gemensamt är att de (re-)producerar kulturer. Webben används som ett sätt att umgås, att påverka eller låta sig påverkas. Det kan ske i en direkt dialog mellan användarna, som en *tvåvägskommunikation*, exempelvis i en community. Men det kan också ske genom *envägskommunikation* på ett sätt som ansluter sig till vad Carey (1992) menar är kommunikation som kultur, där man alltså beaktar den ritualiserade synen på kommunikation. Det kan innebära att man går in på en webbplats för att känna samhörighet. Man kan säga att individen använder webbplatsen för att ’kalibrera sig’ i kulturen, dvs. för att få bekräftat att ens värderingar och normer står i paritet med den aktuella (sub-)kulturens.

Careys syn på kommunikation som kultur är ett perspektiv man kan välja för att betrakta en given situation om man vill framhäva vissa egenskaper i kommunikationsprocessen. Samma situation kan ur ett alternativt perspektiv ses som en överföringsprocess av information. Det senare ligger i linje med den överblickande aspekten (se avsnittet ”Som ett sätt att skaffa överblick och koll på läget”), ’man hämtar information där ute’ för att få bättre koll på läget. I Careys perspektiv, kommunikation som kultur, ses kommunikationsprocessen som ett kulturellt fenomen och konsumtion av information ses mer som ett sätt att delta i kulturen. Ett besök på aftonbladet.se kan ses ur båda perspektiven på kommunikation, dels som ett sätt att få överblick, dels ett sätt att känna kulturell samhörighet.

Envägskommunikation

aftonbladet.se är en mycket populär webbplats som många individer närmast slentrianmässigt går in på. Någon har den som startsida medan en annan har slutat använda den som startsida eftersom man riskerar att "fastna" där och lägga för mycket tid på den. I envägskommunikationen av den sociala aspekten används webbplatser som ett slags kulturell 'snuttefilt'. (Om chokladbiten är en kroppslig tröst så är kvällstidningen en kulturell tröst på väg hem från arbetet.) I många fall handlar det om webbplatser som regelbundet publicerar information i avsikt att ha ett nyhetsvärde för sin publik. Det kan vara tidningar, exempelvis nämnda Aftonbladet, eller mer eller mindre ämnesspecifika nyhetssajter, men det kan också vara bloggar som i många fall drivs av privatpersoner. Men i de flesta fallen tycks innehållet inte vara särskilt nytt för användaren, utan värdet tycks snarare ligga i att få bekräftat förmodade normer, värderingar och perspektiv på världen. "Saddam Hussein är en skurk", "Kronprinsessan hade ny klänning på Nobelmiddagen" etc.

Medan innehållet i dessa resurser i de flesta fall håller sig inom den aktuella kulturens gällande normer finns det andra resurser som uppehåller sig vid vad som förfaller vara utanför dessa. Det senare kan exemplifieras med webbplatser som Buzz, Exet och Blarf. På den typen av webbplatser finns samlingar med material som är 'kul', annorlunda eller spektakulärt. Det kan också handla om animationer eller digitala effekter som ligger utanför det vanliga. Sällan har innehållet något egentligt nyhetsvärde – det handlar i första hand om underhållning. I många fall är det överraskande, annorlunda, och normbrytande. I fallen med de nämnda sajterna samlas innehåll och länkar som kan vara ett alternativ till att användaren själv letar efter spännande sidor på webben. Avsikten med innehållet tycks vara att få användaren att reagera, kanske något i stil med "Oj, vad konstigt!", "Oj, vad roligt!", "Oj, vad häftigt!" eller "Oj, vad äckligt!" En respondent visar vad som finns bakom länken "Mycket fin bil" på webbplatsen Exet. Där finns ett foto på en totalkvaddad sportbil av det exklusiva fabrikkatet Lamborghini. I mångt och mycket handlar detta webbruk om effekter och affekter.

Samtliga respondenter tycks besöka sajter som på detta sätt hanterar normer. I stort sett alla respondenter besöker webbplatser som främst uppehåller sig inom normerna, och detta görs i många fall dagligen, som

en rutin. Många av respondenterna besöker dessutom webbplatser som främst uppehåller sig utanför normerna, detta görs också regelbundet men inte lika ofta. Här går man istället in nån gång ibland för att kolla om det kommit något nytt.

Liksom i många av de tidigare fallen är denna kategorisering inte svart-vit. Självklart är gränsdragningen svår och i fallet med många av de aktuella webbplatserna vore det kanske mer rättvist att placera dem på en kontinuerlig skala, med inom-normen i ena änden och utom-normen i den andra. Ett bra exempel kan ju vara Aftonbladet som inte enbart publicerar innehåll som ligger inom normen utan nog så ofta ägnar sig åt spektakulära inslag: "Känd artist visar bröstet på Oscarsgalan." Symptomatiskt är att sådana inslag med fördel ackompanjeras av bilder för att appellera till det känslomässiga.

Som ytterligare exempel kan nämnas webbplatsen counter-strike.nu, som en av respondenterna besökt under veckan. Det är en nyhetssajt om datorspelet Counter-Strike som är ett populärt 'shot-em-up-spel' som spelas i två lag. På sajten publiceras information om tävlingar, spelare, "klaner" (grupper av spelare) och annat runt spelet, dvs. information med ganska förutsägbara perspektiv på området. På sajten finns också innehåll som bryter med det förväntade, exempelvis videosekvenser från autentiska spelomgångar som visar något extraordinärt. Respondenten brukar hämta sådana "CS-filmer" för att han tycker de är kul att se. "Dom ser nog ganska lika ut för en utomstående, men man kan döda på många olika sätt." Det är främst för att se häftiga effekter och snyggt gjorda filmer som han hämtar dem – alltså innehåll som går utöver det vanliga.

Tvåvägskommunikation

Den sociala aspekten kan även gestaltas i en tvåvägskommunikation mellan användarna. I många fall är interaktionen mellan individerna ett självändamål. Detta användningsområde är betydelsefullt för respondenterna och i synnerhet för gymnasieeleverna. En förhållandevis stor del av gymnasieelevernas sociala liv är beroende av, och förlagt till, communities vars främsta funktion är umgänge och kontaktskapande med andra. Den mest populära communityn är Playahead, men även MSN används. Även en webbplats som Lunarstorm skulle kunna räknas hit, men bland respondenterna är den inte intressant eftersom den uppfattas som alltför

barnslig. ”Den är till för barn.” De här webbplatserna fungerar som en mötesplats och en scen att visa upp sig på. Kanske fyller de en liknande funktion som vissa fysiska platser (kiosker, shoppingcentra), som ett ställe att ’hänga’ på.

På Playahead kan man skapa ett konto där man kan inreda sin egen sida, med bild på sig själv och med en gästbok. Man kan göra sökningar på medlemmar och skriva i deras gästböcker. Regelbundet, så gott som dagligen, och i många fall flera gånger om dagen, går gymnasieeleverna in för att kolla sin gästbok och för att känna delaktighet i gemenskapen. I många fall sköts detta parallellt med andra aktiviteter, oftast i hemmet och på kvällstid.

Respondent: Playahead, det är ungefär som Lunarstorm. Så har man ett användarnamn. [Eleven loggar in.] Det är som ett stort community, och så har man sin egen gästbok. Här har jag en lista över mina vänner som är on-line. Och så finns det en startsida med massa reklam, för att driva det. Sen finns det bilder på dom som senast loggat in. Och så kan man söka på olika personer, både geografiskt och efternamn. Det här är som en till grej, utöver MSN. Om min kompis inte är on-line på MSN så kan jag ändå skriva till honom här så får han reda på det. Istället för att ringa.

Intervjuare: Men man kan ju skicka ett mejl också?

Respondent: Ja, fast mejl känns så oseriöst idag för det är så mycket spam och sånt. Då är det säkrare att skicka här. Vissa har ju 49 nya mejl varenda dag och då är det knappast att man går igenom alla dom. Vad jag vet så är det inte så många som bryr sig om sin Hotmail.

Intervjuare: Är det för gamla kompisar eller för nya kompisar?

Respondent: Det finns ju vissa som håller på att ragga på såna här sidor. Men jag använder den inte så mycket för det. Det är ju inte så ofta man skaffar sig relationer, kompisar, via Playahead. Men om man inte känner dom så bra så kan man ju ta det här. Det blir inte så personligt, MSN är ju så ’direkt’. För att få adressen till någon på MSN så måste man gå fram till personen i verkligheten och fråga: ”Vad har du för MSN-adress?” Det är bara nära kompisar man har där. Men på Playahead är det mycket lättare att hitta adressen till en person som man

egentligen inte känner. Och då kan man göra ett inlägg i gästboken eller göra ett 'mess' via det här.

Intervjuare: Hur ofta är du här då?

Respondent: Tja, 2-3-4 gånger i veckan, nej det blir nog oftare, 5-6 kanske. Man brukar gå in för att kolla om man fått nåt nytt gästboks-inlägg. Man kan prata om allt möjligt, om nån ska med på bio, om man ska va med på träningen...

Även MSN används. I båda fallen möjliggör dessa kommunikation med människor som man känner på 'medeldistans' avstånd, sådana personer man har viss koppling till – inte bästa vänner men sällan helt främmande personer. Man får möjlighet att utöka sin umgängeskrets i önskad riktning. Detta är mycket uppskattat.

Respondent: Jag har haft MSN i ett år och jag sitter nästan varje kväll. Om man är borta ett tag och kommer hem så är det första man gör att sätta sig med MSN. Det är den där sociala biten, man snackar med folk och dels folk som du inte träffar så ofta, det blir inte att man ringer kanske då, utan man tar det på MSN, men det är väldigt bra sätt att kommunicera. Jag har valt att inte ha Playahead eller Lunarstorm. Så mycket sitter jag inte vid datorn. Utan jag nöjer mig med MSN där jag har 50 kontakter. Man kan ha upp till 150, då har man personer som man aldrig snackar med, men jag har dom som jag snackar med. Det kan vara klasskompisar som man snackar med för att man är osäker på om man har lektion eller hur det är med läxor. Och sen bara sitta och snacka med folk. [...] Oftast pratar man en och en, men det kommer upp rutor och det går så himla snabbt att skriva. Sen kan man även koppla ihop några stycken. Man kan även 'blocka', om det är en kväll när många är inne så hinner du inte med. Då kan man blockera folk så att dom inte ser att du är on-line. Så väljer man dom man vill snacka med. Ibland bara "hur är det med dej", och så, man snackar inte så mycket. Och ibland kan man komma in i riktiga diskussioner, och sitta och snacka länge. [...] Mina närmaste kompisar, tjejkompisar, dom sitter jag inte och snackar så mycket med på MSN, då ringer jag istället. Om man kommer in på nåt så säger jag "Åh, jag ringer upp dig istället". Men sen finns det

andra som man kanske inte skulle ha ringt upp, det är det, det är dom som man får bättre kontakt med.

Utöver communities finns en annan viktig tvåvägskommunikation som många respondenter använder sig av, både bland studenter och elever. I dessa fall är interaktionen mellan deltagarna inte ett självändamål utan syftar till något annat. Det kan vara ett diskussionsforum om ett specifikt ämne på en webbplats som är öppen för alla. Det kan också vara en organisation som på sin webbplats erbjuder möjlighet att diskutera frågeställningar gemensamma för medlemmarna.

Flera av studenterna betonar vikten av att ge sig in i 'rätt' diskussionsforum. Det är inte bara ämnet som ska passa utan också de övriga deltagarna. Annars drar man sig snabbt ur.

Respondent: Man märker ganska snart vad det är för ett diskussionsforum. På vissa forum finns människor som är vettiga och roliga att snacka med. Och man märker vad det är för typ av snack. Och om man ska få ut nåt av det. På vissa diskussionsforum är det kanske lite mycket yngre människor som bara babblar en massa strunt och försöker förstöra för andra. Men sen har man hittat andra diskussionsforum där de flesta är i samma ålder och har samma uppfattningar om saker och ting, så man kan få ut nåt av det.

Ett forum kan, som sagt, drivas av en organisation och ha som syfte att stödja verksamheten. Det kan exempelvis vara en idrottsförening som på sin webbplats har ett forum där en ganska ostrukturerad diskussion kan äga rum, allt mellan himmel och jord. Med tiden kan ett sådant forum få större betydelse i verksamheten än det 'lite kul inslag' det från början kanske utgjorde. Den webbaserade aktiviteten lever parallellt med och i interaktion med den ursprungliga fysiska verksamheten. Så kan en fysisk aktivitet som ursprungligen hade hemvist på exempelvis fotbollsplanen och i omklädningsrummet få ett komplement på webben. Viktig interaktion mellan medlemmarna sker också där.

Tre av gymnasieeleverna är djupt engagerade i MMOG-spel (Massive Multiplayer Online Games) som är ett slags rollspel i fantasivärldar där dynamiken mellan deltagarna är ett viktigt inslag. I ett fall handlar det

om ett krigsspel vilket rymmer ca 80.000 deltagare, i två av fallen handlar det om ett fotbollsspel vilket rymmer drygt 300.000 deltagare. Till stor del handlar spelen om att vara strategisk och att överlista sina motståndare. De är "sifferspel" där status i spelet presenteras via ett antal parametrar som regelbundet kollas av.

Spelen har likheter med diskussionsfora i så mening att interaktionen syftar på något annat än bara interaktionen mellan deltagarna. Å andra sidan har sätten att använda dessa spel likheter med e-gemenskaperna (där interaktion är ett självändamål). Den sociala dynamiken i spelen motiverar spelaren att regelbundet, ofta flera gånger om dagen, besöka webbplatsen för att kolla om något hänt. På så vis skiljer sig denna 'hobby' från andra typer av hobbyer eftersom status varierar över tiden. Exempelvis håller sig en frimärkssamling relativt statisk. Bland de individer som spelar dessa spel är en stor del av deras övriga webbruk kopplat till deras spelande. (I avsnittet "De frekvent besökta favoriterna" nämns att en stor del av individernas webbruk ofta handlar om ett ganska väl avgränsat intresseområde, sällan fler). Det kan handla om nyhetssidor om spelen, olika typer av resurser och stöd för spelen, eller sidor där andra deltagare publicerar information om sina 'spelpjäser'.

En nyansering av den sociala aspekten

Den sociala aspekten kan alltså delas in i en envägskommunikation och en tvåvägskommunikation. Men dessa kan i sin tur delas in i två delar. Totalt blir det alltså fyra underkategorier inom den sociala aspekten. Här följer en sammanställning av dem:

Envägskommunikation:

- konsumtion av information syftar främst till att bekräfta förväntade perspektiv på världen. Sällan tillförs något egentligt nytt utan värdet tycks ligga i att bekräfta rådande värden och att hålla sig *inom normerna* för den aktuella (sub-)kulturen. Resursen kan fungera som en (sub-)kulturell 'snuttefilt', ett ställe att regelbundet återkomma till för att känna samhörighet. Exempelvis renodlade nyhetswebbplatser, som kan vara mer eller mindre generella/ämnesspecifika, Aftonbladet, Sportal, bloggar.

- konsumtion av nöjesrelaterat eller spektakulärt material, som i många fall är samlat på en viss webbplats. Gemensamt är att de bryter med det förväntade och ligger *utanför normen*. Det handlar om effekter och affekter. Exempelvis Buzz, Exet, Blarf.

Tvåvägskommunikation:

- interaktion och kommunikation mellan individer är ett självändamål. Renodlade *e-gemenskaper* där främsta syftet är socialt umgänge, om än i elektronisk form. Exempelvis MSN, Play-ahead, Lunarstorm.
- interaktion och kommunikation är del i en verksamhet där individerna samlats kring ett gemensamt intresse eller en gemensam aktivitet. Detta sker vanligtvis i *diskussionsfora* som håller sig till vissa mer eller mindre givna ämnesområden. Det gemensamma intresset kan vara en fysisk aktivitet eller en Internet-baserad aktivitet (spel). Exempelvis ett ämnesorienterat diskussionsforum eller ett fotbollslags diskussionsforum.

Utbildning och webb

Gemensamt för gymnasieelever och studenter är att de bedriver relativt krävande studier som rimligen upptar en stor del av deras tid. Det är därför motiverat att fråga sig hur förhållandet mellan utbildningsverksamheten och användningen av webben ser ut. Här använder grupperna webben på lite olika sätt. Delvis beror detta på de förutsättningar som utbildningsgivarna tillhandahåller. Medan KTH har ett omfattande utbud av tjänster så har gymnasieskolan knappast satsat något på sin webbplats. Närmast pliktskyldigt tycks en hemsida ha producerats med länkar till telefonlista och annan allmän information. Det är lite som tyder på ambitioner om att låta webbplatsen utgöra ett möjligt stöd i eller runtomkring undervisningen.

Gymnasieeleverna använder sällan webben för skolverksamhet men i den mån de gör det så är det oftast för att skaffa information till en skoluppgift, exempelvis en uppsats. De använder den mest som ...*ett sätt att*

skaffa överblick och koll på läget (den överblickande aspekten). Främst är det webbplatser som MVG plus, Mimers Brunn och Skolwebb, där det finns samlingar med skoluppsatser som elever lagt upp, som besöks. I praktiken vore det lätt att fuska med dessa resurser. Uppsatserna är många och väl kategoriserade så det är inte alltför svårt att hitta ett ämne som kan matcha en skoluppgift (ladda hem, skriva ut, lämna in...). Man kan också använda uppsatserna som mall eller plocka delar från dem. ”Många andra fuskar nog på detta sätt, men inte jag” – är en vanlig inställning bland eleverna. Många ser dem istället som en värdefull introduktion till ett ämne och som ett sätt att hitta nyckelord som kan användas för att fortsätta leta. Uppsatserna ger dock allt mindre i takt med elevernas gymnasiala progression då de i många fall vänder sig till en yngre målgrupp. Men som en allmän introduktion kan de alltså fungera. Sedan kan man fortsätta leta efter mer seriösa sidor, eller ”faktasidor” som några kallar det. Många gymnasieelever tycker sig kunna se vilka sidor som är pålitliga och i vilken mån. Språk, stavfel och layout kan vägleda eleven i att avgöra om det är en grundskoleelev eller en mer tillförlitlig källa som publicerat informationen. Man ’ser’ i vilken grad informationen verkar pålitlig.

Studenterna är väldigt ofta inne på KTH:s webbplats. Det är den enda webbplats som samtliga tio studenter noterat mer än en gång. Vissa menar att KTH:s webbplats och dess integration i undervisningen klart bidrar till att de använder webben så mycket som de gör. Studiemiljön förutsätter att man regelbundet kollar sin mejl och att man håller sig à jour med olika webbsidor. Steget är sen inte långt till andra webbplatser. Utmärkande är att studenterna, inom ramen för utbildningen, använder webben som *...ett sätt att göra ärenden utan att avståndet begränsar* (den distansöverbryggande aspekten). I många fall kan administrativa ärenden skötas så att man slipper ta sig till skolan eller anpassa sig efter öppettider: att anmäla sig till en kurs, fylla i en kursutvärdering, lämna in hemuppgifter, kolla vilken litteratur som tillhör en kurs, kolla tentamensresultat, kolla totalt antal erhållna kurspoäng etc. Dessutom kan studenterna informera sig om olika inriktningar inför val av fortsatt utbildningsprogram.

Medan studenterna använder webben för att göra ärenden kring de kurser man går tycks det ovanligt att använda den för att stödja inne-

hållet i själva kursen, men det förekommer. En respondent som går en programmeringskurs använder dataföretaget Suns webbplats när han programmerar. På sajten finns information som är bra att ha till hands när man programmerar i programmeringsspråket Java. Länken till resursen fick han på kursen. När respondenten programmerar ser han till att ha ett fönster i bakgrunden av skärmen som stöd. Här finns information som man inte lär sig utantill utan som man kollar när det behövs.

Respondent: Ja, ett exempel är att jag har ett Java-API uppe i bakgrunden. Det är en dokumentation av Java-klasser, och hur de är uppbyggda och hur man kan använda dem. Man kan inte sånt utantill, utan man återkommer ständigt och kollar hur det funkar. [...] Det är det enda sättet att ha koll på Javas klasser. För böcker är jobbigt att slå i... dessutom är de dyra... och det här är mycket enklare, för här kan man använda hyperlänkarna för att ta sig mellan ärvda metoder och olika nivåer, man slipper att slå i en massa index. Dessutom finns här, som jag också använder, 'Code samples' och 'Tutorials'.

I citatet nämns i förbigående att respondenten kan spara pengar genom att använda Suns webbplats eftersom böcker vore ett kostsamt alternativ. Vi återkommer till sådana frågor i avsnittet "Webben spar pengar".

I studien av gymnasisterna framkom ett udda men desto mer intressant sätt att använda webben inom undervisningen. Inom sin språkundervisning använder en av eleverna webbplatsen Babelfish som tillhandahåller automatisk översättning mellan diverse olika språk, dock ej svenska. Eleven har fått i uppgift att översätta en text från tyska till svenska. Eftersom han uppfattar uppgiften som övermäktig låter han Babelfish översätta texten från tyska till engelska, ett språk som han behärskar mycket bättre. Sen blir det en enkel sak att själv översätta från engelska till svenska. Tillvägagångssättet tycks ha fungerat.

Respondent: Jag översatte [från tyska] till engelska, sen översatte jag [själv] till svenska, för jag fattade ingenting på tyska. Jag hade en artikel på tyska som jag skulle översätta, ett skolarbete, jag fattade ingenting så jag gick in på Babelfish. [Vi besöker webbplatsen och respondenten fyller i

en mening i fältet för översättning.] Kolla här! Och så trycker man på översätt, från tyska till engelska, och sen översätter man [själv] från engelska till svenska. I princip så får man ett grepp om texten [av Babelfishs översättning].

Intervjuare: Gick det bra?

Respondent: Ja. Jag översatte allt. Jättebra!

Intervjuare: Är det här något som lärarna rekommenderar?

Respondent: Nej.

Intervjuare: Gör andra elever också så här?

Respondent: Det vet jag inte.

Sammanfattningsvis karaktäriseras studenternas webbanvändning av att göra administrativa ärenden medan eleverna främst använder den för att (oftast på eget initiativ) söka information som har bäring på en uppgift. Sällan tycks utbildningsgivarna erbjuda egna webbresurser som är avsedda att ingå som del i undervisningen.

Kunskaper om hur man använder webben

I de flesta fall används webben avskilt från andra, vilket betyder att personliga kunskaper och erfarenheter sällan får möjlighet att delas mellan användarna så som annars vore fallet. Det förekommer att man talar om webben och hur man använder den, men det är inte vanligt. När det sker handlar det oftast om att man tipsar varandra om något kul man sett.

Intervjuare: Pratar du om webbsidor med dina kompisar?

Respondent: Inte som vi pratar om TV-program. Men om jag har varit på Buzz till exempel, så har jag sett nåt och så "Åh, har du sett den här?", "Nej, det har jag inte..." "Ja, eller så har dom sett det och då kanske man garvar lite tillsammans.

Under intervjuerna kommer både studenter och gymnasieelever inte så sällan in på sina föräldrars förhållningssätt till datorer och Internet. Ofta i en jämförande aspekt: man relaterar sin egen förmåga till föräldrarnas (bristfälliga). Det är inte ovanligt att man, på uppdrag eller självpåtaget, surfar åt sina föräldrar och löser olika typer av uppgifter.

Som en elev sa: ”Jag tror inte att dom vet vad Google är så därför blir det jag som får göra det.”

Studenterna tycks vara mer erfarna webbanvändare, särskilt när det gäller att göra ’nyttiga’ saker, ärenden som har konsekvenser i den ’fysiska’ världen (t.ex. att avregistrera en bil). De är i allmänhet i högre grad än gymnasieeleverna bekanta med webbplatser som kan lösa vardagsproblem och kan ofta gå direkt till webbplatsen. Gymnasieeleverna är oftare hänvisade till att söka (vanligtvis med Google) för att eventuellt finna en lämplig webbplats för sina ärenden. Följande citat kan vara representativt för studenterna, till skillnad från gymnasieeleverna:

Respondent: Numera vet man ju var det mesta finns så man går ju in på sidorna direkt så att säga, det är bara när det är nåt speciellt...

Medan en elev uttrycker sig så här:

Respondent: Webben använder jag så fort jag vill ta reda på någonting, och då finner jag oftast svaret [...] Så fort jag vill ha reda på nånting så går jag in och söker, oftast på Google.

Båda grupperna chansar ofta på webbplatser de förmodar existerar. Som nämndes i avsnittet ”Som ett sätt att skaffa överblick och koll på läget” prövar man webbadresser enligt den syntax man lärt sig. Företag och organisationer förväntas ha webbsidor och uteblivna sådana kan ge upphov till viss irritation. En elev:

Respondent: Om man ska nånstans så skriver man alltid ”vad det heter” ”punkt” ”com”. Och är det fel så skriver man ”punkt” ”se” och så testar man olika slutgrejer. Sen försöker man med Google och hittar man det inte och är väldigt otålig så struntar man i det. Så tänker man ”de har väl ingen hemsida”. Men alla har väl hemsida till allt.

En student ska göra ett besök hos en frisör och provar sig fram mellan olika tänkbara adresser:

Respondent: Jag brukar helt enkelt chansa på att de heter "Hårgänget" eller "Harganget" "punkt" "nu" eller "com" eller "se" eller någonting sånt. Så provar jag mig fram. Om inte det funkar så går jag in på Google och då kommer det ofta fram. Det var samma sak med Björn Axén, där chansade jag på att det hette "Björn Axén" "punkt" "se" och de gjorde de ju också... Men det är ju irriterande när företagen heter konstiga saker och om dom inte har en hemsida. Typ Björn Borg [ett klädmärke] har ingen hemsida, som jag har hittat i alla fall. Då kan man ju leta sig fördärvad.

Den största delen av användningen sker i hemmet. Ofta håller man på med något samtidigt som man använder webben; skriver något, chattar, laddar ner filer, pratar i telefon. Webben är en del av vardagen. Semester betyder oftast avbrott, även om det förekommer att man besöker ett Internetcafé eller motsvarande för att göra det viktigaste (hämta information, kolla mejl eller hålla sig à jour med vad som händer i en e-gemenskap).

När det gäller tekniska kunskaper om den egna webbanvändningen tycks spännvidden stor. I ena änden finns studenten på KTH som följer utvecklingen av den senaste versionens webbläsare på utvecklarnas diskussionsforum, i den andra personer med mindre intresse för webbläsare och liknande frågor. Att de initierade i många fall är studenter på KTH kanske inte är en tillfällighet.

De flesta tycks inte lägga stor vikt vid vilken startsida de har. Sällan tycks man ha reflekterat särskilt över detta. Det vore annars rimligt, med tanke på hur frekvent denna sida laddas ner. Vilken startsida som används varierar ganska mycket. Några sajter som används är Google, Aftonbladet och Dagens Nyheter. Men även en blank sida används. I många fall finns ingen valmöjlighet då Internetleverantören inte erbjuder detta, startsidan är så kallat tvingande och har bestämts av Internetleverantören.

Under intervjun observerades att många enbart använder ett enda webbläsarfönster. Många av respondenterna ombads söka efter något, det kunde exempelvis gälla en rekonstruktion av ett sökförlopp noterat i dagboken. Inte vid något tillfälle öppnades ett nytt webbfönster för att utforska länkarna i sökmotorns träfflista. I stället utforskades länken

genom att klicka sig bort från sökmotorns resultat. I många fall visade sig länken vara en felträff varför respondenten var tvungen att 'backa' tillbaka till sökmotorns träfflista för att utforska nästa länk. Detta är givetvis en omständlig process.

Men respondenterna, i synnerhet studenterna, kan annars röra sig hemtamt på webben och använda många av de funktioner som erbjuds i syfte att tillgodose sina önskemål. I många fall förekommer att individer använder webbresurser på sätt som rimligen ligger utanför publicistens avsedda användning. Detta nämndes i avsnittet "Som ett sätt att ta reda på specifika fakta, som ett facit" där en tecknare hämtade inspiration från bilder och där en arbetssökande hämtade formuleringar till sin ansökan. Detta användningsområde är ganska spretigt, man använder dessa trix på lite olika sätt. En respondent använder kartfunktionen på Eniros Gula sidor för att mäta ut en sträcka om en mil för att träna löpning. Det förekommer också att man använder resurser där uppgifter finns kopplade till varandra, författare – bok, sångartist – musikstycke, för att på så vis hitta önskad information. Det tycks alltså, föga förvånande, som om respondenterna har relativt god insikt i hur mediet kan användas för att vara en tillgång i deras liv.

Webben spar pengar

Webben kan innebära ekonomiska fördelar för användaren. I många fall kan pengar sparas, med reservation för att en Internetanslutning eventuellt måste betalas. Detta kan exempelvis ske genom att användarna kan hitta billiga alternativ när de skall köpa en produkt, via webbplatser med prisbaserade söktjänster. Eller så kan man få rabatt när man handlar via webben. På webben är konkurrensen hård, vilket tvingar företag till förmånliga erbjudanden. För att locka besökare till sin sajt kan företag gratis erbjuda tjänster eller produkter som normalt kostar pengar. En av respondenterna använder ett sådant erbjudande för att framkalla digitala bilder.

Respondent: Igår satt jag framför datorn hela kvällen. Jag höll på att ladda upp bilder till Fujis sajt. [...] Fuji är ett fotomärke, och dom har ett erbjudande att man upp till ett belopp av 200 kronor kan få gratis

utskrivna kopior av digitalbilder. Och då var det ju bara att skicka bilderna till dem.

I många fall är det immateriella produkter och tjänster som kan erhållas utan kostnad. Film, musik, noter, spel, och inte minst tidningar är exempel på sådana erbjudanden. Men även om aftenbladet.se är en mycket välbesökt webbplats är det sällan ett reellt alternativ att köpa och läsa papperstidningen. Man läser gärna webbtidningen, men inte istället för att handla papperstidningen.

Intervjuare: Sen gick du in på Sköna hem, för att som du kallar det: "ströläsa". Vad kan man få ut av det då?

Respondent: Deras sida är ju ett komplement till tidningen, det finns ju en tidning som heter Sköna hem. Den ger mest egentligen, men har man inte råd att köpa tidningen så är det bra att gå in på hemsidan, det brukar jag göra ibland. Och då skriver dom om huvudämnena i tidningen. Sen har dom också "fråga experten" och sånt där, där kan man gå in och läsa om hur man ska inreda sitt hem och sådana där saker.

Intervjuare: Kan man se Aftonbladet på samma sätt, att det är ett alternativ till att köpa?

Respondent: Ja, absolut. Det är inte ofta som jag köper tidningen.

Intervjuare: Om den inte hade funnits på nätet, hade du köpt den då?

Respondent: Ja det tror jag, men inte varje dag. Men jag går in på hemsidan varje dag. Men jag skulle nog köpa den mycket oftare. Jag vet att jag gjorde det förut också, innan jag började använda hemsidan.

Intervjuare: Sen den här [webbplats noterad i dagboken] känner jag igen från din enkät: style.com

Respondent: Det är också en av de här sidorna som de tipsade om på Aftonbladet. Dom beskrev det som en modesida där alla som arbetar med mode går in och tittar och läser om det senaste. Och jag vet att jag kommer gå in och kolla på den här ikväll eftersom det var Oscarsgala i natt, och då finns det bilder därifrån, från röda mattan, så det finns bilder på kändisar och deras klänningar.

Just detta excerpt kan för övrigt kopplas till den överblickande aspekten men också till den sociala aspekten (inom-norm-sidor).

Sammanfattning och diskussion

Ovan presenteras resultat av studier på två grupper som är relativt erfarna webbanvändare. Dels presenteras en allmän bild av deras sätt att använda webben, dels en fenomenografiskt inspirerad studie av deras uppfattningar av webbens möjligheter (affordances). Dessa kan sorteras under fyra aspekter:

- Den refererande aspekten
- Den distansöverbryggande aspekten
- Den överblickande aspekten
- Den sociala aspekten

Den sistnämnda är viktig för respondenterna, i synnerhet för gymnasieeleverna, och kan gestaltas på olika sätt, som tvåvägskommunikation och som envägskommunikation. I det förra fallet finns två underaspekter, dels där interaktion är ett självändamål, dels där syftet ligger bortom interaktionen. I envägskommunikationen söker man sig i många fall till förväntade perspektiv på världen (inom normen) och i andra fall söker man sig till mer spektakulärt innehåll (utanför normen). Eventuellt skulle man kunna dela upp den sociala aspekten i två delar, som tvåvägskommunikation och som envägskommunikation, men eftersom de har en gemensam nämnare är det motiverat att hålla ihop dem till en aspekt. Båda kommunikationssätten har ett övergripande syfte att orientera sig i den sociala världen och att (re-)producera kultur.

Eleverna tycks ha en påfallande stor del av sin användning inom den sociala aspekten. Ett stort antal timmar per vecka (ibland per dag) kan läggas på denna. Faktum är att den är så stor att utfallsrummet hade kunnat bli ett annat om studien begränsats till gymnasisterna. Om aspekterna inte hade varit bestämda på förhand hade det kunnat leda till ett annat resultat. Medan användningen hos studenterna fördelar sig någorlunda proportionerligt mellan de olika aspekterna är den, som sagt, betydligt mer inriktad mot sociala verksamheter hos gymnasisterna. Det var dock lätt att i gymnasiematerialet identifiera de fyra aspekterna från studentmaterialet och att konstatera att det finns en överensstämmelse mellan grupperna.

En annan svårighet i studien är att synliggöra analysarbetet. Eriksson (1999) uppmärksammar analysarbetet som en av fenomenografins problematiska sidor, där man dessutom måste beakta de subjektiva aspekterna som forskaren bär med sig vid analysen (men också vid intervjun). Arbetet brukar beskrivas som upprepade genomgångar av materialet där kategorierna så småningom ”faller ut” (Eriksson 1999, 28).

Som tidigare visats använder respondenterna i många fall webben för underhållning. Som exempel på detta nämndes att tre gymnasister är djupt involverade i MMOG-spel, att respondenter umgås via e-gemenskaper, och att respondenter besöker kul och effektfulla sidor. Med tanke på att webben till stor del används för underhållning vore det tänkbart att försöka skilja ut sådan användning bland de aspekter som presenterats. Emellertid vore en uppdelning i nytta/nöje troligen svårhanterlig. Gränsen mellan dessa är vid webbruk mycket vag och en stor del av användningen utspelar sig i en gråzon däremellan. I många fall kan användningen placeras på båda sidor. Ett exempel på detta kan vara den gymnasist som till sin startsida valt en webbsida som sammanställer information om vilka nedladdningsbara filmer som nyligen släppts och var man kan hämta dessa. Varje gång gymnasisten kopplar upp sig mot Internet laddas sidan och han får en bild av vilka nya filmer som är tillgängliga (jmf. den överblickande aspekten). Man kan förmoda att han även laddar ner vissa filmer (jmf. den distansöverbyggande aspekten). Båda sätten att använda webben kan betraktas som ’nyttor’ men är samtidigt satta i en utpräglad underhållningskontext. Det blir svårt att kategorisera handlingarna som nytta *eller* nöje. Dessutom är spektrumet nytta/nöje till viss del baserad på subjektiva värden. Egenskaper som nytta/nöje blir i stället något som fördelar sig i samtliga av de presenterade aspekterna av webbens möjligheter (affordances) och utan att vara specifikt identifierade.

Fler resultat kan sammanfattas på följande sätt:

- Få webbplatser står för en stor del av individens webbanvändning.
- Studenterna har högre ”Internetkompetens”, eller kanske bör man i detta fall tala om webbkompetens, än gymnasieeleverna.

- Gymnasieeleverna har webben mer inflett i sitt sociala liv.
- Inom sin utbildning använder de två grupperna webben på olika sätt, studenterna på ett sätt som ofta ansluter sig till den distans-överbyggande aspekten, eleverna på ett sätt som ansluter sig till den överblickande aspekten.
- Det finns 'trix' att använda webben på som är spridda bland respondenterna.
- Webben kan erbjuda värden till reducerad kostnad.

Få webbplatser står för en stor del av individens användning. Liknande resultat har presenterats i en kanadensisk studie (Tauscher & Greenberg 1997). Detta sätt att använda webben kan ställas i kontrast till den bild av webbanvändning som ofta målas upp där användaren 'surfar' och använder ett stort antal webbplatser. Att använda webben är nära associerat med att 'surfa', men det tycks inte stämma i praktiken inom den undersökta gruppen. I denna bild av webben ingår ofta en betoning på mångfald bland källor och en möjlighet för användaren att lyssna till många alternativa röster. Denna studie visar dock att betydelsen av traditionella och etablerade källor (t.ex. Aftonbladet, Eniro, SL) inte bör underskattas. De utgör exempelvis en betydande del bland de frekvent besökta webbplatserna. Liknade resultat framhålls av Hargittai (kommande).

Diskrepansen mellan bilden av webbanvändning och respondenternas faktiska användning påminner om svårigheten med att förutse hur tekniska tillämpningar ska komma att användas. Tidigare gavs ytterligare exempel på detta, dvs. att individer använder innehåll på webbplatser på sätt som knappast kan ha varit publicistens avsikt. Kanske är bruk av webben särskilt svårt att förutsäga eftersom mediet är så flexibelt. Detta ger anledning att ifrågasätta teknikdeterministiska idéer om att webben skulle kunna erbjuda bestämda lösningar på givna problem. Men det innebär också att kvalitativa användarstudier som denna blir mer motiverade. Studier av detta slag kan vara ett viktigt sätt att få mer kunskap om hur människor använder och uppfattar webben, något som bevisligen skiljer sig mellan olika grupper och olika individer. Till och med bland de två studerade grupperna, som står varandra relativt nära, kan skillnader i förhållningssätt identifieras.

Samtliga respondenter har goda kunskaper i att använda webben på för dem tillfredsställande sätt. Man skulle kunna säga att de generellt har hög 'webbkompetens' och knyta an till DiMaggios och Hargittais (2001) begrepp "Internetkompetens". I denna studie är det enbart webben som studerats, inte Internet i allmänhet, varför inget kan sägas om individernas Internetkompetens. I många fall har respondenterna mer kunskap om webben än människor i sin omgivning vilket kan innebära att de ibland hjälper andra, exempelvis genom att söka information. Studenterna tycks ha något högre webbkompetens än gymnasisterna. De tycks mer erfarna av att exploatera webbens möjligheter. Trots detta är det eleverna, som bor med föräldrar och syskon, som oftare bistår med sin kompetens.

Det är frestande att utvidga betydelsen av begreppet webbkompetens (eller Internetkompetens) till att också avse organisationsnivå. I DiMaggios och Hargittais version är det enbart individen som avses, men även på organisationsnivå kan det vara motiverat att tala i dessa termer. I en sådan mening tycks det vara stor skillnad mellan de två utbildningsgivarna, å ena sidan KTH med sin relativt väl utbyggda infrastruktur för webbtjänster, och å andra sidan gymnasieskolan som bara har några enstaka sidor med främst administrativt och statiskt innehåll. Till viss del tycks gymnasielärarna – enligt gymnasieeleverna – istället se webben som ett hot genom att den konkurrerar om elevernas uppmärksamhet samt utgör en möjlig källa till fusk. Hos båda utbildningsgivarna tycks det ovanligt att erbjuda eget innehåll som syftar till att ingå i undervisningen.

Användning inom utbildningens ram och användning för privata syften tycks skilja sig åt bland respondenterna. Särskilt tydligt blir detta för gymnasisterna som privat främst använder webbens sociala möjlighet (affordance) medan man inom skolans verksamhet främst använder den överblickande möjligheten (affordance).

Det finns stora grupper som har lite kunskap och erfarenhet av att använda IT. Respondenterna i denna studie är dock representanter för den gynnade sidan av den s.k. digitala klyftan. Men trots att de som grupp kan anses ha relativt mycket kunskap kan kunskaperna inte betraktas som särskilt homogena inom gruppen. En stor del av användningen sker individuellt vilket innebär att erfarenheter i många fall förblir individuella. Den webbkompetens som individen erhållit tycks till stor

del ha förvärvats genom ett autodidaktiskt projekt. Med den utgångspunkten kan man gissa att de mindre erfarna användarna har än mindre homogen kunskapsbas. Här finns betydande möjligheter att stödja användare att använda mediet, kanske genom utbildning, kanske i mindre formella former. Detta tycks sällan ske och man kan bara spekulera om orsaken. Kanske beror det på att kunskapströskeln för att börja använda webben är låg. Det är lätt att komma igång, och därmed skenbart lätt att använda webbens möjligheter (Chelton & Cool 2004).

Mats B. Andersson är civilingenjör och lärare som sedan 1995 arbetat med frågor om webben och lärande, bland annat på ett svenskt forskningsinstitut. Från 1999 till 2004 var Andersson finansierad och engagerad i KK-stiftelsens program LearnIT, där forskarstudier bedrevs med fokus på 'webben som kunskapskälla'. Idag är Andersson verksam som lärare på KTH inom civilingenjörsprogrammet i Medieteknik.

E-post: mba@nada.kth.se

URL: <http://www.nada.kth.se/~mba/>

Referenser

ANDERSSON, MATS B. (2003). "Why Do Students Use the Web: What Affordances Are Experienced?" *Advances in Technology-based Education: Towards a Knowledge-based Society. Proceedings of the II International Conference on Multimedia and Information & Communication Technologies in Education, Badajoz, Spain, 3-6 Dec. 2003*. Vol. I. Red. A. Méndez-Vilas, J. A. Mesa González & J. Mesa González. 288-292. <<http://www.todoweextremadura.com/papers/445.pdf>> [2005-07-19]

BERGER, PETER & THOMAS LUCKMANN (2003). *Kunskapssociologi: hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

BIJKER, WIEBE E. (1995). *Of Bicycles, Bakelites and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge, MA: MIT Press.

CAREY, JAMES W. (1992). *Communication as Culture: Essays on Media and Society*. New York: Routledge.

CHELTON, MARY K. & COLLEEN COOL (2004). "Introduction." *Youth Information-seeking Behavior: Theories, Models, and Issues*. Red. Mary K. Chelton & Colleen Cool. Lanham, MD: Scarecrow Press. vii-xiii.

DIMAGGIO, PAUL & ESZTER HARGITTAI (2001). *From the "Digital Divide" to "Digital Inequality": Studying Internet Use as Penetration Increases*. Working Paper #15. Center for Arts and Cultural Policy Studies, Princeton University. <<http://www.princeton.edu/~artspol/workpap15.html>> [2005-07-19]

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT (2003a). *The 2003 E-learning Readiness Rankings*. <http://www-5.ibm.com/de/pressroom/presseinfos/2004/download/elearning_readiness_rankings.pdf> [2005-08-05]

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT (2003b). *The 2003 E-readiness Rankings*. <http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/eReady_2003.pdf> [2005-08-05]

ENOCHSSON, ANNBRIIT (2001). *Meningen med webben: en studie om Internetsökning utifrån erfarenheter i en fjärdeklass*. Diss. Karlstad: Karlstads universitet.

ERIKSSON, INGER (1999). *Lärares pedagogiska handlingar: en studie av lärares uppfattningar av att vara pedagogisk i klassrummet*. (Uppsala studies in education, 82). Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.

FINDAHL, OLLE (2004). "Ett internationellt longitudinellt Internetprojekt." World Internet Institute.
<<http://www.worldinternetinstitute.org/default2.asp?page=forskning>> [2004-10-14]

GIBSON, JAMES J. (1979). *The Ecological Approach to Visual Perception*. Boston, MA: Houghton Mifflin.

HARGITTAI, ESZTER (2004). "Internet Access and Use in Context." *New Media & Society* 16.1: 137-143.
<<http://www.eszter.com/research/pubs/hargittai-NMSreview.pdf>> [2005-08-05]

HARGITTAI, ESZTER (kommande). "Content Diversity Online: Myth or Reality?" *Media Diversity and Localism: Meanings and Metrics*. Red. P. Napoli. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

HERNWALL, PATRIK (2001). *Barns digitala rum*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.

KRAUSE, FRANK (1986). "Subjective Theories of Teachers: Reconstruction through Stimulated Recall, Interview and Graphic Representation of Teacher Thinking." *Advances of Research on Teacher Thinking*. Red. M. Ben-Peretz, R. Bromme & R. Halkes. Berwyn, IL: Swets North America; Lisse: Swets & Zeitlinger. 159-171.

LARSSON, STAFFAN (1986). *Kvalitativ analys: exemplet fenomenografi*. Lund: Studentlitteratur.

LÖFBERG, ARVID (2003). "Att ta ny teknik i besittning: kunskapsbildning som kontextualisering." *Utmaningar: mötet mellan pedagogiken och den digitala tekniken*. Red. P. Hernwall & A. Löfberg. Stockholm: Stockholms universitet. 9-23.

MARTON, FERENC & SHIRLEY BOOTH (2000). *Om lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Nationalencyklopedin. <<http://ne.se>> [2005-07-19]

NORMAN, DONALD A. (1988). *The Psychology of Everyday Things*. New York: Basic Books.

SAFETY AWARENESS, FACTS AND TOOLS (SAFT) (2003). *Barnens eget liv på nätet: en undersökning om hur barn och ungdomar använder Internet*.
<http://www.medieradet.se/upload/Rapporter_pdf/SAFT_barnstudie.pdf> [2005-07-19]

SKANTZE, ANN (2003). "Det är inte bara ögat som ser och orden som talar..." *Utmaningar: mötet mellan pedagogiken och den digitala tekniken*. Red. P. Hernwall & A. Löfberg. Stockholm: Stockholms universitet. 1-7.

STATISTISKA CENTRALBYRÅN (2004). *Privatpersoners användning av datorer och Internet: 2003*. Stockholm: SCB.

STATSRÅDSBEREDNINGEN (2004). "Regeringsförklaringen 14 september 1999." Regeringskansliet. <<http://www.regeringen.se/sb/d/3039/a/19875>> [2004-11-24]

STIFTELSEN FÖR INTERNETINFRASTRUKTUR (2004). *Internet i Sverige 2004: härifrån och framåt*. Stockholm: II-stiftelsen.

SUNDQVIST, GÖRAN (2001). *Bredbandspolitik: en tekniksociologisk analys av kommunala bredband*. Göteborg: Göteborgs universitet.
<http://www.sts.gu.se/publications/STS_report_2.pdf> [2005-07-19]

SÄLJÖ, ROGER (2000). *Lärande i praktiken*. Stockholm: Prisma.

TAUSCHER, LINDA & SAUL GREENBERG (1997). "Revisitation Patterns in World Wide Web Navigation." *ACM SIGCHI '97, Proceedings of the Conference on Human Factors in Computing Systems, Atlanta, GA, USA, March 22-27*. ACM Press.
<<http://group.lab.cpsc.ucalgary.ca/papers/1997/97-RevisitationPatterns.CHI/cameraready.pdf>> [2005-08-05]

TULLY, CLAUJ. (2003). "Growing Up in Technological Worlds: How Modern Technologies Shape the Everyday Lives of Young People." *Bulletin of Science, Technology & Society* 23.6 (December): 444-456.

WERTSCH, JAMES V. (1998). *Mind as Action*. New York; Oxford: Oxford University Press.

WORLD INTERNET INSTITUTE (2000). *Svenskarna och Internet år 2000*. 2:a uppl.
<<http://www.wii.se>> [2005-08-05]

WORLD INTERNET INSTITUTE (2004). *Svenskarna och Internet år 2003*.
<<http://www.wii.se>> [2005-08-08]

Internetadresser som nämns i artikeln:

Buzz <<http://buzz.bazooka.se>>
Babelfish Translation <<http://world.altavista.com>>
Aftonbladet <<http://www.aftonbladet.se>>
Blarf <<http://www.blarf.nu>>
Counter-strike.nu <<http://www.counter-strike.nu>>
Datum.nu <<http://www.datum.nu>>
Dagens Nyheter <<http://www.dn.se>>
Exet <<http://www.exet.nu>>
Google <<http://www.google.com>>
Kungliga tekniska högskolan <<http://www.kth.se>>
Lunarstorm <<http://www.lunarstorm.se>>
Mimers Brunn <<http://www.mimersbrunn.se>>
MVG plus <<http://www.mvgplus.com>>
Nationalencyklopedin <<http://www.ne.se>>
Playahead <<http://www.playahead.com>>
Skolwebb.se <<http://www.skolwebb.se>>
Stockholms Lokaltrafik <<http://www.sl.se>>
Sportal <<http://www.sportal.nu>>
TV.nu <<http://www.tv.nu>>
Utsidan <<http://www.utsidan.se>>