



Internet och datoranvändning i Sverige år 2000

Undersökningen av Internet-användningen i Sverige genomfördes på uppdrag av Statskontoret genom tilläggsfrågor till SCBs Arbetskraftsundersökning i september 2000.

Redovisningen och analysen har utförts av Maria Kaarto, med Sören Lindh som projektledare.

Lars Dahlberg

<i>PC-innehav</i> _____	4
Allt fler har dator hemma _____	4
PC på arbetet _____	6
<i>Tillgång till Internet</i> _____	7
Nära åttio procent har tillgång till Internet _____	7
Användningen av Internet _____	15
<i>E-tjänsternas betydelse för Internetanvändarna</i> _____	18
Informationssökning viktigaste tjänstetypen _____	18
<i>En elektronisk förvaltning</i> _____	21
Myndigheter på nätet _____	21
Användning av offentliga tjänster på Internet _____	22
<i>Ett informationssamhälle för alla</i> _____	31

Sammanfattning

Sverige är ett av de länder i världen som har flest användare av Internet. Med en befolkning där mer än fyra miljoner eller fyra av fem i åldern 18 – 64 år är Internetanslutna behåller Sverige sin position som en av världens ledande IT-nationer.

Fakta om medborgarnas tillgång och användning av Internet är centralt i arbetet med att bygga upp ett fungerande informationssamhälle. Det är ett betydelsefullt beslutsunderlag för myndigheterna i utvecklandet av en effektiv elektronisk förvaltning. Även politiska beslutsfattare och näringsliv har behov av fakta om medborgarnas Internetanvändning.

Ett fungerande informationssamhälle är ett informationssamhälle för alla. Det är viktigt att den nya tekniken får en bred spridning. Alla ska kunna tillgodogöra sig informationstekniken, oavsett kön, socioekonomisk grupp eller geografisk placering. En "digital divide", digital klyfta, skulle motverka de förtjänster informationstekniken för med sig.

Statskontoret genomförde hösten 2000 tillsammans med Statistiska Centralbyrån (SCB) en undersökning om svenskarnas användning av Internet. Undersökningen omfattade drygt 9000 personer och ger en bra bild av hur den nya tekniken spridits till den breda allmänheten. SCB publicerade en del av resultaten i rapporten "IT i hem och företag, en statistisk beskrivning" redan i slutet av år 2000. I SCB:s undersökning ingår även statistik om företagens tillgång till och användning av Internet.

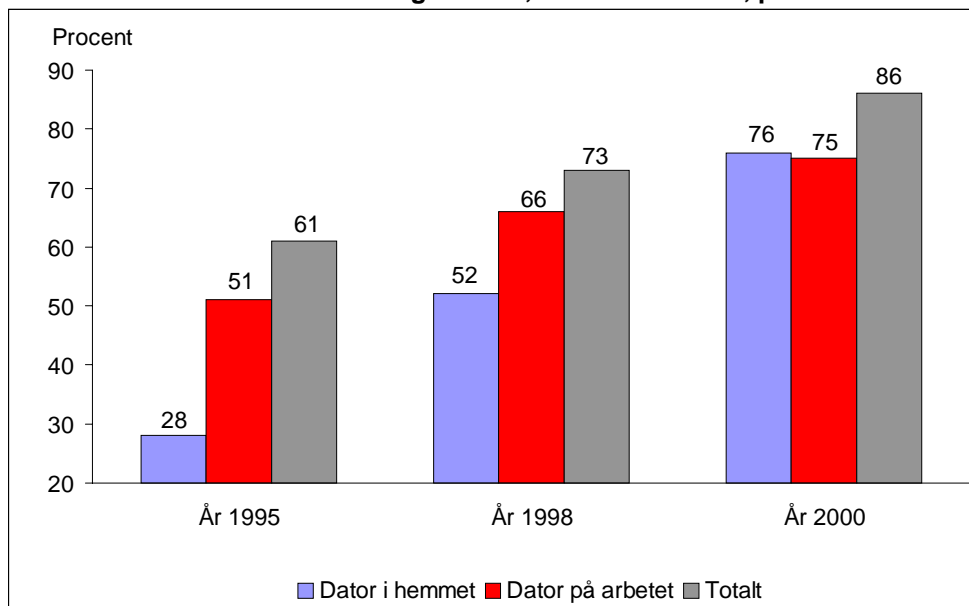
Statskontoret genomförde en liknande undersökning år 1998 om medborgarnas IT vanor, vilket ger möjlighet att studera förändringen över tid.

PC-innehav

Allt fler har dator hemma

Tre fjärdedelar av den arbetsföra befolkningen hade år 2000 en dator hemma. Det är ungefär lika många som har tillgång till PC på arbetet.¹

Diagram 1. Datoranvändare i hemmet och/eller på arbetet, andelar av den arbetsföra befolkningen 1995, 1998 och 2000, procent



Källor: Statskontoret/SCB

Anm. I uppgifterna för "andel av befolkning med dator på arbetet" år 1998 ingår de som har tillgång till dator i skolan.

Sedan 1995 har såväl de som har PC hemma som de som har tillgång till dator på arbetet blivit fler, men det är främst i hemmen som den ökade datoriseringen märks. År 1995 hade knappt 30 procent en dator hemma. År 1998 fanns stora skillnader mellan arbetare och tjänstemän när det gäller att ha dator i hemmet. Gapet har minskat, men fortfarande år 2000 har över 90 procent av de högre tjänstemännen dator i hemmet medan motsvarande andel av arbetarna är knappt 70 procent. Det finns inga stora skillnader mellan män och kvinnor när det gäller tillgång till dator i hemmet, inte heller mellan åldrarna, dock med undantag för den äldsta gruppen, 55–64 år, där knappt 60 procent har dator i hemmet. Det kan jämföras med övriga befolkningen där 75 procent har hem PC.

¹ Siffrorna för år 1995 avser befolkningen mellan 16 – 64 år.

Personalköpsavtalen betydelsefulla

Att andelen med dator i hemmet ökat så snabbt beror till stor del på möjligheten att köpa dator via arbetsgivaren genom s.k. personalköpsavtal. Arbetsgivaren gör ett avdrag på lönen och efter ett antal år äger arbetstagaren datorn. Eftersom bruttolönen minskar innebär köpet en viss skattesubvention för den anställde. Mer än 1,3 miljoner datorer har köpts med dessa avtal och en fjärdedel av befolkningen hade i september år 2000 utnyttjat denna möjlighet. Detta motsvarar en tredjedel av alla med dator i hemmet och är en kraftig ökning sedan år 1998. Då hade en femtedel av dem med dator i hemmet köpt den via personalköpsavtal, vilket visar att dessa avtal fick ett ordentligt genombrott först efter år 1998.

Tabell 1. Andel datorer som köpts med personalköpsavtal 1998 och 2000, procent

År	1998		2000	
	Av totala populationen	Av datorinnehavare	Av totala populationen	Av datorinnehavare
Män	12	25	27	35
Kvinnor	5	12	24	32
Totalt	9	19	26	34

Att personalköpen varit betydelsefulla visar sig också i andelen som inte skulle köpt dator om de inte haft möjligheten till personalköp. 24 procent av dem som utnyttjade personalköpsavtalen uppger att de inte skulle köpt en dator om avtalen inte funnits. Det är framförallt arbetare som utnyttjat personalköpsavtalen. Nästan en tredjedel av arbetarna skulle annars inte köpt en dator. Bland de högre tjänstemännen är det 15 procent som inte skulle köpt dator till hemmet utan personalköpsavtal.

Daglig PC-användning vanligast

Det är vanligast att använda sin dator dagligen eller en gång i veckan. 36 procent av dem som har dator i hemmet använder den dagligen, medan 38 procent använder datorn varje vecka. 16 procent använder sin dator endast någon gång i månaden. En överraskande hög andel, 10 procent, använder inte datorn alls.

Ålder spelar en avgörande roll i hur ofta datorn används. Mer än hälften av 18–19-åringarna använder datorn dagligen medan 20 procent av de äldsta är dagliga användare. Bara 1 procent av de yngsta använder aldrig dator, medan motsvarande andel bland de äldsta är nära 20 procent.

Män är betydligt mer frekventa användare än kvinnor. 45 procent av männen använder datorn i hemmet dagligen medan motsvarande andel av kvinnorna är 27 procent. Även i den yngsta gruppen är skillnaden stor; nära 70 procent av männen och 40 procent av kvinnorna använder datorn dagligen.

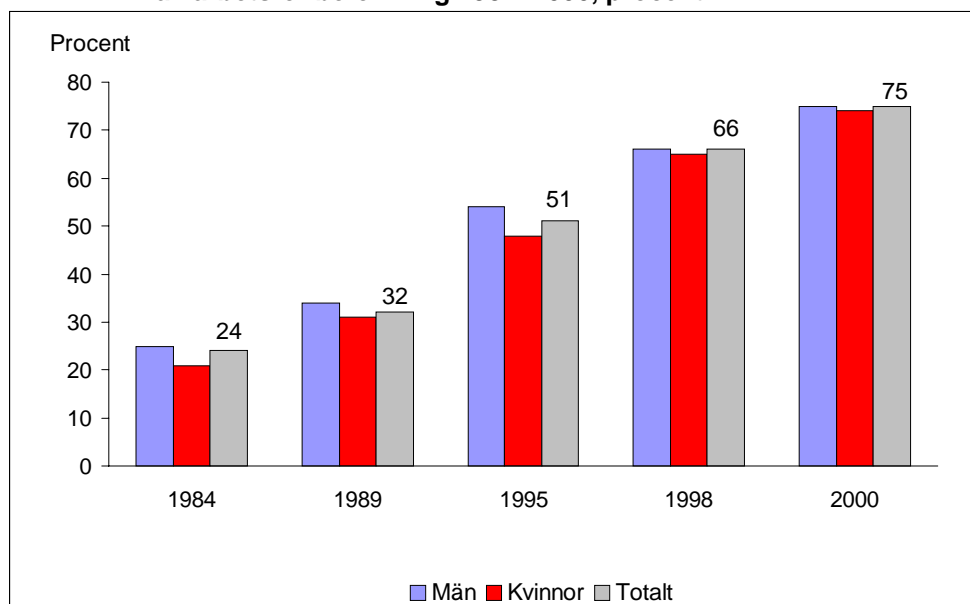
Andelen kvinnor som aldrig använder datorn i hemmet är dubbelt så stor som andelen män som inte använder dator, 14 procent mot 7 procent.

Skillnaderna i användarfrekvens är också stora mellan arbetare, lägre och högre tjänstemän. Framförallt är gruppen som aldrig använder dator, trots att de har en i hemmet, betydligt större bland arbetarna än hos de högre tjänstemännen, 16 respektive fyra procent.

PC på arbetet

När det gäller tillgång till dator på arbetet finns statistik över en längre tidsperiod. Den visar att 1984 hade knappt en fjärdedel av de anställda möjlighet att använda PC i arbetet. Därefter har andelen successivt vuxit till tre fjärdedelar år 2000.

Diagram 2. Datoranvändare på arbetet fördelat på män och kvinnor, andelar av arbetsför befolkning 1984–2000, procent



Källor: "Datorvanor", SCB, 1995 och Statskontoret.

Datoriseringen av arbetsplatserna var som snabbast under några år efter 1990-talets mitt. Därefter har ökningstakten dämpats något. Männerna som använder dator i sitt arbete är något fler, men skillnaden är marginell.

Däremot finns det betydliga skillnader i datortillgång på arbetsplatsen mellan arbetare och tjänstemän. Medan hälften av arbetarna har dator på arbetsplatsen, har över 90 procent av de lägre tjänstemännen och så gott som alla, 98 procent, av de högre tjänstemännen dator på sin arbetsplats.

Tillgång till Internet

Nära åttio procent har tillgång till Internet

År 2000 hade fyra miljoner eller nära 80 procent av dem mellan 18 och 64 år tillgång till nätet, en ökning med 1,4 miljoner eller 55 procent från år 1998, då drygt hälften var anslutna.²

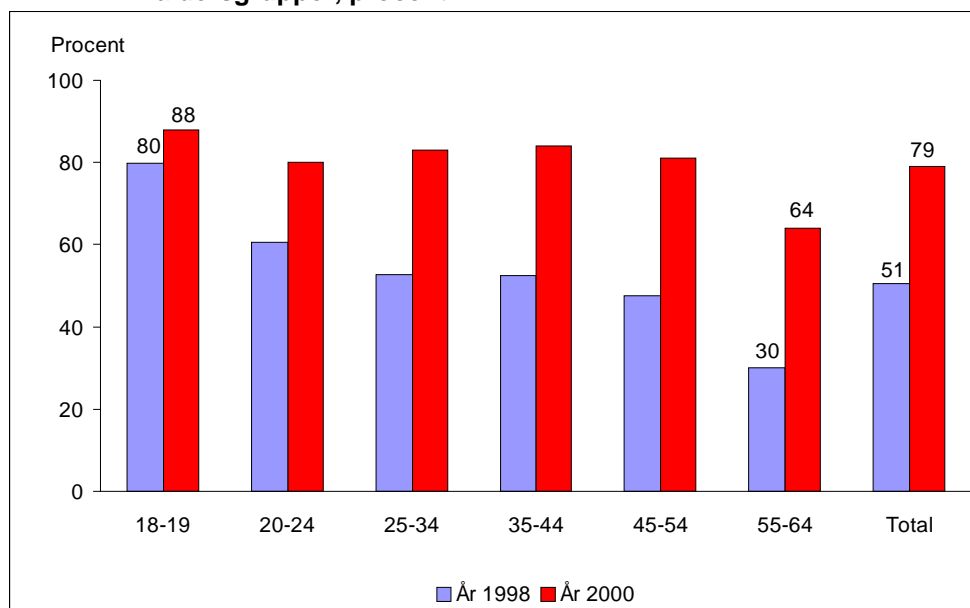
Det är främst i de grupper, som tidigare inte haft så stor del anslutna, som tillgången till Internet ökat kraftigt. Framför allt är det arbetare och de äldre, både män och kvinnor, som står för en stor del av ökningen. Trenden verkar vara den att även dessa grupper nu i snabb takt tar steget ut i informations-samhället.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

Skillnaderna mellan unga och gamla har minskat

Andelen anslutna har ökat i alla åldrar under tvåårsperioden och skillnaderna mellan grupperna har minskat markant. Tidigare var andelen anslutna högst i de yngre åldersgrupperna för att sedan minska med ålder. I den äldsta åldersgruppen har andelen anslutna mer än fördubblats medan de yngsta, som redan 1998 hade en hög andel, har ökat med en tiondel. Fortfarande finns den högsta andelen anslutna, 88 procent, i den yngsta åldersgruppen, och den minsta andelen anslutna, 64 procent, bland de äldsta. Men mellan övriga åldersgrupper finns inga nämnvärda skillnader, utan dessa ligger på genomsnittet 80 procent.

² Siffror över anslutna och ökningstakten varierar något mellan olika undersökningar beroende på att de innefattar olika åldrar. Enligt Radiundersökningar AB var 70 procent anslutna till Internet år 2000, men då avsågs alla mellan 9 och 79 år.

Diagram 3. Andelen Internetanslutna 1998 och 2000 fördelade efter åldersgrupper, procent



Källa: Statskontoret/SCB

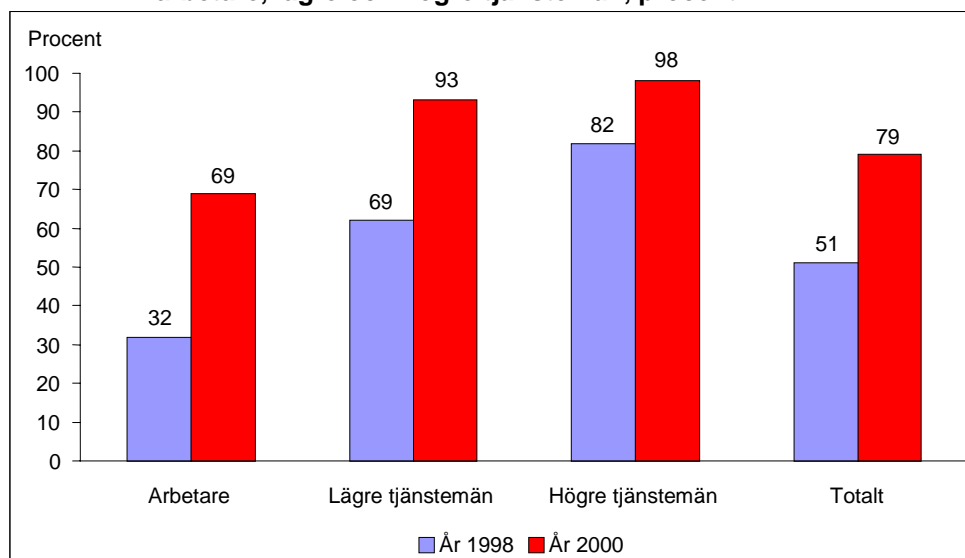
Tillgång till Internet lika vanlig hos kvinnor och män

Även skillnaderna mellan de Internetanslutna männen och kvinnorna har krympt under tvåårsperioden. År 2000 var andelen som hade tillgång till nätet endast en procentenhet högre för männen. Två år tidigare var differensen fem gånger så stor. I åldrarna mellan 25 och 55 är andelen kvinnor i dag lika stor som för män. Skillnaderna mellan de allra yngsta och de äldsta männen och kvinnorna i den arbetsföra befolkningen kvarstår dock, även om de minskat avsevärt sedan 1998.

Fler arbetare anslutna

Det finns år 2000 fortfarande skillnader mellan tjänstemän och arbetare, dvs. de som tillhör LO:s avtalsområde. Idag har så gott som alla högre tjänstemän tillgång till Internet medan 90 procent av de lägre tjänstemännen och 70 procent av arbetarna har tillgång till Internet. Av de högre tjänstemännen var en stor del anslutna till Internet redan 1998. Bland arbetarna har ökningen mellan 1998 och 2000 varit mångdubbelt större och andelen Internetanslutna har mer än fördubblats. Även bland de lägre tjänstemännen har andelen Internetanslutna ökat kraftigt och skillnaderna mellan dessa och de högre tjänstemännen har minskat betydligt.

Diagram 4. Andelen Internetanslutna 1998 och 2000 fördelade på arbetare, lägre och högre tjänstemän, procent



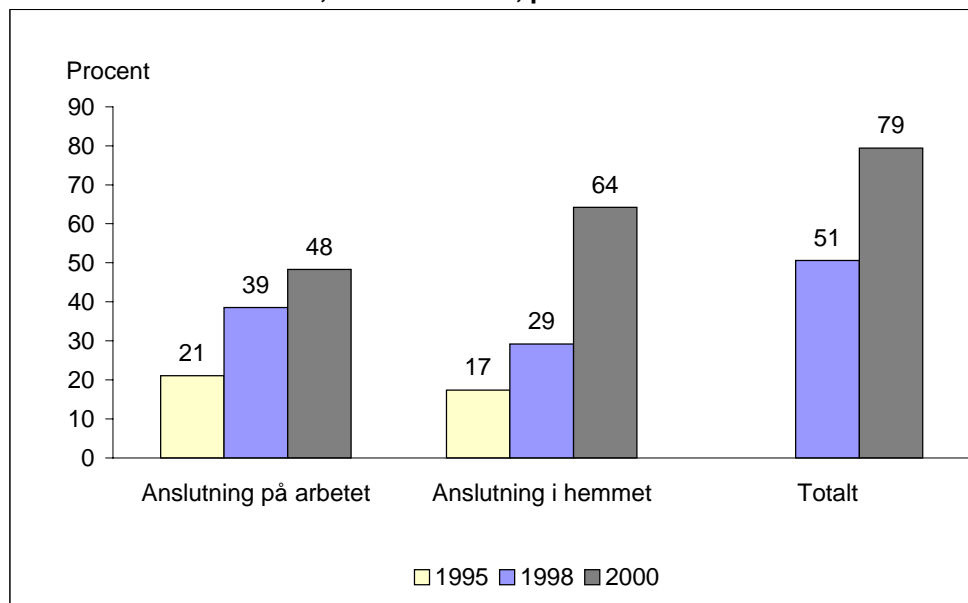
Källa: Statskontoret/SCB

Anslutning i hemmet vanligare än anslutning på arbetet

I takt med att allt fler hushåll skaffat en dator till hemmet har också andelen Internetanslutningar i hemmen stigit avsevärt mellan år 1995 och år 2000. Andelen Internetanslutna har stigit betydligt mer de senaste åren än andelen hem-PC innehavare. Detta kan förklaras med att en stor del av befolkningen hade en dator redan år 1998. Ökningstakten har därför minskat. Många som tidigare haft dator i hemmet, men ingen anslutning, har nu skaffat sig en sådan. 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 vanligast.

Andelen anslutna på arbetet och eller i skolan har ökat mindre, från 39 procent år 1998 till 57 procent år 2000. Ser man enbart till anslutning på arbetsplatsen är andelen anslutna något mindre än hälften år 2000. För år 1998 finns inte separata uppgifter för utbildning och arbete.

Diagram 5. Andel av befolkningen mellan 18 och 64 år med tillgång till Internet 1995, 1998 och 2000, procent



Källa: Statskontoret/SCB, "Dator vanor" 1995, SCB

Anm. Mätningarna är gjorda under olika tidpunkter med förändrat språkbruk och med delvis olika frågeställningar. I uppgifterna för år 1995 finns befolkningen mellan 16–64 år med. Samma år saknas uppgifter om totala andelen anslutna. I uppgifterna för "andel av befolkning med anslutning på arbetet" år 1998 ingår de som har anslutning på skolan. Tidsserien ska därför studeras med viss försiktighet.

Andelen anslutna i hemmet har ökat mest bland de äldre

I samtliga åldersgrupper finns en markant ökning av anslutna i hemmet men särskilt påfallande är ökningen i den äldsta åldersgruppen.

År 2000 har nära hälften av de äldsta Internetanslutning i hemmet, vilket är mer än en tre gånger så många som år 1998. Men fortfarande har de i åldern 55–64 år lägst andel anslutna. Anslutning i hemmet är vanligast i två åldersgrupper; den yngsta och 35–44-åringarna. I dessa är nästan 75 procent anslutna i hemmet. Intressant nog är andelen anslutna i hemmet relativt låg hos 20–24-åringarna, där 56 procent är anslutna.

60 procent anslutna på arbetet

I samtliga åldersgrupper utom den äldsta ligger andelen anslutna på arbetet och/eller utbildningen år 2000 runt 60 procent. Bland de äldre är andelen betydligt lägre, 44 procent. År 1998 var variationen stor mellan åldrarna när det gäller anslutning på arbetet/utbildningen. Men i de åldersgrupper där andelen 1998 var låg har anslutningarna ökat betydligt, vilket gett en jämnare fördelning mellan åldrarna. Mest har andelen anslutna ökat bland de äldsta, men fortfarande är avståndet stort till övriga åldersgrupper. Anmärkningsvärt är att andelen anslutna på arbetet/utbildningen bland de yngsta minskat med tolv procent sedan 1998. Vad detta kan bero på kan inte under-

sökningen helt svara på. Färre andel unga har år 2000 tillgång till Internet i en utbildning de deltar i. Men detta beror inte på att tillgången till Internet på skolan minskat för dem mellan 18–19 år utan snarare på att andelen ungdomar i utbildning blivit färre. Bland de unga som studerar har tillgången till Internet på skolan ökat ett par procentenheter sedan år 1998.

Tabell 2. Anslutna på arbetet och/eller skolan och i hemmet 1998 och 2000, procent

Ålder	Anslutning på arbetet/utbildningen			Anslutning i hemmet		
	1998	2000	% Förändring	1998	2000	% Förändring
18-19år	71	63	-12	39	72	85
20-24år	51	59	16	30	56	90
25-34år	40	59	49	29	68	132
35-44år	37	61	63	36	73	102
45-54år	34	59	72	30	67	126
55-64år	23	44	90	14	47	243
Totalt	39	57	48	29	64	120

Ingen skillnad mellan män och kvinnor

Det är ingen stor skillnad mellan könen, varken när det gäller anslutning på arbetet/utbildningen eller i hemmet; 47 procent av kvinnorna och 51 procent av männen har Internetanslutning på arbetet och 67 procent av männen och 62 procent av kvinnorna har anslutning i hemmet. Andelen anslutna kvinnor har ökat betydligt mer än andelen anslutna män vilket i stort sett eliminerat de skillnader mellan könen som fanns på arbetsplatserna år 1998. I hemmen är skillnaden mellan andel anslutna män och kvinnor i princip lika stor som år 1998.

Tabell 3. Anslutning på arbetet/utbildningen och i hemmet 1998 och 2000 fördelat efter kön, procent

Kön	Anslutning på arbetet/utbildningen			Anslutning i hemmet		
	1998	2000	% Ökning	1998	2000	% Ökning
Män	42	58	38	32	67	107
Kvinnor	35	56	60	26	62	138
Totalt	39	57	46	29	64	120

Tjänstemän mer anslutna på arbetet

Det är stor skillnad mellan arbetare och tjänstemän vad gäller tillgången till Internet på arbetsplatsen. Medan 35 procent av arbetarna har tillgång på arbetet/utbildningen är 80 procent av de lägre tjänstemännen och 94 procent av de högre tjänstemännen Internetanslutna på arbetet.

Ser man istället till tillgången till Internet i hemmet är skillnaderna mellan arbetare och tjänstemän mindre. Skillnaderna har också minskat betydligt sedan år 1998.

Tabell 4. Anslutning på arbetet/utbildningen och i hemmet 1998 och 2000 fördelat efter arbetare och tjänstemän, procent

	Anslutning på arbetet/utbildningen			Anslutning i hemmet		
	1998	2000	% Ökning	1998	2000	% Ökning
Arbetare	18	35	97	21	56	160
Lägre tjänstemän	48	80	68	33	73	121
Högre tjänstemän	72	94	30	50	81	62

Kommunalt anställda ökar mest

Ser man till sektor på arbetsmarknaden så är de statligt anställda mest anslutna. Men totalt sett, dvs. anslutning i hemmet eller i arbetet/utbildningen är ökningstakten högst bland de kommunalt anställda. Statligt- och landstingsanställda har båda över 90 procent anslutna år 2000. Skillnaderna som finns mellan sektorerna beror framförallt på att andelen anslutna på arbetet varierar kraftigt dem emellan.

Tabell 5 Totala andelen Internetanslutna. Fördelat efter sektor på arbetsmarknaden, procent

Sektor	Anslutning totalt (arbetet/utbildningen och hemmet)		
	1998	2000	% Ökning
Statlig	63	94	48
Kommunal	46	79	72
Landsting	57	93	62
Privat	49	80	63
Totalt	50	82	63

År 2000 har landstingsanställda hunnit ikapp statsanställda i andel anslutna på arbetet. Liksom för år 1998 finns den lägsta andelen anslutna hos kommunalt anställda. I hemmet är skillnaderna mellan de olika sektorerna ganska litet men även här är stats- och landstingsanställda i högre grad anslutna.

Tabell 6. Andelen Internetanslutna i hemmet och på arbetet/utbildningen. Fördelat efter sektor på arbetsmarknaden, procent.

Sektor	Anslutning i hemmet			Anslutning på arbetet/utbildningen		
	1998	2000	% Ökning	1998	2000	% Ökning
Statlig	31	69	126	51	81	60
Kommunal	26	64	146	33	55	66
Landsting	34	69	101	38	82	115
Privat	31	67	114	37	59	59

Medlemmar i LO har lägre andel anslutna

Tillgången till Internet fördelat efter tillhörighet i facklig centralorganisation visar att LO kollektivet har avsevärt lägre andel anslutna än TCO och SACO kollektiven. Ser man till den totala anslutningen har så gott som samtliga medlemmar i SACO tillgång till Internet. Men även en stor andel av LO kollektivet har tillgång till nätet. Det är också i LO som den största ökningen av anslutna har skett mellan år 1998 och år 2000, och denna är mer än fem gånger så stor som den bland SACO:s medlemmar.

Tabell 7. Andelen anslutna totalt. Fördelat efter tillhörighet i facklig centralorganisation, procent

Organisation	Anslutning totalt (i hemmet och på arbetet/utbildningen)		
	1998	2000	% Ökning
LO	31	68	116
TCO	64	93	45
SACO	79	98	24

Skillnaderna mellan de fackliga centralorganisationerna är särskilt framträdande när det gäller anslutning på arbetet. Detta bekräftar de uppgifter som tidigare redovisats i denna text om att socioekonomisk bakgrund och arbetsmarknadssektor är avgörande för om en person har tillgång till Internet eller inte.

Tabell 8. Andelen anslutna i hemmet och på arbetet/utbildningen. Fördelat efter tillhörighet i facklig centralorganisation, procent

Organisation	Anslutning i hemmet			Anslutning på arbetet/utbildningen		
	1998	2000	% Ökning	1998	2000	% Ökning
LO	21	55	162	17	36	117
TCO	35	74	111	49	80	62
SACO	44	81	84	68	91	35

Över 90 procent av studenterna är Internetanslutna

Praktiskt taget alla studenter har idag tillgång till Internet i hemmet, på skolan eller på ett extrajobb. Högskolestudenter har totalt sett den högsta andelen anslutna med 98 procent anslutna. Även bland studenterna på grundskolenivå är över 90 procent anslutna. Gruppen "övriga" har en lägre andel anslutna men har samtidigt haft den största ökningen.

Tabell 9. Totala andelen anslutna studenter. Fördelat efter studiesektor, procent

Studiesektor	Totala andelen anslutna		
	1998	2000	% Förändring
Grundutbildning	81	92	14
Högskola	93	98	5
Övriga	50	79	57
Totalt	79	93	18

Anm. Med grundutbildning menas gymnasium, Komvux, folkhögskola mm. Till övriga räknas tex. Arbetsmarknadsutbildning, Datortek, ALU mm.

Allt fler studenter har anslutning i hemmet och andelen anslutna är något högre än bland befolkningsgenomsnittet. Men ökningstakten mellan år 1998 och år 2000 för andelen anslutna studenter i hemmet är lägre än för befolkningsgenomsnittet.

Något överraskande har det inte skett någon ökning av Internetanslutna grund- och högskolestudenter på arbetet/utbildningen, snarare tvärtom. Andelen anslutna studenter på högskolan har t o m minskat efter år 1998 medan Internet på skolorna inte minskat. Det senare gäller för de yngsta i undersökningen, dvs. de mellan 18–19 år. Ser man till samtliga åldersgrupper har andelen anslutna på skolorna minskat. Denna undersökning kan inte säga något säkert om varför andelen blivit lägre. En del av förklaringen kan dock vara att undersökningsfrågorna hade delvis olika formuleringar år 1998 och år 2000.

Tabell 10 Andelen anslutna studenter i hemmet och arbetet/utbildningen. Fördelat efter studiesektor, procent

	Anslutning i hemmet			Anslutning på arbetet/utbildningen		
	1998	2000	% Förändring	1998	2000	% Förändring
Grundutbildning	33	65	95	75	75	0
Högskola	43	72	66	89	84	-6
Övriga	27	57	114	40	65	63
Totalt	36	67	89	73	78	7

Anm. Med grundutbildning menas gymnasium, Komvux, folkhögskola mm. Till övriga räknas tex. Arbetsmarknadsutbildning, Datortek, ALU mm.

Användningen av Internet

Med den kraftiga uppgången av andelen Internetanslutna mellan 1998 och 2000 följer naturligtvis ett ökat användande av de elektroniska tjänster som nätet erbjuder. 3,6 miljoner eller nästan 70 procent av den arbetsföra befolkningen använde Internet år 2000.³ Nätet har blivit ett av våra vardagliga redskap såväl hemma som på arbetet och i skolan.

Skillnaderna mellan grupperna minskar

De mönster som kan spåras i olika gruppers tillgång till Internet återfinns i studier av olika gruppers användning av Internet. Även om alla grupper använder Internettjänster betydligt mer jämfört med 1998 och skillnaderna dem emellan i de allra flesta fall minskat, finns fortfarande vissa olikheter i användarmönstren kvar. Män använder fortfarande nätet mer än kvinnor, högutbildade mer än lågutbildade, tjänstemän mer än arbetare samt yngre och medelålders mer än äldre. Skillnaderna i användning är större mellan grupperna än skillnaderna i anslutning.

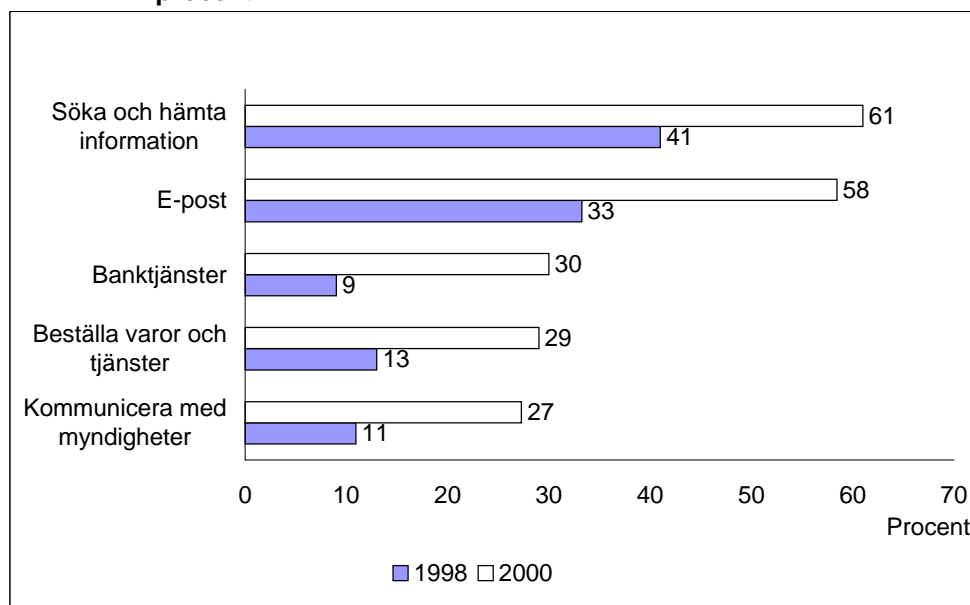
Fördubbling eller tredubbling av antalet användare

I undersökningarna från 1998 och år 2000 ingår frågor om användningen av fem Internettjänster: beställa varor och tjänster, bankärenden, e-post, hämta och söka information samt offentliga tjänster, dvs. kommunikation med statliga myndigheter, kommuner och landsting. År 2000 ingår även en fråga om diskussionsgrupper och e-postlistor.

För samtliga elektroniska tjänster som undersökts har antalet användare ökat kraftigt. För många tjänster har de fördubblats och för några till och med tredubblats under perioden 1998–2000.

³ Om även de i åldrarna 65–79 år inkluderas har användningen av Internet i denna grupp ökat från 3 procent 1995 till 46 procent år 2000. Källa: Forskningsgruppen för Samhälls- och Informationsstudier.

Diagram 6. Andel användare av vissa elektroniska tjänster 1998 och 2000, procent



Källa: Statskontoret/SCB

Mest märkbar är ökningen av de tjänster som hade relativt låg användarfrekvens 1998. Störst ökning har banktjänster, där andelen användare har mer än tredubblats sedan 1998, tätt följd av kommunikation med myndigheter. Men även informationssökning och e-post, som var vanliga i den arbetsföra befolkningen redan 1998, har ökat och är även år 2000 de mest använda Internettjänsterna.

Informationstjänster, som t ex. hämta och läsa dokument, nyhetsbrev och tidningar, utnyttja databaser och söka i varukataloger används av omkring 60 procent av alla mellan 18–64 år, eller av drygt 3 miljoner personer, år 2000. Ungefär lika många använder Internet för att skicka och ta emot e-post. Knappt 30 procent, eller något mer än en miljon, använder banktjänster, beställer varor eller tjänster och kommunicerar med myndigheter. Minst vanligt är att delta i diskussionsgrupper eller utbyta information via e-postlistor, 14 procent använde denna tjänst år 2000 (för 1998 finns ingen information om diskussionsgrupper på Internet).

Äldre använder Internettjänster mindre

Äldre använder Internettjänster mindre än andra grupper. Samtidigt har de äldres användning av Internet ökat mest jämfört med alla andra åldersgrupper. De äldsta har minsta andelen användare i samtliga tjänster utom banktjänster, där de under 20 år utgör den minsta gruppen användare. Andelen användare av banktjänster har t.ex. fyrdubblats på två år och uppgick år 2000 till närmare en femtedel av dem mellan 55 och 64 år. Även för de

äldre är e-post och att söka och hämta information de mest använda tjänsterna på nätet. 40 procent av dem över 55 år har använt dessa tjänster.

Yngre människor använder Internet främst för att söka information och e-post, cirka 80 procent av 18–19-åringarna använder dessa tjänster, vilket är betydligt mer än bland de äldre åldersgrupperna. Däremot använder personer i åldern 20–64 år banktjänster och kommunikation med myndigheter mer än de yngsta. Endast nio procent av de yngsta använder banktjänster på Internet mot cirka 20 procent av övriga åldersgrupper.

Fler män än kvinnor använder e-tjänsterna

Män använder tjänsterna på Internet betydligt mer än kvinnor. Störst är skillnaden när det gäller banktjänster, nästan dubbelt så många män som kvinnor, använder dessa tjänster år 2000. 37 procent, eller drygt 960 000, mot 23 procent, eller cirka 580 000. Ändå har kvinnornas användning av elektroniska banktjänster procentuellt sett ökat mer än männens sedan år 1998. Män använder även de andra e-tjänsterna mer än kvinnorna. Kvinnornas användarandel är ungefär tio procentenheter lägre även vad gäller de andra e-tjänsterna. Jämnast är det för offentliga tjänster som knappt 10 procent av kvinnorna och 13 procent av männen använt år 2000.

Stor skillnad mellan arbetare och tjänstemän

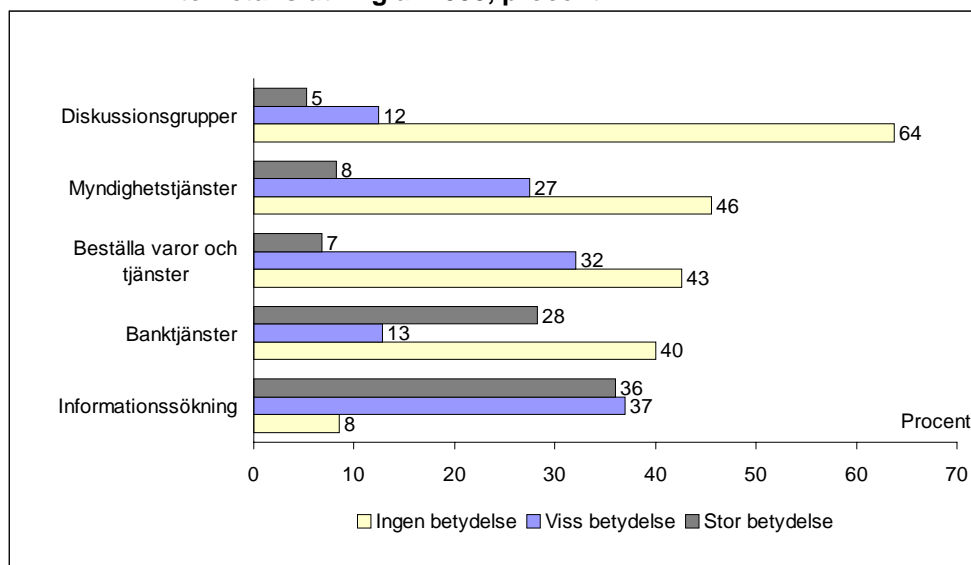
Arbetare använder tjänsterna på Internet i mycket mindre utsträckning än tjänstemän. Högre tjänstemän använder e-tjänsterna något mer än vad de lägre tjänstemännen gör, men skillnaden mot arbetarna är betydligt större. För samtliga e-tjänster som ingår i undersökningen är andelen tjänstemän som använder tjänsten mer än dubbelt så stor som andelen arbetare. E-post och informationssökning, som är de mest populära tjänsterna, används av nära 90 procent av de högre tjänstemännen men bara av drygt 40 procent av arbetarna. Störst skillnad mellan grupperna är det i användandet av offentliga tjänster, 56 procent av de högre tjänstemännen och 13 procent av arbetarna hade använt dessa år 2000.

E-tjänsternas betydelse för Internetanvändarna

Informationssökning viktigaste tjänstetypen

När Internetanvändarna får värdera olika elektroniska tjänsters betydelse tillskrivs inte oväntat den mest använda tjänsten, informationssökning, störst betydelse. Över 70 procent av Internetanvändarna tycker att detta användningsområde har viss eller stor betydelse. Endast 8 procent tycker att informationssökning inte har någon betydelse för deras Internetanvändning. Även banktjänster har stor betydelse för många användare. Minst betydelse tycks diskussionsgrupper på nätet ha, hela 64 procent tycker att det användningsområdet saknar betydelse. Men dessa resultat ska tolkas med viss försiktighet eftersom uppgifter som baseras på värderingsfrågor har en hög grad av osäkerhet.

Diagram 7. Olika e-tjänsters betydelse för personer med Internetanslutning år 2000, procent



Källa: Statskontoret/SCB

Män tycker att de elektroniska tjänsterna har större betydelse än vad kvinnor gör. Detta gäller för samtliga tjänster som ingår i undersökningen förutom myndighetstjänster som anses vara av stor betydelse av lika stor andel kvinnor som män.

Det finns en viss variation mellan åldrarna i vilka tjänster som anses vara av betydelse. Endast fyra procent av 16–19-åringarna anser att banktjänster har

stor betydelse medan motsvarande andel av 20–34-åringarna är över 30 procent. Även myndighetstjänster har liten betydelse för den yngsta gruppen medan en något större andel av de äldre i undersökningen tycker att de har viss betydelse. Generellt kan sägas att i de två äldsta åldersgrupperna är det färre som anser att e-tjänsterna har stor betydelse.

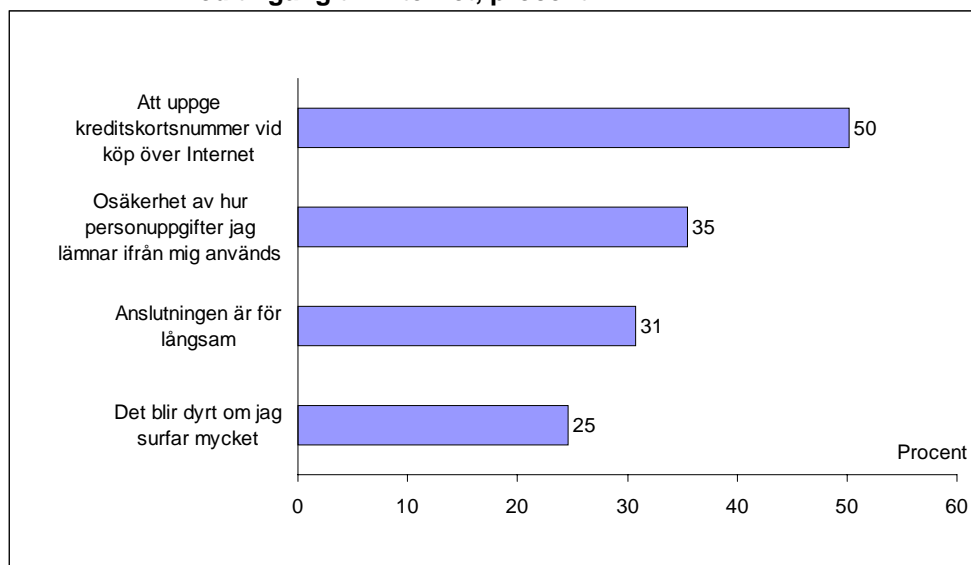
Hinder vid användning av e-tjänster

Hälften av dem med tillgång till Internet upplever att tvånget att lämna kreditkortsnummer vid beställning av varor och tjänster hindrar dem i användningen. Det finns också en ovilja att lämna ifrån sig personuppgifter bland Internetanvändarna. 35 procent upplever det som ett hinder. Nästan lika många, 31 procent, anser att en långsam anslutning är hindrande i deras Internetanvändning. En fjärdedel av dem med anslutning menar att kostnaden är ett hinder.

Medan 55 procent av 34–44-åringarna anger att lämnandet av kreditkortsnummer är ett hinder anser drygt 40 procent av de yngsta i undersökningen att detta hindrar dem i användningen. Även vad gäller osäkerhet kring hur personuppgifter används ser färre andel av de yngre det som hindrande. När det gäller långsam anslutning är det tvärtom, nära 40 procent av de yngsta och bara 20 procent av de äldsta anser att det är hinder. Även kostnaden är ett hinder för främst de yngsta, 44 procent av 16–19-åringarna uppger kostnaden som hindrande mot runt 25 procent av övriga åldersgrupper.

Det finns ingen stor skillnad mellan män och kvinnor i vad som upplevs som hindrande. Med ett undantag; långsam anslutning. 38 procent av männen och 23 procent av kvinnorna anser att en långsam anslutning hindrar dem i Internetanvändningen.

Diagram 8. Hur stor andel som upplever olika faktorer som hinder, av dem med tillgång till Internet, procent



Källa: SCB

En elektronisk förvaltning

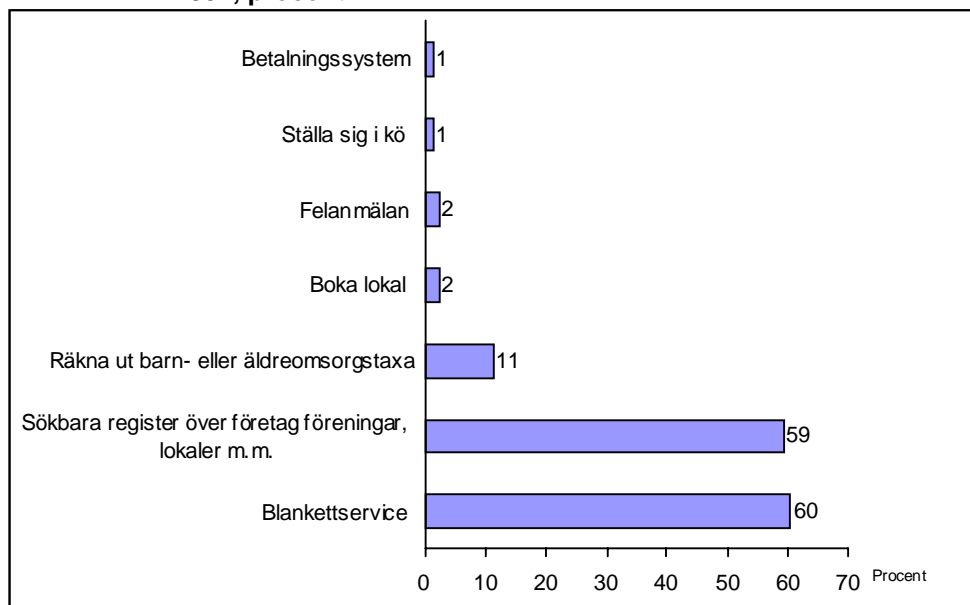
Den moderna informationstekniken skapar förutsättningar för en förvaltning som är mer tillgänglig för medborgarna och för att utveckla ännu bättre och mer användbara digitala tjänster. 24-timmarsmyndigheten har blivit ett etablerat begrepp i arbetet att öka myndigheternas service. Ett avgörande steg i detta är att utveckla elektroniska tjänster som finns tillgängliga dygnet runt.

Myndigheter på nätet

En mycket stor del av myndigheterna inom offentlig sektor finns i dag på nätet. Alla 289 kommuner hade i november år 2000 en egen webbplats och en e-postadress. Drygt ett år tidigare var det endast ett sjuttiototal kommuner med webbplats, så spridningen har gått fort. Motsvarande uppgifter för de statliga myndigheterna var 94 procent med webbplats i juli samma år och så gott som samtliga, 98 procent, hade en e-postadress.

Den service myndigheterna erbjuder på Internet varierar, allt från enkel information till nedladdning av blanketter och mer avancerad självservice. Det primära målet för många kommuner tycks dock vara att locka till sig nya innevånare, företag och turister via en elektronisk marknadsföringsplats. En kartläggning visar dock att många också erbjuder enklare interaktiva tjänster, som t.ex. olika sökregister och i vissa fall även program för att räkna ut kostnaden för barn- eller äldreomsorg.

Diagram 9. Andel kommuner med utbud av elektroniska tjänster februari 2001, procent



Källa: "Kommunala webbplatser och e-tjänster", PM 2001-03-19, Statskontoret. Anm. Kartläggningen avser ett hundratal utvalda kommuner. I urvalet är samtliga kommunstorlekar upp till 150 000 proportionellt representerade och de fyra största, dvs. Stockholm, Göteborg, Malmö och Uppsala ingår.

Användning av offentliga tjänster på Internet

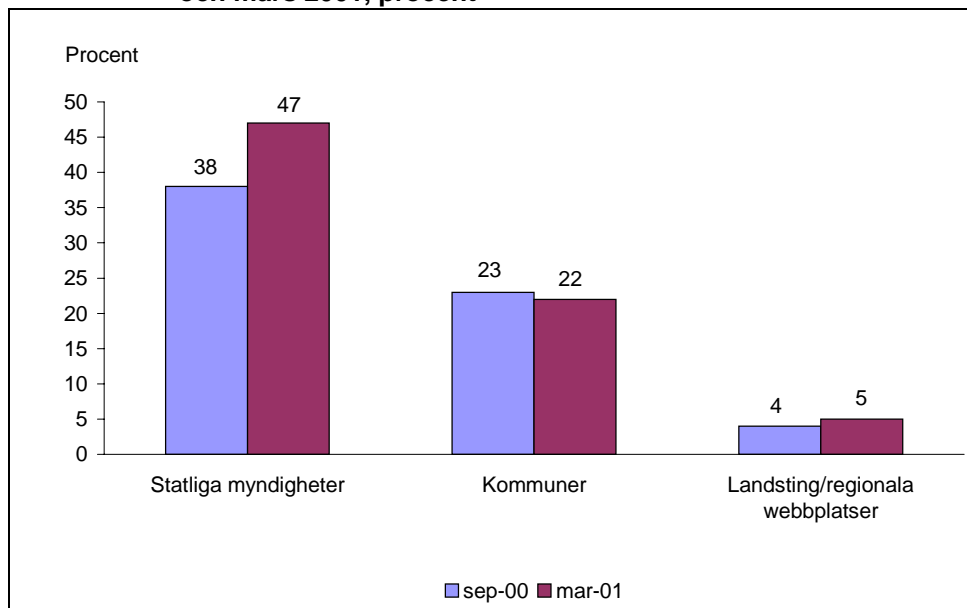
Närmare 30 procent tar kontakt med offentlig förvaltning via Internet

Även när det gäller användandet av offentliga tjänster som tillhandahålls via Internet har det skett en kraftig uppgång. 27 procent, eller 1,4 miljoner personer, använde Internet för att ta kontakt med eller uträtta ärenden hos statliga myndigheter, kommuner eller landsting i september 2000. Det är en uppgång med 800 000 personer eller 16 procentenheter sedan maj 1998. På drygt två år har alltså användningen av förvaltningens Internettjänster ökat mycket kraftigt, med 145 procent.

Kontakten sker oftast med statliga myndigheter

En undersökning bland enbart Internetanvändare ett halvår senare, i mars 2001, visar på att statliga myndigheter kontaktas oftare via nätet än kommuner och landsting. Under den senaste månaden hade närmare hälften av personerna som var ute på nätet besökt en statlig myndighets webbplats. För kommunerna var motsvarande andel knappt hälften så stor och endast var 20:ende hade besökt ett landstings webbplats denna månad.

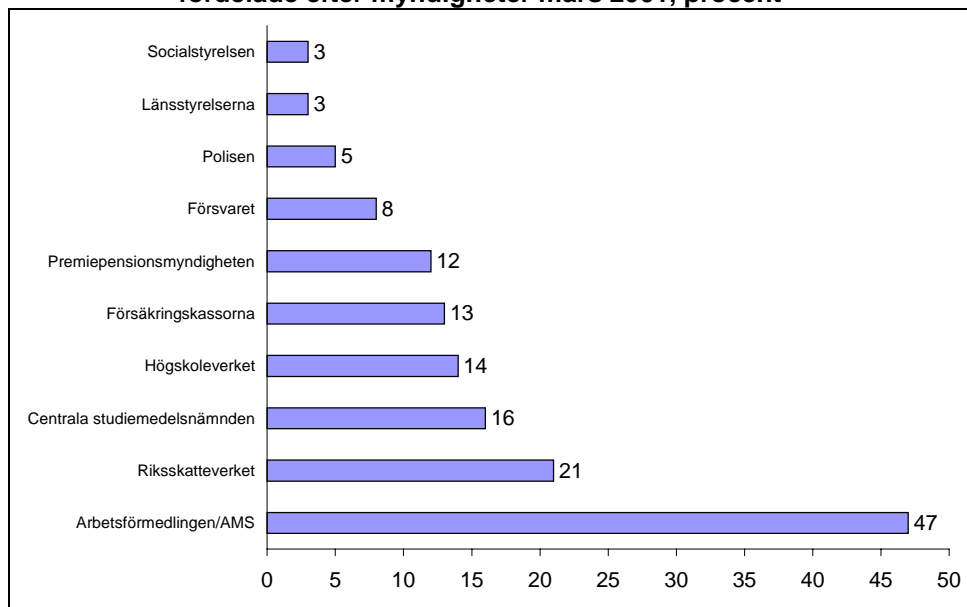
Diagram 10. Andel av Internetanvändarna som besökt den offentliga sektorns webbplatser den senaste månaden, september 2000 och mars 2001, procent



Källa: Webbarometern, 2001. Anm. Mätningen görs bland Internetanvändare mellan 16 och 79 års ålder.

Det är Arbetsmarknadsstyrelsens webbsida som är den stora favoriten bland de statliga sidorna på nätet. Webbsidan besöktes i mars 2001 av närmare hälften av de som överhuvudtaget varit inne på en statlig webbsida denna månad. Riksskatteverket samt Centrala studiestödsnämnden är andra myndigheter vars webbsidor är välbesökta. De är dock inte i närheten av Arbetsmarknadsstyrelsens höga andel.

Diagram 11. Andel av besökarna på statliga myndigheters webbsidor fördelade efter myndigheter mars 2001, procent



Källa: Webbarometern, 2001. Anm. En användare kan ha besökt flera statliga sidor.

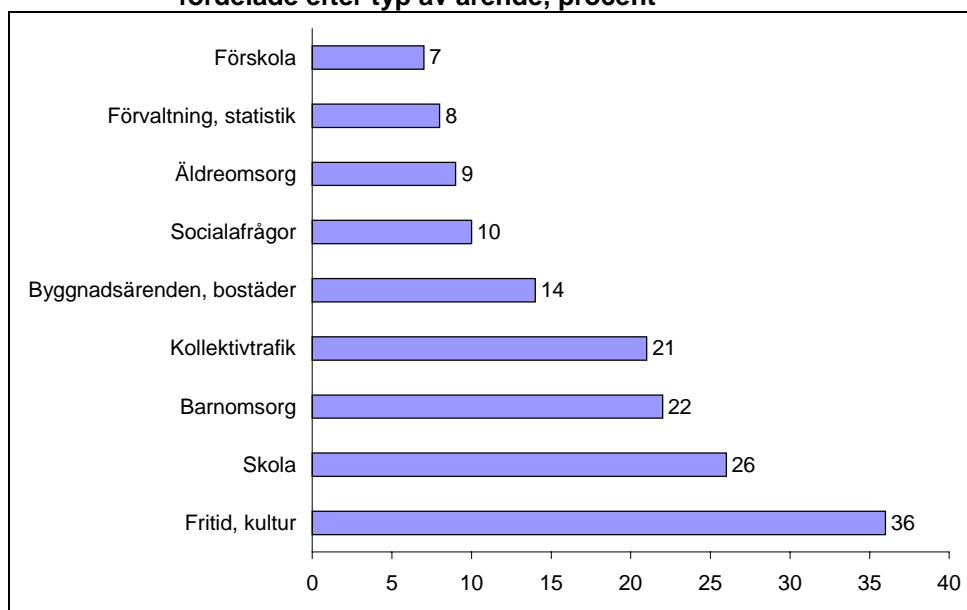
Det vanligaste skälet för besöken var för att söka allmän information om t.ex. myndighetens verksamhet. Närmare 40 procent av besökarna ville ut-
rätta ett ärende, som t.ex. att söka arbete eller ladda ner blanketter.

Arbetsmarknadsstyrelsens webbsida med Plats- och sökandebanken, Premi-
pensionsmyndigheten samt universiteten och högskolorna tillhörde de
mest välbesökta statliga myndigheterna.

Fritid och kultur är de viktigaste kommunfrågorna

Av den dryga femtedel av Internetanvändarna som besökte sin egen kom-
muns hemsida rörde den största delen information om fritidsverksamhet,
skola och barnomsorg.

Diagram 12. Andel av besökarna på kommunernas webbsidor mars 2001 fördelade efter typ av ärende, procent

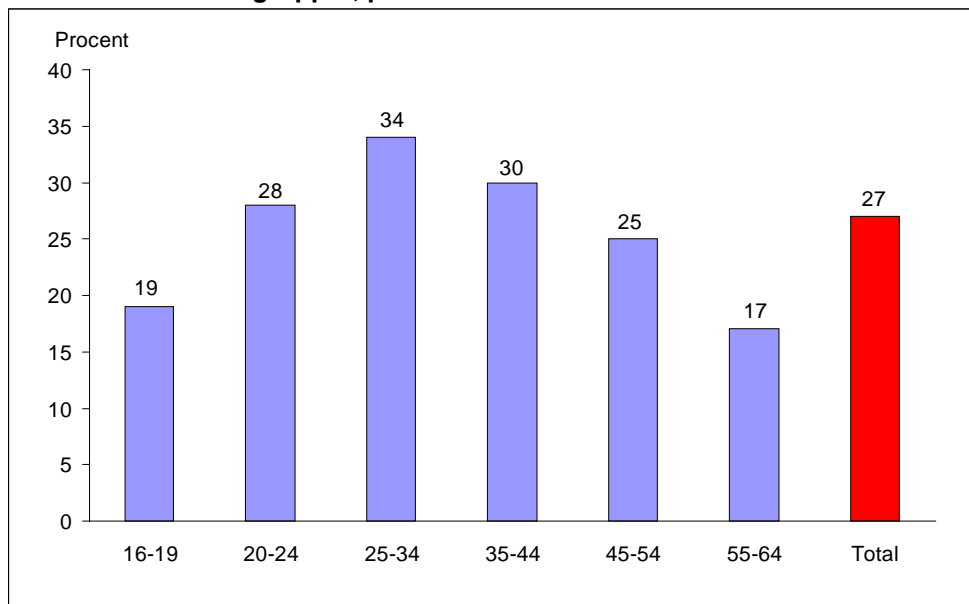


Källa: Webbarometern, 2001. Anm. En användare kan ha besökt fler kommunala sidor.

Skillnader mellan åldrarna i användningen av offentliga tjänster

Framför allt är det personer mellan 25 och 45 år som använder Internet för kontakt med den offentliga förvaltningen.

Diagram 13. Andel av befolkningen mellan 16 och 64 år som kontaktat offentlig förvaltning via Internet 2000, fördelade på åldersgrupper, procent



Källa: Statistiska centralbyrån/SCB

Män använder Internet även för kommunikation med offentlig förvaltning i högre grad än kvinnor. Jämförs män och kvinnor i alla åldrar så är skillnaden mellan könen sex procentenheter. Andelen män är högre i samtliga åldrar utom bland de allra yngsta. Gapet har dock minskat mellan 1998 och 2000 och i jämförelse med användarmönstret för andra tjänster som finns på Internet är skillnaderna mellan könen inte så stora.

Att använda offentliga tjänster på Internet vanligast i storstäder

Den arbetsföra befolkningen i storstäder använder Internet i högre grad för kontakt med offentlig förvaltning än befolkningen i mindre städer och kommuner.

Tabell 11. Andel personer med kontakt med myndigheter via Internet 2000, fördelade efter befolkningsregioner och kön, procent

Befolkningsregion	Män	Kvinnor	Totalt
	Procent		
Stockholm/Södertälje	41	33	37
Malmö/Lund/Trelleborg	36	26	32
Göteborgs A-region	32	26	29
Kommuner med 27 000–90 000 invånare utanför tätbebyggda områden	26	24	25
Kommuner med över 90 000 invånare	28	21	24
Kommuner med 27 000–90 000 invånare i tätbebyggda områden	21	18	20
Kommuner med mindre än 27 000 invånare	24	17	21
Totalt	30	24	27

Källa: Statskontoret/SCB

Listan toppas av Stockholm, men även Malmö och Göteborg har en hög andel användare. Det är också i storstäderna som skillnaderna mellan män och kvinnor är som störst.

Undersökningen visar att befolkningen i storstäder har varit snabbare på att både ansluta sig till Internet och använda de tjänster som Internet erbjuder. Stockholm har den största andelen anslutna; hela 86 procent. Stockholmare använder också Internettjänster mer än medborgarna i genomsnitt.

Både små och stora kommuner erbjuder bra e-service

Att befolkningen i tätorter och i större städer använder offentliga tjänster mer än landorbybor eller befolkning i små städer beror inte på att de storstädernas kommunala webbplatser erbjuder bättre service på Internet. Detta visar en undersökning från april 2001 som SKTF gjort. I undersökningen mäts servicenivån på 289 kommuners webbplatser och resultaten visar att varken kommunens storlek eller geografiska placering är avgörande för den service en kommun erbjuder. Både små och stora kommuner finns representerade bland de bästa kommunerna. (SKTF, Rapport 2/01, "Om demokratiska processer och offentlig service på Sveriges kommuners webbplatser")

Befolkningen i storstäder har i högre grad tillgång till Internet än befolkning på landsbygd. Men det är inte heller hela förklaringen till storstadsbefolk-

ningens högre grad av användning av offentliga tjänster på Internet. Även i mindre städer finns en hög grad av anslutning. Om paralleller dras till kommersiella tjänster, som banktjänster och e-handel, så toppar Stockholms län listan över andelen användare, medan exempelvis Jönköping och Gotland har en relativt låg grad av användare. Befolkningen i Sveriges storstäder verkar i allmänhet vara mer benägna av att använda de tjänster som erbjuds på nätet än de som bor i mindre kommuner.

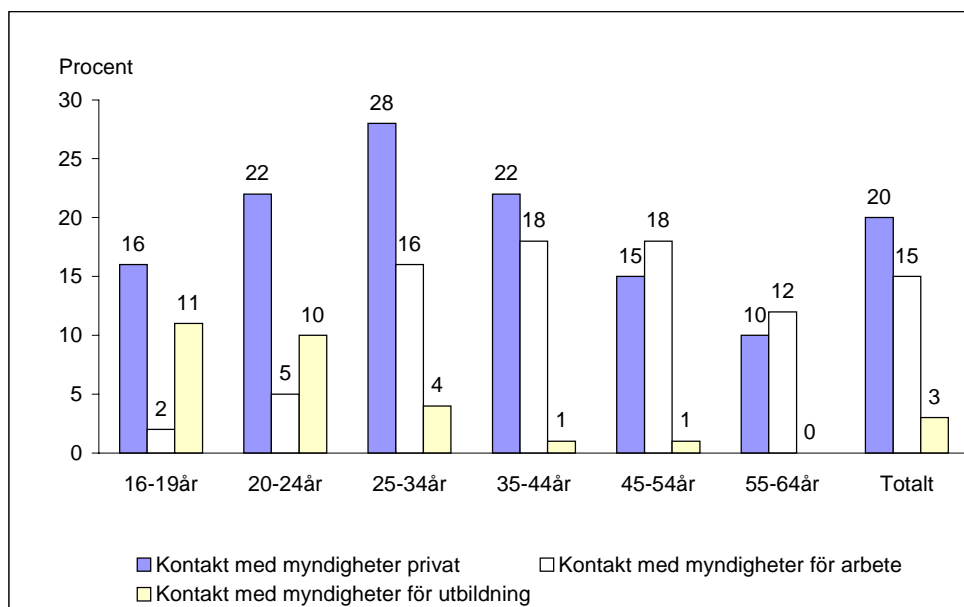
Skillnaderna mellan glesbygd och storstad minskar

En jämförelse mellan år 1998 och år 2000 visar att skillnaden mellan glesbygd och storstad minskat. Ökningen av andelen anslutna och användningen av e-tjänster är som störst i de minsta kommunerna och i mellanstora kommuner i glesbygd. Samtidigt har skillnaden ökat något mellan Stockholmsregionen och de övriga två storstäderna, Malmö och Göteborg. Även om de regionala skillnaderna i anslutning och användning av e-tjänster har minskat så är det fortfarande ett stort avstånd mellan Stockholm och övriga landet.

Privata ärenden vanligast

Att kontakta myndigheter via Internet för privata ärenden är vanligare än för arbete eller utbildning. Totalt hade en femtedel av den arbetsföra befolkningen haft sådana ärenden på nätet år 2000.

Diagram 15. Andel användare av Internet 2000 för kontakt ed myndigheter privat, för arbetet och i utbildningsärenden, fördelade på åldersgrupper, procent



Källa: Statskontoret/SCB

Kontakt en gång i månaden vanligast

Även om män använder Internet oftare för kontakt med myndigheter så är användarfrekvensen snarlik för båda könen. En liten del, sju procent, använder Internet för myndighetskontakt dagligen, medan en fjärdedel tar kontakt varje vecka. Majoriteten, närmare 70 procent, använder offentliga tjänster en i månaden.

Tre 24-timmarsmyndigheter i vardande

Den elektroniska förvaltningen har börjat att ta form och 24-timmarsservice finns redan i dag hos ett antal statliga myndigheter. Arbetsmarknadsstyrelsen, AMS, Centrala studiestödsnämnden, CSN, och Riksskatteverket, RSV, erbjuder alla en bred service på Internet både för privatpersoner och företag.

Dessa myndigheters webbplatser hör till de mer välbesökta och besökarantalet har också ökat under de två senaste åren.

Tabell 12. Antal besökare på AMS', RSV:s och CSN:s webbplatser per månad 1998 och 2000, förändringar i procent

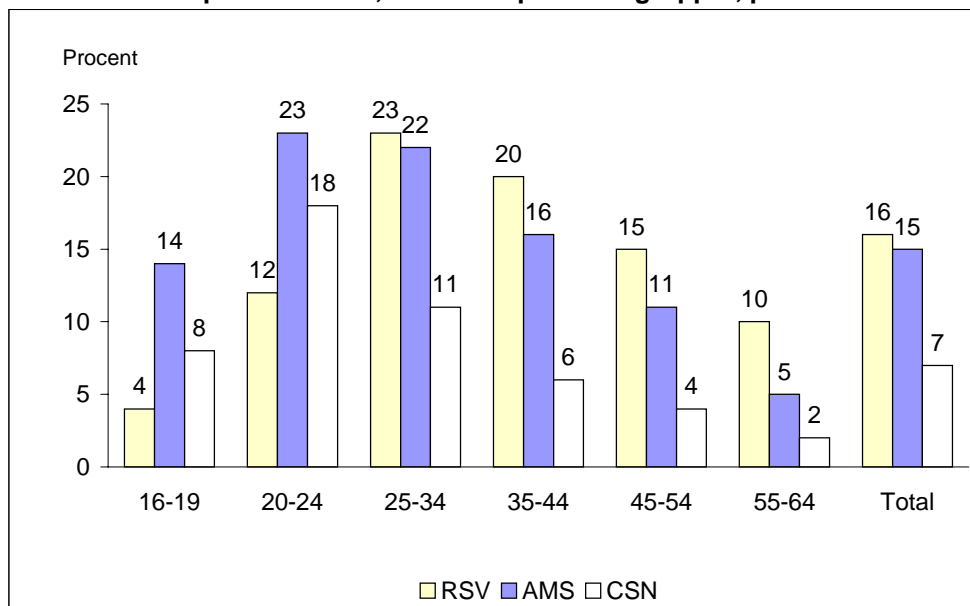
	1998	2000	% Förändring
AMS	650 000	1 700 000	162
RSV	103 000	272 000	164
CSN	42 000	210 000	400

Källor: AMS, RSV och CSN.

AMS har den mest välbesökta webbplatsen av de tre, där också de Internet-baserade platsförmedlingssystemen Plats- och Sökandebanken ingår.

CSN:s besökarantal har ökat kraftigast. Det har femdubblats mellan år 1998 och 2000. Myndigheten har långtgående planer för sina elektroniska tjänster med sikte på att kunna ansöka om studiestöd och ändra i uppgifter via Internet. År 2000 hade CSN 1,3 miljoner låntagare, av vilka en majoritet finns bland de grupper som mest använder Internet.

Diagram 16. Andel besökare på RSV:s, AMS' och CSN:s webbplatser i september 2000, fördelade på åldersgrupper, procent



Källa: Statskontoret samt RSV, AMS, CSN

Medan en ungefär lika stor andel av kvinnor som män hade besökt CSN:s och AMS' webbplatser så har RSV en ojämn könsfördelning. Männen andel är nästan dubbelt så hög jämfört med kvinnornas.

Ett informationssamhälle för alla

En stor grupp potentiella användare

De personer och företag som i dag har tillgång till Internet utgör en stor grupp potentiella användare av Internetbaserade myndighetstjänster. I september år 2000 hade 40 procent av den arbetsföra befolkningen med tillgång till Internet ännu inte utnyttjat den offentliga förvaltningens elektroniska tjänster.

Fler anslutna, nya användare och ökat användande

Trots att andelen i den arbetsföra befolkningen som har tillgång till nätet är mycket hög i Sverige, fyra av fem, kommer med största sannolikhet antalet Internetanslutna att öka ytterligare de närmaste åren, något som bör bidra till en större användning av myndigheternas Internettjänster. Förutom att besökarantalet på myndigheternas webbplatser kommer att öka med nya användare, så kommer kontaktfrekvensen också att bli högre hos dem som redan använder e-tjänsterna, allt eftersom dessa utvecklas och blir fler.

De senaste årens snabba ökning av antalet anslutna och användningen av Internettjänster utgör en utmaning för den offentliga förvaltningen att utveckla ett brett utbud av elektroniska tjänster. De ska ge en bra och snabb service till medborgarna och företagen och göra myndigheterna mer tillgängliga än tidigare.

Digital olikhet -myt eller verklighet?

I debatten om informationssamhället talas ofta om risken för en digital divide, en digital klyfta, där de som inte har tillgång till eller behärskar den nya tekniken skulle hamna utanför övriga samhället.

Av den här undersökningen framgår att vissa grupper har lägre andel anslutna och använder e-tjänsterna mindre än andra. Äldre personer och arbetare, men även i viss utsträckning kvinnor verkar vara de som halkat efter. Men undersökningen visar också att det är just i dessa grupper som både andelen anslutna och användningen av e-tjänster ökat mest. Fortsätter denna utveckling så är dessa grupper snart ikapp de övriga.

Man ska också ha i åtanke att samtliga grupper har en hög grad av anslutna. Av de äldsta i undersökningen, som är minst anslutna, har över 60 procent tillgång till en Internetansluten dator. Andelen anslutna arbetare är nära 70 procent.

Insatser, som t ex möjligheten till ”personalköp” av dator är viktiga i uppbyggandet av informationssamhället. Den här undersökningen har visat att personalköpen framförallt gav arbetare möjligheten att skaffa en dator till hemmet.

Men det krävs också en parallell utveckling med personlig, rådgivande service, vid sidan av de elektroniska tjänsterna. Det gäller såväl den övervägande majoriteten av befolkningen som är anslutna till nätet som de grupper som i dag inte har tillgång till Internet. Personlig service är ett viktigt alternativ och alla ska även i framtiden kunna räkna med en hög service från den offentliga förvaltningen. Åtgärder som förhindrar att några utestängs från information måste därför få hög prioritet om målet ”ett informations-samhälle för alla” ska kunna uppnås.