



# **Förtroende= förutsättning!?**

**Om förtroende,  
terminologiarbete  
och termbanker**

Henrik Nilsson  
Terminologikum TNC  
Nordterm 2017  
13 juni 2017

”Tror du på vad jag säger? [...]

– På allt jag säger?

Jag:

– Ja.

Han:

– På vartenda ord?

Jag:

– Javisst, på allt du säger.

Han:

Allting?

Jag:

– Ja, allting, utan undantag, mer eller mindre!”

[Florin, ”Förföljarna”, 2017]

# Uppläggnig

- begreppet "förtroende"
  - definition ...
  - typer
  - dimensioner
  - indikatorer
- förtroende och terminologiarbete
- begreppet "onlineförtroende"
- förtroende och termbanker

Table 1. Summary of the definitions of trust by the social psychologists

Authors	Definition of trust	Context
Deutch (1958)	"An individual may be said to have trust in the occurrence of an event if he expects its occurrence and his expectation leads to behavior which he perceives to have greater negative motivational consequences if the expectation is not confirmed, than positive motivational consequences if it is confirmed."	Analytical conceptualization attempting to capture the various everyday connotations and permitting experimental research on conditions affecting trust.
Blau (1964)	"Parties can gradually build trust in each other through social exchange demonstrating a capacity to keep promises and showing commitment to the relationship."	Analytical conceptualization emphasizing parties' interaction and the gradual growth of trust.
Rotter (1967)	"An expectancy held by an individual or a group that the word, promise, verbal or written statement of another individual or group can be relied upon."	Analytical conceptualization, where trust is equated with reliance on others' honesty.
Giffin (1967)	"Reliance upon the characteristics of an object, or the occurrence of an event, or the behaviour of a person in order to achieve a desired but uncertain objective in a risky situation."	Following the work by Deutch, Giffin delineates the elements he sees as essential in a trusting person.
Schlenker <i>et al.</i> (1973)	"Reliance upon information received from another person about uncertain environmental states and their accompanying outcomes in a risky situation."	A laboratory simulation of 40 female students receiving noncontingent promises of cooperation from a simulated player.
Frost <i>et al.</i> (1978)	"An expectancy held by an individual that the behavior (verbal or nonverbal) of another individual or group of individuals would be altruistic and personally beneficial to himself."	A longitudinal questionnaire study of 59 undergraduate students about the influence and trust levels in the group.
Hake and Schmid (1981)	Trust as a temporary deviation from equity.	A psychological test of trusting among 26 college students, who solved problems for money jointly. Trusting behaviour was seen as an increase in the number of consecutive problems each subject allowed his partner to work on during sessions that also ended with an equitable distribution.
Good (1988)	"Trust is based on an individual's theory as to how another person will perform on some future occasion, as a function of that target person's current and previous claims, either implicit or explicit, as to how they will behave."	The author studies trust in the psychological literature concerned with the conditions creating trust and the factors that affect the durability of trust.

[Blomqvist, 1997]

”Förtroende är ett abstrakt begrepp som det skrivits mycket om, och det som är skrivet är inte alltid kongruent, utan förtroende verkar vara ett begrepp som är mycket svårt att få grepp om.”

[Aronsson et al, 2005]

”Förtroendebegreppet är dock både komplext och problematiskt att beskriva då det inom forskningen råder många olika uppfattningar om hur det ska tolkas och definieras. Det är lätt att gå vilse bland definitionerna och deras betydelse för olika författares slutsatser.”

[Andersson & Karlsson, 2003]

”Researchers in different disciplines agree on the importance of trust in the conduct of human affairs, but there also appears to be equally widespread lack of agreement on a suitable definition of the concept.”

[Grabner-Kräuter & Kaluscha, 2002]

”...trust is a term with many meanings.”

[Williamson 1993:453 i McKnight & Chervany, 1996]

# förtroende: definition

**förtroende, tillit** (trust, confidence, reliance)

grundläggande emotion som gör att en individ, djur eller människa, känner sig trygg med en annan individ, med gruppen, samhället, miljön eller med sig själv

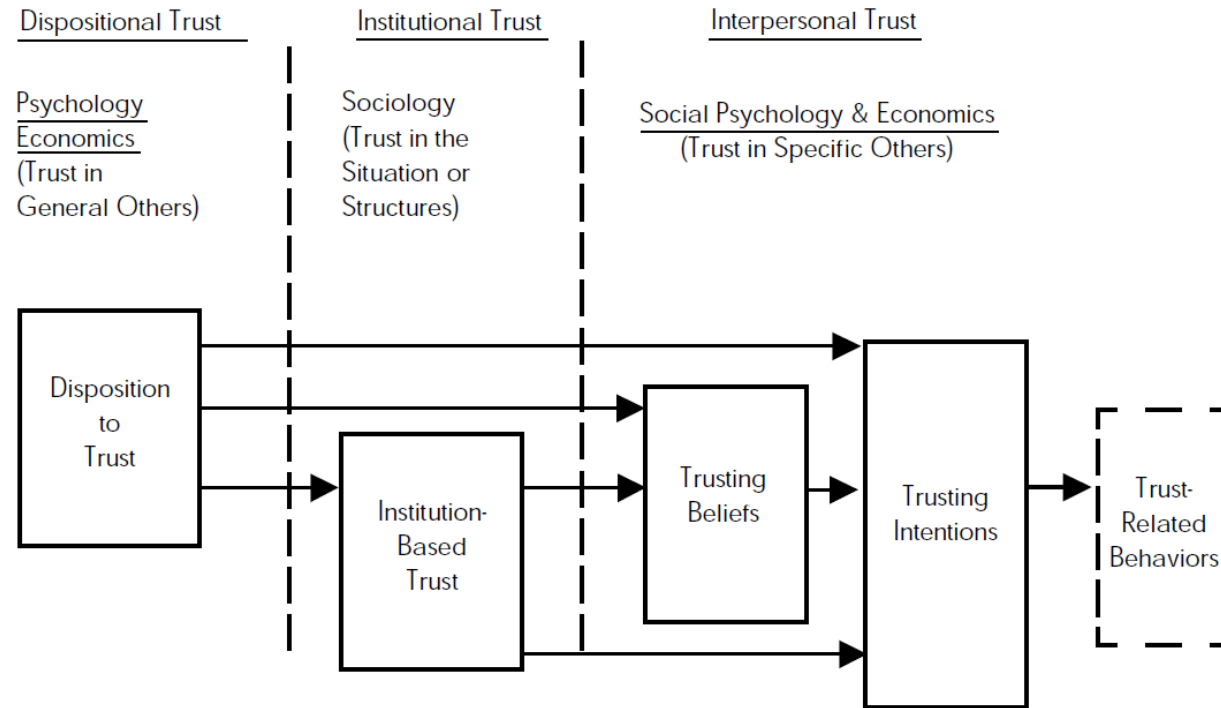
Motsatser är känsloreaktioner som osäkerhet, tvivel och misströstan.

[Psykologilexikon]

- förtroende för vad, vem?
- vem?
- när?



# Förtroende: typologi



- jämförelse av 65 definitioner → 2 grupper:
  - typer: attityder, uppfattningar, beteenden och benägenheter
  - utifrån referent: förtroende för något, för någon, för egenskap etc.
- 16 kategorier av kännetecken → 5 undertyper (kompetens, välvillighet, fullständighet, förutsägbarhet, övrigt)

[Harrison McKnight & Chervany, 2002]

# Förtroende: dimensioner

- **generalitet**

- *generellt – specifikt förtroende* [nätordlistor – viss termbank]

- **typ**



- *långsamt – snabbt förtroende* [jourhavande terminolog – termgrupper]
- *kognitivt – emotionellt förtroende* ["termbanker är välstrukturerade" – "jag gillar TNC"]

- **grad**

- *grundläggande – försiktigt – utökat förtroende* [jourhavande terminolog – termgrupper]

- **(utvecklings)skede**

- *initialt → moget förtroende*
- *avskräckande → kunskapsbaserat → identitetsgemensamt förtroende* [avtal och konsekvenser → uttalat]

[Corritore et al, 2002]



# 9 steg i terminologihantering

1. Planering
2. Excerpering och insamling
3. Begreppsstrukturering
4. Språklig validering och revidering
5. Termskapande
6. Administration
7. Lagring och spridning
8. Förvaltning
9. Kontroll av terminologianvändningen

[Drewer in Großjean, 2009]

# internt

- ledning/chefer
- ekonomiavdelning
- kommunikationsavdelning
- it-avdelning
- kolleger

- **generellt förtroende**
- **specifikt förtroende**

- initialt förtroende
- **moget förtroende**

- avskräckande förtroende
- kunskapsbaserat förtroende
- **identitetsgemensamt förtroende**

1. Planering
6. Administration
7. Lagring och spridning
8. Förvaltning
9. Kontroll

- **långsamt förtroende**
- snabbt förtroende

- **kognitivt förtroende**
- **emotionellt förtroende**

- grundläggande förtroende
- försiktigt förtroende
- **utökat förtroende**

# Förtroende ↔ terminologihantering

## 1. Planering

- förtroende *från*:
  - ledning
  - ekonomiavdelning [långsamt förtroende]
  - kommunikationsavdelning
  - it-avdelning
  - kolleger
- förtroende *för*
  - andra (externa) parter [avskräckande förtroende]
  - arbetssättet/arbetsmetoden
- (genom) förtroende *för*:
  - beskrivna processer & rutiner (standarder)
  - roller och ansvar

# Kostnadsuppskattning, CBA etc.

- viktig & efterfrågad förutsättning
- direkta, indirekta, strategiska vinster – direkta, indirekta kostnader
- några studier
  - Kanada
  - FMV, Scania, DANTERM Research
  - Finlands bank (3 olika metoder)

“trust is an important social lubricant for cooperative behavior”

Matrix of Strategies for Working Together

Definition	Networking	Coordinating	Cooperating	Collaborating
	Exchanging information for mutual benefit	Exchanging information for mutual benefit, and altering activities to achieve a common purpose	Exchanging information for mutual benefit, and altering activities and sharing resources to achieve a common purpose	Exchanging information for mutual benefit, and altering activities, sharing resources, and enhancing the capacity of another to achieve a common purpose
<b>Relationship</b>	Informal	Formal	Formal	Formal
<b>Characteristics</b>	Minimal time commitments.	Moderate time commitments.	Substantial time	Extensive time commitments.
	limited levels of trust, and no necessity to share turf ; information exchange is the primary focus	moderate levels of trust, and no necessity to share turf; making access to services or resources more user-friendly is the primary focus	commitments, high levels of trust, and significant access to each other's turf; sharing of resources to achieve a common purpose is the primary focus	very high levels of trust and extensive areas of common turf; enhancing each other's capacity to achieve a common purpose is the primary focus
<b>Resources</b>	No mutual sharing of resources necessary	No or minimal mutual sharing of resources necessary	Moderate to extensive mutual sharing of resources and some sharing of risks, responsibilities, and rewards	Full sharing of resources, and full sharing of risks, responsibilities, and rewards

[Himmelman, 2002; Corritore et al, 2002]

# Praxis och standarder

- **generally-accepted terminology practices, GATP** standards, rules, conventions and recommended procedures to be followed when producing terminographical products and terminology services

[SS-ISO 22128]

- Handbook of Terminology Management
- TBX (format)
- ISO/TC 37: ISO 704, 1087, 12620, 16642, 15188, 22128, 30042 ...
- "Terminologiguiden"
- "Ordning och reda"
- m.fl.

# externt

- partner
- kunder
- konsulter

- **generellt förtroende**
- **specifikt förtroende**

- **initialt förtroende**
- **moget förtroende**

- **avskräckande förtroende**
- **kunskapsbaserat förtroende**
- **identitetsgemensamt förtroende**

- långsamt förtroende
- **snabbt förtroende**

- **kognitivt förtroende**
- **emotionellt förtroende**

- **grundläggande förtroende**
- **försiktigt förtroende**
- **utökat förtroende**



# Förtroende ↔ terminologihantering (forts.)

## 2. Insamling och excerpering

- Förtroende för källor (inre & yttre) → validering av källor (ISO 23185, 10241, etc.)

[specifikt; kognitivt & emotionellt förtroende]

## 3. Begreppsstrukturering

- Förtroende mellan projektmedlemmar, konsulter, experter
- Förtroende för metoden (ISO 704 etc.) och för konsensusstanken (jfr "diktatordefinitioner")

[generellt; kognitivt; snabbt förtroende]



”De ansvariga för terminologihanteringen har lärt sig att i ett så komplicerat arbetsfält och med så många berörda går det inte att beordra tillämpningar av termer. Resultatet blir då som regel dåligt.”

[Om Televerkets terminologiarbete 1981]

# Förtroende ↔ terminologihantering (forts.)

## 4. Språklig validering och revidering

- Förtroende för språklig kompetens
- Förtroende för källor

[generellt; kognitivt; förtroende]

## 5. Termskapande

- Förtroende mellan kolleger (experter – terminologer)
- Förtroende för konsulter

[specifikt; snabbt; avskräckande förtroende]

# Förtroende ↔ terminologihantering (forts.)

## 6. Administration

- Förtroende för verktyg (TMS)
- Förtroende för standarder (TBX m.fl.)

## 7. Lagring och spridning

- Förtroende för verktyg (TMS)
- Förtroende *från* kunder för resultatet och dess presentation (ordlistor), medium (webbplats, termbank etc.)
- Förtroende *för* kunder (att de kan använda resultatet korrekt etc.)

## 8. Förvaltning

- Förtroende för verktyg
- Förtroende för kolleger (återkoppling, tillägg & korrigeringar)

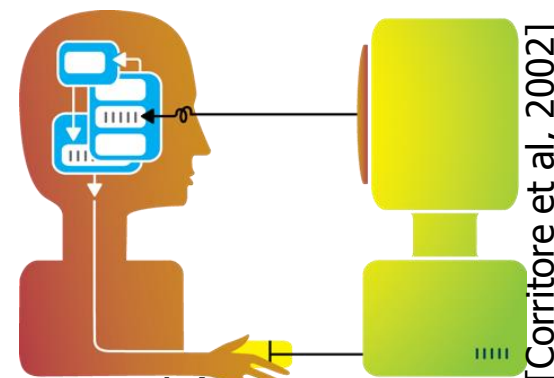
# Onlineförtroende

## on-line trust

attitude of confident expectation in an on-line situation of risk that one's vulnerabilities will not be exploited

(dvs. risk, sårbarhet, förväntan, självförtroende, utnyttjande)

- "degree to which a user or other stakeholder has confidence that a product or system will behave as intended" (ISO/IEC 25010)
- mellan person och webbplats (för information eller transaktion)
  - webbplatsens innehåll
  - webbplatsens teknik
  - personerna bakom webbplatsen
- ej: webbplatser som underlättar kontakt mellan personer
- för t.ex. termbank?
  - ingen egentlig risk ... (personuppgifter, transaktioner)
  - men: förväntar sig att få eftersökt information (term, ekvivalent, definition etc.)
  - vill få trovärdiga, relevanta resultat



TILL VEM/VAD KÄNNER KUNDEN FÖRTROENDE?		
	Mesoperspektiv	Mikroperspektiv
Passionerat förtroende	förtroende för avsikten med ordlistan	förtroende för syftet och motivationen för en enskild definition
Strategiskt förtroende	förtroende för hur ordlistan faktiskt utarbetats	förtroende för formuleringarna, termvalen etc.

passionerat förtroende: förtroende som inte är kognitivt baserat

strategiskt förtroende: förtroende baserat på faktiska handlingar och inte på intentioner

mikroperspektiv: relaterat till individer inom en organisation

makroperspektiv: relaterat till den institutionella miljön

mesoperspektiv: relaterat till företag och enskilda organisationer

[baserat på  
Andersson & Karlsson, 2003]

# Onlineförtroende: modell

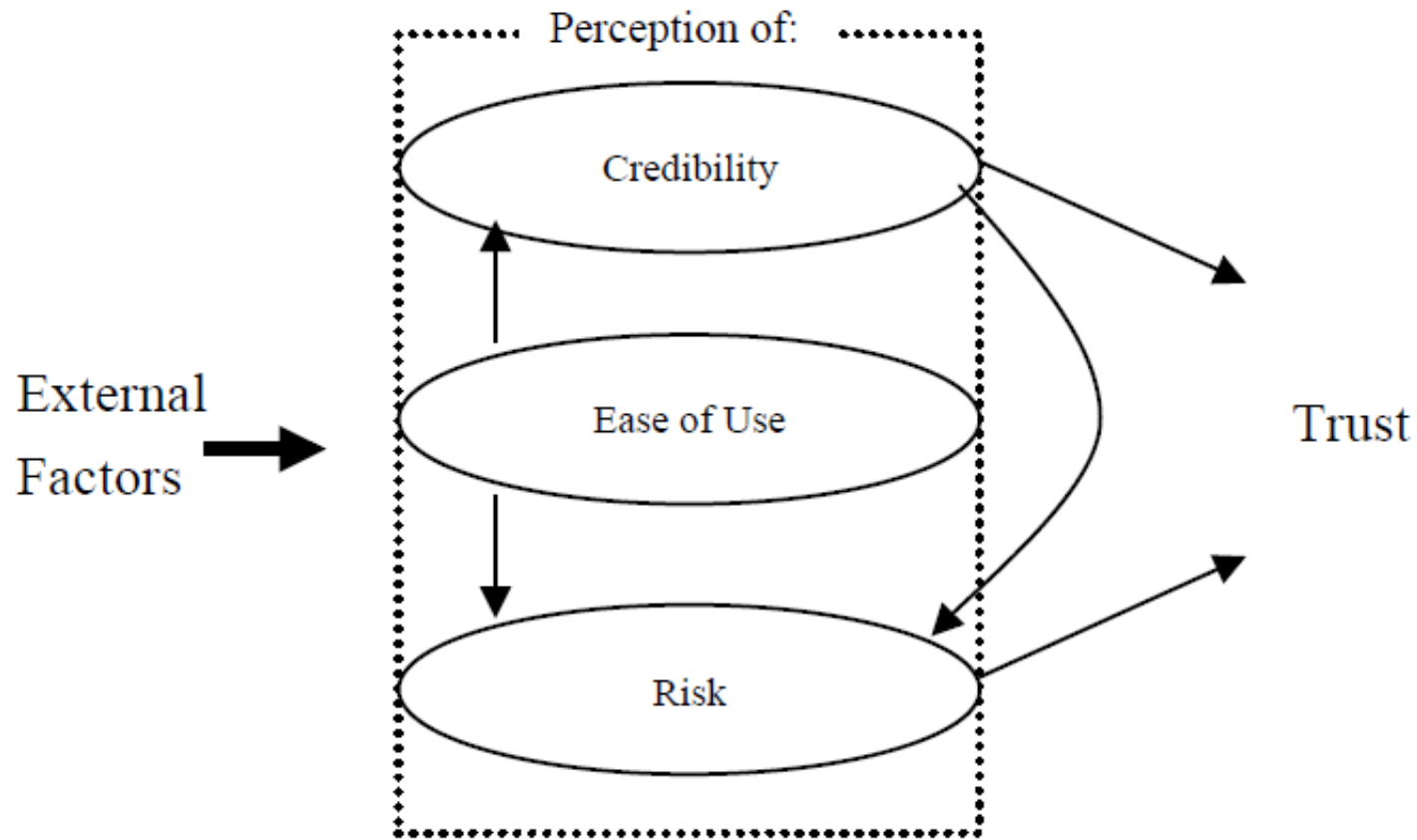


Fig. 1. Model of on-line trust.

[Corritore et al, 2002]

# Onlineförtroende: modell (forts.)

**externa faktorer** (miljö (fysisk och psykologisk) vid en onlineförtroendesituation)

- personrelaterade: förtroendebenägenhet, tidigare (webb)erfarenhet
- webbplatsrelaterade: navigering, gränssnitt, innehållet, garantier etc.
- situationsrelaterade: risknivå, upplevelse av kontroll

## **uppfattade externa faktorer**

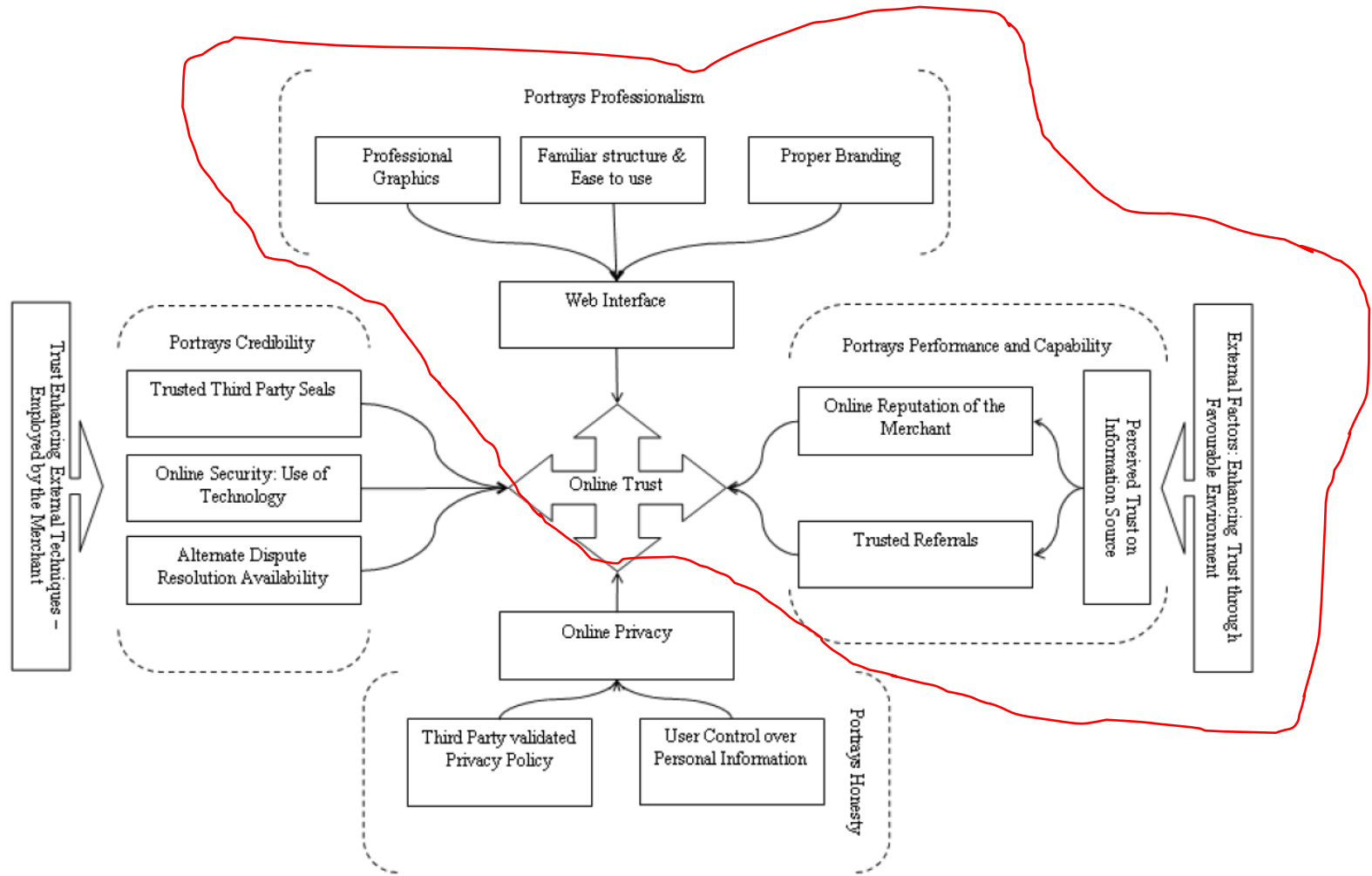
- trovärdighet
  - ärlighet, expertis, förutsägbarhet, rykte
- "lätthanvändbarhet"
  - vittnesmål/kommentarer av andra användare
- risk

## **förhållanden**

- mellan externa faktorer och uppfattade externa faktorer
- mellan uppfattade externa faktorer sinsemellan
- mellan uppfattade externa faktorer och förtroende

[Corritore et al, 2002]

# Förtroende: indikatorer



[Mahmood, 2006]



# Förtroende: indikatorer

- **gränssnittsutformning** → **trovärdighet** → **förtroende**
    - enkel navigering
    - professionellt utseende
    - god visuell utformning, professionella bilder etc.
    - avsaknad av stavfel
    - enkel sökfunktion
  - "consumers tend to rely heavily on website design when assessing websites, in contrast to experts who focused on factors related to information quality"
- [→ satsning på termbankers utseende = onödigt?!]

[Corritore et al, 2002]

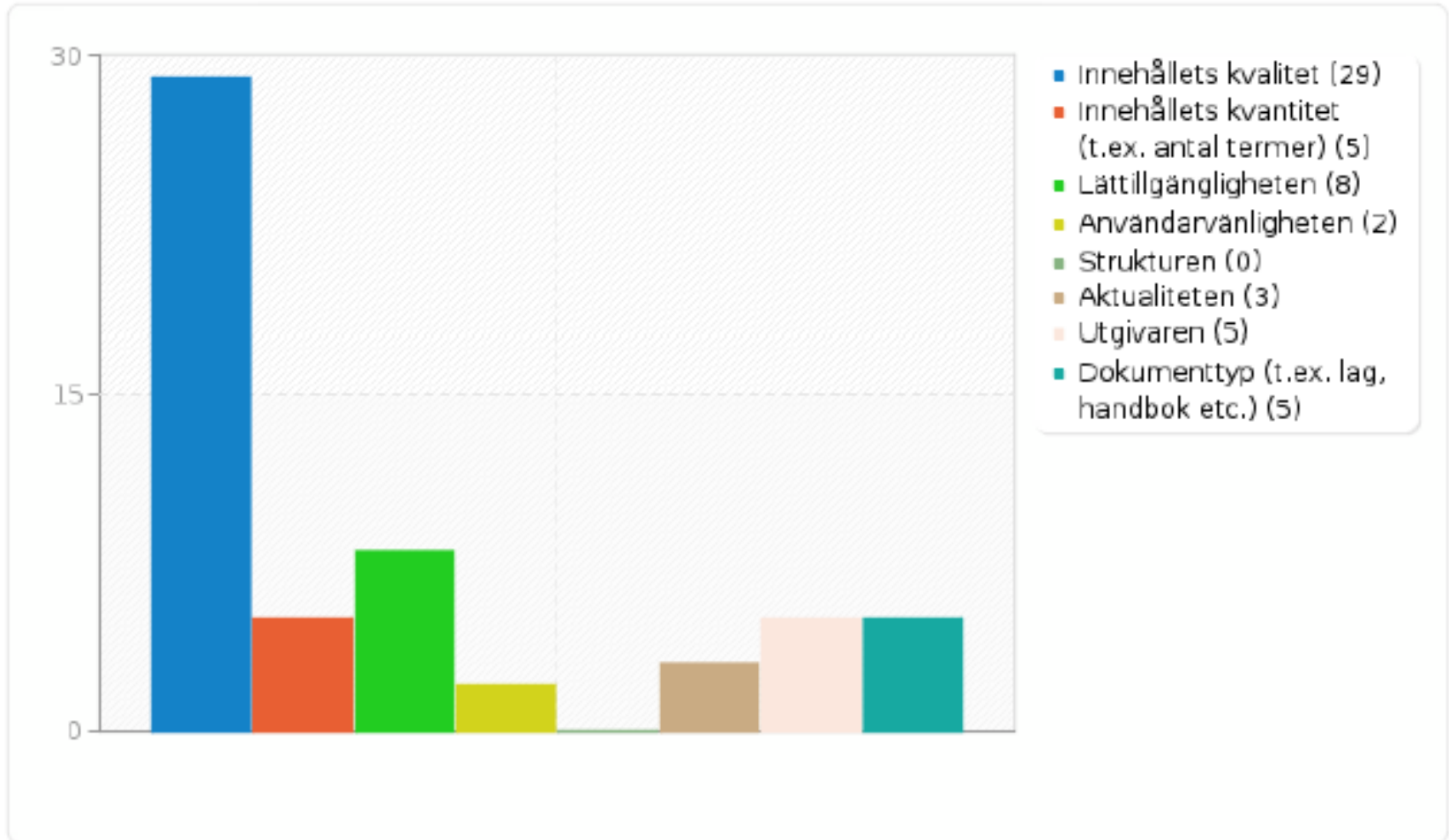
# Förtroende: indikatorer (forts.)

## • informationsinnehållet

- lämpligt (+)
- användbart [→ god kännedom om behov och användarsituationer!] (+)
- rekommendationssystem, kommentarer (?) [jfr IATEs reliabilitetsvärden \*\*\*\*]
  
- annonser (–)
- underliga felmeddelanden (–)
- trasiga länkar [→ konstant uppdatering!] (–)
- inaktuell information (–)
- nedladdningsproblem (–) [standarder för utbytesformat]

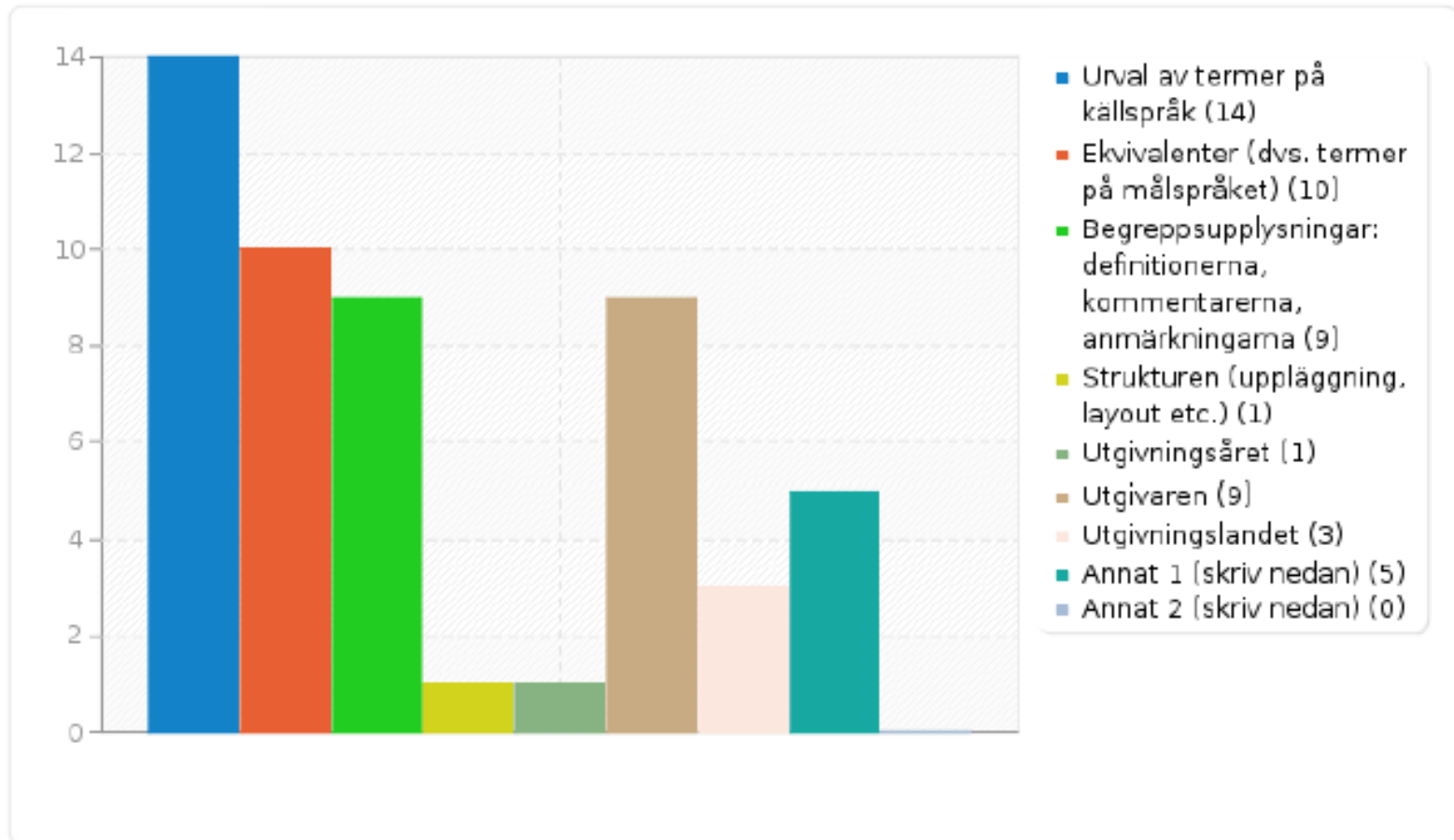
[Corritore et al, 2002]

# Övergripande kriterier



[Ur TNCs SFÖ-enkät om källor]

# Specifika kriterier



[Ur TNCs SFÖ-enkät om källor]

# Sätt att skapa förtroende ...

## Begreppsförklaringar

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Å  
Ä Ö

## Ankelomfång

Ankelomfång mäts genom att mäta ankelns minsta omkrets.

**Kvalitetssäkrat:** 160126 Lill-Marie Persson överläkare dermatologi  
Bensårscentrum Skaraborgs Sjukhus Skövde



## Antibiotika

Antibiotika\*- ämnen som är selektiva mot bakterier. Kan ges systemiskt eller i undantagsfall lokalt (lokalbehandling med antibiotika rekommenderas inte vid sårbehandling)

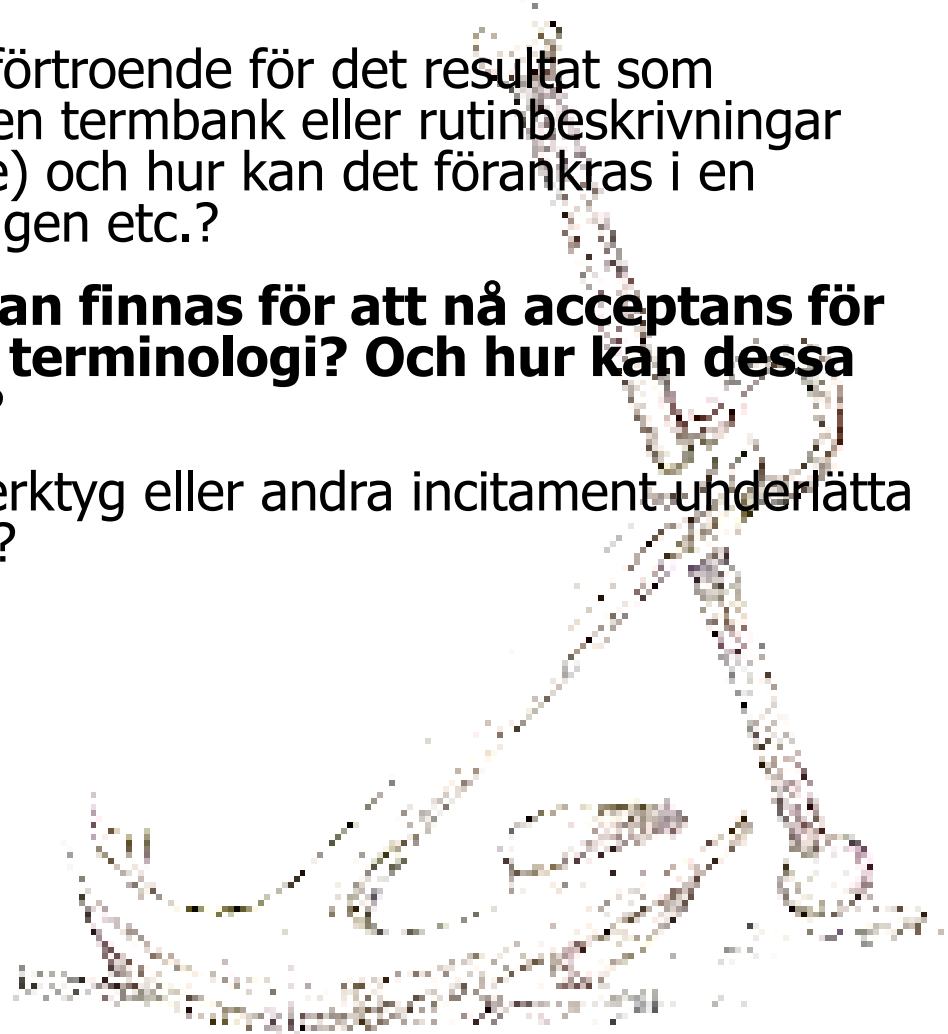
Källa: [Antiseptiska preparat vid sårbehandling](#), Christina Lindholm. April 2013



[Västra götalsregionen, 2016]

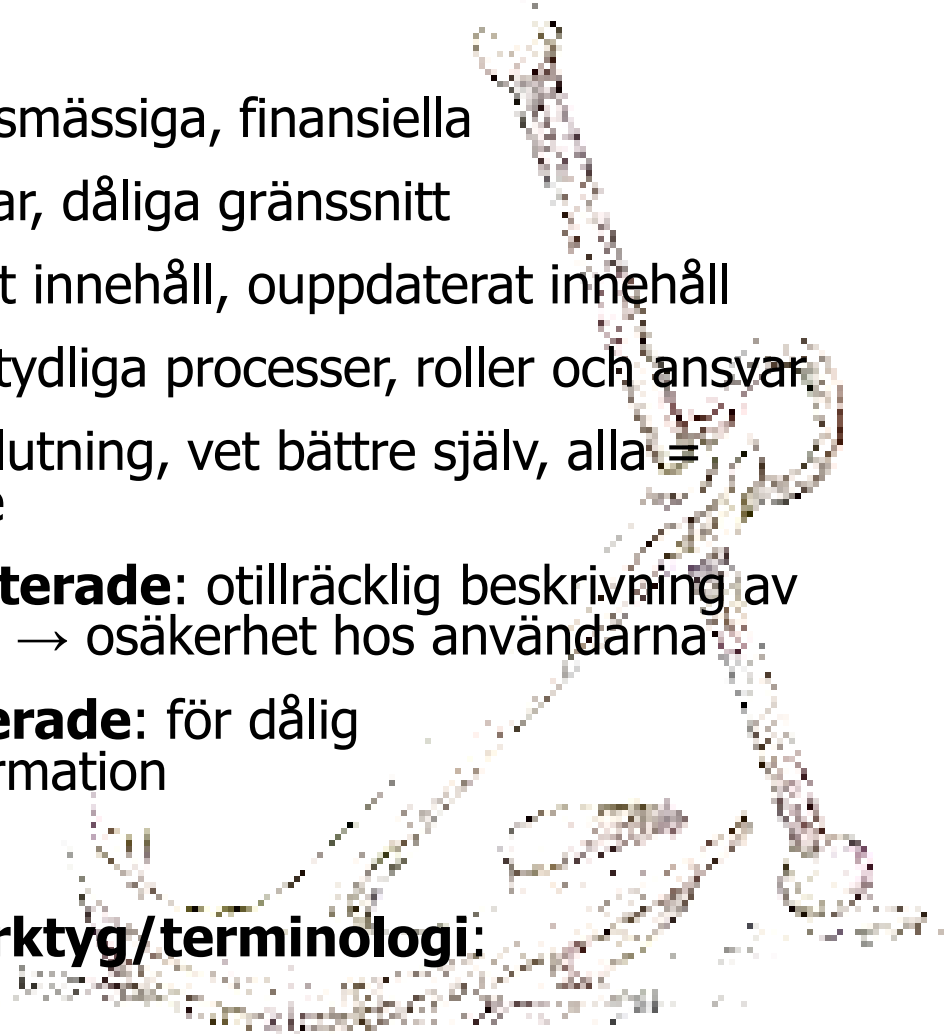
# Förtroende (forts.)

- Hur kan man skapa förtroende för det resultat som arbetats fram (t.ex. en termbank eller rutinbeskrivningar för terminologiarbete) och hur kan det förankras i en organisation, i ledningen etc.?
  - **Vilka hinder kan finnas för att nå acceptans för en föreslagen terminologi? Och hur kan dessa överkommas?**
  - Kan särskilda verktyg eller andra incitament underlätta och i så fall hur?



# Hinder

- **resursmässiga:** tidsmässiga, finansiella
- **tekniska:** inga träffar, dåliga gränssnitt
- **innehållsliga:** dåligt innehåll, ouppdaterat innehåll
- **organisatoriska:** otydliga processer, roller och ansvar
- **psykologiska:** uteslutning, vet bättre själv, alla = experter, behövs inte
- **medvetenhetsrelaterade:** otillräcklig beskrivning av bakgrund och metod → osäkerhet hos användarna
- **informationsrelaterade:** för dålig marknadsföring/information
- **juridiska:**
- **konkurrerande verktyg/terminologi:**



# Lösningar

- högre medvetenhet
  - samlad front? (terminologipris, terminologidag?)
- fler terminologer →
- mer information, utbildning?
- förbättrade och mer frekventa remissförfaranden?
- bättre verktyg?
- dokumenterade rutiner?
- "bra" teknik?
- fokus på kundnytta?
- ledningssystem (TLS)?
- tvång?
-



# Förtroende ↔ terminologihantering (forts.)

## 9. Kontroll av terminologianvändning

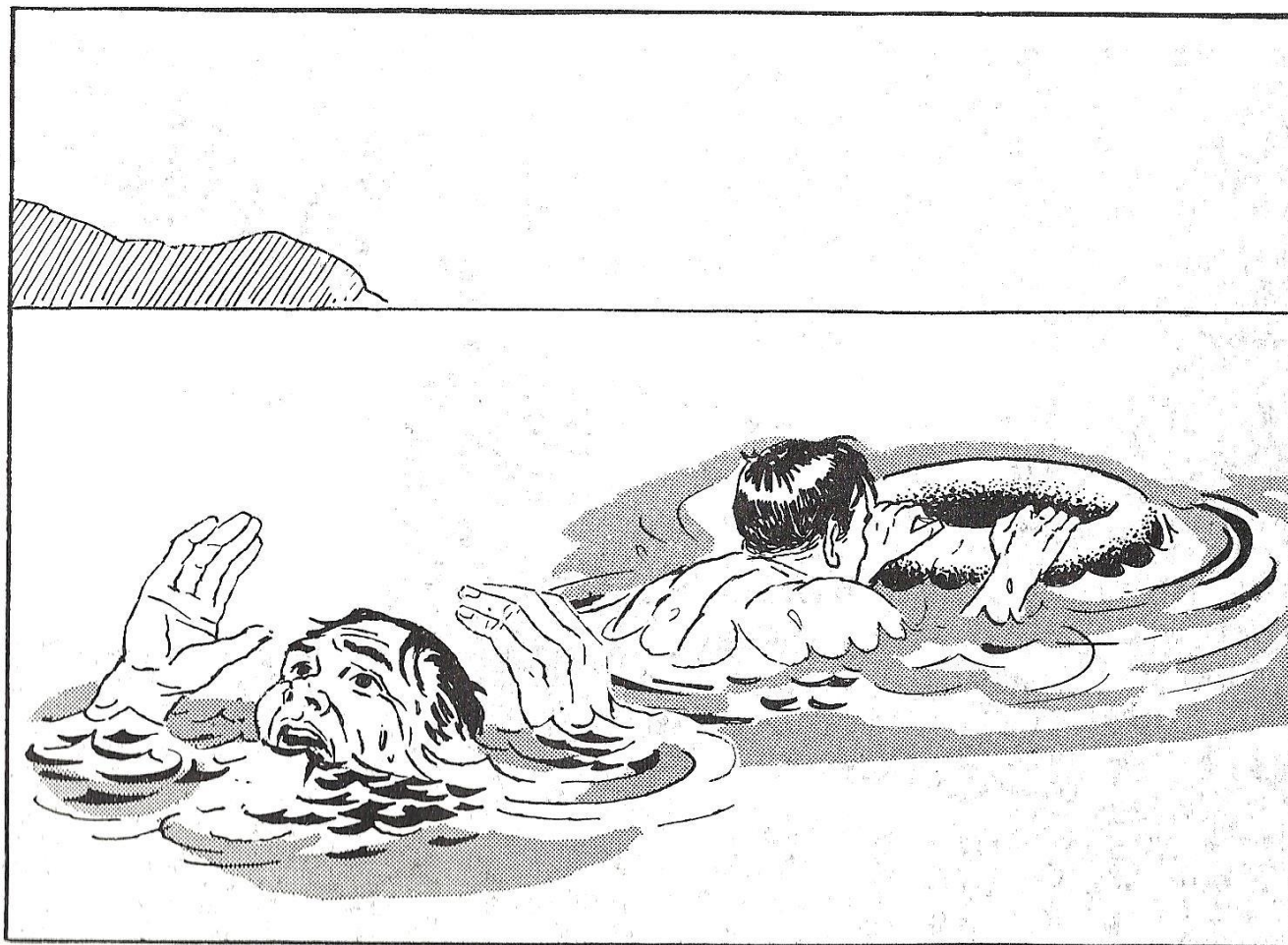
“Without strategic management of terminology, employees make variant choices for terms to express a concept, and the company intranet can become unreliable when terminology searches unearth multiple definitions for a term.”

[TerminOrgs, 2012]

“The relation between trust and control is usually taken to be substitutional or complementary [...] the stronger the trust, the weaker the control can be, and vice versa”

- **party trust**
  - the extent to which one is willing to ascribe good intentions to and have confidence in the words and actions of other people
- **control trust**
  - trust in a control procedure

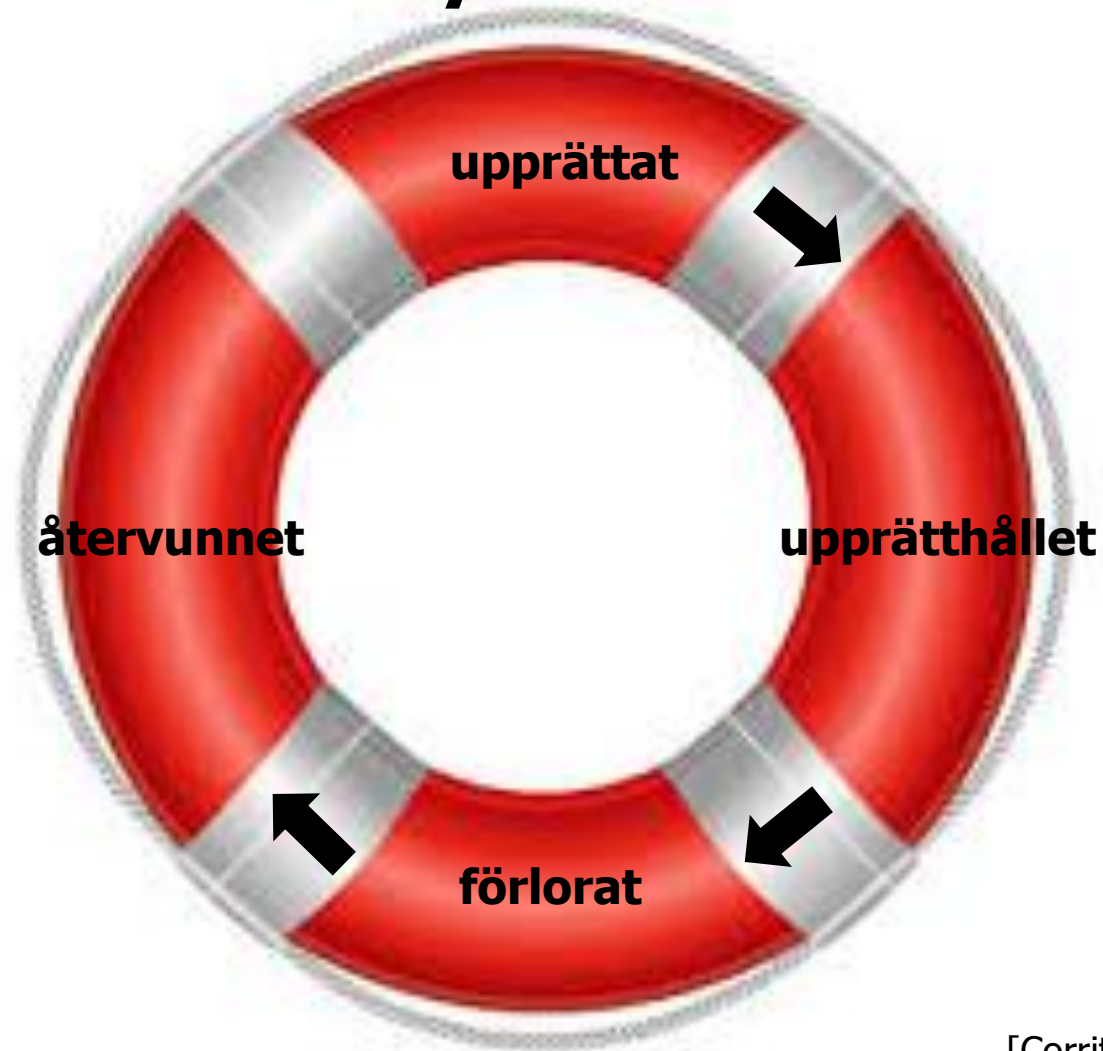
[Tan & Thoen, 2000]



Han skrek och han hojtade, men nu var det faktiskt min tur att ha badringen ett tag.

[Stenmark, 1995]

# Förtroendets livscykel

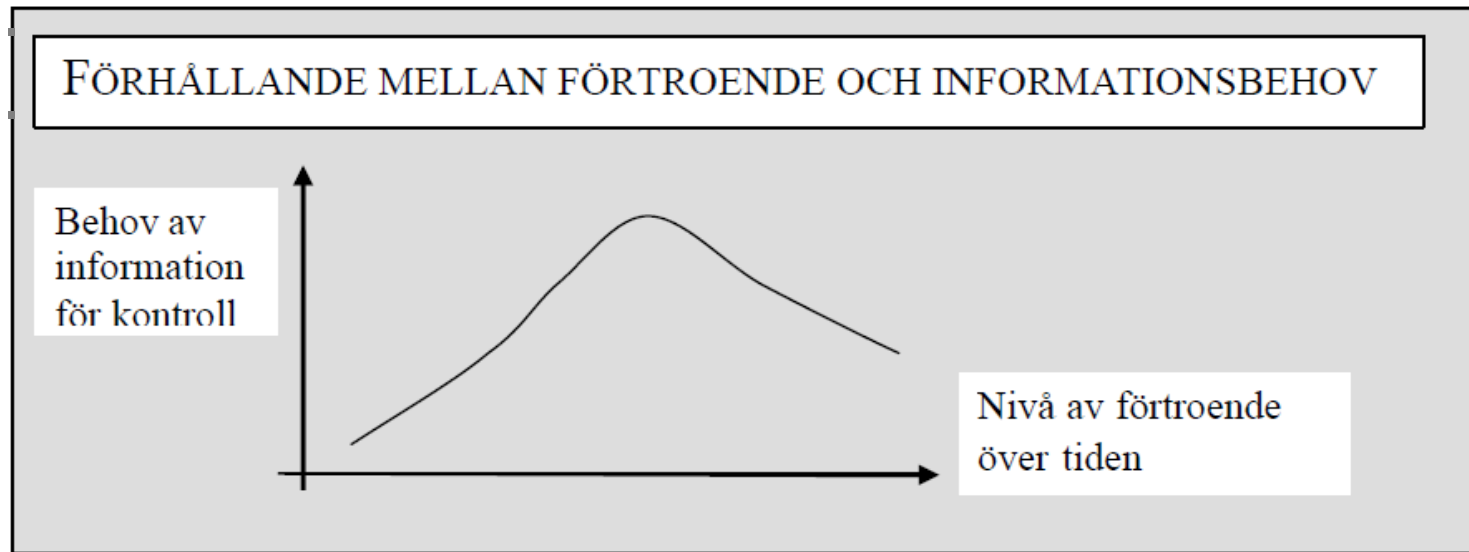


[Corritore et al, 2002]

# Förvaltning av förtroende

”Förtroende är [...] något som existerar tills något som talar för dess nackdel inträffar”

- tillgång på information



Figur 3.8, *Förhållande mellan förtroende och informationsbehov*, Källa: Tomkins (2001), sid 168

[Andersson & Karlsson, 2003]

# Referenser

- Blomqvist, K. 1997. "The many facets of trust". IN: *Scandinavian Journal of Management*, vol. 13, no. 3, ss. 271–286
- Corritore, C.L., Kracher, B. & Wiedenbeck, S. 2003. "On-line trust: concepts, evolving themes, a model". IN: *International Journal of Human-Computer Studies*, 58, ss. 737–758
- Großjean, A. 2009. *Corporate Terminology Management : an approach in theory and practice*, VDM Verlag.
- Harrison McKnight, D. & Chervany, N.L. 2002. "What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships: An Interdisciplinary Conceptual Typology". IN: *International Journal of Electronic Commerce* | Winter 2001–2002, vol. 6, no. 2, ss. 35–59.
- Himmelman, Arthur T. 2002. *Collaboration for a change. Definitions, Decision-making models, Roles, and Collaboration Process Guide*
- Söderlund, H. 2014. *Effektivt terminologiarbete*. In: Nordterm 2013 (under utgivning).
- Tan, Y-H. & Thoen, W. 2000: "Toward a Generic Model of Trust for Electronic Commerce". IN: *International Journal of Electronic Commerce*, vol. 5, no. 2 (Winter, 2000/2001), ss. 61–74
- TerminOrgs. 2012. *Terminology for Large Organizations : Terminology Starter Guide*



TNC

Västra vägen 7 B, Terrassen  
169 61 Solna

Tfn: 08-446 66 00

Fax: 08-446 66 29

[www.tnc.se](http://www.tnc.se)

**[henrik.nilsson@tnc.se](mailto:henrik.nilsson@tnc.se)**