

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

- ET SPECIALE OM BRUGERGENERERET INDHOLD

10. SEMESTER KOMMUNIKATION

KATRINE BAK



AALBORG UNIVERSITET, JULI 2008

TYPEENHEDER 201.912 NORMALSIDER 84,13

VEJLEDER CHRISTIAN ANDERSEN

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

Abstract

The aim of this thesis is to examine what happens with the users trust in the internet as the content is becoming user generated. This thesis is an empirical study in the user's confidence in the internet. New technology is making it easier for individual user to disclose their opinions online. Consequently, the internet is being flooded with user generated content. Not many years ago the users were accustomed to expert opinions. However, the internet today is allowing everybody to be heard.

The study has two goals – a theoretical one and an empirical one. Firstly I will discuss some theoretical aspects of both the modern society and the trust issue using Anthony Giddens. His theory will cast light upon our society in accordance to the phenomenon of trust and the internet. On the basis of a discussion of Andrew Keen's book "The cult of the amateur" and James Surowiecki's book "The wisdom of crowds" I will further accentuate both the negative and the positive aspects of user generated content within the context of the modern society. Focus is here on the dualism between expert and common user. Secondly, I seek to empirically understand how the users feel and think about the user generated content. I will collect empirical data as the basis of my analysis. As a direct consequence of the many types of user generated content online I chose a specific case, Wikipedia as I think the participants can relate to this medium and its functioning. Wikipedia is a free encyclopaedia written collaboratively by users.

To examine what happens with the users trust in the internet as the content is becoming more user generated I make use of focus group interview which is the base of the analysis, but also a questionnaire investigation is brought into

play. Here, the participants will answer questions about the user generated content, and their preference of either experts or user.

On basis of the empirical data I will analyse the answers given by the participants and further relate this to the theoretical aspects of the thesis. I will discuss the abnormal and different results before concluding upon the thesis.

In the analysis I found that the user generated content is simultaneously overwhelming and impressive. However, an unforeseen downside to the user generated content and the new, improved opportunities to express one self, is growing selv-centredness. Users publish themselves and their meanings as a personal development project which leaves the internet full of clutter.

Concerning Wikipedia, the users are ambivalent towards the articles on this online encyclopaedia because the content is undesirable in professional connections; however, the content is acceptable for private issues. Consequently, I draw the conclusion that users distinguish between the knowledge they seek and within this context I define three kinds of knowledge:

- Correct knowledge
- Fairly good knowledge
- Incorrect knowledge.

The participants seek and double check the result when looking for correct knowledge which is often used for professional purposes and the users trust in this knowledge is rather high. The fairly good knowledge is acceptable for private use where the demands are lower than in professional tasks. The users often have reservations towards this knowledge, because they know the knowledge might not be correct. The incorrect knowledge is not something the participants seek. However, this knowledge can be obtained if the users are uncritical or unlucky. The user is seldom aware of the knowledge being incorrect and as a result awkward situations can occur if the user spreads incorrect information's.

Not all articles are equally suitable for Wikipedia. In certain issues the users let their emotions get the better of them which can cause extreme vandalism in some articles. Religion and politics tend to promote these kinds of actions which have forced Wikipedia to introduce limitations to some articles. Thus Wikipedia is compromising its motto "the free encyclopedia that anyone can edit".

Wikipedia gets a lot of poor publicity and Anders Due and Niels Pedersen describes four points of criticism with which the online encyclopaedia is mostly slated – poor quality, the utopia of the "Neutral point of view"-rule, the internet's self referring character and genre confusion. My analysis revealed that the users find Wikipedia guilty of all charges which interfere with the issue of trusting the content. Furthermore, the concept behind the project is causing Wikipedia to be untrustworthy since every time an article is close to perfect, the subsequent user can change the content to pure nonsense.

Regarding the expert vs. amateur issue, the users agree that the amateurs cannot replace the expert in our modern society. The result would be a lack of scientific content and a need for new reliable information. The users in both the focus group interview and the questionnaire challenge the idiom expert. They find it tricky to see through the label because it is used at random. Furthermore, a user can be an expert in real life but any user can pretend to be an expert online which weakens the term. The participants rarely trust other users which prove that they are aware of the opportunities to hide and alter identities online. Thus Giddens would describe the users as being without "ontological security".

My thesis concludes that circa 90 % of the users are critical towards the user generated content. They tend to be aware of the fact that the content is not written by professionals. This leaves 10 % of the users with a blinding confidence in the user generated content. Hence, it is important to inform the public, that there is a need to be critical towards information on the internet.

Læsevejledning

Definitioner

Igennem specialet skelner jeg mellem brugere og individer. Med betegnelsen "bruger", mener jeg en person, der aktivt og ofte benytter sig af internettet. Betegnelsen "individ" henviser til personer generelt uanset, om de har et forhold til internettet eller ej.

I specialet skelner jeg ligeledes mellem termerne: deltager, respondent og participant. Denne inddeling sker i forhold til empirien, hvor jeg benævner personer fra fokusgruppeinterviewet som "deltagere" og personer fra spørgeskemaundersøgelsen som "respondenter". "Participanter" er den betegnelse, jeg benytter, når jeg henviser til både deltagerne og respondenterne.

Overskrifter

I analysen vil overskriften på hvert afsnit henvise tilbage til den empiridel, som læseren er i gang med. Dermed hedder overskrifterne i fokusgruppeinterview-analysen følgende "Med fokus på X", så læseren kan se, at denne befinder sig i analysen af fokusgruppen. I analysen af spørgeskemaet begynder alle overskrifter med "Svar mht. X". Dermed vil læserne hele tiden have en fornemmelse af, hvor i analysedelen, de befinder sig.

Litteraturhenvisninger

Med hensyn til litteratur, henviser jeg på følgende måde: [Bak 2007, 33]. Det første er efternavnet på forfatteren samt årstallet for udgivelsen af litteraturen, og efter kommaet følger sidetallet for den pågældende reference.

Jeg har en del henvisninger til Wikipedias website, så derfor forkorter jeg dem således [W: Npov]. W står for Wikipedia, og den efterfølgende tekst er navnet på henvisningen i litteraturlisten, hvor det rigtige link kan forefindes. Alle henvisninger fra Wikipedia er ligeledes vedlagt som bilag, fordi artiklerne på Wikipedia er i evig forandring.

I henhold til de to empiriundersøgelser har jeg lavet forskellige henvisningsreferencer for at skelne mellem de to. Når jeg bruger citater fra spørgeskemaundersøgelsen vil henvisninger se ud som følger [R: XX], hvor R står for respondent og efterfølgende det nummer, som respondenteren har i undersøgelsen.

Henvisninger fra fokusgruppeinterviewet vil se således ud [F: XX], hvor F står for fokusgruppe, og det efterfølgende tal vil være henvisningen til den linie i transkriberingen, som udtalelsen kan findes ved.

Bilag

Mine bilag er placeret sidst i specialet på en Cd-rom. Jeg har fravalgt at printe mine bilag, fordi de 363 besvarelser fra spørgeskemaet ville blive for uoverskuelige og papirmængden ekstrem. Der er dog en bilagsoversigt i slutningen af projektet, så indholdet af cd'en kan ses på papirform.

Indholdsfortegnelse

Abstract	3
Læsevejledning	7
Indledning	11
Specialets struktur	17
<i>Del 1</i>	17
<i>Del 2</i>	20
Empiri og metodeovervejelser	21
<i>Fokusgruppeinterview</i>	22
<i>Spørgeskema</i>	26
<i>Kritik af empiriindsamling</i>	28
Anthony Giddens	31
<i>Tillid</i>	37
<i>Ontologisk sikkerhed</i>	38
Internettet	41
<i>Internettets karakteristika</i>	41
Brugergenereret indhold	47
<i>Web 1.0</i>	48
<i>Web 2.0</i>	49
<i>Web 1.0 vs. Web 2.0</i>	51

To perspektiver på web 2.0	55
<i>Andrew Keen</i>	56
<i>James Surowiecki</i>	59
<i>Keen vs. Surowieski</i>	61
Wikipedia	63
<i>Wikipedia og Andrew Keen</i>	77
<i>Wikipedia og James Surowiecki</i>	78
<i>Delkonklusion</i>	82
Analyse af empiri	85
<i>Fokusgruppeinterview</i>	85
<i>Spørgeskemaundersøgelse</i>	112
<i>Delkonklusion</i>	130
Diskussion	135
Konklusion	147
<i>Implikationer og konsekvenser</i>	152
Noter	159
Litteraturliste	163
Bilagliste	175

Indledning

Den enkelte bruger får større og større magt på internettet. Med internettets udbredelse følger nye teknologier, der gør det muligt for alle brugerne at gøre deres holdninger, viden og andet synligt på internettet. Dette nye indhold bliver kaldt 'brugergenereret indhold'. Hvor vi før var vant til ekspertudsagn, har alle brugere nu en reel mulighed for at blive hørt og set online, og som det individuelle kommer i fokus nedtones ekspertviden.

Du har helt sikkert stødt på flere af de websites, der giver internettets brugere mulighed for at give sig selv til kende. Det handler ikke kun om ord, men også billeder, videoer mm. Kendte eksempler på brugergenererede websites er MySpace, FlickrR, Facebook, YouTube, Wikipedia og mange flere. Selv de store virksomheder er hoppet med på bølgen med blogs og TV 2 har oprettet et ekstra website, så folk selv kan uploade billeder af en bestemt begivenhed på 1234 tv2.dk.

De nye teknologier giver bedre muligheder for at interagere med andre brugere på internettet samt dele viden og meninger. Men samtidig opstår risikoen for, at flere af oplysningerne på internettet er forkerte og postet af individer, der gør sig til eksperter. En af mulighederne ved internettet er netop at skjule sin identitet, hvilket kan gøre det svært at gennemskue andre brugeres intentioner på internettet. Det handler om at have tillid til de andre brugere – men har brugerne det?

Netop denne problematik vil jeg tage op i mit speciale. Jeg mener, at de nye teknologier både har nogle positive og nogle negative effekter på samfundet og ikke mindst på brugernes tillid til de meninger og den viden, der er

tilgængelige på internettet. Derfor er det et aspekt, jeg gerne vil undersøge i mit speciale. Et nøgleord for mit speciale vil derfor være tillid, med henblik på at klarlægge brugernes tillid til det brugergenererede indhold eller mangel på samme.

Det kan både være godt og skidt at brugerne af internettet får mere indflydelse. Det positive er den store mængde viden, der eksponeres til alle brugerne af internettet. Men det kan også være negativt, hvis den enkelte bruger udnævner sig selv til ekspert. Kan brugerne overhovedet stole på det, de læser på internettet, hvis alle udtaler sig som eksperter?

Derfor finder jeg det interessant at se nærmere på tillidsaspektet i det brugergenererede indhold og min problemstilling lyder derfor: **Hvad sker der med tilliden til internettet, når indholdet bliver brugergeneret?**

For at besvare problemformuleringen vil jeg redegøre for udviklingen af internettet, for at klarlægge den ændring, der har fundet sted. Samtidig vil jeg undersøge både eksperternes og brugernes meninger omkring det brugergenererede indhold og finde betydningen af tillid i disse forhold. Jeg bruger Anthony Giddens¹ definition af begrebet tillid:

"Tillid kan defineres som tiltro til pålideligheden hos en person eller et system hvad angår et givent sæt af resultater eller begivenheder, hvor tiltroen udtrykker en tro på en andens redelighed eller kærlighed eller på korrektheden af abstrakte principper" [Giddens 1994, 36].

I forhold til den definition, kan jeg undersøge, om brugerne har tillid til internettet og få afklaret, hvad der kan ske, hvis brugere ikke besidder tillid.

Jeg har ligeledes nogle arbejdsspørgsmål, som skal hjælpe mig med at få afklaret problemstillingen.

Hvordan forholder brugerne sig til ekspert vs. amatør-problematikken?

Det spørgsmål skal hjælpe med at afdække, hvorvidt brugerne stoler mere på eksperterne eller andre brugere og i forlængelse deraf, om det brugergenererede indhold er en positiv eller negativ udvikling på internettet.

Mener brugerne, kontrol er nødvendigt for at sikre troværdigheden på internettet?

Har brugerne reelt tillid til de andre brugere og deres indlæg, eller føler de sig nødsaget til at skulle kontrollere indholdet. Dette spørgsmål belyser brugernes egentlige tillid til internettet og giver samtidig et indblik i, hvad fremtiden kan bringe med hensyn til internettets udvikling.

Er Wikipedia brugernes tillid værdig?

Dette spørgsmål skal vise, om brugerne overhovedet kender til Wikipedia, om de benytter sig af denne gratis encyklopædi, og hvordan de bruger den. Desuden vil jeg finde ud af, hvor kritiske brugerne er overfor indholdet på Wikipedia. Samtidig vil det i løbet af specialet vise sig, om Wikipedia er det rette eksempel for at sætte en debat omkring det brugergenererede indhold i gang.

Jeg søger at definere både de positive og negative elementer ved brugergenereret indhold, hvilket jeg vil belyse ved hjælp af to forfatteres modstridende holdninger til internettet i dag. Det drejer sig om Andrew Keen², der har skrevet bogen "The cult of the amateur". Keen har en kritisk holdning til det brugergenererede indhold på internettet og mener, at det er med til at ødelægge den kultur, som vi har brugt flere hundrede år på at opbygge. På den anden side finder vi James Surowiecki³, der med bogen "The wisdom of crowds" er fortaler for, at en gruppe mennesker tilsammen kan skabe bedre resultater end enkeltpersoner. Dermed sår han tvivl omkring eksperternes tidligere gennemslagskraft og priser det brugergenererede indhold på internettet i dag.

De to forfattere arbejder med udtrykkene ekspert og amatør. Disse udtryk definerer jeg således:

Ekspert - En person, der har en uddannelse og speciel kendskab til et fagområde

Amatør - En person, der på hobbybasis har kendskab til et fagområde, men ikke er uddannet indenfor dette arbejdsfelt .

Med Niels Ole Finnemanns⁴ teori vil jeg klarlægge internettets funktioner, muligheder og ydermere gå i dybden med det nye internet, der er blevet døbt "web 2.0", for at se på hvilke elementer, der har forandret sig på internettet fra "web 1.0" til "web 2.0".

Jeg bruger Giddens teori som samfundsoptik, fordi hans beskrivelse af det moderne samfund er et vigtigt element for forståelsen af brugenes hverdag.

Ved at bruge Giddens kan jeg klarlægge betydningen af tillid i en brugers oplevelser med det brugergenererede indhold på internettet i det moderne samfund.

Men det vigtigste er ikke, hvordan eksperterne beskriver udviklingen i deres bøger, men først og fremmest hvordan brugerne forholder sig til web 2.0 og det brugergenererede indhold. Med udgangspunkt i et fokusgruppeinterview samt en spørgeundersøgelse med 363 respondenter vil jeg afdække brugernes reelle holdning til det brugergenererede indhold samt deres tillid til det.

Der er, som før nævnt, mange eksempler på websites, der bygger på de nye teknologier, der både åbner internettet op for brugernes viden samt gør det mere socialt. Derfor har jeg valgt et konkret eksempel ud, som deltagerne i mine brugerundersøgelser kan tage stilling til. Jeg har valgt det meget omdiskuterede "Wikipedia", der er en online encyklopædi, hvor brugerne både skriver, redigerer og korrigerer indholdet i en evig dynamisk indholdsproduktion. Ansvar for at skabe troværdighed ligger hos brugerne selv. Det ansvar lever alle brugerne ikke op til, og derfor har Wikipedia fået sønderrivende kritik i medierne for grundliggende at være utroværdigt, selvom flere undersøgelser har vist, at indholdet er ligeså troværdigt som "Encyclopædia Britannica" – et stort online betalingsleksikon skrevet af eksperter [Weekendavisen 10.11.06].

Lademanns Leksikon beskriver en encyklopædi på følgende måde:

"Encyklopædi (græsk): systematisk eller alfabetisk ordnet opslagsværk, hvori alle grene af den menneskelige viden eller et fags samtlige discipliner er behandlet i særskilte artikler" [Lademanns 2003].

En encyklopædi har gennem mange år været det sidste sted, hvor brugere henvendte sig for at finde sand viden og få svar på en problemstilling. Derfor virker det mærkværdigt, at et sådant pludselig bliver styret af brugerne selv, og netop derfor mener jeg, at Wikipedia er et interessant og unikt eksempel på den nye tendens på internettet.

Muligheden for at få forkerte eller manipulerede oplysninger præsenteret som fakta er en risiko, som Wikipedia beskæftiger sig med hver dag. Men hvordan ser brugerne på dette web-fænomen? Bliver de skræmt over den ofte negative medieomtale, eller fortsætter de ufortrødent deres brug af encyklopædien? Og hvis ja tager de så oplysningerne for gode varer, eller føler de sig nødsaget til at være kildekritiske?

For at finde svar på spørgsmålene opererer jeg med to niveauer i specialet. Først er der en teoretisk gennemgang, hvor jeg behandler internettet for at efterspore tillidens betingelser i forhold til det brugergenererede indhold. Denne del skal bruges som almen forklaringsramme og vil blive undersøgt empirisk på det andet niveau. Det andet niveau er en empirisk analyse, der med empiri fra primært fra et fokusgruppeinterview og sekundært fra en spørgeskemaundersøgelse behandler problemstillingen. De to niveauer vil nuancere min problemstilling og belyse aspekter i problematikken på både et teoretisk og et empirisk plan.

Specialets struktur

Jeg vil igennem specialet opbygge en systematisk forståelse for forholdet mellem tillid og det brugergenererede indhold, hvilket jeg vil gøre ved hjælp af nedenstående strukturering. Da forståelse er karakteriseret som en indsigt i meninger, vil netop mine brugerundersøgelser kunne give mig et indblik i brugernes meninger omkring det brugergenererede indhold. Samtidig vil jeg gå systematisk til værks ved først at se på eksperternes viden omkring problemstillingen (del 1) og siden hen undersøge brugernes meninger og sammenholde disse med eksperternes (del 2).

Del 1

Empiri og metodeovervejelser

Dette afsnit omhandler metoden for, hvordan jeg vil indsamle min empiri samt sørge for, at resultatet bliver validt. Jeg har to former for empiri: et fokusgruppeinterview samt en spørgeskemaundersøgelse. Ved hjælp af Steinar Kvaales⁵ syv interviewstadier vil jeg redegøre for opbygningen og behandlingen af dataene fra fokusgruppeinterviewet. Udarbejdelsen af spørgeskemaet er sket på baggrund af bogen "Et sociologisk værktøj" af Erik J. Hansen og Bjarne H. Andersen⁶, der beskriver spørgeskemaets muligheder samt faldgruber.

Anthony Giddens

Det moderne samfund er en væsentlig faktor i mit speciale, da internettet og det brugergenererede indhold er en del af netop dette. Derfor inddrager jeg Giddens teori om moderniteten, som han inddeler i tre karaktertræk: Adskillelse af tid og rum, udlejringsmekanismer og refleksivitet. Disse karaktertræk er væsentlige i forhold til tillidsaspektet, hvilket Giddens ligeledes behandler i sin teori. Jeg arbejder med hans definerings af

tillidsaspektet og bruger den ontologiske sikkerhed, der er baggrunden for den tillid, som individet udviser i sin hverdag. Med fundament i Giddens sociologiske teori vil jeg give et indblik i, hvad der karakteriserer brugernes tillid i det moderne samfund.

Internettet

Internettet er et ubeskriveligt medie, der efterhånden er uundværligt i det moderne samfund. Derfor vil jeg benytte Finnemanns bog "Internettet i mediehistorisk perspektiv" som udgangspunkt for at karakterisere internettet som medie. Finnemann forklarer, hvordan internettet med sine distinkte kendetegn har mulighed for at blive brugt som en kollektiv hukommelse for hele verden brugere.

Med henblik på min case – Wikipedia – har jeg valgt at definere interaktionsformen på encyklopædien i forhold til John B. Thompsons⁷ teori omhandlende "medieret interaktion" og "medieret kvasi-interaktion". På den vis kan jeg specificere præcist, hvordan interaktionen finder sted på Wikipedia.

Brugergenereret indhold

I forlængelse af afsnittet omkring internettet beskriver jeg det brugergenererede indhold. Dette indhold er resultatet af den udvikling, der er sket på internettet igennem de sidste ti år og årsagen til, at internettets indhold er så omdiskuteret. Udviklingen på internettet beskrives med begreberne web 1.0 og web 2.0, der henholdsvis betegner det statiske internet, som var kendetegnet for 90'erne, og det dynamiske internet, som brugerne kender i dag.

To perspektiver på web 2.0

I dette afsnit vil jeg beskrive de positive og negative sider ved det brugergenererede indhold. Til det formål benytter jeg to forfattere, der hver især er meget passionerede med hensyn til deres opfattelse af web 2.0. Det drejer sig om Andrew Keen, der mener, web 2.0 er med til at ødelægge vores kultur. Amatørerne har fået for stor indflydelse på indholdet, hvilket medfører dårlig kvalitet og manglende videnskabelighed. James Surowiecki forklarer derimod, hvordan grupper, under de rette omstændigheder (se "James Surowiecki"), kan komme frem til det korrekte resultat. Individuer lader sig påvirke af rationalitet og følelser, hvilket ofte gør resultatet ubrugeligt. De modstridende holdninger vil give et nuanceret billede af det brugergenererede indhold.

Wikipedia

I afsnittet introducerer jeg min case samt ser på, hvilke teknologier, der ligger bag og hvordan online encyklopædien fungerer. Wikipedia bliver ofte kritiseret i medierne for grundlæggende at være utroværdig, og jeg vil derfor se på hvilke kritikpunkter, der er tale om, og hvilke fejl der kan opstå på websitet. Encyklopædien kræver stor tillid fra sine brugere, og derfor er det interessant at se på, hvordan de forsøger at gøre op med kritikken og søger at øge deres troværdighed. Keen og Surowiecki behandler begge Wikipedia eksplicit i deres bøger, og derfor gennemgår jeg deres synspunkter, så afsnittet ligeledes får et teoretisk aspekt.

Del 2

Analyse af empiri

Analysen er opdelt i to, da jeg analyserer de kvalitative og de kvantitative data hver for sig. Først og fremmest analyserer jeg resultaterne fra mit fokusgruppeinterview. Dernæst undersøger jeg mine spørgeskemaresultater ud fra de emner, som jeg kom frem til i fokusgruppeanalysen. På den vis kan jeg se, hvordan respondenterne forholdet sig til de problematikker, som deltagerne også tager op. Jeg bruger dermed spørgeskemaet som et statistisk supplement til fokusgruppeanalysen. Til sidst opsamler jeg pointerne fra analyserne i en delkonklusion.

Diskussion

Med udgangspunkt i analysen diskuterer jeg flere problemstillinger, som deltagerne i de empiriske undersøgelser bragte på banen. Jeg vil belyse problemstillingerne i forhold til temaerne internettet og troværdighed.

Konklusion

Her opsamler og konkluderer jeg på hele specialet i forhold til min problemformulering samt arbejdsspørgsmålene. Ydermere forelægger jeg nogle forbedringsforslag til Wikipedia samt forklarer min egen holdning til specialets problematik.

Empiri og metodeovervejelser

I forbindelse med mit speciale har jeg valgt at undersøge relationen mellem internettet og tillid i et fokusgruppeinterview samt at støtte dette op med en spørgeskemaundersøgelse.

Den primære empiri vil være et fokusgruppeinterview, da der her er mulighed for at undersøge flere aspekter i dybden end i et spørgeskema. Spørgeskemaet vil efterfølgende give et statistisk overblik over, hvordan 363 brugere beskriver deres tillid til internettet og deres tanker samt følelser omkring brugergenereret indhold.

Et andet aspekt, som fokusgruppeinterviewet skal belyse, er deltageres forhold til indholdet på internettet, og om de udviser tillid til det. Til nærværende formål er et fokusgruppeinterviewet fordelagtigt at anvende, fordi en fokusgruppe giver mig mulighed for at få en bredere indsigt i brugernes synspunkter og holdninger til internettet. Det skyldes, at deltagerne i en fokusgruppe er nødt til at sætte ord på deres meninger, og debattere med de øvrige deltagere.

Jeg har valgt, at min primære målgruppe skal være 20 til 30-årige, da de er vokset op med internettet, men samtidig har oplevet web 1.0 gå over i web 2.0. Dermed har de et kendskab til internettet igennem en længere årrække og kan derfor forholde sig til den ændring, der er sket online.

Jeg får dermed indblik i både brede og specifikke oplysninger omkring brugernes holdninger og håber, at de kvalitative og kvantitative resultater kan gå op i en højere enhed, og på den vis være med til at besvare min problemstilling.

Fokusgruppeinterview

Til fokusgruppeinterviewet har jeg valgt at tage udgangspunkt i Steinar Kvaless bog "InterView", hvori han giver en grundig introduktion til kvalitativ dataindsamling. For at sikre et validt resultat, har jeg valgt at benytte Kvaless syv interviewstadier [Kvale 1997, 95], som jeg efterfølgende vil gennemgå:

Tematisering

Formålet med fokusgruppeinterviewet er at undersøge, hvordan deltagerne reagerer på det brugergenererede indhold, og om det påvirker deres tillid til internettets som medie. Det vil jeg gøre ved at spørge ind til deltagerens holdning til internettets udvikling samt på min konkrete case Wikipedia. Desuden lægger jeg op til diskussion omkring eksperternes rolle på internettet idag.

Design

For at sikre valide udsagn fra deltagerne, har jeg valgt personer med forskellige uddannelsesmæssige baggrunde og ligeledes personer, der ikke kender hinanden. For at få alle deres udsagn med, samt at kunne skelne mellem de forskellige deltagers stemmer, vil jeg videooptage interviewet. I den forbindelse har jeg en assistent med, der kan skifte bånd i videokameraerne, hvis det skulle blive nødvendigt. På den vis opstår der ikke den samme tumult, som hvis jeg selv både skal holde øje med tiden og skifte bånd.

Ydermere har jeg valgt at afholde interviewet på studentehuset, så deltagerne ikke bliver påvirket af for mange indtryk omkring dem. Dermed

kan de i fællesskab producere en brugbar tekst uden at blive distraheret, og på den vis håber jeg at opnå det mest denotative udtryk.

Interview

Interviewet vil være eksplorerende, hvilket vil sige, at interviewet er åbent og lettere struktureret. Derfor har jeg udviklet en interviewguide⁸, som vil ligge til grund for interviewet. Der er altså en række spørgsmål, som deltagerne skal tage stilling til og derfra gerne diskutere det relevante stof. På den vis sikrer jeg mig, at vi holder os til emnet og de problemstillinger, som jeg gerne vil have besvaret.

Jeg håber at kunne skabe en interviewguide, der både kan starte en debat blandt deltagerne, men ikke begrænser dem til at tænke i samme baner som jeg selv. For meget struktur kan hæmme debatten, mens for lidt struktur i fokusgruppen kan føre samtalen ud på et sidespor.

Min interviewguide er opdelt i følgende temaer: Deltagerne, Brugergenereret indhold, Wikipedia, Tillid, Amatører vs. eksperter og Kontrol. Igennem dem vil jeg forsøge at afdække alle de spørgsmål, som er relevante for mit speciale.

I specialeperioden har jeg opbygget en viden fra flere standardreferencer. Med udgangspunkt i den viden vil jeg, for deltagerne, gennemgå den udvikling, der er sket på internettet. Deltagerne får dermed en fælles referenceramme for at besvare spørgsmål omkring den problemstilling.

Desuden vil jeg stille spørgsmål med hensyn til tillid både i forhold til andre brugere på internettet og indholdet generelt.

Under disse temaer får jeg klarlagt deltageres forhold til det brugergenererede indhold og deres tillid til internettet generelt, hvilket også vil være vinklen på interviewet. Wikipediaspørgsmålene vil blive brugt som en mulighed for deltagerne til at konkretisere deres opfattelse af det brugergenererede indhold, og hvordan de benytter et sådant projekt.

Transskribering

Da jeg vil optage fokusgruppeinterviewet på video, kan jeg nemt overskue, hvilke deltagere der svarer på hvilke spørgsmål og dermed nemmere transkribere. Jeg har valgt at indskrive det, der bliver sagt, og af og til beskrive uddybende, hvad deltagerne gør, hvis jeg mener, det har betydning for forståelsen af samtalen. På den vis overfortolker jeg ikke almindelige nonverbale udtryk, men holder mig til de udsagn og bevægelser, der skal til for at beskrive og afkode besvarelsenerne.

Analyse

Efter transkriberingen af fokusgruppeinterviewet vender jeg tilbage til teksten for at analysere resultatet og holde det op imod Giddens, Keen og Surowieckis perspektiver. Besvarelsenerne fra fokusgruppen og spørgeskemaundersøgelsen vil blive bearbejdet hver for sig men vil munde ud i en fælles delkonklusion.

Jeg er dog opmærksom på, at jeg selv har indgået i interviewet, og på den måde er der risiko for, at jeg har påvirket deltagerne med mine synspunkter. Samtalen er netop skabt i en kontekst [Kvale 2002, 57], hvilket jeg vil være opmærksom på i analysen af den skabte dialog.

Verificering

Jeg har valgt at sikre gyldigheden ved at inddrage Kvales teori om reliabilitet, generaliserbarhed og validiteten [Kvale 1997, 225-246]. Som før nævnt, er de syv interviewstadier måden, hvorpå jeg har valgt at fremhæve validiteten af fokusgruppeinterviewet.

For både fokusgruppen samt spørgeskemaundersøgelsen gælder det, at ingen af dem kan have en fuldstændig reliabilitet. Selvom deltagerne og respondenterne taler fra deres egen forståelsesverden, tager jeg forbehold for deres udsagn, fordi et er, hvad de siger og et andet, hvad de gør. Der vil derfor aldrig være fuld reliabilitet omkring resultatet. Ydermere kan jeg ikke generalisere ud fra min empiri, fordi antallet af partcipanter ikke er repræsentabelt for målgruppen. Jeg behandler dog resultaterne som værende repræsentative for målgruppen, hvorfor det kan betragtes som en fejkilde ved projektet. Resultaterne vil dog kunne påpege tendenser i samfundet og give mig en mere detaljeret beskrivelse af, hvordan brugerne forholder sig til indholdet på internettet.

Rapportering

Analysen af fokusgruppeinterviewet vil sammen med resultatet fra spørgeskemaundersøgelsen indgå i en delkonklusion, og selve besvarelsen af min problemstilling vil ske i konklusionen. Yderligere vil flere aspekter fra interviewet samt nye emner blive diskuteret i diskussionsafsnittet.

Spørgeskema

Til Spørgeskemaundersøgelsen tager jeg udgangspunkt i Henrik Jørgen Hansen og Bjarne Hjorth Andersens bog "Et sociologisk værktøj", hvori de belyser selve opbygningen af et spørgeskema samt faldgruber og deslige.

Jeg har valgt at supplere mit fokusgruppeinterview med en spørgeskemaundersøgelse, for at få et bedre indblik i, hvordan flertallet af brugerne i min målgruppe forholder sig til internettet og tillid. Desuden bliver der også mulighed for at skabe et mere validt statistisk materiale med både procentvise svar fra et spørgeskema og uddybende spørgsmål fra et fokusgruppeinterview.

Jeg har besluttet mig for at lave en enquete. Det vil sige, at mit spørgeskema sendes ud og i mit tilfælde vil det foregå på internettet, hvor linket sendes ud til mulige respondenter. Hansen et al har lavet et skema over, hvordan en enquete virker:

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| • Kontrol med svarsituation | Ingen |
| • Objektbortfald | Stort |
| • Partielt bortfald | Stort |
| • Bortfaldsskævhed | Stor |
| • Intervieweffekt | Nej |
| • Geografiske afstande | Uden betydning |
| • Omkostningsniveau | Lavt |

[Hansen et al 2000, 99]

Det vil med andre ord sige, at der er mulighed for både delvise og hele frafald af respondenter til undersøgelsen. Samtidig har jeg ikke mulighed for at se, om de respondenter, der finder mit spørgeskema reelt udfylder det eller glemmer det. Dog er der de positive aspekter ved denne form for spørgeskemaundersøgelse, at jeg ikke selv påvirker respondenterne, imens de besvarer mit skema. Ligeledes er det ikke et problem med geografiske afstande, fordi det hele foregår over internettet, hvilket også gør det nemt og overskueligt⁹.

I distribueringen af spørgeskemaerne gjorde jeg brug af mit netværk og deres netværk ved at sende e-mails rundt og opfordre andre til at gøre det samme, samt poste linket til spørgeskemaet på min profil på Facebook¹⁰ og Windows Live Messenger¹¹. Yderligere sendte jeg linket ud til forskellige fakulteter på både Roskilde Universitet, Københavns Universitet, Syddansk Universitet og Aalborg Universitet og fik derfor geografisk variation i målgruppen.

Validitet

For at validere spørgeskemaet har jeg afprøvet indholdet på flere respondenter. På den vis blev jeg gjort opmærksom på misvisende spørgsmål, og på hvordan jeg kunne forbedre indholdet. Hansen et al forklarer, at denne procedure er en god hjælp til at teste skemaet rent teknisk for at se, om det fungerer i praksis [Hansen et al 2000, 140].

Kritik af empiriindsamling

I dette afsnit vil jeg forklare på hvilken baggrund, jeg har foretaget nogle valg i forbindelse med min empiriindsamling.

For begge empiriformer gælder det, at min udformning af spørgsmål kan have haft indflydelse på respondenternes svar. Spørgsmålene kan have været ledende på nogle punkter, dog har jeg forsøgt at gøre dem så neutrale som muligt.

Fokusgruppeinterview

Med hensyn til fokusgruppeinterviewet er den største fejkilde, at jeg kendte alle respondenterne i forvejen. Derved har jeg måske påvirket dem mere, end hvis det havde været ukendte individer, jeg foretog interviewet med. Dog kan det også have haft en positiv effekt på deltageres nervøsitet, da de kender mig personligt. Stemningen til interviewet var afslappet og deltagerne virkede rolige og i godt humør. På trods af denne fejkilde mener jeg dog, at resultaterne alligevel afspejler brugernes ærlige meninger, og at deres kendskab til mig eventuelt har gjort, at de i større grad har åbnet op til fokusgruppen.

Spørgeskemaundersøgelse

I spørgsmål 16, hvor jeg spørger ind til, om respondenterne dobbelttjekker de resultater, de finder på Wikipedia, er der fejl. Her havde jeg glemt at lave en afkrydsningskasse, så de respondenter, der ikke kendte til Wikipedia kunne krydse deres svar af. Dermed er disse respondenter blevet tvunget til at sætte kryds i en af de andre tre bokse, der var tilgængelige. Deres

afkrydsning burde derfor slet ikke influere på analysen af disse resultater, hvilket er en stor fejkilde. 106 respondenter svarede nej, og 69 af dem kender ikke til Wikipedia, hvilket vil sige, at det kun er 37 respondenter, der ikke er kildekritiske i forhold til indholdet på Wikipedia. Tilfældigt lagde jeg mærke til, at der ikke var sammenhæng mellem kendskabet til Wikipedia og besvarelsen af dette spørgsmål. Derfor fangede jeg fejlen i opløbet og kunne ændre tallet af de ukritiske brugere fra ca. 30 % til 10 % i stedet.

Der var ikke nogen aldersmæssig afgrænsning på spørgeskemaet, hvilket har medført, at alle har kunnet besvare spørgeskemaet. Derfor er det tilfældigt at over 80 % af besvarelsene var indenfor min primære målgruppe, men havde jeg begrænset mit spørgeskema til kun at omfatte de 20-30-årige ville jeg kunne arbejde med et materiale, der lå 100 % indenfor denne målgruppe. Dermed ville resultatet have været mere statistisk validt i forhold til netop denne målgruppe.

Da undersøgelsen foregår online, har jeg på forhånd udelukket de brugere, der ikke benytter internettet. Det skyldes for det første, at sådanne brugere er utrolig sjældne i målgruppen 20-30-årige. Samtidig ville disse individer ikke have kendskab til internettet og dets udvikling, hvormed de ikke kunne besvare spørgsmålene fyldestgørende.

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

30

Anthony Giddens

Med fokus på både tillid og modernitet er Giddens særdeles relevant i forhold til specialet. På den vis kan jeg belyse forandringerne på internettet i forhold til det moderne samfund og samtidig forklare begrebet tillid i den ramme. Jeg vil beskrive det brugergenererede indhold i forhold til begge aspekter for dermed at vise, hvordan de to elementer, som Giddens behandler, er i overensstemmelse med denne udvikling

Giddens teorier er præget af en socialpsykologisk vinkel, idet han beskriver, hvad der sker i forholdet mellem individet og samfundet. Ligeledes er det kendetegnende for socialpsykologien, at den søger at forstå og forklare, hvordan individets tanker, følelser og adfærd er under indflydelse af andre mennesker [Abrahamowitz 2001, 251]. Giddens er optaget af både samfundets udvikling, individets selvdannelse og tillid, hvilket ligeledes gør sig gældende for det socialpsykologiske fag.

I forhold til det brugergenererede indhold er Giddens interessant, fordi hans perspektiv på tilliden i det moderne samfund giver værktøjerne til at forstå individets tanker og handlinger i denne sammenhæng.

Giddens beskriver, hvordan det præmoderne samfund var statisk, hvorimod dynamik er et grundtræk i det moderne samfund. Jeg mener, at dette skifte skete på internettet i forbindelse med overgangen fra web 1.0 til web 2.0 (se "Brugergenereret indhold"). Giddens beskriver moderniteten således:

”Ikke alene er den sociale forandrings hastighed langt højere, dens omfang og den dybde, hvormed den påvirker tidligere eksisterende sociale praksiser og adfærdsformer, er også langt større” [Giddens 2003, 27].

Dermed forklarer Giddens, at eksempelvis internettet, som en del af det moderne samfund, er med til at påvirke samfundet, og at dette sker i høj hastighed. Et eksempel kan være internettet generelt, der er så dynamisk, at en bruger kan skifte fra et emne til det næste i løbet af få sekunder. Ligeledes forklarer han, at kommunikation ikke er begrænset af, at der skal være sammenhæng mellem tid og sted. Giddens deler det moderne samfunds karaktertræk ind i tre elementer:

1. Adskillelse af tid og rum
2. Udlejningsmekanismer
3. Institutionel refleksivitet

Adskillelse af tid og rum

I det præmoderne samfund var sociale aktiviteter forbundet til både tid og rum. Men opfattelsen af tid og rum er ikke længere afhængige af hinanden. Giddens forklarer, at de sociale relationer ”løftes” ud af lokale sammenhænge og reartikuleres på tværs af afgrænsede tid-rum-områder, som moderniteten skaber [Giddens 2003, 30].

Adskillelse af tid og rum er netop fundamental for den dynamik, som moderniteten introducerer [Giddens 2003, 29]. I forhold til internettet er denne adskillelse sket i begyndelsen af 90’erne, hvor internettet blev

tilgængeligt for mange individer, og brugere kunne mødes online. Dog vil jeg argumentere for, at der også forekom dynamik før den tid, som Giddens kalder den moderne. I form af telefon og radio har der længe været mulighed for at skabe dynamik i brugernes liv, dog ikke i så høj grad som det nu er tilfældet med internettet. Overgangen til det dynamiske samfund har derfor været glidende.

Thompson behandler ligeledes det, han betegner som en rum/tids-struktur (se "Internettets karakteristika"). Giddens behandler adskillelsen af tid og rum på et overordnet plan if. til det moderne samfund, hvori tilliden fremhæves eksplicit, og Thompson har en praktisk tilgang til rum/tids-strukturen og opstiller en model over interaktionsformers betingelser i det moderne samfund.

Udlejringsmekanismer

Giddens beskriver dette karaktertræk som de mekanismer, der er med til at løsrive sociale relationer fra lokale kontekster og deres rekonstruering på tværs af tid og rum. Han inddeler udlejningsmekanismerne i to: symbolske tegn og ekspertsystemer [Giddens 1994, 26].

De **symbolske tegn** er kendetegnet ved at være udvekslingsmedier, der har en standartværdi, som kan skifte hænder på tværs af forskellige kontekster. Han nævner eksemplet penge, som det ultimative eksempel på et symbolsk tegn. Et andet eksempel kan være tjenester, der ofte, ligesom penge, kan udveksles både i det virkelige liv og på internettet. På den vis, er udlejningsmekanismerne også tilknyttet adskillelsen af rum og tid.

Ekspertsystemerne er også præget af denne tilknytning men i stedet for værdier anvendes teknisk viden. Ekspertsystemer er viden omkring forskellige procedurer, og i det moderne samfund er den tilgængelige tekniske viden gældende, uanset hvem der gør brug af dem. Og det handler ikke kun om teknologisk ekspertise, men også selvets intime verden og de sociale relationer. Alle brugere er lige vigtige for nutidens ekspertsystem [Giddens 1996, 30]. På den måde er alle brugerne af internettet del i en større sammenhæng af viden og sociale relationer, der er vigtige for det moderne samfunds beståen. Det brugergenererede indhold er derfor en væsentlig del af udviklingen, fordi det oftest omhandler brugernes viden og relationer.

Ekspertsystemer er grundlæggende afhængige af tillid, for at kunne fungere. Giddens beskriver det således:

"Når det drejer sig om ekspertsystemer, sætter tillid parentes om den begrænsede tekniske viden, som de fleste mennesker har om de kodede informationer, der rutinemæssigt præger deres liv" [Giddens 2003, 31].

Det vil sige, at hvis individet besidder tillid til et ekspertsystem, er den tekniske viden ikke længere det vigtigste, og individet kan have blind tiltro til indholdet (se "Tillid").

Giddens forklarer, at brugere ikke kan opretholde en konstant tillid til de tekniske systemer, som de omgiver sig med og bruger i deres hverdag. Tilliden er en pragmatisk accept, som Giddens forklarer således:

"det er en form for "handel", som individet "slår af" med modernitetens institutioner" [Giddens 2003, 35].

Derfor foregår der også en konstant sortering i de informationer, brugerne møder i hverdagen.

Brugerne er ofte skeptiske overfor nogle abstrakte systemer imens de nærer en blind tiltro til andre. Giddens nævner et eksempel om kunstige tilsætningsstoffer. Et individ kan gøre en stor indsats for at undgå tilsætningsstoffer, men hvis individet ikke selv dyrker sin mad, må hun nødvendigvis have tiltro til, at leverandørerne af økologisk mad skaffer de bedste produkter [Giddens 2003, 35].

Det moderne samfunds refleksivitet

I det præmoderne samfund blev valg ofte truffet på baggrund af fortidens oplevelser og vaner, men i det moderne samfund er valg baseret på fremtiden og er derfor af mere refleksiv karakter. Giddens beskriver det således:

“Refleksiviteten i det moderne samfund består i, at sociale praksiser konstant undersøges og omformes i lyset af indstrømmende information om de samme praksiser, og at deres karakter således ændres grundlæggende” [Giddens 1994, 39].

I lyset af nye opdagelser ændres de sociale praksiser, hvilket gælder både på det institutionelle og det individuelle niveau [socsci.aau.dk]. De sociale praksiser er de relationer, der foregår mennesker imellem, og som pga. af adskillelsen af rum og tid nu kan foregå i løbet af splitsekunder.

Dog modarbejder den moderne refleksivitet den sikre viden, fordi videnskaben er afhængig af tvivlens metodologiske princip. Enhver læresætning er altid åben for revision, da nye ideer konstant afprøves [Giddens 2003, 32-33].

Giddens forklarer, hvordan adskillelse af tid og rum, udlejningsmekanismer samt refleksivitet er forbundet til moderniteten og den ændring, der er sket, fordi vi er gået fra de præmoderne traditionelle etablerede praksisser til det moderne samfunds ekspansionistiske og gnistrende karakter [Giddens 2003, 33].

Det moderne samfund er globalt og er kendetegnet ved tilstedeværelsen og fraværets sammenblanding – altså hvordan vi holder kontakten og samværet ved lige, uden at være i nærheden af hinanden, hvilket bliver mere og mere normalt at gøre over internettet. Altså kan internettet ses som en væsentlig faktor i adskillelsen af tid og rum.

Alle har mulighed for at være en del af fællesskabet samt at følge med og deltage i det, der sker i både lokalsamfundet og verden [Giddens 2003, 245]. Og eftersom individet har brudt med fortidens faste praksisser kan denne sikre sig en øget social kontrol over sine livsomstændigheder. Dermed skal individet selv vælge, hvilke informationer fra internettet, hun tager til sig.

Giddens er også meget optaget af sammenhængen mellem tillid og det moderne samfund. Derfor vil næste afsnit yderligere uddybe hans meninger omkring tillid. Giddens selv arbejder med tillid i flere udtryk – tillid og ontologisk sikkerhed. De beskrives som følger [Giddens 2003, 279-280]:

Tillid: Den tiltro til personer eller abstrakte systemer, som gøres mulig ved at "kaste sig ud i en tro", som sætter parentes om uvidenhed eller mangel på information.

Ontologisk sikkerhed: En følelse af begivenhedernes kontinuitet og orden, heriblandt begivenheder, som ikke umiddelbart befinder sig inden for individets sansemiljø (se "Ontologisk sikkerhed").

Tillid

Giddens tager et socialpsykologisk udgangspunkt i forhold til at forklare tilliden, da han søger at beskrive, hvordan individers tanke og adfærd former sig under indflydelse af andre mennesker.

Giddens beskriver, hvordan vi bruger tilliden i forskellige situationer i vores hverdag, men at vi ikke altid bruger tilliden bevidst, fordi den opererer som en generel mental indstilling under alle de beslutninger, vi tager [Giddens 1996, 31]. Det vil sige, at individet agerer ubevidst i forhold til, om hun har tillid eller mistillid til en situation.

K.E. Løgstrup¹² har en lignende holdning til den tillid, som individet besidder. Han argumenterer for, at tillid er et grundlæggende træk hos mennesker:

"Det hører vort menneskeliv til, at vi normalt mødes med en naturlig tillid til hinanden. Det er ikke blot et tilfælde, når vi træffer et menneske, vi kender godt, men det gælder også når vi møder en vildt fremmed" [Løgstrup 2001, 17].

Vi udviser altså tillid til både fremmede og bekendte, hvilket også må gøre sig gældende på internettet. Løgstrup beskriver desuden, hvordan det kræver en mistænkelig opførsel, før individet begynder at nære mistillid til et individ. Sammenkoblingen af Giddens og Løgstrup sker med et pragmatisk sigte, da jeg mener, de beriger hinanden gensidigt¹³.

Giddens forklarer ligeledes, hvordan tillid skabes i en kontekst af tiltro. Vi forventer ofte en bestemt reaktion fra andre mennesker, hvilket kan lede både til skuffelse og glæde i den henseende. På den måde går tillid, interpersonelle relationer og overbevisningen om "realitet" hånd i hånd i individets voksne liv [Giddens 1996, 67].

Ontologisk sikkerhed

Giddens benytter begrebet ontologisk sikkerhed og forklarer termen som den tillid, de fleste individer har til deres selvidentitets stabilitet eller til de omgivende sociale og materielle handlingsmiljøers stabilitet.

"Er den ontologiske sikkerhed hos individet i orden vil vedkommende have tillid til sine nære omgivelser, men også til ekspertsystemerne, og det vil derfor ikke "vælde" vedkommendes verden, hvis køleskabet efter reparation igen går i stykker. Det er den risiko vi løber i forhold til mange af de valg vi må træffe i det posttraditionelle samfund" [Gsinform.dk].

Den ontologiske sikkerhed er altså psykologisk forbundet med tillid og tilsammen giver det brugeren en følelse af at eksistere [Giddens 1994, 82].

Giddens forklarer, at med alle de risikoer, vi kender til i dagligdagen, burde vi være konstant usikre, men fordi vi fik en stor dosis tillid, da vi var børn, har vi i stedet en større tillid til verden omkring os [Giddens 1994, 84]. Og gennem hele livet er tillid til andre et bestandigt og tilbagevendende psykologisk behov. Netop dette behov gør sig også gældende i forhold til de

individer, brugerne møder online – de har en grundlæggende tillid til dem, medmindre brugeren finder dem mistænkelige og derfor nærer mistillid til dem.

Modsætningerne tillid og sikkerhed overfor risiko og fare er vigtige komponenter i det moderne samfund. Hver dag er vi udsat for nye farer både lokalt og globalt. Derfor er tillid og sikkerhed også væsentlige elementer hos et individ for at kunne fungere i det moderne samfund.

Giddens ser også konkret på, hvad der kan ske, hvis individet ikke har tillid til omverdenen. Han beskriver den milde form for manglende tillid som mistillid, der fordrer at individet tvivler eller ikke tror på den integritet, som et andet individ afspejler eller de handlinger, som denne gør. Og hvis denne manglende tillid er rettet mod de abstrakte systemer, kan individet have en negativ indstilling og en skepsis overfor de krav, der bliver stillet [Giddens 1994, 88].

Han argumenterer ligeledes for at den reneste form for manglende tillid vil være en eksistentiel angst eller skræk for at leve i det moderne samfund.

Efter at have gennemgået Giddens tillids- og modernitetsbegreber vil jeg se nærmere på internettet som medie og den udvikling, der er sket online gennem årene.

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

40

Internettet

Internettet er blevet en del af vores hverdag og danner grundlaget for vores kommunikative infrastruktur. Finnemann beskriver internettet med flere karaktertræk så som et enormt vidensrepertoire, en døgnåben kommunikativ flade og brugernes mulighed for at præge indholdet. Thompson bidrager til definitionen af de typer interaktioner, der mestendels forekommer på internettet: medieret interaktion og medieret kvasi-interaktion, hvilket skal danne grundlag for at definere interaktionen på Wikipedia.

Internettets karakteristika

Internettet er baseret på digitalisering, hvilket betyder, at alle de medier, der forbindes til internettet bliver oversat til internettets eget "sprog" – det binære system. På basis af det binære system formår internettet at integrere både tekst, billeder, lyd, video og hypertextuel kommunikation [Finnemann 2005, 165].

Det vil sige, at det på internettet bliver muligt at kombinere alle de tidligere medier, formsprog og genrer. Finnemann forklarer ydermere, hvordan flere og flere medier bliver digitaliserede og smelter sammen med computeren i kraft af forbindelsen til internettet [Finnemann 2005, 151].

Internettet er en stor del af vores kommunikative infrastruktur, hvor mange forskellige aktører kan præge indholdet. Finnemann beskriver det således:

"Nettet udgør også en ny og nemt tilgængelig offentlig platform, hvor man kan udbyde nyheder, meninger og anden information om almene forhold, egne forhold, særlige interesseområder osv. ved siden af offentlighedens andre medier"
[Finnemann 2005, 154].

Internettet er med andre ord en kommunikativ og døgnåben flade, hvor brugerne kan skabe dialog både samtidig (synkron tid) og asynkront. Desuden kan internettet bruges som en feedback-kanal på diverse problemstillinger [Finnemann 2005, 159].

Den meste grundlæggende egenskab ved internettet er integrationen af højhastighedskommunikation og vidensarkiv. Et vidensarkiv er en samling af diverse former for viden, som vi kender det fra fx biblioteker, arkiver og bøger. Nu hvor de er rykket på internettet betyder det, at brugerne har hurtig adgang til en enorm mængde viden online. Finnemann mener ikke, internettet er et unikt medie i forhold til den globale rækkevidde, idet telefonen, teksten og radioen har samme egenskaber:

“Det er derimod unikt, fordi det integrerer de elektroniske mediers kommunikationshastighed med de trykte mediers lageregenskaber. Nettet kan betragtes som det første medie for menneskehedens kollektive hukommelse” [Finnemann 2005, 144].

Jeg vil dog argumentere for, at bogen er det første medium for menneskets kollektive hukommelse. Finnemann har dog ret i, at internettets hastighed og lageregenskab giver brugerne adgang til en enorm mængde viden på få sekunder. Wikipedia er et glimrende eksempel på denne vidensbank, og her har brugeren også mulighed for selv at poste tekst med specifik viden eller redigere i de artikler, der allerede findes (se ”Wikipedia”).

På internettet er kontaktfladen hele verden, så brugerne har mulighed for at arbejde på tværs af tidszoner, kulturer, nationaliteter mm. I de fleste vestlige lande er internettet til fri afbenyttelse fra både computere og mobiltelefoner,

og det er også en af grundene til de mange muligheder, som internettet åbner op for [Finnemann 2005, 134].

Sidst men ikke mindst er den egenskab, der oftest fremhæves omkring internettet - det interaktive potentiale. Brugere kan præge og deltage i den kommunikation, der foregår online, og de har selv mulighed for at være mere aktive i cyberspace, hvor de selv skal vælge til og fra af informationer. Det vil sige, at de selv tager stilling til, hvilke informationer, de mener, er valide og hvilke de vil se bort fra. Der er mulighed for at kommunikere en-til-en, en-til-mange og nogle-til-nogle [Finnemann 2005, 143].

Den sidstnævnte er særlig karakteristisk for internettet, hvilket er muligt eksempelvis på websites og i specialiseret software som fx kommunikativ aktivitet mellem åbne/lukkede grupper. Det kan eksempelvis være chatfora, online communities, weblogs, instant-messaging o.l.

Thompson har en lignende pointe, idet han inddeler interaktionsformerne i tre kategorier. Disse kalder han for "ansigt-til-ansigt-interaktion", "medieret interaktion" og "medieret kvasi-interaktion" [Thompson 2001, 95]. Jeg har valgt ikke at gennemgå ansigt-til-ansigt-interaktion, da det ikke er relevant i forhold til mit speciale. Derfor vil jeg med henblik på at definere Wikipedias interaktionsform på internettet, gennemgå de to medierede interaktionsformer [Thompson 2001, 95-98]:

Den **medierede interaktion** indebærer anvendelsen af et teknisk medium som papir, elektriske kabler osv. Dette muliggør en interaktion mellem personer, der er langt væk i tid, rum eller begge dele. Uden nonverbale signaler er der stor risiko for, at der kan opstå misforståelser, hvorfor

deltagerne må vurdere, hvor stor mængde information omkring konteksten, der er nødvendig for at gøre budskabet forståelig i interaktionen. Interaktionsformen har karakter af dialog.

Ved denne type interaktion skal brugerne i høj grad falde tilbage på egne ressourcer, så de kan afkode meddelelsen. Eksempler på denne interaktionsform er telefonsamtaler, brevskrivning mm.

Medieret kvasi-interaktion er udstrakt i tid og rum. Denne interaktionsform differentierer sig fra medieret interaktion på følgende måde:

- 1) Ved medieret interaktion henvender kommunikationen sig til nærmere bestemte individer, som afsenderen frembringer sit budskab for, hvorimod medieret kvasi-interaktion henvender sig til en ubestemt gruppe modtagere.
- 2) Medieret interaktion har karakter af dialog, imens medieret kvasi-interaktion har karakter af monolog, da kommunikationen kun går i en retning, og derfor er der ingen umiddelbar respons. Alligevel knyttes modtagere sammen i kommunikationsprocessen og den symbolske udvekslingsproces.

Det er en struktureret situation, hvor nogle primært frembringer symbolske former til andre, der ikke er fysisk tilstede, mens andre primært modtager symbolske former frembragt af andre, som de ikke kan svare, men som de kan føle venskab, hengivenhed eller loyalitet overfor. Eksempler på denne form for kommunikation er tv, bøger, radio mm.

Interaktions-karakter	Medieret interaktion	Medieret kvasi-interaktion
Rum/tids-struktur	Adskilte situationer; udvidet tilgængelighed i tid og rum	Adskilte situationer; udvidet tilgængelighed i tid og rum
Rådighed over symbolske cues	Indsnævring af omfanget af symbolske cues	Indsnævring af omfanget af symbolske cues
Handlingens orientering	Henvendt til bestemte individer	Henvendt til en ubestemt mængde potentielle modtagere
Karakter af dialog eller monolog	Dialog	Monolog

Figur 1 giver et overblik over Thompsons interaktionsformer med både ligheder og differentieringer¹⁴ [Thompson 2001, 98].

Thompson forklarer, at man ikke kan være sikker på, at en interaktionsform kan presses ned i en af de tre former – tværtimod mener han, at flere af de interaktionsformer, der findes i dag, er en blanding af flere af de tre typer. Dette kalder han en hybrid. Som eksempler nævner han, at brugere kan have en ansigt-til-ansigt-interaktion, imens de ser tv, eller at personer ringer ind til

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

et radioprogram osv. På internettet kunne en hybrid være, at en bruger skriver en artikel på Wikipedia og samtidig chatter med en anden bruger på et instant-messaging program.

Efter at have defineret internettets karakteristika vil jeg gå videre og beskrive den udvikling, der er sket på dette medie.

Brugergenereret indhold

Begrebet brugergenereret indhold dækker over indhold, der i modsætning til traditionelt medieindhold er skabt af almindelige brugere. Flere teknologier er kommet til, der gør det let for brugerne at offentliggøre deres mening online, og derfor bugner internettet i dag af brugergenereret indhold. Jeg beskriver, hvordan internettet har udviklet sig fra det statiske og virksomhedsprægede web 1.0 til nutidens web 2.0. Web 2.0 er dynamisk og socialt, da flere programmer effektiviseres alt efter mængden af brugere, der benytter det, og derfor har web 2.0 fået tilnavnet "Det samarbejdende web".

Den voksende mængde brugergenereret indhold skyldes flere aspekter, som eksempelvis nye teknologier, der gør det nemmere for den almindelige bruger at bidrage til indholdet. Jens F. Jensen forklarer, at brugergenereret indhold altid har været der, men at det først i de seneste år er blevet italesat med dette navn og betegnelsen benyttes mestendels om internetindhold [Jensen 2006]. Desuden er prisen for internet blevet overskuelig, hvilket resulterer i, at flere mennesker har adgang til internettet. Jensen nævner også brugernes behov for at realisere sig selv:

"Det skyldes for det tredje den generelle udviklingstendens i oplevelsessamfundet, der indebærer, at behovet for at realisere sig selv og differentiere sig fra andre, bl.a. ved at udtrykke sig, bliver en stadig vigtigere del af den enkeltes identitet" [Jensen 2006].

Brugerne bekræfter altså i stigende grad deres identitet via internettet, hvilket hænger sammen med den ontologiske sikkerhed, som Giddens nævner. Denne udvikling stadfæster internettets betydning i brugernes hverdag og i samfundet generelt.

Web 1.0

Tim Berner Lee udviklede teknologien bag den første browser til internettet – World Wide Web og banede vejen for det internet, vi kender i dag. Året var 1990, og derfra voksede internettet stødt. Web 1.0 kan i grove træk betegnes som det gamle internet, der havde sin storhedstid fra 1990 til 2001, efter dot.com boblen bristede [Iversen 2007, 17].

Den periode, som web 1.0 dækker, er kendetegnet ved simpel tekst og grafik på websites. Det skyldtes bl.a. at forbindelsen til internettet var forbundet med telefonen, hvilket påvirkede hastigheden og derfor ofte gav problemer med at vise websites med for stor grafik.

Mange virksomheder ville være tilgængelige på internettet, og enkelte virksomheder blev endda opbygget omkring internettet. Samtidig var mange private brugere fascinerede af internettet, og mange gjorde det til en hobby at lave deres egen website. Det krævede dog en del teknisk viden at lave et website på daværende tidspunkt, fordi brugeren skulle have kendskab til de koder, der lå bag en opbygning.

Igennem hele web 1.0 æraen var der mulighed for at kommunikere med andre brugere. E-mailen var den første helt store kommunikationsform på internettet, hvorefter chat, debatfora og nyhedsgrupper blev mere og mere udbredte. Kommunikation online blev en stor del af brugernes hverdag.

Web 1.0 havde helt andre værdier end det internet, vi benytter i dag. Dengang handlede det om at eje så mange elementer på internettet som muligt og komme ud til så mange forbrugere som muligt, hvilket var årsagen til de store problemer, der var med spam o.l. Peter Svarre¹⁵ beskriver web 1.0 som det

internet, der aldrig nåede sit fulde potentiale, fordi det blev overtaget af kommercielle interesser, hvilket kvalte den almene deltagelse [Svarre 2005].

Der findes stadig websites på internettet, der kun bygger på teknologierne og indholdet fra web 1.0 æraen. Det drejer sig oftest om websites fra virksomheder, der har bibeholdt teknologierne fra web 1.0, hvor brugere kun har mulighed for at nå virksomheden via en kontaktside med telefonnummer og e-mail.

Web 2.0

Ved en konference mellem O'Reilly¹⁶ og MediaLive International i 2004 blev konceptet web 2.0 præsenteret og siden da, er termen blevet et buzz-ord, der bruges i flæng.

Efterhånden som internettet er blevet en fast del af brugernes hverdag, både på arbejde og privat, har kommunikationen imellem brugere ligeledes udviklet sig over nettet. Det skyldes en række nye teknologier, som har gjort det nemt for brugerne at poste indhold på internettet. Desuden er der opstået mange online communities, der tilbyder stort set alle former for kommunikation mellem medlemmerne herunder video, billeder, chat o.l.

Men det handler ikke kun om teknologi. Begrebet web 2.0 handler også om, at internettet anvendes på en ny måde, hvor brugerne i høj grad selv står for indholdet. Camilla L. Andersen¹⁷ beskriver det på følgende måde:

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

“Web 2.0 er en mere overordnet forståelse af en ny og mere brugerdrevet brug af internettet og kan på den ene side ses som en ny interaktionsmodel for kommunikation på internettet, og på den anden side som en filosofi og vision som er fokuseret på deltagelse og sociale medier” [Andersen 2006, 13].

Brugene interagerer på en ny måde på internettet, og kommunikationen har derved udviklet sig. Det gælder i større grad relationen mellem mennesker, hvor web 1.0 handlede om at forbinde så mange computere som muligt. Efterhånden bidrager de nye teknologier til en højere effektivitet alt efter mængden af brugere, der benytter sig af en service, og derfor har web 2.0 fået navnet “Det samarbejdende web”. Indholdet bliver skabt aktivt mellem mennesker, og derved er det sociale perspektiv kommet i fokus [Andersen 2006, 11].

Der opstår interessefællesskaber over internettet – som eksempelvis Wikipedia (se “Wikipedia”), hvor brugere kæmper for at skabe det bedste opslagsværk online. Disse fællesskaber trives særdeles godt på web 2.0 med de kollaborative værktøjer, som den nye teknologi har introduceret. Derfor samles brugerne omkring deres interesser og samarbejder over landegrænser.

De enkelte brugere bringer hver deres ressource med sig og sammen opbygges, forbedres og sammensættes services på baggrund af disse ressourcer. På den vis bliver der skabt mere og mere brugergenereret indhold.

Web 1.0 vs. Web 2.0

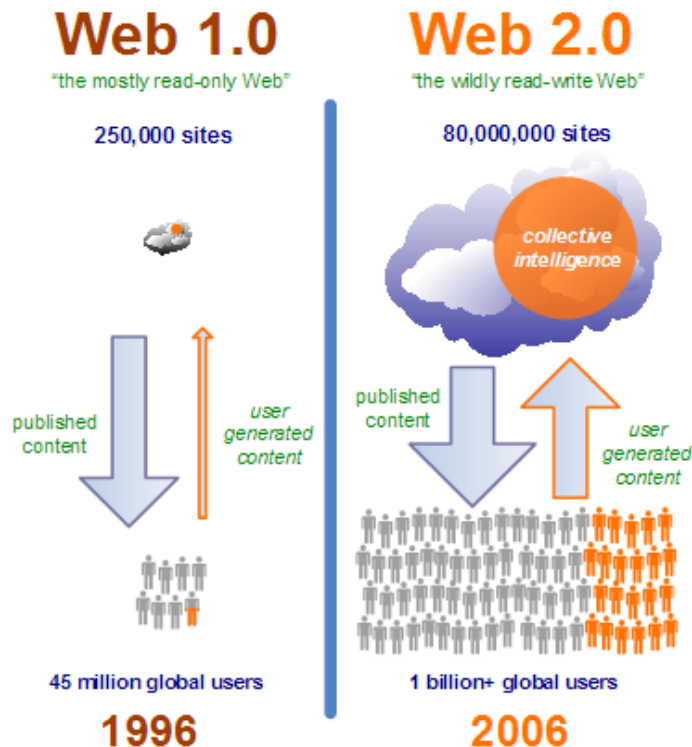
Som beskrevet er der store forskelle på de to web-former. Web 1.0 repræsenterer den ældre statiske form for viden på internettet, imens web 2.0 er det dynamiske og samarbejdende web, hvor brugerne står sammen om at skabe indhold på internettet.

Hvor det før var virksomheder, der okkuperede det meste af internettet er det nu i høj grad brugerne, der skaber indholdet. Internettet er blevet hurtigere, mere tilgængeligt og tilbyder nye teknologier, hvilket er med til at øge mulighederne.

Og hvor det før var vigtigt at nå så mange brugere som muligt med spam o.l., handler det nu om at samle så mange brugere som muligt, fordi flere teknologierne fungerer efter mottoet: "Jo flere, jo bedre".

Figur 2¹⁸ giver et overblik over den udvikling, der er sket på internettet:

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG



Modellen viser, at internettet i begyndelsen ikke var specielt levende, men at kommunikationen fra brugerne er vokset eksplosivt med web 2.0, hvilket giver et mere dynamisk indhold. Desuden er balanceforholdet mere ligeligt fordelt mellem det professionelle indhold og det brugergenererede indhold. Et andet interessant aspekt af modellen er tallene over, hvor mange individer,

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

der i 2006 har adgang til internettet, og hvordan mængden af viden er vokset i takt med dette.

Web 2.0 er altså betegnelsen for en ny måde at bruge internettet på. Man kan vel sige, at web 1.0 er mere præget af en-til-mange kommunikation, hvorimod web 2.0 hovedsageligt består af nogle-til-nogle kommunikation. I figur 3 har jeg opsummeret forskellene på de to web-former:

Web 1.0	Web 2.0
Ekspert-genereret indhold	Brugergenereret indhold
Firmaer er i fokus	Fællesskaber i fokus
Ejerskab	Dele
Dem der kender teknikken kan være med	Alle kan være med
En-til-mange-kommunikation	Nogle-til-nogle-kommunikation
Traditionelle websites: Britannica online, firma-websites, private websites, fora osv.	Dynamiske websites: Facebook, Wikipedia, Flickr MySpace, YouTube osv.

Og imens vi vænner os til begreberne web 1.0 og web 2.0, er gurerne i Silicon Valley allerede ved at definere et web 3.0. Fremtidens internet web 3.0 bliver også kaldt det semantiske web, og er kodet på en sådan måde, så computeren bliver i stand til at læse og forstå de informationer, som individet giver dem [Norrbom 2007].

Alt den viden, der er hobet op med web 2.0, skal det semantiske web få styr på, så brugerne kan forbedre deres brug af internettet og deres søgemuligheder.

Ideen er, at din computer skal komme til at kende dig bedre. Fremtiden vil indebære, at din computer vil kunne svare på dine mails for dig. Det vil kunne lade sig gøre, fordi dit e-mailsystem kan læse og forstå, hvad der står i teksten, hvilket gør den i stand til at kommunikere [Norrbon 2007].

Det fremtidige internet vil rumme mange flere muligheder for den enkelte, men der er også etiske aspekter at tænke over. Hvem styrer brugerens liv, hvis computeren tager stilling til, om brugeren eksempelvis skal spise middag med en bekendt på lørdag? Og er det overhovedet en magt en computer bør have?

Kun fremtiden kan vise, hvad der vil ske indenfor teknologien på internettet, så lad os i stedet se, hvordan to forfattere forholder sig til den udvikling, der allerede er sket online.

To perspektiver på web 2.0

Dette afsnit belyser to forfatters forskellige syn på web 2.0. Andrew Keen tager afstand fra den udvikling, som internettet har gennemgået og beskriver, hvordan brugerne sælger sig selv og deres viden som nyheder, hvilket går ud over kvaliteten og videnskabeligheden. James Surowiecki forklarer, hvordan grupper er utrolig intelligente under de rette omstændigheder, og hvordan brugerne ofte sidder med den korrekte viden, så eksperterne kan gøres overflødige.

Begge udtrykker deres holdning til amatør- og ekspertproblematikken samt deres syn på tillid til internettet, hvorved specialet beriges med teoretiske synsvinkler på disse problemstillinger.

Andrew Keen beskriver i bogen "The cult of the amateur", hvordan denne forandring på internettet er med til at ødelægge de værdier, som vi har opbygget udenfor internettet. Han mener, at internettet er blevet invaderet af amatører, der langsomt gør internettet usikkert og utroværdigt. Med andre ord står Keen altså for det kritiske synspunkt med hensyn til brugergenereret indhold. Der er flere kritikere af web 2.0 som eksempelvis Nicholas Carr, der var den første til at bruge betegnelsen "Cult of the amateur". Keen henter noget af sin inspiration fra ham, men Carr er ikke nær så kritisk og kontroversiel som Keen, der ligeledes sætter tillidsperspektivet i fokus, hvorfor jeg har valgt at benytte ham.

På den modsatte side har vi James Surowiecki, der taler for, at amatørerne bør have større indflydelse på internettet. Han mener, at når individer står sammen, er de klogere, end hvis de stod alene. Gustave Le Bon ser på samme problemstilling i sit værk fra 1895, men da Le Bons bog er 26 år gammel er den allerede forældet i forhold til den teknologi, der findes i samfundet i dag, hvorfor jeg fravalgte ham.

Andrew Keen

Med bogen "The cult of the amateur" belyser Andrew Keen flere problemstillinger omkring web 2.0, og hvordan ændringerne på internettet har gjort brugerne lovløse. Det drejer sig ikke kun om enkelte brancher, der påvirkes af disse ændringer, og derfor advarer Keen imod at lade brugerne tage over:

"The monkeys take over. Say good-bye to today's experts and cultural gamekeepers – our reporters, news anchors, editors, music companies, and Hollywood movie studios. In today's cult of the amateur, the monkeys are running the show. With their infinite typewriters, they are authoring the future. And we may not like how it reads" [Keen 2007, 9].

Keen beskriver, hvordan de ovenfornævnte brancher er i krise, fordi internettet tilbyder deres produkter som eksempelvis piratkopier, billige nyheder og reklamer online. Dermed argumenterer han for, at amatørerne og deres store indvirken på internettet er med til at ødelægge den kultur, der er blevet opbygget igennem mange år.

Et af nøgleordene i hans bog er tillid. Bogen sætter spørgsmålstegn ved troværdigheden af internettet og Keen argumenterer for, at vi ikke kan have tillid til det, vi læser online, og til dem vi møder på internettet:

"In a world with fewer and fewer professional editors or reviewers, how are we to know what and whom to believe? Because much of the user-generated content on the internet is posted anonymously or under a pseudonym, nobody knows who the real author of much of this self-generated content actually is" [Keen 2007, 20].

Hermed forklarer han, at den manglende tillid skyldes, at brugerne af internettet har mulighed for at gemme sig bag falske identiteter og dermed slippe af sted med at skrive hvad som helst. Samtidig er det brugergenererede indhold oftest ikke baseret på videnskabelig metode som professionel baseret vidensproduktion, hvilket er endnu en grund til ikke at stole på indholdet.

Desuden rejser Keen spørgsmålet om etik og moral. For med internettets tilgængelighed kan alle og enhver få adgang til det, de søger – Keen bruger et eksempel om præster, der henter andre præsters prædikener på internettet [Keen 2007, 144], men et mere grelt eksempel kunne være opskrifter på kemiske våben o.l.

Intellektualiteten på internettet bliver ligeledes problematiseret, fordi det svært at finde ægte og troværdig viden i det brugergenererede indhold, der fylder internettet. Det er oftest "common knowledge", der kommer til udtryk på internettet, fordi eksperternes udsagn drukner i mængden af indlæg.

Brugerne har selv mulighed for selv at bestemme, hvilke nyheder vi vil have serveret, og det er som regel ikke de alvorlige og seriøse emner som kinesernes overgreb på Tibet, men mere sladder og rygter om stjernerne, som de fleste følger med i. Dermed sørger de selv for ikke at være oplyste omkring verdenssituationen.

Men det er ikke kun stjernerne, som Keen argumenterer for er i centrum. Diverse sociale online netværk giver brugerne mulighed for at dyrke deres narcissisme, fordi brugerne sælger sig selv som nyheder med billeder, udsagn mm. Alt bliver personificeret, og det har også indflydelse på "sandheden":

"These days kids can't tell the difference between credible news by objective professional journalists and what they read on joeshmoe.blogspot.com. For these Generation Y utopians, every posting is just another person's version of the truth; every fiction is just another person's version of the facts" [Keen 2007, 3].

Andrew Keen nævner også Wikipedia og ræsonnerer, at Wikipedia har stor magt i dag, da det er den 3. mest besøgte website, når det gælder nyheder og events. Men da det er amatører, der skriver indholdet til encyklopædien, og der hverken er journalister eller redaktører, beskriver han det som "the blind leading the blind" [Keen 2007, 4]. Dermed risikerer brugerne at blive misinformede og sprede usande informationer.

Denne bog er skrevet som modstykke til bøger som James Surowieckis "The wisdom of the crowds" (se næste afsnit), der handler om, at de mange er klogere end de få. Derfor nævner Keen, at flere undersøgelser af store websites har vist, at det oftest er enkelte personer i et netværk, der står for hoveddelen af de populære historier mm., der bliver læst på et website. Derfor skriver han følgende citat, for på den måde at sætte sin bog overfor Surowieckis:

"According to the Wall Street Journal's research reveals that these sites reflect the preference of the few rather than the "wisdom" of the masses" [Keen 2007, 95].

Afsluttende opfordrer Andrew Keen til, at vi får øjnene op for de forandringer, der sker, og de problemer, det medfører. Han foreslår ligeledes, hvordan vi kan rette op på det igen:

"We need to reform rather than revolutionize an information and entertainment economy that, over the last two hundred years, has reinforced American values and made our culture the envy of the world" [Keen 2007, 204].

"The cult of the amateur" er et råb om hjælp i forsøget på at begrænse skaderne ved det brugergenererede indhold på web 2.0. Og da Keen er socialkonstruktivistisk, opfordrer han dermed læserne af bogen til at bremse den udvikling af internettet, der er på toppen lige nu, for at forbedre situationen mest muligt.

James Surowiecki

På den modsatte side finder vi Surowiecki, der mener, at internettet er en mulighed for brugerne til at arbejde sammen om et fælles projekt. Hans bog "The wisdom of the crowds" fremhæver, hvor væsentlig mængdens mening er i forhold til den enkeltes.

"Most of us, whether as voters or investors or consumers or managers, believe that valuable knowledge is concentrated in a very few hands. We assume that the key to solving problems or making good decisions is finding that one right person who will have the answer" [Surowiecki 2004, xiv].

Han argumenter for, at vi alt for ofte sætter vores lid til enkelte personer eller eksperter, men at det oftest ikke er den bedste måde at nå frem til en god løsning. Det, som Surowiecki lægger vægt på i bogen, er, at en gruppe almindelige mennesker under de rette omstændigheder er utroligt intelligente (se nedenstående citat). Enkeltvis er individet begrænset af sin rationalitet samtidig med, at denne lader sine følelser affektere valget [Surowiecki 2004, xiv].

I bogen er der mange eksempler på både gode og dårlige beslutninger taget i en gruppe, hvilket bliver understøttet af en løsning på, hvilke egenskaber en gruppe skal have, for at komme frem til de bedste resultater:

"...four conditions that characterize wise crowds: diversity of opinions (each person should have some private information, even if its just an eccentric interpretation of the known facts), independence (people's opinions are not determined by the opinions of those around them), decentralization (people are able to specialize and draw on local knowledge), and aggregation (some mechanisms exists for turning private judgements into a collective decision), if a group satisfies those conditions, its judgement is likely to be accurate" [Surowiecki 2004, 10].

Surowiecki nævner dog også, at en gruppe generelt har brug for regler for at opretholde orden og sammenhæng, og hvis det mangler eller ikke fungerer korrekt, kan det resultere i komplikationer. Dermed forklarer han, at grupper ikke er ufejlbarlige, og at samle informationer i en gruppe ikke kan ske på må og få, men kræver de rette hjælpemidler for at opnå et brugbart resultat.

Et andet perspektiv, der berøres, er, at der oftest i en gruppe er nogle mennesker, der arbejder hårdere for sagen end andre. Surowiecki beskriver det således:

"A small minority are altruist, who contribute heavily to the public pot from the get-go and continue to do so even as others free ride" [Surowiecki 2004, 139].

Der er altså en kerne i enhver gruppe, der gør hoveddelen af arbejdet, imens andre gør lidt mindre eller slet ikke bidrager til det samlede projekt.

Og debatten raser på internettet om, hvorvidt man deler Surowieckis eller Keens synspunkt, men nogle har allerede valgt side og taget det ét skridt videre. Eksempelvis har Yahoo! lanceret informationsudvekslingsprogrammet "Answers", der netop bygger på de principper, som Surowiecki har beskrevet i sin bog [Mehlsen 2008]. Alle og enhver kan stille spørgsmål og få svar fra resten af verdens brugere. Spørgsmålene kan dreje sig om fx hvordan vi opnår verdensfred, om du tror på ufoer, om hvilken ipod, der er bedst, og hvad børn kan gøre for at undgå mobning. På den vis kan den almindelige bruger gøre specifikt brug af "the wisdom of the crowds" for at løse et problem eller få besvaret deres spørgsmål.

Keen vs. Surowiecki

Alt i alt ser de to forfattere meget forskelligt på muligheder ved det brugergenererede indhold. Keen virker pessimistisk mht. det moderne samfunds eksistens, hvis ikke der bliver rettet op på nogle af de forhold, som web 2.0 har ændret. Han er meget ligefrem, hvorimod Surowiecki er mere forbeholden i sin bog. Surowiecki beskriver en tese om, hvordan fællesskabet kan være med til at bidrage til noget bedre.

Begge forfattere er inde på altruisterne. Nok er mange mennesker med til at bidrage til indholdet på internettet, men der er flere undersøgelser, der viser, at der er enkelte brugere, der producerer utrolig meget indhold. Det giver Keen basis for at skrive, at det alligevel ikke er "the crowd", der leverer det meste indhold, men nogle enkelte brugere. Derfor er det ikke "the wisdom of crowds", men nærmere "the wisdom of the few", som det også tidligere har været – dengang var det dog eksperter, der leverede viden.

Narcissisme er et af de elementer, der er væsentlige i Keens kritik. For hvis alle brugere er narcissistiske, arbejder de udenom almindelige metodiske principper, hvilket kan føre til, at der ikke kommer ny viden, men at den viden, der produceres på internettet i høj grad er gammel viden med et twist fra en bruger. Indholdet risikerer at cirkulere i et selvreferentielt kredsløb, hvilket ikke vil generere ny og brugbar viden. Det er et eksempel på, at modernitetens refleksivitet modarbejder den sikre viden.

Jeg vil dog argumentere for, at der altid vil blive genereret ny viden rundt omkring i samfundet – måske ikke på internettet, men så på laboratorier, i forskningsgrupper, på universiteter o.l.

Internettet giver altså anledning til at splitte brugerne i to med hensyn til det brugergenererede indhold – er man som Keen imod den udvikling, som internettet er i gang med eller er man som Surowiecki begejstret for de nye muligheder, som det brugergenererede indhold giver anledning til. I analysen vil jeg afdække brugernes meninger i forhold til de to forfatteres synspunkter.

Efter at have klarlagt de nye tendenser om internettet samt defineret Keen og Surowieckis synspunkter vil jeg sætte fokus på min case.

Wikipedia

Wikipedia er et meget kontroversielt projekt, fordi det gør op med den encyklopædi, individet er vant til. Ekspertes spiller ikke længere en rolle og rettelser foretages først, efter indholdet er lagt online. Derfor kræver det stor tillid fra brugerne at benytte sig af indholdet, fordi der er en reel risiko for, at der er begået hærværk på det. Hærværksrisikoen er ekstra stor, når brugerne har en følelsesmæssig interesse for emnet, hvormed raten af hærværk stiger. Der fremhæves fire kritikpunkter af Wikipedia, som alle spiller en stor rolle for websitets troværdighed. Ifølge Surowiecki er Wikipedia et godt eksempel på wisdom of the crowds, imens Keen får fremhævet, at Wikipedia dækker bredt men har store mangler mht. dybde og troværdighed.

Open content

Web 2.0 er præget af, at indholdet i større og større grad bliver open content. Open content betyder, at alle skal kunne gå ind og redigere frit i indholdet på en website. Desuden har open content ikke nogen copyright, hvilket betyder, at alle brugere frit kan kopiere og videregive teksten fra siderne.

Med dette fænomen in mente udviklede Ward Cunningham i 1995 en teknologi, der blev døbt WikiWikiWeb. Navnet "Wiki wiki" stammer fra Hawaiiisk og betyder "hurtig", hvilket er et nøgleord for denne teknologi [Iversen 2007, 37]. Siden har mange websites taget teknologien i brug og dermed gjort det nemmere for brugerne at have indflydelse på og bidrage til indholdet, hvilket oftest kan gøres med et enkelt klik på et link. Den største Wiki wiki-inspirerede website er Wikipedia.

Hvad er Wikipedia

For at specificere virkningen af web 2.0 har jeg valgt det nok mest kontroversielle projekt, med hensyn til brugergenereret indhold: Wikipedia.

Wikipedia er en online encyklopædi, hvor brugerne står bag alle artiklerne og al redigeringen. Indholdet er altså brugergenereret og et af særtrækkene er, at den benytter sig af Wiki wiki teknologien, så alle brugerne over hele verden gå ind og rette i den samme vidensartikel. Wikipedia giver mulighed for, at brugerne kan finde relevante oplysninger lynhurtigt og under ét domænenavn.

Wikipedia er brugergenereret indhold af encyklopædisk karakter og fungerer som en social frivillig organisation, der har fokus på at dele viden. Wikipedia er afhængig af tillid, da det kræver stor tillid fra brugernes side at stole på indholdet, hvis det ikke bliver underbygget og bekræftet af eksperter. Det specielle ved Wikipedia er, at indholdet, ulig andre encyklopædier, er gratis og frit kan kopieres til andre kontekster. Samtidig er der ingen kommercielle interesser i projektet, hvilket betyder, at brugerne slipper for at se på bannerreklamer eller andre markedsføringsindslag. Det er en stor fordel, og ikke noget der ofte gør sig gældende for websites med gratis indhold.

I andre encyklopædier bruges der traditionelt peer reviews for at højne troværdigheden af indholdet. Peer reviews er en gennemgang af artiklerne – en ekspert skriver en artikel og denne bliver tjekket igennem og vurderet af flere uafhængige eksperter. Men da Wikipedia ikke tjekker artiklerne og deres indhold inden, det lægges ud på internettet, bliver denne vurdering ikke foretaget før efter "udgivelsen" på Wikipedia. Herefter sker der så redigeringer og diskussioner omkring indholdet, men det er ikke eksperter, der foretager denne vurdering. Derved mister Wikipedia den troværdighed,

som andre encyklopædier besidder. Wikipedia er altså hurtigere end andre encyklopædier, men det sker på bekostning af troværdigheden.

Fordi Wikipedia udnævner sig selv som encyklopædi, er den også forpligtet til at fremsætte så sand viden som muligt, fordi brugerne forbinder en encyklopædi med sand viden. Et program som "Answers" (jævnfør "James Surowiecki"), der lægger op til, at brugerne deler viden på basisniveau, er ikke på samme måde forpligtet til at levere sande oplysninger, fordi der efterspørges en viden, der er baseret på andre brugeres oplevelser og personlig kendskab. Dermed er Answers mere frit stillet.

De to projekter er meget forskellige, og derfor er fordele og ulemper ikke de samme. Fordelene ved Wikipedia er, at der sker en vidensdeling på meget kort tid. Men fordi der er så store krav til indholdet i en encyklopædi, og brugerne er vant til at have en næsten blind tiltro til indholdet af en sådan, er dette også en ulempe, fordi der ikke ofres tid på peer reviews og lignende træk, der kan øge troværdigheden.

Som før nævnt er Wikipedia, ifølge Finnemann, et godt eksempel på internettet som vidensarkiv. Med den globale kontaktflade, muligheden for at skabe brugergenereret indhold og vidensdelingen er Wikipedia en oplagt mulighed for at øge brugernes kollektive viden.

Som udgangspunkt er Wikipedia et godt eksempel på Surowieckis tese om, hvordan de mange kan gøre en forskel, når de står sammen om et projekt. Men samtidig er Wikipedia også meget kritiseret på nogle af de punkter, som Keen beskæftiger sig med. Dermed mener jeg, at Wikipedia kan bruges til at

vide et mere nuanceret billede af det brugergenererede indhold end det Keen og Surowiecki fremsætter.

Når jeg har valgt Wikipedia, har jeg også fravalgt andre eksempler på brugergenereret indhold på internettet i dag. Der er muligheder som YouTube, Facebook, MySpace og Flickr, der alle er store indenfor web 2.0 genren. De har hver deres karakteristika, men ingen af dem tillader brugere at rette i andre brugeres arbejde, som det sker på Wikipedia. Derfor har de ikke på samme måde brug for at skabe tillid mellem brugerne, for at få deres websites til at fungere. Men Wikipedia startede ikke som det sociale samarbejde, det er kendt som i dag.

Wikipedias historiske forudsætning

I januar 2001 startede Jimmy Wales og Larry Sanger et projekt ved navn Wikipedia. Wikipedia var en videreudvikling af et projekt kaldet Nupedia, der skulle være den første gratis encyklopædi på internettet. Indholdet skulle være skrevet af fageksperter, men uden at de fik penge for det. Projektet blev aldrig en succes, og derfor forsøgte Wales og Sanger sig med Wikipedia, der direkte byggede på Wiki wiki teknologien.

I begyndelsen var kritikken af ideen, at ingen ville stille deres viden gratis til rådighed, men det skulle vise sig, at der var mange, der var villige til netop det. Wikipedia havde meget stor succes – efter et år havde encyklopædien artikler på 18 sprog og ca. 20.000 artikler. Og succesen fortsætter. Syv år efter opstarten har Wikipedia 2,459,316 artikler bare på den engelsksprogede encyklopædi [Wikipedia.org 17.07.08].

I 2002 forlod Larry Sanger projektet, fordi han ikke kunne stå inde for det brugergenererede indhold, der blev produceret uden nogen form for kontrol. Keen beskriver det således:

"The lesson that Sanger drew from this experience at Wikipedia is that the democratization of information can quickly degenerate into an intellectually corrosive radical egalitarianism. The knowledge of the expert, in fact, does trump the collective "wisdom" of amateurs. He learned that an open-source encyclopedia like Wikipedia could only function effectively if it reserved some authority to screen and edit its anonymous contributions. He learned that fully democratic open-source networks inevitably get corrupted by loonies" [Keen 2007, 186].

Sanger har senere opstartet endnu en Wiki wiki-encyklopædi, der hedder "Citizendium". Forskellen er, at dette projekt er ekspertguidet og, at brugernes identitet ikke er skjult bag et brugernavn, men at de står frem med deres rigtige navn. Sanger mener altså, at eksperter bør have mulighed for at sortere og redigere indholdet i artikler for dermed at højne kvaliteten [Comon.dk]. Dermed er han, ligesom Keen, overbevist om, at eksperterne har den sande viden.

Jimmy Wales tror derimod på, at brugerne tilsammen har den egentlige viden, og at en åben model uden topstyring er vejen frem for en online-encyklopædi – Wikipedia i dette tilfælde. Derfor har han et synspunkt, der minder om Surowieckis, der siger, at brugerne tilsammen kan skabe troværdige og holdbare artikler.

På den vis er det nemt at forstå hvorfor et samarbejde mellem Sanger og Wales mislykkedes, hvis de er ligeså uenige om det brugergenererede indhold som Keen og Surowiecki. Man kan sige at de hver repræsenterer et af de to synspunkter, men der er også stor forskel på, hvor kontroversielle de fire

mænd er. Keen er meget kontroversiel og rejser kloden rundt for at sprede sit budskab. Surowiecki er mere afdæmpet og "The wisdom of crowds" indhold er fremsat som en mulighed og ikke et endegyldigt svar. Jimmy Wales er meget kontroversiel i mange af de ting, han siger og gør (hvilket vi også skal se senere i afsnittet), hvorimod det ikke er meget, man hører til Sanger. Det vil sige, at den kritiske og ekspertguede side består af Keen og Sanger, og den positive og amatørvenlige side repræsenteres af Surowiecki og Wales, og hver side har en repræsentant, der kæmper for sagen.

Synspunkterne er meget modstridende – Keen er overbevist om, at vores kultur lider under det brugergenererede indhold, imens Wales er overbevist om, at amatørerne besidder den nødvendige viden for fremtiden. Desuden forklarer Keen, at han ikke mener, brugerne skal have mulighed for at gemme sig bag et brugernavn, imens Wales er ligeglad med brugeres identitet, så længe artiklerne er sande.

Hvordan virker Wikipedia

Indholdet på Wikipedia kaldes artikler, og der er flere måder at finde frem til disse på. Enten kan en bruger gå direkte ind på wikipedia.org/wikipedia.dk, eller søge på en søgemaskine, hvorefter et af de øverste hits fra søgningen oftest leder direkte til en artikel på online encyklopædien.

Det specielle ved Wikipedia er netop, at alt indholdet er brugergeneret. Det foregår rent praktisk på den måde, at hver enkelt artikel på encyklopædien indeholder et link med enten titlen "edit" eller "rediger" alt afhængig af, om brugeren vælger den engelske eller danske version. Hvis der er et emne, der endnu ikke er beskrevet i en artikel, opfordres brugeren til selv at skrive artiklen eller begynde på den. Når en bruger skriver om et nyt emne, er kommunikationen en-til-mange, og når andre brugere begynder at redigere i indholdet, bliver interaktionen nogen-til-nogen. Jeg mener dog ikke, nogen-

til-nogen-begrebet er dækkende i denne sammenhæng, men i stedet burde det hedde nogen-til-mange eller mange-til-mange, fordi Wikipedias brugerskare er så stor.

At Wikipedia er brugergenereret er ikke noget, man som bruger lægger mærke til lige med det samme – selvom der på Wikipedias forside står: "Welcome to Wikipedia, the free encyclopedia that anyone can edit". Men ofte kommer brugere direkte ind fra et søgemaskine-resultat, og det kan være svært at se det diskrete link, der befinder sig øverst i artiklen eller over hvert afsnit af en artikel, hvis brugeren ikke kender til Wikipedias koncept. Derfor kan der være mange brugere, der ikke ved, hvordan denne encyklopædi udnyttes til fulde, eller at de bør være ekstra kritiske med hensyn til indholdets troværdighed. Der er en reel risiko for, at en bruger tror den viden, der præsenteres på websitet, er sand, hvis ikke brugeren kender til Wikipedias muligheder for, at brugerne kan ændre i indholdet og ligeledes, at indholdet ikke altid er sandt. Det er en potentiel fælde for de brugere, der ikke kender til Wikipedia, hvilket på sigt gør websitet mere utroværdigt. Hvis en bruger gang på gang bliver skuffet over indholdet på Wikipedia begynder de, ifølge Løgstrup, at nære mistillid til hele encyklopædien (Se "Kritik af Wikipedia").

Wikipedia er en hybrid, fordi den er en blanding af medieret interaktion og medieret kvasi-interaktion. Den er hovedsagelig medieret, fordi der foregår en dialog mellem brugerne omkring uenigheder og de forskellige emner. Samtidig er muligheden for at redigere i indholdet også en måde for de forskellige brugere at interagere på.

Modtagerne af Wikipedias indhold er grunden til, at encyklopædien ikke kun er medieret interaktion. Modtagergruppen er en stor mængde ubestemte individer, hvilket er kendetegnet for medieret kvasi-interaktion. Ydermere knyttes brugerne sammen i en symbolsk udvekslingsproces, hvor de føler loyalitet overfor andre brugere. Derfor er Wikipedia en hybrid imellem de to interaktionsformer. Men fælles for begge former og gældende for Wikipedia er, at brugerne er adskilt i rum og tid.

Idealet om objektivitet søger Wikipedia at gennemføre ved hjælp af disse tre politikker:

- Wikipedia: Npov
- Wikipedia: Verifiability
- Wikipedia: No original research

Den første hedder Npov og er et akronym for "Neutral point of view", hvilket dækker over, at artikler skal skrives ud fra et neutralt og objektivt synspunkt. Den anden politik "Verifiability" skriver, at alle Wikipedias oplysninger skal være at finde hos pålidelige kilder. Den tredje og sidste "No original research" betyder, at der ikke må forekomme original forskning på Wikipedia, da viden skal være underbygget af andre forskningsresultater (Verifiability). De sidste to politikker er grundlæggende for, at Npov kan fungere, og da det er den af de tre hovedregler, der er mest kontroversiel, vil jeg hovedsageligt beskæftige mig med den. Når de bidragsydende brugere på Wikipedia skal skrive eller redigere en artikel er Npov med til at sikre, at artiklerne er upartiske og fremstiller synsvinkler både for og imod et emne. På den vis søger Wikipedia at bevare en objektivitet [W: Npov]. Npov er Wikipedias forsøg på at opveje manglen af peer review processen og højne troværdigheden. Men

spørgsmålet er, om det er muligt for brugere at kreere en fuldstændig objektiv encyklopædi. Anders Due og Niels Pedersen beskriver Npov som værende en utopi, fordi enhver ytring altid vil være farvet af afsenderens holdning. Derfor betegner de Npov som en falsk varebetegnelse (se "Kritik af Wikipedia") [Due et al 2006, 74-75].

Kritik af Wikipedia

I sin forholdsvis korte levetid har Wikipedia fået megen kritik i medierne oftest grundet de brugere, der begår hærværk ved overlagt at redigerer teksterne om til det rene sludder. Et eksempel fra Danmark er, at der blev ændret i Pia Kjærsgaards artikel, så der stod, at hun var gift med den tidligere pornostjerne Katja Kean [Bt.dk]. Netop sådanne ændringer er mulige, fordi redigeringen af en artikel først sker, når den er blevet lagt ud på internettet, og fordi alle brugere kan gå ind og redigere i indholdet til hver en tid.

Der er adskillige eksempler på hærværk, og derfor har det væsentligste kritikpunkt også været Wikipedias troværdighed. I et interview med Wikipedias stifter, Jimmy Wales, siger han følgende om denne problemstilling:

"Først og fremmest er det selvfølgelig altid vigtigt at forholde sig kritisk til alt, hvad man læser. Og på Wikipedia skal man ydermere være opmærksom på, at der er en reel risiko for, at artiklen for et øjeblik siden er blevet redigeret til det værste nonsens" [Pass 2005, 20].

Wikipedia har under artiklen "Wikipedia" tilføjet et indlæg omkring kritikken af encyklopædien, der giver et hurtigt overblik over de bedst kendte fejl, og hvilke svagheder Wikipedia har. På den måde giver de udtryk for, at websitet ikke er ufejlbarligt og tager kritikken til sig.

Due et al forklarer, at kritikken af Wikipedia kredser om fire problemstillinger [Due et al 2006, 70-71]:

1. Kvaliteten af indholdet er meget skiftende og selv på Wikipedias egen kritiksider, beskrives det således:
"A study by Dartmouth researchers found that the quality of Wikipedia articles varies widely. Some articles are excellent by any reasonable measure — authored and edited by persons knowledgeable in the field, containing numerous useful and relevant references, and written in a proper encyclopedic style. However, there are many articles on Wikipedia that are amateurish, unauthoritative, and even incorrect, making it difficult for a reader unfamiliar with a given subject matter to know which information to rely upon" [W: Quality_concerns].
2. På trods af Npov-politikken, der som sagt skal gøre artiklerne objektive, kritiseres Wikipedias artikler for at være for subjektive, da brugerne søger at fremhæve deres eget synspunkt frem for et neutralt.
3. Internettets selvrefererende karakter betegnes som værende dårligt for Wikipedias troværdighed. Det skyldes, at tvivlsspørgsmål opklares ved at søge online, hvor urigtige oplysninger let spredes og oplysninger ofte bekræftes alene af deres kvantitative udbredelse. Altså kan et selvrefererende kredsløb af ukorrekte oplysninger påvirke Wikipedias indhold.
4. Der er en generel genreforvirring omkring Wikipedias selvudnævnelse som encyklopædi. Wikipedia læses ofte som et autoritativt og statisk leksikon, og brugere ukendte med Wikipedia-konceptet frygtes at forholde sig ukritisk til de oplysninger, de finder på online encyklopædien.

Der er altså flere grunde til, at Wikipedia har et noget blakket ry både i forhold til kvalitet og troværdighed. Disse punkter kan nemt påvirke brugernes tillid til Wikipedia i en negativ retning. Det er interessant at undersøge, om brugerne har samme opfattelse af Wikipedia, eller om kritikpunkterne ikke har konsekvenser for brugernes benyttelse af encyklopædien.

Fejl

Fordi alle brugere har mulighed for at gå ind og ændre i indholdet på Wikipedia, leder det til fristelser for mange brugere, hvilket resulterer i flere forskellige fejltyper. Due et al opsummerer de forskellige fejl således:

- *”Ikke-intenderede fejl af alle slags, fx tastefejl, stavfejl eller fejl, der skyldes at forfatteren ligger inde med forkerte oplysninger.*
- *Bevidst hærværk, fx sletning af tekst og/eller indsættelse af ukvemsord eller nonsens.*
- *Brud på ophavsretten, fx tekst der er kopieret fra andre websider som er beskyttet af copyright.*
- *Tekst som ikke overholder NPOV, fx personlig promovering, reklame eller ytringer med åbenlys politisk bias.*
- *Forældede oplysninger, dvs. når det beskrevne ændrer sig uden at teksten er fulgt med”*

[Due et al 2006, 29-30].

Redigeringsprocessen foregår løbende af de forskellige brugere og kan ske på tre måder. Wikipedia genererer selv en liste over de seneste ændringer i hele encyklopædien, og brugeren kan tilføje sig en overvågningsliste. Så får brugeren besked når der ændres i en artikel, og brugeren kan læse, hvilke

ændringer, der er foretaget. Desuden kan brugerne tilkoble sig en enkelt sides overvågningsliste, så de hurtigt kan overskue, om der er rettet i de artikler, de er særligt passionerede omkring. Den sidste mulighed er, hvis brugerne tilfældigvis kommer forbi en artikel med fejl [Due et al 2006, 31].

Og dette redigeringsystem virker rigtig godt. Det meste hærværk kan wikipedianerne (oprettede brugere på Wikipedia) hurtigt lokalisere og ændre tilbage, og den gennemsnitlige tid, før en fejl bliver rettet af andre brugere, er under ti minutter [Berlingske 25.06.06], så det ikke er mange minutter disse cybervandaler kan glæde sig over resultatet af deres anstrengelser. Den danske side er dog ikke helt så hurtig til at redigere indholdet, fordi brugerskaren ikke er så stor som den engelske. Eksempelvis har en noget subjektiv beskrivelse af Aalborg midtbys parkareal "Kildeparken" stået uredigeret i mere end et år:

"Kildeparken (i folkemunde ofte bare kaldt Kilden), stor park beliggende i Aalborg ved siden af Europahallen.

Parken er et meget populært tilholdssted for aktivistlignende typer og andre alternative. Der er tradition for at gymnasieelever - specielt fra Aalborg Katedralskole - mødes her på første skoledag, for at fejre dagen med en øl.

Parken er hvert år vært for diverse koncerter o.lign., og også flere rollespilsgupper holder til her. Området er et af de mest politikontrollerede i Aalborg, navnlig på grund af de "farverige" typer. Parken er også centrum for Aalborgs gigantiske karneval, der afholdes i maj.

Parken er også tilholdssted for en del af Aalborgs undergrundsmiljø bl.a. punkere og metal-fans" [W: Kildeparken].

Fejlen er højst sandsynlig ikke til at se for individer, der ikke kender til parken. Kildeparken er en fredelig park, hvor dagplejemødre går en tur, og joggere kan dyrke deres interesse i grønne omgivelser. Det subjektive indhold

er en mild Npov fejl, som de fleste aalborgensere vil finde humoristisk. Eksemplet viser dog, at mange artikler kan stå til i flere år, hvis ikke en bruger tilfældigvis kommer forbi og ændrer indholdet.

Der er også mulighed for, at en bruger selv kan tage forbehold for en artikels troværdighed. Det kan eksempelvis gøres således:



Eftersyn

Denne artikel bør gennemlæses af en person med fagkendskab for at sikre den faglige korrekthed.

Dermed er der gjort opmærksom på, at indholdet ikke er skrevet af en ekspert, og det kan andre brugere så forholde sig til, når de læser indholdet. Det er en meget synlig og god metode til at få andre brugere til at dobbelttjekke resultatet.

Som beskrevet ovenfor er det dog ikke alle artiklerne, der kan stå i længere tid uden at blive udsat for hærværk. Nogle artikler er så kontroversielle, at der på de engelske sider forefindes flere grader af begrænsninger på artiklerne. Eksempelvis er artiklen "Jyllands-Posten Muhammad cartoons controversy" på nuværende tidspunkt lukket, fordi der er mange, der gerne vil ændre artiklen, og indholdet har højst sandsynligt ikke levet op til Wikipedias kriterium om Npov. Artiklen er blokeret med følgende boks:



This page is currently protected from editing until disputes have been resolved.

Protection is not an endorsement of the current version (protection log). Please discuss changes on the talk page or request unprotection. You may use `{{editprotected}}` on the talk page to ask for an administrator to make an edit for you.

”Protection” er den mest strikse form for beskyttelse, en artikel kan få på Wikipedia. I lignende tilfælde, som fx artiklen om George W. Bush, har Wikipedia analyseret sig frem til, at mere end 90 % af redigeringerne af artiklen var hærværk [W: Protection_policy]. Derfor har Wikipedia set sig nødsaget til at lukke lignende sider for redigering for på den måde at opretholde en vis troværdighed, selvom metoden med begrænsninger er imod Wikipedias principper og motto: ”the free encyclopedia that anyone can edit”.

Det viser, at noget materiale er mere egnet til at blive behandlet i en fri online encyklopædi end andet. Det handler om troværdigheden, og nogle emner er åbenbart for følelsesmæssige til at kunne få en troværdig behandling på Wikipedia. Et emne som ”kuglepen” er mere egnet end eksempelvis George W. Bush eller Pia Kjærsgaard, fordi en kuglepen ikke på nogen måde er kontroversiel. Men bliver følelser involveret, som i politik eller religion, løber Wikipedia ind i problemer og kan blive nødt til at beskytte artiklernes indhold (se ”Diskussion”).

På den engelske Wikipedia skal brugerne ydermere være registrerede for at kunne redigere i artiklerne, hvilket igen er en begrænsning som følge af massiv hærværk – på den vis kan cybervandalerne så vidt muligt blokeres.

Wikipedia og Andrew Keen

Ifølge Keen er Wikipedia et af de store problemer på internettet. Han tager ikke afstand fra sådanne projekter, fordi det er anstødeligt, men påpeger at sådanne projekter er banale og selvoptagne. Da han var på besøg i tv-programmet "Den 11. time" på DR2 udtalte han følgende om amatørkulturen:

"Problemet med amatørkulturen er, at den bygger på en ide om uskyld – netop ideen om at jo mindre du ved, jo mere ved du. Ser du eksempelvis på Wikipedia ser det ud til at Jimmy Wales stoler mere på en 14-årig end en Harvard professor og det er jo absurd" [11. time 050508].

Dermed får Keen forklaret, hvorfor han i dette specifikke tilfælde ikke bryder sig om Wikipedia, og hans argument vil jeg til dels give ham ret i. Det må gå ud over troværdigheden, hvis uuddannede unge får større indflydelse end professorer. Keen henviser her til et eksempel fra hans bog "The cult of the amateur", hvor han citerer Jimmy Wales for at sige, at han kun er interesseret i et rigtigt resultat og ikke, hvilken titel en bruger har [Keen 2007, 40]. En udtalelse som denne er med til at gøre Wales kontroversiel. Udtalelsen er problematisk, fordi den viden, som en person besidder i høj grad er skabt på basis af dennes dannelse og erfaring. Derfor vil der altid være stor forskel på en artikel skrevet af en 14-årig og en universitetsprofessor.

Andrew Keen er meget optaget af Wikipedia. Derfor brugte han den 24. august 2006 et helt interview på "AfterTV"²² med historiker og professor Marshall Poe²³, til at tale om Wikipedia. Marshall Poe har netop skrevet en artikel omkring Wikipedia der hedder "The Hive". Begge herrer har altså stort kendskab til Wikipedia, og derfor kom der nogle interessante synspunkter frem omkring encyklopædien. Keen nævner på et tidspunkt, at

en af de ting, der virkelig slår ham ved Wikipedia er den upassende længde og dybde af artikler omhandlende emner, der er uinteressante. Poe besvarer denne indskydelse med en karakteristik af Wikipedia:

"...if you think about the reference work it can have three characteristics generally speaking... It can be deep, it can be broad, or it can be right. Now in terms of depth, Wikipedia doesn't really do very well. Most of the articles are not going to tell you absolutely everything you want to know. It does fairly well. In terms of breadth it does far better than anything else. There's just nothing like it. I mean with 1.25 million entries, the English Wikipedia is the largest reference work ever to be constructed by anyone. And then in terms of accuracy well it doesn't do very well; it does quick and dirty. It does good enough and they don't say anything different" [Politicscentral.com].

Marshall Poe beskriver altså Wikipedia som et bredt opslagsværk, men til gengæld er det hverken dybdegående eller præcist nok. Han uddyber senere i interviewet, at han ikke mener, at Wikipedia kan klassificeres som en encyklopædi, men nærmere som en ordbog med en definition, hvor indholdet ikke er ekspertviden men almen viden.

Netop denne udtalelse støtter Keen op om, idet han direkte citerer Poe for dette i sin bog, netop i beskrivelsen af, hvorfor Wikipedia er en torn i øjet på internettet.

Wikipedia og James Surowiecki

Surowiecki er stor fortaler for samarbejdet mellem brugere. Han beskriver indholdet i sin bog således:

"...But this book is also about the world as it might be. One of the striking things about the wisdom of the crowds is that even though its affects are all around us, it's easy to miss, and, even when it's seen, it can be hard to accept"
[Surowiecki 2004, xiv].

Dette citat beskriver på mange måder Wikipedia – encyklopædien har efterhånden været der i mange år, men det er først i de seneste år, at brugerne har fået øjnene op for det, og der er stadig brugere, der ikke kender noget til den (se "Fokusgruppeinterviewet").

Og Wikipedia er svær at acceptere, fordi brugerne på mange områder er vant til, at det er eksperter der skriver de informationer, som de oplyses omkring. Derfor er kritikken af Wikipedia massiv, fordi brugerne selv skal kunne gennemskue, hvad der er falsk og faktisk viden, hvorimod ekspertviden oftest er fakta og besidder en troværdighed i sig selv.

Surowiecki forklarer ligeledes, at:

"The wisdom of the crowds has a far more important and beneficial impact on our everyday lives than we recognize, and its implications for the future are immense" [Surowiecki 2004, xix].

Citatet passer godt med fremgangen af web 2.0 og den store indflydelse, som brugeren har på internettet lige nu. Times Magazines kåring af brugeren som den største indflydelse på økonomien i dag (jævnfør "Indledning"), bekræfter netop dette synspunkt.

Wikipedias store skare af frivillige passer godt med Surowieckis fire forudsætninger for, at en gruppe er vis(jævnfør "James Surowiecki"). Fordi

gruppen består af så mange individer, bliver punktet "diversity of opinions" hurtigt bekræftet i denne gruppe. Det andet punkt er uafhængighed, hvilket bestemt også gør sig gældende på Wikipedia, som eksempelvis bevises ved de diskussioner, som brugerne kan have under diskussionspunkterne til en artikel. Jimmy Wales beskriver, at wikipedianerne havde en lang diskussion om hvorvidt byen Danzig/Gdansk skulle kaldes ved sit tidligere eller nuværende navn i artiklen:

"... jeg garanterer dig for, at der ikke er nogen anden encyklopædi, der har endevendt det spørgsmål så grundigt og virkelig arbejdet for at komme frem til en løsning, som alle var tilfredse med" [Pass 2005, 21].

Den uafhængighed, som de forskellige brugere har, giver dem lange diskussioner, der til sidst munder ud i en løsning – i Danzig/Gdansk eksemplet endte de med at dele artiklen op.

Det tredje kriterium handler om, hvorvidt brugerne kan trække på forskellig lokal viden, hvilket også gør sig gældende for wikipedianerne, fordi projektet er blevet en global hobby for mange brugere. Når indholdet er tilgængeligt på 200 sprog, og der er knap 4 millioner artikler [Nature.com], bliver den lokale viden omsat til global viden.

Den sidste og væsentligste forudsætning for at en gruppes viden højst sandsynlig er nøjagtigt, er en instans, der samler og ser på de forskellige indslag. Wikipedia og Wiki wiki teknologien er den instans, der samler brugerne om et fælles projekt, og gør det tilgængeligt for andre brugere også. Og formålet med projektet er at:

- gøre viden tilgængelig for alle
- øge den viden, der er tilgængelig på internettet

Wikipedia er altså et godt eksempel på wisdom of crowds, fordi alle de væsentlige kriterier bliver opfyldt.

Wikipedia er ifølge Giddens teori et produkt af modernitetens refleksivitet. Encyklopædien viser en klar social egenskab, der ændres pga. af den nye viden og de informationer, som brugerne skal forholde sig til. Samtidig foregår den sociale relation i adskillelse af rum og tid og giver plads til, at alle nationer kan være med i projektet.

Som før nævnt er det blevet nødvendigt at sætte restriktioner på flere af de engelske artikler, hvilket er en problematik, som Surowiecki ligeledes tager op. Han forklarer, at grupper oftest har brug for regler for at opretholde orden. Hvis der ikke er regler og disse følges, kan det give problemer. Netop dette kan brugerne af Wikipedia nikke genkendende til, fordi det netop var en overflod af hærværk, der tvang dem til at gennemføre begrænsninger og udelukkelse af nogle brugere. Jimmy Wales forklarer deres brug af begrænsninger på følgende måde:

“Efterhånden som netværkene bliver større, bliver der også større behov for nogle adfærdsregler. Det er ligesom storbyen overfor landsbyen. Der er mere tilfældig kriminalitet i en storby end i en landsby. Og hvis storbyen skal fungere, er alle nødt til at overholde nogle simple adfærdsregler” [Pass 2005, 20].

Adfærdsregler er altså en nødvendighed for at få et projekt så stort som Wikipedia til at fungere.

Delkonklusion

Wikipedia er en hybrid mellem medieret interaktion og medieret kvasi-interaktion, hvilket kombineres så brugerne både har mulighed for at skabe dialog med andre brugere og alligevel sende budskabet ud til en bred og udefineret skare. Desuden foregår interaktionen på tværs af tid og rum og giver derfor de bedste betingelser for en global vidensdeling. Samtidig er Wikipedia indbegrebet af modernitetens refleksivitet, fordi de sociale egenskaber er i fokus, og der sker ændringer i forhold til ny viden og informationer.

Open content og Wiki wiki teknologien giver brugerne en mulighed for at interagere og dele deres viden på Wikipedia. Åbenheden fungerer både godt og skidt – det positive er, at alle har mulighed for at bidrage med den viden, de har, men samtidig giver det også en risiko i form af hærværk. Hærværk har været hovedårsagen til, at Wikipedia har fået megen negativ medieomtale. Wikipedianerne forsøger dog at holde artiklerne fri for hærværk ved hjælp af forskellige redigeringsprocedurer, der foregår efter artiklerne er blevet eksponeret online. Disse procedurer fungerer overraskende godt, hvilket er til Wikipedias fordel. Wikipedia har ligeledes indført nogle regler som eksempelvis Npov, der skal sikre en neutral udlægning af et emne. Wikipedianerne er meget opmærksomme på artiklernes indhold og kan lukke en artikel for yderligere redigering, som vi så i eksemplet omkring Muhammed-tegningerne. Derfor udviser Wikipedia en opmærksomhed og vilje til at gøre encyklopædien så troværdig og oprigtig som muligt. Surowiecki støtter dem og pointerer, at grupper har brug for regler for at kunne fungere ordentligt.

Wikipedia er wisdom of crowds, hvilket bliver fastslået på baggrund af Surowieckis fire forudsætninger for netop denne betegnelse. Wikipedia er altså et godt eksempel på brugergenereret indhold, hvor brugerne tilsammen skaber en encyklopædi.

Dog kritiseres Wikipedia ydermere på fire punkter – Npov, genreforvirring, internettets tendens til at være selvrefererende og kvalitet. Det kan medføre en svækket troværdighed i forhold til indholdet generelt, og det skal blive interessant at se, om brugerne ligeledes har den opfattelse af Wikipedia.

Tillid er netop et nøgleord for at kunne få Wikipedia til at fungere, og det gælder både dem, der skriver artiklerne og dem, der benytter sig af resultatet. Brugere er vant til ekspertudsagn og kan derfor have svært ved at acceptere det brugergenererede indhold, fordi det kræver, at de er mere kritiske og selv skal gennemskue, hvad der er sandt og falsk. Og fordi encyklopædien ikke har gennemgået peer review af eksperter kan indholdet lide derunder.

Keen mener, at det er en dårlig kombination at bruge amatører som artikelskrivere i en encyklopædi, hvor de får autoriteten til at lade som om, de er eksperter. Samtidig får han via Poe afklaret, at Wikipedia kun indeholder almindelig viden og ikke ekspertviden. Wikipedia dækker bredt, men mangler dybde og nøjagtighed og burde i stedet blive kaldt en ordbog.

Det er relevant at undersøge brugernes mening til Wikipedia for at se, om de er enige i den kritik, Wikipedia får. Og fordi tillid er så væsentlig i Wikipedias koncept bliver det interessant at se, om brugerne har tillid til Wikipedias indhold, hvilket jeg vil undersøge i analysen.

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

Analyse af empiri

Analysen er opdelt i to. Den første del er fokusgruppeinterviewanalysen, der er den primære empiri, og her behandler jeg den datamængde, som jeg fik fra dette interview. Den anden del af analysen er spørgeskemaanalysen, der er den sekundære empiri, og den bliver brugt for at understøtte tendenser fokusgruppeinterviewanalysen. På den vis kan jeg fremhæve resultaterne fra det kvalitative interview. Jeg har en pragmatisk interesse i at benytte mig af et spørgeskema, fordi det bidrager med nogle statistiske resultater til specialet.

De temaer, som brugerne præsenterer i forhold til det brugergenererede indhold, vil gå igen i de to empirianalyser. Dermed spiller brugernes reelle tanker om det brugergenererede indhold ind på udvælgelsen af de vigtigste elementer i forhold til min problemstilling.

Fokusgruppeinterviewet

Deltagerne er begejstrede for, at alle kan publicere på internettet, og dermed kan den enkelte blive hørt, men det giver også en risiko for at blive udstillet af andre. Nogle brugere publicerer sig selv i en endeløs strøm af narcissisme, hvilket er den nye måde at bekræfte sin identitet på.

Afsenderen er vigtig i forhold til at verificere det indhold, som deltagerne finde online, men det er ofte svært at afkode, hvem afsenderen er, fordi internettet giver mulighed for at skjule sin identitet.

Wikipedia er godt nok at benytte til privat brug, men deltagerne mener ikke, indholdet er troværdigt nok til at bruge i professionelle sammenhænge og udviser derfor et ambivalent forhold til encyklopædien.

Med fokus på deltagerne

Fokusgruppen består af fem deltagere, der alle er indenfor målgruppen 20-30 år. Deltagerne er fordelt på tre mænd (M, R og K) og to kvinder (A og AM).

De benytter sig alle dagligt af internettet og har godt kendskab til de forskellige muligheder på dette medie. Som de selv beskriver det, er de faktisk på internettet hele tiden. R og AM forklarer det således:

"R: På den måde bruger man det meget passivt et eller andet sted,

AM: Ja for det er jo bare tændt

R: for det er jo ikke ret tit at man bruger det aktivt, det er jo ikke ret lang tid det tager bare at sende en mail og man er jo hele tiden i forbindelse med nettet på en moderne arbejdsplads" [F: 22-26].

Dermed forklarer de deres brug af internettet, som noget, der bare kører i baggrunden og som hele tiden er tilgængeligt, når man får brug for det. På den vis har internettet udviklet sig ligesom radio-mediet. I starten var det noget særligt, der kun var tændt, når man lyttede til det, men efterhånden er det blevet hverdag. Internettet er blevet billigere og udbredelsen er blevet større, så nu er det i høj grad et medie, der bruges passivt de fleste timer af dagen. Det bekræfter også Finnemanns udsagn om, at internettet er en kommunikativ og døgnåben flade.

Med fokus på deltagerne og Wikipedia

Deltageren K fortæller, at han normalt ikke bruger Wikipedia ret meget, og hvis han er kommet ind på Wikipedia, er det helt tilfældig fra en søgning på Google:

”K: Ja det det er mere tilfældig det er ikke sådan at altså der er Google fint for mig omkring informationer og alle mulige forskellige ting og det tager jeg måske lidt for gode varer i stedet for måske at bruge Wikipedia som trods alt er skrevet af folk som man skulle tro går lidt op i de her ting de skriver om og måske har en eller anden viden som muligvis er rigtig” [F: 516-519].

Her udtrykker han, at han har en tendens til at google sig frem til viden, men at resultatet kunne være mere troværdigt, hvis han benyttede sig af Wikipedia. Hans manglende kendskab til websitets muligheder kan have indflydelse på hans forbrug af encyklopædien. Det samme kan gøre sig gældende for AM, der overhovedet ikke har hørt om Wikipedia, selvom hun er storforbruger af internettet.

M har stort kendskab til Wikipedia og kan fortælle meget om, hvordan encyklopædien virker. Han bruger det mest som et grundopslag, hvorved han får et hurtigt overblik over et emne, hvorefter han finder andre kilder at supplere med. R og A har også et stort kendskab til encyklopædien. A er også den eneste, der har overvejet at gå ind og opdatere i nogle af artiklerne, men det er ikke noget, hun har gjort indtil videre.

Alle deltagerne har altså et stort internetforbrug og de fleste kender også til Wikipedia, men hvordan forholder de sig til web 1.0 og web 2.0 og overgangen mellem dem?

Med fokus på web 1.0 og web 2.0

Forholdet til både web 1.0 og web 2.0 spiller helt klart også en rolle i forhold til deltagernes brug af internettet. I fokusgruppeinterviewet blev deltagerne direkte spurgt ind til deres brug af web 1.0:

"A: ja jeg sidder jo i mit speciale og analyserer hjemmesider og der er blandt andet sådan nogle imellem og så kommer det i forbindelse med firmaer der synes jeg tit man stadig ser dem" [F: 258-259].

"AM: ja når man handler meget på nettet" [F: 277].

"K: altså de traditionelle hjemmesider jeg ved da bare at altså på vores arbejde der er det da verdens mest kedelige hjemmeside " [F: 285-286].

Der er altså stadig en del websites i deltagernes omgang med internettet, der er præget af web 1.0 æraen. I teorien omkring web 2.0 virker det ellers, som om web 1.0 er fortid, men sådan er det ikke i deltagernes verden, hvor de stadig støder på sådanne websites i deres hverdag.

R sætter spørgsmålstejn ved, om Google er en web 1.0 eller web 2.0 website. På den ene side er Google som organisation meget dynamisk og web 2.0-agtig, fordi den opkøber diverse web 2.0 websites så som YouTube. Desuden

er der en feature, der hedder iGoogle, hvor brugere kan lave sin egen Google startside. Men R argumenterer således:

"R: spørgsmålet er nu snakker vi meget Google om man bør anse det som et traditionelt website fordi det er jo økonomisk afhængigt og det tjener også penge på at man søger og så kommer der nogle bestemte resultater op som de enkelte virksomheder har betalt for at skulle dukke op

...

R: ja på den måde er det jo en ret lukket portal-agtig ting, som du har klassificeret som web 1.0, alle kan ikke være med og surfe på Google på den måde" [F: 260-262 + 274-275].

Hans pointe er, at selve Google organisationen kan være nok så dynamisk, men selve Google søgemaskinen er ikke særlig dynamisk, idet man stort kun kan taste et søgeord ind. Kompromiset blev derfor, at Google søgesiden var web 1.0, og Google som organisation web 2.0. Denne italesættelse af Googles kategorisering sætter samtalen omkring web 1.0 som et forsvindende element i relief. Når Google websitet ses som web 1.0, er der pludselig mange mennesker, der besøger en web 1.0 website dagligt eller flere gange om ugen.

Der er lavet opgørelser, der viser, at Google ofte er besøgt af danskerne:

"86% af alle danske internetbrugere over 16 år besøgte Google i januar 2008"
[Concept-i.dk].

Dermed får web 2.0 kamp til stregen fra denne web 1.0 website. Og da alle deltagerne bekræfter, at de primært henter oplysninger fra Google, tyder det på at være rigtigt.

Deltagerne nævner, at de ikke som sådan har lagt mærke til den overgang, der er sket, og at den er kommet helt naturligt. De benævner forandringen som kommet krybende ind fra siden og at ændringen højst sandsynligt har fundet sted, eftersom flere og flere er blevet fortrolige med at operere på internettet.

Med hensyn til web 2.0 er alle fokusgruppedeltagerne med på Facebook-bølgen. Facebook er et onlinefællesskab, der efterhånden er blevet ret stort i både indland og udland. Her har brugerne mulighed for at opretholde kontakten med gamle skolekammerater og nuværende bekendtskaber. Deltagerne omtaler brugen således:

"M: der er rigtig mange mennesker derinde, men det er også noget med måden de udvikler det på med alle de funktioner hvor du kan videresende til alle dine kontaktpersoner og sådan noget og det de bruger det til er at det skal man gøre for at få mere ud af tingene, så det gør jo også at det spreder sig også, det kan man så sige er godt eller skidt for man kan også komme til at sprede nogle ting der ikke skal spredes

Alle: nikker

R: Det er jo i øvrigt en ret underlig facet ved Facebook at der er sådan en ret udbasunerende feed funktion som

K: Ja sådan hej kom her" [F: 169-177].

Dermed omtaler de den hurtige udbredelse af web 2.0 websites. De omtaler direkte at alt, hvad en bruger melder sig til eller tager af tests, bliver sendt videre til alle de kontakter, som brugeren har. Det viser netop, hvor udstillende websitet er, da der hele tiden sker noget nyt i opdateringen af, hvad ens bekendte laver.

K fortæller, at han også er en flittig bruger af MySpace og YouTube, og de andre tilslutter sig hans udtalelser med egne oplevelser derfra. Deltagerne uddyber, at de bruger både den ene og den anden til at finde underholdning – på MySpace er det musik og på YouTube videoer. K udtaler omkring YouTube, at han synes, det er positivt, at den menige mand kan lave en video om lige det emne, han vil og poste den online. Dermed omtaler han en af de største karakteristika ved det brugergenererede indhold – at det er brugerne, der er i centrum og leverer materialet.

Selvom alle deltagerne kender til og bruger de to nævnte websites, er der ingen af dem, der selv lægger videoer eller musik online. De er altså passive brugere af internettet og distribuerer som sådan ikke noget indhold til disse websites. Spørgsmålet er, om deltagerne har forståelse for, at de skaber brugergenereret indhold, hver gang de lægger billeder ud, henviser til et link o.l. Det er efterhånden svært ikke at skabe indhold på internettet. Derfor mener jeg, at det kan være brugernes forståelse af, hvordan internettet fungerer, der overbeviser dem om, at de ikke selv aktivt skaber indhold.

Med fokus på brugergenereret indhold

Med hensyn til det brugergenererede indhold har deltagerne forskellige holdninger til de muligheder, det bringer med sig.

AM udtrykker sig positivt omkring muligheden for at følge med i andre brugeres liv med tekst og billeder. Hun udtrykker det som "at snuse lidt rundt", imens hun griner. Dermed virker det som om, det brugergenererede indhold gør det er nemmere at følge med i den sladder og lignende, som omgiver ens venner og bekendte.

A har et lettere ambivalent forhold til det brugergenererede indhold. Hun lægger vægt på, at der sker noget med indholdet rent troværdighedsmæssigt, der kan overskygge de positive aspekter ved web 2.0. Flere af de andre deltagere bakker op om dette udsagn, og AM nævner, at man bør passe på, at ens oplysninger ikke bliver misbrugt, og K uddyber med, at man skal passe på med ikke at blive udstillet. R håber dog, at man selv kan tage stilling til det og uddyber:

"R: ... det håber jeg lidt selv at man er herre over i nogen udstrækning hvad der bliver udstillet af ens egen personlighed" [F: 124-125].

Oftest lægger brugerne selv en masse informationer til rådighed og udstiller dermed deres egen personlighed på internettet. I henhold til dette, mener R, at brugere, der selv kan styre de billeder mm, der bliver lagt på internettet af dem selv også bør kunne være kritiske i forhold til, hvordan deres privatliv bliver udstillet online.

Denne udstilling af sit privatliv, kan også skyldes narcissisme, hvilket Andrew Keen omtaler, som en negativ del af brugergenereret indhold. Dermed gør han opmærksom på et emne, der er interessant i forhold til det brugergenererede indhold. Brugere af internettet kan blive grebet af muligheden for at blive set og hørt og publicerer derfor mere og mere med dette håb in mente. Og det kan nemt gå galt – så sent som i april blev otte amerikanske teenagere anholdt for at have banket en veninde og filmet seancen i håb om at lave et populært indslag på YouTube [Ekstrabladet.dk]. Eksemplet er et af mange, og der finder lignende tilfælde sted i Danmark.

Desværre ser det ud til, at tendensen breder sig, men det belyser den virkelighed, som unge brugere lever i, hvor narcissismen har taget over.

Johannes Andersen²⁴ har ligeledes set på problematikken og beskriver, hvordan brugerne har mere og mere brug for at bekræfte sig selv gennem kommunikation, selvom individet faktisk har mindre at tale om, fordi vores lokale sociale netværk bliver mindre og mindre [Andersen 2008, 77].

Han beskriver endvidere, at brugerne i stigende grad taler til dem selv:

”At den massive og voksende digitale kommunikation med andre ord i virkeligheden er et personligt udviklingsprojekt, hvor man selv er afsender og modtager, mens mediet, man benytter sig af, fungerer som spejl” [Andersen 2008, 78].

Dermed forklarer han, hvordan mediet og budskabet rykker i baggrunden for den selvudvikling, som brugeren arbejder på igennem den kommunikation, som brugeren skaber online. Det handler altså om at markere sig i forhold til omverdenen, og det nye motto er ”at så længe jeg kommunikerer, så længe eksisterer jeg” [Andersen 2008, 80]. Dermed udviser disse individer en tillid til ekspertsystemerne ved at publicere sig selv. Det vidner om, at den ontologiske sikkerhed er intakt hos disse brugere, og fordi de besidder den tillid, giver det dem, ifølge Giddens, en følelse af at eksistere.

M nævner ligeledes, at internettet nemt kan tage overhånd i en brugers liv. Dermed rammer han præcist problematikken med hensyn til nogle af de unges livsstil:

"M: det åbner en masse muligheder for hvad man kan men det lukker også for nogle andre hvis man bruger det for meget man kan jo let blive lukket inde og sidde i et lille mørkt rum hele tiden og ikke komme ud blandt andre" [F: 126-128].

Han er urolig for, at nogle brugere ser flere muligheder i de sociale fællesskaber på internettet end i den virkelige verden. Det kan have konsekvenser for et individs sociale egenskaber i hverdagen, og nogle mennesker vil eventuelt isolere sig fra den virkelige verden. Han mener, det er vigtigt at finde en balance mellem sit online liv og det virkelige liv. Nogle brugere kan åbenbart ikke styre de muligheder, det brugergenererede indhold tilbyder. I sagen om de seks unge, der søgte berømmelse på internettet, resulterede det i, at en pige blev indlagt på intensiv og de seks unge risikerer fængsel på livstid. Det er altså ikke en problematik, vi skal se bort fra.

Et andet aspekt af det brugergenererede indhold er mængden af informationer, der er tilgængelig. Eftersom alle brugerne nu har mulighed for at lægge informationer ud på internettet, er informationsmængden steget betydeligt. Derfor kan brugerne finde informationer om et hvilket som helst emne. K er inde på informationsmængden med følgende kommentar:

"K: ... der er simpelthen så meget information at det er helt vildt" [F: 220-222].

Han udtrykker en begejstring og forundring over mængden af informationer, der er tilgængelig. Denne begejstring bliver fremhævet endnu engang i dette citat:

“K: jamen den menige mand kan også bare optage en video og komme med sin mening om Bush for eksempel eller hvordan behandler man dyr og sådan nogle ting jeg synes det er meget godt til at få den enkelte stemme ud” [F: 238-240].

Her er han optaget af muligheden for, at den enkeltes stemme kan blive hørt. Men selv om flere af deltagerne virker begejstrede over den forholdsvis nye mulighed, er der dog ingen af dem, der har postet en video eller lignende. Derfor kan overraskelsen over den store indholdsmængde være knyttet til dette aspekt, for hvis ikke de selv gør det, må der være en del andre mennesker, eventuelt altruister, der bruger meget tid på at lave og distribuere indlæg og artikler på internettet.

Med fokus på tillid

Fokusgruppedeltagerne har deres eget system for, hvordan de definerer en troværdig bruger. A og K nævner, at de ser på, hvem afsenderen er, før de nærer tillid til denne persons skrivelser. Dog er der den ulempe ved internettet, som A fremhæver, at det ofte er uigennemskueligt, hvem der står bag indholdet på internettet. Dette hænger sammen med internettets muligheder for at skjule sin identitet [Bak 2007, 51], og det kan derfor godt være et problem for dem at verificere et indhold på den baggrund.

K forklarer ligeledes, at han laver en mini analyse inde i sit hoved, før han tager noget indhold for gode varer. Han beskriver det således:

“ K: jamen men så sidder man måske lige og analyserer hjemmesiden og hvis det er skrevet i rød og lyserød og hvor det ligner at det er tiårige der bruger de der hjemmeside så tror jeg ikke så tager jeg det ikke lige til mig ... eller udgiveren hedder lullemus58” [F: 365-367 + 371].

Det er altså form og indhold, der gerne skal passe sammen for K. Det er ikke troværdigt med spraglede farver og et alarmerende sukkersødt brugernavn. De andre brugere henviser ligeledes til fejl på et website. Basale fejl er også en kilde til utroværdighed, nævner A, og uddyber med at det kræver at et website kan appellere til dig som bruger, før du føler tiltro til indholdet. AM nævner også brugervenlighed som et must i den forbindelse, så brugeren ikke skal anvende for lang tid på at finde en oplysning på et website.

M afklarer, hvordan han forholder sig til brugergenereret indhold på de debatfora, som han skriver på. Her er det ligeledes den anden brugers måde at kommunikere på, der er afgørende for, om han udviser tillid til den person. Han forklarer, at hvis en bruger skriver usobert og hidser sig op i en dialog, mister han tilliden til dem og deres udsagn:

"M: altså det får man ikke noget ud af så for så lukker jeg af for folk, for så tæller din mening ikke rigtigt mere for du kan ikke argumentere for den og så tager jeg den ikke til mig som sådan" [F: 793-794].

Altså er det også væsentligt, hvilken tone brugerne benytter overfor hinanden, hvis de vil igennem med deres budskab. For hvis følelserne tager over, forsvinder sagligheden, som M udtrykker det. Det viser, at følelserne ligeledes kan komme i vejen på et debatforum.

AM nævner, at det er en ulempe, at nogle af brugerne kan tro, at de skriver noget, der er sandt og ikke ved, at det ikke er tilfældet. Informationer kan som sagt spredes utrolig hurtigt på internettet, og når en sådan bølge af usande informationer er sat i gang, kan den være svær at stoppe igen, hvilket

er det selvrefererende karaktertræk ved internettet. Netop derfor er det meget vigtigt, at brugerne altid forholder sig kritisk til den viden, de bliver præsenteret for.

Med fokus på tillid og Wikipedia

Wikipedia er et ekspertssystem, fordi der er stor sammenhæng mellem viden og sociale relationer, men som beskrevet tidligere afhænger et ekspertssystem af tillid, og derfor spurgte jeg ind til deltagerne holdning omkring Wikipedia og tillid.

A nævner, at hun har en tendens til at tage meget af den viden, hun finder online, for gode varer, men samtidig er hun meget opmærksom på afsenderen. I den forbindelse begynder R og M på følgende udredning:

"R: Ej men på den anden side så har Lademanns leksikon jo også en afsender kan man sige, så hvorfor skulle man tro mere på det

M: det er jo faren ved alt det skrevne at der er en eller anden afsender og de har sædvanligvis en interesse i at fremstille noget i et bestemt lys og det skal man jo se alle artikler i, fordi jo det kan da godt være at den virker sober og sådan noget men altså specielt historie er farligt fordi hvem er afsenderen" [F: 603-608].

De får belyst en interessant problemstilling, fordi der, som de siger, næsten altid er en hensigt med en afsenders formulering af et emne. Det kan nemt blive farvet. Her berører de netop grunden til, at Wikipedia i det hele taget har Npov-reglen - for at sikre sig et forholdsvist neutralt perspektiv på artiklerne.

Generelt har alle brugerne ret stor tillid til Wikipedia, hvis informationerne skal benyttes til privat brug, men de ville aldrig benytte sig af informationer derindefra, hvis det var til en opgave. R beskriver det således:

"R: hvis man skal bruge et eller andet sagligt som fx til skolen så finder man nok informationerne et andet sted og hvis det bare lige er til den der hurtige hvor man bare lige skal vide et årstallet (knipser med fingrene) på et eller andet Kong Gulerod så er Wikipedia da fint og det er da sikkert ikke forkert (smiler)" [F: 659-662].

Det er et interessant synspunkt, fordi det viser, at deltagerne lægger mindre vægt på sandheden af deres informationer til privat brug, end hvis de direkte skal stå til ansvar for den i en opgave, er risikomarginen for stor til at benytte resultater fra Wikipedia (se "Diskussion").

A argumenterer for, at der er forskel på den viden, hun søger:

"A: Man har også indtrykket af om det ca. er rigtigt der er nogle ting der ved man at det har man fået at vide engang og så kan man bare lige tjekke det" [F: 666-667].

Det er altså forskellige former for viden, som man kan søge på Wikipedia, og alt afhængig af formålet, er Wikipedias indhold enten kvalificeret eller ukvalificeret til det.

I citatet ovenfor argumenterer R også for, at det er den hurtige vej til viden. I det moderne samfund er der næsten altid mangel på tid, og derfor kan det gå ud over kvaliteten af de informationer, som brugerne omgiver sig med i hverdagen.

Med fokus på kontrol

I forbindelse med undersøgelsen af brugernes tillid til internettet og det brugergenererede indhold i særdeleshed, spurgte jeg ind til deltagernes mening med hensyn til at føre kontrol med indholdet på internettet.

AM forklarer, at indholdet skal kontrolleres, for at hun på den måde kan skelne mellem en god og en dårlig kilde og dermed have tillid til indholdet. Hun repræsenterer derfor et synspunkt, som Keen vil kunne stå inde for, fordi han mener, at der bør gøres noget for at sikre en vis kvalitet på internettet. Han beskriver det således:

"...let's use technology in a way that encourages innovation, open communication, and progress, while simultaneously preserving professional standards of truth, decency, and creativity" [Keen 2007, 205].

Keen mener, at det er helt essentielt at kontrollere indholdet på internettet for at sikre en vis troværdighed omkring indholdet, hvilket netop var det, AM beskrev tidligere i interviewet, da hun mente, at en brugergenereret encyklopædi var en god ide, hvis bare indholdet var sandt [F: 498].

A vil derimod gerne selv vurdere kilden, og ønsker derfor at have en afsender på tekster og websites. Dermed har hun samme mening som M, der anser det som et spørgsmål om ansvar. Hvis brugerne selv stod som ansvarlige for det, de skrev på et website, mener de begge, at det ville være nemmere at vurdere indholdets troværdighed.

Deltagerne kommer i deres diskussion ind på selvcensur, hvilket er en intern mulighed for kontrol på websites:

*"M: der er også flere communities der har selv-censur altså hvor man ser at der sidder andre folk i brugergruppen og siger ok det der det er bare ikke i orden og hvor man også ser på flere af de forhold altså hvis sprogbrugen bliver for brutal eller for ondsindet jamen så bliver det lukket ned for
K: ja det ser man jo flere steder, at folk vil simpelthen ikke acceptere at man skriver sådan til folk og til hinanden det vil de simpelthen ikke" [F: 777-782].*

M og K nævner, at brugerne på flere communities selv fører en form for kontrol med det, de andre brugere skriver. De omtaler yderligere, at hvis tonen ikke er respektfuld forsvinder troværdigheden ved indholdet.

I forhold til Facebook, som alle deltagerne er brugere af, forklarer A, at der også på websitet tages nogle forbehold for brugerne indlæg:

"A: det laver de også nogle gange selv for der står nogle gange "dette billede er for frækt til Facebook" har jeg set" [F: 192-193].

Dermed er det ikke kun brugerne, der er opmærksomme på de elementer, der bliver postet, men der sker også en kontrol fra de enkelte websites.

Jeg uddybede spørgsmålet omkring nødvendigheden af kontrol ved at sætte problematikken med Al-Queda på dagsordenen. Hvis det stod på en sober måde, var det så ok, at indholdet var der, eller skulle der kontrol på sådanne elementer?:

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

"K: ...Altså det er bare svært at kontrollere det der og det synes jeg ikke at det er internettet der skal gøre det

A: nikker

K: det må være myndighederne på et eller andet plan

A: altså hvis de står som afsender

I: altså hvis der står en afsender derpå

A: lige præcis

I: så nogen skal være ansvarlig for det der står

A: ja især dem der skriver det" [F: 821-829].

Sådanne elementer er svære at styre, forklarer K, og han mener derfor ikke, at internettet skal undersøge hvor disse oplysninger er og føre kontrol med det, men det er nærmere myndighederne, der har dette ansvar. Omvendt mener A også, at afsenderen bør være ansvarlig for det indhold, som denne producerer, og hvis der foregår ulovligheder, kan afsender holdes ansvarlig for det.

Her forklarer M, at det ikke er indholdet, der er risikofyldt, men det er den måde, som indholdet bruges på, der kan være kritisabel.

"M: hvor jamen altså ting i sig selv er ikke onde et gevær er ikke ondt og en pind er ikke ond som sådan en pind kan du jo bruge til at gå med hvis du har et dårligt ben men du kan også bruge den til at tæve en eller anden med og det er et spørgsmål om hvordan tingene bruges" [F: 836-838].

Dermed uddyber han en vigtig pointe med hensyn til emner som terror og lignende – der vil altid være viden at finde, der kan bruges til at skade andre, men den viden er i sig selv ikke ond, men det er handlingen, der udføres med den viden in mente, der kan være ond.

Men hensyn til Wikipedia har R stor tillid til, at brugerne nok skal rette i artikler med fejl, hvilket han fremhæver således:

"R: men det selvrettende system ser ud til at fungere forbausende godt et eller andet sted, nu var der lige den med Katja Kean havde jeg så ikke hørt, men hvor lang tid får sådan en lov til at ligge, ikke ret lang tid tror jeg ikke

K: nej det tror jeg heller ikke

R: ikke på Wikipedia der er sådan mange der sådan er ret stolte omkring det der univers og det er da også sådan noget der skal vedligeholdes jeg tror også i fremtiden, nu hvor fremtiden er emnet at det bliver en portal-moral der bliver mere brugt som noget troværdigt" [F: 770-776].

Det omdømme, som Wikipedia har som værende hurtig til at rette fejl mm. er noget, som han ser en lys fremtid i, da han mener, at netop denne force vil være med til at sikre, at indholdet er troværdigt også ud i fremtiden.

Med fokus på kildekritiske brugere

Jeg spurgte direkte deltagerne, om de tager forbehold for de informationer, som de finder på internettet. Flere af dem nikker, og AM fortæller, at det kommer an på, hvad det er hun leder efter, og K støtter op om dette og tilføjer, at det ligeledes handler om, hvor informationerne er placeret. Han uddyber det således:

"K: Jeg synes nogle ting kan virke utroværdige på visse hjemmesider men jeg tror bare man skal sætte et eller andet filter for sig selv og så se om det ikke er det helt rigtige, jeg ved ikke helt hvordan jeg skal sige det?" [F: 329-331].

Og han supplerer:

”K: Ja det synes jeg, man skal i hvert fald ikke tro på alt hvad der står på nettet i hvert fald” [F: 333].

Dermed viser han, at han bruger sin kritiske sans, når han opererer på internettet. Han taler også om, hvordan han mener, at andre brugere bør forholde sig til informationer fra internettet. Brugen af ordet ”man” i det første citat vidner om, at han kan mene, andre brugere også burde sætte et filter for sig selv, for på måde at have en kritisk tilgang til det brugergenererede indhold.

De andre brugere nævner flere aspekter, som de er opmærksomme på i henhold til at være kritiske. A nævner, at det er relevant, hvor lang tid informationerne har ligget uændret på et website – Det er eksempelvis ikke troværdigt, hvis informationerne har ligget urørt de sidste otte år. Ligeledes nævner A, at hun er meget obs på, hvem afsenderen af en tekst er. Hvis afsenderen er ansat på et universitet, mener hun eksempelvis, at informationerne er mere troværdige.

Formen og indholdet er vigtige for vurderingen af indholdets troværdighed. Deltagerne debatterer, hvordan der nemt kan skabes en falsk troværdighed, som brugerne kan blive overbevidst omkring.

"R: folk tror mere på det hvis det er korrekt stillet op, men det er jo også farligt et eller andet sted, men jo mere sådan redaktionelt det bliver også i design jo mere det ligner en eller anden skide avis så tror man jo på det

M: ja

R: men det er også farligt i nogle sammenhænge

I: hvad mener du med at det er farligt?

R: ja altså bare fordi det ser godt ud behøver det jo ikke være sandt" [F: 403-409].

Han mener, der er en risiko for, at brugerne opfatter et website som troværdigt, hvis det er velfungerende på både form- og indholdssiden - for hvorfor skal brugeren så ikke tro, at indholdet er korrekt? Der er altså en reel mulighed for, at brugerne kan blive manipulerede med på internettet. Det er en fælde, som mange brugere kan falde i, hvilket gør det helt essentielt at dobbelttjekke sine informationer fra internettet. Det er et yderst interessant synspunkt, som viser, at selvom brugerne kan være nok så påpasselige med deres "principper" for, hvordan et troværdigt website skal se ud, sikrer det alligevel ikke altid korrekte informationer.

M udtrykker ligeledes bekymring over brugernes manglende kildekritiske sans. Han skriver som før nævnt i et forum, hvor han selv tager forbehold for de oplysninger, han poster:

"M: altså det er ikke sådan i nogle af de debatter jeg har siddet og fremført facts i en lang liste og fint nok så har jeg ført dem og så nogle gange så skrevet hvad jeg laver og studerer kemi så jeg ved nogenlunde hvad det er og har sagt at hvis I ikke tror på mig så kan I bede om at få nogle kilder på det men det har jeg ikke oplevet endnu at der er nogle der har og det er jo faktisk sådan lidt skidt for så kan jeg bare bruge det at jeg studerer på Aalborg Universitet under kemi ja det kan jeg bruge som at det jeg skriver det er rigtigt" [F: 431-436].

Der er endnu ikke nogen brugere, der har bedt om at få uddybet oplysninger mm., og det tyder på, at de tager hans indlæg for gode varer, selvom han giver dem en mulighed for at checke hans udsagn. Det kan også forstås som om, at denne mulighed øger hans troværdighed så meget, at brugerne åbenbart ikke finder det nødvendigt.

Med fokus på Wikipedia og kildekritiske brugere

Med hensyn til at dobbelttjekke resultater fra Wikipedia forklarer både R og A, at det kommer an på, hvad det er for oplysninger, de leder efter derinde. Hvis det er til en faglig opgave, dobbelttjekker de resultatet, men ellers er det lige meget. K siger endda:

"K: Men altså når man bruger det privat så har du nok ret i det at man æder det nok råt og tænker fint det er nok rigtig nok det der" [F: 635-636].

Udsagnene viser, at deltagerne har en tilbøjelighed til at tage resultatet af et opslag på Wikipedia for gode varer, hvis "bare" det er til privat brug. Giddens beskriver netop tilliden som en handel mellem individet og den moderne institution, men noget kan tyde på, at individet også laver individuelle handler med sig selv omkring vurderingen af et budskab. Flere partcipanter nævner små verificeringsregler, som de vurderer, før de stoler på indholdet. Nogle ser på basale fejl, nogle vurderer form og indhold og nogle vurderer afsenderen osv., og alt afhængig af, om et website klarer brugerens vurdering, vælger de, om de vil stole på indholdet eller sortere det fra.

Men prisen på informationerne spiller også ind, for M nævner, at der findes andre online encyklopædier:

"M: der er jo så også andre online leksikoner hvor man også kan gå ind på dem men så skal man også betale i rimelig dyre domme for at få adgang til dem, men der findes online leksikoner

K: men så skal man også bruge det mere end bare lige den ene gang

M: ja det er jo det" [F: 649-652].

Indirekte forklarer M og K, at de benytter sig af Wikipedia, fordi det er gratis. M omtaler de andre encyklopædier som værende dyre, og det vil de altid være, når konkurrenten serverer deres viden gratis. Keen er inde på samme problematik

"Fighting against free is hard, if not impossible" [Keen 2007, 44].

Simpel rationalitet får brugeren til at benytte den billige løsning frem for den dyre og netop derfor er flere betalingsencyklopædier i krise. Det er samme udvikling der sker i den virkelige verden, hvor discountbutikker flourerer og dyrere butikskæder skal kæmpe ekstra hårdt for at få del i forbrugernes penge. Men i den henseende får brugerne også, hvad de betaler for, hvilket de er opmærksomme på, og fordi de allerede er vant til eksempelvis manglende service, kan de vel også leve med middelmådige opslag i Wikipedia. Prisen har en direkte betydning for kvaliteten af indholdet, hvilket brugerne må tage konsekvensen af, hvis de benytter sig af Wikipedia.

Det kan også være et spørgsmål om inert, hvilket K bemærker i interviewet:

"...jamen altså hvis jeg skal ned på biblioteket og bruge halvanden time på at for det første at finde bogen inde på biblioteket og så til at slå op i den bog der jamen så har jeg brugt en halv dag og så brugte jeg to minutter på at finde det her" [F: 638-640].

Det handler for flere af deltagerne om, at Wikipedia er en kilde til et hurtigt overblik, og man kan spare tid i forhold til at lede efter saglige informationer på hele internettet. Det er også muligt, at det har noget med bredden at gøre – fordi Wikipedia spænder så bredt, er der stort set artikler om alle emner, og derfor dukker deres resultater oftest op som de første på diverse søgemaskiner, hvilket, som før nævnt, er i overensstemmelse med K's måde at søge informationer på.

Med fokus på amatører vs. eksperter

Tidligere har jeg beskrevet, hvordan Keen stiller amatører og eksperter overfor hinanden – det ville være mere politisk korrekt at kalde det professionelle og ikke-professionelle, men definitionen markerer en stor forskel på de to parter, og det er netop den, som deltagerne har set nærmere på.

Fokusgruppeditagerne blev mødt med Keens udtalelser omkring brugeren så som: *"ignorance meets egoism meets bad taste meets mob rules"* og påstanden om, at når amatører/amatører, tager over, er det farvel til eksperterne [Keen 2006, 9]. Denne opsummering var en diskussionskatalysator, og den havde den ønskede effekt.

A siger med det samme, at hun synes at udtalelsen var meget sort/hvid og forklarede, hvordan hun ser på emnet omkring amatører og eksperter.

"A: altså de er jo ikke nødvendigvis ikke-eksperter dem der skriver det kan jo godt være at de har en eller anden viden om det emne så jeg vil ikke udelukke at det kan være det" [F: 681-682].

Flere af de andre deltagere tilslutter sig hendes udtalelser, og M forklarer, at han synes, det er noget lodret vrøvl, fordi han finder det usandsynligt, at amatører skriver seriøse videnskabelige artikler:

"M: ...og menigmand går ikke ind og skriver en dybt videnskabelig artikel altså det tror jeg ikke på og det er jo så lige meget hvilket område det er på fordi der er fagtermer og der vil man hurtigt kunne skue igennem hvis det er en eller anden Svend Bent ude fra

K: ja og dog der var da ham der kineseren der ville klonе alt det der som han så skrev en eller anden, det var måske ikke på nettet, men der havde han da oplyst at han var noget andet

M: ja men selvfølgelig er der nogle folk der vil kunne gøre det men generelt tror jeg ikke det er noget større problem, altså sådan tungt videnskabelige ting det tror jeg ikke det er nok primært eksperter der går ind og kigger det " [F: 689-697].

M og K kommer ind på problematikken omkring at skjule sin identitet, hvilket er meget udbredt på internettet, fordi der er mulighed for at opfinde en helt ny identitet til sit liv online [Bak 2007, 51]. Denne mulighed er endnu en grund til at overveje troværdigheden af det materiale, brugerne eksponeres for.

AM forklarer dog, at hun personligt har større tillid til eksperterne:

AM: altså jeg tror jeg ville have det bedst med at hvis jeg havde fundet et eller andet udsagn at det var en ekspert der havde skrevet det i stedet for at gå ind på Wikipedia og finde en eller anden studerende der havde skrevet det

I: som du så heller ikke kan se

AM: Ja men altså man ved det er brugere

I: så det er sådan lidt ekstra sikkerhed at en person er uddannet indenfor et eller andet

AM: ja for så har man mere tiltro til det, men det kommer jo an på hvad du leder efter

K: ja selvom det måske er forkert, det kan jo stadig godt være forkert

AM: ja det kan det godt, men der er min tillid nok bare bedre til dem" [F: 698-706].

K kommer her på banen og forklarer, at eksperternes udsagn i ligeså høj grad kan være usandt, Men AM ændrer ikke mening – hun har generelt en større tiltro til, at eksperterne ved, hvad de taler om, hvorimod almindelige brugere eller studerende, som hun nævner, ikke er specialiserede i deres felt. Deltagerne bliver ved denne diskussion, og R sætter mere eksplicit spørgsmålstegn ved ekspertbegrebet. Han mener ikke, man kan stille tingene op helt så hårdt med hensyn til amatørerne overfor eksperterne:

"R: Jeg tror også man skal passe på med at sætte det der ekspert stempel op på et for højt niveau fordi et eller andet sted har en universitetsstuderende vel også en ekspertviden om et eller andet man behøves jo ikke være uddannet professor det er jo ikke det der skal til før man er ekspert synes jeg" [F: 722-726].

R lægger altså vægt på, at en ekspert ikke nødvendigvis er en professor, men ligeså godt kunne være en almindelig person med en stor viden omkring et emne. Men hvad dækker ekspertbegrebet så over? Jacob Arnoldi²⁵ forklarer, at en ekspert i kraft af andres anerkendelse og tillid bliver defineret som sådan. Men Arnoldi argumenterer også for, at eksperter ofte overskrider deres ekspertiseområde [Arnoldi 2005], hvilket kan sætte spørgsmålstegn ved ekspertbegrebet – for hvordan ved individet, at det er en eksperts vidensområde, som denne udtaler sig om på nærværende tidspunkt? En erfaren bruger kan i princippet vide ligeså meget om sit hobby-område som en ekspert, der udtaler sig om andet end sit område af ekspertise. Og det begrænsede område af ekspertise er ligeledes noget, som M forholder sig til:

“M: jeg vil godt melde mig lidt på den der med eksperten fordi jo på det område ved den person sindssyg meget lige præcis på det område men hvis man så begynder at brede sig ud over det så begynder ekspertisen at falme i hvert fald som jeg opfatter det, du kan noget specielt ok han er hjernekirurg og sindssyg god til det men jeg ville nødigt have ham til at skære i mit hjerte” [F: 736-740].

Her argumenterer M for, at det er væsentligt at holde sig for øje, at eksperter kun har et snævert ekspertiseområde, hvilket betyder, at de vil være på bar bund med mange andre emner. Men der er ved at ske et skifte i ekspertens position:

“As we have seen, this profoundly shifts the balance between experts and non-experts, between professionals and amateurs. Far from serving merely as a disruption, however, such shifting can also lead to the identification of new ideas and solutions; a hybrid approach combining expert knowledge within the professional community with practitioner experience among producers may therefore be more successful than either approach in isolation. “Professionals

create a distribution bottleneck. That is why many of the most imaginative social innovations in the developing world employ Pro-Am forms of organisations”
[Bruns 2008, 398].

Axel Bruns²⁶ beskriver, hvordan innovative virksomheder ansætter både praktikere og eksperter, der tilsammen kan skabe helt nye ideer. Hvis dette sker i virksomheder, bør det også være muligt på internettet. Samtidig bliver ekspertbegrebet som før nævnt udvandet, ved at eksperterne udtaler sig om emner, de ikke er eksperter indenfor. Jeg konkluderer derfor, at ekspertbegrebet er overvurderet, og at begreber som bruger og ekspert er ved at blive ét på internettet. Både brugerne og eksperterne er en del af en pulje af forskellige specialiseringsniveauer, der bliver endnu sværere at tyde i fremtiden. Hvis alle opererer bag brugernavne, vil brugere i fremtiden få sværere og sværere ved at forholde sig til indholdet på internettet, og enhver kan udgive sig for at være en ekspert online – hvilket eksempelvis skete på Wikipedia.

En bruger ved navn Essjay påstod at være professor i teologi med flere akademiske eksaminer og under dette pseudonym rettede og skrev han i mange artikler på Wikipedia og havde samtidig en administratorfunktion på encyklopædien. Men han viste sig i stedet at være en 24-årig fyr med en folkeskoleuddannelse bag sig [Keen 2006, 40-41, W: Essjay]. Det viser, hvor nemt det er at skabe en anden identitet online og lade som om, man er ekspert. Det gør situationen sværere for brugerne, fordi de bør være ekstra agtpågivende overfor denne problematik.

Spørgeskemaundersøgelse

I spørgeskemaundersøgelsen afklarer respondenterne at web 1.0 stadig har stor betydning i deres internetvaner, selvom web 2.0 har overhalet den indenom. De forklarer, hvordan det brugergenerede indhold har både positive og negative sider så som et mere nichepræget indhold, der er utroværdigt, og den store mængde viden, der også øger støjen på internettet. Brugerne har generelt ikke tillid til andre brugere, men 20 % mener, at indholdet på Wikipedia er troværdigt.

Svar mht. respondenterne

I min spørgeskemaundersøgelse er 81,52 % af respondenterne i min målgruppe (20-30-årige), men alle har haft mulighed for at give sit besyv med, hvilket har resulteret i en bred skare af brugere og en række interessante meninger. Heraf er 65 % kvinder og 35 % mænd.

Svar mht. respondenterne og Wikipedia

Kendskabet til Wikipedia er stort mellem respondenterne. 341 respondenter har hørt om det, hvilket svarer til ca. 94%. Desuden tilkendegiver 81% af disse brugere, at de benytter sig af Wikipedia.

Det stemmer godt overens med fokusgruppedeltagernes kendskab til encyklopædien, fordi kun en deltager ikke kendte til det, og de fire andre deltagere havde benyttet sig af Wikipedia enten via Google eller fra selve Wikipedias website.

Svar mht. web 1.0 og web 2.0

Med hensyn til brugernes forbrug af web 1.0 og web 2.0 websites giver spørgeskemaet et overblik over, hvordan deltagerne bruger deres tid på internettet.

6. Hvad bruger du mest internettet til? (sæt gerne flere X)		% of Respondents	Number of Respondents
Surfe		14.07%	188
Korrespondance (e-mail, MSN, ICQ, Skype o.lign)		24.93%	333
Informationssøgning		23.50%	314
Underholdning (film, musik mm.)		12.65%	169
Communities (Facebook, MySpace o.lign)		16.54%	221

Ca. halvdelen af de adspurgte tilkendegiver, at de benytter internettet til korrespondance, og informationssøgning, hvoraf de fleste af disse websites er kendetegnet ved at være web 1.0. dette viser, at web 1.0 slet ikke er forsvundet fra brugernes hverdag, men at det stadig præger indholdet på internettet i stor stil. Det kan dog være, at brugerne supplerer disse websites med web 2.0 websites.

Med hensyn til web 2.0 siger 221 af de 363 adspurgte respondenter, at de benytter sig af communities som Facebook, MySpace osv. Ligeledes nævner nogle få, at de blogger på internettet, hvilket også er en stor del af det brugergenererede indhold på internettet. Dermed er tallet 228 respondenter, der bruger web 2.0 websites, hvilket svarer til ca. 63 %. Altså viser besvarelserne, at respondenterne ikke vælger den ene form frem for den anden, men i høj grad omgiver sig med både web 1.0 og web 2.0.

Svar mht. brugergenereret indhold

En af de effekter, som mange respondenter genkendte, var ideen om, at brugerne får mere indflydelse på internettets indhold. Samtidig kommer der flere vinkler på artikler, og der bliver mere information og viden tilgængeligt til andre brugerne. Nogle af respondenterne beskriver det som:

"Indholdet bliver mere "nichepræget" – dvs. at folk kan skrive/lægge billeder ud om de specielle og særegne interesser, de har" [R: 363].

"Øget diversitet, større belysning af "små" emner, flere kilder, øjenvidneberetninger" [R: 4].

Det viser, at de fleste af brugerne ser det positive i muligheden for at gøre viden tilgængeligt. Dog er der også en negativ side til det brugergenererede indhold. Overraskende nok nævner mere end 39 % af respondenterne, at den ulempe, de ser ved brugergenereret indhold, er manglende troværdighed. Flere af brugerne har dermed et noget ambivalent forhold til fænomenet brugergenereret indhold, som respondent 139 beskriver:

“Fordelene er friheden til at udbrede viden uden om officielle organer, hvilket samtidig er ulempe, da der ikke er kontrol med troværdigheden af det der lægges ud” [R: 139].

Der er mulighed for at kreere en stor mængde information på meget kort tid, hvilket på sin vis kan være både godt og skidt. Selvfølgelig giver det mere tilgængeligt materiale, men det forøger også støj-niveauet på internettet. Respondenterne beskriver dette forhold sådan:

“Desværre er det ikke alle der kan finde ud af at begrænse sig” [R: 52].

“Nettet er også fyldt med uendelige mængder af overflødeligheder” [R: 133].

Det høje støjniveau har stor virkning på deltagernes brug af internettet, fordi det også medfører en anden ulempe – uoverskuelighed. Respondenterne forklarer hvordan det er svært at finde lige præcis det, de leder efter, selvom den store informationsmængde på internettet højest sandsynligt rummer stort set alle informationer på nuværende tidspunkt. Respondent 185 beskriver det således:

“Store mængder indhold og svært at finde indhold i en stadig voksende skov af valgmuligheder. Svært og krævende selv at skulle vælge hvad man gerne vil have af indhold. Det kan være en udfordring selv at skulle vælge hvilket indhold man gerne vil ”forbruge” [R: 185].

Dermed forklarer respondenterne, at de mange muligheder gør det også sværere at finde det, man leder efter. Informationssøgningen er blevet mere

kompleks som effekt af det brugergenererede indhold, og brugerne skal selv administrere indholdet og vælge hvilke informationer, de finder troværdige. Det afspejler en usikkerhed omkring brugen af de informationer, der er tilgængelige på internettet. Flere nævner risikoen for chikane, misbrug og mobning. Disse tanker forekommer i forbindelse med beskrivelsen af den manglende kontrol med indholdet og udtrykker derfor en usikkerhed for den udvikling på internettet. Giddens vil hævde, at disse brugere ikke besidder ontologisk sikkerhed.

Disse brugerespondenter anerkender de muligheder, der findes ved internettet, men er samtidig opmærksomme på, at de bør være påpasselige i deres brug af dem. Flere nævner, at det kan være svært at styre, fordi det ikke altid er brugeren selv, der lægger informationer omkring sit privatliv online.

Det sociale fællesskab italesættes af ca. 8 % af respondenterne som en ny og forbedret mulighed på internettet. Det gælder både at holde kontakt med familien på den anden side af kloden og at møde andre brugere med de samme interesser som en selv. Respondent 326 fortæller det på følgende måde:

"Det er vel altid fordele i mennesker der kan gå sammen om et større projekt. Det skaber bånd via viden og kreativitet uden at kigge på farver, former og størrelser. Det er kun positivt" [R: 326].

Med denne mening kommer respondenterne ind over fordomme og andet, som brugere kunne have overfor hinanden, hvis der ikke var et medie imellem dem. Internettets fleksibilitet gør, at brugerne ikke er afhængige af tid og rum hvorved globaliseringens positive muligheder fremhæves.

Nogle enkelte respondenter ser på det sociale aspekt af internettet med forbehold. De nævner, at for stor brug af det sociale internet kan blive for meget for den enkelte bruger:




“Desuden er et fænomen som Facebook efter min mening taget overhånd. Det vil sige, at nogle mennesker lige pludselig kan “nøjes” med et socialt liv via nettet. Dette mener jeg absolut ikke er sundt” [R: 127].

“Ved for meget brug af internettet og pseudosociale netværk, kan de sociale evner hos enkelte individer lide overlast” [R: 224].

Ergo er der en mulighed for, at internetforbruget kan tage overhånd og skade brugerne, hvis de bliver for opslugt af internettet og glemmer den virkelige verden udenfor.

Svar mht. tillid

Tillidsaspektet er vigtigt i forhold til min problemstilling og efter at have gennemgået fokusgruppedeltagernes mening omkring det emne, kan resultaterne fra spørgeskemaet belyse emnet mere statistisk. Besvarelserne er fordelt mellem tillid til andre brugere og tillid til indholdet, og først gælder det tilliden til de andre brugere:

9. Har du tillid til andre brugere på internettet?	% of Respondents	Number of Respondents
Ja altid 	0.55%	2
For det meste 	87.33%	317
Nej 	12.12%	44

Resultatet er meget entydigt. Den største procentdel ser de forskellige brugere og situationer an, før de har tiltro til de andre brugere. Det stemmer overens med den måde, hvorpå A og K vurderer tilliden til andre brugere. Kun to respondenter svarede ja til spørgsmålet, hvilket jeg er forundret over. Jeg havde forventninger om, at der var stor tillid til andre brugere, fordi det i markedsføringsøjemed netop er andre brugere, som brugeren stoler mest på [Rosen 2000, 5-6]. Det viser, at brugerne er opmærksomme på risikoen for at møde en person, der udgiver sig for at være en anden, og derfor er de kritiske overfor de personer, de møder på internettet.

Med hensyn til brugernes tillid til det brugergenererede indhold er billedet dog et helt andet:

15. Har du tillid til de artikler, der er på Wikipedia? (Uddyb gerne)	% of Respondents	Number of Respondents
Ja	19.38%	87
Nogle gange	40.76%	183
Nej	5.57%	25
Ved ikke	8.46%	38

Her har næsten 20% tillid til indholdet, men 46 % er skeptiske. Udfaldet er meget lig resultatet fra fokusgruppen, hvor A udtalte, at hun nok stoler mere på det, end hun burde. Den tillid, brugerne udviser, har konsekvenser for, om de anser det som nødvendigt at forholde sig kritisk til indholdet. En respondent svarer følgende:

"Jeg vurderer altid, hvor meget der er skrevet om et emne og supplerer den danske udgave med den engelske Wiki" [R: 354].

I dette tilfælde mener respondenterne, at hun er kildekritisk, men det hjælper i princippet ikke noget at tjekke to forskellige brugergenererede websites, fordi indholdet kan være forkert på begge (jævnfør internettets selvrefererende karakter). Derved kan brugere erhverve sig ukorrekt viden, som de videregiver i troen på, at indholdet er korrekt, hvilket AM også bemærker i interviewet.

Ligesom i fokusgruppeinterviewet bruger størstedelen af respondenterne Wikipedia til hurtige opslag, men samtidig forklarer de, at de ikke vil bruge oplysninger fra Wikipedia i en videnskabelig opgave.

"Hvis det er artikler jeg skal bruge i skole relateret sammenhænge tjekker jeg altid efter, Men ellers har jeg en nogenlunde tillid til artiklerne" [R: 62].

"Jeg ville ikke citere Wikipedia i en akademisk opgave fx" [R: 90].

Denne oplysning er netop interessant, fordi det bekræfter, at der er en generel skepsis for at benytte Wikipedia-artikler til professionel brug. Det kan skyldes, at der ikke er peer review på Wikipedia, og der derfor er en generel usikkerhed med hensyn til indholdets troværdighed (se "Diskussion").

Samtidig anskueliggør andre respondenter deres ambivalens med, at de ser de enkelte artikler an, før de tager stilling til, om de stoler på indholdet. Fokusgruppedeltagerne nævner tonen, afsender og hvor lang tid en artikel har ligget urørt, som valideringskrav til en artikel. Respondenterne kommer med følgende kriterier:

"Jeg vejer det op mod, hvad jeg ellers ved" [R: 257].

"Det kommer an på om den interne gyldighed er synlig" [R: 288].

"Kommer an på hvor sandsynligt det lyder" [R: 337].

Det er åbenbart normalt, at brugerne fastsætter nogle kriterier for at vurdere troværdigheden af en artikel. I disse tilfælde handler det mest om at bruge sin sunde fornuft og den kritiske sans. Men flere af respondenterne nævner, ligesom R, Wikipedias rettesystem som en kilde til troværdighed:

"Hvis en artikel er forfejlet.. har jeg en fornemmelse af at det bliver rettet hurtigt af de mange andre brugere. Diverse "videnskabeligt" korrekte tekster har ofte kun et fåtal af korrigerende instanser.. Wikipedia har en hær af små nørdere, der kaster sig over hver en sætning og saveffel ;) Hvad er så i virkeligheden mest troværdigt?" [F: 173].

Respondenten stoler på, at altruisterne nok skal gøre deres for at gøre artiklerne så korrekte som mulige. Han udviser en ontologisk sikkerhed til systemet, fordi der er en bestemt orden og kontinuitet – også selvom Giddens vil beskrive det som værende udenfor hans sanseområde.

En enkelt respondent tilknytter sig dette synspunkt:

"...opslag i en encyklopædi er dog altid skrevet ud fra et perspektiv – og lige som almindelige brugere har også 'eksperter' et perspektiv - viden er sjældent blot neutral og objektiv men afspejler i en eller anden forstand altid politik og værdier" [R: 329].

Derved er der flere end R og M, der mener, at en afsenders perspektiv aldrig er helt neutralt, hvilket understøtter Due et als kritikpunkt.

Svar mht. kontrol

Respondenterne er, ligesom deltagerne, slet ikke entydige i deres svar omkring kontrol af internettet.

18. Mener du, at der bør føres kontrol med indholdet på internettet? (Uddyb gerne)	% of Respondents	Number of Respondents
Ja helt sikkert	9.07%	42
I nogen grad	36.29%	168
Nej alle skal kunne skrive det, de har lyst til	22.89%	106
Ved ikke	3.89%	18

De mener, at det er en kompliceret problematik, fordi de skulle tage stilling til enten fri ytringsfrihed eller et overvågningsamfund i større eller mindre grad. De respondenter, der går ind for kontrol, handler det om, at beskytte andre brugere, og flere af respondenterne nævner børn som en årsag til at kontrollere internettet, da de ikke på samme måde har mulighed for at være kildekritiske.

Nogle respondenter mener, at internettet bør være underlagt de samme regler, som i det virkelige samfund og på den måde komme nogle af ulovlighederne online til livs. Men det forholder sig allerede således, at de love, der gælder i

den virkelige verden også gælder på internettet og disse varierer alt efter hvilet land, brugeren befinder sig i. Elisabeth Hoff-Clausen og Marijke Vittrup²⁷ beskriver yderligere, at det er en generel misforståelse, at love ikke gør sig gældende på internettet [Vittrup et al 2002, 26].

Mange brugere er meget opmærksomme på indholdets kvalitet. Et er, at det ikke er troværdigt indhold, men kvaliteten af den formidlede viden er ofte i bund, hvilket flere respondenter har en negativ holdning til:

"Nogle gange er det noget værre lort der bliver lagt ud!!!" [R: 314].

"Der er meget middelmådigt materiale imellem, og ofte er det endda decideret elendigt" [R: 317].

Respondenterne er trætte af, at kvaliteten er lav og vil gerne have en form for kontrol for at undgå det. Due et al nævner ligeledes kvaliteten af indholdet på Wikipedia som værende meget skiftende, hvilket virker til at være et gennemgående træk ved det brugergenererede indhold.

Der er desuden en hel del brugere, der mener at ytringsfriheden skal have lov til at blomstre på internettet, og at det ville være direkte ødelæggende for internettet som medie at begrænse det:

"Der skal ikke være censur på Internettet! Det er netop hele pointen ved Internettet, at der er uendelige muligheder for informationsudveksling!" [R: 343].

"Hvis nettet skal kontrolleres som sådan for indhold, så går man direkte imod dets styrke og gør det til endnu en "officiel udgiver-kanal" [R: 74].

Der er mange af respondenterne, der udtrykker lignende holdninger til indholdet på internettet og de har på sin vis har de ret. Det brugergenererede indhold på internettet ville ikke være så stort, hvis det var underlagt regler og restriktioner. Respondent 74 nævner, at kontrol vil medføre, at internettet blev et medie som avisen, tv mm, og at det frie indhold på internettet netop er der, der gør mediet unikt.

Et andet aspekt af dette spørgsmål er, hvorvidt en sådan kontrol overhovedet kan lade sig gøre. Det er ikke noget, som de nævner i fokusgruppen, men respondenterne ser med skeptiske øjne på denne problematik:

"Det er ikke et spørgsmål, om der bør føres kontrol - det kan slet ikke lade sig gøre" [R: 48].

"Det er jeg rimelig sikker på ville blive misbrugt, for hvem sidder så med det almægtige nik til godkendelse? Det gælder i sagens natur "almindelige pæne emner" Der er naturligvis også ting jeg ikke forstår folk vil lægge ud, og slet ikke at andre vil kigge på" [R: 147].

Som respondenterne nævner, kan der være mange komplikationer med kontrol af internettet - hvem skal have magten til at styre internettets indhold? Og som respondent 147 forklarer, kan denne magt hurtigt blive eftertragtet og misbrugt. Det ville kræve mange ressourcer at kontrollere indholdet, så måske er disse brugeres løsningsforslag mere håndgribelige:

"Man skal bare være forbandet kritisk, og tro på sine egne synspunkter" [R: 124].

“Der opstår selvrensning og egenkontrol” [R: 31].

Begge respondenter beskriver, hvordan internettet kan fungere uden en direkte kontrol af indholdet. Respondent 124 nævner den kritiske sans som det grundlæggende element for at brugerne kan benytte sig af internettet. Og respondent 31 fremhæver, at de forskellige websites egenkontrol og brugernes kritik af andre brugere tilsammen vil få internettet til at fungere. Den ekspanderede mængde viden tvinger altså brugerne til at være mere kritiske overfor det indhold, de møder på internettet.

Det er hovedsageligt de mandlige deltagere i spørgeskemaet, der svarer, at alle skal kunne skrive det, de har lyst til. 51% af mændene mener, at der ikke skal være kontrol, hvorimod kun 21 % af kvinderne har svaret dette.

Dette er interessant, da det viser, at kvinderne i større grad vælger at tage forbehold for nogle forskellige situationer, som får dem til at vælge enten "I nogen grad" (57%) eller "Ja helt sikkert" (17%). Hos mændene ser tallene således ud: "I nogen grad" (40%) og "Ja helt sikkert" (6%). Mændene vælger altså i langt færre tilfælde at ville have kontrol, hvorimod kvinderne tager forbehold og i højere grad er sikre på, at kontrol af internettet er nødvendigt.

Kvinderne ønsker muligvis at beskytte børnene mod kriminelt indhold. Mænd ser det måske ikke som et større problem, men opfatter kontrol som et indgreb i deres egen frihed på internettet. Det viser, at mænd har stor tillid til internettet, hvorimod kvinder er mere kritiske.

Svar mht. kildekritiske brugere

Da kildekritik er et vigtigt punkt i forhold til det brugergenererede indhold, skulle respondenterne ligeledes forholde sig til dette:

16. Hvis du bruger informationer fra Wikipedia, dobbelttjekker du så resultatet?	% of Respondents	Number of Respondents
Ja	29.48%	107
For det meste	41.32%	150
Nej	29.20%	106

Der var en fejl i spørgeskemaets opbygning, som resulterede i, at antallet af respondenter, der svarede nej, reelt kun er 37 (se "Kritik af empiri"). Det vil sige, at 10 % af respondenterne bekræfter, at de ikke dobbelttjekker resultater fra Wikipedia. Igen må dette bunde i en ontologisk sikkerhed, men i den ideelle verden ville alle brugere dobbelttjekke resultatet, specielt efter at have fundet informationer på Wikipedia, hvilket Jimmy Wales selv opfordrer brugerne til.

Flere respondenter har lagt mærke til, at andre brugere ikke er kildekritiske nok:

"Jeg ser en stigende tendens til, at folk tager "hvad som helst" for gode varer"
[R: 308].

"Mange glemmer at holde en sund skepsis og være kildekritiske" [R: 172].

Dermed viser nogle af respondenterne, at de, ligesom K og M, er bekymrede for den manglende kritiske sans i vores samfund. En enkelt respondent nævner dog også, at denne sans nu om dage bliver indlært allerede i folkeskolen, fordi der er fokus på denne ulempe. Men der er stadig en stor skare brugere derude, der ikke tænker over, at internettets indhold i den grad er præget af personlige holdninger og udlægninger af fakta, som til tider ikke er sand. En anden bruger påpeger ligeledes, at den manglende troværdighed forhåbentlig kan lære brugerne at forholde sig kritisk til de informationer, som de præsenteres for på internettet.

Generelt viser respondenterne, at de ofte forholder sig kritisk til indholdet. Dog kan udsagn som dette sætte fokus på, hvordan de ukritiske brugere tænker:

"Jeg er betænkelig ved det, men bruger det alligevel og krydser fingre for at det er nogenlunde sagligt det der står. Men føler mig ikke helt sikker på oplysninger der kommer derfra" [R: 139].

Hvis denne respondent og de andre 10 % af respondenterne tager informationerne for gode varer, er der grund til at være bekymret for individets viden. Der burde bruges ekstra ressourcer på at oplyse disse brugere om en ansvarlig brug af internettet.

Respondent 139 er i besiddelse af en ontologisk sikkerhed, men hun er samtidig opmærksom på, at der er en risiko ved hendes handling. Men hun lukker øjnene for risikoen og slår op i encyklopædien.

Svar mht. amatører vs. eksperter

I spørgeskemaet skulle respondenternes forholde sig til følgende problematik:

17. Mener du, at brugeres viden kan erstatte eksperternes på internettet? Hvorfor / hvorfor ikke?	% of Respondents	Number of Respondents
Ja	2.98%	14
I nogle tilfælde	39.79%	187
Nej	25.32%	119

Ca. en fjerdedel af respondenterne besvarer spørgsmålet med et nej, eksperterne kan ikke erstattes af brugerne. Dermed holder denne gruppe på, at eksperterne stadig har en fagkundskab, som almindelige brugere ikke har. Jeg har udvalgt følgende to besvarelser:

"Eksperter formodes at være neutrale og kompetente. Alm. brugere kan fortolke forskelligt og fejlagtigt" [R: 46].

"Brugerne kondenserer vel bare deres viden på nettet. Eksperterne skaber ny viden og kan derfor næppe undværes. På den anden side er der vel ikke noget i vejen for at eksperterne også selv er brugere" [R: 173].

Respondenterne lægger vægt på eksperternes kompetence og mener, at der er brug for dybdegående og nuanceret viden. Men ca. 40 % af respondenterne mener, at der er brug for begge synspunkter på internettet:

"Jeg mener de kan supplere hinanden men aldrig erstatte" [R: 243].

"En ting er at eksperterne har stor faglig viden på hver deres område – det er jo det der gør dem til eksperter, men somme tider er der også brug for erfaring" [R: 118].

Respondenterne belyser en ny mulighed, hvor brugerne og eksperterne kan supplere hinanden i flere sammenhænge, hvilket er den tendens, som Bruns ligeledes beskriver. Dermed kan der skabes både et teoretisk og et praktisk aspekt på den viden, der er tilgængelig på internettet.

Men flere respondenter sætter, ligesom R, spørgsmålstegn ved ekspertbegrebet:

"Hvem definerer i øvrigt forskellen på brugere og eksperter?" [R: 41].

"Tja hvem er eksperter i dag? I nogle tilfælde er det svært at regne ud" [R: 333].

Som respondenterne bemærker, bliver ordet ekspert i vores samfund brugt i flæng. Eksempelvis bliver forskellige personer spurgt til råds om specifikke emner, selv om man kender dem fra en helt anden topik, hvor de også er eksperter. Ekspertbegrebet er derfor meget diffust, og det kan være svært at

gennemskue, hvad der ligger bag. Men ca. 64 % af respondenterne mener alligevel, at brugerne ikke kan erstatte eksperterne, og kun knap 3 % mener, at brugernes viden helt kan erstatte eksperternes. Disse brugere begrundes deres svar således:

"Ja pga the knowledge and masses. At massernes viden næsten kan sidestilles med ekspertviden" [R: 248].

"Alle brugere er eksperter i noget" [R: 360].

Altså mener et fåtal af respondenterne, at den kollektive viden og brugernes samarbejde kan resultere i en overflødiggørelse af ekspertudsagn på internettet. Når respondent 360 forklarer, at alle brugere er eksperter i noget, kan det være et udtryk for, at brugerne mangler en definition til at beskrive den viden, som amatørerne skaber online.

Delkonklusion

De nye teknologier på internettet er blevet tilgængelige for hele verden og alle har mulighed for at bidrage til indholdet. Det kan dog ende med, at narcissismen tager over, fordi det enkelte individ kan bruge internettet som et spejl til at reflektere over sig selv og udvikle sin identitet. Der er også en fare for, at nogle brugere bliver væk i de pseudosociale netværk og mister værdifulde sociale færdigheder.

Web 1.0 er ikke en forsvunden æra på internettet, selvom flere teoretikere beskriver det således. Partipanterne er ofte inde på web 1.0 websites og

korresponderer også på den gammeldags facon. Brugerne benytter både web 1.0 og web 2.0 i deres brug af internettet.

Der er mange gode muligheder i det brugergenererede indhold, og mængden af det virker både imponerende og overvældende. De mange ressourcer til viden er et af de positive aspekter af indholdet, men der er også negative sider så som risikoen for misbrug af informationer og øget støj. Desuden sættes troværdigheden af indholdet på en hård prøve, da det er svært at gennemskue, hvilke informationer, der er sande og falske.

Med hensyn til tilliden har brugerne deres helt egne metoder til at afkode om et budskab er sandt eller falsk, men ikke alle metoder er lige gode. Og selv om brugerne har disse hjemmestrikkede verificeringsregler med i bagagen, er der stadig en reel risiko for, at brugerne kan blive snydt af en professionel sammenhæng mellem form og indhold. Derfor bør alle brugere sætte nogle specifikke standarder for, hvilke informationer, de vil tage for gode varer og gerne dobbelttjekke resultatet.

Kun ca. 10 % af brugerne tjekker ikke deres oplysninger en ekstra gang og er derved forblændet af deres ontologiske sikkerhed. Der er altså et behov for at oplyse nogle brugere omkring den risiko, de løber ved at stole blindt på internettets indhold. Heldigvis er mange af brugerne generelt kritiske overfor både andre brugere og indholdet på internettet.

Der er meget blandede meninger omkring implementeringen af kontrol på internettet. Nogle mener, at der er behov for kontrol, så vi kan højne kvaliteten og troværdigheden af indholdet samt beskytte børnene. Andre

mener, at det kun er nødvendigt i nogle tilfælde, men ellers er internettet godt som det er, og til sidst er der dem, der mener, at internettet på ingen måde bør kontrolleres. Det skyldes en frygt for at ødelægge internettet som medie i en forvisning om, at brugerne vil lære at blive mere kildekritiske samt umuligheden af et sådan projekt.

Fokusgruppen mener, at brugerne selv bør være ansvarlige for det, de skriver, og at myndighederne på bedste vis må kontrollere internettet for cybervandalier o.l.

Der er selvfølgelig allerede en form for kontrol på internettet - selvcensur. Flere og flere brugere holder øje med de andre brugere og sikrer sig, at regler ikke bliver overtrådt. På den måde kan brugerne selv fungere som lovens lange arm og filtrere de elementer fra, som de ikke vil finde sig i.

Flere brugere sætter spørgsmålstegn ved ekspertbetegnelsen, fordi de mener, at begrebet er diffust, og Bruns beskriver ligeledes udtrykket som værende udvandet. Der er enighed om, at brugerne ikke nødvendigvis er "ikke-eksperter", men har en specifik viden, som de kan dele med andre. Alle kan blive en ekspert online.

M mener, at der altid vil være brug for eksperter til at skrive og opretholde en videnskabelig standard, hvilket mange af respondenterne ligeledes kan relatere til. Faktisk er der kun knap 3 % der mener, at det brugergenererede indhold vil kunne erstatte eksperternes udsagn, hvilket vidner om, at eksperterne stadig har en høj status i det moderne samfund.

Flere respondenter nævner, at brugerne har en praktisk viden og eksperterne en teoretisk og derfor er de gode til at supplere hinanden.

Wikipedia

Mange af respondenterne kender til Wikipedia og konceptet, men det kan være svært for en ny bruger at forstå Wikipedia-konceptet, hvis denne bliver sendt ind på websitet via en søgemaskine.

Mange af brugerne har et direkte ambivalent forhold til Wikipedia. De forklarer, at de stoler på indholdet, men ville ikke bruge det uden videre i en professionel sammenhæng. Dog er det meste af indholdet godt nok til privat brug.

Ca. 20 % af respondenterne bekræfter, at de har tillid til Wikipedias indhold, men størstedelen af respondenterne mener, at resultatet bør dobbelttjekke. Der er altså en pris at betale for det hurtige, nemme og billige opslag på Wikipedia – brugerne skal altid være på vagt overfor indholdet og flere har lavet små aftaler med sig selv om hvilke kriterier, en artikel bør have, før de stoler på indholdet.

Men netop fordi Wikipedia er internetbaseret er risikoen for utroværdigheder større, fordi usandheder spredes utrolig hurtigt online.

Flere af brugerne er også opmærksomme på, at brugergenereret indhold altid vil være mere eller mindre subjektivt if. til afsenderens holdninger. Derfor virker Wikipedias Npov-regel som en måde at overbevise brugerne om validiteten af indholdet.

Det er svært at afkode afsenderen på Wikipedia, hvilket flere brugere nævner, og det går ud over troværdigheden. Dog mener R og flere af respondenterne, at Wikipedia bliver mere troværdig pga. deres effektive rettesystem. Der er

derfor ambivalens mht. troværdigheden af Wikipedia, da nogle brugere stoler på altruisternes arbejde, mens andre brugere mangler at kunne identificere afsenderen.

Alt i alt beskriver brugerne Wikipedia som en kilde til hurtige opslag, men troværdigheden er ikke god, og der er flere aspekter, der spiller ind på deres holdning til online encyklopædien så som dårlig kvalitet, manglende afsender o.l. Wikipedia er, som K nævner, for dem, der ikke har lyst til at gå på biblioteket og derfor finder den hurtige og måske rigtige information her.

Der kom flere interessante synspunkter frem i analysen af empirien og derfor vil jeg se mere eksplicit på flere af disse i diskussionen.

Diskussion

Diskussionen behandler nogle emner, som brugerne enten har nævnt i analysen eller emner, der er direkte relevante fx ansvar på internettet. På baggrund af dette italesættes eks. internettets fremtid i forhold til ansvaret for det det brugergenererede indhold. Sandhedsbegrebet er diffust og i diskussionen bliver det bekræftet, at der findes flere sandheder, som brugerne kan forholde sig til. Samtidig bliver Wikipedia erklæret ikke fuldt ud troværdig, fordi indholdet altid vil være i forandring og ikke nødvendigvis til det bedre.

Fremtidens internet

Keen er forurologet over, hvad fremtiden skal bringe for de unge mennesker, der benytter sig af internettet og det brugergenererede indhold i dag. Han udtrykker sin bekymring for om Generation Y kan skelne mellem troværdige nyheder og det, de læser på blogs online. Han frygter, at de vil læse ethvert udsagn som endnu en brugers udlægning af sandheden [Keen 2007, 3].

Sandheden er et diffust begreb, og Keen mener ikke det hjælper, at der er så mange "sandheder" postet på nettet i dag, og brugeren selv skal kunne sortere i de oplysninger, der er tilgængelige. Det kan i værste tilfælde ende med, at Generation Y, som Keen kalder dem, opnår en viden, der er ubrugelig. På den anden side går det ikke nødvendigvis helt så galt, hvis samfundet er opmærksom på denne problematik. De unge bør lære i skolen, hvordan de kan forholde sig kildekritiske og, at de ikke skal tro på alt, der står på internettet. Dermed kan man forberede Generation Y på den usande viden, de kan møde på internettet.

Fremtidens internet byder derfor enten på en form for kontrol af indholdet, eller også bliver brugerne nødt til at udvikle evnen til at være temmelig kritiske overfor indholdet online, hvilket ikke alle brugere er på nuværende tidspunkt. Som partcipanterne nævner, vil kontrol af internettet være en kræve utrolig mange ressourcer, og derfor er et sådant tiltag både urealistisk og uønskeligt.

Ansvar for det brugergenererede indhold

Det brugergenererede indhold har været fredet for ansvar på de forskellige hjemmesider i det meste af internettets levetid, men nu er der begyndt at dukke retssager frem i USA, der afprøver, om et website bør være ansvarlige for det indhold, det publicerer.

Siden 1996 har den såkaldte "Telecommunication Act" været tolket således, at websites ikke kan holdes ansvarlige for det brugergenererede indhold, men de nuværende retssager sår tvivl om denne tolkning [Journalisten.dk]. I Danmark lyder lovgivningen således:

"Det betyder, at brugergeneret indhold ikke falder ind under Medieansvarsloven. Når der kommer brugerartikler eller brugerkommentarer på - uden at mediet har redigeret og udvalgt dem - så kan mediet ikke gøres ansvarlig for det" [Mediehack.com].

Der er både retssager, der dømmer til den ene og den anden side – "Craigslis" blev frifundet fra at være ansvarlig for nogle ulovlige annoncer på deres website, mens "AdultFriendFinder" blev dømt medansvarlig for nogle fup-profiler på deres website²⁸. Hvis websites med brugergenereret indhold gang på gang trækkes i retten pga. det brugergenererede indhold og

straffes derfor, tvinges websites til at kontrollere det indhold, de eksponerer på internettet.

Hvis en sådan kontrol bliver nødvendig, vil det forventelig have en indflydelse på brugernes nuværende omgang med internettet. Et logisk tiltag vil være, at brugerne i højere grad holdes ansvarlige for deres egne publiceringer. Men kun fremtiden kan vise, hvordan denne sag vil udarte sig.

Wikipedia

Som nævnt i afsnittet omkring Wikipedia er der nogle artikler, der er mere egnede til eksponering i en online encyklopædi end andre. Specielt artikler indenfor religion og politik er følelseladede og kan sætte sindene i kog hos mange mennesker. En respondent nævner det således:

”Ja, har generelt tillid til indholdet af ikke-følsomme artikler (fx tekniske), men ikke tillid til, man får det fyldestgørende billede. Følsomme artikler (fx abort, tro, USA’s politik) er jeg mere varsom med at have tillid til” [R: 74].

Følelser er altså et nøgleord, som eventuelt kan forklare mange af de hærværkshandlinger, der foregår på Wikipedia. Enkelte emner er så følelseladede, at administratorerne bliver nødt til at lukke siderne helt for redigering. Det er dog mest den engelske udgave af Wikipedia, der har været brug for begrænsninger, men det er også her, de fleste brugere fra hele verden samles om at skrive artikler. Derfor har Wikipedia et diskussionsforum, hvor medlemmerne kan tage en civiliseret diskussion omkring et emne og blive enige om, hvad der skal stå. Det er dog forskelligt, hvad de bliver enige om i de forskellige lande. Ser vi på Muhammed-tegningerne er de på den danske udgave blevet enige om ikke at vise tegningerne, men på den

engelsksprogede udgave er der mulighed for at se alle de 12 tegninger, der blev publiceret i Jyllands-Posten. Denne beslutning har vakt harme flere steder, og derfor er det nødvendigt at låse indholdet på denne artikel.

Altså er der artikler, der er direkte provokerende for nogle mennesker, og spørgsmålet er, om de følelsesmæssige emner bør være repræsenteret på websitet. Emnerne er selvfølgelig en del af den historie, der er med til at skabe verden, som vi kender den i dag. Men problemet er Npov-reglen, fordi en artikel aldrig kan være fuldstændig neutral. Men som brugerne understreger, er det et problem med al tekst. Artiklerne er som regel farvede af forfatterens synspunkter, men det er problematisk, fordi Wikipedia kræver Npov i deres artikler, hvilket er misvisende for dem, der læser artiklerne og tror, at artiklerne ikke er farvede på nogen måder.

Wikipedias troværdighed

Wikipedias troværdighed er allerede blevet diskuteret i diverse medier, men ikke i forhold til mine partisipaners udsagn. En af respondenterne udtrykker sin skepsis således:

Hvad er sandt/falsk og i hvor høj grad er noget sandt fx på Wikipedia" [R: 233].

Respondent 233 sætter spørgsmålstegn ved sandheden af Wikipedias indhold, og tvivler, ligesom mange af de andre respondenter, på Wikipedias troværdig. Det er svært at afgøre om Wikipedia er utroværdig. Undersøgelser, eksempelvis lavet af "Nature"²⁹, beviser, at encyklopædiens artikler er troværdige, men problemet er netop, at de artikler, der blev testet kan være blevet ændret igen. Der er ikke nogle statiske artikler, hvilket både er en fordel og en ulempe ved Wikipedias. Det er en fordel med hensyn til

opdateringer, men det er også en ulempe, fordi det medfører, at indholdet aldrig vil blive 100 % troværdigt medmindre hele Wiki wiki teknologien lægges på hylden. En af Wikipedias kritikere Robert McHenry³⁰ beskriver artiklerne således:

"However closely a Wikipedia article may at some point in its life attain to reliability, it is forever open to the uninformed or semiliterate meddler" [McHenry 2004].

Ifølge McHenry kan en artikel være nok så velskrevet og korrekt, men så snart en ny bruger klikker sig ind på artiklen, er der en mulighed for, at den bliver ændret. Og netop derfor vil Wikipedia ikke opnå troværdighed.

Wikipedia selv forsøger på flere måder at gøre encyklopædien så troværdig som mulig. Det sker eksempelvis ved begrænsning af artikler i forskellige grader, rettesystemet mm. Det er på sin vis med til at øge troværdigheden, men går samtidig imod Wikipedias grundtanke om, at alle kan være med til at skrive og rette i artiklerne. De tvinges dermed til at gå på kompromis med hele konceptet. Det giver måske troværdighed omkring indholdet, men kan ende med at skade Wikipedias ry som "The free encyclopedia that anyone can edit".

De fire kritikpunkter

De fire kritikpunkter, som Due et al nævner om Wikipedia er på sin vis blevet testet i mit fokusgruppeinterview og i min spørgeskemaundersøgelse. De fire kritikpunkter var følgende:

1. Manglende kvalitet
2. Ingen Npov på trods af politik omkring netop dette
3. Internettets selvrefererende karakter
4. Genreforvirring omkring Wikipedias selvudnævnelse som encyklopædi

Igennem analysen har jeg bearbejdet besvarelser i henhold til alle problematikkerne. Enkelte brugere nævner, at indholdet har en skiftende kvalitet og at noget af det er for dårligt. Dertil kommer, at den eneste del af encyklopædien, der er hurtigt rettende er den engelske, idet den danske ikke har nok altruister bag sig endnu. Her kan enkelte artikler ligge uberørte i årevis med de samme farvede og meget ensidede fremstillinger.

Det bringer os netop til den anden problematik. Både deltagerne i interviewet samt respondenterne fra spørgeskemaet betonedede, at en tekst altid har en afsender, og at teksten altid vil bære præg af dette. Dermed kommer de frem til, at brugergenererede artikler aldrig vil have et helt neutralt synspunkt.

Med hensyn til internettets selvrefererende karakter, bliver den nævnt kort i analysen, fordi den faktor kan spille ind på sandheden af den viden, som

artiklerne indeholder. På internettet bliver informationer ofte verificeret ved en søgning på Google, for at afgøre hvad størstedelen af brugerne mener, men det er ikke en sikker måde at dobbelttjekke resultater på.

Det bringer os videre til det sidste kritikpunkt. At projektet har navngivet sig selv som en encyklopædi giver problemer for brugere, der ikke kender til Wikipedias dagsorden, og de kan opfatte indholdet som værende sand viden. Ordet encyklopædi er signifikant og giver indirekte et løfte om troværdighed. Denne troværdighed, som i enhver anden encyklopædi er statisk, kan Wikipedia slet ikke leve op til.

Alle fire kritikpunkter af Wikipedia er blevet bekræftet i min empiri. Dermed er der belæg for at sige, at Wikipedia ikke er brugernes tillid værdig, fordi indholdet på mange måder ikke afspejler encyklopædisk viden. Selvom artiklerne på et tidspunkt har været eller bliver korrekte, er det ikke sikkert, de forbliver det særligt længe. Det brugergenererede indhold er det, der skaber Wikipedia, men det er samtidig det, der gør det utroværdigt. Dog kan man frygte, at Wikipedia på grund af dets hurtighed, rigtige ordlyd og artikellignende opsætning kan medføre en falsk tillid til artiklernes indhold.

Professionel og privat brug af viden

En helt anden problematik, som det empiriske materiale blotlagde, var brugernes forskelligartede tillid til indholdet alt afhængig af, hvordan informationen skulle bruges.

Både deltagerne i fokusgruppeinterviewet og respondenterne fra spørgeskemaet mente, at der var troværdighedsproblemer ved Wikipedia, men det afholdt dem ikke fra netop at bruge viden derfra til privat brug. Det er bemærkelsesværdigt, at brugerne skelner mellem, hvordan informationer skal bruges, og at de ikke på samme måde er kritiske overfor indholdet, hvis det er til privat brug.

Hovedsagen er, at brugerne finder korrekte informationer online, men det kræver både en kritisk tilgang samt tiden til at dobbelttjekke informationerne hos forskellige kilder, så brugerne netop selv kan lave en mini peer review af deres resultat og dermed vide, at det er korrekte oplysninger, de får.

Problematikken er spændende, fordi brugerne sætter større pris på rigtige oplysninger til professionelt brug i opgaver og lignende, men det virker som om, at det ikke er så vigtigt at disse oplysninger er sande til privat brug. Det vil sige at brugere kan gå rundt med en viden, der kun er nogenlunde korrekt eller direkte forkert. Så hvorfor forholder det sig sådan? Det kan være svært at sige med sikkerhed, men nedenfor vil jeg diskutere nogle elementer, der kan have indflydelse på brugernes udsagn.

Konsekvenser kan være et svar på denne fordeling – der er ofte større konsekvenser forbundet med et professionelt stykke arbejde, og der er ligeledes en forventning om, at oplysningerne er korrekte. Konsekvenserne kan eventuelt være juridiske, medføre en fyring eller i studerendes tilfælde dumpe deres opgave. Dog kan der også være andre konsekvenser forbundet med at viderefordre forkerte informationer i det private, som eksempelvis at blive gjort til grin eller at blive anset som utroværdig.

Men måske er der en formildende omstændighed forbundet med at være privatperson og formidler af viden. Det forventes ikke på samme måde, at et individ kan huske alting helt korrekt og derfor er en forholdsvis sand viden måske god nok til privatlivet.

Men det forklarer dog ikke, hvorfor brugerne som udgangspunkt ikke vil bruge tiden på at finde korrekte oplysninger til dem selv, så de netop kan undgå pinlige situationer, hvor forkerte oplysninger videregives. Det kan være relateret til inert, som deltagerne var inde på – brugerne føler ikke, de har tid til at finde en bog på biblioteket og tager derfor til takke med usikker viden.

Tilliden til den viden, brugerne søger til eget brug, kan bunde i den ontologiske sikkerhed. Ifølge Giddens vil denne sikkerhed netop resultere i tillid til de ekspertsystemer, der omgiver brugeren. Og brugerne løber risikoen for, at informationerne ikke er sande.

Deltagerne nævnte dog også, at der er forskel på den viden, de søger. A nævner, at hun ofte også opfrisker en viden, som hun allerede har kendskab til, og derfor har hun ikke brug for helt korrekte oplysninger. Andetsteds i interviewet beskriver hun det således:

”A: det kommer an på formålet med det hvis det nu er et eller andet ligegyldigt men hvis det er et eller andet videnskabeligt så bruger jeg da ikke bare det i projektet så bruger jeg et eller andet og supplerer op med” [F: 631-633].

Det tyder på, at brugerne kategoriserer den viden, de søger. Med henblik på diskussionen ovenfor vil jeg derfor opdele viden i tre kategorier:

- Sikker viden
- Nogenlunde sikker viden
- Ukorrekt viden

Den sikre viden er den, som brugerne aktivt søger til professionelle forehavender, og de er villige til at lede længe for at finde den sikre og sande viden. Den nogenlunde sikre viden er god nok til privat brug, og brugerne benytter gerne deres hjemmestrikkede regler for at verificere indholdet nogenlunde. Den sidste er den ukorrekte viden, som brugerne ikke søger, men som de kan komme i besiddelse af ved at være ukritiske eller bare uheldige med det indhold, de finder online.

Det tegner et billede af et samfund, hvor den private viden ikke behøver være så stor, hvilket kan hænge sammen med hukommelsen. Hvad skal brugerne også med sin hukommelse, når internettet fungerer som menneskehedens kollektive hukommelse? Derfor kan den nogenlunde viden være udmærket, fordi brugerne på et senere tidspunkt kan vende tilbage og få den sikre viden omkring et emne, hvis det skulle blive nødvendigt.

Tilliden i forhold til de tre kategorier af viden er tæt forbunden. Hvis brugeren finder sikker viden, som er blevet dobbelttjekket, er tilliden til indholdet også stort. Med hensyn til den nogenlunde sikre viden har individet ofte større forbehold overfor den viden, fordi de sædvanligvis ved, at kilden måske ikke er troværdig. Med hensyn til den ukorrekte viden har brugeren også forbehold overfor denne viden, men oftest er individet

uvidende omkring indholdets utroværdighed, og det er i sådanne tilfælde, at pinlige situationer kan opstå, fordi individet kan tro, at hun videregiver sand viden. Oftest vil den ukorrekte viden kun forekomme i private sammenhænge, fordi størstedelen af brugerne er opmærksomme på at dobbelttjekke informationer til professionelle foretagender.

Efterfølgende vil jeg konkludere på både problemstillingen, arbejdsspørgsmålene samt brugernes meninger.

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

Konklusion

Der er mange spørgsmål at svare på i konklusionen fx i forhold til ekspertproblematikken, som brugerne har svært ved at gennemskue. Samtidig bliver situationen forværret af internettets mulighed for at gøre alle til eksperter. Tilliden er ikke for god med hensyn til internettet, da brugerne mangler ontologisk sikkerhed. Participanterne finder det svært at stole på andre brugere ikke mindst på Wikipedia, som bliver kendt skyldig i alle kritikpunkterne og ydermere konkluderes utroværdigt.

Internettet

Internettet er et vidensarkiv, der fungerer globalt og på tværs af tid og rum. Muligheden er mange for at deltage i det moderne samfund. Men med de mange muligheder kommer også kritikpunkter. Det er blevet nemt at skjule sin identitet på internettet eller endda opfinde en helt ny identitet. Derfor har brugerne svært ved at gennemskue andre brugeres troværdighed online.

Med hensyn til amatører og eksperter på internettet, er participanterne enige om, at eksperterne ikke kan skiftes ud med amatører. Eksperterne har stadig en stor status i vores samfund og mange af respondenterne forklarer, at videnskabeligheden ville blive for lav og ny viden ville mangle, hvis ikke der var eksperter til.

Samtidig sættes der spørgsmålstejn ved ekspertbegrebet, fordi det er svært at gennemskue, hvem der er eksperter, og hvordan de er kvalificeret til den titel. På internettet er det endnu sværere at gennemskue, fordi en bruger kan være ekspert i det virkelige liv, men enhver bruger kan også udgive sig for at være

en ekspert online. Derfor er idiomet noget usikkert, og troværdigheden omkring ekspert-labelen bliver dermed svækket.

Spørgsmålet om kontrol er væsentligt i forhold til internettets fremtid, men der var blandede meninger med hensyn til dette. Flere ønskede kontrol for at sikre troværdighed, kvalitet og beskyttelse imens andre ønskede et frit medie og mente, at brugerne med tiden ville lære at være kritiske af natur. Om det overhovedet kan lade sig gøre at føre kontrol med internettet, uden det vil blive et overvågningssamfund er uvist, og derfor er den bedste løsning på problemet måske allerede tilstede på mange websites – selvcensur. På den måde kan brugerne selv være med til at afgøre, hvilket indhold de vil tolerere.

Brugergenereret indhold

Det brugergenererede indhold er kilden til den på en gang overvældende og imponerende samling af viden på internettet. Med de nye teknologier bliver det muligt for alle at være med til at dele deres viden med andre brugere. Men med så mange meninger kommer der også modstridende oplysninger frem, og derfor bør brugerne være kritiske i forhold til de informationer, de præsenteres for.

Der er mange positive og negative aspekter af netop det brugergenererede indhold. Her er de fleste aspekter, som respondenterne bragte op i spørgeskemaet omkring dette indhold:

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

Fordele	Ulemper
Hurtig overblik	Utroværdighed
Flere informationer	Dårlig kvalitet
Alle kan være med	Forøgelse af støj - uoverskuelighed
Dele informationer	Mindre tillid til andre brugere
Brugervenlighed	Misbrug
Det sociale	Fanget i det sociale liv på internettet
Mere dynamisk	Ingen videnskabelighed
Nemmere at blive set	Narcissisme
Billigt	Ingen kontrol
Brugerne får mere indflydelse	Brugerne skal selv være kritiske

De beskriver mange potentialer ved det brugergenererede indhold, men samtidig er de opmærksomme på, at der også er mange ulemper at tage i betragtning, og de fleste har derfor et ambivalent forhold til indholdet.

Nogle få brugere nævnte narcissismen, men flere teoretikere havde også øget fokus på dette emne. Brugerne skriver om dem selv, deres oplevelser og meninger, og Andersen argumenterer for, at internettet bruges som et spejl i individets selvdannelsesprojekt. Også Keen er urolig for det narcissistiske indhold og mener, at den personificerede viden har indflydelse på troværdigheden.

Wikipedia

Ifølge Surowiecki er Wikipedia et godt eksempel på wisdom of crowds. Brugerne står sammen om dette projekt og resultatet er en encyklopædi, der når vidt omkring. Altruisterne kæmper en brav kamp for at rette de fejl, der måtte opstå på websitet, hvilket lader sig gøre med et effektivt rettesystem, der giver brugerne mulighed for at følge nyligt rettede artikler samt de artikler, de brænder mest for.

Alle artikler er ikke lige egnede til at befinde sig på en brugergenereret online encyklopædi som Wikipedia, hvilket går ud over troværdigheden. Følelserne kommer i vejen, når artikler om politik og religion skal debatteres af brugerne. Dertil kommer, at artiklerne skal skrives i Npov, hvilket er noget nær umuligt taget de forskellige kulturer og holdninger i betragtning.

Når følelserne kommer i klemme sker der større vandalisme i forhold til artiklerne, og derfor er Wikipedia blevet nødt til at sætte begrænsninger på nogle af artiklerne. Dermed går de på kompromis med hele Wikipedia-konceptet om, at alle artikler er åbne for redigering.

Brugerne er enige i de kritikpunkter, der er opstillet om Wikipedia. Kvaliteten er svingende, Npov er diskutabelt, internettets selvrefererende karakter er en øget risiko, og genreforvirringen omkring Wikipedia er sand. Nye brugere har svært ved at finde ud af, hvad Wikipedia går ud på, når de sendes videre fra et søgemaskineresultat. Wikipedia får til gengæld ros for at være utrolig bred og dække stort set alle emner, men encyklopædien er hverken dybdegående nok eller nøjagtigt. På baggrund af Wikipedias koncept, vil enhver artikel altid være åben for revision, hvormed en artikel, uanset hvor

pålidelig den er, kan redigeres til det rene vås ved næste brugers klik. Derfor vil Wikipedia ikke blive troværdig, og bør derfor ikke have brugernes tillid.

Og brugerne har også et noget ambivalent forhold til Wikipedia. Mange er skeptiske overfor troværdigheden og vil ikke bruge resultater derfra i en professionel opgave. Dog er resultater derfra gode nok til privat brug. Det hænger sammen med, at brugerne klassificerer viden i tre kategorier:

- Sikker viden
- Nogenlunde sikker viden
- Ukorrekt viden

Til de professionelle opgaver er individet klar til at gøre en ekstra indsats for at sikre sig, at indholdet er sandt og søger derfor den sande viden ved at lede flere steder og dobbelttjekke resultatet. Dermed bliver de store krav, der er til en professionel opgave opfyldt. Den nogenlunde sikre viden kan så bruges i det private, hvor kravene ikke er helt så store. Derfor har brugerne deres egne regler for, hvornår viden er nogenlunde sikker, så det kan bruges i deres hverdag. Denne viden kan så være god nok til at give brugeren en pejling af et emne. Den ukorrekte viden er oftest noget, som en bruger får ved at være ukritisk eller direkte uheldig med de oplysninger, brugeren finder.

Wikipedia er billigt, hvilket også kan være årsagen til at mange brugere benytter sig af det, selvom brugerne får, hvad de har betalt for – dårlig kvalitet og ingen troværdighed. De fleste brugerne dobbelttjekker dog de resultater, de finder på Wikipedia, men 10 % står tilbage og "æder det råt",

som K ville sige. Derfor er der behov for at oplyse omkring Wikipedia og det brugergenererede indhold generelt, så alle brugerne kan blive kritiske overfor de informationer, de præsenteres for.

Tillid

Specialets udgangspunkt var spørgsmålet omkring tillidsaspektet i forbindelse med det voksende brugergenererede internet. Participanterne er tvivlende overfor andre brugere, og de fleste brugere dobbelttjekker det indhold, de finder online. Det er et udtryk for, at brugernes tillid lider under manglende ontologisk sikkerhed, hvormed de er usikre og skeptiske overfor indhold af brugergenereret karakter. Tilliden er altså under hårdt pres. Brugernes skepticisme kan bl.a. ses ved de metoder, de opfinder i forsøget på at verificere indholdet, hvilket også hænger sammen med den type viden, de søger. På den vis forsøger de at lave deres egen peer review af indholdet. Men de er kommet på en anelig prøve, for det er svært at gennemskue både indholdet og de andre brugeres intentioner og troværdighed på internettet. Heldigvis er de fleste participanter i besiddelse af en kritisk sans, som kan filtrere det meste nonsens bort.

Implikationer og konsekvenser

Efter at have konkluderet på teorierne og empirien, vil jeg fremstille nogle bud på, hvilke ændringer Wikipedia kan foretage i forsøget på at gøre indholdet mere troværdigt. Samtidig vil jeg beskrive, hvor jeg står i forhold til de forskellige teorier og spørgsmål, som jeg har bearbejdet i specialet.

Ændringsforslag til Wikipedia

Selvom jeg mener, at Wikipedia ikke vil blive troværdigt, er der dog nogle elementer, der kan ændres for at øge troværdigheden generelt. Jeg tager udgangspunkt i de fire kritikpunkter, som Wikipedia generelt kæmper med og samtidig de aspekter, som partcipanterne nævnte.

For ikke at gøre brugerne forvirrede over det koncept, Wikipedia har, er det vigtigt, at der ikke er genreforvirring. Wikipedia vil aldrig blive en troværdig encyklopædi, og derfor burde de ændre mottoet fra "The encyclopedia that anyone can edit" til "The reference work that anyone can edit". På den vis vil Wikipedia ikke længere blive klassificeret som en encyklopædi, men som en opslagsbog, hvilket brugerne har andre forventninger til, og disse vil Wikipedia i højere grad kunne leve op til.

I den forbindelse vil også Npov være central. Wikipedia gør deres for, at alle artiklerne skal have så neutralt et synspunkt som muligt, og med genren ændret, vil misere mht. subjektive artikler ikke være helt så skadelige for troværdigheden, som hvis det blev præsenteret i en encyklopædi.

Den dårlige kvalitet kan man på sin vis ikke gøre noget ved. Eftersom Wikipedias koncept er, at alle kan skrive og redigere artiklerne. Derfor vil kvaliteten altid være præget af den person, der har skrevet artiklen samt dennes uddannelse og ordforråd. Et individ med en længerevarende uddannelse vil oftest have et større ordforråd end en folkeskoleelev. Peer reviews kunne ændre på dette, men det ville tage årtier at gennemgå mere end 3 millioner artikler, så et tiltag som dette vil være urealistisk.

Problemet mht. internettets selvrefererende karakter har Wikipedia på sin vis allerede taget forbehold for med reglen om verifiability. Dog bør de tilføje, at de kildehenvisninger, der bruges, kun må være fra officielle websites eller bøger. Dermed burde Wikipedia kunne undgå, at brugerne henter oplysninger fra utroværdige kilder og dermed stoppe den cirkulation, der hurtigt kan opstå af upålidelige oplysninger.

Sidst men ikke mindst nævner deltagerne, at nye brugere kan have svært ved at vide, hvad konceptet bag Wikipedia er, den første gang de benytter sig af encyklopædien. Wikipedia har dog en forklaring øverst på siden, når en bruger kommer ind på encyklopædien via hovedsiden.

Velkommen til Wikipedia	• Astronomi	• Film	• Rumfart
den frie encyklopædi som alle kan redigere.	• Botanik	• Geografi	• Sport
	• Danmark	• Historie	• <i>Flere portaler</i>

En sådan boks burde være tilstede øverst på alle artiklerne, så en bruger der kommer ind via et opslag på Google eller en anden søgemaskine, med det samme kan se, at Wikipedia er en encyklopædi, som alle kan redigere, og dermed tage stilling til artiklernes troværdighed.

Wikipedia gør allerede meget for at gøre artiklerne troværdige, men arbejdet er en uendelig spiral, fordi alle brugere kan ændre i indholdet. Men nogle af de ovenstående forslag kunne eventuelt sende et signal udadtil omkring Wikipedias arbejde for at gøre indholdet troværdigt.

Hvis disse råd blev fulgt, og der blev større overensstemmelse mellem mottoet og indholdet, vil Wikipedia i fremtiden have en chance for at få et nogenlunde troværdigt image, og brugerne kan forholde sig til indholdet på de rigtige præmisser.

Wikipedia er et spændende projekt, hvor brugerne kan arbejde sammen og samle en enorm mængde viden. Men det er væsentligt at huske, at resultater derfra ikke kan stå alene.

Synspunkt

Mit synspunkt på hele denne problemstilling er kompleks. Jeg benytter selv Wikipedia, og kan sagtens genkende brugernes synspunkt omkring de nogenlunde korrekte oplysninger og brugen af Wikipedia - det er nemt at tage Wikipedia for gode varer, fordi det ser professionelt ud, er let tilgængeligt og gratis. Men efter min analyse er jeg blevet mere påpasselig i min brug af encyklopædien, og er mere tilbøjelig til at tjekke resultaterne andetsteds. Og det er gået op for mig, at uanset hvordan det gribes an, forbliver Wikipedia en utroværdig kilde, der kun bør benyttes som grundopslag.

Med hensyn til Keen og Surowiecki er der sket et skifte med mit synspunkt i løbet af specialeskrivningsprocessen. Jeg var i starten stor tilhænger af Surowieckis synspunkter, fordi det virker sandsynligt og som en god ide, at brugerne kan arbejde sammen og skabe korrekt viden. Der er også en god sammenhæng til den virkelige verden, hvor Aalborg Universitet eksempelvis udmærker sig netop ved gruppearbejde. Men i forhold til internettet er Keens bekymringer begyndt at bide sig fast. Jeg publicerer i nogen grad mig selv på

web 2.0 websites som Facebook og er begyndt at undre mig over om det er ren og skær narcissisme. Samtidig sker der mærkværdige ting rundt omkring i verden, som eksempelvis den gruppe unge, der bankede deres "veninde" for at blive anerkendt på internettet. Det er begyndt at gå op for mig, at internettet er et medie, der nemt kan komme ud af kontrol. Eksemplet viser, at nogle brugere er ude af stand til at styre mulighederne på internettet, og nogle er endda ude af kontrol.

I starten af specialeperioden opfattede Keen som en overskruet udviklingspessimist, men efter at have set ham i den 11. time på DR2, virker han meget velovervejnet og foruroliget over samfundets udvikling. Jeg er tilhænger af gruppearbejde i det virkelige liv og også til dels online men har nu fået fuld forståelse for, hvor hurtigt og nemt web 2.0 kan bringe brugerne på vildspor, og derfor føler jeg mig mere tilknyttet Keens synspunkter. At jeg ændrer synspunkt efter at have set ham tale og agere på tv, kan selvfølgelig også bunde i ren og skær manipulation, men nogle af hans kritikpunkter er om ikke andet særdeles interessante. På baggrund af min nyfundne skepsis overfor internettet, vil Giddens højst sandsynligt vurdere mig som en bruger med manglende ontologisk sikkerhed.

I henhold til kontrol mener jeg, at en direkte kontrol med det brugergenererede indhold vil være nærmest umulig at føre ud i livet. Derfor finder jeg det essentielt, at lære børn at være kritiske i en tidlig alder – evt. omkring 4. klasse. På den vis kan generation Y lære at begå sig og være kritiske overfor den store vidensmængde på internettet.

I debatten omkring eksperter vs. amatører er jeg af den mening, at det brugergenererede indhold gør eksperter fuldstændig uundværlige. Der er

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

efterhånden så mange forskellige meninger omkring en sag, at der bliver nødt til at være et professionelt holdepunkt i mængden. Og jeg mener, at brugerne nok skal lære at søge på enkelte ekspertprægede websites, hvis de søger korrekt viden.

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

Noter

- 1 Keen er en Silicon Valley entreprenør, der i 1995 grundlagde og var chef for Audiocafe.com. Han er vært på et podcastshow, der hedder AfterTV.
- 2 Surowiecki er journalist på "The New Yorker", hvor han skriver "The Financial Page".
- 3 Betegnelsen "almindelige brugere" svarer til definitionen på en amatør.
- 4 Niels Ole Finnemann er professor, dr.phil. og leder af "Center for Internetforskning" på Aarhus Universitet [Au.dk].
- 5 Steinar Kvale er professor i pædagogisk psykologi og leder af "Center for Kvalitativ Metodeudvikling" ved Aarhus Universitet [Kvale 2002, omslag].
- 6 Erik Jørgen Hansen er Cand. polit. og professor i uddannelsessociologi ved Danmarks Pædagogiske Universitet. [Udd.dk], Bjarne Hjort Andersen er lektor i sociologi ved Københavns Universitet [Ku.dk].
- 7 John B. Thompson er lektor i sociologi ved University of Cambridge [Thompson 2001, omslag].
- 8 Se bilag 2.
- 9 Yderligere specificering af metoden til spørgeskemaundersøgelsen kan findes i bilag 1.
- 10 Facebook er et socialt netværk, hvor brugere kan holde kontakt med venner og bekendte.

- 11 Windows Live Messenger eller MSN som det kaldes, er et chatprogram, der knytter sig til e-mails.
- 12 K.E. Løgstrup er en kendt dansk fænomenologisk filosof, der levede fra 1905-1981.
- 13 Løgstrup og Giddens har meget forskellige tilgang til deres viden omkring tillid. Giddens er sociolog og benytter en samfundsvidenskabelig tilgang, hvorimod Løgstrup er filosof og derfor baserer de fleste resultater på sine egne tanker. På den måde kan det være problematisk at koble de to, hvorfor Løgstrup kun kort inddrages.
- 14 Peter Svarre er partner og new media director i reklamevirksomheden "Hello Group" [Hellogroup.dk].
- 15 O'Reilly er en kendt for at udgive bøger om computere, og han er fortaler for open standards teknologien [Oreillynet.com].
- 16 Camilla L. Andersen er specialestuderende på Informationsvidenskab på Aalborg Universitet.
- 17 Figuren stammer fra et blog-indlæg af Dion Hinchcliffe - leder af Hinchcliffe & Company, der arbejder med udviklingen omkring tankegangen af web 2.0 [socialcomputingmagazine.com].
- 18 Nicholas Carr er forfatter og tidligere administrativ redaktør på "Harvard Business Review" [Nicholasgarr.com].
- 19 Gustave Le Bon er en fransk forfatter og socialpsykolog, der bedst er kendt for sine psykologiske karakteristisk af grupper [Britannica.com].
- 20 Anders Due og Niels Pedersen har i 2006 skrevet et retorisk speciale omhandlende Wikipedia.

- 21 AfterTV er et podcastshow grundlagt af Andrew Keen i 2005. Det sætter fokus på medier, kultur og teknologi i tiden efter Tv-mediet [Aftertv.com]
- 22 Marshall Poe er forfatter og underviser på University of Iowa i "Russian & World History" og "History & the New Media" [Uiowa.edu].
- 23 Johannes Andersen er samfundsforsker og lektor i almen samfundsbeskrivelse og politologi ved Aalborg Universitet [Aau.dk].
- 24 Jacob Arnoldi er forfatter og har skrevet PhD om eksperterne i medierne.
- 25 Axel Bruns er forfatter og har skrevet PhD om medier og kulturelle studier [Lib.edu].
- 26 Elisabeth Hoff-Clausen skriver PhD på Københavns Universitet om troværdighed og retorik på internettet [Hum.ku.dk]. Marijke Vittrup er Booking manager på "Bonnie Booking" [Linkedin.com].
- 27 Den hjemlige debat har omhandlet ungdomswebsitet Arto, hvor pædofile kunne oprette profiler og tale med børnene.
- 28 Robert McHenry er tidligere redaktør på "Encyclopædia Britannica" [Britannica.com-2].

- 29 I undersøgelsen fra 2006 blev 42 artikler fra både Wikipedia og Encyclopaedia Britannica sendt til peer reviews. Hver testperson undersøgte artikler om et emne fra begge encyklopædier, og de blev ikke fortalt, hvilken artikel der kom fra hvilken encyklopædi. Undersøgelsen afslørede flere fejl i begge encyklopædier. Den gennemsnitlige antal fejl i Wikipedia var fire og i Britannica tre. Testen har derfor givet Wikipedia et ry som værende ligeså god som Britannica [Nature.com].
- 30 Såsom begrænsninger på artiklerne, rettesystemet, de tre regler mht. verifiability, no original research og Npov mm.

Litteraturliste

Bøger

- [Abrahamowitz 2001] Finn Abrahamowitz
"Psykologi Leksikon – Fra angst til ånd"
Høst & Søn, 2001
- [Andersen 2006] Camilla Ladegaard Andersen
"Web 2.0 & social software"
Projekt 7. semester, Informationsvidenskab
Aalborg Universitet, 2006
- [Bak 2007] Katrine Bak
"Word of mouth online"
Projekt 9. semester, Kommunikation
Aalborg Universitet, 2007
- [Bruns 2008] Axel Bruns
"Blogs, Wikipedia, Second Life, and beyond"
Peter Lang Publishing, 2008

- [Due et al 2006] Anders Due & Niels Mølbjerg Lund Pedersen
"Wikipedia – viden som social handlen"
Speciale i Retorik, Københavns Universitet, 2006
- [Finnemann 2005] Niels Ole Finnemann
"Internettet i mediehistorisk perspektiv"
Forlaget Samfundslitteratur, 2005
- [Giddens 1994] Anthony Giddens
"Modernitetens konsekvenser"
Hans Reitzels Forlag, 1994
- [Giddens 2003] Anthony Giddens
"Modernitet og selvidentitet"
Hans Reitzels Forlag, 2003
- [Hansen et al 2000] Erik Jørgen Hansen & Bjarne Hjorth Andersen
"Et sociologisk værktøj"
Hans Reitzels Forlag, 2000

- [Iversen 2007] Christian Buch Iversen
"Det samarbejdende web – case: Wikipedia"
Speciale - IT Universitetet i København, 2006
- [Jensen 2006] Jens F. Jensen
"Når brugere genererer indhold"
"InDiMedia", nr. 8, september 2006
Aalborg Universitet, 2006
- [Keen 2007] Andrew Keen
"The cult of the amateur"
Doubleday / Currency, 2007
- [Kvale 1997] Steinar Kvale
"InterView"
Hans Reitzels Forlag, 1997
- [Løgstrup 2001] K. E. Løgstrup
"Den etiske fordring"
Gyldendal, 2001

- [Rosen 2000] Emanuel Rosen
"The anatomy of buzz"
HarperCollinsBusiness, 2000
- [Surowiecki 2004] James Surowiecki
"The wisdom of crowds"
Abacus, 2004
- [Vittrup et al 2002] Elisabeth Hoff-Clausen & Marijke Vittrup
"An Eye on the Internet"
Uddannelse A/S, 2002

Aviser

- [Berlingske 25.06.06] Berlingske Tidende 25.06.2006. 2. sektion
- [Weekendavisen 10.11.06] Weekendavisen 10.11.2006. 4. sektion.

Cd-rom

- [Lademanns 2003] Lademanns Cd-rom Leksikon
Årgang 2003

TV-Programmer

- [11. time 05.05.08] tv-programmet "Den 11. time" på DR2
"Ødelægger internettet vores kultur og økonomi"
5. maj 2008.

Internetartikler

- [Arnoldi 2005] Jacob Arnoldi
"(Medieskabt) Ekspertise i Medierne"
Tidsskriftet: Dansk sociologi nr. 3/16 årg. 2005
[http://rauli.cbs.dk/index.php/dansksociologi/article/
File/725/756](http://rauli.cbs.dk/index.php/dansksociologi/article/File/725/756)
- [Bt.dk] BT
"Wikipedia: Pia Kjærsgaard er gift med Katja Kean"
[http://www.bt.dk/article/20070329/
NYHEDER/703290301/1319/A](http://www.bt.dk/article/20070329/NYHEDER/703290301/1319/A)
- [Comon.dk] ComOn Online
"Wikipedia-stiftere i bittert opgør"
[http://www.comon.dk/news/wikipedia-stiftere.i.bittert.
opgor_31061.html](http://www.comon.dk/news/wikipedia-stiftere.i.bittert.opgor_31061.html)

- [Ekstrabladet.dk] Ekstra Bladet
"Teenagere filmede voldsorgie"
<http://ekstrabladet.dk/112/article993532.ece>
- [Mehlsen 2008] Camilla Mehlsen
"Tager Web 2.0 livet af eksperterne?"
<http://blog.politiken.dk/zeitgeist/2008/03/31/tager-web-20-livet-af-eksperterne/>
- [Norrbohm 2007] Esben Norrbom
"Hvem, hvad, hvor web 3.0"
<http://www.kommunikationsforum.dk/default.asp?articleid=12925>
- [Svarre 2005] Peter Svarre
"Tag mig med, tag mig med til web 2.0"
<http://www.kommunikationsforum.dk/default.asp?articleid=12132>

Internettet

[Aftertv.com]

<http://www.aftertv.com/about.php>

[Aau.dk]

<http://www.samf.aau.dk/~johannes/index.htm>

[Au.dk]

<http://person.au.dk/da/finnemann@imv>

[Avantmarketer.com]

http://www.avantmarketer.com/index/live/interview/emanuel_rosen_on_viral_marketing_page_i

[Britannica.com]

<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/333277/Gustave-Le-Bon#tab=active~checked%2Citems~checked&title=Gustave%20Le%20Bon%20-%20Britannica%20Online%20Encyclopedia>

[Britannica.com-2]

<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/724739/Robert-McHenry#tab=active~checked%2Citems~checked&title=Robert%20McHenry%20-%20Britannica%20Online%20Encyclopedia>

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

[Computerworld.dk]

<http://www.computerworld.dk/art/38873?a=related&i=44471&bottom>

[Concept-i.dk]

<http://www.blog.concept-i.dk/internettet-i-danmark/>

[Gsinfo.dk]

<http://www.gsinfo.dk/up/downloader.aspx?file=75>

[Hum.ku.dk]

<http://www.staff.hum.ku.dk/ehc/>

[Hellogroup.dk]

<http://www.hellogroup.dk>

[Jeffro.com]

http://www.jeffro2pt0.com/images/web1_0-vs-web2_0.png

[Journalisten.dk]

<http://www.journalisten.dk/retssager-pa-vej-mod-brugergenereret-indhold>

[Ku.dk]

<http://www.ku.dk/aarbog/99/2/2511.html>

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

[Lib.edu]

<http://www.lib.neu.edu/newmedia/axelbruns.htm>

[Linkedin.com]

http://www.linkedin.com/ppl/webprofile?action=vmi&id=3141787&authToken=dPmU&authType=name&trk=ppro_viewmore&lnk=vw_pprofile

[Mediehack.com]

<http://mediehack.elmose.com/?p=569>

[Nature.com]

<http://www.nature.com/nature/journal/v438/n7070/full/438900a.html>

[Nicholasgarr.com]

<http://www.nicholasgarr.com/info.shtml>

[Oreillynet.com]

<http://www.oreillynet.com/pub/au/27>

[Politicscentral.com]

http://politicscentral.com/2006/08/24/everyone_knows_everything_andr.php

[Socialcomputingmagazine.com]

http://web2.socialcomputingmagazine.com/all_we_got_was_web_10_when_tim_bernerslee_actually_gave_us_w.htm

[Socsci.aau.dk]

http://www.socsci.aau.dk/samfbasis/arkiv/foraar_04/forloeb2/MHJGiddensafs.pdf

[Uiowa.edu]

<http://www.uiowa.edu/~history/People/poe.html>

[Udd.dk]

<http://udd.uvm.dk/200308/udd200308-03.htm?menuid=4515>

Fra Wikipedia

[Wikipedia.org 17.07.08]

http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page

[W: Essay]

http://en.wikipedia.org/wiki/Essay_controversy

[W: Npov]

<http://en.wikipedia.org/wiki/Npov>

[W: Protection_policy]

http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Protection_policy

[W: Kildeparken]

<http://da.wikipedia.org/w/index.php?title=Kildeparken&action=history>

[W: Quality_concerns]

http://en.wikipedia.org/wiki/Criticism_of_wikipedia#Quality_concerns

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG

Bilagsoversigt

Bilag 1	Teoretisk empiriafsnit
Bilag 2	Interviewguide
Bilag 3	Web 1.0 og 2.0 - oversigt fra interview
Bilag 4	Transkribering
Bilag 5	Spørgeskema - skabelon
Bilag 6	Spørgeskema - oversigt over besvarelser
Bilag 7	Individuelle spørgeskemabesvarelser
Bilag 8	Henvisninger fra Wikipedia

NÅR INTERNETTET BLIVER EN TILLIDSSAG