

Användarstyrd webbutveckling vid Växjö universitets- bibliotek

av Lotta Gustafsson, Mattias Rieloff
och Linda Sohlberg

Foto: Linda Sohlberg



Lotta Gustafsson är kontaktbibliotekarie för Ekonomihögskolan vid Växjö universitet. Hon ansvarar för kvalitetsarbete gällande bemötande och informationstjänst.

Mattias Rieloff är kontaktbibliotekarie för den samhällsvetenskapliga institutionen vid Växjö universitet. Han arbetar med fjärrlåneverksamhet och har tidigare undersökt användarnas upplevelser av bemötande på biblioteket.



Linda Sohlberg arbetar med webbutveckling, elektronisk publicering och som kontaktbibliotekarie för Institutionen för teknik och design vid Växjö universitet.

User directed development of the web at the Växjö University Library

At Växjö University Library more than 700 users have been involved in a large website redesign study. A variety of methods have been used: card sorting, questionnaires and discussion groups. Some important results were that users experienced the website as overloaded and that they requested more focus on information seeking. The user studies gave us unexpected insights that were helpful in developing the new library website. In this article we would like to share our experiences. The methods used, the results achieved as well as reactions to the new website are presented.

Att utgå från användarna i all biblioteksverksamhet låter som en självklarhet. Efter att ha

arbetat tillsammans med 700 användare är vi överens – så här borde vi göra oftare.

Växjö universitets bibliotekswebb, www.vxu.se/bib, behövde förnyas och vår tanke var att ta del av webbanvändarnas erfarenheter och uppfattningar i utvecklingsarbetet. Under ett drygt halvår har vi med olika kompletterande metoder undersökt hur användarna vill ha bibliotekets webbplats. Studenter, lärare, forskare, bibliotekspersonal och övrig personal vid universitetet har involverats i arbetet. Förutom insyn i användarnas åsikter om webben har samtalen och diskussionerna gett oss värdefulla synpunkter på hela bibliotekets verksamhet.

Vi berättar inledningsvis om de metoder som använts, sedan om resultatet av undersökningarna och om den nya webbplatsen.

Card Sorting – användarna bygger webben

Genom att använda metoden Card Sorting, fortsättningsvis kallad kortsortering, ville vi

bygga upp bibliotekets nya webbplats med hjälp av användarna. Vi valde metoden för att den verkade enkel och effektiv och för att undvika att fastna i våra egna föreställningar. Vi har inte funnit någonting publicerat om tidigare användning av kortsortering vid svenska bibliotek.

Konkret innebär metoden att ett urval av webbens innehåll skrivs ner på papperskort, en länk på varje kort. Användarna får sedan bedöma vad de tycker hör samman och gruppera korten efter innehåll (se t.ex. Gaffney 2000 eller George 2008, s. 108ff). Vi använde oss av öppen kortsortering, vilket innebär att användarna får sortera korten fritt och sedan beskriva varje grupp med en passande rubrik (Spencer & Warfel 2004). Deltagarna uppmanades och uppmuntrades att ge förslag till nytt webbinnehåll, sortera bort innehåll de upplevde som ointressant och hitta på nya länknamn.

Studenter och personal från universitetets

samtliga institutioner deltog i kortsorteringen. Sammanlagt blev det 14 grupper med 2-4 personer i varje. Varje kortsorteringstillfälle tog drygt två timmar. Någon av oss i arbetsgruppen var närvarande för att lyssna på och föra anteckningar från den diskussion som fördes mellan deltagarna, samt för att svara på frågor.

Kortsorteringen resulterade i 14 förslag till ny webbstruktur och anteckningar från deltagarnas samtal. Programvaran EZSort kan användas för statistiskt behandling av resultat från kortsortering (Dong 2001). Vår intention var inledningsvis att använda detta program, men efter problem med installationen valde vi istället att analysera materialet kvalitativt genom innehållslig meningskategorisering och meningskoncentrering (Kvale 1997, s. 172ff). Detta visade sig vara tidskrävande, men gav oss en bra bild av resultatet. Samtidigt som vi sökte det generella och återkommande fångade vi upp enskilda goda idéer.



Håkan Sterner och Nicholas Pagden, lärare och forskare vid Växjö universitet, sorterar kort.

Gruppdiskussioner och webbenkät

För att fördjupa diskussionen om webbplatsen och lyfta frågor som inte hade direkt med struktur och rubriksättning att göra bjöd vi in de studenter som deltagit i kortsorteringen till två diskussionstillfällen. Vi ville höra deras tankar om framtidens webb och om de hade goda idéer från andra webbplatser som kunde inspirera oss. Studenterna fick vid dessa tillfällen också läsa och ta ställning till fyra texter som handlade om att söka information. Texterna var hämtade från olika webbplatser och hade olika upplägg, tilltal och svårighetsgrad. Studenterna fick bedöma vilken text de tyckte bäst respektive sämst om och kommentera för- och nackdelar med texterna.

Med utgångspunkt i resultatet från kortsorteringen och gruppdiskussionerna skapades två webbenkäter; en om den svenska och en om den engelska bibliotekswebben. Innehållet och målgrupperna för den svenska och engelska webben skiljer sig åt och utvecklingsarbetet berör båda webbplatserna. Syftet med enkäterna var att gå vidare med intressanta synpunkter och söka svar på frågor, som de tidigare undersökningstillfällena gett upphov till. Enkäterna var också ett sätt att nå ut till en större del av våra användare och kvantifiera resultatet. Vi ville kartlägga användarnas webbvanor och deras åsikter om bibliotekets webbplats genom både öppna och slutna frågor. För att undvika missförstånd användes skärmdumpar, som tydligt illustrerade de delar av webben som åsyftades. Den svenska enkäten besvarades av 587 personer, varav 476 var studenter, 97 forskare/lärare och 14 övrig personal. På den engelska fick vi in 57 svar.

Rensa sidan!

Under kortsorteringen visade det sig att många användare upplevde att webbplatsen var överbelamrad. Ett flertal länkar sorterades bort av användarna, även sådana som vi tyckte var viktiga. Det kan ses som en tydlig indikation

på att antalet länkar de facto var för många. En huvudtanke i arbetet med den nya webben blev därför att rensa startsidan så mycket som möjligt och att fortsättningsvis vara strikt med nya länkar.

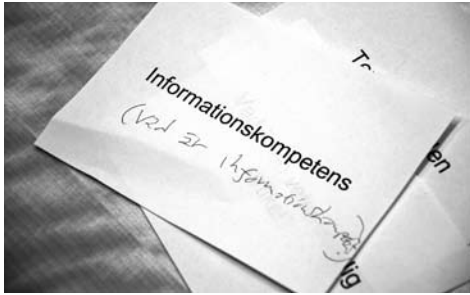
Kommentarerna handlade framför allt om att fokusera på viktigt innehåll och rensa bort "brus". Några åsikter om startsidan var: "Alldeles för mycket, 20 000 länkar, hopplöst man tittar bara i mitten", "Länknamnen är inte alltid jättelogiska" och "På tok för mycket klickande".

Resultatet från kortsorteringen bekräftades av gruppdiskussioner och enkäter. Budskapet till oss var tydligt: Det måste bli enklare att hitta på webbplatsen! På enkätfrågan om vad som var viktigast att förbättra svarade drygt 47 procent strukturen, att jämföra med 21 procent för layouten och 11 procent för innehållet.

Trots detta var det utan tvekan layouten som fick hårdast kritik i enkäten. "Usel layout", var ett av många negativa uttalanden. Webblayouten är från 1999 och är gemensam för hela universitetet. Ett förändringsarbete pågår dock centralt på universitetet och vi har lämnat synpunkterna från undersökningarna vidare.

Vi ville få hjälp med att sortera bort webb-innehåll som användarna inte ansåg fyllde någon funktion. Informationskompetens var ett kort som oförståelsen var stor inför och som flitigt sorterades bort. Användarna uttryckte också tydliga önskemål om att vissa saker skulle sorteras ned i hierarkierna, t.ex. alla dokument som rör verksamheten. Under kortsorteringen fick vi höra uttalanden som "Problemet är att vi inte vet var vi ska gömma den" (om UB:s handlingsplan).

Jakob Nielsen, som forskat bland annat kring webbens användbarhet och är en av auktoriteterna i diskussionen om användarvänlighet, har studerat hur användare reagerar på bilder och reklam på webbplatser. Han har



Bortsorterat kort.

kommit fram till att det finns en risk att användaren inte uppmärksammar bilder om det finns tecken på att det skulle kunna handla om reklam. "The heatmaps also show how users don't fixate within design elements that resemble ads, even if they aren't ads" (Nielsen 2007). Alltså krävs en viss försiktighet med animeringar och design som kan ge ett kommersiellt intryck. Vi har valt att rensa webben helt från loggor och ikoner.

Skriva för att bli läst

En stor del av bibliotekets användare möter vi främst via webbplatsen. Men hur upplever användarna bemötandet? Frågan kom upp när Växjö universitetsbibliotek arbetade med ett omfattande projekt som gällde bemötande i informationsdiskar och reception (UB:s arbete med bemötande 2008). Bemötandet på webben handlar bland annat om språk, ton och tilltal.

De studenter, som vid diskussionstillfällena fick läsa och värdera fyra olika texter, hade en klar favorit. De uppskattade mest ett luftigt upplägg med en punktlista och länkar vidare till andra sidor. De två texter som fick hårdast kritik hade det gemensamt att layouten gjorde dem svåra att snabbläsa. För mycket text var ett tydligt problem: "Instruktionstexter ska vara korta, då är de användbara och bra". Studenterna tyckte vidare att tonen ska vara trevlig och lättsam med ett personligt tilltal.



Åsikterna från studenterna bekräftas också av andra studier. I en Eye-trackingstudie från

USA med 46 personer konstaterades att korta stycken med bara några få meningar fick dubbel så mycket uppmärksamhet av läsarna som längre stycken. Samma studie visade också att hela 95 procent av testpersonerna läste inledningen på testsidor där ingressen var i fet stil (Ruel & Outing 2004). Chalmers tekniska högskola har under året utvärderat användarvänligheten på Göteborgs universitetsbiblioteks webbplats. I studien konstateras att ett problem för förstagångs användaren är att både generell information om UB och hjälpfunktioner består av omfattande texter av beskrivande karaktär. Kortare och mer problemorienterade texter föreslås (Engelbrektsson & Karlsson 2008, s. 22).


Något som blev tydligt under kortsorteringen var att förkortningar generellt ogillades. "EDC och DiVA hör uppenbarligen ihop", var en av många kommentarer som visade att förkortningar minskade förståelsen. Studenten som uttalade citatet ovan visade sig veta både vad EDC (European Documentation Center) och DiVA (e-publicering) var, men sorterade ändå ihop förkortningarna.

På den nya webben har vi förstärkt du-tilltalet och försökt hålla språket enkelt. Texterna är kortare än tidigare och vi har valt att undvika förkortningar, framför allt i rubriksammanhang. Vi har använt ingresser och lagt vikt vid hur vi inleder texterna. Önskemål om tips återkom frekvent under undersökningarna, vilket har resulterat i söktips på olika platser på sidan.

Det är inte ett självändamål att skriva texter om bibliotekets verksamhet. Vi har ställt oss själva frågorna: Vad vill man ha hjälp med på bibliotekets webbplats? Vad är målet med denna webbsida? Uppfyller vi målet? Utifrån svaren har vi byggt upp webbplatsen. En positiv reaktion från Elisabet Wärtoft, webbansvarig på Växjö universitet, var: "Roligt att se hur ni har sökfokuserat hela sajten nu istället för att fokusera på presentation av biblioteket".


Växjö universitet
Växjö universitetsbibliotek 


Bibliotekskatalogen
Låna
Sökhjälp
Om biblioteket
Kontakta oss

Hem 




Biblioteket A-Ö
KARTA


S Ö K A




Böcker




Tidskrifter




Artiklar & databaser




Uppsatser



Uppslagsverk & ordböcker




Avhandlingar




Ämne

Direkt till

- Låna om
- Lämna inköpsförslag
- Beställ fjärrlån
-
- Boka sökhjälp
- Boka grupprum
- Öppetider
-
- E-publicering
- ELIN@Växjö
- LIBRIS



Publiceringsstöd för forskare
[2008-11-14] Var ska jag välja att publicera mina forskningsresultat för att få största möjliga genomslag?



Norstedts ord på webben
[2008-11-04] Fritt tillgängligt svensk-engelskt lexikon...

Information för

- Ny student/besökare
- Forskare/Lärare
- Distansstudent
- Student med funktionshinder

Fler nyheter och tips - se Bloggboken

Så blev webbplatsen, www.vxu.se/bib.

Fokus på informationssökning

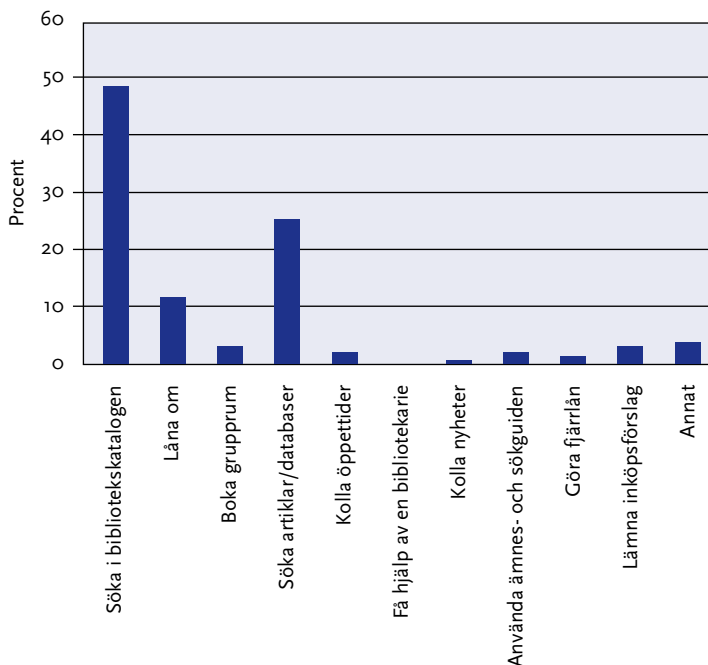
”Söka information är viktigast!” var en kommentar som yttrades av flera användare under kortsorteringen. Enkätsvaren bekräftade denna uppfattning, då 77 procent uppgav att de vanligaste anledningarna till att de besöker bibliotekets webbplats är att söka i bibliotekskatalogen eller att söka artiklar/databaser. Denna siffra kan jämföras med 11 procent för omlån och 3 procent för att boka grupprum, aktiviteter som vi på förhand föreställt oss som vanliga utifrån frågor i informations- och receptionsdiskarna. Att användarna i så hög grad lyfte fram informationssökning var en positiv överraskning för oss.

Resultatet från enkäten om bibliotekets

engelska webbplats visade än tydligare fokus på informationssökning. Hela 86 procent uppgav att de främst besöker bibliotekets webbplats för att söka i bibliotekskatalogen eller i databaser. På den svenska webben är det i hög grad bibliotekskatalogen som lockar, medan engelsktalande användare framför allt söker i databaserna.

I arbetet med att bygga upp en ny bibliotekswebb var vi efter undersökningarna helt övertygade om att bibliotekets sökverktyg och informationsresurser måste få den mest framträdande platsen, alltså i mitten på sidan. Vi ville också ytterligare framhäva dessa genom färger och en layout som skiljde ut sig från resten av sidan.

Vanligaste anledningarna till att besöka Växjö universitetsbiblioteks webbplats.



Vi var mycket nyfikna på hur användarna ville gruppera informationsresurser och vid kortsorteringen bad vi några grupper att framför allt fokusera på detta. Sorteringen skapade stora problem i många grupper, bland annat beroende på okunskap om resurserna. En student som kastade ut frågan ”Libris, vad är det?” fick till svar av en annan student ”Ett förlag, lägg vid e-böcker”. Det fanns ingen homogenitet i gruppernas olika förslag. Några grupper utgick från dokumenttyp och föreslog rubriker som ”sök böcker”, ”sök artiklar”, ”sök i databaser” och ”sök uppsatser”. Vi valde att gå vidare med detta förslag och utvecklade det med inspiration från andra biblioteks webbplatser.

Användarna vill ha ämnesguider och sökguide

Undersökningarnas för oss kanske mest förvånande resultat var det stora stödet för ämnesguider och sökguide. En ämnesguide är tänkt att fungera som ett ämneskoncentrerat stöd vid informationssökning, både för studenter

och för forskare/lärare. Kontaktbibliotekarierna ansvarar för ämnesguiderna, som bland annat innehåller tips på databaser, webblänkar och uppslagsverk. Sökguide Växjö UB är en webbaserad vägledning som ger information om hur man söker i databaser, på webben, efter böcker, artiklar och tidskrifter.

I diskussionsgrupperna var inställningen till ämnesguider och sökguiden positiv. Flera av studenterna kände dock inte alls till resurserna och efterlyste marknadsföring, t.ex. genom lärare. Utformningen och länkplaceringarna kritiserades. Flera av studenterna hade missat stora delar av guidernas innehåll på grund av en uppenbarligen ganska osynlig vänstermeny.

Enkäten visade tydligt att sökguiden och ämnesguiderna både är efterfrågade och använda, 61 procent uppgav att de använt sökguiden och 58 procent att de använt någon ämnesguide. Endast runt 5 procent svarade att de inte tycker att resurserna behövs. Dessutom fick både ämnesguiderna och sökguiden ganska gott betyg, i snitt ungefär sju på en tio-

gradig skala, vilket förvånade oss, eftersom vi själva upplevde ett tydligt behov av uppdatering och förändring.

Vår misstanke om att sökguiden och ämnesguiderna utnyttjas mycket lite visade sig alltså helt felaktig. Att de är väl frekventerade ligger också helt i linje med att någon form av informationssökning är huvudanledningen till att använda bibliotekets webbplats.

I dagsläget arbetar vi med att ge ämnesguiderna en ansiktslyftning för att komma till rätta med de strukturproblem som framkom i diskussionerna. Undersökningarna visade att det finns önskemål om guider inom fler ämnesområden samt att ge ämnesguiderna en mer framträdande plats på webben. Sökguide Växjö UB har trots undersökningsresultatet tillfälligt lyfts bort från webbplatsen för att genomgå en omfattande strukturell och innehållslig omarbetning. Mycket av sökguidens innehåll har samtidigt integrerats i den nya webben.

Aktuellt blev Bloggboken

Nästan 70 procent av de 587 personer som svarade på enkäten uppgav att de aldrig hade klickat på någon nyhetslänk från bibliotekets förstasida. Att nyheterna uppmärksammades av få användare bekräftades av statistik från webbverktyget. Att nå ut med nyheter är viktigt för oss och vi lägger varje år stora summor och mycket arbetstid på nya tjänster och resurser. Det är med andra ord inget alternativ att sluta publicera nyheter och tips. Med det dåliga resultatet i handen kunde vi dock omöjligt ha kvar nyheterna på samma sätt. En forskargrupp diskuterade under kortsorteringen hur biblioteket skulle marknadsföra sina resurser bättre och ansåg att det var en ”Principiell fråga - Vad ska vi framhäva? Visa upp bra resurser. Det ger status!”

Sedan något år hade vi diskuterat att starta en blogg för nyheter och tips. Nu fick vi energi till att förverkliga bloggen och samtidigt

presentera nyheterna på vår förstasida på ett mer framträdande sätt. Efter en tävling blev namnet Bloggboken. I undersökningsmaterialet fanns idéer om att placera korta nyhetsingresser som leder in i Bloggboken i mitten av webbplatsens förstasida, vilket vi tog fasta på.

I och med att vi valde att använda oss av ett bloggverktyg kan alla i bibliotekspersonalen enkelt lägga ut nyheter och tips i bloggen. Varje vecka tipsar vi om resurser, tjänster, e-böcker, databaser och uppslagsverk som vi vill lyfta fram.

Så blev det – vad händer nu?

Trots att innehållet på webbplatsen inte har minskats i någon större omfattning – information har till och med tillkommit under ”Söka” och ”Sökhjälp” – upplevs webbplatsen idag som betydligt renare och mer lättillgänglig. Kommentarer efter lanseringen av den nya webbplatsen var bland annat: ”överskådlig och stilren” och ”lättare att hitta på webbplatsen, vad man än söker efter”. I mycket beror detta på en omfattande rensning där onödiga grafik, länkar och logotyper tagits bort, allt i enlighet med användarnas åsikter.

Att arbeta om hela strukturen på en stor webbplats, publicera nytt innehåll och skriva om texter visste vi skulle innebära bekymmer, inte minst för användarna. Därför är det mycket förvånande att vi så här någon månad efter publiceringen av den nya webbplatsen knappt har fått in några negativa synpunkter. Däremot har vi fått mycket positiv respons. ”Spontant tycker jag att UB-webben har blivit kanonbra!”, säger en av universitetets anställda som deltog i undersökningarna. ”Jag har inte sett en bättre söksajt”, sa en förstagångsbesökare. De flesta kommentarer handlar om att användarvänligheten har ökat: ”För mig framstår den som lätt att navigera, vilket är en stor fördel”. Att färger följer med från ”sökklänkarna” på förstasidan till dess undersidor är

också något som genererat flera positiva kommentarer.

Under hela undersökningsprocessen har vi intresserat oss för vad användarna tycker. Nu är det dags att se hur det fungerar i verkligheten! Att användarnas åsikter får styra innebär inte automatiskt en användarvänlig webb. Har vi lyckats förvalta undersökningsresultaten på ett sätt som gjort webbplatsen användbar? Ska vi nöja oss med de spontana positiva reaktionerna? Svaret är nej. Den kommande månaden ska vi låta studenter och lärare utföra konkreta uppgifter för att se om webbplatsen ger det stöd och är så intuitiv som vi önskar.

Arbetet med den engelska versionen av bibliotekets webbplats är på gång. Vi tar hjälp med översättningar och skapar en webb som överensstämmer med den svenska men som inte är lika omfattande. Vi kommer också att ta fasta på de skillnader i användning som kom fram i enkäterna.

Bibliotekets webbplats är i högsta grad levande. Arbetet är inte färdigt. Det kan inte bli färdigt. Resultaten från undersökningarna kommer också att kunna användas fortsättningsvis som stöd när ytterligare förändringar behöver göras.

Växjö universitetsbiblioteks nya webbplats hade inte sett likadan ut om arbetsgruppen på egen hand hade utfört arbetet. Vi har valt att

lita på användarna och bjudit in dem, inte bara till att delta, utan i hög grad styra uppbyggnaden av webbplatsen.

Referenser

- Barck, Jonas et al (2008). Webbutveckling med fokus på användarna. Tillgänglig: <<http://www.vxu.se/bib/om/projekt/webbundersokning/rapport.pdf>> (2008-10-30)
- Dong, Jianming, Martin, Shirley & Waldo, Paul (2001). "A User input and analysis tool information architecture". *Conference on Human Factors in Computing Systems*. Tillgänglig: <<http://doi.acm.org/10.1145/634067.634085>> (2008-10-30)
- Engelsbretksson, Pontus & Karlsson, MariAnne (2008). *Empirisk utvärdering av användarvänligheten hos UBs webbplats*. Tillgänglig: <http://www.ub.gu.se/infokval/Rapport_UBwebb_final.pdf> (2008-10-30)
- Gaffney, Gerry (2000). What is card sorting? Tillgänglig: <<http://www.infodesign.com.au/ftp/CardSort.pdf>> (2008-10-30)
- George, Carole A. (2008). *User-centred library websites: Usability evaluation methods*. Oxford: Chandos
- Kvale, Steinar (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Nielsen, Jakob (2007) Banner blindness: Old and new findings. Tillgänglig: <<http://www.useit.com/alertbox/banner-blindness.html>> (2008-10-30)
- Ruel, Laura & Outing, Steve (2004). Article-level page design: What matters inside? Tillgänglig: <<http://www.poynterextra.org/eyetrack2004/articlepages.htm>> (2008-10-30)
- Spencer, Donna & Warfel, Todd (2004). Card sorting: a definitive guide. Tillgänglig: <http://www.boxesandarrows.com/view/card_sorting_a_definitive_guide/> (2008-10-30)
- UB:s arbete med bemötande (2008). Tillgänglig: <<http://www.vxu.se/bib/om/projekt/bemotande/>> (2008-10-30)

Internet – en allt viktigare del av vardagen

av Peter Almerud

Internet - an all more important part of daily life

During the past few months, a number of reports have been published concerning the Internet habits of the Swedish people. What the reports have in common is that the Internet is confirmed to be a part of daily life for a growing part of the population and also there is a correlation between Internet habits and gender, age, education level, socioeconomic group and place of residence.

De senaste månaderna har det kommit en rad rapporter om svenskarnas internetvanor. De använder sig av lite olika mätmetoder och de fokuserar lite olika åldersgrupper, men de har det gemensamt att de bekräftar att internet är en del av vardagen för en växande del av befolkningen men också att den nära kopplingen mellan å ena sidan internetvanor och å andra sidan kön, ålder, utbildningsnivå, socioekonomisk grupptillhörighet och bostadsort består.

De allra flesta svenskar – 82 procent – hade år 2006 tillgång till dator i hemmet och de allra flesta – 76 procent – hade även tillgång till internet i hemmet. Detta enligt de kulturvaneundersökningar, som Statens kulturråd publicerade i mitten av november. Uppgifterna bygger på SCB:s undersökningar av levnadsförhållanden – ULF – och gäller befolkningen mellan 16 och 84 år.

Tillgången till internet är dock fortfarande långt ifrån jämnt fördelad över befolkningen. Den är större bland männen än bland kvinnorna, större bland de yngre än bland de äldre, större bland de högutbildade än bland de lågutbildade, större bland tjänstemännen än bland arbetarna och större

bland dem som bor i storstäderna än bland dem som bor på landsbygden. Lägst är tillgången bland ålderspensionärerna. Det är å andra sidan en grupp där tillgången ökar snabbt. År 2006 hade 37 procent av ålderspensionärerna tillgång till internet hemma, jämfört med 5,5 procent 1998-99. Nästan hälften av dem hade tillgång till datorer.

Användningen av internet är omfattande. År 2006 var det 71 procent av befolkningen mellan 16 och 84 år som använde internet i hemmet på fritiden åtminstone någon gång under året. 62 procent använde internet minst en gång i veckan och 46 procent flera gånger i veckan. Användningen av internet visar samma sociala mönster som tillgången till det.

Främst använder man internet för att söka information, e-posta eller chatta, betala räkningar, läsa tidningar, köpa varor eller tjänster och spela spel. År 2006 var det 67 procent av befolkningen som någon gång under året använde internet för att söka information. 52 procent sökte information på nätet minst någon gång i veckan och 33 procent flera gånger i veckan. 60 procent av befolkningen mellan 16 och 84 år använde internet för e-post eller chatt någon gång under året, 46 procent e-postade eller chattade minst någon gång varje vecka och 29 procent flera gånger i veckan. 49 procent av befolkningen betalade sina räkningar eller skötte andra bankaffärer via internet minst någon gång under året och 11 procent gjorde det minst varje vecka. 46 procent läste dagstidningar på nätet minst någon under året, 31 procent minst varje vecka och 20 procent flera gånger i veckan. 44 procent av befolkningen använde internet för att köpa

varor eller tjänster någon gång under året och 18 procent för att spela spel. Spelandet är störst bland ungdomarna – i gruppen 16-19 år är det 23 procent som spelar minst varje vecka och 8 procent som spelar flera gånger i veckan – och avtar sedan med ökad ålder. Man spelar dock i alla åldrar. Man kan också notera att spelandet till skillnad mot övriga aktiviteter är mer utbrett bland lågutbildade än bland högutbildade och mer utbrett bland arbetare än bland tjänstemän.

Den snabbt ökade användningen av internet har gjort att det har blivit ett av de viktigaste massmedierna. Störst är fortfarande tv. En genomsnittlig dag tittar enligt *Nordicoms Internetbarometer 2007* 85 procent av befolkningen mellan 9 och 74 år på tv. 80 procent läser en dagstidning, 77 procent lyssnar på radio och 64 procent använder internet. 56 procent använder internet i hemmet. Lite mer än hälften av dem som använder internet använder det mindre än en timme om dagen medan 9 procent använder det mer än 5 timmar. Internetanvändarna spenderar ungefär lika mycket tid på internet, radio och tv, drygt halvannan timme en genomsnittlig dag, vilket för internet är en tredubbling sedan år 2000.

Internets betydelse varierar dock för olika åldersgrupper. Ser man till internets andel av mediedagen har det enligt *NORDICOM:s Mediebarometer 2007* störst betydelse i gruppen 15-24 år, där internet svarar för 28 procent av den tid man ägnar olika medier. Motsvarande siffra för grupperna 9-14 och 25-44 år är 21 procent, för gruppen 45-54 år 15 procent och för gruppen 65-79 år bara 4 procent.

Nordicom pekar också på att internetanvändningen håller på att konkurrera ut tv-tittandet tidigt på kvällen bland 15-24-åringarna. De spelar då istället datorspel, läser tidningen på internet, tittar på webb-tv, etcetera. Detta medievanemönster blir allt

vanligare även i gruppen 25-44 år, vilket Nordicom tolkar som att de medievanor man grundlägger som ung följer med in i vuxenlivet.

Håkan Selg, som leder projektet InternetExplorers vid Nationellt IT-användarcentrum vid Uppsala universitet, ser en uppdelning i två olika "generationer" som lever i helt olika kulturer: mejlgenerationen och messengergenerationen. Gränsen mellan de två generationerna går vid cirka 35 år och kan beskrivas i termer av envägs- och tvåvägskommunikation. Mejlgenerationen kännetecknas av envägskommunikation, som att söka information, ta del av nyheter, betala räkningar och beställa resor. Kommunikationen är "vertikal" och knyter samman företag med kunder och myndigheter med medborgare. Den andra kulturen, messengergenerationen, utmärks av en tvåvägskommunikation, där användarna samtidigt är konsumenter av information och producenter av innehåll i integrerade nätverk. Det är en värld av chatt, nätgemenskaper, bloggar och andra så kallade sociala tjänster och kommunikationen är "horisontell". Håkan Selg menar också att det finns en risk för att mejlgenerationen, där många med ledande befattningar i samhället finns, tappar kontakten med och kunskapen om messengergenerationen.

Litteratur

- Nordicom-Sveriges Internetbarometer 2007*, http://www.nordicom.gu.se/common/publ_pdf/266_internetbarometer_2007.pdf
- Nya kulturvanor. Svenska kulturvanor i ett 30-årsperspektiv 1976 – 2006*, Kulturen i siffror 2008#6, Statens kulturråd 2008.
- Resultat från NORDICOMs Mediebarometer 2007*, Pressmeddelande från NORDICOM 2008-05-21, <http://www.nordicom.gu.se/mt/filer/pressmeddelande%20MB%202007.pdf>
- Selg, Håkan, *Nya användarmönster*, InternetExplorers – Delrapport 6, Nationellt IT-användarcentrum Uppsala universitet 2008, <http://www.nita.uu.se/explorers/internetexplorers-nya.pdf>