

**Vem använder
Internet och till vad?**
Spridning av Internet
bland befolkningen

IT-kommissionens rapport 1/2002

IT-KOMMISSIONENS FÖRORD

Studien

Under 1990-talet har ett stort antal hushåll skaffat persondatorer med Internetuppkoppling. Tillsammans med den omfattande IT-tillgången på arbetsplatser och i skolor gör detta Sverige till ett av de länder i världen med störst andel av befolkningen som har tillgång till Internet.

IT-kommissionen har mot bakgrund av den snabba spridningen tagit initiativ till en studie för att få klarhet i hur tillgången till IT och IT-användningen fördelas i befolkningen. Studien har genomförts av civilekonom Håkan Selg, Konsultfirman Fernandez & Selg AB.

I studien konstateras att spridningen av IT-användningen har skett snabbare bland yngre än äldre, snabbare bland män än bland kvinnor, snabbare bland tjänstemän än bland arbetare, snabbare inom tillväxtregionerna än i glesbygd. Stora grupper i befolkningen saknar dock tillgång till IT och även bland dem som har tillgång till IT är det många som endast använder IT i liten omfattning eller inte alls.

IT i hemmet

Enligt SCB:s levnadsundersökningar hade år 2000 drygt 3,6 milj. personer i åldrarna 16–84 år tillgång till Internet i hemmet. Nästan lika många, 3,2 milj. hade inte tillgång till Internet i hemmet. Av dessa svarar personer 65 år och däröver för knappt 1,2 milj., medan motsvarande siffra för personer i åldrarna 16–64 är cirka 2 milj.

Ökningstakten för Internet i hemmet skiljer sig åt mellan olika kategorier av befolkningen. Nu sker den största tillväxten av Internet i hemmet bland de grupper som tidigare inte haft så stor del Internetanslutna. Det gäller framför allt bland äldre, såväl män som kvinnor.

Bilden av användningen

Den bild som genomgående förmedlas såväl i olika undersökningar som i den allmänna debatten är att IT-verktyget fått ett bredare genomslag på allmänhetens levnadsmönster än vad som faktiskt är fallet. Det är främst två faktorer som ligger bakom.

- IT-användning i arbete och skola jämföras med IT-användning i hemmet för privat syfte. Studien visar att ett sådant betraktelsesätt saknar grund.

- Redovisningen av IT-användningen för olika ändamål baseras på de mest aktiva användarnas vanor, med det är lätt att få uppfattningen att det handlar om befolkningen i dess helhet.

Bilden av icke-användarna

I olika undersökningar av tillgång och användning relateras utfallet genomgående till olika egenskaper hos de tillfrågade, exempelvis kön, ålder, funktionshinder, familjesituation, bostadsort, region, födelseland, utbildning, sysselsättning, inkomst och facktillhörighet. Studien pekar på att detta indirekt bidrar till att skapa och sprida en föreställning om att icke-användare av IT automatiskt skulle tillhöra eftersatta grupper i samhället. Studien visar att en stor del av icke-användarna inte kan hänföras till sådana grupper och att bilden av icke-användarna därför behöver nyanseras.

Vikten av riktiga omvärldsbeskrivningar

I dag riktas stor uppmärksamhet mot den tekniska utvecklingen i sig. Dess mönster och inriktning analyseras, det görs framskrivningar och formuleras visioner.

IT-kommissionen anser att tekniken blir av generellt intresse först när den sätts i ett ekonomiskt och socialt sammanhang, dvs. när även de personer som inte hyser något särskilt IT-intresse tar till sig IT-tekniken och när de samhälleliga strukturerna sedan anpassar sig till detta.

Det är viktigt för alla samhälleliga aktörer att få en korrekt bild av den processen. Antingen det är fråga om offentliga institutioner, affärsdrivande företag eller olika slag av intresseföreningar, baseras deras handlingsprogram och strategier mer eller mindre explicit på omvärldsbeskrivningar. Är dessa omvärldsbeskrivningar på viktiga punkter felaktiga riskerar stora resurser att förbrukas till ingen nytta.

Om levnadsmönster hos stora delar av befolkningen förändras förhållandevis långsamt är det viktigt att företrädare för de samhälleliga institutionerna vet det. Det finns annars en risk att avancerade nätlösningar utvecklas som få medborgare utnyttjar, samtidigt som en majoritet drabbas av neddragningar i den traditionella servicen.

Om det istället är realistiskt att räkna med en snabb förändring – säg under en tioårsperiod – i vanorna hos majoriteten av befolkningens i riktning mot ett IT-orienterat levnadsmönster, då ställer det stora krav på inte minst de politiska aktörerna:

1. Särskilda åtgärder kan behöva sättas in för att övertyga och utbilda ”efterslätrarna”, liksom att se till att dessa har tillgång till nödvändig utrustning och support.
2. Även med kraftfulla – och framgångsrika – åtgärder, lär det inte vara möjligt att uppnå en hundra procentig ”IT-fiering” bland befolkningen inom en överskådlig framtid. Det betyder att alternativa tekniker även framdeles måste tillhandahållas, framför allt för sådana aktiviteter som drivs i offentlig regi. Som exempel kan nämnas den nya lagen från november 2001 som garanterar grundläggande kassaservice i hela landet¹.

IT-kommissionen anser att det finns anledning att uppmärksamma att samhällsplaneringen måste utgå ifrån att många människor inte använder IT. Skulle planeringen i stället utgå ifrån att människor använder IT måste betydande insatser göras för introduktion, utbildning, support och anskaffning. IT-kommissionen understryker alltså betydelsen av att olika organisationers planering, däribland statens och kommunernas, utgår från en korrekt bild av hushållens IT-användning.

¹ Grundläggande kassaservice. Prop. 2001/02:34

Behov av ökad kunskap

I kommissionens studie konstateras att spridningen av IT i Sverige är stor men att de statistiska mätningarna tenderar att överskatta genomslaget i människornas privatliv. Som nämnts ovan finns det många personer med tillgång till IT i hemmet som använder mediet i liten omfattning eller inte alls.

Detta aktualiserar frågan *varför* en person väljer att ändra teknik/tillvägagångssätt som stöd för att utföra olika aktiviteter. Tillgängliga undersökningar ger en diffus bild av icke-användarnas situation.

IT-kommissionen anser att nästa steg i arbetet är att fördjupa analysen av användningen av IT men även att försöka sprida ljus över icke-användarnas situation och deras motiv att avstå.

Utgångspunkten för en sådan studie bör vara antagandet att individen baseras sitt beslut på en nyttokalkyl, dvs. väger IT-alternativets upplevda för- och nackdelar mot de traditionella teknikerna eller tillvägagångssätten. Syftet är att lyfta fram IT-alternativets eventuella *mervärde* med utgångspunkt i användarens situation.

För IT-kommissionen

Peter Seipel
Vice ordförande

Christer Marking
Kanslichef

Innehållsförteckning:

IT-KOMMISSIONENS FÖRORD	2
Bilden av icke-användarna	3
INNEHÅLLSFÖRTECKNING: UPPDRAGET	5
UPPDRAGET	7
BILDEN AV IT-ANVÄNDNINGEN I SVERIGE.....	8
De statistiska undersökningarna	8
Sammanfattning	8
Många undersökningar	8
Begreppet "Tillgång"	8
Användningens syfte och omfattning	9
Orsakssamband saknas	10
Exemplet funktionshindre.....	10
Problem i jämförelserna	11
Rekonstruktion av antalsuppgifterna	11
Användningen i stora drag	12
Sammanfattning	12
Tillgång och användning	12
Något om utvecklingen.....	15
Internet som medium	16
Sammanfattning	16
Ett mångsidigt medium.....	16
Glöm inte alternativen!	17
Internet som massmedium.....	18
Informationssökning.....	20
Sammanfattning	20
Stort användningsområde.....	21
Fördelning på områden	21
Myndighetskontakter på nätet	24
Sammanfattning	24
Samtliga kontakter.....	24
Fördelning på myndigheter	25
Attityder	27
Handel på nätet.....	30
Sammanfattning	30
Antalet personer	30
Försäljningsvolymen.....	31
Köpfrekvens.....	31
Aktuella varuområden	33
Attityder	35

Banktjänster och betalningar	35
Sammanfattning	35
Banktjänster	35
Betalningar	36
Attityder	37
Stora skillnader	37
DRIVKRAFTERNA BAKOM ANVÄNDNINGEN.....	39
Sammanfattning	39
Situationen	39
Introduktion	40
Anskaffning	40
Support	40
Utbildning	40
Utfall	40
Den individuella situationen	40
Varför byter man teknik?	40
Vad görs?	41
Varför?	41
För vem?.....	41
Var, När och Hur?.....	41
Första slutsatsen: Ingen automatik mellan IT på jobbet och privat.....	41
Livsstilsmotivet	42
Nyttomotivet	42
Underhållningsmotivet	42
Det sociala motivet.....	42
Behovet av en introduktion	43
Anskaffning.....	43
Betydelsen av hemmavarande barn.....	43
Inkomstens betydelse.....	44
REFERENSFÖRETECKNING	45

UPPDRAGET

Den snabba utvecklingen på IT-området under senare år givit som resultat att Sverige tillhör de länder i världen med störst andel av befolkning som har tillgång till Internet. Förutsättningar finns därför att en majoritet av befolkningen skall kunna tillägna sig ett IT-orienterat levnadsmönster, dvs. att genomgående välja IT-mediet för att utföra många av sina vardagliga göromål framför de traditionella tillvägagångssätten.

Om detta inträffar kommer företagen, myndigheterna, föreningarna m.m. att anpassa sig till det nya mönstret. En naturlig effekt blir att de traditionella tillvägagångssätten för att samspela med kunden, medborgaren eller medlemmen successivt avvecklas. De traditionella handlingsalternativen ersätts av de IT-baserade.

Detta perspektivet har givit upphov till oro för att en digital klyfta, eller *digital divide* som den engelskspråkiga benämningen lyder, håller på att etableras. Tillgången och spridningen av IT bland befolkningen sker med olika hastighet och vissa mönster framträder tydligt. Således har spridningen skett snabbare bland yngre än äldre, bland män än kvinnor, bland tjänstemän än arbetare, inom tillväxtregionerna än i glesbygd.

I föreliggande studie studeras IT-användningen med hjälp av ett antal aktuella rapporter som samtliga bygger på statistiskt material. Så långt möjligt kommer fokus att riktas på IT-situationen *i hemmet*. Orsaken ligger i bedömningen att förändringarna i levnads- och kulturmönster främst återspeglas i privatlivet.

I många rapporter/undersökningar görs inte någon sådan bodelning mellan situationen på arbetsplatsen eller i skolan å ena sidan och i hemmet å den andra. Där har syftet ofta varit att mäta den totala IT-användningen eller få en uppfattning om den allmänna datormognaden bland olika grupper i samhället. Det har därför inte funnits något större motiv för en sådan uppdelning.

För IT-utvecklingen i stort har naturligtvis datoranvändningen på arbetsplatserna och i skolan spelat en avgörande roll. Där har troligen merparten av befolkningen i de aktiva åldrarna stiftat den första bekantskapen med det nya mediet, upptäckt dess möjligheter och kanske erhållit såväl introduktion som upplärning. Men det är i hemmet som vi själva väljer hur vi vill disponera vår tid och våra pengar, möjligheter som är begränsade på arbetsplatsen eller i skolan, och det är i privatlivet som våra personliga värderingar har sitt största spelrum.

Stockholm hösten 2001

Håkan Selg

på uppdrag av IT-kommissionen

BILDEN AV IT-ANVÄNDNINGEN I SVERIGE

De statistiska undersökningarna

Sammanfattning

Den ymnigt förekommande statistiken över svenskarnas tillgång och användning av IT är viktig att se upp med. Resultaten redovisas genomgående som andelar i procent, samtidigt som det är lätt att missa den viktiga frågan "Procent av vad?". I sättet att redovisa resultaten ligger inbyggd en tendens till överskattning av IT-användningens omfattning.

Vidare redovisas samband mellan IT-tillgång och IT-användning och olika egenskaper hos de intervjuade – kön, ålder, födelseland, utbildning, yrkesinriktning, inkomst etc – utan någon förklaring till hur mekanismerna bakom sambanden ser ut. Det innebär dels en risk att det helt eller delvis kan röra sig om skensamband.

När en viss bild av IT-användningen och dess orsaker en gång etablerats tenderar denna att befästas i den ena undersökningen efter den andra. Är denna bild på viktiga punkter felaktig, skapas en fördomsfull attityd gentemot dem som av olika orsaker helt eller delvis avstår från IT-mediet till förmån för alternativa tillvägagångssätt.

Många undersökningar

"Informationsteknik röner ur olika aspekter stort intresse från beslutsfattare, massmedia och allmänhet. Användningen av IT är av central betydelse för det moderna samhället." Det skriver Statistiska centralbyrån i förordet till de årliga undersökningar av omfattningen och användningen av informationsteknik såväl inom befolkningen som i företagen². Vidare tar SCB upp datorinnehav och datoranvändning i de årliga undersökningarna av svenskarnas levnadsförhållanden (ULF). Liknande undersökningar utförs på uppdragsbasis av ett antal privata företag som SIFO, Demoskop, Gallup, och Temo. Flera forskningsinstitut gör dessutom egna undersökningar.

Gemensamt för undersökningarna att man dels mäter tillgång och användning av IT, dels försöker relatera utfallen till olika egenskaper hos de intervjuade personerna.

Begreppet "Tillgång"

Tillgången brukar mätas med avseende på dels persondator eller PC, dels anslutning till Internet. I allmänhet redovisas tillgång i hemmet eller i skolan och på arbetsplatsen. Det hör till undantagen att tillgång via t.ex. bibliotek, föreningslokal, grannar eller vänner registreras. Mot bakgrund av att inte minst biblioteken erbjuder kvalificerade IT-tjänster betyder detta att det sannolikt finns aktiva IT-användare som inte kommer in i statistiken.

En annan felkälla i många undersökningar är att "tillgång" blir synonymt med att dator/Internet finns i hemmet och/eller i skolan och på arbetsplatsen. Att så inte alltid är fallet framgår av en aktuell rapport från LO. Där visar det sig att vissa uppgiftslämnare uppger att det finns dator i hemmet men som han eller hon inte har tillgång till. En möjlig

² SCB; IT i hem och företag.

orsak kan vara att datorn finns i barns rum och att den vuxne inte anser sig ha tillgång till denna.³

Användningens syfte och omfattning

Undersökningarna strävar genomgående efter att spegla *syftet* med användningen, ibland också *omfattningen*. De tillfrågade får i allmänhet svara på frågan hur ofta de använder datorn/Internet, i förekommande fall också under hur långa pass mätt som genomsnittligt antal minuter per gång eller dag.

Vanliga mått för att ange användningens omfattning

Dagligen Veckovis Månadsvis Sällan Aldrig

Vanligast är att syftet uttrycks i form av olika aktiviteter över Internet. De intervjuade får som regel ange vilka av alternativen som han eller hon brukar ägna sig åt.

Vanliga alternativ för att ange syftet med Internetanvändningen

Söka information	Banktjänster
Elektronisk post	Kommunicera med offentlig sektor
Nyhetsjänster	Spel/underhållning
Läsa tidningar, tidskrifter	Delta i diskussionsgrupp, <i>chat</i>
Beställa varor och tjänster	Ladda ner musik

Mera sällan redovisas användningen i termer av PC-användning, även om det förekommer.

Förekommande alternativ för att ange syftet med PC-användningen

Spel	Förvärsarbete
Hemkontoret (brev, bokföring etc)	Utbildning/skolarbete

Utfallet i undersökningarna pekar regelmässigt på höga andelar för informationssökning, elektronisk post och nyhetsjänster, låga andelar för spel/underhållning, *chat* och nedladdning av musik. Ur ett samhällsmedborgarperspektiv kan detta låta betryggande, samtidigt som det finns anledning att ifrågasätta överensstämmelsen mellan verkligheten och den statistiska bilden.

Problemen sammanhänger bland annat med svårigheterna att på ett rättvisande sätt väga de olika alternativen. En ungdom som nätter i sträck sitter och chattar med sina kompisar ges samma tyngd som föräldern som någon gång i veckan kopplar upp sig för att läsa Aftonbladet. NORDICOMs undersökningar skiljer sig åt härvidlag, genom att dessa mäter Internetanvändningen under en given dag.

³ Nelander m.fl.

Separata mätningar⁴ av Internet och digitala medier pekar mot att det finns ett stort antal besökare för sexrelaterade sajter. Detta är något som sällan går att utläsa från intervjuundersökningarna. Man kan därför ana att tyngdpunkten i Internetanvändningen i verkligheten kan ligga någon annanstans än vad undersökningarna rapporterar.

Orsakssamband saknas

Tillgången och användningen av datorer/Internet mäts mot ett antal bakgrundsvariabler. Gemensamt för dessa är att de anger olika egenskaper hos den intervjuade. Varför man valt just de aktuella egenskaperna brukar sällan anges. Tydligt ligger någon implicit hypotes bakom, och enligt vilken de utvalda egenskaperna bör ha betydelse för utfallet.

Vanligt förekommande egenskaper i mätningarna

Kön	Funktionshinder	Region	Sysselsättning
Ålder	Familjesituation	Födelseland	Inkomst
	Bostadsort	Utbildning	Facktillhörighet

Det är samtidigt viktigt att komma ihåg att egenskaper i sig inte förklarar vissa aktiviteter eller frånvaron av sådana. Utifrån de samband som statistiken redovisar går det till exempel att göra en prognos på att en viss äldre, kvinnlig, låginkomsttagare med funktionshinder, hemmahörande i glesbygd, sannolikt inte tillhör de flitigare Internetanvändarna. Den viktiga frågan ”Varför?” besvaras däremot inte eftersom de bakomliggande mekanismerna aldrig förklaras.

Det innebär att det helt eller delvis kan vara fråga om skensamband, t.ex. att låg inkomst i sig inte förklarar låg IT-användning. Istället kan det finnas bakomliggande påverkansfaktor(-er) som både förklarar låg inkomst och låg IT-användning. Om syftet är att lägga samhälleliga bedömningar på IT-användningen bland medborgarna är det nödvändigt att ha en klar bild över sambanden. Risken är annars överhängande att eventuella åtgärder i offentlig regi inte får den åsyftade effekten.

Exemplet funktionshindrade

Hjälpmiddelsinstitutet (HI) och SCB har tillsammans i en aktuell studie sökt beskriva IT-resurser bland personer med funktionshinder och andra grupper i samhället. Studien baseras på SCB:s undersökningar av levnadsförhållandena (ULF). Ett viktigt syfte har här varit att analysera i vilken utsträckning själva funktionshindret i sig bidrar till att förklara skillnaden i IT-resurser mellan funktionshindrade och andra.

En jämförelse av funktionshindrade med gruppen icke-funktionshindrade pekar på stora skillnader i IT-användning. Samtidigt visar det sig att skillnaden i ålderssammansättning mellan de två grupperna är avsevärd. Snittåldern i gruppen funktionshindrade är mycket högre, en naturlig följd av att nedsättning av olika kroppsfunktioner ofta kommer med åren.

Nu är det också väl känt att IT-användningen bland äldre är väsentligt lägre än bland övriga grupper. I undersökningen görs därför en korrigering avseende på åldersfaktorn så att gruppen funktionshindrade ges samma ålderssammansättning som gruppen ej

⁴ Exempelvis Jupiter MMXI

funktionshindrade. Resultatet blev att den ursprungliga skillnaden i IT-användning mellan de båda grupperna på 28 procent reducerades till 8 procent.

På motsvarande sätt görs en genomgång av arbetslivsrelation, utbildning, kön, region. Vidare har de i undersökningen berörda hushållen delats in efter disponibel inkomst samt ett så kallat fattigdomsindex.

Analysen utmynnar i slutsatsen att arbetslivssituationen utgör en avgörande förklaringsvariabel till innehav av PC med eller utan Internetuppkoppling i hemmet. Även bakom regionala olikheter i IT-innehav och IT-användning döljer sig arbetslivssituationen så till vida att den återspeglar regionala skillnader i näringslivsstruktur, yrkes- och utbildningsförhållanden. Att äldre i så stor utsträckning saknar dator i hemmet beror främst på att de aldrig kom att stifta bekantskap med IT under sitt yrkesverksamma liv.

I studien konstateras att det för personer med ”goda arbetslivsresurser” inte finns någon statistiskt säkerställd skillnad i datortillgång i hemmet mellan funktionshindrade och övriga, dvs. *funktionsbinder utgör i sig ingen förklaring till variationerna i datorinnehav.*

Däremot påvisas i rapporten ett samband mellan låg utbildning, ogynnsam arbetssituation och funktionshinder som tillsammans ligger bakom ett lägre datorinnehav än för gruppen icke funktionshindrade:

”Kort utbildning leder till yrken med relativt lägre kvalifikationskrav och därmed mindre möjligheter till att bland annat lära sig hantera datorer. Med låga kvalifikationskrav följer dessutom ökad risk för förlitning i arbetet och funktionsnedsättning som i sin tur kan leda till arbetslöshet, förtidspensionering. Att befinna sig utanför arbetslivet eller ha yrken med låga kvalifikationskrav innebär att förvärvsarbetets betydelse för att skaffa dator i hemmet är svag eller inte föreligger alls.”

Problem i jämförelserna

Så långt det varit möjligt jämförs utfallen mellan olika studier. Det är inte helt enkelt av flera skäl:

- Populationerna är i allmänhet inte jämförbara då undersökningarna avser olika ålderskategorier
- Ofta saknas dessutom uppgifter om populationens storlek. Detta blir framför allt ett problem när resultaten huvudsakligen redovisas i form av andelar i procent.
- Frågorna är olika ställda

Ytterligare en möjlig felkälla vid tolkningen av resultaten är att många av de detaljerade uppgifterna hänför sig till gruppen av mest aktiva användare. Dessa utgör inte en särskilt stor del av befolkningen, men läsaren kan lätt få intrycket att det är hela befolkningens IT-vanor som redovisas.

Rekonstruktion av antalsuppgifterna

För att kunna jämföra utfallet av de olika undersökningarna är det nödvändigt att ha tillgång till uppgifterna om hur många personer som använder IT för det ena eller andra ändamålet. I allmänhet redovisas inte antalsuppgifterna varför det här varit nödvändigt att återskapa dessa utifrån procentangivelserna. Detta skapar också nya felkällor:

1. Procentangivelserna är avrundningar. Det återskapade antalet användare avviker därför från det ursprungliga.

2. Ett annat problem är när uppgifter saknas om populationens storlek. Detta är fallet för samtliga undersökningar utom de som utförts av SCB. Med ledning av uppgifterna om vilka ålderskategorier som avses och SCB:s befolkningsstatistik per 31/12 år 2000, har de aktuella populationerna i undersökningarna uppskattats.

Betydelsen av dessa båda felkällor minskas i viss utsträckning av att de uppskattade antalen avrundats till jämt tusental. Vad som däremot är störande i flera av de rekonstruerade tabellerna är att antalet användare för olika alternativ ibland anges till exakt samma tusental. Tyvärr blir detta en ofrånkomlig konsekvens av den här använda metoden.

Användningen i stora drag

Sammanfattning

Oron för att "en digital klyfta" håller på att uppstå mellan den yrkesaktiva delen av befolkningen och de äldre (65+) skall ses mot bakgrund av att dator- och Internetpenetrationen är väsentligt lägre bland de äldre. Fixering på andelar skymmer dock det faktum att *fler personer i de yrkesaktiva åldrarna saknar tillgång till datorer och Internet i hemmet än vad som är fallet bland de äldre*. Detta gäller framför allt uppkoppling till Internet. Om nu en stor del av de äldre saknar tillgång till IT befinner de sig således i gott sällskap.

Samtidigt är det bland de grupper med lägre penetration som utvecklingen under senare år varit snabbast. Bland annat ligger den årliga procentuella ökningstakten bland äldre betydligt över den för de yngre generationerna.

Tillgång och användning

De olika studierna inleds på likartat sätt med uppskattningar av tillgång och användning av datorer och Internet. Detta fungerar som en slags kalibrering inför redovisningen till vad sedan datorerna används till. Vidare lägger studierna tyngdpunkten vid olika användningsområden vilket ger en sammantagen bild med större nyansrikedom.

I de fall undersökningarna pekar i olika riktningar är detta också intressant information, inte minst för att den påminner läsaren om de statistiska metodernas begränsningar.

Enligt Statistiska centralbyråns undersökning av levnadsförhållanden (ULF) hade 65 procent eller 4,5 milj. personer i åldrarna 16-84 år tillgång till dator i hemmet år 2000, män i något större utsträckning än kvinnor (Tabell 1). 2,4 milj. personer saknar tillgång till dator i hemmet.

Tabell 1: Tillgång till dator i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på kön. Antal samt andel i procent

Kön	Tillgång		Ej tillgång		Totalt
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	
Män	2356	69%	1053	31%	3409
Kvinnor	2110	61%	1359	39%	3469
Summa	4467	65%	2412	35%	6879

Källa: SCB

Av de 2,4 milj. personer som saknar dator i hemmet utgör de äldre, 65 år och däröver knappt hälften eller 1,1 miljoner (Tabell 2). Ca 1,3 miljoner personer i den yrkesaktiva befolkningen saknar också dator i hemmet.

Tabell 2: Tillgång till dator i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på ålderskategorier. Antal samt andel i procent

Ålder	Tillgång		Ej tillgång		Totalt
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	
16 – 19 år	371	89%	46	11%	417
20 – 29 år	757	72%	301	28%	1058
30 – 44 år	1504	83%	315	17%	1819
45 – 64 år	1555	69%	697	31%	2252
65 – 74 år	207	28%	537	72%	744
75 – 84 år	63	11%	526	89%	589
Summa	4467	65%	2412	35%	6879

Källa: SCB

Beträffande tillgången till Internet i hemmet upprepas mönstret i stort fast på en lägre nivå (Tabell 3). Männen uppvisar en högre andel än kvinnorna. Här är skillnaden i antal av dem som har respektive inte har inte särskilt stor. Knappt hälften av befolkningen eller 3,2 milj. personer har inte tillgång till Internet i hemmet.

Tabell 3: Tillgång till Internet i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på kön. Antal samt andel i procent

Kön	Tillgång		Ej tillgång		Totalt
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	
Män	1959	58%	1450	42%	3409
Kvinnor	1704	49%	1765	51%	3469
Summa	3663	53%	3215	47%	6879

Källa: SCB

Som framgår av tabell 4 saknar nästan 1 milj. personer i åldrarna 45-65 tillgång till Internet i hemmet. Motsvarande för äldre 65-84 är 1,2 milj.

De riktigt höga andelarna återfinns i åldrarna 30-44 år, samt 16-19 år, alltså de ungdomar som fortfarande bor hemma. När ungdomarna sedan flyttar hemifrån sjunker andelen betydligt.

Tabell 4: Tillgång till Internet i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på ålderskategorier. Antal samt andel i procent

Ålder	Tillgång		Ej tillgång		Totalt
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	
16 – 19 år	309	74%	108	26%	417
20 – 29 år	613	58%	445	42%	1 058
30 – 44 år	1 293	71%	526	29%	1 819
45 – 64 år	1 283	57%	969	43%	2 252
65 – 74 år	128	17%	616	83%	744
75 – 84 år	30	5%	559	95%	589
Summa	3663	53%	3215	47%	6879

Källa: SCB

Något om utvecklingen

Som framgår av tabell 5 skiljer sig ökningstakten åt mellan de olika kategorierna. Det är främst i de grupper som tidigare inte haft så stor del anslutna, som tillgången till Internet ökat kraftigt. Framför allt är det arbetare och de äldre, både män och kvinnor, som står för en stor del av ökningen. Trenden verkar vara den att även dessa grupper nu i snabb takt tar steget ut i informationssamhället. Om trenden skrivs fram skulle det innebära att skillnaderna mellan olika grupper minskar ytterligare de närmaste åren⁵.

Tabell 5: Årlig procentuell förändring i tillgången år 2000 till dator i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år, totalt och med viss uppdelning på kvinnor och äldre.

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Samtliga	+18%	+25%	+17%	+30%	+18%	+5%
Kvinnor	+19%	+30%	+13%	32%	+21%	+4%
65 – 74 år	0%	+59%	+46%	30%	+43%	+14%
75 – 84 år	+48%	+61%	-9%	+47%	+52%	+40%

Källa: SCB

I USA kan under de senaste åren samma tendens observeras:

"To understand the dynamics it is necessary to see it in a time perspective: how access evolves over time for different groups."⁶

⁵ Statskontoret, s5

⁶ Castells, s 251

Och vidare:

"The most important fact is that, with important exceptions, most gaps have been reduced. The growth rates in the use of Internet are almost systematically inversely correlated to the level of penetration in each group in 1998.

Gruppen med Internetanslutning i hemmet är nu betydligt större än den som har tillgång till nätet på arbetet. Det är en förändring från tidigare år då anslutning på arbetet/utbildningen varit vanligast⁷. Intressant att konstatera är också att ökningen av anslutningar i hemmet är särskilt påfallande i den äldsta åldersgruppen (55 – 64 år).

Internet som medium

Sammanfattning

Internet är ett mångsidigt medium för information, kommunikation och underhållning. Det är samtidigt lätt att, med IT-glasögonen på, glömma att det finns praktiska och väl etablerade alternativa tillvägagångssätt.

I jämförelse med övrig medieanvändning befinner sig Internet någonstans i mittfältet när det gäller användningens omfattning, förutsatt att man även räknar in användning i skola och på arbetet. Om man endast räknar Internetanvändningen i hemmet en genomsnittlig dag rör det sig enligt Mediabarometern om ca 1,2 milj. personer, att jämföra med t.ex. 3,9 milj. personer som läser böcker och 6,6 milj. som tittar på TV.

För personer med normala arbetstider konkurrerar Internetanvändningen i hemmet främst med TV-tittandet.

Ett mångsidigt medium

Internet är ett medium, ett mycket mångsidigt sådant. Genom Internet går det att söka information, att ta del av nyheter och är i det avseendet ett *informationsmedium*.

Vidare är Internet genom sin e-postfunktion ett *kommunikationsmedium*, inte minst för personliga kontakter som e-post och *chat*. Hit kan också räknas köp eller beställning av varor och tjänster liksom betalningar. Ett viktigt område är vidare att kunna uttrycka åsikter och delta i politiska diskussioner.

Slutligen är Internet ett *underhållningsmedium*, med möjligheter att ladda ned musik och ägna sig åt interaktiva spel, antingen ensam eller över nätet.

På mycket kort tid har ett stort antal aktörer i samhället anpassat sina verksamheter till det nya mediet:

- Företag och myndigheter har skaffat hemsidor där man informerar om verksamheten, och där besökarna kan göra beställningar av ytterligare informationsmaterial, blanketter, varor eller tjänster
- Tidningar och nyhetsbyråer tillhandahåller nyheter och redaktionellt material på Internet
- Banker och andra finansiella aktörer gör det möjligt för sina kunder att göra transaktioner över nätet.
- E-post har fått stor spridning både i arbetslivet och privat.

⁷ Statskontoret, s 7

Glöm inte alternativen!

Diskussionen av en ny teknik – möjliga tillämpningar, spridning, användning och effekter – sker ofta i ett teknikcentrerat perspektiv, och då naturligtvis utifrån den aktuella tekniken. Det kan vara bioteknik, materialteknik eller IT. Vad som är lätt att bortse ifrån är att det så gott som alltid finns etablerade tillvägagångssätt, kring vilka det dels byggts upp starka intressen och strukturer och där det också pågår en utveckling mot allt mer ändamålsenliga former.

När nu användningen av olika IT-tillämpningar granskas är det viktigt att inte glömma att det fortfarande finns ett stort antal etablerade alternativa, och inte minst, praktiska metoder.

Typ av medium	Exempel på alternativ till Internet
Informationsmedium	
Söka fakta/information	Besök, telefon, informationsskrifter, uppslagsverk
Ta del av nyheter/nyhetstjänst	Radio, TV
Läsa tidningar eller tidskrifter	Pappers- och kassettutgåvor
Kommunikationsmedium	
Personliga kontakter (e-post, chat)	Offentliga rum, telefon, brev
Uträtta ärenden (köpa/beställa varor och tjänster, betalningar)	Besök, telefon, brev
Uttrycka åsikter (delta i diskussionsgrupper, omröstningar)	Möten, vallokaler, press, post
Underhållningsmedium	
Ladda ned musik	CD, kassetter m.m.
Interaktiva spel	TV-spel, spelautomater

Undersökningar visar att användningsområdena varierar beroende på individ. Vissa områden eller funktioner utnyttjas inte alls av många användare. Det finns också ett tydligt samband mellan den personliga mixen och användarnas ålder.

Detta reflekterar i sin tur användarens livssituation i fråga om studier, arbete och familj och de typiska aktiviteter och intressen som sammanhänger härmed. Men det återspeglar också människors invanda mönster som ofta grundläggs utifrån den teknikanvändning och övriga förhållanden som var utmärkande under uppväxtåren⁸.

⁸ Detta åskådliggörs tydligt i avsnittet "Vanornas betydelse" i Britt Östlunds uppsats "Vidgar IT gapet mellan generationerna?"

Internet som massmedium

I NORDICOMs⁹ Mediebarometer framgår att den övervägande delen av befolkningen dagligen tar del av TV, radio och morgontidning. 30 – 40 procent utnyttjar dagligen böcker, tidskrifter, facklitteratur, Text-TV, CD-skivor och Internet¹⁰.

⁹ NORDICOM sorterar under Nordiska Ministerrådet, och syftar bl.a. till att sprida nordiska forskningsresultat inom media och kommunikation samt att dokumentera utvecklingstendenserna i Norden på mediaområdet

¹⁰ Här görs ingen uppdelning på de olika funktionerna av Internet, således ingår här t.ex. även e-post

Tabell 6: Andel av befolkningen 9–79 år som använder olika massmedier en genomsnittlig dag år 2000, samt utvecklingstendens åren 1979 – 2000. Antal och andel i procent

Medium	1000-tal	Andel	Tendens
Television	6 612	88%	ökande
Radio	6 011	80%	ökande
Morgontidning	5 560	74%	oförändrat
Böcker	2 930	39%	ökande
CD-/grammofonskiva	2 780	37%	ökande
Vecko-/månadstidning	2 479	33%	ökande
Internet	2 404	32%	ökande
Special-/facktidskrift	2 404	32%	ökande
Text-TV	2 329	31%	ökande
Kvällstidning	2 104	28%	minskande
Video	1 127	15%	ökande
Kassettband	902	12%	minskande

Källa: Mediebarometer 2000, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Speciellt för Internetmediet är den stora skillnaden mellan vardagar (andel = 32%) och lördag/söndag (andelen = 17%) vilket sammanhänger med att användningen under vardagar omfattar såväl skola/arbete som hemmet, medan lördag/söndag huvudsakligen återspeglar användningen i hemmet.

Av särskilt intresse är att notera utvecklingen av de olika massmedieslagen under den senaste tjugoårsperioden. Andelen läsare av morgontidningar är konstant, andelen som läser kvällstidningar har minskat, CD-skivor har ersatt kassettbanden och alla övriga medietyper har ökat.

Dygnsrytmen i medieanvändning följer i stort sett den förvärvsarbetande befolkningens rytm:

- Morgontidning och radio dominerar helt under morgonen och förmiddagstimmarerna
- Radiolyssnandet dominerar under eftermiddagen
- Den lägsta nivån på mediaanvändning registreras 17.00 – 19.00.
- TV dominerar helt på kvällen efter 19.00.

Dygnsmönstret är detsamma oavsett det är fråga om ungdomar (9–24 år), medelålders (35–54 år) eller äldre (65–79 år), däremot ökar mediekonsumtionen totalt med stigande ålder.

I nedanstående tabell redovisas användningstiden under en dag för olika massmedier tillsammans med observationer med avseende på kön, ålder och utbildning.

Tabell 7: Användningstid för massmedier i hela befolkningen 9 – 79 år en genomsnittlig dag år 2000 med markering för vissa tendenser. Minuter

Medium	Min.	Kön	Ålder	Utbildning
Radio	129	Kv+	Äldre+	Låg+
Television	105	=	Äldre+	Låg+
CD-skiva	24	Män+	Yngre+	Låg-
Böcker	23	Kv+	Medel-	Hög+
Morgontidning	23	=	Äldre+	Mellan-
Internet	21	Män+	15-44+	Hög+
Vecko-/månadstidning	11	Kv+	Äldre+	Låg+
Video	10	Män+	Yngre+	Mellan+
Special-/facktidsskrift	9	=	Yngre-	Hög+
Kvällstidning	8	=	Äldre+	Låg+
Kassettband	5	=	=	=
Text-TV	4	Män+	=	=

Källa: Mediebarometer 2000

För att ge en koncentrerad överblick sammanfattas här tendenserna för kategorierna "yngre" (= 9 – 24), "medel" (= 25 – 64) samt "äldre." "+" resp "-" betyder att den kategorin uppvisar högre respektive lägre användning än genomsnittet, "=" betyder användning i ungefär samma omfattning. Givetvis försvinner samtidigt en del nyanser i materialet varför den intresserade läsaren rekommenderas att själv ta del av NORDICOM:s rapport.

Det medium som tidsmässigt dominerar är radio och där kvinnor lyssnar mera än män, äldre mer än yngre och lågutbildade mera än högutbildade. Som nummer två kommer televisionen med ungefär samma tittarmönster som radio, med den skillnaden att ingen skillnad mellan könen kan observeras.

Internetanvändningen ägnas totalt ungefär lika mycket tid som läsning av böcker och morgontidningar samt CD-lyssnande, och domineras av män med hög utbildning i åldern 15–44 år. Samtidigt skall betonas att det rör sig om en mindre del av befolkningen som använder Internet än som läser böcker, lyssnar på CD eller läser morgontidning. (Se tabell 6).

Informationssökning

Sammanfattning

Vid sidan av e-post är informationssökning det största användningsområdet. En stor del av svenskarna har erfarenhet av informationssökning och enligt Internetbarometern ägnar sig nästan en fjärdedel av befolkningen åt informationssökning på nätet en genomsnittlig dag, på arbetet, i skolan eller hemmet.

Många tycks föredra att tillgodose även sitt privata informationsbehov på arbetsplatsen eller i skolan, även fast man har tillgång till Internet i hemmet. Det verkar här som man övertagit mönstret från telefonen.

Stort användningsområde

Informationssökning är tillsammans med e-post det användningsområde som flest tillfrågade svarar på frågan vad Internet används till.

Tabell 8: Uppgifter om Internetanvändares utnyttjande av informationssökning enligt olika aktuella undersökningar. Antal samt andel i procent

	Ålder	Population 1000-tal	Plats	Användare		Informationssökning		
				1000-tal	Andel av pop.	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av pop.
SCB	16-64	5276	H+A/S ^b	3470	66%	3263	94%	62%
Demoskop	18-89	6880 ^a	H+A/S	3294 ^c	48%	2668	81%	39%
Internetbarometern	9-79	7513 ^a	H+A/S	2404 ^d	32%	1731	72%	23%
Internetbarometern	9-79	7513 ^a	H	1202	16%	601	50%	8%

a) Uppgifterna har hämtats ur SCB:s befolkningsstatistik, 31/12/2000

b) Förkortningarna avser hemmet respektive arbete/skola

c) Frågor ställs endast till personer som uppger att de utnyttjat Internet "varje dag" eller "någon eller några gånger per vecka"

d) Uppgifterna gäller användningen "en genomsnittlig dag"

Frågorna hade formulerats:

- SCB: Använder Internet för att söka och hämta information
- Demoskop: Sökt information senaste veckan
- Internetbarometern: Sökt fakta/information igår

I Demoskops frågebatteri ingick även "Följt aktiemarknaden" som separat alternativ vilket 25 procent eller drygt 800 000 av användarna angav. I Internetbarometern ingår "Börs och ekonomi" i informationssökning, samma gäller troligen också i SCB:s undersökning.

Av tabellen framgår tydligt att en mycket stor andel av befolkningen ägnar sig åt – eller i varje fall har erfarenhet av – informationssökning i hemmet eller på arbetsplatsen/skolan eller båda delarna.

Fördelning på områden

Internetbarometern redovisar även en fördelning av informationssökningen på olika områden.

Tabell 9: Olika typer av fakta/information som söktes på Internet bland användare 9 – 79 år totalt (i hemmet, arbete och skola) en genomsnittlig dag hösten 2000, Antal samt andel i procent

Typ av fakta/information	Totalt	Andel av urvalet	Andel av pop.
Sökt fakta/information	1731	72%	23%
Allmän information	601	25%	9%
Samhällsinformation	553	23%	9%
Kultur/nöje/fritid	457	19%	7%
Skola/utbildning	433	18%	7%
Resor	432	18%	7%
Börs och ekonomi	409	17%	6%
Konsumentvaror/tjänster	361	15%	5%
E-postadresser	313	13%	5%
Telefonnummer eller adresser	216	9%	3%
Annat	288	12%	4%

Källa: Internetbarometern, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Till att börja med kan det konstateras att nästan en fjärdedel av befolkningen under en genomsnittlig dag ägnar sig åt informationssökning på Internet. Vidare fördelar sig informationssökningen förhållandevis jämt över ett antal områden.

I tabell 10 jämförs informationssökningen totalt med motsvarande i hemmet.

Tabell 10: Olika typer av fakta/information som söktes på Internet bland användare 9 – 79 år totalt och i hemmet en genomsnittlig dag hösten 2000. Antal samt hemanvändningens andel av den totala användningen.

Typ av fakta/information	Totalt (H+A/S)	I hemmet (H)	H/Tot
Antal användare	2404	1202	0,50
Sökt fakta/information	1731	601	0,35
Allmän information	601	180	0,30
Samhällsinformation	553	144	0,26
Kultur/nöje/fritid	457	144	0,32
Skola/utbildning	433	144	0,33
Resor	432	108	0,25
Börs och ekonomi	409	120	0,29
Konsumentvaror/tjänster	361	132	0,37
E-postadresser	313	84	0,27
Telefonnummer eller adresser	216	36	0,17
Annat	288	84	0,29

Källa: Internetbarometern, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Medan tillgången till Internet förefaller vara lika stor i hemmet som på arbete/skola, verkar det framför allt vara på jobbet/skolan som informationssökningen sker. Internetbarometern separatredovisar inte informationssökning i arbete/skolan utan uppgifterna gäller dels totalt, dels i hemmet. Det går heller inte att enkelt beräkna för arbetet/skolan, eftersom totalsiffran i många fall kan återspegla personer som ägnat sig åt att söka information på flera ställen.

Inte desto mindre ger tabellen en tydlig vink om att många föredrar att tillgodose sitt privata informationsbehov – t.ex. kultur/nöje/fritid/, börs och ekonomi samt konsumentvaror/tjänster – på arbetsplatsen eller i skolan.

I allt väsentligt ersätter IT här telefonen som verktyg för informationssökning och mönstret i användningen är troligen likartat. Tillgång till telefon i bostaden hindrar inte att en del privata telefonärenden hanteras från arbetsplatsen. En viktig skillnad är att med telefonen finns ibland inget val; många institutioner eller företag har endast öppet under normal arbetstid. Med IT saknar öppettiderna i allmänhet betydelse.

Myndighetskontakter på nätet¹¹

Sammanfattning

2,9 milj. personer har någon gång varit inne på en myndighets hemsida. Under september 2000 utnyttjades detta av 1,4 milj., eller en fjärdedel av befolkningen.

Statliga myndigheter besöks i betydligt högre utsträckning än kommuner och landsting. Arbetsmarknadsstyrelsens hemsida med koppling till arbetsförmedlingarna står i en klass för sig.

Vid en attitydundersökning framgick att vid kontakter med barnomsorg, skola och sjukvård föredrar en övervägande majoritet att sköta detta per telefon eller vid besök framför direktservice på Internet. Detta gäller inte minst kvinnor vilka enligt traditionellt könsrollsmönster också svarar för merparten av dessa kontakter.

Betydligt mera positiv är attityden till Internet för att hantera administrativa tjänster – dvs opersonliga kontakter. Skillnaden mellan män och kvinnor har dessutom här reducerats.

Samtliga kontakter

En mycket stor del av den offentliga sektorn finns idag på nätet. Alla 289 kommuner har sedan slutet av år 2000 en egen webbplats och en e-postadress. Motsvarande uppgift för de statliga myndigheterna var i juli samma år 94 procent och så gott som samtliga hade en e-postadress.

Den service myndigheterna erbjuder på Internet varierar, allt från enkel information till nedladdning av blanketter och mer avancerad självservice.

¹¹ Avsnittet baseras huvudsakligen på Statskontorets rapport

**Tabell 11: Andel kommuner med utbud av elektroniska tjänster februari 2001.
Procent**

	Andel
Betalningssystem	1%
Ställa sig i kö	1%
Felanmälan	2%
Boka lokal	2%
Räkna ut barn- eller äldreomsorgstaxa	11%
Sökbara register över företag, föreningar, lokaler m.m.	59%
Blankettservice	60%

Källa: Statskontoret

När det gäller användandet av offentliga tjänster som tillhandahålls via Internet har det enligt Statskontoret/SCB skett en kraftig uppgång. 1,4 miljoner, eller ca 27 procent av befolkningen i åldrarna 16 – 64 år, använde Internet för att ta kontakt med eller uträtta ärenden hos statliga myndigheter, kommuner eller landsting under september 2000. Det är en uppgång med 800 000 personer sedan 1998.

Tabell 12: Uppgifter om Internetanvändares utnyttjande av offentliga tjänster enligt olika aktuella undersökningar. Antal samt andel i procent

	Ålder	Population 1000-tal	Plats	Användare		Offentliga tjänster		
				1000-tal	Andel av pop.	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av pop.
SCB	16-64	5276	H+A/S ^b	3470	66%	1416	41%	27%
Demoskop	18-89	6880 ^a	H+A/S	3294 ^c	48%	2932	89%	43%

a) Uppgiften har hämtats ur SCB:s befolkningsstatistik, 31/12/2000

b) Förkortningarna avser hemmet respektive arbete/skola

c) Frågor ställs endast till personer som uppger de utnyttjat Internet "varje dag" eller "någon eller några gånger per vecka"

Det är viktigt att notera att medan Statskontoret/SCB:s siffror avser antalet personer som utnyttjade offentliga tjänster under september månad år 2000, anger Demoskop antalet av deras (frekventa) användare som utnyttjat offentliga tjänster någon gång.

Vidare kan den stora skillnaden mellan Statskontorets uppskattning av antalet användare (1,4 milj.) och Demoskops uppskattning (2,9 milj.) till viss del tillskrivas skillnader i ålderskategorier.

Fördelning på myndigheter

Statskontoret har med hjälp av Webbarometern även studerat hur dessa webbkontakter fördelar sig. Procentuppgifterna i nedanstående tabeller är hämtade ur Webbarometern,

uppgiften om befolkningen 16 – 79 år kommer från SCB:s befolkningsstatistik per 31/12/2000. En användare kan ha besökt flera sidor.

Tabell 13: Internetanvändare 16 –79 år som besökt olika myndigheters webbsidor under mars 2001. Antal samt andel i procent

	1000-tal	Andel av Internet-användarna	Andel av befolkningen
Befolkningen 16 – 79 år	6693		100%
Internetanvändare	3681		55%
Ej Internetanvändare	3012		45%
Internetanvändare som besökt:	3681	100%	
Statliga myndigheter	1730	47%	26%
Kommuner	810	22%	12%
Landsting/Regionala webbplatser	184	5%	3%

Källa: Statskontoret/Webbbarometern, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Webbbarometern ger ett högre utfall än SCB. Statliga myndigheter kontaktas oftare via nätet än kommuner och landsting. Observera att antalet besökare inte går att summera eftersom det i många fall kan vara fråga om samma person som t.ex. både besökt myndigheter och kommuner.

Tabell 14: Internetanvändarna 16 – 79 år som besökt olika statliga myndigheters webbsidor under mars 2001. Antal samt andel i procent

	1000-tal	Andel av Internet-användarna	Andel av befolkningen
Statliga myndigheter totalt	1730	47%	26%
Arbetsförmedlingen/AMS	736	20%	11%
Riksskatteverket	331	9%	5%
Centrala studiestödsnämnden	221	6%	3%
Högskoleverket	184	5%	3%
Premiepensionsmyndigheten	184	5%	3%
Försäkringskassan/RFV	184	5%	3%

Källa: Statskontoret/Webbbarometern, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Arbetsmarknadsstyrelsens webbsida är den stora favoriten bland de statliga sidorna på nätet och redovisar nästan lika många besökare som de övriga tillsammans. Webbsidan besöktes i mars 2001 av närmare hälften av dem som över huvudtaget varit inne på en

statlig webbsida denna månad. Hela 11 procent av befolkningen 16 – 79 år har alltså besökt webbsidan under den aktuella månaden!¹²

Riksskatteverket och Centrala studiestödsnämnden är andra myndigheter med välbesökta webbsidor.

Tabell 15: Internetanvändarna 16 – 79 år som besökt olika kommunala förvaltnings webbsidor under mars 2001. Antal samt andel i procent

	1000-tal	Andel av Internet-användarna	Andel av befolkningen
Kommuner totalt	810	22%	12%
Fritid, kultur	292	8%	4%
Skola	211	6%	3%
Barnomsorg	178	5%	3%
Kollektivtrafik	170	5%	3%
Byggnadsärenden, bostäder	113	3%	2%
Sociala frågor	81	2%	1%
Äldreomsorg	73	2%	1%
Förvaltning, statistik	65	2%	1%
Förskola	57	2%	1%

Källa: Statskontoret/Webbarmetern, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Av den dryga femtedel av Internetanvändarna som besökte sin egen kommuns hemsida rörde den största delen information om fritidsverksamhet, skola, barnomsorg och kollektivtrafik. Under en månad har alltså dryg 10 procent av befolkningen någon gång kopplat upp sig mot någon kommunal webbsida.

Attityder

I en undersökning¹³ studerades allmänhetens inställning att utföra vissa samhällstjänster via Internet. Frågorna, som riktades till ett urval av personer i åldrarna 15 år och äldre, gällde:

- att komma i kontakt med någon statlig förvaltning, kommunen eller sjukvården,
- att utföra administrativa tjänster som att beställa blanketter, kontrollera kötider m.m.

¹² Uppgiften har kontrollerats med AMS

¹³ SIFO

Tabell 16: Behov av att under senaste året kontakta någon inom barnomsorgen, skolan, sjukvården eller annan samhällstjänst. Antal samt andel i procent

	Alla		Män		Kvinnor	
	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel
Befolkningen 15-	7252	100%	3556	100%	3696	100%
Ja	4641	64%	1920	54%	2735	74%
Nej inkl. tveksam, vet ej	2611	36%	1636	45%	960	26%

Källa: SIFO, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Som framgår av tabell 16 finns ett tydligt könsrollsmönster i samband med kontakterna med institutionerna för vård och skola. Av kvinnorna hade tre fjärdedelar haft behov av att under senaste året ta sådana kontakter, motsvarande för män var drygt hälften.

Undersökningen konstaterar också att de tillfrågade överlag är nöjda med det bemötande man fått.

Intervjupersonerna tillfrågades vidare hur man vid kontakt med någon inom barnomsorgen, skolan, sjukvården eller annan samhällstjänst skulle välja mellan å ena sidan traditionell betjäning via telefon och besök och å andra sidan direktservice via Internet.

Som framgår av tabell 17 föredrar två tredjedelar av de tillfrågade telefonkontakt eller besök. För kvinnorna ligger andelen över 70 procent.

Tabell 17: Föredraget sätt att ta kontakt med någon inom barnomsorgen, skolan, sjukvården eller annan samhällstjänst, samtliga. Antal samt andel i procent

	Alla		Män		Kvinnor	
	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel
Befolkningen 15-	7252	100%	3556	100%	3696	100%
Telefon och besök	4859	67%	2205	62%	2661	72%
Direktservice via Internet	1160	16%	711	20%	480	13%
Vilket som	218	3%	142	4%	0	–
Både och	870	12%	427	12%	480	13%
Tveksam, inget svar	145	2%	71	2%	74	2%

Källa: SIFO, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Det finns även ett åldersmönster i attityderna så att yngre tenderar att vara mer positiva till Internet än äldre. I det här avseendet skiljer sig män i åldersintervallet 15 – 29 år avsevärt från övriga åldersgrupper där Internetalternativet når nästan samma nivå som telefonkontakt/besök (tabell 18).

Tabell 18: Föredraget sätt att ta kontakt med någon inom barnomsorgen, skolan, sjukvården eller annan samhällstjänst, personer 15-29 år. Antal samt andel i procent

	Alla		Män		Kvinnor	
	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel
Befolkningen 15-29	1617	100%	826	100%	792	100%
Telefon och besök	793	49%	339	41%	459	58%
Direktservice via Internet	437	27%	306	37%	142	18%
Vilket som	65	4%	50	6%	8	1%
Både och	307	19%	132	16%	174	22%
Tveksam, inget svar	16	1%	0	–	8	1%

Källa: SIFO, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

På frågan hur pass intressant det skulle vara att via Internet kunna utnyttja direktservice av samhällstjänster såsom att beställa blanketter, göra anmälningar, kontrollera kötider eller boka tider gavs följande svar.

Tabell 19: Inställning till att utföra vissa administrativa tjänster via Internet, samtliga. Antal samt andel i procent

	Alla		Män		Kvinnor	
	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel
Befolkningen 15-	7252	100%	3556	100%	3696	100%
Mycket intressant	1958	27%	1031	29%	924	25%
Ganska intressant	2248	31%	1102	31%	1146	31%
Inte särskilt intressant	1088	13%	462	13%	591	16%
Inte alls intressant	1813	24%	853	24%	924	25%
Tveksam, vet ej	218	2%	71	2%	111	3%

Källa: SIFO, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

De tillfrågade uppvisar här en betydligt mera positiv attityd och där en majoritet finner det mycket eller ganska intressant. Skillnaden mellan män och kvinnor har dessutom reducerats.

Fortfarande framträder ett tydligt åldersmönster så till vida att de yngre grupperna (< 30 år) är mest positiva (Tabell 20).

Tabell 20: Inställning till att utföra vissa administrativa tjänster via Internet, personer 15-29 år. Antal samt andel i procent

	Alla		Män		Kvinnor	
	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel	1000-tals	Andel
Befolkningen 15-29	1617	100%	826	100%	792	100%
Mycket intressant	728	45%	413	50%	317	40%
Ganska intressant	663	41%	330	40%	340	43%
Inte särskilt intressant	178	11%	58	7%	119	15%
Inte alls intressant	49	3%	33	4%	16	2%
Tveksam, vet ej	0	–	0	–	0	–

Källa: SIFO, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Den slutsats som kan dras är att de traditionella kontaktmönstren – telefon och besök – förordas av en majoritet när det gäller kontakter med personer inom sjukvård, skola och barnomsorg. Det som i framtiden möjligen skulle kunna rubba detta är om de yngre männen a) behåller sina nuvarande attityder och b) ändrar det nuvarande könsrollsmönstret och engagerar sig mera i frågor som gäller barnomsorg, skola och sjukvård.

När det gäller att ersätta olika administrativa tjänster – dvs opersonliga kontakter – med direktservice över Internet finns redan idag ett stort intresse, oavsett kön.

Handel på nätet

Sammanfattning

En stor del (SCB 1,5 milj., Demoskop 2,3 milj.) av alla svenskar i de undersökta ålderskategorierna har erfarenheter av att köpa varor via Internet.

Det verkar emellertid som få av dessa har förändrat sina inköpsmönster. Den faktiska handeln är ännu så länge av liten omfattning vilket såväl Internetbarometern som Demoskopundersökningen visar. Denna bild bekräftas av SCB:s uppskattning av det årliga värdet liksom av Statskontorets attitydundersökning.

Typkunden på Internet är inte den stressade storstadsmänniskan utan den traditionella postorderkunden.

Antalet personer

I flera undersökningar har Internetanvändarna fått ange om de beställt, köpt eller försökt köpa varor eller tjänster över nätet.

Tabell 21: Uppgifter om Internetanvändares handel på nätet enligt olika aktuella undersökningar. Antal samt andel i procent

	Ålder	Population 1000-tal	Plats	Användare		Handlat på nätet		
				1000-tal	Andel av pop.	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av pop.
SCB	16-64	5276	H+A/S ^b	3470	66%	1520	44%	29%
Demoskop	18-89	6880 ^a	H+A/S	3294 ^c	48%	2360	72%	34%
Internetbarometern	9-79	7513 ^a	H+A/S	2404 ^d	32%	264	11%	4%
Internetbarometern	9-79	7513 ^a	H	1202	16%	132	11%	2%

a) Uppgifterna har hämtats ur SCB:s befolkningsstatistik, 31/12/2000

b) Förkortningarna avser hemmet respektive arbete/skola

c) Frågor om handel på nätet ställs endast till personer som uppger de utnyttjat Internet "varje dag" eller "någon eller några gånger per vecka"

d) Uppgifterna gäller användningen "en genomsnittlig dag"

Uppskattningarna av antalet Internetanvändare som handlat på nätet skiljer sig åt på ett iögonfallande sätt. Olika ålderskategorier kan knappast förklara hela skillnaden.

SCB:s och Demoskops frågor är formulerade så att den som någon gång köpt eller försökt köpa något på nätet kan svara ja. Resultatet blir här 1,5 milj. respektive 2,3 milj. personer.

Internetbarometern mäter hur många som uppgett att de faktiskt handlade någonting en viss dag. Räknas enbart köp via IT i hemmet blir antalet här 132 000, inkluderas arbete och skola blir resultatet det dubbla, 264 000.

Försäljningsvolymen

I SCB:s undersökning har de tillfrågade fått uppskatta för hur stort belopp som de handlar för under år 2000. Utifrån svaren har man beräknat den totala privata konsumtionen via Internet för personer i åldern 16–64 år, till ca 4,8 miljarder kronor.

Detta belopp kan jämföras med detaljhandelns omsättning vilken uppgick till 397,1 miljarder kronor för samma år¹⁴. Internethandeln motsvarade alltså 1,2 procent av den totala detaljhandeln. Även om hänsyn tas till att de totala konsumtionsuppgifterna även avser alla som är yngre än 16 och äldre än 64, så framstår Internethandeln som obetydlig i jämförelse.

Köpfrekvens

Inom vissa varuområden kan näthandeln spela en mera betydande roll. Det är därför av intresse att studera Demoskops nyligen genomförda kartläggning av handeln över nätet. Den är också intressant av det skälet att Demoskop, vilket framgår av tabellen ovan, står

¹⁴ SNI 52, löpande priser

för den största uppskattningen av antalet personer som provat på att handla på nätet, 2,3 milj. personer.

Undersökningarna baseras på uppgifter från ett urval av *frekventa användare*, till vilka hör personer som uppger att de utnyttjar Internet ”varje dag” eller ”någon eller några gånger per vecka”. Det betyder samtidigt att kunskap saknas om Internetvanorna hos de användare som svarat ”någon eller några gånger i månaden” samt ”mer sällan än någon gång i månaden” (*sällan-användarna*). Någon uppdelning på var användningen äger rum görs inte, dvs det kan vara i hemmet, på arbetet eller någon annanstans.

I tabell 22 över köp av varor och tjänster kommer sällan-användarna att föras till samma kategori som aldrig-användarna, vilket blir en felkälla. Detta kan emellertid motiveras med att studien syftar till att ta fram ett bedömningsunderlag över hur snabbt samhället anpassar sig till medborgarnas Internetanvändning. Där kan knappast sällan-användarna förväntas komma att utgöra någon drivkraft av betydelse.

Tabell 22: Köp eller försök till köp av varor och tjänster via Internet bland frekventa Internet-användare (användning minst 1 gång i veckan), 18 – 89 år. Antal samt andel i procent

	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av befolkningen
Befolkningen 18 – 89 år^{a)}	6880		100%
Frekventa användare	3294		48%
Sällan- och aldrig-användare	3586		52%
Frekventa användare	3294	100%	
Någon gång köpt varor	2360	72%	34%
Aldrig köpt varor	934	28%	66%
Någon gång köpt varor	2360	100%	
Varje vecka	66	3%	1%
Varje månad	429	18%	6%
Varje kvartal	826	35%	12%
Mera sällan	1034	39%	15%
Köper varor minst en gång i månaden	495	21%	7%

Källa: Demoskop, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Summan av antalet personer som handlar varje vecka och varje månad blir ca en halv miljon personer. Det motsvarar 21 procent av de frekventa användarna och 7 procent av hela befolkningen. Observera dock att Demoskops uppskattning av antalet personer som provat på att handla över nätet ligger drygt 50 procent över SCB:s. Hur dessa 7 procent fördelar sina inköp saknas kunskap om.

Aktuella varuområden

Enligt Demoskop har ungefär en tredjedel av befolkningen erfarenhet från att någon gång köpt eller försökt köpa något över nätet. Av tabell 23 framgår att bokning av biljetter, resor och hotell utgör det populäraste området, tätt följt av CD-skivor, andra musikartiklar och böcker.

Tabell 23: Frekventa användare 18 – 89 år, som någon gång köpt eller försökt köpa varor via Internet med fördelning på produktkategorier. Antal samt andel i procent

	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av befolkningen
Någon gång köpt eller försökt köpa	2360	100%	34%
Biljetter, resor, hotell	1048	44%	15%
CD-skivor, musik	986	42%	14%
Böcker	982	42%	14%
Dataartiklar	731	31%	11%
Aktier	538	23%	8%
Kläder	525	22%	8%
Annan elektronik	391	17%	6%
DVD/VHS-filmer	245	10%	4%
Mat, dagligvaror	165	7%	2%
Vitvaror	33	1%	–%
Annat	382	16%	6%

Källa: Demoskop¹⁵, egna bearbetningar av SCB:s befolkningsstatistik

Det är samtidigt viktigt att hålla i minnet att ca 80 procent av de tillfrågade uppgav att köpen skett ”varje kvartal” eller ”mera sällan”. Möjligen med undantag för vissa speciella varor och tjänster är ännu så länge e-handeln till slutkonsumenter av mycket liten omfattning.

Andra slutsatser som dras i rapporten är:

- Etablerade företag har försprång i jakten på e-konsumenter. Överlägset vanligaste vägen till ett första besök på en sajt där man gör inköp är att man kände till företaget sedan tidigare.
- Andelen e-konsumenter växer med avståndet från storstaden. Typkunden på Internet är inte den stressade storstadsmänniskan utan den traditionella postorderkunden.
- Traditionella betalningsformer som postförskott och hemskickad räkning dominerar. Säkrare alternativ för betalning anges som viktigaste önskemålet för ökad vilja till nätinköp.

Vidare konstaterar rapporten: ”Bland Internetanvändarnas spontana svar märks efterfrågan på personlig direktkontakt.”.

¹⁵ I rapporten särredovisas män och kvinnor men har här vägts samman.

Attityder

Statskontoret har låtit Internetanvändarna värdera olika elektroniska tjänsters betydelse. Det visade sig att hälften av användarna (52 procent eller 1,8 milj. personer) ansåg att möjligheten att ”Beställa varor och tjänster” helt saknade betydelse. Knappt 40 procent (1,4 milj.) angav ”Viss betydelse” medan endast 289.000 (8 procent av Internetanvändarna, 5 procent av samtliga i åldrarna 16-64 år) svarade ”Stor betydelse”.

Banktjänster och betalningar

Sammanfattning

Banktjänster och betalningsärenden är de områden som uppvisar största variationen mellan de olika undersökningarna. Det är dessutom svårt att veta vad som ingår.

Beträffande betalningar utförda i hemmet pekar en försiktig uppskattning på att antalet inte överstiger 1 milj. personer eller 20 procent av befolkningen. Tyngdpunkten ligger här i åldrarna 25 – 45 år.

Banktjänster

I flera undersökningar får de intervjuade ange om de gjort banktjänster. Åter redovisas stora skillnader mellan undersökningarna. Förutom de olika ålderskategorierna är frågorna olika formulerade:

- SCB: Använder Internet för banktjänster.
- Demoskop: Använt banktjänster senaste veckan
- Internetbarometern: Gjort bankärenden igår.

Tabell 24: Uppgifter om Internetanvändares utnyttjande av banktjänster enligt olika aktuella undersökningar. Antal samt andel i procent

	Ålder	Population 1000-tal	Plats	Användare		Banktjänster		
				1000-tal	Andel av pop.	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av pop.
SCB	16-64	5276	H+A/S ^b	3470	66%	1540	44%	29%
Demoskop	18-89	6880 ^a	H+A/S	3294 ^c	48%	1878	57%	27%
Internetbarometern	9-79	7513 ^a	H+A/S	2404 ^d	32%	312	13%	4%
Internetbarometern	9-79	7513 ^a	H	1202	16%	168	14%	2%

a) Uppgifterna har hämtats ur SCB:s befolkningsstatistik, 31/12/2000

b) Förkortningarna avser hemmet respektive arbete/skola

c) Frågor ställs endast till personer som uppger de utnyttjat Internet ”varje dag” eller ”någon eller några gånger per vecka”

d) Uppgifterna gäller användningen ”en genomsnittlig dag”

Ytterligare en viktig skillnad är att Internetbarometern separerar ”Gjort betalningar” från ”Gjort bankärenden”. SCB och Demoskop inkluderar troligen betalningarna i bankärendena.

Betalningar

Tabell 25 redovisar Internetbarometerns uppgifter om hur många som gjort bankärenden respektive betalningar en viss dag.

Tabell 25: Uppgifter om Internetanvändares utnyttjande av bankärenden och betalningstjänster enligt Internetbarometern. Antal samt andel i procent

Plats	Bankärenden			Betalningar		
	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av pop.	1000-tal	Andel av urvalet	Andel av pop.
H+A/S ^a	312	13%	4%	240	10%	3%
H	168	14%	2%	144	12%	2%

a) Förkortningarna avser hemmet respektive arbete/skola

Summeras bankärenden och betalningar blir slutsatsen att drygt en halv miljon personer uträttar dagligen Internet för bankärenden och betalningar varav 300 000 gör det i hemmet. Det motsvarar 7 respektive 4 procent av befolkningen i åldern 9 – 79 år. Nu är detta en tveksam form av matematik eftersom det i många fall kan vara samma person som utnyttjat båda tjänsterna.

Den stora osäkerheten med Internetbarometerns siffror ligger i svårigheten att bedöma betydelsen av deras mätmetod, ”användning en genomsnittlig dag” med det faktum att merparten av användarna förlägger sina betalningar till några få dagar i månaden.

Attityder

I Statskontorets undersökning hur Internetanvändarna värderar olika elektroniska tjänsters betydelse angav hälften (49 procent eller 1,7 milj.) att möjligheten att utföra banktjänster på nätet helt saknade betydelse. En mindre del (16 procent eller 0,5 milj.) angav ”Viss betydelse” medan en tredjedel (1,2 milj.) vilket motsvarar 23 procent av samtliga i åldrarna 16-64 år, svarade ”Stor betydelse”.

Stora skillnader

För att sammanfatta finns följande påståenden att ta ställning till:

- 1,5 milj. personer gör banktjänster via Internet i hemmet eller på arbetet (SCB)
- 1,9 milj. personer gjorde banktjänster via Internet senaste veckan i hemmet eller på arbetet (Demoskop)
- 1,2 milj. personer tycker det är av stor betydelse att kunna göra banktjänster via Internet (Statskontoret)
- 240.000 personer betalar räkningar via Internet i hemmet eller på arbetet en genomsnittlig dag (Internet-barometern)
- 312.000 personer gör (andra) bankärenden via Internet i hemmet eller på arbetet en genomsnittlig dag (Internet-barometern)

Enligt SCB ligger tyngdpunkten i utnyttjandet av banktjänster i åldrarna 25 – 45 år. Den relativt stora skillnaden mellan SCB och Demoskop kan därför knappast förklaras med att Demoskop även omfattar personer äldre än 64 år.

Vidare uppskattar SCB antalet personer som utför banktjänster veckovis till 650 000, eller 42 procent av samtliga (1,5 milj.).¹⁶ Merparten av användarna sköter enligt samma undersökning banktjänsterna på månadsbasis. Mot detta kan ställas Demoskops uppgift att 1,9 milj. personer utför banktjänster under veckan.

Statskontorets uppgift, att 1,2 milj. personer tycker det är av stor betydelse att kunna göra banktjänster via Internet, blir i det här sammanhanget intressant. Dessa representerar en knapp fjärdedel av befolkningen i de aktiva åldrarna. Den skall sedan delas upp på betalningar och banktjänster i övrigt, liksom på banktjänster som sker i arbetet och sådana som görs privat. En försiktig slutsats blir att de som regelbundet betalar sina privata räkningar via Internet i hemmet inte överstiger 1 milj. personer.

Det skulle betyda att högst 20 procent av den aktiva befolkningen betalar sina räkningar via Internet, dvs minst 80 procent skulle betala sina räkningar på annat sätt¹⁷.

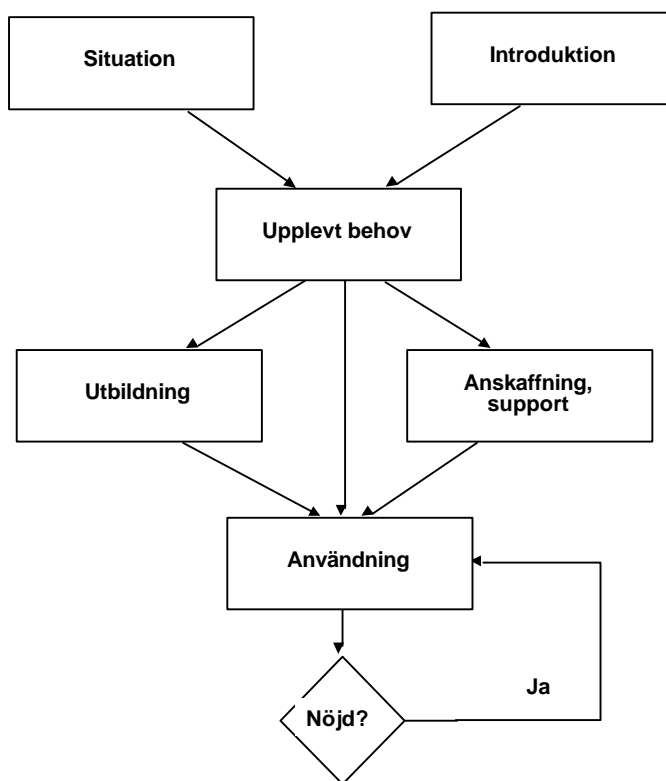
¹⁶ SIKA

¹⁷ Enligt en enkät som genomfördes på uppdrag av Finansinspektionen i april 1999, refererad i Finansmarknadsutredningen angav 8 procent av de tillfrågade att de betalade huvuddelen av sina räkningar över disk, medan 69 procent huvudsakligen skötte sina girobetalningar över post. Därutöver framgick att 63 procent sade sig inneha bankkort, 53 procent hade tillgång till banktjänster per telefon och 18 procent via Internet.

DRIVKRAFTERNA BAKOM ANVÄNDNINGEN

Sammanfattning

Följande skiss sammanfattar analysen av drivkrafterna bakom IT-användningen.



Situationen

Motivet för en person att använda IT är att få ett behov tillfredsställt. Behoven beror i sin tur på den individuella situationen. Fyra kategorier motiv behandlas här:

- Livsstilsmotivet – IT möjliggör nya livsmönster
- Nyttomotivet – IT sparar tid och pengar
- Underhållningsmotivet – IT är kul
- Det sociala motivet – IT underlättar kontakter

Introduktion

Förutom behoven krävs ett medvetandegörande att IT kan vara en lösning. Först när behovet är *upplevt* kan det sätta igång den kedja av aktiviteter som leder fram till en återkommande användning av IT-verktyget. Den nödvändiga introduktionen till det nya mediet sker för många på arbetsplatsen eller i skolan.

Anskaffning

För många förutsätter en återkommande användning av IT-mediet att utrustningen finns tillgänglig i bostaden. Förutom ett eget upplevt behov visar det sig att hemmavarande barn har stor betydelse för om anskaffning görs eller inte. I vilken grad hushållsekonomin utgör en restriktion eller inte är däremot svårt att bedöma. Det statistiska materialet lämnar på den här punkten utrymme för olika tolkningar.

Support

En faktor av kritisk betydelse, dessvärre ofta förbisedd, är behovet av support. Datorer går sällan sönder och behöver repareras på traditionellt sätt. Däremot finns en oändlig mängd orsaker till varför de inte uppför sig som användaren förväntat. Här handlar det så gott som helt om erfarenhetsbaserad kunskap. I princip behöver varje användare ha kontakt med någon som är mera erfaren än vad han eller hon själv är, framför allt i början.

Utbildning

Utbildning av användaren är också en viktig och nödvändig förutsättning men eliminerar inte supportbehovet

Utfall

För att bli Internetanvändare krävs dels ett upplevt behov eller motiv, dels måste resultatet av användningen vara tillfredsställande. Det sista verkar många gånger glömmas bort.

Den individuella situationen

Varför byter man teknik?

Varför tar en person till sig en ny teknik och samtidigt lämnar en annan? Svaret varierar från individ till individ och från situation till situation. Det enda allmängiltiga som går att säga är att tekniken är relaterade till en *aktivitet*, personen gör någonting.

I avsnittet görs först en principiell genomgång av vardagliga aktiviteter och som struktureras med hjälp av frågeorden Vad?, Varför?, För vem?, När?, Var? och Hur?. Med hjälp av dessa begrepp dras sedan ett antal slutsatser.

Vad görs?

För att underlätta förståelsen kan aktiviteterna delas in i fyra huvudkategorier: Arbete (*produktiva* aktiviteter), konsumtion (*reproduktiva* aktiviteter), umgänge (*sociala* aktiviteter), studier, lek och underhållning (*kulturella* aktiviteter).

Varför?

Här kommer behoven in. De är dels *medfödda* (bl.a. äta och dricka), dels *förvärvade*, dvs resultatet av omgivningens präglning (värderingar och attityder). Till exempel konsumerar man dels för att inte svälta men också i former som motsvarar ens värderingar. De sociala och kulturella aktiviteterna styrs mest av attityder och värderingar även om det säkert också finns vissa medfödda behov. Man arbetar för att möjliggöra konsumtion, umgänge och kultur i överensstämmelse med sina värderingar.

För vem?

Aktiviteterna sker antingen för den *offentliga* sfären eller för den *privata* sfären. För den offentliga sfären arbetar man mot ersättning, underhållsarbetet i hemmet gör man för sin egen och sina närmastes trivsel. Socialt umgänge förekommer i bägge sfärerna, man kan både umgås mot ersättning (affärslunch?) som för sitt eget höga nöjes skull. Detsamma gäller de kulturella aktiviteterna. T.ex. studerar man ibland med inriktning på arbetsmarknaden, ibland för sin egen personliga tillfredsställelse. De flesta sjunger för att det är roligt, ett fåtal får dessutom betalt.

Var, När och Hur?

Tillvägagångssättet för att utföra aktiviteten har en rumsdimension, en tidsdimension och en teknikdimension. Hantverket kännetecknas av verktygsteknik, arbete under dagens ljusa timmar samt arbetsplatsen oftast i anslutning till bostaden. Industriproduktionen utmärks av maskinteknik och skiftgång i fabrik. Valet av teknik får ofta betydelse för tids- och rumsfaktorn. Omvänt gäller att om det finns vissa rums- eller tidsmässiga krav på en aktivitet skapar det begränsningar i teknikvalet.

Första slutsatsen: Ingen automatik mellan IT på jobbet och privat

Bildskärmsarbetet har medfört att ett stort antal olika aktiviteter fått ett gemensamt utseende. Om personen vid datorn ägnar sig åt någon form av produktion eller administration, om det sker professionellt eller utgör någon fritidssyssla är många gånger svårt för en utomstående iakttagare att avgöra.

I grunden handlar det om skilda världar. Vad som görs i arbetet styrs till stor del av ett uppdrag medan aktiviteter i privatlivet styrs av behovet att känna trivsel.

Att använda IT i jobbet ger en introduktion, utbildning och inte minst värdefulla erfarenheter. Hur, eller om, en person sedan väljer att utnyttja IT privat avgörs av helt andra faktorer. Det är därför ett misstag att tro att IT-användning på arbetet med automatik initierar ett IT-orienterat privat livsmönster.

Livsstillsmotivet

Den största betydelsen av ny teknik är när den erbjuder radikalt nya lösningar på centrala frågeställningar i en persons livssituation, *livsstillsmotivet*. De mål han eller hon sätter upp i livet för arbete, boende och familj går ofta inte enkelt att förena. I grunden handlar det om att hitta den mest ändamålsenliga lösningen på När-Var-Hur-ekvationen:

- Man önskar bo på en plats där man känner trivsel men har svårt att få jobb. IT möjliggör distansarbete.
- Man har svårt att kombinera arbete med familjeliv. IT öppnar för flexibla lösningar.
- Funktionshinder försvårar vissa vardagsbestyr både hemma och på jobbet. Med hjälp av IT blir det möjligt.

Med den nya tekniken blir det möjligt att formulera livsprojekt som tidigare inte var tänkbara. För individen ligger här IT-mediets stora betydelse.

Nyttomotivet

I *nyttomotivet* ligger användningen av IT för att utföra olika ärenden därför att det i något avseende framstår som mera ändamålsenligt jämfört alternativa tillvägagångssätt. Det kan handla om att söka information, ta del av nyheter, beställa varor och tjänster eller betala räkningar. Med hjälp av IT kan det gå snabbare, bli billigare eller erbjuda någon ny kvalitetsdimension.

Denna nyttoaspekt är ofta den drivande på arbetsplatsen. Till följd av arbetslivets specialisering till ett begränsat antal arbetsuppgifter per individ finns här förutsättningar för en påtaglig ökning av produktiviteten tack vare IT.

Privatlivet kännetecknas inte av samma grad av specialisering, följaktligen blir nyttovinsterna sällan lika påtagliga. Motivationen att utnyttja IT privat stärks heller inte av att många tillämpningar utmärks av betydande initialsvårigheter. Att tillgången till support i regel är sämre än på arbetsplatsen är ytterligare en bromsande faktor.

Underhållningsmotivet

En viktig drivkraft till att ta till sig IT-mediet i privatlivet är att man tycker det är kul. Det är spelprogrammen som gör barnen till skickliga PC-användare, inte datorn som läsläsningsstöd. I *underhållningsmotivet* innefattas dels IT-tillämpningar som stöder olika intressen, exempelvis släktforskning, NHL-hockey eller interaktiva spel, dels att IT-mediet uppfattas som roligt i sig.

Datorn som tidsfördriv finns sedan länge etablerad bland yngre, men det bör även finnas en potential bland äldre, framför allt i jämförelse med personer i de aktiva åldrarna. Det går även att iakttä ett tydligt könsmonster (män).

Det sociala motivet

En stark drivkraft är den sociala faktorn, att etablera och underhålla kontakter, inte minst med motsatta könet. Åter utgör barnens och ungdomarnas IT-användning i form av *chat* ett illustrativt exempel på en verksamhet vars omfattning få vuxna verkar ha klart för sig.

En något mildare variant utgör e-postmediet som verktyg att underhålla kontakterna med släkt och vänner, liksom att förenkla och förbilliga medlemsinformationen i föreningslivet. Med arbetslivet följer automatiskt en mängd tillfällen till kontakt och samvaro med andra människor. Dessa upphör till stor del vid pensioneringen och den fortsatta sociala tillvaron blir i betydligt större utsträckning beroende av individens egna initiativ. Här kan det både vara fråga om att vårda och utveckla etablerade relationer liksom att bygga upp nya. För merparten av äldre framstår troligen *det sociala motivet* för IT-användning som det absolut viktigaste.

Behovet av en introduktion

Utifrån individens personliga situation är det i princip möjligt att härleda hans eller hennes behov, liksom bästa sättet att tillfredsställa dem på. En förutsättning är dock att han eller hon känner till de olika möjliga tillvägagångssätten. När det gäller ny teknik måste var och en först få sin personliga aha-upplevelse, och den vanligaste vägen går via någon form av introduktion.

Som redan nämnts kan arbetsplatsen här spela en viktig roll. Såväl Hjälpmedelsinstitutets som LO:s studier lyfter fram betydelsen av den enskildes arbetsituation som förklaringsvariabel för tillgång och användning av IT i hemmet. Mekanismen kan kortfattat förklaras på följande sätt:

Genom tillgång till IT på arbetsplatsen får man lära sig grunderna i handhavandet av en persondator. På köpet blir man uppmärksam på IT-mediets möjligheter i allmänhet, och även på de möjliga fördelarna med att ha tillgång till IT privat.

För barn och ungdom kan motsvarande ske i skolan eller hemma hos kompiserna. Seniorsurfen erbjuder samma sak till äldre. Andra miljöer som kan erbjuda en introduktion i det nya mediet är biblioteken, föreningslivet samt släktingar, vänner och grannar.

Anskaffning

Betydelsen av hemmavarande barn

I en aktuell LO-undersökning¹⁸ konstateras att skillnaden i datorinnehav är stor mellan LO-medlemmar å ena sidan och TCO- och SACO-medlemmar å den andra. Bland LO-medlemmarna går det dock en skarp skiljelinje mellan dem som har barn och de som inte har det. För gifta/samboende med barn ligger således datorinnehavet på samma nivåer som för TCO- och SACO-medlemmar.

Motsvarande iakttagelser görs i andra undersökningar. Enligt Internetbarometern hade 87 procent av alla skolbarnsföräldrar (barn 7-17 år) tillgång till dator i hemmet år 2000 att jämföra med 68 procent för gruppen yngre vuxna, inga barn (18-44 år) samt 44 procent för äldre vuxna (45-79 år)¹⁹.

¹⁸ Nelander m fl

¹⁹ Internetbarometer

Mekanismen ser sannolikt ut så här: Barnet eller barnen uttrycker starka önskemål om att ha tillgång till IT i hemmet, vanligen för att kunna ägna sig åt spel²⁰, ladda ned musik och ”chatta” med kompisar. Föräldrarna (eller föräldern) föreställer sig att hemdatorn utgör ett stöd i skolarbetet och är samtidigt angelägna om att barnet inte skall ha sämre datorfärdigheter än sina kamrater. Den egna attityden till IT-användning spelar i det här fallet ofta ingen roll.

När det är barnens önskemål som ligger bakom anskaffningen är det inte självklart att också föräldrarna blir användare.

Inkomstens betydelse

Det är oklart vilken betydelse storleken på hushållens inkomster har för beslutet att skaffa dator i hemmet och koppla upp sig mot Internet. I flera undersökningar har de intervjuade som uppgivit att man saknar tillgång till dator i hemmet tillfrågats om orsaken i form av olika svarsalternativ.

I LO:s/SCB:s kartläggning anger 69 procent av dess medlemmar som skäl ”Är inte intresserad av datorer” respektive ”Har inte behov”. 23 procent anger att ”Datorer är för dyra”.

I en undersökning riktad mot personer i åldrarna 55 år och uppåt, angav en lika stor andel, 69 procent, att de inte var intresserade eller såg någon nytta. Här svarade endast 8 procent att det var för dyrt²¹.

Flera reflexioner kan göras till detta. Det är ett känt faktum att många som blir intervjuade gärna också vill ge socialt erkända svar. Att motivera varför man inte skaffat sig dator i hemmet med att man inte ser något behov kan i det sammanhanget vara mera tilltalande än att förklara att man inte har råd (”Datorer är för dyra”). Kostnads- och inkomstfaktorernas betydelse för datortillgången skulle här tendera att underskattas.

Motsatt tolkning är också möjlig: Det går att hävda att svarsalternativen ”Har inget intresse eller behov” samt ”Datorer är för dyra” är två sidor av samma mynt. Om man lägger ett rent nyttoperspektiv på datorinnehavet är det naturligt att väga kostnaden mot den förväntade nyttan. Upplever man ingen eller liten nytta med datorn blir betalningsviljan följaktligen låg, troligen betydligt lägre än vad datorn kostar att skaffa. Då spelar heller inte hushållsinkomstens storlek någon större roll.

Utöver att peka på möjliga svagheter och tolkningar av det statistiska materialet går det här tyvärr inte att komma längre. Hushållsinkomstens och anskaffningskostnadernas betydelse är än så länge höljda i dunkel.

²⁰ Ett alternativ till de s.k. TV-spelen som PlayStation, Nintendo och Sega

²¹ RAPTOR PR & Kommunikation

Referensföreteckning

Befolkningsstatistik, Statistiska centralbyrån

Castells M.: *Internet Galaxy - reflections on the Internet, Business and Society*, Oxford University Press år 2001,

De nya attityderna. Kartläggning av de svenska Internetanvändarna. Demoskop AB, 2001-03-27

Direktservice via Internet, Sifo Research & Consulting AB, Projektnummer 3806060, 2000-09-27

Fakta om informations- och kommunikationsteknik i Sverige 2001. SIKA

Funktionshindrade och IT, Forskningsgruppen för Samhälls- och Informationsstudier, 2000-11-30

Internet- och datoranvändning i Sverige år 2000. Statskontoret 2001:28

Internetbarometer 2000, MedieNotiser, NORDICOM-Sverige, Göteborg universitet, Nr.2, 2001

IT i hem och företag, en statistisk beskrivning. Statistiska centralbyrån. SCB-Tryck Örebro 2001:01

Jupiter MMXI, Sverige

Bäckström, Guiborg,: *Massbetalningar i Sverige*, Bilaga 15 till Finansmarknadsutredningen, SOU 2000:11

Mediebarometer 2000, MedieNotiser, NORDICOM-Sverige, Göteborg universitet, Nr.1, 2001

Nelander, Söderlund, Ivarsen: *Om klyftor i informationssambället*. LO/Löne- och välfärdsenheten – juni 2001

Seniorers Internetvanor, Sammanfattning av Gallup-undersökning utförd under augusti och september 2001, RAPTOR PR & Kommunikation AB

Tillgång till och användning av dator och Internet hos personer med funktionsnedsättning, Hjälpmedelsinstitutet, December 2001-12-11

Östlund B.: *Vidgar IT gapet mellan generationerna?* IT i demokratins tjänst, IT-kommissionen, SOU 1999:117