

Transaktioner via Internet
- vilka faktorer ligger till grund för osäkerheten hos användaren

(HS-IDA-EA-00-309)

Petra Gustafsson (a97petgu@student.his.se)

*Institutionen för datavetenskap
Högskolan i Skövde, Box 408
S-54128 Skövde, SWEDEN*

Examensarbete på det systemvetenskapliga programmet under vårterminen 2000.

Handledare: Lennart Börjesson

Transaktioner via Internet

- vilka faktorer ligger till grund för osäkerheten hos användaren

Examensrapport inlämnad av Petra Gustafsson till Högskolan i Skövde, för Kandidatexamen (B.Sc.) vid Institutionen för Datavetenskap.

2000-06-09

Härmed intygas att allt material i denna rapport, vilket inte är mitt eget, har blivit tydligt identifierat och att inget material är inkluderat som tidigare använts för erhållande av annan examen.

Signerat: _____

Transaktioner via Internet

- vilka faktorer ligger till grund för osäkerheten hos användaren

Petra Gustafsson (a97petgu@student.his.se)

Sammanfattning

I detta examensarbete har 31 enkäter delats ut till privatpersoner. Syftet med detta arbete är belysa några faktorer vilka kan tänkas påverka en person att känna osäkerhet vid hantering av transaktioner via Internet som vid e-handel och bankärenden. De faktorer som tagits upp är kön, ålder, utbildning och yrkesområde.

De slutsatser som framkommit är endast baserade på respondenternas egna erfarenheter och åsikter och de respondenter som besvarat enkäterna anses inte som representanter för exempelvis alla personer inom ett yrkesområde. Enligt de slutsatser som framkommit känner personer en osäkerhet i att handla varor och tjänster via Internet när ingen fysisk person finns närvarande.

Nyckelord: Transaktioner, Internet, osäkerhet

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
2. Bakgrund	3
2.1 Internets historia	3
2.1.1 Vad är Internet?.....	3
2.1.2 Vem styr Internet?.....	3
2.2 Elektronisk handel på Internet och säkerhet	4
2.2.1 Beskrivning av pengar	4
2.2.2 Betalning vid elektronisk handel.....	4
2.2.3 Varför tros Internet vara osäkert?	5
2.2.4 Speciella risker med ekonomisk information.....	6
3. Problemprecisering.....	8
3.1 Definition av transaktion	10
3.2 Frågeställning.....	10
3.3 Avgränsning.....	10
3.4 Förväntat resultat	11
4. Metoder.....	12
4.1 Olika metoder för att samla information.....	12
4.1.1 Direkta metoder.....	12
4.1.2 Indirekta metoder	12
4.1.3 Diskussion av direkta och indirekta metoder	13
4.2 Intervju.....	13
4.2.1 Fördelar med intervjuer.....	14
4.2.2 Nackdelar med intervjuer.....	15
4.2.3 Diskussion och val av intervju som metod	16
4.3 Enkät	17
4.3.1 Fördelar med enkät.....	17
4.3.2 Nackdelar med enkät.....	18
4.3.3 Diskussion och val av enkät som metod	19
5. Genomförande.....	21
5.1 Styrning av enkäten	21
5.2 Genomförandeprocessen.....	22
5.3 Enkäter under ledning	22

5.4 Erfarenheter	23
6. Presentation av enkäterna	25
6.1 Allmänt	25
6.1.1 Kön.....	25
6.1.2 Ålder.....	26
6.1.3 Utbildning	26
6.1.4 Yrkesområde	26
6.2 Frågor enligt enkätstruktur.....	27
6.2.1 Använder du Internet privat och/eller i arbetet?	27
6.2.2 Vad använder du Internet till idag?.....	27
6.2.3 Hur många timmar totalt per vecka uppskattar du att du använder Internet privat och i arbetet?	28
6.2.4 Känner du till några säkerhetsåtgärder när det gäller Internet?	28
6.2.5 Känner du igen några av dessa säkerhetsåtgärder?.....	29
6.2.6 Litar du på dessa Säkerhetsåtgärder?.....	29
6.2.7 Vem bestämmer över Internet?.....	30
6.2.8 Vet du om att Internet är ett enda stort nätverk där vem som helst med hjälp av en dator och ett modem kan kommunicera med alla?	30
6.2.9 Känner du någon osäkerhet i att handla varor och tjänster via Internet när du inte kan se eller tala med en fysisk person?	31
6.2.10 Om du skulle handla varor och tjänster via Internet, hur skulle du helst vilja betala?	32
6.2.11 A. Skulle du kontrollera ett företag på något sätt innan du handlar vara och tjänster via Internet?	32
6.2.11 B. Om du redan idag beställer varor via Internet. Kontrollerar du dessa företag?.....	33
6.2.12 Kan du tänka dig att lämna ut ditt kontonummer om du beställer varor via Internet?.....	33
6.2.13 Känner du någon osäkerhet i att betala med ditt kontokort när du handlar t ex mat, kläder eller gör restaurangbesök?.....	34
6.2.14 Tycker du att du känner sig säkrare att hantera dina bankärenden i direktkontakt med en banktjänsteman än via Internet?.....	36
6.2.15 Tycker du att du känner dig säkrare att betala dina räkningar via giro/betalservice eller dylikt än via Internet?.....	37
6.2.16 Om du skulle hantera (eller redan gör) dina bankärenden via Internet, känner du någon osäkerhet i och med att du ej hanterat pengar i fysisk form?.....	38
6.2.17 Tror du att bankernas säkerhetsåtgärder är bättre än andra företag på Internet?.....	39

6.2.18	Kan du tänka dig att använda Internet till något annat i framtiden?	39
6.2.19	Övriga kommentarer	39
6.3	Värdering av enkäter.....	40
7.	Analys.....	42
7.1	Jämförelse av enkätsvar	42
7.1.1	Jämförelse av att handla varor och att göra bankaffärer	42
7.1.2	Jämförelse av att lämna ut kontonummer via Internet och betala med kontokort	43
7.1.3	Jämförelse av att betala med giro och pengar	44
8.	Resultat	47
8.1	Frånvaro av fysisk person vid e-handel	47
8.2	Närvaro av fysisk person vid bankaffärer	47
8.3	Att lämna ut sitt kontonummer via Internet.....	47
8.4	Att betala med kontokort	47
8.5	Betalning via giro eller dylikt	47
8.6	Pengar i fysisk form.....	47
9.	Slutsats	48
9.1	Sammanfattande slutsatser.....	48
9.2	Slutsatser enligt faktorer	48
9.2.1	Kön.....	48
9.2.2	Ålder.....	48
9.2.3	Utbildning	48
9.2.4	Yrkesområde	49
10.	Diskussion.....	50
10.1	Allmän diskussion.....	50
10.2	Utvärdering och erfarenheter av arbete	51
10.3	Förslag till fortsatt arbete	53
	Referenser	54
	Bilagor	
	Bilaga 1. Enkät	
	Bilaga 2. Mail till redaktionschef	

1 Inledning

Hjelm (1997) menar att säkerhet är A och O när man pratar om handel på Internet och för att företag ska våga ansluta sina intranät till Internet. Även om det inte är nödvändigt med hög säkerhet i alla sammanhang är det viktigt att användarna har förtroende för Internet (Hjelm, 1997).

Ett exempel som Hjelm (1997) tar upp på hur användare kan förlora förtroende för säkerhet på Internet är det fel som under 1997 upptäcktes i Netscape. Felet bestod i att det gick att spåra en användares färd över Internet utan dennes vetskap. Om anställda via sin dator på jobbet surfade till konkurrenter för att se vilka lediga tjänster som fanns, innebar det att deras nuvarande arbetsgivare kunde upptäcka det och bestraffa dessa anställda. Även om detta fel rättades till, anser Hjelm (1997) att det här ett bra exempel för alla personer som tror sig vara anonyma när de befinner sig ute på World Wide Web (WWW). Verkligheten är att den person som surfar på Internet är långt ifrån anonym (Hjelm, 1997).

Under nittioalet har Internet, elektronisk handel och elektronisk betalning uppmärksammats i stort sett alla medier. Mot bakgrund av Internets enormt snabba utveckling har möjligheterna för elektronisk handel utmålats som i det närmaste obegränsade. Det enda kvarvarande hindret mot denna utveckling har i många fall utpekats som bristen på säkra och lättanvända betalningsmöjligheter. De tekniska säkerhetsfrågorna har naturligt nog varit det område som ägnats mest uppmärksamhet, men den osäkra juridiska situationen för betalningssystemen har också beskrivits som ett av de stora problemen (Winberg, 1997).

Enligt Jelvefors (2000) har antalet bedrägerier via handel på Internet ökat kraftigt. I Malmö har antalet anmälningar tredubblats från 57 anmälningar 1998 till 172 anmälningar 1999. Tendensen är densamma i hela landet. Vanligast är att brottslingar använder andras giltiga kontokortnummer vid egna beställningar av varor eller tjänster, exempelvis CD-skivor eller pornografiska tjänster. Exempel finns också på att oseriösa företag regelbundet debiterar personer för beställningar som inte gjorts. Enligt spekulationer från Nils Fellqvist, chef för strategiska sektionen på länskriminalen i Stockholm, tros antalet IT-bedrägerier följa ökningen av Internethandeln (Jelvefors, 2000).

Åkerman (1999) menar att bankerna sedan länge märkt av att kontokortbedrägerierna ökat i och med Internet. Fastän Internethandeln bara utgör omkring en procent av den totala detaljhandeln står den för hälften av alla reklamerade köp (Åkerman, 1999) och enligt Reportrarna (2000) kommer 11 procent av alla beställda varor på Internet aldrig fram. Enligt Åkerman (2000) är några ofta citerade siffror från Visa och Mastercard att i snitt två procent av alla kortköp görs av bedragare. Författaren menar att det på Internet handlar om vartannat kortköp. Visa lär sedermera ha tonat ner att näthandeln inte drabbas mer än vanliga köp över disk och att bedrägerierna håller sig kring 0,1 procent av alla kortköp (Åkerman, 2000). Enligt en annan källa, marknadsföretaget Meridien Research (se PC Week 13/12-99), utgör kreditkortsbedrägerierna en procent

1 Inledning

vid vanliga över-disk-köp och tio procent på nätet. Trots osäkerheten om omfattningen lägger sådana rykten självklart sordin på e-handeln (Åkerman, 2000).

Enligt myten skriver Wixe (2000) sitter det små hackers på nätet och fångar upp kontokortsnummer när någon betalar med kort. Sanningen påstår författaren är att risken är större att någon stjal ditt kortnummer när du handlat middagsmat och lämnar kvar kvittot i kassan (Wixe, 2000).

Carlsson (1999) menar att det finns en risk för att Internet målas upp som farligare och osäkrare än vad det är. Olika Internetbrott ökar visserligen snabbt sett till procent, men ökningen sker från en låg nivå, dvs Internet är relativt nytt. Medierna har dock fattat tycke för Internetbrott, så uppmärksamheten är stor skriver Carlsson (1999).

Enligt en undersökning gjord av Brottsförebyggande rådet (BRÅ, 2000) där privatpersoner tillfrågades om hur de upplevde brottsligheten på Internet, uppgav totalt 26 procent att brottsligheten är stor eller mycket stor. 49 procent av personerna uppgav att brottsligheten är alltifrån liten till obefintlig och 25 procent av de tillfrågade har ingen uppfattning eller är tveksamma (BRÅ, 2000).

Enligt Reportrarna (2000) har det amerikanska undersökningsinstitutet Meridien Research räknat ut att 1999 kostade bedrägerier relaterade till Internethandeln mer än 12 miljarder kronor bara för säljföretagen i världen, och om Internethandeln fortsätter öka i samma takt kommer förlusten att ligga kring 250 miljarder kronor år 2005 (Reportrarna, 2000).

2. Bakgrund

Bakgrundsavsnittet är indelat i en presentation av Internets historia och vad som menas med elektronisk handel på Internet samt säkerhet.

2.1 Internets historia

Nedan följer en kortare redogörelse om innebörden av Internet. Avsnitt 2.1 Internets historia är hämtat från Borg (1994).

2.1.1 Vad är Internet?

Betydelsen av själva ordet Internet, mellan nätverk, beskriver vad det är frågan om; en stor sammankoppling av nätverk.

Internet började 1969 i form av ARPAnet (Advanced Research Project Agency), ett nätverk för forskare inom den amerikanska försvarsindustrin. Allt eftersom tiden gick anslöts fler och fler nätverk till ARPAnet och man hade fått ett nätverk av nätverk, ett internet. Det är utbyggnaden av detta internet som kallas Internet.

En strikt definition av Internet enligt Borg (1994, sid 20) är:

”de nätverk som globalt är sammankopplade med IP som protokoll.”

IP är förkortningen för Internet Protocol och ett protokoll betyder i det här fallet en uppsättning regler som talar om hur datorer skall kommunicera med varandra.

En bredare och mer använd definition är enligt Borg (1994, sid 20):

”alla de ovan nämnda nätverken samt de som kan ta emot och vidarebefordra trafik och meddelanden.”

I denna definition ingår alla de nätverk som endast skickar och tar emot e-mail, dvs de nätverk som kopplar upp sig till Internet med modem. Dessa nätverk behöver inte nödvändigtvis använda IP som protokoll.

2.1.2 Vem styr Internet?

Vem är det som styr Internet? Svaret är enkelt menar Borg (1994); ingen styr Internet. Nätverken som utgör Internet bestämmer alla över sig själva. Swedish University Network (SUNET), det svenska universitetsnätet, tillåter till exempel inte att företag

2 Bakgrund

kopplar in sig på deras nät i kommersiellt syfte. Det gör däremot Swedish IP Network (SWIPnet) och Telias lansering av TIPnet, vilket också är deras affärsidé.

Mycket av Internets styrka anser Borg (1994) ligga i dess ohierarkiska uppbyggnad och avsaknad av centralt styre, men det är även denna uppbyggnad och avsaknad som gör Internet svårt att få grepp om. Det finns inga uttalade och väldefinierade mål och absolut ingen företagsidé för Internet. Ursprungs nätet ARPAnet skapades visserligen för ett konkret ändamål, men allteftersom nätet har vuxit har syftet med Internet blivit allt mer oklart. Borg (1994) menar att det inte finns någon person som vet vad som kommer att hända med Internet i framtiden eller vad Internet kommer att leda till. Just nu ansluter sig personer, företag och organisationer till Internet i exponentiellt ökande takt, vilket kommer att leda till att Internet som vi känner det idag (eller kände det igår) kommer att förändras. Dock kan endast tiden utvisa till vad. I och med att Internet är ett nytt begrepp för många personer råder en utbreddsförvirring. Internet blandas ofta ihop med cyberspace eller virtual reality trots att de inte är samma saker. Författaren tillägger kortfattat att Internet är en delmängd av cyberspace och att virtual reality är ett gränssnitt till båda dessa två (Borg, 1994).

2.2 Elektronisk handel på Internet och säkerhet

Winberg (1997) tar upp innebörden med betalning vid elektronisk handel, om Internet är osäkert och speciella risker med elektronisk information. Materialet i avsnitt 2.2.1 till 2.2.3 är hämtat från författarens bok.

2.2.1 Beskrivning av pengar

Pengar kan beskrivas antingen utifrån fysisk form eller funktioner. Den fysiska formen för pengar är mestadels av historiskt intresse, men generellt har denna form fått allt mindre betydelse då den större delen av pengarna i samhället inte har någon fysisk form alls, utan endast består av noteringar i bankernas bokföring och liknande.

De funktioner som pengar tjänar har dock i stort förblivit desamma under historiens gång. En del av dessa funktioner är av rent ekonomisk art, medan andra även har betydelse för den juridiska behandlingen. Funktionerna kan också vara mer eller mindre abstrakta, och vara av varierande betydelse för olika samhällen.

2.2.2 Betalning vid elektronisk handel

Winberg (1997) menar att klart definiera begreppet betalning är inte helt lätt. På ett teoretiskt plan kan betalning sägas vara en överföring av värde i form av pengar. Svårigheterna att definiera begreppet betalning beror, liksom vid en definition av pengar vilket togs upp i avsnitt 2.2.1, främst på att det används i flera olika betydelser beroende på vilket perspektiv som intas. Betalning kan till exempel användas som beteckning på det resultat som skall uppnås med en transaktion men kan också användas för att beskriva de handlingar som företas i en transaktion.

2 Bakgrund

För att utnyttja fördelarna med elektronisk handel, dvs att avtalen sluts elektroniskt, till fullo måste naturligt nog betalningen också kunna ske elektroniskt. Om betalning istället sker på mer traditionella sätt, till exempel via check, går många av de fördelar som är förenade med minskad manuell pappershantering och tidsvinster förlorade. För att köpare skall känna den trygghet som krävs för att handla elektroniskt, måste elektroniska betalningssystem uppfylla krav på säkerhet, pålitlighet och enkelhet. Dessa faktorer är dock inte endast beroende av den tekniska utformningen av systemet, utan också av den juridiska grund dessa faktorer vilar på samt förtroendet för de företag som anlitas vid transaktionerna (Winberg, 1997).

2.2.3 Varför tros Internet vara osäkert?

Winberg (1997) ställer sig frågan: Vad skiljer situationen för betalningssystem på Internet från den konventionella miljö som etablerade elektroniska och fysiska betalningssystemen existerar i, och varför upplevs Internet som ett sådant stort säkerhetsproblem? Författaren tror att detta delvis kan grunda sig i psykologiska resonemang, men faktum är att det också existerar ett antal konkreta faktorer som i varierande grad kan bidra till att säkerheten är en mer omfattande fråga på Internet. Dessa faktorer kan ha samband med Internet i sig eller uppstå vid kombinationen av Internet och finansiell information.

Avsaknaden av invanda fysiska kännetecken som används i den "riktiga" världen medför att många av de tekniker som kunder förlitar sig på vid traditionell betalning inte kan tillämpas vid elektronisk handel och betalning. Attityden till rättigheter och skyldigheter i den elektroniska miljön kan också sägas vara mindre respektfull. En dator skyddad med en lösenordsprocedur uppfattas av många användare som mycket mindre avskräckande och skyddsvärd än ett låst hus, ibland kan kanske själva "låset" i sig uppfattas som en utmaning.

Möjligheten för användare, och missbrukare, av Internet att agera anonymt eller under falska identiteter är en faktor som gjort förekomsten av till exempel piratkopiering av kommersiell mjukvara vida utbredd och mycket svår att komma åt.

Eftersom kommunikationen går snabbt kan omfattande bedrägerier genomföras på mycket kort tid. Denna snabbhet är en av de faktorer som gör nätverket så effektivt för användare, men kan innebära att problem blir svårare att upptäcka. När problem redan hänt kan det vara för sent att åtgärda.

Internets internationella karaktär som gör nätverk eftertraktade ur kommersiell synvinkel, medför också problem att beivra missbruk. Förutom problem med jurisdiktion och svårigheter att bestämma var ett brott begåtts, innebär olikheterna i nationell lagstiftning och teknisk uppbyggnad att personer kan vara omöjliga att spåra, och i de fall detta är möjligt kan ibland relevanta lagar och avtal saknas som gör det möjligt att ställa en person till svars.

2.2.4 Speciella risker med ekonomisk information

Winberg (1997) anser att ju mer värdefull information som överförs, desto viktigare är det naturligtvis att systemet är säkert. När information som kan ge åtkomst till, eller i vissa fall utgöras av, pengar börjar överföras via Internet ökar åtråvärdheten i att "missbruka" systemet. Författaren menar att även om känslig ekonomisk information kan komma åt i traditionella betalningssystem, finns en speciell oro för att överföra information över det öppna nätverket. Även om det objektivt sett inte är lättare, utan kanske till och med mycket svårare, att komma åt ekonomisk information som överförs via Internet, finns det ändå speciella möjligheter till brottslighet som skapat stor oro (Winberg, 1997).

Winberg (1997) skriver att även om mängden information som överförs i varje ögonblick är enorm, och vägen den tar är mycket oberäknelig, är det inte omöjligt att till viss del "sälla" i informationen. Speciella program, så kallade packet sniffers, kan söka igenom information som färdas över nätet och till exempel leta efter sifferkombinationer som utgör kontokortsnummer. Detta är möjligt eftersom dessa nummer är uppbyggda efter vissa matematiska mönster, på liknande sätt som de fyra sista siffrorna i svenska personnummer (Winberg, 1997).

Intrång och skadegörelse i militära datorsystem av datorkunniga tonåringar är ett skräckexempel som brukar framföras när säkerhet i datasystem diskuteras (Winberg, 1997). Även om denna rädsla kanske är något överdriven menar Winberg (1997), finns det ändå något att lära av dessa incidenter. Att vissa individer försöker "knäcka" system, om bara för att visa att det faktiskt går, är något som länge har förekommit och med högsta sannolikhet kommer att fortsätta. Med introduktionen av pengar i nätverket har också motivationen till intrång och missbruk ökat för de kriminella elementen, och därför kan detta komma att övergå från mestadels hobbyverksamhet till storskalig och mer professionell verksamhet, med ökade resurser och omfattning (Winberg, 1997).

Carlson (1999) menar däremot att det är en myt att tro att det stora hotet mot datasäkerheten är 16-åriga hackers som tar sig in i Pentagon och länders säkerhetstjänster, även om medier älskar den bilden. Det händer visserligen att rena hackers ertappas, men i så fall är dessa personer ofta använda av andra som betalar dem för att få fram information och det är professionella hackers som anses farliga. Sammanlagt är risken för att hackers ska ta sig in i ett system mycket liten. Hoten kan istället komma inifrån, från säkerhetsfolk, systemavdelningspersonal eller andra behöriga personer som har access (Carlsson, 1999).

Enligt BRÅ:s rapport (2000) dominerar männen som gärningsmän bland den polisanmälda brottsligheten. Endast ett fåtal kvinnor anges som misstänkta gärningsmän. Män misstänkts för dataintrång, de manipulerar, raderar och stjälar program, filer eller data. När kvinnor misstänks som gärningsmän handlar det om interna dataintrång – obehörig registerupplysning och radering av filer, program eller data. Enligt undersökningen som presenterades utav BRÅ i februari år 2000 misstänkts endast tre kvinnor för databedrägeri. Undersökningen visar att det sammanlagt finns tio misstänkta kvinnor av totalt 116 misstänkta gärningsmän bland

2 Bakgrund

polisanmälningarna och omkring 68 procent av de misstänkta gärningsmännen är i åldern 15 till 25 år (BRÅ, 2000).

Carlsson (1999) menar att om människor bara litar på tekniken förbises en viktig informationskälla; mänsklig intuition och erfarenheten hos till exempel kassapersonal i banken. Människans biologiska intelligenssystem kan vara bättre på att hitta märkliga saker, till exempel misstänkta aktiviteter eller transaktioner, märkligt uppträdande hos kunder etc (Carlsson, 1999).

Enligt BRÅ:s rapport (2000) handlar IT-relaterade brott till stor del om tekniska och organisatoriska brister. De förebyggande lösningarna måste därför i hög grad vara av teknisk och administrativ art. BRÅ (2000) menar att IT-säkerhet inte enbart kan kretsa kring tekniska åtgärder som brandväggar, lösenord m.m. Eftersom insiderhotet är störst måste företag, och annan verksamhet, också främja en öppen dialog på arbetsplatser och därigenom skapa förutsättningar för interna organisatoriska lösningar. Sådana åtgärder är också viktiga inslag i säkerhetstänkandet (BRÅ, 2000). Carlsson (1999) menar att den person som vill utnyttja ett system alltid kommer att angripa dess svagaste punkt. Om det är juridiken som är svagast är det där en attack sätts in och om det är organisationen som är akilleshälen sker intrånget där. Informationsteknik kan aldrig ge ett vattentätt skydd mot kriminella attacker; men det företag som inte gör något, inte utbildar personalen, inte samlar information eller har en fungerande säkerhetsavdelning har goda förutsättningar att bli den svagaste punkten (Carlsson, 1999).

3. Problemprecisering

Enligt Borg (1994) har Internet en mycket blandad användarkår bestående av företag, ideella organisationer, skolor och universitet, samt privatpersoner. Man kan fråga sig för vem Internet egentligen är avsett. Svaret på den frågan måste bli – alla, eftersom Internet erbjuder unika möjligheter till kommunikation mellan privatpersoner, institutioner och företag, utan hänsyn till social rangordning (Borg, 1994). Enligt Reportrarna (2000) var en procent av svenskarna uppkopplade ifrån hemmen till Internet år 1995. Denna siffra har stigit till 50 procent idag. Två miljoner svenskar anses använda Internet dagligen och var fjärde svensk har någon gång handlat på Internet (Reportrarna, 2000).

Den största uppgiften menar Hjelm (1997) är att öka allmänhetens förtroende för att handla elektroniskt. Dels vill kunderna inte att några obehöriga skall kunna få tillgång till de uppgifter som skickas över nätet, dels vill kunderna veta att företaget som personerna lämnar ut uppgifter till, såsom kreditkortsnummer, verkligen är vad företaget utgör sig för. Företaget vill å sin sida veta att kunden inte använder ett stulet kreditkort eller andra förfalskade uppgifter (Hjelm, 1997).

Winberg (1997) definierar begreppen säkerhet, risk och osäkerhet i form av tre olika beslutssituationer:

1. Säkerhet – utfallet av en viss handling är känd på förhand.
2. Risk – varje handling kommer att leda till ett av flera, på förhand kända, specifika utfall. Sannolikheten för de olika utfallen är också känd.
3. Osäkerhet – de möjliga utfallen av en viss handling är helt eller delvis okända och/eller sannolikheten för de olika utfallen är okända.

Med utgångspunkt från Winbergs definition av dessa begrepp används de för att vidare i examensarbetet hänvisa till den känsla som personer kan känna inför hantering av pengar via Internet.

Winberg (1997) gör även en indelning av risker i betalningssystem och menar att elektronisk betalning på Internet omfattar alla de risker som beskrivs nedan:

- Finansiella risker – är de ekonomiska risker som kan uppkomma i betalningssystem och har sitt ursprung hos den enskilde aktören. Dessa innefattar kreditrisker, som är risker för att en aktör inte kan fullgöra sitt åtagande, och likviditetsrisker, som är risker för att en aktör inte kan fullgöra sitt åtagande vid det avtalade tillfället på grund av att denne saknar likvida medel.
- Operativa risker – innefattar risker som är förknippade med aktörens verksamhet, men som ligger utanför de finansiella riskerna, och brukar delas upp i administrativa risker och risk för bedrägeri. De administrativa riskerna inkluderar risker som kan ha sina orsaker i aktörens interna arbetsrutin och datasystem likväl

3 Problemprecisering

som risker som existerar i betalningssystemets infrastruktur. Det är de administrativa riskerna som har uppmärksammats mest i samband med betalningar över Internet. Risk för bedrägeri omfattar alla uppsåtliga lagbrott, alltifrån rån till anställdas trolöshet mot huvudman. Bedrägeririskerna är nära sammanhängande med de administrativa riskerna, inte minst vid elektronisk betalning.

- Omvärldsrisker – är risker som kan uppkomma från ”marknaden” eller från lagstiftare eller myndighet. Dessa innefattar legal risk och risk för förändrat förtroende. Den legala risken är förknippad med olika juridiska problem, till exempel osäkerheten vid val av regler och forum för konflikter som härstammar från internationella betalningar. Risk för förändrat förtroende kan främst skapa problem om förtroendet minskar. Denna förändring innefattar förtroendet för motparten vid en betalning, betalningsförmedlaren eller hela betalningssystemet som sådant.
- Systemrisker – är risker för att de ovan nämnda riskerna var för sig eller tillsammans kan leda till att en utebliven betalning påverkar fler än de primärt berörda parterna. Systemrisken brukar beskrivas som en dominoeffekt, där ett fel eller annan ogynnsam händelse kan sprida sig inom systemet och drabba andra parter och påtagligt skada systemets funktionsförmåga.

Detta examensarbete behandlar en frågeställning om vilka faktorer som ligger till grund för osäkerheten hos privatpersoner. Några av mina ursprungliga funderingar och frågor som fick mig att börja med detta ämne var till exempel varför vissa personer känner en viss osäkerhet till att hantera transaktioner via Internet medan andra personer inte är osäkra och hur det kommer sig att personer kan surfa omkring på Internet hur som helst utan att fundera över att de faktiskt lämnar spår efter sig, men inte vill till exempel betala sina räkningar när det existerar säkerhetsåtgärder. Är det på grund av att personer inte har något förtroende för de säkerhetsåtgärder som finns? Är det även så att yngre män inom IT-branschen är en köpstarkare grupp vid handel via Internet än äldre kvinnor som arbetar inom vårdsektorn? Eller kan det vara så att avsaknaden av en fysisk person vid handel via Internet är en orsak till att vissa personer väljer att inte handla varor via Internet?

Med utgångspunkt för dessa funderingar och frågor samt att i allmänna diskussioner med andra personer kommit fram till att personer känner en osäkerhet i att hantera transaktioner via Internet. Jag har därför i detta examensarbete utgått från att en osäkerhet existerar hos personer och vill på så sätt göra en undersökning som syftar till att finna och jämföra olika faktorer som kan tänkas förekomma, till exempel om en persons ålder, utbildning, kön eller yrke har någon påverkan.

De frågor som ställdes enligt ovanstående stycke kommer jag att försöka besvara i mån om tid.

3.1 Definition av transaktion

För att få en uppfattning av vad som menas med en transaktion ges följande definition enligt Nationalencyklopedins Ordbok (1996):

”ekonomiskt avtal eller mellanhavande”

En mer utförlig definition utav en varutransaktion är enligt Thomasson m.fl. (1997):

”En varutransaktion kommer till stånd genom att ett avtal sluts mellan två parter, en säljare (leverantör) och en köpare (kund). Varutransaktionen har alltså en juridisk innebörd – varan byter ägare. För det andra innebär transaktionen att en vara (produkt, prestation) också förflyttas från säljaren till köparen. Detta är transaktionens materiella del. För det tredje finns alltid en finansiell transaktion kopplad till den materiella: avtalet säger hur mycket köparen ska betala för varan, när betalning ska erläggas, eventuellt också hur betalning ska ske”.

Dessa definitioner anses vara av mer allmän karaktär och vad som eftersöktes var en definition som kunde ge innebörd till en mer ekonomiskt inriktad definition. Detta har ej kunnat påträffas.

3.2 Frågeställning

Frågeställningen är: Vilka faktorer, såsom kön, ålder, utbildning och arbete, ligger till grund hos privatpersoner att inte hantera transaktioner via Internet?

3.3 Avgränsning

I detta examensarbete har en avgränsning gjorts till att hantera områden baserade på de operativa riskerna och omvärldsriskerna som tagits upp i ovanstående avsnitt, dvs om riskerna med bedrägerier, förtroende för motparten, juridiska problem etc har någon påverkan på privatpersoner angående transaktioner via Internet.

Examensarbetet avgränsas även till att endast hantera transaktioner utförda av privatpersoner och vilka transaktioner som dessa personer utför.

Detta examensarbete innehåller inte några redogörelser för olika säkerhetsåtgärder eller lagar, och har inte någon inriktning mot företag. De slutsatser som framkommer baseras på privatpersoners egna erfarenheter och åsikter.

3.4 Förväntat resultat

Jag förväntar mig att detta examensarbete skall besvara frågeställningen, dvs varför personer känner osäkerhet med att hantera transaktioner via Internet. Dessutom väntar jag mig att få en bekräftelse på att flera personer väljer att inte hantera pengar eller lämna ut kontokortsnummer på Internet.

4. Metoder

Patel och Davidson (1998) anser att det finns olika sätt att samla information för att få frågeställningar besvarade. För detta ändamål kan användning av befintliga dokument, test och prov, olika former av självrapporteringar, attitydskalor, observationer samt intervjuer och enkäter tillämpas. Författarna menar att ingen av dessa metoder kan sägas vara bättre eller sämre än någon annan. Vilken metod som väljs beror på vad som verkar ge bäst svar på frågeställningen i förhållande till den tid och de medel som står till förfogande (Patel och Davidson, 1998). Halvorsen (1992) skriver att metod är den hantverksmässiga sidan av den vetenskapliga verksamheten, eller som författaren uttrycker det "läran om de instrument som kan användas för att samla in informationer".

4.1 Olika metoder för att samla information

Avsnitt 4.1 är hämtat från Ekholm och Fransson (1989) bok i vilken författarna gör en indelning av olika metoder som kan tillämpas.

För att bringa reda i mångfalden av de metoder som finns för att samla information talar Ekholm och Fransson (1989) om direkt-indirekt och strukturerad-ostrukturerad informationsinsamling.

Med direkt informationsinsamling avses att personen med egna ögon och öron iakttar ett skeende. Indirekt innebär att personen försöker ta del av iakttagelser som redan gjorts av någon annan. Alla frågemetoder, däribland intervjun, är indirekta metoder.

Indelningen strukturerad-ostrukturerad innebär hur noggrant en person planerar sin informationsinsamling och hur väl denne kontrollerar olika förhållanden som kan inverka styrande på den information personen får.

4.1.1 Direkta metoder

Människors spontana iakttagelser av vad som händer runt omkring i hemmet och på arbetet är exempel på lågstrukturerade direkta observationer. Dessa observationer kännetecknas av att personer främst lägger märke till det som behövs för att lösa omedelbara uppgifter. När det gäller en stor del av de dagliga uppgifterna har personer genom utbildning, träning och erfarenhet lärt sig att koncentrera uppmärksamheten på en mycket liten del av all den information som hela tiden möter oss. Den information som samlas in genom intervjuer bygger ofta på spontana iakttagelser som andra har gjort (Ekholm och Fransson, 1989).

4.1.2 Indirekta metoder

De indirekta metoderna innebär att genom att ställa frågor kan intervjuaren ta del av redan insamlad och bearbetad information. Frågemetoderna är mer övergripande och

helhetsbetonade än observationsmetoderna och innebär att intervjuaren försöker få del av en erfarenhetsmassa som någon annan person byggt upp. Intervjuaren försöker genom dessa metoder utnyttja den sammanfattande bild som någon annan kommit fram till på basis av ett stort antal direkta observationer (Ekholm och Fransson, 1989).

Frågemetoderna kan vara olika hårt styrda med avseende på frågor och svar. Som ena extremen finns enkäten där både frågor och svarsalternativ i förväg formuleras. I den andra extremen förekommer den helt fria intervjun där intervjuaren endast styrs av en grov uppfattning av vilka frågeområden denne bör beröra, och där respondenten har full frihet att formulera sina svar (Ekholm och Fransson, 1989).

4.1.3 Diskussion av direkta och indirekta metoder

De direkta metoderna anses inte användbara i detta examensarbete då spontana iakttagelser inte kan betraktas som en möjlighet för att besvara problempreciseringen i föregående avsnitt. Jag är inte intresserad av iakttagelser utan av olika personers erfarenheter.

De indirekta metoderna anses som lämpliga då dessa metoder kan ge bästa resultat genom att de möjliga respondenterna redan samlat in och bearbetat information till en erfarenhetsmassa. Utifrån respondenternas erfarenheter anser jag mig få svar på frågeställningen.

De metoder som anses möjliga utifrån problempreciseringen i föregående avsnitt och som redogörs i detta examensarbete är följande:

- Intervju
- Enkät

4.2 Intervju

Enligt Dahmström (1996) startade användningen av intervjuer – liksom enkäter – i tidningsvärlden på 1860-talet och spreds från Nordamerika och England till Sverige på 1890-talet. Den ursprungliga betydelsen från 1910 var då:

”samtal som en tidningsman förskaffar sig med någon framstående person för att utforska denne angående någon fråga för dagen eller eljest af allmänt intresse.”

En intervju är kommunikation mellan tre personer skriver Jacobsen (1997) – en intervjuare, en respondent och en åskådare. Författaren menar att det handlar om tre olika roller som lyder under bestämda regler. En intervju förmedlar bland annat

kunskap, upplevelser, erfarenheter, åsikter, attityder och värderingar från en respondent till en åskådare med intervjuaren som mellanled (Jacobsen, 1997).

Jacobsen (1997) fortsätter med att ordet intervju kan beteckna både en produkt och en process. En intervjuprocess behöver inte alltid leda till en publicerad intervju, den kan också utgöra en grund för andra typer av offentliggöranden, till exempel en artikel eller en vetenskaplig rapport, där respondenten aldrig framträder för åskådaren (Jacobsen, 1997).

Jacobsen (1997) anser att en intervju är inget allmänt prat eller ett vanligt samtal även om intervjun ibland kan ses presenterad som exempelvis "samtal med X", vilket dock författaren anser är en vilseledande varubeteckning. Författaren menar att visserligen finns det intervjuare som försöker intala sina respondenter att intervjun bara handlar om allmänt prat, men det skapar en konstlad situation, vilket anses olyckligt (Jacobsen, 1997).

Patel och Davidson (1998) menar att med intervjuer menas vanligtvis sådana som är personliga i den mening att intervjuaren träffar intervjupersonen och genomför intervjun, men intervjuer kan även genomföras via ett telefonsamtal (Patel och Davidson, 1998).

4.2.1 Fördelar med intervjuer

Fördelen med intervjuer skriver Halvorsen (1992) jämfört med enkäter är att bortfallet blir mindre eftersom intervjuaren befinner sig ansikte mot ansikte med respondenterna och kan därmed övertala de tveksamma att låta sig intervjuas. En annan fördel som författaren tar upp är att respondenten inte vet vilka frågor som kommer senare i intervjun. Detta innebär att svaren på tidigare frågor därför inte kan påverkas av de frågor som kommer senare (Halvorsen, 1992).

Besöksintervju

Dahmström (1996) skriver att den stora fördelen med besöksintervjuer är att intervjuaren kan ställa både relativt sett fler och krångligare frågor än vid en enkät. Intervjuaren kan ha med sig så kallade svarskort med olika svarsalternativ samt visa bilder, diagram eller annan information för att underlätta besvarandet. Några andra fördelar som författaren tar upp är att svarsfrekvensen på öppna frågor, dvs frågor då respondenten inte har färdiga svarsalternativ att välja mellan utan skall svara med egna ord, troligen blir större vid besöksintervjuer än annars, och att oklarheter i frågorna kan redas ut av intervjuaren direkt vid besöksintervjuer och även vid telefonintervjuer (Dahmström, 1996).

Halvorsen (1992) skriver att fördelen med öppna frågor är att de ger möjlighet att exponera bristande kunskaper, missförstånd och oväntade föreställningsramar, de

suggererar¹ inte respondenten att svara samt de liknar mer ett vanligt samtal och påtvingar inte respondenten formuleringar och ord som kan upplevas som främmande (Halvorsen, 1992).

Telefonintervju

Det snabbaste sättet att samla in data är enligt Dahmström (1996) genom telefonintervjuer, och kan i jämförelse med besöksintervjuer också bli relativt billigt. Liksom vid besöksintervjuer har intervjuaren vissa möjligheter att medverka till att svaren blir av högre kvalitet genom att reda ut oklarheter samt stimulera respondenten att ge utförliga och exakta svar genom så kallade probes². Författaren skriver även att telefonintervjuer används dels som självständig insamlingsmetod och dels som komplement till postenkäter och besöksintervjuer. I de fall där telefonintervju används som komplement tas metoden till när upprepade påminnelser vid postenkäter ej har givit önskat resultat eller när en besöksintervju ej har kunnat utföras (Dahmström, 1996).

4.2.2 Nackdelar med intervjuer

Jacobsen (1997) menar att styrningen av intervjun handlar i första hand om att vara kvar i rollerna som intervjuare och respondent. Om rollerna upplöses eller om parterna delvis går ur sin roll, upphör det att vara en intervju. Intervjuaren kan bidra till att rollerna börjar tänjas genom att förklara något för respondenten eller ställa långa frågor som snarare liknar miniföredrag än frågor. Därmed börjar intervjun likna en enmansshow med respondenten som åskådare (Jacobsen, 1997).

Besöksintervju

Dahmström (1996) skriver att besöksintervjuer kan karakteriseras som en dyrbar metod som ibland är nödvändig för att få utförliga svar med tillräckligt hög kvalitet. Författaren menar att besöksintervjuer tar alltid lång tid att genomföra och att en intervju måste föregås av brev- eller telefonkontakter där intervjuaren informerar om undersökningen samt överenskommer om lämplig intervjutid. Enligt författaren är en ofrånkomlig kostnad den för resorna till respondenterna. För att minska tidsåtgång och kostnader anser författaren att intervjuaren kan göra ett urval av respondenter som är samlade inom geografiskt koncentrerade områden (Dahmström, 1996).

Telefonintervju

Dahmström (1996) skriver att vid telefonintervjuer är intervjuaren helt beroende av att få tag på aktuella telefonnummer till de utvalda respondenterna. Detta har dock blivit allt svårare i och med det ökade antalet hemliga telefonnummer (Dahmström, 1996). Ett annat problem skriver Jacobsen (1997) är att intervjuaren aldrig kan veta vilken situation respondenten befinner sig i när denne ringer upp, vilket gör att intervjuaren försiktigt måste känna sig för.

¹ Suggestion=avsiktligt psykiskt påverkan för att förändra en persons tänkesätt, känslomässiga reaktioner och beteendemönster.

² Probe=sondera, grundligt undersöka.

Jacobsen (1997) menar att olika personer har lättare eller svårare för att prata i telefon. Vissa blir fåordiga och verkar tycka att det hela är en pinsam situation som de snabbt som möjligt vill bli klara med. Andra personer pratar nästan bättre i telefon än ansikte mot ansikte med en annan person. Telefonen kan även få en funktion som påminner om en biktstol, där parterna inte kan se den person man pratar med och som man anförtror sig åt. Författaren menar att ett telefonsamtal är mer abstrakt än ett samtal mellan fyra ögon. När människor talar i telefon skapas våra egna bilder av den andre personen och vilken omgivning denne finns i. Den främmande personen blir någon som delvis skapas genom vår fantasi (Jacobsen, 1997).

Jacobsen (1997) skriver att teknisk sett har telefonintervjuer för det mesta en ganska dålig ljudkvalitet där många nyanser kan gå förlorade och lyssnaren måste anstränga sig för att kunna följa med i samtalet.

4.2.3 Diskussion och val av intervju som metod

Besöksintervju skulle kunna ge ett bättre resultat jämfört med enkät utifrån problempreciseringen då eventuella oklarheter i frågorna kan förklaras vid direktkontakt med respondenten. Vid besöksintervjuer kan även en fördjupning av frågorna nyttjas. Om en fördjupning i frågorna skulle ge ett bättre resultat anses inte som relevant då ett fåtal respondenter inte anses som en bra grund för min problemprecisering. Vid besöksintervjuer kan endast ett fåtal genomföras och med avseende på min problemprecisering vill jag ha ett större antal respondenter för att kunna jämföra tänkbara faktorer. Jag anser att en respondent inom till exempel ett visst yrkesområde inte kan ses som representativ för "hela" kategorin för samma faktor. För att lösa eventuella problem med oklarheter i frågorna skulle mitt hemtelefonnummer finnas tillgängligt för respondenterna.

Telefonintervju bedöms även som en lämplig metod men här tas ställning till de tekniska aspekterna och svårigheten i att finna telefonnummer till lämpliga respondenter. Jag anser det uteslutet att ringa respondenter på arbetsplatsen då samtalet kan verka irriterande och störande i arbetsuppgifterna. Därav måste respondenterna befinna sig hemma för samtalet vilket kan leda till i svårigheten att ringa vid rätt tillfälle. Bokning av telefonintervju kan utföras men jag anser det krångligt att först ringa respondenterna för att boka mitt samtal och sedan måste respondenterna sitta hemma och vänta på att bli intervjuad. Dessutom har idag många personer så kallad nummerpresentatör vilket ses som en svårighet att när jag som intervjuare ringer kan således lätt sällas bort av respondenterna.

Vid telefonintervjuer skulle ett större antal respondenter kunna intervjuas än vid besöksintervjuer. Detta skulle kunna anses som en bättre grund att dra slutsatser ifrån men en fördjupning av frågorna bedöms inte kunna utnyttjas. Detta på grund av att ett telefonsamtal kan verka störande i en respondents arbetsuppgifter och något som respondenterna vill klara av på kortast möjliga tid.

4.3 Enkät

Enligt Dahmström (1996) betyder ordet enkät, eller det tidigare använda franska ordet enquête, ursprungligen (vittnes)förhör, men har sedan 1907 även använt i betydelsen 'rundfråga'. Denna rundfråga till vissa personer innebär numera att ett, vanligen slumpmässigt, urval av personer eller företag får ett frågeformulär att fylla i som sedan skickas tillbaka. Dessa formulär skickas vanligen via posten, så kallad postenkät, och är ett vanligt sätt att samla in data. Ett annat vanligt sätt är att vid ett visst tillfälle göra en beskrivande undersökning bland grupper av personer, till exempel skolklasser, idrottslag eller konferensdeltagare, dela ut en enkät till samtliga närvarande. Detta formulär kallas då gruppenkät. En annan situation är att besökande hos en myndighet, vårdcentral, turistbyrå eller dylikt får ett formulär att fylla i, vanligen på platsen, en så kallad besöksenkät (Dahmström, 1996).

Patel och Davidson (1998) tar även upp "enkät under ledning" där intervjuaren tar med sig enkäten och besöker respondenten. På detta sätt kan intervjuaren hjälpa till och eventuellt förtydliga i vissa avseenden (Patel och Davidson, 1998).

Enligt Ekholm och Fransson (1989) består enkäter av en eller flera fasta frågor och oftast används färdigkonstruerade svarsalternativ, så kallade fasta svarsalternativ. Respondenten ombeds svara på frågan genom att sätta ett kryss eller någon annan markering för ett eller flera lämpliga svarsalternativ. Författarna anser att anledningen till att fasta svar ofta utnyttjas vid enkäter beror på att det är enklare att bearbeta redan kategoriserade svar, än att i efterhand hitta på kategorier för svar som olika respondenter avgivit. Ibland är det önskvärt att utnyttja så kallade öppna svar i enkäten, dvs respondenten får själv formulera sitt svar. Författarna menar att det som främst skiljer enkäten från intervjun är att enkätfrågorna i samma sekvens och med samma formulering ställs till flera respondenter (Ekholm och Fransson, 1989).

4.3.1 Fördelar med enkät

Ekholm och Fransson (1989) menar att i många fall kan intervjuaren skaffa sig den information denne söker enklare och billigare med hjälp av någon form av enkät. Metodens fördelar ligger i att frågor snabbt kan spridas till många människor inom ett stort område (Ekholm och Fransson, 1989).

Ekholm och Fransson (1989) skriver även att enkätfrågan och de fasta svaren är känsliga för språkliga formuleringar. Ledande och förutsättande moment i en fråga kan bli tydligare när den formuleras skriftligt än när frågan ställs muntligt (Ekholm och Fransson, 1989).

Halvorsen (1992) skriver i sin bok att fördelen med att använda fasta frågor är att de underlättar intervjuarbetet och kodningen av svaren, frågorna får en klarare precisering när det föreligger svarsalternativ samt möjligheterna blir större att jämföra svar från olika respondenter.

4 Metoder

Enligt Halvorsen (1992) är det i praktiken en fördel att kombinera öppna och fasta frågor i en enkät. Författaren menar att om frågorna är fasta måste alla tänkbara svarsalternativ finnas med, där det är minst lika viktigt att ha med svarsalternativet "vet inte", eftersom detta annars påverkar den övriga svarsfördelningen, vilket innebär att respondenterna tvingas in i en bestämd form som kan ge en skev bild av deras uppfattning (Halvorsen, 1992).

Postenkät

Enligt Dahmström (1996) är en postenkät billig att genomföra och gör det möjligt att ställa många slag av frågor som respondenten kan besvara vid en tidpunkt han eller hon själv bestämmer. Metoden ger även en möjlighet för intervjuaren att ställa frågor som kräver att respondenten konsulterar olika handlingar eller anteckningar, till exempel uppgifter om ekonomiska transaktioner (Dahmström, 1996).

Dahmström (1996) fortsätter med att ytterligare en fördel genom att använda postenkäter är att ingen otillbörlig påverkan, medveten eller ej, kan förekomma från olika intervjuare, så kallad intervjuareffekt.

Gruppenkät

En fördel med gruppenkäter skriver Dahmström (1996) är att många personer kan undersökas billigt och snabbt och att bortfallet på grund av vägran att fylla i en enkät bland de närvarande kan hållas på en låg nivå.

4.3.2 Nackdelar med enkät

Fördelen med att frågor snabbt kan spridas till många personer inom ett stort område har emellertid ett pris skriver Ekholm och Fransson (1989). Fjärrstyrningen gör att respondenten inte kan begära förtydligande av frågor och att respondenten inte känner någon press att avge ett genomtänkt svar på en komplicerad fråga. Författarna menar även att det är lätt att avstå från att svara på enkäter och anhöriga eller arbetskamrater kan enkelt i respondentens namn besvara enkäter för att få stopp på påminnelser (Ekholm och Fransson, 1989).

Ekholm och Fransson (1989) menar även att enkäten har, genom sin något opersonliga form, den nackdelen att en del människor uppfattar även relativt harmlösa frågor som ett hot mot deras personliga integritet. Författarna anser att ställa känsliga frågor, till exempel förekomsten av egen brottslighet eller bruk av narkotika, är olämpligt om inte enkäten kan spridas i samband med intervjuarens personliga närvaro så att frågor från respondenten kan klaras upp och förklaringar ges på oklarheter (Ekholm och Fransson, 1989).

Postenkät

Enligt Dahmström (1996) kan det verka administrativt enkelt att skicka ut en postenkät och sedan vänta på de inkommande svaren och sammanställa dessa. Ett

4 Metoder

ofrånkomligt problem är att intervjuaren inte får in så många svar som denne eventuellt hoppats på, dvs intervjuaren måste bli medveten om risken för ett stort bortfall. En orsak till bortfallet kan enligt författaren vara brister i planeringen av undersökningen (Dahmström, 1996).

Dahmström (1996) menar även att när ingen intervjuareffekt förekommer kan detta medföra att ingen person finns tillgänglig för att lämna förklaringar om frågorna skulle vara oklara. Det blir därmed också svårt att få svar på öppna frågor när ingen är närvarande som ”puffar på”. Vid postenkäter finns det heller ingen kontroll över vem som faktiskt svarar på frågorna. Speciellt vid frågor om attityder och värderingar finns även risken att det ej är respondentens egna åsikt som framkommer i svaren utan att mera allmänna eller auktoritativa åsikter redovisas (Dahmström, 1996).

Gruppenkät

Dahmström (1996) anser det viktigt att vid ifyllandet av gruppenkäter skydda anonymiteten samt att andra personer än gruppleddaren – som troligen skulle kunna identifiera enskilda personer från svaren – granskar och bearbetar datamaterialet, vilket innebär i korthet att anonymiteten ej alltid kan skyddas. Vidare är det viktigt att ge tillräckligt med tid för att besvara enkäten, allt för att minimera mätfelen och bortfallet på enskilda frågor. I dessa fall ges ingen praktisk möjlighet att ta förnyad kontakt med respondenten för att reda ut oklara svar om enkäterna skall lämnas helt anonyma (Dahmström, 1996).

4.3.3 Diskussion och val av enkät som metod

För att kunna besvara frågeställningen kommer jag att använda mig av enkät som metod. Eftersom jag vill få ett så brett spektra som möjligt kommer jag att använda mig av postenkäter med den ändringen att enkäterna inte kommer att skickas via posten, utan jag kommer personligen att dela ut enkäter till vänner, släkt och arbetskamrater för att dessa personer i sin tur skall ge enkäterna vidare till för mig okända respondenter. Jag vill på så sätt uppmuntra respondenter till att de är anonyma för mig personligen och svaren behandlas konfidentiellt. Jag kommer sedan att vid tiden för insamlingen av enkäterna kontakta de personer som jag lämnat enkäterna till och sedan skall dessa personer i sin tur samla in enkäterna. Genom att på detta sätt använda mig av min bekantskapskrets som utdelare av enkäter ser jag en möjlighet i att bortfallet av enkäter minskas.

Jag skall försöka att använda mig av personer inom olika yrkesområden och försöka att hitta så skilda yrkesområden som möjligt. Jag ser en risk i att alla enkäter delas ut inom samma yrkesområde då variation av faktorer såsom utbildning och ålder kanske inte märkbart skiljer sig. Jag ser även en risk i att de personer som eventuellt inte vet ”svaret” på någon fråga rådfrågar någon annan, vilket innebär att svaret på vad personen ifråga egentligen tycker och anser inte blir riktigt.

4 Metoder

Antalet enkäter per person att dela ut kommer att variera då jag inte begär att alla personer kan dela ut exempelvis 5 enkäter vardera. Jag kommer förhöra mig om antalet enkäter som kan tänkas delas ut av respektive person.

Jag vill även utföra några enkäter under ledning. Detta för att se om frågornas formulering är tydlig eller förklara eventuella förfrågningar. Det anses att för mig självklara frågor inte är lika självklara för andra personer. Förfrågningar och fördjupning av frågor kan alltid uppstå beroende på vem som läser frågorna. För de enkäter som skall utföras under ledning kommer även bekantskapskretsen att tas hjälp av, men dessa personer får i sin tur välja bekanta eller arbetskamrater åt mig.

Gruppenkäter kommer ej att användas på grund av att jag inte vill att svaren i formulären skall kunna påverkas. Genom att använda en gruppenkät kan det finnas personer som inte vill stå för sin egen åsikt och kommer så att påverkas av de andra i gruppen. Oberoende svar och anonymitet kan på detta sätt inte skyddas.

Genom att använda mig av min bekantskapskrets kommer jag inte att kunna påverka de personer som fyller i min enkät, utan dessa personer och deras åsikter är för mig okända.

Jag ser även en fördel i att använda enkäter eftersom de personer som skall fylla i dem kan göra detta vid en tidpunkt som passar dem.

5. Genomförande

I genomförandeavsnittet presenteras uppläggningsen av enkäten, själva genomförandeprocessen samt vilka erfarenheter jag erhållit.

En förutsättning för respondenterna är att de skall använda Internet. Detta för att respondenterna troligen har tagit ställning till om de vill utföra transaktioner via Internet eller ej, och om de någonsin funderat över om de känner någon osäkerhet i hantering av transaktioner via Internet.

5.1 Styrning av enkäten

Strukturen på enkäten³ indelades i fyra huvudområden; allmänt, användning av Internet, handla varor och tjänster samt bankärenden. Denna indelning ansåg jag vara till hjälp för respondenterna då det ger dem en översikt över områdena och uppfattning om vad de efterföljande frågorna handlade om. Den allmänna delen inkluderade frågor om kön, ålder, civilstånd, utbildning samt yrkesområde. Användning av Internet hanterade bland annat frågor om respondenterna använder Internet privat eller i arbetet, vad Internet används till, hur många timmer per vecka respondenterna använder Internet etc. Handla varor och tjänster inkluderade frågor om respondenterna handlar på Internet eller inte. Bankärende-delen behandlade frågor om respondenterna kände en större säkerhet till banker än andra företag på Internet.

Innan enkäterna delades ut fick tre pilotpersoner i olika åldrar och med varierande utbildning och arbetsområden läsa igenom och utvärdera frågorna och svarsalternativen. Dessa tre personer skulle inte ingå som respondenter, däremot ansvarade två utav dessa personer för utdelning av enkäterna. De personer som delar ut enkäter hänvisas i examensarbetet till kontaktpersoner. På detta sätt kunde jag ta del av deras kommentarer angående om ord förekom vars betydelse inte var självklara för respondenterna samt om frågorna borde förenklas, utvecklas eller delas upp i separata frågor.

Jag valde att ge maximalt fem enkäter till respektive kontaktperson att dela ut. Antalet kontaktpersoner som ansågs vara representativa var fem stycken då det totala antalet enkäter skulle bli 25, vilket bedömdes resultera i att få frågeställningen⁴ besvarad.

Utformningen av frågorna och svaren i enkäterna var hårt styrda med fasta svarsalternativ. Vid ett fåtal av frågorna tilläts ett svarsalternativ ”Annat” om inget av de svarsalternativ som presenterats lämpade sig för respondenternas svar.

³ Se bilaga 1

⁴ Se avsnitt 3.2

5 Genomförande

Ett femte området innehöll frågan angående om det var något annat som respondenterna skulle kunna tänka sig att använda Internet till i framtiden och denna fråga tilläts vara öppen i enkäterna för spekulationer.

Hela enkäten avslutades med några rader för övriga kommentarer där respondenterna hade möjlighet att uttrycka kritik, tillägg, spekulationer etc.

5.2 Genomförandeprocessen

I början av examensarbetet eftersöktes en källa i en tidningsartikel. Jag tog kontakt med två journalister via mail varav en svarade (se bilaga 2). Tyvärr fick jag inte tillgång till ursprungskällan utan har i detta examensarbete använt mig av tidningen som källa.

Redan i en tidig fas av examensarbetet hade mina bekanta tillfrågats om de kunde ställa upp och dela ut enkäter för min räkning. När det var dags att dela ut enkäterna tog jag åter kontakt med respektive person för att kontrollera att de fortfarande kunde hjälpa mig.

En utav kontaktpersonerna visade sig vara mycket svår att få tag på varav dennes enkäter delades ut till en annan kontaktperson. På grund av detta fick jag in fler enkäter inom yrkesområdet IT än vad jag hade planerat. När jag åter fick tag på kontaktpersonen fick denne fem enkäter för att även täcka ett femte yrkesområde.

En annan kontaktpersons respondenter tyckte att det var så kul att fylla i enkäter så kontaktpersonen gav ut ytterligare en sjätte enkät. Genom detta ökande även antalet utdelade enkäter varav totalt 31 enkäter skulle samlas in.

Tiden för att få tillbaka enkäterna varierade från att få in alla på två dagar till två veckor. En bidragande faktor till varför vissa enkäter tog lång tid att få in beror enligt mig på att en storhelg inträffade i samband med att tiden för mina enkäter skulle samlas in. Även om jag fick påminna några kontaktpersoner var det även svårt för dem att få respondenter att fylla i enkäterna. Många respondenter hade mycket arbete som skulle slutföras inför storhelgen eller så var många lediga från sina arbeten.

5.3 Enkäter under ledning

Fem enkäter under ledning utfördes, varav tre respondenter arbetar inom yrkesområdet bank, en inom hotell och en är sjukpensionär. Vid några av dessa ledningar uppstod även diskussioner angående frågorna, att dessa var intressanta i den mening att respondenterna fick "tänka efter", vilket de inte djupare hade gjort tidigare.

5 Genomförande

De förfrågningar som framkom var oron över om respondenterna skulle lämna ut sina namn eller något annat som på något sätt kunde identifiera dem. När det framgick att anonymitet kunde garanteras fanns inga problem att få enkäterna ifyllda.

Två frågor i enkäten framkom som ”svåra” att fylla i. Den ena frågan var nummer 7, Vem bestämmer över Internet?, med de olika svarsalternativen; Ingen, EU, Forsvarsmakten, Regeringen samt Universitetet, som respondenterna ansåg var svår att fylla i eftersom några respondenter inte visste svaret och tillfrågade mig som intervjuare om svaret.

Den andra frågan som en av respondenterna hade ett extra tillägg till var fråga nummer 11. På denna fråga skulle svarsalternativ A eller B besvaras beroende på om respondenterna redan idag beställer varor via Internet eller om de inte beställer varor. Respondenten ansåg frågan svår eftersom hon inte kontrollerar större kända företag, exempelvis H&M, när hon beställer varor idag, men om hon skulle köpa varor från mindre okända företag skulle hon kontrollera dessa företag.

5.4 Erfarenheter

En viktig erfarenhet är att vara ute i god tid vilket jag ansåg mig vara på grund av att jag redan tillfrågat olika personer i början av examensarbetet om de kunde dela ut enkäterna. Dock anses att det spelar ingen roll hur mycket tid som finns tillgängligt. Tidsbrist uppstår ändå när omgivande faktorer inte kan påverkas, såsom problem med att få tag i kontaktpersoner. Eftersom några av kontaktpersonerna hade diverse aktiviteter att utföra inför den kommande påskhelgen och var inte anträffbara via telefon eller mail förlängdes tiden för insamlandet av enkäterna.

En annan erfarenhet är att när enkäter under ledning utfördes och i de fall då respondenterna frågade mig om svaret på fråga nummer 7 ”Vem bestämmer över Internet?” var jag tvungen att förklara att jag inte kunde säga svaret utan respondenterna fick spekulera i vad de tror.

Eftersom några av frågorna vållade problem (se avsnitt 5.3) skulle jag velat utföra flera enkäter under ledning. Detta på grund av att utav fem utförda ledningar genomfördes tre inom yrkesområdet bank och jag skulle vilja veta om samma förfrågningar gällande samma frågor uppstår inom andra yrkesområden.

Ytterligare en erfarenhet är att kontaktpersonerna undrade om ifyllandet av enkäten skulle ta lång tid. Tidsperspektivet verkar vara av betydelse då enkäterna inte skulle vara krångliga med en massa frågor som tog lång tid.

5 Genomförande

I de två frågor som var öppna i enkäten⁵, nummer 4 och 18, skulle jag omformulerat frågorna så det framgick att jag efterfrågade utförligare svar än bara ja- eller nej-form. Det skulle även framgått att respondenterna skulle exemplifiera i frågorna. Detta framgick tydligen inte som något självklart även om några tomrader fanns för respondenterna att skriva på och de pilotpersoner som använts ansåg detta vara något självklart. Tänkbart är även att respondenterna inte hade något exempel att tillföra. Dock hade ändå många av respondenter angivit exempel.

Dessutom anses det viktigt att göra en ordentlig avgränsning. Utifrån den erfarenhet jag fått genom genomförandeprocessen av examensarbetet anses det att man inte ska vara rädd för att avgränsa sig ordentligt. Det är lätt att man vill för mycket med sitt examensarbete, vilket jag ville angående antalet faktorer och dessa skulle ha reducerats.

⁵ Se bilaga 1

6. Presentation av enkäterna

I detta avsnitt presenteras de insamlade enkäterna och strukturen på avsnittet följer enkätens struktur⁶. Varje svar presenteras i cirkeldiagram över fördelningen hur antalet respondenter besvarat respektive fråga. En förklaring ges som följer efter färgerna vit, oftast förekommande för svarsalternativ ”Ja”, och svart, oftast förekommande för svarsalternativ ”Nej”, och respondenternas svar i diagrammen är presenterade i styck. I de frågor där flera svarsalternativ är möjliga följer ytterligare mönster i diagrammen.

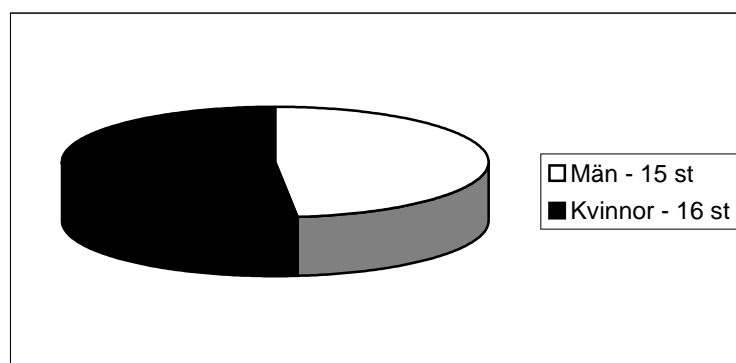
I den ursprungliga frågeställningen ingick även civilstånd som en faktor, men redan i ett tidigt stadiet av insamlandet av enkäterna framgick att de flesta respondenter var gifta, sambo etc. Eftersom detta genomgående inte skulle påverka analysen av enkäterna ansågs att faktorn civilstånd inte har någon påverkan på respondenterna angående om de utför banktjänster eller handlar varor via Internet, varav denna faktor ströks. De få respondenter som var ogifta hade ett så fåtal svar gemensamt att civilståndet inte skulle anses vara en påverkande eller särskiljande faktor som grund för analysering eller slutsatser.

Totalt delades 31 enkäter ut och 31 enkäter samlades in.

6.1 Allmänt

De allmänna frågorna hanterar de fyra faktorerna kön, ålder, utbildning och yrkesområde. Varje faktor presenteras efter egen underrubrik med ett diagram över en fördelning hur de 31 respondenterna besvarat respektive frågan.

6.1.1 Kön

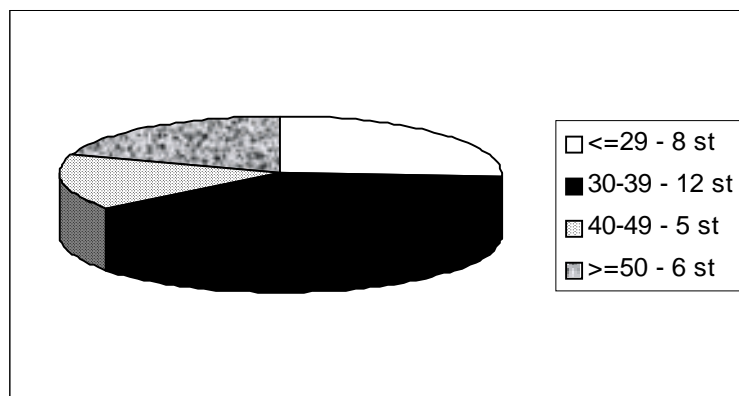


Figur1. Kön

⁶ Se bilaga 1

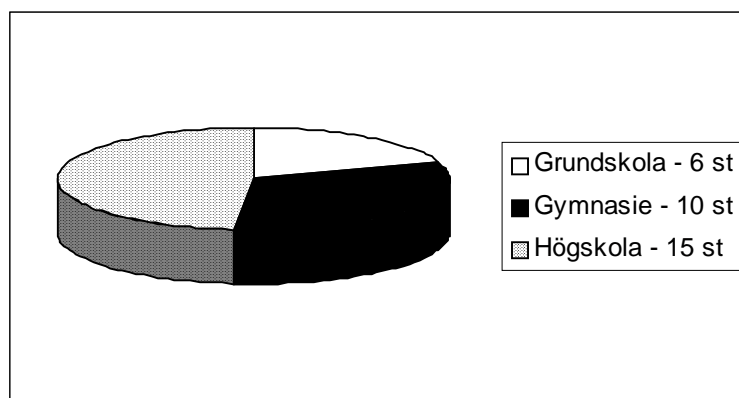
6 Presentation av enkäter

6.1.2 Ålder



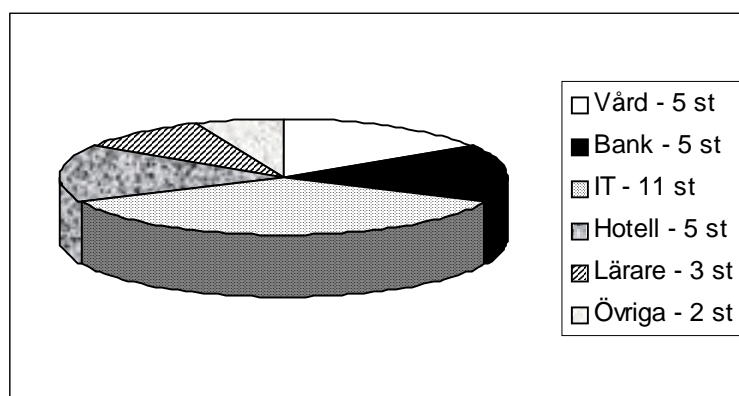
Figur 2. Åldersgrupper

6.1.3 Utbildning



Figur 3. Utbildning

6.1.4 Yrkesområde



Figur 4. Yrkesområde

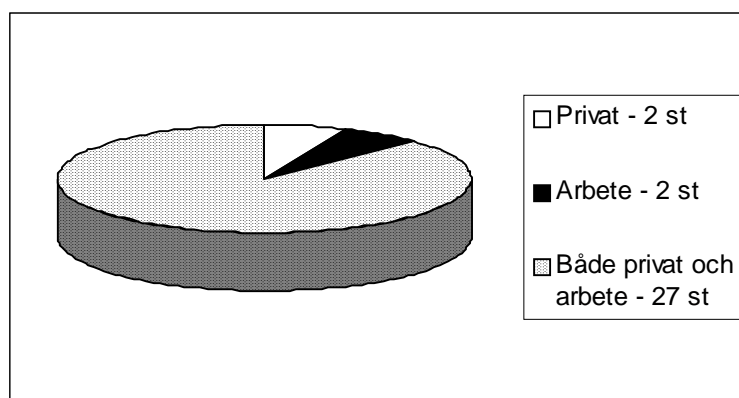
Utav de övriga är en respondent sjukpensionär och en respondent hade kryssat i svarsalternativet "Annat" utan att specificera vad denne arbetar inom (se Figur 4).

6.2 Frågor enligt enkätstruktur

I detta avsnitt presenteras svaren på frågorna i enkäten. Varje fråga presenteras med egen underrubrik och diagram över fördelning av svaren på respektive fråga. För de frågor som ligger till grund för analysering och resultat görs även en fördelning av faktorerna. Specifika svarsalternativ presenteras inom citationstecken.

6.2.1 Använder du Internet privat och/eller i arbetet?

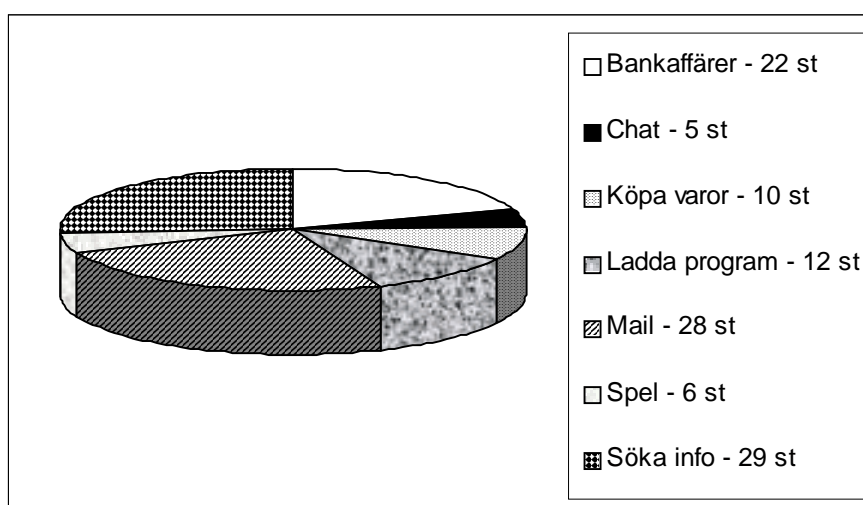
Tre fasta svarsalternativ fanns representerade; Privat, Arbete samt Både privat och i arbete.



Figur 5. Fråga 1

6.2.2 Vad använder du Internet till idag?

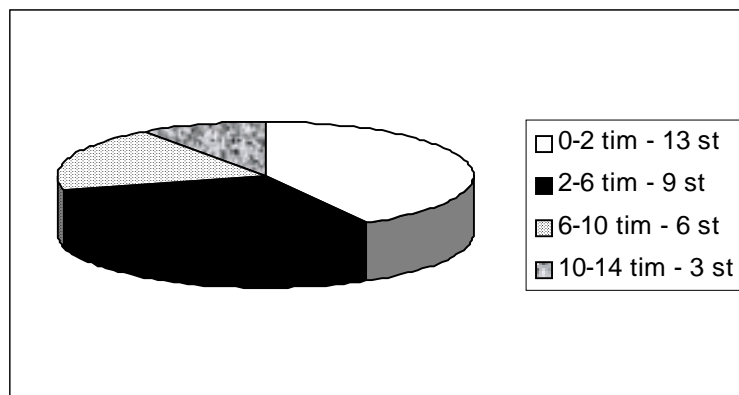
Svarsalternativen Bankaffärer, Chat, Köp av varor och tjänster, Ladda hem program, Mail, Spel och Söka information förekom. Även ett alternativ "Annat" fanns för respondenterna att själva skriva vad de använder Internet till. Respondenterna kunde i denna fråga kryssa för flera svarsalternativ.



Figur 6. Fråga 2

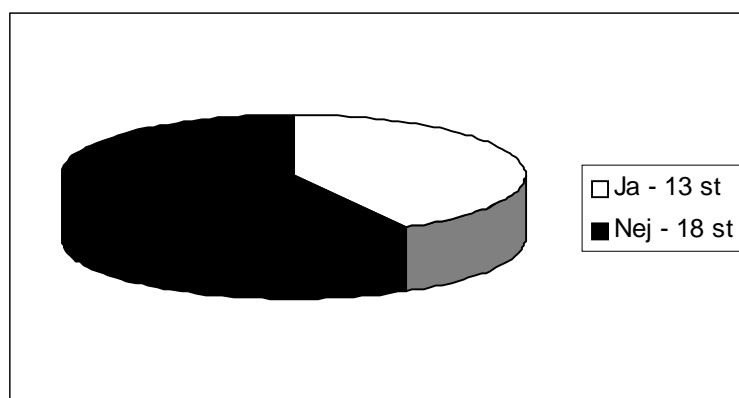
6.2.3 Hur många timmar totalt per vecka uppskattar du att du använder Internet privat och i arbetet?

Svarsalternativen 0-2 tim, 2-6 tim, 6-10 tim, 10-14 tim samt Mer än 14 tim fanns representerade.



Figur 7. Fråga 3

6.2.4 Känner du till några säkerhetsåtgärder när det gäller Internet?

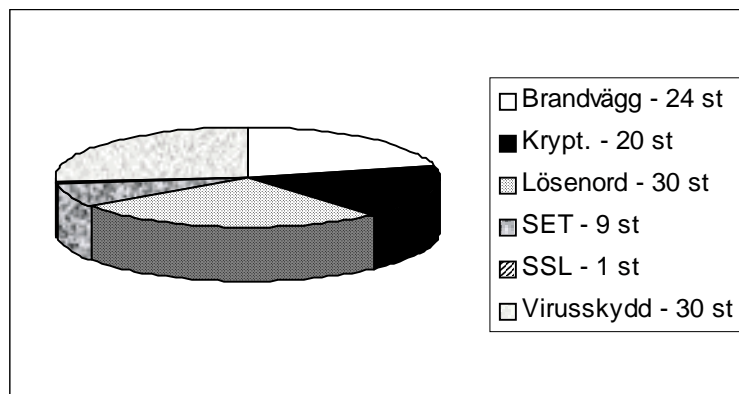


Figur 8. Fråga 4

Utav de 13 respondenter som besvarat frågan hade tre hänvisat till efterföljande fråga (nummer 5). Utav sex respondenter hade tre exemplifierat med brandvägg, tre med kryptering, fyra med lösenord, två med virusprogram, två med så kallade digipass och två med koder.

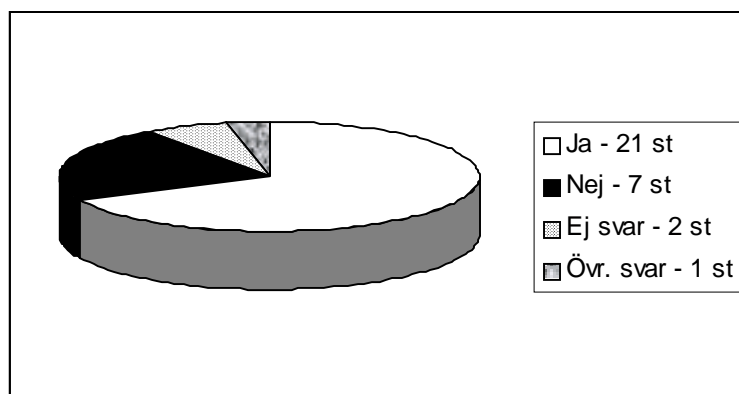
6.2.5 Känner du igen några av dessa säkerhetsåtgärder?

På denna fråga fanns de fasta svarsalternativen; Brandvägg, Kryptering, Lösenord, SET (Secure Electronic Transactions), SSL (Secure Sockets Layer) och Program för skydd mot virus. Respondenterna kunde på denna fråga kryssa i flera svarsalternativ.



Figur 9. Fråga 5

6.2.6 Litar du på dessa Säkerhetsåtgärder?

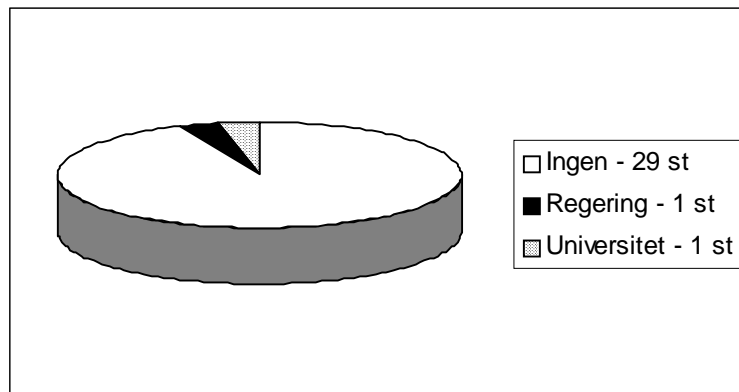


Figur 10. Fråga 6

En respondent hade skrivit dit ett eget svarsalternativ "Nja".

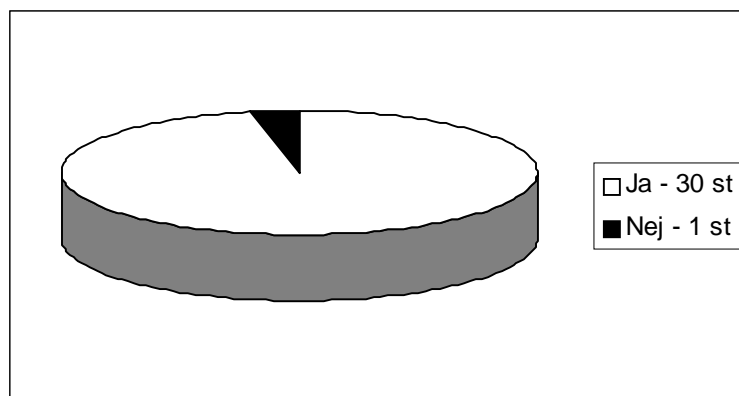
6.2.7 Vem bestämmer över Internet?

På denna fråga fanns svarsalternativen; Ingen, EU, Försvarsmakten, Regeringen samt Universiteten.



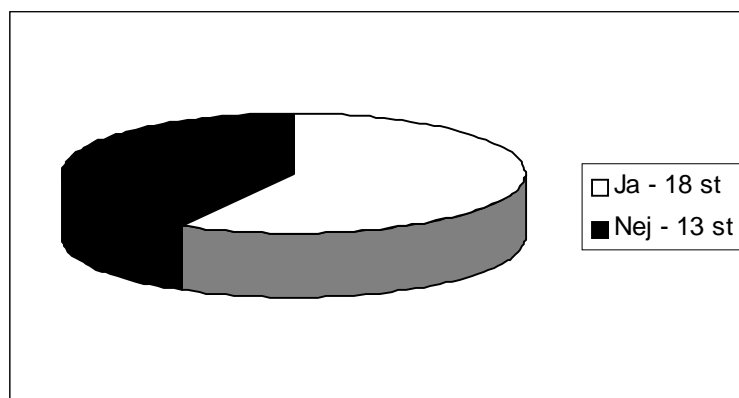
Figur 11. Fråga 7

6.2.8 Vet du om att Internet är ett enda stort nätverk där vem som helst med hjälp av en dator och ett modem kan kommunicera med alla?



Figur 12. Fråga 8

6.2.9 Känner du någon osäkerhet i att handla varor och tjänster via Internet när du inte kan se eller tala med en fysisk person?



Figur 13. Fråga 9

Faktorer ”Ja”-svar

Utav totalt 18 respondenter hade åtta män och tio kvinnor besvarade frågan med svarsalternativet ”Ja”.

Fördelningen utav åldersgrupperna var fem respondenter inom ”-29”, fem inom ”30-39”, fyra inom ”40-49” och fyra respondenter inom ”50-”.

Angående utbildning hade fyra respondenter grundskola eller liknande, sex hade även gymnasieutbildning och åtta hade ytterligare högskoleutbildning eller universitet.

Tre respondenter arbetar inom bank, tre inom hotell, fyra inom IT, två är lärare, fyra arbetar inom vård, en är sjukpensionär och en har inte specificerat sitt yrke.

Faktorer ”Nej”-svar

Utav totalt 13 respondenter hade sju män och sex kvinnliga respondenter besvarade frågan med ”Nej”.

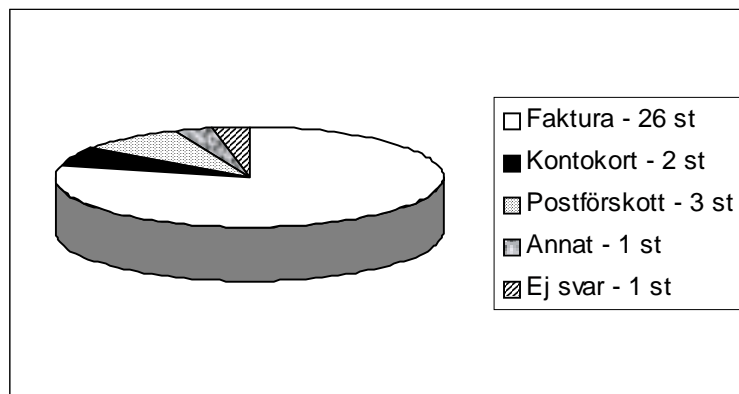
Tre respondenter är i åldersgruppen ”-29”, sju är inom ”30-39”, en är i ”40-49” och två är inom ”50-”.

Två respondenter har grundskoleutbildning, fyra har gymnasieutbildning och sju har högskoleutbildning.

Två respondenter arbetar inom bank, två inom hotell, sju inom IT, en är lärare och en arbetar inom vård.

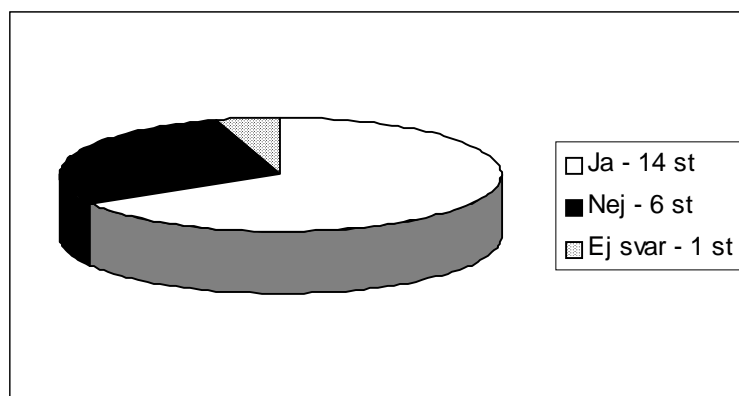
6.2.10 Om du skulle handla varor och tjänster via Internet, hur skulle du helst vilja betala?

Svaren Faktura, Kontokort och Postförskott fanns som alternativ. Ytterligare ett svarsalternativ "Annat" fanns som tillägg. Respondenterna kunde kryssa i flera utav svarsalternativen.



Figur 14. Fråga 10

6.2.11 A. Skulle du kontrollera ett företag på något sätt innan du handlar vara och tjänster via Internet?

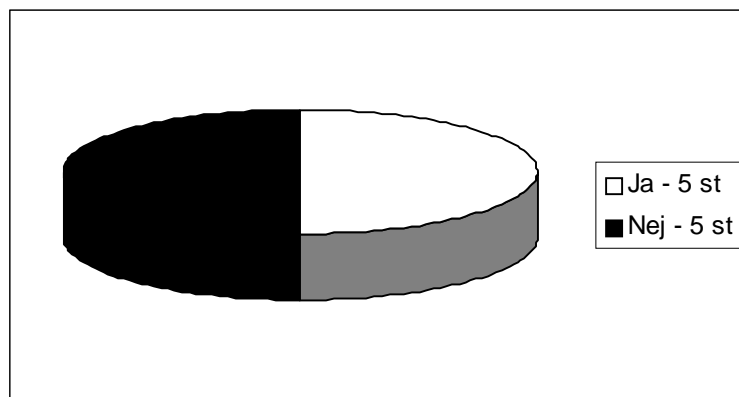


Figur 15. Fråga 11A

Utav de 21 respondenter som inte köper varor via Internet skulle 14 respondenter kontrollera ett företag och sex respondenter skulle inte kontrollera ett företag om de skulle handla varor (se Figur 15).

Fem respondenter hade dock kryssat för bägge svarsalternativ.

6.2.11 B. Om du redan idag beställer varor via Internet. Kontrollerar du dessa företag?

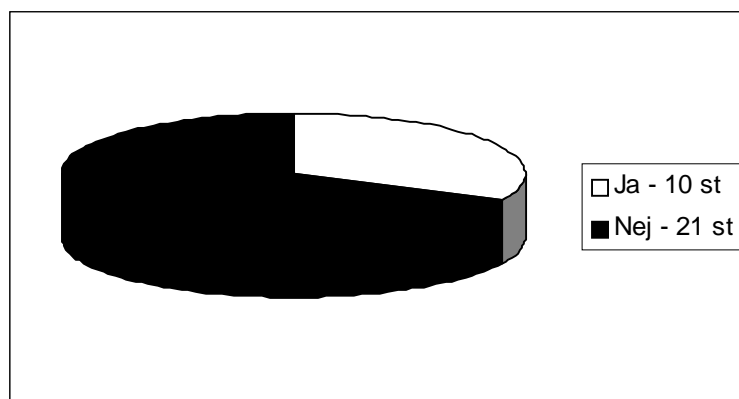


Figur 16. Fråga 11B

Utav de tio respondenter som även handlar varor via Internet angav fem respondenter att de inte kontrollerar företagen de handlar ifrån och fem respondenter kontrollerar företagen (se Figur 16).

Sju respondenter hade dock kryssat för bägge svarsalternativen.

6.2.12 Kan du tänka dig att lämna ut ditt kontonummer om du beställer varor via Internet?



Figur 17. Fråga 12

Faktorer ”Ja”-svar

Utav de tio respondenterna som besvarat frågan med svarsalternativ ”Ja” var sex män och fyra kvinnor.

Sju respondenter är i åldersgruppen ”30-39”, två är mellan ”40-49” och en är ”50-”.

6 Presentation av enkäter

Två respondenter har grundskola, fem har även gymnasieutbildning och tre har högskoleutbildning.

Tre respondenter arbetar inom bank, två inom hotell och fem inom IT.

Faktorer ”Nej”-svar

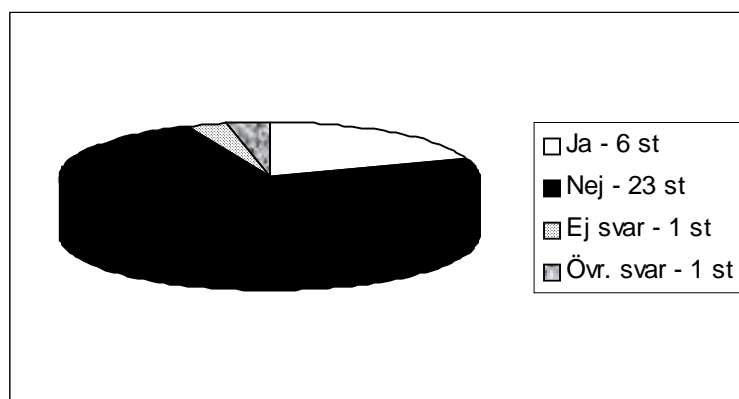
Utav de 21 respondenterna var nio män och tolv kvinnor.

Åtta respondenter är i åldersgruppen ”-29”, fem inom ”30-39”, tre är inom ”40-49” och fem är inom ”50-”.

Fyra respondenter har grundskola, fem har gymnasieutbildning och tolv har högskoleutbildning.

Två respondenter arbetar inom bank, tre inom hotell, sex inom IT, alla tre respondenter som är lärare och alla fem inom vård är representerade, en är sjukpensionär och en har ej specificerat sitt yrke.

6.2.13 Känner du någon osäkerhet i att betala med ditt kontokort när du handlar t ex mat, kläder eller gör restaurangbesök?



Figur 18. Fråga 13

En respondent hade skrivit ett eget svarsalternativ ”Nja” (se Figur 18).

Faktorer ”Ja”-svar

Fem manliga respondenter och en kvinna hade kryssat i ”Ja”.

Två respondenter är i åldersgruppen ”-29”, en inom ”30-39”, två inom ”40-49” och en inom ”50-”.

6 Presentation av enkäter

En respondent har grundskola, en har gymnasieutbildning och fyra har högskoleutbildning.

Fyra respondenter arbetar inom IT, en arbetar inom vård och en respondent har inte specificerat sitt yrke.

Faktorer "Nej"-svar och övriga svar

Nio män och 14 kvinnliga respondenter hade kryssat i svarsalternativet "Nej".

Sex respondenter är inom yrkesgruppen "-29", åtta är inom "30-39", tre är inom "40-49" och fyra är i gruppen "50-".

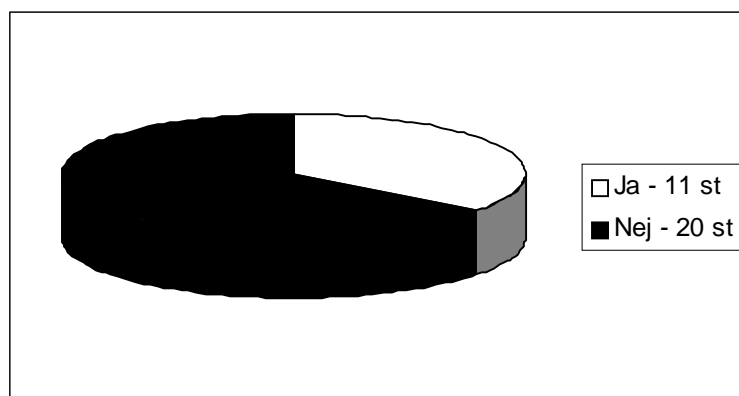
Fyra respondenter har grundskola, nio har gymnasieutbildning och tio har högskoleutbildning.

Alla fem respondenter inom bank är representerade, fem arbetar inom hotell, sex inom IT, alla tre respondenterna som är lärare är representerade, tre arbetar inom vård och en är sjukpensionär.

En kvinnlig respondent i åldersgruppen "50-" hade inte besvarat frågan. Denna kvinna har grundskoleutbildning och arbetar inom vård.

En manlig respondent i åldersgruppen "30-39" hade skrivit ett eget svarsalternativ "Nja". Denne man har högskoleutbildning och arbetar inom IT.

6.2.14 Tycker du att du känner sig säkrare att hantera dina bankärenden i direktkontakt med en banktjänsteman än via Internet?



Figur 19. Fråga 14

Faktorer ”Ja”-svar

Utav de elva respondenter hade fyra män och sju kvinnliga respondenter angivit svarsalternativ ”Ja”.

Tre respondenter är i åldersgruppen ”-29”, en är i ”30-39”, två är ”40-49” och fem är i gruppen ”50-”.

Fyra respondenter har 9-årig grundskola, tre har gymnasieutbildning och fyra har högskoleutbildning.

En respondent arbetar inom bank, en inom hotell, en inom IT, en är lärare, alla fem respondenterna inom vård var representerade, en är sjukpensionär och en respondent har ej specificerat sitt yrke.

Faktorer ”Nej”-svar

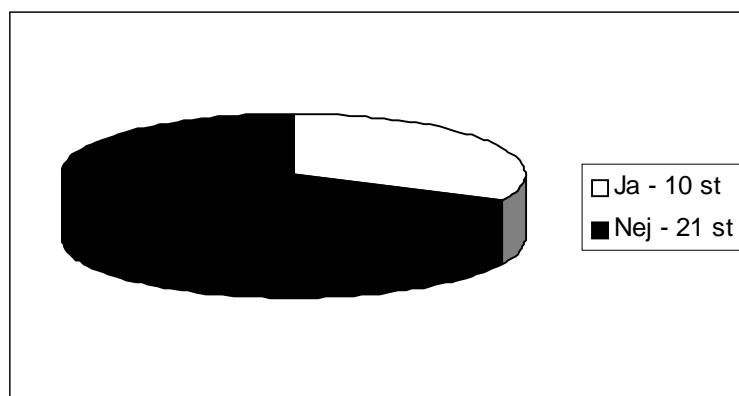
Utav totalt 20 respondenter har elva män och nio kvinnor kryssat i svarsalternativet ”Nej”.

Fem respondenter är i åldersgruppen ”-29”, elva är inom ”30-39”, tre är inom ”40-49” och en är ”50-”.

Två respondenter har 9-årig grundskola, sju har gymnasieutbildning och elva har även högskoleutbildning.

Fyra respondenter arbetar inom bank, fyra inom hotell, tio inom IT och två är lärare.

6.2.15 Tycker du att du känner dig säkrare att betala dina räkningar via giro/betalservice eller dylikt än via Internet?



Figur 20. Fråga 15

Faktorer ”Ja”-svar

Utav de tio respondenter som kryssat i ”Ja” var två män och åtta kvinnor.

Fyra respondenter är i åldersgruppen ”-29”, en inom ”40-49” och fem är i åldern ”50”.

Fyra respondenter har 9-årig grundskola, tre har gymnasieutbildning och tre har högskoleutbildning.

En respondent arbetar inom hotell, två inom IT, en är lärare, fyra inom vård, en är sjukpensionär och en har ej specificerat sitt yrkesområde.

Faktorer ”Nej”-svar

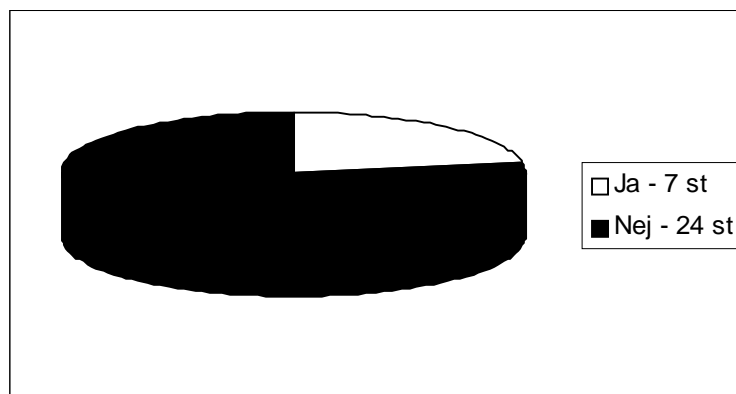
Utav de 21 respondenter som kryssat för svarsalternativ ”Nej” var 13 män och åtta kvinnor.

Fyra respondenter är i åldersgruppen ”-29”, tolv inom ”30-39”, tre inom ”40-49” och en är i gruppen ”50-”.

Två respondenter har 9-årig grundskola, sju har gymnasieutbildning och tolv har högskoleutbildning.

Alla fem respondenterna inom bank är representerade, fyra arbetar inom hotell, nio arbetar inom IT, två är lärare och en arbetar inom vård.

6.2.16 Om du skulle hantera (eller redan gör) dina bankärenden via Internet, känner du någon osäkerhet i och med att du ej hanterar pengar i fysisk form?



Figur 21. Fråga 16

Faktorer ”Ja”-svar

Utav sju respondenter som besvarat frågan med svarsalternativ ”Ja” är en man och sex kvinnor.

Tre respondenter är i åldersgruppen ”-29”, en är i ”40-49” och tre är i ”50-”.

Två respondenter har 9-årig grundskola, tre har gymnasieutbildning och två har även högskoleutbildning.

En respondent arbetar inom hotell, en är lärare, tre arbetar inom vård, en är sjukpensionär och en har ej specificerat sitt yrke.

Faktorer ”Nej”-svar

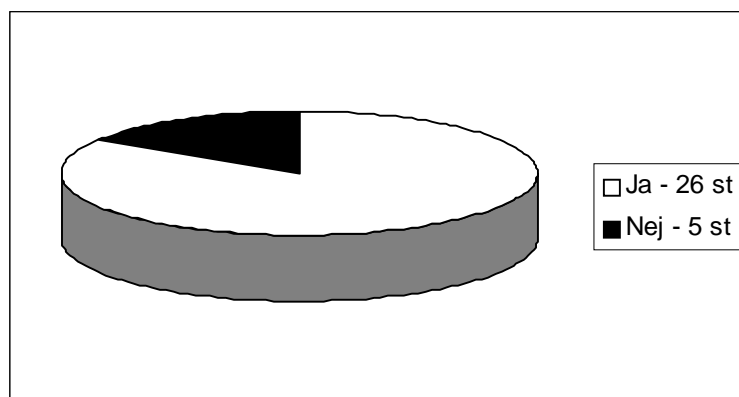
Utav 24 respondenter hade 14 män och tio kvinnor kryssat i svarsalternativ ”Nej”.

Fem respondenter är i åldersgruppen ”-29”, tolv är inom ”30-39”, fyra inom ”40-49” och tre inom ”50-”.

Fyra respondenter har grundskola, sju har gymnasieutbildning och 13 har även högskoleutbildning.

Alla fem respondenterna inom bank är representerade, fyra arbetar inom hotell, alla elva respondenterna inom IT är representerade, två är lärare och två arbetar inom vård.

6.2.17 Tror du att bankernas säkerhetsåtgärder är bättre än andra företag på Internet?



Figur 22. Fråga 17

6.2.18 Kan du tänka dig att använda Internet till något annat i framtiden?

Frågan var öppen för respondenterna att själva spekulera eller ge kommentarer i frågan. 19 respondenter hade framfört egna kommentarer medan, sju respondenter hade skrivit ”Ja” på frågan utan att exemplifiera eller kommentera. Endast fem respondenter hade valt att inte besvara frågan eller endast angivit ”Nej”.

Utav de 19 respondenter som angivit egna kommentarer har följande sammanställning gjorts:

- Fyra respondenter kunde tänka sig att göra sina bankärenden.
- Fem kunde tänka sig att handla varor, till exempel mat när utbudet på affärer som säljer via Internet blir större.
- Två kunde tänka sig att köpa tjänster, till exempel beställa resor eller städning.
- Tre ansåg sig använda Internet i kombination med telefon.
- En respondent ansåg att Internet kunde användas om man startar egen firma genom att få nya idéer, kanske skaffa sig kontakter mm.
- Några andra förslag framkom såsom övervakning av hus och hem, sköta hushållssysslor från distans till exempel styra tvättmaskinen, och virtuellt konferensdeltagande (du deltar via ljud och bild oavsett fysisk placering).

6.2.19 Övriga kommentarer

Endast fyra respondenter hade skrivit egna kommentarer och åsikter:

- ”Internet bra för många, men inget för alla”

6 Presentation av enkäter

- ”Internet kommer att användas mer och mer. Både inom utbildning, jobb osv. Förhoppningsvis att man kommer att kunna kontrollera internet bättre ex mot barnporr som jag tror är väldigt svårt eftersom det är så avancerat och utvecklat idag”
- ”Jag har aldrig haft några problem när jag handlat via nätet, snarare får man svar snabbare om varor finns, hur lång leveranstid etc”
- ”Osäkerheten med Internet ligger inte i att det är en fysisk person utan i kommunikationen”

6.3 Värdering av enkäter

Eftersom svarsfrekvensen på enkäterna är 100 % ser jag detta som positivt. Jag tror att respondenterna varit mer benägna att besvara enkäterna eftersom de är framställda av en person som kontaktpersonerna känner, vilket jag tror inte fallet hade varit om jag skickat ut enkäterna via posten.

Några utav respondenterna hade besvarat fråga nummer 11 genom att kryssa i både svarsalternativ A och B. Jag ansåg att dessa respondenter kanske inte läst frågan ordentligt där det framgick att EN av följande frågor skulle besvaras. Efter utförandet av en enkät under ledning där en respondent tillade att när hon beställer varor via Internet kontrollerar hon inte de kända företagen hon handlar ifrån, men om hon skulle handla från okända företag skulle hon kontrollera dessa. Denna tanke kan ha varit fallet i flera av de enkäter där respondenter kryssat för bägge svarsalternativen.

Eftersom många respondenter även tagit sig tid att skriva ner egna spekulationer till om de kan tänka sig att använda Internet till något annat i framtiden och även gett övriga kommentarer anser jag att dessa enkäter är bra underlag för att få problempreciseringen besvarad. I de enkäter där respondenterna endast besvarat fråga nummer 4 och 18 med ”Ja”, anser jag att respondenterna inte kommit på några exempel. Om exempel hade förekommit som i efterföljande fråga nummer 5, skulle respondenterna tagit ställning till dessa även på en efterföljande fråga till nummer 18. Jag anser dock inte att de respondenter som inte besvarat dessa öppna frågor på något sätt skulle vara sämre som underlag för problempreciseringen. Genom att kontrollera svaren genom hela enkäten kan jag som intervjuare se om några motsägelser existerar, vilket skulle innebära att respondenterna inte tagit den tid som kanske behövts för att fylla i enkäterna. Detta skulle kunna ge ett felvinklat underlag och jag har inte funnit några motsägelser i enkäterna. Jag anser dock att ”man kan aldrig vara riktigt säker”.

En nackdel med enkäter är just att de helst skall gå fort och lätt att fylla i. Med detta som utgångspunkt försökte jag framställa relativt lättlästa frågor utan förklaringar eller förtydliganden. Detta har gjort att frågorna är väldigt enkla i sin formulering med övervägande ”Ja” och ”Nej”-svar. Om jag hade utvecklat frågorna kunde jag fått mera precisa svar, men jag anser att det skulle tagit längre tid att samla in enkäterna. Riskerna finns för att respondenterna inte ”tänk efter” ordentligt, vilket framkom vid enkäter under ledning.

6 Presentation av enkäter

Om jag hade delat ut enkäter till andra respondenter med annan ålder, utbildning och inom andra yrkesområden, kan svaren blivit annorlunda. Det anses till exempel att de tre respondenterna som är lärare är en alldeles för liten andel representanter inom detta yrke och därmed hade eventuellt frågorna varit besvarade på annat sätt om andra lärare fyllt i enkäterna. Däremot anses att respondenterna inom yrkesområdet IT, där ett större antal enkäter samlades in och från olika företag, kan ses som mer representativa. Om en större andel respondenter som är lärare och ett mindre antal respondenter inom IT fyllt i enkäterna hade detta påverkat resultatet genom att fördelningen av svaren inom resp yrkesområde blivit jämnare.

7. Analys

I detta avsnitt analyseras enkäterna som presenterades i avsnittet 6. *Presentation av enkäterna.*

7.1 Jämförelse av enkätsvar

De olika svaren ställs gentemot varandra i detta avsnitt, där fråga nummer 9 ställs mot fråga nummer 14, 12 ställs mot 13 och nummer 15 ställs mot nummer 16. Inom respektive fråga jämförs fördelningen av svaren utifrån de olika faktorerna. Dessa frågor anses som representativa för att få problempreciseringen besvarad.

7.1.1 Jämförelse av att handla varor och att göra bankaffärer

Kön

Från enkäterna framgick att män och kvinnor känner någon osäkerhet i att handla varor och tjänster via Internet när ingen fysisk person finns närvarande. Vid närmare jämförande av männens och kvinnornas svar framgick att andelen kvinnor var fler, även om denna andel bara var något större, dvs tio kvinnor jämfört med åtta männen.

Vid jämförelse av de respondenter som känner osäkerhet och de som känner säkerhet framgick att männens och kvinnornas svar var jämnare, där sju män och sex kvinnor känner sig säkrare.

Cirka 1/3 utav respondenterna känner sig säkrare att hantera sina bankärenden i direktkontakt med en banktjänsteman än via Internet. Fördelningen av män och kvinnor var jämn både bland de som känner sig säkra, fyra män och sju kvinnor, och de som inte känner sig säkrare i kontakt med en banktjänsteman, elva män och nio kvinnor.

Ålder

Bland de respondenter som känner någon osäkerhet i att handla varor när ingen fysisk person är närvarande var fördelningen av åldersgrupperna jämn, där fördelningen av svaren inom de fyra grupperna var fem, fem, fyra och fyra resp. Av de respondenter som känner sig säkra var fördelningen av respondenternas svar mer ojämn, där fördelningen var tre respondenter, sju, en och två resp. Vid jämförelse framkom enligt svaren att fler respondenter från 40 år och uppåt känner någon osäkerhet.

Av de respondenter som känner sig säkrare att hantera sina bankaffärer i direktkontakt med en banktjänsteman än via Internet känner kvinnor sig säkrare, sju av elva svarande, och de respondenter i åldern 50 år och uppåt där fem av totalt sex respondenter inom åldersgruppen anser känna sig säkrare. Även fyra av totalt sex respondenter med grundskoleutbildning och alla respondenter inom vård känner sig säkrare. Bland de respondenter som inte känner sig säkrare i direktkontakt med en

banktjänsteman är majoriteten yngre, där den åldersgrupp som utmärker sig mest är "30-39" varav elva av 20 respondenter finns representerade.

Utbildning

Av de respondenter som känner någon osäkerhet i att handla varor via Internet när ingen fysisk person är närvarande var fördelningen inom utbildningen även den jämn, där respondenternas svar med de olika utbildningarna var fyra, sex och åtta stycken resp. De respondenter som har grundskoleutbildning och de som även har gymnasieutbildning är fler till antalet som känner någon osäkerhet, fyra resp sex stycken, än de respondenter som känner säkerhet, två resp fyra. Fördelningen av de respondenter med högskoleutbildning som känner osäkerhet och de som känner säkerhet är mycket jämnare, åtta resp sju stycken.

Fördelningen av respondenternas svar inom utbildning var mycket jämn, fyra, tre och fyra stycken resp, vid frågan om respondenterna känner sig säkrare att hantera sina bankärenden i direktkontakt med en banktjänsteman än via Internet. Större skillnad var det bland de respondenter som inte känner sig säkrare med en banktjänsteman, där endast två respondenter har grundskola och elva har högskoleutbildning av totalt 20.

Yrkesområde

De respondenter som känner sig osäkra i att handla varor via Internet där en fysisk person ej är närvarande, var de respondenter arbetande inom yrkesområdet "Vård" väl representerade, där fyra av fem respondenter känner någon osäkerhet.

På frågan om respondenterna känner sig säkrare att hantera sina bankärenden i direktkontakt med en banktjänsteman än via Internet, känner de respondenter arbetande inom yrkesområdet "Vård" sig säkrare med en fysisk person, där alla fem respondenterna besvarat frågan. Bland de respondenter arbetande inom bank, hotell, IT och lärare känner endast en respondent inom varje yrkesområde sig säkrare i direktkontakt med en banktjänsteman.

7.1.2 Jämförelse av att lämna ut kontonummer via Internet och betala med kontokort

Kön

Endast tio utav totalt 31 respondenter kan tänka sig att lämna ut sitt kontonummer om de beställer varor via Internet, där sex män och fyra kvinnor besvarat frågan.

Endast sex respondenter känner någon osäkerhet i att betala med kontokort när de handlar mat, kläder eller gör restaurangbesök. Klart övervägande andel av dessa respondenter är män, där fem av sex svarande respondenter är män.

Ålder

Sju av totalt tio svarande respondenter är inom åldersgruppen ”30-39” och en är inom ”50-”, varav dessa kan tänka sig att lämna ut sitt kontonummer vid eventuell handel via Internet. Alla åtta respondenterna inom åldersgruppen ”-29” kan inte tänka sig att lämna ut sitt kontonummer via Internet.

Av de respondenter inom de fyra olika åldersgrupperna som känner någon osäkerhet i att betala med sitt kontokort är fördelningen jämn, med fördelningen två, en, två och en respondent resp. Vid jämförelse av de åldersgrupper som inte känner någon osäkerhet är fördelningen av respondenterna inte lika jämn, med svarande sex, åtta, tre och fyra resp.

Utbildning

Endast en liten andel respondenter med grundskola, två stycken, och med högskoleutbildning, tre av totalt 15 stycken, kan tänka sig att lämna ut sitt kontonummer om de beställer varor via Internet. Vid en jämförelse av de respondenter som har gymnasieutbildning framgick att fördelningen av de svarande var 50 % angående om de kan eller inte kan lämna ut sitt kontonummer.

Av de respondenter som känner någon osäkerhet i att betala med kontokort när de handlar mat etc har övervägande del högskoleutbildning, fyra av sex svarande. Endast en av totalt sex respondenter med grundskoleutbildning och en av totalt tio respondenter med gymnasieutbildning känner även någon osäkerhet.

Yrkesområde

Tre av totalt fem respondenter arbetande inom bank kan tänka sig att lämna ut sitt kontonummer om de beställer varor via Internet och två av totalt fem inom hotell och fem av totalt 15 inom IT är representerade. Av de respondenter som inte kan tänka sig att lämna ut sitt kontonummer är alla respondenterna från både lärare och vård representerade.

Av de respondenter som känner någon osäkerhet i att betala med sitt kontokort vid till exempel restaurangbesök arbetar fyra av sex svarande respondenter inom IT och endast en arbetar inom vård. Flertalet av de övriga yrkesområden, där svar från alla respondenter inom bank, hotell och lärare ingår samt sex av totalt elva från IT, känner ingen osäkerhet i att betala med sitt kontokort.

7.1.3 Jämförelse av att betala med giro och pengar

Kön

Av de respondenter som känner sig säkrare att betala sina räkningar via giro än via Internet ansåg åtta kvinnor, av totalt tio svarande, att de kände sig säkrare.

Även på frågan om respondenterna känner någon osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form vid hantering av bankärenden via Internet, ansåg sex kvinnor av totalt sju svarande att de känner sig osäkra.

Ålder

Fördelningen av respondenterna inom den yngre åldersgruppen ”-29” och den äldre ”50-” var jämn, där fyra resp fem av totalt tio besvarat frågan, av de som känner sig säkrare att hantera sina räkningar via giro eller dylikt. Alla respondenterna i åldersgruppen ”30-39” känner sig inte säkrare med giro, där även 50 % av respondenterna inom ”-29”, tre av totalt fem inom ”40-49” och en av sex inom ”50-” inte ansåg sig säkrare.

Vid jämförelse av respondenterna inom åldersgrupperna ”-29” och ”50-” är fördelning jämn mellan de som känner någon osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form vid hantering av pengar vid bankärenden, tre resp tre, och de som inte känner någon osäkerhet, fem resp tre. Vad som utmärker sig är återigen att alla respondenter inom yrkesgruppen ”30-39” inte känner någon osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form samt fyra av fem respondenter är inom gruppen ”40-49”.

Utbildning

Fyra av totalt sex respondenter med 9-årig grundskola känner sig säkrare att betala sina räkningar via giro än via Internet. Detta jämförs med de respondenter som inte känner sig säkrare med giro där tolv av totalt 15 med högskoleutbildning har besvarat frågan.

Ingen form av utbildning känner någon större osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form vid bankärenden via Internet, utan respondenterna är jämnt fördelade inom respektive utbildning, där fördelningen var två, tre och två resp. Enligt enkäterna framgår även att de respondenter med gymnasieutbildning, sju av totalt tio, och de med högskoleutbildning, 13 av totalt 15, inte känner någon osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form.

Yrkesområde

Inom de olika yrkesområdena känner sig endast någon enstaka respondent från respektive yrkesområde, hotell, IT och lärare, sig säkrare att betala sina räkningar via giro än via Internet, med undantaget för de arbetande inom vård och omsorg där fyra av fem respondenter känner sig säkrare med giro. Detta kan jämföras med att alla respondenter arbetande inom bank inte känner sig säkrare att betala sina räkningar via giro än via Internet.

Återigen känner de respondenter arbetande inom vård någon osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form vid hantering av bankärenden via Internet, där andelen är tre av totalt fem inom yrkesområdet, och endast någon enstaka respondent inom hotell och lärare

7 Analys

representerad. Ännu en gång känner alla respondenter inom bank, men också alla arbetande inom IT, ingen osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form.

8. Resultat

De olika resultat som framkommit i detta avsnitt är baserade på analysen i föregående avsnitt.

8.1 Frånvaro av fysisk person vid e-handel

Jag har kommit fram till att många personer känner en osäkerhet i att det inte finns någon fysisk person närvarande vid handel av varor via Internet. De faktorer som känner sig mest osäkra är kvinnor och av de undersökta yrkesområdena framgår att respondenter arbetande inom vård och omsorg även känner sig mest osäkra.

8.2 Närvaro av fysisk person vid bankaffärer

Jag har även kommit fram till att många respondenter känner sig säkrare av att en fysisk person är närvarande vid hantering av bankärenden än via Internet. De faktorer som framkom där respondenterna känner sig säkrare med en fysisk person närvarande var kvinnor, respondenter i åldern 50 år och uppåt, de med endast grundskoleutbildning samt respondenter arbetande inom vård och omsorg.

8.3 Att lämna ut sitt kontonummer via Internet

Många av de manliga respondenterna och respondenter inom åldersgruppen ”30-39” kan tänka sig att lämna ut sitt kontonummer vid handel av varor via Internet.

8.4 Att betala med kontokort

Endast ett fåtal respondenter känner någon osäkerhet i att betala med kontokort när de handlar mat, kläder eller gör restaurangbesök. Av dessa är övervägande del män och de flesta respondenter har högskoleutbildning samt de flesta respondenter arbetar inom yrkesområdet IT.

8.5 Betalning via giro eller dylikt

Av de respondenter som känner sig säkrare att betala sina räkningar via giro än via Internet var flertalet kvinnor. Av de andra faktorerna framkom att respondenterna yngre än 29 år och äldre än 50 år, de med endast 9-årig grundskola och de arbetande inom yrkesområdet vård även känner sig säkrare.

8.6 Pengar i fysisk form

Kvinnor känner större osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form vid hantering av bankärenden via Internet än män. Även respondenter yngre än 29 år och de över 50 år samt de inom yrkesområdet vård och omsorg känner någon osäkerhet i att pengar ej är i fysisk form.

9. Slutsats

Utifrån de insamlade enkäterna, analys av dessa och resultatet har följande slutsatser framkommit som presenteras i detta avsnitt.

Slutsatserna gäller för de respondenter som besvarat enkäterna och anses ej representativa för alla personer inom till exempel samma yrkesområde⁷.

9.1 Sammanfattande slutsatser

- Ett stort antal av respondenterna hanterar idag sina bankaffärer via Internet.
- En mindre del av respondenterna köper idag varor eller tjänster via Internet.

9.2 Slutsatser enligt faktorer

Slutsatserna är sammanfattande enligt de olika faktorerna i frågeställningen⁸ och de resultat som presenteras hanterar endast osäkerhet rörande transaktioner via Internet.

9.2.1 Kön

- Fler kvinnor än män känner någon osäkerhet i att ingen fysisk person finns närvarande vid handel och vid hantering av bankärenden via Internet.
- Kvinnor känner även osäkerhet i att hantera bankärenden via Internet i och med att pengar ej hanteras i fysisk form.

9.2.2 Ålder

- Respondenter i åldern 50 år och uppåt känner någon osäkerhet i att hantera bankärenden via Internet när ingen fysisk person finns närvarande.
- Respondenter yngre än 29 år och respondenter i åldern 50 år och uppåt känner osäkerhet i att hantera bankärenden via Internet när pengar ej hanteras i fysisk form.

9.2.3 Utbildning

- Respondenter med grundskoleutbildning känner någon osäkerhet i att hantera bankärenden via Internet när ingen fysisk person finns närvarande.

⁷ Se avsnitt 10.2

⁸ Se avsnitt 3.2

9.2.4 Yrkesområde

- Respondenter arbetande inom vård och omsorg känner osäkerhet i att handla varor och hantera bankärenden via Internet när ingen fysisk person finns närvarande.
- Respondenter arbetande inom vård känner även osäkerhet i att hantera bankärenden via Internet i och med att pengar ej är i fysisk form.

10. Diskussion

I detta avsnitt kommer jag att diskutera och värdera mitt arbete, presentera de erfarenheter jag fått under arbetets gång samt ge förslag till fortsatt arbete.

10.1 Allmän diskussion

Inom yrkesområdet bank läggs stor vikt vid att bankpersonal kan ses som partiska för användning av bankaffärer, då respondenterna måste kunna hantera detta i sitt yrke. Det anses att bankpersonalen indirekt är tvungna att göra sina bankärenden via Internet. I och med att detta examensarbete hanterar frågor rörande förtroende till bankerna kan respondenterna eventuellt känt en viss press att framställa banken som säker och vad skall övriga personer tro om bankpersonalen själva inte har förtroende för banken!

Överlag framgick av enkäterna att respondenterna har bra kontroll på vem som bestämmer över Internet och att de vet att Internet är ett stort nätverk. Dock anses med erfarenheten ifrån de enkäter som utförts under ledning att respondenterna inte är helt säkra på vem som bestämmer över Internet. Eftersom svarsalternativet "Vet inte" ej fanns som valmöjlighet, kan därmed respondenterna kryssat för svarsalternativ "Ingen" och därmed finns det en risk i att respondenterna inte spekulerat i vad de tror är svaret på denna fråga. Jag tror att respondenterna kan koppla samman förståelsen över ett nätverk inom den egna arbetsplatsen och kan på så sätt även sammankoppla tankesättet med att Internet är ett stort nätverk. Dock kan tanken att det inte finns någon "chef" över Internet eller fastställda mål verka skrämmande för vissa respondenter.

En tänkbar anledning till att respondenterna inte känner sig säkrare med giro eller dylikt kan eventuellt vara att ett giro skall skickas via posten och det kan ta cirka tre dagar innan respondenten får en bekräftelse på att räkningar är betalda. Här kan avsaknaden av en direktbekräftelse spela in. De respondenter som känner sig säkra i att skicka eventuella räkningar via posten kan ha en stort förtroende för posten som har ett mål vilket gör att avsändaren vet att post kommer fram till mottagaren redan nästa påföljande dag.

Att pengar i fysisk form inte har någon betydelse kan spekuleras i att när respondenter gör bankärenden via Internet ser de direkt resultatet av till exempel en transaktion på datorskärmen. Respondenterna får direkt en bekräftelse på att bankärendet är utfört. I till exempel telefonkontakt med en banktjänsteman har bara respondenterna banktjänstemannens ord på att ett bankärende är utfört och respondenten får någon slags skriftlig bekräftelse vid ett senare tillfälle. Jag tror att denna direktbekräftelse via Internet på att bankärenden är utförda är anledningen till att respondenterna inte känner någon osäkerhet i att pengarna inte är i fysisk form.

Respondenterna tror enligt enkäterna att bankernas säkerhetsåtgärder är bättre än andra företag på Internet, med övervägande 26 respondenter som svarade "Ja" jämfört

med fyra respondenter som svarade ”Nej”. Jag tror att i denna fråga kan respondenterna ta kontakt med en fysisk person om något skulle bli fel vilket kan ses som en trygghet och jag anser att detta kan vara en orsak till att respondenterna svarat ”Ja ”på frågan, eller som en respondent uttryckte sig under ledning ”Man vill ju gärna tro det”. Jag tror att när respondenterna handlar från övriga företag och i de fall något blir fel vet respondenterna inte vem de ska ta kontakt med. Ofta finns till exempel en kontaktpersons namn på företagets hemsidor, men ofta besvarar olika personer frågor inom olika områden och detta framgår oftast inte på hemsidorna och hur skall respondenterna veta att det är ”rätt” person som besvarar ett mail. Frågan är vad respondenter skall göra i de fall där det förekommer oseriösa företag som eventuellt inte besvarar mail. Större kända företag kan tänkas ha en större press på sig att besvara mail men frågan återstår hur respondenterna skall hantera oseriösa företag och hur respondenterna skall få ersättning för eventuella inbetalningar. Idag står bankerna för förlusten utav bedrägerier via Internet vilket kan kännas tryggt för respondenterna.

Många av respondenterna hade skrivit egna förslag av vad de skulle kunna tänka sig att använda Internet till i framtiden. I flera av förslagen skulle respondenterna kunna tänka sig att köpa varor och några tog upp ämnen som skulle kunna nyttjas för hemmen, såsom att handla mat, tjänster som till exempel städning och även övervakning av huset. Jag tror att många av respondenterna har insett nyttan med att använda Internet efter det att ”nyhetens behag” med att allmänt surfa omkring på diverse hemsidor och använda mail har lagt sig, och respondenterna har börjat komma till insikt med att Internet kan användas till så mycket annat.

10.2 Utvärdering och erfarenheter av arbete

Eftersom en av mina utgångspunkter i början av examensarbetet var att nå ut till ett så stort antal respondenter som möjligt och inom ett så brett spektrum av yrkesområden som möjligt, kunde enkäterna ha kompletterats med några intervjuer istället för att utföra enkäter under ledning. Genom intervjuer kunde jag förklara eventuella förfrågningar närmare och jämfört svar från enkäter med intervjuer, istället för enkäter under ledning där jag endast ”satt med” utan att förklara några av de förfrågningarna som uppstod under ledningens gång. Förfrågningar hanterades istället efter det att respondenterna fyllt i enkäterna.

Vid val av de olika yrkesområdena styrde till viss del de kontaktpersoner som jag använt mig av i detta examensarbete. Under arbetet med att konstruera enkäten omarbetades de olika yrkesområdena flera gånger och jag tillfrågade även andra kontaktpersoner, än de som använts i detta examensarbete, inom andra yrken, till exempel inom media där denna kontaktperson inte ville dela ut enkäter, och inom industri där kontaktpersonen ansåg att dennes arbetskamrater inte använde Internet i så stor utsträckning.

Jag har i mitt examensarbete fått in alldeles för många enkäter ifrån yrkesområdet IT/Teknik och endast några få enkäter från lärare, vilket har påverkat fördelningen av svaren. Även om jag försökt att dela ut enkäter till ett så brett område av yrken som

10 Diskussion

möjligt, blev de inkommande enkäterna inte vad jag förväntat mig. Inom några av yrkena har endast, eller en stor del, kvinnor besvarat frågorna och jag skulle även här velat ha in svar från fler män (och tvärtom i de fall männen varit fler), för att få en jämnare fördelning av könen inom respektive yrke. Jag vågar därmed inte generalisera alla svar från varje yrkesområde som representativa för alla personer som arbetar inom dessa yrken. Ytterligare en faktor där svaren varit ojämnt fördelade är utbildning. Hälften av respondenterna hade högskoleutbildning och denna ojämna fördelning uppstod i och med att de respondenter arbetande inom IT hade genomgående högskoleutbildning. Att fördelningen av svaren inom de olika faktorerna varit ojämn har påverkat resultatet. En jämnare fördelning hade kunnat ge en starkare grund att dra slutsatser ifrån.

För att kunna dra generella slutsatser skulle faktorerna reducerats och fördelningen av könen skulle varit jämn inom de olika yrkesområdena samt inom resp åldersgrupp och utbildning och därav kunde jag även lagt vikt vid de övriga frågorna i enkäten, till exempel att män inom en viss ålder med en form av utbildning och som använder sig av Internet X antal timmar per vecka till att göra Y, kunde jämföras med kvinnor med en annan form av utbildning etc. Att övriga frågor som troligtvis kunde väga in i slutsatserna ej användes anser jag som en svaghet. Genom att hantera svaren från enkäterna på detta sätt skulle slutsatserna anses vara mer representativa än vad som framkommit i detta examensarbete. Att väga in de övriga frågorna var något som jag försökte att utföra när enkäterna samlats in men jag insåg efter en tid att detta ej kunde hanteras, då angiven tiden för kursen började ta slut och antalet faktorer var för många. Jag fick på grund av detta behandla faktorerna separat.

Några erfarenheter jag fått genom arbetets gång har varit att en ordentlig avgränsning av problemområde är väldigt viktig. Det anses vara mycket lätt att man i början av ett arbete som detta vill få med så många faktorer som möjligt eller täcka ett större område som man i slutet av arbetet inte kan hantera.

Bland mina första funderingar och lite av anledningen till att jag ville skriva om just detta ämne var att jag funderade över om personer tänker på att när de surfar omkring på Internet så lämnar de spår efter sig, men hanterar inte transaktioner via Internet. Med utgångspunkt för dessa funderingar valde jag några tänkta faktorer som kunde påverka olika personer. Jag ansåg mig nästan lite elak när jag i mina funderingar tänkte att äldre kvinnor med lägre utbildning var mycket osäkra till att hantera transaktioner via Internet. De resultat som jag fick fram stämde till viss del. Kvinnor känner mer osäkerhet i att det inte finns någon kontakt med en fysisk person via Internet och åldern på respondenterna är högre. Mer överraskande var att även en del av de yngre respondenterna känner en osäkerhet. Vad som mest överraskade var att män känner en osäkerhet i att betala med kontokort när de handlar mat eller gör restaurangbesök. Anledningen till detta spekuleras inte i detta examensarbete.

Den litteratur om metoder som finns att tillgå på diverse olika bibliotek är omfattande. Jag hittade personligen cirka ett dussin böcker och skulle kunnat hitta flera. Vad jag erfarit är att mängd inte alltid är bättre, utan det gäller att kunna sälla i den litteratur som finns tillgänglig och finna relevant litteratur utifrån problempreciseringen. Detta

kan vara ett tidskrävande arbete och bör med hänsyn till den tid avsatt för detta arbete kortats ner.

En erfarenhet jag erhållit i genomförandeprocessen är att även om en tidsplanering finns kan den vara väldigt svår att hålla när man är beroende av andra människor. En utav mina kontaktpersoner var som tidigare framgått i detta examensarbete⁹, svår att få tag på, även om denna person visst att jag skulle återkomma med några enkäter. Mitt något annorlunda metodval har på detta sätt varit beroende av andra personer, vilket kunde ha gjorts annorlunda. Jag kunde själv delat ut enkäter till olika respondenter men eventuellt inte till så många, varav jag hade fått in svar från ett mindre antal respondenter inom respektive yrkesområde, men jag hade däremot själv kunnat kontrollera fördelningen av manliga och kvinnliga respondenter inom yrkesområdena.

De två frågor som lagts stor vikt vid i detta examensarbete är fråga nummer 9 och fråga nummer 14¹⁰. Fråga nummer 14 skulle ha omformulerats så att även frågeställningen inneburit att de respondenter som känner någon osäkerhet (istället för säkrare) skulle kryssat för svarsalternativ "Ja". Detta försvårade analys- och resultatavsnitten och jag fick i slutsatsen "vända" på fråga nummer 14 för att få samma struktur i framställningen av slutsatserna. Även fråga nummer 15 skulle omformulerats. Ingen utav de pilotpersoner som testades reagerade över denna omvändning.

10.3 Förslag till fortsatt arbete

Enligt övriga kommentarer i enkäten ansåg en respondent att osäkerheten med Internet inte ligger i att det är en fysisk person utan i kommunikationen och en annan respondent ansåg att denne aldrig haft några problem när denne handlat via nätet utan att man får svar snabbare om varor finns, leveranstid etc¹¹. Detta skulle kunna vara ett uppslag för ett examensjobb, där respondenter skulle tillfrågas om de anser att kommunikation och information via Internet är dålig eller bra vid e-handel och bankärenden.

En av mina funderingar som jag skulle velat hantera i detta examensjobb men som skulle inneburit ett ännu större område att behandla, var om media påverkar respondenterna inom de olika faktorerna. Denna fundering innebär kanske inte främst ett förslag till examensarbete inom datainstitutionen, utan kanske mer inom humaniora.

⁹ Se avsnitt 5.2

¹⁰ Se bilaga 1

¹¹ Se avsnitt 6.2.19

Referenser

Borg, T., (1994). *INTERNET @ SVERIGE*. Falun: Bonnier DataMedia/DataMedia Christer Sturmark AB.

BRÅ-rapport 2000:2 (IT-relaterad brottslighet). Brottsförebyggande rådet, Information och förlag.

Carlsson, B., 1999. *KFB-rapport 1999:36 och Via Teldok 37 (Ny teknik som drivkraft och hjälpmedel för finansiella bedrägerier)*. TELDOK och KFB – Kommunikationsforskningsberedningen.

Dahmström, K., (1996). *Från datainsamling till rapport – att göra en statistisk undersökning*. Lund: Studentlitteratur.

Ekholm, M. och Fransson, A., (1989). *Praktisk intervjuteknik*. Tredje upplagan, tredje tryckningen. Stockholm: Almqvist & Wiksell Förlag.

Halvorsen, K., (1992), *Samhällsvetenskaplig metod*. Lund. Studentlitteratur.

Hjelm, P. författare. 1997. *Utlandsrapport USA 9717. (Internet – en säkerhetsrisk?)*. Sveriges Tekniska Attachéer.

Jelvefors, A., 2000. Bedrägerier på Internet ökar. *Metro*. 21 Jan: s. 6.

Jacobsen, J. K., (1997). *Intervju – Konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur.

Lundberg, J., (1997). *INTERNET, domännamn och svensk rätt – särskilt om så kallade domänstöld*. Uppsala: Lundberg & Lundberg KB och Iustus Förlag AB.

Nationalencyklopedins Ordbok, tredje bandet (1996). Språkdata, Göteborg, och Bokförlaget Bra Böcker AB, Höganäs.

Patel, R. och Davidson, B., (1998). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Reportrarna 2000. SVT 2: 14 Mars klockan 20.00.

Referenser

Thomasson m.fl. (1997). *Den nya affärsredovisningen*. Malmö. Liber Ekonomi.

Winberg, G. författare 1997. *IRI-rapport 1997:3 (Elektroniska betalningssystem på Internet – Om teknisk säkerhet och juridisk osäkerhet)*. Institutet för rättsinformatik.

Wixe, S., 2000. Är du också en nätfegis?. *Aftonbladet IT*. 8 Maj, s 4.

Åkerman, C., 1999. Bankerna slåss för säkra betalningar genom att godkänna osäkra. *DATATEKNIK 3.0*. 8(Dec.), s. 52-53.

Åkerman, C., 2000. Mindre e-handelstrassel med äkta kreditkort. *DATATEKNIK 3.0*. 1(Jan), s.12.

Bilaga 1 Enkät

Jag heter Petra Gustafsson och läser sista året på systemvetenskapligt program vid Högskolan i Skövde. Denna enkät ingår i mitt examensarbete som handlar om transaktioner via Internet. Syftet med undersökningen är att kartlägga varför personer som använder Internet väljer eller inte väljer att beställa varor eller hantera bankärenden via Internet.

Du som fyller i denna enkät skall använda dig utav Internet. Alla enkäter kommer att hanteras av mig personligen och anonymitet garanteras.

Vid förfrågningar kan ni ringa Petra Gustafsson 036-30 73 46.

Var vänlig läs igenom varje fråga noggrant innan du besvarar den.

Sätt kryss i passande svarsalternativ. Flera svarsalternativ på en och samma fråga kan förekomma.

Allmänt

- Kön Man Kvinna
- Ålder -29 30-39 40-49 50-
- Civilstånd Ogift Gift/sambo etc
- Utbildning 8 år eller mindre, t ex folkskola
 Grundskola 9 år/Realskola
 Gymnasie/Flickskola/Läroverk/Folkhögskola
 Högskola/Universitet
 Annan _____
- Yrkesområde Arbetssökande Administration/Ekonomi
 Hotell/Restaurang IT/Teknik
 Lärare Media/Reklam
 Studerande Vård/Omsorg
 Annat _____

Användning av Internet

1. Använder du Internet privat och/eller i arbetet?

- Privat Arbete Både privat och i arbete

2. Vad använder du Internet till idag?

- Bankaffärer Chat Köp av varor och tjänster
 Ladda hem program Mail Spel
 Söka information
 Annat _____

3. Hur många timmar totalt per vecka uppskattar du att du använder Internet privat och i arbetet?

- 0 - 2 tim 2 - 6 tim 6 - 10 tim
 10 - 14 tim Mer än 14 tim

4. Känner du till några säkerhetsåtgärder när det gäller Internet?

5. Känner du igen några av dessa säkerhetsåtgärder?

- Brandvägg Kryptering
 Lösenord SET (Secure Electronic Transactions)
 SSL (Secure Sockets Layer) Program för skydd mot virus

6. Litar du på dessa säkerhetsåtgärder?

- Ja Nej

Bilaga 1 Enkät

7. Vem bestämmer över Internet?

- Ingen EU Försvarsmakten
 Regeringen Universiteten

8. Vet du om att Internet är ett enda stort nätverk där vem som helst med hjälp en dator och ett modem kan kommunicera med alla?

- Ja Nej

Handla varor och tjänster

9. Känner du någon osäkerhet i att handla varor och tjänster via Internet när du inte kan se eller tala med en fysisk person?

- Ja Nej

10. Om du skulle handla varor och tjänster via Internet, hur skulle du helst vilja betala?

- Faktura Kontokort Postförskott
 Annat _____

11. Besvara EN av följande frågor:

A. Skulle du kontrollera ett företag på något sätt innan du handlar varor och tjänster via Internet?

- Ja Nej

B. Om du redan idag beställer varor via Internet. Kontrollerar du dessa företag?

- Ja Nej

12. Kan du tänka dig att lämna ut ditt kontonummer om du beställer varor via Internet?

- Ja Nej

13. Känner du någon osäkerhet i att betala med ditt kontokort när du handlar t ex mat, kläder eller gör restaurangbesök?

- Ja Nej

Bankärenden

14. Tycker du att du känner dig säkrare att hantera dina bankärenden i direktkontakt med en banktjänsteman än via Internet?

Ja Nej

15. Tycker du att du känner dig säkrare att betala dina räkningar via giro/betalservice eller dylikt än via Internet?

Ja Nej

16. Om du skulle hantera (eller redan gör) dina bankärenden via Internet, känner du någon osäkerhet i och med att du ej hanterar pengar i fysiskt form?

Ja Nej

17. Tror du att bankernas säkerhetsåtgärder är bättre än andra företag på Internet?

Ja Nej

Inför framtiden

18. Kan du tänka dig att använda Internet till något annat i framtiden?

Övriga kommentarer

Bilaga 2. Mail till redaktionschef

>Hej.

>

>Jag undrar om ni gör utskick av Metro?

>

>Jag skriver ett examensjobb om transaktioner över Internet, och söker

>Metro från den 21 Januari där Andreas Jelvefors skriver om "Bedrägerier

>på Internet ökar", sid 6. Jag är intresserad av källan (dvs stöd för

>antalet anmälningar) för hans artikel.

>

>Mvh/Petra

Hej!

Nej, eftersom Metro är gratis har vi inte organisation för att skicka ut gamla tidningar. Däremot går det bra att komma hit och hämta. Vi finns på Bergsgatan 20. Receptionen är öppen till 16.30.

Med vänliga hälsningar!

Lars Edqvist

redaktionschef

Metro Skåne

Telefon: 040 - 660 07 73

Mobil: 040 - 428 87 70

Fax: 040 - 660 07 89

Postadress: Box 125, 201 21 Malmö