



LUNDS UNIVERSITET
Ekonomihögskolan

Institutionen för Informatik

Att avhjälpa Information Overload på webben

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, SYSK01 i informatik

Framlagd: januari, 2011

**Författare: Malin Bergqvist
Karl-Oskar Janzon
Josefine Johansson**

Handledare: Lars Fernebro

Examinatorer: Claus Persson

Hans Lundin

Titel	Att avhjälpa Information Overload på webben
Författare	Malin Bergqvist Karl-Oskar Janzon Josefine Johansson
Utgivare	Institutionen för informatik
Handledare	Lars Fernebro
Examinatorer	Claus Persson Hans Lundin
Publiceringsår	2011
Uppsattstyp	Kandidatuppsats
Språk	Svenska

Abstrakt

Information Overload har sedan 70-talet varit ett fenomen med en aningen oklar definition. Uttrycket används för att beskriva en rad samhällliga/organisatoriska samt individuella problem som hör ihop med svårigheter att hantera information. Denna studie undersöker Information Overload utifrån ett webbperspektiv med syftet att definiera begreppet för denna miljö, för att på så vis kunna identifiera faktorer viktiga för avhjälpning. Tillvägagångssättet har varit att undersöka litteratur som har att göra med både definition och avhjälpning av Information Overload, samt tekniker som kan tänkas vara relevanta. Sedan har detta jämförts med webbtidningars syn på Information Overload och avhjälpning samt erfarenhet från olika tekniker, då främst RSS som har valts som studieobjekt. Resultatet visar att Information Overload uppstår via ett samspel mellan en yttre informationsrik miljö och en individ som på grund av informationstrycket inte kan bearbeta informationen på ett önskvärt sätt. När det gäller avhjälpning så fann vi att tekniker som hjälper till med att plocka ut relevant information och strukturera information är centrala. RSS tekniken besitter en av dessa egenskaper då den kan hjälpa till med att plocka ut relevant information. Resultatet kan användas för att utforma nya tekniker som ämnar avhjälpa Information Overload.

Nyckelord Information Overload, avhjälpning, RSS

Innehåll

1 Inledning.....	4
1.1 Bakgrund	4
1.2 Problemformulering.....	5
1.2.1 IO och webbaserade tidskrifter.....	5
1.2.2 RSS som avhjälpande verktyg	5
1.3 Frågeställning/forskningsfråga.....	6
1.4 Syfte	6
1.5 Avgränsningar	6
1.6 Angreppssätt.....	6
1.6.1 Angreppssätt litteraturgenomgång	7
1.6.2 Angreppssätt empiri	7
1.6.3 Uppbyggnad/Struktur	7
2 Teoretiska utgångspunkter.....	8
2.1 Tema: IO	8
2.1.1 Vad är information?.....	8
2.1.2 Information Overload.....	10
2.1.3 Psykologiskt perspektiv.....	13
2.1.4 IT perspektiv	15
2.2 Tema: Avhjälpning av IO.....	16
2.2.1 Individuella faktorer	17
2.2.2 Designfaktorer: Användbarhet- användvärdhet	19
2.2.3 Tekniska faktorer: Tekniska medel för avhjälpning.....	20
2.3 Tema: RSS som avhjälpning.....	21
2.3.1 Vad är RSS?.....	21
2.3.2 Nyttan.....	21
2.4 Teoretisk Referensram	21
3 Metod.....	23
3.1 Utgångspunkt för undersökning.....	23
3.2 Tillvägagångssätt	23
3.2.1 Litteraturgenomgång	23

3.2.2 Empiri	24
3.2.3 Analys och diskussion	25
3.2.4 Avslutande diskussion och reflektion.....	25
4 Empirisk undersökning: Intervjuer	26
4.1 Intervjusvar.....	26
4.1.1 Tema: IO	27
4.1.2 Tema: Avhjälpning av IO	28
4.1.3 Tema: RSS som avhjälpning	30
4.2 Intervju med Psykolog	31
4.3 Komparativ genomgång av intervjusvar.....	33
4.3.1 Tema: IO	33
4.3.2 Tema: Avhjälpning av IO	34
4.3.3 Tema: RSS som avhjälpning.....	36
5 Analys och Diskussion.....	40
5.1 Tema: IO	40
5.2 Tema: Avhjälpning av IO	43
5.3 Tema: RSS som avhjälpning.....	44
5.3 Tema: RSS som avhjälpning.....	45
6 Avslutande slutsats och reflektion	49
Bilagor.....	51
B1) Kontaktbrev 1	51
B2)Kontaktbrev 2.....	52
B3)Intervjuunderlag 1	53
B4)Intervjuunderlag 2	54
B5) Intervju 1	56
B6) Intervju 2	61
B7)Intervju 3	70
B8)Intervju 4	79
B9)Intervju 5	86
B10)Intervju 6	99
Referenser	107

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Begreppet Information Overload, (hädanefter benämnt IO) blev allmänt känt genom Alvin Tofflers "The Future shock" (1970). Toffler (1970) beskrev IO som överbelastning av information vilket stör vår förmåga att tänka. Många av de val som vi gör föregås av medvetet tänkande, hur väl våra val blir beror på vår förmåga att absorbera, hantera, utvärdera och behålla information. Han menar att det finns inbyggda begränsningar på vår förmåga att bearbeta information.

Spridningen av IT och den allmänna tillgången till webben under 90-talet kom att öka den tillgängliga informationen drastiskt. Under 90-talet levererades informationen i huvudsak från en relativt sett liten grupp innehållsleverantörer för att konsumeras av en stor grupp innehållskonsumenter. Under 00-talet kom web 2.0 vilket i praktiken vände på det här. En stor grupp tidigare passiva innehållskonsumenter blev också innehållsleverantörer. Resultatet har blivit mer tillgänglig information än någonsin förr och en fortsatt lavinartad ökning. En fingervisning för utvecklingen kan fås genom att titta på siffror från Google. Deras första indexering 1998 hade 26 miljoner sidor, år 2000 var siffran en miljard och 2008 över en triljon. Siffrorna visar på en otroligt snabb utveckling av antalet tillgänglig information på webben. (Google Inc, 2010)

Att den faktiska mängden information blivit större måste logiskt sett ses som en möjlighet snarare än ett problem. Problemet ligger istället i att det inte finns något riktigt effektivt sätt att filtrera och ta till sig den relevanta informationen på. Försök till att lösa problematiken har dock varit på väg ett tag. Det har pratats mycket om vad som kommer efter web 2.0. Det kallas allmänt för web 3.0, vilket förutses komma vara The Semantic web. Detta består i grunden av att data och information kommer kunna lagras, arkiveras och framskaffas i relation till dess begreppsmässiga association till annan typ av data (Skinner, 2007). Det pågår mycket diskussioner kring den semantiska webben, dock mestadels i teknikbloggar och dylikt, snarare än i vetenskapliga artiklar. W3Schools beskriver detta fenomen som beskrivande av relationen mellan ting och deras egenskaper. Det handlar om att kunna bygga applikationer som kan förstå innehållet de hanterar. (W3Schools 1, 1999)

Många av de semantiska webbtjänsterna är dock fortfarande på ett experimentellt stadium. Ett exempel på detta är smarta sökmotorer som ska förstå sammanhang och vad användaren verkligen söker efter istället för att bara söka på sökorden, dock fungerar inte dessa tjänster speciellt bra i nuläget. Exempel på en semantisk webbtjänst som används och fått relativt stor spridning är RSS, Really Simple Syndication. RSS är en tjänst för att visa selektiv data, och används för att hämta in data från olika källor till användaren. Tekniken är framförallt användbar för sidor med frekventa uppdateringar då det tillåter användaren att snabbt se vilka uppdateringar som skett utan att behöva besöka sidan. (W3Schools 2, 1999)

1.2 Problemformulering

IO kan av allt att döma medföra stor problematik i den nuvarande webben, och det är denna utgångspunkt vår studie grundar sig på. Att informationsflödet på webben ökar konstant är ett faktum, samt att det blir allt svårare att bland all tillgänglig information sortera ut det relevanta. Därför ämnar denna studie att utreda hur IO avhjälpas. Det måste anses viktigt att undersöka aspekterna för att avhjälpa IO innan en ny webbstruktur kan designas, som ska hantera detta.

1.2.1 IO och webbaserade tidskrifter

För att konkretisera problemområdet inriktas undersökningen av IO-fenomenet till ett mer specifikt område inom webben. Ett exempel på informationsleverantörer som hanterar och publicerar stora mängder information är webbtidningar. Här sker uppdateringar på en kontinuerlig basis, och för individen innebär detta eventuella svårigheter i att snabbt och enkelt hålla sig uppdaterad, eller i att finna information inom specifika intresseområden. Att undersöka just webbtidningar tycks också intressant med anledning av att ett urval av informationen som presenteras redan görs i form av det redaktionella arbetet. Webbtidningar levererar alltså information som redan genomgått filtrering i form av en sorts kvalitetskontroll till sina läsare till skillnad från många av webbens övriga informationsleverantörer. Det blir alltså inte enbart fråga om att designa spamfilter.

1.2.2 RSS som avhjälpande verktyg

För att konkretiseras själva avhjälpningen av fenomenet IO undersöks RSS teknologin, för att på detta sätt kunna föra en diskussion om hur IO kan avhjälpas. RSS har vi valt eftersom det är en teknologi som har egenskaper att hjälpa användaren att filtrera fram relevant information, samt för att det är en teknologi som är relativt utbredd. Kortfattat innebär RSS teknologin en möjlighet för informationsleverantörer att erbjuda informationskonsumenter prenumerationer på deras informationsflöde, oavsett om det är generella uppdateringar eller mer specifika områden. På så vis görs informationen tillgänglig för användaren utan att denne själv behöver leta reda på den.

RSS tekniken har använts i bred skala av webbtidningar under några år och kan som sagt användas för att filtrera fram relevant information. Detta sker genom att användarna (läsarna) väljer ut vilken information (ämne/artiklar) de vill hålla sig uppdaterad på och prenumererar på denna, sedan levereras informationen direkt till deras RSS läsare och underlättar på så vis åtkomstprocessen. Är användaren dessutom intresserad av att få information från flera olika källor kan denna tjänst minska tiden som behövs läggas ner ytterligare. RSS verktyget är en så kallad semantisk teknologi och de egenskaper RSS tekniken besitter tycks relevanta när det kommer till en avhjälpning av problematiken kring IO på webben. Därför bör det ses som intressant att undersöka dess faktiska påverkan.

1.3 Frågeställning/forskningsfråga

Denna uppsats kommer att behandla följande huvudsakliga frågeställning:

- Fungerar RSS som avhjälpare för Information Overload på webben?

Med följande underfrågor:

- Vad är Information Overload?
- Finns det andra tjänster eller teknologier som webbtidningar använder sig av som kan ha avhjälpareffekt på IO?

1.4 Syfte

Syftet med denna uppsats är att diskutera vilka egenskaper som är av vikt för webbt tekniker för att avhjälpa IO på webben. Detta görs genom att studera RSS för att se vilka styrkor och svagheter denna teknik besitter för att avhjälpa IO. Även andra tekniker och metoder som webbtidningar använder för att avhjälpa IO undersöks för att ytterligare kunna diskutera viktiga faktorer för avhjälpling. För att kunna diskutera avhjälpling måste vi så klart även diskutera själva fenomenet i sig; hur det definieras och vad webbtidningar har för syn på det. Förhoppningen är att på så vis kunna föra en diskussion kring vad problematiken hos fenomenet medför, faktorer som är av vikt för avhjälpling, samt i vilken omfattning nuvarande tekniker som används av våra undersökningsobjekt bidrar till en sådan avhjälpling.

1.5 Avgränsningar

Här tas avgränsningar upp för vad som behandlas snarare än för vad som inte tas upp, för att på så vis ge en lätt överblick över vad studien berör. Fokus för denna studie är IO på webben med en specifik inriktning på webbtidningar. Avgränsningarna är att tolkande diskutera kring den problematik IO på webben medför, samt de faktorer som kan identifieras som viktiga för avhjälpling av fenomenet. Detta för att vidare diskutera hur väl RSS teknologin lyckas avhjälpa IO, framförallt när det gäller webbtidningar. Andra tjänster som webbtidningar använder sig av i nuläget och som de själva anser vara relevanta ur ett IO perspektiv tas även upp för att vidare diskutera hur IO kan avhjälpas.

Denna studie kommer inte att gå på djupet kring huruvida fenomenet IO faktiskt är ett problem och i så fall när det är ett problem. Istället accepteras antagandet att IO medför en problematik, även om vissa forskare hävdar att så inte är fallet (Malhotra et al. 1982).

1.6 Angreppssätt

För att ytterligare motivera och klargöra uppbyggnaden av denna uppsats beskrivs här uppdelat hur problematiken angrips på olika plan.

1.6.1 Angreppsätt litteraturgenomgång

En litteraturgenomgång utgör studiens första del och består i att skapa en förståelse kring, och kort utreda, fenomenet IO. Detta görs genom en tolkande genomgång och analys av andra viktiga studier i ämnet. Kunskapen som erhålls i detta avsnitt kommer att kombineras med en intervju med en expert inom kognitiv psykologi för att få en djupare inblick i det psykologiska perspektivet på fenomenet IO. Utifrån det diskuterar vi, både utifrån ett människa- och dator perspektiv, faktorer som är av betydelse för en avhjälpning av den problematik IO på webben medför. Genomgången kommer vara ganska kortfattad och pragmatisk, studien är inte ute efter att gräva ytterligare i problematiken inom IO, utan snarare försöka tolka och förklara den.

1.6.2 Angreppsätt empiri

Den andra delen av studien utgörs av empirin och går ut på att testa en semantisk webblösning gentemot vad vi vet om IO. RSS verktyget är den valda utgångspunkten, och för att kunna analysera RSS effekter på IO analyseras teknologins funktioner och egenskaper, samt intervjuas webbtidningar om deras praktiska erfarenheter kring tekniken. Deras input kommer att användas som en expert input eftersom de använt sig av teknologin en längre tid. Vi kommer inte att undersöka RSS IO effekter utifrån att fråga slutanvändare, eftersom de i praktiken kan vara all världens internetanvändare hade det varit svårt att få några tillförlitliga resultat. Effekterna för slutanvändarna kommer istället att utvärderas med hjälp av erfarenheter från webbtidningarna. Övriga semantiska webblösningar som webbtidningarna använder sig av kommer också att nämnas jämförande. RSS kommer inte att utvärderas utifrån något gränssnittsperspektiv utan enbart utifrån vilka faktorer teknologin besitter som kan ha avhjälpande effekt för IO. Vi kommer ej heller att utvärdera RSS utifrån användningsgrad, i så fall enbart utifrån vad våra experter har för erfarenhet och syn kring användningsgraden och spridningen.

1.6.3 Uppbyggnad/Struktur

Med start i litteraturgenomgången struktureras innehållet i studien utefter tre teman; IO, avhjälpning av IO, samt RSS som avhjälpande verktyg. Motiveringen till en sådan struktur är att underlätta läsandet genom att genomgående först utreda själva begreppet IO, sedan en avhjälpning utav det för att slutligen utreda RSS som avhjälpning. På så vis underlättas även en koppling mellan litteratur och empiri i en slutdiskussion.

2 Teoretiska utgångspunkter

Detta kapitel ämnar behandla den teori som kommer att ligga till grund för uppsatsen. För att kunna besvara forskningsfrågan behöver antaganden göras angående vad IO är, vad det innebär, och vilka eventuella problem det skapar. Här genomförs en kort analys av fenomenet för att på så vis få fram faktorer som orsakar, och/eller påverkar Information- Overload. Litteratur används för att göra antaganden om dess effekter, både ur ett psykologiskt- och informationsteknologiskt perspektiv. Kapitlet ger även en kort inblick i användbarhetsteorier för att sedan kunna utreda användbarheten hos RSS teknologin ur syftet att avhjälpa IO. IO-begreppet beskrivs uppdelat efter olika perspektiv eftersom det inte är något som bara existerar under en omständighet eller har en källa.

2.1 Tema: IO

Under denna temarubrik berörs begreppet IO utifrån litteraturen som behandlats. Först i 2.1.1 utreds vad information är och hur det definieras för att sedan gå vidare med en utredning av själva IO-fenomenet. Denna utredning delas upp genom att fenomenet först beskrivs allmänt i 2.1.2 för att sedan beskrivas ur psykologiska och informationsteknologiska perspektiv i 2.1.3 respektive 2.1.4. Redan här tas intervjumaterial upp för att få expertutlåtande angående de psykologiska aspekterna och på så vis underlätta förståelsen för den litteratur som berör detta. Eftersom IO kan beskrivas i många olika sammanhang och med anledning av att denna studie grundar sig i IT, beskriver därför det sista stycket kort vilka effekter IT-användandet har på den informationsmängd människor idag förväntas bearbeta.

2.1.1 Vad är information?

Innan vi kan försöka oss på att beskriva IO måste begreppet information först undersökas närmre. För att skapa förståelse för begreppet IO och hur människor kan uppleva en överbelastning i information de får till sig, måste även en förståelse för själva begreppet information finnas. Syftet är att här kortfattat beskriva de vanligaste synsätten på begreppets betydelse. Stor del av kapitlet bygger på boken "Fängslande information" av Gärdenfors (2003), som på ett tydligt sätt tar upp mångsidigheten i betydelsen av begreppet information.

Gärdenfors (2003) gör skillnad på information i datorernas (telegrafstationer och televäxlar även inkluderat) värld och människornas. Information i människornas värld fokuserar på det meningsfulla, värdet och betydelsen i innehållet. Det krävs att där finns något meningsfullt i innehållet som förmedlas för att det ska kunna kallas information. När det gäller datorernas värld så beskriver Gärdenfors (2003) en matematisk teori av Claude Shannon (1948). Teorin beskrev från början vad som händer med information i telefonnäten, men fungerar även bra med vår moderna tids datorer. Teorin talar om information som ett budskap från en avsändare som kodas (till t.ex. ettor och nollor) och sedan skickas genom en informationskanal (t.ex. nätet) till en mottagare (t.ex. en dator) som avkodar till en användare. I datorernas värld så är information något mätbart och lättdefinierat. Meningen med informationen är inte lika viktig, en dator kan aldrig avgöra mening och betydelse av informationen den förmedlar, det blir upp till mottagaren att tolka informationen. Gärdenfors (2003) skriver att en dator kan skicka information på en viss

mängd bitar, men mängden av information kan inte mätas på samma sätt i människornas värld – betydelsen av det som förmedlats kan göra att mängden information som förmedlats i verkligheten är mångdubbel, eller helt värdelös.

Information talas ofta om i termer av att skicka och ta emot budskap, den så kallade kanalmetaforen (Gärdenfors, 2003). Information beskrivs här som något som ”förs över” genom en kanal från en avsändare till en mottagare. Men Gärdenfors (2003) menar att information även kan beskrivas i form av en resonansmetafor. Där information först uppstår när mottagaren och avsändaren kommer i resonans, när de står i ”samklang”. Att få information handlar då inte längre bara om att passivt motta information, utan hur mottagaren tolkar, kompletterar och omformar budskapet är viktigare. Enligt resonansmetaforen talas det därför inte om att datorer hanterar information, utan någon som tolkar är det då bara tecken. Gärdenfors (2003) menar vidare att det heller inte är säkert att ett budskap måste skickas överhuvudtaget för att information ska uppstå:

”Vem har inte någon gång blivit besviken på grund av en utebliven komplimang? Och vad är det man överför när man inte sänder in sin självdeklaration? Informativt är det i varje fall – se bara på skattemyndigheternas reaktion!”(Gärdenfors, 2003, s. 26)

Gärdenfors menar slutligen att det inte finns någon enhällig beskrivning på begreppet:

”Olika metaforer [för information] är bara mer eller mindre lämpliga för olika ändamål. De ger olika perspektiv på information och kommunikation. Inget perspektiv ger en fullständig bild av verkligheten, men olika synsätt kan komplettera varandra och belysa varandras brister.”(Gärdenfors, 2003, s. 30)

Karl Radeborg, docent i kognitiv psykologi definierar information som något som minskar osäkerheten, något som gör att du kan välja korrekt mellan två alternativ. Men mer allmänt så kan det också vara information om någonting du skall göra eller om något du är intresserad av men även där handlar det i grunden även om att kunna välja någonting. (Intervju 6:4)

Ska en allmän definition av information fås fram är Nationalencyklopedin en källa, de beskriver det så här:

”Generell beteckning för det meningsfulla innehållet som överförs vid kommunikation i olika former. Information innebär att någon får kännedom om någonting (”blir informerad”); den kan ses som en nödvändig, men inte tillräcklig förutsättning för kunskap i betydelsen djupare insikt.” (NE 1, 2010)

Men man råkar även där snabbt illa ut eftersom de har ytterligare en beskrivning för ordet:

”innebörd eller kunskapsinnehåll i data, den yttre form, kodning eller representation som överbringat innehållet.” (NE 2, 2010)

Det verkar som att de i den första definitionen talar om det som Gärdenfors (2003) skulle kalla information i människornas värld, medan den andra definitionen riktar sig mot information i datorernas värld.

Informationsbegreppet verkar dock ofta få tillskrivet sig fler betydelser än kommunikationen av ett budskap eller något meningsfullt. Toffler (1970) skriver om sinnesintryck från ringande telefoner, skrikande barn, ljud från tvättmaskinen, musik från stereon etc. som exempel på information. I litteratur om IO verkar denna tolkning av vad information är vara vanlig. Buse (1996) skriver att en vanlig uppfattning om information är att det är någon form av substantiellt

meddelande, ett budskap. Men att varje förnimmelse även har potential av att också vara information. Vad som är meningsfullt blir upp till mottagaren att avgöra (Buse 1996). Som vi ser är alltså begreppet information väldigt mångtydigt och kan användas i många olika sammanhang.

2.1.2 Information Overload

Detta avsnitt ämnar beskriva vad fenomenet IO är. Detta består av en redogörelse för hur begreppet beskrivs och definieras av olika författare, samt vilka samband som kan ses.

Begreppet IO har visat sig väldigt svårt att definiera. Något som bland annat visats i forskning gjord av Buse (1996), där utgångspunkten var att försöka definiera IO, fast där slutsatsen inte blev en enkel kortfattad definition. Buse (1996) delar istället in IO i kategorier utifrån hur begreppet används i litteraturen: Först i tre kategorier och senare i två huvudavdelningar. I den första av de tre kategoriindelningarna gör han skillnad mellan den litteratur som beskriver IO som ett inre mentalt tillstånd och de som beskriver IO utifrån en yttre informationsintensiv miljö. I den andra indelningen delar Buse (1996) in IO efter verksamhetsområden. Ett av områdena är den litteratur som beskriver IO utifrån en mycket specifik informationsintensiv miljö. Den litteraturen handlar om IO utifrån en professionell arbetssituation. Det andra verksamhetsområdet är den litteratur som diskuterar IO som ett samhällligt symptom. I den litteraturen skildras IO utifrån ett allmänt samtida tillstånd. I den sista kategorin delar Buse (1996) in litteraturen efter ett externalistiskt och internalistiskt synsätt. Med hjälp av denna kategoriindelning så delar han sedan in IO i två huvudavdelningar enligt Tabell 1:

Information Overload 1	Information Overload 2
IO skildras som en från människan externt existerande företeelse. Fenomenet anses genereras främst av diverse maskiner som t.ex. dator, fax, telefon	Företeelsen är ett psykiskt tillstånd. IO tar sig sådana uttryck som t. ex. trötthet, leda, verklighetsfragmentisering.
Fenomenet beskrivs i mycket specifika informationsintensiva miljöer, företrädesvis inom yrkeslivet.	IO skildras i termer av allt från enskilda människors subjektiva upplevelser till ett allmänt samhällligt klimat.
IO beskrivs i en mycket snäv kontext, som ett enda situationsspecifikt nu. Till sin karaktär menar jag dessa skildringar därför liknar den historieskrivningsmetoden som vanligtvis kallas för den internalistiska.	Utifrån begreppet IO förklaras en mängd samhällliga företeelser. Snart sagt varje negativ trend i det moderna IT-samhället kan förklaras som IO. Denna oändlighet i förklaringskraft menar jag liknar den historieskrivningsmetod som vanligtvis kallas för den externalistiska

Tabell 1. Schema över kategoriindelningar av IO (Källa: Buse, 1996, s. 88)

*"Jag anser det mindre troligt att litteraturens beskrivningar av IO går att schematisera ytterligare[...]
Genom kategoriindelningen menar jag nämligen att en grundläggande analys av begreppets innehållsliga
domäner gjorts. Den möjliggör sålunda att lättare definiera vad som avses t.ex. vid tal om IO."
(Buse, 1996, s. 88)*

Schemat blir här den slutgiltiga definitionen av IO. Buse (1996) menar att det med tanke på hur olika sätt begreppet IO används i litteraturen inte går att göra en mer enhetlig definition. Istället föreslår han att kategoriindelningen eller schematiseringen används för att definiera vilken av den möjliga IO-innebörden som används. Det finns dock vissa återkommande drag i litteraturen där det beskrivs en mer förenklad definition. Toffler (1970), som är den som populariserade IO-begreppet, beskriver IO som något vi drabbas av när våra sinnen blir överstimulerade och vi tvingas bearbeta mer information än vi klarar av. Detta resulterar i sämre "tänkande" och att vi i slutändan fattar sämre beslut.

"If overstimulation at the sensory level increases the distortion with which we perceive reality, cognitive overstimulation interferes with our ability to 'think'. While some human responses are involuntary, others are preceded by conscious thought, and this depends upon our ability to absorb, manipulate, evaluate and retain information". (Toffler, 1970, s. 318)

Toffler (1970) skriver att för att vi ska kunna ta rationella beslut så måste vi kunna tolka vår omgivning och informationen vi får till oss. Desto mer information vi får till oss, desto snabbare måste vi bearbeta den för att kunna ta våra beslut. Han menar att precis som där finns gränser på hur mycket våra sinnen klarar av att ta in så finns där inbyggda begränsningar på vår förmåga att bearbeta informationen vi tar till oss.

"When the individual is plunged into a fast and irregularly changing situation, or a novelty-loaded context, however, his predictive accuracy plummets. He can no longer make the reasonably correct assessments on which rational behavior is dependent." (Toffler, 1970, s. 319)

Tofflers (1970) idéer om IO grundar sig på psykologiska studier där de testat människors förmåga att ta till sig information, bearbeta den och ta beslut. Han hänvisar till psykologiska experiment av James G. Miller, där en grupp normalbegåvade och en grupp schizofrena fick göra ett ordassociationstest. När de satte en del av de normalbegåvade under tidspress fick de testresultat som liknade de schizofrenas. Detta experiment, samt liknande resultat från experiment av andra psykologer (Uzdansky & Chapman, 1960), menar Toffler (1970) visar på att där finns stora faror med informationssamhället som inte tas på allvar och undersöks tillräckligt. Farhoomand & Drury (2002), beskriver IO på ett liknande sätt:

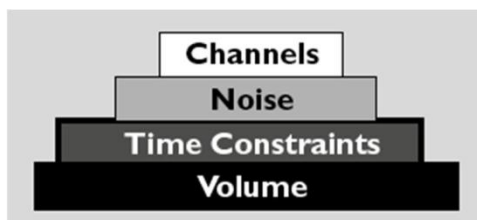
"IO can occur when the information processing demand on an individual's time for performing interactions and internal calculations exceeds the supply or capacity of time available for such processing." (Farhoomand & Drury, 2002, s 127)

Likt Toffler så menar de att IO uppstår när en individ tvingas bearbeta informationsströmmen denne får till sig allt snabbare. Till slut blir personen överbelastad och hinner inte bearbeta informationen tillräckligt snabbt.

Farhoomand & Drury (2002) gjorde en undersökning där de undersökte företags syn på IO. De frågade 124 chefer inom konstruktion, finansiell service, transport och statliga verk i Australien, Hong Kong, Storbritannien samt USA. De ställde fem frågor:

“What does IO mean to you? How often do you experience it? What are its primary sources? In what ways does it affect your work? When facing it, what do you do to improve the situation?” (Farhoomand & Drury, 2002, s. 128)

När det gäller chefernas definition av IO så beskrev de flesta IO som något som uppstod när det fanns för mycket information (79 %). 62 % skrev även att det var när det var svårt eller när det var omöjligt att hantera informationen. 53 % när de fick till sig information som var irrelevant eller oviktig. 32 % svarade även att det handlade om när de inte hade tid att förstå informationen. Slutligen tyckte 16 % att det också hade att göra med när testpersonerna hade för många kanaler av information (Farhoomand & Drury 2002).



figur 1. Pyramid som visar komponenter för IO (Källa: Farhoomand & Drury 2002).

Frequency	Number	Percentage
Everyday	46	37%
Oftan	33	27%
Sometimes	28	23%
Seldom	15	12%
Never	1	1%

figur 2. Tabell som visar regelbundenhet för IO (Källa: Farhoomand & Drury 2002).

Farhoomand & Drury (2002) sammanställde svaren i en pyramid som visas i figur 1, där de rangordnat komponenterna för IO från mest de mest problematiska (Volume) upp till det mindre problematiska (Channels). Deras undersökning visar även på att IO är något som chefer känner sig drabbade av i stor utsträckning. Över 60 % upplevde IO regelbundet, 37 % upplevde t.o.m. det på en daglig basis (se figur 2). När de gäller effekterna av upplevd IO så hamnade ”loss of time” överst på 72 %, inte långt efter kom ”negative effect on work” på 40 %.

Chefernas syn på IO går väl ihop med tidigare resonemang av bland annat Toffler (1970) och Miller (1978) om att volymen av information och inom vilken tidsram den måste bearbetas, är viktiga komponenter för IO.

Allen & Wilson (2003) gjorde en studie om IO på brittiska företag inom telekommunikation och finans sektorn. Deras forskning visar på att företagsklimatet kan spela en avgörande roll huruvida de mänskliga informationsbeteendena går från att vara fördelaktiga till att orsaka IO. De definierar IO som följer:

“At the personal level, we can define IO as a perception on the part of the individual (or observers of that person) that the flows of information associated with work tasks is greater than can be managed effectively, and a perception that overload in this sense creates a degree of stress for which his or her coping strategies are ineffective.” (Allen & Wilson, 2003, s. 34)

De fann bland annat att personligt upplevd IO kan påverka en hel organisation om individuell IO är tillräckligt spridd. Detta är då något som orsakar organisatorisk IO och drar ner effektiviteten genom hela organisationen. Kort sagt menar de alltså att IO i grunden är ett fenomen på det personliga planet, men som kan få förödande effekter även i större sammanhang. Allen & Wilson skriver även om skillnaden mellan information pull och information push, ett fenomen som nämns av en rad andra författare bland annat av Cybenko & Brewington (1998) och Cheverst, Mitchell & Davies (2002). Innebörden av information pull är när en person aktivt inhämtar och erhåller information medan information push är när information distribueras och mottagaren då får del av den passivt. Problemet, som de ser det, är att det hos individer kan finnas patologiska tillstånd av att inhämta information, oavsett om den är relevant för dennes situation eller inte. Likadant finns det patologiska tillstånd av information push, där individer och organisationer pumpar ut information utan att väga av vilken relevans informationen har för mottagaren. Det här missbruket av information leder då till IO. (Allen & Wilson, 2003) Miller (1978), som var en av de första att undersöka fenomenet, talar om IO i termen Information input overload. Fenomenet blir tilldelat ett kapitel i hans epos "Living systems" där han tar sig an att formulera en generell teori för alla levande system, deras struktur, beteende, interaktion, utveckling etc. I korthet så testar Miller hur väl personer klarar av att bearbeta ökande informationsströmmar. Testen går ut på att testpersonerna får en viss information (input) som de förväntas ge ett visst svar på (output). Resultaten visar att desto snabbare input är desto snabbare blir output upp till en viss gräns då de faller neråt.

"In all the living systems we studied as the information input rate went up, the output rate increased to a maximum and thereafter decreased, showing signs of overload" (Miller, 1978, s. 195)

Övergripande kan det dock sägas att IO är något som uppkommer när vi inte lyckas hantera all den information vi får till oss på ett önskvärt sätt (Toffler 1970; Miller 1978; Farhoomand & Drury 2002 & Allen & Wilson 2003). Effekterna kan bli allt ifrån dåliga beslut, mindre produktivitet, till ökad stress. Studier har t.o.m. visat att personer som utsätts för IO får liknande testresultat som annars tillskrivs schizofrena personer (Toffler 1970; Miller 1978 & Usdansky & Chapman 1960). De psykologiska aspekterna av hur individen påverkas tar vi upp mer ingående i nästa avsnitt.

2.1.3 Psykologiskt perspektiv

En intressant aspekt av detta fenomen är just vad som händer hos oss, med vårt inre mentala tillstånd, när vi utsätts för mer information än vi kan hantera. Instinktivt kan vi tänka oss de möjligheter som genereras av den enorma mängd lättillgänglig information som dagens teknologi och utveckling erbjuder. Dock har det som vi fick en antydning om ovan i 2.1.2, påvisats att den stora informationstillgängligheten även kan ha en negativ inverkan på individen och inte enbart innebära att en bred kunskapsbas kan anskaffas.

I en intervju vi genomförde med Karl Radeborg (Intervju 6), frågade vi hur det går till ur ett psykologiskt perspektiv när vi får till oss och ska bearbeta information. Enligt honom finns det olika nivåer, olika djup, på hur information bearbetas. Först och främst har vi den lägsta nivån vilken är själva varseblivningen, när vi ser eller hör någonting. Redan där sker en bearbetning då vi omedvetet gör ett urval. Instinktivt överbetonas vissa saker för oss vid varseblivningen, medan andra tonas ned eller inte uppfattas alls. Nästa steg blir att det vi fått till oss vid själva varseblivningen, det vi lyckats ta upp av detta, stannar kvar i korttidsminnet, eller arbetsminnet.

Här i arbetsminnet sker sedan samtidigt en bearbetning. Det kan vara bearbetning i form av allt från att vi bara tänker oss huruvida det vi sett/hört är rimligt eller ej, till något mer avancerad problemlösning. Kort sagt den mesta form av tänkande. För att sedan lagra informationen permanent i vårt långtidsminne krävs att vi bearbetar den på ett djupare plan. Den nya informationen sätts i relation till det personen vet sedan tidigare, bearbetar den genom associationer. Det finns enligt Karl Radeborg självklart begränsningar på hur mycket information vi kan ta till oss, och när vi utsätts för alltför stora mängder på samma gång, exempelvis i varseblivningen, går vi miste om mycket då vi tvingas filtrera informationen. Det här sker omedvetet genom att vi exempelvis endast lägger märke till det vi är intresserade av eller att våra inbyggda mekanismer gör att vi fokuserar på en viss sak framför något annat. Detta kan i sin tur medföra att vi går miste om viktig eller för oss mer relevant information, oavsett om det är omedveten eller medveten filtrering för att hantera informationsöverflödet.

”Så vi är alltså kognitivt lata, vi vill om möjligt jobba på en enkel kognitiv nivå, och om du då har väldigt mycket information, jag skulle då tro att det är ruskigt få personer som då tittar på allt och funderar över allt(...)du måste filtrera för att du kan inte dela upp det så mycket, vi har två hjärnhalvor, inte tre. Vi har inte fyra och vi kan bara delvis välja vad vi skall bearbeta.” (Intervju 6:30)

Lewis (1999) tar i sin bok *Jobba Effektivt: hur du undviker att drunkna i informationsflödet*, upp faktorerna hos individen som kan påverkas negativt då denne utsätts för ett stort informationsflöde. Han nämner bland annat att faktorer såsom vårt minne, vårt beslutsfattande, vår problemlösningssprocess och vår inlärningsprocess kan påverkas negativt och att vi kan uppleva stress av att behöva hantera en stor mängd information. Enligt Lewis (1999) kan det till och med gå så långt att vi upplever en sorts utbrändhet, något han benämner som Information Fatigue Syndrome, IFS. Detta syndrom uppstår när vi utsätts för alltför mycket information under en längre period, och det orsakar en utmattning som får oss att uppleva en ökande oförmåga i att koncentrera oss, kunna prioritera, förstå nytt material, kunna skilja mellan relevant och irrelevant information, samt i att kunna klara av diverse intellektuella utmaningar och i att kunna fatta beslut.

Lewis (1999) menar på att det blir lätt för individen att inbilla sig mönster och samband som inte existerar vid informationsöverflöd. Ju mer data och desto mindre tid vi har resulterar lätt i ohållbara slutsatser och falsk slutledning. Vidare anser han informationsöverflöd påverka och framförallt motverka vår inlärningsprocess genom att en känsla av hopplöshet lätt infinner sig. Personen känner att han/hon aldrig kommer att kunna lära sig allt vilket resulterar i en meningslöshet inför att lära sig något överhuvudtaget, på så vis blir personen ”besegrad” av informationsöverflödet.

IO kan också enligt Lewis (1999) påverka vårt minne negativt. Det finns framförallt tre huvudsakliga hinder mot att behålla och minnas ny information när vi utsätts för informationsöverflöd. Det första hindret är att vi inte får tillräckligt stabil återhämtning. Vi hinner inte bearbeta informationen nog då vi ställs inför en alltför stor mängd, vilket resulterar i att det lätt tappas bort. Ett annat hinder blir att gamla minnen lätt kan tappas för att de störs av de nya minnen vi försöker behålla. Slutligen kan den oro som lätt infinner sig vid brist på tilltro till det egna minnet leda till ett faktiskt sämre minne. Det blir en slags självuppfyllande profetia. (Lewis, 1999)

"Den här aspekten av att inte kunna se skogen för alla träd gör det ännu svårare att identifiera exakt vad det verkliga problemet är. Som resultat av detta kanske vi kommer med bra svar på fel frågor." (Lewis, 1999 s.138)

Som citatet ovan syftar på kan det vid en situation av informationsöverflöd försvåra vår problemlösningsprocess då det blir svårare att se det faktiska problemet när information överöser en person. Det är lätt att lura sig själv och på så vis agera utifrån fel premisser eller rent av stå handfallen när vi ställs inför en ovan beskriven situation.

"Ju mer information vi måste handskas med när vi ska fatta beslut, och ju mindre tid vi har på oss att reflektera över problemen, desto troligare är det att vi agerar oklokt." (Lewis, 1999, s.202)

Vad gäller just vårt beslutsfattande identifierar Lewis (1999) tre olika beslutsfattarstilar och beskriver sedan de sätt på vilka dessa olika stilar kan påverkas negativt i sitt beslutsfattande i samband med att de utsätts för informationsöverflöd. Den första stilen som Lewis (1999) identifierat är den han kallar Spelaren. Den beskriver stilen av att göra val utefter vad som innebär störst möjliga vinst, även om det också går hand i hand med störst möjliga risk. En person som tenderar att fatta beslut av denna stil agerar sannolikt impulsivt och otåligt när beslut ska tas på en alltför stor informationsgrund. Denne riskerar att enbart gå efter instinkt och intuition istället för att grundligt genomföra de analyser som kanske krävs av situationen. De som i sin tur fattar beslut utefter en önskan att reducera en eventuell förlust till minimum, kallar Lewis (1999) Brandmannastilen. Vid informationsöverflöd tenderar denne att stå handfallen inför situationen då det är nästintill omöjligt att skaffa en sådan komplett kunskap kring alla risker som önskas. Man vill inte ta ett beslut innan alla risker identifierats och analyserats och blir därför handlingsförlamad. Den sista stilen som identifieras kallas för Lindansaren, och den som fattar beslut efter denna stil gör det med en huvudsaklig önskan att slippa orsaka ånger för sig själv och för andra. Man letar efter sätt att minimera den maximala förlusten och maximera den minimala vinsten. Vid informationsöverflöd kan ett sådant sätt att fatta beslut orsaka mycket stress då informationsöverflödet typiskt erbjuder så mycket bevis både för och emot varje valmöjlighet. (Lewis, 1999)

"Overload can come from a number of sources and, while it affects every individual differently, the root cause is the same for everyone: the shift in perspective from being in control to being in chaos." (Konstant & Taylor, 2008 Preface)

Överbelastning är enligt Konstant & Taylor (2008) en fråga om perspektiv på och tolkningar av situationer. Vi kan ha tillgång till all världens information, men om vi inte använder den korrekt blir det lätt till en överbelastning för oss. Det kan tyckas att världen runt omkring oss ligger till grund för den problematik vi upplever med ett informationsöverflöd. Vi upplever oss själva bli bombarderade med information från alla möjliga håll, men egentligen är det enda världen erbjuder information. Det är enligt Konstant & Taylor (2008) hur vi väljer att hantera denna information som är grunden till hur överbelastade vi är. Vår uppfattning bestämmer till vilken grad av allvar fenomenet IO kan drabba oss.

2.1.4 IT perspektiv

Med intåget av IT-samhället har mängden information som vi förväntas processa ökat kraftigt. Toffler (1970), Miller (1978), Klapp (1982) & Buse (1996) m.fl. såg stora bekymmer med IO i

samhället. Senaste årtiondets ytterligare explosion av informationsflöde bör logiskt sett ha ökat våra problem med IO drastiskt, såvida vi av någon anledning inte bättre på att hantera det.

Buse (1996) skriver om övergången från informationsspridning via böcker jämfört med IT. Utvecklingen av skrivkulturen gjorde kunskap till en produkt frikopplad från sin källa. Vidare, menar han, har den teknologiska utvecklingen i informationsspridning gjort information till informationsprodukter med ringa eller inget värde. Information har blivit konsumtionsvaror och en billig förströelse. Buse (1996) menar dock att informationstillväxt i sig inte betyder kunskapstillväxt. Kunskap uppnår vi först efter en värdering, analys och förståelse för den information vi får till oss.

Den tillgängliga information på webben ökar hela tiden. Ett exempel är ökningen av Google GFE webbplatser under 2009, som uppsteg till 35.0 %, detta är då enbart ett resultat av de största webbservrar som finns idag. Även människors mer direkta användning och utbyte av information ökar. Ett exempel är sociala medier, enligt Facebook (Facebook, 2010) har den genomsnittliga användaren 130 vänner. 50 % av deras cirka 500 miljoner användare är aktiva under en dag. Vidare skapar genomsnittsanvändaren 90 stycken bitar innehåll i månaden (webblänkar, nyheter, blogginlägg, noteringar, fotoalbum osv.). Gemensamt delar vi över 30 miljarder bitar innehåll i månaden. Det hela resulterar i att vi idag intar enorma mängder information från våra vänner som vi tidigare inte gjorde. (Google Inc, 2010)

Ett annat stort informationsskapande område på internet är bloggar. Statistik från Blogpulse som är en indexeringsajt för bloggar ger en fingervisning om hur läget ligger till:

“Total identified blogs: 149,684,244

New blogs in last 24 hours: 57,169

Blog posts indexed in last 24 hours: 780,946 “ (The Nielsen Company, 2010)

Då börs ändå ha i åtanke att detta enbart är de bloggar som just denna tjänst indexerar. Eftersom det finns blogggtjänster som inte låter sig indexeras samt att The Nielsen Company (2010) enbart hanterar engelskspråkiga bloggar är det sannolikt att siffrorna är betydligt högre.

IT har helt enkelt gett oss en explosion av information på en global skala. Såvida vi inte vill gå tillbaka i utvecklingen så måste IT även bli lösningen för de problem som denna informationsexplosion uppbringat. Som Buse (1996) skriver så betyder inte informationstillväxt i sig kunskapstillväxt, att ta till sig och värdera all denna nya tillgängliga information är så klart omöjligt för en individ. Ser vi till de enorma mängderna information som är tillgängligt på internet och hur snabbt den ökar så bör en viktig del av att hantera informationsflödet vara att sortera bland all denna tillgängliga information. Ifall ett anpassat och relevant urval anskaffas bör möjligheterna till kunskapstillväxt öka. I nästa avsnitt skrivs om avhjälpling av IO.

2.2 Tema: Avhjälpling av IO

I detta avsnitt hanteras faktorer som spelar in för att avhjälpa IO. Problematiken angrips här på olika plan. Dels diskuteras faktorer på ett individuellt plan, det vill säga vad individen kan göra

för att hantera informationsöverflödet och för att avhjälpa de negativa aspekter som kan uppkomma kring fenomenet IO. Vidare diskuteras utifrån användbarhetsteorier designmässiga faktorer för avhjälpling och slutligen tas teknologiska medel för avhjälpling upp för att på så vis ge en grund för jämförelse i slutdiskussionen med den utgångspunkt som tagits med RSS.

2.2.1 Individuella faktorer

I detta stycke tas teorier kring aspekten av vad individen kan göra för att motverka denna upplevda överbelastning upp. Vilka åtgärder som kan tas för att denne ska slippa uppleva ett kaos kring hanteringen av den information som finns till hands.

”Även om vi inte kan hejda eller ens sakta ner flodvågen av fakta och siffror som väller över oss, finns det mentala strategier som tillåter oss att lättare och utan större ansträngning simma mot strömmen.” (Lewis 1999, s.16)

Som nämnt i stycke 2.1.3, psykologiskt perspektiv, tar David Lewis i sin bok Jobba Effektivt från 1999, upp aspekter och faktorer som kan påverka individen vid hantering av stora informationsflöden, men utöver detta nämns också åtgärder för att, som han uttrycker det; undvika att ”drunkna i informationsflödet”.

”(...)data är råmaterialet av vilket först information och sedan kunskap kan skapas” (Lewis, 1999. s.31)

Något av det första Lewis (1999) tar upp som exempel för vad vi som individer kan göra för att inte drabbas negativt av informationsöverflöd är att se till att skaffa oss förståelse för den information eller data vi stöter på. Att samla in för mycket information och tro att detta genererar ökad kunskap av en ökad kvantitet data är inte ovanligt och för att undvika att hamna i en sådan situation är det viktigt att förståelse för den data som samlas in skaffas. Det gäller att förstå innebörden av svåra termer, uttryck och statistik som används för att informationen ska bli relevant för oss. Att enbart ha mer data till hands innebär alltså inte att en bättre förståelse anskaffas automatiskt.

Det är också viktigt att ifrågasätta den information som tillhandahålls. En kritisk syn bör anammas till de samband informationen kan ge upphov till för att undvika att se mönster som inte existerar och dra falska slutledningar, vilket annars är lätt hänt när för mycket data finns till hands och för lite tid till att bearbeta denna. På samma sätt bör minnesbilden till viss mån ifrågasättas i liknande situationer då det är lätt att inbilla sig att tro att en klar minnesbild existerar när så inte är fallet. Fabulering är ett ord psykologer använder sig av för att beskriva detta fenomen, och genom att försöka använda sig till största del av referenser till källor och genom att skriva ner eller spela in information som tillhandahålls på annat vis kan det undvikas att hamna i en sådan situation. Dock ska man inte tvivla alltför mycket på sitt eget minne då detta kan resultera i en självuppfyllande profetia som beskrivet i punkt 2.1.3. Det gäller enligt Lewis (1999) bara att vara kritisk och ta försiktighetsåtgärder genom att använda sig av referenser till aktuella källor i de fall då det är möjligt. (Lewis, 1999)

För att undvika att inlärningsförmågan drabbas negativt genom att vi låter oss ”besegras” av informationsöverflödet, gäller det att vara positivt inställd inför det problem som finns till hands. Insikt kring vilket djup vi faktiskt behöver på den information vi använder oss av bör skaffas för att vara så effektiva som möjligt och på så vis på ett vettigt sätt kunna lösa problem och fatta

beslut. En tilltro till sin egen inlärningsförmåga krävs, samt bättre tekniker för att hantera fakta och information.

En person bör undvika att lära sig saker denne inte helt och hållet förstår, och därav bör komplicerade ämnen brytas ner till en nivå där de blir greppbara för oss. De åtgärder Lewis (1999) tar upp för att nyttja minnet bättre när en person tillhandahåller informationsöverflöd, handlar till stor del om samma saker som de vi redan tagit upp. Det handlar om att mängden måste begränsas och minnet endast bör hantera de saker som är av relevans för ändamålet, samt att som nämnts ovan bör bryta ner informationen i mindre, mer lätthanterliga bitar. Som också nämnts tidigare bör fabulering undvikas, det vill säga att vara aktsam med giltigheten i det man minns.

Inställningen är också av stor vikt, negativa självuppfyllande profetior bör ses upp för och istället försöka utveckla en positiv inställning till den egna förmågan att lagra och återhämta information. Slutligen kan det vara en stor hjälp att upprepa den information som behövs minnas ett flertal gånger efteråt med olika intervaller. Upprepningen hjälper oss att bibehålla informationen och är en viktig del för att inte tappa det personen lärt sig eller det den vill bibehålla i minnet. Ett fenomen som kan uppstå och skapa problem är det av att inte riktigt veta vad det är man vet. Vi är generellt sätt bättre på att lagra information än vad vi är på att hålla reda på den. Det är alltså ofta troligt att kunskapen finns där men att den är svåråtkomlig. För att undvika detta till så stor del som möjligt gäller det att ständigt granska sin kunskapsbas. Det bör enligt Lewis användas lämplig mjukvara till att hålla reda på information, samt använda rätt tekniker för ändamålet när man söker upp information. (Lewis 1999)

Sammanfattningsvis nämner Lewis (1999) ett fåtal punkter som kan hjälpa oss att minska risken med ett informationsöverflöd som kan ge upphov till stress och liknande syndrom. Det gäller först och främst att objektivt granska den information vi får till oss. Att vi verkligen ser till att lägga ner ordentligt med tid på att reflektera över denna för att skapa oss ordentlig förståelse. Att hitta snabbaste och mest effektiva sätt att samla relevant information är också något Lewis lägger stor vikt vid. Det hjälper oss att inte bli överväldigade och den upplevda stress som kan uppkomma vid informationsöverflöd undviks. Slutligen gäller det att inte överväldigas av något enbart av anledning att det är nytt. Vi bör inte förkasta det redan kända alltför snabbt till förmån för de nymodigheter vi kan tänkas stöta på. (Lewis, 1999)

2.2.2 Designfaktorer: Användbarhet- användvärdhet

Här ges en kort inblick i användbarhet och användvärdhet. Grundantagandet är att en tjänst som genererar IO antagligen inte heller är speciellt användbar. Begreppet interaktionsdesign förbises eftersom det oftast handlar om gränssnitts/produkt design. Enligt Ottersten & Berndtsson (2002) så är användbarhet något som uppstår i användningen av interaktiva produkter. Hög användbarhet betyder att det finns en hög användning för produkten, att den uppfyller beställarens och målgruppernas syften. De nämner tre grundfaktorer viktiga för hög användbarhet:

- Det mänskliga systemet: här nämns både generella och målgruppsspecifika egenskaper
- Det sammanhang produkten ska användas: fysiska, psykiska, sociala och organisatoriska sammanhang.
- Den nytta som produkten förväntas ge: för både den som tillhandahåller och den som använder.

Nielsen (1993) tar upp begreppet ”Usefulness”, som definieras som frågan om systemet kan användas för att uppnå önskade mål. Det begreppet kan sedan brytas ner i ”Utility” - frågan om funktionerna i systemet täcker det behovet som finns, samt Usability - frågan om hur väl användarna kan använda funktionaliteten. Nielsen (1993) beskriver sedan fem attribut till Usability som handlar om lärande, effektivitet, hur lätt systemet är att minnas, felfrihet, samt tillfredsställelse. Här går Nielsen in mer på användargränssnitt snarare än övergripande nytta som i paraplybegreppet Usefulness.

I den här studien är teorier om användbarhet utifrån ett perspektiv av nytta, mest intressant. Efring (1999) presenterade begreppet användarvärdhet som definieras så här:

”the individual user’s assessment of the extent to which the technology meets the user’s high-priority needs.”(Efring 1999, s.27)

Studien handlar om hur väl robothjälpmiddel kan hjälpa fysiskt handikappade, där av den tydliga betoningen på individens höga behov. Efring (1999) påpekar dock en viktig skillnad mellan användbarhet och det faktiska värdet som vill erhållas. Även om detta nämns även av Nielsen (1993) som Usefulness så kommer värdet eller nyttan som skall utfås ofta hamnar i skuggan av användbarhet i fråga om hur produkten ska användas, dvs. ren interaktions- och gränssnittsdesign.

Eftersom den här studien i grunden ska undersöka IO på webben så är användbarhetsteoriernas olika tester för att säkra användbarhet ointressanta. Dessa tester fokuserar på enskilda produkter medan vi diskuterar ett brett fenomen och hur detta i breda lag motverkas och hur väl dessa åtgärder fungerar. Användbarhetsteorierna går dock att använda sig av som ett bollplank för att se om de tekniska åtgärderna uppfyller användbarhetskraven utifrån syftet att motverka IO.

2.2.3 Tekniska faktorer: Tekniska medel för avhjälpling

Här beskrivs kort huvudegenskaperna hos tekniska hjälpmedel som hjälper till att filtrera information. Filtreringssystem är det som behandlas eftersom det i 2.2 visat sig att IO är något som uppstår när vår hjärna inte hinner att filtrera och bearbeta information. Själva filtreringen får anses vara den del som tekniken bör ha lättast att hjälpa oss med. Vi stödjer oss även på en teori av Clay Shirky (2008) som menar att det inte är IO som är problemet, utan Filter Failure. Shirky ser IO som ett givet faktum att vi drabbas av snarare än ett problem i sig, problemet är istället att våra filter havererar.

Hanani, Shapira & Shoval (1999) talar om Information Filtering systems (IF). De anser att IF systems karaktärer består främst av fem saker:

- Att de kan appliceras på semi – och ostrukturerad data (t.ex. dokument, e-post)
- Kan hantera stora datamängder
- Hanterar primärt textbaserad data
- Är baserat på användarprofiler
- Deras uppgift är att sortera bort irrelevant data från inkommande dataströmmar.

Hanani, Shapira & Shoval (1999) påpekar dock att dessa egenskaper inte enbart tillhör IF system utan nämner även Information Retrieval system (IR) (se figur 3). IF system är sådana system som används över en längre tid av samma användare som t.ex. spamfilter, rekommendationssystem etc. IR system är sådana som används för att utföra enskilda filtreringar, det vill säga olika typer av sökmotorer. IR system svarar på en sökfråga medan IF system filtrerar efter uppsatta parametrar.

Parameter	Information retrieval	Information Filtering
Frequency of use	ad-hoc use; one time users	repetitive use; long term users
Representation of information needs	queries	profiles
Goal	selection of relevant data items for query	filtering out irrelevant data items or collecting data items
Database	relatively static	very large dynamic
Type of users	not known to the system	systems keeps user profiles
Scope of system	concerned only with relevance of data items	concerned also with social issues such as user modeling and privacy

figur 3. Jämförelse mellan IR och IF system. (Källa: Hanani, Shapira & Shoval, 1999)

Hanani, Shapira & Shoval (1999) beskriver en stor mängd olika typer av IF system. Det kan handla om allt från system som lär känna sin användare mer och mer medan det används, till enkla system som sorterar bort information med t.ex. stötande ord i. I den här studien så har som redan beskrivits, har RSS valts som den teknik vi ska titta närmre på. RSS är en form av IF system eftersom det är ett system som levererar utvalda bitar information till en användarprofil den känner.

2.3 Tema: RSS som avhjälpning

I detta avsnitt tar vi upp RSS som tekniskt medel för avhjälpande. Här ges en inblick i vad RSS är och vad det gör för att möjliggöra en utredning av dess avhjälpande effekter i slutdiskussionen.

2.3.1 Vad är RSS?

RSS, vanligen utskrivet som Really Simple Syndication, är ett format för att leverera webbinnehåll. Istället för att gå in på en webbplats för att hålla sig uppdaterad så kan användaren få uppdateringarna skickade till sig. Det vanligaste bland sådant material är text i form av blogginlägg och nyheter från nyhetssajter, men det kan även inkludera ljud eller video material. Ett så kallat RSS dokument eller RSS flöde, feed, består av komplett eller sammanfattat material, oftast i form av text. Det ingår även information såsom publiceringsdatum och författarskap, samt en länk till originalartikeln. (WC3Schools, 1999) För att läsa dessa flöden behövs en så kallad RSS läsare som presenterar flödena i en vy för användaren och regelbundet kontrollerar de valda RSS-aktiverade webbplatserna och hämtar allt uppdaterat innehåll. (Microsoft 1, 2007)

2.3.2 Nytt

RSS gör det möjligt för utgivare och skribenter att automatiskt få ut sitt publicerade material till ett flertal mottagare simultant. Det tillåter också för att skraddarsy innehållet för läsarna och erbjuda länkar tillbaka till den egna webbsidan. På så vis är RSS ett användbart verktyg för leverantörer av denna typ av material och information då det innebär ännu ett sätt att enkelt nå ut till läsarna. Det som krävs för att leverantörer ska kunna visa och användare prenumerera på RSS-feeds, är att webbplatsen eller webbplats-samlingen är aktiverad för användning av RSS-teknik. (Microsoft 1, 2007)

För användaren fungerar alltså RSS som en prenumerations-tjänst av nyhetsflöden eller andra uppdateringar. Dessa erhålls från de sidor användaren har registrerat att denne vill hämta data från. Om en användare exempelvis prenumererar på en blogg behöver inte denne gå tillbaka till bloggen för att se om något nytt har lagts till. Istället blir läsaren regelbundet informerad om alla nya inlägg, ändringar och kommentarer. Materialet presenteras för läsaren i en RSS läsare vilket är det verktyg som tjänsten använder sig av för att distribuera den efterfrågade informationen. Detta innebär ett enkelt sätt på vilket en läsare kan få information denne anser relevant till sig. På så vis kan denne spara tid genom att den ges en snabb överblick över den senaste informationen på valda webbsidor genom RSS läsaren utan att själv behöva besöka dessa. (Microsoft 1, 2007)

RSS används alltså huvudsakligen i blogg - och medievärlden, detta för att kunna uppdatera läsarna om nyheter och dels för att öka flödet på de olika hemsidorna. Det är ett snabbt verktyg för att importera/exportera information i standardiserat format snabbt från sin blogg eller nyhetssajt.

2.4 Teoretisk Referensram

Som vi kan se så finns det både personliga och designmässiga aspekter när det kommer till IO. Det kan alltså uppkomma som resultat av både inre och yttre faktorer, det vill säga både bero på exempelvis en nyhetssida överbelastad med information, eller personligt upplevd överbelastning (Se avsnitt 2.2). Utifrån de teoretiska utgångspunkterna framgår det att något som tycks vara ett stort hinder för en individ inte behöver vara det för en annan, det vi

upplever som överbelastning är helt enkelt individuellt. Dock framgår det även att effektiv informationshantering är något som kan läras, detta kan till stor mån undvikas att drabbas negativt av ett informationsöverflöd (Lewis, 1999). Lewis nämner en avhjälpande aspekt för individen i form av de tekniker och den mjukvara som används för insamling och lagring av data och information. Han nämner dock endast kort att rätt tekniker bör användas för ändamålet utan att mer ingående gå in på detaljer då detta skulle kräva att specifika situationer diskuterades. Men då det är just denna typ av problematik vår uppsats bygger på, är detta en faktor för avhjälpning av stor vikt för oss. Kan RSS agera en sådan lämplig mjukvara för ett särskilt ändamål som Lewis (1999) syftar på?

Även när det gäller användbarhet så finns det stora skillnader i vad som är användbart för olika målgrupper, olika individer, i olika sammanhang osv. Detta blir ett problem när ett brett fenomen skall studeras, som i längden involverar alla internets användare. Det kommer inte gå att finna något exakt svar på hur IO avhjälpas. Det som är avhjälpning för en användare kan fungera som hinder för en annan. Något vi däremot kan slå fast är det att personlig anpassning tycks viktigt. Ottersten och Berndtsson (2002) skriver att de tre viktigaste faktorerna för hög användbarhet är det mänskliga systemet, det sammanhang produkten ska användas i, samt den förväntade nyttan. Alla dessa faktorer kommer att variera i någon mån när ett stort antal användare studeras i olika situationer och med olika mål. Då gäller det att leverera tjänster som kan anpassa sig efter de olika förkunskaperna, sammanhangen och förväntningarna.

Vi anser att RSS teknologin besitter vissa av de egenskaperna, eller "Utility" som Nielsen (1993) har beskrivit. Dels tillåter RSS användarna att själva välja vilka informationsströmmar de vill ha, därav kan användarna anpassa informationen till sina egna kunskapsnivåer. Vidare kan teknologin användas i många olika sammanhang: i mobiltelefoner, i RSS läsare, eller inbyggt i hemsidor. Teknologin har även en möjlighet att uppfylla olika förväntningar till viss mån, eftersom resultatet av användandet till stor del beror på vilka informationsströmmar som väljs och eftersom dessa kan variera stort kan nyttan man vill få ut också göra det. Även om den förväntade nyttan i grunden för de flesta användare kanske är att spara tid och mer handskas bättre med det stora informationsflödet. En svårare fråga blir däremot "Usefulness" (Nielsen, 1993) – hur väl användarna kan använda den funktionalitet som finns. Eftersom tekniken används i många olika sammanhang och i många olika former så kommer det bli svårt att utreda.

3 Metod

3.1 Utgångspunkt för undersökning

Undersökningen och dess resultat tar stöd i hermeneutiken vilken ämnar ”förklara fenomen genom att sätta in dem i ett yttre sammanhang” (NE 3, 2010). Tolkningen är det väsentliga inom hermeneutiken vilket blir uppenbart av beskrivningen: ”tolka, förklara, utlägga samt uttyda” (NE 3, 2010). Vi använder oss här av denna variant av en empiristisk kunskapsteori genom att komma från problemformulering till slutsats via en tolkande metodansats. Ändamålet med denna är att belysa och förklara och på så vis komma ut med något bättre förståelse för den problematik som ligger till grund för denna uppsats. Vi har valt detta angreppssätt, denna metodik, med anledning av att ingen tydlig definition kring fenomenet IO existerar. Det är än idag ett diffust fenomen vars problematik med inverkan av internet som ny informationskälla ännu inte är helt känd. Vi vill därför genomföra vår egen tolkning utifrån den litteratur och de teorier vi stött på, med en vinkling av att försöka avhjälpa. Vi valde därför att utreda samt undersöka den inverkan RSS har på problematiken kring fenomenet, då detta är ett verktyg vi instinktivt tänkte oss kan ha en avhjälpande effekt.

3.2 Tillvägagångssätt

Som nämns i inledningsskapitlet och stycket rörande undersökningens angreppssätt har studien genomförts utefter tre genomgående teman som strukturerar innehållet både i litteraturgenomgång, empiriska studier och diskussion.

3.2.1 Litteraturgenomgång

Första delen av studien består av litteraturgenomgången vilken går ut på att samla in information om och få en förståelse kring IO. Det har gjorts relativt många studier på IO och finns en uppsjö av artiklar och böcker inom ämnet, men det verkar dock saknas några riktiga auktoriteter. Vi kommer försöka hålla oss till de mest omnämnda, samt de vi tycker ligger närmast vår egen undersökning. Kvantitet i teorigenomgången är inget självändamål. Det hade varit lite av ödets ironi om vi själva drabbats av IO i vårt arbete eller om vår studie lidit av ett överflöd på information. IO undersöks här med ett praktiskt synsätt, för att finna faktorer som rimligen kan anses vara av betydelse för IO på webben. Litteraturen vi väljer ut är en blandning av litteratur som försöker utreda problematiken kring IO och definiera IO, samt litteratur som försöker finna avhjälpaning. Två viktiga exempel är här Jan Buse *För mycket information?: en analys av begreppet IO* (1996) som gör en bred litteraturgenomgång och analys av IO och försöker på så vis definiera begreppet, samt David Lewis *Jobba effektivt* (1999) som skriver om hur IO skall undvikas. En intervju med en expert inom kognitiv psykologi genomförs också för att reda ut IO's psykologiska orsaker och konsekvenser. Vi genomför en intervju för att vi inte är tillräckligt kunniga inom psykologi för att finna och tolka litteratur inom psykologi som kan ha relevans för IO. Därför används också detta material redan i litteraturgenomgången.

Litteraturgenomgången ska även ge en beskrivning av RSS som är den valda utgångspunkten för tekniker med avhjälpande effekt, men ytterligare tekniska medel för avhjälpaning tas också

upp. Slutligen ges en teoretisk referensram på litteraturgenomgången för att knyta samman de olika teman som tas upp som grund för slutdiskussion.

3.2.2 Empiri

Andra delen av studien är vår empiriska undersökning av IO och RSS. Vi kommer redan i litteraturgenomgången att börja med att beskriva RSS tekniska möjligheter, men för att få en inblick i hur RSS fungerar i verkligheten vänder vi oss till de som vi antar har mest erfarenhet kring RSS; webbtidningar. Webbtidningar är det medium på internet vilket synligt till stor del använder sig av denna teknologi och även hanterar stora mängder information vilket i sin tur, som nämnt i inledningskapitlet, är anledning till att vi har valt dessa som undersökningsobjekt. Med tanke på webbtidningars relativt långa användning av RSS så får de i sammanhanget ses det närmsta vi kan komma experter.

Urval

Urvalet bland webbtidningar gjordes sedan utefter att vi gjorde en snabb undersökning av RSS användning på respektive webbsida hos de webbtidningar vi själva hade tidigare kännedom om. De webbtidningar som tillsynes använder sig av RSS tjänsten kontaktade vi sedan per mail och huvudsakligen telefon för att ytterligare försäkra oss om att deras verksamhet använder sig av tjänsten och för att fråga om de kunde ställa upp på intervjuer. Vi såg till att fråga efter någon med IT ansvar inom verksamheten, och då framförallt efter den person med störst kunskap kring RSS användningen inom verksamheten. Detta för att vi skulle få tala med den person som med störst sannolikhet kunde svara på våra frågor och för att få så pålitlig och adekvat information som möjligt.

Genomförande

Eftersom vi snabbt insåg att vi varken kommer att ha tid eller möjlighet att samla information från ett stort antal källor, valde vi att göra intervjuer, och eftersom vårt problemområde är relativt diffust valde vi att göra semistrukturerade sådana för att på så vis kunna få ut så mycket information som möjligt av våra intervjuobjekt. Vi valde att hålla oss till samma bestämda teman som använts i litteraturgenomgången snarare än bestämda frågor för att vi ville låta våra intervjuobjekt tala så fritt som möjligt och inte bli låsta i vår kommunikation. Vi såg alltså till att diskutera kring de tre teman och ställde följdfrågor på vad intervjuobjekten talade fritt kring. Vi genomförde även en intervju med en docent inom psykologi för att få bättre kunskap om de kognitiva aspekterna på IO. Denna intervju genomfördes också på ett fritt sätt utan fastställda frågor eftersom intervjun handlade om att få ökad förståelse för kognition snarare än att få svar på raka frågor. Denna intervju är egentligen inte en del av den empiriska undersökningen som i grunden handlar om webbtidningarnas syn på IO och hur detta fenomen ska avhjälpas, utan är snarare ämnad som stöd till litteraturgenomgången angående de psykologiska aspekterna på IO. Intervjuerna genomfördes i de fall där möjlighet fanns i person och i övrigt per telefon. Samtliga intervjuer spelades in med informanternas samtycke.

När intervjuerna sedan genomförts sammanställde vi övergripande de viktigaste svaren från den undersökningen genom att kategorisera svaren från samtliga informanter utefter intervjuernas indelade teman. Dessa sammanställningar har sedan analyserats och jämförts för att få en helhetsbild över vad som egentligen sades och över när informanternas åsikter stämmer överens samt över när de skiljer sig åt.

3.2.3 Analys och diskussion

Här kopplas litteraturgenomgång och intervjuresultat samman och analyseras och diskuteras utefter forskningsfrågan undersökningen bygger på. Målet är att här tolka den information som erhållits för att ge en grund för en slutgiltig reflektion och diskussion.

3.2.4 Avslutande diskussion och reflektion

Efter att ha tolkat undersökningens resultat och diskuterat dessa är målet med detta avslutande kapitel att besvara forskningsfrågan.

4 Empirisk undersökning: Intervjuer

I det här kapitlet presenteras först informanterna och intervjuernas tillvägagångssätt kort.

Efter det följer en presentation av resultatet. Vi har valt att leda upp intervjuerna i olika teman för att få en struktur som är lättare att följa. Första temat är IO, andra temat IO avhjälpning, tredje temat RSS.

Informanter:

Informant 1 (I1) jobbar som social medieredaktör på tidningen Expressen. Detta har informant 1 gjort sedan februari 2010.

Informant 2 (I2) är utvecklingschef på digitala medier på STF koncernen. Detta innebär att informanten samordnar de olika utvecklingssatserna och de olika tidnings-webbar som företaget tillhandahåller. I2 har en bakgrund som journalist och fil. kand. i humaniora.

Informant 3 (I3) jobbar som utvecklingsredaktör på svd.se, och har gjort sedan 1999, vilket innebär att informanten jobbar med projekt och utveckling av webbplatsen. Han/hon har en bakgrund inom journalistik och är webbredaktör i botten.

Informant 4 (I4) är ansvarig för mobila tjänster för sociala medier på Sveriges Radio, inom webbutveckling, både redaktionell och teknisk. Informanten är journalist i botten och innan dess har han/hon jobbat med p3 och p4 med nya digitala mediefrågor.

Informant 5 (I5) är ansvarig redaktionschef på HD- nya medier, vilket är webbdelen av Helsingborgs Dagblad. Informanten har en bakgrund i fil kand. i statsvetenskap och engelska, samt språkvetenskap. Informanten har sedan innan varit redaktör, nyhetschef och slutligen redaktionschef sedan 2007.

Intervjuerna:

Intervjuerna genomförs på olika sätt av praktiska skäl. Vissa av intervjuerna genomförs på plats hos informanterna, medan andra genomförs över telefon. Intervjuerna är av semistrukturerad karaktär. Vilka frågeställningar som det pratas kring är klargjorda från början, men exakt hur och när vissa frågor ska ställas är inte bestämt. Anledningen är att ge informanterna fritt utrymme att prata på och känna sig bekväma. Intervjuerna består, förutom en introduktion om informanten, webbtidningen och deras arbetssätt i stort, av tre temaområden: IO som ett fenomen, IO avhjälpning, samt RSS som avhjälpning. Det viktiga är att få informanterna att diskutera kring dessa teman snarare än att besvara specifika frågor.

Intervjun med Karl Radeborg genomfördes på plats på institutionen för psykologi vid Lunds Universitet och presenteras mer ingående nedan i stycke 4.2.

4.1 Intervjusvar

Här redovisas resultatet i följdordning efter tema och informant, för att på så vis ge en snabb och enkel överblick av de olika informanternas syn på temaområdena. Detta är gjort för att

strukturera upp svaren och har varit nödvändigt på grund av intervjumaterialets omfattning. I stycke 4.3 ges sedan en komparativ genomgång av intervjuersvaren för att öka förståelsen i informanternas synpunkter och skillnaderna i dessa inför diskussionen i kapitel 5

4.1.1 Tema: IO

När det gäller IO så tillfrågades informanterna om deras uppfattning kring fenomenet. Det kom fram att de hade lite olika syn på saken.

I1 pratar om IO i form av brus. IO uppstår när en person får så mycket information till sig att det blir ett brus av information vilket gör mottagaren rådvill. Deras uppgift är att försöka stå ut ur bruset för att nå läsaren och tillgodose relevant information. I1 menar att IO främst uppstår när det finns många olika källor, utgår läsaren bara från en källa vore det lättare att hantera. Ett problem här är att alla som vill idag har en publiceringsplattform online, utbudet och där av bruset är så mycket större. Så problemet är dels att stå ut i bruset gentemot andra innehållsleverantörer, dels att hantera bruset som uppstår av det innehåll som levereras. Med olika sorters filter och en närmare relation till sina läsare motverkar man IO.

I2's företag jobbar redan med IO frågan, om än inte uttalat i den termen. I2 menar att en av grunderna i journalistiken är att sälla i det som händer och lyfta fram det viktigaste. Deras webbtidning har nyligen genomgått en omstrukturering och där har fokus legat på att lyfta fram den information som är viktigast "just nu". De har satsat på en design som visar färre artiklar och länkar än tidigare. I2 säger att de satsat på "less is more", till skillnad från många andra sidor som försöker ha så mycket information som möjligt på förstasidan. Dock säger I2 samtidigt att ingen vet vilket som är bäst, de har helt enkelt velat urskilja sig lite. En viktig aspekt här har också varit att skilja på webbtidningen och den vanliga tidningen, att inte leverera samma produkt.

"En konkret grej på webben är att det syns färre saker än tidigare. Och det man tydligare vill lyfta fram är ju det som är viktigare, absolut viktigaste just nu. Man ska snabbt kunna se vad som är det viktigaste som hänt. Så det är väl en liten skillnad från det traditionella sättet till att göra webbtidningar. Där man staplat saker vertikalt, och blandar egentligen gammalt och nytt."
(Intervju 2:14).

I3 är medveten om begreppet, även om det inte direkt är något de diskuterat. De ser i stort inte IO som något stort problem, utan att det är något som de lämnar över till läsaren att hantera. I3 menar att de inte kan veta hur mycket information som läsarna hinner ta till sig, det måste läsaren själv hantera och avgöra. I3 tror även, likt I1, att IO är något som främst riskerar att uppstå när det används flera olika informationskällor, något som de tror är vanligt bland de som läser nyheter på webben. Läsare på webben är inte lika trogna som de som främst läser deras vanliga tidning, beteendet ser annorlunda ut. I3 pekar som exempel på att när det kommer en stor nyhet, då ökar besökarantalet drastiskt hos alla webbtidningar då många läsare läser från en mängd både svenska och internationella webbtidningar. I3 menar att det är mediet som helhet som skapar IO inte den enskilda förmedlaren.

"Det är klart vissa kanske känner det, men jag tror inte det är något problem. Samtidigt, är det byggt på det sättet att det är läsaren som väljer var och när och hur mycket han ska läsa. Valfriheten gör det ju möjligt, det är ju ingen som kräver att han ska läsa allt eller läsa allt under en viss tid." (Intervju 3:42)

I4 anser att det bara blir för mycket information när de inte har en bra struktur. De ville inte på något sätt begränsa informationen utan jobba på hur de presenteras och göra det lätt att hitta. Användare som är intresserade av ett ämne kan ofta inte få nog av information och I4 vill då inte att de begränsar utbudet. En vanlig feedback de får från användare är att de blivit överraskade över hur mycket de hade att erbjuda, men att det varit en väldigt positiv överraskning. Man vill inte lösa IO genom att tillhandahålla mindre information. I4 tycker att en av deras största utmaningar är att få folk att förstå hur mycket material de har att erbjuda då de tror mycket på detta och vill ha fler användare som stannar länge på sidan. Samtidigt erkänner I4 att en stor utmaning också är att kunna visa upp allt de material de har utan att överbelasta användarna, vilket är en svår uppgift när det finns runt 6 miljoner sidor på sin webbsajt.

”För mycket blir det ju bara när man inte har en bra struktur. Men alltså man kan ju göra så mycket mer. Det handlar ju om hur man presenterar det och om det är lätt att hitta. Tittar man på de som är intresserade av en speciell hobby så kan man inte få nog, då kan man gå igenom hur många forum och specialsajter som helst för att få koll. Då vill man ju aldrig sluta surfa, och den aspekten finns ju alltid.” (Intervju 4:69)

I5 har ingen direkt uppfattning kring begreppet IO utan berättar istället om skillnaden i det redaktionella urvalet som finns i papperstidningen jämfört med webbtidningen. De producerar uppskattningsvis några hundra artiklar dagligen, varav cirka 40 kommer med i tidningen medan i stort sett alla blir publicerade på nätet. I5 tar upp ett exempel på en stor nyhet om en brand de hade nyligen; där publicerades en mängd artiklar och webb-tv inslag om händelsen på nätet, medan de bara tog med ett urval i papperstidningen. I5 menar dock att det inte behöver vara ett problem, det är olika behov som tillfredsställs. Man ser webben som ett uppdateringsmedium där uppdraget är att i realtid förmedla nyheter till läsarna, medan i papperstidningen så är det redaktionella urvalet en större del av produkten. På nätet är det mer upp till användarna att välja och för att hjälpa dem med detta jobbar de med att strukturera informationen på webben. En förstasida används som byter skepnad flera gånger om dagen allteftersom vad som är viktigast just nu, undermenyer och kategorier etc. används. I stort ser inte I5 IO som ett problem för dem just nu. De öppnar upp för att i framtiden eventuellt kommer att behöva jobba mer med detta om t.ex. användandet ökar kraftigt.

”Vi har ju inte gjort den analysen att våra besökare är drabbade av IO [...] Vi har inga tecken som skulle få oss att göra den analysen att vi måste börja filtrera informationen ännu mer eller erbjuda dem möjligheterna” (Intervju 5:88)

4.1.2 Tema: Avhjälpning av IO

I1 pekar återigen på relationen mellan innehållsleverantören och läsarna. Man satsar på sociala webbtjänster så som kommentarsfält, Facebook, Twitter, Youtube etc, för att förbättra läsarnas medverkan. I1 pratar även om sidstruktur och filtrering i den mån att redaktion och läsarna samarbetar för att få fram det mest intressanta, mest lästa artiklar, rekommenderade artiklar etc. I1 menar att det är viktigt att låta läsarna ta plats, att de får vara en del av processen. I1 ser en trend där människor lyssnar på auktoriteter till att lyssna mer på människor som inger förtroende. Det är viktigt för dem som webbtidning att bli en av dem, att bli jämlik på något sätt.

”(...) jag tror att det handlar om att det handlar om att få en närmare relation med våra läsare på något sätt.” (Intervju 1:34)

I2 lägger även de vikt vid sociala medier som en delösning och de har en redaktör som enbart hanterar sociala medier, kontakten till läsarna. Man har förutom vanliga kommentarsfält även en funktion där läsarna tillåts gradera artiklar efter vad det ger dem för känsla (arg, nyfiken, glad, likgiltig). I2 samarbetar även med ett företag som hjälper dem att utveckla ett bättre system för att tagga artiklar och relatera dem till varandra, och på så sätt hoppas kunna rekommendera artiklar för läsarna på ett bättre sätt. Tanken är att det skall finnas en programvara som läser igenom artiklarna och automatiskt taggar dem. På detta sätt kan läsaren ledas vidare från en artikel till en annan artikel som relaterar till samma ämne. I2 tar återigen upp att de strukturerat om sidan samt minskat antalet platser för artiklar, något som de nu utvärderar. I3 talar om deras CMS system som en viktig del för att hantera det interna informationsflödet. Externt så menas att sociala medier kan användas som ett verktyg för att avhjälpa IO. Som exempel tas rekommendationsknapp som direkt länkar en artikel som en användare vill rekommendera till dennes Facebook. Man använder sig även av ”mest lästa” eller ”mest kommenterade” för att guida användarna till intressant material. Man har också jobbat med att förbättra sin sökmotor, användarna ska t.ex. kunna avgränsa sina sökningar efter olika kategorier. Sökmotorn är något som används i bred utsträckning av användarna. I3 menar dock att IO i grunden inte handlar om ett informationsöverflöd utan om ett ”filter failure”, att fel filter används. De vill jobba mer på att se till att användarna har de redskap de behöver för att filtrera rätt. I3 vill rationalisera och anpassa mer efter individen, de har dock inget färdigt för lansering i dagsläget.

”Jag menar om du inte alls är intresserad av sport, varför ska du då bli exponerad av sportnyheter från vår sajt? Den biten av frågor är väll sådant jag tror att man kommer kunna jobba mer med och vidare i framtiden.” (Intervju 3:100)

I4 pratar som många andra om sociala medier och har dessutom jobbat mycket med strukturen på hemsidan. De tänker på ramverket och var användarens ögonfokus ligger. I och med att de har en väldigt stor hemsida så lägger de mycket vikt på kontinuitet, t.ex. med ett sidhuvud och en sidfot som visar viktig information och underlättar orienteringen. Hos I4s företag är detta något de ständigt jobbar med och anpassar efter hand. I4 nämner att en av fördelarna med att arbeta på webben är att det är enklare att förnya och förbättra. Detta i kontrast till en vanlig papperstidning som ofta får vara likadan i många år. I4 tycker även att en bra sökmotor som ger relevanta sökresultat är en viktig del och här jobbas det även med att göra smartare sökmotorer, som ger förslag på träffar relaterade till sökningen. Förutom det så har de en API som gör att mer avancerade användare kan bygga sig en t.ex. en iPhone applikation om de vill, där användaren själv kan bestämma vilka informationsflöden som ska finnas. Man står även i begrepp att lansera sin nya mobilsajt. I4 säger att den mindre skärm ytan som det betyder ställt mycket av informationspubliceringen på sin spets, information måste prioriteras och presenteras på nya sätt, och här är det då lätt att IO uppstår. De ska även snart släppa en webbspelare som användare kan bädda in i sina egna hemsidor.

I5 säger att de inte känner några krav från användarna att anpassa nyhetsförmedlingen mer efter individuella krav. Man tror dock att det är något som kommer komma mer och mer. Samtidigt berättar I5 om satsningar som andra gjort inom området men som har dragits tillbaka. Till exempel berättar I5 om en tjänst av New York Times som liknade Googles tjänst ”iGoogle”. Satsningen hette ”My Times” och var uppbyggt kring att användarna bestämde vilka typer av nyheter de ville få visade för sig på förstasidan, en satsning som de nu lagt på is. I5 nämner också Sveriges största tidning, Aftonbladet, som ett exempel på att IO inte bör medföra en problematik. Detta då deras hemsida består av väldigt mycket länkar och information – och ändå är de Sveriges största webbtidning. I5 illustrerar samtidigt en annan sida av problematiken med ännu ett exempel: på Facebook så anser I5 att urvalet är

väldigt begränsat. Där är det väldigt anpassat, och användaren väljer själv vilka vänner som skall läggas till och även sen vilka som skall visa uppdateringar. Själva använder de också sociala medier, men främst som ett sätt att kommunicera med läsarna, inte som ett sätt att förmedla sina nyheter till läsarna. I5 tror att det lätt hade kunnat uppstå IO om de tryckt ut alla sina nyheter genom de kanalerna.

Även om I5 tycker att de åtgärderna för att hantera informationsflödet de har idag fungerar bra och att de inte utsätter sina läsare för IO, så har de planer att på något sätt göra om sin hemsida snart. Dock är det inte IO frågan som lett fram till detta, åtminstone inte uttalat i den termen. Sidan har inte gjorts om sedan 2006 och nu känner de att de börjar närma sig en gräns där de snart ”fyllt granen” och vill förnya.

4.1.3 Tema: RSS som avhjälpning

När det gäller RSS så tillfrågades informanterna kring varför de använder RSS samt om de tror att RSS kan motverka IO.

På I1s företag så används RSS både internt och extern. Internt för att skicka information mellan olika undersidor på deras webb så att information som kan vara relevant under många avdelningar kan återanvändas. Externt används det för att skicka information till andra parter som vill dela med sig av någon av deras informationsflöden, t.ex. om någon som driver en blogg vill ha ett nyhetsflöde med webbtidningens senaste sportnyheter. Ett tredje användningsområde är att erbjuda det till användare så de slipper gå in på hemsidan för att följa sina intressen. I1 upplever dock inte att speciellt många läsare använder sig av tjänsten och menar på att det delvis kan bero på att många inte känner till vad det är. I1 tror heller inte att RSS i sig är ett effektivt verktyg för att motverka IO. RSS fungerar bara som ett filter och är därigenom endast avhjälpan av IO om RSS-läsaren dessutom hjälper en att kategorisera upp och filtrera bland informationen som den skickar till en. Vilken effekt som RSS får på IO beror alltså på RSS-läsaren och hur den används.

”Nej det blir väl snarare tvärtom, det blir väl en IO” (Intervju 1:44)

I2's företag använder även de RSS både internt och externt. I2 beskriver att de använder RSS på tre sätt; till läsarna som kan välja eller bygga olika strömmar, till att bygga olika lösningar på sajten och som en framtidspotential för att tjäna pengar. Det sistnämnda då de funderar på att bygga in anpassad reklam i RSS strömmarna till läsarna. I2 menar att huruvida en användare använder RSS eller inte till mycket beror på olika beteenden; vissa läsare gillar att få information skickade till sig, andra vill själv gå ut och hämta informationen.

”Användarna är väl den typ av människor som gärna bygger upp sin lilla mikro-webb helt enkelt med olika strömmar från det ena news-flödet till något annat. De har google som startsida där du kan lägga upp olika feeds. En sådan typ av människa använder vår RSS.” (Intervju 2:46)

I2 tror att RSS kan motverka IO för rätt användare. Men det krävs då en användare som är van vid att använda RSS läsare och tycker det är ett smidigt sätt att få information om sina intressen. För de som snabbt vill kunna få en överblick av information från flera olika källor. I2 pekar samtidigt på ett dubbelbeteende. De finns de som har RSS strömmar inom något intresseområde från en webbtidning men som fortfarande går in på sidan för att se övriga nyheter, se vad som valts ut redaktionellt.

I3 använder RSS för att skapa flexibilitet till användarna, de ska t.ex. kunna skapa sina egna informationsströmmar. Det handlar till en stor del om ännu ett sätt att nå ut till läsare. Man

använder det även internt på sajten, till att t.ex. göra olika sorters undersektioner. RSS är även det som mobil sajten är uppbyggt kring. I3 tror inte att RSS är effektivt mot IO när det gäller allmänna nyheter. Prenumererar du på nyheter i allmänhet så visar RSS läsaren alla nyheter i en lista med samma storlek på rubrikerna, I3 menar att det redaktionella urvalet försvinner, det finns ingen som berättar för dig vad som är viktigt och vad som är mindre viktigt. Men när det gäller specialintressen, och då främst från flera olika källor, så tror I3 att RSS kan vara effektivt mot IO. Annars tror I3 på andra metoder eftersom informationsflödet riskerar att bli för stort för nyheter i allmänhet.

I4 använder RSS för att de tycker att det är en enkel och praktiskt tjänst för publiken. Styrkorna de ser är att användarna får information skickad till sig när något händer, det är bra för dem som inte kan eller inte har tid att gå in och kolla på hemsidan. Man tror även att det kan vara bra för dem som snabbt vill scanna igenom t.ex. nyheter eftersom RSS-läsare ofta radar upp nyhetsrubriker ovanpå varandra med en kort introduktion. Man använder RSS mycket i form av podradio där de kan se att det fungerar bra för användarna. Här prenumererar användarna på t.ex. ett visst program och slipper därför gå in på hemsidan för att hitta det senaste. I4 tror att RSS kan motverka IO i den bemärkelsen att användarna själva slipper leta runt efter information utan får den skickad till sig. I5 erbjuder RSS som en ytterligare tjänst till sina användare. Tankesättet är att om RSS hjälper en att få några fler läsare så är det värt att ha det. Förutom det används RSS som en inkanal, t.ex. från trafik.nu där de får de senaste trafikhandlingarna skickade till sig. Samtidigt berättar I5 att det är så lite som 0,3 % av deras sidvisningar som sker via RSS. De har dock märkt att det kan variera enormt mellan artiklar, de hade haft en nyhet som fått ca 20 000 träffar från RSS eftersom den länkats genom en stor blogg. I5 tror att RSS kan användas som ett verktyg mot IO, men de ser inte det som en anledning till varför de använder sig av det eftersom de inte anser sig utsätta sina användare för IO.

4.2 Intervju med Psykolog

För att få en ökad förståelse för de psykologiska aspekterna på IO så intervjuade vi Karl Radeborg som är docent i psykologi och expert inom områden med inriktning mot kognition, uppmärksamhet och arbetsminne.

Som redogjorts i kapitel 2.2.1 så anser Radeborg att information är:

"(...) något som gör att du kan välja korrekt mellan två alternativ, det är den minsta enigheten som jag känner till. Men det kanske inte är det man tänker på i allmänhet utan då kan det vara information om någonting du skall göra eller information om någonting du är intresserad av, alltså kunskap. Men det är också där någonting som gör det möjligt för en person att välja någonting"
(Intervju 6:4).

Detta kan alltså betyda att en människa utsätts för IO när den har många alternativ på information, när det finns mycket att välja mellan. Han talar om olika djup på informationshanteringen så varseblivningen är den ytligaste nivån då vi själva filtrerar bort information som kommer till oss, eftersom våra hjärnor inte klarar av att se all information som finns. Vi tror alltså att den information som vi ser är den som finns, men så är inte fallet. (Radeborg, 2010)

Radeborg (2010) anser att kunskap uppkommer när information sätts samman med andra associationer och det finns en struktur. Det går alltså att sätta den i relation till annan information, kunskap i detta sammanhang ses då som ett mer komplex fenomen. Det framkommer också att en människa endast kan ta upp en viss mängd information och då också kunskap vid en viss tidpunkt, detta begränsar då människan och som ett resultat gör detta att vi inte kommer kunna ta till oss all information som vi ser. Variationen individer emellan är stor då vissa kan hålla upp till 7 saker i minnet samtidigt medan andra bara kan hålla exempelvis tre.

Får en användare för mycket information presenterad för sig kan det göra att användaren känner obehag då denne inte hinner bearbeta och analysera. Om användaren istället inte analyserar informationen betyder detta enligt Radeborg (2010) att denna information inte hamnar i arbetsminnet och glöms på så vis bort när ögonblicket är förbi. Radeborg (2010) menar vidare att vi är kognitivt lata, vi bearbetar helst inte information i onödan och filtrerar automatiskt bort mycket av det vi får presenterat för oss.

Vad gäller webbtidningars strukturering av information, anser Radeborg (2010) att bara de som ingår i det 30 % av det översta skiktet människor som kan ta upp mycket av den information de får till sig kan bearbeta detta på ett bra sätt. Detta gör att de resterande 70 % går miste om mycket information då de har svårt att hänga med tempot då de måste stanna upp och analysera informationen. Det finns många grupper som webbtidningarna inte kommer att nå ut till på grund av att användarna helt enkelt inte klarar av att ta till sig tidningens information. Han tror att detta leder till problem både för användarna och för tidningarna och att webbtidningarna riskerar att tappa användare som inte orkar med informationsmängden de får presenterat för sig. också kunskap vid en viss tidpunkt, detta begränsar då människan och som ett resultat gör detta att vi inte kommer kunna ta till oss all information som vi ser. Variationen individer emellan är stor då vissa kan hålla upp till 7 saker i minnet samtidigt medan andra bara kan hålla exempelvis tre.

Får en användare för mycket information presenterad för sig kan det göra att användaren känner obehag då denne inte hinner bearbeta och analysera. Om användaren istället inte analyserar informationen betyder detta enligt Radeborg (2010) att denna information inte hamnar i arbetsminnet och glöms på så vis bort när ögonblicket är förbi. Radeborg (2010) menar vidare att vi är kognitivt lata, vi bearbetar helst inte information i onödan och filtrerar automatiskt bort mycket av det vi får presenterat för oss.

Vad gäller webbtidningars strukturering av information, anser Radeborg (2010) att bara de som ingår i det 30 % av det översta skiktet människor som kan ta upp mycket av den information de får till sig kan bearbeta detta på ett bra sätt. Detta gör att de resterande 70 % går miste om mycket information då de har svårt att hänga med tempot då de måste stanna upp och analysera informationen. Det finns många grupper som webbtidningarna inte kommer att nå ut till på grund av att användarna helt enkelt inte klarar av att ta till sig tidningens information. Han tror att detta leder till problem både för användarna och för tidningarna och att webbtidningarna riskerar att tappa användare som inte orkar med informationsmängden de får presenterat för sig.

4.3 Komparativ genomgång av intervjusvar

Undersökningen utgick ifrån begreppet IO utifrån webbtidningarnas perspektiv, samt hur de använder, nyttjar och styr sina hemsidor så att de får önskad effekt för deras användare. Svaren från intervjuerna är relativt olika på vissa frågor, samtidigt som de är väldigt snarlika på andra. En anledning till detta kan vara de olika strategierna, och i viss mån olika mål som webbtidningarna har. I2 har t.ex. valt att jobba med att differentiera webbtidningen från den vanliga tidningen, de vill i grunden leverera två olika tjänster. I4 har ett på ett sätt ett annat uppdrag än de andra i och med att det är en public service tjänst, tjäna pengar är alltså inget de behöver bry sig om, vilket kan antas gör att de friare kan utforma sin webbsida. I4 har även skillnaden gentemot de andra att de har sin huvudfokus på radio. I5 pratar om skillnaden mellan pappers- och webbtidningen, att webben ska fungera som ett uppdateringsmedium där man snabbt förmedlar de senaste nyheterna till läsarna, medan den vanliga tidningen har större fokus på redaktionellt urval. Gemensamt för alla är dock att tidningarna vill nå ut till så många läsare som möjligt.

4.3.1 Tema: IO

Ett vanligt intryck som informanterna ger är att de inte använder sig av uttrycket IO, utan mer liknar det vid ett ”brus” av något slag, något som stör. Man vet att IO hänger ihop med när det finns för mycket information, men de har lite olika syn på varför det blir så.

I1 säger att det viktigaste för dem är att stå ut mot bruset mot andra leverantörer. Det verkar som att de oroar sig mer över att synas än vilken potentiell IO effekt ens informationspublicering ger. I1 menar att det är det gemensamma bruset från flera leverantörer som skapar IO, inte den enskilda leverantören. I1 ser det som ett stort problem att alla som idag vill kan ha en publiceringsplattform online, detta skapar ett större brus. I3 är inne på samma spår men menar vidare att de som informationsleverantör inte kan veta hur mycket information deras användare klarar av att processera, det är något den enskilda läsaren får avgöra. Deras åsikt är alltså att det är mediet som helhet som är problemet, att läsarna går mellan olika webbtidningar och andra informationskällor anses vara det största problemet.

Dessa två informanter ger intrycket av att IO till stor del inte är deras ansvar, att det är något som är svårt för dem att råda över. Samtidigt talar de båda ändå om motverkningar till IO. I3 menar exempelvis att när en användare drabbas av IO så handlar det om ”filter failure”. Båda informanterna verkar vilja hjälpa sina användare med att avhjälpa IO, även om de som sagt i grunden verkar anse att problemet ligger utöver deras ansvar.

I2 har redan tagit itu med problematiken på ett sätt. Man har utvecklat en hemsida som helt enkelt visar mindre mängder information på sidan, dvs. färre artiklar. Minskad informationsmängd bör även leda till minskad IO. Men på frågan om IO varit en faktor för deras utveckling så blir svaret ”både ja och nej”. Man tycker att det ligger i journalistikens natur att sortera information och med den nya sidan så har de velat vara tydligare med vad som är viktigast just nu. I2 sammankopplar alltså IO med informationsmängd och att det uppstår när information inte sorteras och väljs ut på rätt sätt.

Även I4 talar om strukturen på sidan som något av vikt vid IO. Man har ganska nyligen gjort om sin hemsida. Vikten har legat vid att göra det lättare att hitta på sidan samt att visa sin bredd. Till skillnad från I2 så pratar I4 inte om att lyfta fram en mindre mängd viktig information utan de pekar på att mängden information är deras styrka. En av huvuduppgifterna för deras hemsida ska vara att fungera som en databas för det material som

produceras. Man får intrycket av att I4 tycker att det motsatta problemet till IO, dvs för lite information, är värre. I4 menar att IO inte har med informationsmängd att göra, utan är något som är sammankopplat till hur informationen struktureras. För att hantera sin stora informationsmängd så har de däremot, likt I2, jobbat mycket med sin design och sin struktur. Trots en stor informationsmängd så har I4's hemsida en minimalistisk framtoning. Dessa två informanter arbetar visserligen inte med IO direkt i den termen, men verkar i stor utsträckning jobba med hur deras informationspublicering påverkar användarna.

I5 är den enda som uttalat anser sig inte ha någon uppfattning om IO. I5 säger att de inte fått några indikationer på att informationsöverflöd skulle vara ett problem för deras användare. Samtidigt är inte I5 sen med att diskutera problematiken och olika arbetssätt. I5 erkänner att informationsmängden på deras hemsida är mycket större än i deras tidning men menar att detta inte behöver vara ett problem. Hemsidan ska fungera som ett uppdateringsmedium, därför måste också flödet av information vara stort och ständigt. Enligt I5 så fyller alltså hemsidan den funktionen och även om informationsflödet är stort så behöver det inte betyda att användarna blir överbelastade. De går in där när de själva väljer för att bli uppdaterade med det senaste som hänt och inte i huvudsak för att lusläsa som en läsare eventuellt gör med en tidning. Detta kan kopplas ihop med I2 som valt att differentiera webbtidningen och papperstidningen, där webbtidningen fungerar mer som ett uppdateringsmedium, ”det viktigaste just nu” som I2 säger.

Något som informanterna inte går in på men en fråga som då kan ställas är om användare i stort har någon egentlig nytta av att vara ständigt uppdaterade. Problematiken kan kopplas ihop med att vi i allt större utsträckning är ständigt uppkopplade, ständigt kontaktbara. En annan fara med differentieringen kan vara att många läsare förvisso blir väl uppdaterade på många händelser, men kanske missar att ta till sig information på ett mer utförligt sätt så som i papperstidningen. Detta helt enkelt för att väldigt många idag saknar en prenumeration på en papperstidning.

Generellt sett har informanterna inte jobbat speciellt aktivt med IO-frågan. Har de ändå gjort det så är det i andra termer, som t.ex. I2 när de designade om sin hemsida. Fokus låg då på snygg design, differentiering från papperstidningen och en ny struktur som lyfter fram det viktigaste ”just nu”. Resultatet blev att första sidan visar ett smalare urval nu än förut och kan därmed ha gett effekten av en avhjälpning av IO, trots att de inte diskuterat just den frågan. Det handlar alltså oftast om andra termer används eller att det är andra mål de vill nå, t.ex. förbättra användarupplevelsen eller förnya sig och ligga i framkant. Intresset för IO är lågt. En vanlig åsikt är att informanterna inte anser att de drabbar sina användare av IO (I1, I2, I3, I4, I5). Det kan ligga en ovilja i att erkänna detta eftersom det skulle uppfattas som något negativt. De säger gärna att de hela tiden jobbar med förbättring och förnyelse, men detta verkar beror på att de vill ligga i framkant snarare än att de har problem i dagsläget.

4.3.2 Tema: Avhjälpning av IO

Det ska dock sägas att trots oviljan att ta på sig ansvar verkar det inte finnas en ovilja till att ta till åtgärder. Samtliga informanter har någon slags plan för att hjälpa sina användare att hantera informationsströmmen. De säger alla att sociala medier och kommunikationen med läsarna är en viktig aspekt här.

I1, I2 samt I3 pekar på att de använder sig av sociala funktioner för att låta användarna vara med och prioritera innehållet på sidorna. I1 vill att läsarna ska interagera mer med tidningen och varandra, t.ex. att tipsa varandra om artiklar, diskutera artiklar, och styra vilka nyheter

som får störst fokus. De verkar se det som en nödvändighet att låta läsarna få denna roll och makten, de tror inte att läsarna lyssnar lika mycket på auktoriteter idag. Utbytet av information mellan läsare, mellan vänner och mellan människor som av någon anledning känner förtroende för varandra är viktigare. Det verkar som att de av rädsla för att annars hamna utanför i dialogen mellan läsarna vill anpassa sig och ge läsarna mer utrymme att interagera med tidningens och varandra.

I1 ger ett intryck av att de vill vara mer av en plattform för att sprida nyheter snarare än bara en envägskommunikation. En anledning till denna oro kan vara den stora ökningen i bloggande. Kanske är de rädda för att de ska förlora en allt för stor mängd läsare till bloggar, t.ex. att politiskt intresserade väljer att läsa politiska bloggar istället för att läsa på webbtidningens debattsidor. En annan viktig aspekt är just som I1 säger den minskade tron på auktoriteter. Tidningar är en envägskommunikation, men detta är kanske något som inte accepteras lika mycket över internet. Det låter på I1 som att de vill likna bloggarna mer, att vara jämställd med läsarna. I1 säger att en närmre relation till läsarna är det vill uppnås, fast med orden ”på något sätt” i slutet av sin mening. Detta visar på att de inte är säkra på hur målen skall uppnås utan att de än så länge bara har idéer. Rent praktiskt så innebär sociala funktioner oftast kommentarsfält, något som samtliga webbtidningar använder i någon utsträckning, samt att en person kan rekommendera artiklar till vänner via sociala medier. Men också som I2's webbtidning där läsaren kan reagera på en artikel utifrån vad de får för känsla av den; positiv, negativ, likgiltig, nyfiken – med hjälp av denna information så skapas sedan listor över artiklar som frambringat de olika känslorna.

Förutom sociala medier så talas det också mycket om struktur på hemsidan (I2,I4, I3), taggning av artiklar(I2), samt vikten av en bra sökmotor (I3, I4). Struktur och ramverk är självklart något som alla jobbar med på något sätt. Vad vi märkte var att de som pratade mest om vikten av en god design på hemsidan och som en potentiell avhjälpare till IO också var de två informanter vars hemsidor senast genomgått en omarbetning. Det får dock anses som naturligt att de som nyligen arbetat mycket med design och struktur också är de som lägger störst fokus på det. Samtidigt bör det belysas att de som arbetat mycket med design och struktur av hemsidan alltså tenderar att lägga större fokus på det som en avhjälpare av IO, medan andra lägger mer tid på att prata om funktioner. Att säga att de berättar om designen som IO avhjälpare eftersom det varit ett av målen med omarbetningen är dock att gå för långt. Inte i något av fallen har IO varit en term använt i processen. Målen har snarare varit som I4 säger att de vill ha en bra struktur och att det ska vara enkelt att hitta, eller som I2 nämner att de vill lyfta fram det viktigaste och differentiera från den vanliga tidningen.

Resultatet kan dock mycket väl ha blivit att de hjälpt till att avhjälpa IO hos användarna. Att jobba mot mål så som bra struktur, enkelhet, få fram det viktigaste osv. är precis som informanterna själva säger av vikt när en avhjälpling av IO vill uppnås.

I2 berättar vidare om ett nytt taggningssystem som de skapar. Att tagga är ett sätt att relatera information till varannat. Om en artikel kan taggas med ett visst intresseområde den relaterar till, är det klart att detta kan göra den enklare att hitta för en användare som söker information inom detta intresseområde. Att jobba med taggning är inget nytt, det nya i deras system är att taggningen ska ske automatiskt. Fördelen blir antagligen att fler artiklar kommer bli taggade än innan när det gjordes ”för hand”. Ju mer information relateras till annan information, och ju mer exakt detta är desto lättare bör det också vara att hitta och hantera denna information, följaktligen också undvika IO. Taggning är ett konkret ett exempel av I2 på en funktion som har potential att avhjälpa IO. Annars är det vanligt bland

informerarna att de pratar om mål de vill uppnå utan att vara säkra på hur de ska gå till väga, t.ex. som tidigare nämnts med I1 som vill uppnå en närmre relation till läsarna.

I3 talar om "filter failure" och menar med det att det inte är IO som är problemet, utan att de har fel eller dåliga filter för att filtrera all information och nå fram till det för användaren intressanta. I3 ger som exempel på att det är onödigt att användare som är totalt ointresserade av fotboll ändå ser dessa nyheter på deras förstasida. I3 har dock inga konkreta förslag eller planer på hur de ska lösa filter failure men menar att det är ett område som det finns mycket att göra på. Det är att processa information som är det svåra idag, inte att få tag i information. I3 går inte närmare in på vilka typ av system som de vill integrera med sin hemsida för att lösa det här, men klart är att det är något som de jobbar med inför framtiden. Man skulle dock kunna säga att saker såsom förbättrad struktur, taggning och sökmotor kan vara en del av att lösa filter failure. Termen filter failure kan ses som en mer lösningsinriktad ansats till IO, de lägger mindre fokus på effekter och olika påverkningar av IO och istället på att skapa filter som ses som lösningen. I5 är den informant som rakt ut säger sig inte ha någon direkt uppfattning om begreppet men paradoxalt nog också kanske den som belyser svårigheter och motsägelser mot begreppet mest. En variant att avhjälpa IO kan ses som att mer individuellt anpassa informationsutgivningen. Här berättar I5 om New York Times satsning "My Times" där de satsade på att just anpassa hemsidan till varje läsare, men satsningen lyckades inte och lades ner. Som motpol till detta belyser I5 Aftonbladet som driver sin hemsida efter "extra allt" principen, tydligen så fungerar det i någon mån eftersom det är Sveriges populäraste webbtidning. Vad I5 pekar på är att det är svårt att veta vad som är rätt att satsa på. Detta är något som även I2 säger; de har omarbetat sin hemsida efter en mer minimalistisk utgångspunkt, men att ingen egentligen vet vad som är bäst.

Kanske ligger en av svårigheterna till att designa bort IO i att vi uppfattar IO väldigt annorlunda. I5 beskriver Facebook som en sida där informationsurvalet är väldigt snävt och bestämt, eftersom användaren själv väljer vilka som ska kunna sända information, vilkas statusuppdateringar som skall visas etc. Men vad I5 glömmer är att bara för att användaren valt ut sina källor så behöver inte det betyda att personen inte drabbas av IO. De flesta som loggar in på sin Facebook får antagligen mängder av information till sig som är helt ointressant för dem egentligen, t.ex. vad en bekant åt till frukost, likväl så har det bestämts att de vill motta information ifrån den här källan, som kanske är väldigt givande i övrigt. Problemet i en tjänst som Facebook blir då att för vissa fungerar det väldigt bra eftersom deras källor inte publicerar en massa onödig information som i längden riskerar att leda till IO, medan det för andra säkerligen kan uppstå väldigt stora mängder information ändå som kan resultera i IO. Det går att styra över vilka källor som tillfrågas, men det går inte att styra över sina källor.

4.3.3 Tema: RSS som avhjälpning

Ett sätt att styra över vilka källor som tillfrågas och också över själva källorna i viss mån, är att specificera vissa kategorier av information, s.k. RSS. Samtliga informanter använder sig av RSS i någon utsträckning. De två vanligaste användningsområdena för RSS bland informanter är att erbjuda olika informationsströmmar till läsare och att använda RSS på hemsidan för att skicka information mellan olika undersidor (I1, I2, I3, I4, I5).

Ett annat användningsområde som I1 nämner är att RSS kan användas av externa parter som vill ha informationsströmmar från webbtidningen på deras egna hemsida, t.ex. en blogg. Även om I1 är den enda som nämner just detta användningsområde bör det nämnas att det är

något som är möjligt på samtliga webbtidningar. I2 nämner att de funderar på att börja använda RSS som ett sätt att tjäna pengar. Man ser det som en möjlighet att personligt anpassa reklamen och därigenom kunna erbjuda annonsörer större precision och slagkraft. Anpassad reklam är något som blivit mer och mer vanligt på internet, bland annat Google och Facebook jobbar med detta. Tanken är då att webbtidningen ska kunna bifoga reklam i en RSS-ström baserat på vad den RSS-strömmen handlar om, t.ex. RSS-ström om fotboll ger reklam från Nike. Ett annat användningsområde är att använda RSS-teknologin för att prenumerera på ljudfiler, så kallade podcasts som I4 använder sig av i bred skala. I4 distribuerar radioprogram och då används RSS för att skicka det senaste programmet i en serie till lyssnarna. I det här fallet är det lätt att se att RSS och idén att prenumerera på information är väldigt fördelaktig. Man kan anta att många av de som brukar lyssna på ett visst radioprogram gärna får till sig information om när ett nytt finns tillgängligt istället för att behöva leta upp det själva. I3 berättar att RSS används som grund för deras mobilsajt. De använder sig av olika typer av nyhetstjänster som mobilanvändare kan prenumerera på, t.ex. vanliga nyheter, ekonominyheter etc. Motiveringen här kan tänkas vara att det är svårt att få plats med samma informationsmängder som i en vanlig webbtidning och därför är det mer praktiskt att prenumerera på vissa strömmar. Att använda webbtidningars RSS-strömmar som annonsplattform skulle nog kräva en bredare användning av RSS för att en sådan satsning skulle vara lönsam. Samtliga informanter ger intrycket att RSS inte är något som används i bred skala av deras läsare. I1 upplever att inte speciellt många av deras läsare använder sig av tjänsten och att det kan bero på att många fortfarande inte riktigt vet vad det är eller vad nyttan är. Detta är något som vi upplever bland samtliga informanter, I5 kan t.o.m peka på siffror som visar att cirka bara 0,3% av deras sidvisningar sker via RSS. I5 berättar att de erbjudit sina användare RSS-strömmar sedan 2006, men berättar samtidigt att de aldrig försökt övertala sina läsare att använda det. Man har haft en informationssida där det står vad RSS är för något och sedan har det varit upp till läsarna själva. Detta är ett mönster som går igen på samtliga webbtidningar. Det kan tyckas anmärkningsvärt att en tjänst som erbjudits så pass länge och så utbredd ändå är så okänd bland webbtidningarnas användare. Anledningarna till detta kan så klart vara många. Men I5 nämner två saker som kan ha spelat en stor roll; dels bristen på marknadsföring och vettig information, många verkar inte förstå hur de ska använda sig av RSS. Dels också bristen på stöd för RSS i webbläsare som det var i början, separata RSS-läsare har aldrig slagit igenom på bred front.

I2 säger att användande av RSS handlar om olika beteenden. De användare som gillar att få information skickad till sig istället för att surfa omkring och leta, använder sig av tjänsten. Samtidigt finns det många användare som hellre letar upp information själva, t.ex. slösurfar. I2 beskriver en typisk RSS användare som en person som bygger upp sin egen mikro-webb med iGoogle som startsida där de lägger upp olika informationsströmmar och genvägar. Enligt I2 handlar det om användare som snabbt vill kunna få en överblick av information från flera olika källor. RSS har länge varit ett verktyg som använts mycket inom bloggvärlden, I2s beskrivning visar på en annan typ av RSS användare. Det kan vara så att Google haft en stor del i att RSS används mer även utanför bloggvärlden. Här ska det också nämnas att iGoogle utåt sett inte påminner särskilt mycket om en RSS läsare och att Google har en separat tjänst för detta, Google Reader. På iGoogle blandas RSS, med gadgets, snabbänkar etc. De tekniska bitarna bakom går iGoogle inte in på. De pratar om att "lägga till grejer", sen kan det vara RSS-flöde, en snabbänka eller kanske en miniräknare. Kanske kan det vara så att det relativt låga användandet av RSS bland webbtidningarna hör ihop med att det är framstår för tekniskt, att användarnas språk inte talas.

I2 påpekar samtidigt att det ofta är ett dubbelt beteende, RSS används inte enbart utan det går också den traditionella vägen emellanåt, det behöver inte vara antingen eller. I3 och I5

nämner att de erbjuder RSS för att nå ut till fler läsare, det verkar dock inte som de når ut till speciellt många fler. Istället är det nog som I3 också säger att det handlar om att skapa flexibilitet till användarna. Man vill tillhandahålla det som I4 beskriver som en praktisk och enkel tjänst till sina läsare. Sen hoppas de så klart på att få fler läsare p.g.a. det, men det verkar som sagt vara ytterst marginellt. I3 beskriver RSS som effektivt för dem med specialintressen, användaren kan då enkelt prenumerera på informationsströmmar inom t.ex. fotboll och slipper surfa runt och leta bland webbtidningarna. De med ett starkt intresse för någonting har antagligen som I2 pekar på en större vilja av att få information inom det ämnet skickad till sig. Här får man också förståelse för I2s beskrivning om att det ofta är ett dubbelt beteende, det verkar som att det är så att många som använder sig av RSS prenumererar på informationsströmmar inom något specialintresse och sedan också går in på webbtidningarnas huvudsidor för att få till sig mer allmän information. I4 tror dessutom att det kan vara effektivt för dem som snabbt vill kunna scanna igenom stora mängder nyheter eftersom RSS-länkar ofta presenteras kompakt med rubrik och en kort introduktion, detta går också ihop med I2 som säger att RSS är effektivt för dem som vill överblicka en stor mängd information från flera olika källor.

När det gäller RSS påverkan på IO så tror informanterna att det kan avhjälpa IO, fast de flesta har någon form av reservation. I1 lägger dessutom in en reservation för att det mycket väl kan bli tvärtom, att RSS användande kan skapa större IO. I1 tror visserligen att RSS kan vara effektivt, men påpekar att det är hur RSS används som är det viktigaste i om det kommer att fungera eller inte. I1 menar att hur RSS-läsaren är uppbyggd är avgörande för om det har en avhjälpare eller tvärtom en förvärrande effekt på IO. Enligt I1 krävs det att de RSS strömmar som skickas till en kategoriseras och filtreras av en RSS-läsare på ett vettigt sätt för att det ska fungera som avhjälpare mot IO.

I2 tror att RSS kan fungera effektivt för avhjälpare av IO för rätt sorts användare. I2 menar att det krävs en användare som gillar att använda RSS-läsare, som bygger sina egna RSS-strömmar och tycker att få information skickad till sig är ett smidigt sätt att konsumera information. I2 berättar att det finns ett dubbelbeteende där de prenumererar på RSS inom ett visst intresseområde och sen använder sig av webbtidningar på det vanliga sättet för att se vilka nyheter de har just nu. I3 är inne på samma spår och menar att det redaktionella urvalet förloras med RSS. I RSS-läsare så staplas nyheter på varandra utan något enkelt sätt att avgöra vilken information som är viktig och vilken som är mindre viktig. För allmänna nyheter kan därför RSS skapa omfattande IO, då det blir väldigt svårt att få en snabb överblick över nyhetsläget. För den typen av användande så anser I3 att det i så fall finns bättre redskap för att hantera IO, som t.ex. att jobba med strukturen på hemsidan. I3s och I2s insikt att RSS inte är effektivt vid användning för att ta till sig nyheter i stort hör så klart även ihop med I1s fokus på själva RSS-läsaren. Ska stora mängder information hanteras krävs det att den sorteras på ett vettigt sätt.

I3 menar däremot, precis som I2, att det fungerar väl för de med specialintressen. Användare med specialintressen kan få nyheter inom sitt område skickat till sig utan att behöva surfa runt och leta upp nya artiklar varje dag. Denna användare kan då undvika att behöva sortera igenom stora mängder information för att nå fram till det relevanta. I4 tror att det säkerligen kan användas som en avhjälpare åtgärd, att man slipper surfa runt surfande och leta efter information kan vara effektivt i många fall. Som exempel tar I4 deras podcasts som han tror underlättar väldigt mycket för användare som vill följa vissa radioprogram. Att följa ett visst radioprogram kan som I3 och I2 pratade om, ses som att följa ett specialintresse.

I5 säger att det säkerligen kan hjälpa, men har inget vidare resonemang på det. I5 säger att de i dagsläget inte känner något behov av att jobba med att hjälpa användarna med deras informationshantering då de inte anser att IO är något de utsätter läsarna för.

Informanterna tror alltså att RSS kan fungera som avhjälpande mot IO om det gäller smalare användning, så som specialintressen eller följa ett visst program, en viss blogg etc. Men när det gäller att följa nyheter i allmänhet så pekar I1 på var de anser att bristen ligger; de flesta RSS-läsare gör inte skillnad på materialet den samlar in, det blir alltså svårt att få en vettig överblick.

Nedan i analys och diskussion ska vi diskutera de analyserade svaren och sätta dem i samband till vad teorin säger.

5 Analys och Diskussion

Utefter det vi funnit av vår litteraturgenomgång samt den analys vi gjort av intervjuerna vi genomfört, kommer vi här att först diskutera tolkande kring begreppet IO; vad det är, vilken problematik det kan medföra och vilka faktorer som kan vara av vikt för individen vid en avhjälpning. Som tidigare nämnt kommer vi inte gå på djupet kring definitionen av begreppet eller dess problematik, utan endast beröra detta genom tolkning och förklaring av den litteratur och forskning vi tagit del av. Vidare kommer vi sedan här att utefter teori och empirianalys diskutera kring huruvida RSS tekniken kan ha en avhjälpande effekt gentemot IO, för att slutligen ytligt jämföra med övriga teknologier våra informanter använder sig av som även de kan ha en viss avhjälpande effekt på fenomenet och dess eventuella problematik.

5.1 Tema: IO

Buse (1996) skriver att de kategoriseringar han gjort av begreppet IO bör användas i specifika fall för att definiera vilken specifik innebörd av begreppet det är man använder sig av. Han lät därmed definitionen av fenomenet vara delad och gick därigenom något emot de mer förenklade definitionerna vi stött på i den något äldre litteraturen hos bland annat Toffler (1970).

Huvudindelningen Buse (1996) identifierade är svår att förklara och få grepp om, men verkar i grunden handla om att IO både beskrivs som något externt existerande, något som orsakas av t.ex. datorer och telefoner i vår omgivning. Men också som något internt som mer berör de mänskliga påverkningarna och de subjektiva upplevelserna av information. Vidare skiljer dock Buse även på IO som beskrivs i yrkesliv eller i samhällssammanhang, samt IO som beskrivs i en snäv eller en öppnare kontext.

Vi anser dock att Buses definition av IO är alldeles för svårbegriplig och godtycklig för att den ska vara av större nytta. I studien har vi också märkt att de indelningar som Buse (1996) gör ofta kan korsas och att det inte pratas om antingen IO 1 eller IO 2, eller en av de kategoriindelningar som ryms inom dessa (se avsnitt 2.1.2), utan att det i en specifik situation mycket väl kan handla om allihop.

Ett tydligt exempel på detta är Toffler (1970) som skriver om de stora möjliga samhälleliga konsekvenserna av IO men samtidigt även skriver om IO på den situationspecifika personliga nivån och även om IO i yrkeslivet. Självklart kan IO begreppen fortfarande delas in efter vilket sammanhang, men vi ser ingen större poäng med det. Grunderna till och effekterna av IO är ändå likartade, nämligen att en för stor informationsmängd är svår att hantera och att detta kan leda till ineffektivitet. I senare litteratur har vi stött på exempel på definitioner som mer liknar Tofflers (1970) förenklade variant. Han beskriver IO som det som uppstår när våra sinnen blir överbelastade av

information och att det då stör vår förmåga att "tänka". Detta är ett mycket förenklat sätt, men i vår mening ett fungerande sådant, att beskriva IO. Att försöka sig på alldeles för avancerade definitioner anser vi inte är speciellt konstruktivt, då det snarare bidrar till problemet.

Bland annat Farhoomand & Drury (2002) beskriver IO likt Toffler (1970) som ett fenomen som uppstår först när individen tvingas bearbeta strömmen av information snabbare än denne har förmåga till. Allen & Wilson (2003) har en liknande förklaring, men går också vidare

med att beskriva den psykologiska aspekten på de konsekvenser det innebär för individen att råka ut för detta. De är eniga med både Lewis (1999) och Konstant & Taylor (2008) om att det kan frambringa en känsla av stress som ytterligare försvårar informationshanteringen för individen och istället skapar en slags ond cirkel av ineffektivitet.

Även om vinkling och fokus kring begreppet IO skiljer sig från litteratur till litteratur, ser vi trots detta tydliga likheter i de grundantaganden som görs. Efter att ha gått igenom denna litteratur, tolkar vi det som att IO först kan uppkomma genom ett samspel mellan den informationsintensiva yttre miljön och individens tolkningar på denna. Lyckas individen med anledning av att denne fått för mycket information tillgänglig till sig inte tolka informationen på ett önskvärt sätt har IO uppstått. Det krävs alltså båda delar för att IO ska uppstå. Att enbart bli presenterad med stora mängder information orsakar i sig inte IO, eftersom det är ytterst individuellt hur mycket information vi klarar av på en och samma gång. Å andra sidan uppkommer IO inte heller varje gång en individ har svårt att tolka informationen denne får till sig, det kan då finnas andra förklaringar så som stress, prestationsångest, eller inkompetens. Som Konstant & Taylor (2008) beskriver det är det upp till individen hur denne väljer att hantera den information världen erbjuder som blir grunden till hur överbelastad en person blir. Det är vår förmåga att bearbeta information som bestämmer graden av allvar till vilken IO kan drabba oss.

Precis som Buse (1996) gjorde kategoriseringar av IO, har även vi i vår litteraturstudie märkt av att IO används på lite olika sätt i litteraturen. Viss litteratur vi stött på, exempelvis Konstant & Taylor (2008), beskriver fenomenet som mer av ett inre mentalt tillstånd, något individen upplever, medan det i vissa fall av till exempel Toffler (1970) och i en av Buses kategoriseringar, beskrivs som ett mer externt fenomen där vi helt enkelt drabbas av vår yttre omgivning genom diverse påtryckningar såsom ringande telefoner, fax, skrikande barn osv. Dock tycks de definitioner vi stött på aldrig ha en tydlig vinkling av fenomenet utan involverar snarare alltid både externa och interna aspekter till viss mån.

Även hos våra informanter såg vi skillnader i deras syn på detta begrepp, och därigenom fanns även skillnader i deras åsikter om eventuell avhjälpning. I vår studie talades det om fenomenet IO när det kommer till just webben och framförallt nyhetsmedier på webben, men trots situationsanpassningen av begreppet kunde ändå likheter till den teori vi läst märkas av.

I1 tillskriver begreppet den villrådighet en mottagare kan känna som resultat av att alltför mycket information eller nyheter finns till hands. Han tillsammans med I3 menar på att en av orsakerna är de många leverantörer som finns, vilka i sin mängd och helhet skapar ett slags brus som gör det svårt för mottagaren att se igenom och få klarhet i. Buse (1996) tar upp liknande teorier när han beskriver den explosion av informationsflöde ett intågande av IT i samhället har kommit att innebära, samt de svårigheter det medför för individen i och med att informationsprodukter med ringa eller inget värde skapas. Med olika ord verkar de alla här peka ut mediet som helhet som en orsak till att IO uppkommer.

Som vi påpekat i vår litteraturgenomgång har informationsmängden på webben exploderat de senaste åren och tycks närmast följa någon form av Moores lag i informationsökning. Som vi skrivit i stycke 2.1.4 så har allt från antalet hemsidor, bloggar och vilken typ av information som förmedlas över internet utökats, vilket i sådana fall kan tänkas innebära att webben i nuläget kan ses som den största riskfaktorn för IO.

I3 anser det omöjligt att veta hur mycket information en individuell mottagare kan hantera, och menar då på att problematiken kring fenomenet egentligen ligger hos individen. Detta känner vi delvis igen från litteratur med mer psykologisk vinkling på begreppet.

Lewis(1999), Konstant & Taylor (2008), Toffler (1970) och många fler skriver just om hur IO uppstår när hastigheten och mängden på flödet överstiger individens förmåga att hantera det. Toffler (1970) skriver att trots de knep som kan anammas för att tänja på gränserna av vad vi kan hantera, finns det alltid en begränsning. Även Radeborg (2010) nämner hur det på en individuell nivå skiljer sig i hur mycket information vi kan ta till oss och hantera.

I2 pratar om begreppet i mindre skala, där fokus ligger på den egna webbsidan och den information som levereras därigenom, men förhållningen till ett överflöde av information delas med tidigare nämnda informanter. I2 berättar även att de nyligen gjort om sin webbtidning så att den vid första anblick visar färre nyheter än tidigare. Detta kan ses som ett enkelt sätt att undvika IO. Det är vanligt att IO beskrivs som något som uppstår när en

informationsmängd inte hinns med att bearbetas av en individ under en viss tid (Toffler, 1970, Farhoomand & Drury, 2002 & Allen & Wilson, 2003). Minskas informationsmängden så är det klart att IO kan undvikas. Det ska dock nämnas att IO inte var anledningen till I2s designval, samtidigt är det viktigt att poängtera att det kan ha haft en avhjälpande effekt.

För I4 hade en sådan lösning antagligen varit oacceptabel. I4 ser deras stora informationsmängd som deras styrka och för att undvika IO ska istället struktur hanteras. I4 menar att det är hur information presenteras och hur lätt det är att navigera sig i informationsströmmen som är avgörande för om en person drabbas av IO eller inte. Detta tankesättet är något som delas av bland annat I3 som säger att det inte handlar om IO utan om filter failure. Detta sätt att se på saken hänger mycket ihop med åsikterna hos alla våra informanter som på olika sätt pratar om att just förbättra filter, som egentligen kan betyda allt från att förbättra strukturen till att förbättra urvalet etc.

I5 anser sig inte ha någon uppfattning om begreppet, och menar vidare att de inte märkt av att det skulle uppbära någon form av problematik. Han förbehåller sig dock med att det under andra förutsättningar skulle kunna innebära problem, exempelvis om användandet skulle öka kraftigt och det på så vis skulle uppstå fler vitt skilda krav på innehållet från användarna.

Våra informanternas definitioner av IO är självklart inte lika detaljerade som i teorin. Men allmänt kan sägas att de lägger stor vikt vid den externa formen av IO. Att stora mängder information kan skapa problem och att de måste jobba med att hantera det på olika sätt.

I3 är den enda som egentligen diskuterar den interna, psykologiska sidan på IO. Men detta leder bara fram till I3's slutsats att de inte kan veta hur mycket information deras användare kan hantera och därför inte kan ta något ansvar. Så det mest effektiva verkar onekligen vara att inte lägga allt för stor fokus på de psykologiska aspekterna, annat än en grundläggande förståelse, helt enkelt för att detta är något som inte kan påverkas. Det ska dock sägas att även om I3 inte verkar tycka att det finns så mycket de kan göra åt IO så pratar han ändå senare om problematiken som Filter Failure, vars huvudfokus ligger på åtgärder. Detsamma gäller I5 som inte ser det som ett problem för deras användare men ändå är beredd att diskutera åtgärder. Detta kan ses som motsägelsefullt men får nog ändå ses som något positivt, att vara är skeptiska men likväl lämnar dörren på glänt.

Generellt tycks alla informanter vara ense om att problematiken kring begreppet egentligen inte rör sig om den faktiska mängden information, utan snarare om hur den hanteras. Åsikterna skiljs dock sedan åt i fråga om vad som skall göras, hur det skall göras och vem som ska se till att denna hantering förbättras.

5.2 Tema: Avhjälpning av IO

När det gäller att avhjälpa fenomenet IO talar litteraturen vi gått igenom huvudsakligen om vad individen bör göra för att undvika att drabbas av de negativa psykologiska aspekter som kan uppkomma. Fokus i den litteratur vi läst samt i den analys vi gjort av våra intervjuer, ligger i hur informationen bör hanteras för att undvika att IO uppstår. Men medan exempelvis Lewis (1999) lägger vikten vid individuella knep, diskuterar våra informanter främst vad de som informationsleverantörer kan göra för att undvika att deras mottagare drabbas. Detta trots den generella motviljan att ta på sig ansvar för problematiken kring begreppet som tycks finnas hos dem alla.

Samtliga informanter diskuterar utvecklingen på deras webbsidor och vissa tycks gå efter en utveckling med åtgärder som kan ha en avhjälpareffekt på fenomenet, även om detta inte är utgångspunkten för utvecklingen och omdesignen (I2, I4). Detta genom exempelvis mer minimalistiska hemsidor, där mindre information visas på förstasidan. Man vill ge läsarna en enkel överblick och inte ”chocka” dem med nyheter och information. Dock kan ingen generalisering göras och säga att detta är den enda önskvärda designen hos läsarna. Detta på grund av att det finns exempel på webbtidningar med en motsatt designriktning som ändå är mycket framgångsrika. Ett tydligt exempel på detta är som I5 nämner Aftonbladets webbtidning som verkar gå efter principen att ha så mycket information som går på förstasidan, men som ändå är den största webbtidningen i Sverige. Kanske kan det vara så att läsarna vill bli överösta med information, användaren vill känna att de verkligen får tillgång till alla nyheter. Det kan självklart också vara så att Aftonbladet har en stor mängd slösurfare och att de allra flesta bara läser och processar en bråkdel av den informationen de får presenterad. Att ge detta som enda förklaring verka inte trovärdigt då Sveriges största webbtidning onekligen måste fungera väl som nyhetsförmedlare för en stor grupp användare. Återigen ser vi ett bevis på att informationsöverflöd och dess negativa effekt inte enbart skapas av en för stor kvantitet. Det blir tydligt att inget enkelt svar finns på vad som upplevs som överbelastning och var gränsen för detta går.

Som kan ses i stycke 4.1.2 handlar många av de åtgärder informanterna diskuterar om sociala medier och olika sociala/interaktiva funktioner. Man verkar se de sociala funktionerna som en ytterligare form av filter. Som vi kan se i stycke 2.1.4 så skapar de sociala medierna väldigt stora mängder information, men enligt samtliga informanter kan de ändå vara ett effektivt verktyg för att avhjälpa IO. I1 pekar på medverkan från användarna och att de då tillsammans reglerar vilken information som är intressant, i tankesättet ligger att om låta användarna vara med och styra informationen som levereras mer så blir den också mer träffsäker och därav avhjälps IO.

Kanske är det just de sociala mediernas vana att hantera stora mängder information som gör dem effektiva vid avhjälpning av IO. Kanske är svaret på IO att bearbeta information tillsammans med ens sociala nätverk. Man väljer själv vilka ens vänner är på Facebook eller vem man vill följa på Twitter, kanske är det ett sådant här slags samarbete som krävs för att kunna ha någon som helst koll på information på internet. Det finns många exempel på länkar som skickas vidare och går som en löpeld genom sociala medier. Utan det här samarbetet hade vi antagligen aldrig fått några så kallade internetfenomen. Vi anser att denna form att rekommendera varandra information kan vara en viktig del för informationshantering. IO verkar som sagt vara något som uppstår när vi inte har tid att processa den informationen vi får till oss på ett vettigt sätt, men om vi istället kan samarbeta mer med varandra när det gäller att sortera informationen, borde risken för överbelastning också minska. Om webbtidningarna håller vad de säger och satsar än mer på social medverkan så kanske det också blir så att det blir mer och mer ”seriös” information som

förmedlas genom de sociala medierna och inte mestadels roliga klipp som vi redan sett mycket av.

Förutom sociala medier talar de om taggning av artiklar, optimera sina sökmotorer och design på hemsidan. Att tagga artiklar och ge dem metadata måste i längden ses som avgörande på om den här informationen ska bli användbar och sökbar över tiden. Görs detta kan man också underlätta att få översikt på och sammanställa liknande information.

T.ex. med rätt metadata kunnat utvinna statistik över fotbollsresultat från sportdelen på hemsidan utan väldigt tidsödande efterforskning. Taggning av artiklar hör även nära ihop med sökmotorn. Det krävs självklart en sökmotor som kan läsa av metadata och presentera sökresultat på ett vettigt sätt. Struktur och design på hemsidan får ses som en självklar del i att hantera stora informationsmängder. Precis som II talar om RSS avhjälpanne funktion på IO beror på RSS-läsaren så beror så klart webbtidningarnas satsningar på hur väl webbtidningen utformas design och strukturmässigt. Det här hör ihop med användbarhetens teorier om att det krävs ett samspel mellan ett systems funktioner, i vilket sammanhang det ska användas och det mänskliga systemet (se avsnitt 2.2.2)

5.3 Tema: RSS som avhjälpanne

Att filtrera information, som alla våra informanter på något sätt talade om i sina lösningsförslag får anses vara ett alternativ för att hantera IO. Om filtreringsmekaniken som används kan "känna" användaren och dennes intressen bör detta motverka att användaren utsätts för information han/hon inte är intresserad av, helt enkelt inte vill ha. Låt oss ta en läsare som använder RSS för att läsa webbtidningar som exempel. Läsaren kan då själv välja ut vilka informationsströmmar denne vill ha från en eller några olika källor. Till stor del kan resultatet då bli en avhjälpanne effekt på IO eftersom läsaren själv väljer vilka kategorier av nyheter denne vill prenumerera på och slipper mycket av den för honom/henne irrelevant information han/hon annars utsätts för om behövt besöka webbtidningarnas hemsidor för nyheter.

Informationen görs alltså selektiv och lättillgänglig för läsaren. Det hela är dock inte helt oproblemiskt. Som II påpekar så är RSS bara en teknologi, hur väl det fungerar i praktiken beror på hur den implementeras. Själva RSS-läsaren blir avgörande för om RSS ska fungera effektivt. I3 belyser samma problematik när informanten pekar på att många RSS-läsare inte kategoriserar informationen utan bara staplar den på varandra utan att göra några urskiljningar. Givetvis kan även information förbises som det inte fanns kunskap om i förväg, var av intresse för användaren genom att inte "snubbla" över information på samma vis.

Ett annat problem kan vara att en person får information skickat till sig dubbelt. RSS kan beskrivas som Information Push och problemet med Information Push är att det kan missbrukas. Organisationer och företag kan högst godtyckligt skicka ut information utan tillräcklig avvägning för om den är relevant för mottagaren. Med RSS kan det alltså bli så att trots att en användare prenumererar på en viss typ av informationsflöde så kan man inte styra över den information som sedan faktiskt skickas därigenom, det finns en risk att Vi anser att denna form att rekommendera varandra information kan vara en viktig dellösning för informationshantering. IO verkar som sagt vara något som uppstår när vi inte har tid att processa den informationen vi får till oss på ett vettigt sätt, men om vi istället kan samarbeta mer med varandra när det gäller att sortera informationen, borde risken för överbelastning också minskas. Om webbtidningarna håller vad de säger och satsar än mer på social medverkan så kanske det också blir så att det blir mer och mer "seriös" information som

förmedlas genom de sociala medierna och inte mestadels roliga klipp som vi redan sett mycket av.

Förutom sociala medier talar de om taggning av artiklar, optimera sina sökmotorer och design på hemsidan. Att tagga artiklar och ge dem metadata måste i längden ses som avgörande på om den här informationen ska bli användbar och sökbar över tiden. Görs detta kan man också underlätta att få översikt på och sammanställa liknande information.

T.ex. med rätt metadata kunnat utvinna statistik över fotbollsresultat från sportdelen på hemsidan utan väldigt tidsödande efterforskning. Taggning av artiklar hör även nära ihop med sökmotorn. Det krävs självklart en sökmotor som kan läsa av metadata och presentera sökresultat på ett vettigt sätt. Struktur och design på hemsidan får ses som en självklar del i att hantera stora informationsmängder. Precis som I1 talar om RSS avhjälpande funktion på IO beror på RSS-läsaren så beror så klart webbtidningarnas satsningar på hur väl webbtidningen utformas design och strukturmässigt. Det här hör ihop med användbarhetens teorier om att det krävs ett samspel mellan ett systems funktioner, i vilket sammanhang det ska användas och det mänskliga systemet (se avsnitt 2.2.2)

5.3 Tema: RSS som avhjälpning

Att filtrera information, som alla våra informanter på något sätt talade om i sina lösningsförslag får anses vara ett alternativ för att hantera IO. Om filtreringsmekaniken som används kan "känna" användaren och dennes intressen bör detta motverka att användaren utsätts för information han/hon inte är intresserad av, helt enkelt inte vill ha. Låt oss ta en läsare som använder RSS för att läsa webbtidningar som exempel. Läsaren kan då själv välja ut vilka informationsströmmar denne vill ha från en eller några olika källor. Till stor del kan resultatet då bli en avhjälpande effekt på IO eftersom läsaren själv väljer vilka kategorier av nyheter denne vill prenumerera på och slipper mycket av den för honom/henne irrelevant information han/hon annars utsätts för om behövt besöka webbtidningarnas hemsidor för nyheter.

Informationen görs alltså selektiv och lättillgänglig för läsaren. Det hela är dock inte helt oproblematiskt. Som I1 påpekar så är RSS bara en teknologi, hur väl det fungerar i praktiken beror på hur den implementeras. Själva RSS-läsaren blir avgörande för om RSS ska fungera effektivt. I3 belyser samma problematik när informanten pekar på att många RSS-läsare inte kategoriserar informationen utan bara staplar den på varandra utan att göra några urskiljningar. Givetvis kan även information förbises som det inte fanns kunskap om i förväg, var av intresse för användaren genom att inte "snubbla" över information på samma vis.

Ett annat problem kan vara att en person får information skickat till sig dubbelt. RSS kan beskrivas som Information Push och problemet med Information Push är att det kan missbrukas. Organisationer och företag kan högst godtyckligt skicka ut information utan tillräcklig avvägning för om den är relevant för mottagaren. Med RSS kan det alltså bli så att trots att en användare prenumererar på en viss typ av informationsflöde så kan man inte styra över den information som sedan faktiskt skickas därigenom, det finns en risk att innehållsleverantörerna inte håller tillräckligt hög standard. Någon som skriver upp sig på RSS-strömmar från flera olika källor inom ett intresseområde riskerar dessutom att få samma nyheter skickade till sig flera gånger. Detta är något som redan drabbar den som läser mer än en tidning men med RSS så kan det tänkas att denna dubbelförmedling riskerar att bli mer påträngande eftersom nyheterna staplar sig på varandra i ens RSS-läsares inkorg. Kanske är

detta något som kan lösas med ännu ett filter som filtrerar bort eller slår ihop likartad information.

RSS tycks avhjälpande för fenomenet ur många aspekter när det kommer till webbtidningars nyhetsflöden. Som nämnt ovan besitter denna tjänst funktioner som gör det möjligt att undvika information och nyheter en person inte är intresserad av och få information som denne anser relevant. Dock framgick det av våra intervjuer att RSS teknologin trots dess avhjälpande möjligheter när det kommer till IO inte fått ett utbrett användningsområde bland informanternas läsare. Även om anledningarna till detta är högst spekulativa ska vi diskutera dem eftersom de även kan vara kopplade till teknologins brister. En självklar förklaring kan vara bristen på information och marknadsföring eller allmän "hype". Samtliga våra informanter har använt sig av RSS under många års tid och ändå är användningen inte speciellt utbredd. Mönstret ser ungefär likadant ut, funktionalitet har lagts till för RSS; de orange RSS-knapparna och i de flesta fall även någon sort informationssida. Det har inte varit något som tryckts på för att få läsare att använda mer än så. Här ska det dock sägas att påtvingat användande säkerligen inte hade fungerat ändå eller ens varit en god idé, men kanske kunde det lagts lite mer energi på att få RSS förståeligt för den genomsnittliga användaren.

En annan möjlig förklaring till detta kan vara att läsarna inte upplever att webbtidningarna är överbelastade med information, eller att det föredras att det är så och inte ser en problematik med fenomenet. En form av IO på webben kanske rentav är ett önskvärt fenomen eller kan kanske åtminstone vara så i specifika sammanhang. Vi anser det finnas användare som vill ha tillgång till "all" information även om de inte har tid att processa den. Detta hör ihop med vad I1 talar om när han menar att det är viktigt att låta läsarna vara mer involverade i webbtidningen, att låta dem vara en del i processen. I1 tycker sig se trender på att läsare på webben inte vill bli tillsagda vad som är viktigt och vad som inte är det, vad som ska diskuteras och vem som ska ha en åsikt. De flesta vill vara involverade mer själva. Man har inte lika stor respekt för auktoriteter längre utan vill ifrågasätta och vara med att styra agendan. För att göra det krävs det tillgång till information och det kanske är därför som webbtidningar som tillsynes publicerar alldeles för stora mängder information för att någon ska ha tid att ta till sig allt är fortsatt populära.

Ett annat bevis för detta kan vara den stora utbredningen av bloggar som skriver om nyheter och politik. Här har plattformen för nyheter och att diskutera nyheter flyttats från traditionell media ut till privatpersoner. Bristen på auktoriteter och en känsla av att informationen och ordet här blir friare kan vara en av anledningarna till deras popularitet. Argumentet som I1 startar kan dras vidare till att handla om informationsfrihet, något som blivit allt mer diskuterat den senaste tiden i och med Wikileaks. Denna debatt går dock utanför denna uppsatsens ramar. Det kan kort sägas att det verkar finnas en stor törst för information på webben, oavsett om den enskilda användaren kommer att ha tid att processa den eller inte. Nu är det inte så att RSS står i kontrast till detta, tvärtom kan teknologin hjälpa en få fram just den typen av information man vill sätta sig mer in i. Det kan vara så att det riskeras att missa en del om enbart RSS används som informationsförmedlare. Av I2's svar på tema RSS framgår det att RSS tekniken inte är användbar för alla besökare. I2 menar på att användningsområdet varierar, och i de fall läsaren inte är ute efter specifik information, eller information inom specifika kategorier eller intresseområden, försvinner syftet med RSS-flöden. Det finns så klart olika beteenden i hur användare surfar på webben, och detta tycks även giltigt för läsare som surfar på webbtidningar. Många surfar planlöst och tycks ute efter just "snubblandet" över information och nyheter, medan andra är mer målmedvetna i sin sökning efter nyheter. Kanske kan det vara så att den senare kategorin av nyhetssurfande är

mindre vanligt förekommande, och att detta är en anledning till den relativt dåliga utbredningen av RSS användning.

Det ska också nämnas, vilket I2 också menar på, att en typ av beteende hos en läsare inte utesluter ett annat, dubbelbeteende hos användarna är vanligt. Även om användaren är en van användare av RSS, behöver inte detta utesluta att denne besöker sidan för att få redaktionellt utvalda nyheter. Att det då skiljer så markant i beteende från läsare till läsare och situation till situation, borde logiskt sett medföra att RSS inte heller kan vara en generell avhjälpning mot IO. Detta är I2 också inne på när han påpekar att teknologin bör kunna medföra en avhjälpande effekt, men då för rätt användare med ett särskilt beteende, i en särskild situation.

I2 nämner användare av iGoogle i ett exempel på läsare som använder sig av RSS. iGoogle är en anpassad startside av Google, där användaren kan lägga till egna informationsströmmar och "Gadgets". Den stora skillnaden med hur RSS används i iGoogle och hur det annars brukar användas är att de inte pratar om RSS med användarna, utan lämnar helt tekniska termer och talar istället om att "Lägg till nya grejer" för att lägga till nya RSS- strömmar och gadgets. Det framgår tydligt vad det är som kan göras, användarens språk talas. Samma kan inte riktigt sägas för RSS på webbtidningarnas hemsidor eller då den orangea lilla knapp som visas på bland annat nyhetssidor som inte ger ett direkt tydligt intryck av dess användningsområde om detta inte är bekant sedan tidigare.

Som vi tog upp i stycke 2.2.2 nämner Nielsen begreppet Usefulness som syftar till just användbarheten hos ett system eller teknologi. Detta begrepp bryts sedan ner i två kategorier; utility samt usability. Utility handlar om hur väl funktionaliteten hos teknologin bemöter behoven, och RSS tycks som ovan nämnt göra detta väl i specifika situationer. Tittar vi sedan till usability begreppet och de fem attribut Nielsen menar det består av, kan vi här se bristfälligheter som verkar vara vanligt förekommande i RSS applikationer. Det är främst i attributet learnability, vilket syftar till användarens lärande av teknologin, som RSS tycks brista något. Nielsen talar här om hur lätt en användare efter första anblick kan lära sig använda tekniken och syftar då främst till hur gränssnittet är utformat. Som nämnt ovan ger RSS ingen tydlig insikt i dess funktionalitet och användningsområde enbart vid första anblick, namnet säger t.ex. ingenting om dess användningsområde. Även om användare lär sig att förkortningen står för "Really Simple Syndication" så är de flesta frågandes. RSS tycks kräva tidigare kännedom och erfarenhet för att just funktionaliteten ska kunna möta de behov användaren besitter och för användningsområdet att komma till sin rätt. I2 stöder denna teori i sitt uttalande att RSS kan ha en avhjälpande effekt på IO, men då för vana användare. Det kan även vara så att RSS dåliga utbredning beror på faktorer som denna.

Enligt intervjuvaren anser samtliga informanter att RSS kan användas för att motverka IO. Dock har samtliga någon reservation. I1 menar att det är själva RSS-läsaren som är avgörande för om det får någon avhjälpande effekt. I2 säger att det krävs en van användare som tycker om det här sättet att konsumera information på - att få den skickad till sig, för att det ska vara effektivt. I3 pekar på att det redaktionella urvalet försvinner med RSS; det är ingen som säger till dig vilken information som är viktigast. Samtidigt menar I3 att RSS kan vara effektivt för att följa specialintressen. I4 tror att RSS kan avhjälpa IO på grund utav att användarna slipper leta runt efter information de vet de kommer vilja ta del av. För övrig information är det dock alltså tveksamt om det har någon sådan effekt. I5 har ingen klar åsikt i saken, men anser att det nog kan användas så, men eftersom I5 inte anser att IO är något problem för dem tar informanten ingen direkt ställning. I nästa kapitel ska vi reda ut vad det som diskuterats i det här kapitlet egentligen betyder; vad vi kan dra för slutsatser.

6 Avslutande slutsats och reflektion

Till en början i vårt arbete låg vårt intresse i att undersöka vad som ska hända med webben i framtiden. Vi såg en av de stora problemen med dagens webb att det finns alldeles för stora mängder irrelevant information som presenteras för användaren. Vi kom snabbt i kontakt med uttryck som The Semantic Web, som syftar till att med hjälp av metadata presentera mer träffsäker information för användaren. Här gjorde vi oss även bekanta med uttrycket IO, som verkade vara grunden till varför dagens webbstruktur känns ohållbar. Vi hade nu funnit ett fenomen som vi ansåg att det var viktigt att försöka åtgärda för att bygga en meningsfullare webb. Huvudfokus i den här undersökningen blev då att undersöka hjälpmedel som kan avhjälpa IO på webben.

På grund av webbtidningars stora informationshantering blev det dem vi vände oss till i empirin, vi ville veta mer om deras erfarenheter och tankar kring informationshantering då vi ansåg att de bör ha stor kunskap kring detta. För att undersöka specifika hjälpmedel så valde vi att titta närmre på en teknik som ämnar filtrera information. Valet föll på RSS då den tekniken används av webbtidningar i bred utbredning och används just för att filtrera information. Tanken var att med hjälp av litteratur om att hantera stora informationsmängder, teorier om användbarhet och våra informanternas erfarenheter utreda RSS påverkan på IO samt dess brister, för att sedan kunna komma fram till viktiga faktorer för att bygga hjälpmedel som avhjälper IO.

Som det förklaras i diskussionen, finns det inget enkelt svar på hur man avhjälper IO eller om RSS fungerar väl för detta ändamål. Svaret från våra informanter på om RSS kan användas för att avhjälpa IO blev ja, men med reservation. Den huvudsakliga reservationen är att det ska handla om information som den som prenumererar på RSS-strömmen verkligen är intresserad av, ett specialintresse. Dels för att sådan här information kan vara tidsödande att leta runt efter, dels för att det annars riskerar att bli alldeles för stora mängder information för att få skickade till sig om intresseområdet är mer allmänt. Som Il påpekar så är det även avgörande hur teknologin tillämpas. Vi har i den här studien bara valt att undersöka själva tekniken och idén om att konsumera information på det här sättet. Men självklart blir de designmässiga faktorerna i slutändan avgörande för hur väl tjänsten kan användas. Vi har aldrig haft som mål att gå in på designdetaljer för RSS. Men en faktor som vi tror är viktig för att avhjälpa IO är att det bör finnas ytterligare filter i RSS-läsaren för att strukturera upp och prioritera informationen som tillhandahålls. Detta kan se ut på flera olika sätt men ett exempel är att kategorisera informationen under olika teman och inte bara efter RSS-strömmar som det ofta ser ut idag.

Som vi skrivit i diskussionen så anser vi att IO kan framkomma först efter ett samspel mellan en individ och en yttre informationsintensiv miljö. Lyckas individen inte bearbeta och tolka informationen inom rimlig tid och på ett önskvärt vis kan IO ha uppstått. Effekten av IO blir att informationen inte lyckas tolkas på rätt sätt, och därför riskerar individen även att fatta fel beslut. Som vi även kommer fram till i diskussionen är det dock inte så enkelt att säga att varje gång en individ inte lyckas bearbeta en informationsmängd så beror det på IO, det kan som sagt finnas andra anledningar. Vi anser att det är viktigt att påpeka detta eftersom IO annars kan bli något som personer slentrianmässigt kan ”skylla på”.

Även om vår studie i huvudsak syftar till hur den yttre miljön kan anpassas så är individens sätt att bearbeta information också avgörande, och detta är något som vi sett genom litteraturen vi granskat för avhjälpling, något som en individ kan träna på. Men om vi tittar bortom individen så tycks några av de viktigaste faktorerna för att inte drabbas av IO vara relevans och struktur. IO verkar vara något som ofta är sammankopplat med information vi

måste bearbeta som egentligen är irrelevant för oss, som inte är den informationen vi egentligen söker. Tekniska hjälpmedel som ämnar avhjälpa IO måste alltså ha sin huvudfokus på att leverera relevant information till användaren, vad det nu må vara. Nu kan det dock vara så att en person tillhandahåller väldigt mycket information där all information är relevant för personen, då är det viktigt att tekniken hjälper till att strukturera informationen. I slutänden är det dock vi som individer som måste tolka informationen. Men vi tror att alla tekniska hjälpmedel som hjälper till med just relevans och struktur kan underlätta detta arbete för oss. Så svaret på vår forskningsfråga om hur IO avhjälpas på webben, är att detta görs med hjälp av verktyg som hjälper till att leverera relevant information och strukturera upp denna. RSS är inte perfekt i detta avseende, men kan användas som en delösning för att leverera relevant information.

Bilagor

B1) Kontaktbrev 1

Hej

Vi är tre studenter vid Lunds Universitet som skriver en kandidatuppsats inom systemvetenskap som handlar om informationshantering på webben.

Som empirisk studie ska vi ha webbtidningar och deras erfarenheter kring informationshantering, informationsöverflöd och dess lösningar. Vi undrar därför om ni skulle kunna hjälpa oss med detta genom att svara på några frågor i en intervju?

Med vänliga hälsningar

Karl-Oskar Janzon,
samt Malin Bergqvist och Josefine Johansson

B2)Kontaktbrev 2

Vi är tre studenter vid Lunds Universitet som inom ämnet systemvetenskap nu håller på att skriva en kandidatuppsats. Vår inriktning är informationsbehandling, mer specificerat "information overload" på webben. Vi vill bland annat utreda vad tjänsten RSS kan ha för effekter för att effektivisera informationsbehandlingen.

Vi vill därför intervjua olika nyhetsmedier som är verksamma på webben för att få en insyn i hur ni tar hand om ert stora informationsflöde och höra vad ni har för erfarenheter. Vi vill veta om er webbsatsning, vilka olika tjänster ni använder er av, vilka svårigheter ni ställs inför, vilka mål ni har osv.

Vi skulle vara väldigt tacksamma för att få intervjua dig eller någon med insyn i era webblösningar/informationshantering. Förslagsvis över telefon någon gång i nästa vecka?

Med vänliga hälsningar

Karl-Oskar Janzon,
samt Malin Bergqvist och Josefine Johansson

B3) Intervjuunderlag 1

Frågor till Psykolog:

Vad är information?

Vad innebär begreppet information overload för dig?

Vad händer psykologiskt sett när vi får till oss/hanterar information?

Vad händer när vi får till oss stora mängder information på en och samma gång?

Finns det någon gräns på hur mycket information vi klarar av att ta till oss?

Hur gör vi information till kunskap?

B4) Intervjuunderlag 2

Frågor till webbtidningar:

Intervju angående publicering av information på webben

vem är du?

jobbtitel/ roll ?

utbildning?

Tema IO

Vad är målet/målen med er webbportal?

Har ni någon uppfattning om begreppet information overload? Och i så fall, vilka tekniska åtgärder har ni tagit för att förhindra det, om några?

Varifrån kommer informationen som ska publiceras? Hur hanteras den? Hur prioriteras den?

Hur bestämmer ni vad som ska synas var på sidan?

Vad är era största utmaningar när det gäller informationspublicering?

Tema RSS

Använder ni er av RSS?

Vad har ni för mål med er RSS användning?

Vad har ni för uppfattning kring varför vissa av era tidningsläsare använder sig av RSS?

Har ni någon data på hur många av era läsare som använder sig av RSS?

Använder ni RSS teknologin för något annat än att förmedla informationsströmmar till era läsare?

Tror ni att RSS kan vara effektivt för att motverka information overload?

Tema andra IO åtgärder

Vilka andra tekniker använder ni på er webb för att effektivisera informationshanteringen?

Har ni några andra viktiga tekniker eller tjänster ni använder er av?

Vad är den största källan till information overload på er webb?

Hur väl tycker ni åtgärderna emot information overload fungerar för att minska denna?

Finns det några ytterligare åtgärder du skulle vilja ha genomförda? Vad har ni för planer inför framtiden?

B5) Intervju 1

Intervju med Person 1 (P1,informant 1), 2010-05-26. Plats: Telefonintervju

1	Josefine Johansson	Du kanske kan börja berätta lite om dig själv? Vad du har för utbildning, vad du sysslar med nu och vad du har sysslat med innan?
2	P1	Jag jobbar som social medieredaktör på expressen. Det har jag inte gjort så jätte länge, jag har varit här sedan februari i en tjänst som handlar om att ha fokus på utveckling av internet och i synnerlighet den sociala sidan av det på något sätt. Att läsaren får allt större utrymme och kanske makt också för den delen.
3	Josefine Johansson	Har ni några utsatta mål med webbtidningen, med er webbsatsning?
4	P1	Med vår webbtidning generellt eller?, ja hur menar du mål som vi...?
5	Josefine Johansson	Ja mål som i att ni vill nå ut till på fler sätt eller?
6	P1	Ja som tidning har man ju ett mål, en slags vad säger man.. ett syfte att vi syns. Vilka nyheter vi vill förmedla, på vilket sätt vi vill vara. Men tänker du mer på pengar eller så eller vad är du ute efter?
7	Josefine Johansson	Nej mer bara generellt..
8	P1	Nej men ja har inte dem i huvudet men det finns ju ett syfte till varför vi finns på webben. Men att vi just finns på webben handlar ju om att vi vill vara relevanta på den plats som våra läsare rör sig på, oavsett om de finns på.. om de vill läsa sin papperstidning eller på datorn eller mobilen.
9	Josefine Johansson	Okej, jag tänkte styra in på det här med er informationshantering och informationsöverflöd. Varifrån kommer informationen som skall publiceras på webbtidningen?
10	P1	Ja den kommer ju från reportrar som jobbar på Expressen olika sätt antingen via .. ja antingen är de fokuserade på print eller så är de fokuserade på webb tv eller så är de fokuserade på att publicera direkt på webben.
11	Josefine Johansson	Hur hanterar ni informationen, eller hur prioriterar ni informationen som ni ska publicera?
12	P1	Som ska publiceras i RSS flöde eller menar du på nätet?
13	Josefine Johansson	Nej i allmänhet på nätet bara.
14	P1	Det görs ett urval av redaktörer där man tittar på det som varit i papperstidningen, sen gör man ett urval av de. Vad man tycker verkar relevant för webben helt enkelt, det är olika..
15	Josefine Johansson	Finns det generella bestämmer sig för var en nyhet ska placeras på sajten?
16	P1	Ja den placeras ju på från både om vi tänker att ni vill vi satsa på en undersajt som vi tror

		har en.. fyller en funktion, typ grill sajten eller något, då lyfter vi såklart puffar som kanske inte har ett nyhetsvärde men som har en relevans lyfter man ju högre upp eller.. sen så är det ju ett vanligt nyhetsval, det här tror vi är intressant eller detta tror vi kan vara något, en go del av mixen liksom. Allting handlar ju inte bara om nyhetsrelevans utan det handlar ju också om att ha en bra mix av lättsamma och djupa nyheter så.
17	Josefine Johansson	Vad upplever ni är den största skillnaden på arbetssätt mellan papperstidning och webbtidning?
18	P1	Ja det är väll deadline, att man har en deadline när det är papperstidning och man har en.. hur många deadline som helst på nätet..
19	Josefine Johansson	Man jobbar kontinuerligt liksom?
20	P1	Ja
21	Josefine Johansson	Har ni någon data på medeltiden som en användare är inne på er webbsida?
22	P1	Eh ja det har vi men jag har den inte i huvudet, men det kanske ja kan fixa och mejla..
23	Josefine Johansson	Ja det hade varit snällt. Har ni någon uppfattning om vilket medium folk läser noggrannast? Om det är papperstidningen eller om det är webben?
24	P1	Nej det har väll.. man läser ju papperstidning och webb på olika sätt så man kan inte riktigt jämföra det rakt av , asså det hade varit helt bakvänt om man hade gjort papperstidningen på webb. Så man kan inte riktigt .. asså papperstidningen sätter man ju sig ner och läser fast det är en tråkig första sida. För man har ju köpt den och du har bestämt att du ska läsa expressen och du bläddrar tills du hittar något du vill läsa på något sätt. På webben går du ju in och hittar du inget du vill läsa så går du vidare till nästa sida. Det finns ju inget början och slut på nätet på samma sätt som det finns med en papperstidning. På något vis så förutsätter jag på något sätt att man läser papperstidningen mer noga , att man där har satt sig ner för stunden med papperstidningen.
25	Josefine Johansson	Menar du att på webben är det viktigare att ge folk det snabbaste och det nyaste ...
26	P1	Precis det är inte samma incitament för en papperstidning och en webbtidning.
27	Josefine Johansson	Vad är era största utmaningar när det gäller Er informationspublicering? Upplever ni något sådant?
28	P1	Informationspublicering? Hur tänker du då? Nyhetspublicering?
29	Josefine Johansson	Ja att den..
30	P1	Jag skulle säga att all den utmaningen är att börja lyssna på läsare på samma.. låta läsarna få plats. Jag tror det är en viktig del i internet och nät utveckling som pågår – att låta läsarna få plats i tillverkan eller ta vara på deras kommentarer så att man mycket bättre tar tillvara på det. Det tror jag är en utmaning. Jag tror det är viktigt för allt blir social och allting går ut mer på att man utgår från auktoritet till att man lyssnar på

		människors som man känner förtroende för och som man känner sig bekanta med. Det är viktigt för tidningar att vara en av dem. Den jämlike å något sätt
31	Josefine Johansson	Har ni någon uppfattning om begreppen ”information overload”? Alltså informationsöverflöd?
32	P1	Vad menar du med uppfattning?
33	Josefine Johansson	Ja hör talas om, eller är det något ni tänker på, på er sida? Har ni tagit några tekniska åtgärder för att ni inte ska bli för mycket för användaren?
34	P1	Ja det är ju den här mixen som jag pratade om och att man inte ska få ... Allting vi gör handlar ju om information, det är ju vår kärnprodukt. Det som är ett problem är ju att vi kanske drunknar i att vi alla har ju en publicerings plattform och det vi kan stå ut med bruset, det är ju klart att det är ett problem. Men det är ju det jag pratade om tidigare det med relevans, och jag tror att det handlar om att det handlar om att få en närmare relation med våra läsare på något sätt.
35	Josefine Johansson	Okej, jag tänkte styra in lite på det här med RSS flöden nu. Ni använder ju er av RSS flöden. Men vad har ni för mål med användningen av det nu? Att ni erbjuder den tjänsten?
36	P1	Det är att man ska kunna få en, istället för att man ska behöva söka sig till Expressen varje gång man vill ha någonting nyss så kan man i sin RSS läsare t.ex. få koll, eller få ett litet anrop att nu finns det något nytt på expressen och den här artikeln handlar om, eller det här webb tv klippet handlar om..
37	Josefine Johansson	Har du någon uppfattning kring varför vissa av era tidningsläsare använder sig av RSS? Är det just för att...
38	P1	Jag tror att det handlar om en informationsgrej att vissa vet att det finns, och andra har inte fattar grejen och så finns det ytterligare några andra som inte vet var RSS är ens. Så att det är en lite grupp människor som tycker att det är ett ganska bra sätt att få ganska bra överblick på bloggar och så.
39	Josefine Johansson	Har ni någon data på hur många av era läsare som använder sig av RSS flöden?
40	P1	Nej det är en ganska svår sak att hålla koll på, man kan ju kolla de på olika RSS läsare som google reader osv., men man kan också göra det med man har ett filtrerad sida men det har inte vi. Mig veterligen så har vi ingen statistik på hur många som prenumererar på RSS flöden och det är ju en liten svår sak att.. ja jag har ingen koll på det, nej.
41	Josefine Johansson	Använder ni er av RSS teknologin för annat än att förmedla information till era läsare? Alltså internet t.ex.
42	P1	Ja vi använder det för att skapa olika gigest av olika slag, vi skickar ut det via Facebook och vi använder det för att informera olika undersidor på expressen och vad andra olika undersidor skriver så att säga. Vi använder också för externa parter t.ex. om någon sajt vill plocka in vad expressen har skrivit senaste nytt på sportexpressen eller sådär. Så kan man få det via ett RSS flöde.
43	Josefine Johansson	Tror du att användningen av RSS kan vara effektivt för att motverka det här ”information overload” som jag har pratat lite om?

44	P1	Nej det blir väl snarare tvärtom, det blir väl en information overload. Jag tror att på ett sätt kan det väl vara bra men det kräver väl ett filter, då är det inte så mycket RSS. RSS kan ju vara ett ytterligare sätt att ta emot eh.. ungefär som att gå till Expressen.se för att titta liksom.. det som en RSS läsare kan göra då är att man kan kategorisera upp osv., men då är det ju RSS läsaren som kan göra de, och visst en RSS läsare kan nog hjälpa användaren att ha koll på sina olika flöden och.. hjälpa till att nu kan jag filtrera bort så att jag bara kan läsa mina kompisars bloggar osv., eller om jag vill läsa nyheter från m.m..
45	Josefine Johansson	Så det kan vara en liten möjlighet för filtrering liksom?
46	P1	RSS läsaren gör ju absolut det.
47	Josefine Johansson	Vilka andra tekniker använder ni er av för att effektivisera informationshanteringen? Har ni några andra viktiga tekniker eller tjänster som ni använder er av?
48	P1	Vi har ju sms tjänster som man kan prenumerera på liksom nyheter och.. vi har Facebook sidor där man får senaste nytt om man gillar ett speciellt ämne och sådär. Vi har Twitter där man kan följa expressen med de olika undersidorna med senaste nytt, vi har Youtube där man kan se vad vi har gjort och se urval på de senaste webb tv klippen. Och man kan se våra bästa bilder
49	Josefine Johansson	Har ni något såhär, detta är ju väldigt mycket sätt att nå ut på fler håll, men har ni något mer för att strukturera och filtrera informationen för användarna om man är intresserad för en speciell sorts nyhet osv. ?
50	P1	Ja då har vi olika undersidor och så, man kan gå in på nöje om man är intresserad av det, och så hjälper vi läsarna med att filtrera genom att klicka på artiklar och så skapas det mest lästa artiklar, och då får man ett filter på det sättet genom att se var läsarna har varit inne och klickat mest på, inte bara vad redaktörerna har valt vad som är mest, utan vad läsarna har klickat på mest. Man kan gå in och titta på vad en Facebook kompis, vad vännerna har rekommenderat, så kan man få en lite topplista vad Facebook vännerna senaste rekommenderat på Expressen.se t.ex., eller om man är utloggad så kan man se vilka artiklar som har tipsats mest om på Facebook, det finns några olika sätt.
51	Josefine Johansson	Ni har väl såhär sökfunktioner också va? Hur fungerar dem? Hur optimerar ni dem osv.?
52	P1	Alltså du menar i sökmotorerna eller du menar i vår egen sökfunktion?
53	Josefine Johansson	I er egna sökfunktion.
54	P1	Vår egen sökfunktion?- Den fungerar inte. Den är kajko.
55	Josefine Johansson	Okej
56	Josefine Johansson	Taggar ni artiklarna annars?
57	P1	Vi kategoriserar dem, vi taggar dem inte.

58	Josefine Johansson	Vi tänkte gå tillbaka lite mer till information overload. Ni sa att ni inte upplever det som ett direkt problem men vad tror du kan vara..
59	P1	Alltså information overload, det är ju inte ett begrepp för att.. det är ju mer som ett brus där man kan uppfatta att det är så mycket information så man inte vet, man blir rådvill på något sätt. Antar jag att du syftar på..
60	Josefine Johansson	Tror du det finns någon källa som är huvudsaklig som du tror bidrar till detta på er webb?
61	P1	Asså skillnaden blir ju att. Alltså information overload blir ju när man har många olika källor. Kommer man till en källa så blir det ju inte så mycket information overload, för då har du ju bara oss liksom att utgå ifrån. Eller tänker du att det är så många olika nyheter att välja mellan så att man blir rådvill där?
62	Josefine Johansson	Ja precis, lite överbelastning.
63	P1	Okej, ja men det är ju så som jag sa i så fall att, man kan se att en svenne har rekommenderat på sajterna tidigare. Man kan se vad andra olika filter, ja det jag radat upp här innan.
64	Josefine Johansson	Och du tycker att de här åtgärderna har fungerat bra?
65	P1	Ja de fungerar bra, jag tycker att vi kan göra mycket mer, man kan klicka i känslor på sina artiklar, att läsarna kan klicka i vad de kände när man läste klart artikeln och sedan. Och sedan så kan vi skapa de gladaste artiklarna, som gör människor mest glada, eller mest ledsna för jag tror att vi kommer gå mkt mer till att vi kommer lita mer på en svennes..
66	Josefine Johansson	Mer semantiskt för användaren? Mer som är ute efter vad användaren vill ha, mer mot filtrering. Är det mer det du syftar på?
67	P1	Nej vad syftar du på nu? Ja mer personligt anpassat?
68	Josefine Johansson	Nej det var inte det jag menade.
69	P1	Okej då missuppfattade jag ditt förra svar,
70	Josefine Johansson	Vad var det du sa? De framtida åtgärderna du pratade om?
71	P1	Ja jag tror att det finns andra sätt att göra på men just nu så tror jag att det är de åtgärderna som vi har ungefär. Där man kan få hjälp av sina vänner att filtrera. Man kan få hjälp av andra expressen läsare att filtrera, redaktionell hjälp att filtrera.
72	Josefine Johansson	Ni har inga framtida åtgärder som är planerade just nu..?
73	P1	Absolut, vi har alltid planerade framtida idéer.

B6) Intervju 2

Intervju med Person 2 (P2, informant 2), torsdagen den 20 maj 2010. Plats: Telefonintervju

1	Karl-Oskar Janzon	Ja, du kanske kan börja med att berätta om dig själv.
2	P2	Ja, jag heter då Matthias och är utvecklingschef på digitala medier här på STF koncernen. Och det innebär att jag samordnar de olika utvecklingssatserna, de olika tidningswebbarna framförallt som det är just nu. Jag jobbar även med lite andra plattformar som mobila, men det är inte så mycket. Framförallt är det på webben. Samma med de redaktionella och de kommersiella satsningarna, vid det tekniska, som spindeln i nätet.
3	Karl-Oskar Janzon	Vad har du för bakgrund?
4	P2	Journalist och fil. kand. i humaniora. Så att från lund men ändå..
5	Karl-Oskar Janzon	Hur kom du in på IT?
6	P2	Jag har jobbat på webben sen slutet av 90-talet, jag har jobbat som journalist sen slutet av 90-talet på en nyhetsbyrå. Fick lite kontakter efter ett tag och började skriva för lite engelska sajter. Sen har ja jobbat på en svensk nyhetsstartad, sedan 2000, och sedan har ja hamnat på webben hela tiden. Jag har nästan inte varit någon annanstans. Jag blev klar samtidigt som olika tidningar började satsa på webben.
7	Karl-Oskar Janzon	Du kanske kan berätta lite mer webbsatsning? Har ni några utsatta mål? Sen att ni har gjort om er sida nyligen, du kanske kan berätta lite om det?
8	P2	Ja det finns ju olika mål med allting, men vi har ju ett publicistiskt mål med att nå ut med vår journalistik. Sen har vi ett kommersiellt mål med att känna pengar på det också såklart, det finns massa fina ord man kan klä det i, men det är ju det som är grunden, vi vill veta hur det går till och tjäna pengar på det. Det är egentligen målet med webbsatsningarna.
9	Karl-Oskar Janzon	Och nu när ni gjort om senaste gången här, vad har det funnits för motivering bakom det?
10	P2	Ehm, det är olika motiveringar, dels vill man att webbsajten skall vara en webb och inte lika mycket papperstidning på nätet som det varit tidigare. Jag tyckte att det låg nära våra andra produkter, vi ville ha lite differentiering av produkterna. Och då ska webben förena sig till webb, såsom papper. Och det var en av orsakerna till att vi gjorde om, tidigare kunde man liksom läsa papperstidningen, fast på webben. Och det är ett spår som vi vill

		att det ska skilja sig pt mer.
11	Karl-Oskar Janzon	Ehm, jag tänkte det här med informationshantering. Varifrån kommer informationen som ni hanterar? Eftersom ni skiljer väldigt mycket på webbtidningar och vanliga tidningar så blir väl webbhanteringen väldigt olika, vilken information som skall med?
12	P2	Ja lite så, vi skyfflar egentligen över allting från pappret till webben. Med automatik på morgonen, så allt material finns egentligen på webben med det frontas inte på samma sätt och lyfts inte fram på samma sätt som tidigare. Så det är väl ett val att.. men om vi tidigare använt högerspalten för att portionera ut så gör vi inte det längre. Nu försöker vi använda de utrymmena till att lyfta fram det som händer just nu, det som är webbspecifikt, mer än det som kommer från pappret. Förstår du skillnaden?
13	Karl-Oskar Janzon	Ja, jag tänkte på det här, vi håller på att skriva om informationsöverflöd, information overload. Har det varit en aspekt i er utveckling?
14	P2	Både jag och nej,, lite så. Som journalist jobbar du som själva.. det vi gör som journalister , sållar i det som händer och presenterar det som vi anser vara viktigast. Nu eller om det är en gång i veckan eller en gång om dagen på webben, det är ju det som är själva grunden för journalistiken. Ehm.. men på webben så konkret grej där är att det syns att det är färre saker än tidigare. Och det man tydligare vill lyfta fram är ju det som är viktigare. Absolut viktigaste just nu. Man ska snabbt kunna se vad som är viktigaste som hänt. Så det är väl en liten skillnad från det traditionella sättet, till att göra webbtidningar. När man staplat saker vertikalt, och bladad egentligen gammalt och nytt. Det är en logik som egentligen fungerar men.. skiljer sig något från det. Det är färre saker på ettan helt enkelt.
15	Karl-Oskar Janzon	Skulle du säga att ni hade ett problem innan när man kom in på första sidan?
16	P2	Nej inte nödvändigt, det behöver inte vara ett problem, det blir ju det till sist tror jag. Men man kan välja två spår. Antingen så gör man väldigt mycket på första sidan och går mer på "less is more" spåret, och så har man färre saker istället. Det är ingen som vet vilket som är bäst.
17	Karl-Oskar Janzon	Hur bestämmer ni var på sajten i skall presentera vissa nyheter. Ni har ju då pratat om lie om att ni har någon slags tidsordning. Mer än innan.
18	P2	Ja det är ju redaktören som bestämmer det. Det är lite olika, vi har redaktörer på en del undersektioner. Så det beslutar man där. Hur ska jag förklara detta, vi gör det manuellt helt enkelt. Det som skall ligga överst. Och grunden för det kan vi diskutera jätte länge, det är journalistikens kärna, vad som är viktigt och vad som inte är det. Vad du tycker helt enkelt.. sen är ju första sidan startpunkter för ganska många läsare och där följer vi trafiken på de olika sidorna, vad det är som händer. Om en artikel underpresteras så tar man bort den helt enkelt och ersätter den med något annat.
19	Karl-Oskar	Gör ni det kontinuerligt?

	Janzon	
20	P2	Ja. Det gör vi
21	Karl-Oskar Janzon	Har ni några som sitter och övervakar webbtrafiken på dagarna eller?
22	P2	Det syns faktiskt hur vi ser, alltså vi har en lista så ordnas det där, vi ser artiklarna och de ordnas hur ofta folk är inne på dem, så det ser vi där.. och så lär vi sig att detta är bra och detta är dåligt. En artikel om det här t.ex., det är ingen som är intresserad .. då byter man ut de. Så den informationen har vi. I realtid.
23	Karl-Oskar Janzon	Hur har det gått med webbtrafiken nu? Hur länge har ni haft den nya sidan?
24	P2	En månad. Det har gått upp och gått ner till normalt. Det är svårt att sätta. Det askmolnet som det var mycket i början. När man gör sådana här designer förändringar ser man det ofta på sikt, de tappar en del i början för att folk inte känner igen sig. Så att ett halvår när folk börjar bli vana, och veta ur de ska göra. Då stiger trafiken, men ett tapp med avräknande från början.
25	Karl-Oskar Janzon	Om du skulle säga, har ni några som ni skulle identifiera som era största utmaningar när det gäller webben och era informationshanteringar?
26	P2	Till informationshanteringen, vår synvinkel där. Det första är ju att vi måste tjäna mer pengar såklart, och det andra är ju att vi måste ladda vår information med mer metadata, det är nog en viktig del för oss framöver. Det kan vara sådant att ge position till tankar och liknande saker.
27	Karl-Oskar Janzon	Ja du menar sökbart?
28	P2	Ja helt enkelt att det är jätte svårt att förutse vad som i framtidens mer konsumtion. Kommer att se ut men att det kommer att digitalisera det är det inget tvivel om. Ju mer information som finns, desto bättre. Det är ingen jätte utmaning men det är nog sånt som kan vara ganska viktigt att man har koll på mer-konsumtionen på bilder och nyheter, och liknande saker. Då blir det en utmaning för att just kunna motverka information overload också. Filtrera mer så att det blir relevant information,
29	Karl-Oskar Janzon	Ge rätt information att använda?
30	P2	Ja de är.. det finns olika beteende på webbsajt och allmänt. En del vill ju ha väldigt filtrerar information och en del andra vill ju ha en väldigt fullig första sida så att man

		egentligen inte kan läsa hela tidningen bara genom att kolla på puffarna. Man får helt enkelt titta på olika beteenden. Men just att ha mer metadata i informationen.
31	Karl-Oskar Janzon	Har ni funderat på att göra personligt anpassade hemsidor till folk, eller att varje användare har sin egen webbtidning?
32	P2	Ja, de tankarna finns. De.. jag tror att man ska ge folk den möjligheten, men sedan kommer det inte användas lika stort. Det är ofta det på pappret men de är väldigt få som faktiskt bygger sin egen RSS prenumeration. Eller om du skulle bygga om ettan så att du kan lägga till vad som ligger överst och sådant, det är en bra ide men man skall inte ha för jätte stora idéer tro på att det kommer vara en jätte hit. Vissa kommer ju älska det och på samma sätt API och så vidare. Det är en annan strategi men vi vill vara så öppna som möjligt, men det har ju ett pris allting.
33	Karl-Oskar Janzon	Kan det vara så att människor i allmänhet att de inte är tillräckligt mogna än?
34	P2	Nej jag vet inte om det är ett så stort behov som vi tror. Det finns ju återigen det där med beteendet, vissa vill ju kunna bestämma att; jag vill inte ha det här och det här, men det kan vara ganska bra att kunna bli överraskad och kunna se vad som hänt nu och så.. de kommer aldrig vilja ha den här väldigt metadata tunga filtrerade nyhetsströmmen. Men medan andra kommer bli hur glada som helst för att få kunna se något från mitt kvarter.
35	Karl-Oskar Janzon	Nu har du antagligen inte det här, men har ni några data på medeltiden av besökare på er webbsida?
36	P2	Ja,
37	Karl-Oskar Janzon	Har ni någon uppfattning på vilket medium folk läser noggrannast? Tidningen eller webbtidningen?
38	P2	Alltså det går inte att mäta så. Hur mäter man det?
39	Karl-Oskar Janzon	Nej jag vet inte. Ni kanske har gjort någon undersökning?
40	P2	Nej, men man mäter hur länge folk läser de olika medierna. Ja har inte den siffran i huvudet.
41	Karl-Oskar Janzon	Ska vi prata om det här med RSS i stället? Ni använder er av det? Vad har ni för mål med er RSS användning?
42	P2	Vi använder det på olika sätt. 1: att vi låter folk prenumerera på de det vill, det går att använda RSS till exakt vad de vill på sajten om man nu vill prenumerera på Zlatan på sajten så går de. Sen använder vi RSS själva för att kunna bygga olika lösningar på sajten, och för det tredje funderar vi på att använda RSS strömmar som en framtida intygskälla, genom att använda annonser i dem. Så det är tre olika sätt. Läsarna använder det på sitt sätt och vi använde det på ett annat rent internt, och så vill vi tjäna pengar på det också.
43	Karl-Oskar Janzon	Det är ju kanske en fördel att användaren prenumererar på en tidning istället för att bara surfa in lite då och då?
44	P2	Ser inget motsattförhållande där inte. Det är återigen olika beteenden. Vissa vill ha det

		tryggt att ha det på RSS och vissa vill bara surfa in via mobilen kanske.
45	Karl-Oskar Janzon	Ja det kanske var precis det du sa här, men vad har ni för uppfattning omkring varför era användare använder sig att RSS?
46	P2	Användare är väl den typ av människor som gärna bygger upp sin lilla mikro webb helt enkelt med olika strömmar från den ena news flödet till något annat. Det har google som startside där du kan lägga upp olika feeder. En sådan typ av människa använder vår RSS.
47	Karl-Oskar Janzon	Varför tror du att den använder det?
48	P2	Det tror ja för att de gillar det sättet att konsumera media. Att själva bygga upp sin lilla startside och ha kontroll på det som kommer vara där. De tror att det ger dem bäst överblick att kunna ha sydsvenskan bredvid någon annan tidning och bilder från något helt annat ställe. Mer än så vet jag inte men det finns folk som faktiskt vill ha det så.
49	Karl-Oskar Janzon	Hur ser det ut i verkligheten? Hur många är det som faktiskt använder RSS?
50	P2	Har ingen siffra på de, det är ju egentligen samma feed för att ha koll på det. Vi har inte lagt in det på allting så ja har egentligen ingen koll på det just nu. Men däremot så vet jag att det rasslar till i mail boxen när något går sönder så att säga. Jag tror att vi använder RSS för att föda våra mobilsajter också. Det är ju en standardteknik som kan användas till mycket.
51	Karl-Oskar Janzon	Ja använder ni det till något annat än att förmedla informationsrelaterat till läsare?
52	P2	Nej, egentligen inte. Tänker du på nått speciellt eller?
53	Karl-Oskar Janzon	Ja internt eller på nått annat sätt.
54	P2	Nej, alltså det finns ju på intranät, så finns det ju RSS strömmar från media och sådant. På så sätt finns det ju mer.
55	Karl-Oskar Janzon	Får ni några RSS strömmar från andra nyhetsmedier ?
56	P2	Nej, det går via de redaktionella systemen. Så det är inte rrs format på de,.
57	Karl-Oskar Janzon	Tror ni att RSS kan vara effektivt för att motverka information overload?
58	P2	För den typen av person som har sin egna hemsida där som byggs av egna RSS flöden, för den typen av läsning så ja, använder google reader och andra sådana RSS läsare, för dem är det ju jätte bra. För dem motverkar det nog information overload, eller de tror nog de i alla fall.
59	Karl-Oskar Janzon	Så det är från person till person?
60	P2	Ja lite så, man kan vara olika, .. ja kan gå in på aftonbladet för att se vilka olika nyheter de kör på just nu.. men sedan har ja också prenumererat på en massa RSS strömmar i min google reader för att få se vad som händer inom mitt fält. Det är två beteenden samtidigt,

		alltså det är ju inte flera aftonbladet i min google reader för att jag vill gå in och bli lite överraskad.
61	Karl-Oskar Janzon	Ja aftonbladet skiljer sig väldigt mycket från er sajt. De har väldigt mycket information och hundratals länkar och saker. Vad tycker du om det? Det är två helt olika approacher.
62	P2	Ja lite så. Det finns ju en. D det är Aftonbladet som står för den skolan helt enkelt. Det handlar om att packa så mycket information som det går på sidan, och göra det så stor som möjligt. Det är ett sätt att .. det är framförallt vanligt i Norge och Sverige, och det är framförallt vanligt i Norge. Så finns det en mer anglosaxisk tradition eller kontinental tradition där man egentligen mycket mer ekonomisk med webben, den är mycket kortare mindre bilder, inte alls sådär överflödigt av nyheter. Det är olika ..aftonbladet är ju marknadsledande på sina ställen och de har ju satt en standard för hur det kan se ut. Man kan tycka mycket med invändningar emot det men folk har vant sig vid det till sist.
63	Karl-Oskar Janzon	Kan man tänka sig att de får mycket av sin trafik genom sökmotorer i och med att de har så mycket artiklar och så mycket information som blir uppe med många undersidor?
64	P2	Det vet jag inte faktiskt. Jag upplever det mer som att de vill skapa ett smörgåsbord. Storlek XL helt enkelt, att alla ska kunna hitta någonting när de går in på sajten, från början var inte tanken att sökmotorn skulle fungera på något sätt, de vill få in de på sajten, du vill gå in för att läsa sportnyheter men sen så märker du att det fanns en intressant grej på nöje, och när du hamnar där så ”oj då ” och så hamnar du på nästa sektion. Så att du hela tiden exponeras till nya grejer. Och deras strategi är att ha så mycket som möjligt och hela tiden kommer vara kvar. Det har inget med sökmotorer, de har kommit efteråt. Det är visst rätt vettigt att ha mycket länkar.
65	Karl-Oskar Janzon	Får ni mycket trafik från sökmotorer?
66	P2	Ja.
67	Karl-Oskar Janzon	Är det merparten av trafiken eller är det..?
68	P2	Nej jag kommer inte ihåg siffrorna men vi ligger runt 30 % kanske något sådant jag tror inte at Aftonbladet har mer faktiskt.
69	Karl-Oskar Janzon	Du vet inte hur mycket trafik ni får från RSS då?
70	P2	Nej, det får jag ta reda på på något sätt. Jag får undersöka det helt enkelt.
71	Karl-Oskar Janzon	Jag pratade med Helsingborgs dagblad, de hade fått någon RSS ström publicerad på någon stor blogg och så hade de fått 500 0000 träffat på en länk på en dag,
72	P2	Nej men det händer ju också att vi får från andra medier, men att det är en RSS ström ja det händer ju, men det är ju väldigt Radom och att det var en artikel som folk blev intresserade att läsa. Det är mycket.. det spelar stor roll vilken teknik det är .. om det är något som finns på Facebook eller Twitter m.m.
73	Karl-Oskar Janzon	Vad för andra tekniker använder ni på er webb, främst då för att effektivisera er informationshantering?

74	P2	Hur tänker du då?
75	Karl-Oskar Janzon	Ja det kan ju vara allt från vilka funktioner ni använder till rena tekniker ni har, sökmotor, nyhets snurrar som är någon ny funktion, sedan också vad ni har för andra sociala medier och andra länkningsmöjligheter och användare kan skicka information till varandra,
76	P2	Där har vi stannat paketet, vi har .. nu har vi inte hunnit dra ut de sidorna på ett snyggt sätt men vi jobbat med ett företag som sysslar med artificiell intelligens och då läser igenom artiklar och automatiskt då tankar genom artiklarna, det är ett sätt att leda läsarna vidare. Så om man läser en artikel om systemvetenskap i Lund så får den systemvetenskap som en tagg och Lund som en tagg och vill du läsa vidare om artiklar om detta så trycker du på systemvetenskap och så kommer det upp. Det är ett sätt som skiljer sig, annars har vi de flesta standardfunktioner som finns på sajter. Vi är som de flesta andra sajter, vi har en del CMS vi hanterar, stämmer av nyheterna, men framförallt så handlar det ju om att vi gör en journalistisk produkt som nyhetsartiklar, lite här och lite där. Det är inget tekniskt, men visst det är teknik som understödjer det. Vi jobbar också en del med sociala medier, det kan vara att något som i viss form hanterar information overload också.
77	Karl-Oskar Janzon	Ja, vi fick ju precis exempel på det. Jag tänkte på det här med RSS knapparna, kanske en Facebook knapp. Använder sig folk av dessa knappar? Vet folk vad det är?
78	P2	De som vet vad det är använder det, alla kommer ju inte köra det, men de som gillar det kommer använda det. Men på Facebook har vi en grupp.. vi har en redaktör som bara pysslar med sociala medier. Som r bara inne och jobbar med Facebook gruppen och Twitter och sådant. 1337 Facebook medlemmar har vi i gruppen. De som sitter där får ju hantera information overload. Nått sådant.
79	Karl-Oskar Janzon	Jag glömde fråga dig, vet du hur länge ni har använt er av RSS strömmar?
80	P2	Det känns som det är flera år, en jag har inte varit här i mer än 1, 5 år. Men RSS har ju funnits ganska länge som teknik så att det är svårt att säga men säg några år.
81	Karl-Oskar Janzon	Det har hängt med i bakgrunden?
82	P2	Ja, men det är också ett sätt att faktiskt jobba, att bygga sådana här puffar kan man ju dra in i en RSS ström t.ex. så man kan skapa sin egen lilla ” här är allt om Zlatan ex” allmänt RSS teknik redaktionellt för att kunna styra flöden. Och det kommer att komma ännu mer sådana. Det kommer att öka och det är ett sätt att presentera material på. I kombination med att man portionerar ut artiklar.
83	Karl-Oskar Janzon	Det har ju funnits i flera år nu som du säger, och nästan alla nyhetsmedier på webben använder det, men det känns inte riktigt som att det har slagit igenom.
84	P2	Har det inte de?
85	Karl-Oskar Janzon	Alltså bland användare i stort..
86	P2	Men det kanske inte kommer slå igenom heller.. Det handlar inte riktigt om vad det är för typ av situation du är i , alltså du kanske sitter och följer massor av systemvetenskapsbloggar eller något sådant, och för dig är det väldigt praktiskt att ha dem ordnade via RSS strömmar, för då slipper du gå in på många sajter, men däremot är

		du jätte intresserad av hockey t.ex., och då tycker du det är ganska kul med hockey kanalen. Se för att då för du masa bilder och schysst urval som känns prioriterat. Du kanske inte vill ha en RSS ström. Så det är lite olika beteende där. Jag tycker det har slagit in ganska bra men det är svårt att säga.
87	Karl-Oskar Janzon	Ja för de som behöver de. Man kanske man tänka sig att vissa tycker det är tråkigt att få saker levererade till sig,
88	P2	Och vissa älskar det. Vi hade ju RSS problem de första dagarna när vi släppte den nya sajten, då var det många som hörde av sig och hade problem för de hade detta internationellt som en av sina nyhetskällor tillbaka till hemlandet, de använder RSS strömmar istället för att gå in på 20 olika hemsidor. De tycker det är jätte praktiskt.
89	Karl-Oskar Janzon	Så där fick ni själva gå in direkt liksom?
90	P2	Ja det var ju egentligen de att den.. den fungerade inte först. Då fick vi skäll. Så är det.
91	Karl-Oskar Janzon	Om du ska säga vad den största källan till informationsöverflöd på er webb är och hur väl tycker du att era åtgärder gör för att minska överflödet fungerar?
92	P2	Lite för bra, vi har ju dragit ner på antalet ingångar på vår första sida. Som är startplats för väldigt många. Och det hade vi fler tidigare och vi märker väl att folk är inne kortare tid på sajten och det tror vi för att folk får lite för lite nyheter att läsa, det är nästan för bra för vårt eget bästa. Det kan få för få nyheter. De som är nyhetsknarkare och får in kontinuerligt, de tycker att detta är kalas bara..jag tror att vi har för få platser.
93	Karl-Oskar Janzon	Ja det blir en skillnad mellan olika användarbeteenden. Det är intressant att det kan fungera för bra, med att stortera informationen. Då kanske det inte finns några ytterligare åtgärder för det som är min nästa fråga?
94	P2	Eh nej jag tror att vi ska ha en balans där och utöka vår första sida och det är väl nästa steg med den nya sajten.
95	Karl-Oskar Janzon	Kommer det gå tillbaka lite till hur det var innan eller hur menar du?
96	P2	Eh, ja att det kommer komma fler platser ja, men sen får vi se hur det blir designmässigt men idag är det lite för avskalat. Man måste anpassa till dels hur mycket nyheter vi producerar mot det här att läsaren ska kunna gå in på sajten och ha koll på vad som verkligen har hänt och händer. Det håller högt tempet och saker rör sig väldigt fort.
97	Karl-Oskar Janzon	Du pratade om det här med semantiska webblösningar i början, ska ni börja utveckla det? Alltså det här med smarta sökningar och att kunna tolka användarnas frågor och kunna..
98	P2	Nej, det tror jag inte att vi själva kan utveckla utan det känns som att den tekniken får sådana som google ta hand om. Det är ett ganska stort projekt. Men det finns där i bakhuvudet?
99	P2	Det är ingen som vet hur den semantiska webben kommer att bli. Det ligger några år fram den semantiska webben känns det som.
100	Karl-Oskar Janzon	Vad har ni mer för planer inför framtiden?

101	P2	Det är stort och smått beroende vad vi håller på med. Men det är nya plattformar och kolla vad som kommer. Mer journalistik och det är det vi gör.
-----	----	--

B7) Intervju 3

Intervjuunderlag Person 3 (P3, informant 3), 2010-05-25, Plats: Svenska Dagbladet.

1	Karl-Oskar Janzon	Du kanske kan berätta om dig själv lite?
2	P3	Ja, Ola Henriksson. Jobbar som utvecklingsredaktör på svd.se. Det innebär att jag jobbar med projekt och utveckling av webbplatsen. Jobbat som webbredaktör och min bakgrund är journalistik. Så jag är webbredaktör i botten och har jobbat på svd sedan 1999.
3	Karl-Oskar Janzon	Och nu jobbar du med själva utvecklingen av sajten?
4	P3	Ja, inte utvecklingen på hårdbas som att programmera utan mer som projektledare, initierar projekt och styr upp och så. Säga vad man ska satsa på osv.
5	Karl-Oskar Janzon	Okej. Men du har journalistutbildning i grunden då?
6	P3	Ja.
7	Karl-Oskar Janzon	Har ni några utsatta mål med er webbsatsning?
8	P3	Ja det har vi, det är ju dels mål med att vi ska nå vissa antal osv., och sedan mer som man säger mjukare mål där vi säger att vi ska nå mer spridning och mer människor, så många som möjligt. Kopplat till tidningens medierus och strategi. Nå våra läsare med information och nyheter.
9	Karl-Oskar Janzon	Okej. Jag tänkte styra in på det här med informationshantering. Varifrån kommer all information som ni ska publicera på er webb?
10	P3	Det är flera olika källor. Dels är det ju faktiska händelser som händer, som vi tar del av och får information om som vi skriver om, och då producerar vi ju den mesta informationen själva, utifrån en händelse, intervju eller skeende. Sedan vidare så medlar vi väldigt mycket också via nyhetsbyråer. Sådana som aggregerar och skriver om nyheter, vi är ju inte på alla platser där saker och ting händer. T.ex. sådant som händer i utlandet och i resten av världen. Det är ju saker som är ren vidareförmedling av information. Och sedan tillkommer det från våra läsare också, vi försöker ha en hög öppenhet och tillgänglighet för läsarna att kommunicera och där kommer det också ett informationsinflöde till oss, genom att läsa kommentarer och blogglänkar.
11	Karl-Oskar Janzon	Ja det kanske är en skillnad då mellan en webbtidning och en vanlig tidning att man får den här extra feedbacken då får läsaren på något sätt?

12	P3	Ja det är det ju, men även i den tryckta tidningen, och det ser man ju där också så försöker man ju återanvända läsarkommentarerna också. Skillnaden på nätet är att där får man dem i realtid.
13	Karl-Oskar Janzon	Vad är skillnaden i arbetssätt att hantera de här informationsflödena?
14	P3	Den största skillnaden är ju egentligen faktan. Annars är det ju grunden tillsammans med tillvägagångssättet man tänker på, hur man skriver en artikel och hur man tar reda på information osv. det är ju precis samma verktyg och samma tillvägagångssätt. Skillnaden är ju att nätet behöver man inte vänta på en viss tid. Tidningen trycks en gång om dagen men nätet uppdateras ju löpande. Det är klart att vissa gånger kan det ju vara en press för den som skriver att det måste levereras tidigare. Samtidigt så har man en annan möjlighet att uppdatera det man skriver. Korrigeringar eller ändra uppgifter osv.
15	Karl-Oskar Janzon	Hur hanterar ni informationen och hur prioriterar ni den informationen som ni publicerar?
16	P3	Det är ju en stor fråga. Det beror helt på vilken fas och vilken typ av information det handlar om. Vi har ju en utbyggt, eller en inarbetad redaktionell process. I den som.. med fasta strukturer: någon är arbetsledare och någon skriver en artikel och läser den och korrigerar den och någon publicerar den. Det finns ju en styrd process över hur den hanteringen skall se ut.
17	Karl-Oskar Janzon	Är det kanske i grunden samma process som det är klassiskt sätt som när det gäller vanliga tidningar?
18	P3	Ja det är det. Med samma skillnader som jag sa innan. Det är ju en ständig publicering. Man är ju inte färdig på samma sätt som när dagens tidning är färdigproducerad och den är färdig. Men nättidningen är ju ständigt pågående, i en ständig produceringsprocess.
19	Karl-Oskar Janzon	Det är väll ett högre tempo där också va?
20	P3	Ja emellan åt är det ju de. Jag menar, sitter man på en tryckt tidning så ja visst är det ett tempo också just i dem timmarna innan deadline, där finns det också kritiska tidpunkter där du har saker och ting som måste vara färdigt. Och då måste det gå snabbt.
21	Karl-Oskar Janzon	Hur bestämmer vi var på sajten ni ska placera en nyhet?

22	P3	Det beror helt på vikten av nyheten, hur vi bedömer nyheten. Det finns ju ett faktum både tidsmässigt; nya saker hamnar högt upp och viktiga saker hamnar högt upp.
23	Karl-Oskar Janzon	Okej. Så det är journalistisk bedömning som vanligt?
24	P3	Ja precis.
25	Karl-Oskar Janzon	Med den skillnaden att det skiftar ofta?
26	P3	Ja precis.
27	Karl-Oskar Janzon	Jag tänkte fråga, har ni någon uppfattning om vilken av era medium som era läsare läser mest noggrant på er tidning eller er webbtidning?
28	P3	Mest noggrant? det är svårt. Vi har inte gjort sådana undersökningar och det är ganska svårt att ta reda på också.
29	Karl-Oskar Janzon	Om du skulle säga vilka som är era största utmaningar när det gäller informationspubliceringen på webben.
30	P3	Det är ju flera aspekter, dels om man tänker på den enskilda journalisten eller den som tar fram allt och skriver, alltså att hinna få med allt och alla aspekter av en story. Att sedan tidspresen gör att man missar uppgifter eller missar att kontrollera uppgifter.
31	Karl-Oskar Janzon	Är det på grund av detta att det krävs hela tiden att man ska vara först liksom?
32	P3	Ja precis, det är ju också en motsvarande utmaning men det är samma utmaning, vi vill vara störst och nå ut före konkurrenterna, och även vara snabbare med nya tillägg och ny information. Vad den .. vem som har den mest relevanta informationen.
33	Karl-Oskar Janzon	Så på ett sätt så har man samma informationsflöden som tidigare och i grunden samma arbetsprocess men det måste göras snabbare. Stämmer det?
34	P3	Ja. Det måste inte göras snabbare men det blir oftast så.
35	Karl-Oskar Janzon	Ja okej. Har ni någon uppfattning om begreppet information overload?
36	P3	Ja, jag känner till begreppet och känner till vad det innebär, och sedan om det finns någon

		mer vetenskaplig eller etablerad definition det vet jag inte.
37	Karl-Oskar Janzon	Nä men det handlar ju om det här att om en människa tar till sig mer information än vad den hinner processera, inom en rimlig tid, än vad som är rimligt, så blir den förvirrad. Är det något ni har diskuterat överhuvudtaget?
38	P3	Nej det har vi inte.
39	Karl-Oskar Janzon	Kanske i andra termer?
40	P3	Ja, möjligtvis i andra termer. Men det är ingenting som vi har diskuterat men jag menar det finns ju med där hela tiden, jag menar det är klart att den som sitter och läser och skriver en text, det är ju klart att det finns en gräns som säger att ”nu hinner jag inte göra detta just nu, jag får ta det senare.” det är ju en form av stopp med information när man publicerar. Det finns ju från läsarnas perspektiv också men jag menar, det är något vi lämnar hos läsarna att hantera och avgöra. Vi har ingen aning om hur mycket de hinner läsa.
41	Karl-Oskar Janzon	Ja, det blir ju en skillnad för läsarna. I en vanlig tidning så har man ju den tidningen en dag, men med webbtidningen så har man ju en ny tidning varje halvtimme eller något. Tror du detta kan vara ett problem för läsarna?
42	P3	Det är klart vissa kanske känner det, men jag tror inte det är något problem. Samtidigt, det är ju byggt på det sättet att det är läsaren som väljer var och när och hur mycket han ska läsa. Valfriheten gör det ju möjligt, det är ju ingen som kräver att han ska läsa allt eller läsa allt under en viss tid.
43	Karl-Oskar Janzon	Nej okej. Tänkte har ni några tekniska åtgärder för att underlätta för läsarna för sig? Så att de hittar den informationen som de vill ha?
44	P3	Ja det är ju i form av struktur på webben. Lära sig design och struktur och sådana saker, så att vi försöker strukturera det på ett vettigt sätt så att det är lätt att ta till sig, så att det är lätt att sortera i underavdelningar och.. jag menar vi har ju olika sektioner och motsvarande lösning.
45	Karl-Oskar Janzon	Men det handlar ju huvudsak egentligen om struktur och lager liksom?
46	P3	Ja.
47	Karl-Oskar Janzon	Du nämnde RSS, vet du hur länge ni har använt RSS?
48	P3	Nej det kan jag inte säga på rak arm, men det är ju ganska länge, 6 år kanske.

49	Karl-Oskar Janzon	Har ni någon uppfattning om hur många av era läsare som använder sig av det?
50	P3	Nej, det har vi inte.
51	Karl-Oskar Janzon	Har ni några mål mer RSS användningen?
52	P3	Nej vi har inga fastställda mål. Mer allmänt att vi vill erbjuda så att läsarna kan få flexibilitet, och kunna skapa sina egna informationsströmmar.
53	Karl-Oskar Janzon	Det är mer ett sätt att göra sig tillgänglig på alla sätt ni kan?
54	P3	Ja precis.
55	Karl-Oskar Janzon	De läsarna som en då använder RSS, har ni någon uppfattning kring varför de gör det?
56	P3	Nej det har vi inte. Inte specifikt. Vi har inte gjort någon undersökning eller test sådär.
57	Karl-Oskar Janzon	Man kanske kan tänka sig en viss typ av läsaren eller viss typ av..
58	P3	Ja det är nog ingen mängd majoritet av läsarna, utan det är nog en ganska liten del av de som är vana. Antingen de som är vana nätanvändare eller de som är väldigt intresserade av en viss sektion och följer den noggrant. De är nog de som är mest frekventa.
59	Karl-Oskar Janzon	Använde ni RSS för något annat än att fördela informationsströmmar till läsarna?
60	P3	Ja vi använder det internt på sajten också i vissa sammanhang. I olika lyssningar, av tidigare artiklar t.ex., eller göra olika typer av undersektioner, så använder vi oss av RSS. Våra mobil sajt ör också uppbyggt av RSS från huvudsajten.
61	Karl-Oskar Janzon	Okej så det används som en underliggande struktur på huvudsajten?
62	P3	Ja.
63	Karl-Oskar Janzon	Använder ni det internt på redaktionen och sådär?

64	P3	Det finns säkert de som gör det men då är det nog mer, vad ska man säga för att hitta källor.
65	Karl-Oskar Janzon	Inte inom redaktionen?
66	P3	Nej jag tror inte de.
67	Karl-Oskar Janzon	Vi har ju pratat om information overload innan. Vi fick inte riktigt.. är det ett problem tror du? Hur kan det vara ett problem för webbtidningar?
68	P3	Tänker du ur vår synpunkt eller ur läsarnas synpunkt?
69	Karl-Oskar Janzon	Ja ut mot era läsare..
70	P3	Jag tror inte att vi som enskild förmedlare riskerar de, men jag tror att mediet som en sammanform av flödet av information är ju väldigt stort om man ser till utbudet idag. Det är säkert ett problem för många läsare, men vi vet ju att våra läsare inte är särskilt trogna, jag menar de nöjer sig inte med svd.se utan de.. är det en stor nyhet så läser de alla stora nyhetssajter, internationella också, det är klart att då blir det lite smått information overload.
71	Karl-Oskar Janzon	Kan det på ett sätt bli då att man vill ha ett stort flöde av information då det är en stor nyhet, att man kanske vill ha overload?
72	P3	Ja det tror ja. Det märker vi ju tydligt när det är händelser, så har vi ju pikar, och det har ju alla andra samtidigt också. Det är ju ett enormt sug av de stora nyheterna. Det är ju för att törsten är ju motsvarande informationsmängden inom de.
73	Karl-Oskar Janzon	Tror du att RSS kan vara effektivt för att användare att hantera sina informationsströmmar och hantera information overload?
74	P3	Både och. Jag tror att egentligen som en allmän nyhetskälla som vi är, så är inte sett så användbart verktyg eftersom det är en sådan mängd information. Då tror jag att det är ett bättre redskap, som jag nämnde innan, till struktur på sajten och skapande för översikt och göra det lättare för läsaren att välja själv att här kan vi ägna en snabb blick åt att, och få en överblick över vad som hänt, och sedan klicka vidare. Rent grafiskt har jag sett en, ja det finns ingen skillnad, för att rubriker är lika stora. Det är ingen som berättar för dig vad som är viktigt eller vad som är mindre viktigt. Så där tror jag de, men jag menar för specialintressen, jag menar jag vet ju själv att där är det ju ett sätt att samla eller ge dig vissa sektorer, det här vill jag följa och då gör jag det lättare genom ett RSS flöde. Istället för att klicka runt på 20 olika webbplatser.

75	Karl-Oskar Janzon	Du menar att man kan gå miste om det redaktionella urvalet om man bara använder sig av RSS strömmar på en sajt?
76	P3	Ja.
77	Karl-Oskar Janzon	Vilka andra tekniker använder ni, du kanske redan har sagt detta men, på er webb för att effektivisera informationshantering eller om ni har några andra viktiga tekniker?
78	P3	Det är ju de cms system som vi har här, som hanterar informationen. Det är väl den viktigaste tekniken, vid inmatning och publicering av text och bilder och annat.
79	Karl-Oskar Janzon	Är det specialdesignade system?
80	P3	Ja det är dem. Det är inte skraddarsytt men det är specialutformat för mediebranschen.
81	Karl-Oskar Janzon	Vad sa du det hette?
82	P3	Insenic heter det som vi använder på webben.
83	Karl-Oskar Janzon	Finns det några tjänster som vi använder på er webbplats gentemot läsarna? Några fler då?
84	P3	Nej inte just idag. Jag menar det finns ju andra typer. Vi har precis implementerat den där Facebook rekommenderar möjlighet på artiklarna. Det är ju ett sätt som att sprida och det handlar ju lite om att återanvända, olika typer av lyssningar, mest läst, kommenterat är ju också ett sätt att guida läsarna att hitta intressant material, utan att önska allting.
85	Karl-Oskar Janzon	Jo, olika slags sociala funktioner. Jag tänkte; er sökfunktion. Är det en egen intern sökfunktion eller är det någon leverantör som står bakom?
86	P3	Ja det finns en leverantör i botten av sökmotorn i det hela. Det är en open-source lösning. Men det är byggt själv. Det är vi själva som byggt och på så sätt så är det anpassat till vår egen..
87	Karl-Oskar Janzon	Är det någonting som era användare använder mycket?
88	P3	Ja det är det, den är välbesökt. Och den har vi jobbat aktivt med men det är ju också ett verktyg, för att hantera informationsöverflödet. Vårt mål är att det ska vara lätt att söka och man ska få rätt på det man vill och man ska få, (du kanske har testat den själv också) så kan du ju söka och avgränsa på skribent eller år titel, tidsspann och liknande.

89	Karl-Oskar Janzon	Hur sorterar den bland sökningarna? taggar den artiklar eller?
90	P3	Nej vi gör inte det idag. Det är en ganska grov taggning om man tänker per sektion, vad och hur osv. men inte innehållsmässigt taggar vi inte. I vissa fall men inte utbrett som generellt det gör vi inte.
91	Karl-Oskar Janzon	Jag tänkte bara en sista fråga om det här med information overload så att vi får det svart på vitt här: om du skulle säga er största källor till informationsöverflödet på er webb, om ni har några som är er största flaskhalsar, och hur väl du tycker att åtgärderna idag fungerar, för att hantera detta.?
92	P3	Tänker du på hur vi på redaktionen upplever det eller hur läsarna?
93	Karl-Oskar Janzon	Både och egentligen, om det går att svara på det både och.
94	P3	Svårt att svara på sådär enkelt, det är klart att det finns många aspekter på men den här sidan är ju en flaskhals egentligen, man hinner inte med hur mycket som helst. Det tar tid att läsa, det tar tid att skriva det och sätta in i frågor. Och det är ju samma för både oss som jobbar med att publicera informationen, producera informationen, som för den som konsumerar den.
95	Karl-Oskar Janzon	Skulle man på ett sätt kunna säga att den störta flaskhalsen är det mänskliga systemet? Att människor inte hinner bearbeta?
96	P3	Ja det tror jag man skulle kunna göra. Men informationen finns det ju, den kan man ju agera på olika sätt ju.
97	Karl-Oskar Janzon	Man kanske kan tänka sig att förr var den störta flaskhalsen att kunna få tag på informationen, men idag är det störta problemet att kunna tolka all information man tar till sig, både redaktionell och som läsare?
98	P3	Du sa att förr var det att få tag på den och nu är det att processa den? Ja det håller jag med om.
99	Karl-Oskar Janzon	Ja finns det några ytterligare åtgärder du skulle vilja ha genom på er webbsida? Som ni inte har idag än. Eller andra planer inför framtiden. ?
100	P3	Det är någon som sagt det men jag vet inte vem det är, det handlar inte om information overload utan det handlar om filter failure. Alltså man har fel filter. Och det gör väll egentligen mycket, det är väl så vi vill jobba. Se till att läsarna har de redskap de kan för att filtrera, och där jobbas et mycket av olika typer av tekniker och är ännu inte helt färdig eller tillförlitlig. Jag menar om du inte alls är intresserad av sport, varför ska du då bli exponerad av sportnyheter från vår sajt? Den biten av frågor är väll sådant jag tror att man kommer kunna jobba mer med och vidare i framtiden.

101	Karl-Oskar Janzon	Handlar det då om att skapa ..
102	P3	Rationalisera det mer och skapa det mer efter individen.
103	Karl-Oskar Janzon	Är det någon konkret plan ni har inför framtiden eller är det mer löst?
104	P3	Nej, det är något däremellan. Det är inte så konkret att vi har något färdigt för lansering inom en viss tid eller så men vi har olika typer av system som vi vill använda på sajten redan, men det handlar om att anpassa det och integrera det på ett relevant sätt också.
105	Karl-Oskar Janzon	Ser du någon skillnad på er webbsatsning och de andra stora svenska webbtidningarna?
106	P3	Alltså vi ligger rätt lika varandra vad gäller utveckling och hur vi gör. Den stora skillnaden är ju, alltså om man tittar på DN t.ex. så är det ju en rätt stor strategisk skillnad hur man från tidningen sätt definierat. Jag menar DN har ju tagit ett strategiskt beslut att inte, att skilja den tryckta tidningen och nätet ganska mycket. Så att allting från tidningen inte finns tillgängligt på nätet, så att man vill bevara marknadsvärdet i tidningen. Det är ju det som formas så mycket som möjligt av tidningen. Det bör också finnas på nätet för det är ju samma läsare och det är ju samma målgrupp, och vi vill nå dem på olika sätt. Så det är den typen av skillnader det finns. Men var hela utseende mässigt och hur man jobbar med ren information och produktion så ligger vi nog väldigt lika.
107	Karl-Oskar Janzon	Har ni något intresse där att profilera er starkare i framtiden?
108	P3	Ja definitivt, vi vill ju nå fler läsare och ha en starkare mål och marknadsandel. Det är ju självklart.

B8) Intervju 4

Intervju med Person 4 (41, informant 4), 2010-05-17. Plats: Telefonintervju

1	Karl-Oskar Janzon	Du kanske kan börja med att berätta om dig och vad du gör?
2	P4	Jag är ansvarig för mobila tjänster på sociala medier på Sveriges Radio, den avdelningen som jobbar med huvudsakligen webbutveckling, både redaktionell och teknisk. Sen har jag också på senaste året jobbat med utvecklingen av vår nya webbsajt som projektledare. Och på den som vi lanserade nu den 25 mars. Jag är journalist i botten och innan dess har jag jobbat med pc och p4 med nya med digitala mediefrågor.
3	Karl-Oskar Janzon	Hur kom du in på IT? Du är journalist i botten?
4	P4	Ja precis, jag är journalist men jag har jobbat i radio tidigare, sen så började jag för 10 år sedan, började jag göra våra mobila tjänster på <i>Allt om Stockholm</i> som jag jobbade på då. Sen liksom .. när man var ute då och gick runt på stan o kollade vart man skulle gå ut och käka, var man skulle käka någonstans ikväll eller om man skulle gå ut på någon klubb eller spelning eller sådär. Och sedan har jag jobbat med.. alltså jag har inte jobbat med teknik utveckling på det sättet som jag alltid gjort ur ett innehållsperspektiv, eller på ett koncept perspektiv.
5	Karl-Oskar Janzon	Kan du berätta lite mer om er webb satsning?
6	P4	Ja ur vilken aspekt?
7	Karl-Oskar Janzon	Har ni några uppsatta mål mer den?
8	P4	Vårt mål är ju huvudsakligen att det skall bli lättare att hitta på, eller att visa bredden och mångfalden i de utbud som vi har på webben. Så de stora bitarna under den här satsningen det handlar ju främst om det. Ett nytt koncept, som vid design, som gör att det skulle både vara lättare att hitta ur den bemärkelsen att man ska se vad som är viktigt och vad vill berätta, men också att det ska vara lätt att navigera sig runt på sajten och hitta annat material och hitta lyssnar kompisar och andra i publiken som också finns på vår sajt. Och så kan en annan stor grej vara att förändra lyssningen, dels bakom kulisserna när vi inför ett nytt ljudformat som funkar bättre och som är mer modernt, och sedan också att jobba med.. att göra en ny webbradiospelare, en ny ljudspelare på nätet.
9	Karl-Oskar Janzon	Förändrar webben Sveriges Radios uppdrag på något sätt? Att det tillkommer ett nytt medium liksom? Eller är det samma innehåll som innan?
10	P4	Alltså vi gör ju, webben är ju bland annat små saker tycker jag. Dels är ju webben ett väldigt bara distribuera även om det låter tråkigt i radio. Man kan lyssna på kanalerna utan en radio mottagare och man kan lyssna på kanalerna i sin mobil utan att behöva en sm radio i den. Och man kan lyssna på programmen när man vill och var man vill. Och då är det bara att ladda ner programmen rakt av. Även om man laddar ner dem och lyssnar direkt eller om man lyssnar på något annat sätt. Bara det i sig är ju en fantastisk form. Men sen då vet du ju, surfar man då och så, så vet man ju att webben så är mycket mer, för att det handlar text, det handlar om bilder och det handlar om grafik och det ger en möjlighet att publicera mer material än man har tid till i radio. Så på andra sätt.
11	Karl-Oskar Janzon	Ni blir lite som en webbtidning kanske? Att man blandar lite tidning och radio?
12	P4	Jag vet inte vad är en tidning är nu för tiden. Alltså om man , jag menar, tv har ju länge gjort bildsatt radio skulle man ju kunna säga och tidningarna har ju nu under en , börjar bli ganska många år. Både i radio och tv och sina webbplatser, så jag vet inte vad man ska säga att det ska vara där.
13	Karl-Oskar Janzon	Så du menar att de olika medierna smälter ihop lite?
14	P4	Ja det tycker jag att man ser, om du tittar på på hur mycket webb tv Aftonbladet gör t.ex.
15	Karl-Oskar	Jag tänkte styra in på det här med informationshantering och informationsöverflöd lite.

	Janzon	Varifrån kommer all information som skall publiceras?
16	P4	Ja dels så är ju en väldigt stor mängd alla timmar radio som vi sänder. Jag kommer inte ihåg men vi sänder väl många tusentals timmar radio om året och där finns ju den allra största delen av det finns ju på webben. Just för att kanalerna sänds live där och så sänds ju mer att ha, att man kan lyssna på alla program i efterhand, som ligger kvar i 30 dagar. Och så sedan så gör vi ju speciella versioner som man kallar för <i>mer</i> som MP3 filer och podradio och de ligger kvar för alltid. Och sedan gör vi en massa ljudklipp också som ligger kvar för alltid där journalisterna klipper ur innehåll som man lägger till i t.ex. :textinslag och textartiklar. Så ljudmässigt så ligger det en enorm mängd, både som går ut automatiskt och som man gör lite mer manuellt och sedan så är det ju, sen så styr vi in information, t.ex. och berätta om vad man ska göra i kommande radio program, eller berätta vad man har gjort i programmet som har sänds och sparats så man får en känsla av vad det handlade om. Sen, om man tittar på morgonpasset så har de ju en väldigt bra hemsida där man liksom, där de lägger ut ett par bilder och där lyssnarna är viktiga och kommenterar och sådär. Om man grovt ska dela in det, så det ena är radio utsändningarna är ju den stora majoriteten, och det andra är.. det är som väldigt många av vad våra journalister som jobbar på Sveriges Radio som lägger ut och producerar för webben.
17	Karl-Oskar Janson	Vem är det som lägger upp informationen? Har ni en speciell webbredaktion, eller är det varje för sig?
18	P4	Ehm, det beror lite grand på var man jobbar och vad man gör. Men.. den allra största delen handlar om att journalister själva lägger ut material, skriver artiklar publicerar ljud och lägger ut bilder. Ett exempel kan vara att man jobbar med nyheter på någon p4 station i Sverige så gör man en webbversion också till det inslaget som man gör. Om man tar i många fall med sig en kamera ut och plåtar, eller tar bilder på något annat sätt så.. man lägger ut en längre version av inslaget än artikeln. Och då går du med i ett program i p1 t.ex. och så kanske du skriver lite om det reportage du har gjort eller det program du jobbar med och lägger ut på webben och lägger ut lite bilder..
19	Karl-Oskar Janson	Men skickar man de till en webbredaktör då först eller har de egna ..?
20	P4	Ja då gör du ett jobb i grunden som journalist och sedan så har du en del av de större redaktionerna har webbredaktörer som jobbar. Då kan det vara någon per redaktion, beroende på hur stor redaktionen är och sedan så finns det då på den avdelningen jag jobbar på, digitala medier, där finns det en andra webbredaktörs skalan som jobbar över hela landet. Där finns det dem som är redaktörer för p1 p2 p3, för deras första sidor. Så kan de ha alla första sidor och de har också hand om Sveriges Radios första sida. Och sedan så finns det också en grupp på ekot, på vår nyhetsredaktion, vår riksnytts redaktion som jobbar med vår nyhetssajt.
	Karl-Oskar Janson	Jag tänkte på det med hur information prioriteras. Hur väljer ni var på sajten en nyhet skall komma?
22	P4	Ja, hur mycket har du surfat på vår sajt?
23	Karl-Oskar Janson	Eh, inte så mycket, bara den senaste veckan har jag tittat lite, det verkar som ni har en nyhetshylla överst med senaste nyheterna. Är det rätt att de är de senaste nyheterna ni har där?
	P4	Ja där har vi gjort så att det är ett upplägg vi har på sajten, och där är vår första sida ska spegla Sveriges Radios bredd och den ska locka in till annat innehåll, man vill ju inte att de som surfar ska stanna bara på första sidan lite gran, utan som bredd och djup på vår första sajt så vill man ju locka vidare med den information som finns. Så på första sidan så är hela Sveriges Radio. Se ska ju visa bredd och spänn och djup och lockande, och framförallt locka in folk. Och sedan så finns det då andra första sidor som du säger också, dels så har ju varje P4 kanal en första sida, sen har ju p1 och p3 första sidor, samma gäller för nyheter och sport, för barn och för en del annat innehåll och andra kanaler. De är ju redaktörer i olika stor utsträckning. Och för den första sida ska spegla Sveriges Radios bredd och den ska locka in till annat innehåll med. Som redaktörer jobbar man då med stor utsträckning, och där jobbar man då i sin tur med ja man smalnar av då från första sidan. Så att jag menar om du med jämna mellanrum berättar om något som händer i P3 på första sidan så blir det första sidan sen, så kan man ju berätta mer o P3, och man gör det utifrån P3:s målgrupp naturligtvis. Och sedan på om man tittar på nyheterna, så är det så att på den nya nyhetssajten så är det så att det finns

		en sorts nyheter, så finns ju den stora bredden på nyheterna och dit kan man gå in om man vill hålla sig uppdaterad på det som hänt i Sveriges och världen, går man sedan till en lokal P4 kanal så finns ju nyheter för den kanalen där för de som bor i det området eller om man ska till Luleå så kan man hålla koll på vad som händer där.
25	Karl-Oskar Janzon	Så man kan säga att sidan egentligen är uppbyggd efter lager? Man kan jobba sig ner på mindre och mindre del?
26	P4	Vad som är viktigt att komma ihåg är ju att varje sida är en första sida. Så att redan idag så kommer mellan 30 och 40 % av statistik från en sökmotor och på många andra sidor på webben kommer ha ännu högre upp till 60- 80 % och det här betyder ju att .. att ja du vet ju hur sökbeteendet är. Antingen så använder man en sökmotor, ja alltså många använder ju google istället för bokmärken för att ta sig till en sajt. Eller också söker man på ett ämne. Och det gör ju att väldigt många som besöker Sveriges Radio.se de passerar ju inte på vår första sida. Utan de kommer direkt till ett innehåll. Jag menar, kommer man direkt till en artikelsida då är de ju det första man möts av. Så den viktigaste sidan, o man tänker mall mässigt eller om man tänker på lager som du säger så är ju det artikelsidan.
27	Karl-Oskar Janzon	Ja kom att tänka på de. Vi pratade med Helsingborgs dagblad. De hade populäraste sidan på hela sajten var ett gammalt recept för lasagne eller nått sådant som hade X antal träffar, pannacotta säger de u här att det var. Har ni något sådant exempel där ni har något som orsakar flera tusen träffar?
28	P4	Nu måste jag tänka, vi har ju så himla stor, det finns nr man bryter ner lagrena so du kallar det hittar man ju sådana exempel över webbplatsen. Men man kan ju t.ex. se att går man inte och tittar på lokala nyheter kan man se att det är vissa som hänger med där i topp. Kollar vi på ljudklipp kan man se att det finns enstaka program eller programkategorier som ligger högt i ett fält och som är väldigt populära. För att det sprids liksom- du vet det finns vissa sketcher som fortfarande är populära. Och <i>sommar i P1</i> är väldigt populärt. Och allt det ligger kvar. P3 dokumentär är ju jätte populärt och ligger högt över flera år för att det går bra. Men det är intressant det här som du säger med helsingorgs dagblad,
29	Karl-Oskar Janzon	Det kan vara intressant, men nu är ni ju inte reklamfinansierade, men på reklamfinansierade filer så kan det bli intressant att se att en viss artikel och optimering på en sökmotor kan generera stora intäkter, håller ni på något med sökmotoroptimering?
	P4	Ja det gör vi. Det gör vi på olika sätt. Sedan kan man göra det i större ler mindre grad. Det självklara är att man taggar upp sidan så att sökmotorerna fattar den bättre. Det är ju grunden på något sätt. Att man gör som google vill och som Yahoo vill. Men sedan så handlar det ju, ja menar för ett medieföretag handlar det ju mycket om sök och mot optimering handlar ju faktiskt om vilken rubrik du sätter på en artikel. Eller vilken information du skriver in om det är ett ljud eller ett tv klipp, eller vad det nu än är. Så att det är ju sedan..
31	Karl-Oskar Janzon	Det ligger mycket på journalisten i botten?
32	P4	Ja men du, så är det absolut! Och det är u samma sak som, tänk dig en.. om du tänker traditionellt tänk dig en dagstidning så tänker du dig en rubrik om är lockande eller en rubrik som är mer som en överskrift, så läser man den som har en rubrik bryr sig inte folk om lika mycket. Och sedan vet vi att på webben så drar bilden drar ögat till sig och så är det ju på dagstidningen också för ögat. Så det är ju en annan viktig grej, sätter du en bra rubrik och skriver in bra information om ljudet och lägger till en bra bild så är det inga konstigheter.
33	Karl-Oskar Janzon	Har ni någon data på ur länge medelanvändare är inne på er webbsida?
34	P4	Ja det ar vi säkert någonstans. Det har inte jag i huvudet.
35	Karl-Oskar Janzon	Vi kan ta det senare då
36	Karl-Oskar Janzon	Då går vi vidare, har du någon uppfattning om var ni får störst genomslagskraft, var ni har flest konsumenter: om det är genom radio eller över webben?
37	P4	Ja de är ju över FM. Det är generellt sett största.
38	Karl-Oskar Janzon	Har ni någon slags jämförande data där?
39	P4	Jo det har vi. Det är ju sifo undersökningarna som görs. Förut var det ett företag som

		hette Ruad som gjorde radio undersökningar, och nu gör SIFO dem. Och då mäter man både radio FM och sedan mäter man också webbradio Ryssland FM, och där är frågan om du skulle ringa vår omvärldsanalysavdelning och prata med dem. Men vi har väl en marknadsandel på ungefär 50 % på radion och ja vad kan det vara på webben.? Undrar om det inte ligger på så här runt 70-75 % av svenskarna som lyssnar på radio under en vecka, och om det är 13 % som lyssnar på webbradio. Ta inte dem som super fakta nu men det är bara..
40	Karl-Oskar Janzon	Nej det är bara för att få en bild av hur det ser ut.
41	P4	Det man skall komma ihåg och vad som är intressant det är ju skillnaden mellan FM och webben det är att i webben lever ju kvar, precis som Helsingborgs exemplet. Ja men ar sommar sänder vi ju inte i repris varje vecka året runt. (sommaren i P1). Eller P3 dokumentär. Men likafullt så fortsätter folk att lyssna på de genom att ladda ner. Fast det är klart att webbradio lyssningen bli något annat..
42	Karl-Oskar Janzon	Kan det finnas några problem med det? Att det finns kvar?
43	P4	Är det något speciellt du tänker på?
44	Karl-Oskar Janzon	Ja det är väldigt mycket information som ligger kvar på webben, att det kanske blir svårt att hitta information.
45	P4	Ja det gäller ju att ha en bra sökmotor som håller koll och hjälper publiken att hitta. Sedan förutom det så handlar det ju om också om vilken struktur den här webbplatsen har. Så att det ska vara lättare att hitta till sådant som ligger kvar.
46	Karl-Oskar Janzon	Nu ska ja försöka få dig att säga vilka som är era största utmaningar när det gäller webben och informationspubliceringar.
47	P4	Just de, ja.
48	Karl-Oskar Janzon	Vilka är de största utmaningarna när ni jobbat med detta?
49	P4	Ja asså, det finns ju alltid flera utmaningar och jag tror inte att ja är den enda på Sveriges Radio som bör uttala mig inom detta, om vilka våra utmaningar är men.. jag tycker nog att de...
50	Karl-Oskar Janzon	Om vi bara tar det är med underhållshantering på webben?
51	P4	Det finns ju så himla många dimensioner men..jag tror att det handlar mycket om att folk ska förstå hur mycket som finns. Nått som många säger som av vår publik som, eller sådana som inte varit i kontakt med oss på webben förut, de säger "Men gud jag hade ingen aning om att det fanns så mycket. Gud vad roligt!, tänk här kan jag ju stanna hur länge som helst." och det är klart att man vill ha fler sådana, och vi är ju hela Sveriges radio och nästan mer än hälften av befolkningen lyssnar på oss någon gång i veckan på FM. Det är ju en viktig grej att de kan ta till sig vårt innehåll.
52	Karl-Oskar Janzon	Kan man säga att den stora utmaningen ligga i att kunna visa allt innehåll ni har på ett sådant sätt att folk hittar det och inte blir alldeles för överbelastade?
53	P4	Ja det är nog inte så dumt, vår webbsajt omfattar ungefär 6 milj. sidor ungefär, sen är ju inte alla hyperfäriska av dem men med tanke av den bredd och den djup vårt innehåll har både i radio och i webben så kräver det sitt.
54	Karl-Oskar Janzon	Tänkte gå in på ett nytt tema här: RSS. Varför använder ni RSS?
55	P4	För att det är en enkel praktiskt tjänst för publiken.
56	Karl-Oskar Janzon	Har ni nått mål med er RSS användning?
57	P4	Några speciella mål? Oj.. jag vet faktiskt inte. RSS är ju bra tycker ja, för att man får informationen till sig själv när det händer. Man måste inte själv gå in och titta om man inte vill/kan. Man behöver inte göra ett aktivt val. Och sedan för dem som mer intresserade av om man säger text RSS för att få en enklare koll på vad som händer när man vill skanna sig igenom ex nyheterna så funkar ju de bra. Sen använder ju vi RSS tekniken på podradio så man kan prenumerera på program via MP3 nedladdningsfiler. Och det funkar ju så att RSS i den bemärkelsen funkar ju jätte bra.
58	Karl-Oskar Janzon	Har ni många användare som använder det?
59	P4	Ja nedladdningen går bra. Det är ju podcastingen eller podradio visar ju det. Och så sen

		så ja..
60	Karl-Oskar Janzon	Använder ni RSS till några annat ändamål än att informera era läsare? Om ni kanske använder det internt eller något sådant?
61	P4	Inte som jag vet. Jag tror inte vi har det på någon internwebb.
62	Karl-Oskar Janzon	Vi pratade lite om det här med informationsöverflöd i början och information overload. Har du någon uppfattning om det begreppet?
63	P4	Hur menar du?
64	Karl-Oskar Janzon	Är begreppen information overload och informationsöverflöd, om du har någon uppfattning kring det, vad det är? Vad det betyder?
65	P4	För mig personligen eller?
66	Karl-Oskar Janzon	Ja eller för er i organisationen eller dig personligen. Är det något ni har pratat om?
67	P4	Jag tror att vi pratar om det, att man vet vad rekommendationer betyder för folk. Att dels som ett stort medieföretag i Sverige i dag så vill man ju vara en sajt som personer går till naturligt för att man vill hålla koll på vad som händer. Antingen för att man har en relation till en kanal hos oss eller för att man vill kolla på nyheterna, och se det senaste som hänt. Den andra aspekten är ju att vi vill att folk ska rekommendera och berätta för vad de känner och vad de har lyssnat på hos oss. På ett naturligt sätt att nå personer som annars kanske är svåra att nå, det vet att man delar länkar eller man får någon länk till skickad till sig från Facebook t.ex. Och det är ju ett sätt att ta sig igenom det bruset.
	Karl-Oskar Janzon	Är det lite så att ni har hellre för mycket information än för lite?
69	P4	Ja, men samtidigt så låter ju för mycket lite negativt men det handlar ju om att vi ska göra den breda och djupa trafik service som vi gör. Det är viktigt att den finns på webben också. För mycket blir det ju bara när man inte har en bra struktur. Men asså man kan ju göra så mycket mer. Det handlar ju om hur man presenterar det och om det är lätt att hitta. Tittar man på de som är intresserade av en speciell hobby så kan man inte få nog, då kan man gå igenom hur många forum och specialsajter som helst för att få koll. Då vill man ju aldrig sluta surfa, och den aspekten finns ju alltid.
70	Karl-Oskar Janzon	Ja, tror du inte att det kan finnas ett problem bland lyssnare att de hänger med i det stora informationsflödet? För när man lyssnade på radio så var det ju bara att lyssna på programmen under dagen, sedan hade man hört allt. Nu finns det så mycket mer.
71	P4	Ja men samtidigt så hörde man ju inte allt heller. Ja menar sitter du på en arbetsplats tror jag inte att det är så lätt att lyssna på P1 hela dagen, om du samtidigt ska koncentrera dig på annat. Däremot gör du tillsammans sysslor kanske du kan lyssna på radio. Skillnaden gentemot förr var ju att missade man något så var det ju i princip kört. Den stora fördelen nu är ju att man kan ju lyssna på det man missar och framförallt så är ju det sköna är ju, det som vi haft de senaste 5,6,7 åren är att man får mer tid för radio, så man kan lyssna på mitt favorit radioprogram när jag står och diskar, tvättar, sitter på bussen, eller åker bil. förut så fick man ju lyssna på det som gavs vid det tillfället sen så är det naturligtvis så finns det ju, även om man inte tror det, så finns det väldigt många människor som inte har tillgång till nätet, vare sig praktiskt eller ..huruvida man känner sig inbjuden och har koll på liksom att surfa och.. jag menar både rent praktiskt eller för nöjes skull. Men det tror jag blir mer en grej för samhället hur man ser på det.
72	Karl-Oskar Janzon	Jag tänkte, vi har pratat om RSS, har ni några andra viktiga tekniker för att effektivisera informationshantering? Några tjänster?
73	P4	Jadu..vi har ju API som gör att man kan bygga sig en Iphone applikationer om man vill de. Eller man kan bygga andra sådana applikationer. Vi kommer snart att släppa en spelare som man kan bädda in. En radiospelare som man kan lägga upp på sin egen sida eller var man nu vill lägga den. Vi har som sagt var en applikation för Iphone, och vi har snart en för Android, och vi har en mobil som delvis är ett annat sätt att nå publiken.
74	Karl-Oskar Janzon	Jag tänkte taggar ni era artiklar på något sätt? Länkar ni till bloggar eller sociala medier?
75	P4	Ja men kan t.ex. dela ur våra artiklar till Facebook och Twitter t.ex. Ja det finns säkert mer också.. vi lägger ut en hel del rörligt material på Youtube bakom kulisserna grejer och om spelningar och sådär.
76	Karl-Oskar Janzon	Om vi pratar om det här med informationsöverflöd igen, tycker du att det finns någon problematik av informationsöverflöd på er webb?

77	P4	Ja det är ju det som jag sa tidigare. För mycket information upplevs det bara som om det är ostrukturerat, svårt att hitta eller stökigt, eller om man inte får en känsla för vilket innehåll som finns.
78	Karl-Oskar Janzon	Åtgärderna ni har tagit för att motverka informationsöverflöd. Hur tycker du att de funkar?
79	P4	Ja där är ju en bra sökmotor är en viktig sak. Dels en sökmotor som föreslår och ger relevanta sökresultat. Det är ju samma sak som med google eller Yahoo. Att den ska vara smart. Och det är viktigt. Sen handlar det ju om i vårt fall ett bra ramverk, och då ett sidhuvud och en sidfot som ska vara lätt att hitta i och lätt att veta vad som är viktigt. De stora grejerna i vårt fall: P1, P2,P3, nyheter, sport och barn, men att det också ska finnas ute till höger i vårt sidohuvud finns det auto till Sveriges radio det ska vara lätt att hitta. Och sedan se mer innehåll till det man vill titta på, sedan i botten ligger det en till sidfot där man kan hitta till mer information som man vill se mer. Och sedan går ju det där vidare då det handlar om att göra det till ett bra koncept eller en bra informations design pratar vi om, och en även bra design skulle göra att det är lätt att förstå vad som är viktigt på en sida. Var man vill att ögat ska fokusera och vad man ska se, vilken nyhet är störst och sådär.
80	Karl-Oskar Janzon	Ja du har pratat om en hel del åtgärder ni gör för att hantera informationen. Finns det några andra åtgärder ni skulle vilja ha genomförda som ni inte gjort än?
81	P4	Nu handlar det för oss om, eftersom vi har släppt flera nya sajter nu, vi har släppt första sida. Redigering och ramverk, första sidor på P4 kanalen, P1, P3 och nyheter första sida och nu har vi gjort om vår spelare på webben, vår radiospelare och nu så handlar det mycket om att tweeka till detta. Så det är en sak som är.. jag tänker mig att gör man en papperstidning så gör man den så bra som den blir och sen trycker man den och då är den så för evigt. Medans med webben händer det saker efter tiden, och vi som jobbar med den kommer den närmsta tiden att titta på det, vad som fungerar bra och vad som gjorts, finns det några justeringar vi behöver göra , några större förändringar och vad det kostar, sen är det naturligtvis så att varje dag som görs det små justeringar som behövs göras. Man ändrar plats och gör saker bättre och folk flyttar runt och gör bättre rubriker,
82	Karl-Oskar Janzon	Ändrar på en knapp här och där och..
83	P4	Ja men precis.
84	Karl-Oskar Janzon	Men det är bra. Har ni några andra stora planer inför framtiden?
85	P4	Ja vi kommer så småningom att släppa en ny mobil sajt. Vilken ska bli väldigt roligt. Jag lanserade den förra nya webbsajten vi gjorde 2005 och det ska bli kul att göra en ny nu också, för det har hänt så mycket nytt nu på sista tiden.
86	Karl-Oskar Janzon	Okej ja där kommer ju en helt annan problem med vad som är möjligt och hur mycket information man kan visa på mycket mindre skärmar.
87	P4	Ja precis där ställt ju mycket på sin spets och det är ju både befriande och frustrerande.
88	Karl-Oskar Janzon	För att kunna visa upp all information samtidigt som kanske användaren får det lättare för sig.
89	P4	Ja det är ju mindre skärmar och färre klick, men å andra sidan så man ju se det såhär också att de allra flesta gör i princip samma saker ändå. Om man uttrycker sig rent generellt hur ett webb beteende ser ut. Och det gäller ju också mobilen . att där får man tänka utifrån vad folk gör, ja menar tänk på vilken situation du själv tar upp mobilen och fixar med den, oavsett om du sms:ar eller om du lyssnar på musik eller surfar nyheter eller vad du gör och frågar runt bland kompisar eller andra du pluggar med så de beteendena ser annorlunda ut, och det kan man ju titta på när man gör en mobil sajt. För att få den relevant och bra.
90	Karl-Oskar Janzon	Ja tänkte bara lite kort i slutet, du pratade om att det var viktigt att ha en bra sökmotor på sidan, har ni tänkt något på om ni har hört talas om semantiska webbblösningar, semantiska sökmotorer som ska förstå vad användarna är ute efter. Är det något ni har prata om?
91	P4	Ja det har vi. Också där är ju ett sätt att den föreslår saker. I vårt fall kan du också testa, men och så föreslår den i nuläget program och kanaler. Så skriver jag ”morgon p” så föreslår den morgonpasset. Så att det är den enkla och självklara så den vill man ju utveckla och kunna förslå personer t.ex. Jag är inte den bästa på sökmotorer men det finns ju hur mycket som helst att göra.

92	Karl-Oskar Janzon	Men t.ex. om man söker på en journalist s kanske det också kommer upp programmen han jobbar på ...
93	P4	Ja du vet ju, det finns ju hur mycket roligt som helst att göra där. Hur man grupperar sökningar och eh hur man kategoriserar och ja såsmåningen om för oss som radioföretag vill man ju att sökmotorerna ska börja prata svenska så att de lyssnar igenom ljuden åt oss också.
94	Karl-Oskar Janzon	Ja, man kanske kan fråga matchreferat från MSS så hoppar den direkt till det inslaget.
95	P4	Precis. Men det ska man kunna säga, är det en vision i framtiden mot det här också?
96	Karl-Oskar Janzon	Ja vi vill använda det. Så att det blir så enkelt som möjligt för publiken. För oss är det ju sådana där tekniska steg är det ju väldigt användbara internt för oss eftersom vi jobbar som journalister.
97	P4	Om det är något så antingen ringer du till Sifo här eller till vår omvärldsdel. Och där tror jag att du kan prata med Miriam Larsson.

B9) Intervju 5

Intervju med Person 5 (P5, informant 5), 2010-05-11 Plats: Helsingborgs dagblad

1	Karl-Oskar Janzon	Kan du berätta om vem du är?
2	P5	Det var en väldigt djup fråga som vi kan prata länge om. Väldigt kortfattat så är jag Mikael rosenblad, jobbar som redaktionschef på HD- nya medier, som är alltså webbdelen av Helsingborgs Dagblad. Det är ett eget bolag, fast det ingår liksom i HD, ja vi jobbar som ett företag men det finns fortfarande olika juridiska personer. Sen har vi dessutom en gratistidning som ett tredje företag: HD koncernen. Och som redaktionschef så jobbar jag ganska mycket med utveckling av siden, kanske inte så mycket traditionellt redaktionschefande, även om jag har de uppgifterna också som ställföreträdande, ansvarig utgivare vid sådana behov. Men jag jobbar med utveckling av sten och det inbegriper egentligen utveckling av det redaktionella innehållet, men även en del tekniska frågor. Jag är inte tekniker i grunden så jag förlitar mig på min utvecklare när det gäller att reda ut saker.
3	Karl-Oskar Janzon	Vad har du för utbildning?
4	P5	Jag har ingen journalist utbildning, där emot så har jag gymnasieutbildning och en fil kand. i statsvetenskap och engelska, och också språkvetenskap, 120 poäng men det är evigheter sen nu. Och sen har jag jobbat på NST, som det hette då, 1994. Sen slogs det samman med Helsingborgs dagblad, 2000. Och då har jag gjort i princip allt från vanlig redaktör till nyhetschef, ekonomirapporter, nyhetschef, produktion papper och webb. Och slutligen redaktionschef sedan 2007.
5	Karl-Oskar Janzon	Hur kom du in på IT?
	P5	Alltså it, HD började ju ganska tidigt med att producera nyheter på nätet. Vi påstås ha varit först, åtminstone bland lokaltidningarna. Aftonbladet var kanske före på det planet. Så det har ju funnits med i bilden på riktigt allvar sedan 2003. Då började man försöka att göra en riktig nyhetssite. Vid den tiden så jobbade jag som nyhetschef på papperstidningen och gled in på, vilket var en sidouppgift då i början att vara nyhetschef för papper och nät, det var inte den apparat som det är idag. Och från 2005 så jobbar jag bara med att vara nyhetschef över nätet helt enkelt. Hur jag gled in på det, dels intresse och dels att det behövdes någon som skulle planera nyhetsarbetet på nätet också och inte bara.. i vår organisation är det traditionellt mycket papperstänkande, att man jobbar en hel dag med det som skall vara i tidningen nästa dag. Nätet har ju en annan dimension dvs. realtiden och snabbheten är viktig. Det går ju att planera för nätpubliceringar också naturligtvis, och det jobbet tar ju mycket kraft på att ställa om, liksom det här att vi jobbar en hel dag för att publicera någonting imorgon, det gör ju en traditionell pappersorganisation. En nätorganisation måste jobba på ett litet annat sätt.
6	Karl-Oskar Janzon	Ni publicerar kontinuerligt?
7	P5	Ja, vi publicerar kontinuerligt. Jag menar för 15 år sedan kunde man ju vänta med vissa grejer, då behövde man inte lägga upp de, det var ju ingen som kände till dem. Nu är ju många nyheter hända och kända långt innan de kommer i papperstidningen. Det bör ju vara med där också eftersom en stor del av läsarna har papperstidningen som enda

		nyhetskanal, och besöker inte HD.se men, ja det ställer lite andra krav på hur man tänker kring nyhetsarbetet. Ja, det var en lång utvikning om detta men kontentan av det hela är att HD idag jobbar i två kanaler, vi gör inte bara en papperstidning utan vi gör en hemsida, en nyhetskälla och en papperstidning. I månt och mycket är det samma material som används i olika versioner på nätet och i tidningen.
8	Josefine Johansson	Men det är skiljda arbetssätt liksom?
9	P5	Ja, vi har ju en webbredaktion som består av 10 redaktörer som mellan, som är bemannade här mellan 6 på morgonen och 24 på kvällen, och då sköter vi sidan och skriver liksom om det snabba och det enkla, mycket sport naturligtvis. Och så i grunden har vi hela pappersredaktionen som med vissa lägen jobbar direkt mot nätet när nyheten så kräver.
10	Karl-Oskar Janzon	Har ni några utsatta mål med er webb?
11	P5	Ja, de underläggande målen är ju samma som hela koncernens vision att vi ska nå ut till alla människor i nordvästra Skåne med vårt innehåll. Journalistiskt innehåll och kommersiellt innehåll. Jag vet inte om vi har några sådär riktigt uttalade mål, internt har vi säkert, att vi ska bli större än aftonbladet lokalt t.ex., det är ju ett mål för oss liksom. Aftonbladet är ju störst i Sverige med nyheter. Det är en sådan där typisk site där människor går in och kollar: har det hänt något? De är också större i nordvästra Skåne än vad vi är, vilket kan vara en bra målbild att jobba mot att vi ska vara den första kanalen för nordväst Skåningarna. Men det totala målet för oss är ju att nå ut till alla människor i Nordvästra Skåne, och för 20 år sedan så räckte det med att papperstidningen nådde ut till alla människor i Nordvästra Skåne. Idag behöver du addera vissa kanaler. Du behöver addera en nyhetskälla, och vi var tvungna att addera en gratis tidning också, för att nå ut till de människor som valt bort den betalda papperstidningen. Man mäter i räckvidd, hur många människor når HD, och att ligga på de höga räckviddstalen som HD hade för 20 år sedan så krävs det fler kanaler. Det är målet med vår verksamhet.
12	Karl-Oskar Janzon	Jag tänkte styra in på det där med informationshanteringen och informationsöverflöd. Varifrån kommer informationen som skall publiceras? Det är antagligen en miljon olika källor?
13	P5	Ja, men i huvudsak så är det ju egenproducerat material, nyhetsbyråmaterial. Och det kan ju vara text, bild och rörlig bild också. På både egenproducerade och.. och sedan har vi ett visst mått som kommer direkt från besökarna, kommentarer och exempel, vi har böjlighet för läsarna att skicka in sina egna nyheter. Exempel evenemangsbevakningar etc. som inte tidningen närvarar på. Vi har möjlighet för läsare att skicka in bilder och så också. Det är väl de tre huvudsakliga källorna som vi har. Antingen gör vi det själva, eller så köper vi det eller så får vi det av läsarna.
14	Karl-Oskar Janzon	Ja okej, hur hanterar ni informationen, alltså hur prioriterar ni den när den skall produceras?
15	P5	Ja, det är ju en lång kedja. Om vi tittar på sajten så har vi olika flöden på sidan. Vi har artiklar som kommer från vårt redaktionella system, som är skrivet av rapporter, sen ekonomirapporter skriver inte extra om någonting - valfritt ämne inom ekonomi. Den här texten kan man då bestämma om den skall gå ut på nätet direkt eller skall den först gå i papperstidningen. Man gör inställningar i det här systemet. Och när man givet

		publiceringsdatum, under tiden så förs det över till vårt webbpubliceringsverktyg och där ligger texten. Och sedan gör en redaktör en journalistisk bedömning och prioritering: hur stor är den här nyheten? Hur viktig är den? Ska vi lägga den överst på första sidan eller ska den bara ligga i senaste nytt-listan och bara finnas där. En bearbetning av materialet. Och sedan har vi då olika automatflöden som TT:s artiklar som matas in per automatik på vår site. Och de hamnar i vårt CMS och webbpubliceringsverktyg, och en redaktör får bestämma om detta är en nyhet som jag skall bilda eller lägga på relaterade artiklar eller ha en kommentars funktion på och ha 15 bilder i bildspel.
16	Josefine Johansson	Läggs det mycket tid på placeringen på nyheterna på siten?
17	P5	På första sidan gör det ju framförallt det, det ser ju vi i statistiken att HD.se är i första hand ett uppdateringsmedium. Folk går in på siten ett par tillfällen om dagen, har det hänt någonting? Och då börjar man på första sidan i jag kan inte säga rakt av nu men, första sidan är väldigt stark. Och därför jobbar man ju med andra parametrar: mindre bilolycka, två bilar krockar i en korsning. Det har ju en funktion en timme eller så överst på HD.se därför att det är viktig information just då för de som går in, därför att då har det ju hänt någonting. Sen den här nyheten, den är ju på nätet inte särskilt mycket värd om en timme när detta är över och de har sopat upp glassplittret och korsningen är öppen igen. Och den har ju ett väldigt lågt nyhetsvärde i morgon i papperstidningen t.ex. där är ju tidfaktorn väldigt viktig.
18	Karl-Oskar Janzon	Så det kan vara så att nyheter på nätet kan få större uppmärksamhet kortare tider och sedan kanske ingen alls i dagstidningen?
19	P5	Exakt, och sådan har du det omvända då att, jag menar, papperstidningen med 75 000 prenumeranter är ju fortfarande den starkaste kanalen. Vill man ha maximal impact då skall man ju breaka en nyhet i papperstidningen, för den hamnar i allas brevlådor på morgonen, vi når flest människor. Och då är det oftast så att vissa nyheter som inte är allmänt kända innan tidningen går i tryck, de väntar vi med att lägga ut på nätet tills de går i tryck i papperstidningen. Men man vill ju göra det samtidigt.
20	Karl-Oskar Janzon	Djupare reportage och sådant kanske?
21	P5	Det kan ju vara det, eller helt egna avslöjanden som inte någon har haft en aning om dagen innan, de går i papperstidningen och på nätet samtidigt, för det finns ju också en risk att bara köra det i papperstidningen blir citerade av andra, då har vi lyckats med att bli tvåa på vår egen nyhet på nätet. När då någon annan tidning citerar oss och skriver om den på sin sida, så finns inte nyheterna på HD.se, det funkar ju inte. Så antingen börjar en nyhet på nätet och slutar i papperstidningen och kanske fortsätter nästa dag på nätet, eller så börjar en nyhet i papperstidningen försätter på nätet och kanske då ja, det finns lika olika strategier och modeller som vi jobbar med och det sker ju oftast utan att någon, de besluten fattar nyhetschefer på löpande band liksom efter hand, beroende på vad grejerna handlar om.
22	Josefine Johansson	Det är inte så att i och med att ni är en lokaltidning, så prioriterar ni lokalnyheter?
23	P5	Jo absolut, där har vi ju en svårighet om man tittar på vår första sida, när man prioriterar börsrasen och börsuppgången igår kontra trafikolyckan i korsningen här borta, kontra ishockey VM. Alltså vår analys är att de lokala nyheterna är det unika

		materialet, det är vår styrka och det är det som vi försöker profilera hårdast. Sedan märker man att publiken ändå försöker att hitta inrikes och utrikes världs sportsnyheter på vår site. Men där är ju i 9 fall av 10 TT material som du kan hitta på vilken annan site som har TT som leverantör för inrikesnyheter också men där är det ju lite grann der här tidningsläsandet, att du läser din lokaltidning för att uppdatera dig om vad som hänt lokalt och vad som hänt i världen.
24	Karl-Oskar Janzon	Jag tänkte, har ni några data på medeltiden som användare är inne på er webbsida?
25	P5	Ja, det har vi. Jag tror det är 10 minuter eller något sådant. Men det kan ju vara att man går in på HD.se och sedan går man och hämtar kaffe så den är ju väldigt ..jag tror tid på webbplats, nu tittar ja i Google-Analytics som du säkert känner till så ser vi 9.47 den senaste månaden. Men där ligger ju allt, förberedd tv-tittande så per automatik om du tittar på de inslaget, får 2 eller 3 minuter och då på webbplatsen.
26	Karl-Oskar Janzon	Har du någon uppfattning om vad folk läser mest ingående? Man får hem papperstidningar eller om man läser webben mest ingående?
27	P5	Den frågan fattade jag inte. Vad menade du där?
28	Karl-Oskar Janzon	Om du har någon uppfattning på vilket medium folk läser noggrannast?
29	P5	Ja , mest tid läggs ju på papperstidningen. Om du tar människor som har både och så läggs mest tid på papperstidningen. Genomsnittliga sidvisningarna är ju 3, så de är ju tre klick sen går du därifrån. Och 10 minuter är den genomsnittliga tiden. Jag kan inte siffrorna men jag tror att papperstidningen har väl 20 som genomsnittlig lästid, så bara där har du ju liksom
30	Karl-Oskar Janzon	En utmaning direkt att få rätt information snabbt?
31	P5	Ja, jag tror nätet tillfredställer ett helt annat behov och det är just att såhär uppdateringsmediet, har det hänt något då läser man, alltså, har det hänt något som du är intresserad av då läser du nog väldigt mycket om detta. Har det hänt något du inte är intresserad av då kanske du bara går in och konstaterar: okej, det var en olycka i landskrona, jag bor inte i landskrona. Det var inget allvarligt och jag tänker inte läsa om det. Ämnena som dominerar, om jag drar ut sådana här mest-lästa-listor då är det ju händelse nyheter och sport. Och det är ju den huvudsakliga funktionen för oss. Sen har vi ju den här långa svansen funktionen också när vi kan se att google trafiken som ligger på en, nu vet ja inte vad man mäter, men ja säger 20 % är ju när folk har googlat på något och fått trätt på det på HD.se, så de kommer in den vägen. Då är det ju ofta.. sådana här.. feature material, så gör du en surdeg, så bygger du ditt vindkraftverk -och-pannacotta, det är några sådana grejer som vi, har artiklar som är tre år gamla men de tickar in ett mal på 120 klickar i veckan för att folk hittar dem, alltså där är ju google rankningen väldigt avgörande. Och kommer man högt på vissa grejer så ger de mycket trafik.
32	Karl-Oskar Janzon	Får ni extra inkomst där? Även om man hittar en artikel som var för tre år sedan?
33	P5	Ja, inkomsten som på allt annat är ju annonsvisningarna.

34	Karl-Oskar Janzon	Jag tänkte om du ska säga era största utmaningar när det gäller informationshanteringen och er informationspublicering online? Du kanske kan säga något på det?
35	P5	Usch, den största utmaningen..
36	Josefine Johansson	Det kan röra sig om prioriteringarna på nyheter liksom?
37	P5	Egentligen inte, någonstans så är det ju ett.. att göra ett urval och prioritera nyheter det är ju ett, det ligger ju lite grand i journalistikens uppgift kan jag ju tycka. Och...
38	Karl-Oskar Janzon	Det är inget specifikt för webben?
39	P5	Egentligen inte, det är ju möjligtvis att det är ju andra parametrar som avgör vad som avgör vad man tycker är viktigt på nätet, jämfört med en papperstidning. Det är de två jag kan jämföra med liksom. Och det har ju också att göra med medias egenskaper. På nätet så är det ju snabbhet, det kan vara rörlig bild, det kan vara länkar till vidare läsning, det kan vara den typen. I papperstidningen är det ju någonting annat, där tror jag att utmaningen är större att göra ett urval. Ta en stor nyhetshändelse, vi hade en brand här i Helsingborg för några veckor sedan, tryckeriet som brann här. Där matade vi ut texter, jag menar vi skrev kanske 30 000 tecken om den här branden. Vi gjorde webb tv och alltså en ständigt ström av information. Till papperstidningen så är det ju urvalet, vi kan inte trycka in 30 000 om branden till papperstidningens läsare. Det skulle bli två uppslag för det första, och det skulle vara omöjligt. Alltså där.. känner vi som vi tänkt hittills.. dr är ju urvalet och prioriteringen ännu viktigare någonstans, när du tar ett skede, ett löpande skede från gårdagen och skall presentera den i en tidning, vi resonerar så att det är ju faktiskt lite vad papperstidningsläsarna betalar för, det är ju att få det presenterat och prioriterat, det är ju något slags ett urval. På en sådan händelse där allting redan är känt. Men visst, där kan man ju resonera om .. men där gör man ju en löpande prioritering, om det brinner på ett tryckeri, så kommer det in nya uppgifter hela tiden och det är ju redaktörens uppgift att bestämma vad som är viktigast för stunden liksom,
40	Karl-Oskar Janzon	Bestämma sig snabbare om vad som skall in..
41	P5	Ja alltså, men fördelen är att du kan ju ändra hela tiden också..
42	Josefine Johansson	Så den stora utmaningen ni har är väl kanske att nå målet att bli större än aftonbladet?
43	P5	Ja typ..
44	Karl-Oskar Janzon	Men större informationsflöde över nätet, eller vad ni har är per person..
45	P5	Ja absolut, det som trycks i papperstidningen är ju.. där har man ju
46	Josefine Johansson	Det kanske är mer noga utvalt..
47	P5	Ja där har man ju gjort ett hårdare urval. T.ex. av alla.. jag kan inte säga av hur många 100 tals artiklar vi trycker ut varje dag tar vi in 40 i tidningen kanske. Men på nätet finns ju alla. På nätet är det lite grand upp till dig själv att göra alltså.. vill du gå bortom

		det som vi har på första sidan, och vi har ju ett antal andra löpsidor där vi har, som vi gör ett redaktionellt urval, men vill du gå bortom de så får du ju någonstans leta själv.
48	Josefine Johansson	Kan man säga lite att man lämnar till läsarna att göra det urvalet? Som ni gör till dagstidningen?
49	P5	Jo, om inte urvalet är det som vi tycker är.. vad vi bedömer var mest intressant är, och viktigast just nu på tisdags förmiddagen .. ehm.. ja då har vi den här arkiv funktionen då egentligen. Ja, du vet att du på Ängelholmsvägen för några veckor sedan, då får ju läsaren själv leta upp det materialet. Det kan vi inte ha kvar på etta, för det är liksom gårdagens nyheter någonstans , t om tre veckor sedan, eller hur länge sedan det nu är. Så där får ju läsarna göra jobbet själv genom google eller via vårt internsök här på siten.
50	Karl-Oskar Janzon	Okej, ehm.. jag tänkte försöka styra in på det härmed information overload. Har du hört talas om det begreppet?
51	P5	Ehm.. ja alltså, både och. Det var väl han.. vad heter han Clay Shirkel har väl hållit på med det här en del och diskuterat. Man jag är ganska dålig, vad är.. är det någon teori som ni har.. är det någon känd teori inom informationshantering som ni har i botten på den här..
52	Karl-Oskar Janzon	Ja..precis.
53	Josefine Johansson	Ett fenomen kan man säga, inte riktigt tydligt definierat..
54	Karl-Oskar Janzon	Det handlar väl i grunden om att en person får så mycket information till sig, som den inte hinner hantera inom en rimlig tidsram liksom, och inte kan processera och få ut något av det.
55	Josefine Johansson	För mycket information till hans helt enkelt.
56	Karl-Oskar Janzon	Vi tänkte, webbtidningar har ju mycket information om någon, och ni har ju antagligen mest information av alla sidor, som vi möter kontinuerligt hela tiden liksom, men har ni några tekniska åtgärder för att förhindra ett informationsöverflöd, något för att hjälpa era läsare vad de skall fokusera på och så?
57	Josefine Johansson	Beroende på vad de är intresserade av och vad som är intressant för dem?
58	P5	Ja, vad har vi där..för det första så har vi ju det jag egentligen har pratat om hela tiden. Vi har ju det redaktionella urvalet. Det är ju egentligen ingen teknisk lösning, alltså det är ju en teknisk lösning för att åstadkomma det men det är ju ett manuellt arbete för att utföra det, om du förstår vad jag menar. Vad har vi mer, ja vi försöker ju att samla material så mycket som möjligt. Alltså typ, sätta saker .. kategorisera. Bygga specialsidor. Det har vi faktiskt börjat med på senare tid, på ett bättre sätt än vad vi kunnat tidigare. Är du intresserad av ask molnet t.ex. då kan du knyta ihop alla askmolnsartiklarna i en URL, men visst.. då får du ju allt om askmolnet sen får du ju själv.. och där kan man göra en liten hjälp genom att prioritera det materialet också. Vi försöker att kategorisera och göra liksom ja bygga söksträngar på sajten som säger: här har du alla artiklar om ett fotbollslag etc. vi har inte lanserat än, utan vi har försökt bygga personliga sidor. Vill du ha alla artiklar av NN, så har du den här länken att följa.

		Så det är väl en teknisk åtgärd.
59	Karl-Oskar Janzon	Personliga sidor?
60	P5	Journalistens egen sida, gillar du en krönikör jätte mycket, så har han en egen URL eller så. Och då kan man hitta allt, och där kan du söka bland.. alltså begränsa dina sökningar till att just söka Mariannes artiklar som då är vår sport krönikör.. så det är väl kanske det du frågade efter innan.
61	Josefine Johansson	Ja, det är det absolut.
62	Karl-Oskar Janzon	Så har vi ett nytt tema här: RSS. Hur länge har ni använt det?
63	P5	De har väl funnits där så länge som jag varit med. Vad kan det vara.. ja när vi gjorde om siden 2006, så vet jag att vi började lägga.. då fanns inte det inbyggt i alla webbläsare utan då fick man nästan lägga ut en sådan där separat sträng. Och då vet jag att vi införde den sektionen där alla fanns samlade då. Idag är ju den åtgärden överflödig egentligen. I de flesta webbläsare är det ju bara att klicka på sidan. Du behöver inte ha en samlingssida med alla sidor, som RSS grejen. Vi har lagt upp en sida som heter HDss/RSS där det finns en.. ja kanske inte helt aktuell information, om vad RSS är för någonting, och hur man kan använda det på HD.se och att du kan utifrån din egen sökning lägga upp en egen RSS ström. Det finns sådan här ... som man får fram om man gör en internsök på siden. Så att gentemot besökarna har vi väl använt det så länge, och vi har ju använt, alltså som utkanal kan man säga, och vi använder RSS i viss mån som inkanal också för att plocka in material till vår site från externa källor, så det finns ju vissa saker som vi presenterar som..
64	Karl-Oskar Janzon	TT eller?
65	P5	Neaj, det är något XML flödigt, som går på ett annat sätt, men vi har sånt här från trafikenu och från polisens hemsida med trafikkontroller.. det är en RSS läsare..
66	Karl-Oskar Janzon	Varför använder ni RSS?
67	P5	Nu skulle man fråga en tekniker, men alltså, gentemot besökarna så är det ju.. alltså.. vi försöker ju, även om vi inte är världsledande på varken mobilsajter eller andra applikationer, men alltså att.. Nå ut.. nå ut.. till så många människor med de sätt som finns. Jag menar finns det människor som föredrar att läsa nyheter via en RSS läsare så varför ska vi inte göra det snarare?
68	Karl-Oskar Janzon	Okej..
	Josefine Johansson	Det är ett medie för att nå ut till så många som möjligt?
69	P5	Ja, det.. Sen om man tittar statistikmässigt så är det inte så många som använder detta. Jag tittade igår och kunde slå fast att det var 0.3 % av sidvisningarna sker via, att människor läser sidan via RSS. Det var inte jätte mycket nej. Och då har vi en extrem pik på en artikel som fick, fast över tid så spelar det ingen roll men, man noterade att

		det var en oerhört obehaglig våldtäktshistoria som hade länkats på existens.se som är någon slags länksamlingssida liksom. Och det var under en dag, då det var 20 000 sidvisningar på denna artikel, från den källan. Men generellt så tror jag inte att en RSS, att våra läsare använder RSS särskilt mycket.
70	Karl-Oskar Janzon	Varför tror du att det är så?
71	v	Jag vet inte, jag har inte..
72	Karl-Oskar Janzon	Har ni marknadsfört det på något sätt?
73	P5	Inte stort och fint och sådär, men vi har sagt att man kan använda RSS. Vi gjorde någon liten grej då när vi skrev på den där lilla knappen att man kunde liksom sätta RSS på söksträngar. Och då märkte man en liten ökning på det. A, jag vet inte, det har inte varit...
74	Josefine Johansson	Det är ingenting ni trycker på jätte mycket?
75	P5	Nej, inte.. det är klart.. det är lite granna det, nu kommer jag tillbaka till det där att vi vet hur RSS fungerar när vi säger att det är ett uppdateringsmedel där du går in på första sidan och tittar så att det är väl möjligtvis att vi tänkt att den funktionen uppfyller våra besökares behovs, så att säga.
76	Josefine Johansson	Så ni känner inte att ni tjänar någonting utöver att ni når ut till fler med att använda RSS?
77	P5	Inte på det sättet. Sen så använder vi, kommer att använda, vi håller på att bygga en högst enkel Iphone applikation där är ju RSS ett tekniskt sätt att få in våra nyheter i denna applikation. Jag tror om man frågar våra tekniker så är väl RSS ett format av många, på vilket du kan överföra text och bild liksom.
78	Karl-Oskar Janzon	Tror du inte det kan användas på ett sätt att skicka mer personlig, specificerad information till läsarna?
79	P5	Jo det kanske det kan..hur tänker du då?
80	Josefine Johansson	Alltså, just att du kan hjälpa dem med sitt urval,..
81	Karl-Oskar Janzon	Ja t.ex. att de är intresserade av nyheter från HIF, så får de bara HIF nyheter.
82	P5	Ja, möjligheten finns ju, väldigt enkelt kan du ju göra såhär att du går in på vår site och du söker på HIF,
83	Karl-Oskar Janzon	Ja okej.
84	P5	Och visst. Där har du ju en RSS ström som kan användas. Så de länkar, och det finns ju marknadsfört på siten, men det är ju inte.. som du ser, den ligger ju faktiskt här överst. Så att där marknadsför vi ju, så att de som söker efter artiklar så finns det ju en liten förklaringstext där.

85	Karl-Oskar Janzon	Där kan folk göra sina personliga ...
86	P5	Ja genom att sätta en asså.. genom ett sök resultat på HD så hittar .. så kan du sätta en RSS ström. Och här har vi lagt upp de vanligaste, så de är ju en marknadsföring vi gör av RSS strömmar idag.
87	Karl-Oskar Janzon	Du tror inte att det kan användas som ett sätt att minska, om vi säger att information overload liksom är ett faktum, om vi antar de, den här teorin. Att det kan användas för att minska information overload?
88	P5	Det kan det säkert, men alltså vi har ju inte gjort den analysen att våra besökare är drabbade av information overload, men det kanske vår nyhetssajt är överhuvudtaget. Det är ju mer ett fenomen som ligger bortom oss så att säga. Men alltså, det är ju möjligt om vi, någonstans, det vi har sett, ur vårt perspektiv har ju nätanvändandet ökat något kopiöst de senaste åren, och användandet av HD.se har ökat stadig. Vi har inga tecken som skulle få oss att göra den analysen att vi måste börja filtrera informationen ännu mer eller erbjuda dem möjligheterna. Men det är ju inte omöjligt att det kommer hända i framtiden. Det är inte det jag säger. Men om man tittar på nuläget så ser ju vi ingen anledning till oro, ur vårt perspektiv,
89	Karl-Oskar Janzon	Finns det krav från läsarna att de vill ha mer personligt anpassade nyheter?
90	P5	Nej egentligen inte, inte med större utsträckning. Alltså det är klart att det kommer..
91	Karl-Oskar Janzon	Har ni några planer på det?
92	P5	Inga konkreta men visst. Jag tänker på ett scenario om man utvecklar en site att man kan göra en Igoogle, en IHD som är mina nyheter, redaktionens val och den typen av.. det finns ju sajter som har gjort det redan. Jag tror att sydsvenskan hade någon variant på det för några år sedan i förra perioden. De hade det här nyhetsdygnet, de hade lite tendenser till de att de hade flikar på första sidan, att du kunde välja hur du..
93	Karl-Oskar Janzon	Jag har glömt hur de ser ut redan, jag har glömt dem igen.
94	P5	Men vissa har ju lagt ner det, New York Times hade ju den här My Times som hade. Den har de lagt ner nu helt plötsligt. Det tyder väl på något. Alltså, det var en Igoogle sida du kunde lägga in widgetar med vilken typ av nyheter som du ville ha presenterade. Väldigt elegant och..
95	Josefine Johansson	Ett försök till att göra det mer meningsfullt för användaren?
96	P5	Ja, som en personlig sida på .. men .. men vi har inte bestämt att göra den, men jag ser det som absolut en möjlighet. Men det är ju frågan, vad som kommer först liksom. Om man försöker pusha den här utvecklingen att människor.. att kraven från besökarna kommer att komma först, det är ju svårt det där.
97	Josefine Johansson	Det är ingenting ni har sett som ett större problem i alla fall?

98	P5	Inte än nej, men någonstans får man ju ha.. jag blev lite nyfiken på det här begreppet "information overload" när jag läste detta och det är ju säkert en fråga som man faktiskt får börja titta på. Jag menar, finns det tendenser till att nätanvändare minskar t.ex....
99	Karl-Oskar Janzon	Det kanske finns ett samband mellan att användare minskar å sidan och att det finns ett informationsöverflöd, så att de blir överväldigade.
100	P5	Ja, kanske.
101	P5	Man kan ju titta, nya sydsvenskan har ju faktiskt kommit på lite.. jag gillar det som fan, det var ganska fräckt. Där försökte man göra en renare sida. Man skalade av det och verkligen sätta fokus på ett par grejer istället. Men tittar man på den kritik de fick så var det just att det var för lite. Och ser man då aftonbladet som trots allt är den största sajten i hela Sverige, är det inte overload när du går in på aftonbladet så är det ju aldrig det. De håller ju fast vid teorin att man nästan ska anfalla besökarna med så många länkar och välmöjligheter som finns.
102	Karl-Oskar Janzon	Men kan det inte vara det fenomenet att folk nästan vill ha en snabbare häst inte en bil, i början liksom?
103	P5	Jo så kan det ju vara naturligtvis.
104	Josefine Johansson	Fenomenet i sig när man pratar om ett problem, handlar ju om att det finns för mycket information som inte ses som relevant av användarna.
105	P5	Vi skriver ju om det. Detta har varit ett begrepp sedan 1970-talet, och informationen bara ökar och ökar, och på webben har det exploderat det senaste 10 åren med webb 2.0 och att alla är med och lägger upp information och bidrar liksom. Så att det har ju ökat explosionsartat så det har ju varit ett problem på 70-talet så det borde bara mer än någonsin nu. Det är därför vi skriver om det.
106	Josefine Johansson	I och med att det finns fler kanaler.
107	P5	Men visst, där kan man ju titta på utvecklingen av de sociala medierna, de är ju intressanta för att där är det ju ett väldigt begränsat urval, jag menar, du kan lägga till något på Facebook, men där är ju urvalet redan gjort. Jag menar, det du ser på Facebook det är ju de dina vänner som du lagt till skriver. Och sedan om du har 3000 stycken eller 20 ja det är ju upp till dig och din aktivitet. Där är ju ett urval redan gjort någonstans som du säger. Då har du sagt att, den här informationen av de här personerna, det är den jag är intresserad av.
108	Karl-Oskar Janzon	Har ni några sociala funktioner på er sida?
109	P5	Ja, det har vi. Vi har ju sådana här möjligheter, alltså social funktion är ju kommentars fält som är på både ondo och godo. Vem man frågar och vem som skriver vad vid ett givet läge naturligtvis. Men, sen har vi ju en dock blygsam men, vi har startat en sådan här fanpage på Facebook och där ser man ju att där får man ju allt mer trafik, alltså lägger vi ut ett par nyheter så är det ju människor som väljer att vara fan med oss, de är ju aktiva där som fan och kommenterar och de blir fler också. Det är ju samma sak där att där har vi ju faktiskt tänkt på den här teorin att rent tekniskt så skulle man automatiskt kunna säga att allt som publiceras på HD.se trycks upp på vårt Facebook konto, och drabbar de 1000 eller 2000 som har kopplat upp sig mot oss. Där skulle vi

		<p>ju snabbt kunna få en information overload för det är ju inte det du vill ha, där är du ju ute efter, inbillar vi oss att verkligen få urvalet. Och skulle vi spamma allas Facebook sidor, alltså det är ju ingen som vill ha de. Jag ser ju vissa tidningar som gör de och jag tror inte att det är det smartaste, utan där är det ju faktiskt bättre att vårda och välja ut fyra eller fem bra grejer som vi tror att denna publik är intresserade av. Gärna skriva till det med ett personligt tilltal, istället för att bara ta nyheten rakt av.</p>
110	Karl-Oskar Janzon	Annars kanske det lätt blir att folk tröttnar.
111	P5	Ja, precis. Där blir det ju overloaden ni pratar om kan jag tänka mig.
112	Josefine Johansson	Då är det alltså någonting ni har tänkt på men inte i den situationen?
113	P5	<p>Ja fast inte i de termerna precis. Men jag kom på det nu när du sa det. Och det är ju samma med Twitter då, men som vi inte än använder för att pusha redaktionellt material men.. men jag vet inte hur många hundra artiklar vi publicerar om dagen men skulle vi twittra ut alla dem.. Till vilken nytta av våra följare? Men skulle vi däremot twittra ut fem väldigt bra grejer eller breaking news, att det brinner i Helsingborg liksom: hela staden, håll er inomhus. Där gäller det att vara väldigt selektiv. Så att i det hänseendet har man nog tänkt på det utan att tänka på det men sajten är ju då, ja där är ju allt någonstans. Men där vi väljer medvetet att fokusera på första sidan. Fast där är rätt många grejer ändå om du börjar räkna på hur många grejer där ligger. Det är 15 topp nyheter och listor och där är ändå 100 artiklar som vi pushar medvetet på ettan.</p>
114	Josefine Johansson	Ja, men det är ju ett medvetet val. Det går ju inte att skala av hur mycket som helst.
115	P5	Men som sagt, det är ju intressant att sydsvenskan, ja de gjorde ju det valet att de valde fem grejer som en slags rotation i toppen eller .. och.. jag tyckte det var snyggt.
116	Karl-Oskar Janzon	Vi har pratat lite om att ni använder RSS, ni använder lite sociala medel- ni har kommentars funktioner, och kanske t.o.m. Facebook. Har ni några andra viktiga tekniken och tjänster som ni använder?
117	P5	Andra viktiga tekniker och tjänster online, vad skulle det kunna vara?
118	Karl-Oskar Janzon	Ja, för informationshantering, för att effektivisera. Eller har ni något som ni använder själva till er onlinesida?
119	P5	Alltså nej. Jag menar, vad menar du då? nej jag är inte säker på vad jag ska svara.
120	Josefine Johansson	Men du sa ju föresten att ni använder RSS flöden för att få in information också från polisen och sådant. Använder ni det internt också någonting?
121	P5	<p>Ja för att följa ett antal.. när jag gör mitt urval, jag har ett antal bloggar som jag tycker är intressanta att läsa eller som jag vill ha koll på. Många webbredaktörer gör det. Vi håller på med ett arbete på hela redaktionen om sociala medier och i det ligger ju också liksom: vill du bevaka fem politikernas bloggar, så kan du göra det och sätta upp dem som RSS bokmärke i din webbläsare eller i ett separat program. Så att där använder vi det som ett arbetsredskap. Det är inte jätte utbredd bland de som inte jobbar med webbpublicering i första hand men det börjar ju komma. Det ligger liksom granne med de sociala medierna kan jag tycka för att folk också har börjat ta Facebook som en källa</p>

		till information inhämtning på olika sätt.
122	Karl-Oskar Janzon	Vad använder ni för att kommunicera information internt?
123	P5	Ett mail system och ett intranät.
124	Karl-Oskar Janzon	Är det där ni skickar artiklar till varandra?
125	P5	Alltså nej, då tänker jag på ett annat sätt. Det är mer information som; nu är det rea på förslövsbullar i kafeterian, den typen av information går via intranätet. För att skicka information, vad tänker du på då?
126	Karl-Oskar Janzon	Alltså nyhetsflödet internt.
127	P5	Nyhetsflödet internt, jadu vafan..
128	Josefine Johansson	Är det bara personlig mail eller?
129	P5	Nej asså..
130	Karl-Oskar Janzon	Ni har ju olika redaktioner så ni måste ju..
131	P5	Nej men vi använder ett och samma redaktionella system. Vi använder ett system som heter news pilot. Och där är ju liksom, där skriver man sina texter och där lägger man in bilderna. Och skall du sedan redigera det till papperstidningen så får du gå in i ett redaktionsprogram som heter Indesigners och ska du redigera på nätet så använder du ett webbpubliceringsverktyg som heter .. Så det är de teknikerna som är för, ja det är allt möjligt Encenicen är väldigt Jara-baserad t. ex men formaten som texten går i är ju XML. Då mellan dessa.
132	Karl-Oskar Janzon	Har ni några planer inför framtiden, med detta som gäller er webb? Lite hur det ska utvecklas?
133	P5	Ja, det är klart att vi har de. Jag menar, rent konkret det vi kommer att bli tvungna att titta på, nu är det ju ett antal år sedan vi gjorde om sajten, rent layout mässigt ... vi var väldigt nöjda när vi gjorde om sajten 2006, och vi tycker att vi hittar en nivå, ett utseende som senare skulle visa sig användas av nästan alla svenska nyhetssajter. På den tiden så var horisontell navigering ingenting som man använde sig av. Vår sajt har ju passerat något slags bäst-före-datum, dels så ställs det andra krav inte minst från annonsörernas sida, liksom alla vill ju synas på sajten på ett bra sätt. Det är ju de som de betalar för. Man kan lägga in nya saker hela tiden, men någonstans kommer man till en gräns, när du fyllt julgranen och den kommer att välta. Det funkas inte längre. Och vi börjar närma oss den punkten att vi måste titta på hur sajten ser ut, vilka annonser använder vi, hur presenterar vi nyheterna? Det är ju en av framtidsplanerna, sen finns det ju mängder med saker, inte minst det kommer nya plattformar hela tiden vi har ipaden nu som kommer drabba oss och vi ligger lite efter när det gäller den mobila sidan, visst skulle vi vilja ha en kompatibel mobilsajt men det finns jätte mycket att göra. Vi har kartfunktioner, event webbar m.m. åtgärderna för detta är ju att hitta saker som kan nu ut till fler människor och tjäna mer pengar. Så kan man faktiskt uttrycka det, det är ju målet med verksamheten. Sen har vi den rörliga bilden som också har

		blivit en allt större, kräver allt fler tekniska resurser.
134	Karl-Oskar Janzon	En liten rak fråga här nu: tycker du att ni har problem med information overload på er webb?
135	P5	Nej.
136	Karl-Oskar Janzon	Tycker du att tillvägagångssätten och tekniken ni använder fungerar väl för er informationspublicering?
137	P5	Ja jag inbillar mig det, att det fungerar för våra besökares behov.
138	Karl-Oskar Janzon	Finns det inget problem heller med att ni har för mycket annonser uppe på sidan?
139	P5	Teoretiskt är det ju, man får ju alltid den här diskussionen med att det är för mycket annonser på sajten som besökaren säger. Vid något tillfälle. Samtidigt så inbillar jag mig att det fortfarande finns acceptans. Ett gratis nyhetsnöje på nätet är annonsfinansierat. Det är klart att det kommer tekniker att filtrera bort annonser och ..
140	Karl-Oskar Janzon	Men har ni ett problem med balansen där som ni känner av?
141	P5	Det är ju alltid svårt, att döma av den feedback av läsarna som vi får är det inget problem eftersom annonserna fungerar, och att man inte gör dem för tunga och..
142	Karl-Oskar Janzon	Det är inte ett för stort instruktions moment än?
143	P5	Nej jag tycker inte de, det är klart vissa dagar om du har en full-screen tv blinkande på första sidan så kan ju fler besökare tycka att det är ett störande moment, än att man har ganska strama och lugna annonser. Den flesta feedbacken vi får de är ju från människor som sitter med gamla webbläsare, utgångna flash versioner och inte har koll på hur man uppdaterar.
144	Karl-Oskar Janzon	Men kör ni hel sides annonser som kommer upp innan man kommer in på sidan?
145	P5	Ja det gör vi. Takers eller vad det kallas för. Det gör vi ibland, det är inte vanligt. Men det förekommer. Och återigen, där verkar det. Och från att döma av dem som hör av sig, det är inte så att vi får liksom 100 mail när vi kör en full-screen och säger att ”detta vill vi inte se”, ”vad är detta för skit?” ”jag vill läsa nyheterna”. Ska man döma av det så finns det acceptans från av läsarna. Man får stå ut med lite annonser om man vill läsa nyheterna på HD.se.

B10) Intervju 6

Intervju med Person 6 (P6, informant 6), Datum. Plats: Institutionen för Psykologi.

1	Karl-Oskar	Du kanske kan börja berätta lite om dig själv
2	P6	Förutom att jag är flugfiskare är jag docent i psykologi och få framförallt i inriktning mot kognition, uppmärksamhet och arbetsminne (working memory på engelska). Sen har jag också sysslat med barns språkuppsättning tillsammans med logoped, och för närvarande håller jag på med några projekt där vi ser effekten av olika födoämnen, och olika substanser av födoämnen för loboteknisk industriell näringslära vid slutkemi, där vi ser efter vad som händer när man äter olika sorter frukost och om man äter omega 3 och sådär
3	Karl-Oskar	Nu tänkte vi prata lite om information, och hur det påverkar människan. Vad är information enligt en psykolog?
4	P6	Ja, information är ju någonting som minskar osäkerheten, det beror ju på hur vi definierar det, men en definition så är information något som gör att du kan välja korrekt mellan två alternativ, det är den minsta enigheten som jag känner till. Men det kanske inte är det man tänker på i allmänhet utan då kan det vara information om någonting du skall göra eller information om någonting du är intresserad av, alltså kunskap. Men det är också där någonting som gör det möjligt för en person att välja någonting. Kanske det är grunden
5	Karl-Oskar	Hur går det till när ni ska bearbeta informationen?
6	P6	Ja, den bearbetas olika djupt kan man säga. Den lägsta nivån det är alltså varseblivningen. Vi ser eller hör någonting, redan där finns alltså en bearbetning, bara det att vi ofta inte är medvetna, utan vi tror att vi ser det som finns, punkt slut. Och så är det inte, utan där sker en bearbetning så att det sker ett urval och att man överbetonar vissa saker och tonar ned andra saker, eller inte alls uppfattar andra saker. Sen nästa steg, lite grovt sett är att man håller kvar det här som man sett eller hört i det som ibland kallas korttidsminne och det andra arbetsminne. Och arbetsminne är det intressanta, för att arbetsminnet innebär att man samtidigt gör någon form utan bearbetning, och den här bearbetningen kan vara väldigt enkel. T.ex., att man tänker "är detta rimligt? är detta orimligt?" ja, det bästa exemplet på arbetsminne är ju huvudräkning, vad är $7*3$, då måste du komma ihåg, vilka var talen och så måste du multiplicera, kan jag de? Det är 21. Och om vi gör det ännu svårare och säger vad är $7*21$? Nu blev det svårt. Dels siffrorna, och dels måste du ta $7*1=7$, och sen måste du ta $7*2$, och så tar du den sista siffran från höger som du måste hålla kvar ett delresultat i arbetsminnet och hålla det aktivt. Detta är alltså en viktig funktion, arbetsminnet, problemlösning, tänkande, allt möjligt faktiskt. Och sedan nästa steg blir att man lagrar informationen mer permanent, för i arbetsminnet/ korttidsminnet är det inte permanent, utan det är bara högst temporärt. Och för att lagra något i långtidsminnet måste man bearbeta på ett djupare sätt. Sätta det i relation till det man vet tidigare, visst ja detta påminner mig om. Eller göra någonting annat.
7	Karl-Oskar	Finns det någon skillnad här om vad som är information och vad som är kunskap?

8	P6	<p>Ja det kan man kanske säga men jag ska säga att det vet jag inte riktigt vad man anser men kunskap måste ju alltså vara det som man har lagrat. Alltså kunskap kan ju inte vara som att du hittar att Anderssons musikaffär, det har det och det, jag menar, det är ju inte kunskap.</p> <p>Det är ju alltså väldigt ytlig information, kunskap ser jag som mer att då måste det vara information där det finns en struktur. Alltså att viss information går att sätta i relation till annan information. Ex historia om man kan det, då kan man läsa någonting man inte tidigare har sett om statarnas liv i början på 1900-talet. Men då kan du sätta det i relation till vad du vet om Sveriges historia i början på 1900- talet, och då kan det bli kunskap. Men ja ser liksom inte lösa informationsbitar som kunskap egentligen, utan det tycker jag man skall, ja det kan vara bra att skilja mellan olika nivåer där, och då ser jag kunskap som någonting mer komplicerat.</p>
9	Josephine Johansson	Menar du att det handlar med om associationen till de fragment av information eller så som man har?
10	P6	Ja, precis. Det måste finnas något samband mellan, för annars blir det bara ”och så finns det här och det här m.m...” och det ser jag nog knappast som kunskap egentligen utan om man ser att A kan ge upphov till B och C kan ge upphov till A är mindre än C m.m. ja då börjar det bli kunskap, men inte bara lösa delar, det tycker jag mer är lös information
11	Karl-Oskar	Om vi går tillbaka till information lite. Finns det någon gräns för hur mycket information vi klarar att ta till oss?
12	P6	Oh ja, vist finns det de. Om du tänker dig i stunden alltså, precis nu. Så finns en klassisk artikel som heter ”det magiska talet 7+-2” av Miller (1956) om de kan ha varit så tidigt, (George J Miller). Det är en klassiker, och det visar just det att man kan hålla kvar ungefär 7 siffror eller någonting annat, plus minus 2. Och man kan också särskilja ungefärligen 7 saker, eller ännu mindre. Och då kan man tänka sig att man inte ha absolut gehör, och det är väldigt få som har bland människor i alla fall. Så kan man kanske lära sig att benämna 3 stycken låga toner, som ett två och tre. Alltså att man kan urskilja vilken av dessa tre toner du hör. Sen kan man då lära sig fyra stycken höga toner och benämna dem. Ja, och vad händer då och man lagt samman dessa tre första och de fyra, nej det går inte då brakar det samman. Så att där har vi en definitiv begränsning. Sen kan man alltså ha knep som Miller också såg att man kan koda in längre sekvenser. Det handlar om att dela upp det i delmängder. Det blir lättare om man associerar detta till något annat. Ex årstider m.m. för korttidsminnet
13	Karl-Oskar	Tror du det kan vara så att människor idag har blivit bättre och har tränat upp denna förmåga att hålla saker i korttidsminnet i o m datorer och internet och mängden information?”
14	P6	<p>Det är svårt att säga för tro kan man alltid göra men det kräver ju att man tar reda på och, det är en svår uppgift, för du säger människor, vilka då? Och liksom hur många? Och hur stor försöksgrupp skall du ha om du skall våga uttala dig om ens studenter i Lund. Och vill du uttala du om Sveriges befolkning så blir det ännu svårare. Det är lätt att ha en tro och en uppfattning där, men min tro är att det man övar på det kan man ha blivit bättre på faktiskt. Men att det sedan skulle spilla över till andra områden så att du rent generellt blir bättre på att hålla något i arbetsminnet det vetifasen. Men man kan träna upp arbetsminnet, det är visat.</p> <p>Det finns idag en rätt bra artikel i sydsvenskan om det här med att göra två saker</p>

		<p>samtidigt. Där refererar en forskare bland annat på KI Lindberg, han har tränat barn i med ADHD att bli bättre med arbetsminnet och det fungerade. Men det var bara sex eller sju stycken. Det är bara att hålla kvar information men skall du göra något med den också, jag menar, hur ofta krävs det bara av dig att du ska hålla kvar det, de är i så fall en fråga om exempel vilket telefon nr en person har. Det är inte så himla ofta. Ska vi dessutom göra något med informationen då krymper denna siffra.</p> <p>Ni är unga och begåvade och klarar säkert att hålla tre fyra saker i huvudet, det gör inte jag längre, kanske två stycken om jag samtidigt skall göra någon form av bearbetning</p>
15	Karl-Oskar	Jag tänkte de individuella skillnaderna verkar inte så stora ändå, mellan olika individer?”
16	P6	<p>Jo, om man tänker på psykologi vilket är det ämne jag kan, som handlar om psykologi studerande, det är den ena gruppen, och den andra gruppen är mentalpatienter. Det är för att när vi vill göra undersökningar då vill vi ha försökspatienter. Och då finns psykologistudenter närmst till hands. Det handlar psykologi om till stor del och där finns inte så mycket att välja mellan, eftersom de är rätt selekterade. Och mentalpatienterna, eftersom en del av psykologi handlar om terapi och den delen, det kanske inte är så intressant. Men om man ser till normalbefolkningen så finns det en stor variation. I den ena ändan har du ju folk som vi kallar utvecklingsstörda, så alltså, om de tappar en smörgås medan de äter och den faller ner så de inte kan se den längre, så finns den inte. De har inte större kapacitet. Ut ur ögat och ut ur syn heter det, och så är det verkligen.</p> <p>Sen har du den stora normalgruppen som är den största normalfördelningskurvorna, sen har du den andra gruppen som säkert kan klara av att hålla kvar en fem, sex, sju enheter i arbetsminnet. Variationen är alltså stor, och om jag får infoga en egen liten kommentar där är det att datorer och sådant är byggt för kanske inte ens 50 %, utan kanske från mitten och uppåt en hel del. Därför att ständigt nya variationer kommer och du måste ägna väldigt kapacitet åt att förhålla dig till hjälpmedlet. Det kan vara svårt att hitta rätt funktion om det finns tio stycken nya att välja mellan. Ett exempel är uttagsautomater där det kan vara svårt för äldre människor att veta hur de ska sätta in kortet eftersom de har ändrats på senare år, de har inte kunnat standardisera automaterna så att alla ser likadana ut och sedan matcha de med en bild på kortet. Det kan inte bli så mycket lättare i ett system än i en bankomat, ändå finns det folk som har problem med att klara av en sådan transaktion. Ska vi ut på webben och ha roligt då blir det väldigt mycket svårare helt plötsligt</p>
17	Karl-Oskar	Vi har intervjuat webbtidningar i undersökningen, för vi ser webbtidningar som några som hanterar väldigt stor mängd information, och uppdaterar med väldigt mycket ny information varje dag. Och då kan man kanske tänka sig att det är en stor mängd människor som kanske inte har de här översta 30 % av arbetsminnesförmågan så de går miste om mycket information för att de inte hänger med.
18	P6	Oh ja, självklart! Det finns ju folk som tittar på tv eller bio som har himla svårt att hinna läsa om det är något språk de inte kan. Och det är ju ypperligt enkelt med bara en eller två textrader, det där tror ja eller kommer att bli, ett problem för många som passerar sin företagsverksamhet på webben och på allt möjligt annat. Det finns grupper de inte kommer att nå. För har de klarat de så klarar de det inte längre för nu ska de ha en ny dator och ett nytt system o ny webbläsare etc.
19	Karl-Oskar	Problematiken däremellan blir ju att man försöker skapa något bättre gentemot att man

		förändrar igen
20	P6	Det är klart man kan inte behålla ett fruktansvärt ologiskt system bara för att det finns, för då kommer det i klammeri med de nya som ligger under de 30 %.
21	Josefine Johansson	Vad händer rent psykologiskt när vi får till oss stora mängder information på samma gång, och när blir det för mycket att hantera?"
22	P6	Ja vi, om vi tar den enklaste nivån som är varseblivning: utan att vända dig om vad står det på blädderblocket bakom dig? Du fäste blicken på den när du kom in men du har ingen aning om vad det står, för att om vi tar varseblivning så uppfattar vi i ögonblicket bara korrekt det vi fixerar blicken vid. Det projiceras vid forea och där kan vi t.ex. när vi läser då flyttar vi blicken och de andra går inte in helt enkelt. Så att en stor del av information inte går in. Det finns inte så mycket kapacitet eller kanaler. Det är det ena. Och det andra är att vi filtrerar aktivt. Om du är t.ex. intresserad av något letar du aktivt efter det. Handlar det inte om detta går blicken snabbt vidare så att vi filtrerar och vi kan säga att det är mekanismer där, och vi har inte kanaler tillräckligt. Och det andra är att vi filtrerar. När vi filtrerar det ena, då ser vi inte det andra. Det finns på webben och heter "gorillor mitt ibland oss", har ni sett den?
23	Josefine Johansson	Vi har hört talas om den
24	P6	Det är en liten sekvens som för något år sen fanns den utlagd, och man får en uppgift och så ser man en video som det är människor på och man ska uppmärksamma någonting, räkna någonting. Och mitt i allt kommer det in gorillor, det är alltså människor med gorillakläder. Och väldigt många ser inte detta. Men det är inte för att de inte fäst blicken utan för att de varit upptagna med att räkna någonting. Då filtreras allt annat bort. Vi gör detta för att kunna fokusera. Sen filtrerar vi på ett annat mer komplicerat sätt, om man har en viss politisk uppfattning och du tvingas höra någon tala med en annan uppfattning, hur mkt uppfattar du vad denne verkligen säger? Det gör man inte, utan man kommer tänka "tysiskt bla bla ". Men man tar inte till sig argumentet korrekt, utan det blir filtrerat enligt din uppfattning då, inte just efter vad du letar efter, som i detta fall med gorillorna, där du inte letar efter gorillor. Utan för att du har en viss uppfattning, en viss kunskap. Det den här andra personen säger, passar inte in i din kunskap så därför missförstår motståndarens argument, och en del vantolkar och bara fnyser och tolkar sin egen verklighet
25	Josefine Johansson	Finns det en risk då att reaktionen som du drog detta exempel om gorillorna, om vi har mycket information till hands och vi filtrerar och sådär att vi ändå missar saker som kan vara viktiga
26	P6	Ja oh ja. Därför det är inte det du letar efter. Vi har en del inbyggda mekanismer. För att skydda oss från sådant här, och om jag håller mig på den allra enklaste nivån som är varseblivning, då finns det en mekanism som är att om du tittar rakt fram, och de rör sig något ute i periferin. Så har vi en inbyggd mekanism som gör att vi orienterar oss efter detta. Och detta är förbannat bra, därför annars hade vi förmodligen inte suttit här vi tre. Människor hade antagligen inte klarat sig alls. Så vi har vissa typer av mekanismer, om det sker något väldigt avvikande, ex reklam osv. bygger på de att det plötsligt blinkar osv. då kan vi inte hjälpa att vi tittar på det rörliga. Det kan vara avvikande färg m.m.

		och det kan ju vara jätte bra för reklamen, men det kan ju vara förödande om ja exempelvis vill veta när tåget går till Stockholm eller någonting annat. Då missar jag att det inte är vardagar utan bara söndagar och helgdagar, eller tvärtom. Du tappar saker i arbetsminnet under denna process. En del sådana här inbyggda mekanismer är biologiskt väldigt förnuftiga. Men det är ju inte så att det händer något, att du riskerar att bli överfallen när du sitter alldeles själv och tittar på din datorskärm. Men samma mekanismer fungerar där, du tittar till på det här plötsliga som reklamen vet att vi tittar på och så missar vi något som var viktigare faktiskt. Liksom den gamla kroppen mot den nya
27	Karl-Oskar	Jag tänkte på det här, det finns verkligen personer som kan ta till sig all information de ser och är observanta
28	P6	Ja men de är ju så jäkla få, om man tar det här med eidetiker, vad dom kan, och de är ypperligt få. Men de kan, om de har tittat på en specifik del och sedan tittar bort så kan dem i sin minnesbild sitta och räkna på hur många volymer det finns på raden tre eller någonting. Alltså någonting de inte tänk, men de kan alltså bevara ett fotografiskt minne. Men det är alltså ytterligt sällsynt. Och om man tränar på någonting så kan det bli bra på de därför att u hittar sätt för att komma runt din begränsning. Kognitiva strategier kallas det, knep helt enkelt.
29	Karl-Oskar	Jag tänkte på de med ekvationsöverflödet på webben. Kan man tänka sig att vi får till oss så mycket information som vi får att vi sätter mindre värde på de, att vi inte analyserar det lika mycket
30	P6	Ja, det kan man mycket väl tänka sig för att vi inte kan analysera hur mycket som helst. Att analysera någonting det är en kognitiv process. Då funderar du över det. Är detta rimligt med vad jag sett tidigare och etc. och en sak är ju att vi är i allmänhet kognitivt lata. Det är jobbigt att tänka och rent av obehagligt ibland. Så att det vill vi inte, utan kan vi göra någonting enklare då gör vi de. Jag tänker det här fallen man får hem något och ska sätta samman, man har köpt något på IKEA, datorbordet, och så tar man fram det och så börjar man nästan genast att pula med grejorna. Och först när de liksom inte alls liknar det här datorbordet som man har, då börjar man titta i instruktionen och jaha, ska man börja med denna del och sedan denna, och ju mer komplicerat det är, desto jobbigare är det. Vi helst bara hamra och pula samman och när inte de går så ja.. det finns ett litet äckligt experiment, eller det kan man inte säga men en demonstration som är rätt vanlig, och det är det att man har en grupp människor som får en lista med saker de ska göra och så säger man att de först skall läsa igenom hela instruktionen alla saker innan de börjar göra något. Och om man då har en grupp på 20 personer, vad händer då, jo alla utom ungefärligen två stycken börjar med uppgift ett och sedan uppgift två. Två personer skrynklar ihop pappret och kastar i papperskorgen, eftersom det sista som stod där var: <i>bry dig inte om något som stod ovan på pappret, utan skrynkla bara ihop pappret och kasta</i> ". Men det är kognitivt jobbigt att läsa igenom 20 instruktioner. Så vad gör man, man läser kanske tre stycken och tänker sedan "Eh lika bra att börja med ettan". Så vi är alltså kognitivt lata, vi vill om möjligt jobba på en enkel kognitiv nivå, och om du då har väldigt mycket information ja skulle då tro att det är ruskigt få personer som då tittar på allt och funderar över allt. Inte ens när jag håller på med ett forskningsprojekt så ser jag på allt inom området, jag läser och tittar naturligtvis på det som är publicerat och har då en lista och så ser jag på titeln. Och så kan jag genast, tror jag, ta bort 10 stycken som inte handlar om precis det jag sysslar med. Och så läser jag abstract, och då kan jag genast plocka bort 10 stycken

		till, och sedan är det kvar fem stycken. Vad bra, nu har jag bara fem stycken kvar som jag ens behöver börja läsa. Och så går jag till diskussionen då och sådär då kan jag plocka bort tre till.
31	Josefine Johansson	Det är väl ganska mycket ett knep för att hantera information?
32	P6	Precis, men samtidigt är de ju så att om inte titeln är riktigt bra, då missar jag. Och det finns ju hemska exempel på seriösa forskare som icke har läst artikeln utan har bara läst referatet, och det har råkat vara lite felaktigt. Och jag menar det är folk som har till arbete att ta till sig ny information inom området. Det är deras jobb och det har varit mitt jobb. Och man är lat, och inte bara lat, för det är så mycket annat man kan göra
33	Karl-Oskar	Det kanske inte finns någon chans att hinna med informationsflödet heller?
34	P6	Nej det går inte, jag menar du kan inte vara snabbare liksom det skulle vara alldeles bisarrt. Läsa fortfarande och vidare. Tänk på alla dyslektiker
35	Josefine Johansson	Jag tror jag läste något exempel om publiceringar, tekniska artiklar, att om det kommer så mycket nytt att om du skulle läsa de nya publikationerna åtta timmar om dagen varje dag, så hade du ändå efter en vecka har du ändå legat 5, 5 år back
36	P6	Ja det kan jag absolut tänka mig, och de som ändå läser sådant är ändå snabba på att läsa. Sen har jag stött på människor som har hävdade en viss uppfattning i nått ämne därför att jag har läst på nätet, oh jisses nu vill jag inte bli ovän med vederbörande så jag sa inte etc. och så läser man motsatsen. För de som skrivits har blivit jämfört med andra uppfattningar som skrivits, och då vågar man inte.
	Karl-Oskar	Har du någon uppfattning om information overload begreppet?
	P6	Nej, det har jag faktiskt inte. För jag är osäker på om det gäller det som jag var inne på i början: i ögonblicket eller i ett längre tidsperspektiv. Annars kan ja tänka mig, vad det visst innebär att man blir stressad och så, men jag har inte forskat inom det på något sätt.
	Karl-Oskar	Det finns ju en definitionsproblematik i det för det används på alla sätt som du nyss nämnde i olika forskning. Så det finns problematik
	P6	Ja, då är det dags att strama till det kan man tycka. För att det är ju ungefär som det där att göra två saker samtidigt, vad menar man med det? Ska du faktiskt kunna bromsa och gasa bilen samtidigt, ja det kan du inte. Eller menas det med att man kan göra två förenliga saker, exakt samma tid? Eller menas det med att du snabbt växlar mellan två grejer så att ingen egentligen märker att du bearbetar en sak i taget? Eller är det att du under en dag kan inrikta dig på tio olika grejer och lösa dem? Man måste faktiskt definiera vad det är man uttalar sig om. Och då kan jag tänka mig att det gäller i hög grad information overload.
	Josefine	Om man säger så att man får för mycket information till sig. Säg genom att man har sin sociala webbsida etc., hur ska man göra för att hantera all information? Man måste ha

	Johansson	en slags filtrering. Rent på ett individuellt plan
	P6	Ja, du måste filtrera för att allt, du kan inte dela upp det så mkt, vi har två hjärnhalvor, inte tre. Vi har inte fyra och vi kan bara delvis välja vad vi skall bearbeta.
	Josefine Johansson	Finns det någon risk att man kan någorlunda tappa greppet om vad som faktiskt är relevant för en, med information när det finns så mycket.
	P6	Ja oh ja, jag tror inte att nätet skiljer sig så mycket när det gäller andra sammanhang. Där folk blir överbelastade med information, det kan ju vara mkt enkelt ex på en bilverkstad, där de håller på med en sak samtidigt och man får frågor om när en annan bil skall bli klar och när man skall göra klart den tredje. Och då blir man stressad. Om du inte har förmågan eller viljan att säga ifrån. Att man ex stänger av Facebook eller vad det kan vara och koncentrerar dig på en annan ska. Men där man mycket väl tänka sig att vi är väldigt olika. För en del är det viktigt att man är uppkopplad och socialt tillgänglig och veta civil status och allt sådant. Det som skulle kunna bli trevligt skulle kunna bli en plåga. Nu låter jag väldigt dystert men det är ju fantastiskt att kunna hämta mycket information utan att behöva vänta 14 dagar på en försändelse. Sen att tröttna på när det kommer. Det är ungefär samma för 100 år sedan som för 1000 år sedan. Men man kanske skulle kunna underlätta, nu vet ja inte alls vem som konstruerar webbsidor och så, om de verkligen har förmåga, intresse att kunna prova ut det. Eller de går bara på lite lösrykt information då.
	Josefine Johansson	Det finns ju användartester och sådant som görs
	P6	Ja, för att jag menar om man gör det seriöst och det är inte så jävla lätt att göra bra undersökning som gäller väldigt många, men om man gör det seriöst så kan man faktiskt underlätta, så att en hel del av filtreringen gör inte du utan den sker automatiskt på skärmen. Men det har väl ni också varit med om att det är vansinnigt när man letar efter något, t.ex. en tågavgång eller nått, det måste ju finnas, man letar efter en restid etc. och det finns en liten etikett vilket den som gjorde den tyckte var självklart men det tycker inte du, och då kan man bli stressad.
	Josefine Johansson	Det är ju en av aspekterna. Den här problematiken med informationsöverflöd just på nätet att när du letar efter något specifikt så är det väldigt svårt att ibland att hitta det du söker för att det finns så mycket annan irrelevant information och andra saker
	P6	Ja och det har ju lagts in av någon, som inte tänker som du tänker, för hur skall han kunna göra det.
	Karl-Oskar	Vad som är relevant information kan alltså skilja sig otroligt mycket så det blir en konflikt mellan informationsöverflöd och ha rätt information i allmänhet, man har för lite information.
	P6	Ja, det r svårt att hitta rätt information, det man söker efter
	Karl-Oskar	Vi kommer komma in på de i slutet av vår uppsats, om problematiken, och vi kommer att börja tala om den meningsfulla webben. Man ska ha en intelligentare webb som förstår användarna. Och har du en fråga så kan du fråga webben eller din dator. Och

		den skall då också kunna tolka din fråga och orden du skriver in. Precis som Kerstin sitter där, din dator skall kunna förstå dig som du förstår denne.
--	--	---

Referenser

- Allen, D. & Wilson, T.D. (2003) *IO: context and causes. The New Review of Information Behaviour Research*, Vol. 4(1), s.31-44
- Buse, J. (1996) *För mycket information?: en analys av begreppet IO mot bakgrund av det framväxande informationssamhället*. Institutionen Bibliotekshögskolan, Borås
- Cheverst, K., Mitchell, K., & Davies, N. (2002). *The role of adaptive hypermedia in a context-aware tourist GUIDE*. Commun. ACM, 45(5), s. 47-51.
- Cybenko. G & Brewington. B. (1998) *The Foundations of Information Push and Pull. Mathematics of information*. Springer-Verlag.
- Eftring, H. (1999) *The Useworthiness of Robots for People with Physical Disabilities*. Lunds Tekniska Högskola
- Facebook (2010): Facebook statistik. URL: <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics> (2010-08-17)
- Farhoomand, Ali F. & Drury, Don H. (2002). Managerial IO. *Communications of the ACM* Vol. 45(10), s.127-131
- Google Inc (2010): *We knew we was big*. The official Google Blog. URL: <http://googleblog.blogspot.com/2008/07/we-knew-web-was-big.html> (2010-04-21)
- Gärdenfors, P. (2003): *Fängslade information*. Bokförlaget Natur och Kultur, Stockholm.
- Hanani,U. Shapira, B. & Shoval, P. (1999) *Information Filtering: Overview of Issues, Research and Systems*
- Klapp, O. E. (1986). *In Overload and boredom: Essays on the quality of life in the information society* s.98-99 Greenwood, Connecticut
- Konstant, T. & Taylor, M (2008): *Overcoming IO*. Hodder Education, London
- Malhotra, K. N., Jain, A. K. & Lagakos, S. W. (1982): *The IO Controversy: An Alternative Viewpoint*. *The Journal of Marketing*, Volume 46,(27-37).
- Microsoft 1 (2007): Introduction to RSS. URL: <http://office.microsoft.com/en-us/outlook-help/introduction-to-rss-HA001230463.aspx#BM1> (2010-12-29)
- Miller, J. G. (1978): *Living Systems*. United States of America.
- NE 1 (2010): Information. URL: <http://www.ne.se/information/1183526> (2010-05-18)
- NE 2 (2010): Information. URL: <http://www.ne.se/information/1034017> (2010-05-18)
- NE 3 Kieffer, R. (2010): Hermeneutik. URL: <http://www.ne.se/lang/hermeneutik> (2010-11-29)

Nielsen, J. (1993): *Usability Engineering*. United States of America

Ottersten, I. & Berndtsson, J. (2002): *Användbarhet i praktiken*. Studentlitteratur, Danmark

Shirky, C. (2008): Web2.0 Expo. URL: http://news.cnet.com/8301-13505_3 (2010-12-07)

The Nielsen Company (2010): BlogPulse. URL: <http://www.blogpulse.com/> (2010-12-10)

Toffler, A. (1970): *Future Shock*. The Bodley Head Ltd, London

Udinsky, G. & Chapman, L. J. (1960): *Schizophrenic-like Responses in Normal Subjects Under Time Pressure*, Journal of Abnormal and Social Psychology, 60, p. 143-146

W3Schools 1 (1999): Semantic Web Tutorial.

URL: <http://www.w3schools.com/semweb/default.asp> (2010-04-27)

W3Schools 2 (1999): Introduction to RSS.

URL: http://www.w3schools.com/rss/rss_intro.asp (2010-04-27)