

Om kvinnors användning av Internet

eller

*”När kvinnan äntligen har tid
sitter mannen framför PC:n”*

Redovisning av en undersökning via e-post riktad till
Dataföreningens kvinnliga medlemmar

Håkan Selg

På IT-kommissionens uppdrag

Förord

Spridningen av Internet i Sverige är stor men de statistiska mätningarna tenderar att överskatta genomslaget i människornas privatliv. T.ex. finns det många personer med tillgång till IT i hemmet som använder mediet i liten omfattning eller inte alls. Det framgår av IT-kommissionens rapport "Vem använder Internet och till vad?"¹

Varför väljer en person att ändra sättet att utföra olika vardagsaktiviteter, t.ex. att använda Internet i stället för andra invanda sätt? Tillgängliga undersökningar ger en diffus bild av icke-användarnas situation.

Ett naturligt nästa steg från rapporten "Vem använder Internet och till vad?" är att försöka sprida ljus över icke-användarna och deras motiv att avstå vilket görs i föreliggande rapport. Två kategorier är av särskilt intresse:

- De som har skaffat egna erfarenheter av Internetmediet, t.ex. i arbetet, men som alltså medvetet väljer att avstå från att skaffa IT i hemmet.
- De som har tillgång till Internet i hemmet, men som avstår från att använda det

I samband med att spridningen av personatorer bland privatpersoner sköt fart under nittioalets senare hälft påbörjades ett antal forskningsprojekt vid svenska högskolor kring olika aspekter av Internet dess användning. Under 2001-2002 har ett antal av dessa publicerats, i flertalet fall i form av doktorsavhandlingar. Inom IT-kommissionen pågår för närvarande en genomgång av de aktuella forskningsresultaten.

Vid kontakter mellan IT-kommissionen och Dataföreningen väcktes idén om att komplettera IT-kommissionens litteraturläsning med en empirisk studie.² Utgångspunkten var att det bland många av föreningens medlemmar finns ett stort intresse kring spridning och användning av Internet, liksom en gedigen kunskap om dessa frågor. Att tillställa föreningens medlemmar några kortfattade frågor bedömdes därför kunna ge ett kompletterande material av hög kvalitet.

Författare till rapporten är Håkan Selg och som på IT-kommissionens uppdrag också svarat för bearbetning och sammanställning av materialet. Behjälplig i arbetet har Susanne Eliasson och Margaretha de Woul vid IT-kommissionens kansli varit.

På Kommissionens vägnar vill jag tacka alla de kvinnliga medlemmarna i Dataföreningen som genom sina välformulerade och personliga svar, bidragit till att skapa en unikt detaljrik och mårgfull bild av Internetmediets användning i de svenska hemmen och de med denna sammanhörande vedermödorna.

¹ Rapport 1/2002, SOU 2002:24

² Samtal mellan Inger Gran, Dataföreningen och Håkan Selg, IT-kommissionen under april-maj 2002.

För IT-kommissionen

Christer Marking

Kanslichef

Dataföreningen är en oberoende intresseorganisation för yrkesverksamma inom IT-området och IT-engagerade personer. Antalet medlemmar är cirka 32.000, varav 7.000 kvinnor. Föreningen bedriver sin verksamhet i nätverk, kretsar och speciella intressegrupper över hela landet. Dataföreningens verksamhet är även inriktad på opinionsbildning och kompetenshöjning, bl.a. genom kurser, konferenser, skolor, datakörkortet samt metoder och verktyg inom informationssäkerhet.

Innehåll

SAMMANFATTNING	7
Svar på första frågan	7
Svar på andra frågan	8
1. UNDERSÖKNINGEN	9
1.2 Genomförande	9
Målgruppen kvinnor	9
Enkäten	9
Frågorna	10
1.2 Reaktionerna	11
1.3 Svaren	15
Antal svar	15
Svarstyper	15
Bearbetningen av svaren	16
2. FÖRSTA FRÅGAN	17
2.1 Tendenser i svaren	17
2.2 Vardagsarbete	21
”Uträtta ärenden”	21
Nyttorelaterad information	25
2.3 Avkoppling	29
Avkopplingsrelaterad information	29
”Beställa, boka, handla”	31
Relationer	31
2.4 Slutsats: Fel fråga, rätt svar	33
3. ANDRA FRÅGAN	35
3.1 Tendenser i svaren	35
3.2 Begränsningar hos användaren	37
Begränsad tillgång	37
Bristande kunskap	40
Bristande introduktion	40
Bristande tid	42
Bristande ekonomi	44
”Alternativen bättre”	44
Attityder	44
3.3 Begränsningar i systemen	51

Tendenser i svaren	51
Begränsningar i systemen – en översikt	52
”Krånglig teknik”	53
”Olämplig design”	55
”Dåliga webbsidor”	56
Säkerhet	59
Bristande support	59
Brister i tjänsterna	60
Priset	62
3.4 Slutsats: Fortfarande en bit kvar	63
Internet som mål och medel	63
Räcker verkligen inte tiden till?	63
Fler datorer och tillförlitligare	64
4. FÖRSLAG	65
5. AVSLUTNING	66

Sammanfattning

Via e-post ställde IT-kommissionen i början av sommaren följande två frågor till Dataföreningens kvinnliga medlemmar:

1. Vilka tillämpningar/tjänster kan locka kvinnor utan något särskilt Internetintresse och leder dem till ökat Internetanvändande? Nämn två, den viktigaste först.
2. Vilka är de främsta hindren för ökat Internetanvändande bland dessa kvinnor? Nämn två.

Drygt 400 svar kom in, många av dem mycket utförliga.

Svar på första frågan

I första rummet vill man se sådana tillämpningar som kan underlätta vardagsarbetet, som kan få tiden att bättre räcka till, som kan minska stressen. Dessvärre finns alltför få sådana tjänster att tillgå idag, eller också är utformningen inte attraktiv.

Det kan gälla rutininköp från livsmedelsaffären, Systembolaget och apoteket. Andra vardagsnära tjänster på önskelistan är möjligheten att boka tid för barnhälsovård, tandvård och skolbarnens utvecklingssamtal.

Idag är betaltjänster den enda tunga ”måste”-sysslan i vardagsarbetet där Internet erbjuder ett alternativ. Här handlar det dels om att kunna betala räkningar vid en tidpunkt som man själv väljer, dels att få en god överblick av privatekonomin.

Bilden blir betydligt ljusare när Internet används för avkoppling av olika slag. Här andas svaren en större tillfredsställelse med resultaten. Vad som är slående är mångfalden. Vissa intresseområden är gemensamma för många – semesterresor, bio och teater, hälsofrågor och matlagningstips. Samtidigt framgår klart vilka möjligheter Internet erbjuder för alla med specialintressen

Beskedet till IT-kommissionen från medlemmarna blev tydligt:

– Den första frågan är fel ställd. Det finns inga *trigger applications* som gäller för alla. Det fantastiska med Internet är istället möjligheten att hitta en personlig kombination för varje smakriktning och för varje skede i livet.

Svar på andra frågan

Med bedövande samstämmighet utpekas två dominerande hinder för kvinnors Internetanvändning:

1. Tekniken är ännu inte tillräckligt utvecklad. Det yttrar sig i form av tekniskt ”strul”, tidsödande uppkoppling och långsam överföring.
2. Övriga familjemedlemmar, – dvs. man och barn –, ockuperar datorn.

Ett genomgående tema i svaren är att kvinnor prioriterar skötseln av hemmet högre än vad männen gör. Det blir sällan tid över för att sitta ned vid datorn. Skulle händelsevis en lucka uppstå i hushållsarbetet är datorn ändå inte tillgänglig eftersom andra familjemedlemmar parkerat sig där.

Men av vissa svar går det att ana att bakom ”tidsbristen” det i själva verket döljer sig ett ointresse och en skepticism till vad Internet kan tillföra. Orsaken kan vara följande:

Initiativet till att skaffa dator kommer oftast från mannen eller barnen. Dessa blir också de första att ta för sig. Den känsla av osäkerhet som följer av att ligga på efterkälken blir till en tröskel för den egna användningen.

Detta kan vara en förklaring till varför många kvinnor i matchen om datorn lämnar *walk-over* till övriga familjemedlemmar och motiverar detta med att hon inte har tid.

En utväg ur problemet är att försöka kringgå konkurrenssituationen. Att ha tillgång till flera datorer i hemmet ökar utsikterna för kvinnan att komma in i Internet-användningen. Här är det intressant att notera utfallet av systemet med s.k. personaldatorer. Så många som hälften av dem som utnyttjade erbjudandet visade sig redan ha en dator i hemmet.

Att ha flera hemdatorer löser däremot inte problemet med långa uppkopplingstider och långsam överföring. Uppkoppling via bredband framstår som helt avgörande för att Internet skall kunna fungera som verktyg för effektivare vardagsarbete.

Minst lika viktigt är också att allt ”strul” elimineras. På arbetsplatserna finns ofta en supportorganisation, i hemmet måste användaren själv vara en fixare.

Även här är budskapet från Dataföreningens kvinnliga medlemmar kristallklart:

– För att Internet-mediet skall slå igenom på bred front i hemmen fordras att användningen är lika enkel och problemfri som för telefonen, TV:n eller bilen. Annars få det vara.

1 Undersökningen

1.1 Genomförande

Målgruppen kvinnor

Från forskningen vet vi att kvinnors teknikanvändning i allmänhet är mera nyttoorienterad än vad som är fallet för män.³ Tekniken uppfattas som ett medel, snarare än ett mål i sig. Mot den bakgrunden bedömdes det intressant att styra in undersökningen mot kvinnors Internetanvändning, och i första hand kvinnor utan något särskilt intresse för teknik- eller Internetfrågor.

Att närma sig ett antal personer, i många fall utan egna erfarenheter av Internet-mediet och be dem förklara varför de inte använder Internet möter metodproblem. Det är knappast rimligt att ställa kravet på personen att hon eller han skall motivera sitt beslut i form av en diskussion av de alternativ hon eller han saknar kunskap om. I många intervjuundersökningarna försöker man kringgå problemet genom att tillhandahålla ett olika svarsalternativ för att så att säga "hjälpa den tillfrågade på traven". En självklara reflexion är om dessa svar kan tillmätas något värde över huvudtaget?

Att rikta frågorna till Dataföreningens kvinnliga medlemmar är ett försök att ta sig runt problemet. Poängen är att dessa besitter gedigna erfarenheter av dels Internet-mediet men också om kvinnors vardagssituation i allmänhet, dvs två viktiga förutsättningar för att kunna besvara frågorna.

Enkäten

Frågorna, tillsammans med en mycket kortfattad bakgrund till undersökningen, sändes ut som ett vanligt e-post-meddelande från Inger Gran, Föreningsdirektör vid Dataföreningens Stockholmskrets som avsändare.

³ Se t.ex. Kajsa Ellegård & Randi Jemdal "IT in women's control", en uppsats i rapporten *Users in Action*, KFB-rapport 1999:8.

Ironiskt nog drabbades Dataföreningen samma dag av problem med sin server vilket betydde att många svar sannolikt aldrig kom fram. En ny enkät – delvis omarbetad till följd av att flera medlemmar reagerat över otydlighet – gjordes därför efter några dagar.

Frågorna

Målgruppen ombads besvara följande två frågor:

1. Vilka tillämpningar/tjänster kan locka kvinnor utan något särskilt Internetintresse och leder dem till ökat Internetanvändande?

Nämn två, den viktigaste först.

2. Vilka är de främsta hindren för ökat Internetanvändande bland dessa kvinnor?

Nämn två.

1.2 Reaktionen

Förutom förslag, motiv och argument i anslutning till de båda frågeställningarna, innehöll åtskilliga av svaren även synpunkter på undersökningen, dess uppläggning och frågornas formulering. Dessa vill vi givetvis inte undanhålla läsaren.

Om undersökningen som sådan:

- Vad är egentliga syftet med undersökningen?
- Till vad är resultatet tänkt att användas till?
- Är det rent vetenskapligt eller kommersiellt syfte?

- Då det är oklart vad målet med denna undersökning är och vem som kommer att tjäna ekonomiskt på resultatet kommer jag inte att delge mina svar på detta sätt. Däremot erbjuder jag mina tjänster som konsult mot skälig ersättning.

Om att fråga om kvinnors användning av Internet:

- Frågan är svår att besvara då kvinnor är en lika heterogen grupp som andra användare! Det faktum att många med tillgång till Internet inte utnyttjar det är ett problem, ja - men att lägga något slags genusperspektiv på problemet tror jag är fel väg.
- Tack i alla fall för att jag blev tillfrågad.

- va fanken - är kvinnor dumma eller? Är själv av den sorten (kvinna alltså) - varför skulle det behöva vara nåt speciellt med internet speciellt för dem?
- antingen använder man det eller inte.

Om att fråga om kvinnor utan särskilt Internetintresse:

- Att bunta ihop "kvinnor utan något särskilt Internetintresse" i en grupp utan hänsyn till kulturella, historiska - ja, vilka hänsyn som helst - gör att frågan i stort sett blir omöjlig att svara på.

Om begreppet "Internetintresse":

-jag vänder mig mot ordet "Internetintresse" - Internet är en informationskanal som många andra, nyare visserligen men ändå bara en informationskanal.

Vem talar t.ex. om "telefonintresse" (om man inte samlar på telefonapparater, men då pratar vi om något annat).....

Om syftet att främja en ökad användning av Internet:

- Personligen tycker jag att alla, både kvinnor och män, borde spendera MINDRE tid vid dator och istället motionera, umgås med familj och vänner samt ta hand om sig själv!!

Om syftet att främja en ökad användning av Internet bland kvinnor:

- Jag har svårt att se att det skall finnas något självändamål med kvinnors internetanvändning, ser faktiskt som något mycket sunt att det inte är högre än det man BEHÖVER idag.

Om att föreslå Internettjänster som lockar kvinnor:

- Varför försöka övertyga "oss" till att använda Internet-tjänster bara för att Internet finns?Det förvånar mig att IT-kommissionen försöker finna lösningar på tjänster för kvinnor på detta sätt.

Om formuleringen av frågorna (första utskicket):

- Jag får nog erkänna att jag tycker att detta mail är lite otydligt för en undersökning att vara. Jag förstår helt enkelt inte frågorna. Jag väljer därför att inte svara, eftersom det kanske ger fel bild

Om formuleringen av frågorna efter förtydligande (andra utskicket):

- Jag förstår inte enkäten.

Om ordningsföljden i frågorna:

- Jag tror att frågorna är felformulerade. Titta på hindren först och fokusera sedan på innehållet.

Om att ställa frågorna till IT-yrkesverksamma kvinnor

Att be kvinnor, yrkesverksamma på IT-området, uttala sig om behoven hos kvinnor "utan särskilt Internetintresse" gav upphov till största antalet invändningar:

- Jag tycker att ni ska vända er till den grupp som det berör. Sen hur man får tag i dem är IT-kommissionens problem.

I flera av svaren påpekades risken för kvalitetsproblem med den valda ansatsen:

-jag är en av dem som faktiskt använder Internet till både det ena och andra varför det inte är lämpligt för mig att på något sätt gissa mig fram till varför andra kvinnor inte har upptäckt vad man ska använda nätet till.

Många värjde sig att uttala sig på andra personers vägnar och redovisade istället uttryckligen endast sin egen användning:

- Att uttala sig om vad som skulle locka andra respektive vad som är största hindren för andra att använda Internet är ju rena spekulationer som kan vara helt felaktiga. Det jag kan svara på är varför jag själv använder Internet, när jag gör det och varför.

I det här fallet blev det tydligen rätt ändå på något vis:

- Jag kan naturligtvis inte uttala mig för hela gruppen "kvinnor utan särskilt Internetintresse", men bara för mig själv, och jag har inget sådant specifikt Internetintresse.

Om att fråga Dataföreningens medlemmar

Undersökningen har fått ett mycket positivt bemötande:

- Jag tycker att frågan är intressant och ställer gärna upp på en mer ingående diskussion om det skulle finnas intresse.

Åtminstone i stort sett:

Undersökningen

- Jag vore tacksam om ni slutade skicka enkäter, reklam och dylikt till mig.

1.3 Svaren

Antal svar

Totalt inkom 423 svar, betydligt fler än förväntat. Av dessa avböjde 14, motsvarande 3 procent, att besvara frågorna.

Svarstyper

Målgruppen ombads komma med två förslag – rangordnade – för respektive fråga. Detta önskemål tillgodosågs på mycket varierande sätt.

1. Många nöjde sig med *kortfattade* svar, i regel endast några få ord, t.ex. ”Banktjänster och e-post” (fråga 1).
2. Ungefär lika många konkretiserade och *förtydligade* sina förslag med en eller ett par meningar (Exemplet avser även här fråga 1).

- Alla tjänster som kan underlätta vardagen. Kontakt med myndigheter när jag har tid, hjälp till självhjälp så att jag i största mån inte behöver kontakta myndigheter och liknande under deras kontorstider. Tjänster som underlättar att jag kan vara flexibel rörande tid för arbete och tid rörande fritid.

3. Slutligen inkom även ett 40-tal mycket *utförliga* svar – förutom beskrivande även analyserande och diskuterande.

Fördelning av svarstyper

De 409 besvarade frågorna fördelas enligt följande tabell.

Tabell 1: Fördelning av de besvarade frågorna på svarstyper

Svarstyp	Kortfattade		Förtydligade		Utförliga		Summa
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	
Fråga 1	180	44	193	47	36	9	409
Fråga 2	208	51	161	39	40	10	409

Bearbetningen av svaren

Vi valde att arbeta med öppna svarsalternativ. Nackdelen med fasta svarsalternativ är att de som gör undersökningen redan i förväg måste ha bestämt sig för hur de viktigaste sambanden ser ut. Detta begränsar det kunskapsutskott som undersökningen annars skulle kunna ge. I olyckliga fall kan dessutom felaktiga eller ofullständiga svarsalternativ bidra till att sprida vilseledande bilder av verkligheten.

De kvalitativa fördelarna med att som i vår undersökning låta de tillfrågade själva välja uttrycksform är obestridliga. Här rör vi oss i princip med specialister inom de aktuella frågeställningarna och genom de öppna svaren skapas förutsättningar för iakttagelser, samband och bedömningar som vi tidigare inte kände till. Att gå igenom svaren blir då en spännande läroprocess.

Nöjet blir inte mindre av den mångfald av precisa, ofta ”klockrena” och inte minst humoristiska formuleringar som utmärker en stor del av de inkomna svaren. Däremot blir bearbetningen givetvis mera arbetskrävande än när man låter de tillfrågade ta ställning till olika svarsalternativ.

När de tillfrågade själva får bestämma om svaren handlar bearbetningen om att i efterhand försöka urskilja mönster, indela i kategorier, sätta lämpliga rubriker och fördela svaren på de olika kategorierna/rubrikerna. Denna tolkningsprocess blir naturligtvis färgad av bakgrundskunskap och referensramar hos den eller dem som utför bearbetningen. Som tidigare nämnts görs undersökningen i anslutning till en grundlig genomgång av den aktuella forskningen på området.

Tyngdpunkten i redovisningen ligger i det *kvalitativa* materialet i form av de skriftliga kommentarerna till de olika frågeställningarna. Den huvudsakliga uppgiften för den *kvantitativa* redovisningen i sedvanlig tabellform blir att förmedla en kompletterande betoning av de olika utsagorna.

2 Första frågan

Vilka tillämpningar/tjänster lockar kvinnor utan något särskilt Internetintresse och leder dem till ökat Internetanvändande?

Näm n två, den viktigaste först.

- Ett tredje, mindre seriöst men ändå tänkvärt, skäl är att om Internetanvändning var fettförbrännande så skulle fler kvinnor använda det.

2.1 Tendenser i svaren

Drygt tusen förslag

Som redan nämnts varierar de inkomna svaren mycket. De *kortfattade* svaren består som regel av två förslag medan de *förtydligade* och *utförliga* svaren ofta nämner fler än två tillämpningar. Vissa *utförliga* svar innehåller inga konkreta förslag alls.

För att maximalt utnyttja den erhållna informationen har samtliga förslag och exempel, totalt ett drygt 1000-tal, noterats och fördelats på kategorier.

”Lika många svar som kvinnor”

- Jag tror att det viktigaste för kvinnor är nyttan man kan uppnå eller ett behov att fylla. Så att svara med en tjänst eller en tillämpning har säkert lika många svar som kvinnor.

Vissa åsikter och påståenden, lite olika formulerade men med en gemensam innebörd, återkommer i många svar. Kvinnors Internetanvändning är målinriktad, den fyller ett praktiskt syfte. Kvinnor sitter inte och surfar för att det är kul. Internetalternativet måste uppvisa tydliga fördelar jämfört med andra medier, ”annars får det vara”.

Många menar också att idén om att hitta en eller flera *trigger applications* som kan locka motsträviga kvinnor till att bli Internetanvändare är fel tänkt. Behovsbilden skiljer sig åt från person till person. Detta måste också återspeglas i en individuell sammansättning av favoritsajterna.

- Generellt - alla tillämpningar och tjänster som gör att jag kan utföra mina rutinärenden/sysslor snabbare eller med högre kvalitet eller till ett lägre pris än vad som är fallet då jag gör på traditionellt vis. Frågan är därför lite felformulerad
- alla tillämpningar och tjänster kan locka, men de ska innebära ett mervärde.

Kvinnors Internetanvändning – Tre exempel

Exempel 1

- Ska vara PRAKTISKA SAKER som gör vardagslivet enklare!

1) T ex så tycker jag att det här med att kunna prenumerera på boendeparkering är himla bra. Jobbigt att behöva komma ihåg när ny månad och hitta en butik som säljer p-kort. Perfekt att det kommer i brevlådan! Likaså med SL-kort för dem som inte kör bil.

2) Stadsbiblioteket har ju en ny site med massa finesser för att förlänga lån, se vad man lånat, reservera böcker, låna e-böcker osv. En 10-i-topplista för mest utlånade böcker! Väldigt bra. Är ju lätt att tappa bort kvittona man får på biblis och då är det bra att kunna kolla på webben när boken ska lämnas tillbaka.

3) FASS.se alla läkemedel med beskrivning, biverkningar mm

4) sos.se har jättebra beskrivningar av tex sjukdomar

5) Receptsamlingar kanske låter löjligt "kvinnligt" men är mycket bra. Speciellt för TV-program där man också fått se hur man gör.

6) Boka resor, biobiljetter, teaterbiljetter mm

7) Kolla när flyget kommer till Arlanda om man ska möta nån. Slippa sitta där och vänta om planet är försenat.

Exempel 2

- Jag har slutat prenumerera på morgontidning, den läser jag lite i varje dag på nätet. Jag kollar busstider, jag kollar jämförpriser t ex på resor, böcker, el, telefoni. Jag kollar vädret på dmi.dk. På vintern kollar jag väglaget om jag ska resa långt. På sommaren kollar jag vägarbeten. Jag kollar karlskrona.se vilka evenemang som är på gång under de helger och semester som jag ska tillbringa där. Jag bokar bio- och teaterbiljetter. Jag skriver ut TV-kockarnas recept från deras hemsida. Jag trodde jag skulle handla mat via nätet men det har jag inte gjort. Jag tittar även ganska ofta på lediga jobb.

Computer Sweden läser jag hellre i pappersform än på nätet, jag vet inte varför.

Jag använder Gula Sidorna, Fass om jag får någon medicin, dvs om behov om information uppstår så söker jag på nätet. Det gör man kanske först när man har fått lite vana? Har man något specialintresse är det antagligen lättare att komma igång med att leta efter info på nätet.

De båda exemplen ovan liknar varandra till en del. Det finns t.ex. ingenting i redogörelserna som skvallrar om en familjesituation med hemmavarande barn. Vissa av tillämpningarna har vardagsanknytning – boendeparkering, busstider och lediga jobb – men merparten är antingen att hänföra till kategorin avkoppling, t.ex. resor, bio, teater och skönlitteratur, eller intressen som matlagning och hälsofrågor.

Exempel 3 avviker tydligt från de föregående genom att den som berättar är förälder till (minst ett) barn i skolåldern. Här är det familjesituationen som sätter dagordningen. Då handlar det först och främst om alla ”måsten” som skall hinnas med och som blir styrande för Internet-användningen.

Exempel 3

- Tjänster och tillämpningar som gör att jag sparar tid i vardagen. Finns det några sådana? Något som minskar den tid jag måste lägga på städning, tvätt, strykning, att handla, matlagning, läxläsning, skjutsa barn till och från olika aktiviteter etc.

Internetbanker är det enda jag kommer på som faktiskt sparar tid men mest beroende på att jag slipper ta ledigt från jobbet för att passa bankens orimliga öppettider. Att handla mat över Internet kan kanske vara tidsbesparande i viss utsträckning i och med att man slipper springa runt i affären och leta reda på varorna, men det tar rätt lång tid att vandra runt i e-butiken också och sedan måste man vara hemma och passa leveransen under minst ett par timmar. Dessutom kan man inte handla allt på nätet utan måste ta sig till affären minst en gång i veckan ialla fall.

Den statistiska bilden

De inkomna förslagen på ”lockande” Internet-tillämpningar har delats in i två kategorier; sådana som är att hänföra till aktiviteter i *vardagsarbetet*, och sådana som hänger samman med *avkoppling*.

Flera förslag avsåg ”E-post” utan vidare precisering. Dessa kan ju avse bägge kategorierna och har därför samlats i en egen grupp.

Tabell 2: Inkomna förslag med fördelning på huvudkategorier

	Antal förslag	Fördelning
Vardagsarbete	586	56%
Avkoppling	403	39%
E-post	49	5%
Summa	1038	100%

Som framgår av tabell 2 avser merparten av förslagen sådant som har med vardagssysslorna att göra.

De tillfrågade ombads att gradera sina förslag. Även här framträder en tydlig tendens: Aktiviteter med koppling till vardagsarbete kom oftare som första förslag – dvs bedömdes vara viktigast – medan aktiviteter relaterade till avkoppling oftare omnämndes som nummer 2.

I förekommande fall nämndes också e-post betydligt oftare som första förslag.

Tabell 3: Gradering av de inkomna förslagen

	Viktigast	Näst viktigast	Summa
Vardagsarbete	56%	44%	100%
Avkoppling	39%	61%	100%
E-post	74%	26%	100%

2.2 Vardagsarbete

- Är det något som tyar tid, så är det alla förbaskade små ärenden man ska försöka klämma in.

”Uträtta ärenden”

Som framgår av tabell 4 avser flertalet förslag och exempel att uträtta olika slag av ärenden. Dessa kan i sin tur indelas i underkategorierna ”Varor”, ”Tjänster” och ”Övrigt”.

Tabell 4: Förslagen med anknytning till ”Vardagsarbete” med fördelning på underkategorier

Underkategorier till ”Vardagsarbete”	Antal förslag	Andel av ”Vardagsarbete”	Andel av samtliga förslag
”Underlätta vardagsarbetet” (opreciserat)	18	3%	2%
Nyttorelaterad information	195	33%	19%
”Uträtta ärenden”	350	60%	34%
Arbete, studier	23	4%	2%
Summa ”Vardagsarbete”	586	100%	56%

I tabell 5 går att utläsa att den övervägande delen av svaren kan sorteras in under ”Tjänster”. Framför allt är det ”Banktjänster” som påverkar helhetsbilden.

Tabell 5: Förslagen med anknytning till ”Uträtta ärenden” med fördelning på ”Varor”, ”Tjänster” och ”Övrigt”

Underkategorier till ”Uträtta ärenden”	Antal förslag	Andel av ”Uträtta ärenden”	Andel av samtliga förslag
Varor			
Varor (opreciserat)	38		4%
Dagligvaror	35	10%	3%
Postorder, blommor	34	10%	3%
Övrigt	6	2%	1%
S:a Varor	113	32%	11%
Tjänster			
Tjänster (opreciserat)	8	2%	1%
Barn- och vårdrelaterat	47	13%	5%
Banktjänster	117	33%	11%
Div. personliga tjänster	27	8%	3%
S:a Tjänster	199	57%	19%
Övriga ärenden			
Företag, organisationer	3	1%	0%
Myndigheter	33	9%	3%
Annat	2	1%	0%
S:a Övriga ärenden	38	11%	4%
Summa ”Uträtta ärenden”	350	100%	34%

Varor

Att kunna beställa varor på nätet är näst efter banktjänster det oftast förekommande förslaget. De bakomliggande motiven skiljer sig ofta åt och den bild som växer fram ur svaren är långt ifrån entydig.

Många svar innehåller en uttrycklig förutsättning att *det måste gå att spara pengar* för att näthandel skall kännas attraktivt. Annars fortsätter man handla som förut. Förutom genom generellt lägre priser som i traditionell postorderhandel, nämns ibland särskilda erbjudande eller rabattkuponger.

I andra svar är det *tidsfaktorn* som väger tyngst. Det kan antingen handla om att förenkla vardagsinköpen eller t.ex. att rädda en situation till följd av att man är sent ute.

- Beställa blommor på Interflora när man glömt en födelsedag!
Hitta rätt på en bok som någon rekommenderat och kunna köpa den mot faktura med några enkla klick på förlagets hemsida!
Barnkläder utan att släpa på småbarn i affärer, hos Linus och Lotta (storlekar är inte så noga för barn, förr eller senare kan dom ha kläderna...)! Fast shopping i affärer är fortfarande ett nöje som inte kan ersättas av Internet.

Den sista meningen i citatet återkommer i åtskilliga svar: Shopping är ofta en social aktivitet, oftare att hänföra till "Avkoppling" än till "Vardagsarbete" och som man inte vill vara utan.

Speciella varuområden där näthandeln har en roll att fylla anges i flera svar:

-.....beställa varor och tjänster som man inte behöver prova, känna på, testa, ha en personlig kontakt för att köpa som t ex böcker, blommor, cd-skivor, tågresor, osv

- Nischad e-handel där man av geografiska eller andra skäl inte handlar i butik (gourmet- och lyxartiklar, sexhjälpmedel)

- Beställning och utkörning av stapelvaror, även till oss som bor i mindre samhällen.

Att köpa dagligvaror över nätet utgör ett särskilt kapitel och av svaren framgår att åtskilliga villkor måste vara uppfyllda om det skall bli någon succé:

- Lättnavigerade beställningssidor
- Rätt kvalitet på färskvarorna
- Rätt leveranstidpunkt
- Acceptabelt pris för tjänsten
- Rätt betalningsform

Betalningssättet kommenteras av många: Postförskott och faktura går bra, däremot inte kontokort.

Tjänster

Två kriterier på attraktiva nättjänster är genomgående förekommande bland svaren.

Aktiviteterna skall vara:

1. Av rutinkaraktär
2. Styrda av öppettider eller telefontider

- Trista öppettidsstyrda tjänster som bank, post, biljettbokning

Överlägset högst på listan hamnar *banktjänsterna* som upptar hela en tredjedel av alla "Uträtta ärenden".

- Bankärenden. Kontroll på både längden och tvären på pengarna samtidigt som det är roligare än att fylla i blanketter eller gå på banken. Det är bankärendena som gör att jag faktiskt regelbundet kopplar upp mig även privat (på jobbet är man ju ofta uppkopplad).

Den gemensamma nämnaren för alla aktiva Internetanvändare är att hushållets räkningar betalas över nätet. Det är i alla fall intrycket av undersökningen. Utnyttjandet av andra tjänster och funktioner uppvisar inte samma överensstämmelse.

I ett av svaren insmyger sig dock följande lilla villkor:

- Jag skulle tro att om kvinnor får ta hand om familjens ekonomi så kommer de att använda Internetbanken.

En nyckelfråga är således *vem* i familjen som sköter betalningarna.

På andra plats i tabellen placerar sig sådana tjänster som är *barn- och vårdrelaterade*. Bakom förslagen återfinns gissningsvis flertalet heltidsarbetande mammor. Följande övertygande exempel är hämtade ur högen:

- Allt som underlättar min vardag! Jag lämnar adress och telefonnummer till 5 olika "institutioner" där mina barn vistas, en bra kommundienst där jag kan registrera mig en gång och sedan alla enheter i kommunen uppdaterar sina register därifrån automatiskt. En koppling till samma system som gör att jag får information från skola och fritids via mail och hemsida, istället för alla dessa lappar.

Vidare:

- Möjlighet att boka tandläkartid för alla barnen samma förmiddag, utan att passa en telefontid på 30 min/dag.

Samtidigt klagas många över att just de lokala offentliga tjänsterna, som spelar så stor roll i framför allt barnfamiljernas vardag, är sämst på att erbjuda Internetservice.

- Ev skulle Internetanvändningen öka om det fanns större utbud av de praktiska tjänster för den dagliga tillvaron, exempelvis tidbokningar hos vårdcentral, läkare, tandläkare, frisör mm, där man kan göra tidsvinster och slippa telefonkötid och där den sociala kontakten inte är av så stor betydelse vid själva bokningstillfället (jfr bilbesiktning o dyl).

Även andra praktiska Internettjänster efterlyses:

- Portaler för person/familj typ kalenderfunktioner, klädstoreklar på familjemedlemmar, friluftsdagar, fotbollsmatcher, födelsedagar och *annat krafs vi kvinnor har koll på hela tiden.* (Vår kursiv.)

Övriga ärenden

Förslagen under Övrig-rubriken innehåller allt från skrivelser till politiker till bokning av tvättstuga. Försäkringskasseärenden utgör dock den helt dominerande posten.

Exkurs för nationalekonomer: Multiplikatoreffekt av Internetanvändning.

-....En del av den tid jag i så fall sparar kanske jag sedan lägger på att utnyttja andra tjänster på Internet, tjänster och tillämpningar som gör att jag sparar pengar. Pengar som jag sedan delvis kan lägga på andra tjänster på Internet.

Nyttorelaterad information

- Informationssökning: För att slippa fråga en besserwisserman som ändå har fel och aldrig erkänner det. Eller för den delen fråga en kvinna som i rädslan för att ha fel inte vågar ge ett svar.

Tabell 6: Förslagen med anknytning till "Nyttorelaterad information"

Underkategorier till "Nyttorelaterad information"	Antal förslag	Andel av "Söka information"	Andel av samtliga förslag
Nyttorelaterad information (opreciserat)	29	15%	3%
Nyheter, press	26	13%	3%
Varor, tjänster, priser, öppettider	45	23%	4%
Barn- och vårdrelaterat	42	22%	4%
Tidtabeller, samhällsinfo, gula sidorna	39	20%	4%
Myndigheter övrigt	9	5%	1%
Jobb, ekonomi, utbildning	5	3%	0%
S:a Nyttorelaterad information	195	100%	19%

Knappt 20 procent av förslagen avsåg "Söka information" med koppling till vardagsarbetet. Det är väsentligt lägre än för "Uträtta ärenden". "Söka information"-förslagen uppvisar dessutom en jämnare fördelning på olika underrubriker.

Återkommande märks information om *varor, tjänster, priser och öppettider*. Viktigt att notera är att det handlar om *förberedelser inför inköp*, men att dessa inköp inte behöver äga rum över nätet.

Bland barnfamiljerna kommer inte oväntat *barn- och vårdrelaterad* information högt upp på förslagslistan.

- För en förälder skulle information från skolan vara viktig. I synnerhet gäller det gymnasieskola, som ju inte har kontakt med föräldrar i någon större grad. Projekt barnen arbetar med, läxor, skrivningsschema, ja t o m bokning av tid för enskilda samtal med någon lärare alternativt möjlighet att se bedömning via nätet, mm i den stilen.

Ungefär lika många föreslår *allmän samhällsinformation*, sådan som annars återfinns i telefonkataloger, tidtabeller m.m.:

- Praktisk information som är lätt att hitta, samhällsinformation även interaktiv. Ex. När går bussen, när stänger kommunen. När skall man vaccinera barnen, när behöver man byta spiral.

Åter bekräftas bilden: I vardagsarbete är Internet inget självändamål.

- Information som inte enklare kan nås på ett annat sätt.

Första frågan

2.3 Avkoppling

Den fria tidens beståndsdelar

Drygt hälften av förslagen avser vad som här kallas ”Avkopplingsrelaterad information”. Av tabell 7 framgår att den avkopplingsrelaterade informationen får något fler förslag (215) än den nyttorelaterade (195 förslag, se tabell 6).

”Beställa, boka, handla” svarar för en tredjedel av förslagen medan ”Relationer” utgör 13 procent av avkopplingsförslagen och 5 procent av samtliga förslag.

Tabell 7: Förslagen med anknytning till ”Avkoppling” med fördelning på underkategorier

Underkategorier till ”Avkoppling”	Antal förslag	Andel av ”Avkoppling”	Andel av samtliga förslag
Avkoppling (opreciserat)	2	0%	0%
Avkopplingsrelaterad information	215	53%	21%
Beställa, boka, handla	129	32%	12%
Relationer	51	13%	5%
Underhållning	6	1%	1%
Summa “Avkoppling”	403	100%	39%

Avkopplingsrelaterad information

Ett exempel

- Jag använder Internet till att söka information om allt möjligt från information om landet som jag ska till på semestern, till stickmönster eller till att söka information om ett speciellt ord eller begrepp.

Jag använder Internet varje dag på jobbet för att få mer information om det jag just nu jobbar med.

Letar också efter recept till fredagsmiddagen, information om hur jag ska sköta mina blommor, information om läkemedel och biverkningar, varför trombocyter klumpar sig, hur man ska förebygga stress... Dvs allt möjligt som jag är nyfiken på...

Jag tycker Internet är helt fantastiskt som uppslagsbok!

Här framgår tydligt hur varierad den avkopplingsrelaterade informationssökningen kan vara. Bilden bekräftas också av statistiken i tabell 8 även om de mångskiftande förslagen av utrymmesskal sammanförts under tämligen intetsägande rubriker.

Tabell 8: Förslagen med anknytning till "Avkopplingsrelaterad information"

Underkategorier till "Avkopplingsrelaterad information"	Antal förslag	Andel av "Söka information"	Andel av samtliga förslag
Avkopplingsrelaterad information, opreciserat)	31	14%	3%
Intressen (opreciserat)	4	2%	0%
Hem/trädgård	19	9%	2%
Hälsa, matlagning, mode	55	26%	5%
Andra hobbies	14	7%	1%
S:a Intressen	92	43%	9%
Evenemang, resor			
Evenemang	13	6%	1%
Privata resor	49	23%	5%
S:a Evenemang, resor	62	29%	6%
Övrigt			
"Uppslagsverk"	27	13%	3%
Annat	3	1%	0%
S:a Övrigt	30	14%	3%
S:a "Avkopplingsrelaterad information"	215	100%	21%

De flesta förslagen rör områdena Hälsa, Matlagning ("Recept") och resor. Under rubriken "Andra hobbies" återkommer "Släktforskning" och "Sömnad" flera gånger. I likhet med det inledande exemplet lyfter många också fram möjligheten att utnyttja Internet som ett *uppslagsverk*:

- Lätt identifierbara länkar till sidor med bra tips om traditionellt kvinnonära hobby- eller intresseområden, heminredning, trädgård, hälsa, relationer - men även "bilar", etc - kvinnan ska ej känna sig avskärmad ifrån det traditionellt "manliga".⁴

"Beställa, boka, handla"

Den helt övervägande delen av förslagen avser bokning av bio- och teaterbiljetter samt beställning av resor.

Tabell 9: Förslagen med anknytning till "Beställa, boka, handla"

Underkategorier till "Beställa, boka, handla"	Antal förslag	Andel av "Vardagsarbetet"	Andel av samtliga förslag
"Beställa, boka, handla" (opreciserat)	2	2%	0%
Biljetter till evenemang	42	33%	4%
Privata resor	61	47%	6%
Böcker, CD	11	9%	1%
Hobbies	13	10%	1%
S:a "Beställa, boka, handla "	129	100%	12%

Relationer

Endast 51 förslag avser användning med tydlig koppling till relationer.

Tabell 10: Förslagen med anknytning till "Relationer"

Underkategorier till "Relationer"	Antal förslag	Andel av "Relationer"	Andel av samtliga förslag
Släkt, vänner	12	24%	1%
Diskussionsgrupper, kvinnoportaler	35	69%	3%
Föreningar	4	8%	0%
Summa "Relationer"	51	100%	5%

⁴ Upplysningsvis hamnade förslaget "Manliga intresseområde såsom bilar" under rubriken "Annat" i tabell 8.

Den låga andelen är överraskande utifrån den traditionella bilden av kvinnan som huvudansvarig för att underhålla de sociala relationerna. Samtidigt kan hållas i minnet att ett 50-tal ospecificerade "E-post"-förslag tidigare särredovisades (tabell 2). Skulle dessa läggas till kategorin "Relationer" fördubblas andelarna.

Kontakter med släkt och vänner

I endast 12 fall förekommer e-postkontakt med släkt och vänner som en viktig användning (tabell 10).

Kan förklaringen vara att e-post huvudsakligen utnyttjas i jobbet och vid andra "opersonliga" kontakter bland de yrkeskvinnor som undersökningen vänder sig till? Att det ännu inte slagit igenom i kontakterna med de närmaste, t.ex. föräldrar, utflugna barn, syskon och nära vänner?

Störst inom gruppen "Relationer" är "Diskussionsgrupper, kvinnoportaler". Här presenteras olika uppslag till plattformar för att utveckla gemensamma intressen och utbyta erfarenheter:

- Om alla tjejer insåg vilken fantastisk källa till kontakter med andra som internet är kanske...Att hur obskyra intressen man än har kan man alltid hitta ett gäng likasinnade och dela erfarenheter med.

Eller:

Internet som möteplats alltså (och då tänker jag inte främst på chattande tonåringar); mailinglistor, bulletin boards, news-grupper, webringar.

I "Portalgruppen" har också smugit sig in några få antydningar om vad nätet också kan användas till:

Datingtjänst; Socialt behov om man är singel eller ej. Spänningen i en anonym kontakt! Man söker olika typer av kontakter och nya dating-portaler.

I övrigt dominerar de "seriösa" förslagen helt. Som framgick av tabell 7 är endast 6 av förslagen inriktade mot *underhållning*. 5 av dessa avser "Tävlingar, lotto och spel" och 1 att "Ladda ner musik".

2.4 Slutsats: Fel fråga, rätt svar

Fel fråga

Drygt tusen förslag på intressanta tillämpningar som skulle kunna locka till Internetanvändning kom in. Förslagen utmärks av en mycket stor spridning.

Åtskilliga av dem som svarat har på olika sätt markerat att de anser frågan vara felformulerad. Man har värjt sig mot att uttala sig om andras kvinnors behov och användning. Vissa har därför avstått från att svara. Andra har försökt att besvara frågan, men med reservation. En tredje grupp har istället svarat på en fråga som inte ställdes, nämligen sin egen användning och sina egna preferenser, i några fall också någon närståendes användning.

Sammanställningen av svaren visar med all önskvärd tydlighet att protesterna var befogade: Frågan ”*Vilka tillämpningar/tjänster lockar kvinnor utan något särskilt Internetintresse.....?*” var fel ställd.

Det som behövs finns oftast inte

Av svaren framgår tydligt att flertalet tillfrågade i första rummet vill se sådana tillämpningar som kan underlätta vardagsarbetet, som kan få tiden att bättre räcka till, som kan minska stressen.

Lika klart är att många av dessa möjliga tillämpningar och tjänster idag inte finns att tillgå, eller att de har en utformning som inte är attraktiv. Det gäller dels rutininköp från livsmedelsaffären, Systembolaget och apoteket, dels familjerelaterade ärenden av rutinkaraktär, t.ex. tidsbokning med anknytning till barnhälsovård, skola, och skoltandvård. Att slippa förlora tid med att passa telefontider står högt på önskelistan.

Undersökningsmaterialet visar med en närmast bedövande tydlighet att ”Banktjänster” är den enda ”måste”-sysslan där Internet idag erbjuder ett alternativ med någon tyngd. Den främsta fördelen är att kunna betala räkningar vid en tidpunkt som man själv väljer. Den goda överblicken av privatekonomin uppskattas också.

Internet bättre för avkoppling

För Internet-tillämpningar med anknytning till ”Avkoppling” redovisas en annorlunda bild. Å ena sidan framgår i merparten av svaren att den här typen av tillämpningar och tjänster är av lägre dignitet än att få ordning på vardagspusslandet. Å andra sidan så andas svaren en större tillfredsställelse med resultaten.

Vad som är slående är mångfalden i användningarna. Vissa intresseområden är gemensamma för många – semesterresor, bio och teater, hälsofrågor och matlagningstips. Detta kommer kanske inte som en större överraskning. Samtidigt framgår med all tydlighet vilka möjligheter Internet erbjuder för alla med någon form av specialintresse .

Internet unikt som medium

Hur den ideala sammansättningen av olika Internet-tillämpningar ser ut varierar från individ till individ. Bland annat betonas i många svar livssituationens betydelse. Det kärnfulla citatet nedan förmedlar budskapet i koncentrerad form:

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">- För mammor - information som rör barnens aktiviteter och hälsa- För icke-mammor - intressanta hem- och hobbysidor samt hälsa |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Det går att hitta en personlig kombination för varje smakinriktning och för varje skede av livet. Detta tillsammans med tillgängligheten och interaktiviteten gör Internet unikt som medium.

Vår slutsats blir att Internet utgör en berikande källa till information och tjänster som kan – eller skulle kunna, dels underlätta vardagsarbetet, dels berika en mängd aktiviteter som är inriktade mot avkoppling, intressen och relationer.

Vi ställde frågan fel men fick ändå ett fantastiskt uttömmande svar.

3 Andra frågan

Vilka är de främsta hindren för ökat Internetanvändande bland dessa kvinnor?

Nämn två.

- Finns inget dylikt. Mina döttrar ar lika internet freakar som jag.... *this is true bullshit*

3.1 Tendenser i svaren

Två huvudkategorier

Totalt 1057 förslag på hinder har lämnats. Dessa har sedan fördelats på ett fyrtiotal rubriker. Dessa kan i sin tur delas upp i två huvudkategorier:

1. Hinder som är att hänföra till användaren, hennes egenskaper och situation
2. Hinder som finns inbyggda i de tekniska, kommersiella och samhällliga system som Internetanvändningen förutsätter.

Tabell 11: Inkomna förslag med fördelning på huvudkategorier

	Antal förslag	Fördelning
Begränsningar hos användaren	635	60%
Begränsningar i systemen	422	40%
Summa	1057	100%

Av de inkomna förslagen är 60 procent att hänföra till användaren och 40 procent till systemen.

Däremot går det inte att urskilja något mönster vad gäller huvudkategorierna inbördes vikt, båda nämns i praktiskt taget lika hög grad i första som i andra hand.

Tabell 12: Gradering av de inkomna förslagen

	Viktigast	Näst viktigast	Summa
Begränsningar hos användaren	51%	49%	100%
Begränsningar i systemen	48%	52%	100%

3.2 Begränsningar hos användaren

Av de hinder som är att hänföra till användaren och hennes situation utgör enligt våra uppgiftslämnare "Bristande tillgång" den viktigaste orsaken. På delad andra plats kommer "Bristande kunskap", "Bristande tid" och sådant som kan sammanfattas med "Attityder". Tillsammans svarar dessa fyra förklaringskategorier för 85 procent av "Begränsningar hos användaren" eller 51 procent av samtliga förslag.

Tabell 13: Förslagen med anknytning till "Begränsningar hos användaren" med fördelning på underkategorier

Underkategorier till "Begränsningar hos användaren"	Antal förslag	Andel av "Begr. hos användaren"	Andel av samtliga förslag
Begränsad tillgång	182	29%	17%
Bristande kunskap	122	19%	12%
Bristande introduktion	22	3%	2%
Bristande tid	121	19%	11%
Begränsad ekonomi	23	4%	2%
Attityder	115	18%	11%
"Alternativen bättre"	50	8%	5%
S:a "Begr. hos användaren"	635	100%	60%

Begränsad tillgång

- Det sitter ett barn parkerat vid datorn dygnet runt.

Största hindret är alltså den begränsade tillgången. I tabell 14 redovisas på ett närmast brutalt sätt i vad denna består. Att dator saknas utgör endast en mindre del av förklaringarna, likaså att den skulle vara felplacerad. Inte heller erbjuder förhållandena på arbetet någon viktigare förklaring.

Den tyngsta förklaringsfaktorn (65 procent) är att hemmets dator blockeras av övriga familjemedlemmar!

Tabell 14: Förslagen med anknytning till "Begränsad tillgång"

Underkategorier till "Begränsad tillgång"	Antal förslag	Andel av "Begr. tillgång"	Andel av samtliga förslag
Begränsad tillgång (oprecis.)	21	12%	2%
Dator saknas (opreciserat)	14	7%	1%
Dator saknas hemma	5	3%	0%
Dator saknas på jobbet	3	2%	0%
S:a Dator saknas	22	12%	2%
Datorn omodern, dålig	2	1%	0%
Datorn på fel ställe	12	7%	1%
Får/kan/vill inte surfa på jobbet	5	3%	0%
Andras användning (oprec.)	24	13%	2%
Barnens användning	52	29%	5%
Mannens användning	43	24%	4%
Bibliotek o Internetkaféer	1	1%	0%
S:a Andras användning	120	66%	11%
S:a "Begränsad tillgång"	182	100%	17%

Övriga familjemedlemmar

Här följer några axblock i skörden:

- Svårt att ta sig förbi barn som spelar och män som arbetar vid familjens dator.

- Som regel har hushållet en uppkopplingsbar dator (än så länge) och består familjen av flera internetnyttjare så...(stå-kvar-vid-spisen-under-måltiden-syndromet dvs man sätter resten av familjen främst)

- Det sitter redan en man eller ett barn framför datorn hemma!
- Datorn hemma blockeras av man och barn!

Citatlistan skulle kunna göras hur lång som helst.

Men lösningar finns:

- I vår familj har vi en dator var och ADSL så vi kan surfa samtidigt OCH använda telefonen också. Vi kör ju Linux och har ett riktigt nätverk med egna användare och det är ju skönt att ha sin browser och sina egna "bokmärken" ifred.

Dessvärre tycks dessa lösningar förutsätta nätverksstrukturer som man annars bara finner i professionella miljöer.

Datorn på fel ställe

Frågan om datorns placering i hemmet förtjänar troligen mer uppmärksamhet än vad man föreställer sig.

- I många hem står säkert familjens dator i någon sons rum + att den oftast används för spel och då skall jag som mor/syster eller sambo be att få använda datorn. - och då blir ofta svaret "ja jag skall bara....." och då löser jag mitt behov på annat sätt.

Av många svar framgår att datorns placering i bostaden i praktiken diskvalificerar den för åtskilliga ändamål.

-.....en mindre enkel dator bara för Internet (utan Office-paket) som man kunde ha i hallen eller köket

Just hallen och köket tillhör de centrala platserna i hemmet (som inte är reserverade för avkoppling) och där (huvud)telefonen (och telefonkatalogerna) brukar finnas.

Vidare kan det ifrågasättas om det överhuvudtaget är en traditionell PC som är lösningen på problemet.

- Det är t ex är lättare att laga mat, "hantverka" m m med hjälp av kokbok och andra färdiga instruktioner, eftersom datorn oftast inte är placerad just vid den aktuella arbetsplatsen och det är extra mycket besvär att både leta fram informationen och därefter också behöva skriva ut den för att få anvisningarna med sig - för då fungerar naturligtvis inte skrivaren.

Istället efterlyser många ett särskilt "Internetverktyg":

- Vad jag skulle önska mig är en liten skärm, på kylskåpsdörren t ex, där jag med 1 knapp kan starta den och sedan, omedelbart, med 1 pekning på en pekskärm, få upp dagens mail-skörd och liknande enkla snabba funktioner.

Bristande kunskap

Hindren är väl att man inte har lyckats göra klart för kvinnorna

- vilka behov Internet kan hjälpa till att fylla
- hur man gör för att uppnå den nytta man vill ha

Eller kanske hindret ligger i att dom som gör funktionalitet för Internet tror att bara det finns där kommer det att användas

Frågan om okunskapen och i vad den består har också föranlett många svar.

Tabell 15: Förslagen med anknytning till "Bristande kunskap"

Underkategorier till "Bristande kunskap"	Antal förslag	Andel av "Brist. kunskap"	Andel av samtliga förslag
Bristande kunskap (oprecis.)	41	34%	4%
om att köpa en dator	2	2%	0%
om att använda en dator	9	7%	1%
om Internets möjligheter	37	30%	4%
om hur man söker på webben	33	27%	3%
S:a "Bristande kunskap"	122	100%	12%

Av tabell 15 framgår att det huvudsakligen handlar om att man inte fått upp ögonen för Internets möjligheter, alternativt har dålig kunskap eller vana av att göra sökningar på webben.

Bristande introduktion

- Ingen vill visa hur man kommer igång

Hinder i form av bristande introduktion nämns inte i så många av svaren, men de som förekommer är inte desto mindre intressanta.

Tabell 16: Förslagen med anknytning till "Bristande introduktion"

Underkategorier till "Bristande introduktion"	Antal förslag	Andel av "Brist. introduktion"	Andel av samtliga förslag
Brist. introduktion (oprecis.)	1	5%	0%
Anpassad introduktion saknas	14	64%	1%
Inget/kontraproduktivt stöd	7	32%	1%
S:a "Bristande introduktion"	22	100%	2%

Ett problem ligger i dåliga online-instruktioner.

- Det används för mycket uttryck som inte säger någonting för en ovan användare och det tas för givet att alla vet hur t.ex. e-post och de olika sökmotorerna fungerar. För mycket är dessutom förklarad på engelska, det är faktiskt inte alla som kan engelska ens i dagens Sverige (vad jag vet är svenska dessutom fortfarande det enda officiella språk här).

Många är inne på linjen att män och barn har vissa genvägar in i datorvärlden som kvinnorna saknar:

- Större okunskap och rädsla hos kvinnorna än männen. Detta på grund av att männen lärt sig använda datorer tidigt i bl.a. dataspelsammanhang. Spelen vänder sig först och främst till en manlig publik.

Ett annat hinder återfinns i de etablerade könsrollerna:

- Manliga arbetskamrater offrar sig och tar hand om de besvärliga (och utvecklande) tekniska detaljerna. Det är faktiskt svårare att handha en symaskin än en dator!

Samma argument återkommer med lite olika formuleringar:

- besserwissrar till äkta män, sambos, arbetskamrater, vänner o dyl som ska visa "hur man gör"

Lösningen finns där och återkommer i flera svar i närmast identiska ordalag:

- Att komma igång - att få lära sig i egen takt och i egen intressesfär, dvs inte ha de finger- och tankesnabba barnen hemma som lärare, som kan mer om Lunarstorm än om biblioteket har morsans önskebok inne för reservation.

Eller:

- att inte komma till, få sitta i fred och bli beroende av informationstillgängligheten, att få självförtroendet genom att kunna ta sig fram på nätet istället för att ge upp o låta barnen tjata sig till datorstolen.

Bristande tid

- Kvinnor har inte tid att surfa utan speciellt mål. En hand i grytan och den andra i tvättkorgen. Det skall vara rationellt och snabbt att få nyttig information.

Tabell 17: Förslagen med anknytning till "Bristande tid"

Underkategorier till "Bristande tid"	Antal förslag	Andel av "Bristande tid"	Andel av samtliga förslag
Bristande tid (opreciserat)	52	43%	5%
Andra uppgifter prioriteras	55	45%	5%
Ej tid för introduktion	14	12%	1%
S:a "Bristande tid"	121	100%	11%

"Tidsbrist" anges ofta som en viktig orsak till varför många kvinnor inte utnyttjar Internet. Argumenten följer olika linjer.

Det vanligaste svaret är att kvinnorna i ett familjeförhållande tar ett större ansvar för vardagssysslorna i hemmet, detta oavsett om de i likhet med mannen arbetar heltid:

- Kvinnor har mindre fritid på fritiden än vad männen har.

Den praktiska betydelsen härav är att datorn prioriteras ned i förhållande till de traditionella hushållsgöromålen:

- Alltför mkt tid går åt till att laga mat, ta hand om barn, tvätta, städa etc så när tiden väl finns är de flesta för trötta för att bara surfa på kul/spela spel eller så OCH säkert för trötta ens för att söka information ifall den går att finna på annat sätt t ex över telefon.

Flera av svaren närmar sig också problemet från det motsatta hållet, nämligen att Internet-användningen tenderar att konsumera mycket mera tid än vad man egentligen tänkt sig:

- Internet är en tidstjuv utan like, då det är lätt att förlora fokus på det man verkligen vill

Ett av svaren problematiserar argumentet ”Bristande tid” på ett intressant sätt (Frågan rekapituleras):

Vilka är de främsta hindren för ökat Internetanvändande bland dess kvinnor?
Nämn två.

1. Tidsbrist
2. Ointresse (som i sin tur leder till okunskap och nedprioritering -"tidsbrist")

Bakom hänvisningen om tidsbrist skulle i själva verket kunna dölja sig ett bristande intresse och att det skulle vara orsaken till varför den nya tekniken möter ett motstånd. I vårt föränderliga samhälle är en sådan attityd inte oproblematiserbar. Vem vill framstå som gammalmodig? Att hänvisa till bristande tid är däremot fullt socialt acceptabelt.⁵

⁵ Detta resonemang utvecklas i Carrell, *Technology in Everyday Life*, School of Business Reports No 2001:2, Stockholm University

Bristande ekonomi

Ekonomiska begränsningar anförs som hinder i en del svar. Då är det oftast situationen för en ensamstående förälder som avses.

- Det finns föräldrar som knappt har råd att köpa en pc, ej heller hålla på att ständigt uppgradera. ADSL är på tok för dyrt för ett vanligt låginkomst-hushåll.

”Alternativen bättre”

Det kan finnas skäl att påminna om att Internet har begränsningar:

- En tidning är trevlig att bläddra i och kan ligga på ett frukostbord eller följa med in på toa när man borstar tänderna. Det kan inte min dator.

Dessutom måste jag inte vänta i 3-4 minuter på att min morgontidning ska starta.

- Att kommunicera med dagis, fritidshem och grundskolan på lägre nivå eller sjukvården via nätet ger inte alls samma informationsutbyte och kontaktnät, ja inte samma 'feedback' som det vackert heter.

- Ofta så går det fortare att söka information på traditionellt sätt än att starta datorn och ringa upp Internet. Ex slå upp ett telefonnummer i telefonkatalogen.

- Det är kul att handla i affärer och känna på produkterna och prata med försäljarna. Det känns opersonligt att handla på nätet.

Attityder

Under rubriken ”Attityder” har samlats ett antal hinder av närmast psykologisk karaktär:

- Intresse saknas
- Nyfikenhet saknas
- Motstånd mot förändringar

- Uppfattningen att datorer och Internet är svårt
- Rädsla och olust inför vad som möjligen kan hända
- Tvekan på grund av dåligt självförtroende
- Att datoranvändning är mansgöra
- Att tekniken är dåligt anpassad till kvinnor
- Att hindret främst återfinns bland äldre
- Att datorn är alltför mycket en leksak

Vissa av dessa hinder hänger ofta ihop, t.ex. dåligt självförtroende och uppfattningen att Internet är svårt.

Tabell 18: Förslagen med anknytning till "Attityder"

Underkategorier till "Attityder"	Antal förslag	Andel av "Attityder"	Andel av samtliga förslag
Nyfikenhet/intresse saknas	31	27%	3%
"Svårt"/"Rädsla"/"Dåligt självförtr."	67	58%	6%
"Grabbt teknik", "Mansgöra"	10	9%	1%
Generationsfråga m.m.	7	6%	1%
Summa "Attityder"	115	100%	11%

Som framgår av tabell 18 återfinns de flesta förslagen, nära 60 procent, inom kategorin "Svårt"/"Rädsla"/"Dåligt självförtroende". Därefter följer "Nyfikenhet resp Intresse saknas". Argumenten presenteras i det följande fast i en något annorlunda ordningsföljd.

Könsperspektivet

Flera svar framhåller att det sätt på vilket datorer och Internet lanseras inte är könsneutralt. Lågt intresse från många kvinnor blir en konsekvens av detta:

- Fördelarna som kommuniceras är ofta antingen vinklade utifrån manliga perspektiv (häftigt, maxat, teknikorienterat), eller överdrivna (många tjänster är i praktiken bara tunna demovarianter som fungerar för ett fåtal, mitt i storstan).

I ett svar görs en parallell med bilförsäljning:

- Jämför med när bilindustrin upptäckte att kvinnor köper bilar. Då fokuserades säljet på annat än teknik.

Skall det bli någon ändring måste det till ett annorlunda budskap, med mer betoning på användarnytta och mindre av tekniska funktioner:

- Och dels att det finns folk, som i tal och skrift svänger sig med tekniska termer, som gör att den som redan är rätt så ointresserad, tappar intresset totalt.

Det behövs en motvikt genom lättbegriplig information i form av tidningsartiklar, TV-program och annat. Inte därför att kvinnor skulle vara dummare än män, utan därför att jag tror att de flesta kvinnor är mer intresserade av praktisk nytta än av tekniken bakom.

Förresten finns det många män som också har den inställningen!

Generationsperspektivet

Andra svar tonar ned de könsbetingade hindren och lyfter istället fram åldersrelaterade faktorer som hinder för Internetanvändning:

- De tjejer jag känner använder sig mycket av Internet. Märker inte av att tjejer använder sig mindre av Internet än grabbar. Ev. gäller detta den äldre generation damer som kanske fortfarande tycker att det är lite främmande med Internet.

Motståndet bland kvinnor i medelåldern och uppåt kan bottna i att dessa sätter en gräns för vilka aktiviteter tekniken skall tillåtas ta över:

- Min generation och äldre ser inte behovet dels p.g.a okunskap om vad som finns att tillgå via Internet, men även för att det finns ett inbyggt motstånd mot att låta "datorer" ta över vardagen och all direktkontakt i alltför stor omfattning.

Men även här finns olika synsätt:

Jag tror främst det är kultur/intresse som är avgörande hinder. Om man som människa tycker att det är spännande att söka information med alla de möjligheter som själva sökandet ger.(.....) Min erfarenhet säger att det inte har med ålder och kön att göra.

”Datorer och Internet är svårt”

- Man tror att det är svårare än det är och att man måste vara tekniker eller ungdom, helst kille, för att klara av det.

Om hur bilden av den galopperande teknikutvecklingen kan verka förlamande vittnar följande citat:

- Att de som inte redan snappat upp tekniken tror att andra är så långt före. De tror att Internet är som ett program, dvs desto mer man använder det, desto bättre blir man, och desto längre tid det finns, desto mer sofistikerat blir programmet och desto mer avancerad behöver man bli som användare, och därför är den inga idé att ens testa det, eftersom man redan ligger så långt efter.

”Rädsla och olust inför vad som kan hända”

- Hur gör man, tänk om jag förstör något. Raderar mannens arbete eller ungarnas spel.

Ett annan typ av rädsla hänger samman med risken att förlora kontroll över situationen:

- Mankanske tror att har jag väl börjat titta så måste jag nog köpa och då måste jag lämna ifrån mig kontokorts-uppgifter och det är ju farligt.

Det finns andra källor till olust:

- Dessutom tycker många kvinnor att nätet är lite läskigt eftersom oskyldiga sökningar kan leda till otrevliga träffar med sajter som man känner sig kränkt av att överhuvudtaget få veta att de finns.

”Dåligt självförtroende”

Många svar pekar på ett bland många kvinnor notoriskt dåligt självförtroende vad gäller ”teknik”. Egentligen är detta en paradox:

-..... vanligt att man glömmet att man hanterat disk/tvättmaskiner, bankomater etc.

Förklaringen kan vara att den egna förmågan ställs i relation till männens tekniska talanger:

- Osäkerheten för tekniken och risken för misslyckande är större än nyfikenheten. Kvinnor är rädda att behöva be om hjälp därför väljer man hellre att avstå än se ut som en kvinna med "tummen mitt i handen". "Vad var det vi sa, ni kvinnor kan ju inte teknik...."

Det leder till att man avstår från att prova...

- Dåligt självförtroende, man känner sig dum och vågar inte prova. Mannen har mutat in PCn, det blir ungefär som att han har hand om bilen.

.....liksom att ”ta för sig” av familjens dator:

Vilka är de främsta hindren för ökat Internetanvändande bland dess kvinnor?

Nämn två.

A. Att de inte får tillgång till Internet eftersom resten av familjen belägger datorn.

B. Att kvinnans tröskel för att övervinna osäkerheten kring nätet är för hög för att hon ska ta itu med A

”Ointresse”

I några svar motiveras ointresset med att det finns mera givande fritidssysselsättningar att ägna sig åt. Datorn betraktas här i första hand som ett arbetsredskap:

- Många sitter vid datorn på jobbet och vill då inte sitta flera timmar vid en dator även på fritiden.

Det kan också vara fråga om ett rent strategibeslut:

- På fritiden har jag inget behov av Internet, jag har i alla fall inte skapat mig ett sådant behov. Och jag försöker stå emot så långt det är möjligt eftersom jag vet hur fort man drunknar framför dataskärmen.

Andra frågan

3.3 Begränsningar i systemen

Tendenser i svaren

De flesta av hindren kan hänföras till någon av följande kategorier:

- Bristande *tillgänglighet*, Internet är för omständligt, det går för långsamt
- Bristande *tillförlitlighet*, tekniska problem uppstår ofta
- Bristande *inhåll*, attraktiva tjänster saknas, mycket ”skräp”

Med hjälp av några exempel kan de tre kategorierna åskådliggöras.

Bristande tillgänglighet:

- Det måste gå lika fort och enkelt att få svar och kontakt via nätet som via telefon eller direktkontakt, således är det först när man har en ständig och snabb uppkoppling som inte stör ordinarie telefon, som jag tar till Internet. Ska man först starta upp, koppla upp, får en långsam kommunikation, ja då är det bättre att stå i telefonkö, samtidigt som man gör något annat.

Annars tar det tid istället för spar.

Bristande tillförlitlighet:

- Fanns det bara vettiga tillämpningar så tror jag visst att det skulle kunna slå igenom att sköta, i alla fall rutinmässiga, kontakter med skola, vård osv via nätet. Att kunna sköta sådant på några minuter vid datorn istället för att stressa ihjäl sig mellan jobbet och hemmet.

MEN då måste det tekniska fungera. Inga dumma meddelanden om att man har fel version av Internet Explorer eller dylikt för poppa upp då man äntligen satt sig framför bildskärmen. Jag är själv IT-konsult och har egen dator hemma men jag HATAR när det inte fungerar.

Bristande innehåll:

Både hos pc- och mobiltnf-tillverkare har man mer fokuserat på spel och "häftiga" tjänster, men det är inte det som är viktigast för den vanligaste vardagsanvändaren, ej heller i tjänsten. Kvinnor är mer fokuserade på att kolla vad som döljer sig bakom och tänker kanske lite mer på säkerheten och nyttan.

Det är också för lite bevakning på Internet av inlägg med rasistiska och andra diskriminerande eller annan skadlig inverkan på barn och ungdomar. Så länge Internet-användning inte kan garantera en total säkerhet för användarens integritet, så kommer användningen att hållas nere.

Begränsningar i systemen – en översikt

- Användarvänlighet, tillgänglighet och rimliga priser måste vara nr 1. IT- och mobiltnf-branschen har inte förstått detta.

Tabell 19: Förslagen med anknytning till "Begränsningar i systemen" med fördelning på underkategorier

Underkategorier till "Begränsningar i systemen"	Antal förslag	Andel av "Begr. i systemen"	Andel av samtliga förslag
Krånglig teknik	162	38%	15%
Olämplig design av hårdvaran	9	2%	1%
Dåliga webbsidor	142	34%	13%
Bristande support	19	5%	2%
Bristande säkerhet	28	7%	3%
Brist i tjänstebudet	27	6%	3%
Oattraktiva priser	35	8%	3%
S:a "Begränsningar i systemen"	422	100%	40%

De två största grupperna "Krånglig teknik" resp "Dåliga webbsidor" svarar tillsammans för nära tre fjärdedelar av förslagen på hinder i användningen. Även i de övriga grupperna finns intressanta argument och iakttagelser att fästa avseende vid.

”Krånglig teknik”

- Men generellt tror jag att Internet måste bli lika lättillgängligt som telefon (inkl katalog), tv och tidningar och framförallt inget som kan krångla.

Tabell 20: Förslagen med anknytning till ”Krånglig teknik”

Underkategorier till ”Krånglig teknik”	Antal förslag	Andel av ”Krånglig teknik”	Andel av samtliga förslag
Krånglig teknik	31	19%	3%
Omständlig/tidskrävande uppkoppling	68	42%	6%
Störningar/avbrott	11	7%	1%
För långsam överföring	49	30%	5%
Annat	3	2%	0%
S:a ”Krånglig teknik”	162	100%	15%

”Långsam uppkoppling och överföring”

Av tabell 20 framgår att största källan till missnöjet är den omständliga och tidskrävande proceduren att koppla upp sig mot nätet. På andra plats kommer den långsamma överföringen:

- Med smart användande av Internet kan man numera spara en hel del tid, på bankärenden, shopping, skaffa broschyrer för resmål, osv. Men man behöver minst ADSL-hastighet för att inte tråkas ihjäl.

I många svar görs jämförelser mellan Internet och andra vardagstekniker.

- En telefon i fasta telenätet, där lyfter man bara luren. Samma sak med en skrivmaskin, man slår på tangenterna. För att sköta en TV knäpper man på fjärrkontrollen. Det enkla synsättet fungerar inte med en pc där man måste in och mixtra med både det ena och det andra, lite av att "meka med bilar".

”Lösenordsdjungeln”

Kravet på lösenord vid inloggning är ytterligare en faktor till krångel:

-.....Och kunde man slippa registrera sig för ett nytt lösenord på alla j-la siter skulle det också underlätta. Men det krävs helt enkelt att inlednings-strulet inte är så stort, samtidigt som antalet tjänster som SPARAR TID ökar!

”Teknikstrulet”

Svaren ger många konkreta exempel på vari krånglet består:

- Vad gör man med alla dessa program som konflikter och datorer som blir konstiga (utan virus). Saker som borde vara enkla som uppringning och inställning av dator sätter käppar i hjulet?

- Ex hur konfigurera? Säkerhet(virus i epost, intrång på datorn mm) och brandväggar, vad, hur och när?

Krånglet har flera dimensioner:

- Krånglighet! Både verklig och inbillad. Med verklig menar jag t ex sidor som det tar flera minuter innan de poppar upp. Med inbillad menar jag där uppbyggnaden är så "användar-ovänlig" att man kan få för sig att man själv är korkad.

Krånglet utgör ett hinder för personer utan särskild träning eller utbildning på området:

- Datorer och internet är idag inte gjorda/byggda för människor som har lagom svårt eller svårt att tillgodogöra sig teknik. De programmerar knappast sin fjärrkontroll eller video heller!!! Och vem vill dessutom betala för det???

Frågan är om detta är någonting som går att ”utbilda bort”?:

- De flesta kvinnor i min omgivning har ingen lust alls att förstå tekniken, eller att veta skillnaden på ISDN, ADSL, fast lina eller modem, än mindre att se konsekvenserna i inkoppling och konfiguration beroende på val.

För övrigt är det snarare ett teknikproblem än en kompetensfråga:

- Vi som använder Internet har överseende - även om det är under protest - med långsamma förbindelser, dåliga sökfunktioner m.m.

Slutsats nummer 1:

- Vana användare tolererar inte krångel och begränsningar då man är van vid t ex WLAN etc från arbetsplatser.
- Ovana användare kommer aldrig igång om det krånglar.

Slutsats nummer 2:

- Tekniken är inte riktigt mogen än.

”Olämplig design”

- Datorerna är så fula. Borde vara mer kramgoa.

I flera av svaren påpekas att datorernas design gör dem mindre ändamålsenliga för hemmabruk. Standard-pc:n är utformad för att vara ett arbetsverktyg på en (fast) arbetsplats och den bärbara datorn (som är dyr) är tänkt för konsulter, försäljare och andra med rörliga jobb.

- Och så tar alla apparater för stor plats, bildskärm dator tangentbord och skrivare. det är svårt att ordna en naturlig plats för detta i våra hem.

Det finns också en klar koppling mellan olämplig design och synpunkterna på "Fel plats", tidigare i det här kapitlet.

- Pc:ar är stora, fula och klumpiga, jag vill ha en liten elegant PC som passa att placera i köket.

"Dåliga webbsidor"

- En del webmasters tror att alla har bredband idag. Det har vi inte.

Tabell 21: Förslagen med anknytning till "Dåliga webbsidor"

Underkategorier till "Dåliga webbsidor"	Antal förslag	Andel av "Dåliga webbsidor"	Andel av samtliga förslag
Dåliga webbsidor ospec	6	4%	1%
Krånglig navigering	61	43%	6%
"Mycket skräp"	22	15%	2%
Dåliga sökfunktioner	27	19%	3%
Annat	26	18%	2%
S:a "Dåliga webbsidor"	142	100%	13%

"Krånglig navigering"

Det tyngsta kritiken tar sikte på att navigeringen är krånglig och långsam. Detta hänger dels samman med bristande strukturering:

- Förskräckligt många hemsidor saknar översikter och strukturer. Sitemaps är ovanliga. Olika referensramar sätter olika rubricering vilket gör att man ofta inte hittar info på större hemsidor trots att den finns. Struktureringen är dålig.

En annan orsak är att de tyngs av för mycket information:

- Internetsajterna är ännu inte tillräckligt bra. De är långsamma och innehåller ofta för mycket information. Det väsentliga försvinner i mängden.

Långsamheten har ingenting med överföringshastighet att göra:

- Det är för omständligt och tar för lång tid på Internet (trots bredband,)dvs strukturen är för komplex på websiterna (man får klicka vidare till förbannelse så det går faktiskt fortare att ringa)

Ett särskilt problem utgör de återkommande uppgraderingar av programvaror, länkadresser m.m.:

- Många sitter med dåliga uppkopplingar och tycker därför att Internet är segt. Även att Webbbrowsern är ouppdaterad för många skapar problem då allt fler privatpersoner/företag uppdaterar sina sidor för nyare programvara. Sedan är många ovana säkert olyckliga över hur ofta design och upplägg på sidor ändras, har de lärt sig hur t ex Hotmail fungerar så vill de gärna att sidan ser likadan ut...

Den tekniska funktionen lämnar ofta övrigt att önska:

- Jag tror att e-handelssidorna måste bli bättre/enklare och inte så buggiga som idag. Jag försökte t ex handla från Ellos online en gång. Det räckte, det fungerade inte bra så trots att jag sitter uppkopplad hela tiden gör jag inte om det i år.

”Mycket skräp”

Vidare innehåller webbsidorna mycket ”skräp” i form av reklam,....

- Alla portaler jag ser är hopplöst röriga och fulla med påträngande reklam och annan information som jag inte är intresserad av.

....liksom ”falska länkar”.

- Det som för många kan vara riktigt avstötande är de "falska länkar" som leder in på pornografiska sidor med tusentals popupfönster

"Dåliga sökfunktioner"

- Det ska gå snabbt och vara rationellt när jag söker efter något, annars kan det va'.

Att göra sökningar på webben med hjälp av sökmotorer visar sig inte alltid vara det eleganta hjälpmedel såsom det ofta framställs. Framför allt är det tidskrävande:

- Det krävs idag mycket träning för att kunna värdera den information man får fram vid sökning på Internet.

Vetskap om att en sökt webbsida faktiskt existerar är ingen garanti:

- Ibland kan man leta länge efter adresser på alla möjliga sökord utan att få träff. Man vet till och med att info finns men kan inte hitta den. Detta är mycket hämmande.

Länkadresser och bokmärken blir snabbt inaktuella:

- Tycker själv trots att jag surfat mycket att man snabbt tappar kompetens hur man söker med vilka länkar man skall använda och vad som är bäst för tillfället. Utvecklingen går snabbt. Länkadresser är ju ibland rena kinesiskan och har man tappat bort sina bokmärken så är man ibland chanslös, en bokmärkesbank bygger man inte upp snabbt igen.

”Ovälkomna träffar”

- För att inte tala om sex-sidor etc man kan få upp. Många kvinnor lägger här av direkt, känner sig kränkta!

Det behövs enklare sökbegrepp:

- Mer enligt vanliga principer med vanliga ord så som man letar i vanliga innehållsförteckningar i pappersform. Gula sidorna är ju lite av detta men man når ju inte hemsidorna och den info som finns där utan bara adresser och telnummer och kartor.

Säkerhet

Frågan om den bristande säkerheten på nätet har många aspekter. Oviljan att avslöja numret på sitt kontokort har redan berörts. Olusten kan också omfatta andra transaktioner:

- Man vågar inte använda sig av t ex bank på Internet för att det är inte tillräckligt säkert ("någon kan ju komma åt mina pengar den vägen").

Man har inte tillräckligt stor tillit till den nya tekniken.

Utan att veta om det riskerar en användare att öppna sig för ovälkommen marknadsföring:

- Ett mycket störande hinder är att vissa Internetsajter öppnar upp för andra leverantörer att marknadsföra sig vilket skapar irritation och en negativ känsla för aktuell tjänst/produkt.

För att förebygga den bristande säkerheten håller sig bankerna, postgirot m. fl. med särskilda säkerhetsrutiner. En effekt av detta är att användningen av de olika tjänsterna försvåras:

-det betyder alltid krångel: hämta ut små kuvert på banken, tappa lösenord, hämta nytt kuvert, trassla med installationer, ringa supporten osv.

Bristande support

- All Internet-användning är skapt utifrån att användaren ska vara mer eller mindre sin egen pc-tekniker och ha all behövlig utrustning tillgänglig och snabb och felfri kommunikation.

På arbetsplatserna löser man problemet med den ofullkomliga tekniken genom särskilda stödfunktioner i form av nätverkstekniker, intern pc-support osv. I hemmiljön krävs andra lösningar. Här smyger sig ett könsmonster lätt in igen:

- Kvinnor kan i mindre utsträckning än män, ha tid att sitta i timtal och "meka" med en pc, dessutom inser många av dem att det inte är förenligt med god fysisk hälsa och arbetsmiljö. Inte heller med plånboken.

Leverantörerna av hård- och mjukvara, teleoperatörer och de som står för nättjänsterna (t.ex. banker, försäkringskassan) håller sig i allmänhet med telefonsupport riktat mot privatmarknaden. Inga av dessa stödfunktioner får godkänt i undersökningen. Missnöjet riktar sig dels mot långa väntetider, dels "kulturkrockar".

Språkförbistring

Den praktiska betydelsen av kulturkrockarna är att personerna i vardera änden av telefonlinjen inte förstår varandra. Det sammanhänger med en ofta åldersrelaterad skillnad i livserfarenheter. När någonting inte fungerar är det för lekmannen inte självklart vilken del av systemet (hårdvaran, operativsystemet, tillämpningsprogramvaran, uppkopplingen mot nätet, etc) som krånglar.

Telefonsupporten bemannas som regel av yngre personer med god PC-erfarenhet och kompletterande utbildning på just den del av det tekniska systemet som deras arbetsgivare tillhandahåller. Då är det bäddat för problem i kommunikationen.

Höga inträdeströsklar

För att börja använda Internet finns ett antal trösklar att ta sig över:

- Att ta sig över det första steget att lära sig förstå, hitta och använda tjänsterna. Ofta är de för komplexa att påbörja användandet (måste bli medlem, få lösenord mailat och måste då kanske först lära sig mailen, hämta dosor, lämna fullmakter, etc...).

Brister i tjänsterna

- Många företag/myndigheter har inte viktiga tjänster och vem bryr sig egentligen om vad VD säger om företagets affärsidé?

Redan i kapitlet om "lockande tjänster" framgick att åtskilliga tjänster som skulle förenkla vardagen för många kvinnor inte finns att tillgå. Det gällde bland annat dagligvaror:

- Jag skulle använda Internet ännu mer genom att köpa dagligvaror på nätet om distributionen av varor kunde lösas bättre än idag.

Vardagsnära tjänster:

- Varför kan man inte boka en tid hos läkaren på vårdcentralen via Internet direkt in i hans tidbok? Varför kan jag inte maila in (sent på kvällen när jag upptäcker det) att mitt barn är sjukt och inte kommer till dagis nästa dag? Eller annonsera lokalt, typ "En lapp på Konsums anslagstavla"?

Problemen sammanhänger dels med hur tjänsten skall beställas,....

- Tunga applikationen som tar lååång tid (vissa matleverantörers hemsidor *snark*), då blir man ännu mer stressad...

....kvalitén,....

- Handlar jag mat hos NetExtra finns ett mkt begränsat sortiment och ofta dålig kvalitet på färskvaror. Jag kan helt enkelt inte lita på att det jag köper över Internet håller samma standard som det jag själv handlar i butik

liksom priset:

- Att tillbringa en timme med att fylla i en matlista på nätet och sedan få betala 100 kr för att få matvarorna hemkörda är inte så himla attraktivt.

Ofta händer ingenting alls:

- Ofta händer det att mail man skickar till "info@...-adresser" inte besvaras överhuvudtaget - det tror jag det, att vi (kvinnor) hellre föredrar direktkontakt!

Resultatet kan bara blir ett:

- Jag tror att kvinnor börjar använda Internet om och när det kommer tjänster som de behöver. Det finns ingen anledning att ersätta dagliga rutiner som fungerar bra idag.

Priset

Argumenten om oattraktiva priser riktar sig dels mot hårdvaran, dvs att datorer är dyra att köpa och hålla uppgraderade, dels om kostnaden för att vara uppkopplad. Det gäller såväl modemuppkoppling,....

- det tar lång tid att koppla upp sig och dessutom blir man nerkopplat flera gånger under tiden man är uppkopplad. (uppkopplingsavgift är ju mycket högre än minutavgift så att tvingas koppla upp sig var tionde/femtonde minut måste ju vara lönsamt för operatören..)

....som för bredband:

- ADSL är på tok för dyrt för ett vanligt låginkomst-hushåll. I ett 24-timmarssamhälle håller inte detta, framförallt inte för funktionshindrade och med den kommunikations/tekniknivå som finns tillgänglig.

3.4 Slutsats: Fortfarande en bit kvar

Internet som mål och medel

Medan teknikintresset bland män ofta gäller tekniken i sig tenderar det kvinnliga intresset att styra in mot teknikens användning. Vad som för män ofta är ett mål i sig är för kvinnor ett verktyg.

Den här bilden som har stöd i aktuell forskning, bekräftas av intervjuvaren. Kvinnor anser sig inte ha tid att på samma sätt som män "sitta i timtal och surfa för att det är kul". Kvinnor tenderar att mera begränsa sin Internetanvändning till sådant som hjälper till att lösa ett problem. En följd av detta är att om Internetmediet inte visar sig överlägset alternativa tillvägagångssätt avstår man hellre.

Studien pekar på två dominerande hinder för kvinnors Internetanvändning:

1. Tekniken är ännu inte tillräckligt utvecklad. Det yttrar sig bl.a. i form av krångel, tidsödande uppkoppling och att viktiga tjänster saknas.
2. Övriga familjemedlemmar, dvs. man och barn ockuperar datorn.

Räcker verkligen inte tiden till?

Ett genomgående tema i svaren är att kvinnor tar ett större ansvar för hemmet och ger dess skötsel en högre prioritet än vad männen gör. Det blir därför sällan tid över för att sitta vid datorn. Skulle händelsevis en lucka uppstå i hushållsarbetet är datorn ändå inte tillgänglig till följd av att andra familjemedlemmar har parkerat sig där.

Men som har framgått av vissa svar skulle det bakom hänvisningen om tidsbrist i själva verket kunna dölja sig ett ointresse och en skepticism till vad Internet kan tillföra. Resultatet blir då en bristande lust att ta till sig den nya tekniken. I vårt föränderliga samhälle är en sådan attityd inte oproblematiserad. Fullt socialt acceptabelt är däremot att skylla på bristande tid. En fylld kalender väcker alltid respekt.

Här går det att ana en kedja av orsakssamband:

1. Ett traditionellt könsrollsmönster vad gäller "teknik" lever kvar, dels i många par- och familjerelationer, men också bland män och kvinnor i enpersonshushåll.
2. Det manliga initiativet på teknikområdet skapar en osäkerhetskänsla – "bristande självförtroende" – bland många kvinnor. Det är alltså osäkerhetskänslan som är den egentliga bakomliggande orsaken till många fall av lågt intresse för ny teknik.
3. "Bristande tid" för Internet kan upplevas som ett socialt smakligare argument än "Ointresse". Påståendet är säkert heller inte felaktigt: Något som kommer långt ner på listan över göromål hinns oftast inte med.
4. Känslan av osäkerhet ligger också bakom många fall där kvinnan i matchen om familjedatorn lämnar *walk-over* till man och barn.

För att sammanfatta: Det kan alltså vara känslan av osäkerhet inför Internet – med grund i ett traditionellt könsrollsmönster – som utgör den verkliga förklaringen till varför många kvinnor överlåter datorn till övriga familjemedlemmar och motiverar detta med tidsbrist på grund av att andra aktiviteter måste prioriteras.

Det som också talar för en sådan tolkning är att ingenting tyder på att kvinnor generellt skulle ha en lägre mediakonsumtion än vad män har. För TV-tittande är situationen likvärdig samtidigt som kvinnor mer än män ägnar tid åt att läsa böcker.⁶

Fler datorer och tillförlitligare

Hur kan då situationen förändras? Vad kan få kvinnorna att bättre hävda sin position vid datorn gentemot man och barn?

En utväg är att försöka kringgå konkurrenssituationen. Det är vad som sker i många hem vid valet av TV-kanal. Man löser det genom att ha flera TV-apparater. Med flera datorer i hemmet ökar utsikterna för kvinnan att komma in i Internet-användningen.

Av dem som utnyttjade erbjudandet om s.k. personaldator visade sig hälften (51%) redan ha dator i hemmet.⁷ I hushåll med flera datorer är det vanligt med en ”skräpdator” för barnen, medan en dator reserveras för nyttoanvändning.

Systemet med flera hemdatorer löser däremot inte problemet med långa uppkopplingstider och långsam överföring, inte heller problemet med den bristande tillförlitligheten.

Uppkoppling via bredband framstår som helt avgörande för om Internet skall kunna fungera som verktyg för effektivare vardagsarbete. Vidare krävs att användningen är lika problemfri som för telefonen, TV:n eller bilen.

Systemet med telefonsupport lämnar allt övrigt att önska. Man kan leka med tanken vad som skulle hända om samma filosofi tillämpades på personbilar. När bilen inte startar en morgon, skall då ägaren ringa till supporten för elsystemet, för motorn eller för bränsletillförseln? Vad händer när den av bilars anatomi fullständigt ointresserade bilägaren inte kan beskriva felet så att teknikern för t. ex. elsystemet förstår vad som har inträffat? Inför perspektivet att tillbringa resten av dagen i olika telefonköer väljer vår bilägare helt säkert att ta cykeln istället. Få personer skulle förvånas över detta. På IT-området dominerar dock fortfarande retoriken att Internet är ett ändamålsenligt verktyg för en bred allmänhet att uträtta ärenden med.

⁶ Se t.ex. NORDICOM-Sverige. *Mediebarometer 2001*, Göteborgs universitet

⁷ Steen, Roland, *Personaldatorer – en utvärdering av arbetsmarknadseffekter*. IT-kommissionens rapport 50/2002

4 Förslag

Bland svaren återfinns följande förslag för att stimulera användningen av Internet bland kvinnor.

Förslag 1:

- Jag tycker definitivt man kunde satsa mer teknik och resurser riktat till kvinnor. Det kan till exempel vara gratis bredband i ett år, kvinnliga nätverk i det område man bor som hjälper andra kvinnor att installera modem, bredband och dess uppkopplingsproblematik som uppstår etc. Tyvärr är inte tekniken idag enkel även om den utger sig för att vara det.

Förslag 2:

- Arbetsgivaren måste erbjuda en dags internetanvändning (uppdelat på 2 halvdagar) per anställd. Kan bytas mot motion om man kan visa att man t.ex. kan

- 1) Handla mat via internet.
- 2) kolla busstiderna via internet
- 3)Hitta telefonnumret till Dataföreningens lokalförening via Internet.

Efter utbildningen ska alla erbjudas en timmes fritt surfande per 14-dagar på arbetstid (ej förbjudna saiter).

Förslag 3:

- En guide till Internet-abonnemang som tog fram allt vad som ingår i de olika företagens erbjudanden och pekade ut vilka som är mest fördelaktiga för mormor / tonåringen / familjen och som fanns tillgänglig även för de som inte är rena "dator-freaks" utan kanske istället är rena nybörjare och känner sig allmänt klantiga bara de hör ordet PC...

5 Avslutning

- Tja, jag försökte...

Vänliga hälsningar

NN

