



LUND UNIVERSITY

Digitala pengar

Nya villkor i det sociala livet

Linné, Tobias

2008

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Linné, T. (2008). *Digitala pengar: Nya villkor i det sociala livet*. [Doktorsavhandling (monografi), Sociologi]. Lund University.

Total number of authors:

1

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

DIGITALA PENGAR

DIGITALA PENGAR

NYA VILLKOR I DET SOCIALA LIVET

TOBIAS LINNÉ



Lund Dissertations in Sociology 83

ÉN KOMPLETT FÖRTECKNING ÖVER
SOCIOLOGISKA INSTITUTIONENS
UTGIVNING FINNS SIST I BOKEN,
OCH PÅ WWW.SOC.LU.SE/INFO/PUBL

Copyright © Tobias Linné

Omslagslayout Philip Linné

Sättning Tobias Linné

ISBN 91-7267-282-x • ISSN 1102-4712

printed by Media-Tryck, Sociologen 2008
Department of Sociology, Lund University

P.O. Box 114 SE-221 00 Lund

Innehåll

FÖRORD	5
1. INLEDNING	7
NYA VILLKOR FÖR DET SOCIALA LIVET	8
Pengar omvandling	8
Syfte och frågeställningar	10
Definitioner och avgränsningar	11
TEORETISKA PERSPEKTIV OCH UTGÅNGSPUNKTER	13
Ett mångdisciplinärt forskningsfält	13
Simmels analys av pengar i det sociala livet	14
Sociala pengar	16
Peningekonomin som tekniskt och symboliskt system	17
Disposition	18
2. SAMHÄLLET OCH PENNINGEKONOMIN	21
DET MODERNA MONETÄRA SYSTEMET	21
Förtroendet för abstrakta pengar	22
Kontanters kvantitativa karaktär	23
Pengar som medel och mål	25
DEN MODERNA MÄNNISKANS LIVSVILLKOR	26
Fler möjligheter för ekonomiska relationer	27
En individualistisk-spontan livsprincip	29
Förändringar i livets rytm och tempo	31
PENNINGEKONOMIN FÖRSTÄRKS	33
Ökad rationalisering av det sociala livet	33
Kreditkortsekonomin	35
Det digitala penningssystemet	36
En förändring med skilda betydelser	38
3. PENGAR OCH MÄNNISKOR	41
MED ETT SOCIALT URSPRUNG	41
Universella och speciella	42
Öronmärkning som social strategi	44
PENGAR, MAKT OCH INFLYTANDE	46
Socialt kommunikativa betalningsmedel	46

Ekonomiskt beroende och oberoende	48
Hemligheter och pengar	50
DIGITALA PENGARS SOCIALA BETYDELSER	52
Mer och fler pengar	53
Förändrade villkor för ekonomisk kontroll	55
Nya friheter, ofriheter och hemligheter	56
4. FORSKNINGSPROCESS OCH METOD	59
BAKGRUND OCH UTGÅNGSPUNKTER	59
Infallsvinklar i det empiriska arbetet	60
Vardagslivet som forskningsfält	61
TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	63
Intervjuer	63
Observationer	64
Textanalyser	66
DELTAGARNA I UNDERSÖKNINGEN	66
De svenska Internetbankerna	67
Intervjupersoner på bankerna	68
IT-föreningen Seniornet Sweden	70
Intervjupersoner på Seniornet	71
Observationsdeltagare och övriga intervjupersoner	74
5. DET DIGITALA PENNINGSYSTEMET	77
FRAMVÄXTEN AV EN DIGITAL PENNINGEKONOMI	77
Betalningsmedlens omvandling	78
Bankernas förändrade roll	80
Nya aktörer på finansmarknaden	83
TEKNIKEN SOM FÖRÄNDRADE BANKERNA	86
Från uttagsautomater till bank via Internet	86
Från kontantutbyte till digitalt informationsutbyte	88
Förväntningar och framgångar	90
ATT SKAPA FÖRTROENDE FÖR EKONOMISKA TRANSAKTIONER VIA	
INTERNET	93
Informationsteknologins begränsningar	94
Misstänksamhet	96
Säkerhetsproblem och förtroendeproblem	99
SUMMERING	103
6. FÖRÄNDRADE VILLKOR FÖR EKONOMISKA	
RELATIONER	105
DEN NYA OCH MODERNA BANKEN	105
Närhet och distans	106

Det nya och det alltför nya	109
Övertalning och lyhörddhet	111
Motstånd och anpassning	113
DEN MODERNA BANKEN – INTE FÖR ALLA	116
Deltagande i den digitala ekonomin som rättighet	116
Bortvald av tekniken	118
Att välja bort tekniken	121
FRÄMLINGSKAP OCH ABSTRAKTION	125
Säkra och osäkra pengar	126
Äldres förutsättningar och anpassningen av tekniken	130
Lära sig använda digitala pengar	135
DET NYA OCH DET GAMLA	141
Internetbanken som modern	142
Alla ska lära sig	143
Att framställa sig som modern	144
SUMMERING	148
7. MER PENGAR I VARDAGEN	151
DEN ANVÄNDBARA INTERNETBANKEN	151
Säljande banker och aktiva kunder	151
Ett större utbud av finansiella tjänster	155
Ökad tillgänglighet och transaktionsintensitet	157
BRA AFFÄRER OCH OLÖNSAMMA KUNDER	159
Den ideala kunden	159
Effektivare kundrelationer	161
Personliga relationer och vinstökning	163
DEN NYA EKONOMINS TEMPO	165
Risktagande och snabba pengar	165
Aktieaffärer på en begagnad dator	168
SUMMERING	171
8. SJÄLVSTÄNDIGHET OCH BEROENDE	173
OBEROENDE I DEN DIGITALA EKONOMIN	173
Att välja när räkningar ska betalas	174
Välja bank	176
KONTROLL OCH FÖRLUST AV KONTROLL	179
Ökad kontroll över den egna ekonomin	180
Tekniska begränsningar	182
Betalningsproblem	186
MÖJLIGHETER OCH SVÄRIGHETER	190
Eget ansvar på Internetbanken	191
Jämställdhet i den digitala ekonomin	193

Värdet av det sociala	196
SUMMERING	201
9. AVSLUTNING	203
DEN MOTSÄGELSEFULLA DIGITALA EKONOMIN	203
Kostnadseffektivitet och större närhet	204
Användartyper på Internetbanken	205
Transaktionsmedel och interaktionsmedel	208
SUMMARY	209
NOTER	213
REFERENSER	221
INTERNETREFERENSER	229
KÄLLOR	230
Artiklar i Finansvärlden	231

Förord

När jag precis hade påbörjat min avhandling föreställde jag mig ibland hur jag sista natten innan inlämning skrev ett långt förord. När det nu är sista natten innan inlämning vill jag dock inte längre skriva något långt förord, utan bara tack till alla som hjälpt mig i avhandlingsarbetet!

Först och främst vill jag tacka min handledare Ann-Mari Sellerberg för hennes uppmuntran, engagemang och all den hjälp hon gett mig. Jag har alltid lämnat våra handledningsmöten fylld av optimism och idéer.

Jag vill tacka Josefine Fischer som ägnat så många dagar och nätter åt att läsa och kommentera mina texter och som alltid varit där när det behövts som mest. Marcus Persson vill jag tacka för många bra idéer och synpunkter, och för att han varit en vän under hela avhandlingstiden.

Tack till Jannica som påmint mig om att livet är mer än skrivande. Tack till Michael som läst och kommenterat. Tack till Erika, Valeria och Karin som uppmuntrat och inspirerat. Tack till min familj, Philip, Rolf, Suzy och Dagny. Tack också till alla vid enheten för Medie- och kommunikationsvetenskap och Sociologiska institutionen i Lund, särskilt tack till: Gunilla, Helena, Patrik, Veselinka, Tina, Marja, Michael R., Fredrik, Tarja, Mimmi, Terese. Anna-Lisa Lindén, Peter Dahlgren och Britt Östlund vill jag tacka för insiktsfulla kommentarer på slutseminariet.

Till Handelsbankens forskningsstiftelser som finansierade avhandlingens tre första år riktar jag också min tacksamhet. Slutligen vill jag tacka alla deltagare i undersökningen utan vilka det aldrig skulle ha blivit någon avhandling!

1. Inledning

Sedan 1996 har de svenska bankerna erbjudit sina kunder digitala pengar via Internetbanker, ett slags självservicejänster på Internet. På Internetbanken är pengar elektronisk information som överförs via protokoll på Internet och som fungerar som en representation av en annan typ av pengar eller värde.

Redan några år tidigare gjorde emellertid det amerikanska företaget *Cybercash* pengar som digitala siffror till sin affärsidé. Cybercash lanserade en tjänst som gjorde det möjligt att via en så kallad elektronisk plånbok använda digitala pengar för att genomföra betalningar via Internet. Den elektroniska plånboken kan beskrivas som ett program på användarens dator där pengar i form av digitala sifferserier kunde lagras (på samma vis som ett ordbehandlingsprogram lagrar textdokument). Användaren kunde fylla sin elektroniska plånbok med digitala pengar genom att betala in motsvarande summa till Cybercash. De digitala pengarna kunde sedan användas exempelvis för e-handel. I boken *Digital Money: The New Era of Internet Commerce* (1996) berättar Daniel Lynch, en av grundarna till Cybercash, om arbetet med att utveckla en teknik kallad *InstaBuy* med hjälp av vilken det ska bli möjligt att med endast ett klick genomföra en transaktion och överföra pengar från den egna datorn.

Systemet för digitala transaktioner som Cybercash lanserade blev aldrig någon större kommersiell framgång. Säkerheten ifrågasattes, bland annat hävdade hackare att de hade lyckats knäcka företagets kryptering för de digitala pengarna. Cybercash drabbades också av en rad tekniska problem och försattes i konkurs 2001. De svenska bankernas satsningar på Internetbanken har emellertid blivit en stor succé. Från att ha haft några tiotusental användare 1996 hade de svenska bankerna i januari 2008 över sju miljoner kunder totalt (Svenska Bankföreningen 2008).

Nya villkor för det sociala livet

Internetbanken kan sägas markera en ny fas i den utveckling av pengar som skett under de senaste decennierna. Pengars digitalisering är del i en global omvandling av samhället i slutet av 1900-talet och början av 2000-talet. Det ökade användandet av informationsteknologi har gett upphov till genomgripande sociala förändringsprocesser inom en rad olika områden av samhället.

Informationsteknologin genomsyrar människors liv i samhället (Castells 2001; Negroponte 1996). Detta innebär inte bara att människor omger sig med mer digitala tekniska apparater av olika slag eller att en allt större del av människors medieanvändning är digital. Det ökade användandet av informationsteknologi medför också en omfattande strukturomvandling i samhället, i kulturen och i det sociala livet (Castells 1999). Informationsteknologins större närvaro inom alltfler områden av människors liv har beskrivits som en upplösande process. Förutsättningarna för hur avstånd i tid och rum kan övervinnas förändras (Negroponte 1996; Giddens 1991). Mot bakgrund av denna omvandling kan pengars symboliska omvandling förstås.

Pengars omvandling

Med informationsteknologin utvecklas pengars funktioner. Pengar görs tillgängliga att använda nästan när som helst och var som helst. Med digitala pengar behöver människor inte ta hänsyn till tidigare tidliga och rumsliga omständigheter som begränsat de ekonomiska relationerna (Bauman 1998). Antropologen Jack Weatherford (1998) menar att utvecklingen mot ett samhälle där större delen av världens pengar endast finns som analoga eller digitala siffror kan ses som en revolution, en ny ekonomisk era.

Det finansiella systemet och dess centrala institutioner förändras som följd av pengars digitalisering genom informationsteknologiska system. Dessa förändringar har återverkningar på andra samhälleliga system och institutioner med betydelse för människors sociala och kulturella liv (Dicken 2007). Informationsteknologin har förändrat villkoren inom många av livets områden. Genom de informationsteknologiska system med hjälp av vilka pengar och det ekonomiska systemet digitaliseras förändras de globala flödena av pengar och blir större än någonsin tidigare. Detta medför ekonomiska möjligheter för företag och

organisationer, men även problem i form av en ny global finansiell instabilitet där ekonomiska kriser riskerar spridas över hela världen (Dickson 2007).

I denna avhandling anläggs ett vardagsnära perspektiv för att förstå människors upplevelser av digitala pengar. Digitaliseringen för med sig att människor inte längre hanterar fysiska föremål, sedlar, mynt eller checkar när de använder pengar. Istället blir pengar tillgängliga via informationsteknologiska system och framträder för människor som digital information. Digitala pengar är liksom kontanta pengar ett medel för utbyte mellan interagerande parter. Pengar i digital form är emellertid mer abstrakta än sedlar och mynt vilket har betydelse för människors uppfattningar om och användning av dem. Att utbyta pengar innebär inte längre nödvändigtvis ett fysiskt möte mellan människor utan kan likväl vara en fråga om överföring av information från en dator till en annan via Internet (Sandén 1998). Denna förändring medför många nya möjligheter i det sociala livet, men också nya problem.

Den nya tekniken för hantering av pengar digitalt ingår som del i en samhällsomvandlande process, men tekniken är också socialt konstruerad i sin användning. Tekniken skapar vissa förutsättningar, men det är också det sociala sammanhang i vilket tekniken brukas som ligger bakom vad dess utfall blir (Castells 1999; Fischer 1992).

Systemen för ekonomiska transaktioner via Internet skapas i en aktiv social process i vilken människor skapar mening kring tekniken och kring användandet av digitala pengar. Detta meningsskapande kan ses som en fortsättning på teknikens skapelseprocess. Aktörer skapar mening med utgångspunkt i olika sociala positioner som sedan påverkar hur digitala pengar kan användas i olika sammanhang. Denna användning kan skilja sig väsentligt från hur användningen från början var tänkt (Silverstone 1994; Silverstone & Hirsch 1992; Williams 1975/2001).

Det digitala monetära systemet och informationsteknologins utveckling kan även förstås utifrån olika dimensioner av makt (Castells 2001). I teknologiska omvandlingar kan skillnaderna mellan olika gruppernas uppfattningar om och användning av den nya tekniken vara stora. I samhället förbinds informationsteknologin med tankar om utveckling och framsteg. Användare och icke-användare av den nya tekniken tilldelas olika positioner i den omvandling som sker (Summerton 2004; Östlund 2000). Människor ur skilda grupper i samhället har i olika grad tillgång till den nya tekniken för pengar och konsumtion.

Dessa skillnader är betydelsefulla för att förstå de sociala betydelseerna av pengars och penningekonomins digitalisering för olika människor.

Tillgången till och användningen av informationsteknologi är ojämnt fördelad i samhället. I rapporten *Svenskarna och Internet 2008* utgiven av *World Internet Institute* beskrivs att drygt två miljoner människor i Sverige inte har tillgång till eller mycket sällan använder Internet (Findahl 2008). Främst är det äldre människor som utestängs från den nya tekniken. Användandet av Internetbanken har dock kommit att bli vanligare även i denna grupp.

Syfte och frågeställningar

Avhandlingen behandlar introduktionen av ett tekniskt system för hantering av digitala pengar i vardagslivet, Internetbanken. Bakgrunden till introduktionen av digitala pengar kan sökas tillbaka till 1960- och 1970-talet. Under 1990-talet utvecklas systemet gradvis, först genom lanseringen av telefonbanker och sedermera genom skapandet av Internetbanker med fler och fler avancerade funktioner. Avhandlingen beskriver även hur detta tekniska system skapas och omskapas genom användarnas uppfattningar om och användningar av tekniken i vardagslivet.

Det är inte enbart ett *tekniskt system* som byggs upp utan också ett *symboliskt system* som innebär att pengars abstraktion ökar. Framväxten av informationsteknologiska system genom vilka digitala pengar blir tillgängliga att användas i vardagslivet betraktas i denna avhandling som en omvandlingsprocess som innebär nya villkor för det sociala livet. Den vardagliga användningen av Internetbanken och digitala pengar förstås också som en social process i vilken teknikens betydelse omvandlas.

Avhandlingens syfte är att analysera hur pengars digitalisering förändrar villkoren i människors sociala liv. Två övergripande frågeställningar har formulerats med utgångspunkt i syftet. Den första av dessa är *hur har systemet för hantering av digitala pengar via en Internetbank vuxit fram?* Ett antal underfrågor till denna frågeställning är:

Hur har de tekniska systemen för digitala betalningsmedel utformats?

Hur förändrar användandet av informationsteknologi villkoren för förtroende i ekonomiska relationer?

Vilka mål har bankerna för kundernas användning av Internetbanken?

Den andra övergripande frågeställningen i avhandlingen är *hur förändras människors uppfattningar om och användning av pengar när pengar blir digitala?* Även till denna frågeställning kan ett antal underfrågor preciseras:

Vilka skillnader finns mellan olika människors användning av digitala pengar?

Hur uppfattas säkerheten i ekonomiska relationer på Internet?

Vilka omständigheter är avgörande för vem som använder (och inte använder) digitala pengar?

För att besvara frågeställningarna har användare av Internetbanker, särskilt äldre användare, intervjuats om sina upplevelser av hur informationsteknologin förändrar villkoren för ekonomiska relationer. Observationer har också genomförts hos flera av de användare som intervjuats, och på IT-föreningen *Seniornets* verksamhetslokaler.

För att också analysera utformningen av det tekniska systemet för ekonomiska transaktioner via Internet har kvalitativa intervjuer med centrala personer inom de svenska bankernas Internetverksamheter genomförts. Dessa intervjuer kring utformandet av Internetbanken som tekniskt system har kompletterats med en innehållsanalys av tidskriften *Finansvärlden*¹ mellan åren 1994-2001.

Definitioner och avgränsningar

I avhandlingen analyseras digitala pengar tillgängliga via Internetbanken med utgångspunkt i att det skett en transformation av betalningsmedlens egenskaper. Digitala pengar är ett resultat av utvecklandet av informationsteknologiska system som gör pengar tillgängliga via Internet. De digitala pengar som omtalas i denna avhandling är traditionella nationella valutor, ”vanliga” pengar, gestaltade som digital information

(Weatherford 1998; Dorn 1997; Guttman 2003). I avhandlingen används benämningen digitala pengar istället för elektroniska pengar eller virtuella pengar. Ordet digital är tätt bunden till utvecklingen av datorer, varför det kan anses lämpligt att också tala om pengar på Internet, pengar som människor har tillgång till via datorer, som "digitala pengar". Det engelska ordet "digital" förklaras i *Oxford English Dictionary* som "Of, pertaining to, or using digits *spec.* applied to a computer which operates on data in the form of digits or similar discrete elements" (2002: 654). På svenska har ordet digital en innebörd lik den i engelskan "något som använder siffror, som avser representation med siffror". Digitala pengar beskrivs i en ordbok som "pengar som hanteras och överförs elektroniskt till ett kontantkort eller till den egna datorn" (Moberg 2000: 72). Uttrycket "digitala pengar" användes första gången den sjunde december 1995. *Svenska Datatermgruppen* anför att det finns en fördel i att ordet digital anknyter till flera andra relaterade begrepp, som exempelvis "digital signatur" (Moberg 2000: 71f.). Valet att använda "digitala pengar" kan på så sätt även motiveras språkligt.

Utifrån ett privatekonomiskt perspektiv innebär penningekonomin omvandling att digitala pengar kan användas via Internet för att betala räkningar, göra överföringar eller konsumera varor och tjänster. Det är främst utifrån ett sådant privatekonomiskt perspektiv som pengars digitalisering behandlas i denna avhandling. Begreppet "Internetbank" används i avhandlingen som beteckning på de självservice-tjänster för hantering av privatekonomin som finns tillgängliga via en dator med Internetuppkoppling till de svenska bankernas webbsidor via kommunikationstekniken *World Wide Web*.

Den empiriska undersökningen har avgränsats till två fält. På det första av dessa fält, den svenska bank- och finansvärlden, har målet varit att få en övergripande bild av de strategier som använts för att utforma och introducera informationsteknologiska system för hantering av digitala pengar. Det andra empiriska fältet är vardagslivet såsom det upplevs av dem som använder Internetbanker och digitala pengar för att hantera sin privatekonomi. Intresset har särskilt riktats mot de människor som brukar ses som missgynnade i den tekniska utvecklingen och hur de upplevt pengars digitalisering. Bland äldre människor kan upplevelserna av de förändringar i vardagslivet som pengars digitalisering medfört tänkas vara särskilt framträdande. Omvandlingen innebär för dessa människor en särskilt märkbar kontrast till hur villkoren för ekonomiska relationer tidigare sett ut.

Teoretiska perspektiv och utgångspunkter

Analysen av det empiriska materialet har i stor utsträckning tagit utgångspunkt i sociologen Georg Simmels teori om den moderna penningekonomin. Simmels intresse ligger vid människors upplevelser av att ingå i relationer till andra i ett samhälle präglad av den moderna penningekonomin. Han försöker skapa förståelse för pengars funktion inom det sociala livets olika sfärer. Det har också varit en ambition i denna avhandling.

Ett mångdisciplinärt forskningsfält

Pengar är ett forskningsområde inom många olika vetenskapliga discipliner. En litteraturgenomgång avslöjar att pengars digitalisering studerats utifrån juridiska (Johansson 2006), företagsekonomiska (Stenkula 2003; Carlell 2001) och psykologiska perspektiv (Windham & Orton 2000). Ofta har forskning om pengar och monetära och finansiella system förknippats med de ekonomiska vetenskaperna. Inom dessa anses pengar främst fylla funktionen av ett medium för utbyte och ett sätt att förvara ett värde (Furnham & Lewis, 1986). Dessa definitioner kan ses som ändamålsenliga för förståelsen av pengars funktion på ekonomiska marknader, men inte för att förstå pengars olika betydelser i olika sociala kontexter. Den traditionella ekonomiska förståelsen av pengars funktioner ger inte förutsättningar att förstå och förklara varför det för vissa människor kan vara otänkbart att ge pengar som present till någon som står dem nära, när de kan ge ett presentkort till samma person utan närmare överväganden.

Skillnaderna mellan ekonomiska och samhällsvetenskapliga analyser av pengar kan enligt Larsson (2001) förstås som skillnader i hur människors handlingar betraktas. Ekonomiska studier av pengar och ekonomi betonar ofta aktörer som fria att välja sina handlingar med utgångspunkt i rationella och nyttomaximerande kalkyler. Begränsningar av människors handlingar ses framförallt som en fråga relaterad till knapphet i resurser. Samhällsvetenskapliga studier av pengar har istället ofta enligt Larsson skett med målet att ”förstå på vilket sätt människors handlingar är rationella och vilken innebörd de har” (2001: 13). Det blir med utgångspunkt i en sådan förståelse intressant på vilka sätt människors uppfattningar om och användningar av pengar kan sägas stå i relation till materiella, sociala och kulturella omständigheter.

Inom antropologin och närliggande ämnen har pengar till skillnad mot hur de förekommer inom de ekonomiska vetenskaperna ofta analyserats utifrån sociala och kulturella utgångspunkter (Carruthers & Espeland 1998; Deutschmann 1996; Doyle 1992). Belk & Wallendorf (1990) menar att pengar tvärtemot hur de förstås inom en stor del av den ekonomiska forskningen kan ha unika och personliga innebörder.

Inom sociologin har analyser av pengar och vad det innebär att leva i en modern penningekonomi en lång historia. Pengar och den moderna penningekonomin har setts innebära en omfattande rationalisering av samhället. Pengar har ofta betraktats som ett socialt destruktivt objekt. Den moderna penningekonomin har ansetts föra med sig mer eller mindre förutbestämda konsekvenser för samhället, kulturen och människors sociala liv (Weber 1934/1978; Simmel 1907/1990; Baker & Jermerson 1992; Dembinski & Perritaz 2000; Ritzer, 1995). Andra sociologiska undersökningar av pengar har analyserat dessa i relation till frågor om förtroende (Carruthers & Espeland 1998), i relation till mutor och mutbrott (Thelander 2006) och inom närliggande discipliner som socialt arbete i relation till knapphet och små ekonomiska resurser (Hjort 2004). Digitala pengar och dess betydelse för fördelningen av pengar och tillgången till konsumtion inom hushåll av olika slag har också studerats av feministiskt inspirerade forskare som Pahl (1999), Hohnen (2007) och Nyman (2002).

Simmels analys av pengar i det sociala livet

Simmel betonar att pengar i det moderna samhället inte enbart är ett ekonomiskt fenomen.² Pengar kan enligt Simmel även förstås som ett historiskt, psykologiskt, kulturellt och socialt fenomen. Detta görs klart redan i förordet till *The Philosophy of Money*:

Not a single line of these investigations is meant to be a statement about economics. That is to say, the phenomena of valuation and purchase, of exchange and the means of exchange, of the forms of production and the values of possession, which economics views from *one* standpoint, are here viewed from another (Simmel 1907/1990: 54).

Simmels teoretiska perspektiv kan sägas vara ett bra verktyg för att skapa förståelse för de nya villkor i det sociala livet som pengars digitalisering innebär. Användandet av Simmels teori kan även motiveras med att denna starkt influerat många sociologiska sätt att förstå pengar.

Huvudtematiken i *The Philosophy of Money* är hur det moderna samhället och kulturen kännetecknas av en allt ökande komplexitet och överskådlighet. Penningekonomin och dess inneboende logik får återverkningar på en rad motsägelsefulla sätt, bland annat för upplevelsen av distans i tid och rum. Enligt Simmel är den moderna penningekonomin också av central betydelse för samhällets och kulturens utveckling i stort. Penningekonomin logik påverkar de mest privata sfärerna i människors sociala liv, områden som tidigare stått utanför systemets och samhällets påverkan (Simmel 1907/1990).

När ekonomiska transaktioner sker i moderna pengar sätter detta att sätta sin prägel på förutsättningarna för människors sociala liv och relationer (Cosser 1971). Den moderna penningekonomin och användandet av pengar innebär att människor blir mer opersonliga och distanserade i sina relationer till andra. Nya institutioner och levnadssätt blir gällande. Simmel (1907/1990) beskriver den moderna penningekonomin som bidragande till skapandet av en värld med helt andra förutsättningar för människors sociala och kulturella liv än tidigare.

Även om Simmel särskilt betonar den moderna penningekonomin betydelse för det moderna samhällets utveckling är det inte fråga om enkla och kausala orsaksförhållanden. Människors liv styrs inte direkt av externa och överordnande sociala krafter. Den moderna penningekonomin har social och kulturell betydelse eftersom den främjar vissa principer och värderingar utifrån vilka människor förhåller sig till sin omvärld och till sig själva. Pengar som socialt och kulturellt fenomen samspelar också med andra samhälleliga fenomen och utvecklingstendenser. Ett exempel är den ökade arbetsdelning som sker i relation till industrialisering och social differentiering. Det västerländska samhällets urbanisering och framväxten av den moderna storstaden i vilken en rad

unika sociala fenomen förekommer är ett annat exempel på sociala förändringsprocesser som står i nära relation till framväxten av den moderna penningekonomin.

Samhället har förändrats sedan tiden för Simmels analyser. Simmels teoretiska perspektiv används emellertid fortfarande för att analysera penningekonomin sociala och kulturella betydelser. För att sätta in det empiriska materialet i ett teoretiskt sammanhang mer anpassat till det sena 1900-talet och tidiga 2000-talet har jag också använt mig av andra teoretiska perspektiv som kan ses som i allt väsentligt influerade av Simmels teori, och som vidareutvecklingar av densamma. Georg Ritzer (1995) analyserar exempelvis med utgångspunkt i Simmel hur penningekonomin utveckling sett ut under den senare delen av 1900-talet. Ritzer beskriver hur människors sociala relationer till omgivningen i än högre grad än i penningekonomin tidigare utvecklingsstadier präglas av pengars inneboende instrumentella och rationella logik. Användandet av kreditkort gör människors liv i samhället mer standardiserat, effektiviserat och beräknande. Digitala pengar kan antas påskynda en sådan utveckling i det sociala livet (Ritzer 1995).

Sociala pengar

Simmels perspektiv på den moderna penningekonomin kompletteras i avhandlingen med teoretiska infallsvinklar som betonar hur människors uppfattningar om pengar står i relation till sociala och kulturella omständigheter. Därmed kan två huvudsakliga perspektiv på fältet urskiljas; ett där pengar betraktas som ett rationaliserande objekt i det sociala, och ett annat där pengars sociala sidor framhävs. Dessa står dock inte i motsats till varandra utan används i avhandlingen som kompletterande perspektiv.

Den informationsteknologiska utvecklingen av betalningsmedlen innebär att dessa övergår från att representeras i fysisk form till att representeras som information i digital form. De pengar som förekommer i människors vardagsliv blir mer abstrakta, kvantitativa och utbytbara än tidigare. Penningekonomin betydelse och rationaliserande verkan på samhället och kulturen kan med utgångspunkt i Simmels och Ritzers perspektiv därför också antas öka.

Att endast betrakta penningekonomin och pengars sociala betydelse som en fråga om rationalisering innebär dock att de socialt komplexa meningar som pengar kan ha i människors liv förbises. Denna uppfatt-

ning argumenterar bland annat antropologen Viviana Zelizer (1997) för. Zelizer menar att pengar präglar de sociala sammanhang inom vilka de förekommer men också att pengar *präglas av* olika sociala sammanhang och av vem som använder pengar.

Simmel skriver att moderna pengar endast har ett kvantitativt värde. Enligt Zelizer är pengar emellertid också socialt uppdelade. De upplevs i olika sociala situationer som mer än bara pengar (Zelizer 1997). Vems pengar det är, var de kommer ifrån och vad de är tänkta att användas till spelar roll för hur människor uppfattar pengar. Pengar uppfattas och värderas olika av olika människor och används på olika sätt i olika situationer (Baker & Jimerson 1992). I situationer där pengar förekommer som gåva kan denna gåva tolkas olika beroende på hur relationen mellan de inblandade parterna ser ut. Penninggåvor kan exempelvis socialt och kulturellt symbolisera korruption och mutor (Thelander 2006; Wästerfors 2004). Moderna pengar skiljer sig således *inte* från betalningsmedel i andra ekonomiska system i att de alltid är ett universellt och neutralt medel. Världens förmodligen mest kända sedel, den amerikanska sedeln med ett värde av en dollar har till och med ett eget namn: *Greenback*. Denna sedel har visat sig ha ett speciellt värde för människor. Den amerikanska centralbanken har gjort flera misslyckade försök att ersätta sedeln med mer ekonomiska mynt i metall. Människor har dock ännu inte accepterat de nya mynten och sedeln med ett värde av en dollar används fortfarande (Lea & Webley 2006: 169).

Penningekonomin som tekniskt och symboliskt system

Informationsteknologi är en förutsättning för penningekonomin symboliska omvandling. Det är via informationsteknologi – datorer och Internet – som digitala pengar blir tillgängliga för människor. I avhandlingen används en definition av teknologi som ligger i linje med Lewis Mumfords (1949) begrepp *technics*. Technics kan förstås som hela det samhällseliga komplex i vilket tekniken är inbäddad (Mumford 1949: 19). Genom att förstå teknologi på detta vis betonas att tekniken är ett resultat av sociala interaktionsprocesser (Mumford 1949; Summerton 1992). Förståelsen av informationsteknologin på detta vis markerar också avstånd mot synen på teknologi som deterministisk. Den teknologiska utvecklingen är inte linjär eller förutbestämd. Tekniken skapas och omskapas av användarna när den används (Cronberg & Sörensen 1995). Det tekniska systemet för hantering av digitala pengar är i sin

utformning resultatet av en samverkan mellan individuella aktörer och organisationer, regulatoriska ramverk och olika institutionella och politiska förhållanden.

Digitala pengars sociala meningar skapas i relation till Internetbanken som teknik men också i relation till vem som använder pengarna och i vilken situation de används (Williams 1975/2001; Silverstone 1994). Digitala pengar blir i vardagen tillgängliga via teknik som är inbyggd i en specifik social och kulturell kontext. I relation till äldre användare är frågan om hur tillgången till och användningen av informationsteknologi är strukturerad utifrån sociala och kulturella omständigheter särskilt intressant. Liksom pengar har informationsteknologin har ofta ansetts innebära främlingskap och social isolering. Med stigande ålder ställs olika former av samhällsliga uteslutningsmekanismer ofta på sin spets. Många äldre människor skulle kunna ha stor nytta av den nya tekniken, men är ofta bland de mest missgynnade i utvecklingen (Östlund 2000).

Disposition

Avhandlingen är indelad i nio kapitel. Detta inledande kapitel har introducerat problemområdet i relation till tidigare forskning och redogjort för avhandlingens syfte och avgränsningar.

Avhandlingens andra kapitel *Samhället och penningekonomin* introducerar de teoretiska perspektiv på pengar och penningekonomin sociala och kulturella betydelser som använts i avhandlingen. De teoretiska utgångspunkter som kopplar penningekonomin utveckling till rationalisering står i centrum i kapitel två.

Ytterligare teoretiska perspektiv presenteras i det tredje kapitlet: *Pengar och människor*. I detta kapitel lyfts mer aktörsorienterade perspektiv på pengar i samhället fram. I kapitlet introduceras den begreppsapparat som ligger till grund för analysen av pengar som socialt särskilda i sina betydelser.

I det fjärde kapitlet *Forskningsprocess och metod* presenteras det empiriska arbetet. Metodologiska val som gjorts i forskningsprocessen beskrivs och kopplas till avhandlingens teoretiska utgångspunkter Urvals- och insamlingsmetoder och analytiska principer som använts i arbetet beskrivs också. Slutligen introduceras de empiriska fält inom vilka undersökningen ägt rum och de människor som intervjuats i arbetet presenteras kort.

I det nästföljande femte kapitlet *Det digitala penningssystemet* ges en bakgrund till utvecklingen av de svenska Internetbankerna och den omvandling av bank- och finansvärlden som detta tekniska system för hantering av pengar innebär. Utvecklingen av banktjänster via Internet och målen för skapandet av systemet analyseras. I kapitlet behandlas också de konflikter som präglat de olika aktörernas arbete att införa digitala pengar i sina kundrelationer.

Kapitel sex, *Förändrade villkor för ekonomiska relationer* sätter fokus på hur Internet förändrar de ekonomiska relationerna mellan banker och kunder. I kapitlet analyseras pengars digitalisering som en social förändringsprocess som skapar nya förutsättningar för ekonomiska relationer, och som innebär att människor måste lära sig ett nytt förhållningssätt till ekonomi och pengar.

I kapitel sju *Mer pengar i vardagen* analyseras hur pengars digitalisering innebär ett ökat tempo i det sociala livet som följd av ett ökat antal ekonomiska relationer. I kapitlet riktas särskilt intresset mot hur bankerna i den digitala ekonomin blir mer säljande och inriktade på att få kunderna att ingå i allt fler ekonomiska relationer med banken.

Avhandlingens åttonde kapitel *Självständighet och beroende* sätter fokus på hur digitala pengar frigör människor från tid och rum i de ekonomiska relationerna till andra. Friheten att använda digitala pengar kan dock ses som ojämnt fördelad. I kapitlet behandlas hur människor kan uppleva större självständighet i den digitala ekonomin men också hur pengars digitalisering skapar nya former av beroende av andra.

I avhandlingens nionde och sista kapitel *Avslutning* återkopplas till inledningen och till avhandlingens syfte. De analytiska resonemangen i tidigare kapitel ställs här i relation till varandra och belyses utifrån ett mer övergripande perspektiv på de nya villkor i det sociala livet som pengars digitalisering innebär.

2. Samhället och penningekonomin

The Oxford Book of Money (1996) samlar citat kring pengar från olika historiska tidsperioder, kulturer och sociala sammanhang. En ofta återkommande syn på pengar är att de bidrar till främlingskap mellan människor. I pengar har allting ett kvantitativt och jämförbart värde. Pengars värde ses som raka motsatsen till värden som kärlek och empati. Utvecklingen av den moderna penningekonomin har också betraktats som en utveckling med dystopiska inslag. Vissa fundamentalistiska kristna grupper vill exempelvis inte använda kreditkort eller digitala pengar eftersom de menar att det kontantlösa samhället förebådar jordens undergång.³

Syftet med detta kapitel är att introducera de teorier som behandlar hur den moderna penningekonomin kan relateras till förekomsten av rationaliserande processer i människors sociala liv. Kapitlet inleds med en redogörelse för Simmels förståelse av penningekonomin och hur moderna pengar kan sägas vara av central betydelse för främjandet av en rationell logik i det sociala livet. Därefter behandlas penningekonomin utveckling och hur användandet av kreditkort och digitala pengar kan förstås som en förändring av betalningsmedlens funktioner som medför en ökad rationalisering i samhället.

Det moderna monetära systemet

“We could not believe it had any value. We spent it as though it were paper.” Så beskriver den amerikanske sociologen Robert Lynd (1921: 215) känslan till en början av att få sin lön i pappersedlar istället för i mynt av ädla metaller. De papperspengar som börjar uppträda i det västerländska samhället i samband med moderniseringen har ett annat värde än pappret som är deras fysiska manifestation. Moderna pengars värde ligger i att de är en representation för ett annat abstrakt värde. Moderna pengar saknar användbarhet som annat än pengar (Weather-

ford 1998). Moderna papperspengar skiljer sig från de objekt som fungerat som betalningsmedel inom andra monetära system. I byteshandelsökonomier har de varor som byts ett värde och kan samtidigt användas för egen konsumtion.

Förtroendet för abstrakta pengar

När betalningsmedlen är värdefulla material som guld och ädelstenar, eller mynt innehållandes exempelvis en viss andel silver, har det fysiska objektet ett eget bytesvärde. Moderna pengars värde garanteras däremot av staten. Till en början skedde detta genom ett system som brukar benämnas *guldmynntfot*. Detta innebär att papperspengar åtminstone i teorin kan inlösas mot sitt värde i guld ur statens guldreserv. Idag är garantierandet av pengars värde dock frikopplat från guld eller andra ädla material. I det system som benämns som *pappersmyntfot* säkras pengars värde istället genom statens löfte att erkänna det värde som uttrycks i siffror på sedeln (Weatherford 1998).

Moderna pengars värde är ett abstrakt värde som baseras på förtroende för staten, för det monetära systemet och för de papperslappar som används som pengar inom detta system. Förtroendet är avgörande för moderna pengars funktion som pengar. Om människor inte längre skulle lita på att de kunde använda en 100-kronorssedel för konsumtion av varor eller tjänster skulle sedeln bara vara en värdelös papperslapp. Moderna pengar är även standardiserade och homogena. Alla sedlar av samma valör ser likadana ut och en 50-kronorssedel är värd lika mycket som alla andra 50-kronorssedlar, oberoende av om den är ny och slät eller gammal och vikt. Utan dessa egenskaper hos betalningsmedlen hade inga mer avancerade ekonomiska system och geografiskt vidsträckt marknader kunnat finnas. Abstrakta, standardiserade och homogena pengar är överlägsna andra typer av betalningsmedel, de kan hanteras i större mängder, snabbare och över större avstånd. Dessa pengar är också bättre värdeförvarare över tid och är lättare att värdera inbördes i relation till varandra (Dicken 2007; Weatherford 1998).

De förtroenderelationer som moderna pengar representerar kan ses som utmärkande för det moderna samhället. I förmoderna samhällen var förtroendet mellan människor baserat på personlig information. Människor litade på varandra som handelspartners eftersom de kände varandra. Misstro var reserverat för utomstående (Sellerberg 1994: 33ff.). I ett modernt samhälle är däremot förtroende ofta ett förtroende

för anonyma andra, eller för olika abstrakta system. Simmel skriver om det moderna förtroendet som centralt för den moderna penningekonomin. Han beskriver hur det sociala livet som följd av utvecklingen av system likt den moderna penningekonomin "depends upon faith in the honor of others" (Simmel 1906: 446).

För att det moderna samhället ska fungera kan inte förtroende enbart baseras på personlig kunskap om andra. Sådana kunskaper kan inte fås i tillräcklig utsträckning. I det moderna samhället krävs att människor kan lita på andra som de inte vet något om, som de aldrig kommer att träffa och som kan befinna sig på 1000-tals kilometers avstånd (Selerberg 1994).

Kontanters kvantitativa karaktär

Pengar är enligt Simmel ett unikt objekt i det moderna samhället, ett standardiserat och homogent objekt: "beyond all individual differences" (Simmel 1971: 122). Pengar kan omsättas i vilket annat värde som helst och fungerar som ett universellt verktyg utan specificerad användning (Simmel 1907/1990). Simmel skriver om de moderna betalningsmedlens sociala och kulturella betydelser i egenskap av representanter för den moderna penningekonomin, ett abstrakt system för det socialas organisering (Coser 1971; Ingham 2005). Utifrån Simmels perspektiv kan den sociala, kulturella och samhälleliga betydelsen av den moderna penningekonomin ses i analogi med pengars fysiska gestalt.

Som standardiserade, homogena objekt förkroppsligar pappersedlarna den moderna penningekonomin som överindividuellt system. Pengars värde är abstrakt och kvantitativt vilket innebär att de fungerar som en konstant mot vilken det mesta som är kvalitativt särskilt i människors liv kan värderas. När människor i byteshandel ingår i ett utbyte med andra sker utbytet i ägodelar som har en personlig koppling till personen som byter dem och till dennes liv. Objekten som fungerar som betalningsmedel har en subjektiv social och kulturell historia. Moderna sedlar är däremot opersonliga och utan kopplingar till de människor som använder dem (Coser 1971: 193).

I den moderna penningekonomin kommer det sociala livet att präglas av en utjämning av det som tidigare varit kvalitativt särskilt. Enligt Simmel (1907/1990) är de moderna pengarna och den moderna tiden exempel på hur livet i samhället blir mer abstrakt och kvantitativt präglad än tidigare. Omvandlingen av tid och pengar kan betraktas som

fundamental för det moderna kapitalistiska ekonomiska systemet. Med den mekaniska klockan skapas en kvantitativ tid mätt i timmar, minuter och sekunder. I den moderna penningekonomin skapas enligt Simmel på motsvarande vis ett kvantitativt förhållningssätt till omvärlden. I en modern penningekonomi värderas relationer i det sociala livet i ökande grad i kronor och ören eller andra valutor (Simmel 1907/1990). Simmel skriver om hur den moderna penningekonomin präglar de sociala interaktionsformerna:

Naturvetenskapens ideal att förvandla världen till ett räkneexempel, att definiera alla dess delar i matematiska formler, motsvaras av det praktiska livets matematiska exakthet, som uppstått till följd av penningekonomin. Det är den som fyllt så många människors liv med kalkyl, beräkning, siffermässig bestämning och reduktion av kvalitativa värden till kvantitativa (Simmel 1981: 212).

Det moderna politiska systemet i form av den representativa demokratin, är också ett system där främst antalet, hur många som röstat för ett visst förslag, avgör vilka beslut som fattas (Simmel 1907/1990: 444). Människor i det moderna samhället ägnar sig åt ett slags rationellt tänkande som inte återfinns i kulturer och samhällen som inte är moderna penningekonomier. Personliga bindningar till andra människor och det ömsesidiga beroende som kännetecknar en byteshandels ekonomi ersätts av beräknande, opersonliga och instrumentella bindningar till andra när de ekonomiska relationerna mellan människor sker genom utbyte av pengar (Simmel 1907/1990; Weatherford 1998; Coser 1971).

Människor som ingår i ekonomiska relationer genom pengar är inte främst intresserade av varandra som subjekt, utan av de pengar som ingår som del i relationen (Simmel 1907/1990). Simmel exemplifierar detta bland annat genom en analys av prostitution som socialt fenomen. Utbytet av pengar som utmärker relationen mellan sexköpare och prostituerad är signifikativt för denna sociala situation. Pengar skapar inga band mellan människor och återfinns därför enligt Simmel inte i relationer som kännetecknas av varaktighet och integritet. Att föra in pengar i sin relation till andra innebär att socialt dra sig undan. Det kan sägas finnas ett socialt tabu i att "sälja sig" för pengar.

Pengar i sociala sammanhang ses ofta som raka motsatsen till värden som kärlek, empati och mänsklighet. Sociologen Erika

Andersson-Cederholm (2006) skriver om hur pengar fungerar i de sociala interaktioner som uppstår i mötet mellan turister och lokalbefolkningen i främmande länder. För de turister som söker det äkta mötet med människor från andra kulturer är pengar symboler för det icke-autentiska. Förekommer pengar som ett inslag i relationer till lokalbefolkningen kan det innebära att relationen uppfattas som präglad av distans och opersonlighet.

Pengar som medel och mål

Moderna pengar förändrar förhållandet mellan målen för människors handlingar och de medel som människor använder sig av för att uppnå dessa mål. Det moderna samhället kännetecknas av vad som i Webers terminologi kan beskrivas som att människor agerar målrationellt (Weber 1922/1983). Detta innebär att människors sociala handlande sker utifrån kalkylering och beräkning av vilka handlingar och medel som mest effektivt leder till ett uppsatt mål. Allt fler relationer och områden i det sociala präglas av en kvantitativ och rationell logik.⁴ Enligt Simmel kan pengar förstås som en rationaliseringsagent eftersom pengar är ett medel för utbyte som kommer mellan människor och målet för deras handlingar.

Människor i den moderna penningekonomin skiljs från sina slutmål genom allt längre kedjor av medel. Pengar förekommer som ett mellansteg i allt fler relationer mellan människor som tidigare stod i direkt relation till varandra. I en byteshandel mellan människor får båda parterna den vara som är målet för deras handling. I transaktioner som sker i pengar är det däremot bara en av parterna som får vad hon vill ha. Den andra parten får pengar och måste söka upp en tredje part för att använda pengarna till något nyttigt utifrån sina behov (Simmel 1907/1990: 476f.).

Pengar blir i det moderna samhället ett allt vanligare inslag i vardagens sociala interaktioner. Eftersom människor måste gå en omväg via pengar och allt fler olika människor för att nå målet för sitt handlande skapas enligt Simmel (1896/1991) distans till den tidigare mer nära sociala omgivningen. De ekonomiska relationerna till andra blir när de sker i pengar kvantitativa, rationella och mer tillfälliga. Det krävs inte längre en personlig kännedom om och ett förtroende för de andra som ingår som parter i ett utbyte. Det är förtroendet för pengar som är det avgörande (Simmel 1907/1990).

Att pengar blir målet för allt fler sociala handlingar innebär enligt Simmel att ett medel blir ett mål. Denna tanke återfinns även i Mumfords (1949) beskrivningar av det som kännetecknar det moderna samhället. Penningekonomin innebär att medlen mångfaldigas och att allt fler föremål och företeelser degraderas från mål till medel. I det sociala livet blir andra människor till medel för att uppnå ett mål, som ofta i det moderna samhället är mer pengar (Simmel 1896/1991). I storstäderna, penningekonominns geografiska hemvist, uppstår enligt Simmel (1907/1990) nya institutioner vars verksamhet bygger på förnuft istället för känsla. Människors kontakt med dessa nya institutioner sker med utgångspunkt i ett objektivt förhållningssätt och medieras genom pengar. Systemet behandlar enligt Simmel inte människor som subjekt med unika egenskaper, utan värderar dem endast kvantitativt utifrån hur mycket pengar de har och hur mycket pengar det är möjligt att tjäna på dem.

Simmel beskriver hur denna utveckling leder till att en rad nya yrkesgrupper uppstår. Utbildningsväsendet, kulturens institutioner, rättsväsendet och sjukvården präglas av byråkrati och en växande administration. Inom dessa arbetar människor som mellanhänder och deras arbete är avhängigt pengar. Dessa mellanhänder som betalas med pengar behövs för att hjälpa människor att nå målet för sina handlingar, vad detta mål än är (Simmel 1907/1990).

Det moderna samhälle Simmel beskriver präglas av en genomgripande rationalisering. Denna rationalisering är enligt Simmel det västerländska samhällets och kulturens signum. Det är en avmystifierad värld, där vetenskapen och dess ideal ersätter religionen och dess ideal. Det är ett samhälle vars institutioner präglas av striktare regelverk, hierarkiska maktstrukturer och allt mer standardiserade och effektiviserade arbetsmetoder (Simmel 1907/1990).

Den moderna människans livsvillkor

Penningekonomin anger i hög grad förutsättningarna för människors sociala livsvillkor i det moderna samhället. Penningekonomin kan i Simmels teori betraktas som överordnad, men de unika livsvillkor som livet i denna medför hänger också samman med en ökande urbanisering och arbetsdelning (Simmel 1981; Weber 1922/1983). Från en i huvud-

sak agrar ekonomi utvecklas samhället till en modern marknadsekonomi.⁵ Människor levde tidigare sina liv i relativt homogena och tätt bundna lokalsamhällen. I det moderna samhället lever människor i mer heterogena sociala konstellationer där de sociala banden är annorlunda.

Fler möjligheter för ekonomiska relationer

Pengar gör det möjligt att ingå i ekonomiska relationer och komma överens med människor utanför den nära sociala gruppen. Detta innebär att människor friställs från mer tvingande sociala sammanhang något som kan ses som kännetecknande för de sociala formerna i ett förmodernt och i huvudsak agrart samhälle (Simmel 1907/1990).

De ekonomiska och sociala relationerna i det förmoderna samhälle som Simmel beskriver kan liknas vid hur vän- och släktskapskaraktär. De utgår ofta ifrån en gemenskap till vilken människor är förbundna sedan födseln (Simmel 1907/1990; Tönnies 1887/2002). Den moderna storstadens och penningekonomin relationer ordnas istället enligt Simmel som överenskommelser och kontrakt mellan människor.

Den förändringsprocess som Simmel analyserar medför genomlysande förändringar av människors sociala livsvillkor. Förändringar sker också i människors förhållningssätt till omvärlden i vilka deras sociala handlingar grundas (Coser 1971). I den moderna västerländska penningekonomin, kännetecknas människors handlande av reflektion och överväganden mellan vilka olika medel som lämpar sig bäst för att uppnå ett visst mål. De sociala relationerna i är relationer utan närhet och personlig kännedom. Människor möts som intresse- och utbytespartners, och förnuft snarare än känsla kan sägas präglade det sociala livet (Simmel 1907/1990).

Fler och fler nya relationer skapas i den moderna penningekonomin (Simmel 1907/1990). Pengar sammanför människor som tidigare var skilda i tid och rum i ett gemensamt socialt system och binder dem samman genom ekonomiska relationer i moderna pengar (Weatherford 1998; Simmel 1896/1991). Simmel understryker dock att de relationer som sker i pengar präglas av att de ingående parterna inte tar hänsyn till varandras subjektiva egenarter. Simmel ger följande beskrivning av dessa moderna ekonomiska relationer:

It is precisely these types of relationship which must produce a strong individualism, for what alienates people from one another and forces each one to rely only on himself is not isolation from others. Rather, it is the anonymity of others and the indifference to their individuality, a relationship to them without regard to who it is in any particular instance (Simmel 1896/1991: 21).

Med pengar blir det sociala livets interaktioner mer opersonligt sakliga till sin karaktär menar Simmel. Människor blir mer instrumentella och rationella och andra människor kommer allt oftare att värderas kvantitativt och objektivt (Simmel 1907/1990).⁶ I Simmels teori kan pengar på så vis sägas vara en destruktiv kraft i det sociala livet. I den moderna storstaden, penningekonominns geografiska hemvist, kännetecknas de sociala relationerna av ökad känslomässig distans, alienation och likgiltighet inför andra (Frisby 1985). Penningekonomin kan sägas innebära en utjämning av tidigare nyanser och känslor inför såväl materiella ting som människor i omgivningen (Simmel 1900/1900). Sociologen Lewis Coser beskriver Simmels syn på den moderna penningekonominns verkningar på följande vis:

Wherever the cash nexus penetrates, it dissolves bonds based on the ties of blood or kinship or loyalty. Money in the modern world is more than a standard of value and a means of exchange. Over and above its economic functions, it symbolizes and embodies the modern spirit of rationality, of calculability, of impersonality (Coser 1971: 193f.)

Simmel beskriver uppkomsten av en ny sorts karaktärlöshet när rationalitet som ideal präglar människors förhållningssätt till andra. Genom pengar målas den sociala världen i samma gråa nyans och samhället framstår i Simmels analyser som mer endimensionellt (1907/1990: 277ff.). Den moderna människan är med Webers ord en "specialist utan ande, njutningsmänniska utan hjärta" (1934/1978: 86). Simmel menar att människorna i den moderna penningekonomin ställs inför nya typer av sociala problem. Dessa problem uppstår när tidigare mer personliga beroendeförhållanden upplöses och ersätts av ekonomiska

relationer inom en objektiv kultur kännetecknad av ökad komplexitet och meningsförlust (Simmel 1907/1990).

Samhället och dess institutioner präglas i det moderna samhället allt mer av en kvantitativ och rationell logik och blir därför allt mer främmande för människor (Simmel 1907/1990). I den moderna storstaden utvecklar människor en blaserad attityd. Denna attityd innebär ett distanserat och intellektualiserat förhållningssätt till omvärlden där allt färre fenomen i det sociala upplevs som meningsfulla (Simmel 1907/1990).⁷ Det sociala livet blir till en strävan att motverka denna likgiltighet. Denna blaserade attityd är samtidigt en psykisk livsnödvändighet menar Simmel. I storstaden, med dess konstanta skiftningar och mångfald av impulser och fenomen, förmår människor inte längre reagera på varandra på ett kvalitativt sätt. Det är påfrestande att vara socialt nära så många andra människor hela tiden och antalet sociala interaktioner kan tvinga fram ett mer objektivt förhållningssätt till andra (Simmel 1907/1990).

En blaserad attityd kännetecknar vad som av Simmel (1907/1990) beskrivs som en modern personlighetstyp. Det är en personlighetstyp vars sociala tillvaro präglas av en växande objektiv kultur av teknologiska och abstrakta system som inte erbjuder någon djupare mening i livet (Simmel 1907/1990). Simmels beskrivning av människors livsvillkor i det moderna samhället kan framstå som dystopisk. Möjligheterna till samexistens är emellertid också större när allt fler människor binds samman i ett socialt system som den moderna penningekonomin. Mot-sättningar mellan människor kan lättare överbryggas, och samförstånd lättare uppnås eftersom människors liv är mer lika varandra. Penningekonomin har gett människor ett gemensamt språk som gör att de kan förstå varandras utgångspunkter bättre (Simmel 1907/1990).

En individualistisk-spontan livsprincip

Det kan sägas ligga nära till hands att tolka Simmels beskrivningar av den moderna penningekonomin konsekvenser för det sociala livet såsom varande kausala och relativt entydiga. Simmel framhåller dock att pengar fungerar *både sammanbindande och separerande*. Pengar kan sägas innebära *både en större social närhet och en större social distans* mellan människor (Simmel 1907/1990: 474ff.).

Penningekonomin innebär att abstrakta system får allt större inverkan på människors vardagsliv. Samtidigt är penningekonomin förut-

sättningen för en ny livsprincip kännetecknad av ett större individuellt oberoende i förhållande till specifika andra. Simmel (1907/1990) talar om denna livsprincip som en individualistisk-spontan livsprincip. På grund av penningekonomin, ökad arbetsdelning och urbanisering är människors frihet större än någonsin tidigare. Pengar kan användas för att forma livet efter egna önskemål och för att bli fri från tidigare sociala och kulturella begränsningar: "it levels out what would otherwise impose far-reaching changes upon the possibilities for the individual's activities and experiences" (Simmel 1907/1990: 495).

Simmel påpekar att den omvandling av samhället och det socialas former som drivs på av penningekonomin är komplex och motsägelsefull. Eftersom moderna pengars värde baseras på abstrakt förtroende och bestäms i kvantitativa termer möjliggörs relationer på större avstånd med anonyma andra (Simmel 1896/1991). Pengar gör det möjligt för människor att ingå i ekonomiska relationer mer oberoende av tid och rum (Simmel 1907/1990). Nya sociala grupper bildas och tidigare grupperingar upplöses. I det förmoderna agrara samhället var människor beroende av andra i den nära omgivningen för att skaffa sig de livsnödvändiga medlen. I penningekonomin kan människor utan att stå i nära beroendeförhållande till andra skaffa sig de medel som behövs för att leva livet på det sätt de önskar (Simmel 1907/1990: 476ff.).

I den förmoderna sociala gruppen var den sociala omgivningens dominans över den enskilde av en total karaktär. Människans hela personlighet och hela hennes sociala liv var underordnat det naturliga sociala sammanhang i vilket hon ingick. I den moderna penningekonomin kännetecknas däremot människors sociala involvering av att vara mer fragmentarisk skriver Simmel (1907/1990). Personligheten i det moderna samhället är mer uppdelad och människor ingår i en rad olika sociala grupperingar. En enda specifik social grupp kan inte längre utöva total kontroll över människans karaktär och personlighet.

Som följd av den samhälleliga förändringsprocess av vilken den moderna penningekonomin är en central del kan människor röra sig ut och in ur olika sociala grupper. Människor får genom pengar, det universella medlet, en enorm frihet att uttrycka sig genom konsumtion av de varor och tjänster som erbjuds för pengar (Simmel 1907/1990). En mer individualistisk-spontan livsprincip utmärker det sociala livet i ett samhälle där moderna pengar används i ekonomiska relationer.

Förändringar i livets rytm och tempo

Penningekonomin förändrar det sociala livets rytm, det socialas symmetri i tiden (Simmel 1907/1990: 485ff.).⁸ I människors sociala liv är vissa händelser symmetriskt eller rytmiskt återkommande i tiden. Simmel framhåller att människors liv är både rytmiska och orytmiska, de karaktäriseras av både omväxling och stabilitet. Saker förändras från dag till dag i livet. Samtidigt återkommer vissa händelser med jämna mellanrum. Denna symmetri sätter gränser för vilka sociala former som är möjliga i samhället.

I det förmoderna samhället var det sociala livet ordnat utifrån en rytmisk-symmetrisk livsprincip (Simmel 1907/1990). Det fanns en stabilitet som höll saker och ting på sin plats och ordnade livet i en rytmisk repetition av upp- och nedgång. Simmel (1907/1990) nämner två exempel på detta: skiftningarna mellan dag och natt och mellan sådd och skördeperioder. Rytmen för dessa fenomen gjorde att människors sociala liv i stor utsträckning bestämdes av omständigheter som den enskilde inte hade möjlighet att påverka.

I den moderna penningekonomin löses de sätt på vilka livet tidigare ordnades symmetriskt upp. Den tekniska utvecklingen när det gäller exempelvis konstgjord belysning har jämnat ut skillnaderna mellan dag och natt och den naturliga rytmens konsekvenser för det sociala livet. Det är inte bara under ett fåtal timmar av dagsljus som människor kan träffas och umgås med andra människor utanför hemmet (Simmel 1907/1990: 485ff.). När människor använder pengar istället för bytesvaror i ekonomiska relationer ges möjlighet att skjuta upp användningen av värdet av det som producerats.

De ekonomiska relationerna styrdes tidigare av en överordnad rytm i det agrara samhället. Pengar gör det däremot möjligt att skjuta upp användningen av värdet på det som produceras till ett senare tillfälle (Simmel 1907/1990). Alla personliga konsumtionsbehov kan med pengar uppfyllas på en gång. Detta innebär att människor befrias från tidens begränsningar liksom de befrias från rummets begränsningar. Spontana handlingar blir möjliga på ett annat sätt än tidigare eftersom pengar gör allting tillgängligt alltid. Det sociala livet kan fortfarande ordnas rytmiskt och symmetriskt, men det är människor själva som bestämmer hur denna rytm ska se ut. Simmel skriver

money is the most decisive and completely indifferent means for transposing the supra-individual rhythm in the conditions of life into the harmony and stability that allow a freer, more individual and more objective confirmation of our personal energies and interests. Yet it is precisely this insubstantial nature of money that enables it to support the systematization and tempo of life wherever the level of development or personal trends press for it (Simmel 1907/1990: 495).

När det sociala livets rytm blir en annan, ändras även det sociala livets tempo. Simmel menar att människor upplever livets tempo som den totala summan av mängden och graden av förändringar i livet under en viss tid (1907/1990: 498ff.). Enligt Simmel har den moderna penningekonomin höjt livets tempo. Pengar accelererar det sociala livet och karaktären på de ekonomiska relationerna till andra. Pengar är en symbol för rörelse och för förändring och koncentreras rumsligt till den moderna storstaden vilket ytterligare ökar pengars verkningskraft (Simmel 1907/1990). I storstaden erbjuds människor möjligheter att konsumera de mest skilda varor och tjänster vilket innebär att variationsrikedomen i människors liv ökar (Simmel 1907/1990: 498ff.).

Det lugna tempo som kännetecknade ett samhälle där det inte finns tillgång till pengar var visserligen tryggt men också uttråkande i längden menar Simmel (1907/1990). Trots att livet blir rikare i meningen att det erbjuds mer variation blir det också fattigare eftersom människor inte förmår uppskatta dessa skillnader när allt sker i ett högre socialt tempo. Människor utsätts i det moderna samhället för allt fler sociala intryck i ett allt högre tempo, vilket gör en kalkylerande och blaserad attityd livsnödvändig. Denna attityd blir som Garhammer (2002: 232) uttrycker det "the guiding principle for a society commanded by money". Ett kallt, förnuftigt och kvantifierande förhållningssätt till omvärlden är människors svar på det höjda tempo och den stress som penningekonomin medför.

Tidsbristen gör det mer och mer nödvändigt för människor att beräkna hur de spenderar sin tid. De ökande möjligheterna till konsumtion av varor och tjänster ökar också pressen på människor att inte misa alltför mycket (Garhammer 2002). Med den accelererande konsumtionskulturen följer likgiltighet i det sociala livet. Upplevelsen av meningsförlust kan sägas skapa förutsättningar för en modern konsum-

tionskultur inom vilken människor fyller sitt liv med mening genom användandet av mer och mer pengar till konsumtion (Simmel 1907/1990; Garhammer 2002).

Känslan av tomhet inför andra som Simmel menar kan sägas karaktärisera livet i den moderna penningekonomin kräver att människor blir allt mer extrema i sätten att uttrycka sin personlighet. Det extravaganta och överdrivna kännetecknar livet i den moderna storstaden eftersom det är det enda sättet att bli sedd i en social miljö där kontakterna med andra är korta och flyktiga. Samtidigt framhåller Simmel (1907/1990) att människors alltmer extrema skapande av sig själva gör att de också blir mer anonyma och reduceras till olika sociala typer.

Penningekonomin förstärks

Simmel framhåller att den moderna penningekonomin utvecklas mot att pengar allt bättre fyller funktionen av pengar.⁹ Den moderna penningekonominns inneboende logik gör att pengars betydelse för det sociala livets former och villkor hela tiden blir större. Pengar utvecklas till att bli allt mer abstrakta inslag i det sociala livet (Simmel 1900/1900).

Ökad rationalisering av det sociala livet

Att det moderna samhället alltmer präglas av standardisering och likriktning återkommer i många sociologiska beskrivningar. En av de mer kända sådana är Georg Ritzers *The McDonaldisation of Society* (1993/2004). I denna bok beskriver Ritzer hur det nutida samhället kännetecknas av en global likriktning av livsstilar, beteenden och av kulturen som helhet. Snabbmatsrestaurangkedjan McDonalds är Ritzers analytiska exempel på denna utveckling i vilken multinationella företag får allt större inflytande över människors levnadsvillkor. Kulturen, samhället och det sociala livet utmärks enligt Ritzer av en genomgripande rationalisering som gör människors liv alltmer systematiskt organiserade och förutsägbara (Ritzer 1993/2004). Som ett annat exempel på rationaliseringstendenser i samtiden nämner Ritzer förekomsten av ett ökat intrång i den personliga integriteten från privata företag. Han lyfter fram hur både kreditkortsföretag och banker registrerar kundernas användning av kreditkort (Ritzer 1995: 108ff.).

Ett ytterligare exempel på rationalisering i relation till penningekonomin utveckling är bedömningen av människors kreditvärdighet (Ritzer 1995). Denna bedömning ligger till grund för beslut om att exempelvis bevilja en enskild person ett kreditkort eller bevilja ett lån till ett företag. Vem som beviljas kreditkort eller lånade pengar avgörs till största del genom informationsteknologiska verktyg och statistiska objektiva metoder. Information av en rad olika slag om den som ansöker om kredit eller lån vägs samman och summeras i ett enda värde (Ritzer 1995: 139ff.). När någons kreditvärdighet ska avgöras finns lite utrymme för motsägelser och komplexitet. På svenska *Upplysningscentralens* hemsida framträder bilden av ett genomrationaliserat system och dess arbetslogik. Här kan bland annat läsas att de värden som är slutprodukten i bedömningar av kreditvärdigheten är en "optimal sammanvägning av information" och att systemet är helt förutsägbart: "samma rekommendation ges varje gång, givet samma bakomliggande information".

Ritzers syn på rationaliseringen grundar sig både i Webers och i Simmels teorier om utvecklingen av det moderna samhället och dess sociala och kulturella former. Rationaliseringen påverkar enligt Ritzer människors sätt att uppfatta sin omvärld och andra människor vilket även förändrar människors sätt att handla mot omvärlden och dess människor. För Simmel kan rationaliseringen av det moderna samhället sägas innebära att den objektiva, artificiella och massproducerade kulturen kommer att öka i betydelse på den subjektiva, personliga och autentiska kulturens bekostnad. Denna utveckling medför att samhällssystemet kan sägas bli alltmer främmande för människor enligt Simmel (1907/1990).

I Simmels analyser av samhällets och kulturens utveckling döljer sig emellertid en paradox. Genom vetenskapen har samhället och dess centrala system utformats så effektivt som möjligt. Människor har exempelvis genom utvecklingen av det monetära systemet och pengars funktioner kunnat uppnå kontroll över mycket som tidigare inte kunde kontrolleras. Som en följd av denna utveckling kommer enligt Simmel allt fler relationer i det sociala livet att medieras genom olika samhällliga och abstrakta system (Simmel 1907/1990).

I det moderna monetära systemet liksom i dess institutioner återspeglas, i ökande grad i takt med att systemet utvecklas, det moderna samhällets rationella och byråkratiska ideal. Utvecklingen av den moderna penningekonomin gör att pengar kan flöda över många tidigare gränser, snabbare och mer effektivt än tidigare. Utvecklingen innebär

dock även att teknik kommer att ersätta människor inom allt fler områden i vardagslivet och att de känslomässiga avstånden mellan människor kan sägas öka i takt med att ett instrumentellt förhållningssätt till omvärlden blir allt vanligare (Ritzer 1995; Simmel 1907/1990).

Kreditkortsekonomin

Ritzer (1995) menar att pengars rationaliserande inverkan i samhället förstärks genom användningen av kreditkort. De globala kreditkortsföretagen standardiserar människors pengar genom att upplösa tidigare nationella skillnader i valutor och transaktionssystem. Kreditkortet är liksom moderna papperspengar enbart symboler för ett abstrakt värde. Symboliken kan enligt Ritzer (1995) sägas vara än mer abstrakt i en penningekonomi som bygger på betal- och kreditkort än i en penningekonomi som bygger på kontanter.

Ritzer menar att de ekonomiska transaktioner som sker med betal- och kreditkort innebär en simulering av den simulering av ett värde som kontanta papperspengar är. Att handla på kredit innebär dessutom att de pengar som används inte finns att tillgå i nuläget, de är lånade ur framtiden (Ritzer 1995: 169f.). Kreditkortet bryter upp rytmen genom att de tillåter människor att konsumera även när deras inkomster och tillgångar är låga. Med hjälp av kreditkortet är det alltid möjligt att använda pengar, även för den som egentligen inte har pengar vid ett visst tillfälle (Ritzer 1995).

I relation till Simmels teori analyserar Ritzer också hur användandet av kreditkort som betalningsmedel påverkar det sociala livets distans, rytm och tempo. Kreditkortet kan sägas minska distansen och de rumsliga avstånden eftersom de till skillnad från kontanter kan användas var som helst i världen oberoende av nationella gränser (Ritzer 1995). Ritzer menar liksom Simmel (1907/1990) att utvecklingen av penningekonomin gör att det sociala livets tempo accelererar. Det är enligt Ritzer (1995) lättare för människor att skiljas från pengar på ett kreditkort än från pengar i kontant form. Med ett ökat användande av kreditkort följer ett växande oförnuft och en ökad spenderarlusta (Ritzer 1995; Hayhoe, m.fl. 1999). Människors uppfattningar om pengar förändras när dessa representeras i kreditkortets gestalt. Kreditkortspengar uppfattas av många nästan som att de är pengar på låtsas och används ibland också därefter (Ritzer 1995: 13).

Med utvecklandet av nya och mer effektiva betalningsmedel ges den individualistisk-spontana människan fler och fler möjligheter att i snabbara takt spendera pengar för att förverkliga sig själv. Kreditkortet innebär en ökad abstraktion eftersom ekonomiska transaktioner sker icke-fysiskt. Kreditkortstransaktioner kan göra det svårare att få en överblick över hur mycket pengar som spenderas (Ritzer 1995). Det lättsinniga användandet av pengar ökar också som följd av att det är möjligt att få mer pengar att spendera genom kredit (Ritzer 1995: 60ff.). Ju mer pengar som finns i omlopp desto högre blir det sociala livets tempo, och ju högre det sociala livets tempo är desto mer pengar kommer människor att spendera.

Daniel Miller & Don Slater (2000) menar att utvecklingen av pengar och associerade tekniker som bankomater har omvandlat relationen mellan människan och hennes betalningsmedel. Pengar strömmar från otaliga källor och kan, oavsett tid på dygnet, användas för att uppfylla plötsliga önskningar och behov (Miller & Slater 2000). Banker, kreditkortsföretag och andra finansiella institutioner främjar en gradvis utveckling mot mer och mer abstrakta pengar menar Miller & Slater (2000). Föreställningen om pengar som ett materiellt objekt försvinner och människor vänjer sig av med att använda kontanter i sina ekonomiska relationer. Införandet av bankomater, betal- och kreditkort, möjlighet att utföra bankärenden via telefon och sedermera via Internet är alla inslag i denna utveckling (Miller & Slater 2000; Ritzer 1995: 188).

Det digitala penningssystemet

Betalningsmedlen har under det moderna samhällets framväxt genomgått en dramatisk utveckling. En rad tekniska innovationer har skapats för att överföra pengar snabbare och mer effektivt än tidigare. Denna tekniska revolution har på avgörande sätt förändrat villkoren för ekonomiska relationer både i vardagslivet och på global nivå. Nya finansiella instrument har introducerats och överföringar sker globalt och sekundsnabbt. Värdet på en aktie i New York påverkar direkt värdet på samma aktie i Stockholm. En alltmer abstrakt penningekonomi där betalningsmedlen inte är fysiska föremål kan menar Simmel (1907/1990) sägas förstärka den moderna penningekonomins påverkan på det sociala livets distans, rytm och tempo.

Digitala pengar har förekommit inom finansmarknaden sedan det tidiga 1970-talet när utbetalningar av löner i USA började göras elektroniskt. Därefter infördes också system för att sköta handeln med aktier digitalt (Weatherford 1998). Dock är det först med Internetbankernas lansering under 1990-talet som privatpersoner i större skala ges möjlighet att hantera sin ekonomi digitalt. Dembinski & Perritaz (2000) använder begreppet "monetary acts" istället för pengar eftersom den informationsteknologiska utvecklingen gjort att den etablerade terminologin kring pengar behöver uppdateras. Dembinski & Perritaz skriver:

Today, 'money' – as a generic term for dollars, euros and various other currencies – simply means a unit, symbol or sign used by economic players within a specific numerical convention to quantify and record their mutual transactions and relationships (Dembinski & Perritaz 2000: 496).

Dembinski & Perritaz's menar att pengar med digitaliseringen kan sägas ha absorberats av de funktioner de har för utbyte och värdering. Digitala pengar är bara siffror på en skärm och refererar bara till sig själva; de är symboler för symboler (Weatherford 1998; Dembinski & Perritaz 2000).

Pengars funktion som universalmedel i det sociala kan sägas bli alltmer framträdande. Digitala pengar tycks bekräfta vad Simmel skriver om penningekonomin utveckling; att pengar i allt högre grad blir inget annat än pengar (1907/1990: 441). Digitala pengar kan användas i ett allt större antal relationer, ofta mer flyktiga sådana, med andra människor och innebär liksom betal- och kreditkort en större frihet från tiden än tidigare (Weatherford 1998). Digitala pengar kan sägas vara än mer inflätade i det sociala livets olika aktiviteter än andra typer av pengar.

Att människor använder digitala pengar innebär en genomgripande förändring av penningssystemet. Penningekonomin kan sägas nå en ny nivå (Dembinski & Perritaz 2000; Weatherford 1998). Ritzer menar att användandet av digitala pengar, liksom användandet av kreditkort kan få allvarliga konsekvenser för människors spenderande. Digitaliseringen gör pengar mer lättillgängliga, och de summor som är tillgängliga att spendera större (Ritzer 1995).

Att pengar via Internet och mobiltelefoner kan överföras sekundsnabbt sätts i mediernas rapportering ofta i samband med ökat spelmissbruk och ökad skuldsättning. Digitala pengar beskrivs som svåra att

kontrollera (Weatherford 1998). Sociologen Ove Svensson (2005) beskriver exempelvis hur svenska ungdomar som spelar om pengar på Internet ibland förlorar känslan för pengars nominella värde. Pengars digitalisering aktualiserar även en rad hot mot den personliga integriteten (Ritzer 1995). På Internetbanken registreras kunders beteende av bankerna som genom att lagra information får möjlighet att i framtiden kunna erbjuda mer individuellt anpassade tjänster och produkter.

Dembinski & Perritaz använder sig av en analytisk modell som de kallar "the double anchor hypothesis" för att skapa förståelse för hur den moderna penningekonomin och dess betalningsmedel fungerar (2000: 486ff.). Med utgångspunkt modellen kan pengar förstås som betalningsmedel, ett fysiskt objekt, och som system, en monetär ordning av betalningsmedel. Förhållandet mellan pengar som fysisk form och den institutionella och regulatoriska kontexten kring pengar kan betraktas som ett jämviktsförhållande (Dembinski & Perritaz 2000). Ju större värde som ligger i pengar som fysiska objekt, ju svagare kan de institutioner som garanterar pengars värde vara. Omvänt gäller, att ju mindre värdet i betalningsmedlen är, ju starkare är det monetära system som garanterar betalningsmedlens dess värde. Pengar med ett eget värde är nödvändiga i samhällen där maktförhållanden kan skifta och där den samhällsstruktur som för tillfället råder riskerar att snabbt kullkastas (Dembinski & Perritaz 2000: 486ff.). I länder där den statliga penningekonomin av olika anledningar fungerat dåligt förekommer ibland parallella byteshandelsliknande ekonomiska system, bland annat kan telefonkort till mobiltelefoner användas som bytesmedel

Användningen av papperspengar som betalningsmedel i det moderna samhället kan därför sägas bekräfta att systemets makt är stor och att maktförhållandena i samhället kännetecknas av stabilitet. I ett digitalt monetärt system blir förtroendefrågan delvis en annan än den är i ett monetärt system som representeras i kontanter. I det senare fallet kan förtroendet för penningekonomin som ett abstrakt system kopplas till pengar som fysiska objekt, detta gäller inte för pengar i den digitala penningekonomin.

En förändring med skilda betydelser

Digitala pengar är ett medel med hjälp av vilket människor kan leva sitt liv mer oberoende av tid, rum och människor i den sociala omgivningen än vad som tidigare varit möjligt. Möjligheten att använda digitala

pengar ökar människors frihet att uttrycka sig genom konsumtion. Samtidigt spelar pengar en central roll i att undergräva denna nya frihet. Användandet av moderna pengar innebär att människors relationer allt mer präglas av kvantitativa, rationella och byråkratiska system (Simmel 1907/1990). Det finns flera exempel på hur systemets ökade kontroll över människor återspeglas i utvecklingen av den digitala penningekonomin. Digitala pengar går att spåra på ett sätt som inte är möjligt med kontanta pengar. På Internetbanken registreras och förs statistik över alla de transaktioner som utförs. Betraktat i detta ljus framstår den kontanta penningekonomin som ett system som innebär större friheter för människor än vad det digitala penningssystemet och pengar förmedlade via Internet kan sägas göra.

I vardagslivet blir digitala pengar tillgängliga via informationsteknologi som är inbäddad i olika sociala, och kulturella kontexter. Dessa kontexter kommer på olika vis att påverka teknikens utfall och hur digitala pengar kommer att användas (Silverstone & Hirsch 1992; Williams 1975/2001). Framväxten av en digital ekonomi kan även medföra nya och förstärkta sociala orättvisor. Enligt Bauman (1998) är graden av mobilitet en grundläggande dimension med utgångspunkt i vilken social strukturering i det globaliserade konsumtions- och informationsområdet sker.

Digitala pengar kan innebära stor frihet för människor att bestämma hur de ska leva sitt liv. De som har tillgång till och vet hur de ska använda sig av digitala pengar behöver inte ta hänsyn till begränsningar på samma sätt som de som endast har kontanter att tillgå måste (Ritzer 1995). Friheten att genom användandet av digitala pengar kunna övervinna olika tidliga och rumsliga avstånd är inte lika tillgänglig för alla människor i samhället (Bauman 1998).

3. Pengar och människor

Även i det moderna västerländska samhället sker transaktioner i annat än pengar. De stora butikskedjornas bonuskort som ger poäng att handla för i butiken kan ses som ett exempel. Ett annat är anställningar där lönen till de anställda betalas ut i form av förmåner som exempelvis terapibesök eller ett gymkort. Ett mer organiserat system för byteshandel är *Local Exchange Trading System* (LETS), en förening i vilken medlemmarna kan utbyta varor och tjänster sinsemellan. LETS möjliggör lokala system för utbyte, och medlemmarna använder i stället för vanliga räntebelastade pengar en räntefri valuta som ges ut av föreningen (Lang 1994).

Utgångspunkten för detta kapitel är att pengar kan förstås som kvalitativt särskilda i sina betydelser och inte enbart som rationella och instrumentella inslag i det sociala livet. Syftet är att introducera teoretiska perspektiv för förståelsen av pengars skiftande sociala meningar och för förståelsen av hur pengar kommunicerar social information mellan människor. Syftet är också att presentera utgångspunkter för att skapa förståelse för hur pengars sociala meningar kan antas förändras när vardagens ekonomiska transaktioner sker via Internet.

Med ett socialt ursprung

I novellen *Herr Arnes penningar* (1904/1947) skriver Selma Lagerlöf om pengar som bringar människor olycka. I inledningen berättas om den åldrade prästen Herr Arne i Solberga prästgård som i en kista av ek förvarar en stor mängd silverpenningar som en gång stulits från klostermunkar. Pengarna har på grund av sin historia spått bringa olycka över den som äger dem Spådomen besannas en natt när Herr Arne, hans familj och tjänstefolket på prästgården alla ligger och sover. Tre främmande män tar sig in på gården, stjälar silverpenningarna och mördar alla de stöter på. Den enda som överlever är Elsalill, en fattig

jungfru. När Elsalill lyckats ta sig in till närmaste stad stöter hon av en slump på en av förövarna, vars skuld och delaktighet i brottet ingen vid denna tidpunkt känner till. Mannen som Elsalill möter, Sir Archie, förälskar sig i henne och ger henne bland annat en armband i guld som tecken på sin kärlek. Den följande natten besöks Elsalill av vålnaden av sin fostersyster, en av dem som mördades på Solberga prästgård. Foster-systemen berättar att Sir Archie var med om attacken mot prästgården och om att stjäla Herr Arnes penningar. När Elsalill inser att armbandet i guld hon fått i kärleksgåva köpts för de stulna pengarna kan hon inte längre ha den på sig: "Hon kunde inte uthärda att se den, då hon tänkte på detta. Hon rev den av armen och kastade den långt ifrån sig" (Lagerlöf 1904/1947: 76).

Simmel framhåller att pengar är utbytbara och saknar unika och subjektiva värden; pengar är pengar och ingenting annat (1907/1990: 441). I ett sådant perspektiv skiljer sig inte en hundrakronorssedel från en annan, sedelns värde är enbart kvantitativt. I sociala sammanhang kan däremot en sedel som erhållits som betalning för ett väl utfört arbete ha andra betydelser än en sedel som stulits.

Universella och speciella

Inom antropologin behandlas ofta pengar på annat sätt än inom den del av sociologin som analyserar pengars del i rationaliseringen av det moderna samhället. Antropologerna Russel Belk och Melanie Wallendorf (1990) menar att pengars betydelse är avhängig de olika sociala sammanhang inom vilka de förekommer. Inte bara mängden pengar är socialt betydelsefull utan också vilken typ av pengar som används samt när och hur (Belk & Wallendorf 1990).

I den traditionella polynesiska kulturen användes bland annat vältänder som betalningsmedel. Vältändernas funktion som betalningsmedel var dock begränsad till tillfällen när de gavs bort som gåva (Belk & Wallendorf 1990). I andra sammanhang fungerade andra varor som betalningsmedel. Olika typer av pengar skiljdes åt med utgångspunkt i kvalitativa egenskaper hos pengarna. Betalningsmedlen var i detta monetära system vad Belk & Wallendorf beskriver som "limited purpose money" (1990: 48). Användningen av sådana pengar är begränsad på ett sätt som moderna universella pengar inte är.

Viviana Zelizer (1997) tar också utgångspunkt i ett antropologiskt perspektiv på pengar. Zelizer menar att pengar i det moderna samhället

kan förstås som socialt begränsade på samma sätt som betalningsmedlen i förmoderna monetära system. Zelizer framhåller att utvecklingen av den moderna penningekonomin ofta setts som en från början bestämd och linjär utveckling. I kontrast till sådana beskrivningar menar Zelizer att framväxten av den moderna penningekonomin varit allt annat än på förhand given. Införandet av nya pengar under slutet av 1800-talet och början av 1900-talet stötte i många länder på motstånd hos människor som inte ville ge upp de betalningsmedel som de tidigare använt. De pengar som tidigare användes som betalningsmedel hade särskilda sociala betydelser för människor (Zelizer 1997). Även de homogena och standardiserade pengarna präglades emellertid av sociala och kulturella förhållanden. Zelizer menar att framväxten av moderna pengar inte ska betraktas som en oundviklig utveckling i vilken betalningsmedlen förlorar sina socialt och kulturellt särskilda meningar. Även de pengar som förknippas med det moderna samhällets utveckling mot ökad rationalisering kan enligt Zelizer förstås som "shaped and reshaped by particular networks of social relations and varying systems of meanings" (1997: 18).

Framväxten av det moderna västerländska samhället innebar att allt fler varor och tjänster kunde köpas för pengar. Strävan efter mer och mer pengar blev ett mål för allt fler människor (Zelizer 1997;). Enligt Zelizer innebär dock inte användningen av moderna pengar i sociala relationer med nödvändighet ökad social distans. Pengar kan också vara det medel med vars hjälp sociala relationer skapas och fördjupas. penningekonomin främjande av en mer rationell logik i det sociala bromsas upp (Zelizer 1997). Människor tillskriver moderna pengar sociala betydelser som går utöver deras kvantitativa värde. Användningen av pengar investerar dessa med mening. Detta sker enligt Zelizer i en aktiv social process. Hon skriver:

A fully sociological model of money must show how, how much, and why, even in the heartland of capitalism, different networks of social relations and systems of meaning mark modern money, introducing controls, restrictions, and distinctions that are as influential as the rationing of primitive money (Zelizer 1997: 24).

Zelizer understryker att moderna pengar precis som förmoderna bytesvaror kan vara unika objekt för människor. Ett mynt kan berätta en

historia och pengar kan fungera som souvenirer, som utländska pengar som ibland sparas efter en semesterresa (Persson 2006; Zelizer 1989). Antropologen Mary Douglas (1966) skriver att pengar kan jämföras med funktionen hos ritualer. Pengar kommunicerar social information i interaktioner mellan människor. Detta innebär också att särskilda typer av pengar kan ses som reserverade för särskilda sociala situationer. Att betala mycket stora summor pengar i kontanter kan exempelvis betraktas som socialt avvikande i många situationer. Olika sociala och kulturella omständigheter sätter gränser för användningen av pengar i olika sammanhang (Belk & Wallendorf 1990). Enligt Zelizer är pengar i det moderna samhället inte singular ("money") utan plural ("monies") (1989: 344). Moderna pengar är inte homogena, utan heterogena (Zelizer 1997).

Öronmärkning som social strategi

I Mona Sahlins självbiografi *Med mina ord* (1996) beskrivs upprinnelsen till det mediedrev som fick henne att avgå som minister. Sahlin anklagades för att ha använt statens kontokort till sin privata konsumtion, bland annat i samband med en utlandssemester. Hon försvarar sig i boken:

Jag har aldrig försökt lura någon på pengar, aldrig försökt dölja eller fiffla och definitivt inte försnillat några skattepengar. Tvärtom! Jag var alltid noga med att hålla ordning på mina privata utgifter och statens (Sahlin 1996: 211).

Det var inte några särskilt stora belopp som Sahlin anklagades för att ha använt på ett otillbörligt sätt. Vad medierna, politiska bedömare och många människor tycktes upprörda över var att Sahlin hade använt statens pengar för privata inköp. Hon hade överskridit en gräns som socialt kopplade de pengar som fanns på statens kontokort till att användas i tjänsten.

Olika ekonomiska relationer kan förstås som socialt förknippade med olika typer av pengar. Om fel sorts pengar används i en viss situation kan det ge upphov till både irritation och ilska. Zelizer (1997) använder sig av begreppet *öronmärkning* för att beskriva de sociala processer genom vilka människor tilldelar sina pengar mening. Öronmärkning av pengar kan exempelvis ske genom att en del pengar läggs i en

sparbössa och inte tas upp förrän vid det tillfälle de ska användas (Zelizer 1997: 25ff.). Pengarna i sparbössan, som liksom alla andra moderna pengar skulle kunna fungera som ett universellt giltigt medium, har gjorts till särskilda pengar som inte är användbara för vilka ändamål som helst.

Fysiska öronmärkningar av pengar sker även ibland när dessa ges bort till någon i present. Enligt Zelizer är det inte ovanligt att pengar omformas fysiskt när de ges som gåva, exempelvis genom att formas till en solfjäder eller en blomma. Eftersom pengar är ett universellt och opersonligt medel kan det uppfattas som en markering av distans att ge vanliga vardagliga pengar till någon närstående. Om sedlarna omformats fysiskt, eller om de pengar som ges bort är släta och ser oanvända ut motsvarar de dock, enligt Zelizer, bättre den sociala situationens krav på närhet och personlig omtanke (1997: 77ff.).

Människor tilldelar även sina pengar mening genom mentala öronmärkningsstrategier. Sådana uppdelningar av pengar kan enligt Zelizer (1997) betraktas som en process där pengarnas ursprung länkas samman mentalt med de syften och mål som pengarna kan och bör användas till. Detta kan ses i exemplet med Sahlins användning av statens kontokort liksom i den sociala praktiken att lägga upp en budget och mentalt dela in vissa pengar att använda exempelvis till hyra eller nöjesliv. Genom att lägga upp en stadsbudget deltar även staten i en social struktureringsprocess av pengar där vissa pengar kopplas till särskilda mål (Zelizer 1997: 119ff.). Pengar som staten tilldelar landets kommuner för att höja lärartätheten i grundskolan är avsedda att användas till detta, och inte till att betala kommunpolitikerns nöjesresor till exotiska platser.

Pengar som ges som gåva kan också i sina meningar vara formade av en slags mental öronmärkning. De kan vara knutna till ett löfte om att de ska användas på ett visst sätt, exempelvis för att betala av en skuld. Sådana pengar har också utifrån sitt sociala ursprung knutits till en specifik framtida användning, och kan sägas skilja sig från andra pengar (Belk & Wallendorf 1990). Pengar från ett arv, ett väl utfört arbete eller en spelvinst är ytterligare exempel på pengar som ibland skiljs åt från andra pengar. Pengar från ett arv kan ibland ses som pengar att använda med större ansvar än vad som varit fallet om pengarna kommit från en spelvinst.

Barnbidrag är en annan social valuta som kan sägas skapas genom öronmärkning. Sociologen Charlott Nyman (2003) visar exempelvis att

barnbidraget i de familjer hon intervjuat görs till pengar som enbart får användas till barnets konsumtion. Svarta pengar, som de pengar som intjänats olagligt ibland kallas, har en annan social betydelse än pengar som intjänats genom hårt arbete.

Pengar, makt och inflytande

I *Hustrun som hemmets förvaltare* (1934) ger Alice Jeansson, föreståndarinnan för *Skattebetalarnas förenings budgetbyrå*, sin syn på kvinnors rätt till pengar från sina män för att kunna täcka hemmets utgifter:

I fråga om bestämda hushållspengar – *måste* en ung kvinna stå på sig och genomdriva sin solklara rätt. ”Hushållspengar höra till den kalla verklighetens värld” – har någon sagt – ”de skola inte utbetalas varken ’av kärlek’ eller i ’förtroende’, utan helt enkelt med sinne för den realitet, som kännetecknar deras uppgift i världen (Jeansson 1934: 95f.).

Pengar kan ingå som ett socialt maktmedel i relationer till andra. Den som i den traditionella västerländska kärnfamiljen har ensamt försörjningsansvar har inte bara makt att bestämma över *när* övriga familjemedlemmar ska tilldelas pengar, utan också *hur* tilldelandet av pengar ska se ut (Zelizer 1997: 36ff.).

Socialt kommunikativa betalningsmedel

I ekonomiska relationer kan pengar fungera som socialt kommunikativa valutor. Pengar kan användas för att uppnå särskilda syften, som när pengar ges som muta. Dricks kan ges i avsikt att markera social makt, och social motmakt kan markeras genom en vägran att ta emot dricksen (Zelizer 1997). På nättidningen *Yelah* (051223) berättas om tretton arbetare på ett tvätteriföretag i Boden som varslades om uppsägning i strid med gällande regelverk. Facket och arbetsgivaren gjorde därför en uppgörelse som innebar att varje arbetare skulle få 75 000 kronor i kompensation för att deras rättigheter åsidosatts i uppsägningsprocessen. De tretton arbetarna vägrade dock att ta emot pengarna som de

uppfattade som orättfärdiga ”judaspengar” enligt artikeln. Arbetarnas vägran att ta emot pengarna kan förstås som ett sätt att markera autonomi i förhållande till arbetsgivaren och sättet på vilket arbetsmarknaden fungerar.

Människor använder ofta pengar som symboliska och kommunikativa objekt i relationer till andra. Pengar kan signalera ointresse för den andre som person eftersom de anses vara en neutral och opersonlig gåva. Zelizer menar emellertid att pengar ibland också används för att uttrycka omtanke och närhet. Ett exempel är när någon lånar ut pengar till en vän i en svår ekonomisk situation (Zelizer 1997: 26). I andra sammanhang kan användningen av pengar signalera att människor betar sig socialt strategiskt. Thelander (2006) skriver om att pengar oftare än andra typer av gåvor definieras som mutor. En penninggåva kan enligt Thelander sägas uttrycka ”ett renodlat instrumentellt och materiellt intresse”, oärlighet och dolda motiv (2006: 40). Gåvor i form av föremål, som till skillnad från pengar har sociala kopplingar till aktörerna i en ekonomisk relation, betraktas däremot mer sällan som uttryck för en korrumpierad relation. Nyman (2003) ger liksom Zelizer exempel på hur pengar i olika ekonomiska relationer fungerar symboliskt. I de familjer som Nyman undersökt används pengar som ett socialt påverkansmedel i relation till andra familjemedlemmar. Hon skriver:

Aspects of a couple's relationship, such as stability, love, and balance of power, may be reflected in how money is defined and used. Money also influences and shapes relationships, for example, by strengthening bonds of trust, or by increasing dependency (Nyman 2003: 92).

Att ha en gemensam ekonomi kan vara ett sätt för människor som lever tillsammans att bekräfta närhet och förtrolighet i relationen. Att inte vilja blanda samman sina pengar med sin sambos kan på motsvarande vis uttrycka socialt avstånd. Sociologerna Nancy Berns & David Schweingruber (2003) skriver om pengar som socialt uttrycksmedel i relationerna mellan anställda på ett försäljningsföretag. Liksom i de familjer som Nyman intervjuat skapar aktörerna i Berns & Schweingrubers (2003) studie skilda sociala meningar kring olika typer av pengar. Konkurrensen mellan säljarna handlar inte bara om vem som säljer för störst summor, utan också om hur kunderna betalar. Att få betalt i kontanter anses bättre än att få betalt i en check eftersom affären kan

betraktas som helt klar. Pengar har bytt händer och kunden har förbundet sig till köpet. Berns & Schweingruber (2003) menar också att företagets ledning utnyttjar skillnaderna mellan olika typer av pengar. I utbildningen av de anställda betonas att försäljningar där kunden betalar kontant kan ses som mer lyckade än om kunden betalar med checker eller kreditkort.

Pengars betydelser är inte fasta och oföränderliga. Människor skapar sociala meningar kring pengar på olika vis för att det ska tjäna deras syften i olika sociala sammanhang (Berns & Schweingruber 2003). Även Nyman (2003) beskriver hur pengars sociala meningar kan sägas vara resultatet av en aktiv social förhandlingsprocess. Inom familjer ingår familjemedlemmar i ekonomiska relationer till varandra. Nyman menar att dessa relationer präglas av förhandlingar mellan de ingående aktörerna (2003: 82ff.). Det är rätten att bestämma hur pengar från olika inkomstkällor ska användas som människor förhandlar om, en rätt som är av stor betydelse för möjligheterna för människor att leva sitt liv som de själva önskar.

Ekonomiskt beroende och oberoende

Föräldrar som låter sina barn själva disponera sitt barnbidrag istället för att ge dem en månadspeng eller veckopeng markerar att de betraktar barnens som mer vuxna, kapabla att själva fatta större ekonomiska beslut. För barnen kan barnbidragspengarna betyda oberoende från föräldrarna och innebära en ökad frihet.

Att inte ha pengar att tillgå och bestämma över innebär en ofrihet i det sociala livet i den moderna penningekonomin. Ett exempel på sådan ofrihet och på hur på pengars funktioner som maktmedel är utbetalningen av socialbidragspengar. Dessa är ofta knutna till en viss användning. Socialbidragstagaren fråntas i olika grad möjligheten att själv välja hur pengarna ska användas, exempelvis genom att bidraget kan betalas ut som matkuponger (Zelizer 1997: 119ff.).

I moderna västerländska familjer har traditionellt den huvudsakliga familjeförsörjaren varit man. Män har oftast haft den initiala kontrollen över hushållets pengar. Denna kontroll ger även makt att bestämma över hur familjens pengar ska användas och hur mycket som ska användas till vilka ändamål (Zelizer 1997: 36ff.). Den som ger av sina pengar till någon annan kan också sägas ha störst möjlighet att forma pengars

sociala meningar genom att exempelvis ange olika motiv för tilldelningen (Wennerlind 2001).

Zelizer beskriver exempelvis hur den traditionella kärnfamiljens organisering i det tidigt moderna amerikanska samhället präglades av att män ofta var ensamstående familjeförsörjare. Detta innebar betydande makt för männen, som genom att ge de pengar som krävdes för att sköta hushållets ekonomi som gåva till sina hemmavarande hustrur kunde styra hur dessa skulle användas. Gåvopengar kan som Zelizer beskriver betraktas som en social valuta begränsad på särskilda vis. Det är inte pengar som mottagaren har en självklar rätt till. Därför kunde inte heller den hemmavarande hustrun i de traditionella kärnfamiljer som Zelizer undersöker använda de pengar hon tilldelades för att sköta familjens gemensamma ekonomi efter helt egna önskemål (1997: 111ff.).

I den västerländska kärnfamiljen är makten att bestämma över pengars användning en central aspekt av genusystemet. Detta menar sociologen Jan Pahl (1995), som liksom Nyman (2003) betonar pengars koppling till social frihet i det moderna samhället. Störst frihet i detta avseende kan män sägas åtnjuta, eftersom de ofta har större makt att bestämma hur gemensamma hushållsinkomster ska användas (Nyman 2003; Wennerlind 2001). Tillgången till pengar för egen konsumtion är oftast störst för män i det traditionella parhushållet (Nyman 2003). Användningen av pengar präglas av genusstrukturer, men hur pengar uppfattas och används i olika situationer kan också relateras till klassstrukturer. I Zelizers empiriska material från det sena 1800-talets och tidiga 1900-talets USA är skillnaderna mellan arbetarklasshushållens och överklasshushållens organisering av den gemensamma ekonomin framträdande. Enligt Zelizer var makten över pengars tilldelning och användning större för män inom över- och medelklasshushåll än för män inom arbetarklasshushåll. Kvinnor från över- och medelklassen som inte förvärvsarbetade fick enligt Zelizer (1997) ofta administrera hushållets vardagliga konsumtion. De var samtidigt oftare än arbetarklasskvinnor utestängda från att delta i stora ekonomiska beslut. Det var betydligt vanligare att arbetarklasskvinnor kontrollerade hushållsekonomin helt självständigt (Zelizer 1997: 36ff.).

Pernille Hohnen (2007) behandlar också pengar och makt i relation till social klass. Att vara fattig innebär enligt Hohnen inte enbart att ha mindre summor pengar att tillgå än andra. Att vara fattig innebär också att vara begränsad i sin användning av pengar till olika ändamål (2007). Hohnen menar att avsaknad av pengar som kan användas fritt och till

vad som helst är en social problematik som låginkomsttagare oftare än andra upplever.¹⁰ Större delen av de pengar som låginkomsttagarna i Hohnens (2007) undersökning tjänar är redan från början bundna att användas för behovsnödvändig konsumtion, vilket kan antas förstärka känslor av maktlöshet i det egna livet.

Hohnen menar att de inställningar till pengar som kan härledas ur människors olika sociala och ekonomiska förutsättningar i samhället även kan betraktas som ideologiskt och normativt präglade. För de med knappa ekonomiska resurser är det svårare att leva upp till de moderna idealen för användning av pengar, ideal som bland annat betonar en mer spendersam livsstil (Hohnen 2007). Användningen av pengar i samhället måste enligt Hohnen analyseras med utgångspunkt i att pengar tillskrivs social mening och att denna tillskrivningsprocess präglas av maktstrukturer av olika slag.

Hemligheter och pengar

Pengar i det moderna samhället kan sägas ha starka kopplingar till hemlighållande i det sociala livet. Många människor undviker att tala fritt och öppet om sina pengar med andra. Zelizer menar att pengar som ämne ofta undviks även i mycket nära relationer. Den personliga ekonomin kan sägas tillhöra människors intimsfär. Därför kan det i sociala sammanhang anses opassande att intressera sig alltför mycket för andras ekonomiska förhållanden (Zelizer 1997).

Att människor får mindre insyn i andras ekonomiska relationer är även enligt Simmel ett utmärkande drag för den moderna penningekonomin. Den sociala distans som skapas när moderna pengar används i ekonomiska relationer gör det möjligt att ha hemligheter för varandra (Simmel 1906). Nära relationer av det slag som människor har till andra i en byteshandels ekonomi gör det svårt att dölja sina förhållanden (Simmel 1906). Ekonomiska relationer i den moderna penningekonomin präglas däremot av anonymitet och hemlighållande snarare än personlig kännedom och förtrolighet. Simmel beskriver tre egenskaper hos pengar som gör det möjligt att undanhålla social information för andra i den nära omgivningen:

first, its compressibility, by virtue of which it is possible to make a man rich by slipping into his hand a check without attracting attention; second, its abstractness and absence of qualitative character, in consequence of which numberless sorts of acquisitions and transfers of possessions may be covered up and guarded from publicity [...] third, its long-distance effectiveness, by virtue of which we may invest it in the most widely removed and constantly changing values, and thus withdraw it utterly from the view of our nearest neighbours (Simmel 1906: 467).

Möjligheten att hemlighålla ekonomiska förhållanden har betydelse för vem som får bestämmanderätten över pengar i olika sammanhang. Nyman (2003) skriver att människor ofta deltar i sociala förhandlingar om pengars meningar utifrån mycket olika förutsättningar. Den hushållsmedlem som tjänar in pengar till den gemensamma ekonomin har störst möjlighet att hemlighålla pengar och undandra dem förhandling om hur de ska användas (Nyman 2003: 83). Oftast är det män som haft störst möjlighet att dölja pengar för andra i den nära omgivningen (Pahl 1995). Simmel intresserar sig också för mäns större ekonomiska makt i den moderna familjen (Simmel 1984). Simmel beskriver hur familjer kan tala om sina pengar som gemensamma pengar som är jämlikt fördelade och som används med hela familjens bästa för ögonen. Tillgången till och användningen av de gemensamma pengarna är emellertid enligt Simmel inte lika för kvinnor och män. Att tala om att pengar används i alla familjemedlemmars intresse kan förstås som en social strategi för att dölja det faktum att män äger störst bestämmanderätt över pengarna (Simmel 1984).

Även Pahl (1995) skriver om gemensamma pengar. Hon betonar att den sociala betydelsen av gemensamma pengar inom en familj kan ses som ett uttryck för en genusstruktur som är till kvinnors nackdel. I sin analys av bestämmanderätten i ekonomiska frågor i brittiska hushåll ifrågasätter Pahl (1995), liksom Simmel, att kontrollen över gemensamma pengar är jämlik. Män är idag inte lika ofta som tidigare ensamma familjeförsörjare och kvinnors möjligheter att undanhålla pengar för sig själva kan antas ha ökat. Detta behöver dock inte innebära en mer rättvis fördelning av de ekonomiska resurserna i ett hushåll. Förutom att kvinnorna i Pahls undersökning generellt tjänar mindre än sina män är de också mer altruistiska när det gäller pengar. De lägger oftare

egna pengar, sådana som inte sägs tillhöra familjens gemensamma, på andra än sig själva (Pahl 1995). Även andra undersökningar visar att pengar som tjänats in och definierats som gemensamma är pengar till vilka män ofta äger större tillgång (Pahl & Vogler 1994; Pahl 1990). Exempelvis menar Nyman (2002) att många av de kvinnor hon intervjuat i sin empiriska undersökning upplever tillgången till och användningen av familjens gemensamma pengar som jämlik. Enligt Nyman kan detta dock många gånger sägas vara en falsk föreställning. En gemensam ekonomi såsom den ser ut hos många av de hon intervjuar kan snarast sägas förstärka traditionella genusstrukturer och befästa mäns större ekonomiska makt (Nyman 2002).

Digitala pengars sociala betydelser

I det tidiga 1900-talets USA fanns ett stort populärvetenskapligt intresse för pengar och för hur dessa skulle hanteras på bästa sätt. Zelizers (1997) empiriska material består till stor del av olika typer av handböcker i privatekonomi. I framväxten av den moderna penningekonomin betonades rationella ekonomiska ideal och en återhållsam och kontrollerad användning av pengar (Zelizer 1997). Även Jeansson uppmärksammar hur vardagsekonomin på 1930-talet blev allt mer rationellt ordnad:

Den ”nya hushållningen” – uttrycket härstammar från Amerika, där man talar om ”the new housekeeping” eller ”scientific housekeeping”, hushållning enligt vetenskapliga metoder – ropar på genomtänkt planmässighet och genomförd förenkling i alla hushållsarbetets detaljer tillika med [...] en mer affärsmässig förvaltning av penninginkomsten (Jeansson 1934: 99f.).

Liksom de privatekonomiska innovationerna på 1930-talet kan möjligheterna att sköta ekonomiska transaktioner via Internet sägas innebära att användningen av pengar blir mer administrativt präglad och mer rationell. Människors pengar är idag också mer standardiserade än de var för ett decennium sedan; ett exempel är införandet av *Euron* som betalningsmedel i större delen av Europa.

Mer och fler pengar

Digitala pengar är lättare att spåra än kontanter. Kontanter är anonyma och svåra att härleda till ett bestämt ursprung. Digitala pengar kan däremot genom de digitala spår de lämnar efter sig knytas till en specifik person och situation. Utan att användarna känner till det kan transaktioner som genomförs på Internet registreras av företag och myndigheter. Bankerna sparar uppgifter om kundernas ekonomiska aktiviteter för att i framtiden kunna använda dessa för att sälja in fler tjänster. Den digitala penningekonomin utmålats ibland som ett kontrollsamhälle, där stater och privata företag kommer att kunna kontrollera in i minsta detalj vad människor använder sina pengar till via Internet. Användningen av kontanter symboliserar i populärkulturen ofta frihet från samhälls kontroll. Det är i kontanter som de som av en eller annan orsak står utanför samhället sköter sina ekonomiska transaktioner för att undgå att bli upptäckta.

Penningekonomin utveckling gör även pengars närvaro i människors liv större. Etnologen Fredrik Nilsson (2003) menar att strävan efter mer och mer pengar ofta ses som ett tecken på att samhället utvecklas mot större egoism och minskat kollektivt ansvar. Denna utveckling återspeglas i många populärkulturella och vardagliga sociala stereotyper kopplade till finansmarkanden, exempelvis *börshajar* och *yuppies* (Nilsson 2003). Zelizer skriver att om det någonsin skulle ske en genomgripande rationalisering av samhället så skulle den troligen ske med hjälp av pengar (1997: 214). Hon visar emellertid i sin empiriska analys att människors sociala relationer inte präglades av en mer kvantitativ och rationell logik i takt med att moderna pengar började användas runt sekelskiftet 1900. Pengar korrumpade inte det sociala livet och människors relationer till andra (Zelizer 1997: 204ff.).

Dembinski & Perritaz (2000) menar att pengar upplöses i den digitala ekonomin. Användningen av informationsteknologi för ekonomiska transaktioner är enligt Dembinski & Perritaz inte vad Simmel beskrev som pengars slutstadium. Digitaliseringen innebär inte enbart att det skapas mer globalt standardiserade abstrakta pengar utan också att det parallellt uppstår mer och fler olika lokala och specialiserade valutor. Med informationsteknologin skapas möjligheter för olika sorters pengar som kan användas beroende på vad för slags vara eller tjänst som ska köpas (Weatherford 1998: 366f.) Inom spelindustrin på Internet finns exempelvis särskilda spelvalutor som användarna kan växla till

sig för att köpa saker i spelet.¹¹ Ett annat nytt sätt att förmedla monetära värden på Internet är genom så kallade *mikrobetalningar*. Mikrobetalningar är ett system för att hantera mycket små betalningar via Internet där kostnaden för att genomföra en ekonomisk transaktion på vanligt vis (exempelvis via kreditkortsbetalning eller Internetbank) skulle bli för stor i förhållande till den summa som ska överföras. Istället för att ett webbinnehåll görs tillgängligt för människor genom reklam på webbplatsen, genom donationer eller genom prenumerationer på en tjänst så kan genom system för mikrobetalningar mycket små summor överföras från köparen till säljaren av en tjänst på Internet. Företaget *Apples* framgångsrika musiknedladdningstjänst *I-Tunes Store* är exempel på system för mikrobetalningar.¹²

Zelizer (1997) berör också kortfattat framväxten av digitala pengar. Hon understryker att utvecklingen å ena sidan kan sägas innebära mer kvantitativa, homogena och standardiserade pengar. Å andra sidan kan digitala pengar enligt Zelizer sägas förstärka pengars egenskaper som kvalitativa objekt med olika sociala meningar. Att hantera pengar på en Internetbank kan innebära en ökad möjlighet för social öronmärkning av pengar:

Computerized earmarking actually makes it increasingly possible to regulate, supervise, and differentiate benefits. With new internationalized currencies, the scope of earmarking may increase and techniques for earmarking will vary, but differentiation persists. Indeed, with the explosion of personal computers, people's capacity to create and segregate new currencies is expanding even faster than any standardization of international money (Zelizer 1997: 215).

De sociala och kulturella begränsningar som åläggs pengar i olika situationer och i ekonomiska relationer till andra människor kan i den digitala penningekonomin antas bli fler snarare än färre (Zelizer 1997). Pengars digitalisering innebär nya möjligheter för människor att öronmärka sina pengar. På Internetbanken kan pengar delas in på olika konton enklare än tidigare. Utgifter och inkomster kan sorteras och olika typer av tekniska applikationer kan användas för att räkna ut villkor för lån och sparande.

Förändrade villkor för ekonomisk kontroll

Simmel skriver att pengar har en inneboende tendens att rulla. Pengar får sitt värde genom att användas (Simmel 1907/1990). Enligt Ritzer (1995) främjar utvecklingen av penningekonomin med kreditkort och digitala transaktioner ökad användning av pengar. Digitala pengar som är omedelbart tillgängliga för användning i princip dygnet runt kan dessutom sägas bidra till en förändring i människors uppfattningar om sparsamhet och slösaktighet (Ritzer 1995). Digitala pengar är bättre anpassade än kontanter att uppfylla den moderna konsumtionskulturens ideal för spenderande av pengar.

Sparsamhet och kontroll över pengar har i utvecklingen av den moderna penningekonomin ofta varit ett ideal (Zelizer 1997; Hjort 2004). Zelizer beskriver hur digitaliseringen inneburit ökade möjligheter för människor att öronmärka sina pengar och strukturera sin privatekonomi. Detta kan ses som att utvecklingen av pengar också sker i linje med sparsamhet som ideal. Å ena sidan är digitala pengar bättre lämpade för snabb och impulsiv användning. Å andra sidan innebär pengars digitalisering att det blir enklare för användaren att kontrollera sitt spenderande och införa begränsningar för sina pengar.

Användningen av och kontrollen över digitala pengar ser dock olika ut bland människor i olika grupper i samhället. Vissa människor och grupper har sämre förutsättningar än andra att möta de nya krav som penningekonomin digitalisering innebär. Enligt Pahl (1999) kan detta skapa nya former av uteslutning i samhället. Hjort (2004) menar också att penningekonomin och konsumtionskulturens förstärkning riskerar att ytterligare marginalisera människor som sedan tidigare befunnit sig i en missgynnad ekonomisk situation. Hjort visar på att människor med mycket knappa ekonomiska resurser ofta nekas lån och krediter. För hushåll med dålig ekonomi är valmöjligheterna begränsade, trots digitala pengars större räckvidd. Dessa hushåll har heller inte möjlighet att utnyttja de prisfördelar som följer då den egna ekonomin hanteras via Internet (Hjort 2004).

I *Finansinspektionens rapport Internet och finansiella tjänster* (2000) ges exempel på hur människor missgynnas i den nya ekonomin. Internetbanker och andra tjänster för digitala ekonomiska transaktioner kan enligt Finansinspektionen betraktas som privatekonomiskt mycket fördelaktiga. För att kunna öppna ett transaktionskonto via Internet krävs emellertid ibland både svenskt personnummer och folkbokförings-

adress. Flera banker gör också enligt Finansinspektionen kreditprövningar i samband med öppnande av konto för ekonomiska transaktioner via Internet. Människor i hushåll med små ekonomiska resurser kan sägas vara särskilt drabbade av konsumtionssamhällets motsägelsefulla ideal för användning av pengar. Denna motsägelsefullhet kan sägas bli mer och mer framträdande i utvecklingen av penningekonomin (Hohnen 2007).

Enligt Hohnen kan pengars digitalisering sägas innebära att det blir än viktigare för människor att uppvisa kontroll och ansvarsfullhet i sitt ekonomiska handlande. I synnerhet gäller detta de som inte har så gott om pengar. De måste, skriver Hohnen, visa att de inte är slösaktiga, och att de klarar av att hantera pengar som i digital form är enklare att spendera än tidigare (2007: 761ff.). Möjlighet till ekonomiska transaktioner via Internet kan tänkas förstärka utsatta gruppers problem att använda pengar ansvarsfullt. De förväntas spendera mer när pengar kan användas enklare och med större frihet än tidigare.

Nya friheter, ofriheter och hemligheter

Tillgången till och användningen av digitala pengar kan innebära en förändring av maktrelationerna inom hushållsekonomins område (Hohnen 2007; Pahl 1999). När pengar representeras som digital information kommer människors användning av pengar också att bli en fråga om tillgång till och användning av informationsteknologi (Hohnen 2007). De som saknar grundläggande kunskaper i hur de ska använda datorn och Internet för att sköta sin ekonomi riskerar att missgynnas när allt fler ekonomiska tjänster anpassas till att skötas digitalt. De missgynnade är oftare äldre än yngre, oftare människor med låga än höga inkomster och oftare kvinnor än män (Nordicom 2008; Findahl 2008).

Nya sorters pengar kan sägas fungera som en symbolisk livsstilsmärk för framförallt män med relativt höga inkomster (Pahl 1999). De empiriska undersökningar som Pahl (1999) refererar visar att män med höga inkomster är mest positiva till att exempelvis handla aktier via Internet. Genom att ägna sig åt aktiehandel via Internet kunde männen i Pahl's undersökning visa sig insatta på den nya teknikens och den nya ekonomins områden.

Hohnen (2007) framhåller att digitala pengars betydelse för maktfördelningen mellan människor i ett hushåll är ett relativt utforskat

område. I förhållande till vad Simmel skriver om pengar som lätta att dölja kan dock de vardagsekonomiska maktförhållandena och förutsättningarna i de sociala förhandlingar om pengars mening som Nyman (2002) beskriver förändras. Digitala pengar kan sägas innebära en förstärkning av de egenskaper som enligt Simmel gör pengar enkla att hemlighålla. Bara genom att logga in på Internetbanken är det möjligt att förflytta mycket stora summor pengar från ett konto till ett annat, ett konto som kan vara undangömt för övriga medlemmar av ett hushåll.

4. Forskningsprocess och metod

Arbetet med denna avhandling startade hösten 2001 och finansierades under de första tre åren av ett till professor Ann-Mari Sellerberg vid Sociologiska institutionen, Lunds universitet tilldelat anslag från *Jan Wallander och Tom Hedelius stiftelse*. I ansökan anges att projektet avser att undersöka närmare hur människor upplever säkerhet och risker vid betalningar på Internet och vid hanterandet av pengar på Internetbanker.

Syftet med detta kapitel är att redogöra för de metodologiska val och avgränsningar som gjorts i avhandlingsarbetet. Avsikten är också att visa hur de olika empiriska metoder som använts i undersökningen kan relateras till avhandlingens utgångspunkter och syfte. Kapitlet avslutas med en presentation av de svenska Internetbanker som ingått i studien, av IT-föreningen Seniornet och dess verksamhet och av dem som intervjuats i den empiriska undersökningen och deltagit vid de observationer som utförts.

Bakgrund och utgångspunkter

Vid starten för mitt arbete hade ett kortare forskningsprojekt redan genomförts av sociologen Joakim Thelander (2002) inom ramen för det anslag som finansierat avhandlingen. I Thelanders rapport konstateras att eventuella förtroendeproblem inte tycks hindra människor att använda Internetbanken. Detta bekräftas av flera statistiska undersökningar av hur människor använder Internet för ekonomiska transaktioner (Nordicom 2008; Findahl 2008). Mitt arbete inriktades på att mer ingående förstå användningen av ekonomiska transaktioner via Internet. Särskilt eftersträvades en fördjupad bild av hur äldre människor upplever pengars digitalisering.

Infallsvinklar i det empiriska arbetet

I David Frisbys förord till 1990 års utgåva av *The Philosophy of Money* återges några rader ur ett brev där Simmel skriver om hur hans teoretiska perspektiv kan användas för framtida sociologiska analyser:

I know that I shall die without spiritual heirs (and that is good). The estate I leave is like cash distributed among many heirs, each of whom puts their share to use in some trade that is compatible with *their* nature but which can no longer be recognised as coming from that estate (Simmel 1907/1990: xxv).

Detta flexibla förhållningssätt till användningen av teoretiska perspektiv har jag sett som eftersträvansvärt i avhandlingsarbetet. De teoretiska perspektiv som använts i analysen har valts ut i syfte att fånga *många olika* och ibland *motsägelsefulla* aspekter av det empiriska materialet. Många, inom vad som kan benämnas som en etnografisk forskningstradition, betonar vikten av att forskaren inte bör försöka passa in det empiriska materialet i på förhand utformade teoretiska kategorier och konstruktioner (Miller & Slater 2000; Patton 1990; Hammersley & Atkinson 1995; Ryen 2004).

För Simmel är människors sociala interaktioner och den socialisering som sker genom dessa själva sociologins objekt (Frisby 1985). Det är genom att studera interaktioner i vardagen och olika aspekter av dessa interaktioner som det blir möjligt att förstå samhällets, kulturens och det sociala livets villkor i stort. I analysen av den moderna penningekonomin låter Simmel pengar och penningekonomin vara startpunkten med utgångspunkt i vilken mer grundläggande insikter om samhället och kulturen kan uppnås.

I Simmels teori ger pengar en ögonblicksbild av det sociala livet. I denna ögonblicksbild kommer abstrakta idéer och ideal inom samhället och det sociala livet till uttryck (Frisby 1985). Ritzer skriver att pengar betraktas som ett nyckelfenomen i vilket mer övergripande tendenser i det moderna samhället återspeglas (1995: xii). Genom att undersöka pengars och penningekonomin sociala betydelser för olika människor i olika sammanhang skapas förutsättningar för en mer generell förståelse av relationen mellan samhällets överindividuella system och människors sociala livsvillkor i detta samhälle (Simmel 1907/1990; Ritzer 1995).

Materialet från intervjuer, observationer och tidskriftsartiklar har analyserats i olika steg. Samtliga intervjuutskrifter, observationsanteckningar och tidskriftartiklar har inledningsvis lästs igenom ett flertal gånger. Efter dessa mer fria läsningar har olika teman i materialet identifierats. Några av dessa teman har grundats i teoretiska tankar och varit med under hela analysprocessen, andra har uppstått i relation till det empiriska materialet och tagits in för att ersätta tidigare teman och indelningar.

Vardagslivet som forskningsfält

Vardagslivet är de aktiviteter genom vilka människor bidrar till att återskapa det samhälle de lever i. Det är genom vardagens meningsstrukturer, baserade i människors handlingar och subjektiva uppfattningar, som samhället finns till (Bloch 1991; Berger & Luckmann 1967). Ett vardagslivsperspektiv är förtjänstfullt i analyser av hur övergripande samhällsstrukturer, normer och värderingar uppstår och återverkar på människor i det sociala livet (Naples 2003).

Vikten av ett vardagslivsperspektiv betonas också ofta i konstruktivistiskt inspirerad forskning om olika aspekter av människors användande av Internet (Johansson m.fl. 1998; Olsson 2002; Thorsted 2005; Carrell 2001). Inom denna forskningstradition har kritik framförts mot i synnerhet den tidiga Internetforskningens tendens att förstå teknikens roll i samhället som deterministisk. Sådana utgångspunkter har enligt Miller & Slater (2000) gjort att tekniken som förändrande kraft ofta kommit att överbetonas. Miller & Slater menar istället att det i hög utsträckning är människors aktiva ianspråkstagande av tekniken i vardagslivet som avgör teknikens sociala betydelser. Viktiga insikter kring det sociala livets villkor kan uppnås genom att vända blicken mot sociala interaktioner mellan människor på mikronivå. Vardagslivsforskning av detta slag ligger nära Simmels teorier idémässigt. Samhället och de strukturer som anger förutsättningarna för människors livsvillkor måste förstås mer dynamiskt (Wadel 1983; Simmel 1907/1990).

I vardagslivsinriktad forskning kan *förståelse* sägas vara ett av de centrala begreppen. Max Weber brukar ses som en förgrundsgestalt när det gäller förståelse som vetenskaplig metod. Enligt Weber (1922/1983) är sociologins uppgift i första hand att förstå social handling med utgångspunkt i den innebörd som den handlande individen själv ger sitt handlande. I denna avhandling har strävan efter förståelse av hur män-

niskor uppfattar digitala pengar och hur de tolkar sin användning av Internetbanken varit central.

Internetforskaren Barry Wellman (2002) skriver om vardagslivsperspektivets relevans när det gäller forskning kring hur människor använder Internet på olika sätt. Wellman betonar att Internetforskningen i generell bemärkelse ställs inför problem när "hysten" kring Internet börjar klinga av. Internet blir en del av vardagslivet. Risken är, enligt Wellman, att många forskare kommer att sluta intressera sig för hur olika människor uppfattar och använder Internet på olika vis i sitt sociala liv (2002). Detta kan betraktas som en problematisk utveckling eftersom det samtidigt är teknikens rutinisering och integrering i vardagslivet som gör teknikutvecklingens sociala och kulturella betydelse blir särskilt genomgripande (Castells 1999).

Människor reflekterar sällan över penningssystemet och de institutioner som upprätthåller det. Det moderna penningssystemet kan i Joerges (1988) terminologi sägas vara ett *large technical system*, ett system kännetecknat av hög abstraktionsnivå och en upplösande inverkan på tid och rum. Ett sådant system möjliggör också funktionen för en rad andra samhälleliga system. Penningssystemet är samtidigt till stor del osynligt förekommande i människors liv, en egenskap det delar med många andra tekniska system (exempelvis system för telekommunikation eller elektricitet) (Summerton 1992: 14). Ett utdrag från intervjun med Carl som arbetar på *Nordea* med utvecklande av banktjänster via Internet illustrerar hur digitala pengar blivit integrerade i vardagen:

Carl: Ja, jag tror inte det är någon större skillnad för kunden mellan oss och Stockholm vatten (.) man förväntar att det rinner vatten ur kranen och man förväntar att det rinner pengar ur bankomaten, eller att de rinner in i datorn. Märkvärdigare än så är det ju egentligen inte, för vissa kunder är säkert Internetbanken jätteviktigt, men för de flesta så är det ungefär pengar på en skärm.

Att digitala pengar vävs in i människors vardagsliv och används på ett ofta oreflekterat vis kan sägas vara ett starkt argument för användningen av ett vardagslivsperspektiv i analysen av digitala pengars sociala betydelse.

Tillvägagångssätt

Jag har arbetat med tre huvudsakliga metoder för empiriinsamling: intervjuer, observationer och textanalyser. Genom att analysera de olika empiriska materialen i relation till varandra har jag strävat efter att skapa en mer kontextuell förståelse för de människor vars upplevelser utgör det analytiska råmaterialet (Aspers 2007; Fangen 2005).

För att få tillgång till intervjupersoner har den kombination av metoder som jag arbetat med varit av nytta. Att jag inledningsvis utförde observationer gav mig möjlighet att lära känna de som sedan valdes ut för intervju. Att som forskare på detta vis få möjlighet att träffa intervjupersonerna före intervjun kan bidra till att avdramatisera intervju-situationen och skapa bättre förutsättningar för samtal. Observationerna har också gjort det möjligt för mig att göra iakttagelser av människors användning av digitala pengar som jag om jag enbart gjort intervjuer sannolikt skulle ha missat. Intervjupersonerna såg inte en del av dessa saker som viktiga nog att berättas om i en intervju. Intervjuutskriften har analyserats var för sig, i relation till varandra och i relation till observationsanteckningar och artikelmaterial. I denna bemärkelse har min analys till viss del varit komparativ och inneburit ett sökande efter återkommande teman och mönster (Patton 1990).

Intervjuer

Femton intervjuer med användare av Internetbanken och sju intervjuer med företrädare för Internettjänsterna på olika svenska banker har genomförts i undersökningen. I ett inledande stadium av arbetet gjordes också två intervjuer med representanter för konsultföretag inom IT-branschen som särskilt arbetat med Internetbanker. Samtliga intervjuer genomfördes mellan december 2002 och augusti 2003.¹³ Samtliga intervjuer har spelats in på band i sin helhet och varierat i tid mellan cirka 45 minuter och en timme och 45 minuter. Samtliga intervjuer har anonymiserats i samband med att de skrivits ut. Intervjuerna inleddes med att jag kort berättade om mig själv, om undersökningen och om intervjuernas roll i denna. I intervjuerna har en intervjuguide med ett antal övergripande teman och underteman använts. Intervjuutskriften har gjorts ord för ord och de intervjuer som förekommer i avhandlingen har endast redigerats i fall upprepningar märkbart inverkat på förståelsen av citatet.

De intervjuer som utförts som del av det empiriska arbetet kan benämnas som kvalitativa, öppna och tematiskt uppbyggda samtalsintervjuer. En sådan empirisk metod är enligt Holstein & Gubrium (1995) särskilt lämplig för sociologiska studier av människors skapande av mening i relation till den sociala omgivningen (Kvale 1997). De ideal för den kvalitativa forskningsintervjun som Holstein & Gubrium (1995) betonar som eftersträvansvärda kommer till uttryck som ett specifikt och grundläggande förhållningssätt som forskaren intar till intervjusituationen och intervjupersonerna. Ofta handlar detta om en strävan efter att skapa en intervjusituation där interaktionen mellan intervjuare och intervjuad kan ges karaktären av ett mer informellt samtal, och där forskaren aktivt arbetar för att göra intervjusituationen så jämlik och tillåtande som möjligt (Ryen 2004). De kvalitativa idealen kommer också till uttryck genom konkreta avväganden när det gäller intervjuernas upplägg. Att inleda intervjuguiden med ett antal relativt breda, öppna och lättbesvarade frågeteman och låta intervjupersonen berätta lite om sig själv och sin bakgrund innan diskussionen förs in på de mer centrala temaområdena blev ett sätt att uppnå dynamik i intervjusamtalen.

Ett problem med intervjuämnet pengar är att pengar i det sociala livet är ett förmedlande objekt. Pengar används som ett medel för att uppnå något annat, exempelvis för att införskaffa en viss vara eller tjänst. När människor handlar på Internet eller betalar en räkning på Internetbanken tycks det inte som om de reflekterar över de digitala pengarna i första hand. Pengar som intervjuämne kan också vara problematiskt eftersom många människor uppfattar pengar som ett privat och hemligt ämne. Människor talar inte alltid förutsättningslöst om sina pengar i en intervjusituation. För att hantera denna problematik har jag främst ställt frågor kring hur intervjupersonerna tänker kring och handskas med den teknik genom vilka digitala pengar används.

Observationer

Vid femton olika tillfällen mellan januari och maj 2003 har jag gjort deltagande observationer på föreningen Seniornets Internetcaféer på olika platser i Malmö (ytterligare en observation genomfördes på ett av Seniornet Trelleborgs Internetcaféer). Under samma tidsperiod har jag vid åtta tillfällen, i samband med intervjuerna, observerat intervjupersonernas användning av Internet och av Internetbanken. Observatio-

nerna på Seniornet varade mellan cirka två och fyra timmar åt gången. Jag har deltagit i kurser och utbildningar i användning av Internetbanken samt i den vardagliga verksamheten som innebär att medlemmarna kommer till Internetcaféet för att på olika sätt använda Internet. Observationerna hemma hos intervjupersonerna i anslutning till intervjuerna har i regel pågått cirka en till två timmar.

De observationer som genomförts har varit öppna och min roll vid dessa kan bäst beskrivas som en deltagande observatör (Fangen 2005). Jag har vid olika tillfällen, mer eller mindre aktivt, deltagit i det sociala samspelet med medlemmarna. Jag har lyssnat på de konversationer som medlemmarna haft med varandra och ställt frågor i anslutning till dessa. De fältanteckningar jag tagit under observationerna har varit av semi-strukturerat slag, till viss del styrda utifrån ett antal centrala temaområden i relation till syftet med min avhandling. Fältanteckningarna har dock inte strukturerats under standardiserade rubriker, med undantag av vissa grundläggande uppgifter om observationskontexten, exempelvis var och när observationen ägt rum, samt vilka som varit närvarande. I övrigt har jag eftersträvat att i fältanteckningarna få med så mycket som möjligt från den situation inom vilken observationen ägt rum. Detta innebär att jag bland annat observerat och tagit fältanteckningar som berört vad som försiggått under observationen, men också hur jag upplevt den situation jag befunnit mig i.

Fältanteckningarna utgörs av beskrivningar av den fysiska såväl som den sociala kontexten. De innefattar anteckningar om vad medlemmarna gör i lokalen, hur samtalen ser ut, och vem som tar olika initiativ (Fangen 2005). Jag har i fältanteckningarna också försökt sammanfatta det viktigaste som sagts under observationerna. För att inte riskera att deltagarna skulle känna sig iakttagna och utvärderade antecknade jag inte så mycket under själva observationerna. Istället skrev jag, så snart jag avslutat observationen, ner så mycket jag kunde minnas av vad som sagts och skett under den tid som observationen pågått (Atkinson 2001). De initiala fältanteckningarna har i efterhand och inför det huvudsakliga arbetet med analysen bearbetats genom en kodnings- och tematiseringsprocess likt den som använts vid analysen av intervjuutskriftena.

I samband med observationerna har jag också samlat dokument av olika slag. Exempel på sådana är det kursmaterial som användes vid utbildningen i att använda Internetbanken, föreningen Seniornets med-

lemstidning SeniorSurf, samt broschyrer som beskriver Seniornets verksamhet.

Textanalyser

Intervjuerna med bankanställda har i undersökningen kompletterats med kvalitativa textanalyser. Det empiriska material som legat till grund för denna analys har utgjorts av samtliga nummer av den svenska bankfackliga tidningen Finansvärlden mellan åren 1994-2001.

Inledningsvis gjordes ett urval av alla de texter som behandlade digitala pengar inom bankerna och introduktionen av tekniska system för självservice till kunderna. Ur det första urvalet av artiklar valdes ett mindre antal artiklar ut för närmare analys. Dessa artiklar bedömde jag som särskilt intressanta med utgångspunkt i syftet med avhandlingen. Artiklarna indelades tematiskt, bland annat med målet att skapa en historisk bild av vad pengars digitalisering inneburit för bankernas organisation och för förutsättningarna för relationer till kunderna.

Vid ett antal tillfällen har det samhälleliga och mediala intresset för digitala pengar varit extra intensivt, exempelvis i samband med stöder och förskingringar av digitala pengar. Mediebevakningen av Internetbanker har också varit intensiv vid de tillfällen då svenska banker drabbats av problem som inneburit att kunderna inte haft möjlighet att använda banken på Internet som de brukar. Utdrag ur dessa artiklar har använts för att bredda den empiriska analysen och för att kontextualisera intervjumaterialet. Jag har även, i syfte att kontextualisera empirin, analyserat de för min undersökning aktuella svenska bankernas webbsidor på Internet samt Seniornet Swedens webbplats. I samband med mina observationer loggade jag regelbundet in på Seniornet Swedens webbplats för att läsa artiklar och reportage och ta del av medlemmar- nas forumdiskussioner.

Deltagarna i undersökningen

Syftet med detta avsnitt är att ge introducerande beskrivningar av dem som deltagit i den empiriska undersökning och av de sociala kontexter inom vilka undersökningen utförts. Jag presenterar under de kommande rubrikerna de svenska banker som ingår i undersökningen liksom de

personer som intervjuats på bankerna. Jag presenterar också IT-föreningen Seniornet Sweden, de personer som intervjuats på Seniornet och de som närvarat under observationerna där. Avslutningsvis presenteras också övriga deltagare i användarundersökningen.

Det empiriska arbetet har planerats och genomförts med hänsyn till de etiska krav för vetenskaplig forskning som svenska *Vetenskapsrådet* ställer upp. Det handlar om krav som att forskaren bör inhämta samtycke från dem som deltar i en undersökning och garantera dem konfidentialitet och anonymitet. Det insamlade materialet får inte heller användas på sätt som strider mot de utfästelser som getts till de medverkande inför deras medverkan. Dessa måste ges möjlighet att själva ange villkoren för sin medverkan.

De svenska Internetbankerna

Jag tog kontakt med representanterna för de banker som ingått i min undersökning genom att skicka mail med en förfrågan om att göra en intervju med någon på banken med ansvar för verksamheten på Internet. Denna förfrågan skickades till de tio största bankerna som ingår i branschorganisationen *Svenska Bankföreningen*. Sex av de jag banker jag kontaktat tackade ja till att vara med i undersökningen och med representanter för dessa genomfördes intervjuer. Representanter från följande banker ingår i undersökningen:¹⁴

Skandiabanken

Skandiabanken startade i oktober 1994 och var en av de första renodlade telefonbankerna. På hemsidan står att läsa att banken "under åren utvecklats till en internetbank och erbjuder nu alla våra tjänster över Internet". Skandiabanken har också verksamhet i Norge och erbjuder personlig rådgivning via Skandia på cirka 50 orter i Sverige.

S-E-banken

S-E-banken betjänar 400 000 företag och institutioner och fem miljoner privatkunder och har lokal närvaro i Norden, Baltikum, Tyskland, Ryssland och Ukraina genom cirka 600 kontor. S-E-bankens Internetbank var en av de första svenska Internetbankerna och tillika den som inledningsvis växte snabbast. Enligt den egna hemsidan har banken 200

miljoner kundmöten per år, varav en tredjedel sker via Internet.

Nordea

Nordea erbjuder enligt den egna hemsidan ”ett brett urval produkter, tjänster och lösningar inom bank, kapitalförvaltning och försäkring”. Banken har cirka tio miljoner kunder, cirka 1 300 kontor och också enligt hemsidan ”en ledande ställning inom Internettjänster med 4,9 miljoner e-kunder”.

Handelsbanken

Handelsbanken presenteras på den egna hemsidan som en universalbank, som levererar tjänster inom hela bankområdet. Banken hade i Sverige per den 31 december 2007 461 kontor. Dessutom har banken internationell verksamhet ibland annat Danmark, Finland, Norge, och Storbritannien.

Sparbanken Finn

Sparbanken Finn, med huvudkontor i Lund, är en självständig sparbank verksam i sydvästra och mellersta Skåne där banken har 21 kontor, cirka 145 000 privatkunder och 11 000 företagskunder. Banken är oberoende men samarbetar med andra aktörer för att erbjuda finansiella tjänster av olika slag.

Ikanobanken

Ikanobanken med huvudkontor i småländska Älmhult startades 1995. Bankens ägs av familjen Kamprad och bedriver verksamhet inom områden som banksparande och bank- och bolån till privatpersoner. Banken har inga traditionella bankkontor till vilka kunderna kan komma och besöka banken.

Intervjupersoner på bankerna

Åtta anställda inom de svenska bankerna har intervjuats i undersökningen. På Nordea deltog två representanter för banken i intervjun, i

övriga fall endast en. Samtliga intervjupersoner på bankerna hade arbetsuppgifter som berörde bankens verksamhet på Internet. Målet med intervjuerna med bankföreträdare var att få en övergripande bild av hur utformningen av systemen för självservice via Internet sett ut.

Ulrika (cirka 35 år)

På Skandiabankens informations- och marknadsavdelning intervjuar jag Ulrika som sedan sex år tillbaka arbetar med marknadsföringen av banken och tjänsterna via Internet till bankens privatkunder.

Michael (cirka 45 år)

Michael arbetar som kontorschef på ett av S-E-bankens Malmökontor. När jag intervjuar honom har han precis avslutat ett flera år långt engagemang i samarbetet mellan S-E-banken och Seniornets lokalförening i Malmö.

Suzanne (cirka 35 år)

Suzanne arbetar som systemutvecklare av S-E-bankens IT-system på bankens huvudkontor i Stockholm. Enligt henne själv arbetar hon främst med att samordna bankens IT-system, både internt och externt, så att de på bästa sätt kan användas som stöd i bankens verksamhet mot privatkunder och företag.

Sören (cirka 40 år)

Sören arbetar med marknadsundersökningar på Nordeas huvudkontor. Han deltar också i arbetet med att utveckla nya tjänster inom bankens IT-verksamhet. Sören har en bakgrund inom bankens kontorsverksamhet både ute i landet och i Stockholm.

Carl (cirka 40 år)

Carl har arbetat tillsammans med Sören med att utveckla bankens tjänster via Internet. Liksom Sören har Carl arbetat inom Nordeakoncernen ett tiotal år, främst inom bankens försäkringsverksamhet till vilken han kom efter att ha varit anställd vid ett de större svenska försäkringsbolagen.

Erik (cirka 35 år)

Erik har en utbildningsbakgrund inom ekonomi och har tidigare arbetat som kontorschef på ett av Handelsbankens kontor i södra Sverige. Sedan 2001 arbetat han som Internetsamordnare vid bankens huvudkontor i Stockholm.

Jürgen (cirka 35 år)

Jürgen, som är ansvarig för Internettjänster på Sparbanken Finn, intervjuas på bankens huvudkontor i Lund. Jürgen har, liksom många av de övriga bankanställda jag intervjuat, tidigare arbetat på kontor. Sedan 1995 har hans arbetsuppgifter främst handlat om att utveckla bankens Internetsamordning.

Charlotta (cirka 30 år)

Charlotta arbetar på Ikanobankens huvudkontor som samordnare för den kundsupport som banken har för sina kunder på telefon och Internet. Hon är vid tiden för vår intervju relativt ny på sin position efter att tidigare ha arbetat med kassaverksamhet på bankens enda kontor i Älmhult innan detta lades ner.

IT-föreningen Seniornet Sweden

Jag har i min undersökning intervjuat åtta medlemmar av IT-föreningen Seniornet Sweden. Denna förening kom jag initialt i kontakt med genom en tidningsinsändare skriven av en av föreningens medlemmar. Det var också denna medlem som blev min inkörsport till Seniornet. På Seniornet Swedens hemsida sägs att föreningen ska verka "för sina medlemmar och övriga seniorer" genom att utveckla kunskaper som gör att seniorer "utgående från sina olika förutsättningar, kan använda sig av IT och utnyttja de tjänster och andra aktiviteter som IT ger möjlighet till". Seniornet Sweden är en allmännyttig ideell förening med rikstäckande verksamhet som arbetar för att utbildning, utrustning, information och service inom IT-området ska anpassas mer till äldre människors behov. Verksamheten bedrivs bland annat via föreningens webbplats där medlemmarna kan få hjälp med saker som rör datorer och Internet. Främst utövar dock föreningen sin verksamhet genom det 40-tal lokala klubbar som finns på olika platser i Sverige.

Antalet medlemmar i de lokala klubbarna varierar från ett tiotal till cirka 600, medelantalet är drygt 100 medlemmar. För att erbjuda medlemmarna möteslokaler samarbetar de flesta klubbarna med bibliotek, skolor eller studieförbund. Några av lokalklubbarna samarbetar även med banker eller hyr egna lokaler.

Enligt Seniornet Swedens hemsida har föreningen cirka 7000 medlemmar runt om i Sverige. Medlemmarna är generellt betydligt mer datorintresserade än äldre människor i allmänhet och har också i större utsträckning än genomsnittspersonen i de äldre åldersgrupperna i befolkningen tillgång till dator med Internetuppkoppling.¹⁵ Alla observationer utom en (som gjordes på Seniornets lokala klubb i Trelleborg) gjordes på Seniornets lokalklubb i Malmö. Seniornet Malmö är Seniornet Swedens största lokala klubb med runt 600 medlemmar. Klubben startade i privat regi 1998 och har sedan början av år 2000 styrelse och antagna stadgar. Seniornet Malmö har fyra Internetcaféer till sitt förfogande. På föreningens caféer finns typiskt ett tiotal datorer med bredbandsuppkoppling och de medlemmar som besöker caféerna har tillgång till hjälp från en eller flera handledare. Verksamheten består främst i att hålla de olika Internetcaféerna öppna och se till att där finns handledare på plats som kan bistå medlemmarna i deras användande.

Lokalföreningen i Malmö erbjuder också medlemmarna en rad olika kurser i användning av olika dator- och Internetapplikationer. Bland annat ges en grundkurs på sammanlagt tolv timmar där deltagarna får lära sig bland annat historik om Internet, datorns delar, hur Internet fungerar, och att handla på Internet. Årligen genomförs också, liksom på övriga lokalklubbar inom Seniornet Sweden, ett evenemang i samarbete med folkbiblioteken. Evenemanget kallas SeniorSurf och syftar till att visa äldre möjligheterna med Internet och att erbjuda hjälp för de äldre som vill lära sig använda datorer och Internet bättre.

Intervjupersoner på Seniornet

Jag har strävat efter att intervjua människor med olika erfarenheter av att använda Internet och av att hantera sin privatekonomi digitalt. I termer av urvalsstrategi kan valet av intervjupersoner för denna del av min undersökning sägas ha skett målmedvetet och strategiskt (Patton 1990). De personer som jag intervjuat har också i flera fall valts ut stegvis genom att jag bett de jag intervjuat rekommendera någon annan som de ansåg lämplig att göra en intervju med. Målet med detta tillvä-

gagångssätt var att få tillgång till intervjupersoner som hade mycket att berätta om ämnet för undersökningen (Hammersley & Atkinson 1995: 137f.). Följande personer, vilka samtliga är medlemmar i Seniornet, har intervjuats i undersökningen:

Elise (cirka 75 år)

Elise är en av de drivande inom Seniornets lokala klubb i Malmö. Elise är handledare på föreningens olika lokaler runt om i Malmö och håller i ett flertal kurser, bland annat kursen i att använda Internetbanken. Elise är också aktiv inom Seniornet Malmö's opinionsbildande verksamhet vilket bland annat innebär att hon håller externa föreläsningar om föreningens verksamhet främst för lokala politiker och tjänstemän. Hon har tidigare även varit ordförande i riksföreningen Seniornet Sweden.

Christian (cirka 70 år)

Christian berättar när vi träffas att han varit medlem i och handledare på Seniornet sedan föreningen startade. Christian är även en av dem som gör hembesök hos medlemmar som behöver hjälp i sin dator- och Internetanvändning. Datorer är ett av Christians stora intressen och har så varit sedan mitten av 1980-talet.

Selma (cirka 70 år)

Selma har bott i Malmö i cirka tre år och varit medlem i den lokala Seniornetföreningen sedan drygt två år. I sitt yrkesverksamma liv arbetade Selma som farmaceut, ett yrke i vilket hon kom i kontakt med datorer under sina sista yrkesverksamma år, dock i mycket begränsad omfattning. Hon berättar att hon har gått ett flertal kurser i Seniornets regi och att hon också regelbundet besöker medborgarkontoret i den stadsdel hon bor för att använda Internet.

Margit (cirka 65 år)

Margit har varit medlem i Seniornets lokala klubb i Malmö sedan drygt två år. Hon berättar att hon brukar besöka Seniornets Internetcaféer åtminstone en gång i veck-

an, oftast det av caféerna som ligger närmast hennes hem. Under mina observationer på Seniornets lokal på Västervägen i Malmö och kursen i användandet av Internetbanken är Margit en av deltagarna. Jag genomför i samband med min intervju med Margit också en observation där hon visar mig hur hon använder datorn och Internetbanken.

Guðrun (cirka 65 år)

Guðrun har tidigare arbetat som förskolelärare och bor i en liten ort strax utanför Malmö. Hon brukar åka in till Seniornets lokal på Västervägen en till två gånger i veckan, mest för att maila, men också för att sköta sina bankärenden. Guðrun är en av dem som jag observerar använda Internetbanken.

Ester (cirka 65 år)

Ester intervjuar jag under en av mina observationer på Seniornet. Vid tillfället för vår intervju är det blott andra gången som Ester besöker Seniornet. Hon berättar att hon kommit dit mest på prov för att se om Internet och datorer kan vara något för henne. Efter vår intervju träffar jag inte på henne igen under de observationer jag gör på Seniornet.

Maj (cirka 85 år)

Maj är den äldsta av de nio medlemmar som jag intervjuar. När vi möts första gången har Maj begett sig till Seniornet för att höra sig för om hur hon kan få någon att hjälpa henne med hennes dator som inte ansluter till Internet. När jag intervjuar Maj gör jag också en observation av hur hon använder sin Internetbank och hjälper henne med hennes krånglande Internetuppkoppling.

Olivia (cirka 75 år)

Olivia kommer ursprungligen från Rumänien men har bott i Sverige i över 30 år och arbetat som tandläkare. Hon är närvarande vid flertalet av de observationer som jag gör på Seniornet i Malmö och är den andra jag intervjuar på

Seniornet efter Elise. Av Olivia får jag också vid ett av våra möten ta del av det utbildningsmaterial som hon sparat från de kurser hon deltagit i.

Observationsdeltagare och övriga intervjupersoner

Merparten av de observationer som ingår i mitt empiriska material utfördes på Seniornets föreningslokal på Västervägen i centrala Malmö. Särskilt försökte jag vara med vid de tillfällen det hölls kurser där medlemmarna lärde sig att hantera pengar via en Internetbank. I samband med observationerna på Seniornet träffade jag ett antal andra medlemmar som citeras och omtalas i mina observationsanteckningar. En av dem som jag samtalat med under mina observationer är Julkra, en kvinna i 60-årsåldern som deltar i kursen i att använda Internetbanken, vilket också Holger, en man i 70-årsåldern gör. På Seniornet träffar jag också Elisabeth och hennes man Per-Olof, båda i sjuttioårsåldern och återkommande deltagare vid de tillfällen jag befinner mig på Seniornet Malmös lokal på Västervägen. På Seniornets lokal på Sparvägen i Malmö samtalade jag vid flera tillfällen med Rut och Rune som båda är verksamma som handledare inom Seniornet. Seved som är cirka 75 år och även han handledare inom Seniornet pratar jag med på föreningens Internetcafé i Trelleborg. Seved betecknar sig själv som ”Internetfrälst” och understryker detta genom att vid observationen visa upp ett 50-sidigt kursmaterial i användandet av Internet som han själv utformat för sina kurser. Bernt, en före detta sjöman i 70-årsåldern som nyligen flyttat tillbaka till Malmö efter 25 år utomlands, åker jag hem till för att hjälpa till med att installera en ny dator han köpt.

Min empiriska undersökning inleddes med att jag intervjuade sju användare av bankernas självservicejänster på Internet. Dessa intervjuer genomfördes mellan december 2002 och juli 2003:

Jesper (cirka 30 år)

Jesper är den första jag intervjuar i användarundersökningen i början av december 2002. Vid tillfället för vår intervju har han precis skaffat Internetbank och säger sig vara mycket begeistrad över dess tjänster.

Roland (cirka 50 år)

Roland arbetar som jurist. Han har vid tidpunkten för vår intervju använt Internetbanken för att hantera sin privatekonomi i drygt två år och berättar att det bland annat var möjligheterna att enklare och snabbare kunna handla med aktier som från början fick honom intresserad av att skaffa tillgång till Internetbanken.

Hannes (cirka 30 år)

Hannes intervjuas i januari 2003. Han säger sig ha stora dator- och Internetkunskaper och använder Internetbanken till många olika saker i sin privata ekonomi.

Sara (cirka 30 år)

Sara har vid tidpunkten för vår intervju ännu inte använt Internetbanken eftersom hon bara två veckor tidigare anmält sig till tjänsten. Hon säger sig vilja se om det är så bra som alla säger och hoppas på att det ska kunna innebära en tidsbesparing i hennes vardag där hon, som hon själv beskriver det, sällan har möjlighet att gå till banken under kontorens öppettider.

Linnea (cirka 25 år)

Linnea har använt Internetbanken i cirka tre år vid tidpunkten för intervjun. Hon berättar att hon under flera somrar arbetat extra på bank och därför också fått en bild från denna sida av vad lanseringen av banktjänster via Internet inneburit.

Axel (cirka 30 år)

Axel arbetar inom IT-branschen och upplever sig som en van Internetanvändare. Han är också intresserad av sociala och politiska frågor relaterade till Internet och Internetanvändning och lyfter flera gånger under intervjun fram äldre människors situation. Axel har använt Internetbanken i cirka fem år vid tidpunkten för vår intervju.

Mattias (cirka 20 år)

Mattias är den yngsta av de jag intervjuat i min undersökning och har vid tiden för vårt samtal precis flyttat hemifrån och skaffat sig eget Internetbankkonto. Han är dock ingen nybörjare eftersom han tidigare hjälpt sina föräldrar att hantera familjens ekonomi via Internet.

I den empiriska undersökningens inledande skede gjordes även två expertintervjuer. Intervjuerna genomfördes med representanter för två konsultföretag inom IT-branschen som särskilt arbetat med Internetbanker:

Lennarth (cirka 45 år)

Lennarth är anställd som marknadsanalytiker på *Digicon*, ett av de större konsultföretagen inom den svenska IT-branschen. En av Lennarths huvudsakliga arbetsuppgifter består i genomförandet av årliga utvärderingar av de svenska bankernas Internettjänster ur ett kundperspektiv. Lennarth har varit på konsultfirman i cirka fem år efter att tidigare bland annat ha arbetat på Skandiabanken med att bygga upp och lansera bankens Internettjänster.

Gustav (cirka 35 år)

Gustav driver en egen konsultverksamhet som inriktar sig på att utvärdera tillgängligheten på olika typer av webbplatser. Främst säger sig Gustav vara intresserad av tillgängligheten för olika typer av funktionshindrade användare och han har sedan 1998 arbetat med att utvärdera bland annat bankernas webbplatser med fokus på detta.

5. Det digitala penningssystemet

Digicash var ett holländskt företag som liksom företaget Cybercash under mitten av 1990-talet utvecklade system för digitala pengar. Bland annat hade Digicash planer på att göra det möjligt att ta med sig digitala pengar på ett så kallat ”smart kort”. Kortet såg ut som ett vanligt bankkort, men innehöll också ett mikrochip på vilket pengar kunde lagras. Främst avsågs att människor skulle använda Digicash’s digitala pengar vid små betalningar där de annars skulle ha använt sig av mynt. Pengarna användes genom att kortets mikrochip sattes in i en kortläsare, exempelvis på en parkeringsautomat.

Digicash gick liksom Cybercash i konkurs bara några år efter starten. Digitala pengar via smarta kort testades i flera andra sammanhang under slutet av 1990-talet. Bland annat genomfördes ett större försök med elektroniska betalningar i den engelska staden Swindon, ett försök som inte heller fick något större genomslag (Finansvärlden 9/1995).

I detta kapitel analyseras framväxten av det digitala penningssystemet sedan mitten av 1990-talet. Utformningen av Internetbanken analyseras också liksom de nya villkoren för finansmarknadens aktörer i den digitala ekonomin. I kapitlet ägnas även särskilt intresse åt hur bankerna gått tillväga för att skapa förtroende för ekonomiska transaktioner på Internet.

Framväxten av en digital penningekonomi

Den digitala penningekonomin är ett nytt globalt ekonomiskt system med allt färre fasta gränser och kontrollinstanser (Dicken 2007; Weatherford 1998). Det ekonomiska systemets digitalisering har inneburit att informationsteknologiska system genomsyrar verksamheten i finanssektorn (Castells 1999; Börnfors 1996). Finanssektorn kännetecknas liksom andra sektorer av större avreglering, specialisering och rationalisering (Huws 2006; Dicken 2007). Att pengar förekommer som infor-

mation i den digitala ekonomin får betydelse både för det finansiella systemets institutioner och för systemet och samhället i stort.

Betalningsmedlens omvandling

I en artikel i *Dagens Nyheter* (080618) beskrivs ett konstprojekt i vilket ett antal falskpräglade tiokronorsmynt i 18-karats guld spreds bland de övriga cirka 244 miljoner tiokronorsmynt som finns i cirkulation i Sverige.¹⁶ Syftet med projektet var enligt artikeln att få människor att fundera över guldets värde och penningssamhället. I det moderna samhället har de objekt som används som pengar inte som i tidigare monetära system ett eget och unikt värde. I den moderna penningekonomin har pengar endast ett representativt värde. Det svenska penningssystemet regleras bland annat av regeringsformens nionde kapitel, fjortonde paragrafen, där det anges att endast riksbanken har rätt att ge ut sedlar och mynt.¹⁷ Tillhandahållandet av digitala pengar sköts dock inte av Riksbanken, utan av de aktörer som har tillstånd att bedriva bankverksamhet och andra aktörer verksamma inom förmedling av pengar via Internet (Sveriges Riksbank 2007).

Att betalningsmedlen centraliserades och organiserades på nationell nivå kan, liksom skapande av en enhetlig nationell tid, ses som en förutsättning för det moderna västerländska industrisamhällets utveckling (Mumford 1949). Införandet av standardiserade och homogena betalningsmedel krävde dock stora insatser från den moderna västerländska staten (Zelizer 1997). År 1661 grundades Sveriges första bank och började ge ut de första sedlarna. Sedlarna gavs dock ut i för många exemplar i förhållande till det värde som garanterades att användarna skulle kunna lösa in, och banken fick upphöra efter kort tid (Nygren 1985). I Sverige fick Riksbanken ensamrätt att ge ut sedlar och mynt först 1897. Innan dess var Riksbanken en av flera banker på finansmarknaden med rätt att ge ut sedlar. Sedelutgivningen centraliserades och monopoliserades vid samma tid i många av västvärldens länder (Nygren 1985). Detta innebar att lokala valutor förklarades ogiltiga och att nationellt homogena betalningssystem skapades.

Betalningsmedlen utvecklades och förfinades under den industriella utvecklingen och bidrog till ökad ekonomisk tillväxt. I Sverige dominerade koppar som myntmetall från 1620-talet till 1700-talets mitt. På 1600-talet fanns mynt i koppar som fungerade som betalningsmedel och vägde nästan 20 kilo (Nygren 1985). Under lång tid garanterades

betalningsmedlens värde av att mynten som användes innehöll olika mängder värdefull metall, exempelvis silver eller koppar.

Den ökade handeln krävde dock mer effektiva sätt att sköta ekonomiska transaktioner, vilket uppnåddes genom utgivandet av papperspengar. Sedlarnas värde garanterades genom att de, åtminstone teoretiskt, kunde inlösas mot sitt värde i exempelvis guld eller silver. Den svenska kronan var knuten till guld fram till 1931. Härefter har den svenska valutans värde under olika perioder knutits till andra valutor som det engelska pundet och den amerikanska dollarn. Idag är kronan en så kallad "flytande valuta" vars värde bestäms i den globala valuta-handeln (Nygren 1985).

I den digitala penningekonomin förstärks betalningsmedlens funktioner genom en samverkan av olika tekniska och samhällsliga system. På 1950-talet sköttes många löneutbetalningar i Sverige ännu av en utsedd löneutbetalare på företaget eller organisationen. Löneutbetalaren skrev ut lönebesked, stoppade kontanter i kuvert och delade ut dessa till de anställda. Idag görs utbetalningen av löner i de flesta fall i ett teknologiskt system av centralkonton och lönekonton. Jürgen, som är ansvarig för Sparbanken Finns Internettjänster, beskriver hur det går till när bankerna överför digitala pengar:

Jürgen: Fyra gånger per dygn skickar bankerna transaktioner mellan varandra och när en sån går till den andra banken är den andra banken då skyldig att processa den filen två timmar efter att dom har fått den, tidigare så var det ju så att det tog tre bankdagar för pengarna att flyttas.

T: Men så är det inte nu?

Jürgen: Nä, nu går det ju på några timmar och snabbare än så vet jag inte om det går att göra, för vi måste ju ha respekt för det här filsystemet, mellan banker så kan vi inte skapa en vilda västern med transaktioner som går när som helst på dygnet, och i hela det här överföringssystemet så finns det en trafikpolis som står i mitten som säger "Okej, den här sekunden så är det Sparbanken Finn som skickar transaktioner till Nordbanken" och så sker det, "Okej, nu är det den här banken som skickar transaktioner till den här banken" och så vidare.

Överförandet av pengar mellan det ekonomiska systemets centrala institutioner sker i det så kallade *RIX-systemet* som Riksbanken ansvarar för. I RIX-systemet deltar förutom Riksbanken även bankerna, Riksgäldskontoret och ett mindre antal andra företag. Riksbankens uppskattningar visar att det dagligen passerar cirka 450 miljarder kronor genom systemet (Sveriges Riksbank 2007).

Bankernas förändrade roll

Pengars symboliska utveckling och möjligheterna att på nya vis garantera pengars värde som pengar är kopplad till den tekniska utvecklingen av betalningsmedlen. I denna förändring förändras också bankernas verksamheter. De flesta svenska banker börjar under 1990-talet utveckla fler och fler tjänster inom områden som exempelvis försäkringar och finansförvaltning (Dicken 2007; Castells 2001). Denna utveckling omtalas bland annat av Finansinspektionen (2000) som en ”branschglidning” på den svenska finansmarknaden.

Till privatkunder tillhandahåller de svenska bankerna via Internet en rad olika tjänster. De vanligaste är kontotjänster (med vilka kunden kan kontrollera hur mycket pengar som finns på de konton hon har i banken) och betaltjänster (med vilka kunderna kan göra överföringar mellan konton och betala räkningar). Kunderna erbjuds även handel via Internet genom att bankerna knutit samman företagskunder och privatkunder. Denna tjänst innebär att kunderna kan göra direktöverföringar från Internetbanken till de företag som banken samarbetar med. Bankerna ger också via Internetbanken kunderna möjligheter att ansöka om krediter, att köpa och sälja aktier och fonder liksom möjligheter till rådgivning i ekonomiska frågor (Finansinspektionen 2000).

Banken är en av det finansiella systemets mest centrala institutioner och intimt förknippad med penningekonomins utveckling.¹⁸ Digitaliseringen kan sägas förändra mångas föreställningar om vad en bank är och vad banken bör fylla för funktion för kunderna. I en artikel i Finansvärlden 9/1996 talas om att ”Det är inget mindre än en revolution som pågår i finansbranschen”. Den revolution som beskrivs kan sägas vara ett resultat av informationsteknologins ökade förekomst inom bankernas verksamheter. Med digitaliseringen har förutsättningarna för erbjudandet av finansiella tjänster förändrats i grunden.

Artiklar i Finansvärlden från tiden precis före lanseringen av självservice-tjänster på Internet berättar om bankanställda som är oroliga för

vad införandet av ny informationsteknologi och pengars digitalisering ska innebära för verksamheten. Frågorna är många: "Är framtidens bank ett tekniskt vidunder bemannat av datafolk och ett fåtal rådgivare?" "Kommer bankerna att tjäna pengar genom att marknadsföra sig tydligare gentemot kunderna?" (Finansvärlden 8/1995) Det enda som tycks vara säkert, av Finansvärldens rapportering att döma, är att bankerna står inför omfattande förändringar. "De stora bankpalatsen är på sitt sätt monument över en gången tid" står det att läsa i Finansvärlden 8/1995 i artikelserien *Framtidens bank* som löper över flera nummer under 1995. "Framtidens melodi", som det uttrycks i Finansvärlden 10/1994, är banker utan kontor och kassa, bankbutiker som en del banker talar om.

I Sverige är Internetbanken 2007 det vanligaste sättet för kunderna att komma i kontakt med sin bank. På den digitala finansmarknaden har en grundläggande omorganisering av bankverksamheten skett. Carl på Nordea berättar om hur han upplevde förändringen av bankverksamheten under 1990-talet när han arbetade på bankkontor:

Carl: Jag har jobbat på kontor i två omgångar, -95 då var det ju fortfarande väldigt mycket rutinärenden, insättningar, uttag, betala räkningar och sånt, sen jobbade jag -99 igen och då var det ju en helt annan typ av krav som ställdes från kunderna, några år innan hade vi egentligen bara företagstjänster som gjordes med datorer, det fanns en allmän uppfattning på kontor att "Det här är teknik, det kan inte vi".

Enligt en artikel i Finansvärlden 9/1998 om bankernas förändrade roll bör de bankanställda "inse att jobben förändras på ett genomgripande sätt när allt mer sker elektroniskt". Införandet av informationsteknologi på finansmarknaden förändrar traditionella yrkesidentiteter (Huws 2006). Inom bankerna anställs ny personal att sköta kundtjänst och service för den nya tekniken (Börnfors 1996). De nyanställda, som ofta är unga, tillför enligt en artikel i Finansvärlden 7/2001 "friskt blod till bankvärlden" och bidrar till att "blåsa bort gamla hierarkier". I den flexibla moderna arbetsorganisationen betonas att de anställda i än högre utsträckning än tidigare måste anpassa sig efter verksamhetens ekonomiska förutsättningar (Bauman 1998; Brulin 2006). Sören som likom Carl arbetar inom Nordreas Internetverksamhet ger också exempel

på att den förändring av bankerna och finansmarknaden som skett när mer informationsteknologi förts in i verksamheten har varit påtaglig. Sören berättar bland annat om att han i slutet av 1990-talet för Nordeas räkning var med och utvecklade en online-baserad vidareutbildning för bankernas anställda. Utbildningen ledde för dem som deltog i den fram till en så kallad "e-certifiering". På detta vis kommer nya kunskaps- och arbetsmarknadsideal med betoning på livslångt lärande, anpassning och flexibilitet till uttryck inom de svenska bankerna (Garhammer 2002).

Införandet av allt mer informationsteknologi i bankernas verksamhet återspeglas också i de fackliga frågor som diskuteras i Finansvärlden vid tiden för Internetbankernas lansering. Nya aktörer träder in på finansmarknaden, exempelvis erbjuder näktiemäklaren *Avanza* kunderna möjlighet att handla aktier även på kvällen. Detta innebär att också de traditionella storbankerna¹⁹ måste möta ökade krav från kunderna på att de ekonomiska tjänster som banken tillhandahåller är tillgängliga på mer okonventionella tider. Dessa krav leder till att arbetstidsreglerna i det kollektivavtal som finns sedan tidigare måste formuleras om (Finansvärlden 10/1994). Det gamla avtalet tillät inte arbete på nätter och helger, vilket antogs kunna innebära att de bankanställda skulle konkurreras ut av mer flexibel arbetskraft (Finansvärlden 9/1994).

Jürgen på Sparbanken Finn talar i intervjun om att digitaliseringen inom finansvärlden innebär ett ifrågasättande av gamla "myter" kring den verksamhet som bedrivs:

Jürgen: Det är ju en gammal myt att banken skall va öppen mellan halv tio och tre.

T: Mmm, för ni har öppet efter det?

Jürgen: Ja, visst har vi det, jag menar det finns ju kontor som idag, som är flexibla, det finns en liten ringklocka precis nere på en av dörrarna här, där kunderna som har bokat tid ringer på.

T: Ja, jag såg det, att man kunde komma dit enligt överenskommelse.

Jürgen: Just precis.

Penningekonomin digitalisering kan sägas medföra en global upplösning av tid och rum. Finansmarknaden blir i ökad grad en 24-timmarsekonomi i vilken den moderna penningekonomin betydelse för det sociala livet förstärks (Huws 2006; Simmel 1907/1990). Lör-

dagsöppet på banken införs exempelvis av flera svenska banker under våren 2008. Ett annat exempel på tid- och rumsupplösningen på finansmarknaden är *Swedbanks* kampanj för ”nattöppet” på Internetbanken hösten 2006.

Nya aktörer på finansmarknaden

Den branschglidning som sägs känneteckna den digitala finansmarknaden innebär också att antalet aktörer på finansmarknaden mångfaldigas (Huws 2006; Dicken 2007). En sådan utveckling av penningekonomin kan förstås med utgångspunkt i Simmels (1907/1990) beskrivningar av hur antalet mellanhänder blir allt fler vilket höjer tempot och ökar antalet ekonomiska relationer.

Mellan åren 1996 och 2006 sker 18 nyinträden på den svenska bankmarknaden. Utländska banker får större möjligheter att etablera sig i Sverige.²⁰ Avregleringen av finansmarknaden skapar också möjligheter för aktörer inom försäkringar och detaljhandel att bedriva bank- och finansverksamhet (Dicken 2007). *ICA-banken*, *HSB Bank*, *Länsförsäkringar* och *Stadshypotek* startar alla bankverksamhet under 1990-talet.²¹

De lägre inträdesbarriärerna för nya aktörer tillsammans med de mer effektiva sätt att distribuera bank- och finanstjänster som blir möjliga tack vare Internet kan sägas innebära en ny situation för de traditionella bankerna (Dicken 2007). Stora kapitalplaceringar liksom småkunder kan gå direkt till marknaden i stället för som tidigare via banker. Finansinspektionen (2000) konstaterar dock att utbyggnaden av Internetbaserade tjänster inom bank- och finansvärlden inte förändrat de traditionella storbankernas dominerande ställning sett till mått som marknadsandelar och kundbaser. Finansmarknadens höjda tempo och den ökade konkurrensen driver dock fram rationaliseringar och effektiviseringar av storbankernas verksamhet (Finansinspektionen 2000).

I Finansvärlden 1/1998 beskrivs de nya aktörer som bedriver bankverksamhet via Internet som allvarliga konkurrenter till den traditionella banken. De helt Internetbaserade bankerna, som *Skandiabanken* och *Ikanobanken*, kan undvika den stora utgiftspost som hantering av kontanta pengar på kontor innebär. (Finansvärlden 3/2000). Med kontanternas och kontorens försvinnande upplöses bankernas kopplingar till en plats i det fysiska rummet (Bauman 1998). Bankerna blir i den digitala penningekonomin inte längre lokaliserade till ett visst kontor, i en särskild stad eller till ett särskilt land.²² I en krönika i Finansvärlden

5/2000 heter det: ”Den platslösa virtuella banken som erbjuder digitaliserade finansiella tjänster, kommer antagligen att slå igenom i hela Europa.”

Penningekonomins digitalisering återspeglas också i den fysiska utformningen bankkontoren. När S-E-banken år 2000 bygger om sina banklokaler är visionen att dessa ska vara ”ett marknadstorg” där man också ska kunna ha arrangemang för ”allierade aktörer” (Finansvärlden 2/2000). Globaliseringen och den nya informationsteknologin suddar ut gränserna mellan bankverksamhet och annan finansiell verksamhet och ställer krav på att bankerna ska kunna erbjuda fler typer av finansiella tjänster. Enligt en artikel i Finansvärlden 2/1995 finns krav på att de svenska bankerna ska koncentrera sina resurser för att kunna ”ge bättre service när det gäller specialisttjänster”. För att kunna göra detta krävs att bankerna skapar samarbetsnätverk med andra aktörer på finansmarknaden (Castells 2001). För att kunna utforma exempelvis de tekniska lösningar som krävs på den nya bank- och finansmarknaden, eller hantera kundtjänst och support till Internetbanken utlokaliserar bankerna verksamheter till andra aktörer (Dicken 2007).

De nya aktörerna på finansmarknaden står inte sällan för en annorlunda syn på kundrelationerna. Erik, som arbetar på Handelsbanken som Internetsamordnare, har bland annat till uppgift att skapa nätverk med andra aktörer på finansmarknaden. Erik berättar om svårigheterna i att få de nya aktörerna att förstå hur bankens relation till kunderna ser ut:

Erik: Dom sa ”Vi adderar värde till eran verksamhet”, och en del av dom gjorde det, en del av dom gjorde vi affärer med, men dom flesta kunde inte det fundamentala, alltså dom visste inte hur banker fungerar, banker jobbar med otroligt långa relationer och pratar vi just kundrelationer så är det egentligen livslånga relationer.

Det är inte bara bankernas nya samarbetspartners som kan sägas stå för en syn på kundrelationerna präglad av ökad distans och ett högre tempo. De nya verksamhetsidealerna på bank- och finansmarknaden är också tydliga hos de nya så kallade ”nischbankerna”. I Finansvärlden 5/1995 berättas om Ikanobanken som snart ska lanseras:

Liksom andra nischbanker kommer Ikanobanken att erbjuda få konton och tjänster, allt för att hålla omkostnaderna nere [...] Banken kommer inte att ha någon utlandsrörelse, inte heller bedriva penning- eller värdepappershandel.

Till skillnad från de mer traditionella bankerna är många av de nya aktörerna inte så kallade fullservicebanker eller universalbanker som erbjuder tjänster inom hela bankområdet. Skandiabanken står liksom flera av de nya banker som startas under 1990-talet i Sverige för ett nytt sätt att se på bankverksamheten. Bankens koncept sammanfattas i Finansvärlden 3/1996 med ett ord: "enkelhet". Enkelheten är Internetbankernas nisch, men Internetbankerna kan inte fylla kundernas alla behov av finansiella tjänster, menar Lennarth på Digicon:

Lennarth: Det har blivit precis som man trodde, det som har med konto och det som har med betalningar att göra det gör dom flesta nästan bara på Internet, dom som har Internetbanken.

T: Vilka är, vilka är dom tjänster som kunderna framförallt föredrar att göra utanför Internet?

Lennarth: Ja det är, det är aktier och fonder, där är det inte riktigt lika tydligt att dom vill göra allting på Internet utan där har man andra sätt att göra det också.

De traditionella bankerna börjar i konkurrensen med de nya helt Internetbaserade nischbankerna inrikta sig allt mer på att erbjuda kunderna privatekonomiska helhetslösningar. Jürgen på Sparbanken Finn berättar om detta i intervjun:

T: Det här med personlig rådgivning, att träffas en gång om året, är det nånting som har kommit fram när ni har lagt ut mer saker på Internet?

Jürgen: Nej alltså vi får ju mer tid för rådgivning, för att om du hade varit inne i banken vid ett månadsskifte för några år sen så hade ju kundmassan sett helt annorlunda ut än vad den gör idag, då hade du kassaköerna som bredd ut sig, det har du inte idag.

Enklare vardagliga ekonomiska tjänster på Internet och personlig finansiell rådgivning på kontoren, så kan de traditionella bankernas verksamhet i den digitala ekonomin sägas se ut.

Tekniken som förändrade bankerna

Under rubriken ”400 dagar som förändrade bank-Sverige” beskrivs i *Kommunikationsforskningsberedningens* rapport *Nätet som Marknadsplats: de svenska pionjörerna* starten av den första riktiga svenska Internetbanken i november 1996 (Sandén 1998: 18). De svenska bankerna hade visserligen sedan tidigare hemsidor på Internet. Dessa fyllde dock främst funktionen av att göra reklam för verksamheten och ge information om telefonnummer och öppettider. Den Internetbank som lanserades i november 1996 av *Östgöta Enskilda Bank* innebar en mer avancerad form av interaktivitet. På denna var det inte bara möjligt att få information om banken och dess verksamhet utan också att betala räkningar och flytta pengar mellan konton.

Intresset för möjligheten att sköta sina bankärenden via en dator i hemmet var, både inom bankvärlden och bland kunderna, mycket stort. Bankerna satsade på omfattande reklamkampanjer för de nya självservice-tjänsterna, och dessa mötte stort gensvar hos kunderna (Sandén 1998). 1997 var det totala antalet Internetbanksavtal i de svenska bankerna cirka 200 000. Tre år senare hade antalet avtal ökat stort och uppgick till cirka 2 700 000. Antalet Internetbanksavtal i de svenska bankerna har därefter blivit än mycket större och uppgick 2007 till cirka 7 000 000 (Svenska Bankföreningen 2007).

Från uttagsautomater till bank via Internet

Den informationsteknologiska omvandlingen av bank- och finansmarknaden började före introduktionen av informationsteknologiska självservicesystem på 1990-talet. Övergången från löneutbetalning i kontanter till löneutbetalningar till bankkonto innebar en omfattande automatisering och datorisering av bankernas kundrelationer. Med införandet av uttagsautomater, bank- och kreditkort och automatiska överföringar under 1960- och 1970-talen övergick bankerna till än fler datoriserade kundrelationer (Weatherford 1998; Börnfors 1996). Det

finns dock skäl att göra skillnad på introduktionen av Internetbanker, som berör i stort sett alla aspekter av bankernas verksamhet, och tidigare introduktioner av ny teknik. Under 1995 blir antalet artiklar i Finansvärlden som på ett eller annat sätt berör tjänster för digitala ekonomiska transaktioner allt fler. I Finansvärlden 10/1995 uttalar sig en expertpanel om framtidens bankverksamhet. Enligt de intervjuade experterna kan kontanternas tid sägas vara förbi, trots att en tredjedel av alla kontantuttag år 1995 sker på bankkontoren. I framtiden är det dock inte längre kontantbaserade verksamheter som bankerna kommer att ägna sig åt enligt expertpanelen i Finansvärlden, utan verksamheter där hanterandet av digitala pengar är det centrala. Under 1990-talet blir ekonomiska relationer via Internet en alltmer central del av bankernas verksamhet gentemot kunderna.

En betydande del av de pengar som arbetsgivare idag via bankerna betalar ut som lön till sina anställda är pengar som inkomsttagarna aldrig tillgång på annat vis än som sifferrepresentationer på en datorskärm. Som sådana sifferrepresentationer är digitala pengar symboler för ett representativt värde som ytterst bygger på människors förtroende för det monetära systemet och dess institutioner.

Tidigare introduktioner av nya betalningsmedel har ofta i ett längre perspektiv varit lyckosamma, men det finns också exempel på motsatsen. Ett sådant är de svenska bankernas satsningar på *CASH-kortet* under mitten och slutet av 1990-talet. *CASH-kortet* var ett vanligt plastkort med ett inbyggt microchip som kunde laddas med pengar. I Finansvärlden 4/1998 talas om att satsningen skett på ett 20-tal orter och att det finns drygt 70 000 kort som kan användas på över 5 200 inköpställen. Främst var det tänkt att kortet skulle ersätta de kostsamma småbetalningar som hittills inte gjorts med kort utan med kontanter. Kunderna skulle slippa bära runt på mynt, och istället göra sina småbetalningar med kortet i någon av de *CASH*-automater som fanns utplacerade i butiker. Kortet laddades med pengar via särskilda automater som fanns uppsatta på olika offentliga och kommersiella platser. *CASH*-systemet slog emellertid aldrig igenom och några år efter lanseringen meddelade de svenska bankerna att de avbrutit försöken eftersom människor inte börjat använda tekniken som tänkt. Många var skeptiska till nyttan och fortsatte betala småsummor kontant.

Under mitten och slutet av 1990-talet utvecklade kreditkortsföretagen *MasterCard* och *Visa* tillsammans med mjukvaruföretag och banker det så kallade *SET-systemet* för ekonomiska transaktioner via Internet.

SET står för *Secure Electronic Transaction* och utgjorde ett system för e-handel i vilket tre parter var iblandade, säljaren, köparen och banken. Trots att initiativtagarna bakom SET investerade stora summor i systemets utveckling och marknadsföring blev det aldrig någon standardsäkerhetslösning för ekonomiska transaktioner på Internet. Många tyckte att systemet var för krångligt och komplext och valde hellre att avstå från att handla via Internet. Människors behov av att känna förtroende för den tekniska säkerheten i betalningssystemen på Internet kan i efterhand sägas ha överskattats. Idag används ett system kallat *SSL* (Secure Socket Layer) som är mindre säkert än de tidiga systemen, men mer lätthanterligt.

Människor tycks lita på att de system av betalningsmedel som bankerna tillhandahåller på Internet är säkra, på annat sätt kan inte det stora användandet av Internetbanker tolkas. Att människor litar på det digitala monetära systemet kan ses i ljuset av att banker och kreditkortsföretag mer eller mindre förutsättningslöst garanterat dem som drabbats av ekonomiska brott på Internet att få tillbaka sina pengar. Den tekniska säkerheten i systemen för ekonomiska transaktioner kan ses som betydelsefull för att förtroende ska skapas, men människor måste också känna förtroende för bankerna som finansiella institutioner. Bankerna måste skapa och upprätthålla ett mer övergripande förtroende för det monetära systemet för att få människor att använda sig av de tekniska lösningarna för ekonomiska transaktioner via Internet.

Från kontantutbyte till digitalt informationsutbyte

I Finansvärlden 9/1995 berättas om att S-E-banken testat en ny teknik som ska göra det möjligt för banken att kommunicera med sina kunder via video. Systemet beskrivs som "en Bankomat med en stor skärm" kopplad till en kamera hos den andre parten. I en artikel i Finansvärlden 10/1994 berättas om ett försök för framtida penninghantering som en amerikansk bank genomfört. *Hembankomaten* kallas tekniken som beskrivs som en "skärmtелефон". Det tycks vid denna tid som om bankerna fortfarande tänker i gamla banor; de pengar som tekniken ifråga bygger på är mynt och sedlar, inte digital information:

Telefonen innehåller en liten dator, har en liten bildskärm och ett utdragbart tangentbord. Stoppas man in ett smart kort i telefonens högra sida ”öppnas” den så att man kan betala räkningar, kolla konton, överföra och om några år även ta ut pengar (Finansvärlden 10/1994).

Internetbanken är ett annorlunda system för digitala pengar än de som här getts exempel på. De elektroniska överföringarna via Internetbanken kan snarare beskrivas som en slags kontotransaktioner för att utföra betalningar eller för att flytta pengar mellan konton. Istället för med kontanta pengar, sker de ekonomiska transaktionerna på Internetbanken med digital information som utbytesmedium.

Stora besparingar blir möjliga för bankerna när betalningsmedlen inte längre är kontanter utan digital information. I Finansvärlden är diskussionen under tiden för lanseringen av självservice-tjänster via Internet ofta fokuserad på kontanthantering. ”Kontanterna snurrar bara runt runt – från bankomaten till kunden, från kunden till affären och från affären till banken igen” heter det exempelvis i Finansvärlden 9/1995. Kontanter är som det uttrycks i Finansvärlden 10/1994 ”ett dyrbart otyg att hantera”. Bankernas satsningar på Internetbaserade ekonomiska transaktioner kan betraktas som del av en mer generell trend av automatiserad och tekniskt präglad självservice inom en rad samhällssektorer (Anselmsson 2001). Motiven för att introducera självservice-tjänster av detta slag kan vara kostnadsreducering i tillhandhållandet av en viss tjänst, men också ett sätt att öka service- och kvalitetsnivån genom att finansiella tjänster görs tillgängliga 24 timmar om dygnet (Anselmsson 2001; Sanne 2007).

I den digitala penningekonomin är det nödvändigt för finansmarknadens aktörer att vänja av människor vid att använda kontanta pengar i många sammanhang. När betalningsmedlen görs digitala skapas möjligheter för bankerna att effektivisera de ekonomiska relationerna till kunderna och öka vinsten. Jürgen på Sparbanken Finn berättar i intervjun om hur banken strukturerat om och effektiviserat verksamheten genom att samla kassor på ett ställe, rådgivning i andra lokaler och företagskunder i ytterligare andra. Inga av de förändringar som Jürgen beskriver hade varit möjliga om inte kontanta pengar i allt större utsträckning ersatts med pengar som digital information.

Förväntningar och framgångar

De svenska bankerna var internationellt sett tidigt ute i satsningarna på självservice via Internet (Castells 2001: 84). I december 1997, lite mer än ett år efter lanseringen av den första svenska Internetbanken hade alla svenska storbanker en Internetbank (Sandén 1998: 18ff.). Svenska banker har även i ett längre perspektiv ofta varit i framkant vad gäller användandet av informationsteknologi i verksamheten. Exempelvis finns i Sverige sedan länge ett väl fungerande girosystem och de svenska bankerna har också under lång tid varit flitiga med att använda *SWIFT* (Society for World Wide International Financial Telecommunication), ett internationellt system för ekonomiska transaktioner mellan banker världen över (Sandén 1998). Lennarth på webbkonsultföretaget *Digicon*, som bland annat arbetar med att utvärdera de svenska bankernas tjänster på Internet, bekräftar bilden av de svenska bankerna som framgångsrika inom verksamheter på informationsteknologins område:

T: Vad tycker du generellt om Internetbankerna om man jämför dom?

Lennarth: Ja alltså, om man tittar på de svenska Internetbankerna så är dom ju jättebra, det finns väldigt mycket mera funktioner i de svenska Internetbankerna än vad det finns utomlands, och det beror till stor del på att det finns en infrastruktur i Sverige som gör att det är lätt för bankerna att jobba sinsemellan och byta information. Om man är i Amerika till exempel, om man skulle flytta pengar från ett konto i en bank till ett annat i en annan bank, då får du ta ut en check och så får du gå med den eller skicka den till den andra banken.

Bankernas lansering av Internetbanken skiljer sig från många andra satsningar på tjänster via Internet som inte infriade de förväntningar som fanns. Som exempel på sådana kan nämnas försöken med dagligvaruhandel via Internet som inte fick det genomslag som branschen hoppats på (Thorsted 2005). Carl och Sören på Nordea bekräftar att bankernas framgångsrika satsningar på Internetbanken varit viktiga, inte minst eftersom de varit symboliskt betydelsefulla:

T: Jag menar det är ju inte på nåt sätt självskrivet att just bank via Internet skulle bli en sån succé på det sättet.

Carl: Nä det är ju, det är ju faktiskt det som har drivit i mångt och mycket Internetutvecklingen i Sverige skulle jag vilja påstå, så är det ju.

Sören: Alltså banktjänster det är ju den här killer application som man länge pratade om, det är det verkliga.

En "killer application" som Sören uttrycker det kan inom IT-världen sägas beteckna en applikation som upplevs som så bra att människor kommer att köpa hårdvara (exempelvis en dator med Internetuppkoppling) för att kunna använda applikationen. Internetbanken kan sägas ha varit en sådan genombrottsprodukt som starkt bidragit till det kraftigt ökade användande av Internet bland den svenska befolkningen under slutet av 1990-talet och början av 2000-talet (Cronhed 2004). Stora förhoppningar knöts till bankernas Internetsatsningar, vilket speglas i följande citat hämtat från en artikel i Finansvärlden 7/2000 med rubriken "Ljus framtid för nordiska banker":

Internet driver utvecklingen mycket starkt. Vi begriper inte riktigt hur dramatisk och viktig denna förändring är. Det är svårt att hitta något som på ett så avgörande sätt fokuserat intresset på Nordens finansinstitutioner.

Det stora intresset för bankerna på Internet återspeglas i Finansvärlden under 1996. Nummer 4/1996 är ett temanummer som ägnas åt Internet. Framsidan pryds av abstrakta mönster, en bild på en dator och en rubrik som lyder: "Bankerna och Internet: nu vill alla finnas på nätet". Alla de svenska storbankerna finns vid denna tid på Internet, även om ingen ännu lanserat en Internetbank. I Finansvärlden 4/1996 bedömer en expert också bankernas webbsidor, deras utformning och gränssnitt. Bankernas närvaro på Internet beskrivs som präglad av ett tänkande om att "vi måste vara där" och webbsidorna får kritik för att vara "fruktansvärt tråkiga". Charlotta som arbetar med att ge support till Ikanobankens Internetkunder beskriver hur utvecklingen av bankens tjänster via Internet tedde sig under de första åren:

Charlotta: Vi startade ju med telefonbank bara, det var -98 tror jag det var, det var ju då liksom hypen kom och då skulle alla ha en hemsida, och det hade vi med då men det var mest information, man kunde se saldo tror jag, och sen relanserades den i maj 2000 det var då man kunde göra överföringar, från Ikanobanken till en annan bank då.

Internet beskrivs i *Finansvärlden* 4/1996 som framtiden för bankernas verksamhet. Att finnas på Internet beskrivs som "högsta mode" och ett måste för "företag som vill visa sig offensiva". Carl på Nordea berättar att han under den första tiden efter lanseringen av banktjänster via Internet följde utvecklingen av antalet anslutna kunder "dag för dag nästan". Nordea firar 2002 den miljonte kunden på Internetbanken med blommor och presenter vilket det berättas om i en artikel i *Svenska Dagbladet* (020109). Jürgen på Sparbanken Finn, som liksom Carl var med om den initiala lanseringen av banktjänster via Internet, ger ytterligare ett exempel på hur fascinationen för bankernas verksamhet på Internet kunde ta sig uttryck. Han berättar att han ramat in disketten med programvaran för Sparbanken Finns första datorbank och har den upphängd på väggen på sitt kontor.

Inom bankvärlden tycks satsningar på att erbjuda kunderna det senaste inom finansiella tjänster – ekonomiska transaktioner via Internet – mycket viktiga. Ett sådant tankesätt har präglat Sparbanken Finns satsningar på Internet enligt Jürgen:

T: Vad var syftet från början när ni startade Internetbanken?

Jürgen: Egentligen två saker, att profilera banken som en tekniskt framåt bank, men naturligtvis även för att självbetjäna våra kunder, för att Sparbanken Finn har ända sedan den första uttagsautomaten i landet installerades i Lund 1969, så har vi stått på barrikaderna och vurmat för kundernas självbetjäning.

Både i *Finansvärlden* och i bankernas beskrivningar av målen med verksamheten framhålls vikten av att hänga med i utvecklingen på Internet. Inte minst kan det sägas vara den nya konkurrenssituationen på bankmarknaden, vilken inneburit att många fler aktörer slåss om kunderna, som gjort det viktigt att satsa mycket på Internetbanken. Detta framgår

också av undersökningar som publiceras på *Svenska Bankföreningens* webbplats där ”bra Internetbank” hamnar i topp över vad kunderna ser som avgörande för valet av bank.

Bankerna kan sägas använda Internettekniken och digitala pengars sociala meningar för att definiera sin position på finansmarknaden i förhållande till andra banker (Berns & Schweingruber 2003). Bankerna kan profilera sig som moderna och framåt. Att digitala pengar får symbolisera det nya och moderna kan också vara sätt att internt skapa bilden av en bank som hänger med i utvecklingen. Ulrika som arbetar på Skandiabankens informations- och marknadsavdelning beskriver hur satsningarna på Internet är viktiga för bankens identitet och profil både externt och internt:

Ulrika: Ja alltså, sen vad gäller fonder och aktiehandel och bolån och olika tjänster kring konto, där har vi det helt utvecklade för nätet, produktutvecklingen hos oss, den sker med Internet i fokus alltid, så alltså vi är en Internetbank!

I ett reportage om Skandiabanken i *Finansvärlden* 3/1996 vägrar den intervjuade VD:n låta sig fotograferas på bankens enda kontor. Han vill som det står i artikeln ”verkligen understryka att Skandiabanken är en telefonbank”.

Att skapa förtroende för ekonomiska transaktioner via Internet

Det moderna penningssystemet kräver människors förtroende för att kunna fungera (Douglas 1966). Även för bankerna är förtroendefrågan av avgörande betydelse. Människor måste kunna lita på att bankerna inte kommer att göra av med eller på andra sätt missbruka de pengar som sätts in på konton i banken.

Genom att bankbyggnader ofta uppförts med tempel och palats som förebilder har bankerna understrukit att de är att lita på. Bankbyggnadernas har utformats för att kommunicera trovärdighet och framhålla verksamhetens seriösa natur (Börnfors 1996). I den digitala ekonomin ställs bankerna inför nya utmaningar. Bankens soliditet och

seriositet måste uttryckas på andra vis än genom gedigna byggnader med homogent formspråk för att det inte ska uppstå skepsis hos kunderna för banken som ekonomisk partner.

Informationsteknologins begränsningar

Människor förväntar sig att deras pengar är säkra i bankens omsorg, och att bankernas verksamhet motsvarar vad som traditionellt kan förväntas av en bank, framhåller Erik på Handelsbanken. Han ger samtidigt uttryck för hur bankernas Internetverksamheter begränsas av dessa förväntningar på banken och dess verksamhet:

Erik: Ja, folk förväntar sig samma sak av en bank, det finns ingen rock 'n' roll bank, och det finns ingen bank i världen som kombinerar bank och bowling och det finns en anledning till det, folk förväntar sig saker av en bank och alltså blir vi hyfsat likartade.

Med införandet av informationsteknologi i relationen till privatkunderna blir det möjligt för bankerna att ta fram en rad nya finansiella tjänster. Trots detta har de svenska bankerna på Internet, som Erik beskriver, ett mycket likartat utbud av tjänster. Det kan förstås som att det för bankerna är viktigt att hålla fast vid traditionella ideal för att människor ska känna förtroende för banken. Sören som arbetar på Nordea med utvecklandet av nya tjänster för Internetbanken menar att bankverksamhetens seriositet måste få genomslag på bankernas Internetsidor för att kunderna ska övertygas att känna förtroende:

Sören: Det är väldigt viktigt att kunden upplever att det är tryggt och säkert och att det är bra klass på det. Det fanns en väldigt stor skepsis, framförallt i början när man skulle få kunder att använda Internet så var det väldigt viktigt att det man såg på bilden när man gick in på Internet, att det utstrålade just det här trygga och det säkra.

Sören talar om en skepsis mot Internetbanken som kan förstås som en tveksamhet hos kunderna inför pengar medierade via informationsteknologi. Det kan emellertid också sägas handla om en skepsis mot ban-

kens nya roll på Internet, och mot ekonomiska tjänster som kunderna erbjuds digitalt. Sören och Carl berättar:

T: Hur gör man det då, hur får man det att utstråla det säkra?

Sören: Ja, man bygger inte en massa avancerade tjänster som passar bättre exempelvis hos en aktiemäklare på nätet eller nånting annat, utan det är basic, det är inga konstigheter skulle jag vilja påstå.

Carl: Men jag menar, det är ju, vi undviker ju totalt det här som nu är på väg och försvinna, men som var väldigt populärt, det här MTV-stuket, det fladdrar saker och det var väldigt mycket färger och sånt där, det ska vara enkelt, och enkelheten gör också att det blir mer tillgängligt och säkert.

Att ha för mycket olika funktioner och färger på Internetbankens sidor tycks, enligt Carl och Sören på Nordea, inte vara förenligt med många människors förväntningar. Erik på Handelsbanken är av samma uppfattning, och jämför med hur bankerna genom utformningen av sina kontor och de anställdas uppträdande på kontoren kommunicerar att banken är att lita på:

Erik: Alltså vi gör en design som inte är strömlinjeformad, vi tar inte Amazon.com's användarlösning som ju då är väldigt uppskattad av kunderna, men du vill inte gå in på ett bankkontor som har plastdiskar och där personalen sitter i t-shirt.

I ett digitalt monetärt system är inte förtroende kopplat till fysiska betalningsmedel. I en krönika i Finansvärlden skriver krönikören om människors skepsis mot nya sorters pengar:

Att vi i Europa så envist håller fast vid penningssystemet, kanske beror på att det tidiga välståndet som växte fram här under medeltiden, byggdes upp med guld och silver – ädla metaller som kunde bytas mot koloniernas råvaror [...] Kanske finns det i Europa en grundläggande miss-

tänksamhet mot den nya världens globala elektroniska ekonomi (Finansvärlden 2/1999).

I ekonomiska transaktioner via Internet krävs att människor känner förtroende för pengar som är abstrakta symboler som bara refererar till sig själva. I en sådan situation måste förtroendet för banken som transaktionspart och garant av det ekonomiska systemet vara mycket stort (Dembinski & Perritaz 2000). Erik på Handelsbanken berättar:

Erik: Det vi bygger på är ju förtroende, vi har alltså säkerhetssystem som är väldigt bra och vi avstår från saker därför att dom inte verkar förtroendeingivande även om dom är fulla med förtroende.

T: Liksom, vad skulle inte verka förtroendeingivande?

Erik: Säg så här, att ibland så kanske vi gör användarens upplevelse lite krångligare än den skulle behöva vara, så upplevs den säker.

Att som Erik beskriver göra kundernas användning av Internetbanken krångligare än vad den skulle behöva vara är dock en fin balansgång. Ett tekniskt abstrakt och "krångligare" system för hanteringen av digitala pengar kan vara ett sätt att skapa förtroende, men kan också på grund av teknikens komplexitet bidra till känslor av osäkerhet och misstro hos användarna.

Misstänksamhet

Många kunder kan vara skeptiska till en bank vars representanter de aldrig mött ansikte mot ansikte. Charlotta på Ikanobanken, en bank som arbetar mot sina kunder enbart via Internet, berättar om de frågor som kunderna hon möter vid bankarrangemang av olika slag brukar ställa:

Charlotta: Ja man hör såhär, vi är ju ofta ute på mässor och så här, för att folk ska få se ett ansikte liksom så att det inte bara blir nån som svarar i telefon eller finns på Internet, och frågan vi ofta får då är "Fungerar ni som en vanlig bank?" och "Hur får jag ut mina pengar och sätter in dem och så vidare". Och det är ju liksom, vi fungerar som en vanlig bank men det är just det här att man har den upp-

fattningen, att man vet att vi är ganska nya och man har hört talas om oss ganska lite.

T: Är det det som kan göra att man blir tveksam?

Charlotta: Jo det kan det ju, men vi, vi täcker ju alla insatta belopp som skulle kunna försvinna, vi har ju Finansinspektionens ögon på oss minst lika mycket som storbankerna, kanske ännu mer eftersom vi är lite nyare.

Digitala pengar beskrivs många gånger som osäkra. I Finansvärlden 3/2001 behandlar en av artiklarna S-E-bankens satsning på informationsträffar för äldre kunder som dittills inte velat eller vågat använda Internetbanken. I artikeln beskrivs vad kursdeltagarna upplever som mest problematiskt med att hantera sin ekonomi digitalt: ”att pengarna vid en transaktion ska försvinna i ett svart hål. Att de finns någonstans, men man vet inte var” (Finansvärlden 3/2001).

Alla banker, inte bara de nya, måste bemöta kundernas tveksamhet mot digitala ekonomiska transaktioner. Detta kan göras exempelvis genom att, som Charlotta beskriver, banken garanterar full ersättning för alla förlorade pengar. Internetbankens tjänster tycks dock ibland i sin utformning bidra till ökad misstro. Pengar som används på Internetbanken för att betala en faktura dras inte från kontot i den stund användaren skriver in fakturan. Istället reserveras pengar för att dras en eller flera dagar senare, vilket kan ses som en anledning till att ekonomiska transaktioner i digitala pengar ibland är svåra för människor att lita på (Camp 2000: 36). Lennarth på Digicon berättar om detta:

Lennarth: Alltså jag kan ta ett exempel, det är när man flyttar pengar från ett konto på sin egen bank till ett konto i en annan bank, då har bankerna kommit överens om att man skickar filer till varandra fem gånger om dan. Varje gång man får en sån fil så ska man ta hand om den och lägga in den på kundens konto inom två timmar, det har man kommit överens om, men man har inte kommit överens om att när kunden gör det här, så ska det ske med en gång utan många, alltså en del banker dom väntar till nästa dag.

Ulrika på Skandiabanken menar också att det kan vara svårt att förstå hur digitala pengar fungerar. Hon uttrycker i intervjun förståelse för

kunders misstänksamhet mot Internetbanken och menar att hon själv ibland kan uppleva digitala pengar som "låtsaspengar":

Ulrika: Nä jag tror att det är att man är rädd att göra fel, man kan inte ta på pengarna och se dom, och det kan jag själv ibland tycka om man sitter, det känns ju lite som låtsaspengar ibland, man sitter och så gör man nån överföring, och då kan jag ibland tänka, "Oj nu flyttar jag dom här", men alltså det är vanliga överföringar egentligen, och det funkar ju alltid.

Länge framstod det som en omöjlighet att privatkunder skulle kunna ges tillgång till digitala pengar via Internet. Vice VD:n för Sparbanken Finn citeras exempelvis i en artikel i Finansvärlden 6/1996 där han menar att banken inte vill använda Internet av säkerhetsskäl. Istället satsade Sparbanken Finn 1996 på en datorbank som byggde på ett slutet, och inte som Internetbankerna ett öppet system för ekonomiska transaktioner. Datorbanken såg ut som en "skärmtелефон" och användaren kunde "göra överföringar mellan konton, beställa aktier och valutor eller få finansiella råd" hemifrån genom att koppla upp sig på ett internt nät mot bankens datorer (Finansvärlden 6/1996).

Sparbanken Finns tidiga satsning på slutna system kan ses som ett sätt att garantera den tekniska säkerheten i digitala ekonomiska transaktioner. Bara några månader efter att Sparbanken Finns VD i Finansvärlden beskrivit ekonomiska transaktioner via Internet som för tekniskt osäkra lanserar dock de första svenska bankerna tjänster för hantering av digitala pengar via Internet. Människors förtroende för den tekniska säkerheten i det monetära systemet kan förstås som underordnat förtroendet för banken som finansiell institution. Sören på Nordea talar i intervjun om detta:

Sören: Vi ser ju att frågan om säkerhet, den dalar hela tiden, den är inte viktig, eller rättare sagt är det så att man förväntar sig att det är säkert och det nöjer man sig med i mångt och mycket va, så att det är inget, jag ser inte att det är ett problem egentligen det där.

Den osäkerhet hos kunderna som kan relateras till systemens tekniska säkerhetslösningar kan sägas minska efter den initiala lanseringen av

Internetbanken. Istället tycks kundernas förtroende formas i relation till banken som institution inom det monetära systemet. Som Sören uttrycker det tycks människor förvänta sig att deras digitala pengar är säkerställda eftersom det är banken som garanterar detta.

Säkerhetsproblem och förtroendeproblem

Att så många människor i Sverige idag använder Internetbanken för att hantera sin privatekonomi kan tolkas som att de flesta känner sig säkra i att hantera sina pengar på Internet. Enligt Erik på Handelsbanken är det heller inte nödvändigt att fördjupa diskussionen om säkerhet med kunderna:

Erik: Alltså det finns ju nivåer av säkerhet, vi börjar med att berätta, vi ger basinformationen för att folk skall veta att det här är tillräckligt säkert, men sen räcker det faktiskt med att vi säger "Detta är säkert".

Erik menar att det ofta räcker att bankerna intygar att pengarna på Internetbanken är säkra för att användarna ska känna sig trygga. Charlotta på Ikanobanken är av samma åsikt:

Charlotta: Jag tror att det finns en allmän känsla ändå att Internetbankerna är säkra och en del av säkerhetslösningen är ju att inte berätta precis hur man har gjort, vi sitter ju bakom två brandväggar här, dels vår egen och sen IKEA's, så den allmänna känslan är att man litar på sin bank och på Internetbankerna, så vi har inte känt behov av att gå ut och prata mer om säkerheten.

Både Erik och Charlotta uttrycker tveksamhet inför att banken ska diskutera säkerheten på Internetbanken alltför ingående med kunderna. Enligt Erik är det lika självklart som att banken inte diskuterar säkerheten på kontoren; att ge alltför mycket information om de system som finns för att skydda kundernas pengar kan innebära ett potentiellt säkerhetshot.

Bankernas tveksamhet inför att förklara hur säkerhetssystemen på Internet är uppbyggda och fungerar kan emellertid också ses som resultatet av det moderna förtroendets särskilda karaktär. Att helt och hållet

försäkra sig om någons förtroende är i det närmaste att betrakta som en omöjlig uppgift eftersom allt förtroende också innefattar osäkerhet (Selderberg 1994). Ju mer bankerna försöker övertyga kunderna att deras digitala pengar är säkra och att de kan lita på banken på Internet, ju mer framhålls på samma gång motsatsen. Erik berättar:

Erik: Vi tvekar inte ett ögonblick på att säga att det är säkert för vi vet att våran tjänst är säker, men vi vill inte prata om det för det gör kunderna mer osäkra och framför allt så leder det ingenstans. Den kunden som frågar oss får en bra redogörelse för hur vår säkerhet fungerar.

Om ett system upplevs som säkert är förtroende inget som människor behöver övertygas om. Förtroendet finns där av sig självt. Om människor däremot skulle uppleva Internetbanken som osäker kan det drabba alla aktörer på den digitala finansmarknaden, menar Charlotta på Ikanobanken. Under 2001 publicerar Ikanobanken ett antal pressmeddelanden på sin hemsida i vilka det betonas att kunderna inte behöver känna någon rädsla för att använda sig av digitala pengar på Internetbanken. Charlotta berättar om bakgrunden till att Ikanobanken gått ut med denna information till sina kunder:

Charlotta: Ja alltså det var ju just för att, det var väl samma år där, jag vet inte om det var i början av året som Nordea hade problem med sin Internetbank och Skandia hade också problem med sin Internetbank. Internetbanker är lite homogena, är det en Internetbank som har problem så börjar det bubbla upp att "Internetbanker, det är farligt".

Liksom Charlotta beskriver kan säkerhetsproblem hos en enskild aktör på finansmarknaden skapa problem för alla aktörer. Alla banker drabbas om någon av bankerna får problem eftersom en generell misstro då kan riktas mot det digitala monetära systemet. Vid tillfällen när bankerna trots allt informerar kunderna om säkerhetslösningar på Internetbanken kan det därför ses som viktigt att betona den övergripande stabiliteten i systemet. Erik på Handelsbanken berättar att han anser att *alla* bankers Internettjänster är säkra:

Erik: Alltså det finns ingen svensk bank på Internet som är osäker, det är min och Handelsbankens absoluta uppfattning, det finns ingen osäker svensk Internetbank, jag vet inte om det finns någon osäker bank i världen, det finns olika nivåer av säkerhet, men det finns ingen bank där jag skulle känna mig otrygg som kund.

Kunderna behöver ha förtroende för Internetbankens tekniska säkerhet, för banken, men också för det abstrakta monetära system som garanterar digitala pengars värde. Det digitala monetära systemets framställs i medierna som osäkert, utsatt för ständiga risker och brottsliga angrepp (Aftonbladet 051004; Dagens Nyheter 070227). De olika metoder som används för att råna Internetbankerna på pengar går under kryptiska beteckningar som "phishing" och "drive-by-pharming", och det skrivs om bedragare som lurar till sig kontouppgifter från "intet ont anande bankkunder" (Aftonbladet 050723). Ofta kompletteras artiklarna med en faktaruta om hur användaren kan hålla sig säker och undvika att drabbas av brott på Internet.

2007 publicerade *Finansinspektionen* en rapport föranledd av ett antal i medierna uppmärksammade händelser där kunder utsatts för olika former av angrepp på Internet. I rapporten konstateras dock att "att angreppen mot Internetkontoren för närvarande inte hotar stabiliteten i det finansiella systemet" och att människor trots mediernas rapportering tycks känna förtroende för säkerheten i den digitala ekonomin (Finansinspektionen 2007). Finansinspektionen tillägger emellertid att "En ökning av antalet angrepp" kan "skada förtroendet för marknaden som helhet". Det betonas att vaksamhet krävs från både statens och de finansiella institutionernas sida (Finansinspektionen 2007).

Enligt Lennarth på Digicon är det "säkerhetsfundamentalister" som i medierna för diskussioner om riskerna med att hantera pengar på Internetbanken. Dessa människor är enligt Lennarth inte nöjda med annat än en "absolut säkerhet" vilket, med tanke på att systemen också måste vara användarvänliga, inte är möjligt. Erik på Handelsbanken menar också att mediernas sätt att beskriva pengars säkerhet på Internet stämmer illa överens med både hans och bankens uppfattning:

Erik: Jo men alltså om du tänker efter så noterar du att det egentligen inte har funnits en enda dålig rubrik om bank och Internet där någonting har varit riktigt dåligt, alltså

kvällstidningarna blir upprörda för att en Internetjänst slog ner i fyra timmar, och jag kan hålla med om att det är dåligt.

T: Men det är ändå...

Erik: Är det en katastrof?

T: Nä det är det ju inte.

Erik: Nä, och dom som för den diskussionen i dagstidningar och fackpress och så vidare, det är nästan alltid människor som sysslar med säkerhetsarbete, dom pratar i egen sak och vill trissa upp den här stämningen om att det skulle vara farligt.

Ibland inträffar emellertid sådant som sätter bankernas förmåga att hantera Internetbanken på stora prov. Ett exempel är Sparbanken Finns lansering av en ny version av Internetbanken vid lönehelgen 25-26 november 2007. Det nya IT-systemet var avsett att uppgradera bankens Internetjänster för att möta kundernas behov och önskemål bättre, men havererade när de 65 000 Internetbankskunderna skulle betala räkningarna vid månadsskiftet (Sydsvenska Dagbladet 071128).

I slutet av december 2007 drabbades Sparbanken Finn av ytterligare problem av teknisk karaktär. Insättningar bokfördes tredubbelt på flera kunders konton sedan en datafil av misstag gått iväg till den nya IT-leverantören tre gånger (Sydsvenska Dagbladet 080128). Banken var sedan tvungen att plocka bort insättningarna manuellt. *Sydsvenska Dagbladets* nätupplaga rapporterade om händelserna och om Sparbanken Finns problem med den nya Internetbanken i flera artiklar. I artikelkommentarerna på tidningens webbplats ger många kunder uttryck för sin ilska över hur banken hanterat situationen. Många av dem som kommenterar artiklarna på Sydsvenska Dagbladets webbplats säger sig ha tappat förtroende för Sparbanken Finn. Den tekniska säkerheten ifrågasätts, men främst handlar kommentarerna om att en väletablerad bank som Sparbanken Finn inte tycks kunna garantera säkerheten och funktionaliteten i det finansiella systemet (Sydsvenska Dagbladet 071227). Sparbanken Finns tycks inte, på grund av hanteringen av problemen med lanseringen av den nya Internetbanken, leva upp till människors förväntningar på banken som en stabil och pålitlig institution. När de största problemen är under kontroll och Internetbanken återigen fungerar meddelar sig Sparbanken Finn genom ett brev på

hemsidan. Där beklagas det inträffade och banken ber kunderna om förståelse:

Vi gör allt och har gjort allt sen dag ett för att du ska kunna sköta din ekonomi lika enkelt, tryggt och smidigt som du är van vid. Och vi ska göra allt för att vinna tillbaka eventuella förlorade förtroenden.

Sparbanken Finns ursäkt till kunderna kan sägas illustrera förtroendets centrala betydelse för banken som institution inom det monetära systemet och för systemet.

Summering

Utvecklingen av informationsteknologi kan sägas ha fått särskilt stor betydelse för den finansiella sektorn. Pengar är en ”produkt” kring vilken bankernas verksamhet är centrerad, digitaliseringen förändrar denna produkt, varför bankernas verksamhet också måste förändras. Införandet av informationsteknologi har även fått till följd att finanssektorn har blivit mer global till sin karaktär, samtidigt har nya aktörer trätt in på marknaden och konkurrensen om kunderna har ökat.

Genom Internetbanken har bankerna kunnat utveckla nya erbjudanden, samt genomföra kostandsbesparingar för att möta den ökade konkurrensen. I den digitala pennigekonomin medieras bankkundrelationerna genom rationella system för informationsöverföring. Detta innebär att relationerna kommer att präglas av större effektivitet, förutsägbarhet och kalkylerbarhet.

I den digitala penningekonomin betraktas kontanta pengar ofta som föråldrade och icke-rationella medan digitala pengar ses som något modernt. Att finnas på Internet blir därför nödvändigt om banken vill visa att den hänger med i utvecklingen. De nya och moderna digitala pengarna har emellertid även mött skepsis från bankkunderna. Detta kan ses i att de svenska bankerna alltsedan introduktionen av digitala pengar på olika vis har behövt intyga för kunderna att de ekonomiska transaktioner som kan utföras med hjälp av Internetbanken är säkra.

6. Förändrade villkor för ekonomiska relationer

Under 2000-talet har flera förslag lagts fram från statliga myndigheter och banker om att minska kontantanvändandet i samhället. I en uppmärksammas debattartikel i *Dagens Nyheter* (051115) föreslog Finansinspektionens chefekonomer att stora sedlar skulle slopas som betalningsmedel. Enligt förslaget skulle det ske en successiv avveckling av först 1000-kronorssedeln och därefter 500- och 100-kronorssedlarna. Syftet var primärt att nå en lösning på de många värdetransportrån som drabbar de företag som fraktar runt kontanter i samhället. Finansinspektionens förslag mötte emellertid stora protester från allmänheten. Liksom vid många tidigare försök till förändringar av betalningsmedlen tycks människor ovilliga att ge upp de pengar de vant sig vid att använda.

I detta kapitel analyseras människors uppfattningar om att använda pengar på Internet. Syftet med kapitlet är att analysera på vilka sätt relationerna mellan banker och kunder formas utifrån nya förutsättningar i den digitala penningekonomin. Ett centralt tema i kapitlet är att tillgängligheten till Internetbanken är strukturerad med utgångspunkt i sociala ojämlikheter av betydelse för användandet av digitala pengar.

Den nya och moderna banken

Internetbanken innebär ett nytt sätt för människor att sköta sin ekonomi och bidrar till att skapa ett nytt förhållningssätt till banken. I en kontant penningekonomi krävs att bankerna har en kontorsrörelse för hanteringen av betalningsmedel. I den digitala penningekonomin är bankernas roll delvis en annan. Hanteringen av betalningsmedel sköts mestadels via Internet varför bankkontoren måste fylla en ny funktion. Istället för att som tidigare främst hantera kassaärenden av enklare slag

blir bankkontoren i den digitala ekonomin en plats för privatekonomisk rådgivning.

Närhet och distans

Svenska bankkontor har, historiskt sett, ofta haft en högtidlig och påkostad prägel, både in- och utvändigt. Inne på kontoren skildes kunder och bankanställda åt genom bankdisken, som ofta hade luckor av glas. Enligt Börnfors (1996) smittade lokalen av sig på hur de bankanställda uppfattade sig själva, hur de uppträdde och på hur de uppfattades av kunderna. De svenska bankernas kontorsrörelse har också traditionellt ofta haft en stark lokal koppling. Bankens lokala anknytning har använts i reklamkampanjer för att övertyga kunderna om fördelarna med en nära och personlig bankrelation.

Finansinspektionen (2000) konstaterar att de svenska bankerna, som en följd av att informationsteknologi introducerats i verksamheten, minskat ner antalet kontor och att många tjänster på de kontor som finns kvar automatiserats. Mer nära relationer mellan banken och dess kunder sägs bli allt ovanligare. Bankernas relationer till kunderna i den digitala ekonomin framställs i artiklar i Finansvärlden som mer tekniskt och rationellt präglade. Börnfors menar att självbetjäningstjänsterna på Internet särskilt av äldre kunder kan upplevas negativt. De kan för äldre människor komma att innebära social utarmning (1996: 101). Att många äldre kunder upplever minskningen av den traditionella kontorsverksamheten på detta vis håller Carl på Nordea med om:

Carl: Det är ju lite en generationsfråga, många av dom äldre kunderna dom har vant sig vid att gå in på bankkontoret till kassan och ta ut pengar och även om en del har bankomatkort så är dom vana ändå att gå in på banken för att få hjälp. Det finns väl även en social funktion hos bankkontoret, man tycker det är lite trevligt att gå ner och sköta sina bankaffärer tror jag om man är lite äldre.

I Finansvärlden 10/1994 beskrivs att kontanternas försvinnande från den nya banken innebär ökad distans. Det framhålls emellertid också att ”direktkontakten med kunderna blir mer påtaglig” på de nya bankkontoren. I den digitala penningekonomin har bankkontoret som fysiskt rum, som det talas om i Finansvärlden 2/2000, öppnats upp. Det

är också andra typer av ärenden som bankerna vill ha på kontoren i den digitala ekonomin. I Finansvärlden 8/1995 uttalar sig vice VD:n för en av Sveriges större banker om kontorens roll i framtidens bankverksamhet:

– Skulle jag starta en bank idag skulle den se ut på ett helt annat sätt. Alla vanliga transaktioner skulle kunder sköta med avancerad teknik: telefon och kort av olika slag. Sen skulle vi ha små, men bekvämt inredda, bankbutiker dit kunder kunde komma för rådgivning.

Till de nya kontoren ska kunderna komma ”när de vill träffa en bankman för att få råd och tips om sin ekonomi” (Finansvärlden 10/1994). Erik berättar om hur Handelsbanken ”rivit disken och ersatt den med samtalsbord”. Han menar att banken gjorts mer tillgänglig för kunderna:

Erik: För det första så hanterar vi mycket mindre kontanter, i och med att du inte betalar räkningar över disk så har ju mängden kontanter som vi hanterar sjunkit dramatiskt, därigenom så är disken inte längre viktig, alltså kan du riva disken.

Jürgen på Sparbanken Finn talar i liknande ordalag om att bankens kontor anpassats till den service som bankerna där erbjuder i den digitala ekonomin:

Jürgen: Vi kommer att bygga om kontoren nu. Våldigt många av våra kontor blev ju ombyggda kanske för tio, femton år sen, och då var det dåtidens banking som gällde, det vill säga med stora kassadiskar och tjocka väggar, och nu när man bygger om så inser man att det är inte kassa-platser vi behöver utan det är rådgivningsplatser, att vi skall sitta ner tillsammans med kunden i lugn och ro.

Bankernas relationer till kunderna i den digitala ekonomin kan sägas bli både mer personliga och nära *och samtidigt* mer opersonliga och distanserade. Bankerna känner sina kunder på ett annat sätt i den digitala penningekonomin. Det är en relation baserad på den kvantitativa in-

formation som finns lagrat i bankens system av registrering av vad kunderna gör på Internetbanken (Ritzer 1995). Denna registrering av vad kunderna gör på Internetbanken kan sägas innebära ett kvantifierande inslag i bankens kundrelation, en kundrelation som tidigare byggde mer på personlig kännedom. Sören på Nordea berättar:

Sören: Vi går mot att bli mer kvalificerade, kunna bli mer specifika till en viss kund, alltså vi har ju all data vi har exempelvis alla räkningar du har betalt i Internettjänsten, dom finns ju såklart loggade så vi kan ju koppla ihop och visa dig en budget exempelvis.

Tjänsterna på Internetbanken är standardiserade, de ser mer eller mindre likadana ut och innefattar i princip samma saker hos samtliga svenska banker. De är också globala, Internetbanken kan nå varifrån som helst i världen med hjälp av en dator med Internetuppkoppling. Erik på Handelsbanken understryker emellertid också att banken utnyttjar Internet för att anpassa sina tjänster till den lokala kontext i vilken olika kunder befinner sig:

Erik: Jag brukar ta snöskotrar som exempel, leasing av snöskotrar är en hyfsat bra affär i Vilhelmina, det är inget vidare i Lund, varför ska vi då trycka ut och berätta att vi kan fixa leasing på din snöskoter på bankens sida i Lund?

T: Nej...

Erik: I Lund skulle du mycket väl kunna ha reklam för Öresundskontot, berätta att vi har ett konto som faktiskt är gränsöverskridande, det finns ingen som helst poäng att ha det i Vilhelmina.

Strax innan och strax efter lanseringen av den första svenska Internetbanken 1996 ansåg många bedömare att utvecklingen skulle leda till en omfattande kontorsavveckling på den svenska bankmarknaden. I artiklar i Finansvärlden kring millenieskiftet kan ses en förändring. Inom bankvärlden talas det under det tidiga 2000-talet om att det nya slagordet är *click and brick*. Bankerna kan, som det beskrivs i ledaren i Finansvärlden 11/2000, inte bara satsa på Internetbanken, utan måste också ha kontor (brick) för att locka kunderna till nätet (click).

Det nya och det alltför nya

1997 utsågs *Kristianstad Sparbank* till årets bank av tidningen *Privata affärer*. I motiveringen sägs att banken ”vann på mjukvaran det vill säga personalens service till och omtanke om kunderna, unga som gamla” (Finansvärlden 2/1997). Vidare beskrivs att det är bankens ”förmåga att förena supermodern datateknik med personlig omtanke” som gör den till vinnare av utmärkelsen. Året innan hade de första Internetbankerna lanserats i Sverige och *den nya banken* gjort entré på allvar. Motiveringen till att Kristianstad Sparbank utnämns till årets bank kan ses som ett exempel på den ambivalens som kännetecknar bankernas satsningar på Internetverksamheten under de första åren.

Att vara först med nya tekniska lösningar för hantering av digitala pengar kan innebära konkurrensfördelar för bankerna.²³ Det är emellertid svårt att veta hur människor kommer att ta till sig de nya tekniska lösningarna. Det finns en risk för att bankerna gör misstag och förlorar kunder om de är först med det senaste.²⁴ Finansvärldens rapportering kring de svenska bankernas Internetsatsningar under 1996 kan ses i ljuset av en sådan risk. I *Finansvärlden* 4/1996 beskrivs att många banker intagit en ”sökande hållning” till hur Internet ska användas i verksamheten. ”– Vi vill ta det lugnt och låta andra göra misstagen” menar en representant för *Föreningsparbanken* men tillägger också: ”Samtidigt vill vi inte bli frånåta.”

De med ansvar för Internetverksamheten inom bankerna tycks vid mitten av 1990-talet ibland ha svårt att veta hur de ska agera. Lennarth på Digicon, som själv var med och utvecklade en av de nya nischbankernas Internetbanklösningar, berättar:

Lennarth: Vi startade -94, då var det ju talsvar bara, sen så sa man efter nåt år, ”Vi måste göra nånting” så började vi planera att göra en bank som man skulle kunna jobba med på PC. Men samtidigt så såg jag då att det var en trend mot att man skulle jobba mera på Internet så att vi vände, fem i tolv vände vi och la bort det andra och så gjorde vi den där Internetbanken som startade -96.

Lennarth beskriver att banken där han arbetade i sista stund valde att inte satsa på en PC-bank i ett slutet nätverk mellan användarens och bankens datorer. Det gjorde emellertid Sparbanken Finn, som enligt en

artikel i *Finansvärlden* 4/1996 sägs ha som ambition att vara tidigt ute med ny teknik. Sparbanken Finns satsning på datorbaserade tjänster via ett slutet nätverk är ett exempel på vad Veblen benämner som "the penalty of taking the lead" (1948: 364ff.). Sparbanken Finns PC-bank blev otidsenlig i och med introduktionen av banktjänster via Internet. Sparbanken Finn lanserade sedermera också en Internetbank och lade ner satsningarna på PC-banken.

Även S-E-banken satsade tidigt på att ligga i framkanten av utvecklingen inom digitala finansiella tjänster. Banken genomförde en stor minskning av antalet kontor under den första halvan av 1990-talet. De kontor som inte lades ner gjordes i många fall helautomatiska, med bland annat insättnings- och uttagsmaskiner. Under 1997 hade S-E-banken till och med planer på att sälja av hela sin kontorsrörelse (*Finansvärlden* 7/1998). S-E-bankens modernisering av bankverksamheten mötte stor skepsis bland kunderna. Det dröjde heller inte länge innan vice VD:n i S-E-banken självkritiskt medgav att banken drivit kontorsavvecklingen för hårt, vilket återges i en artikel i *Finansvärlden* 7/1998:

- Vi höll på att gräva vår egen grav förra våren sade nyligen S-E-bankens vice vd *Anders Rydén* i *Veckans Affärer*. För banken blev det en aha-upplevelse att kontoren behövs som en distributionskanal för nya produkter.

Under slutet av 1990-talet är tonläget hos bankerna vad gäller satsningar på Internet kontra satsningar på traditionell kontorsbaserad verksamhet ett annat. "Det har blivit inne med bankkontor igen" heter det i *Finansvärlden* 7/1998. Enligt en i artikeln intervjuad bankanställd har det skett en "tillnyktring i bankernas syn på kontoren" de flesta kunder sägs föredra att göra sina bankärenden på ett vanligt kontor. VD:n för *Färs och Frosta Sparbank*, en lokal skånsk sparbank, uttalar sig i *Finansvärlden* 7/1998 angående resultatet av en kundundersökning som banken gjort:

- Storbankerna driver de tekniska lösningarna för hårt. Kunderna vill ha personlig service och nära till banken. Och ett bankkontor ska vara ett bankkontor, det vill säga ha kassabetjäning.

Tidigare har många inom bankvärlden framhållit att nästan all verksamhet kan och bör skötas via Internet. I ledaren i Finansvärlden 11/2000 heter det istället att ”förtroendet för banken bygger på fysisk närvaro” och ”ett synligt kontorsnät är faktiskt förutsättningen för att få Internetkunder”:

Man måste finnas i den riktiga verkligheten också och inte bara på nätet. Företagen behöver synas på andra ställen än dataskärmar,

- 1) för att kunderna ska upptäcka dem och/eller bli påmind om att de finns och
- 2) för att kunderna ska få hjälp med att göra att det som tekniken inte kan fixa (Finansvärlden 11/2000).

När Nordbankens samarbete med Posten kring kontorsverksamhet upphör att gälla år 2000 väljer banken att öppna 30 nya kontor (Finansvärlden 5/2000). De svenska bankerna tycks vid denna tid ha lärt sig av de misstag som gjordes i samband med den initiala lanseringen av Internettjänster.

Övertalning och lyhördhet

Det har inte alltid varit självklart för kunderna att gå över till banken på Internet. De svenska bankerna fick under slutet av 1990-talet erfa att det kan krävas väl genomtänkta strategier och stor lyhördhet för att förmå kunderna att ändra sina invanda beteenden:

För att lyckas föra över kunderna från kontoren till automatiska tjänster måste bankerna byta strategi. Att använda push-metoden, det vill säga att ta bort alternativ för kunden och på så sätt tvinga fram ett visst beteende är inte framkomligt, tvärtom. Kunderna reagerar som barn som blir fräntagna något. Med ett stort nej, jag vill inte! (Finansvärlden 12/2000).

Erik beskriver i liknande ordalag hur Handelsbankens introduktion av fler Internetbaserade tjänster sker med försiktighet för att inte skrämja bort kunderna:

Erik: Visst, det är billigare att ha en kund som betalar sina räkningar över Internet än över disk men att trycka över kunden till Internet innebär inte att du får bort dom från disken och över till Internet, det får bort dom från disken och hela vägen till en annan bank och då tjänar vi inga pengar alls, att trycka över en kund till en tjänst som dom inte vill ha det är samma som att tappa kunden.

De svenska bankerna tycks gå en balansgång i den digitala ekonomin. Å ena sidan måste de kunna erbjuda traditionella men kostsamma kontorstjänster, vilka efterfrågas av många kunder. Å andra sidan måste de satsa på nya finansiella tjänster via Internet, vilka innebär en mer kostnadseffektiv bankverksamhet. I en krönika i Finansvärlden 6/2001 menar krönikören att bankerna inte tycks kunna bestämma sig för om de ska satsa på kontor, på Internet eller på båda:

Kunder har klagat när bankkontor stängts och den personliga servicen minskats och försämrats. Kritiken har bankerna bemött med att de måste anpassa sig och att kostnadsbesparingar är viktiga och att tekniken och den medföljande distanseringen möjliggör detta fokus. På sikt skulle all interaktion ske med teknikens hjälp, kostnadseffektivt och utmärkt på alla vis. Så länge bankerna vidhöll detta så verkade deras agerande åtminstone logiskt, men vad nu?

Särskilt är det äldre kunder som inte utan vidare tycks beredda att gå över till att hantera sin ekonomi digitalt. Michael, som arbetar som chef på ett av S-E-bankens Malmökontor, berättar om hur banken 1999 inledde ett samarbete med Seniornet Sweden som ett led i att få äldre att använda Internetbanken mer:

T: Vad gick det ut på, avtalet?

Michael: Det var ju just att få seniorer att bli mer aktiva på nätet och att också introducera dom till Internetbanken.

T: Vem tog initiativet från början?

Michael: Jag är faktiskt inte riktigt hundra på hur det började, men jag vet att vi hade en eldsjäl som skulle bli senior

själv och hon fick det här som sitt projekt, så hon var anställd och jobbade enbart med senioraktiviteter.

Michael menar att S-E-banken genom samarbetet med Seniornet velat ta ansvar för att Internetbankens tjänster görs tillgängliga också för bankens äldre kunder. Han menar även att samarbetet med Seniornet utgjort ett sätt att bemöta den kritik som riktades mot S-E-banken efter de stora satsningarna på Internet och helautomatiska kontor under slutet av 1990-talet:

Michael: Jag tror ganska tidigt så såg man den här klyftan som man pratar om, den digitala klyftan och S-E-banken kände att man ville ta ett samhällsansvar helt enkelt, och i den eran så var det ju väldigt mycket Internet, det vart väldigt fokusering på det och för att det inte skulle bli för mycket kritik så vill man ju samtidigt hjälpa till, för det var under en tid när man la ner ett antal kontor.

Vid tiden för introduktionen av banktjänster via Internet är det ofta genom vad som kan ses som en slags övertalning som de svenska bankerna försöker få kunderna att göra sina bankärenden på ett nytt sätt.

Motstånd och anpassning

Liksom tidigare introduktioner av nya betalningsmedel mötte digitala pengar motstånd från många människor. Sören som var med och utvecklade Nordeas Internettjänster berättar om hur det inledningsvis var problematiskt att övertala kunderna om nyttan med Internetbanken:

Sören: Det lyfte verkligen, 2000 när vi lanserade vårän för-enklade tjänst, och en intressant iakttagelse det är ju att första utskicket som gjordes så trodde man ju då att eftersom det inte kostade någonting, att det var ju bara att skicka ut ett brev så skulle kunderna skriva på, men så enkelt var det ju inte va, utan vi fick in väldigt mycket svar i retur som inte var vad vi hade hoppats på.

Nya typer av pengar kan sägas kräva en social tillväjningsprocess. Detta illustreras av Sörens berättelse om de utskick Nordea inledningsvis

gjorde för att få kunderna att anmäla sig till Internetbanken. Sören berättar vidare om hur Nordea, efter de första mindre framgångsrika försöken att föra över kunderna till självservice på Internet, valde en annan strategi:

Sören: Nästa gång vi gjorde det här, då tonade man om hela kommunikationen, till ett mjukare tonfall, berättade att "Självklart kan man göra sina ärenden på samma sätt som tidigare, det här är ytterligare en möjlighet" och så vidare. Vi hade ju trott att alla bara skulle hoppa på det nya och byta, men då kände dom sig lite pressade istället.

När kunderna inte anpassar sig till de nya villkoren för bankrelationen i den digitala ekonomin måste bankerna istället anpassa sig till kunderna. I *Finansvärlden* 2/1997, där det berättas om att Kristianstad Sparbank utsetts till årets bank, ges ett exempel på hur anpassningen till *alla* kunders behov kan se ut. I artikeln beskrivs hur två av bankens anställda åker ut till ett av kommunens äldreboenden en gång i månaden "utrustade med en räknemaskin med slagremsa och kontanter" för att hjälpa kunderna där med deras bankärenden.

Flera av intervjupersonerna på bankerna talar om att bankerna i den digitala ekonomin på olika vis måste anpassa verksamheten till kundernas behov. Jürgen på Sparbanken Finn lyfter fram S-E-bankens satsningar på helautomatiska kontor utan personal som ett exempel på att bankerna ibland inte varit lyhörda för kundernas önskemål:

Jürgen: Ja dom gjorde ju en grej utan att fråga sina kunder, dom byggde ju väldigt stora lobbys med automathallar och förväntade att kunderna skulle stå och sköta sina självbetjäningensärenden själva, och kunderna reagerade, och lustigt nog så här nere på Kyrkogatan, så har dom skrivit en skylt, "På grund av klagomål från våra kunder" istället för att man skriver "Efter många tacksamma synpunkter så satsar vi på att öka den mänskliga kontakten och minska den maskinella."

Efter hårdlanseringen av informationsteknologiska och automatiska banktjänster under mitten av 1990-talet talar många inom bankvärlden under det tidiga 2000-talet istället om anpassning. Bankerna betonar

den personliga servicen och anpassning till den enskilda kundens behov av banktjänster. Erik menar att Handelsbanken i utvecklandet av Internetbanken och i synen på kontorens roll strävat efter att anpassa sig även till kunder som inte är "otroligt Internetdrivna":

Erik: Varje kund är kund vid ett särskilt kontor och det är det som man loggar in via, det kontorets hemsida, istället för som på S-E-bankens bank, på S-E-banken loggar du ju in på en central Internetbank.

T: Jaha så det är, är det skillnaden då med er strategi?

Erik: Ja. Alltså det finns en liten grupp av våra kunder som är otroligt Internetdrivna som säger att "Ni har fel, Internet är geografilöst", men det är en väldigt liten grupp, men sen är det ganska många som säger, "Jamen det känns ju lite gulligt att jag faktiskt vet vem jag pratar med".

Handelsbankens strategi för kontorsverksamheten efter introduktionen av Internetbanken kan sägas vara mycket försiktig jämfört med andra bankers strategier. Enligt Lennarth som ansvarat för flera undersökningar av kundernas användning av de svenska bankernas självservice-tjänster på Internet utmärker sig Handelsbanken i synen på rollfördelningen mellan Internetbanken och bankkontoren:

Lennarth: Dom flesta bankerna har ju nya saker på sina kontor, rådgivning och sånt va, den banken som har hållit kvar vid det här gamla konceptet mest, det är ju Handelsbanken dom har ju kvar sina kontor .

Bankernas Internet- och kontorsverksamheter i den digitala ekonomin är i hög grad utformade för att möta olika kunders behov av nya finansiella tjänster. Detta syns också på bankernas webbsidor där besökarna uppmanas att komma med synpunkter och förslag på hur Internettjänsterna kan göras bättre. Ikanobanken har på sin hemsida en blogg där anställda på banken skriver om utvecklandet av Internettjänster och där kunderna uppmanas att bidra med kommentarer kring tjänsternas utformning och funktion. Att bankerna utvecklar nya finansiella tjänster på Internetbanken kan emellertid också ses som att bankerna *skapar* behov av denna service. Olika kunder är dock för bankerna mer eller mindre intressanta att rikta sig till i erbjudandet av nya tjänster.

Den moderna banken – inte för alla

Sverige ska vara ett informationssamhälle för alla. Det har slagits fast i många rapporter från statliga myndigheter involverade i att bygga upp det ”digitala folkhemmet” med samhällstjänster på Internet (SOU 1994:18; Hultén 2003).

Många banktjänster har automatiserats och teknifierats i den digitala ekonomin, vilket kan förstås i termer av en ökad rationalisering av människors liv och ekonomiska relationer. Den informationsteknologiska utvecklingen av finansiella tjänster har emellertid inga generella förutbestämda effekter. En sådan förståelse av den digitala monetära utvecklingen döljer snarare det faktum att det finns betydande skillnader i tillgången till och användningen av Internetbanken. Den moderna banken är inte lika tillgänglig för alla.

Deltagande i den digitala ekonomin som rättighet

Internettillgången följer ofta befintliga mönster för uteslutning i samhället (Miller & Slater 2000; Castells 1999). Därför framhålls ofta vikten av att samhället verkar mot ett förstärkt digitalt utanförskap och för ökad livskvalitet genom ökad användning av IT i vardags- och arbetslivet (SOU 2002:15; SOU 2002:24).

Att äldre människor drabbas särskilt hårt i den digitala omvandlingen av samhället är en vanligt förekommande uppfattning (Negroponte 1996). Föreningen Seniornet Sweden grundades 1996 med stöd av IT-kommissionen för att säkerställa äldres deltagande i det framväxande informationssamhället. Elise som är ordförande i Seniornets Malmöklubb, och som tidigare varit ordförande även för riksorganisationen Seniornet Sweden, talar i intervjun om att alla äldre måste få möjlighet att delta i informationssamhället:

Elise: Jag menar det är ju såna saker som, vill man ha blanketter till exempel, till Riksskatteverket eller till Allmänna reklamationsnämnden och sånt, så är det nu meningen att man ska ta ut det själv på sina datorer, och det kan inte äldre människor, och det är också en av dom sakerna som vi måste låta dom äldre lära, för att fungera i samhället måste dom kunna båda skriva sina deklarationer

och rösta på Internet. Det gör vi inte än idag, men det kommer.

Samhället bör, som det uttrycks i IT-kommissionens rapport *IT och äldre*, verka för jämställdhet och mångfald genom att öka människors förutsättningar för att utnyttja informationsteknikens möjligheter oberoende av kön, ålder, etnisk bakgrund och funktionshinder (SOU 2002:15). Användandet av Internetbanken och digitala pengar kan betraktas som en samhällelig rättighet. Utifrån den så kallade *odelbarhetsprincipen*, som innebär att alla mänskliga rättigheter är lika viktiga eftersom de är beroende av varandra, kan den *ekonomiska rätten* i den digitala ekonomin betraktas som lika viktig som andra rättigheter (SOU 2002:15). De svenska bankerna har också haft särskilda kampanjer riktade till äldre. Dessa har fokuserat på de vanligaste tjänsterna på Internetbanken. Michael på S-E-banken i Malmö berättar om hur banken arbetat med att utbilda äldre kunder:

Michael: Det var ett tre-timmarspass som dom sista 40 minuterna handlade just om S-E-bankens Internetkontor, där vi gick igenom det och så fick alla också prova på att betala en räkning, för det är kanske det första man gör på nätet, man tittar på sitt saldo och nästa steg blir att betala räkningar.

T: Så det är det ni lägger fokus på så att säga på era utbildningar?

Michael: Ja, jag tror att man kan lätt se att det här kan va en fördel för mig, skulle jag börja med aktieaffärer så skulle alla bli jätteskrämda och tänka att "Nä, uh det där är inte min bit". För jag menar hur ser vardagen ut? Jo man betalar räkningar, det gör alla och då ser dom "Okej det kan underlätta min vardagsekonomi" [T: Mmm] Men vissa grupper kunde lite mer, så då gick vi mer snabbt igenom det här med betalningar, och sen hade vi tid också för att visa hur man ska göra för att köpa och sälja aktier också.

Enligt Michael ingår dock inte mer avancerade tjänster på Internetbanken, som aktie- och fondhandel, i utbildningen för äldre. Även för äldre människor finns dock möjligheter till att lära sig använda Internetbankens mer avancerade finansiella tjänster. Seniornet i Malmö erbjuder

bland annat kurser som fokuserar på aktie- och fondhandel via Internet. Kursen *Handla aktier och fonder på Nätet* annonseras på Seniornet Malmös hemsida som en "5x4 timmar kurs för dig som är intresserad av att lära dig hur man handlar aktier och fonder på Internet". Enligt hemsidan leds kursen av "en professionell lärare med ekonomisk utbildning och yrkeserfarenhet samt praktisk erfarenhet av handel med aktier och fonder". Kursen avser också "att visa hur man skaffar sig bra information om den ekonomiska utvecklingen, företagen och marknaden".

Bortvald av tekniken

Av rapporten *Informationssamhällets framväxt: En trendrapport år 2000-2003* framgår att nästan hälften (48 procent) av de tillfrågade i åldersgruppen 66-75 år inte tycker att de hänger med när det talas om datorer och Internet. Detta kan jämföras med den totala siffran för alla åldersgrupper som är 26 procent (Nilsson & Svensson 2004). Upplevelsen av att inte hänga med i den informationsteknologiska utvecklingen är också vanligare bland låginkomsttagare än bland höginkomsttagare. Allra mest utanför i det digitala samhället känner sig, enligt undersökningen, de som är äldre och har låga inkomster (Nilsson & Svensson 2004).

Flera av de intervjuade medlemmarna i Seniornet redogör för en känsla av att de inte från början kommit med i den digitala samhälls-omvandlingen. Selma, som brukar gå både till Seniornets Internetcaféer och till medborgarkontoren för att använda Internet, berättar om hur hon kände sig utanför till en början:

Selma: När jag började på Seniornet, det var ju efter att jag hade varit i Japan, jag var ju i Japan -99 och dom andra reskamraterna pratade om hemsidor och Internet och jag kände mig helt borta med vinden, även om, vi hade ju arbetat lite med datorer på apoteket.

En känsla av att inte hänga med, liknande den som Selma redogör för, beskriver också Margit. Margit har liksom Selma för vana att besöka Seniornets Internetcaféer någon eller några gånger i veckan. Vid tiden för vår intervju har hon gjort detta i cirka tre år. Även om Margit använder Internet mer än många andra äldre menar hon att hon ibland inte vet *vad* hon ska använda det till. Hon berättar att hon inte upplever

sig vara ”den typen av människa” som använder Internet och datorer mycket i vardagen:

Margit: Äh, jag känner att jag har en viss begränsning, jag är ju alldeles liksom ny på det hela, och sen är jag inte den typen av människa som kan sitta länge med det, och det tror jag, det gäller även många andra i min ålder.

I IT-kommissionens rapport *Vem använder Internet och till vad?* refereras en undersökning som visar att en majoritet av de tillfrågade personerna över 55 år inte ser någon större nytta med Internet och därför ofta avstår från att använda det (SOU 2002:24). IT-kommissionens slutsats är att denna grupp är ointresserade av informationsteknologin eftersom de inte har introducerats till den (SOU 2002:24). Även i andra rapporter från IT-kommissionens framhålls att många av dem som inte använder sig av Internet inte har introducerats till tekniken på ett sätt som gjort att de upplever någon nytta med den (SOU 2002:15). Maj berättar i intervjun hur hon upplevt att hon inte riktigt vet vad hon ska använda Internetbanken till:

Maj: Jag har varit där på banken nån gång och frågat och så men jag har inte kommit fram till nånting, jag har inte kommit in i nåt och så har jag inte frågat så mycket precis, utan jag har suttit där lite och tryckt lite hit och dit och så. Men jag har liksom inte kommit på vad jag skulle kunna använda det till.

Detta gäller inte enbart äldre människor. Sara, som är i 30-årsåldern och vid tiden för intervjun nyss skaffat Internetbank, tycks liksom Maj och Margit vara tveksam till vad hon ska ha för användning av banktjänster via Internet:

T: Finns det några funktioner som du tänker skulle kunna vara bra att använda?

Sara: Ja kanske, men det är ingenting jag är medveten om nu i så fall, det kanske finns ett behov som hade skapats hos mig om jag hade haft Internetbanken, så kanske jag hade tänkt ”Men gud hur kunde jag klara mig utan det här innan”, men ingenting jag tänker nu som jag hade behövt.

Det enda som skulle få mig att använda Internetbanken mer är om jag hade fått pengar för det [skratt].

Att datorer och Internet är en ny och främmande värld kan för många människor göra det svårt att se nyttan med tekniken. Detta kan leda till mindre frekvent användning vilket gör tekniken än mer främmande. Margits och Saras upplevelser av att tekniken inte är anpassad till dem och deras behov kan förstås som att de upplever sig bortvalda av tekniken. Eftersom de inte använder Internetbanken har de heller inte någon möjlighet att påverka dess utformning genom sitt användande. Bankernas utformning av Internetbaserade tjänster för ekonomiska transaktioner tycks inte motsvara de önskemål som användare som Sara och Margit har, vilket kan ses som en förklaring till deras ointresse för att använda Internetbanken.

Christian håller kurser i Internetanvändning och fungerar som handledare på Seniornets Internetcaféer i Malmö. Han menar att bankernas Internettjänster inte är anpassade till många äldres behov och önskemål. Christian menar att bankernas motiv till att säga sig vilja hjälpa äldre i deras användning av Internetbanken främst är ekonomiska. Det handlar för bankerna om kostnadseffektivisering:

T: Men vad har dom för utbyte av er så att säga, S-E-banken?

Christian: S-E-banken får ju kunder, man måste ju ha ett konto på S-E-banken om man skall vara med på kursen hos oss och då blir man ju van vid S-E-banken. Förresten, jag såg i tidningen idag om kostnaden för postgiro och för elektroniskt, och elektroniskt, det är ju kostnadsfritt hela vägen, man gör ju allt jobbet för dom egentligen, så är det ser du, ingen skall inbilla mig att S-E-banken sponsrar oss utav välgörenhet, för att dom älskar oss, utan det är klart det är affärsmässigt.

Internetbanken kan upplevas som praktisk av många människor, som ett sätt att förenkla ekonomiska transaktioner i vardagslivet som tidigare, i kontanta pengar, var betydligt krångligare. Av andra kan Internetbanken upplevas främst som Christian beskriver, som ett sätt att reducera kostnaderna. Roland, som är i 50-årsåldern och har använt Internetbanken i cirka två år, talar också om att han upplever självservice-

tjänsterna på Internet som ett sätt för bankerna att spara pengar och låta kunderna själva göra ett arbete som banken tidigare utförde:

T: Vad är det du brukar göra när du använder den?

Roland: Ja, överföringstjänsten är väldigt bra men okej, det andra tar lite lång tid ibland, och så tänker man att man gör ett jobb som man inte skulle behöva göra, och dessutom så kostar det ju pengar att ha det.

Roland och Christian försöker använda banken på Internet även om de ibland säger sig uppleva den som opraktisk. Andra använder inte alls Internetbanken eller digitala pengar.

Att välja bort tekniken

Sedan 1990-talet har det gjorts många statliga försök att inkludera alla medborgare i det digitala samhället (Olsson 2002). Alla vill dock inte inkluderas i det nya och ta del av denna rättighet. För vissa människor tycks det nya sättet att sköta sin ekonomi på, via Internet, snarast framstå som en börda.

Vid ett antal tillfällen i februari 2003 gör jag observationer på en kurs i att använda Internetbanken. Kursen äger rum på Seniornets lokal på Västervägen i Malmö och leds av Elise. Fem medlemmar kommer till det första kurstillfället. En av dessa är Margit, en annan är Holger som för första gången deltar i en kurs i Seniornets regi. I observationsdagboken från det första kurstillfället beskrivs vad som kan ses som en tydlig skepsis hos Margit och Holger till nyttan av att använda Internetbanken:

Det började med att Elise demonstrerade hur det gick till att göra stående överföringar mellan olika konton. Då kom också frågan upp om det gick att göra en stående överföring till olika post- och bankgirokonton och när Elise förklarade att det inte gick blev både Holger och Margit lite missnöjda. De kunde inte förstå varför det var så bra med Internetbanken. Holger menade att han lika gärna kunde sitta och skriva i räkningarna hemma. Elise svarade att då var han ju tvungen att först ta fram två block och sedan gå till postlådan och att det var jättejobbigt och en av de stora

fördelarna med att använda Internetbanken [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-02-03].

Trots att Elise fortsätter att argumentera för fördelarna med att använda Internetbanken visavi ”det gamla sättet” att sköta sin ekonomi, låter sig varken Holger eller Margit övertygas. Holger påpekar att han inte alls tycker det är så besvärligt som Elise säger att fylla i och skicka iväg räkningbetalningar via postgiro och diskussionen fortsätter:

Holger påstod att han bara behövde ett block för att skriva i räkningar, och dessutom var det ju menade han ännu krångligare att hålla på och logga in på Internetbanken. Elise menade att med Internetbanken behövde han ju inte spara på en massa kvitton i pärmar, och att Internetbanken var bra för att han då kunde gå tillbaka långt i tiden och se sina uttag. Margit och Holger fortsatte båda att tala emot. De menade att om de hade postgiroinbetalningar och dessutom autogiro så behövde de väl ingen Internetbank. Elise tog då S-E-bankens Internetbank som exempel. Med hjälp av den sade hon, gick det att gå in var som helst i världen även på resa och sköta sina bankärenden. Margit såg fortfarande tveksam ut, hon sade att ville hon ha gjort överföringar så kunde hon ju göra det innan hon åkte på en resa [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-02-03].

Varken Margit eller Holger tycks uppleva användningen av Internetbanken som praktisk. För dem tycks det istället vara att föredra att göra som de gjort tidigare. Att många äldre, med ett sedan länge invant sätt att sköta sin ekonomi, kan ha svårt att se fördelarna i att använda Internetbanken kan även förstås som ett avsiktligt motstånd mot det nya.

Margit och Holger har visserligen båda anmält sig till och betalat för att gå kursen i att lära sig använda Internetbanken. När de väl är på kursen verkar de emellertid snarast lättade över att slippa. Det tycks handla om mer än att bara lära sig ett nytt sätt att betala sina räkningar, vilket blir tydligt i den fortsatta diskussionen mellan Elise, Margit och Holger som här återges:

Diskussionen blev lite hetsig. Elise erkände att autogiro, det var oslagbart, bättre än Internetbanken sade hon själv, men hon vidhöll att det allra bästa var att ha båda. Margit och Holger förstod inte varför. Elise verkade lite besvärad och till slut sade hon lite halvt skämtsamt till Holger ”Var och en blir salig på sin tro”. För Margit blev slutsatsen att hon inte ville ha S-E-Bankens Internetbank. Symboliskt stängde hon igen den mapp med information om Internetbanken som hon fått av S-E-banken. När Elise gick ut för att koka kaffe viskade hon till mig att hon minsann tyckte att S-E-bankens Internetbank var skit och att hon inte förstod meningen med den och varför hon skulle ha den [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-02-03].

Genom sitt agerande på kursen i att använda Internetbanken kan Margit och Holger sägas markera att de inte vill vara en del av den digitala ekonomin. De Seniornetmedlemmar som följer kursen i att använda Internetbanken tycks inledningsvis alla vara intresserade av vad Internetbanken är och hur den kan användas. Dock tycks den inte helt motsvara kursdeltagarnas förväntningar. Margit och Holger fortsätter att gå på kursen men markerar samtidigt under kurstillfällena att de inte har några större ambitioner att lära sig mer om Internetbanken. Tre av de fem deltagarna som började kursen hoppar av efterhand. Från det tredje och sista kurstillfället har följande observationsanteckning hämtats:

Julkra som varit där de övriga gångerna var inte där idag trots att Elise verkade förvänta sig att hon skulle komma. Elise berättade också om att mannen som var där på första kurstillfället hade ringt henne och sagt att han suttit hemma och lärt sig allting som han behövde ha Internetbanken till och att han därför inte längre behövde gå kursen. Elise verkade dock inte tro på detta och antydde att han nog tyckt att det var för svårt. Margit och Holger var de enda som kommit idag och jag tänkte på att det nog var för den sociala kontakten. Holger hade inte skaffat någon dosa alls och hade inga planer heller på att skaffa det, han hade ju redan Handelsbanken via Internet resonerade han. Ändå var han där alla tre timmarna. Likadant med Margit, hon

satt liksom förra gången mest och använde demon istället och hade inte skaffat några inloggningsuppgifter som Elise sagt till henne att göra förra gången. Margit och Holger verkade inte överdrivet motiverade att lära sig mer om S-E-bankens Internetbank [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-02-17].

Att Margit och Holger deltar på kursen trots att det inte verkar ha för avsikt att lära sig använda Internetbanken kan tolkas som att de vill skaffa sig en uppfattning om det nya sättet att hantera sin ekonomi på. De tycks lugnade av att inse att de klarar sig utan det många talar om som det nya och praktiska.

Liksom tekniken genom sin utformning kan sägas välja bort vissa människor väljer vissa människor bort tekniken. Många äldre människor slutar sträva efter att leva upp till konsumtionssamhällets ideal för hur de ska använda sina pengar. Äldre människor kan många gånger ha en annan syn på sitt eget deltagande i samhällets utveckling och är inte sällan mindre fascinerade av nymodigheter nu än vad de var tidigare i livet (SOU 2002:15). Maj, som är cirka 85 år och den äldsta av de medlemmar på Seniornet som intervjuas, berättar om sin inställning till användandet av digitala pengar:

Maj: I 30 år nästan har jag haft det här personkontot som jag betalat ifrån och jag bryr mig inte om att ändra så mycket på det, jag går till en bankomat när jag tar ut och så kommer pensionen in på kontot. Och så har jag fonder också, men det är inte nåt som man sitter och tittar på precis, de är inte roliga [skratt].

T: Nä, det förstår jag [skratt].

Maj: Men om man kunde datorn bättre så är det nog roligare, man kan ju se det på datorn ju, och på text-tv.

De praktiska svårigheter som det nya sättet att sköta sin ekonomi på många gånger medför för äldre människor kan sägas vara skäl nog att välja bort tekniken för att istället fortsätta sköta räkningsbetalningar och överföringar som tidigare (Penz m.fl. 2004). Elise har under flera år, bland annat när hon var ordförande för Seniornet Sweden, åkt runt till olika äldreorganisationer och pratat om Internetanvändning. I dessa sammanhang har hon ofta också talat om användandet av Internetban-

ken. Elise berättar emellertid att det inte alls är alla som är positivt inställda till att lära sig att använda pengar på ett nytt sätt:

T: Var brukar du hålla föredrag?

Elise: Ja dom kallar mig ibland till pensionärsföreningar och sånt där, jag var på SPI nyligen, och där satt ett gäng kring ett bord och bar sig så illa åt hela tiden, dom avbröt och hånflinade, till sist stoppade jag mitt i allt ihop och frågade dom rakt ut om dom var intresserade av det här annars tyckte jag att dom kunde avlägsna sig, och då blev dom väl lite tystare, då skämdes dom, men hade dom haft ruttna tomater så hade dom kastat dom på mig, fast alla dom andra som skulle höra på satt och "Schh, schh". så att det finns två grupper, en som säger "Nej aldrig" och dom andra som säger "Jo men det är ändå någonting som jag kanske borde lära mig" och en del kommer då och provar på och går på introduktionscirkeln och låt mig säga att det är kanske sextio procent som vill fortsätta, fyrtio procent tycker inte att det är nåt.

Enligt Elise kan det hos äldre människor, som är vana vid att hantera sin ekonomi kontant, finnas ett motstånd mot nya digitala pengar. Detta motstånd kan sägas bota i ett ointresse av att ta till sig det nya och på detta sätt vara en del av samhällsutvecklingen.

Främlingskap och abstraktion

För många människor är den icke-fysiska banken på Internet en främmande social situation. Användarna måste lära sig hur de ska bete sig i denna ovana situation och hur de ska använda tekniken för att kontrollera sina digitala pengar. Detta måste de dessutom ofta göra utan hjälp och utan möjlighet att se hur andra gör. De människor som använder digitala pengar måste lita på och känna förtroende för abstrakta system som de inte förstår hur de fungerar och på de institutioner som skapat och tillhandahåller dessa system.

Säkra och osäkra pengar

På *Konsumenternas bank- och finansbyrås* webbplats finns en särskild sida med ofta förekommande frågor som myndigheten fått från oroliga bankkunder. Av dessa frågor att döma tycks många människor uppleva att digitala pengar på Internetbanken är osäkra. Många av frågorna handlar om hur den som gjort fel i en elektronisk överföring ska gå tillväga för att få tillbaka sina pengar.

Digitala pengar kräver särskilda förklaringar för att människor ska förstå hur de ska användas. Detta för att de inte ska framstå som osäkra pengar som användaren riskerar förlora kontrollen över. Elise berättar att många av de medlemmar som besöker Seniornets Internetcaféer tycks ha en bristande tillit till pengar på Internet:

T: Hur förklarar du det då?

Elise: Ja det är för att man inte förstår liksom hur det ligger till, man tror liksom att alla dom pengarna man nu har på banken i en Internetbank, dom är mindre säkerställda än dom som man har på banken. Det håller väl på att brytas ner, men än så länge är där mycket motstånd mot det hos dom äldre, allting som gäller att köpa och bli av med sina pengar.

Till Seniornets Internetcafé på Västervägen i Malmö tar de medlemmar som kommer till Internetcaféet ofta med sig sina räkningar som de betalar på Internetbanken. Vid ett av de tillfällen i mars 2003 när jag är på plats på Internetcaféet på Västervägen uppstår en diskussion om hur svårt det är att säkert veta att överföringar och betalningar som utförts på Internetbanken blivit rätt. Gudrun berättar om en kvinna hon känt som använt Internetbanken fel:

Gudrun berättade en historia om en kvinna som varje månad hade en stående överföring till ett konto där det hade blivit fel. Överföringen skulle egentligen ha varit till ett av hennes barnbarns konto, men pengarna hade istället kommit till någon annan eftersom hon skrivit in fel kontonummer. Eftersom barnbarnet inte tackade för pengarna, och kvinnan som skrivit in kontot fel kände att det var lite pinsamt att fråga om pengarna kommit fram så fortsat-

te detta i flera år. Den andra människan som under hela tiden fick pengarna in på sitt konto hörde inte av sig utan tog glatt emot dem [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-03-26].

Historier likt den som Gudrun berättar förekommer ofta i mediernas rapportering om digitala pengar. I en artikel på nyhetssidan E.24 (080124) uppmanas Internetbankanvändaren att vara "misstänksam och paranoid på nätet". Användare av Internetbanken drabbas ibland av bedrägerier när de svarar på falska mail som ser ut att komma från banken. I mediernas rapportering berättar drabbade om att de bara följt uppmaningen i det mail som de trott kommit från banken (E24 070128). Att Internetbankanvändare lämnar ut sina inloggningsuppgifter till bedragare kan ses i ljuset av att många människor har liten kännedom om de särskilda villkor som gäller för ekonomiska relationer i den digitala ekonomin. Bankrepresentanter betonar ofta i samband med Internetbanksbedrägerier att bankerna *aldrig* ber kunder att skicka inloggningsuppgifter via mail. Privata uppgifter av detta slag ska överhuvudtaget inte uppges via mail eftersom risken är stor att obehöriga kan ta del av dem.

I en kontext där pengar inte förekommer som fysiska objekt utan som digital information kan det vara svårt att ta ställning till frågor om säkerhet och risk. Många av Seniornets medlemmar som använder Internetbanken i sin vardagsekonomi tycks osäkra på säkerheten i det digitala ekonomiska systemet. Det hindrar dem dock inte från att använda Internetbanken. Selma berättar att hon känner sig trygg i sitt användande, men talar samtidigt om hur andra varnat henne för säkerheten:

Selma: Jag känner ju mig trygg, det tycker ju folk kanske inte man skall göra men jag gör det, dom har ju en sån här dosa, digipass, och jag tror ju att det är säkert.

T: Men du sa att folk tycker inte att man skall göra det?

Selma: Nej dom undrar ju hur man vågar göra det.

T: Är det folk som har sagt det till dig eller?

Selma: Bekanta är det väl som tycker det, men jag har diskuterat det med min son som är datakille i Stockholm och han, nä han tycker inte att man behöver vara rädd.

Selma säger att hon ”tror” att det är säkert att hantera pengar på Internetbanken. Hennes förtroende för det digitala ekonomiska systemet tycks dock vara kopplat till att hennes son, som är väl insatt i datorvärlden, sagt åt henne att hon inte behöver vara rädd. Detta kan tänkas innebära problem för Selma när hon inte har möjlighet att diskutera med sin son, utan på egen hand måste bedöma säkerheten på Internet. I intervjun berättar Selma att hon funderat på att byta från sin nuvarande bank till Skandiabanken eftersom den senare erbjuder bättre ränta. Bytet har dock inte blivit av eftersom hon känner sig tveksam till säkerheten på Skandiabanken, en säkerhet hon helt själv måste bedöma:

Selma: Skandiabanken har ett annat system och det tycker jag låter osäkert.

T: Vad har dom för system då?

Selma: Ja när man går in så får man ett certifikat med en kod, och om man använder flera datorer så får man ha flera certifikat. Det känns, åtminstone för mig känns det osäkert men jag vet inte.

Upplevelsen av digitala pengar som osäkra tycks vara särskilt framträdande hos de intervjuade Seniornetmedlemmarna. De yngre användarna av Internetbankens tjänster, exempelvis Axel som är i 30-årsåldern och har stor datorvana, tycks inte uppleva betalningsmedlens ökade abstraktionsgrad som lika problematisk. Axel menar att han vet hur han ska agera om något skulle gå fel på Internetbanken:

T: Om du skulle bli av med pengar efter att du hade lämnat ut ditt kononummer liksom, hur skulle du...

Axel: Jag vet inte, jag hade nog försökt att se var, alltså vilken sida det är som...

T: Tror du att du skulle sluta att använda Internetbanken?

Axel: Nä det skulle jag inte göra, det hade jag väl bara sett som otur liksom, man kan ju bli rånad nere på gatan, alltså det är ju samma sak.

De yngre användarna, som Axel, framstår också som betydligt mer skeptiska till mediernas rapportering kring osäkerheten i ekonomiska transaktioner på Internet:

Axel: Den främsta säkerhetsrisken som man hör, det är ju liksom virus och sånt, och så folk som har betalat med kort och blivit av med pengarna.

T: Men vad tänker du, påverkar det dig nånting när du läser såna saker?

Axel: Jo det är klart att det gör det, det borde det väl kanske göra, men jag skulle nog inte sluta använda det som jag gör nu. Media generellt verkar ju vara ganska så pigga på att spela på människors rädsla för Internet, dom är inte sena med att blåsa upp sådana där saker på löpsedlarna.

T: Så kan man säga att du inte tar det på lika stort allvar liksom om dom har några varningar?

Axel: Nej det gör jag inte.

Jesper tycks liksom Axel inte ha blivit avskräckt av digitala pengars abstrakta karaktär och risken att drabbas av brott på Internetbanken. Jesper fortsätter använda Internetbanken, trots att han blivit utsatt för bedrägeri och förlorat pengar på Internet. Han berättar om denna incident i intervjun:

Jesper: Dom drog ju pengar, småsummor såvitt jag minns, alltså man märker inte det direkt eftersom det är så pass små summor som det är utan det märker man ju vid specifika tillfällen som om du råkar titta på kontot och ser att "Ouh jag har ju fan inte tagit ut pengar klockan 05.00" eller nåt sånt, men då upptäcker man det efter två månader liksom och då kan man ju liksom gå tillbaka och se att dom har dragit si och så mycket pengar.

Hannes, som liksom Axel och Jesper är i 30-årsåldern och van användare av Internet, tycks också ha en mer oproblematiske inställning till digitala pengars abstrakta karaktär och den främmande miljön för ekonomiska relationer på Internetbanken:

Hannes: Ja man kan ju skriva ut det om man vill, men jag vet inte alltså hur mycket det bevisar egentligen [skratt] för några direkta kvitton får man ju inte, alltså som man kan sätta in i en pärm och spara och säga "Det här har jag betalt".

T: Men du brukar inte skriva ut såhär?

Hannes: Nej det gör jag aldrig, det gör jag aldrig, det kanske man borde göra egentligen [skratt].

Hannes menar att han använder Internetbanken utan att fundera särskilt mycket över att han inte får bekräftelser på de ekonomiska transaktioner han genomför. Samtidigt säger han att han kanske "borde" göra det. Fysiska bevis på att pengar överförts eller att en betalning gått igenom säger sig flera av intervjupersonerna sakna på Internetbanken. Roland, som sköter sin ekonomi både via postgiro och Internetbanken, berättar:

T: Tycker du att det fungerar bra med kvitton och såhär, att du ser vad du har gjort?

Roland: Ja, jo jag tycker det är bra, man ser bra vad man har gjort och så.

T: Så du skriver aldrig ut kvitton på överföringar eller?

Roland: Nej, det har jag aldrig gjort, det är jag inte säker på hur man gör heller [skratt] annars skulle jag nog ha gjort det.

Roland menar att om han vetat hur han praktiskt skulle gå tillväga så skulle han ta ut fysiska bevis för att transaktionerna på Internet blivit rätt. Roland använder emellertid Internetbanken trots att han där inte får några kvitton. För vissa av Seniornets medlemmar, till vilkas behov Internetbanken inte tycks anpassad, är det dock annorlunda.

Äldres förutsättningar och anpassningen av tekniken

Enligt Elise finns det bland många av Seniornets medlemmar stor skepsis mot att sköta sin ekonomi med hjälp av Internetbanken. Denna skepsis gör enligt Elise att många avstår helt från att utföra ekonomiska transaktioner via Internet:

T: Är det många av era medlemmar som har Internetbank också?

Elise: Nej det är nog inte så många som har det, det är det tyvärr inte.

T: Tror du det finns nåt motstånd mot det alltså?

Elise: Ja dom tror att dom ska göra av med deras pengar.

T: Dom tror det?

Elise: Ja dom tror inte dom är så säkra där, att det är lättare att bli av med pengarna på Internetbanken, det tror jag det är, det finns ett motstånd än.

Den skepsis som Elise beskriver kan ses som relaterad till känslor av osäkerhet och bristande kunskap i användandet av digitala pengar. Elise berättar att hon ofta måste förklara för medlemmarna hur de ska förhålla sig till de ekonomiska transaktioner som sker på Internet. Särskilt menar Elise att det är frånvaron av något materiellt att förhålla sig till i den ekonomiska transaktionen, och att den sker i en främmande miljö som på Internet, som gör att många äldre känner sig tveksamma:

T: Det är en skepsis mot Internet i stort alltså?

Elise: I stort ja, och det är ännu värre då när det gäller mina pengar, "Vad i all sin dar".

T: Mmm och den kombinationen av det då blir problem?

Elise: Ja dom tror att pengarna på Internet [skratt] svävar någon annanstans än dom gör annars, men det är det man försöker tala om för dom, det har jag sagt till dom många gånger, att "Är du så osäker på detta, så tar du alltid ut på din skrivare vad du har gjort, och sätter i en pärm så kan du bevisa detta" men sa jag, "Det är ju väldigt onödigt", men om det känns tryggt kan man ju göra så.

Som Elise beskriver det tycks Internet framstå som en främmande värld för många av Seniornets medlemmar. Pengar på Internetbanken upplevs som pengar som "svävar någon annanstans". Gudrun, berättar att hon trots att hon använder Internetbanken skriver in sina transaktioner i en anteckningsbok:

Gudrun: Jag har ju en anteckningsbok när jag tar ut på VISA-kort, så jag skriver in det och det kanske man skulle kunna göra på Internet och ha det där, bara man inte trycker på nåt så det försvinner, jag skulle vilja lära mig var jag har allting och kunna söka och ordna upp i mappar så att jag vet vad jag har och kan kasta så jag får ordning och reda på det, det skulle jag vilja lära mig.

För Gudrun tycks det vara viktigt att bokföra sin ekonomi på papper även om hon samtidigt sköter den via Internet. Hon har inte anammat den nya teknikens metoder för att kontrollera sina pengar bland annat eftersom hon tycks känna sig orolig för att pengarna ska försvinna (Penz m.fl. 2004). För Seniornets medlemmar gör sig även andra problem relaterade till användningen av abstrakta pengar på Internetbanken gällande. Christian har liksom Elise under flera år fungerat som lärare och handledare inom Seniornets kurs- och caféverksamhet i Malmö. Enligt Christian har många av medlemmarna i föreningen problem med att använda Internetbanken eftersom deras förhållningssätt till tekniken inte matchar hur tekniken är utformad att användas. Christian berättar:

Christian: Det är väl så, särskilt för vår generation så är ju det där med datorer ändå nånting nytt, och man har fått lära sig att ”Tryck inte på några knappar som du inte vet nånting om”, alltså det är det som är skillnaden mellan dom som sitter och trycker på alla knappar som finns och som inte är rädda för att datorn kraschar hela tiden och vår generation, för vår generation är det en annan inställning, vi tryckte inte på knappar om vi inte visste vad det var för nånting för då är det ”Fy fy fy fy fy” och det gör också att dom får en viss överdriven respekt.

Christian menar att många äldre är rädda att prova sig fram då de använder banken på Internet. Denna rädsla kan tolkas som en rädsla för att göra fel och därigenom riskera sina pengar. Margit berättar om hur hon genom att gå till Seniornets Internetcaféer lär sig att komma över den rädsla som många äldre tycks känna inför användandet av Internet för ekonomiska transaktioner

Margit: Jag tycker att man måste försöka komma in i systemet så man inte, jag har hört många som är rädda för systemet och det är det man måste komma ifrån ju, att det är inte, det händer liksom inte så mycket om man gör något fel.

Enligt Christian handlar emellertid medlemmarnas tveksamhet inför att prova sig fram också om att deras förhållningssätt till banken och hantelandet av pengar präglas av en lydnad till auktoriteter:

T: Tycker du det går igenom, den inställningen i medlemmarnas förhållningssätt till Internetbanken?

Christian: Javisst det märker vi alldeles klart, det är den där gamla auktoritetsgrejen som vi har, det har jag själv väldigt mycket, jag är auktoritetstroende och måste göra som dom säger. Du vet jag hade ett helsike där jag bor, nån hade fått för sig att rita vita streck där man skulle gå över gatan, och skall man vara laglig skall man gå över där, fast där fanns ju ingen biltrafik, men det spelar ingen roll, jag var tvungen att gå där, det är svårt när man är auktoritetstroende.

Frågan om anpassningen av Internetbanken till äldre människors förutsättningar är viktig, och bankerna har arbetat mycket med detta, framhåller Erik på Handelsbanken. Han ger ett exempel på hur banken arbetat med användarvänlighet i utformandet av tekniken:

Erik: Dom dosorna vi såg när vi skapade våran säkerhetslösning, dom var inte användarvänliga, det finns en konkurrent som har en dosa där du måste trycka arton knapptryckningar för att säga ”Hej det är jag”, jag tycker inte att det är bekvämt, det är dessutom en dosa som är svår att använda, den är vänd vill jag minnas på det andra sättet än en miniräknare.

S-E-banken utmärkte sig tidigt bland de svenska bankerna genom att satsa mycket på Internetbanken, och på att kunderna skulle sköta så många som möjligt av sina ekonomiska transaktioner där. Michael på S-E-banken i Malmö menar dock att banken också arbetat mycket med att specialanpassa Internettjänsterna till äldres förutsättningar. Michael, som själv var mycket delaktig i denna verksamhet, ger exempel på hur S-E-banken försökt nå äldre användare och få dem att börja sköta sin ekonomi digitalt:

Michael: Då har det varit så att man bjudit in seniorer, S-E-banken skickade ut en inbjudan till våra kunder som var i ett viss åldersspann och berättade att "Den 15:e oktober så kommer den här aktiviteten äga rum på ditt bibliotek och du är hjärtligt välkommen". Så fanns alternativet i det här utskicket att "Du kanske vill bli kontaktad och få en personlig visning utav ett Internetkontor eller att bli inbjuden till kundträff", så som kund hade man lite olika alternativ, man kunde gå till biblioteket där det fanns en S-E-banken-representant för att visa Internetkontoret och berätta lite om säkerheten och lite såna områden, eller så kunde man då komma till kontoret och få en visning med nån där, vi hade också, dom två första åren att man bjöd in till en större kundträff där man kanske hade en två-tre timmar och då fanns där några stycken som man kunde fråga.

Även Jürgen på Sparbanken Finn menar att banken tänkt på att anpassa Internetbanken till äldre kunders förutsättningar och behov. Han medger dock att det finns en del kvar att göra för att Internettjänsterna ska bli lika tillgängliga att använda för alla grupper i samhället:

T: Alltså är det, har du känslan av att det är några speciella kundgrupper ni inte når ut till med er datorbank idag?

Jürgen: Jag tror att vi har en bit att göra i vissa ålderssegment.

T: Mmm, vilka då?

Jürgen: Ja, ungdomar, dom som är precis fyllda 18, dom kommer mer och mer naturligtvis, äldre människor, där kan vi göra nånting också, utan att pressa dom naturligtvis, där är ju människor som aldrig kommer i närheten av en dator och det får man ju respektera, dom skall vi ta hand om på bästa sätt ändå.

Carl och Sören på Nordea menar, liksom Jürgen, att banken haft svårt att anpassa Internetbanken till äldres förutsättningar. Samtidigt poängterar de att detta alls inte gäller alla äldre, och att de problem som många upplever är av övergående art:

Carl: Alltså jag tror att, det är nog större andel äldre som inte är aktiva användare, men det är samtidigt en påfallande stor grupp aktiva äldre som har levt i den här typen av miljö i sitt yrkesliv och kanske till och med hunnit vänja sig vid datorer innan dom slutade jobba, och som tycker det här är kul.

Sören: Sen blir det ju ett skifte, för att dom som går i pension nu och som har det moderna beteendet med att använda bankkort och använda Internet och så vidare, dom kommer ju inte sluta med det bara för att dom går i pension, så att gradvis så kommer aktivitetsgraden i den åldersgruppen också klart öka.

Liksom Sören påpekar är det rimligt att anta att användandet av Internetbankens tjänster inom de äldre åldersgrupperna kommer att öka i framtiden. För dagens äldre människor handlar det dock många gånger om att vara tvungen att lära sig ett helt nytt sätt att hantera sina pengar.

Lära sig använda digitala pengar

Många Seniornetmedlemmar har tillgång till Internetbankens tjänster men använder dessa mycket sparsamt. Känslan av främlingskap inför den nya tekniken och digitala pengars abstrakta karaktär kan sägas bidra till osäkerhet, en osäkerhet som gör att många drar sig för att sköta sin ekonomi på detta vis. Informationsteknologiska tjänster kan upplevas som krångliga eftersom gränssnittet är svårt att förstå utan tidigare kunskaper vilket många äldre människor saknar (SOU 2002:15).

Människor lär sig av erfarenhet och av andra människor hur de ska agera i sociala sammanhang där pengar förekommer (Berger & Luckmann 1967). Vad som bör eller inte bör göras i relation till digitala pengar är inte självklart. I ensamheten framför datorn och Internetbanken finns inga andra att se och lära av. Många saknar också erfarenheter av beteende i liknande situationer och givna handlingsmönster att falla tillbaka på (Carlell 2001). När Euron skulle introduceras som ny valuta i Europas länder lanserades de nya pengarna i flera fall, exempelvis i Frankrike, med projekt för att få människor att lära känna och förstå hur de skulle använda de nya betalningsmedlen. På liknande vis kan människor sägas behöva lära känna digitala pengar på Internetbanken. Seved, som är handledare på Seniornets Internetcafé i Trelleborg, visar

vid mitt besök en mängd kompendier som används som kursmaterial bland annat i att använda Internetbanken som han själv satt samman. Även för Elise, som länge använt Internetbanken, tycks det ibland omöjligt att förstå sig på hur det digitala ekonomiska systemet beter sig. Efter min observation på Seniornet den 29:e januari 2003 har jag gjort följande anteckning:

Elises datakunskaper har ganska mycket karaktären av en entusiast. Hon kanske inte är någon dataexpert som jag hade trott från början, men hon är väldigt entusiastisk och försöker verkligen hjälpa dom som har frågor. Ibland verkar det dock som att hon själv inte vet vad som gått fel. Då säger hon istället ”Jag vet inte vad det är som är fel nu, det har ju alltid funkat innan” och ger förklaringar som ”Ibland bara är det så att det inte funkar” [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-01-29].

Äldres användning av informationsteknologi är många gånger inte en integrerad del av vardagslivets aktiviteter (SOU 2002:15). Äldre kan också ofta, enligt kommissionens undersökning, sägas uppleva dåligt självförtroende i relation till användandet av informationsteknologi. Det är genom att använda datorn och Internet som tidsfördriv, vilket många äldre *inte* gör, som användaren får ökat självförtroende, utvecklas i sitt brukande av tekniken och vågar prova sig fram (SOU 2002:15).

Enligt rapporten *Svenskarna och Internet 2008* är den dagliga användningen av Internet i Sverige betydligt mindre i de övre åldersgrupperna än i de yngre. Exempelvis är endast tolv procent i åldersgruppen 75 år och äldre dagliga Internetanvändare (Findahl 2008). Detta kan jämföras med andelen dagliga Internetanvändare i åldersgruppen 26-35 år som är 77 procent, eller andelen dagliga Internetanvändare i åldersgruppen 16-25 år som är 84 procent (Findahl 2008). Eftersom många äldre inte lär sig att behärska Internetbanken och dess funktioner bättre genom daglig användning av datorn och Internet måste de istället utbildas i hur de ska bete sig vid ekonomiska transaktioner i en virtuell kontext. Vid det första tillfället av kursen i att använda Internetbanken inleder Elise, som är kursledare, med att klicka sig igenom Internetbankens olika delar. På projektorn som är kopplad till hennes dator visar hon för kursdeltagarna var deras pengar på Internetbanken finns och

hur de kan användas. I min observationsdagbok har jag antecknat vad som utspelas vid Elises genomgång av Internetbanken:

Elise visade på projektorn, men Julkra verkade ha problem med att förstå vad hon skulle göra. För det första verkade hon inte förstå att vi arbetade med en demo, utan det var som om hon trodde att de uppgifter som fanns i demon var hennes egna och hon undrade förvånat ”Oj har jag så mycket pengar där” Dessutom hade hon mycket problem vid registreringen av räkningarna, hon skrev in datum på fel sätt, det vill säga med fel antal siffror. Hon skrev också in belopp på fel sätt och sitt personnummer skrev också hon in på fel sätt. Det verkade som om det fanns många fallgropar i själva designen av webbplatsen. Exempelvis förstod hon inte att det kom upp information i en frame till höger när man höll pilen över en viss text. Dessutom missade hon ofta att markera i de rutor som hon skulle skriva i vilket gjorde att inget syntes på skärmen trots att hon skrev på tangentbordet [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-02-03].

Internetbanken kan sägas göra vardagsekonomin mer kognitivt orienterad och abstrakt (Carlell 2001). Att lära sig hantera pengar i en digital miljö kan vara svårt för den som inte är van vid att använda Internet och datorer som en del av sin vardag. Roland berättar:

Roland: Ja alltså jag kan bara göra vissa saker, vissa enkla manövrer som jag har lärt mig, jag kan inte liksom ta mig fram särskilt effektivt, för det är jag inte van vid att göra och jag tror att det är något som man måste vänja sig vid att göra, det är svårt att riktigt lära sig, jag kan inte riktigt dataspråket.

Rolands problematiska förhållande till Internetbanken och användandet av informationsteknologi visar sig också när han under intervjun tar fram en broschyr som han fått i samband med att han skaffade Internetbanken:

Roland visade mig en broschyr om Internetbanken som han fått av banken och som han hade börjat läsa för att sätta sig in i hur det funkade. Han berättade att han tyckte att det var mycket krånglig terminologi att sätta sig in i. Särskilt undrade han vad det här med frames som det talades mycket om i broschyren var för något. Jag kollade i broschyren och det såg ut som att han hade läst den som en bok och använt en gul understrykningspenna och strukit under efterhand det han hade uppfattat som viktigt [Observationsanteckning, hemma hos Roland 2003-05-14].

Problemet med Rolands tillvägagångssätt som det beskrivs ovan är att även om det kan vara viktigt att veta hur bankens webbsidor är uppbyggda så är detta inte nödvändigt att förstå i detalj för att kunna använda Internetbanken framgångsrikt. Det bästa sättet att lära sig använda datorer och Internet är istället genom en användningsbaserad inlärningsprocess där användaren provar sig fram och lär sig "IT-trough practice", som Miller & Slater uttrycker det (2000: 34). Rolands försök att förstå hur Internetbanken fungerar tekniskt kan snarast göra det svårare för honom att lära sig använda digitala pengar. Informations-teknologins komplexitet gör det svårt att nå en djupare förståelse för hur systemen fungerar. Istället kan den strategi som Roland använder för att förstå Internetbanken bidra till att skapa större osäkerhet.

En mer erfaren Internetanvändare att vända sig till för råd och hjälp kan sägas vara avgörande för att lära sig använda Internetbanken på ett lyckosamt sätt. Flera medlemmar i Seniornet har barn och barnbarn som är vana användare av datorer och Internet. Problemet är att barn och barnbarn ofta är *för duktiga*. De är så vana vid att använda Internet, att de inte förstår de problem som helt ovana användare kan uppleva. Därför kan det också vara svårt för många äldre att lära sig av sina barn eller barnbarn. Det är enklare att gå till en organisation som Seniornet för att bli introducerad till Internet menar Margit:

Margit: Ja, för mig är det bra sätt, jag har ju barnbarn, men dom går inte att fråga för dom är alldeles för duktiga, det går för snabbt och man hinner inte med, så att, nej, jag tror inte att barnbarnen skulle kunna ha det tålamodet och ta den tiden

Margit berättar också om hur hennes svärsöner inte låter henne försöka själv när de ska visa hur hon kan använda Internetbanken:

Margit: Sen är jag den typen av människa, jag måste få göra det själv, mina svärsöner dom är ju alltså såna proffs på det hela så att det går inte, så det är bra på Seniornet, vi är lite på samma nivå.

En erfaren användare av Internet som kan lära ut hur digitala pengar fungerar kan vara en social resurs, men också vara ett hinder. När Margit ska få hjälp att använda Internetbanken får hon samtidigt inte chans att lära sig att använda den genom egen praktik. För äldre kan Seniornet vara bättre än personer i den nära sociala omgivningen att vända sig till för den som vill lära sig Internetbanken menar Elise. Hon berättar att Seniornets motto för all undervisning i Internet - ”äldre lär äldre” - handlar om att medlemmarna får chans att lära sig genom att *använda* Internet och olika applikationer på Internet. Handedarna på Seniornet är själva äldre och har enligt Elise större tålamod och förståelse för de svårigheter som finns i att använda exempelvis Internetbanken. Gudrun som ofta använder Internetbanken på Seniornets lokal på Västervägen berättar om hur hon på Seniornet lärt sig att inte vara ”rädd för datorn”:

T: När du gick den här kursen, Internetbankkursen hur tyckte du att den var, tyckte du det var krångligt och lära sig använda det?

Gudrun: Nä, jag tyckte, Elise var duktig när hon visade, hon ville ju samla oss så att vi kunde fortsätta tillsammans, så jag tyckte jag lärde mig mycket där och man blev inte rädd för datorn.

Att lära sig använda Internetbanken genom att använda den själv kan ses som viktigt också eftersom det handlar om pengar. Människor måste

lära sig att hantera digitala pengar. Det kan sägas handla både om att tekniskt lära sig att hantera digitala pengar och om att lära sig uppskatta digitala pengars särskilda egenskaper. Penz m.fl. skriver om att nya sorters pengar kräver att användarna utvecklar speciella strategier för ekonomisk kontroll: "management and book-keeping abilities to trace transactions" (2004: 785). Gudrun berättar om hur hon ibland känner sig tveksam att använda Internetbanken och därför utvecklat ett bokföringsbeteende:

T: Vad var det som hade hänt då?

Gudrun: Jo, jag hade inte fått ut nåt kvitto, jag hade glömt att trycka så jag hade inget kvitto.

T: Alltså skriva ut kvitto eller få upp kvitto på skärmen?

Gudrun: Jag kommer knappt ihåg hur det var, det var nånting, jag var rädd att jag hade skickat in två kopior, jag vet inte hur det var, jag ville i alla fall ha kvitto och jag hade inget kvitto och det kan man ju inte få efteråt, jag skriver alltid ut det jag har på skärmen.

T: Jaha, det gör du?

Gudrun: Ja, och så har jag det, samlar jag det, åtminstone en tid, så att jag har paper på att jag har skickat in och så.

Digitala pengars abstrakta karaktär tycks göra det svårare för människor att känna kontroll över sina pengar. Elise berättar:

Elise: Förr i världen gick man dit med sin bankbok ju, sen släppte dom bankboken, då får man bara paper hem som talade om hur mycket pengar man har, och det skapar viss osäkerhet hos människor som kanske har varit vana vid att kunna ha en bok att titta i "Så mycket pengar har jag" och så då detta ovanpå alltihop, Internet, "Oj då, där får jag inga paper alls".

Digitala pengar tycks också vara pengar som många upplever att det är extra viktigt att vara försiktig med. I en historia som Elise återger i intervjun ges ett exempel på hur det kan sägas vara nödvändigt att inte bara praktiskt lära sig ett nytt förhållningssätt till pengar utan också att det handlar om att lära sig ett socialt korrekt sätt att hantera ekonomiska transaktioner via Internet:

Elise: Jag har ett strålande exempel på hur det gick till en gång, vi var ett gäng nere i Mexico, och nån av dom unga killarna där, dom skulle då gå ut naturligtvis, dom var ju fria, första gången hemifrån, så dom skulle ju naturligtvis passa på. Och när dom gick hem så hade dom en räkning på tvåtusen kronor, fem stycken var dom, fyra hundra kronor per man, och det var ju inte så farligt, men i alla fall, när han skulle betala räkningen sen så var den på tjugotusen, så dom lade till en nolla, och det hade inte varit nån fara om han hade haft sina papper, men dom hade han kastat, så han fick betala tjugotusen. Så man måste ha ordning och reda på sina papper, det går inte att säga att ”Ja men jag gjorde bara det och det” ”Ja men det står tjuugo, var har du ditt papper?”

På kursen i att använda Internetbanken är Elise noga med att visa för deltagarna hur de med digitala pengar får *större* kontroll över sin ekonomi. Hon demonstrerar bland annat hur OCR-nummer ska skrivas in, hur pengar kan delas upp på olika konton och betonar att Internetbanken är bra för den som vill strukturera sin vardagsekonomi och vill ha bättre överblick över vad pengar används till. Detta kan förstås som en anpassning till många av de äldre medlemmarnas behov av att känna att de har kontroll över sin alltmer abstrakta vardagsekonomi.

Det nya och det gamla

I en krönika i tidningen *SeniorSurf* som ges ut i samband med SeniorSurfdagen 2002 skriver en privatekonom från S-E-banken om att informationsteknologin blivit en alltmer integrerad del av vardagen. Krönikan avslutas med; ”handen på hjärtat, inte vill vi tillbaka till det gamla?” (SeniorSurf 2002)

Många av Seniornets medlemmar vill inte tillbaka till det gamla. Enligt en undersökning bland medlemmarna som föreningen Seniornet Sweden publicerar på sin webbplats är det främst av praktiska och ekonomiska skäl som medlemmarna har börjat använda Internetbanken.

Det finns emellertid även andra skäl för medlemmarna att använda Internetbanken, exempelvis att de följer med i sin tid.

Internetbanken som modern

Digitala pengar omtalas ofta som moderna och liggandes i tiden. I en insändare i *Finansvärlden* 7/2001 berättar exempelvis en bankanställd om hur han överfört pengar till sin son som bor utomlands och att denne senare enkelt kunde promenera och ta ut pengar i en bankomat i närheten. Sonens reaktion beskrivs också i insändaren: "otroligt coolt det där med Internetkontoret. Kan du fatta hur morfar klarade sig utan nätet?"

De svenska bankerna talar om tjänsterna på Interneter som utformade för en ny sorts kund; den moderna storstadsbon som vill ha en bank som är lite "obankig" som Charlotta på Ikanobanken uttrycker det:

Charlotta: Ja, vi har en rätt så tydlig inriktning mot yngre människor, man kan dela upp kunderna i geografiska områden, och vi ser ju att vi har många kunder i storstäderna, kunder som också har en annan bank, så vi satsar mycket på teknik, lite som Skandiabanken, att vi ska ha den nya tekniken, vi ska alltid vara med och veta vad det finns för teknik och det ska funka liksom, det är så vi gör reklam för oss, vi försöker vara så obankiga som möjligt, va lite annorlunda så att vi inte hamnar i det här lite tråkiga facket.

Informationsteknologin kan betraktas som ideologiskt präglad och kopplad till idén om det moderna framsteget, ett utvecklingsimperativ som människor måste leva upp till (Johansson m.fl. 1998). Dessa ideologiska undertoner kan ses i hur bankerna presenterar sina satsningar på ny informationsteknologi. Sedan 1990-talet har bankernas verksamheter inom IT-sektorn fått symbolisera något nytt i motsats till det gamla som ansetts byråkratiskt och hierarkiskt (Neergaard 2006; Carey 1992).

De maktrelationer som omger informationsteknologin kan sägas skapas och återskapas genom bankernas utformning av Internetbanken och i hur bankerna framställer användningen av digitala pengar. Det finns också särskilda sätt att tala om de som inte använder Internetbanken, eller som gör det men egentligen skulle vilja sköta sina ekonomiska relationer till banken på traditionellt vis. Äldre människor utmålas i

olika sammanhang ofta som bakåtsträvande och teknikfientliga, vilket kan analyseras med grund i Silverstones (1994) resonemang om att användningen av teknik sker utifrån diskursiva samhälleliga resurser. Samhällets sätt att i generella termer se på äldre människor som motståndare till eller ointresserade av ny teknik bidrar till att skapa problem i användandet av Internetbanken och digitala pengar.

Alla ska lära sig

För många av medlemmarna på Seniornet är användandet av Internetbanken förenat med vad de tycks uppleva som ett samhälleligt krav att leva upp till. Ett exempel på detta kan sägas vara den situation som Bernt befinner sig i. Bernt som är i 70-årsåldern får jag kontakt med via Selma som lärt känna honom under en resa till Japan. Selma berättar att han är i behov av att komma igång med att använda sin dator som han köpt. Hon berättar också att hon försökt övertala Bernt att komma till Seniornets Internetcaféer för att få hjälp vilket han inte velat.

När jag besöker Bernt i hans hem berättar han att han skulle vilja använda Internet till många saker, men att han inte vet hur han ska gå tillväga. Eftersom han nyligen flyttat tillbaka till Malmö saknar han ett socialt nätverk till vilket han kan vända sig för hjälp. Datorn som han köpt två månader tidigare står fortfarande bara halvt upppackad i ett hörn av lägenheten. Bernt säger sig vilja använda Internet men tycks inte säker på vad han ska använda det till. Bernts beslut att köpa en dator tycks ha skett i relation till att det finns krav för äldre att lära sig om datorer och Internet.

Även i intervjun med Maj framgår hur användandet av Internetbanken kan upplevas som ett tvång. Maj berättar bland annat om en diskussion hon haft med sin son. Sonen har sagt till henne att hon måste lära sig att använda Internet, bland annat för att kunna utföra sina bankärenden via Internetbanken:

Maj: Nej alltså om dom inte hade tvingat mig att ta emot den så hade jag nog inte heller gjort det, men han sa "Detta måste du lära dig, alla ska lära sig detta" och han sa "Allting blir datoriserat så att när man bor ensam så måste man ha det här" sa han, och det ligger ju nåt i det.

Selma menar liksom Maj att hon upplevt ett krav på att hon måste ha åtminstone grundläggande kunskaper i att använda Internet och datorer för att klara sig i ett alltmer digitaliserat samhälle. Detta menar hon är en av anledningarna till att hon började gå till Seniornets Internetcaféer:

T: Men du tog du kontakt med Seniornet då -99?

Selma: Ja, då så fick jag höra att det skulle va ett möte på SE-banken det var väl 2000, och då var det SPF och Elise som hade, och nån från SE-banken, nån datakvinna där som informerade om Seniornet och då tänkte jag att jag måste ju lära mig lite, jag måste ju, och då lärde jag mig grunderna.

Margit berättar också att hon ibland upplever att det är ett måste att lära sig använda datorer och Internet:

Margit: Nej jag känner det, jag känner som ett måste alltså, jag måste lära mig det för att när jag sitter här sen och behöver hemtjänst, om jag nu gör det, det kanske man skall inte säga, men samhällsutvecklingen är ju så att kommunikationer med telefon och sånt, och brev och sånt, allt försvinner tyvärr, allting skall ju mailas. Nej att man måste lära sig, det är jag helt övertygad om.

Många av Seniornets medlemmar tycks uppleva att de måste lära sig att kunna hantera Internetbanken och digitala pengar. Användandet av Internetbanken som kan förstås i termer av ett samhälleligt krav att hänga med i utvecklingen kan emellertid också utnyttjas av medlemmarna som ett sätt att positionera sig mot de äldre som helt saknar kunskaper i att hantera sin ekonomi digitalt.

Att framställa sig som modern

Etnologen Fredrik Nilsson menar i *Aktiesparandets förlovade land* (2003) att deltagande i aktiemarknaden kring millennieskiftet ofta knöts till social status. Nilsson skriver om hur många av de äldre han intervjuar upplever att de målas ut som bakåtsträvare för att de inte följer med och investerar i aktiemarknaden. Aktiehandeln öppnade enligt Nilsson dörrar till vad som framstod som nya och spännande

världar. Aktier har sedan 1980-talet och framåt utgjort ett nytt samtalsämne och ett sätt för människor att uppnå en socialt begärlig identitet (Nilsson 2003).

Användandet av digitala pengar kan sägas kommunicera en begärlig social identitet på motsvarande vis. Penz m.fl. (2004) menar att ekonomiska transaktioner via ny informationsteknologi kan uppfattas som modernt och spännande. Särskilt för äldre, som ofta utmålas som teknikfientliga, kan detta förstås som betydelsefullt. Användandet av digitala pengar kan fungera som en social markör och skänka en eftersträvt identitet åt användaren. Genom att betona att hon anammat det nya sättet att använda banken, via Internet, kan Elise sägas framställa sig själv som någon som hänger med i utvecklingen:

T: Går du till vanliga banken ofta nu eller?

Elise: Nej jag, den enda gången jag går i närheten av banken det är när jag går till en automat och plockar ut pengar, nåt annat har jag inte med banken att göra idag [T: Nä] Och ta ut pengar, det kan jag göra på mitt kreditkort också, så jag har slängt mitt bankkort långt in i en låda. Egentligen skulle man klippa sönder det och inte ha det för det är ju ingen vits med det.

Elise talar om sitt användande av digitala pengar som en social markör och som ett sätt att visa att hon både vågar och kan använda den nya tekniken. Användandet av Internetbanken tycks ha symboliska innebörder som går vida utöver de praktiska funktionerna:

T: Vad tycker du om Internetbanken, hur tycker du den fungerar?

Elise: Åhh det tycker jag är sagolikt, alldeles fantastiskt, jag skulle inte drömma om att vara av med det idag, det är ju så fruktansvärt enkelt, du har det själv också va?

T: Ja.

Användningen av digitala pengar kan användas socialt för att markera avstånd mot de äldre som använder kontanter och inte i lika hög grad deltar i samhällets utveckling. Genom att använda Internetbanken för ekonomiska transaktioner utmärker Selma sig bland sina vänner varav flertalet inte behärskar användningen av datorer och Internet:

T: Känner du många som har en Internetbank?

Selma: Ja det är ju på Seniornet då, men mina vänner vet jag inte, nä jag har en gammal klasskamrat som också är änka och hon har köpt sig en dator, men hon tycker det är bättre att stoppa räkningarna i ett kuvert, men jag tycker ju inte det, jag tycker det här är roligare, som jag sa så är jag egentligen rädd för datorer men det här som jag kan, det tycker jag är kul och så tycker jag det är fantastiskt det här med e-mail, det är nästan så att man inte förstår att det är sant.

Att inte ligga det allmänna till last kan sägas ha varit ett samhälleligt ideal i industrisamhället, och hos många äldre tycks detta ideal i stor utsträckning leva kvar (Selg 2002b: 62). Att använda Internetbanken och framställa sig själv som någon som hänger med i det nya kan förstås som en social strategi att leva upp till detta ideal. För Selma tycks användandet av Internetbanken och digitala pengar vara ett intresse som liknar andra intressen hon tidigare haft. Användandet av Internetbanken tycks också definiera vem hon är:

Selma: Jo jag är en nyfiken person kan man säga, jag vill ha reda på saker och ting, jag menar jag har, på 70-talet var jag inne på ett fängelse, Röda kors-besökare på fängelse var jag med på.

T: Vad var det för nåt? Det har jag aldrig hört om.

Selma: Jo det var ju besöksgrupper på fängelser, dom hade börjat med det i Norge, så det var Röda kors-medlemmar som gick till fängelset en gång i veckan och pratade med fångar. I olika perioder så är det ju olika saker som är intressanta i samhället och då var det ju frågan om varför man satt i fängelse och för att få reda på hur det var att sitta i fängelset så var jag med i en sån där besöksgrupp, så jag har alltid...

T: Så du tycker att man kan jämföra då, att Internet är en sån grej då?

Selma: Ja.

Användandet av digitala pengar kan förstås som en meningsfull aktivitet med symboliska betydelser för formerandet, upprätthållandet och uttryckandet av självidentitet och livsstil (Hohnen 2007). Selma kan sägas använda de symboliska betydelserna av digitala pengar och användandet av ny teknik för att framställa sig som aktiv och deltagande i samhällets utveckling, istället för framstegs- och teknikfientlig. Elise berättar om hur hon inledningsvis hade problem med att använda Internetbanken, men är samtidigt nogga med att framhäva att hon behärskar den digitala hanteringen av sin ekonomi bra:

T: Ni har ju bankkurser och så, tycker du det är krångligt att berätta?

Elise: Nej jag tycker inte det, det är nästan likadant på alla banker, det är upplagt ungefär likadant, jag tycker det är förfärligt lätt ska jag säga, men nu har jag haft det i nästan två år. Det är med det som med allt annat, det man kan tycker man alltid är lätt, men kanske i början att jag tyckte det var lite trassligt innan jag kom på det, men nu kan jag både köpa och sälja aktier och fonder, jag tycker det går som tåget, det är inga problem.

Betalningar i digitala pengar har sociala innebörder som kan förstås i kontrast till betalningar i kontanta pengar (Berns & Schweingruber 2003). Att betala sina räkningar på Internetbanken kan för äldre människor fungera som en markering mot uteslutningen i den digitala ekonomin:

Elise: Det ger mycket, och framförallt så ser kanske dom här styrande att vi som är äldre, vi är faktiskt inte så himla dumma vi heller, vi nöjer oss inte många av oss med att bara titta på e-mail och vykort och sånt, utan det finns många som vill gå vidare och som vill lära sig en hel del.

Att undvika att betala kontant kan sägas bli viktigt för många äldre vilket Elise ger prov på när hon berättar om sitt intresse för att prova på det allra senaste inom digitala transaktioner:

Elise: Jag tycker det är skönt att slippa all pappersexercis, det är underbart, jag skulle bra gärna vilja slippa räkningarna också, det finns en möjlighet att man kan slippa det.

T: Så här e, e-giro?

Elise: E-giro ja, jag funderar på att skaffa det.

T: Det är ganska nytt eller hur?

Elise: Det är nytt ja, och det kostar lite grand men tänk att slippa alla papper, utan det ligger inne i min dator. Det är inte alla företag som har det, jag har inte provat på det men jag har tänkt på det, jag har sneplat på det ibland och tänkt att det vore inte så tokigt.

T: Nä för det har jag också men det du skulle kunna tänka dig att få det helt elektroniskt?

Elise: Ja, ja ja.

Elise säger sig tycka det är mycket onödigt att skriva ut kvitton och sätta in i en pärm. För äldre som Elise kan användandet av digitala pengar vara en social markering mot de medlemmar som tycker det känns svårt eller osäkert att använda Internetbanken och istället uppvisar ett gammalt handlingsmönster.

Summering

Digitala pengar förändrar förutsättningarna för ekonomiska relationer. Den tidigare personliga kontakten mellan bankpersonal och kunder och har i den digitala ekonomin till stor del försvunnit. Samtidigt har nya möjligheter öppnats för en fördjupad och mer specialiserad bankkundrelation.

Bankkundernas mottagande av Internetbanken var inte odelat positivt. Det fysiska bankkontoret visade sig vara viktigare för många än vad som från början förutspåts. Bankerna kunde inte få människor att gå över till Internet i hanterandet av sin privatekonomi bara genom att skicka ut brev och be kunderna anmäla sig till tjänsterna. Det krävdes ett aktivt övertalningsarbete från bankernas sida.

Införandet av digitala pengar i bankkundrelationen ter sig olika för olika grupper av människor i samhället. Vissa känner sig hemma i den nya ekonomiska världen och drar nytta av fördelarna med tekniken.

Andra har svårare att ta till sig och förstå hur de ska använda sina pengar digitalt. Många är positiva och vill gärna lära sig använda Internetbanken, medan en del vägrar befatta sig med den överhuvudtaget. Digitala pengar kan också symbolisera något modernt för användare som vill visa att de hänger i med samhällets utveckling.

Från samhällets sida ses informationsteknologin som något alla bör få ta del av, en medborgerlig rättighet. I linje med detta är det en ekonomisk rättighet att ha tillgång till digitala pengar. Vardagslivet kan göras enklare med hjälp av informationsteknologi, men för de som från början hamnat utanför utvecklingen kan denna rättighet snarare upplevas som ett krav.

7. Mer pengar i vardagen

Om den globaliserade digitala ekonomin i vilken människor uppmuntras att använda allt mer pengar skriver Bauman:

To increase their capacity for consumption, consumers must never be allowed to rest. They need to be kept forever awake and on the alert, constantly exposed to the new temptations (Bauman 1998: 83).

I detta kapitel står det ökade användandet av pengar i den digitala ekonomin i fokus. Särskilt analyseras hur digitaliseringen innebär att det sociala livets tempo ökar genom att bankerna erbjuder fler ekonomiska tjänster mer oberoende av tid och rum.

Den användbara Internetbanken

Pengar är till för att spenderas; det är genom att användas som pengar får sitt värde menar Simmel (1907/1990). Att kunderna ska använda mer av sina pengar och ingå i fler ekonomiska relationer med banken kan också sägas vara ett av målen med de finansiella tjänsterna på Internet. Den digitala ekonomin utmärks av allt intensivare ekonomisk aktivitet, både på global nivå och i vardagslivet (Finansinspektionen 2000). I vardagslivet ökar möjligheterna för människor att använda sina pengar och tillfällena att göra det (Garhammer 2002).

Säljande banker och aktiva kunder

De svenska bankernas webbsidor kan ibland vara svåra att hitta rätt på. Internetbanken tjäna både som ett administrativt ekonomiskt verktyg för kunderna men också som en reklamkanal för bankernas nya produkter och tjänster. De som arbetar med den tekniska utformningen av

bankernas webbsidor fokuserar emellertid ofta på enkelhet menar Carl och Sören på Nordea:

Carl: Ja, man säger ju just det att det skall va tydligt, vår webmaster tjatade mycket om det, och det tyckte jag också är nåt väldigt centralt, man skall hitta in enkelt, man måste som kund se, ”Här går jag in, här hittar jag mina funktioner”, det är inte alla banker som har lyckats med det.

Sören: Nä, men skulle vår webmaster få bestämma, då skulle Nordea.se bara ha en stor inloggningssymbol mitt på och ingenting annat.

Flera av medlemmarna i Seniornet som tar med sig räkningar till och använder Internetbanken på föreningens Internetcaféer menar att de hade föredragit enklare och tydligare inloggningsidor på bankernas webbsidor. Många menar också att menyerna med de vanligaste tjänsterna som överföringar och betalningar kunde göras enklare att hitta på sidorna. En orsak till att bankernas webbsidor inte enbart har en stor inloggningssymbol på förstasidan som Sören pratar om är att Internetbanken är mer än ett sätt för bankerna att erbjuda enklare rutintjänster i form av självservice på Internet. Internetbanken gör det också möjligt för bankerna att arbeta mer aktivt och säljande och att engagera kunderna i fler ekonomiska relationer. Suzanne på S-E-banken i Stockholm berättar om hur hon menar att banken strävar att sköta kundrelationen via Internet.

Suzanne: Ja långsiktigt så är ju huvudsaken egentligen att kunna tjäna nya pengar genom att göra nya affärer med kunderna, genom att kunderna skall kunna nå oss lättare, vi får kunder att besöka oss genom att dom behöver oss lite till vardagssaker, titta på konton, göra betalningar, då skall vi samtidigt passa på och berätta om lite andra saker som ”Har du tänkt på det här som skulle passa dig, husfinansiering” eller vad du nu vill.

På de svenska bankernas webbplatser är tanken att kunderna ska aktiveras genom att klicka på andra länkar på webbplatsen och göra fler affärer med banken. Genom utnyttjandet av digitala banktjänster blir det inte bara billigare att underhålla de ekonomiska relationerna till kun-

den, informationsteknologin skapar också synergieffekter. Kunder som besöker banken på Internet tar enligt Carl och Sören på Nordea oftare större risker än traditionella bankkunder. När de ekonomiska relationerna är digitala är det lättare och kräver en mindre tidsinsats att använda sina pengar. Internetbanken innefattar emellertid även olika system för att registrera kundernas beteende. Den insamlade informationen kan sedan användas av bankerna för att sälja in fler finansiella tjänster. Jürgen på Sparbanken Finn berättar:

Jürgen: Vi har samlat all den ekonomiska information som vi har om kunden, och så har vi ett samarbete med Skandia som innebär att vi kan marknadsföra deras fonder och i samma ögonblick som kunden klickar på sin ekonomiska översikt, så kopplas databanken upp till Skandia och hämtar hem den aktuella informationen och presenterar den sekunds snabbt i datorbanken.

Carl på Nordea berättar också om att banken utnyttjar den moderna informationsteknologin och möjligheterna att registrera vad kunderna gör på Internetbanken till att skraddarsy sina relationer till kunden i syfte att göra fler affärer:

Carl: Just också att du faktiskt kan se hur kunden betar sig, vi är rätt duktiga i banken på att rikta direktmarknadsföring till rätt kund så att han, att vi har ett budskap som ligger nära honom så att vi inte bara skickar ut ett brev, utan vi kan analysera hur kundstocken ser ut och betar sig och vad kunden efterfrågar för tjänster.

Även genom riktade marknadsföringsinsatser söker således bankerna i den digitala ekonomin engagera kunderna i fler ekonomiska relationer. I en artikel på nyhetssidan *E24* (061204) berättas om hur bankerna arbetar intensivt för att bättre nå ut till ungdomar bland annat genom att använda sig av communitysajter. Bankerna erbjuder paketerbjudanden för studenter och ungdomar och försöker anpassa Internetbanken till att innefatta tjänster som ”är närliggande för ungdomar och som återkommer i deras vardag” som en representant för *Swedbank* uttrycker det i artikeln. Ulrika talar också om hur Skandiabanken satsar mer på marknadsföring och på att sälja banken som ett varumärke:

Ulrika: Ja, när vi tittar på våran målgrupp då ser vi att det här med varumärket blir allt viktigare, dom kommer att vilja identifiera sig med några som står för det här trendiga, sportiga, lite ungdomliga, lite mera framåt, så att vi gör kanske reklam som baseras på det, på att det är dom här vi skall nå.

Bankernas mer aktiva och säljande förhållningssätt till kunderna i den digitala penningekonomin har emellertid även kommit att utsättas för kritik. Medierna har beskrivit flera uppmärksammade fall där bankernas rådgivare anklagats för att ge kunderna dåliga råd och för att bara vara intresserade av att sälja. Charlotta på Ikanobanken menar att skiljelinjen mellan försäljning och rådgivning ibland kan vara svår att dra:

Charlotta: Naturligtvis försöker vi vara säljande och har du ett sparkonto så ska vi berätta om våra fonder också, men vi skulle inte rådgiva en kund att sätta in si och så mycket pengar i en fond och så där, utan vi berättar om fonden och sen så är det upp till kunden att avgöra om det är något för dem eller inte, så det har varit mer informativt, många banker har ju varit i blåsväder också den sista tiden, och det är förmodligen för att börserna har gått ner, hade de gått upp så hade de inte sagt nåt om det.

Ulrika talar om att Skandiabanken där hon arbetar ofta är mycket aktiv med att sälja finansiella tjänster till kunderna. Hon berättar emellertid också att banken backat en del efter kritik:

Ulrika: Vi är ju en lite mer aktiv bank än dom andra, dom andra sitter ju på sina stora volymer med kunder, vi har mycket färre kunder och dom jobbar vi nog lite mer aktivt med, sen är det säkert en del som upplever, en del tyckte ett tag ”Oj nu ringer Skandiabanken igen”.

T: Ja okej.

Ulrika: Så vi var väldigt aktiva ett tag, vi hade en grupp då som jobbade med lite olika sparprodukter och inte minst med fonder och som kunde ringa upp då till kunderna och berätta om vad som fanns för nyheter och gärna då även sälja lite fonder och där har vi backat lite efter kritik då.

Bankerna är i den digitala ekonomin inriktade på att sälja fler och nya finansiella tjänster. Det allt större utbudet av banktjänster via Internet kan antas bidra till en ökning av transaktionernas tempo vilket kan förstås som att det sociala tempot i människors liv också ökar (Simmel 1907/1990).

Ett större utbud av finansiella tjänster

Den ökade konkurrensen om kunderna innebär att de olika aktörerna på bank- och finansmarknaden måste ta fram nya och unika erbjudanden till kunderna. För att vara framgångsrik i den digitala ekonomin krävs att banken kan hitta nya sätt att engagera kunderna i ekonomiska relationer av olika slag (Ritzer 1995; Weatherford 1998). Erik på Handelsbanken berättar om en tjänst som banken utvecklat i samarbete med ett antal mäklarfirmor. Tjänsten, som kallas *e-bud* låter kunderna göra fastighetsaffärer genom att lägga bud via Internet. Denna interaktiva applikation visar enligt Erik på de otaliga möjligheter som Internetbanken ger att göra fler affärer med kunderna:

Erik: Innan e-bud kom så var det ingen som tänkte tanken överhuvudtaget, och det kommer att komma någonting inom ett par år där jag när jag hör det första gången kommer att sitta och skaka på huvudet och säga att "Det där är inte rimligt, det där kommer inte att hända" femte gången jag hör det så kommer jag att säga, "Det här är kanonbra!"

Jürgen berättar om hur Sparbanken Finn i samarbete med en annan aktör på finansmarknaden utvecklat en ny tjänst för aktiehandel online. Jürgen betonar att satsningar på nya typer av ekonomiska tjänster är viktigt att göra på den digitala finansmarknaden där det finns en mängd aktörer med ett likartat tjänsteutbud på Internet:

Jürgen: Alltså, jag tror att alla bankerna har ett väldigt likartat utbud, eh, vi kompletterar vår bank i år med en väldigt viktig sak och det är sån här online aktiehandel som innebär att våra kunder handlar direkt online på aktie marknaden, idag har vi en liten haltande version av det

som vi då ersätter med ett samarbete med nordens största Internetmäklare.

En ökad specialisering och mer nischade finansiella aktörer kännetecknar den digitala ekonomin. Ett resultat av detta förhållande är att antalet Internetbaserade ekonomiska tjänster och produkter ökar. Ulrika på Skandiabanken ger ett exempel på en ny finansiell service via Internet som banken utvecklat: *Bolag på femton sekunder*. Tjänsten, som inte skulle vara möjlig utan användandet av digitala pengar, erbjuder kunderna att snabbt låna pengar via Internet till företagsverksamhet av olika slag:

Ulrika: Ja, ett exempel är ju det här, det gick vi ut med förra året då, det här med bolag på femton sekunder och eh, det är ju en del som uppskattar att det kan gå fort, alltså det är ju en del olika kundtyper.

Snabba lån erbjuder de flesta svenska bankerna kunderna via Internet. Ikanobanken lanserar exempelvis under våren 2005 en ny tjänst som låter privatkunder ansöka om lån och få besked direkt via Internet: "Låna ett valfritt belopp mellan 15 000 och 150 000 kronor" heter det på Ikanobankens webbplats. I juni 2008 har Ikanobanken utökat erbjudandet. Kunderna kan låna upp till 350 000 direkt via Internet, ett tecken på penningekonomins accelerering.²⁵

Många inom bankerna var inledningsvis skeptiska till att erbjuda mer avancerade finansiella tjänster via Internetbanken. År 2008 har dock S-E-banken, Nordea och Handelsbanken alla olika former av privatekonomisk rådgivning via Internetbanken. Kunderna kan exempelvis via hemsidan boka rådgivning online. Swedbank lanserar i september 2008 en särskild webbplats, *Ekonomikompassen* med ränte- och budgetverktyg samt guider och artiklar om privatekonomi. På webbplatsen kan besökarna exempelvis hitta aktieinformation och räkna ut vad ett lån med en viss ränta kostar i månaden. Besökarna kan också "ställa frågor om banken, privatekonomi, pengar, lån, sparande och annat ekonomirelaterat". Även Ikanobanken ger på sin hemsida kunderna möjlighet att diskutera aktie- och fondinvesteringar med en expert på banken via en blogg där denna också kontinuerligt ger kunderna investeringstips. För att nå de kunder som har störst potential att ingå i

många relationer bör bankerna som det uttrycks i en artikel i *Finansvärlden* 6/2000 ”bygga lager på lager med kontaktvägar till kunden”.

Ökad tillgänglighet och transaktionsintensitet

Digitala pengar upplöser en tidigare begränsande rytm för hur och när ekonomiska relationer kan ingås. De överbryggar avstånd och kan sägas öka livets tempo. Kontakten mellan bank och kund som tidigare sköttes mellan klockan 09.00 och 15.00 kan nu skötas 24 timmar om dygnet. Bankerna strävar i den digitala penningekonomin efter att alltid finnas till hands för de kunder som önskar leva enligt vad som i Simmels (1907/1990) terminologi kan benämnas som en individualistisk-spontan livsprincip. Simmel skriver att ökningen av tempot som följd av pengars större närvaro i det sociala är självförstärkande. En ökad användning av pengar ökar enligt Simmel ytterligare användningen av pengar inom allt fler områden av människors liv. Denna tendens kan antas bli kraftigt förstärkt när pengar blir digitala. Med hjälp av informationsteknologi kan bankerna öka antalet affärer som kunden gör med banken:

Carl: Ett sånt exempel som att öka sitt fondsparande eh, du kanske inte tar dig tid och gå till banken för att sätta in 200 spänn på en fond va, eller starta ett sparande, men när jag ändå loggar in mig på Internet så, ”Ja just det ja, jag fixar det, och det går snabbt, det går lätt” och så är man väl medveten om att om man nu känner efter ett par månader att ”Jag har inte råd” då är det bara att gå in och cancellera överföringen, innan, då hade du behövt ta dig till banken för att göra det också.

I Simmels terminologi blir de ekonomiska relationernas räckvidd allt större i den digitala penningekonomin. Pengar är tillgängliga att använda för konsumtion nästan helt utan hänsyn till tid och rum, en utveckling som av vissa sociologer ses som starkt kopplad till en accelererande konsumtionskultur (Bauman 1998; Campbell 1986). Aktiehandel med digitala pengar, antingen via särskilda aktiemäklarfirmor som *Avanza* eller *Nordnet* eller via en Internetbank är ett exempel på detta. Den privata aktiehandeln online har ökat stort under de första åren på 2000-talet. Avanza som är Nordens största nätktiemäklare talar i ett press-

meddelande 2008 om stora ökningar i antalet avslut och om en tydligt positiv trend för framtiden. Mycket av den aktieinformation som tidigare endast professionella investerare haft tillgång till kan även privatkunder ta del av på Internetbanken (Finansinspektionen 2001). Innan pengars digitalisering var vanliga privatkunder utestängda från att kunna engagera sig i aktiemarknaden annat än under bankkontorens öppettider. Med hjälp av Internetbanken kan fler aktieaffärer ingås.

Samtidigt har riskerna för människor att förlora sina pengar ökat. Pengars ökade tillgänglighet på Internet förknippas exempelvis i mediernas rapporteringar med en rad negativa sociala konsekvenser som ökat spelmissbruk och mer oförsiktigt låntagande. Finansinspektionen (2001) konstaterar att aktiemarknaden tycks ha fått drag av spel och nöjesindustri för vissa kundkategorier. Svensson (2005) menar i linje med denna beskrivning att spelet om pengar på Internet bland svenska ungdomar kan innebära att spelaren förlorar känslan för pengars nominella värde. Angående de så kallade SMS-lånen som blivit en skuldfälla för främst unga, som ofta sägs ha en mindre restriktiv syn på användning av pengar, uttalar sig ställföreträdande konsumentombudsmannen i Metro (060629). Hon menar att den främsta risken med kredittjänster via SMS är att kunden kan fatta impulsiva beslut när pengar kan lånas mycket snabbt och nästan i vilka situationer och tider på dygnet som helst.

De svenska bankernas Internettjänster har också kopplats samman med ökad girighet och större vårdslöshet vad gäller användandet av pengar. Ulrika på Skandiabanken berättar om vad hon menar är en generell trend i kundernas inställning till pengar i den digitala ekonomin:

Ulrika: Där blir ju liksom en girighet i hela samhället, som finns hos kunderna också, det är klart att dom ser ju att pengarna kan öka hur mycket som helst...

T: För att dom har ju gjort det innan?

Ulrika: Absolut va, dom känner till det här och dom är mer välutbildade än man tror, men sen helt plötsligt så är det precis som att ingen har velat se att det kunde gå ner, inte kunderna, inte vi, utan det har varit den här spiralen upp, och det är klart, vi har ju vårt ansvar i att informera om risker, om vilken riskprofil du har, hur länge man bör spara, hur länge du kan undvara dina pengar och så vidare,

alla dom här kontrollfrågorna måste vi ju ställa till våra kunder och det gör vi, men där tror jag att det gått lite fort ibland, både för oss och för kunden.

Den digitala penningekonomin kan antas innebära att den totala mängden pengar som människor hanterar i sin vardag blir större. Ibland kan denna utveckling enligt (Ritzer 1995) innebära såväl större vårdslöshet som ökad girighet.

Bra affärer och olönsamma kunder

I den digitala penningekonomin fyller bankerna en annan roll för kunderna än tidigare. En av bankkontorens viktigaste uppgifter, nämligen tillhandahållandet av betalningsmedel kan skötas via Internetbanken. Kontoren erbjuder istället andra tjänster. Den förändring som sker med införandet av informationsteknologi och digitala pengar är en förändring som ibland gynnar redan resursstarka grupper och missgynnar andra från början resurssvaga grupper.

Den ideala kunden

På Internetbanken liksom på bankkontoren prioriteras vissa typer av finansiella tjänster och vissa typer av kunder. En kund som gör många affärer med banken är en lönsam kund och tillika en kund som banken strävar efter att göra ännu fler affärer med. Ulrika på Skandiabanken menar att den kundtyp som banken vill nå är en kund som önskar en mer opersonlig relation till banken. Det är kunder som lever aktiva liv och inte vill hindras av sådant som bankkontorens öppettider som Skandiabanken vill ha enligt Ulrika:

Ulrika: Vi riktar ju oss till, om vi säger, den moderna människan som kanske bor i större stad, har ett aktivt liv och inte tycker att det är särskilt roligt att hålla på att gå på banken, utan det skall liksom bara skötas så automatiserat som möjligt, så lite kontakt som möjligt med banken.

Bankernas ideala kund i den digitala ekonomin kan sägas vara en kund som efterfrågar alla de nya tjänster som bankerna erbjuder, både via Internet och via kontor. Suzanne på S-E-Banken berättar om vad som kan sägas vara ett önskvärt kundbeteende på bankkontoren i den digitala ekonomin:

Suzanne: Jag menar vi vill att dom skall komma in på kontor, men den tiden som vi vill att dom skall komma in på kontor, det vill vi att det skall va värdefull tid det kanske inte är att betala räkning som man vill att dom skall göra på kontor utan mer rådgivning "Vad kan vi göra för dig och vad har du för frågor och funderingar?" den typen av frågor vill vi ha på kontoren.

Även Jürgen på Sparbanken Finn talar om att det är mer, som han uttrycker det, "kundvårdande" verksamhet som banken strävar att arbeta med via bankkontoren:

Jürgen: Vi ägnar ju oss mer åt kundvårdande verksamhet istället, istället för att vi sitter på varsin sida om skranket och byter papperslappar, jag får en uttagslapp på 600 kronor och du får 600 kronor av mig "Tack så mycket och så var det den räkningen också som vi skall betala", den typen av verksamhet som vi hade förr och som vi känner att vi inte tjänar några pengar på.

Bankernas verksamhet handlar om att tjäna pengar på pengar. I den digitala penningekonomin kan ses tendenser som visar på hur en ökad *monetarisering* i Zelizers (1997) terminologi ägt rum. Vissa kunder är "ohyggligt aktiva" som en representant från Föreningssparbanken uttrycker det i en artikel i Finansvärlden 6/2000. I artikeln beskrivs hur bankernas ekonomiska engagemang med dessa kunder ökat:

Vissa kunder är inne varje dag. Möjligheten att sitta hemma i lugn och ro och ha det mesta av bankens utbud framför sig gör kunderna mycket aktivare, de gör helt enkelt fler affärer med oss (Finansvärlden, 6/2000).

Erik på Handelsbanken berättar om hur banken utvecklar nya tjänster för sina privatkunder bland annat genom att överföra tjänster som tidigare bara erbjödits företagskunder:

Erik: Dom kunderna som gör flest affärer med oss dom har en egen kontaktperson som dom arbetar främst med, en person som kan dom lite bättre, och vi kör med det så hårt vi bara kan på företagssidan, och på privatsidan också så ska det finnas en kontoansvarig, en kundansvarig som sammanställer bankens affärer med kunden.

Av artiklar i Finansvärlden framgår att det främst är för yngre användare som många av tjänsterna på Internetbanken är utformade. Bland annat berättas i en artikel i Finansvärlden 7/2001 om hur unga användare av bankens tjänster är "osedvanligt pigga på nätterna" och om att banken därför planerar att utöka dygnet runt-servicen för dessa kunders skull. I intervjun med Carl på Nordea som arbetar som projektledare inom Internetverksamheten på banken beskrivs den nya bankkunden till vilken systemen anpassas på följande vis:

Carl: Internetbankens kunder är ofta lite mer aktiva, dom är mitt uppe i förvärvslivet och har kanske en hektisk vardag, dom hinner inte ofta på dan, dom vill inte stå i kö. Framförallt bland yngre storstadsbor kanske i större utsträckning än landsortsbor så tycker man att Internetbanken är det naturliga sättet att komma till banken på.

Yngre män är den grupp Internetanvändare som är mest aktiva när det gäller användandet av Internetbanken till annat än administrativa tjänster som räkningsbetalningar och kontoöverföringar.

Effektivare kundrelationer

Bankerna betonar för kunderna fördelarna med och "behovet" av att kunna ordna sitt ekonomiska liv enligt en rytm som passar dem själva (Carlell 2001). Därefter tillhandahåller bankerna medlen, olika Internetbaserade finansiella tjänster för att människor ska kunna uppnå idealet för ekonomiska relationerna i det digitala konsumtionssamhället. Carl och Sören på Nordea lyfter fram det gränslösa användandet av

Internetbanken och att kunna hantera sina pengar oberoende av tid på dygnet och utan att behöva ta sig ut:

Sören: Till bastjänsten är det då en talsvarstjänst och en kundtjänst där du kan få hjälp med enklare ärenden, sen kan du köpa till personlig service, och det som skiljer personlig service från bastjänsten det är, det är samma Internetjänst men sen är det då att vi har bemannat dygnet runt med full service, det kan ju va precis samma saker som du gör nere på bankkontoret, dom sakerna kan du ringa klockan åtta på kvällen och få utförda.

Carl: Eller tre på morgonen.

Bankernas ekonomiska relationer till kunderna måste också vara lönsamma för banken. Erik på Handelsbanken berättar hur detta ibland kan innebära att banken mer eller mindre måste tvinga en del kunder att använda Internetbanken:

Erik: Ibland så måste vi göra det här, alltså ibland måste du lyfta över kunden till ett rationellt beteende och då kan du få va lite hårdhänt, för alternativet är ju liksom att ha en kund som är olönsam och det kan ingen bank leva med.

Med den starka betoningen på lönsamhet och strävan efter en mer aktiv kund kan bankernas kundrelationer som följd av introduktionen av ny teknik och pengars digitalisering sägas ha blivit rationaliserade. Den digitala penningekonomin innebär för bankerna att de måste få kunderna att bete sig på nya sätt i samband med de ekonomiska relationerna till banken. Att det måste till en effektivisering och rationalisering av bankverksamheten är ett ofta återkommande tema i artiklar i Finansvärlden under 1995. Kontanta pengar lyfts kring tiden för Internetbankernas lansering fram som en symbol för en ineffektiv bankverksamhet. Om kontoren ska ha en framtid måste de bli säljande heter det i Finansvärlden 11/1995 när en konsult uttalar sig:

– Idag är kontoret som en liten fabrik där man gör allting. Det är extremt ineffektivt. Istället måste kontoren bli en säljande enhet. Kunderna ska komma dit mer sällan.

Det är mer kostnadseffektivt för bankerna att bedriva verksamhet via Internet (Finansvärlden 10/1994). ”– Det är våra bästa kunder som använder Internet, det vill säga de kunder banken har den högsta intjäningen på” som den operativa chefen för Internetbankverksamheten i S-E-Banken uttrycker det i Finansvärlden 6/2000. När penningekonomin digitaliseras måste bankerna anpassa kunderna till det system för elektroniska överföringar som bankerna erbjuder via Internet. Genom att använda självbetjäningstjänsterna på Internetbanken blir kunden en för banken ideal, mer kostnadseffektiv kund.

Personliga relationer och vinstökning

Bankernas strävan att göra verksamheten mer kostnadseffektiv handlar dock inte entydigt om ett skapande av större sociala avstånd i relationen till kunderna. I den digitala ekonomin hanteras många ekonomiska relationer mellan bankerna och deras kunder via tekniska självservicesystem. På samma gång är emellertid bankerna måna om att skapa mer personliga och djupa relationer till kunderna. Begreppet *personlig bankman* som fått stort genomslag inom bankvärlden sedan introduktionen av Internetbanken kan ses som ett exempel på detta. Enligt Erik på Handelsbanken är det få kunder som nöjer sig med att endast ha kontakt med banken via Internet även om trenden går mot att allt fler olika tjänster erbjuds via Internetbanken:

Erik: Vi har inte tagit beslutet att folk skall kunna skriva under sina lån på Internet också men vi går i den riktningen, sen är frågan skall vi göra det? Det är dubbelt, för vad är vinsten? Alltså, dom som lånar pengar ohyggligt ofta dom har väl en vinst i det, men om du behöver gå på banken en gång vartannat år är det inte hela världen, och framförallt kan det ju faktiskt vara ganska skönt för oss att träffa kunden vartannat år.

Erik talar om att Handelsbanken i den digitala ekonomin är inriktade på att bygga upp mer personliga relationer till kunderna, parallellt med att Interbanken gör mer opersonliga relationer möjligt. Handelsbanken strävar efter att bygga upp kundrelationer där banken ”vet precis vad kunden går för” som Erik uttrycker det. En mer nära och personlig relation föredras ofta av kunderna enligt Erik:

T: Tror du kunder upplever också det här att det kan vara bra att träffa banken?

Erik: Ja, jag tror det, för att, om du ska köpa hus eller du skall planera ditt pensionssparande, det skulle du också kunna göra via nätet, jag har sett beskrivningar över en jättebra beslutsmatris som du matar in information i, systemet frågar dig frågor, du fortsätter mata in information och till slut så kommer det fram att ”Med tanke på vad du har gett för information så borde du vilja göra så och så”, en del människor är bekväma med den typen av sätt att göra affärer, men dom flesta vill faktiskt sitta mitt emot varandra.

Jürgen på Sparbanken Finn betonar också i intervjun att bankerna på nya vis strävar efter mer personliga och djupa kontakter med kunderna:

Jürgen: Det är ju sagt också så här att varje kund skall ju egentligen ha en personlig rådgivare som den kunden kan vända sig till, och målet med den nya strukturen i banken är att vi skall bygga upp det här så att vi kallar kunden till en ekonomisk genomgång en gång om året, så att vi säger ”Okej nu är det dags igen, välkommen in”, på tider som passar kunderna.

Denna utveckling drabbar dock de kunder som önskar använda bankernas kontor som de gjort innan. Carl och Sören på Nordea berättar om hur kassatjänsterna på bankkontoren, som under lång tid utgjort symbolen för bankernas verksamhet och relationer till kunderna, kommit att påverkas av att banken erbjuder kunderna möjligheter till självservice via Internet:

Carl: Ja, man har väl ändrat servicenivån, alltså det är väl såhär att det vanliga nu är att du har inga speciella kassaplatser utan kassaplatserna är också kundtjänstplatser, och det innebär att du med din uttagsblankett skall konkurrera med folk som står och kanske har den första grundläggande diskussionen om ett huslån, eller nåt annat ärende som tar rätt lång tid då vid disken, så att det gör ju att man konkurrerar ut kassaärenden lite grann faktiskt.

I Finansvärlden 9/1999 uttrycks i en artikel kritik mot utvecklingen inom bankvärlden. Kritikerna menar att bankerna prioriterar fel när de så starkt inriktar sig på rådgivning i förhållande till kassaärenden. I artikeln intervjuas också bankkunder om den förändringen som skett på kontoren. Många menar att banken blivit mindre tillgänglig i takt med att kassapersonalen på kontoren blivit färre. Bankanställda kommer också till tals i Finansvärlden 9/1999. Flera är kritiska och menar att bankens ledning prioriterar stora kunder framför småkunderna och att ledningens ”tjusiga visioner om Internetbank och automatisering” inte stämmer överens med hur det ser ut på bankens kontor.

Den nya ekonomins tempo

Den informationsteknologiska infrastrukturen har betydelse för samhällets sociala strukturer. Samtidigt återverkar de sociala strukturerna på utformandet och användandet av informationsteknologin. Internetbanken har gjort människor fria från tidigare begränsningar i ekonomiska relationer. De som har tillgång till och kan använda digitala pengar kan hänga med i det uppskruvade tempot i den digitala ekonomin och leva upp till dess ideal för användning av pengar (Ritzer 1995; Hohnen 2007). Andra har svårare att hänga med när allt mer pengar sätts i rullning.

Risntagande och snabba pengar

Användandet av Internetbanken gör det möjligt för människor att ingå i ekonomiska relationer i ett högre tempo och med större oberoende än tidigare. Detta kan enligt Sören och Carl på Nordea gynna tidigare ekonomiskt missgynnade grupper. Banken kan sägas bli mer demokratisk enligt Sören och Carl:

Sören: Det ger ju möjlighet till alla på ett nytt sätt att till exempel handla med aktier, det är mycket lättare än innan och sådär.

Carl: Jo, det är demokratiskt på det sättet att många förvärvsarbetare kan ju faktiskt knappt gå på banken på dan, jag menar vi kan ju ta nån stund och gå ner på banken om

det är nånting som brådskar, men många kan ju inte det, det är svårt att jobba på en industri, det kan va jättesvårt att komma ifrån för att gå på banken, nu når du banken dygnet runt faktiskt så att det är ju, visst blir det en mer demokratisk bank på det sättet.

Carl och Sörens beskriver en bankverksamhet där fler ges tillgång till finansiella tjänster som de tidigare inte haft tillgång till. Kontorsverksamheten har dock genomgått stora omstruktureringar efter introduktionen av Internetbanken. Dessa omstruktureringar har för vissa människor inneburit en mindre tillgänglig bank. I den nya bankverksamheten är det ekonomiskt aktiva kunder som bankerna vill ha. De inte lika aktiva kunderna, ofta lågutbildade och äldre, riskerar att marginaliseras i den digitala ekonomin. Journalisten Fredrik Blomstrand menar i en krönika i *Finansvärlden* 5/2000 att bankvärdens utveckling kan leda till en känsla för den vanliga bankkunden av att stå utanför banken, att som det uttrycks i krönikan ”inte kunna komma in i de inre regionerna”. Internetbanken gör att det finns ett standardiserat digitalt betalningssystem för alla, men också samtidigt ”högt specialiserade bankkontor med finanstjänster à la carte som bara elitkunderna har tillgång till” (*Finansvärlden* 5/2000).

Banktjänsterna i den digitala ekonomin är utformade för att främja snabba transaktioner så att mer pengar ska sättas i rullning. För en del av medlemmarna på Seniornet tycks detta främmande. Gudrun berättar om att bankernas mer säljande attityd gjort henne irriterad:

T: Men du har aktierådgivning på banken då?

Gudrun: Det har jag i Stockholm då ja, men jag blev lite irriterad på en, dom försökte bara sälja än det ena än det andra, och sen kom det ju en väldig diskussion i tidningen om att det är ju inte rådgivning utan det är ju försäljning egentligen som dom där människorna håller på med.

T: Så du tycker att det är lite för mycket?

Gudrun: Ja, nä, jag tyckte jag fick inget bra råd.

Det är inte främst för att göra fler affärer med banken som Gudrun vill ha kontakt med en person på banken. Ofta handlar det om rådgivning och hjälp när Gudrun och andra behöver komma i kontakt med banken. Det är främst de yngre intervjupersonerna som använder Internet-

banken för att öka sina ekonomiska relationer till banken och till olika företag på Internet. Bland medlemmarna på Seniornet tycks en mer restriktiv inställning till spenderande av pengar präglade också användningen av digitala pengar. Ekonomiskt handlande kan förstås med utgångspunkt i den sociala och kulturella kontext i vilken människor fått sin monetära uppfostran och lärt sig använda pengar. Sparsamhet och återhållsamhet, exempelvis när det gäller lån och skuldsättning, har historiskt uppmuntrats genom folkbildningsinsatser (Hjort 2004). I mer populärvetenskaplig litteratur om pengar lyfts ofta fram att äldre har en mer restriktiv syn än yngre på konsumtion och användning av pengar för nöjes skull (Hellsten 1985). Det är dock främst den mer risktagande kunden som flera av de nya aktörerna på den digitala finansmarknaden vill nå med sina tjänster. Ulrika på Skandiabanken berättar:

Ulrika: Vår målgrupp styrs utav värderingar som är risktagande, det är globalt inte lokalt, det är individ framför kollektiv, dom styrs utav nån sorts liksom maximerande och vill gärna vara först.

Enligt Lennarth på Digicon skulle bankerna kunna utveckla Internetbankens tjänster ytterligare och ge kunderna än större möjligheter till kontroll över villkoren för sina ekonomiska relationer:

T: Har du nått exempel på nån sån tjänst som du tycker att man skulle kunna utnyttja Internet mer med?

Lennarth: Ja alltså allting som har med kort att göra, till exempel, det finns inom kortsystemet möjlighet att sätta individuella gränser på hur mycket man får ta ut på ett kort, och dom spärrarna skulle man ju kunna låta kunden få använda, att man sätter upp att "Normalt så får man aldrig handla för över femhundra kronor på mitt konto [men nu ska jag göra en tjänst som kostar mer och då höjer jag den gränsen så att en transaktion ska gå för tiotusen]" och så går dom tiotusen och sen stänger man den gränsen.

Selma menar att hon upplevt att användandet av digitala pengar via Internet gjort hennes inställning till pengar mer vårdslös, åtminstone till en början:

T: Men, känner du inte att du blir lite osäker, alltså jag tänker nu med aktier och så?

Selma: Nej, ja, alltså jag har ju inte mycket pengar, men det var väl då man drabbades av det här, jag har aldrig brytt mig om aktier förr, så att man drabbades lite av en girighet och det var ju lite fel tid för det.

Kontanta pengar kan vara att föredra för dem som noga måste kontrollera sitt spenderande för att pengarna ska räcka (Hohnen 2007). Digitala pengar kan innebära en känsla av kontrollförlust som kan ses som relaterad till ett uppskruvat tempo i det sociala livet. Det kan finnas en rädsla, främst hos människor med små ekonomiska marginaler, att användandet av digitala pengar riskerar att öppna upp: "a flow of non-earmarked and therefore uncontrollable money" (Hohnen 2007: 757).

Aktieaffärer på en begagnad dator

Finansinspektionen betonar i rapporten *Alla får inte betala* (2008) att många människor utestängs från Internetbanken. Främst är det personer med betalningsanmärkningar som kan få problem i den digitala ekonomin. De nekas ibland tjänster på Internetbanken liksom de ofta nekas lån och krediter av bankerna.

Äldre, lågutbildade och låginkomsttagare missgynnas i den digitala ekonomin också eftersom möjligheterna till deltagande i aktiemarkanden är begränsat när tillgången till Internetbanken är begränsad (Nilsson 2003). Tillgång till Internetbankens tjänster handlar inte enbart om att äga en dator med Internetuppkoppling. Hos flera av Seniornets medlemmar är datorn inte integrerad i vardagslivets aktiviteter. För att betala sina räkningar på Internetbanken måste exempelvis både Gudrun och Maj koppla upp sig med modem vilket innebär att de måste byta sladdar i telefonjacket. Varken Gudrun eller Maj har heller någon särskild plats för (den stationära) datorn i hemmet. Maj har datorn i sitt sovrum på ett utrymme som hon skapat på sitt skrivbord. Hon måste dock flytta på både skrivbordet och stolen för att kunna använda datorn. Maj har också en egenkonstruerad utdragbar skiva som tangent-

bordet och musen kan stå på. Gudrun har sin dator ståendes i husets innersta rum, tillsammans med flyttkartonger och hyllvis med undanlagda pärmar och papper.

Att datorn i Gudruns och Majs hem har en undanskymd plats kan förstås som att dess betydelse för vardagslivet är tämligen liten, andra saker är viktigare att ha plats med. Många äldre kan antas sakna betalningsviljan för att investera i en dator med Internetuppkoppling. Den upplevda nyttan med tekniken motiverar inte utgiften (Finansinspektionen 2000). Därför är det ofta i andra och tredje hand som de äldre får tillgång till datorer. Flera av dem jag intervjuar på Seniornet berättar att de tycker det är problematiskt att använda Internetbanken och att de trots att de har dator och tillgång till Internet hemma inte gör det så ofta. De bakomliggande orsakerna till detta är flera. Det är dock framträdande att många av Seniornets medlemmar, om de överhuvudtaget har tillgång till dator och Internetuppkoppling hemma, har mycket gamla datorer. Margit har en dator som enligt henne själv är minst sju år gammal och Majs dator som hon visar mig i samband med vår intervju är i samma ålder. Det kostar mycket pengar att hålla sig uppdaterad med det senaste inom datorvärlden. Datorer som köps som det senaste kan vara omoderna två år senare. Maj berättar om sin dator och hur hon fick den:

T: När du fick den, hade du använt Internet och så innan då?

Maj: Nej inte Internet, men det började med att min son kom hit, det är nog en tre år sen, han kom med sin gamla dator, en liten som han hade köpt på 80-talet tror jag när det var alldeles nytt så köpte han en liten dator här i Malmö, men så blev den för liten väl för honom, "Det här ska du lära dig, sa han" och så satte han den här inne och senare så blev den för liten, så skulle då mitt barnbarn från Stockholm sälja sin då eller han skulle göra av med den, så sa han till mig "Vill du inte ha den, vill du inte ha den då?" "Jo", sa jag, "Jo det kan jag visst det." Så tog jag den här hit och sen står den där, det har inte blivit mycket mer.

Christian som för Seniornets räkning åker hem till medlemmar för att bistå med support i deras dator- och Internetanvändning berättar att

många av medlemmarna har gamla och dåliga datorer, även medlemmar som är ekonomiskt välbeställda:

Christian: Jag var just häromdan hos en som hör till Malmöadeln kan vi säga, han är son till en av Malmöns industrimagnater, mycket berömd på 1940-talet, världsberömd, hans son som numera är i mogen ålder, han har alltså en gammal stenåldersdator med Windows 95 och Pentium på 33 megahertz och han körde alltså med en gammal Internet Explorer 4.0 och det kan du inte gå på bankerna med därför att den har bara 20-nånting bits kryptering det skall va 128 så att därför måste du ha en modern grej.

Även om för de äldre som skulle vilja så är det inte alltid så lätt att ha kontroll på fonder och placeringar via Internetbanken för den som inte har en dator hemma av den standard som krävs. I detta sammanhang kan återges en observationsanteckning från mitt besök på Seniornets Internetcafé på Västervägen den 11:e april 2003 som illustrerar problemen:

Idag var det var hel fullt och det var flera av dom som var där som delade dator. Vissa verkade lite besvikna över att det var så fullt, och det kom hela tiden in mer människor. Ester sade att hon inte varit där sen i höstas men sade att hon inte skulle gå dit mer för att det inte var lönt om hon ändå inte fick någon dator. Hon hade tänkt göra sina bankärenden på Internet men nu sade hon att hon lika gärna kunde gå över gatan till S-E-banken. Hon berättade att där fanns datorer och att hon hade gjort sina bankärenden på dom någon gång. Hon tyckte dock att dom datorerna var lite krångligare att använda och det gick inte att använda dom till allt som hon ville använda dom till [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-04-11].

Under flertalet observationer på Seniornet är det någon av medlemmarna som har med sig räkningar eller ska utföra andra typer av ärenden via Internetbanken. Att ta med sig sina räkningar och betala dem på Seniornet är emellertid inte mer tidseffektivt än att ta med sig dem till ban-

ken och betala räkningarna där. Enligt Christian borde det vara en självklarhet att äldre människors boende utrustades med datorer och informationsteknologi:

Christian: Jag tycker nämligen att kan vi nu ta och utrusta lägenheten med både larm och sen så skall dom bannemej ha en sån där liten terminal också.

T: Ja det tycker, det borde ju inte vara så svårt.

Kristian: Var du på Bo01? [T: Ja] Jag var där en gång för det var ovanligt billigt för pensionärer och då fanns det en lägenhet som var så där lite uppkopplad, jag tror att det är nånting som kommer, men inte fullt så mycket så att kylskåpet skall skrika efter mjölk, men alltså att det måste finnas en terminal, där man kan skicka efter och betala sina grejor.

Stöd till datoranskaffning har i Sverige under flera år funnits via skattesystemet. Detta stöd har dock endast kunnat utnyttjas av personer som är etablerade på arbetsmarknaden. Arbetsgivaren har stått för införskaffandet av datorer och leverantörerna av datorer för teknisk support. Att hitta motsvarande lösning för dem som redan hunnit gå i pension har varit svårare. Främst har svårigheterna gällt frågan om vem som skulle ge de äldre användarna nödvändig support eftersom äldreorganisationer som *PRO* och *SPF* inte ansett sig kunna göra detta (SOU 2002:15).

Summering

I den digitala penningekonomin måste bankerna i större utsträckning än tidigare synas för kunderna. Bankerna måste skapa uppmärksamhet genom nya former av marknadsföring och lanseringar av ständigt uppdaterade och förfinade Internetbaserade lösningar för ekonomisk service.

Internetbanken skapar förutsättningar för bankerna att ingå i fler relationer med kunderna, och kunderna får fler och bättre möjligheter till ekonomisk aktivitet. Den rytm som tidigare begränsade ekonomiska relationer bryts upp i den digitala ekonomin. Digitala pengar är tillgängliga att spendera när som helst under dygnet.

Digitaliseringen av penningekonomin har gjort relationen mellan bank och kund mer effektiv och rationell. Internetbanken är utformad för att möjliggöra fler ekonomiska aktiviteter, aktiviteter som vissa användare uppskattar men andra har svårt att se nyttan med. Äldre människor har många gånger ett annorlunda förhållningssätt till användandet av pengar, ett förhållningssätt som inte stämmer med det tekniska systemets utformning.

8. Självständighet och beroende

Tillgången till egna pengar gör att människor blir mer oberoende av andra och kan agera med större självständighet i det sociala. Alice Jeansson (1934) framhåller i sin handbok för husmödrar hemmavarande kvinnors rätt till bestämda hushållspengar att använda till mat, kläder och underhåll av hushållet. Hon tillägger emellertid:

Därjämte bör hon – om de ekonomiska förhållandena medgiva det – kräva att få litet ”nålpengar” att använda efter eget gottfinnande och utan detaljerad redovisningsskyldighet (Jeansson 1934: 95).

Möjlighet att använda pengar ”utan detaljerad redovisningsskyldighet”, som ett universellt medel, kan betraktas som en social frihet. Detta kapitel behandlar hur digitala pengar frigör människor från tid och rum i de ekonomiska relationerna till andra. Särskilt intresse riktas i analysen mot hur olika människor kan uppleva såväl beroende som oberoende, kontroll och osäkerhet i den digitala ekonomin.

Oberoende i den digitala ekonomin

”Gör det möjligt.” Det är Nordeas mission enligt bankens webbplats. Bankernas verksamheter i den digitala penningekonomin är centrerade kring att ge kunderna ekonomisk frihet. I den digitala ekonomin är möjligheterna att använda pengar oberoende av distans, rytm och tempo i det sociala livet större än tidigare. Med de elektroniska informationssystemens utveckling möjliggörs en upplösning av rumslig närhet i utförandet av många av vardagslivets aktiviteter (Castells 1999; Wetherford 1998).

Att sköta sin ekonomi i digitala pengar upplevs av flera intervjupersoner som positivt och tidsbesparande. Carlell (2001) menar att även

om det mätt i klocktid inte alltid rör sig om så stora tidsbesparingar, så är det viktiga för människor möjligheten att kunna relokalisera sin tid och hantera sin ekonomi mer flexibelt.

Att välja när räkningar ska betalas

I bankernas marknadsföring av självservicejänsterna på Internet lyfts ofta fram att Internetbanken ger människor möjligheter att leva friare liv. Digitala pengar gör det möjligt för användaren att undslippa de olika begränsningar som präglar kontanta betalningsmedel och med större frihet och oberoende än tidigare bestämma villkoren för sina ekonomiska interaktioner. Elise berättar om hur hon ser på möjligheterna att via en dator med Internetuppkoppling göra ekonomiska transaktioner i hemmet som en frihet i vardagen:

Elise: När jag håller föredrag får jag ofta frågan ”Måste man ha en dator?” Då säger jag alltid så när dom frågar mig att ”Nä det behöver du inte, inte här i Malmö för här kan du gå på våra Internetcaféer och sköta allt det du vill, men bor du ute på landet och inte har nån lokal så får du ha det annars kan du gå på biblioteket eller på andra ställen”, så en dator hemma är inte nödvändigt, men det är en fantastisk tillgång brukar jag säga.

Att behärska användningen av digitala pengar innebär i den moderna konsumtionsekonomi även en möjlighet till ett större oberoende. Med digitala betalningsmedel kan människor skapa sig själva större sociala friheter än tidigare (SOU 2002:15). Elise berättar om hur hon handlar på Internet med sitt kreditkort:

Elise: Jag handlar mycket på Amazon, böckerna till exempel dom kan jag nu få från England inom EU så jag behöver inte riskera att man behöver betala en massa skatt och sånt, så det gör jag, handlar inom EU, jag är inte rädd för att handla ett enda dugg på det viset.

Negroponte (1996) beskriver digitaliseringen i samhället i termer av att det blir möjligt för människor att leva mer asynkrona liv. I Simmels terminologi kan betalningsmedlens utveckling sägas innebära större

handlingsfrihet i det sociala livet (1907/1990: 285ff.). Spontana handlingar blir möjliga på ett annat sätt än tidigare. Det sociala livet kan fortfarande ordnas rytmiskt och symmetriskt med skillnaden att människor själva bestämmer hur denna rytm ska se ut (Simmel 1907/1990). Mattias som är i 20-årsåldern och den yngsta av de användare av Internetbanken som intervjuats berättar om hur de nya möjligheterna för aktiehandel via Internet var anledningen till att han skaffade Internetbank:

T: Varför skaffade du Internetbank från början?

Mattias: Ja, jag skulle tjäna pengar på aktier, och då tänkte jag ju att det skulle bli lättare, att man snabbare skulle kunna göra det, inte behöva sitta och ringa till banken och så, och så var det många som hade Internetbank som använde det till att handla med aktier och kunde köpa och sälja och såhär väldigt snabbt.

Jesper som är i 30-årsåldern och som liksom Mattias använt Internetbanken för att handla fonder och aktier berättar också om hur digitala pengar på olika sätt ger honom frihet och flexibilitet i vardagslivet:

Jesper: Ja då slipper jag ju vara bunden till att jag ska gå till banken och så kan jag betala en räkning i taget, jag behöver inte betala alla samtidigt, får jag hem en räkning så betalar jag den kanske, det beror på hur mycket pengar man har också, undanstoppat på kontot.

T: Så det kan vara en fördel då att man kan splittra upp det liksom?

Jesper: Ja, det kan vara en fördel, det jämnar ju ut kostnaderna eller utgifterna lite över månaden.

Även av äldre användare som Selma upplevs möjligheten till ekonomiska transaktioner via Internetbanken som en ökad frihet och flexibilitet.

T: Så det är inte så att du betalar allt, vid ett tillfälle i månaden utan du kan göra det fler gånger liksom?

Selma: Ja, jag gör det när det kommer, eller när jag har lust, jag har ingen bestämd tid, jag har inte så där koll på det.

T: Nä, jag tänkte innan när man...

Selma: När det blir pensionsdags och så [T: Ja] nä det säger dom att det är ett problem om alla betalar i slutet av månaden, men jag betalar lite när jag vill, nu gjorde jag det ju sist jag var på Seniornet när vi träffades, men så var jag häromdan och la till lite mer.

Selma beskriver hur hon gått ifrån det gamla beteende som många av Seniornets medlemmar fortfarande har, att betala räkningarna vid ett tillfälle i slutet av månaden. För Selma tycks detta upplevas som en vardagsekonomisk frihet.

Välja bank

När pengar blir möjliga att använda utan en rad tidigare begränsningar ökar också antalet möjliga transaktionspartners. Ekonomiska relationer som sköts via modern informationsteknologi ger ökad frihet, också i fråga om valet av bank. Människor begränsades tidigare när penningekonomin till övervägande del representerades i kontanter i sitt val av bank med grund i bankkontorens fysiska lokalisering. I den digitala ekonomin kan kunder med större frihet välja vilka banker de vill ingå ekonomiska relationer med och på vilka premisser dessa ska ingås. Detta talas det inte minst om som en trend i samband med finanskrisen under hösten 2008 när Swedbank utsatts för rykten om konkurs. Följden av dessa rykten har bland annat varit att många Swedbankkunder skaffat sig en annan bank vid sidan om (Dagens Nyheter 081007).

Bankkunderna har blivit mer lättroliga i den digitala ekonomin (Finansvärlden 6/2000). Kundernas relationer till banken kan också sägas ha blivit mer opersonliga eftersom tillkomsten av nischbanker och en rad andra aktörer innebär att många människor inte längre har alla sina finansiella engagemang i en bank (vilket ofta också varit den de haft sedan de var små) (Börnfors 1996). Hos de nystartade Internetbaserade bankerna, som Skandiabanken och Ikanobanken, är målsättningen att vara så kallade komplementbanker och erbjuda specialiserade banktjänster. Kunderna uppmanas som Charlotta på Ikanobanken beskriver det att ”ha lönekontot på din vanliga bank, där kan du använda och utnyttja det kontor som du brukar göra”. Liksom många andra som använder sig av Internetbanken och digitala pengar för att hantera sin

privata ekonomi berättar Elise om hur hon i sin vardagsekonomi använder sig av flera olika banker:

T: Du har ju Internetbank också, ja det vet jag ju.

Elise: Mmm jag har två stycken till och med, tre har jag, jag har både Handelsbanken, Skandia och S-E-banken.

T: Varför har du tre?

Elise: Ja, för det första så har jag mina försäkringar, mina försäkringar ligger i Skandiabanken så därför ligger dom där, och S-E-banken har jag tagit för att jag har det här. Annars är Handelsbanken min bank.

Att ha flera banker parallellt har i den digitala penningekonomin blivit enklare än det varit tidigare, bland annat på grund av ändrad lagstiftning. Bankerna kan inte räkna med samma lojalitet i relationerna till kunderna. Bankkunden i den digitala ekonomin tycks framstå som mer rationell och instrumentell i sitt förhållande till banken, och väljer bank på ett nytt vis. För Olivia som ofta går till Seniornets Internetcafé på Västervägen för att utföra ekonomiska ärenden betyder användandet av Internetbanken nya möjligheter att spara pengar:

Olivia: Jag tänkte att jag kan väl börja betala hemifrån och det är ju mycket bekvämare, det har ju inte hänt nånting, plus att om man betalar där i kassan direkt så måste man ju ha minst fem arbetsdagar eller nånting sådant. Men när man betalar med Internet, då drar dom samma dag du skickar, det vill säga räntan är ju min dom dagarna, annars om man betalar i förväg då är det banken som utnyttjar räntan.

T: Det tänker man inte på så ofta.

Olivia: Nä, men det skall man göra, för det är slantar som istället för att vara deras kan vara mina, det var orsaken för min del att jag började.

Den digitala ekonomin innebär möjligheter för kunderna att med större frihet välja vilka banker de ska använda sig av och till vilka typer av tjänster. Bankkunden i en digital penningekonomi är en kund som kan ställa högre krav på bankerna och de tjänster de tillhandahåller, en mer produktiv konsument i Castells mening (2001: 39ff).²⁶ Den produktiva

konsumenten på Internet som konsumerar finansiella tjänster och sköter sin ekonomi digitalt kan betraktas som den ideala kunden på Internetbanken men har samtidigt inneburit problem för bankernas traditionella verksamhet. Under rubriken "Det nya seklet tillhör kunden" kommer en konsult till tals i Finansvärlden 11/2000 angående bankernas förhållande till kunder på Internet. Andra artiklar beskriver hur bankerna tidigare har "grumlat" sina erbjudanden:

Kunderna har inte vetat hur tjänsterna utförs och vad de kostar. Teknikintroduktionen har avdramatiserat tjänsterna och exponerat denna grumlighet. Tjänsteerbjudandet har vattnats ur och avdramatiserats så att snart sagt vem som helst kan utföra tjänsterna, vilket gör att kunderna blir mer krävande, mer kunniga och mer lättroliga (Finansvärlden 12/2001).

Informationsteknologin skapar större insyn i bankernas verksamhet för kunderna. Den nya konkurrenssituationen på den digitala finansmarknaden kan också gynna bankkunderna när det gäller säkerheten på Internet. Elise berättar att hon brukar använda sig av en särskild strategi när hon handlar på Internet. Det är bara pengar knutna till ett särskilt kreditkortskonto på vilket hon inte har mer pengar än krediten som hon kan tänka sig att använda för konsumtion på Internet:

T: Men då lämnar du ditt kortnummer då liksom när du...

Elise: Jaja, jaja jag lämnar det till höger och vänster, jag har inga som helst...

T: Men du skulle inte göra det om du inte hade kreditkort, skulle du det?

Elise: Nej aldrig med mitt eget kort, aldrig mina pengar, nej nej, det skulle jag inte vilja.

Att däremot använda sig av ett särskilt kreditkortskonto som kan skötas via Internetbanken är emellertid riskfritt enligt Elise, eftersom bankerna är mycket måna om att behålla sina kunder och deras förtroende:

Elise: Jag går in på min bank och så för jag över pengar från mitt vanliga konto in på mitt kreditkort efterhand.

T: Jaha, det...

Elise: Så jag säger ”Handla med bankens kreditkort för det är dom som förlorar pengarna och inte du” Och är det så att det händer någonting har du bara kvar dina slips, har du skött dig ordentligt och har fått papper på vad du har handlat så behöver du inte vara orolig för då står banken för det, och dom är livrädda för att det här inte ska fungera, det är en stor grej för dom, dom betalar hellre, dom bråkar aldrig.

Det finns inte särskilt reglerat i lag vem som bär det ekonomiska ansvaret vid olika typer av problem förknippade med brottslighet riktade mot finansiella tjänster via Internet. I statliga utredningar har konstaterats att de svenska bankerna i sina standardvillkor anger att kunden är ansvarig för i stort sett samtliga transaktioner. Denna regel säger att kunden är ansvarig även om hon/han utsatts för brott. Även om bankerna i stor omfattning hittills har ersatt drabbade kunder, menar Finansinspektionen att det är ”ett stort frågetecken hur länge en sådan kundvänlig attityd kommer att bibehållas” (2007:12).

Kontroll och förlust av kontroll

Att ensam vara ansvarig för sina ekonomiska transaktioner på Internet kan av vissa upplevas så att de har en större kontroll över sina pengar. För de som behärskar tekniken kan Internetbanken vara ett bra redskap för att uppnå större kontroll över sina pengar och sin ekonomi. Detta framkommer i många av intervjuerna. Internetbanken kan ses som en teknologi som inbjuder till en större social strukturering av den egna ekonomin (Zelizer 1997). För de som inte behärskar tekniken kan Internetbanken emellertid innebära osäkerhet och upplevelser av förlorad kontroll.

Ökad kontroll över den egna ekonomin

Elise lyfter under kursen i att använda Internetbanken fram möjligheterna att skapa en elektronisk bokföring över sina utgifter och inkomster på Internetbanken, och hur denna ger större kontroll över de egna pengarna. Flera Seniornetmedlemmar, exempelvis Olivia, använder sig också av Internetbanken för att strukturera sina ekonomiska transaktioner. Elise berättar om hur hon tack vare Internetbanken får större kontroll på sina ekonomiska transaktioner:

Elise: Jag sa just det, jag brukar ta ett exempel, jag fick ett kravbrev för ett år sedan från ett företag som sade att jag inte hade betalt min räkning i juni månad, det var inne i februari året därpå, vad hade jag då fått göra? Jag hade fått springa upp efter mina pärmar som jag kanske hade lagt undan för året och leta upp dom, och slå efter den här räkningen och se när jag hade betalt den, och vad gör jag nu? Ja nu trycker jag in att jag vill se sju, åtta månader tillbaka och så visas det, och där fanns det, det var betalt över Internet, och då var det bara att skriva ut på en skrivare, och så kunde jag skicka det direkt till dom.

Genom de möjligheter till öronmärkning av pengar som den nya tekniken erbjuder kan användarna dra nytta av de rationella och tekniskt komplexa system som Internetbanken är. Linnea lyfter fram kontroll som den största fördelen med att hantera sin ekonomi via Internet:

Linnea: Just det som att gå in och titta på saldo och har det nu hänt, har dom nu tagit det här och så där, som man ibland kan fundera på, det är bra, det tycker jag nog är bra man kan ta ut en bild om det skulle va att någon påstår att de inte har fått saker och ting och sånt ju, man kan följa sina betalningar och lägga in dem i förväg.

Elise berättar även hon om hur tekniken ger en ny förbättrad överblick över ens ekonomiska förhållanden:

Elise: Ja, jag tycker, jag överblickar ju mina konton på ett helt annat sätt, det är hur lätt som helst att kolla, jag behöver inte dra fram månad efter månad och sitta och titta, utan jag kan köra fram ett halvt år och kolla med detsamma allting, alltså det är, det är outstanding, den saken är klar, det finns inga tvivel om att det är ett steg i rätt riktning, det är det.

Att Internetbanken ger människor större kontroll över sina pengar lyfts ofta fram i den mediala debatten och det tipsas om olika sätt på vilket tekniken kan utvecklas för att skapa struktur i vardagens användning av pengar. Ett enklare vardagsliv med hjälp av Internetbanken talar också Olivia om:

Olivia: Ja betala räkningar det är ju väldigt fiffigt och då kan man ju trycka ut om man vill se, man kan ju, långt i förväg trycka in vad man vill ha betalt. Så jag skall betala några försäkringar den sista mars, det har jag tryckt in och jag skall betala en resa i mars det har jag tryckt in och sen andra mera närliggande saker, så ser man det.

Att digitala pengar kan kontrolleras på ett annat sätt än kontanta pengar är en uppfattning som flera av de yngre intervjuade i undersökningen också ger uttryck för. Hannes beskriver exempelvis hur han dragit nytta av de digitala pengarna och de ökade möjligheter till öronmärkning som dessa innebär under en längre resa som han gjorde:

Hannes: Jag hade ju säkert kunnat ta med mig väldigt mycket pengar, alltså i resecheckar och i kontanter och olika former, men så var det väldigt smidigt tycker jag, att ha ett Visakort, det kändes som en säkerhet också, att bara ha ett litet belopp på Visakortet hela tiden, och sen ha resten på ett mer säkert konto och sen gå in på Internet och göra överföringar. Ifall det skulle hända någonting med Visa-kortet, ifall det skulle komma bort så var det en väldigt begränsad summa pengar som det kunde röra sig om.

Hannes gör en uppdelning av pengar på olika konton med hjälp av Internetbanken. Genom detta kan han sägas få mer kontroll över de

pengar som ofta annars beskrivs som abstrakta. Roland berättar också om hur han brukar använda Internetbanken för att försöka strukturera upp sin ekonomi på olika sätt:

Roland: Sen är det roligt att ha det för man kan ha det uppställt på vissa sätt och liksom när man går in och tittar på saker och ting och om man ska leta bland räkningar så kan man ju få det väldigt...

T: Du tycker det ger en bra översikt alltså?

Roland: Ja det ger översikt, man kan få en väldigt bra översikt, så att man ser när man har betalat till olika, ja vad ska man säga, olika kunder, olika betalningsmottagare så att man kan strukturera upp det på olika sätt, säkert mycket mer än vad jag hittills har gjort.

En del använder emellertid också parallella system för att få kontroll på sina pengar på Internet.

Tekniska begränsningar

En dag i maj 2003 blir jag uppringd av Gudrun som jag intervjuat några dagar tidigare. Anledningen till samtalet är att hon undrar om jag har möjlighet att komma hem till henne för att hjälpa till att få igång hennes skrivare som slutat fungera. För Gudrun är det viktigt att ha en fungerande skrivare, bland annat eftersom hon på den skriver ut kvitton på alla ekonomiska transaktioner hon gör på Internet. Många andra medlemmar i Seniornet berättar att de liksom Gudrun alltid skriver ut fysiska kvitton på de transaktioner de gjort på Internetbanken. De har ett bokförings- och sorteringssystem för ekonomiska transaktioner som baseras på papper. Det mer abstrakta hanterandet av pengar kan innebära en kontrollförlust för den som inte behärskar tekniken. Särskilt kan den abstrakta karaktären innebära problem för nybörjare som sköter sin ekonomi via Internetbanken utan att ha någon att be om hjälp. Maj berättar om detta:

Maj: Ja det är inte lätt att sitta ensam tycker jag och använda datorn.

T: Har du nån annan, har du nån som du kan fråga om hjälp när du behöver det?

Maj: Nej jag har ingen som kan hjälpa mig men jag brukar ringa till mitt barnbarn här borta, hon har hjälpt mig många gånger och hennes man också, han sitter ju mycket med datorer han har ju på jobbet, så han har varit här och rensat ut [skratt] jag ska visa dig [går iväg] nu ska vi se här, han gav mig en sån här va, som man säger, adress och den är, http, en blåfärgad sa han, http, kolon, snedstreck, w.11.409.telia.com snedstreck, sen står det u, 49, nä, det går inte, snedstreck och kolon och allt det där sa jag, det finns inte på min dator [skratt].

Många av Seniornetmedlemmarna är osäkra när de ska använda pengar på Internet enligt Elise. Hon menar dock att hon brukar kunna övertyga en del skeptiker att våga utföra ekonomiska transaktioner på Internet genom att tipsa dem om att använda ett särskilt kreditkortskonto:

Elise: Jo där finns ett motstånd mot att handla på nätet, definitivt för det märker jag som gång på gång får tala om för dom, men när dom hör det här med kreditkort så börjar det lossna lite grand då blir dom mycket nyfikna, då ska dom gå till banken och säger "Det kanske inte är så tokigt i alla fall, bara jag slipper att offra, mina egna pengar vill jag definitivt inte offra".

Upplevelsen av osäkerhet i relation till hanteringen av pengar på Internet kan relateras till tidigare erfarenheter av Internet och datorer. En viktig del av dessa är erfarenheter av dator- och Internetanvändning i arbetslivet (SOU 2002:15). De •esta som gått i pension under 1990-talet har sällan eller aldrig använt en dator eller Internet i arbetet. Det är först i mitten av 1990-talet som Internet började användas i arbetslivet i stor skala (Nilsson & Svensson 2004).

Olivia har varit medlem i Seniornet i drygt två år. Hon berättar att hon gick med i föreningen efter att ha fått information om Seniornets Internetcaféer på S-E-bankens årsmöte som hon besökt eftersom hon tidigare jobbat inom banken. Olivia menar också att det på Seniornet märks vem som använt dator i yrkeslivet och vem som inte gjort det:

Olivia: Det beror på hur mycket man är bekant med datorn, för det finns ju seniorer som aldrig har använt dato-

rer och det finns ju såna som har sysslat mycket med det, så det är olika nivåer.

T: Hur var du, hur var dina kunskaper när du kom?

Olivia: Ja, när jag kom då, jag kände ju då till lite från att ha jobbat på banken.

Användandet av datorer i yrkeslivet ses som betydelsefullt för att ta del av det digitala informationssamhället. Denna inkludering är dock större för män än för kvinnor och för högutbildade än lågutbildade. Lågutbildade och kvinnor har oftare än högutbildade och män arbetat inom yrken utan tillgång till datorer (Nilsson & Svensson 2004). Selma berättar om hur hennes manliga chef på Apoteket där hon arbetade, var den enda som hade tillgång till en mer avancerad dator med Internet-uppkoppling mot olika databaser:

Selma: Ja, dom sista åren på apoteket så kom det ju lite mer sånt där, man skulle kunna söka på Internet och så men det ställdes inne hos chefen jag hade väl aldrig använt en mus när jag slutade jobba, så jag var ju rädd för datorer, och det var ju mycket krångel dessutom.

Att använda informationsteknologi i arbetet ger introduktion, utbildning och erfarenheter som kan minska känslan av främlingskap inför det nya sättet att hantera sin ekonomi via en Internetbank. IT-kommissionen betonar emellertid att det är ett misstag att tro att "IT-användning på arbetet med automatik initierar ett IT-orienterat privat livsmönster" (SOU 2002:15:34f.). Även den som känner till lite om Internetanvändning och har använt datorer åtminstone mot slutet av sitt yrkesverksamma liv kan uppleva tekniken som svårkontrollerad. Selma beskriver exempelvis hur hennes datorerfarenhet från yrkeslivet inte varit särskilt mycket värd för hennes användning av Internet:

Selma: Jag ringde till en väninna häromdan som var handledare för oss, hon hade gått på en handledarkurs -86 (.) vi fick väldigt dålig utbildning på den tiden, och vi hade ju ingenting där vi använde mus eller så utan det var ju etiketter och det var prissättning och det var bara den biten som man lärde sig egentligen.

Christian uttrycker också skepsis till om det verkligen är så många av Seniornets medlemmar som kan anses gynnade av att ha använt datorer i arbetslivet:

Christian: Vi har ju en hel del som säger att ”Jo, jag är datorbarn” och då visar det sig att då har dom alltså arbetat med ett datorprogram i ett företag, men dom har inte en aning om nånting ändå, så jag tror nog att det har en begränsad betydelse i en hel del fall.

Liksom Selma beskriver hur hennes datorkunskaper snabbt blev föråldrade menar Christian att många Seniornetmedlemmars datorerfarenheter från yrkeslivet inte är till någon större nytta. För den ovana kan hanterandet av vardagsekonomi innebära känslor av maktlöshet. Elise exemplifierar i intervjun detta genom att beskriva äldres problem i samband med ekonomisk redovisning i den digitala ekonomin:

Elise: Det går inte att gå på Riksskatteverket och hämta blanketter, där finns inga högar med blanketter längre där är bara en massa datorer ”Var så god och sätt dig själv och ta fram dom”, nu har dom ju tack och lov nån som ställer upp och hjälper dig...

T: Som står där?

Elise: Ja, men hur länge har dom det? [T: Nä] Då är dom äldre helt utslagna.

På Seniornet Malmös hemsida beskrivs föreningens verksamhet och äldres ekonomiska utsatthet i den digitala penningekonomin och det moderna informationssamhället på följande vis:

I Sverige har utvecklingen av IT kommit långt. Våra myndigheter lägger ut all information på nätet och väntar sig att medborgarna skall kunna hämta blanketter på nätet, deklarerar på nätet och skriva e-mail till dem bl.a. Bankerna strävar efter att kunderna skall använda deras elektroniska tjänster. Företagen går ut med extraerbjudande över sina hemsidor och Postens tjänster dirigeras alltmer till nätet m.m. De äldre blir genom detta en mycket utsatt grupp och i den situationen har vår förening valt att försöka hjäl-

pa till att utbilda våra äldre. I grunden är det en fråga om demokrati.

Michael på S-E-banken i Malmö som under flera år varit kontaktperson i samarbetet med Seniornet talar om varför han anser att det är viktigt att äldre människor blir mer aktiva användare av Internetbanken:

Michael: Ja, dels är det ju viktigt för att vi tycker att det underlättar för dom själva, många är kanske inte så mobila, så då är det jättebra att man kan sköta det här hemifrån och likadant om man kanske har blivit lite mer till åren och man kanske inte känner att man kan hantera det där själv, så kan du ju låta någon annan anhörig sköta din ekonomi och det kan man också göra mycket lättare via ett Internetkontor än att jag som person måste gå in till banken med papper, jag måste ha fullmakt och det är hitan och ditan, det är rätt omständligt.

Även om det kan vara omständligt att som Michael beskriver det gå till banken med papper kan det ibland också vara mycket omständligt att hantera sina pengar via Internetbanken.

Betalningsproblem

Det är genom att betona vikten av kontroll över pengar och det ansvarsfulla användandet av dem som en representant för S-E-banken i en krönika i Seniornets medlemstidning säljer in Internetbanken till Seniornets medlemmar. ”Den egna ekonomin är ett mycket roligare kapitel när man kan ha full kontroll på helheten” heter det bland annat, och krönikan avslutas med konstaterandet att: ”det är kul att ha koll på pengarna!”

Äldre användare av Internetbanken ställs ofta inför tekniska problem när de ska använda Internetbanken. Detta kan innebära att flexibiliteten som följer med användandet av digitala pengar istället upplevs som motsatsen. Tekniken kan framstå som komplex, osäker och svår att hantera. Internetbanken kan ge användaren ökad bekvämlighet i vardagens ekonomiska transaktioner men också minskad bekvämlighet (Penz m.fl. 2004). Människors användning av ny teknik för att spara tid kan istället innebära tidsförlust (Garhammer 2002). Detta gäller inte enbart

äldre människor. Linnea, som är i 25-årsåldern talar om att hon saknar mer lättanvända betalningstjänster på Internetbanken:

Linnea: Ja det skulle väl vara att det blev lite lättare, att just dom här sakerna med att lägga upp räkningar, att man slapp dom här långa nummerna, OCR.

T: Ja dom är ju...

Linnea: Och att det skulle vara lättare att se att dom blir betalda och att det blir rätt, jag tycker det känns lite, det är ju lätt att man skriver fel även om det kommer upp om det är ett ogiltigt nummer så vet man ju inte hur det kan gå snett.

Internetbanken innebär att bankkunderna måste sköta uppgifter som de tidigare inte behövde sköta själva eftersom det fanns personal på banken till detta (Carlell 2001). Tekniska problem och ett gränssnitt som inte tycks särskilt anpassat till äldre människors förutsättningar skapar svårigheter för många av medlemmarna på Seniornet. Ur anteckningarna från observationen på Seniornets Internetcafé på Västervägen den 25:e april 2003 kan hämtas ett exempel:

Idag var det inte så mycket folk, bara tre stycken som kom, och en gick efter ett tag. Jag satt under ganska lång tid och hjälpte Gudrun. Gudrun hade med sig sin dosa idag och skulle göra bankärenden på Internet, föra över pengar till sin dotter. Hon hade problem med de olika tidsgränser som banken har, först att hon var tvungen att skriva in det numret hon fick på sin dosa inom sextio sekunder vilket hon inte hann första gången eftersom hon inte hade satt markören i rutan där hon skulle skriva. Ett annat problem vid inloggningen var att hon ibland inte riktigt verkade veta om hon skulle skriva in vissa siffror som hon fick fram på dosan på datorn [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-04-25].

Ekonomiska överföringar via Internet sker via en komplex och abstrakt teknik. Att tekniken blir snabbare hjälper inte de som har problem och är långsamma i användandet, snarare tvärtom. Särskilt för de äldre användare som intervjuats på Seniornet tycks detta prägla förhållandet till

Internetbanken. Margit beskriver i intervjun (som sker efter att hon deltagit i kursen i att använda Internetbanken) vad hon upplever som mest problematiskt med att hantera sin ekonomi via Internetbanken:

Margit: Nä, jag tyckte inte att den var så krånglig men mer att det gick så snabbt va, man måste va snabb, man hade inte så mycket tid att tänka, och det kan ju ligga problem i det tycker jag när man blir äldre, att det går så snabbt och så får man börja om igen.

Margit tycks uppleva att Internetbanken är utformad för att användas i högt tempo. Det höga tempot tycks ligga till grund för många av problemen att hantera Internetbanken som medlemmarna på Seniornet upplever. Följande utdrag är hämtat från en av observationerna på kursen i att lära sig använda Internetbanken:

Julkra försökte logga in men det gick inte och det kom bara upp att hon skulle registrera sig för tjänsten betala räkningar. Elise kom till henne och skulle hjälpa men hon fick inte heller rätsida på det hela och när dom försökte registrera sig för tjänsten betala räkningar kom dom bara fram till någon sida där man skulle registrera sig för e-betalning av något slag. Elise sade ”Elektroniska betalningar, nä det ska vi ju inte ha, det vill vi inte ha”, Julkra sade ”Nä nu ger jag upp det här.” Elise tyckte dock att hon skulle logga in igen och försöka. När Elise loggat in igen och skulle visa Internetbankens funktioner för Julkra så loggades hon ut igen och det kom upp en sida där det stod ”Här på S-E-banken tänker vi på säkerheten på Internetbanken, därför måste du nu logga in igen” [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-02-10].

Till slut föreslog Elise att Julkra skulle gå in på sitt bankkontor och kräva att hon skulle få hjälp med att använda Internetbanken. För användare som Julkra och många andra tycks Internetbanken som tekniskt system vara allt annat än anpassat för att ge en större frihet i vardagslivet. Att digitala pengar är praktiska och tidsbesparande kan ibland ifrågasättas. Ester som jag upplever som lite tveksam till att använda Internetbanken, trots att hon säger sig göra det, jämför det gamla sättet

att betala räkningar via postgiro, med det nya där detta sköts digitalt och via Internet:

Ester: Ja om jag ska betala tio räkningar så tar det en kvart, tjugo minuter.

T: Tycker du det är för lång tid?

Ester: Ja det är ganska lång tid, då kan man fundera varför man överhuvudtaget använder det. Det ska ju gå snabbare, men det är nog egentligen inte snabbare, inte snabbare än att man lägger räkningarna på posten och betalar på det sättet.

Många användare kan vara väl teoretiskt insatta i hur de ska göra för att använda sina pengar på Internet, men hinner inte alltid med. Inte ens Elise som är lärare på kursen lyckas med att använda Internetbanken som önskat, vilket kommer upp i intervjun med Margit:

T: När hon skulle visa så gjorde hon ju själv fel ganska mycket.

Margit: Ja ja, sånt är ju väldigt jobbigt, det blir jag frustrerad av liksom när man sitter där och när det då händer för snabbt för hon som då skall va expert, eller som kan det. Man får ju ha klart för sig att ens hjärna blir ju inte bättre, det går ju trögare och trögare och då kan inte systemen vara fullt så snabba tycker jag.

Elise menar att det finns alldeles särskilda problem förknippade med äldres Internetanvändande som det gäller att förstå för att kunna genomföra lyckade insatser. I intervjun pratar hon om svårigheterna med att lära äldre använda datorer Internet:

Elise: Min uppfattning är ju att dom oftast inte har svårare att lära men dom har svårare att komma ihåg, man får dra det några gånger för att dom ska komma ihåg det och sen får man säga "Glöm det nu inte, upprepa nu detta, gå hem och gör det eller kom och gör det snabbt, eller skriv ner det" för att dom kan ta till sig det rätt snabbt men dom glömmmer kolossalt lätt. Kolossalt ska jag inte säga för det varierar ju men jag tror nästan att det är det som är det

stora problemet när det gäller äldre, för det är ju klart att man kan lära äldre Internet, det är inga större svårigheter att göra det men att få dom att komma ihåg om dom inte har dator hemma, och det är ju faktiskt så med oss alla mer eller mindre tror jag, det vi inte har på disken, det glömmet vi rätt snabbt.

Elise är positiv till möjligheterna för äldre att framgångsrikt lära sig att använda Internet. Så länge de får lära sig och har tillgång till sociala resurser så kan alla lära sig menar Elise. Hon framhåller dock att det gäller att ha tålamod med äldres lärande av Internet:

Elise: Det märker jag ju då när nån äldre har varit borta, legat på sjukhus eller drabbats av sjukdom eller någonting, och när dom kommer tillbaka så kan det ibland vara att dom har tappat stora bitar. Men då brukar jag rekommendera "Gå kursen, nybörjarkursen en gång till", så går det väldigt snabbt att...

T: Att komma in i det.

Elise: Ja, ja, så jag upplever att problemet är att dom har lite svårare för att komma ihåg, det är det enda.

Med rätt utformad hårdvara, en större acceptans för äldres särskilda behov i informationssamhället och uppbyggande av sociala kontaktnät kring användandet är det inte omöjligt att i betydligt större utsträckning än idag inkludera äldre i det digitala samhället. En stor utmaning ligger dock i att hålla sig uppdaterad med utvecklingen inom den digitala teknikens område. För de som från början hamnat utanför tycks det inte bli lättare med tiden att komma ifatt.

Möjligheter och svårigheter

Digitala pengar gör det möjligt för människor att leva sitt liv med allt mindre hänsyn till rum och fysisk plats. Dessa möjligheter till oberoende i det sociala är dock ojämnt fördelade (Bauman 1998). För många innebär inte den digitala ekonomin ett tillstånd av upplösning av tidigare beroende, utan snarare nya sådana.

Eget ansvar på Internetbanken

Digitala pengar kräver nya kunskaper för att de ska kunna hanteras på ett kontrollerat och säkert sätt. I medierna berättas om att alla kan drabbas av bedrägerier på Internet och av att pengarna på deras konton försvinner. Kunder som i god tro loggar in på sidorna riskerar att få sina bankkonton länsade (Dagens Nyheter 051004). Kunskaper i den tekniska hanteringen av Internetbanken saknas ibland, särskilt hos äldre användare. Detta kan ses som problematiskt eftersom det rör sig om pengar. Gudrun berättar att hon vill veta vad hon gör när hon hanterat sina pengar:

T: Tycker du det känns osäkert att betala på Internet då eller?

Gudrun: Ja, när man inte vet, så vet man inte vad man skall svara hur säkert det är, man kan inte sitta där och famla själv med pengar, utan då får man gå på en kurs, och då vet man vad som är farligt och vad som inte...

T: Ja ja, om man är nybörjare liksom, då gör man inte såna grejor själv tycker du?

Gudrun: Nä, inte när man är nybörjare och det gäller pengar det vågar man inte.

På Internetbanken kan en hel månadslön överföras med bara en klickning. Situationen kräver att användaren är uppmärksam och kontrollerad i de ekonomiska transaktioner som hon utför. Många av de äldre användarna utvecklar strategier för att hantera den nya sociala situation. Dessa strategier kan förstås som präglade av ideal kring att ha kontroll över sina pengar.

Digitala pengar är emellertid inte alltid lika enkla att kontrollera som kontanta pengar och många av Seniornets medlemmar tycks tveksamma till att våga hantera sina pengar själva på Internet. Den allra första observationen gör jag på Seniornets Internetcafé på Västervägen den 19:e januari 2003. Denna dag har flera av medlemmarna tagit med sig räkningar för att betala via Internetbanken. När den enda skrivare som finns i datasalen inte fungerar och de som gjort sina bankärenden inte kan skriva ut ett fysiskt kvitto på vad de gjort uppstår problem. Olivia, som ofta brukar betala sina räkningar på Internetcaféet berättar

för mig att hon vill ha ”ha svart på vitt” på att det hon gjort på Internetbanken verkligen blivit gjort och att hon därför alltid skriver ut en bekräftelse på papper och sätter in i en pärm. Många äldre människor, särskilt de som inte har någon erfarenhet av datorer alls är rädda för att använda Internetbanken menar Selma:

Selma: Nä, dom är ännu mer rädda för det, en och annan har väl använt datorer på jobbet också, men dom är äldre än jag dom flesta, man måste ha åtminstone fått kommit in på det.

På Internetbanken ska användaren själv, utan hjälp från någon annan, ansvara för att betalningar och överföringar registreras på rätt sätt och för att pengar på Internet hamnar där de är avsedda att hamna. En annan sida av digitala pengars koppling till ekonomiskt oberoende är ett större ansvar för pengar. Under kursen i att använda Internetbanken återkommer Elise ofta till det nya ansvar som åläggs användaren och som präglar de ekonomiska relationerna på Internet:

Elise betonade gång på gång hur viktigt det var att man fyllde i rätt kontonummer när man skulle göra överföringar mellan konton, eftersom vid denna tjänst så kom inte namnet på den som hade kontot upp, som det gjorde på postgiroinbetalningstjänsten och då fanns det enligt Elise stora risker att det kunde bli fel. Det var ju inte som på banken sa Elise där kassörskan kunde se så att namnet stämde, utan här fick man aldrig se namnet på vem pengarna skickats till, bara ett nummer [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-02-10].

En annan problematik när det gäller det egna ansvaret på Internetbanken är kopplat till datorns skydd mot angrepp av olika slag. I Finansinspektionens rapport *Brottsliga angrepp mot Internetbanker* (2007) slås fast att en övervägande del av de kunder som drabbas av ekonomiska bedrägerier på Internet saknar korrekt uppdaterat virussydd och brandväggar. Bankerna erbjuder visserligen ofta sådana skydd, men bara i form av en extra betalservice och för många av medlemmarna på Seniornet är den grundläggande service som erbjuds långt ifrån tillräcklig.

I en artikel i Sydsvenska Dagbladet sägs att ”om den som saknar brandvägg i datorn inte får skylla sig själv, liksom den som inte har dörren till sin bostad låst när tjuven kommer?” Att den som drabbas av ekonomiskt förlust på Internet i princip får skylla sig själv för sin oaktsamhet kan sägas vara en uppfattning som hänger samman med det ökade ansvaret för de ekonomiska transaktionernas genomförande. Den som av någon anledning förlorar pengar på Internet är inget idealt offer. För att kunna bli betraktad som sådant och få tillhörande sympatier krävs att den drabbade själv inte varit delaktig i det hon drabbats av (Loseke 1999). På Internetbanken betraktas användaren ofta själv som ansvarig om hon råkar ut för något. Axel redogör exempelvis för en sådan uppfattning när jag intervjuar honom:

T: Tror du att det bara är otur om man råkar ut för nånting, alltså om nån stjäls ens kontonummer, eller?

Axel: Ja det är klart det kan ju hända vem som helst liksom, men oförsiktig kan man ju vara, jag tror ju faktiskt att man bör ju kanske vara lite försiktig när man lämnar ut sitt kontonummer så att man inte gör det på sånna här bluffsidor. Folk är naiva, just det här att man inte ska gå in på ”Hederliga Bosses bilar” och köpa bil liksom med sitt kontonummer, man undrar ju vad är det för jäkla snubbar som gör sånt liksom, ja dom är ju oförsiktiga liksom, man får ju tänka lite, man får ha sunt förnuft.

Istället för att göra det lättare att kontrollera sin ekonomi blir Internetbanken för många med begränsade kunskaper om hur de ska använda tekniken en källa till osäkerhet. Användarna måste lära sig att vara försiktiga med sina koder och användaruppgifter på Internet. De måste lära sig ett säkert förhållningssätt till digitala pengar liksom de en gång behövde lära sig att hantera kontanta pengar på ett säkert sätt.

Jämställdhet i den digitala ekonomin

Frågan om genus och digitala pengar kan undersökas genom en närmare inblick i vem som blir beroende av vem för kontrollen över pengar i den digitala penningekonomin. Kan digitala pengar verka upplösande på traditionella genusroller i förhållande till kontroll över pengar?

Hohnen (2007) menar att ekonomins digitalisering snarast riskerar bidra till att förstärka genuskillnader i traditionella parhushåll. Detta eftersom kvinnor ofta i mindre utsträckning än män använder Internetbanken och digitala pengar. Pahl (1999) redogör för hur kvinnorna i hennes empiriska material ofta känner sig övervakade i användandet av digitala pengar via en dator och Internet. De upplever att deras män, som ofta kan använda datorn och Internetbanken bättre, kan utöva större kontroll över hur de använder pengar. Digitala pengar och hur de används är spårbart i Internetbanken på ett annat sätt än kontanta pengar och deras användning är.

Digitala pengar kan sägas bidra till att lösa upp pengars koppling till hemligheter i det sociala livet. Användandet av Internetbanker gör att information om de olika medlemmarna i ett hushålls privatekonomi blir tillgängliga för den som har tillgång till och kan använda sig av Internetbanken. Digitaliseringen kan ur vissa aspekter innebära en förstärkning av pengars smusselbarhet analogt med Simmels (1906) resonemang om att checker innebär en förstärkning av denna egenskap hos pengar. Att digitala pengar är ett än mer användbart medel för den som vill dölja sina ekonomiska förhållanden för andra stämmer allra bäst för dem som behärskar användningen av pengar via informationsteknologi, vilka oftare är män än kvinnor, yngre än äldre (Nordicom 2008; Findhahl 2008).

Internetbanken kan emellertid även betraktas som en informationsteknologisk tillämpning som kan antas tilltala många kvinnliga användare. Kvinnliga Internetanvändare säger sig ofta sakna mer praktiska informationsteknologiska applikationer (Selg 2002a). Internetbanken är en sådan vardagspraktisk applikation, vilket Linnea, en av de yngre intervjupersonerna lyfter fram i intervjun. Hon menar att det är bankärendena som ofta gör att hon kopplar upp sig för att använda Internet:

Linnea: Jag använder det väl mest till bankärenden, det är roligare än att fylla i blanketter eller gå på banken.

T: När brukar du göra dina bankärenden?

Linnea: Ja det är ju ofta bankärendena som gör att jag kopplar upp mig, när jag kopplar upp mig så brukar jag göra mina bankärenden, så det gör jag varje månad då och oftare ibland om det är nåt särskilt och så.

Kan äldre kvinnor sägas ha lättare än äldre män att ta till sig informationsteknologi? På Seniornet är det en majoritet kvinnor som deltar i utbildningarna bland annat i att lära sig använda Internetbanken. Elise berättar om de reaktioner hon möter när hon är ute och föreläser för äldre om att använda Internetbanken. Hon menar att män tycks ha svårare att acceptera att de som äldre är främlingar i den digitala världen och skjuter det därför ifrån sig helt och hållet:

Elise: En del tycker att "Det här var trevligt men det var ingenting för mig, det var för svårt, eller jag fick inte tid" och jag tror att det ligger hos männen lite grand. Men jag tycker den sista tiden verkar det som att männen kommer, det är fler och fler män nu, så kanske dom ändå har börjat på något sätt insett att det är ingen skam i fall man tycker att det är svårt eller att man inte klarar det.

Att äldre män senare än äldre kvinnor kommit att intressera sig för att lära sig använda Internetbanken bekräftas också vid en observation på Seniornets Internetcafé på Västervägen. Elisabeth, som jag pratar med vid ett flertal tillfällen berättar att hon sagt till sin man Per-Olof att han måste sitta med när hon betalar, även om det är hon som sköter det praktiska användandet av Internetbanken. Den 5:e maj på Seniornets Internetcafé på Västervägen är Per-Olof där tillsammans med Elisabeth:

Elisabeth kom idag dit med sin man och de satt tillsammans vid en dator för att kolla mail och sådana saker. Det verkade inte som om de hade något särskilt mål, mer än att lära sig. När Elise frågade något om mannen förklarade Elisabeth att han var där för att han också ville lära sig och att han inte heller kunde så mycket och att det kunde vara bra. Han funderade tydligen också på att bli medlem i Seniornet och Elise blev mycket entusiastisk över detta och menade att det behövdes fler män bland som var medlemmar [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-05-05].

De kvinnliga medlemmarna i Seniornet tycks ha mindre prestige att förlora om de misslyckas i användandet av Internetbanken än många

äldre män. De tycks inte behöva på samma sätt upprätthålla en bild av sig själva som kompetenta inom tekniska områden.

För medlemmar i ett hushåll kan digitaliseringen på olika sätt förändra pengars synlighet och kontrollerbarhet. Roland är den i sitt hushåll som tjänar mest och som tidigare ansvarat för hushållets gemensamma utgifter exempelvis genom att ha hand om betalning av räkningar. Samtidigt är Roland den i hushållet som har minst erfarenhet av att använda datorer och Internet. För att kunna kontrollera hushållets pengar behöver Roland hjälp som han inte tidigare behövt:

Roland: Ja, jag var ju tvungen att ha hjälp med att logga in mig i systemet, och med att installera systemet på datorn och med att veta hur jag skulle göra för att skicka iväg räkningar och sånt.

T: Mmm, fick du det av banken eller, alltså av supporten?

Roland: Nej det fick jag av omgivningen, jag har fått hjälp av mina söner, och sen har jag haft folk i bekantskapskretsen och min fru gör också, hon har ju använt dator mycket i sitt jobb så hon är lite snabbare än vad jag är.

De strukturer som gjort ekonomins område till mannens område i det traditionella parhushållet kan delvis luckras upp av pengars digitalisering. Förutsättningarna kan förändras om kvinnor är de som bäst behärskar den nya tekniken.

Värdet av det sociala

Många av besökarna på Seniornets Internetcaféer har för vana att be handledaren att se efter att varje transaktion de gör på Internetbanken är korrekt. Detta är ett uttryck för den osäkerhet som många äldre kan känna inför att hantera pengar på Internet kan ses i att Bland de avgörande hindren för att börja använda Internet (mer) anges ofta ett tvivel på den egna förmågan att klara en ny teknik (Olsson 2002).

Sociala resurser är viktiga vid användningen av ny teknik. Sociala resurser är nätverk av andra som kan ge råd och uppmuntran och som kan fungera som en slags support i användandet (MacKenzie & Wajcman 1999). Datorer går sällan sönder så att de behöver repareras på traditionellt sätt. Däremot finns en mängd orsaker till varför de inte fungerar som användaren förväntar. För att kunna lösa problem av

denna typ behövs erfarenhetsbaserad kunskap. Sådan kunskap kan nya användare bara få genom kontakt med någon som är mera erfaren.

Gudrun berättar om hur hon i sitt datoranvändande får tips och råd av sin bror och hans son, men också av en väninna som hon har kontakt med via mail och som hjälpt henne med olika problem som hon haft. Gudrun berättar också att hon ibland när hon stöter på problem brukar höra av sig till en pensionerad datorlärare på skolan där hon själv tidigare jobbat.

Banken erbjuder via sin support en miniminivå av sociala resurser som vägledning, hjälp och stöd vad gäller exempelvis tekniska frågor om Internetbanken (Finansinspektionen 2000). För flertalet av medlemmarna på Seniornet tycks denna hjälp långt ifrån tillräcklig varför organisationer som Seniornet kan vara viktiga. Gudrun talar om Seniornets betydelse för hennes Internetanvändning och hur föreningen fyller funktionen av ett socialt stöd i hennes användning som hon annars saknat:

T: Tycker du det funkar bra på Seniornet?

Gudrun: Ja, dom bitar jag inte kan, som jag är osäker på, dom vill jag få hjälp med i stan, men nånting som jag tycker skulle va bra, det är om det fanns tillgång till nån här hemma, man hade gärna betalat en mindre penning för att ha nån som hjälper en på programmet om det är nåt som man hakar upp sig på.

Selma, som både går till medborgarkontoret i den stadsdel där hon bor för att använda Internet och Internetbanken och till Seniornet menar att det är vetskapen om att ”skulle det haka upp sig och det inte går, då är det ju bara att skrika på hjälp” som gör att hon känner sig säker när hon använder Internetbanken där.

Enligt en enkätundersökning som Seniornet Sweden genomfört i samarbete med *Vinnova* och som presenteras på föreningens hemsida är det främst stöd vid inköp och installation samt någon att fråga till råds vid löpande användning som äldre efterlyser för att börja använda Internet mer. Kostnaden för inköp och installationer är också en hämmande faktor, framförallt för seniorer som är 66 år eller äldre, men det konstateras att de sociala åtgärderna framstår som klart viktigast.

Många äldre kan uppleva informationsteknologiska tjänster som krångliga. Gränssnittet är svårt att begripa utan tidigare kunskaper om

datorer och Internet vilket många äldre saknar. Många äldre människor saknar också möjligheter till support och stöd i sin användning från omgivningen eftersom många av dem som de umgås med själva är äldre. Frågan om icke-användning och användning av informationsteknologi är inte bara en fråga om ekonomiska resurser, det behövs också sociala resurser. Det är svårt att lära sig att använda Internet utan hjälp.

Inom föreningen Seniornet har svårigheterna med att lära sig använda Internet utan någon att fråga och be om hjälp särskilt uppmärksamats. Seniornets verksamma medlemmar arbetar för att skapa de nätverk av sociala resurser som äldre många gånger saknar, bland annat genom att erbjuda hjälp via föreningens hemsida där alla medlemmar har tillgång till ett supportforum. Seved, som tidigare arbetat som gymnasielärare och efter pensionen engagerat sig i Seniornets lokala klubb i Trelleborg berättar om hur dessa sociala nätverk är en viktig del av det sätt som verksamheten är uppbyggd på. Hjälpen kan komma både från dem som liksom Seved fungerar som handledare på Seniornet men också från andra medlemmar. Till Seniornets lokal i Trelleborg, lokaliserad till ett av kommunens servicehus för äldre, har alla medlemmar egna passerkort vilket gör att medlemmarna får frihet att gå dit när det passar dem bäst. Även Elise beskriver de sociala kontakterna som skapas på Seniornets Internetcaféer som en central del av verksamheten:

Elise: Många kommer igen och kommer igen och kommer igen och det beror på att vi har den där sociala verksamheten som är fantastisk. Vi har ju krav, vi har satt kravet på att kaffet ska alla dricka, man får inte sitta vid datorn hela tiden, vill man inte ha kaffe ska man ändå sitta vid bordet och vara social, och det är tjugo minuter varje gång, och där finns ju dom som kommer hit och dricker kaffe och så sitter dom lite vid datorn och så går dom igen.

De sociala kontakterna på Seniornet tycks också av flera av de medlemmar som ofta besöker Internetcaféerna värderas högt. Gudrun beskriver de sociala kontakter hon haft med andra när hon betalar sina räkningar på Seniornets Internetcaféer:

Gudrun: Jag gick ju med när det var sådan här, Seniorsurf, jag vet inte vad det hette men man fick ställa sig i kö och så skulle man bli kallad, och sen så fick man kallelse när

man var i tur så jag tror det var första november kanske tre år sen då när jag fick kallelse till kursen, och sen när jag hade gått den, ja då började jag betala här, jag tog med mig nån räkning in till stan faktiskt så vi tränade på mina räkningar allihopa, jag sa ”Det är bra om ni betalar också” [skratt].

Selma menar också att Seniornet spelat en avgörande roll för att hon vågat börja använda sig av datorer och Internet:

Selma: Men jag tror ju att Seniornet, det är ju det som gör att så mycket människor kan här. Jag har en annan klasskamrat som bor här och hon har ju jobbat på biblioteket så hon har använt det innan, men mina väninnor i Karlskrona, dom kan ju inte, ingen kan.

Seniornet Malmö driver själva sitt största Internetcafé som är lokaliserat till ett servicecenter för äldre, *Svanen*. Där finns 18 datorer som föreningen äger och det är på Svanen de flesta utbildningarna arrangeras. Utbildningarna är upplagda med utgångspunkt i konceptet ”äldre lär äldre”. Under observationen på Seniornets Internetcafé på Västervägen den 24:e januari 2003 berättar Elise för två besökare som är där för första gången om föreningens verksamhet. I observationsanteckningarna har jag beskrivet denna situation på följande vis:

Elise talade sig varm för konceptet med deras undervisning, att äldre lär äldre. Elise menade att konceptet med att äldre lär äldre var bra just eftersom lärarna själv gått igenom många av de svårigheter som de nya medlemmarna hade och därför hade en stor förståelse för vilka problem som fanns [Observationsanteckning, Seniornet Västervägen 2003-01-24].

Seniornets verksamhet bygger också på att yngre kan lära äldre. På Svanen har föreningen ett samarbete med en gymnasieskola vars elever finns på plats vid vissa tillfällen varje vecka för att hjälpa medlemmarna att använda Internet och datorer. Margit beskriver hur Seniornets sociala verksamhet kan hjälpa den som är oerfaren vid att använda Internet med vad tekniken kan användas till:

Margit: Man måste ju veta, liksom vad är det jag vill söka, vad är det jag vill få ut av det? Och det var därför jag tyckte det verkade bra när jag fick reda på Seniornet, för mig har det passat att gå ner och titta och se vad kan jag söka och vad har jag för glädje av Internet.

Den 26:e februari 2003 vid en observation på ett av Seniornets mindre Internetcaféer beläget i en närförort till Malmö berättar en av handledarna där om verksamheten:

Rune betonade att deras verksamhet var mycket mer än kurser, dom fungerade som en resurs dit människor kunde höra av sig och komma med sina problem. Rune berättade också att Seniornet hade en person som hade som uppgift att ibland åka hem till folk som behövde hjälp med sina datorer [Observationsanteckning, Seniornet Sparvvägen 2003-02-26].

Enligt Rune råder ofta brist på förståelse för de sociala resursernas betydelse för att äldre ska inkluderas i det digitala samhället. De satsningar från stat och kommun som görs för att främja Internetanvändningen bland äldre människor bortser ofta från betydelsen av att bygga upp sociala nätverk menar Rune. Även om många äldre har stora problem ser framtiden trots allt ljus ut menar Christian. Han talar om att äldres utsatthet i informationssamhället är ett övergående fenomen:

Christian: Jo, det blir nog allt mindre och mindre, därför att, frågan är ser du om Seniornet kommer att existera om skall vi säga 20 år, jag har svårt att tro det på ett vis, för folk växer ju upp med det här nu.

Samtidigt finns stora skillnader mellan äldre och äldre. Enligt Christian har många av Seniornets medlemmar inte tillgång till en dator med Internetuppkoppling hemma, trots att det handlar om medlemmar som enligt Christian till stor del kommer från medelklassen:

T: Men hur många uppskattar du av era medlemmar har Internetbank, dom flesta eller?

Christian: Nä det tror jag inte, jag tror inte det är så väldigt aktuellt alltid, jag tror trots allt att de som så att säga lockas till oss med våra Internetcaféer, det är inte dom som är dom mest utsatta, det finns ju andra som är riktigt utanför.

Internetbanken kan ses som särskilt viktig för äldres inkludering i det digitala samhället. Eftersom användning av datorer och Internet till ekonomiska transaktioner dominerar den totala Internetanvändningen i äldre åldersgrupper så kan denna användning också förstås som en väg mot större Internetanvändning i vardagslivet generellt sett (SOU 2002:15; Nordicom 2008; Findahl 2008).

Summering

Äldre människor har både mycket att vinna och mycket att förlora på införandet av Internetbanken och digitala pengar. De grupper som skulle kunna ha störst nytta av informationsteknologin är de som i minst utsträckning använder sig av den.

Digitala pengar kan sägas ge människor bättre möjligheter att anpassa livet efter egna önskemål. För att kunna dra nytta av dessa möjligheter krävs dock att användaren behärskar den nya tekniken. För många, främst äldre människor, blir de nya möjligheterna snarare nya svårigheter. Många menar att Internetbanken ger en större kontroll över den egna ekonomin, men för de som inte säkert kan hantera tekniken blir resultatet ofta en förlust av kontroll.

Större ekonomiskt självbestämmande, men också ett större ekonomiskt ansvar följer med användandet av Internetbanken. Detta större ansvar är problematiskt för de användare som är ovana att hantera pengar digitalt. Särskilt problematiskt blir det för dem som saknar någon att fråga om hjälp om Internetbanken inte fungerar. Seniornet fungerar dock som en social resurs kring Internetanvändningen för medlemmarna. På Seniornet kan medlemmarna dela gemensamma erfarenheter. De har liknande kunskaper och inställning till tekniken vilket gör det enklare att ha ett meningsfullt hjälputbyte.

9. Avslutning

Det svenska företaget *Kontanten* är en från bankerna oberoende operatör av uttagsautomater. Företagets affärsidé går ut på att sätta upp uttagsautomater på platser där bankerna inte har några men där efterfrågan på kontanter är stor. Kontantens automater finns exempelvis på köpcentrum och på bensinmackar. Enligt uppgifter från konsultföretaget *Retail Banking Research* som presenteras på Kontantens hemsida har Sverige minst antal bankomater per invånare. ”Det finns alltså inte tillräckligt många uttagsautomater i Sverige och de är inte placerade där svenskarna vill ha dem” står det att läsa på företagets hemsida.

Antalet transaktioner som görs i kontantautomater har inte minskat dramatiskt sedan introduktionen av digitala pengar under slutet av 1990-talet. År 1998 gjordes enligt uppgifter på Kontantens hemsida 333 miljoner automattransaktioner, att jämföra med 328 miljoner transaktioner år 2003. Digitala och kontanta pengar förekommer parallellt med varandra i samhället. Parallellt med de moderna nationella valutorna finns också en mängd andra valutor som vuxit fram i takt med att allt fler ekonomiska transaktioner görs digitalt.

I detta avslutande kapitel ställs resonemang från avhandlingens olika empiriska kapitel i relation till varandra. Ett centralt tema i kapitlet blir därmed hur den digitala penningekonomin kan betraktas som en i hög grad motsägelsefull social förändringsprocess med mycket olika betydelser i människors liv.

Den motsägelsefulla digitala ekonomin

I det avslutande kapitlet i *The Social Meaning of Money* redogör Zelizer för hur förekomsten av kontanter inom fler av livets områden inte ledde till någon omfattande rationalisering av människors relationer under det tidiga 1900-talet.²⁷ Pengar präglas av de sammanhang inom vilka de förekommer och görs till sociala objekt av de människor som använder

dem. De standardiserade och universella moderna pengarna blir när de används också kvalitativt särskilda. Zelizer ställer emellertid en fråga i relation till sina slutsatser och mot bakgrund av penningekonomins utveckling:

Have we reached these conclusions when it no longer matters? One can hear Simmel's ghost whispering: So you found a few ripples. The current is still running strongly in my direction. Just wait, and money will disenchant the world. Haven't you noticed the way electronic transfers of money are converting all monies into a single, global, invisible 'megabyte money' (Zelizer 1997: 214).

Har pengars digitalisering drivit människors sociala liv och samhället i en rationaliserande riktning?

Kostnadseffektivitet och större närhet

En av de frågeställningar som ställdes upp i inledningen berörde hur systemet för hantering av digitala pengar via en Internetbank vuxit fram. I relation till denna formulerades också frågorna: hur har de tekniska systemen för digitala betalningsmedel utformats, och vilka mål har bankerna för kundernas användning av Internetbanken?

Pengars digitalisering innebär att de ekonomiska relationerna i människors sociala liv kan sägas ha blivit mer rationaliserade. Penningekonomins kvantitativa logik framträder tydligare i olika sammanhang. En förändring av bankernas traditionella kontorsverksamhet har skett i den digitala ekonomin. Denna förändring har bland annat inneburit att kassafunktioner försvunnit till Internetbanken. Stora besparingar blir möjliga för bankerna när betalningsmedlen inte längre är kontanter utan digital information. De svenska bankernas satsningar på att sköta allt fler av de ekonomiska relationerna till kunderna i digitala pengar kan sägas innebära en ökad standardisering och kostnadseffektivisering. I den digitala ekonomin hanteras många ekonomiska relationer mellan bankerna och deras kunder via tekniska självservicesystem. På Internetbanken kan ekonomiska avtal slutas utan att någon människa på banken är inblandad. Ett datorprogram programmeras så att svar sker automatiskt när vissa omständigheter är för handen (Finansinspektionen 2000). Bankerna utnyttjar också den moderna informationsteknologin

för att registrera vad kunderna gör på Internetbanken i syfte att göra fler affärer. Bankernas relationer till kunderna grundas på den kvantitativa information som finns lagrad i bankens registreringssystem av vad kunderna gör på Internetbanken.

Det finns empiriska exempel som pekar mot att användandet av digitala pengar skapar mer rationella och instrumentella relationer mellan bankerna och deras kunder. De nya aktörerna på bankmarknaden, som inte strävar efter att vara fullservicebanker, har mer fragmentariska relationer till kunderna än vad många banker traditionellt haft. Bankernas tidigare personliga kännedom om kunderna ersätts också allt oftare med kännedom via tekniska system.

Det finns emellertid även inslag av att de ekonomiska relationerna blir mer individuellt specialiserade och personliga med introduktionen av digitala pengar. Bankernas relationer till kunderna blir både mer distanserade *och* mer nära i den digitala ekonomin. När kontanta pengar blir mer sällsynta kan bankkontoret som fysiskt rum öppnas upp och göras mer tillgängligt. I den digitala penningekonomin ges fler människor tillgång till finansiella tjänster som de tidigare inte haft tillgång till. Bankerna inriktar sig i den digitala penningekonomin på att erbjuda kunderna mer individuellt anpassade tjänster som personlig ekonomisk rådgivning av olika slag. Begreppet personlig bankman kan ses som ett exempel på detta. Ett annat exempel är de traditionella bankernas strävan att göra kunderna till *helkunder*, det vill säga kunder som har alla eller de flesta av sina ekonomiska engagemang i en och samma bank. Bankerna premierar helkunder med mer förmånliga villkor och bonusar av olika slag. Den andra sidan av den ökade betoningen på kostnadseffektivitet kan sägas vara strävan efter större närhet.

Användartyper på Internetbanken

I teknikhistorien har det många gånger visat sig att användarnas anpassning av tekniken till sina behov omvandlar tekniken (Castells 2001; Fischer 1992). Penningekonomin utveckling är inte given. Detta visar inte minst bankernas ansträngningar för att skapa förtroende för ekonomiska transaktioner via Internet. Användarna av Internetbankens tjänster har spelat en aktiv roll när det gäller utformandet av säkerheten i de digitala transaktionssystemen. Människors uppfattningar om digitala pengar framstår i ljuset av den empiriska analysen som motsägelsefulla. Den omstrukturering av vardagsekonomin som Internetbanken in-

nebär sker inte som en yttre och fristående påverkan, utan i ett komplext samspel med den sociala och kulturella kontext inom vilken tekniken används.

Här finns anledning att återknyta till Simmel och hans analytiska tillvägagångssätt. Simmel (1971) är välkänd för sina formuleringar av sociala typer som *främlingen*, *äventyraren*, *den fattige*, *girigbuken*, och *slösaren*. I det empiriska materialet kan ses tendenser till två användartyper i relation till ekonomiska transaktioner på Internet: en *nydanande användare* och en *traditionalistisk användare*. Dessa användartyper ska förstås som analytiska konstruktioner för att tydliggöra olika förhållningssätt till ekonomiska transaktioner på Internet. De sociala drag som här betraktas som utmärkande för de båda användartyperna förekommer i olika kombinationer hos olika människor. Det är inte fråga om en enkel tudelning och poängen med dessa typologier är inte att någon människa *är* den ena eller andra användartypen. Poängen är snarare att olika människors förhållningssätt är mer eller mindre *åt det ena eller andra hållet*. Motsägelsefullhet präglar människors uppfattningar om och användning av digitala pengar.

Mellan den nydanande användaren och den traditionalistiske användaren finns skillnader inte bara i förhållandet till tekniken utan också i uppfattningen om digitala pengar och hur de bör användas. För den nydanande användaren är det viktigt att ha tillgång till och kunna använda pengar snabbt och utan hinder. Interaktionen med banken ska kunna ske oberoende av tid och rum, automatiserat och med så lite personlig kontakt som möjligt. Den nydanande användaren är en rationell och solitär användare som på ett naturligt sätt tar till sig den nya tekniken och lägger om sina ekonomiska vanor. Den nydanande användaren kan själv lösa problem som uppstår på Internetbanken. Det är denna användare bankerna talar om som den moderna aktiva storstadskunden, en kund som ofta är yngre och som i större utsträckning sköter sina ekonomiska förehavanden själv.

För den nydanande användaren är Internetbanken inte enbart ett nytt sätt att betala sina räkningar utan även en möjlighet att använda digitala pengar som transaktionsmedel i ekonomiska relationer till andra på sätt som inte tidigare varit möjligt. Den nydanande användaren skapar fler och fler ekonomiska relationer till andra, men kan emellertid också bli blind för att systemet inte alltid är rationellt utan socialt komplext. Den finansiella världsmarknaden sägs ofta vara präglad av känslor snarare än förnuft.

Den traditionalistiske användaren av Internetbanken kan beskrivas som en främling i den digitala världen. Samtidigt skapar den traditionalistiske användaren sociala relationer kring sin användning eftersom Internetbanken och digitala pengar upplevs som komplicerade. Den traditionalistiske användaren ser digitala pengar som svårkontrollerade och kan ha problem med att använda tekniken som önskat på egen hand. Den traditionalistiske användaren har visserligen börjat använda Internetbanken för att hantera sina pengar, men är fortfarande kvar i sitt gamla beteende i förhållande till pengar. Bland annat värdesätts möjligheten att få fysiska kvitenser på de ekonomiska överföringar som utförts högt. Den traditionalistiske användaren är dock i vissa avseenden rationell och söker tidsbesparing i användandet av Internetbanken genom att samla räkningar och betala dem vid ett tillfälle i slutet av månaden. Den traditionalistiske användaren förstår inte helt nyttan med den nya tekniken och skapar inte nya typer av ekonomiska relationer till banken. Istället är Internetbanken främst ett sätt att få överblick, ett praktiskt och tidsbesparande verktyg som kan användas för kontroll över pengar.

Samspelet mellan instruktionerna i det tekniska systemet och människors beslut att agera eller inte agera enligt dessa är komplext. Utformarna av systemet för ekonomiska transaktioner via Internet riktar sig till den nydanande användaren och det är dennes användning som ligger till grund för hur systemet utvecklas vidare. Detta kan ses exempelvis i bankernas stora ambitioner för att skapa tjänster för aktiehandel online. Den traditionalistiske användaren som inte använder tekniken i samma utsträckning har inte samma möjlighet att påverka den genom sin användning. Utveckling av olika funktioner på Internetbanken kommer längre och längre ifrån traditionalistens behov av ekonomiska tjänster på Internet.

Den digitala penningekonomin upplöser tidigare begränsningar för ekonomiska relationer till andra och skapar nya villkor i det sociala. Människor använder Internetbankens tjänster på mycket olika sätt. Den nydanande användaren drar nytta av de nya möjligheter som Internetbanken erbjuder och som inte tidigare stod öppna. Den traditionalistiske användaren använder Internetbanken mest till att betala fakturor som tidigare betalades via postgiro eller på ett bankkontor. Den nydanande användaren är entusiastisk över hur den nya tekniken omformar villkoren för ekonomiska relationer, den traditionalistiske användaren känner skepsis som ibland visar sig genom ett markerande av motstånd

mot samhälleliga krav på att använda Internetbanken och digitala pengar.

Användarna tar således Internetbanken och digitala pengar i anspråk utifrån olika förutsättningar. Ett av målen med den empiriska analysen har varit att bidra till en ökad förståelse för de sociala processer genom vilka pengar som symboliskt och tekniskt system skapas och omskapas i vardagslivet. I förlängningen är syftet med detta också att bidra till att utvecklingen av system för hantering av digitala pengar kan göras mer användarvänliga och tillgängliga i samma utsträckning för alla människor i samhället.

Transaktionsmedel och interaktionsmedel

Enligt Simmel utmärks alla sociala fenomen av motsägelser. Motsägelser utmärker också penningekonomin i större utsträckning ju mer den utvecklas. I den vardagliga kontext som studerats i denna avhandling förstärks pengars egenskaper som rationellt och instrumentellt medium i ekonomiska relationer. Digitala pengar är på samma gång mer rationaliserande och mer socialt särskilda.

Digitala pengar fungerar som *transaktionsmedel* i det sociala livet. Digitaliseringen har inneburit en utveckling av pengars funktioner som transaktionsmedel, ett utbytesmedium. Denna utveckling kan förstås i termer av rationalisering och kvantifiering av relationer mellan människor. Digitala pengar fyller funktionen av ett transaktionsmedel i människors liv genom att på ett standardiserat och rationellt sätt förmedla ett abstrakt värde över avstånd i tid och rum, utan subjektiva och unika kopplingar till dem som ingår i utbytet.

De digitala tekniska system med hjälp av vilka betalningsmedlen idag representeras skapar emellertid även möjligheter till social strukturering av pengar. Det sker således ett aktivt meningsskapande kring de pengar som används i ekonomiska relationer i det sociala livet även när pengar är digitala. Enligt Zelizer underlättas den sociala och kulturella stämplingen av pengar ju mer standardiserade pengar blir (1997: 214ff.). Användarna av Internetbanken sätter gränser för sina digitala pengar. I den stund digitala pengar används av människor blir de också sociala interaktionsmedel med betydelser som går utöver den kvantitativa betydelsen av pengar som transaktionsmedel.

Summary

Digital money: conspicuously changing everyday life

Research into money and monetary systems is often thought to be a matter for economists, and it is certainly true that economics is much concerned with money's function in economic markets. However, money is also one of the most central objects in everyone's daily life, and for that reason sociology has a long history of analysing money and what it means to live in a monetary economy. It has often been argued that money and modern monetary economies have occasioned a comprehensive rationalisation of society. Money has often been viewed as being socially destructive, while it is said that the modern monetary economy has had inescapable consequences for society, culture, and people's daily lives (Weber 1934/1978; Simmel 1907/1990; Ritzer 1995).

The advent of Internet banking marks a new phase in the development of personal finance that has been underway for several decades; a phase that can best be described as the digitalisation of the modern monetary economy (Negroponte 1996). The origins of digital money are to be found in the 1960s and 1970s. In the 1990s, the system gradually evolved, first through the launch of telephone banking, and later through the Internet banks' progressively advanced services for home banking.

Money's transformation is part of a global transformation of society underway at end of the twentieth century and start of the twenty-first. The increased use of information technology has given rise to sweeping changes to a variety of social landscapes (Castells 2001); in the present context, information technology has brought a dramatic change in how money functions as a medium of exchange. Money is now continuously and ubiquitously accessible. With digital money, people do not need to take into consideration the previous limitations of time and space that restricted economic relationships (Bauman 1998; Ritzer 1995).

This thesis considers the introduction of computerised systems for handling digital money in daily life - Internet banking. In addition, the creation of Internet banking, and its subsequent recreations, is analysed in the light of its users' understanding of the technology, and the ways in which they adopt it in their daily lives. The thesis applies a detailed perspective on daily life in order to understand people's experiences of digital money. Thanks to digitalisation, people no longer have to handle physical objects - be it paper money, coins, or cheques - when they use money. Instead, money is available via information technology systems, and in its visible form appears as digital information. Digital money, just like cash, is a medium of exchange, but unlike paper money and coins, it has a more abstract quality that has a direct bearing on how people understand it and use it. For money to change hands, a physical meeting between people is no longer necessary, and it is enough for information to be transferred from one computer to another over the Internet (Sandén 1998). This change brings with it many new social opportunities, but also new problems.

The empirical study

Three different methods were employed in the collection of empirical data for the thesis: interviews, observations, and text analysis. Internet bank customers, particularly older users, were interviewed about their experience of the changes wrought by information technology on the circumstances of their economic relationships. Many of the users who were interviewed were later observed, primarily at the premises of Seniornet, an IT support association. The study comprises fifteen interviews with Internet bank users, complemented with fifteen observations.

In order to analyse the design of the technical systems for economic transactions over the Internet, qualitative interviews were held with leading figures from the Swedish banks' Internet businesses. These interviews were supplemented with a content analysis of the periodical *Finansvärlden* [*The Financial World*] for the years 1994 to 2001, together with a selection of other published material from various branches of the media.

The material from the interviews, observations, and periodicals was analysed in a number of steps. First, the interview transcriptions, observation notes, and periodical articles were read through several times. Following this 'free' reading, different themes were then identified in the material. Some of these themes emerged when determining the theoretical approach and were tracked throughout the analytical process, while others emerged from the empirical material and were taken on board to replace earlier themes and classifications.

Money in modern society

The analysis of the empirical material presented here is informed by the sociologist Georg Simmel's theory of modern monetary economies. Simmel argues that money's meaning in modern society is not solely an economic phenomenon. Instead, it should also be understood as a historical, psychological, cultural, or social phenomenon. Simmel's premise is that modern society and culture is distinguished by an ever-increasing complexity and unpredictability, and he goes on to argue that a modern monetary economy is central to the evolution of society and culture as a whole.

When economic transactions between people cease to consist of a direct exchange of goods or services - as is the case with a barter economy - but are switched to money, it has an effect on people and on the circumstances that dictate their social relationships (Cosser 1971). New institutions and new ways of life prevail. Simmel describes the modern monetary economy as contributing to the creation of a world where the circumstances of people's social and cultural lives are completely altered (Simmel 1907/1990).

That money has no intrinsic value other than as an economic instrument means for Simmel that it creates distance whenever it features in social relationships between people. As modern Western society evolves, it becomes possible to buy more and more goods and services for money. The pursuit of money becomes a goal for increasing numbers of people. A monetary economy brings with it a quantitative logic that affects the most private spheres of people's lives, areas that previously existed free of society's direct influence (Simmel 1907/1990: 519). The development of a digital medium of exchange brings with it

a shift from money represented as physical objects to money represented as digital information. The money that changes hands in people's daily lives becomes more abstract, quantitative, and interchangeable. If we follow Simmel's line, the monetary economy's significance and its rationalising effect on society and culture can therefore be expected to increase.

However, the danger in viewing the social significance of money and monetary economies as solely a matter of rationalisation is that the socially complex meanings that money can have in people's lives may be overlooked. This is the point made by amongst others the anthropologist Viviana Zelizer (1997). Zelizer argues that money leaves its mark on the social contexts in which it exists, but also that money *is marked by* different social contexts and by whoever uses it. Modern money as described by Simmel has only a quantitative value; according to Zelizer, money is also socially determined. It is experienced in different social situations as more than mere money (Zelizer 1997). Who owns it, where it comes from, and its intended use also play a role in how people view money. It is understood and valued differently by different people, and is used in different ways in different situations (Baker & Jimerson 1992).

The use of money in social relationships does not necessarily entail an increased social distance, according to Zelizer (1997). Money can also be the means by which social relationships are created and deepened; the monetary economy's imposition of a more rational logic on society is hindered. Zelizer suggests that money should be understood as 'shaped and reshaped by particular networks of social relations and varying systems of meaning' (1997: 18, 203 f).

The way people use money invests money with meaning. This is equally true of abstract, digital money. When money is digitalised, Zelizer argues, people's social differentiation of money may be assumed to increase. The social and cultural limitations that are applied both to money in different situations and to economic relationships with other people can be assumed in a digital monetary economy to become greater rather than smaller (Zelizer 1997).

Contradictory social change

Traditional high-street bank branches have been transformed by the digital economy. If nothing else, most bank cashier functions have been transferred to the Internet. Large savings are possible for high-street banks when the medium of exchange is digital information rather than cash. The Swedish banks' move to conduct business with their customers in digital money can be said to entail an increased standardisation, streamlining, and rationalisation. In Internet banking, financial contracts can be concluded without the involvement of a single person at the bank; a computer server is programmed to provide automatic solutions when confronted by a specified range of circumstances. Banks also make full use of their opportunities to register how customers use Internet banking, and can thus tailor their customer relations with a view to attracting more business.

In the digital economy, high-street banks know their customers in a different way than before. The relationship is based on the quantitative information stored in the banks' records of their customers' Internet banking behaviour. In other words, there is a quantifying element to the banks' customer relations, relations that were previously built on a more personal knowledge. In the new disposition, the banks' customer relations have become both more impersonal and distant *and at the same time* more personal and close. The disappearance of cash from much of the banking business means that bank branches as physical spaces can be opened up and made more accessible. The banks can now concentrate on offering their customers a more individually tailored service, with personal financial advice of various kinds.

In the light of the empirical analysis presented in the thesis, users' notions of digital money appear to be contradictory. Digital money is more rational and standardised, but at the same time more socially determined. The greater control offered by Internet banking over personal finances is often emphasised by interviewees, as is the fact that technology can be used to structure the everyday use of money. Yet at the same time digital money is harder to control than cash. Instead of making it easier to manage their personal finances, many with a limited knowledge of the technology's uses find that Internet banking is a

source of concern. Users must learn to safeguard their Internet PINs and user information. They have to learn how to handle digital money safely. With Internet banking, it is the user alone who is responsible for registering payments and transfers correctly, and for ensuring that money reaches its intended destination; the user has a greater responsibility for his or her money than before. The technology is sometimes felt to be complex, insecure, and difficult to handle. Internet banking can make everyday financial transactions more convenient, but also reduces convenience.

The adoption of Internet banking varies enormously between different groups. Amongst the younger interviewees, many have taken full advantage of the new opportunities that Internet banking proffers. A good example is their readiness to trade stocks and shares online. The younger interviewees are also often very enthusiastic about the way in which the new technology is transforming the conditions that dictate economic relationships. Amongst the older interviewees, Internet banking is used primarily to pay invoices that they previously paid at their local branch or by postal giro. A number of older users view the new money with considerable scepticism. Digital money demands particular explanation if people are to understand how it may be used, and especially if it is not to appear insecure – as money over which the user has little control. Many of the older interviewees seem to lack trust in digital money on the Internet. This lack of trust is manifested, for example, in the fact that they print out receipts for all their Internet bank transactions.

The older interviewees frequently have a filing and bookkeeping system for financial transactions that is based on paper. Several of the older interviewees also refer to the fact that they are not up-to-date with the social ramifications of digitalisation. If computers and the Internet are a strange, if brave, new world, it is difficult for individuals to identify the advantages of the technology. Many have said they were unclear about the uses of Internet banking, which meant they used it less frequently, with the result that the technology remained foreign to them. The frequent practical obstacles to the new way of running their personal finances can be said to provide many older people with a reason to opt out of the technology, and to return to managing their payments and transfers as before.

Internet banking can be seen as particularly important for older people's inclusion in the digital society. Since computerised financial

transactions constitute the bulk of total Internet use amongst older age groups, Internet banking can also be seen as a key to greater Internet use in daily life in general. The international IT support association Seniornet draws particular attention to the lack of social networks concentrated on older people's Internet use. Seniornet's activities are designed to provide just such social support networks, with help on offer not only from Seniornet mentors but also from other members. For many members in Seniornet, this assistance plays a central role in daring to use Internet banking in the first place.

With more user-friendly technology, a greater acceptance of their particular needs in an information technology society, and the construction of social networks to support their Internet use, it would be possible to include older people in the digital society in greater numbers than is the case today. By far the greatest challenge lies in staying up-to-date with developments in digital technology. Yet for those who from the outset found themselves behind the times, their chances of catching up remain slim.

Noter

¹Finansvärlden är Finansförbundets tidskrift och utkommer med 12 nummer per år.

²I denna text används begreppet *det moderna samhället* i linje med Simmels användning av begreppet.

³Denna uppfattning stöds på en passage i Uppenbarelseboken 13:16-17. Att människor som älskar pengar är dömda till olycka är ett tema som finns på flera ställen i Bibeln, bland annat i Predikaren 5:9.

⁴Simmels sociologiska analyser lyfter fram komplexiteten i det samspel mellan övergripande samhällsliga strukturer och mellanmännsliga interaktioner som anger förutsättningarna för människors sociala liv. Som jag tolkar Simmel ska inte samhället förstås som en tvingande struktur med deterministiska konsekvenser för människors sociala och kulturella liv. Samhällets system och institutioner kan av människor uppfattas som autonoma och främmande, men det är samtidigt människor som genom sociala interaktioner med andra skapar samhället. Människor internaliserar det samhälle de lever i och dess sociala former. Samhället skapar på så vis människor, men människor skapar och återskapar också samhällets sociala former och skapar och återskapar därmed samhället.

⁵Detta kan liknas vid hur Ferdinand Tönnies (1957/2002) beskriver relationerna i ett *Gemeinschaft* kontra de sociala relationerna i ett *Gesellschaft*.

⁶Bland annat kan ses paralleller till Simmels teori om den moderna penningekonomin och dess utveckling i Anthony Giddens (1991) beskrivningar av utvecklingen av det (sen)moderna samhället. Det digitala monetära systemet kan förstås som ett abstrakt system som i Giddens terminologi utgör ett exempel på så kallade urbäddande mekanismer, sociala förändringsprocesser som frigör människor från de relationer och miljöer som de tidigare varit begränsade till tids och rumsligt (Giddens 1991).

⁷Simmel skriver om rytmen i det sociala livet: "Rhythm may be defined as symmetry in time, just as symmetry is rhythm in space. If one draws lines to represent rhythmical movement then they become symmetrical; conversly, the study of symmetry implies a rhythmic conception [...] rhythm is for the ear what symmetry is for the eye" (Simmel 1907/1990: 488)

⁸Att dela in dagen i en särskild rytm av olika måltider är något som Simmel menar sker i det moderna samhället, medan det förmoderna samhället saknar en sådan rytm för när måltider intas (1907/1990: 490).

⁹Att pengars kvantitativa logik präglar allt fler sociala sfärer kan enligt Simmel (1896/1991) ses i hur pengar betraktas i det moderna samhällets juridiska system. I en förmodern penningekonomi som det antika Grekland kunde människor köpa sig fria även från mycket grova brott. Pengar kunde enligt Simmel användas som kompensation inom det juridiska systemet på sätt som de inte används i det moderna samhället. I det moderna samhället är det oftast inte är accepterat med pengar som kompensation annat än för mindre allvarliga brott. Detta kan förstås som att pengars närvaro inom det

juridiska systemet, liksom pengars närvaro i det sociala livet i stort blivit mindre (1896/1991: 20ff.). Eftersom pengar kan användas i allt fler av vardagens sammanhang blir de emellertid skriver Simmel särskilt olämpliga för allvarliga situationer (1896/1991: 25). Pengars närvaro i det sociala livet har blivit större och därför kan de inte användas som kompensation för allvarliga brott.

¹⁰ Intervjupersonerna från medelklassfamiljer i Hohnens (2007) studie uppvisade en mer oproblematisk inställning till spenderande av pengar än intervjupersonerna från låginkomsttagarfamiljer. Denna mer oproblematiska inställning till hur pengar används och till vad manifesterades i att intervjupersonerna med medelklassbakgrund oftare kunde tillåta sig att vara impulsiva i sin användning av pengar. Det var i Hohnens (2007) studie inte heller lika vanligt att öronmärka sina pengar i medelklassfamiljerna som i låginkomsttagarfamiljerna. I familjer med små ekonomiska resurser var det däremot vanligt att göra inköpslistor, budgetar och att spara pengar till olika ändamål (Hohnen 2007; Hjort 2004).

¹¹ Bland annat har Mjukvaruföretaget Microsoft skapat sådan valuta till sin spel- och multimediamkonsol X-box 360.

¹² Informationsteknologin skapar också möjlighet för mer utvecklade byteshandelsekonomiska system. På Internet kan människor via bytesforum komma i kontakt med andra bytare som har vad de vill ha fildelning via peer-to-peer-nätverk är ett annat exempel på system för fritt och icke-kapitalistiskt utbyte på Internet.

¹³ Vid intervjuerna med Internetbanksanvändare fick intervjupersonerna fick själva föreslå plats för intervjun. Tretton av de femton intervjuerna med Internetbankanvändare har skett i respektive intervjupersons hem, i övriga fall har intervjuerna ägt rum på Seniornets lokaler. Samtliga intervjuer med representanter för de svenska bankerna har ägt rum på plats på banken. Intervjuerna med Internetkonsulter har ägt rum på intervjupersonernas respektive arbetsplats.

¹⁴ Samtliga uppgifter är hämtade från respektive banks webbplats.

¹⁵ Till de traditionella storbankerna räknas S-E-banken, Handelsbanken, Nordea och Swedbank.

¹⁶ Enligt Riksbankens statistik finns det i Sverige cirka 400 miljoner sedlar i omlopp. Det sammanlagda värdet av alla sedlar och mynt är omkring 100 miljarder kronor (Sveriges Riksbank 2007).

¹⁷ På finansmarknaden finns också en rad nya bankkanknutna företag som IT- och serviceföretag, fondkommissionärer och låneinstitut (Svenska Bankföreningen 2008)

¹⁸ Denna utveckling kan sägas ha tagit sin början 1985 då den svenska kreditmarknaden avreglerades (Svenska Bankföreningen 2007)

¹⁹ Den telefonbank som Skandia lansera i början av oktober samma år är tänkt att hålla öppet mellan klockan 06.00 och 24.00 alla dagar om året (Finansvärlden 10/94).

²⁰ Exempel på sådana är tyska Norddeutsche Landesbank, norska Den norske Bank, holländska ABN-AMRO Bank och franska Crédit Agricole Indosuez. Klart störst bland de utländska aktörerna på bankmarknaden är Danske Bank som 2007 i sin svenska verksamhet har 1150 anställda (Svenska Bankföreningen 2007).

²¹ På motsvarande sätt etablerar flera av de svenska bankerna sig utomlands, Nordea i Polen och Baltikum S-E-banken i Tyskland och Handelsbanken i England (Svenska Bankföreningen 2007).

²² Denna användartyp bär likheter med dem som inom teknikforskningen brukar benämnas som "early adopters".

²³ Det är dock inte säkert att det går att ta efter andras framgångsrika satsningar på Internetbanken. När ICA lanserar ICA-bank blir COOP också intresserade av att bedriva bankverksamhet och startar försöksverksamhet med COOP-banken. I juni 2006 meddelar dock Finansinspektionen att den bankkoktroj som Coop Bank AB haft sedan maj 2002 dras tillbaka. COOP-bank läggs ner innan den lanserats till kunderna. Ägarna har blivit tveksamma till lönsamheten i projektet, bland annat har de inte lyckats lösa frågan om den kontanthantering som butikerna är tänkta att utföra när de ska fungera som bankkontor för COOP-bank.

²⁴ De banker som fick höga betyg i kundundersökningar och som åtnjöt stort förtroende hos kunderna var de mindre provinsbankerna samt Handelsbanken, den av de svenska storbankerna som i minst utsträckning satsat på Internet och automatiserad service.

²⁵ S-E-banken har en motsvarighet kallad "Enkla lånet" och ICA-banken en motsvarighet kallad "Lågprislånet – ansök och få svar direkt."

²⁶ Sedan den 1:e juni 2007 har införts en förenklad rutin som ska göra bytet smidigare. Bankbytet ska inte, enligt Konsumenternas bank- och finansbyrås hemsida, ta mer än tre dagar.

²⁷ Sociologen Peter Beilharz riktar dock kritik mot Zelizers analys som han menar tillskriver människors användning av pengar för stor betydelse. Beilharz skriver: Analytically, the level of experience or activity is not the only valid way to seek to explain the world. In other words, the particular uses to which people put money do not seem in a different register to alter the fact that it is an abstract universal [...] when Zelizer identifies postage stamps or subway tokens as money, this seems to miss the point that they are not universal; try paying for your pizza on Cathedral Parkway with tokens! People can use tokens as equivalents, or as us to pay in stamps, but neither form is the same as money, even if both are like them (Beilharz 1996: 126).

Referenser

- Andersson-Cederholm, Erika (2006) "Pengar och turism", ss. 95-118, i Linné, Tobias & Persson, Marcus (red.) *Pengar: människan och hennes betalningsmedel*. Lund: Studentlitteratur.
- Anselmsson, Johan (2001) *Customer-Perceived Service Quality and Technology-Based Self-Service*. Lund: Lund Business Press.
- Aspers, Patrik (2007) *Etnografiska metoder: Att förstå och förklara samtiden*. Malmö: Liber.
- Atkinson, Paul (red.) (2001) *Handbook of Ethnography* London: Sage.
- Baker, Wayne. E. & Jimerson, Jason B. (1992) "The Sociology of Money", *American Behavioral Scientist*, vol. 35:6, ss. 678-694.
- Bauman, Zygmunt (1998) *Globalization: the Human Consequences*. London: Polity Press.
- Beilharz, Peter L. (1996) "Review Essay - The Social Meaning of Money", *Thesis Eleven*, vol.46:1, ss. 115-127.
- Belk, Russel L. & Wallendorf, Melanie (1990) "The Sacred Meanings of Money", *Journal of Economic Psychology*, vol. 11:1990, ss. 35-67.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1967) *The Social Construction of Reality: a Treatise in the Sociology of Knowledge*. London: Allen Lane Penguin.
- Berns, Nancy & Schweingruber, David (2003) "Doing Money Work in a Door-to-Door Sales Organization", *Symbolic Interaction*, vol. 26:3, ss. 447-471.
- Bibeln* (1917/1983) Stockholm & Göteborg: Verbum Gothia.
- Bloch, Charlotte (1991) "I lust och nöd – om vardagsliv och känslor", *Kvinnovetenskaplig tidskrift*, vol. 12:2, ss. 31-42.
- Brulin, Göran (2006) "Storstadens dynamik, eller hur växer ett nytt arbetsliv fram?", ss. 79-92, i Gunnarsson, Ewa (red.) *Kors & tvärs: intersektionalitet och makt i storstadens arbetsliv*. Stockholm: Normal.
- Börnfors, Lennart (1996) *Bankmannen: En etnologisk studie av yrkesvardag och identitet 1945-1995*. Lund: Historiska media.
- Calhoun, Craig J. & Rojek, Chris & Turner, Bryan (red.) (2005) *The Sage Handbook of Sociology*. London: Sage.

- Camp, Jean L. (2000) *Trust and Risk in Internet Commerce*. London/Cambridge MA: MIT Press.
- Campbell, Colin (1986) *The Romantic Ethic and the Spirit of Modern Consumerism*. Oxford/New York: Blackwell.
- Carey, James W. (1992) *Communication as Culture: Essays on Media and Society*. New York: Routledge.
- Carrell, Camilla (2001) *Technology in Everyday Life – a Study of Consumers and Technology in a Banking Context*. Stockholm: Stockholm School of Business.
- Carruthers, Bruce G. & Espeland, Wendy N. (1998) "Money, Meaning and Morality", *American Behavioral Scientist*, vol. 41:10, ss. 1384-1408.
- Castells, Manuel (1999) *Nätverkssamhällets framväxt*. Informationsåldern: ekonomi, samhälle och kultur, band 1. Göteborg: Daidalos.
- Castells, Manuel (2001) *Internetgalaxen; reflektioner om Internet, ekonomi och samhälle*. Göteborg: Daidalos.
- Coser, Lewis A (1971) *Masters of Sociological Thought: Ideas in Historical and Social Context*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Cronberg, Tarja & Sørensen, Knut H. (red.) (1995) *Similar Concerns, Different Styles?: Technology Studies in Western Europe*. Bryssel: COST Social Sciences.
- Cronhed, Johan (2004) *Hypens grammatik*. Lund: Demos.
- Dembinski, Paul H. & Perritaz, Cristophe (2000) "Towards the Break-up of Money: When Reality – Driven by Information Technology – Overtakes Simmel's Vision", *Foresight, the Journal of Futures Studies, Strategic Thinking and Policy*, vol. 2:5, ss. 483-496.
- Deutschmann, Cristophe (1996) "Money as a Social Construction: on the Actuality of Marx and Simmel", *Thesis Eleven*, vol. 47: nov., ss. 1-19.
- Dicken, Peter (2007) *Global Shift: Mapping the Changing Contours of the World Economy*. London: Sage.
- Dorn, James A. (red.) (1997) *The Future of Money in the Information Age*. Washington, D.C.: Cato Institute.
- Douglas, Mary (1966) *Purity and Danger : an Analysis of Concepts of Pollution and Taboo*. London: Routledge & Keegan Paul.
- Doyle, Kenneth O (1992) "Money and the Behavioural Sciences", *American Behavioral Scientist*, vol. 35:6, ss. 641-657.
- Fangen, Katrine (2005) *Deltagande observation*. Malmö: Liber.

- Finansinspektionen (2000) *Internet och finansiella tjänster*. Rapport 2000:3.
- Finansinspektionen (2001) *Aktiemarknad för alla - nya krav i ny miljö*. Rapport 2001: 3.
- Finansinspektionen (2007) *Brottsliga angrepp mot Internetbanker*. Rapport 2007:10.
- Finansinspektionen (2008) *Alla får inte betala*. Rapport 2008:12.
- Findahl, Olle (2008) *Svenskarna och Internet 2008*. Rapport, World Internet Institute.
- Fischer, Claude S. (1992) *America Calling: a Social History of the Telephone to 1940*. Berkeley: University of California Press.
- Frisby, David P (1985) "Georg Simmel: First Sociologist of Modernity Theory", *Culture and Society*, vol. 2:3, ss. 49-67.
- Furnham, Adrian & Lewis, Alan (1986) *The Economic Mind: The social psychology of economic behavior*. New York: St. Martins Press.
- Garhammer, Manfred (2002) "Pace of Life and Enjoyment of Life", *Journal of Happiness Studies*, 3:2002, ss. 217-256.
- Giddens, Anthony (1991) *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Gunnarsson, Ewa (red.) (2006) *Kors & tvärs: intersektionalitet och makt i storstadens arbetsliv*. Stockholm: Normal.
- Guttmann, Robert (2003) *Cybercash : the Coming Era of Electronic Money*. New York: Palgrave Macmillan.
- Hammersley, Martyn & Atkinson, Paul (1995) *Ethnography – Principles in Practice*. London: Routledge.
- Hayhoe Celia R. & Leach, Lauren & Turner, Pamela R. (1999) "Discriminating the Number of Credit Cards Held by College Students Using Credit and Money Attitudes", *Journal of Economic Psychology*, vol. 20:6, ss. 643-656.
- Hellsten, Anna-Lisa (1985) *Pengar och livet*. Stockholm: Bokförlaget Trevi.
- Hjort, Thorbjörn (2004) *Nödvändighetens pris – om knapphet och konsumtion hos barnfamiljer*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Hohnen, Pernille (2007) "Having the Wrong Kind of Money. A Qualitative Analysis of New Forms of Financial, Social and Moral Exclusion in Consumerist Scandinavia" *The Sociological Review*, 55:4, ss. 748-767.

- Holstein, James & Gubrium, Jaber (1995) *The Active Interview*. London: Sage.
- Hultén, Pernilla (2003) *Aktörsperspektiv på IT. Om jämställdhet och IT*. IT-kommissionens rapport 68/2003.
- Huws, Ursula (2006) "Rotfast, rotlöst eller splittrat: arbete, identitet och den rumsliga arbetsdelningen i 2000-talets storstad", ss. 28-41, i Gunnarsson, Ewa (red.) *Kors & tvärs: intersektionalitet och makt i storstadens arbetsliv*. Stockholm: Normal.
- Ingham, Geoffrey (2005) "The Social Institution of Money", i Calhoun, Craig J. & Rojek, Chris & Turner, Bryan (red.) *The Sage Handbook of Sociology*. London: Sage.
- Jackson, Kevin (red.) (1996) *The Oxford Book of Money*. Oxford: Oxford University Press.
- Jeansson, Alice (1934) "Hustrun som hemmets förvaltare", ss.93-116, i Theorin-Kolare, Ebba (red.) *Allt om äktenskapet*. Stockholm: Åhlen och Åkerlunds förlag.
- Joerges, Bernward (1988) "Large Technical Systems: Concepts and Issues", ss. 9-36, i Mayntz, Renate & Hughes, Thomas P. (red.) (1988) *The Development of Large Technical Systems*. Boulder: Westview.
- Johansson, Magnus & Nissen, Jörgen & Sturesson, Lennart (1998) *IT-ism – Informationstekniken som vision och verklighet*. Stockholm: KFB.
- Johansson, Lennart (2006) *Banker och Internet: särskilt om kundaktiverade betalningsfunktioner*. Uppsala: Iustus.
- Kvale, Steinar (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lagerlöf, Selma (1904/1947) *Herr Arnes pengar*. Stockholm: Albert Bonniers förlag.
- Lang, Peter (1994) *Lets Work: Rebuilding The Local Economy*. Bristol: Grover Books.
- Larsson, Bengt (2001) *Bankkrisen, medierna och politiken. Offentliga tolkningar och reaktioner på 90-talets bankkris*. Göteborg: Sociologiska institutionen, Göteborgs universitet.
- Lea, Stephen E. G. & Webley, Paul (2006) "Money as Tool, Money as Drug: The Biological Psychology of a Strong Incentive", *Behavioral and Brain Sciences*, 2006:29, ss. 161-209.

- Linné, Tobias & Persson, Marcus (red.) (2006) *Pengar. Människan och hennes betalningsmedel*. Lund: Studentlitteratur.
- Loseke, Donileen R. (1999) *Thinking About Social Problems. An Introduction to Constructionist Perspectives*. New York: Aldine de Gruyter.
- Lynch, Daniel C. & Lundquist, Leslie (1996) *Digital Money: the New Era of Internet Commerce*. New York: Wiley.
- Lynd, Robert (1921) *The Pleasures of Ignorance*. Edinburgh: Riverside Press Limited.
- MacKenzie, Donald & Wajcman, Judy (red.) (1999) *The Social Shaping of Technology*. Maidenhead: Open University Press.
- Mayntz, Renate & Hughes, Thomas P. (red.) (1988) *The Development of Large Technical Systems*. Boulder: Westview.
- Miller, Daniel & Slater, Don (2000) *The Internet: an Ethnographic Approach*. Oxford: Berg.
- Moberg, Lena (2000) *Nyordsboken: med 2000 nya ord in i 2000-talet*. Stockholm: Svenska språknämnden.
- Mumford, Lewis (1949) *Tekniken och samhällsutvecklingen*. Stockholm: Kooperativa förbundets bokförlag.
- Naples, Nancy A (2003) *Feminism and Method. Ethnography, Discourse Analysis and Activist Research*. London: Routledge.
- Neergaard, Anders (2006) "Introduktion - Arbetsliv i storstad", ss. 8-27, i Gunnarsson, Ewa (red.) *Kors & tvärs: intersektionalitet och makt i storstadens arbetsliv*. Stockholm: Normal.
- Negroponte, Nicholas (1996) *Being Digital*. New York: Vintage Books.
- Nilsson, Fredrik (2003) *Aktiesparandets förlovade land. Människors möte med aktiemarknaden*. Stockholm/Stehag: Symposion.
- Nilsson, Christoffer & Svensson, Jan (2004) *Informationssamhällets framväxt: En trendrapport år 2000-2003*. Rapport, World Internet Institute
- Nordicom (2008) *Nordicom-Sveriges Internetbarometer 2007*. MedieNotiser 2/2008, Göteborg: Göteborgs universitet
- Nygren, Ingemar (1985) *Från Stockholms Banco till Citibank. Svensk kreditmarknad under 325 år*. Malmö: Liber.
- Nyman, Charlott (2002) *Mine, Yours or Ours? Sharing in Swedish Couples*. Umeå: Umeå universitet.
- Nyman, Charlott (2003) "The Social Nature of Money: Meanings of Money in Swedish families", *Women's Studies International Forum*, vol. 26:1, ss. 79-94.

- Olsson, Tobias (2002) *Mycket väsen om ingenting: Hur datorn och internet undgår att formas till medborgarens tekniker*. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis.
- Oxford English Dictionary* (2002) Oxford: Oxford University Press.
- Pahl, Jan (1995) "His Money, Her Money: Recent Research on Financial Organization in Marriage", *Journal of Economic Psychology*, vol. 16:3, ss. 361-376.
- Pahl, Jan & Vogler, Carolyn (1994) "Money, Power and Inequality within Marriage" *The Sociological Review*, vol. 42:2, ss. 263-288.
- Pahl, Jan (1990) "Household Spending, Personal Spending and the Control of Money in Marriage", *Sociology*, vol. 24:1, ss. 119-138.
- Pahl, Jan (1999) *Invisible Money. Family Finances in the Electronic Economy*. Bristol: The Policy Press.
- Patton, Michael Q. (1990) *Qualitative Evaluation and Research Methods*. London: Sage.
- Penz, Elfriede & Meier-Pesti, Katja & Kirchler, Erich (2004) "It's Practical, but No More Controllable': Social Representations of the Electronic Purse in Austria", *Journal of Economic Psychology*, 25:2004, ss. 771-787.
- Persson, Marcus (2006) "Mynt och myntsamlare", ss. 181-212, i Linné, Tobias & Persson, Marcus (red.) *Pengar: människan och hennes betalningsmedel*. Lund: Studentlitteratur.
- Ritzer, George (1993/2004) *The Mcdonaldization of Society*. Thousand Oaks: Pine Forge Press.
- Ritzer, George (1995) *Expressing America: a Critique of the Global Credit Card Society*. Thousand Oaks: Pine Forge Press.
- Ryen, Anne (2004) *Kvalitativ intervju: från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber.
- Sahlin, Mona (1996) *Med mina ord*. Stockholm: Tiden Athena.
- Sandén, Weje (1998) *Nätet som marknadsplats – De svenska pionjärerna*. Rapport 35, Stockholm: KFB & Teldok.
- Sanne, Christer (2007) *Keynes barnbarn: en bättre framtid med arbete och välfärd*. Stockholm: Formas.
- Selg, Håkan (2002a) *Om kvinnors användning av Internet - "När kvinnan äntligen har tid sitter mannen framför PC:n"*. Redovisning av en undersökning via e-post riktad till Dataföreningens kvinnliga medlemmar. IT-kommissionens rapport 49/2002.

- Selg, Håkan (2002b) *Livsform – Livscykel – Livsstil: Om drivkrafterna bakom användningen av Internet. En översikt av kunskapsläget utifrån ett antal aktuella svenska forskarrapporter*. IT-kommissionens rapport 57/2002.
- Sellerberg, Ann-Mari (1994) *A Blend of Contradictions - Georg Simmel in Theory and Practice*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Silverstone, Roger & Hirsch, Eric (red.) (1992) *Consuming Technologies: Media and Information in Domestic Spaces*. London: Routledge.
- Silverstone, Roger (1994) *Television and Everyday Life*. London: Routledge.
- Simmel, Georg (1906) "The Sociology of Secrecy and of Secret Societies", *American Journal of Sociology*, vol. 11:4, ss. 441-498.
- Simmel, Georg (1896/1991) "Money in Modern Culture", *Theory, Culture & Society*, vol. 8:1991, ss. 17-31.
- Simmel, Georg (1907/1990) (red. Frisby, David) *The Philosophy of Money*. London: Routledge.
- Simmel, Georg (1971) (red. Levine, Donald N.) *On Individuality and Social Forms*. Chicago/London: University of Chicago Press.
- Simmel, Georg (1981) *Hur är samhället möjligt – och andra essäer*. Göteborg: Korpen.
- Simmel, Georg (1984) (red. Oakes, Guy) *Georg Simmel: On Women, Sexuality, and Love*. New Haven/London: Yale University Press.
- SOU 1994:18. *Informationsteknologin - Vingar åt människans förmåga*. Betänkande av IT-kommissionen, Stockholm: Statens offentliga utredningar.
- SOU 2002:15. *IT och äldre*. IT-kommissionens rapport 2/2002, Stockholm: Statens offentliga utredningar.
- SOU 2002:24. *Vem använder Internet och till vad? Spridningen av Internet bland befolkningen*. IT-kommissionens rapport 1/2002, Stockholm: Statens offentliga utredningar.
- Stenkula, Mikael (2003) *Essays on Network Effects and Money*. Lund: Lund Business Press.
- Summerton, Jane (1992) *District Heating Comes to Town. The social Shaping of an Energy System*. Linköping: Linköping University.
- Summerton Jane (2004) "Do Electrons Have Politics? Constructing User Identities in Swedish Electricity Science", *Technology & Human Values*, vol. 29: 4, ss. 486-511.

- Svenska Bankföreningen (2007) *Konkurrensen på bankmarknaden*. Rapport från ECON på uppdrag av Svenska Bankföreningen.
- Svenska Bankföreningen (2008) *Bank- och finansstatistik 2007*.
- Svensson, Ove (2005) *Ungdomars spel om pengar. Spelmarknaden, situationen och karriären*. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds universitet.
- Sveriges Riksbank (2007) *Riksbankens roll i samhällsekonomin*
- Thelander, Joakim (2002) "Säker är man ju aldrig." *Om riskbedömningar, skepsis och förtroende för handel och bankärenden via Internet*. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds universitet.
- Thelander, Joakim (2006) *Mutor i det godas tjänst? Biståndsarbetare i samtal om vardaglig korruption*. Lund: Sociologiska institutionen, Lunds universitet.
- Theorin-Kolare, Ebba (red.) (1934) *Allt om äktenskapet*. Stockholm: Åhlen och Åkerlunds förlag.
- Thorsted, Stine (2005) *IT-retorik og hverdagsliv. Et studie af fødevarerhandel over Internet*. Lund: Sociologiska Institutionen, Lunds universitet
- Tönnies, Ferdinand (1887/2002) (red. Loomis, Charles P.) *Community and Society*. New York: Dover Publications.
- Veblen, Thorstein (1948) (red. Lerner, Max) *The Portable Veblen*. New York: The Viking Press.
- Vetenskapsrådet *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*
- Wadel, Cato (red.) (1983) *Dagliglivets organisering*. Oslo: Universitetsförlaget.
- Wadel, Cato (1983) "Dagliglivet som forskningsfelt", ss. 11-26, i Wadel, Cato m.fl. (1983) *Dagliglivets organisering*. Oslo: Universitetsförlaget.
- Weatherford, Jack (1998) *Pengar: från sandsten till cyberrymden*. Lund: Leander-Malmsten.
- Weber, Max (1922/1983) *Ekonomi och samhälle. Förståelsesociologins grunder. Del. 1, Sociologiska begrepp och definitioner* Lund: Argos.
- Weber, Max (1934/1978) *Den protestantiska etiken och kapitalismens anda*. Lund: Argos.
- Wellman, Barry. & Haythornthwaite, Carolyn. (red.) (2002) *The Internet in Everyday Life*. Oxford: Blackwell.

- Wellman, Barry. & Haythornthwaite, Carolyn. (2002) ”The Internet in Everyday Life: An Introduction”, ss. 4-41, i Wellman, Barry & Haythornthwaite, Carolyn (red.) *The Internet in Everyday Life*. Oxford: Blackwell.
- Wennerlind, Carl (2001) ”Money Talks, but What Is It Saying? Semiotics of Money and Social Control”, *Journal of Economic Issues*, vol. XXXV:3 ss. 557-574
- Williams, Raymond (1975/2001) *TV: Teknik och kulturell form*. Lund: Arkiv förlag.
- Windham, Laurie & Orton, Ken (2000) *The Soul of the New Consumer. The Attitudes, Behaviours and Preferences of E-Customers*. New York: Allworth Press.
- Wästerfors, David (2004) *Berättelser om mutor: det korruptas betydelse bland svenska affärsmän i Öst- och Centraleuropa*. Stockholm/Stehag: Symposion.
- Zelizer, Viviana A. (1997) *The Social Meaning of Money. Pin Money, Paychecks, Poor Relief, and Other Currencies*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Zelizer, Viviana A. (1989) ”The Social Meaning of Money: ‘Special Monies’”, *American Journal of Sociology*, vol. 95:2, ss. 342-377.
- Östlund, Britt (2000) *Svensk forskning om användning av informations- och kommunikationsteknik: en kunskapsöversikt*. KFB-meddelande, 2000:2, Stockholm: Kommunikationsforskningsberedningen (KFB).

Internetreferenser

Ekonomikompassens hemsida

<https://www.ekonomikompassen.se/app/>

Handelsbankens hemsida

<http://www.handelsbanken.se>

Ikanobankens hemsida

<http://www.ikanobanken.se>

Konsumenternas bank och finansbyrås hemsida

<http://www.konsumentbankbyran.se/content.asp>

Kontantens hemsida

<http://www.kontanten.se>
Nordeas hemsida
<http://www.nordea.com>
S-E-bankens hemsida
<http://www.seb.se>
Seniornet Swedens hemsida
<http://www.seniornet.se/>
Seniornet Malmös hemsida
<http://www.seniornet-malmo.nu/>
Skandiabankens hemsida
<http://www.skandiabanken.se>
Sparbanken Finns hemsida
<http://www.sparbankenfinn.se>
Svenska Bankföreningens hemsida
<http://www.bankforeningen.se>
Upplysningscentralens hemsida
<http://www.uc.se>

Källor

Aftonbladet 050723 *Nätbedragare lurar bankkunder på kontonummer*
<http://www.aftonbladet.se/vss/nyheter/story/0,2789,676499,00.html>

Aftonbladet 051004 *Jättebluffen mot Nordea*
<http://www.aftonbladet.se/ekonomi/article318751.ab>

E24 061204 *Säkrast välja bank som mamma och pappa.*
http://www.e24.se/pengar24/dinekonomi/bankforsakring/artikel_84775.e24

E24 070128 *Nätets fula fiske*
http://www.e24.se/branscher/bankfinans/artikel_31153.e24

E24 080124 *Hackare kan läsa bankkontot.*
http://www.e24.se/pengar24/dinekonomi/bankforsakring/artikel_209221

Dagens Nyheter 051004 *Kupp mot Nordeas nätbank.*
<http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?d=547&a=469543&previousRenderType=6> 2005-10-04J

- Dagens Nyheter 051115 *"Slopa stora sedlar som betalningsmedel".*
<http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?a=487547>
- Dagens Nyheter 070227 *Swedbanks Internetbank kraschad.*
<http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?d=678&a=622828>
- Dagens Nyheter 080618 *Vissa mynt är guld som glimmar.*
<http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?d=3130&a=795268>
- Dagens Nyheter 081007 *Swedbanks kunder har tagit ut pengar.*
<http://www.dn.se/DNet/jsp/polopoly.jsp?d=3130&a=837133>
- Metro 060629 *Tusentals sms-lån i veckan – KO varnar.*
<http://www.metro.se/se/article/2006/06/29/06/5357-23/>
- SeniorSurf 2002 *IT är en bekväm del av vår vardag – trots bubblan som sprack.*
- Svenska Dagbladet 020109 *Bankkunder+Internet=sant.*
- Sydsvenska Dagbladet 071128 *"Skandal" när Internetbank kraschade.*
<http://sydsvenskan.se/lund/article283472.ece>
- Sydsvenska Dagbladet 071227 *Ofrivillig julklapp från Finn.*
<http://sydsvenskan.se/lund/article289918.ece>
- Sydsvenska Dagbladet 080128 *Nya problem för Finns kunder.*
<http://sydsvenskan.se/lund/article296097.ece>
- Yelah 051223 *Tvätteriarbetare sade nej till "judaspengar".*
<http://yelah.net/articles/20051223191046>

Artiklar i Finansvärlden

- Finansvärlden 9/1994 *Öppet dygnet runt på telefonbanker.*
- Finansvärlden 10/1994 *JP Bank sticker upp med bankbutiker.*
- Finansvärlden 10/1994 *Nu kommer hembankomaten.*
- Finansvärlden 10/1994 *Oklart mellan facken och Skandiabanken.*
- Finansvärlden 2/1995 *Kontorsnätet krymper – tekniken tar över.*
- Finansvärlden 5/1995 *Nu startar IKEA sin bank.*
- Finansvärlden 8/1995 *Framtidens bank: "Kontoren arbetar med fel saker."*
- Finansvärlden 9/1995 *S-E-Banken testar Video.*
- Finansvärlden 9/1995 *Framtidens bank: Nu kommer den elektroniska plånboken.*
- Finansvärlden 10/1995 *Framtidens bank: Jobbet förändras – men inte för mig.*

Finansvärlden 11/1995 *Framtidens bank: Svenska banker i skuggan av amerikanska.*
 Finansvärlden 12/1995 *Framtidens bank: Kontoren kan bli guld värda.*
 Finansvärlden 9/1996 *Ska vi vinna eller förlora?*
 Finansvärlden 4/1996 *Har din bank en hemsida på Internet?*
 Finansvärlden 3/1996 *SkandiaBanken: Störst av de nya.*
 Finansvärlden 6/1996 *Lilla Finn leder teknikutvecklingen.*
 Finansvärlden 2/1997 *Kristianstad Sparbank vann på mjukvaran.*
 Finansvärlden 1/1998 *Det saknas en bank för folket.*
 Finansvärlden 4/1998 *Nu kommer Cash på bred front.*
 Finansvärlden 7/1998 *Det våras för bankkontoren.*
 Finansvärlden 9/1998 *Finansbranschen i cyberrymden.*
 Finansvärlden 2/1999 *Plastkortens olidliga lätthet.*
 Finansvärlden 9/1999 *Finland: Kampanj för kortare köer.*
 Finansvärlden 2/2000 *I lobbyn kommer Mona nära kunden.*
 Finansvärlden 3/2000 *S-E-banken lägger ner 50 kontor – ingen annan följer efter.*
 Finansvärlden 5/2000 *De oåtkomliga bankerna.*
 Finansvärlden 5/2000 *Nordbanken öppnar 30 nya kontor.*
 Finansvärlden 6/2000 *Kundanstormning på Internet.*
 Finansvärlden 7/2000 *Ljus framtid för nordiska banker.*
 Finansvärlden 11/2000 *Klicka för fler kontor.*
 Finansvärlden 11/2000 *Det nya seklet tillhör kunden.*
 Finansvärlden 12/2000 *Människor behövs i mötet med kunden.*
 Finansvärlden 3/2001 *Kunder lär sig lita på Internet.*
 Finansvärlden 6/2001 *Banken+Kunden=Sant?*
 Finansvärlden 7/2001 *Fångarna på Supporten.*
 Finansvärlden 12/2001 *Nu är goda råd dyra.*

Publikationer från Sociologiska institutionen Lunds universitet

Beställning och aktuella priser på www.soc.lu.se/info/publ.
Böckerna levereras mot faktura.

Lund Dissertations in Sociology (ISSN I 102-4712)

- 13 Neergaard, Anders *Grasping the Peripheral State: A Historical Sociology of Nicaraguan State Formation* 401 sidor ISBN 91-89078-00-4 (1997)
- 14 Jannisa, Gudmund *The Crocodile's Tears: East Timor in the Making* 328 sidor ISBN 91-89078-02-0 (1997)
- 15 Naranjo, Eduardo *Den auktoritära staten och ekonomisk utveckling i Chile: Jordbruket under militärregimen 1973-1981* 429 sidor ISBN 91-89078-03-9 (1997)
- 16 Wangel, Arne *Safety Politics and Risk Perceptions in Malaysian Industry* 404 sidor ISBN 91-89078-06-3 (1997)
- 17 Jönhill, Jan Inge *Sambället som system och dess ekologiska omvärld: En studie i Niklas Luhmanns sociologiska systemteori* 521 sidor ISBN 91-89078-09-8 (1997)
- 18 Lindquist, Per *Det klyvbara ämnet: Diskursiva ordningar i svensk kärnkraftspolitik 1972-1980* 445 sidor ISBN 91-89078-11-X (1997)
- 19 Richard, Elvi *I första linjen: Arbetsledares mellanställning, kluvenhet och handlingsstrategier i tre organisationer* 346 sidor ISBN 91-89078-17-9 (1997)
- 20 Einarsdotter-Wahlgren, Mia *Jag är konstnär! En studie av erkännandeprocessen kring konstnärskapet i ett mindre sambälle* 410 sidor ISBN 91-89078-20-9 (1997)
- 21 Nilsson-Lindström, Margareta *Tradition och överskridande: En studie av flickors perspektiv på utbildning* 165 sidor ISBN 98-89078-27-6 (1998)
- 22 Popoola, Margareta *Det sociala spelet om Romano Plaiso* 294 sidor ISBN 91-89078-33-0 (1998)
- 23 Eriksson, Annika *En gangster kunde kanske älska sin mor... Produktionen av moraliska klichéer i amerikanska polis- och deckarserier* 194 sidor ISBN 91-89078-36-5 (1998)
- 24 Abebe Kebede, Teketel *'Tenants of the State': The Limitations of Revolutionary Agrarian Transformation in Ethiopia, 1974-1991* 364 sidor ISBN 91-89078-38-1 (1998)
- 25 Leppänen, Vesa *Structures of District Nurse – Patient Interaction* 256 sidor ISBN 91-89078-44-6 (1998)

- 26 Idof Ståhl, Zeth *Den goda viljans paradoxer: Reformers teori och praktik speglade i lärares erfarenheter av möten i skolan* 259 sidor ISBN 91-89078-45-4 (1998)
- 27 Gustafsson, Bengt-Åke *Symbolisk organisering: En studie av organisatorisk förändring och meningsproduktion i fyra industriföretag* 343 sidor ISBN 91-89078-48-9 (1998)
- 28 Munk, Martin *Livsbaner gennem et felt: En analyse af eliteidrætsudøveres sociale mobilitet og rekonversioner of kapital i det sociale rum* 412 sidor ISBN 91-89078-72-1 (1999)
- 29 Wåhlin, Lottie *Den rationella inbrottstjuven? En studie om rationalitet och rationellt handlande i brott* 172 sidor ISBN 91-89078-85-3 (1999)
- 30 Mathieu, Chris *The Moral Life of the Party: Moral Argumentation and the Creation of meaning in the Europe Policy Debates of the Christian and Left-Socialist Parties in Denmark and Sweden 1960-1996* 404 sidor ISBN 91-89078-96-9 (1999)
- 31 Ahlstrand, Roland *Förändring av deltagandet i produktionen: Exempel från slutmonteringsfabriker i Volvo* 165 sidor ISBN 91-7267-008-8 (2000)
- 32 Klintman, Mikael *Nature and the Social Sciences: Examples from the Electricity and Waste Sectors* 209 sidor ISBN 91-7267-009-6 (2000)
- 33 Hultén, Kerstin *Datorn på köksbordet: En studie av kvinnor som distansarbetar i hemmet* 181 sidor ISBN 91-89078-77-2 (2000)
- 34 Nilsén, Åke *"en empirisk vetenskap om duet": Om Alfred Schutz bidrag till sociologin* 164 sidor ISBN 91-7267-020-7 (2000)
- 35 Karlsson, Magnus *Från Jernverk till Hjärnverk: Ungdomstidens omvandling i Ronneby under tre generationer* 233 sidor ISBN 91-7267-022-3 (2000)
- 36 Stojanovic, Verica *Unga arbetslösa ansikten: Identitet och subjektivitet i det svenska och danska samhället* 237 sidor ISBN 91-7267-042-8 (2001)
- 37 Knopff, Bradley D. *Reservation Preservation: Powwow Dance, Radio, and the Inherent Dilemma of the Preservation Process* 218 sidor ISBN 91-7267-065-7 (2001)
- 38 Cuadra, Sergio *Mapuchefolket – i gränsernas land: En studie av autonomi, identitet, etniska gränser och social mobilisering* 247 sidor ISBN 91-7267-096-7 (2001)
- 39 Ljungberg, Charlotta *Bra mat och dåliga vanor: Om förtroendefulla relationer och oroliga reaktioner på livsmedelsmarknaden* 177 sidor ISBN 91-7267-097-5 (2001)
- 40 Spännar, Christina *Med främmande bagage: Tankar och erfarenheter hos unga människor med ursprung i annan kultur, eller Det postmoderna främlingskapet* 232 sidor ISBN 91-7267-100-9 (2001)
- 41 Larsson, Rolf *Between Crisis and Opportunity: Livelihoods, diversification, and inequality among the Meru of Tanzania* 519 sidor Ill. ISBN 91-7267-101-7 (2001)
- 42 Kamara, Fouday *Economic and Social Crises in Sierra Leone: The Role of Small-scale Entrepreneurs in Petty Trading as a Strategy for Survival 1960-1996* 239 sidor ISBN 91-7267-102-5 (2001)
- 43 Höglund, Birgitta *Ute & Inne: Kritisk dialog mellan personalkollektiv inom psykiatri* 206 sidor ISBN 91-7267-103-3 (2001)
- 44 Kindblad, Christopher *Gift and Exchange in the Reciprocal Regime of the Miskito on the Atlantic Coast of Nicaragua, 20th Century* 279 sidor ISBN 91-7267-113-0 (2001)
- 45 Wesser, Erik *"Har du varit ute och shoppat, Jacob?" En studie av Finansinspektionens utredning av insiderbrott under 1990-talet* 217 sidor ISBN 91-7267-114-9 (2001)

- 46 Stenberg, Henrik *Att bli konstnär: Om identitet, subjektivitet och konstnärskap i det senmoderna samhället* 219 sidor ISBN 91-7267-121-1 (2002)
- 47 Copes, Adriana *Entering Modernity: The Marginalisation of the Poor in the Developing Countries. An Account of Theoretical Perspectives from the 1940's to the 1980's* 184 sidor ISBN 91-7267-124-6 (2002)
- 48 Cassegård, Carl *Shock and Naturalization: An inquiry into the perception of modernity* 249 sidor ISBN 91-7267-126-2 (2002)
- 49 Waldo, Åsa *Staden och resandet: Mötet mellan planering och vardagsliv* 235 sidor ISBN 91-7267-123-8 (2002)
- 50 Stierna, Johan *Lokal översättning av svenskhet och symboliskt kapital: Det svenska rummet i Madrid 1915-1998* 300 sidor ISBN 91-7267-136-X (2003)
- 51 Arvidson, Malin *Demanding Values: Participation, empowerment and NGOs in Bangladesh* 214 sidor ISBN 91-7267-138-6 (2003)
- 52 Zetino Duarte, Mario *Vi kanske kommer igen, om det läser sig: Kvinnors och mäns möte med familjerådgivning* 246 sidor ISBN 91-7267-141-6 (2003)
- 53 Lindell, Lisbeth *Mellan 'frisk och sjuk: En studie av psykiatrisk öppenvård* 310 sidor ISBN 91-7267-143-2 (2003)
- 54 Gregersen, Peter *Making the Most of It? Understanding the social and productive dynamics of small farmers in semi-arid Iringa, Tanzania* 263 sidor ISBN 91-7267-147-5 (2003)
- 55 Oddner, Frans *Kafékultur, kommunikation och gränser* 296 sidor ISBN 91-7267-157-2 (2003)
- 56 Elsrud, Torun *Taking Time and Making Journeys: Narratives on Self and the Other among Backpackers* 225 sidor ISBN 91-7267-164-5 (2004)
- 57 Jörgensen, Erika *Hållbar utveckling, samhällsstruktur och kommunal identitet: En jämförelse mellan Västervik och Varberg* 242 sidor ISBN 91-7267-163-3 (2004)
- 58 Hedlund, Marianne *Shaping Justice: Defining the disability benefit category in Swedish social policy* 223 sidor ISBN 91-7267-167-X (2004)
- 59 Hägerström, Jeanette *Vi och dom och alla dom andra andra på Komvux: Etnicitet, genus och klass i samspel* 234 sidor ISBN 91-7267-169-6 (2004)
- 60 Säwe, Filippa *Att tala med, mot och förbi varandra: Samtal mellan föräldrar och skollärdning på en dövskola* 215 sidor ISBN 91-7267-173-4 (2004)
- 61 Alkvist, Lars-Erik *Max Weber och kroppens sociologi* 271 sidor ISBN 91-7267-178-5 (2004)
- 62 Winsvold, Aina *När arbetande barn mobiliserer seg: En studie av tre unioner i Karnataka, India* 300 sidor ISBN 91-7267-183-1 (2004)
- 63 Thorsted, Stine *IT-retorik og hverdagsliv: Et studie af fødevarerhandel over Internet* 219 sidor ISBN 91-7267-186-6 (2005)
- 64 Svensson, Ove *Ungdomars spel om pengar: Spelmarknaden, situationen och karriären* 308 sidor ISBN 91-7267-192-0 (2005)
- 65 Lundberg, Anders P. *Om Gemenskap: En sociologisk betraktelse* 248 sidor ISBN 91-7267-193-9 (2005)
- 66 Mallén, Agneta *Trygghet i skärgårdsmiljö: En studie om rädsla för brott i Åland* 218 sidor ISBN 91-7267-195-5 (2005)
- 67 Ryding, Anna *Välviljans variationer: Moraliska gränsdragningar inom brottsofferjourer* 222 sidor ISBN 91-7267-188-2 (2005)
- 68 Burcar, Veronika *Gestaltningar av offere rf a renheter: Samtal med unga män som utsats för brott* 206 sidor ISBN 91-7267-207-2 (2005)

- 69 Ramsay, Anders *Upplysningens självreflexion: Aspekter av Theodor W. Adornos kritiska teori* 146 sidor ISBN 91-7267-208-0 (2005)
- 70 Thelander, Joakim *Mutor i det godas tjänst: Biståndsarbetare i samtal om vardaglig korruption* 194 sidor ISBN 91-7267211-0 (2005)
- 71 Henecke, Birgitta *Plan & Protest: En sociologisk studie av kontroverser, demokrati och makt i den fysiska planeringen* 272 sidor ISBN 91-7267-213-7 (2006)
- 72 Ingestad, Gunilla *Dokumenterat utanförskap: Om skolbarn som inte når målen* 180 sidor ISBN 91-7267-219-6 (2006)
- 73 Andreasson, Jesper *Idrottens kön: Genus, kropp och sexualitet i lagidrottens vardag* 267 sidor ISBN 91-628-7009-2 (2007)
- 74 Holmsröt, Ola *Skolpolitik, skolutvecklingsarena och social peocesser: Studie av en gymnasieskola i kris* 249 sidor ISBN 91-7267-229-3 (2007)
- 75 Ring, Magnus *Social Rörelse: Begreppsbildning av ett mångtydigt fenomen* 200 sidor ISBN 91-7267-231-5 (2007)
- 76 Persson, Marcus *Mellan människor och ting: En interaktionistisk analys av samlandet* 241 sidor ISBN 91-7267-238-2 (2007)
- 77 Schmitz, Eva *Systemskap som politisk handling: Kvinnors organisering i Sverige 1968-1982* 362 sidor ISBN 91-7267-244-7 (2007)
- 78 Lundberg, Henrik *Filosofisociologi: Ett sociologiskt perspektiv på filosofiskt tänkande* 225 sidor ISBN 91-7267-245-5 (2007)
- 79 Melén, Daniel *Sjukskrivningsystemet: Sjuka som blir arbetslösa och rbetslös som blir sjukskrivn* 276 sidor ISBN 91-7267-254-4 (2007)
- 80 Kondrup Jakobsen, Klaus *The Logic of the Excepyion: A Sociological Investigation into Theological Foundation of Political with specific regard to Kirekegaardian on Carl Schmitt* 465 sidor ISBN 91-7267-265-X (2008)
- 81 Berg, Martin *Självetvets gardirobiär: Självreflexiva genuslekar och queer socialpsykologi* 230 sidor ISBN 91-7267-257-9 (2008)

Licentiate's Dissertations in Sociology (ISSN-1403-6061)

- 1996:1 Forsberg, Pia *Välfärd, arbetsmarknad och korporativa institutioner: En studie av Trygghetsrådet SAF/PTK* 147 sidor ISBN 91-89078-07-1
- 1996:2 Klintman, Mikael *Från "trivialt" till globalt: Att härleda miljöpåverkan från motiv och handlingar i urbana sfärer* 171 sidor ISBN 91-89078-46-2
- 1996:3 Höglund, Birgitta *Att vårda och vakta: Retorik och praktik i en rättspsykiatrisk vårdkontext* 215 sidor ISBN 91-89078-68-3
- 1997:1 Jacobsson, Katarina *Social kontroll i dövvärlden* 148 sidor ISBN 91-89078-18-7
- 1997:2 Arvidsson, Adam *Den sociala konstruktionen av "en vanlig Människa": Tre betraktelser kring reklam och offentlighet* 122 sidor ISBN 91-89078-26-8
- 1998:1 Lundberg, Magnus *Kvinnomisshandel som polisärende: Att definiera och utdefiniera* 136 sidor ISBN 91-89078-40-3
- 1998:2 Stojanovic, Verica *Att leva sitt liv som arbetslös... Svenska och danska ungdomars relationer, ekonomi, bostadssituation och värdesättning av arbete* 148 sidor ISBN 91-89078-54-3
- 1998:3 Wesser, Erik *Arbetsmarknad och socialförsäkring i förändring: En studie av långtidssjukskrivning och förtidspensionering på 90-talet* 150 sidor 91-89078-57-8
- 1999:1 Radmann, Aage *Fotbollslandskapet: Fotboll som socialt fenomen* 167 sidor ISBN 91-89078-81-0
- 1999:2 Waldo, Åsa *Vardagslivets resor i den stora staden* 288 sidor ISBN 91-89078-88-8

- 1999:3 Säwe, Filippa *Om samförstånd och konflikt: Samtal mellan föräldrar och skolledning på en specialskola* 159 sidor ISBN 91-89078-93-4
- 1999:4 Schmitz, Eva *Arbetarkvinnors mobiliseringar i arbetarrörelsens barndom: En studie av arbetarkvinnors strejkaktiviteter och dess inflytande på den svenska arbetarrörelsen* 138 sidor ISBN 91-89078-99-3
- 2000:1 Copes, Adriana *Time and Space: An Attempt to Transform Relegated Aspects in Central Issues of the Sociological Inquiry* 177 sidor ISBN 91-7267-003-7
- 2000:2 Gottskalksdottir, Bergthora *Arbetet som en port till samhället: Invandrarakademiens integration och identitet* 89 sidor ISBN 91-7267-012-6
- 2000:3 Alkvist, Lars-Erik *Max Weber och rationalitetsformerna* 176 sidor ISBN 91-7267-019-3
- 2001:1 Bergholtz, Zinnia *Att arbeta förebyggande: Tankar kring ett hälsoprojekt* 50 sidor ISBN 91-7267-043-6
- 2005:1 Bing Jackson, Hannah *Det fragmenterede fallesskab: Opfattelser af sociale fallesskabers funktion og deres udvikling i det senmoderne samfund* 162 sidor ISBN 91-7267-190-4
- 2005:2 Lundberg, Henrik *Durkheim och Mannheim som filosofisociologer* 88 sidor ISBN 91-7267-200-5

Lund Studies in Sociology (ISSN 0460-0045)

- 1 Goodman, Sara & Mulinari, Diana (red) *Feminist Interventions in Discourses on Gender and Development: Some Swedish Contributions* 250 sidor ISBN 91-89078-51-9 (1999)
- 2 Ahlstrand, Roland *Norrkopingsmodellen – ett projekt för ny sysselsättning åt personalen vid Ericsson Telecom AB i Norrköping* 114 sidor ISBN 91-7267-026-6 (2001)
- 3 Djurfeldt, Göran & Gooch, Pernille *Bondkaringar – kvinnoliv i en manlig värld* 60 sidor ISBN 91-7267-095-9 (2001)
- 4 Davies, Karen *Disturbing Gender: On the doctor – nurse relationship* 115 sidor ISBN 91-7267-108-4 (2001)
- 5 Nilsson, Jan Olof & Nilsson, Kjell *Old Universities in New Environments: New Technology and Internationalisation Processes in Higher Education* 116 sidor ISBN 91-7267-174-2 (2004)

Research Reports in Sociology (ISSN 1651-596X)

- 1996:1 Ahlstrand, Roland *En tid av förändring: Om involvering och exkludering vid Volvos monteringsfabrik i Torslanda 1991-1993* 116 sidor ISBN 91-89078-15-2
- 1997:1 Lindbladh, Eva, et al *Unga vuxna: Berättelser om arbete, kärlek och moral* 192 sidor ISBN 91-89078-14-4
- 1997:2 Lindén, Anna-Lisa (red) *Thinking, Saying, Doing: Sociological Perspectives on Environmental Behaviour* 103 sidor ISBN 91-89078-13-6
- 1997:3 Leppänen, Vesa *Inledning till den etnometodologiska samtalsanalysen* 76 sidor ISBN 91-89078-16-0
- 1997:4 Dahlgren, Anita & Ingrid Claezon *Nya föräldrar: Om kompisforaldraskap, auktoritet och ambivalens* 117 sidor ISBN 91-89078-08-X
- 1997:5 Persson, Anders (red) *Alternativ till ekonomismen* 71 sidor ISBN 91-89078-22-5
- 1997:6 Persson, Anders (red) *Kvalitet och kritiskt tänkande* 67 sidor ISBN 91-89078-25-X

- 1998:1 Isenberg, Bo (red) *Sociology and Social Transformation: Essays by Michael Mann, Chantal Mouffe, Göran Therborn, Bryan S. Turner* 79 sidor ISBN 91-89078-28-4
- 1998:2 Björklund Hall, Åsa *Sociologidoktorer: Forskarutbildning och karriär* 84 sidor ISBN 91-89078-31-4
- 1998:3 Klintman, Mikael *Between the Private and the Public: Formal Carsharing as Part of a Sustainable Traffic System – an Exploratory Study* 96 sidor ISBN 91-89078-32-2
- 1998:4 Lindén, Anna-Lisa & Annika Carlsson-Kanyama *Dagens livsstilar i framtidens perspektiv* 74 sidor ISBN 91-89078-37-7
- 1998:5 Ahlstrand, Roland *En tid av förändring: Dominerande koalitioner och organisationsstrukturer vid Volvo Lastvagnars monteringsfabriker i Tuve 1982-1994* 94 sidor ISBN 91-89078-37-3
- 1998:6 Sahlin, Ingrid *The Staircase of Transition: European Observatory on Homelessness. National Report from Sweden* 66 sidor ISBN 91-89078-39-X
- 1998:7 Naranjo, Eduardo *En kortfattad jämförelse mellan den asiatiska och chilenska socioekonomiska erfarenheten* 42 sidor ISBN 91-89078-42-X
- 1998:8 Bosseldal, Ingrid & Johanna Esseveld *Bland forskande kvinnor och teoretiserande män: Jämställdhet och genus vid Sociologiska institutionen i Lund* 103 sidor ISBN 91-89078-59-4
- 1998:9 Bosseldal, Ingrid & Carl Hansson *Kvinnor i mansrum: Jämställdhet och genus vid Sociologiska institutionen i Umeå* 82 sidor ISBN 91-89078-60-8
- 1998:10 Bosseldal, Ingrid & Merete Hellum *Ett kvinnligt genombrott utan feminism? Jämställdhet och genus vid Sociologiska institutionen i Göteborg* 83 sidor ISBN 91-89078-61-6
- 1998:11 Morhed, Anne-Marie *Det motstridiga könet: Jämställdhet och genus vid Sociologiska institutionen i Uppsala* 103 sidor ISBN 91-89078-62-4
- 1998:12 Bosseldal, Ingrid & Sanja Magdalenic *Det osynliga könet: Jämställdhet och genus vid Sociologiska institutionen i Stockholm* 71 sidor ISBN 91-89078-63-2
- 1998:13 Bosseldal, Ingrid & Stina Johansson *Den frånvarande genus teorin: Jämställdhet och genus vid Sociologiska institutionen i Linköping* 62 sidor ISBN 91-89078-64-0
- 1998:14 Hydén, Håkan & Anna-Lisa Lindén (red) *Lagen, rätten och den sociala tryggheten: Tunnelbygget genom Hallandsåsen* 154 sidor ISBN 91-89078-67-5
- 1998:15 Sallerberg, Ann-Mari (red) *Sjukdom, liv och död – om samband, gränser och format* 165 sidor ISBN 91-89078-66-7
- 1999:1 Pacheco, José F. (ed.) *Cultural Studies and the Politics of Everyday Life: Essays by Peter Dahlgren, Lars Nilsson, Bo Reimer, Monica Rudberg, Kenneth Thompson, Paul Willis. Introductory comments by Ron Eyerman and Mats Trondman* 105 sidor ISBN 91-89078-84-5
- 1999:2 Lindén, Anna-Lisa & Leonardas Rinkevicius (eds.) *Social Processes and the Environment – Lithuania and Sweden* 171 sidor ISBN 91-7267-002-9
- 2000:1 Khalaf, Abdulhadi *Unfinished Business – Contentious Politics and State-Building in Bahrain* 120 sidor ISBN 91-7267-004-5
- 2000:2 Pacheco, José F. (red.) *Kultur, teori, praxis: Kultursociologi i Lund* 238 sidor ISBN 91-7267-015-0
- 2000:3 Nilsson, Jan Olof *Berättelser om Den Nya Världen* 92 sidor ISBN 91-7267-024-X
- 2001:1 Alkvist, Lars-Erik *Max Webers verklighetsvetenskap* 147 sidor ISBN 91-7267-099-1
- 2001:2 Pacheco, José F. (red) *Stadskultur: Bidrag av Eric Clark, Richard Ek, Mats Franzén, Camilla Haugaard, Magnus Carlsson, Charlotte Kira-Kimby, José F. Pacheco, Margareta Popoola, Ingrid Sahlin, Catharina Thörn, Magnus Wennerhag, Niklas Westberg* 125 sidor ISBN 91-7267-115-7
- 2002:1 Wendel, Monica *Kontroversen om arbetstidsförkortning: En sociologisk studie av tre försök med arbetstidsförkortning inom Malmö kommun* 209 sidor ISBN 91-7267-166-5
- 2002:2 Thelander, Joakim *”Säker är man ju aldrig”: Om riskbedömningar, skepsis och förtroende för handel och bankkändan via Internet* 58 sidor ISBN 91-7267-117-3
- 2002:3 Dahlgren, Anita *Idrott, motion och andra fritidsintressen: En enkätundersökning bland 17-åriga flickor och pojkar i Landskrona, Kävlinge och Svalöv* 39 sidor ISBN 91 7267-123-8 (2002)

- 2002:4 Wendel, Monica *Mot en ny arbetsorganisering: En sociologisk studie av några försöksprojekt med flexibla arbetstider och distansarbete inom Malmö kommun* 144 sidor ISBN 91-7267-129-7
- 2002:5 Sörensen, Jill *Utvärderingsmodell för flexibla arbetstider inom Malmö kommun* 76 sidor ISBN 91-7267-132-7
- 2003:1 Klintman, Mikael & Mårtensson, Kjell med Johansson, Magnus *Bioenergi för uppvärmning – hushållens perspektiv* 98 sidor ISBN 91-7267-148-3
- 2004:1 Johnsdotter, Sara *FGM in Sweden: Swedish legislation regarding "female genital mutilation" and implementation of the law* 68 sidor ISBN 91-7267-162-9
- 2004:2 Carlsson-Kanyama, Annika, Lindén, Anna-Lisa & Eriksson, Björn *Hushållskunder på elmarknaden: Värderingar och beteenden* 133 sidor ISBN 91-7267-166-9
- 2005:1 Lindén, Anna-Lisa et al *Mat, hälsa och oregelbundna arbetstider* 216 sidor ISBN 91-7267-187-4
- 2006:1 Lindén, Anna-Lisa et al *Miljöpolitik och styrmedel – Två fallstudier: Kött och kläder* 90 sidor ISBN 91-7267-220-X
- 2006:2 Heidegren, Carl-Göran *FOSS-galaxen – En empirisk undersökning kring fri och öppen programvarurörelsen* 93 sidor ISBN 91-7267-218-8
- 2006:3 Äpelmo, Elisabet & Sellerberg, Ann-Mari *"Shit, jag kan också lyckas" – Om genus, funktionshinder och idrottande kroppar* 43 sidor ISBN 91-7267-225-0
- 2007:1 Sellerberg, Ann-Mari *Världsbäst och i periferin – Om att vara funktionshindrad kvinna i idrotten* 40 sidor ISBN 91-7267-248-X
- 2007:2 Thorsted, Stine *Måltidet i tidsfällan – Måltidspraxis og brug af færdigmat i vardagen* 56 sidor ISBN 91-7267-250-1
- 2008:1 Klintman, Mikael, Boström, Magnus, Ekelund, Lena & Anna-Lisa Lindén *Maten märks – Förutsättningar för konsumentmakt* 134 sidor ISBN 91-7267-266-8

Working Papers in Sociology (1404-6741)

- 1997:1 Sjöberg, Katarina (red) *Vetenskapsteori* 92 sidor ISBN 91-89078-10-1
- 1997:2 Lindholm, Jonas & Vinderskov, Kirstine *Generationen der blev kulturpendlere: Et kvalitativt studie af unge muslimers hverdag* 171 sidor ISBN 91-89078-19-5
- 1999:1 Jørgensen, Erika *Perspektiv på social hållbarhet i Varberg och Västervik* 65 sidor ISBN 91-89078-75-6
- 1999:2 Holmström, Ola *En utvärdering av en utvärdering eller Berättelsen om hur jag förlorade min sociologiska oskuld* 93 sidor ISBN 91-89078-91-8
- 2000:1 Kimby, Charlotte Kira & Camilla Haugaard *Kroppen i den computermedierede kommunikation* 93 sidor ISBN 91-7267-007-X
- 2000:2 Bing Jackson, Hannah *Forandringer i arbejdslivet og i familjelivet: Om kvinders livsformer ved årtusindeskiftet* 43 sidor ISBN 91-7267-017-7
- 2000:3 Bing Jackson, Hannah *Family and Fertility Patterns in Denmark – a "Postmodern" Phenomenon: On the relationship between women's education and employment situation and the changes in family forms and fertility* 52 sidor ISBN 91-7267-018-5
- 2002:1 Henecke, Birgitta & Jamil Khan *Medborgardeltagande i den fysiska planeringen: En demokratiteoretisk analys av lagstiftning, retorik och praktik* 38 sidor ISBN 91-7267-134-3
- 2003:1 Persson, Marcus & Thelander, Joakim *Mellan relativism och realism: Forskarstudenter om vetenskapsteori* 89 sidor ISBN 91-7267-146-7
- 2003:2 Barmark, Mimmi *Sjuka hus eller sjuka människor? Om boenderelaterad ohälsa bland malmöbor* 46 sidor ISBN 91-7267-151-3
- 2004:1 Persson, Marcus & Sjöberg, Katarina (red) *Om begrepp och förståelse: Att problematisera det enkla och förenkla det svåra* 61 sidor ISBN 91-7267-171-8
- 2007:1 Lindén, Anna-Lisa *Socila dimensioner i hållbar samhällsplanering* 30 sidor ISBN 91-7267-236-6

Evaluation Studies

- 1997:1 Persson, Anders *Räddningstjänstutbildning för brandingenjörer – en utvärdering* 37 sidor ISBN 91-89078-12-8
- 1997:2 Björklund Hall, Åsa *På spaning efter tillvaron som doktorand – med hjälp av forskarstuderandes röster* 72 sidor ISBN 91-89078-21-7
- 1998:1 Bierlein, Katja, Leila Misirli & Kjell Nilsson *Arbetslivsrehabilitering i samverkan: Utvärdering av Projekt Malmö Rehab 2000* 63 sidor ISBN 91-89078-30-6
- 1998:2 Mulinari, Diana *Reflektioner kring projektet KvinnoKrami/MOA* 84 sidor ISBN 91-89078-55-1
- 1998:3 Mulinari, Diana & Anders Neergard *Utvärdering av projektet "Steg till arbete"* 72 sidor ISBN 91-89078-56-X
- 1998:4 Misirli, Leila & Monica Wendel *Lokal samverkan – till allas fördel?: En utvärdering av Trelleborgsmodellen – ett arbetsmarknadspolitiskt försök med "friår", inom Trelleborgs kommun* 45 sidor ISBN 91-89078-58-6
- 1998:5 Bierlein, Katja & Leila Misirli *Samverkan mot ungdomsarbetslöshet: Utvärdering av projekt Kompassen i Helsingborg* 80 sidor ISBN 91-89078-69-1
- 1999:1 Bierlein, Katja & Ellinor Platzer *Myndighetssamverkan i projekt Malmö Rehab 2000: Utvärdering 1997-98* 75 sidor ISBN 91-89078-74-8
- 1999:2 Ahlstrand, Roland & Monica Wendel *Frågor kring samverkan: En utvärdering av Visionsbygge Burlöv – ett myndighetsövergripande projekt för arbetslösa invandrare* 51 sidor ISBN 91-89078-82-9
- 1999:3 Nilsson Lindström, Margareta *En processutvärdering av projektet Trampolinen: Ett vägledningsprojekt riktat till långtidsarbetslösa vid Arbetsförmedlingen i Lomma* 104 sidor ISBN 91-89078-94-2
- 1999:4 Nilsson Lindström, Margareta *En processutvärdering av projektet New Deal: Ett vägledningsprojekt för långtidsarbetslösa kvinnor inom kontor och administration* 107 sidor ISBN 91-89078-95-0
- 1999:5 Wendel, Monica *Utvärdering av projekt arbetsLÖSningar: En arbetsmarknadsåtgärd i samverkan för långtidssjukskrivna och långtidsarbetslösa* 63 sidor ISBN 91-7267-000-2
- 2005:1 Nilsson Lindström, Margareta *Att bryta traditionella könsmonster i arbetslivet: En grupp långtidsarbetslösa kvinnors erfarenheter av kursen "Teknik för kvinnor med begränsat utbud"* 50 sidor ISBN 91-7267-209-9

Afrint Working Paper (ISSN 1651-5897)

- 1 Larsson, Rolf, Holmén, Hans & Hammarskjöld, Mikael *Agricultural Development in Sub – Saharan Africa* 48 sidor ISBN 91-7267-133-5
- 2 Djurfeldt, Göran & Jirstrom, Magnus *Asian Models of Agricultural Development and their Relevance to Africa* 47 sidor ISBN 91-7267-137-8

Studies in Bodies, Gender and Society (ISSN 1652-1102)

- 1 Hansson, Adam *Det manliga klimakteriet: Om försöker att lansera ett medicinsk begrepp* 50 sidor ISBN 91-7267-158-0 (2003)

- 2 Norstedt, Maria *Att skapa dikotomier och bibehålla genusordningar: An analys av tidningen Taras berättelser om kropp, kön och medelålder*
52 sidor ISBN 91-7267-159-9 (2003)

Lund Monographs in Social Anthropology (ISSN 1101-9948)

- 3 Pérez-Arias, Enrique *Mellan det förflutna och framtiden: Den sandinistiska revolutionen i Nicaragua* 322 sidor ISBN 91-89078-01-2 (ak. avh. 1997)
- 4 Karlsson, B. G. *Contested Belonging: An Indigenous People's Struggle for Forest and Identity in Sub-Himalayan Bengal* 318 sidor ISBN 91-89078-04-7 (ak. avh. 1997)
- 5 Lindberg, Christer (red) *Antropologiska porträtt 2* 342 sidor ISBN 91-89078-05-5 (1997)
- 6 Gooch, Pernille *At the Tail of the Buffalo: Van Gujjar pastoralists between the forest and the world arena* 391 sidor ISBN 91-89078-53-5 (ak. avh. 1998)
- 7 Persson, Johnny *Sagali and the Kula: A regional systems analysis of the Massim* 245 sidor ISBN 91-89078-87-X (ak. avh. 1999)
- 8 Malm, Thomas *Shell Age Economics: Marine Gathering in the Kingdom of Tonga, Polynesia* 430 sidor ISBN 91-89078-97-7 (ak. avh. 1999)
- 9 Johansson Dahre, Ulf *Det förgångna är framtiden: Ursprungsfolk och politiskt självbestämmande i Hawai'i* 228 sidor Ill. ISBN 91-7267-107-6 (ak. avh. 2001)
- 10 Johndotter, Sara *Created by God: How Somalis in Swedish Exile Reassess the Practice of Female Circumcision* 301 sidor ISBN 91-7267-127-0 (ak. avh. 2002)
- 11 Andersson, Oscar *Chicagoskolan: Institutionaliseringsen, idétraditionen & vetenskapen* 336 sidor ISBN 91-7267-153-X (ak. avh. 2003)
- 12 Carlbom, Aje *The Imagined versus the Real Other: Multiculturalism and the Representation of Muslims in Sweden* 234 sidor ISBN 91-7267-154-8 (ak. avh. 2003)
- 13 Antoniussen, Eva-Malin *Överdosis antropologi: En kontextuell studie* 232 sidor ISBN 91-7267-161-0 (ak. avh. 2003)
- 14 Parker, Peter *How Personal Networks Shape Business: An Anthropological Study of Social Embeddedness, Knowledge Development and Growth of Firms* 156 sidor ISBN 91-7267-182-3 (ak. avh. 2004)
- 15 Lindberg, Crister (red) *Nya antropologiska porträtt* 355 sidor ISBN 91-7267-182-3 (2005)
- 16 Sliavaite, Kristina *From Pioneers to Target Group: Social change, ethnicity and memory in a Lithuanian power plant community* 206 sidor ISBN 91-7267-202-1 (ak. avh. 2005)
- 17 Göransson, Kristina *Conflicts and Contracts – Chinese Intergenerational Relations in Modern Singapore* 187 sidor ISBN 91-7167-202-1 (ak. avh. 2006)
- 18 Bourgoiun, France *The Young, the Wealthy, and the Restless: Trans-national Capitalist Elite Formation in Post-Apartheid Johannesburg* 342 sidor ISBN 91-7267-249-8 (ak. avh. 2007)
- 19 Matsson, Anna *The Power to do Good: Post-Revolution, NGO Society, and the Emergence of NGO-Elites in Contemporary Nicaragua* 208 sidor ISBN 91-7267-251-X (ak. avh. 2007)

Licentiate's Dissertation in Social Anthropology (ISSN 1404-7683)

- 1999:1 Parker, Peter *Cognition and Social Organisation: A Framework*
125 sidor ISBN 91-89078-76-4
- 1999:2 Johansson Dahre, Ulf *Politik med andra medel: En antropologisk betraktelse av rättens politiska och ideologiska förhållanden* 137 sidor ISBN 91-7267-006-1

Research Reports in Social Anthropology

- 2006:1 Johansson Dahre, Ulf (ed.) *The Reconstruction of Good Governance in the Horn of Africa – Proceedings of the 4th SIRC Conference on the Horn of Africa, October 14-16, 2005* 232 sidor ISBN 91-7267-216-1
- 2007:1 Johansson Dahre, Ulf (ed.) *The Role of Diasporas in Peace, Democracy and Development in the Horn of Africa* 226 sidor ISBN 91-7267-237-4
- 2008:1 Johansson Dahre, Ulf (ed.) *Post-Conflict Peace-Building in the Horn of Africa: A Report of the 6th Annual Conference on the Horn of Africa, Lund, August 24-26, 2007* 288 sidor ISBN 91-7267-256-0

Working Papers in Social Anthropology (ISSN 1652-442X)

- 2004:1 Göransson, Kristina *Filial Children and Ageing Parents: Intergenerational Family Ties as Politics and Practice among Chinese Singaporeans*
26 sidor ISBN 91-7267-175-0
- 2005:1 Granbom, Ann-Charlotte *Urak Lawoi: A Field Study of an Indigenous People in Thailand and their Problems with Rapid Tourist Development*
98 sidor ISBN 91-7267-206-4

Övrigt

- Från seminarium till storinstitution: Sociologi i Lund 1947-1997* (Sociologiska institutionens Årsbok 1996) 105 sidor
- Institution i rörelse: Utbildning och forskning inför år 2000* (Sociologiskainstitutionens Årsbok 1997) 153 sidor ISBN 91-89078-29-2