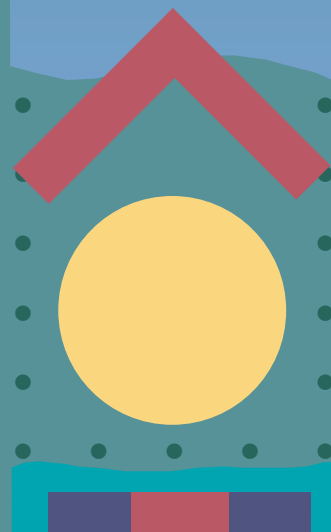


Oppdragsrapport nr. 11 - 2001

**Det kommer jo an på
hva folk vil ha...liksom
Kjønn og alder - kjøp og bruk av elektriske
apparater**

av
Tove L. Mordal



SIFO

Statens institutt
for forbruksforskning

Oppdragsrapport nr. 11 – 2001

Det kommer jo an på hva folk vil ha...liksom
Kjønn og alder – kjøp og bruk av elektriske apparater.
En kvalitativ studie basert på fire fokusgrupper

av
Tove L. Mordal

2001
STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING (SIFO)
Postboks 173, 1325 Lysaker
Tlf: 67 85 88 00 Fax: 67 53 19 48
epost: sifo@sifo.no
Internett: www.sifo.no

Forord

Denne rapporten viser resultater fra en kvalitativ studie basert på fire fokusgrupper, som SIFO har gjennomført på oppdrag fra Produkt- og elektrisitetstilsynet (PE). Opplegget og gjennomføringen av fokusgruppene tar utgangspunkt i resultater fra en kvantitativ undersøkelse om kjøp og bruk av elektriske produkter foretatt høsten 2000. Resultatene fra den kvantitative undersøkelsen pekte i retning av kjønn og alder som viktige kjennetegn i tilknytning til kjøp og bruk av elektriske produkter. Dette ønsket PE å gå dypere inn på gjennom en kvalitativ tilnærming med bruk av fokusgrupper.

Opplegget til fokusgruppene er utformet i nært samarbeid med medarbeidere i PE: Informasjonssjef Hedda Høiland Aas, senioringeniør Jan Erik Pettersen og førstekonsulent Olav-Johan Øye. Intera Kvalitativ Analyse AS har stått for det praktiske opplegget og selve gjennomføringen av fokusgruppene. Per Arne Tufte har vært en aktiv støttespiller i forbindelse med opplegget og utarbeidingen av rapporten.

Lysaker, juni 2001
STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

Innhold

Forord	3
Innhold	5
Sammendrag	9
1 Innledning	11
1.1 Bakgrunn	11
1.2 Formål og problemstilling	11
1.3 Kunnskap fra fokusgrupper	12
1.4 Datamaterialet.....	14
1.4.1 Opplegget for fokusgruppene.....	14
1.4.2 Den faktiske gruppesammensetningen.....	15
1.4.3 Intervjuguiden og gjennomføringen av fokusgruppene.....	16
2 Hvem kjøper hva?.....	17
2.1 Er det noen forskjell?.....	17
2.1.1 De eldre mennene.....	17
2.1.2 De eldre kvinnene	18
2.1.3 Konklusjon om eldre kvinner og menn	19
2.1.4 De yngre mennene.....	19
2.1.5 De yngre kvinnene	20
2.1.6 Konklusjon om yngre menn og kvinner	21
2.2 Konklusjon basert på fire fokusgrupper.....	21
3 Kunnskaper ved kjøp av elektriske produkter	23
3.1 Hva er viktig kunnskap og hvordan får man den?	23
3.1.1 Konklusjon	25
3.2 Kunnskap som har betydning for gode kjøp	26
3.2.1 Konklusjon	26
3.3 Hvem har kunnskapen – kjøper eller selger?.....	26
3.3.1 Konklusjon	28
3.4 Produkter det er viktig å ha kunnskap om ved kjøp.....	28
3.4.1 Konklusjon	29
3.5 Sammenfatning.....	30
4 Sikkerhet ved kjøp av elektriske produkter.....	31
4.1 Hvor viktig er spørsmålet om sikkerhet?	31
4.1.1 Konklusjon	33
4.2 Kunnskap om sikkerhet	33
4.2.1 De eldre mennene.....	34
4.2.2 De eldre kvinnene	34
4.2.3 De yngre mennene.....	35
4.2.4 De yngre kvinnene	36
4.2.5 Konklusjon	36
4.3 Informasjon og merkeordninger – noe å stole på?.....	37
4.3.1 Informasjon fra selger	37
4.3.2 Betydningen av merking og produsent.....	38
4.3.3 Konklusjon	41
4.4 Sammenfatning –sikkerhet ved kjøp.....	41
5 Risiko ved bruk av elektriske produkter	43
5.1 Hva er farlig?	43

5.1.1	Konklusjon	46
5.2	Hvordan unngå risiko?	47
5.2.1	De eldre mennene	47
5.2.2	De eldre kvinnene	47
5.2.3	De yngre mennene	48
5.2.4	De yngre kvinnene	49
5.2.5	Konklusjon	49
5.3	Hva betyr bruksanvisningen?	49
5.3.1	De eldre mennene	49
5.3.2	De eldre kvinnene	50
5.3.3	De yngre mennene	51
5.3.4	De yngre kvinnene	52
5.3.5	Konklusjon	53
5.4	Enighet eller uenighet i husholdet om risiko?	53
5.4.1	De eldre mennene	53
5.4.2	De eldre kvinnene	53
5.4.3	De yngre mennene	55
5.4.4	De yngre kvinnene	56
5.4.5	Konklusjon	56
5.5	Sammenfatning	57
6	Bruken av større produkter	59
6.1	Respekten for større elektriske produkter	59
6.1.1	Konklusjon	61
6.2	Sikkerhet i forhold til produktenes levealder	61
6.2.1	Konklusjon	63
7	Behandlingen av lysarmatur	65
7.1	Hva de eldre mennene mener og gjør	65
7.2	Hva de yngre mennene mener og gjør	66
7.3	Hva de eldre kvinnene mener og gjør	67
7.4	Hva de yngre kvinnene mener og gjør	69
7.5	Konklusjon	69
8	Utskiftninger og reparasjoner	71
8.1	Hva foregår i hjemmet?	71
8.1.1	Konklusjon	74
8.2	Hvem utfører jobben?	74
8.2.1	De eldre mennene	74
8.2.2	De eldre kvinnene	75
8.2.3	De yngre kvinnene	78
8.2.4	De yngre mennene	79
8.2.5	Konklusjon	80
8.3	Hva som er lovlig og ikke lovlig	81
8.3.1	De yngre mennene	81
8.3.2	De eldre mennene	83
8.3.3	De yngre kvinnene	85
8.3.4	De eldre kvinnene	86
8.3.5	Konklusjon	87
8.4	Sammenfatning	87
9	Kontroll av elektrisk anlegg i bolig	89
9.1	Det elektriske anlegget i boligen	89
9.1.1	Konklusjon	91
9.2	Hva sjekkes – Hvor ofte – Av hvem?	92
9.2.1	Konklusjon	96
9.3	Sammenfatning	97
10	Resultater og ønskemål	99
10.1	Resultater - hovedfunn	99
10.1.1	Om kjøpsvaner	99
10.1.2	Om kunnskap ved kjøp av elektriske produkter	99
10.1.3	Om sikkerheten ved kjøp av elektriske produkter	100
10.1.4	Om risikoen ved bruk av elektriske produkter	100
10.1.5	Om bruken av større produkter	100

10.1.6	Om behandlingen av lysarmatur	101
10.1.7	Om utskiftninger og reparasjoner.....	101
10.1.8	Om kontrollen av elektrisk anlegg i bolig.....	101
10.2	Ønskemål fra forbrukersiden	102
Litteratur	103
Vedlegg	105

Sammendrag

Denne undersøkelsen, basert på fire fokusgrupper, er en oppfølging av en kvantitativ undersøkelse om kjøp og bruk av elektriske produkter. Formålet er å gå dypere inn i spørsmål om kunnskap, holdninger og atferd knyttet til sikkerhetsmessige sider ved kjøp og bruk av slike produkter. Undersøkelser basert på fokusgrupper har imidlertid ingen krav på å være representative. De er begrenset mht. omfang og generalisering. Siden resultatene i den kvantitative undersøkelsen pekte sterk i retning av kjønn og alder som vesentlige kjennetegn i tilknytning til kjøp og bruk av elektriske produkter, ble deltakerne delt inn i følgende fire grupper:

1. En gruppe yngre menn (18 – 39 år)
2. En gruppe eldre menn (40 – 65 år)
3. En gruppe yngre kvinner (18 – 39 år)
4. En gruppe eldre kvinner (40 – 65 år)

Problemstillingen retter seg mot kjøpsvaner, kunnskap som trengs i forbindelse med innkjøp, synet på sikkerheten ved kjøp og risikoen ved bruk av elektriske produkter, behandlingen av lysarmatur, eventuelle utskiftninger og reparasjoner som blir gjort i eget hushold og kontroll av elektrisk anlegg i egen bolig.

Gruppediskusjonene tyder på at kvinner er mest involvert i kjøp av elektriske produkter knyttet til kjøkken og dagligliv, mens menn i større grad tar seg av produkter knyttet til teknologi, underholdning og fritid. De fleste av deltakerne har få klare svar på hva de mener er nødvendig kunnskap, og de gir ganske unisont uttrykk for liten tiltro til selgernes informasjon i innkjøps situasjonen. Deltakerne er også lite klare i spørsmålet om betydningen av sikkerhet ved kjøp av slike produkter. Eldre menn utmerker seg ved å vise mindre interesse for spørsmål om hva som kan være farlig ved bruk av elektriske produkter enn de øvrige, mens gruppen av yngre kvinner viser større interesse for slike spørsmål. Kvinnene – både de eldre og de yngre – viser ved sine svar at det er en viss uenighet om hva kvinner og menn i husholdet gjør for å unngå risiko. For øvrig avsløres behov for veiledning og informasjon om hva som er viktig å gjøre for å risikere ved bruk av større produkter.

Mennene viser mindre bekymring og et mindre bevisst forhold til spørsmål om behandling av lysarmatur enn kvinnene. De er mer generelle i sine svar og viser ikke til konkrete situasjoner i samme grad som kvinnene. Verken kvinner eller menn legger skjul på at det foregår utskiftninger og reparasjoner av elektrisk utstyr innen eget hushold, og det hersker helt klart en viss usikkerhet og forvirring om hva som er lov og ikke lov å gjøre selv. For å spare penger er det mange som prøver å gjøre ting på egenhånd, eller de bytter tjenester med andre. Respekten for fagkunnskap innen området synes å være begrenset. Spørsmålet om kontroll av elektrisk anlegg i egen bolig avslører ulike erfaringer knyttet til uhell med elektrisk utstyr, blant annet svidde ledninger. Mye tyder ellers på at det ikke står så bra til på dette området som en kunne ønske. Kvinnene er raskere enn mennene til å hente inn fagkyndig hjelp, men både menn og kvinner er opptatt av de høye kostnadene som er forbundet med dette. Gruppen av eldre kvinner gir uttrykk for større forsiktighet enn de øvrige, mye basert på ønsker om innebygde sikkerhetsanordninger i produktene.

Undersøkelsen tyder på at forbrukerne har behov for nøytral informasjon og opplæring i rollen som kjøpere og brukere av elektriske produkter. De uttrykker vilje til å unngå risiko, men har tydeligvis behov for informasjon, veiledning og opplæring som de kan forstå betydningen og nytten av i dagliglivet. Mange peker på pris og kostnader, og i et par tilfeller ble det også reist spørsmål om hvorfor det ikke blir stilt krav om regelmessig service på elektrisk utstyr i likhet for eksempel med biler.

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

SIFO gjennomførte høsten 2000 en kvantitativ undersøkelse om kjøp og bruk av elektriske produkter på oppdrag fra Produkt- og elektrisitetstilsynet (PE). Datainnsamlingen ble utført over telefon som del av en 'omnibuss' hos Norsk Gallup Institutt AS. Utvalget var landsomfattende og besto av 1016 personer i alderen 15 år og over. Resultatene er presentert i Mordal & al. (2001).

Med utgangspunkt i resultater fra denne undersøkelsen, utformet SIFO på oppdrag fra PE et opplegg for i alt fire fokusgrupper. Disse gruppene ble inndelt etter alder og kjønn. Arbeidet med å rekruttere aktuelle personer, og gjennomføringen av datainnsamlingen, er utført av Intera Kvalitativ Analyse AS – i siste halvdel av mars. Prosjektet ble avsluttet med en kort gjennomføringsrapport i april 2001. Intervjuguiden som ble brukt i datainnsamlingen er gjengitt i vedlegg 1.

Datamaterialet fra fokusgruppene utgjør grunnlaget for de resultatene som legges fram i denne rapporten. Prosjektet er en videreføring av de prosjektene som SIFO tidligere har utført for PE.

1.2 Formål og problemstilling

Formålet med dette analyseprosjektet er å gå dypere inn i spørsmål om kunnskap, holdninger og atferd knyttet til sikkerhetsmessige sider ved kjøp og bruk av elektriske produkter. Resultatene fra den kvantitative undersøkelsen, pekte sterk i retning av at kjønn og alder var viktige kjennetegn i denne forbindelse. Kvinner, særlig i eldre alderskategorier, synes ut fra disse undersøkelsesresultatene å være mer forsiktige enn andre. Dessuten var det mye som tydet på en viss forskjell mellom kjønnene både i forhold til kjøp og bruk av elektriske produkter. Dette kommer vi nærmere tilbake til i tilknytning til de enkelte temaene som er tatt opp i de ulike kapitlene. Problemstillingen retter derfor søkelyset mot hvordan yngre og eldre kvinner og menn forholder seg til kjøp og bruk av elektriske produkter til eget hushold. De konkrete spørsmålene innenfor denne problemstillingsrammen er som følger:

- Hvilke *kunnskaper* trengs ved kjøp av elektriske produkter (til husholdet)?
- Hvem er den *typiske kjøper* av de ulike typer elektriske produkter (i husholdet)?
- Hvilken holdning har man til *risikoen ved bruk* av ulike typer elektriske produkter?
- Hvordan *behandler* man TV, vaskemaskiner og tørketromler i husholdet?
- Hvordan *behandler* man belysning i husholdet?
- Hvordan forholder man seg til *utskiftninger og reparasjoner* av støpsler, ledninger, kontakter og elektriske produkter?
- Hvor ofte *sjekkes* det elektriske anlegget?

Ved kjøp er det lagt vekt på forhold som har med sikkerhet og kundeservice å gjøre, og hvilken betydning man som kunde tillegger eventuell merking av ulike produkter. I tilknytning til bruken av elektriske apparater og utstyr er søkelyset rettet spesielt mot måten man behandler dem på, hva som foregår i husholdene av utskiftninger og reparasjoner og hvordan man forholder seg til ulike typer risikofaktorer.

1.3 Kunnskap fra fokusgrupper

Tufte (1997) viser til at fokusgrupper i metodelitteraturen ofte blir anbefalt for å avklare problemstilling og utvikle hypoteser mv. i utviklingen av spørreskjemaer til kvantitative undersøkelser (Mordal, 1989; O'Brien, 1993), men at tilnæringsmåten også er aktuell som oppfølgingsstudie for å få nærmere innblikk i et gitt temaområde. I tillegg kan metoden kan kombineres med ulike andre former for kvalitative studier. Morgan (1988) hevder for øvrig at fokusgrupper ofte med fordel også kan fungere som en helt selvstendig metode, slik den i dag for eksempel ofte brukes av meningsmålingsinstitutter for å skaffe næringslivet opplysninger om folks reaksjoner og kunnskap i tilknytning til produkttilbud. Patton (1990) hevder at gruppeintervjuer er en effektiv kvalitativ datainnsamlingsmetode, en forholdsvis kostnads-effektiv og rask måte å samle inn data på fra en rekke personer samtidig. Morgan og Krueger (1993) påpeker imidlertid at forestillingen om fokusgrupper som en billig og rask metode er en myte. De krever nitide forberedelser i forhold til sammensetning og størrelse på grupper, antallet grupper som er aktuelle, opplegg for rekruttering og frammøte, avgrensning av tema og utforming av spørsmål etc., samt profesjonelle til å gjennomføre intervjuene.

Tufte (1997) har en nærmere drøfting av ulike fordeler og ulemper ved bruken av fokusgrupper. Han viser til at det ankepunktet som oftest nevnes, gjelder begrensninger i antall spørsmål eller emner som kan tas opp i gruppene. Et annet moment er at det stilles relativt store krav til intervjueren eller moderatoren som skal styre prosessen. Samtidig angis det som en fordel ved fokusgrupper at samhandlingen mellom deltakerne bidrar til en kvalitetskontroll av dataene man får fram. Ifølge Patton (1990) og Rieper (1993) vil deltakerne teste og balansere hverandre på en måte som virker hemmende på ekstreme og usanne opplysninger. I faglitteraturen pekes det også på at metoden er interessant og morsom for dem som deltar, og at den er fleksibel. Det er lett å gripe fatt i og følge opp uforutsette, men vesentlige temaer som dukker opp. Opplysningene framkommer i en bestemt kontekst og dataene fra fokusgrupper er ifølge Krueger (1988) vanskeligere å analysere enn data fra individuelle intervjuer. Det er derfor en forutsetning at forskeren har kjennskap til den konteksten som preges av samhandlingen i gruppen, og som må ligge til grunn for tolkningen av dataene.

Ifølge Krueger (1988) begynner analysen av fokusgrupper ved å gå tilbake til formålet med studien, fordi resultatet er avhengig av at forskeren gjennom hele analyseprosessen husker hva som er formålet. Krueger (1997) peker på en rekke forhold som må tas i betraktning i forbindelse med å analysere resultater fra fokusgrupper. Man må ta i betraktning:

- Ordene som blir brukt;
- Konteksten;
- Den indre konsistensen;
- Hyppigheten av kommentarer og svar;
- Omfanget av kommentarer og svar;
- Intensiteten i kommentarene;
- Det spesifikke ved svarene;
- Hva som ikke blir sagt;

I tillegg er poenget å finne 'The Big Ideas'.

Deltakere i fokusgrupper varierer i måte de ordlegger seg på og hvor presise de er når det velger sine ord. Noen ganger er man forsiktig og nøyaktig, andre ganger slenger man ordene ut mer tilfeldig. Utfordringen er da å beslutte i hvilken grad man skal plassere oppmerksomheten på ordene alene, dvs. når skal vi legge større og mindre vekt på dem i forhold til analysesemaet. Konteksten avhenger ikke bare av diskusjonen, men også av tonen og intensiteten i ytringene. Gruppesammensetningen og tonen innad i den enkelte gruppe er naturlig nok viktig. Har det for eksempel hendt noe spesielt som kan influere på gruppediskusjonen?¹ Vi har heller ikke inntrykk av at noen av deltakerne hadde spesielt sære grunner til å delta i disse fokusgruppene. Konteksten virket normal og avslappet i alle gruppene. Det var ingen tendenser til møteplaging, men enkelte deltakere var likevel noe mer tilbaketrukket enn andre.

Den indre konsistensen tyder på at deltakerne etter hvert ble mer oppmerksom på bestemte synspunkter, og hva som syntes mest vesentlig i tilknytning til bestemte tema. Dette viser imidlertid bare at deltakere i fokusgrupper fungerer på en normal og naturlig måte. Utfordringen kan være å oppdage hva som i tilfelle influerer vesentlige endringer. Krueger (1997) peker også på at noen har lettere for å 'svinge' i sine meninger enn andre, ut fra hva som blir sagt av andre deltakere. Vi kan ikke se at dette har vært noe stort problem i foreliggende tilfelle. Deltakerne har på mange måter balansert sine innspill i forhold til hverandre.

Hypptigheten av kommentarer og svar er også en pekepinn i retning av hva som opptar deltakerne, men behøver selvsagt ikke å være av stor betydning selv om mange blir opptatt av en spesiell kommentar. Dette ser vi ulike eksempler på i diskusjoner i våre fire fokusgrupper. Omfanget av kommentarer har å gjøre med hvor mange av deltakerne som snakker om et bestemt tema. Dette går til dels fram av sitatene: Hvor mange stiller seg positivt, hvor mange er negative, hvor mange vet om noe, og hvor mange vet det ikke osv. Av og til kan samtalen om et tema bli mer intenst enn andre ganger. Vi ser tilfeller der en av gruppene for eksempel kan ha en mye lengre og mer inngående diskusjon om et bestemt tema enn i andre grupper. Svar som er spesifikke og basert på erfaringer er imidlertid viktige og bør gis mer vekt enn svar som er vage og lite personlige. Men dette har igjen også noe med relevansen i svarene å gjøre. Det er ikke alltid at en lang tirade om egne erfaringer er rettet direkte mot et vesentlig poeng. For øvrig kan det være avgjørende å legge vekt på ting som *ikke* blir sagt. Det kan nettopp vise et viktig poeng ved kunnskap og mangel på kunnskap, slik en kan se ulike eksempler på i denne rapporten. Dessuten er det et tegn til moderator om å følge opp med tilleggs spørsmål.

Krueger (1997) peker på faren ved å komme nær en mengde av detaljerte kommentarer og svar på spørsmål som man er opptatt av. Poenget er å finne fram til de viktigste hovedtrekkene som kan dras fram gjennom akkumulerte avsløringer – gjennom ord som er brukt, kroppsspråk, intensitet i diskusjonen – heller enn fra isolerte kommentarer. De ligger ikke alltid i svar på nøkkelspørsmål, men kan være mer innbakt i diskusjonen.

Disse betraktningene har vært vesentlige i beslutningen om å ta med sitater fra det meste av diskusjonene i de fire fokusgruppene. Det skulle gi et bredt grunnlag for å vurdere våre konklusjoner. Morgan (1997) hevder at man i løpet av de siste 10-15 årene har fått en sterk økning i bruken av fokusgrupper i samfunnsvitenskapene, og at det er bred enighet om at fokusgrupper er en verdifull teknikk for å innhente kvalitative data. Han mener utfordringen knyttet til bruken av fokusgrupper er å bygge videre på den erfaringen man har fått, for så å skape nye tilnærminger til fokusgrupper som utvikler teknikken ytterligere.

¹ I den sammenheng kan vi peke på at gruppen av eldre menn og yngre kvinner var i aksjon en dag da VG hadde oppslag med resultater fra den kvantitative undersøkelsen høsten 2000, med påpekning av sikkerhetsmessige farer ved bruk og behandling av elektriske produkter. Dette syntes ikke å berøre diskusjonen i noen av gruppene. Antakelig var det ikke stoff som de enkelte deltakerne hadde lest eller som påkalt deres oppmerksomhet.

1.4 Datamaterialet

Datasettet fra den kvantitative undersøkelsen høsten 2000 er omtalt i Mordal & al. (2001). I denne rapporten henvises det til en del av resultatene fra denne undersøkelsen for å utfylle bildet i forhold til de kvalitative dataene fra fokusgruppene. De kvantitative dataene er antatt å være landsomfattende og representative i forhold til blant annet kjønn og alder. De kvalitative dataene som er basert på samtale og diskusjon i fokusgruppene – hver med fem til åtte personer – er ikke representative i den forstand. De kan likevel peke på forhold som har betydning for en dypere forståelse av folks holdninger og atferd knyttet til kjøp og bruk av elektriske produkter.

1.4.1 Opplegget for fokusgruppene

Sammensetningen av fokusgruppene ble bestemt i henhold til tema og problemstilling som skissert ovenfor – med utgangspunkt i kjønn og alder. Erfaringsmessig viser det seg ofte å være uheldig dersom sammensetningen av en gruppe blir for heterogen (Krueger, 1988). Det kan lett føre til at enkelte deltakere inntar en dominerende posisjon i forhold til de øvrige i gruppen. Samtidig bør det være tilstrekkelig variasjon som gir rom for ulike oppfatninger. Siden kjønn og alder var hovedkriterier i opplegget, var det ut fra dette rimelig å basere seg på fire grupper. Kravene til homogene grupper som er varierte nok til å få fram meningsforskjeller førte dermed til følgende gruppesammensetning i fire fokusgrupper basert på kjønn og alder:

5. En gruppe yngre menn (18 – 39 år)
6. En gruppe eldre menn (40 – 65 år)
7. En gruppe yngre kvinner (18 – 39 år)
8. En gruppe eldre kvinner (40 – 65 år)

I faglitteraturen er det ulike oppfatninger av hvor mange deltakere som bør være med i hver fokusgruppe. Både Krueger (1988) og Morgan (1988) mener at det ideelle tallet ligger et sted mellom 6-7 og opp til 10, mens Rieper (1993) anslår et tall mellom 8 og 12 deltakere. Ifølge Morgan (1988) er 4 deltakere et absolutt minimum og 12 et maksimum. Meningsmålingsinstitutter hevder stort sett at fem til åtte personer erfaringsmessig er et passe antall, at en gruppe på fem til sju ofte viser seg å fungere best i praksis. I utgangspunktet rekrutterer man gjerne 10 personer til hver gruppe. Noen vil alltid falle fra i tidsrommet mellom rekruttering og oppmøte i fokusgruppen.²

Diskusjonen i en fokusgruppe blir styrt av en såkalt moderator³ og bør normalt ikke vare lenger enn ca. 1,5 timer. Det var også rammen for dette opplegget. Utover denne tidsrammen vil deltakerne lett gå trett, samtalen går i stå, og det blir vanskelig å fortsette en meningsfylt gruppesamtale. Nedenfor gir vi en oversikt over de fire fokusgruppene som faktisk deltok i det kvalitative undersøkelsesopplegget.

² Når man ringer opp igjen (som oftest dagen før) for å bekrefte avtalen, vil noen trekke seg. Noen kan ha blitt syk, og noen oppgir andre grunner for ikke å kunne komme likevel. I tillegg kan det skje en ytterligere avskalling i forhold til antall avtaler som er bekreftet. Noen ringer samme dag og sier at de ikke kommer. Det kan skyldes egen sykdom eller syke barn. Andre lar bare være å møte opp selv om de har bekreftet oppmøte. Været og spesielle programmer på TV vil erfaringsmessig også påvirke frafall/oppmøte: Det er lite lurt å invitere menn til en fokusgruppe dersom tidspunktet kolliderer med en finaleomgang i fotball-VM som sendes på TV.

³ Moderator er ordstyrer og den som stiller spørsmål i en fokusgruppe.

1.4.2 Den faktiske gruppesammensetningen

Beskrivelsen av gruppene er basert på antall frammøtte og deres presentasjon av seg selv i møte med de øvrige gruppedeltakerne. Det vil derfor være noe ulikt og ingen direkte systematikk over hva den enkelte deltaker har oppgitt mht. yrkestilknytning, interesser osv., men stikkordene som er brukt skulle antyde noen hovedtrekk ved deltakerne i hver av de fire fokusgruppene:

1. Gruppe 1: 8 menn i alderen 20-39 år

1. L: Tidlig 20-årene, student, singel, bor med foreldrene, driver med fotball.
2. S: Tidlig 30-årene, jobber som selger, har samboer, ingen barn, driver med fotball.
3. A: Tidlig 20-årene, sivilarbeider, singel, bor alene, driver med kampsport.
4. PC: I 30-årene, jobber som selger, fotball som hobby, har kone og barn.
5. P: I 30-årene, jobber med medier, har samboer og barn.
6. K: I 30-årene, jobber som selger, har samboer og barn.
7. O: I slutten av 30-årene, jobber som lærer, har kone og (fire) barn
8. PT: I slutten av 30-årene, jobber som jurist, har kone og barn, driver med kampsport.

På grunn av et teknisk problem i starten, er oppsummeringen av deltakernes alder etc., blitt noe omrentlig i gruppen av yngre menn. Åtte av ti som hadde bekreftet oppmøte, stilte opp.

2. Gruppe 2: 5 menn i alderen 41-55 år

- 1 K: 54 år, er lærer, separert, har sønn på 18 år, bor alene.
- 2 E: 55 år, er gift, har 3 voksne barn som har flyttet hjemmefra, økonom, jobber i dagspressen. Har hytte, snekrer, jobber i hagen.
- 3 H: 53 år, er pensjonert, har drevet et agentur, har leilighet i Spania, spiller golf, har 2 voksne barn, skal bli bestefar.
- 4 L: 53 år, jobber som selger av storkjøkken, er gift, har barn på 12 år, er aktiv i skiforeningen, skiskyting, sitter i vel-styret, følger opp fotball, langrenn for barnet.
- 5 E.H: 41 år, er gift, barn 4 år. Driver reisbyråkjede. Sandslott, snømann og golf som hobbyer.

Av ni som bekreftet oppmøte i gruppen av eldre menn, ble én avvist pga. kjennskap til moderator, mens tre ikke møtte opp som avtalt.

3. Gruppe 3: 7 kvinner i alderen 19-37 år

- 1 J: 19 år, bor hos foreldrene, jobber i reklamebyrå, skal studere medisin i Ungarn til høsten, trener på Sats, snowboard, cafe, kino.
- 2 M: 26 år, er arbeidsledig, har jobbet i forsikringsbransjen.
- 3 M: 18 år, er student i videregående skole, har venner og kjæreste, bor hos foreldrene.
- 4 E: 37 år, er gift, har barn på 17 og 9 år, jobber i barnehage, går på kino, cafe, reiser.
- 5 I: 36 år, er skilt, har barn på 9 og 12 år, går på cafe, jobber på kjøkken, snowboard.
- 6 M: 29 år, er student, NVH, bor alene, går på kino.
- 7 B: 32 år, arbeider i servicebransjen.

Av åtte som var bekreftet på forhånd, var det én som ikke møtte opp som avtalt i gruppen av yngre kvinner.

4. Gruppe 4: 7 kvinner i alderen 39-54 år

- 1 I: 43 år, er ugift, har ikke barn, bor alene, har jobbet i en humanitær organisasjon de siste 6 år, mest med opplysning og informasjon, liker godt film og kino, liker å reise, egentlig bakgrunn fra U-land.
- 2 T: 48 år, er regnskapssjef, er gift, har to barn (gutter på 21 og 18 år), er veldig interessert i fotball og håndball, er mye sammen med venner i helgene, har hund, er derfor mye ute og går tur.
- 3 Å: 54 år, er gift, har to jenter på 23 og 26 år, har to katter, leser mye, strikker, går tur, gjør havearbeid, er uførtrygdet pga revmatisme.
- 4 L: 49 år, er veileder og aktivitør på museum, er ikke gift, har ikke barn, kunst- og kulturinteressert, leser mye, går på kino, teater og kunstutstillinger.

- 5 S: jobber i helsesektor, er gift, har fire barn fra 17 til 30 år, to bor hjemme, er veldig glad i naturen, går på skiturer, skogsturer, leser mye, er veldig glad i å lage spennende og ny mat.
- 6 M: Har bodd og jobbet som billedkunstner de siste 17 år, er skilt, har tre barn (tvillinger på 12, gutt på 15), har vært aleneforsørger siste 9 år, har hund, to undulater og en rotte, er dyre- og kulturinteressert.
- 7 G: 39 år, er samboer, har barn i magen, har arbeidet som bibliotekar siste 13 år, går mye tur med bikkja. Mest sammen med familie til samboeren, mindre turer, er på flyttefot.

Av åtte som var bekreftet på forhånd, var det også i gruppen av eldre kvinner, én som ikke møtte opp som avtalt.

1.4.3 Intervjuguiden og gjennomføringen av fokusgruppene

Spørsmålene som ble stilt til gruppedeltakerne var basert på en intervjuguide, gjengitt i vedlegg 1. Den er utformet i tråde med aktuell problemstilling og inneholde med hensikt en rekke konkrete spørsmål, ment som retningsgivende for hva man ønsket deltakerne skulle diskutere og gi svar på. Intervjuguiden syntes å fungere etter hensikten innenfor den fastsatte rammen på 1,5 time for hver fokusgruppe. Intera var ansvarlig for gjennomføringen av fokusgruppene ved Anniken Enger og Inger Lise Solvang. Sistnevnte hadde oppgaven som moderator for hver av de fire gruppene.

Etter en kort presentasjon av SIFO og Intera, presenterte gruppedeltakerne seg for hverandre. Som en introduksjon til gruppesamtalen ble de først spurt om hvilke elektriske produkter de hadde hjemme. Her ble det i alle gruppene ramset opp en rekke større og mindre produkter, alt fra TV, video, oppvask- og vaskemaskin, til eggekoker, ismaskin, silkepil, krepptang, knivsliper, frityrgryte, elektrisk tannbørste, toastjern osv. osv. De fleste av deltakerne kom med innspill i denne fasen, bortsett fra de to yngste i gruppen for yngre menn. I den gruppen var det dessuten mer snakk om hva man ikke har, for eksempel projektor til å ha i taket og innekino. Noen gir uttrykk for å ha det meste, mens enkelte ikke har anskaffet så mye.

Konklusjonen er imidlertid at de fleste husholdene som er representert i de fire gruppene, har et variert utvalg av elektriske produkter. Vi ser liten grunn til å tvile på at dette er et bilde som gjelder generelt, både i hushold med yngre og eldre. Det er et klart nok utgangspunkt for spørsmål om hvem som kjøper og bruker ulike produkter.

Et forhold som det er grunn til å gjøre oppmerksom på, er at gruppesamtalene i større grad synes å følge intervjuguiden bedre i de to kvinnegruppene enn i mannsgruppene. Særlig preges utskriftene fra gruppen av eldre menn av hopp fram og tilbake mellom de konkrete temaene som tas opp i intervjuguiden. Det har ført til at enkelte punkter ikke er blitt like fyllestgjørende i alle gruppene. Noe av poenget er imidlertid å få til en mest mulig naturlig samtale og diskusjon omkring de spørsmålene som stilles. Det betyr at moderatoren i en viss utstrekning også må følge de trådene som naturlig fører over i spørsmål som egentlig var ment å skulle tas opp på et senere tidspunkt.

2 Hvem kjøper hva?

Er det tilfeldig hvem som kjøper inn ulike elektriske produkter til husholdet? Resultatene fra den kvantitative undersøkelsen tyder på at det er visse kjønns- og aldersforskjeller i tilknytning til ulike sider ved kjøp og bruk av produktene. Et av de første spørsmålene til fokusgruppene dreide seg om hvem som pleier å kjøpe forskjellige elektriske apparater til husholdet, om det noen forskjell mellom menn og kvinner på dette feltet, og i tilfelle hvorfor. Vi ønsket blant annet å få vite noe om hvorvidt hvilke produkter man helst kjøper alene og hvilke man gjerne er sammen om å kjøpe.

2.1 Er det noen forskjell?

En rimelig antakelse kan baseres på et tradisjonelt forhold mellom kjønnene. Er det slik at kvinner mer enn menn forholder seg til kjøp av utstyr knyttet til kjøkken og daglig arbeid i hjemmet, mens menn i større grad er opptatt av produkter som er knyttet til fritidsaktiviteter og teknologi? Forutsatt en viss utvikling i likestillingen mellom menn og kvinner, kan man forvente en mindre forskjell mellom yngre kvinner og menn enn blant eldre kvinner og menn. Vi tar for oss de fire gruppene i tur og orden.

2.1.1 De eldre mennene

De eldre mennene får komme til orde først. Blant dem er det ingen som i utgangspunktet går direkte imot at det er forskjell på hva kvinner og menn kjøper inn. En av de fem synes det kan gå mer på interesser enn hva man som hhv. mann og kvinne kan eller får bestemme. Men det kan jo også skyldes holdninger slik denne replikken fra en av de øvrige i gruppen kan tyde på:

«Jeg tror det går mer på gamle nedarvede holdninger, jeg – kvinner skal lage mat og du skal sjøl gå ut å hogge ved.»

M:⁴ *Jeg snakket tidligere med yngre gutter som sa at de hadde ansvaret for det kule – PC, lyd, bilde og sånt, mens kvinnene hadde ansvaret for kjøkkensaker?*

Spørsmålet kan virke ledende slik det blir stilt, og ingen av de fem eldre mennene protesterer på meningsinnholdet. Én av dem mener å ha registrert en bestemt forskjell i sine omgivelser:

«Jeg tror kanskje at (..) disse nye tingene som kommer hele tiden Det er mitt inntrykk både på jobb og privat, at der ligger kanskje gutta litt før Nye PC'er som blir mindre og mindre – alt som er av praktiske hjelpemidler – jeg ser på jobben hos meg at det er gutta som skal ha de nye tingene først ... »

⁴ M står for moderator (ordstyrer) som før nevnt, den som stiller spørsmål, følger opp løse tråder og sørger for at deltakerne holder seg til saken.

Noen kan også føle på et ansvar som følger en tradisjonell arbeidsdeling, og som de kanskje ikke er helt glad for å måtte ha:

«Jeg må faktisk kjøpe meg ny TV ... Men jeg kvier meg, for det å kjøpe nye elektriske apparater krever at du setter deg inn i så mye ... lese bruksanvisning ... Og det å holde på i to dager for å få noe til å skje og så skjer det ikke ... Jeg synes det er blitt helt håpløst ... Til og med en vekkerklokke må du sitte å studere for å få til å fungere. Så jeg skulle kjøpe meg ny TV, men liksom skyver det foran meg ...»

2.1.2 De eldre kvinnene

I utgangspunktet synes ikke enighet om arbeidsdelingen å være like stor hos de eldre kvinnene som hos de eldre mennene. Noen mener klart at: «JA, det er han som gjør innkjøpene», mens andre modererer situasjonen noe: «Kjøper mesteparten selv», eller: «Enten kjøper jeg – eller jeg har fått en del som presanger, for at folk vet at jeg blir så glad for det. Så begge deler, noe kjøper jeg selv og noe får jeg i presang ...».

Vi fornemmer altså en viss tilslutning til synspunktet fra den eldre mannen som mener at "gutta ligger litt før", men det gjelder ikke alle. På moderatorens spørsmål om hvem det er som pleier å kjøpe inn tingene i deres hushold, er svaret imidlertid klart fra én av de eldre kvinnene: «Det er min mann, han er helt gal på akkurat det ...». Hun klager over plassproblemer:

«Så nå har jeg gitt vekk noe på loppemarked – en sånn kjøkkenmaskin. Jeg har ikke brukt den, jeg synes den er altfor tungvint, og det er alt for mye rengjøring. Jeg gidder ikke bruke den ... Og et sånt råkostjern, det går kjemperaskt – med en rustfri rast. Han er hekta på det.»

M: *For dere som bor med menn – er det noe som bare han kjøper og noe bare dere kjøper?*

De eldre damene gir fortsatt uttrykk for ulike situasjoner: «Han kjøper veldig mye sånn som kanskje er spennende .. Det blir en hel maskinpark i heimen ... » En annen fastslår igjen at det er hun som kjøper det meste, samtidig som hun også får presanger – som tidligere nevnt: «Det har kanskje stått på ønskelisten min – ikke på hans (latter) ..». Andre kan gå med på en mer tradisjonell funksjonsdeling: «Husholdningsapparater på kjøkkenet er det liksom jeg som stort sett har». Ytterligere én fastslår at hun kjøper ettersom hun ønsker og trenger, men peker også på 'kjøkkenting': «...braker jo kjøttkverna en del, Kenwood'en og ... » Andre innrømmelser går i samme retning: «Mannen min er opptatt av TV og stereo ...» Hun får en viss tilslutning til dette: «Sånn er det hjemme hos meg og ...»

M: *Er det sånn? Er dere enig?*

«Ja, akkurat sånn – knapper og greier ...»

M: *Er det sånn at dere diskuterer i forkant om dere skal kjøpe den eller den høytaleren, eller er det sånn at han bare går og kjøper?*

Alle i gruppen er imidlertid ikke helt enig i det: «Vi har vært og sett på sammen». «Deler liksom.»

M: *Men er det hans domene?*

Spørsmålet ville vært mer balansert ved å spørre om det er hans eller hennes doméne, men kvinnene rundt bordet nikker samtykkende: «Ja, mmm ...»

M: *Hva med PC, kjøleskap og tørketromler?*

De fleste er enige om at store ting er noe de ser på sammen. På moderatorens spørsmål om hvorfor det kan være forskjeller mellom menn og kvinner på dette området, peker de eldre kvinnene på at kjøkkenet mest er deres område: «Om det blir tatt for gitt at kjøkkenet er kvinnens domene, er det klart at han ikke utpeker seg selv som ekspert på sånne ting», men som det blir fastslått, han «... Tar det igjen på PC, TV, Video og ...» Og forskjellen kan jo uttrykkes også på litt andre måter: «Jeg tenker ofte – alle disse delene, alt jeg skal rengjøre – jeg tenker etterarbeid, mens han tenker mer teknikken, at det er effektivt ... Jeg tenker på at, Gud, dette må man demontere og ... »

Gruppen nikker og bifaller på spørsmål fra moderator om det er slik at kvinnene er mer praktisk orientert, mens mennene er mer opptatt av teknikken.

2.1.3 Konklusjon om eldre kvinner og menn

Det er – når alt kommer til alt – et rimelig bra samsvar mellom eldre menn og eldre kvinner: I regelen har de hvert sitt doméne, hvert sitt område å ivareta. Det gir seg blant annet uttrykk i hva menn og kvinner viser interesse for og bestemmer om kjøp av elektriske produkter til husholdet. Dette er et generelt trekk, og blant kvinnene er det også dem som ikke like lett som andre, erkjenner at de "ligger under for" kjønnsforskjeller. De protesterer mer enn mennene mot det tradisjonelle bildet. Dette påvirkes selvsagt både av husholdstype og faktorer som preger relasjonen mellom medlemmer i et hushold. Blant annet kan den enkeltes personlighetstype ha noe med saken å gjøre. Gjennomgående synes det imidlertid å være stor grad av enighet om at kvinnene nok er mer orientert mot det praktiske, mens mennene vender seg mer i retning av det tekniske, i spørsmål om kjøp av elektriske produkter. Sannsynligvis er det også riktig at menn kan være noe mer nysgjerrig i forhold til bestemte nyvinninger.

2.1.4 De yngre mennene

Hva så med gruppen av yngre menn? På moderators spørsmål om hvem det er i husholdet som kjøper inn, er det én som raskt svarer: «Kommer helt an på hvor det skal hen ...» En annen følger opp like raskt: «Skal det på kjøkkenet, er det madamen ...!» Men så tar han seg i det: «Nei da ... » (latter rundt bordet). En tar likevel til orde for at det er grenser mellom kjønnene og nevner produkter som «... hårføner, krølltang og sånn ...»

Hvis vi antar at yngre menn blant annet har noe større erfaring fra samboerskap, og i tillegg kanskje har en mer moderne holdning til likestilling enn for eksempel eldre menn, er vel heller ikke følgende uttalelse så uventet:

«Det er vel slik at hvis det er dyrt, er det vel ofte sånn at man ønsker å kjøpe det sammen ... felles julepresang eller at man legger det i en spleisepott. Det er i hvert fall det jeg er vant til».

En av deltakerne mener at det nå er på sin plass med en oppsummering: «Her har vi faktisk tre grupper ... Felles, slik som espressomaskiner, kaffemaskiner Det går i hvert fall begge veier». En av de andre slår fast: «Jeg overlater alt til samboeren. Jeg betaler alt ...!»

M: Hun får velge alt sammen?

«Det kommer an på hva det er. Men stort sett får hun velge. Da slipper jeg alt 'hazzelet' med det. Da kan hun ikke 'nagge' etterpå med at det var feil farge eller feil artikkel og ...»

M: Dere andre da?

«Hjemme hos meg er det stort sett slik at jeg har ansvar for lyd, bilde og PC – alt som er kult ... Hun kjøper det andre: Bødrister, kaffetrakter og litt 'stæsje' kjedelige, 'kjipe' ting» (latter)

M: *Er det sånn det er?*

«Det kommer i alle fall an på hvem som står bak og får i gang det ... Kanskje ikke det fysiske eller hente og hvem som betaler – men hva vi skal ha ...»

Dette peker i retning av en forskjell ut fra type produkt, og på spørsmål fra moderator om de mener det er noen forskjell på menn og kvinner på dette punktet, svarer en:

«Jenter er mer opptatt av design, utseende, gutter de ser ikke om det er hvit eller sort eller sølv, men jenter ser om det passer inn i resten av kjøkkenet, interiøret .. og det skal være kult ...»

Dette er slett ikke alle enig i, og noen gir klart uttrykk for det også, slik som denne uttalelsen viser:

«Kanskje fordi jeg har jobbet litt på kjøkken og sånn Dermed får du et annet press på at det skal fungere skikkelig ... at det er kvalitet på de produktene man kjøper ... også skal det passe sammen ... ikke skjære fullstendig. Det går mest på funksjon, det som varer litt lenger.»

M: *Er det noe dere absolutt kjøper alene?*

Her er det imidlertid liten tvil om dette dreier seg om elektronisk utstyr, for eksempel stereoanlegg. De to yngste bor hjemme og har derfor ikke kjøpt så mye 'slikt': «... gitarstemmer kanskje ... (latter). Den ene slår fast følgende: «Hos oss er det bare mamma som gjør innkjøp – pappa er litt slapp når det gjelder det». Den andre: «Mine foreldre er skilt. De handler hver for seg» (latter).

M. *Hvorfor er det slike kjønnsforskjeller når det gjelder kjøp av elektriske produkter?*

Svarene varierer, men heller i retning av at det tradisjonelle kjønnsrollemønsteret fortsatt henger i. De yngre mennene peker både på interesse og nytte:

«Nytte vil jeg si er helt avgjørende. Tørketrommel contra ny PC. Tørketrommel kan hun se effekten/nytteten av, som kanskje ikke jeg ser så klart. Jeg vil heller ha ny PC.»

En annen peker på det gamle rollemønsteret som han tror henger igjen og får til tross for en viss uenighet tidligere tilslutning til det: «Ja, det er klart det henger igjen. Vi har jo mødre og fedre som har oppfostret oss, det henger igjen». En annen poengterer: «Jeg tror gutter er mer opptatt av underholdning enn det jentene er.» Det faller i tråd med ytterligere en uttalelse, fra en som vil å oppsummere:

«Bruken gjenspeiles på rollemønsteret, men når det gjelder innkjøpet og hva man må ha, da sitter det nok litt tilbake når det gjelder rollemønsteret.»

2.1.5 De yngre kvinnene

Flere av de yngre kvinnene i gruppen hadde ikke ektefelle eller samboer. Det betyr selvsagt også at de selv må stå for innkjøp av ulike produkter. Et par av dem er studenter og bor hjemme hos foreldrene. De sier at de kjøper det de har på rommet sitt – TV, video, stereo og slikt. En som er gift, sier at hun og mannen sammen kjøper elektriske produkter: «Men det er jeg som ønsker dem».

M: *Dere som er samboere – hvem gjør innkjøpene?*

Det er én som svarer: «Meg!»

M: *Dere som bor hos foreldre?*

Svarene peker i retning av det tradisjonelle kjønnsrollemønsteret: «Kjøkkenutstyr – Mamma. TV, stereo – Pappa. Jeg kjøper hårføner og sånt». Men noe er kanskje også nytt hos de unge – som kan tyde på en tilnærming mellom kjønnene? Selv om de påpeker at mamma kjøper hårføner og kjøkkenutstyr og pappa kjøper TV og video, så: Jeg kjøper stereo. Greit fordelt. Bror kjøper Playstation».

Det er likevel alminnelig enighet om at det er forskjell mellom menn og kvinner, men: «Generelt er det det, men det finnes unntak». Imidlertid:

«Kan ikke se pappa kjøpe hårføner – da hadde vi fått mye rart. Menn kjøper radio, TV, stereo og sånt – og kvinner holder seg til kjøkkenting - ennå».

De som fortsatt bor i foreldrehjemmet har tydeligvis sine meninger om mor og far:

«Pappa er naiv ... Skulle han kjøpt vaffeljern så hadde han blitt lurt på det absolutt beste av det beste ... som nesten lager vaflene uten at du tar på det liksom. Det hadde jo sikkert vært bra – men veldig dyrt».

«Det kommer jo an på hva man gjør, og hva man forbruker. Sånn som pappa. Han er ingen storspiser av vafler eller drikker ikke mye te ... Så han synes ikke det er interessant med vaffeljern og vannkoker, men det gjør mamma. Så da blir det hun som vil ha det – mens pappa vil ha brødrister. Så det kommer jo an på hva folk vil ha, liksom».

Så en replikk fra en uten mann i husholdet:

«Jeg er mye på kjøkkenet og vil ha utstyret i orden. Jeg ser på kvalitet når jeg kjøper ting ... altså jeg kjøper det som jeg Studerer ting på forhånd, dette med merker og sånn ... da blir ikke pris så nøye – bare det er bra produkter».

M: Er det noen spesielle produkter man absolutt må være sammen om å kjøpe?

Hun får følgende svar fra to av deltakerne uten at de gir noen entydig avklaring:

«... etter at vi hadde vært etablert som samboere en stund, og det ble snakk om å kjøpe TV/video ... det er en sånn greie man er sammen om å finne ... snakke om å kjøpe.»

«Brukervennlighet – at man blir enige om hva man egentlig har bruk for.»

2.1.6 Konklusjon om yngre menn og kvinner

Diskusjonen i de to gruppene med hhv. yngre menn og kvinner kan nok tyde på en viss tilnærming mellom dem, sammenliknet med situasjonen hos eldre menn og kvinner. Men virkningen fra et tradisjonelt kjønnsrollemønster slår også til dels igjennom blant de yngre. Særlig kommer dette til uttrykk blant de yngre mennene, mens de yngre kvinnene i likhet med de eldre kvinnene, kan helle noe mer i retning av et likedeling. Samtidig har de unge kvinnene som fortsatt bor i foreldrehjemmet, en klar oppfatning av tradisjonell kjønnsrolledeling blant foreldrene sine i forbindelse med kjøp av ulike typer elektriske produkter.

2.2 Konklusjon basert på fire fokusgrupper

I spørsmålet om hvem som kjøper hva, mener vi å finne tre gjennomgående trekk ved de fire fokusgruppene som er aktuelle peke på:

- 1 Eldre kvinner og menn gir uttrykk for en noe klarere tradisjonell kjønnsrolledeleling enn yngre kvinner og menn;
- 2 Det er ting som tyder på at menn – både eldre og yngre – i større grad enn kvinner i tilsvarende aldersgrupper, mener det er forskjeller i kjøpsvaner ut fra et tradisjonelt kjønnsrollemønster.
- 3 Selv om de yngre mennene i større grad enn de eldre synes å være på 'gli' mot økt likestilling, henger de – mye ut fra interesser – fortsatt igjen i et mer tradisjonelt kjønnsrollemønster, mens kvinnene i større grad synes å gi uttrykk for (ønske om?) å delta også i kjøp som de likevel mener hører inn under mannens tradisjonelle doméne.

3 Kunnskaper ved kjøp av elektriske produkter

I dette kapitlet tar vi opp spørsmål om hva folk mener er viktig å ha av kunnskaper når man skal kjøpe elektriske produkter. Vi har også stilt spørsmål om hvilken kunnskap som har betydning for å kunne gjøre gode kjøp. Hva mener deltakerne i fokusgruppene at det er viktig å vite noe om selv, når man skal kjøpe elektriske produkter? Hvordan skaffer de seg nødvendig kunnskap? Hvilken kunnskap trenger man for å gjøre gode kjøp, og hvor finnes kunnskapen – hos dem som kjøper eller dem som selger? Dessuten: Er det noen elektriske produkter som det er spesielt viktig å ha egen kunnskap om i en kjøpsituasjon?

3.1 Hva er viktig kunnskap og hvordan får man den?

På spørsmål fra moderator om hva slags kunnskap man trenger når man skal kjøpe elektriske produkter, er svaret i hovedsak det samme i tre av gruppene. Det er avhengig av hva man skal kjøpe. Det er ikke like viktig å ha spesiell kunnskap om produktet når en skal kjøpe en bokseåpner til under hundre kroner. Derimot bør man ha skaffet seg en viss forhåndskunnskap om en skal kjøpe PC til ti tusen eller mer. Én av de yngre mennene gir følgende uttrykk for dette: «Det har noe med summen å gjøre». Én av de yngre kvinnene sier det på denne måten: «Må vite hva man har behov for, og hva man har råd til å betale.» Blant de eldre kvinnene er oppfatningen omtrent den samme: «Det kommer veldig an på hva man skal ha. Det er veldig forskjell på en PC og en brødrister.» Hun får bifall fra resten av gruppen, og svarsituasjonen tilsvarer den i gruppene for hhv. yngre kvinner og yngre menn.

Bortsett fra at en av de yngre mennene peker på 'tekniske spesifikasjoner', er det ingen av gruppene som gir et konkret svar på hva slags kunnskap man trenger for å kjøpe elektriske produkter. De fleste av deltakerne er opptatt av prisen – på størrelsen av produktet, og hva det koster. Jo høyere prisen er, jo viktigere blir spørsmålet om kvalitet: «Du vurderer ganske nøye når du kjøper PC og ...» «Det er prisen som gjør deg irritert, du er mer redd for å gjøre bomkjøp – det er derfor du undersøker mer ...» (yngre menn)

I gruppen av eldre menn kommer første utfall som følger – på spørsmål om hva slags kunnskap de har behov for når de skal kjøpe elektriske produkter:

«Jeg henger meg på det der – nå er det ikke bare snakk om elektrisk, men elektronisk ... Og det er omtrent slik at alt du kjøper er en datamaskin. Vi kjøpte musikkanlegg til jul – med minidisk og saker og ting – en kosegris å få til jul. Men vi har bare så vidt fått på radioen ... Vel, vi bruker jo cd'er og sånt, men det er mange finesser vi ikke er kommet til ... fordi du har elektronikk med meny på skjerm. Det er inngående studier før du får det til ...»

Til forskjell fra de øvrige tre gruppene tyder dette på en litt annen vinkling. Her er det foreløpig ikke noe direkte skille ut fra behovet for kunnskap i forhold til pris og type produkt. Diskusjonen blant de eldre mennene tar en noe annen retning. En av de øvrige deltakerne kommer straks med en innvending på det den andre sa. Han er ikke enig i at bare er ulemper med alt det nye for eldre menn:

«Men akkurat elektronikken har gjort at tingene er blitt mer selvforklarende. Når det bare var elektrisk måtte du virkelig lese bruksanvisningen. Når du skal installere en TV nå, så får du en gjennomgang på skjermen og en meny som sier alt du skal gjøre. Det gjør at du fikser det aller mest uten å bruke instruksjonsboka.»

Men hva man har og ikke har av aktuell kunnskap, varierer kanskje likevel ut fra alder slik en av dem gir uttrykk for: «Men det har nok litt med alder å gjøre.»?:

«Han 18-åringen som jeg har hjemme ... Han henter ned det som skal være panel, og så smakk, smakk, så er det gjort. Mens andre må lete, finne ... feil Og jeg bruker forferdelig mye mer tid på dette enn jeg ville. Jeg har innbilt meg at jeg skal kunne holde meg sånn noenlunde oppdatert på dette – men jeg greier ikke det, det må jeg bare innrømme. Så jeg vet ikke om det er alderdommen som sniker seg inn, så man ikke tenker kreativt nok.»

Det er kanskje en viss trøst å få fra de øvrige og diskusjonen som følger, sier litt om hvordan de eldre mennene mener man kan få den kunnskapen man trenger:

«Vi er jo ikke født med det – jeg er ikke imponert over ungdommen i dag. Jeg skulle vært like flink jeg, hvis jeg hadde fått det inn med morsmelken. Det er liksom deres lære, og vår lære var annerledes. Så hvis man ikke bruker dette daglig, blir det en kraftanstrengelse å henge med. Og hvis man bare har det som en (sjelden?) hobby og ikke noe du daglig må gjøre – så tror jeg bare vi blir hengende etter.»

Men:

«Jeg tror ikke det er noe du må være født med – jeg er ikke født med det, men jeg er ekstremt opptatt av det ...»

Nysgjerrighet blir så trukket fram som en viktig faktor, og det at du holder på jevnlig med tingene. Da skaffer du deg også kunnskap som spesielt er viktig ved kjøp av større og dyrere elektriske produkter, spesielt de nyere elektroniske:

«Du må bruke dette daglig ... For eksempel hvis du kjøper en ny bilradio ... Jeg likte mye bedre de vi hadde før med sånt hjul du kunne vri på. Nå har jeg stilt inn min radio på 8 forhåndsinnstillinger – og hvis jeg skal utenfor de så er jeg 'låst'. Da jeg stilte dem inn så klarte jeg å stille på både bass og alt ... men nå ... Det er noe med bruken til daglig. Skal jeg gå ned til bilen min nå, så håper jeg radioen virker når jeg slår den på ...»

De andre i gruppen av eldre menn er ikke så uenig i dette:

«Det har litt med en ny verden å gjøre – noe med makelighet – det behøver jeg ikke – så da gjør jeg det ikke.»

I spørsmål om hvor folk henter kunnskap fra, blir kunnskapsbehovet løst ved å innhente informasjon fra ulike hold. Yngre menn peker for eksempel på hvilket forhold man har til et *merke*, de leser om forbrukstester: «sånne 'hi-fi' testblad» og bruker internett hvis det er snakk om større innkjøp: «Da kan man gjøre litt bakgrunnsarbeid». De eldre mennene sier lite om hvor de eventuelt kunne skaffe seg aktuell kunnskap, men også de bruker Internett. De leser dessuten annonser «... i aviser og sånt.»:

«Du får litt peiling på hva som er ...

«Ja, hvis jeg fabler om å kjøpe meg en ny radio for eksempel ... så ser jeg i annonsen at den har de og de produktfordelene og at Siemens har en som er 300 kroner billigere.»

De yngre kvinnene peker på at «det ... lønner seg å sjekke litt ...»:

«Jeg ville også tenkt på garantier, service, er det holdbart ... Undersøke i Forbrukerrapporten om det er mye reklamasjoner og sånne ting.»

«... Merker at jeg tror at enkelte typer merker er gode på noen ting og andre merker er gode på andre ting. Prøver å finne ut hva de forskjellige produktene sitter inne med.»

M: *Hvor får dere kunnskapen fra?*

«Hvis du trenger noe ... Ser deg om. På TV er det mye reklame ... Så får du i posten hele tiden ... Ekspert, Elkjøp osv. Da ser man gjerne på de brosjyrene før man kjøper.»

M (til de yngre kvinnene): *Går dere på Internett og sjekker?*

«Gjorde det én gang. Du kunne sjekke hva du ville ha, og da fikk du det rangert fra billigst til dyrest ... Hvor bra det var osv.»

Også de eldre kvinnene gir uttrykk for å innhente informasjon gjennom reklame. De forhører seg også blant kjente som har kjøpt og har erfaring med den typen produkt de ønsker å kjøpe:

«Man er jo ikke helt borte heller ... Det jeg har er jeg fornøyd med. Det er fordi det er funksjonelt ... Det jeg bruker og har i kjøkkenskapet, det er sånn som er praktisk ... ikke noe hokus pokus ... Jeg har aldri kjøpt en ting som har vært så vanskelig å forstå at jeg ikke har kunnet bruke det i hvert fall!»

En som skulle ha ny oppvaskmaskin sier de tok utgangspunkt i ett merke og ringte rundt til flere forhandlere:

«Vi hadde bestemt oss for ett merke. Det gikk litt på pris og på tiden den vasket ... og program. Da hadde jeg bestemt meg for å ha oppvaskmaskin som vasket og ferdig med det. Ikke sånn masse salat som på den symaskinen vi kjøpte ... den har jeg jo heller aldri brukt. Men det var jo også min mann som ville at vi skulle ha den (latter). Men jeg tenker at det skal være funksjonelt og veldig enkelt.Greit å bruke ...»

«Når vi kjøper oppvaskmaskin og komfyr, ser mannen min på om det er lett å reparere, så han bestemmer akkurat det – om man skal skifte pumpa»

«Det kommer jo an på type produkt. Er det solid? Helst skal det være solid og billig. Det viktigste for meg er at det er av kvalitet, men ikke noe sånn jåleri. Det trenger ikke være veldig vakkert. Ser ikke på design. Må fungere ... og være såpass kvalitet at det er stor sjanse for at jeg slipper å bytte det og ...»

3.1.1 Konklusjon

Det er vanskelig å finne noen klare, konkrete svar på hva deltakerne mener de trenger av kunnskap for å kjøpe elektriske produkter. Mye avhenger naturlig nok av hva slags produkt det er snakk om, noe som de fleste deltakerne peker på. Yngre menn er svært opptatt av prisen på produktet, om det er dyrt og stort. De synes i første rekke å være opptatt av å skaffe seg kunnskap om tekniske og teknologiske sider ved de større og kostbare produktene: TV, PC, video osv. Gruppen av eldre menn knytter sine synspunkter på kunnskapsbehovet til elektroniske produkter og synes å ha en noe ambivalent holdning til de kravene som stilles ut fra ny teknologi – de gir uttrykk både for fascinasjon og avstandtagen. Kvinnene – både de yngre og de eldre – viser en åpen holdning til det å skaffe seg informasjon om produkter før et kjøp – både muntlig fra andre og fra skriftlige annonsekilder. Mennene søker kunnskap i tidsskrifter og på Internett, men gir også et visst inntrykk av å skulle kunne tingene selv. Hvis ikke bruksanvisning eller produktveiledning gir et godt nok grunnlag for bruken, synes

det å være et problem for de eldre mennene i tilknytning til mer avanserte produkter. Det kan i den sammenheng være verdt å merke seg de eldre kvinnenes påpekning av det funksjonelle og praktiske, framfor design og finesser som de synes er til liten nytte i dagliglivet. Man trenger kanskje ikke å kjøpe produkter som er så avanserte at man har problemer med å bruke dem pga. kunnskapsmangel.

3.2 Kunnskap som har betydning for gode kjøp

De ulike gruppene er i hovedsak enig i at 'det gode kjøpet' er avhengig av at du får et kvalitativt godt produkt til en pris som er tilpasset kvaliteten og servicen som forretningen yter. Denne enigheten kan illustreres med følgende uttalelse:

«Det er jo totalinnholdet – hele pakken – hvor det skal inn ... Om det er hvitevarer skal det passe inn i resten av kjøkkenet. Det er klart prisen er en viktig faktor, og så er det kvalitet og hvilket forhold man har til merket.»

Som nevnt foran gir ingen av gruppene noe klart bilde av hvilke kunnskaper den enkelte selv bør ha for å sikre seg et godt kjøp. Hvis vi skal sammenholde dette med det som er diskutert foran, er det slik at et godt kjøp også forbindes med visse typer produkter. Det er ikke mindre viktige og mindre dyre produkter man forbinder med 'det gode kjøpet'. Og man sammenlikner før man kjøper. Særlig kvinnene prøver å skaffe seg informasjon på ulike hold før et konkret kjøp. Mennene gir mer uttrykk for at de ikke "leter" – som kvinnene – men at de skaffer seg kunnskap mer generelt, slik at de "sitter inne" med det kunnskapen når det er aktuelt med et kjøp. De eldre kvinnene er klart enige om at det praktiske er viktigere enn design og finesser. En av dem viser til sin egen idé om å kjøpe en cappuccinomaskin til jul:

«Og da brukte vi masse energi – men han (ektemannen) syntes jo dette var veldig gøy. Og da gikk vi bare for å se ... og da var det dette trykket på steamer'n på denne melken ... det handlet om en forskjell på tusen kroner Skulle jeg kjøpt, hadde jeg kjøpt den dyreste ... Ikke fordi den var dyrest, men fordi den hadde et trykk som gav det perfekte skummet til den kaffen. Jeg endte opp med ingen ... jeg tenkte: 'vil jeg ha cappuccino hver dag – vil jeg ha en maskin til fire tusen kroner som bare lager det – det blir helt feil' Det ble ikke noe kjøp, men vi vurderte det nøye ...»

3.2.1 Konklusjon

Hvis man skal trekke noen konklusjon fra de generelle svarene som er gitt, må det bli at man trenger kunnskap om kvalitet og pris i forhold til nytte. Men det er høyst uklart hvilken konkret kunnskap det kan være snakk om. Det 'gode kjøp' kan selvsagt realiseres på mange måter – gjennom egen kunnskap, egen eller andres erfaringer, gjennom prøving og feiling og gjennom god veiledning fra forretninger man konsulterer for kjøp. Det siste er ikke minst viktig når man selv kommer til kort – og mye tyder på at mange av oss gjør nettopp det når det "kommer til stykket". Det kan være snakk om 'indre' egenskaper ved produkter vi selv har liten eller ingen kjennskap til, og dermed heller ingen forutsetninger for å vurdere kvaliteten eller prisen på. Dermed blir tilliten til selgersiden viktig (jf. neste avsnitt).

3.3 Hvem har kunnskapen – kjøper eller selger?

Hvordan ser man på den kunnskapen selgeren har i forhold til den man har selv? Deltakerne ble i tilknytning til dette spørsmålet også spurt om de føler seg underlegen eller prisgitt selgeren. Den kvantitative undersøkelsen fra høsten 2000, viser klart at folk flest ikke synes at selgerne er flinke til å veilede og gi informasjon om elektriske produkter. Av dem som opp-

gir handel i elektriske forretninger, mener sju av ti at ekspeditøren var lite flink til å opplyse om brukssikkerhet ved elektriske produkter. Personer i alderen 30-44 år var mest kritiske. Blant dem som kjøpte flyttbar eller fast spotlampe, oppgir for eksempel hele 82 prosent at ekspeditøren var lite flink til å informere om brukssikkerheten.

Dette kommer også til uttrykk blant deltakerne i fokusgruppene, og kanskje særlig blant de yngre mennene. De svarer generelt nei på spørsmålet om de føler seg underlegen eller prisgitt selgeren: «I stadig mindre grad ... Informasjon er nå så tilgjengelig.» I forbindelse med disse spørsmålene kommer det fram at de yngre mennene foretar et bakgrunnsarbeid, blant annet ved å lese forbrukertester:

«Skal du kjøpe 'hi-fi' kan du kjøpe sånne 'hi-fi' testblader og sånne ting. Det samme med PC'er og mobiltelefoner: Det er flere tester ... og så hører man hva andre har ...»

Noen peker også på at det er greit å skaffe seg kunnskap på Internett. Det kan i alle fall være lurt i forbindelse med litt større innkjøp, slik at de selv kan vurdere produktene uten å være avhengig av selgeren:

«Det er mye i dette. Kvaliteten på selgerne er dårligere. Jeg stoler ikke blindt på de som står der. Sannsynligvis har de en avtale med et merke de selger der. For det andre er de interessert i å selge deg noe så fort som mulig, for å få størst mulig provisjon ... slik at hvis man tester ut en del først og spør om noe man har sjekket ut, kan man teste ut som selgeren kan sine saker. Det er klart at skal man samtidig stille en del kritiske spørsmål som man kanskje har fra en PC og sånn, så ser man jo om man er ærlig eller prøver å selge deg noe. Er han ærlig og sier at dette er bedre enn dette, setter jeg veldig stor pris på det og kommer gjerne tilbake dit.»

Dette bildet følges opp gjennom de eldre mennene:

«De (selgerne) kan ikke produktene ... Det er det som er problemet. Det skal gå så fort ... (nevner tre av de store elektrokjedene) ... De skal ha en omløpshastighet som gjør at selgerne ikke har sjanse til å vinne fram Hvis du finner en selger så ...»

«Men hvis du går til han som gjør det på gamlemåten ... han som virkelig kan produktene, og som sikkert ikke henger med på alle 'duppedittene' som finnes ... han kan det. Han behøver ikke lese bruksanvisningen en gang ... Men dem er det så få igjen av ... Hvis du er så heldig å finne en selger etter å ha ventet i 45 minutter ute på (elektrokjede) – så skal han bruke maks to minutter på deg ...»

Denne eldre mannen gir også klart uttrykk for misnøye med en selger (i en større kjedeforretning) som briljerte med fagtermer som han selv ikke forsto så mye av: «... du vet når de begynner å ramse opp bits og bytes da» Og han fortsetter:

«Jeg var med to andre som hadde litt greie på dette og etter 40 minutters venting hos (større kjedeforretning) så gikk vi ... til en liten butikk ... Vi fikk *den* servicen og alt ... det er klart ... da kjøpte vi utstyr for 20 000 kroner ...»

Dette viser hvor viktig det er at selger i tillegg til å ha aktuell kunnskap også kan kommunisere og føre en dialog med kundene på en slik måte at det skaper tiltro. Kunder bør selvsagt ikke behandles slik at de føler seg overkjørt eller underlegen. Det er avgjørende at selgerne er i stand til å kommunisere og formidle sin kunnskap på en måte som underbygger kundenes tillit. Det er vanskelig å oppnå med overflatisk fagspråk som selgeren kanskje selv ikke helt forstår. Det blir som en av de eldre kvinnene sier:

«Jeg er skeptisk ... Du merker ganske fort om selgeren kan det han skal selge ... En butikk der selgeren ikke kan noe om produktet – det merker du fort – og da blir jeg ikke interessert, da vil jeg ikke handle der.»

«Du henter jo inn en del kunnskap fra venner og bekjente også ... hører hva de sier ... Det er nesten vel så bra som å gå i en butikk ... at man kartlegger litt ...»

Folk som du kjenner ... som du vet har peiling ... som du stoler på. Som min svoger som er rågod på PC, det er klart ...»

Også de yngre kvinnene er klar i sin mening, selv om de også gir uttrykk for at de kan bli påvirket:

«Når jeg har bestemt meg for hva jeg skal ha, vaskemaskin eller sånt, da går jeg for det ... Jeg bryr meg ikke om hva selgeren sier ... har bestemt meg før jeg går i butikken.

Så kommer selgeren – dette er så og så bra. Hvis du skal ha en videospiller, så sier han at denne er den beste. Men det vet du jo ikke ... hadde du gått i en annen butikk så hadde du fått vite noe helt annet liksom. Hvis du lar deg lure av en selger ... så er du jo dum! Selgeren vil jo bare selge det dyreste.

Tja ... det kommer jo an på selgeren også. De kan jo mer enn du kan. De vil jo selge deg noe ... de gir informasjon om det jeg er ute etter ... om alternativer ... og gir forslag til hva som vil passe til det jeg er ute etter.

Ja, men da sier du at selgeren forholder seg til det behovet du sier at du har ...»

«Men jeg kommer sjelden ut med den prisen jeg egentlig hadde i hodet Sånn fungerer det jo aldri ... selv om jeg har sett et tilbud i avisen ... så kan han godt komme til meg å si at jeg har et bra tilbud her også som du bør ser på ...»

3.3.1 Konklusjon

Det er liten tvil om at skepsisen til selgere kommer til uttrykk i alle de fire gruppene. Strategien er å skaffe seg forhåndskunnskap på ulike måter, sammenlikne opplysninger om produktene, ”tolke” eller ”teste” selgerne for eventuelt å avsløre manglende kunnskap hos dem. Folk føler tydeligvis et behov for å stå rustet til å møte selgenes salgsframstøt. De ønsker å vite nok til å kunne avsløre om det selgerne sier er riktig eller ikke. Samtidig er det grunn til å gjøre oppmerksom på at bevisstheten om hvilken kunnskap som trengs, og hvordan man skaffer seg den, ikke har vært direkte framtrepende i diskusjonen. Det er likevel slik at de fleste bruker informasjonskilder som de har tilgang til, selv om søkingen kan virke noe tilfeldig. I alle tilfeller avslører gruppedeltakerne at de – på linje med resultatene fra den kvantitative undersøkelsen – finner liten grunn til å vise tillit til selgenes kunnskaper om elektriske produkter. Dette er i vesentlig grad basert både på egne og andres erfaringer, men er også knyttet til en generell skepsis til selgere «som gjør alt for å selge ...»

3.4 Produkter det er viktig å ha kunnskap om ved kjøp

Siden det skorter en del på tilliten til selgere av elektriske produkter – og også på bevisstheten om hvilken kunnskap som trengs – er det med en viss spenning vi avventer svar på følgende spørsmål: *Er det slik at noen produkter krever mer kunnskap ved kjøp enn andre?* «Ja!» (eldre kvinne). En av de andre presiserer: «Det kommer an på prisen synes jeg (de øvrige nikker):»

«Skal du kjøpe noe som er veldig dyrt er det veldig viktig å ha kunnskapen (på forhånd) ... Og ting som man er helt avhengig av skal funke. ... Det å gå og kjøpe en PC om man ikke har noe særlig greie på PC ... det hadde ikke jeg gjort alene – uten å ha rådspurt noen jeg stoler på ...»

Det kan være interessant å se den siste uttalelsen i lys av en yngre manns generelle tillit blant annet til PC som produkt:

«Det kommer an på om man har stor kjennskap til produktet fra før. Har man ikke kunnskap om PC før man kjøper, er hvilken som helst PC i dag god nok ... om man ikke har mer interesse for produktet i utgangspunktet ... Dagens produkter er jo mer like og har høyere kvalitet ...»

Men det er også innvendinger mot dette synspunktet blant de yngre mennene:

«Nå vet vi jo det at utviklingen på PC og andre sånne ting går så fort at med rimelig antakelse vet man det at de programmene man får om to år, ikke vil fungere på de maskinene man har i dag. Derfor synes jeg det er en større barriere å kjøpe en PC i dag enn en TV.»

De yngre kvinnene gir uttrykk for at forhåndskunnskap er spesielt viktig når man skal kjøpe produkter med lang levetid – komfyr, kjøleskap, fryser, vaskemaskin – at det som er litt dyrere også er viktigst:

«Må vite hva man betaler for ... å betale flere tusen kroner mer for en vaskemaskin som kun har ett vaskeprogram mer – som man kanskje ikke har bruk for ... Man må vite før man går i butikken hva man må ha. Man kjøper ikke vaskemaskin på impuls»

De eldre kvinnene peker på betydningen av egen erfaring ved kjøp for eksempel av komfyr eller vaskemaskin:

«Det er lettere å kjøpe noe, altså bytte ut noe du har ... Da har man litt peiling på hva som fungerte ... hva man var fornøyd med på den man hadde. Da er det lettere å spørre ... enn å kjøpe noe du aldri har hatt ...

Ja, det er sant!

Det blir jo også snakk om hva du skal bruke den (produktet) til ... Jeg skal kjøpe ny komfyr – skal jeg ha med alle de greiene der ... skal jeg ha gass ved siden av ... det blir jo et helt batteri det, det tar plass. Det er mange sånne vurderinger om 'hvor ofte vil jeg bruke det?' ... » (Bifall fra de andre)

De eldre kvinnene synes for øvrig å være allment enige om at mennene er mer opptatt av å ha tingene fordi de er stilige, elegante osv. slik en av dem uttrykker det:

«Jeg tror menn allment er mer opptatt av det. Mange kvinner er opptatt av det også, men jeg tror faktisk menn er mer opptatt av det enn kvinner generelt ... »

Blant de eldre mennene er det også de store dyre tingene som de først og fremst mener de selv trenger forhåndskunnskap om. Den skaffer de seg gjennom annonser og lignende, Internett eller ved å konsultere andre:

«Triksene kan jo være å snakke med andre ... Da jeg skulle kjøpe video, spurte jeg nevøen min om hva jeg skulle spørre om ... Den har så og så mange roder og ditt og datt – og så spurte jeg om det – og da fikk vi en som var bra.»

3.4.1 Konklusjon

Uansett alder og kjønn synes deltakerne å være enige om at betydningen av forhåndskunnskap avhenger av egenskaper ved produktet. Type og størrelse på produktet har mye å si sammen med prisen. Deltakerne gir et klart inntrykk av at de ikke uten videre lar seg avspise av en selger så lenge det er snakk om å anskaffe et større og kostbart produkt. Men som en av de yngre kvinnene tidligere ga uttrykk for, det finnes også dem som er åpne for å la seg påvirke av en flink selger.

3.5 Sammenfatning

Vi avslører ingen klar bevissthet om hva slags kunnskap som generelt er ansett for å være viktig ved kjøp av elektriske produkter. Dette har sannsynligvis noe å gjøre med – som også flere av deltakerne hevder – at kunnskapen må ha med det konkrete produktet å gjøre. I løpet av diskusjonen kommer det fram at man gjerne søker kunnskap ved å lese annonser, forbrukertester, ved å søke på Internett, lese fagblader (menn) og diskutere og få hjelp fra venner og kjente som man har tiltro til. Det er ellers enighet om, på tvers av kjønn og alder, at visse produkter – de store og kostbare – er viktigere å ha forhåndskunnskap om enn mindre og billigere produkter. Forhåndskunnskap er for øvrig pekt på som viktig for å unngå at man blir lurt av selgere som enten mangler tilstrekkelig fagkunnskap, eller ikke er til å stole på.

4 Sikkerhet ved kjøp av elektriske produkter

Hva faller umiddelbart i folks tanker når de hører ord som sikkerhet i forbindelse med elektriske apparater? Fare, brann, barnesikring, støt, kaffetrakter, strykejern, foodprocessor, brødrister, bokseåpner, komfyr, TV ... Dette er ord som går igjen i de fire fokusgruppene når de blir spurt om sikkerhet og elektriske produkter. Deltakerne knytter sikkerhet både til det som kan skje og til spesielle produkter som kan forårsake skader på personer, eiendeler og boliger. I dette kapitlet retter vi oppmerksomheten på spørsmål om sikkerhetsmessige sider ved kjøp av elektriske produkter. I hvilken grad tenker man på – og vektlegger – sikkerhet ved kjøp av elektrisk utstyr? I hvilken grad har folk kunnskap om sikkerhet, hvor har de i tilfelle fått denne kunnskapen fra, og hvor opptatt er de av innebygd sikkerhet? Videre er vi opptatt av få å vite noe om hvordan man ser på, og forholder seg til, sikkerhetsinformasjon fra selger og gjennom forskjellige merkeordninger. I foregående kapittel kunne mye tyde på at kunnskapen om elektriske produkter generelt var noe tilfeldig fordelt og ikke av det som lå lengst framme i bevisstheten hos den enkelte.

4.1 Hvor viktig er spørsmålet om sikkerhet?

I tråd med resultatet fra den kvantitative undersøkelsen, er det i alle gruppene alminnelig enighet om at man tenker mer sikkerhet når man har barn, eller har med barn å gjøre:

«Jeg tenkte mer på det da barna var små ...» (eldre kvinne – bifall i gruppen)

«Har en datter som fikk glovarm kaffe over bena ... etter det er vi mer forsiktig ...» (eldre mann)

«Jeg har jo barn som begynner å bruke foodprocessoren. Det er jo livsfarlig ...» (yngre kvinne).

«Og så er det sikkerhet i forhold til barn. Jeg tenker mye mer på det enn at strykejernet skal brenne ... komfyr ... og elektrisk bokseåpner ... skarp ... sånne ting ...» (yngre mann – bifall i gruppen)

M: Legger dere stor vekt på sikkerhet når dere kjøper elektriske produkter?

Vi kan la de eldre mennene komme først til orde: «... Neeei ...» «...Ja, det gjør jeg faktisk ... jeg ser etter om det er Nemko godkjent og de greiene der ...» Nemko er tydeligvis et begrep blant de eldre, men det hersker åpenbart en viss forvirring om utbredelsen av denne merkeordningen. Flere setter tydeligvis sin lit enten til forhandleren: «... Nei, det overlater vi til Lefdal ...» eller til merkingen: «...Dem selger vel bare Nemko godkjent ..?» Når det ikke er barn med i bildet, synes sikkerhetsaspektet å bli vurdert litt i retning av 'både – og' blant de eldre mennene. Flere lener seg tydeligvis mot at produktene vanligvis skal være kontrollert i forhold til sikkerhet.

Også blant de eldre kvinnene kan det være så som så med vektlegging av sikkerheten – etter at barna er blitt store. Én starter med å gi et litt nølende svar på spørsmålet om sikkerhet ved kjøp: «...Periodisk ... » En annen følger opp på denne måten:

« ...Såne brannsikringsgreier – jeg tror jeg tar det for gitt, jeg stoler mer på merket ... Er det et merke jeg kjenner til, som jeg vet er seriøst ... så tenker jeg at de pinadø må sikre det ...»

« ...Godkjente produkter – det er jo forutsetningen – man kjøper ikke på postordre ...» (latter).

M (følger opp uttrykk for uenighet i gruppen av eldre kvinner): *Du var ikke helt enig i dette?*

«Nei, jeg forbinder ikke sikkerhet med merket sånn. Mer i forhold til modeller enn merket ... alle merker har jo forskjellige modellutførelser av samme tingen. Jeg tenker ikke at fordi det er det merket er det sikkert ... jeg tenker modeller...»

En annen repliserer:

«Bosch er et merke som jeg kjenner til, og som jeg vet har mange gode produkter. Hvis det er et merke som jeg aldri har hørt om før, er jeg skeptisk ... kan jeg stole på dette her? »

Også blant de eldre kvinnene sporer vi altså en tendens til å stole på visse kjennetegn ved produktet – enten merke eller modell – og det er ingen gjennomgående bevissthet å spore om temaet i forhold til eget ansvar.

Blant de yngre kvinnene er det også en som straks svarer «... Nei ...» på spørsmålet fra moderator om de legger stor vekt på sikkerheten ved kjøp. Men dette var flere uenig i: «...Det kommer an på hva man handler »...:

«Det er ingen ting som er mer sikkert enn andre ting hvis man håndterer det feil. Du må bare vite hva du gjør. Alle TV'er kan jo være like usikker ... det kommer an på hva slags TV det er ... hvordan man forholder seg til den ...»

Dessuten:

«Man tenker nok annerledes når man får barn – man tenker mer på hva de kan komme nær og hva som skjer hvis ...»

«Ja, jeg er veldig enig i det!»

«Igjen det der med hva bør jeg tenke på av sikkerhet, hvilke produkter er det barna bruker også ...»

Bevisstheten hos de yngre kvinnene ligger tydeligvis på et litt høyere nivå – i alle fall blant dem som har barn.

De yngre mennene har en ganske lang diskusjon omkring temaet sikkerhet og elektriske produkter:

«Alt som leder strøm tenker jeg på at det er laget på billigst mulig måte, til billigst mulig pris ... potensielle brannkilder uansett ...»

«Nå ble også jeg bekymret (latter) ...takk skal du ha!»

«Det er ikke så mange (produkter) som kan skade sånn som TV som er selvantennende på en eller annen måte .. og PC kanskje ... Det er støvet som gjør dette her da. Man må stikke fingeren litt i jorda, da. Det er ikke farlig å ha en elektrisk tannbørste. Den vil ikke brenne huset ditt, men en TV kan gjøre det.»

«Jeg er bevisst på det (å vektlegge sikkerhet) men allikevel kjøpte jeg en komfyr som var uten noen som helst sikkerhet, pga. at den hadde mye bedre design. Jeg var fullstendig bevisst på at denne ikke har noen som helst slags barnesikring ...»

«Kan kjøpe brukt da ... det er ikke helt heldig å kjøpe noe som en har drevet med hjemmesnekring på ... Hvis du kjøper noe i lugubre buler ... Bør helst sjekke om det Nemko godkjent ser all right ut ... at det ikke gløder når man stikker (støpslet) inn i kontakten liksom ...»

Også blant de yngre mennene er svarene så som så i forhold til et bevisst forhold til sikkerhet. Det som tydeligvis er i front for alle, er tanken på at barn bør sikres. Men dette er likevel ikke avgjørende for mange. Noen er engstelig i forhold til brannfare og lignende, men det er lite å spore av klare holdninger til sikkerhetskrav ved kjøp av elektriske produkter. Mye tyder på litt ønsketenkning – at produktene skal være sikre nok i seg selv, at dette er noe andre – Nemko og produsenter – skal sørge for. Det er derfor ikke så uventet å finne en utbredt, om ikke fullstendig, enighet om betydningen av *innebygd* sikkerhet i produktene – at de har termostat, vannlås og lignende sikkerhetsanordninger. Det gjelder spesielt produkter man ikke bør gå ifra, for eksempel kaffetraktere, vannkokere, strykejern, vaskemaskiner – og dessuten som påpekt av de yngre kvinnene:

«Varmeovner, vifter som bare går og går ... nå er det jo termostat som slår dem av ... Men det er det jeg tenker på ...»

«Vifteovner er skumlere enn disse oljeovnene – det samler seg en del støv og sånt inni dem ...» (stillhet)

En av de eldre kvinnen påpeker i denne sammenhengen: «Men selv om det (termostat) er der, drar man ikke fra strykejernet med kontakten i ..!» En av de øvrige eldre kvinnene er ikke så opptatt av *innebygd sikring*: «Hvis jeg hadde vært en veldig distre person, hadde jeg kanskje vært opptatt av det, men jeg har ikke noe behov for det ...» Et visst forbehold kommer også til uttrykk hos en av de yngre mennene: «Hvis det er artikler som passer oss så ... vi har jo barn og får barn på besøk ...» Men: «...Den stekeovnen jeg kjøpte hadde ikke det ...» (*innebygd sikring*).

4.1.1 Konklusjon

Hovedinntrykket er at det ”famles” en del rundt spørsmålet om vektlegging av sikkerhet knyttet til kjøp av elektriske produkter. Det framføres en del ”common sense” om å sikre barn og avverge brannfare, men likevel avsløres atferd som viser at dette ikke representerer noen klar holdning med konkret gjennomslag for de fleste. Det kan synes som de eldre mennene og kvinnene er noe mer opptatt av godkjenning og merkeordninger, mens de yngre snakker mer om produktene og individualiserer ansvaret for risiko mer til den enkelte. Det kan blant annet skyldes at barn kan skades ved uriktig eller tankeløs bruk av enkelte produkter slik at man må passe på i alle fall hvis man vil unngå det.

4.2 Kunnskap om sikkerhet

Som utgangspunkt kan vi anta – i tråd med et tradisjonelt syn – at kvinner kan ha dårligere kunnskap om sikkerhet knyttet til elektriske produkter enn det menn har. I dette tilfellet skal vi mer systematisk se på hva de fire fokusgruppene svarer på spørsmålet om hva de vet om temaet sikkerhet i denne forbindelse.

4.2.1 De eldre mennene

Den første til å svare på spørsmålet om hva man vet om sikkerhet, viser til en artikkel han har lest i VG: «...om kaffetraktere og TV'er og sånt ... man skal bruke av/på knappen – slå av strømmen, ikke bare la den stå å gløde ... ». Så fortsatte en diskusjonen som avslører at noen har slik kunnskap og noen har den ikke. Men diskusjonen er ikke bare klargjørende:

«At ledningene skal være isolerte – at alle stikkontakter i dag skal være jordet ... »

«Det må ha blitt påbudt de siste årene ... for 10-15 år siden var det ikke sånn ...»

«Jøss, det visste jeg ikke ...»

«Nei, det er blitt påbudt, nå skal kontaktene være jordet ...»

«Men det gjelder vel kun nyinstalleringer ...?»

«Nei, hvis han (elektrikeren) skal gjøre et eller annet i huset, får han beskjed om følgende: pkt.1 strekke nye ledninger, pkt.2 strekke jorda ledning ...og så skal han sette i jorda kontakter ...»

«Men jeg blir ikke pålagt å foreta dette ...?»

«Nei, men hvis du ber en elektriker om å gjøre noe hos deg – og han oppdager at det ikke er jorda, så blir det en helvetes jobb og du får en kjemperegning.»

«...Så moralen er ... dukker det opp en elektriker ...»

Denne diskusjonen gir ingen overbevisende inntrykk av at sikkerheten er noe disse mennene har en bevisst kunnskap om. Men den er interessant i forhold til spørsmål om hvordan 'hverdagskunnskap' kan dannes.

4.2.2 De eldre kvinnene

M: *Hva vet dere om sikkerhet?*

Diskusjonen rundt dette spørsmålet gikk noe annerledes blant de eldre kvinnene enn blant de eldre mennene. De kommer lett tilbake til dette med innebygd sikkerhet, at det er noe i produktene selv som sørger for sikkerheten:

«Du har jo noen elektriske produkter som stopper automatisk ...»

«Som oppvaskmaskin for eksempel ... Den har jo den ventilen som hindrer at det blir flom på kjøkkenet ... Det har vi. Det er en enkel sak å sette inn. Det gjør rørleggeren samtidig som han kobler til. Da renner det jo ikke vann utover hele kjøkkenet. Og vaskemaskinen kan du sikkert også gjøre det samme med hvis du har den på badet. Vi har hus med kjeller, så derfor er jeg ikke redd for det i det hele tatt. Den står der nede ... ikke noe brennbart i nærheten. Men tørketromler er jo faktisk mer farlig enn vaskemaskiner ...»

«Hvis den slutter å gå rundt så ...»

«Trommelen til naboen brant i fjor ... holdt på å brenne ned hele huset ...»

«Da er man inne på at man bare kan investere i en sånn varmedetektor ...»

«Jeg tenker også på når man har brukt elektriske apparater en stund. Når vi begynner å bli gamle, ikke sant, så en dag skrur man den på, så virker den ikke, så venter man litt ...»

«Da er det kanskje på tide å bytte den ut ..?»

«...Ja, at man kasserer ting som ikke virker. Når hårtørreren begynner å bli litt lunefull, så kaster man kanskje den ...»

«Du får kjøpt apparater som kan måle ...»

«Så er det sånn med TV'er da, som ikke er skrudd skikkelig av og sånn. For det har det jo vært veldig mye snakk om ... selvantente TV'er ... at knappen er slått skikkelig av.»

De eldre kvinnene er altså spesielt opptatt av produkter knyttet til det daglige livet i husholdet. De avslører en viss forsiktighet og flere har tydeligvis sørget for å anskaffe seg utstyr som skal ivareta sikkerheten. Samtidig kan det likevel virke noe tilfeldig hva de egentlig har av kunnskap om sikkerhet.

4.2.3 De yngre mennene

De yngre mennene parerer raskt spørsmålet om hva de vet om sikkerhet, med et motspørsmål: «Det spørres hva du (moderatoren) mener med sikkerhet ...» «... Det er et veldig uklart spørsmål ...» En annen følger opp og diskusjonen kommer omgående i gang om ulike sikkerhetsaspekter:

«En ting er brannfare, en annen ting er andre farer med det ... Noe annet er hvor mye kan produktet ødelegge seg selv ved å få en overledning for eksempel. Er det lagt inn sikringer? ...så reparasjonene blir rimeligere ..?»

«...Stråling ...»

«Når jeg tenker på sikkerhet er det: Hva kan skje? ...med mennesker ...og hva kan skje med resten av huset. Antenner det (produktet) seg selv og går opp i røyk eller ...det bekymrer meg ikke så veldig mye.»

«Har byttet ut den gamle TV'en ..har hørt skrekkehistorier om gamle TV'er ...»

«Jeg har inntrykk av at Norsk Brannvernforening eller den gjengen, kommer ut hver gang en TV har eksplodert. Det er jo en gang i skuddåret ... Hver gang det skjer, blir det hovedoppslaget. Det er tusen andre brannårsaker, men hver gang en TV smeller er det litt sånn ekstra ...»

M: Hvor får dere denne kunnskapen fra?

«Ofte selgerne som prøver å dytte på deg når de ikke har så mye annet å prate om .. så vil de utdype sikkerheten som et kjøpsargument ...»

«Det med gamle TV'er og støv som han var inne på, er noe som blir brukt ... til og med hørt ... hvor store (?) du har på baksiden av TV'en din er brukt som argumenter for hvor mye støv som teoretisk sett kan samle seg og ... eksplodere – he he...»

«Dette du sier med sikkerhet er vagt ... Det er fysisk sikkerhet ... det er det vi snakker om nå ... Det er (også) juridisk sikkerhet ... som vi kan gi opp. Det (som er) med disse artiklene er at de ikke er gjenstand for noe vedlikehold, det er det som er litt farlig. Bil går inn på regelmessig vedlikehold, men en TV blir til billedrøret sprekker eller blir tent. Det er noe med at disse produktene ikke er gjenstand for regelmessig service, heller. En hver brosjyre har kraftig advarsel og ansvarsfraskrivelse fra produsenten ...»

Her er nok de yngre mennene inne på et vesentlig poeng, men samtidig gir heller ikke de noe klart inntrykk av omfattende kunnskap om sikkerheten ved elektriske produkter. Selv om de tidvis viser til en del generell kunnskap, blir diskusjonen lett springende. Den faller noe utenfor rammen, men det er på mange måter riktig som de påpeker, at sikkerheten kan være så mangt ...

4.2.4 De yngre kvinnene

Det blir liten diskusjon blant de yngre kvinnene ut fra spørsmålet om hva de vet om sikkerhet. Bare to av de sju deltakerne har noe å si i sakens anledning:

«...ta stikkkontakten (eg. støpselet) helt inn i kontakten, sånn at den ikke henger litt utenfor ... for det begynte å brenne i veggen min i forbindelse med tørketrommelen min på badet – for termostaten stoppet ikke. Dette er noe jeg har lært av – nå sjekker jeg at jeg stikker dem helt inn før jeg setter i gang noe apparat ... altså oppvaskmaskin, vaskemaskin. ...måtte ringe brannvesenet ... de måtte ta ut et hull i veggen, for ledningen begynte å brenne inne i veggen. Det var lukt som jeg ikke visste hvor kom fra, og jeg tenke på varmeteppe og alt ... men fant ikke ut hvor lukten kom fra ... Og tørketrommelen gikk og gikk. Da de skulle ta ut kontakten (eg. støpselet) var den helt smeltet. Brannvesenet ... de fant ut at den kontakten (eg. støpselet) ikke hadde vært helt inni. Det er ikke noe sikkerhet at sikringen skal gå, altså ... for det er det ikke bestandig den gjør ...»

«Slå av TV'en helt ... at du slår av med av/på knappen – for den (TV'en) kan eksplodere. Det er ikke ofte det skjer, men hvis det er torden og lyn og sånt ...»

Bortsett fra at læring ut fra erfaring kan være viktig og avgjørende, gir heller ikke gruppen av yngre kvinner inntrykk av mye faktisk viten om sikkerhet. Utover det som er generelt er det lite de trekker fram av konkret kunnskap som benyttes ved innkjøp av elektriske produkter.

4.2.5 Konklusjon

Diskusjonen i de ulike gruppene tyder på at de fleste av deltakerne ikke har et avklart eller bevisst forhold til hva de bør vite om sikkerheten ved elektriske produkter når de skal gå til innkjøp av slike. I alle gruppene kommer deltakerne inn på egne erfaringer knyttet til ulike begivenheter, og de gir ikke inntrykk av å ha omfattende kunnskap om temaet. Diskusjonen i den enkelte gruppe går i ulike retninger, men det er likevel lite som tyder på noen vesensforskjell mellom kjønnene eller i forhold til alder. Det kan for øvrig være grunn til å merke seg en tendens til forsiktighet blant de eldre kvinnene, til dels også blant de eldre mennene, som kommer til uttrykk gjennom ønsker om innebygd sikkerhet og sikkerhetsanordninger.

4.3 Informasjon og merkeordninger – noe å stole på?

4.3.1 Informasjon fra selger

Som vi allerede har vært inne på (jf. avsn.3.3) er tiltroen til selgernes kunnskap om elektriske produkter ikke særlig utbredt blant kjøpere av elektriske produkter. Det viser både resultatene fra den kvantitative undersøkelsen og diskusjonene i de fire fokusgruppene. De eldre mennene har imidlertid ikke særlig mye mer å si om dette temaet utover det som er tatt med i avsn.3.3. De eldre kvinnene gir uttrykk for at de ikke stoler på selgernes informasjon og påpeker at det heller kommer mer an på bruksanvisningen som følger produktene, enn akkurat selgeren. De yngre mennene diskuterer spørsmålet noe mer inngående og viser til at det kommer an på selgeren, og at man kan be om typegodkjenning i forretningen – noe som bør være godt nok: «...man antar at det er satt greie regler for hva som skal selges på det norske markedet ...». De fastslår blant annet at

« ... Alt skal være godkjent av Nemko, skal det ikke ..? Og så skal det være stempel på kontakten (eg. støpselet). Det er jo ikke fysisk noen som sitter i Norge og stempler ... det er jo noen i Hong Kong ... jeg føler at det er litt mer trygghet med et norsk stempel enn bare et EU-stempel ... det ...»

«Jeg har ikke no som helst tillit til at Norge er bedre på sikkerhet enn andre ...»

«Nei, det er jeg enig i ... Men når man reiser til andre land, Italia for eksempel, så ser man en del andre ting som ikke er helt slik som hjemme. Men at standarden er høyere her i Norge ... det trenger den ikke å være ...»

«Nå er norsk standard lik EU standard ... etter EØS avtalen ... så det er ikke noen forskjell.»

«Det går på merkenavn også ...»

«Vi har fått mye fra Østeuropa nå, østeuropeiske komfyrer osv. med litt rare navn. Spørsmålet er at hvis ... kanskje har de de samme funksjonene, men er to tusen kroner billigere. »

Denne diskusjonen tyder på at man igjen lett kommer bort fra det man egentlig skulle svare på, nemlig om de stoler på den informasjonen som selgeren gir. Inntrykket er imidlertid at også de yngre mennene skaffer seg informasjon på forhånd som de kan møte selgerens framstøt med. For øvrig gir de yngre mennene i denne diskusjonen også et visst uttrykk for tiltro til merkeordninger.

Blant de yngre kvinnene er det et visst forbehold som preger samtalen rundt temaet: «Det kommer an på»:

«...om han eller henne er troverdig eller ikke»

«... om det er en butikk eller en kjede – eller om det er en som kommer på døren og skal selge. Jeg har større tro på de i butikken.»

M: Dere andre da?

«Er enig i det – har mer tro på en som ikke er ute etter å markedsføre kun ett produkt. En selger i en stor kjede har jo et hav av produkter å selge ...»

«Har mindre tillit til en som har personlig vinning på å selge akkurat ett produkt enn en som jobber i en butikk.»

«Ja, jeg syns jo at jo mer bra de sier om produktet, jo mer skeptisk blir jeg. Jo mer de legger på, jo mer er sjansen til at jeg sier nei, liksom ...»

«Jeg opplevde at selgeren selv begynte å lese bruksanvisningen – da gikk jeg altså ...»

«Jeg har inntrykk av at når jeg kommer til de store kjedene så er det så mange produkter ... så løper de fra TV'er til kjøleskap ... og jeg lurer da på hvordan de kan sette seg inn i alle tingene. Jeg har handlet i mindre butikker og får mye bedre service ... de har jobbet der i mange år og der vet de hva de skal selge ...»

Den siste uttalelsen svarer klart til det som tidligere ble hevdet blant de eldre mennene (jf. avsn.3.3.). Og det er flere blant de yngre kvinnene som uttrykker skepsis:

«Kjøpte stereoanlegg for noen år siden ... hadde med meg pappa ... og pappa spurte om så mye rart ... De som jobbet der skjønnte ingen ting ... de skjønnte ikke hva det var snakk om. Det syns jeg er skremmende ... For skulle jeg gått alene og skulle ordnet det så hadde jeg blitt lurt trill rundt ...»

«Det er for lite krav til de som jobber der ... Det er mer sånn at de trenger en person, og da trenger de ikke annen erfaring ... Du skal bare selge videoer, liksom ... Jeg tror de ikke trenger å vite noe for å bli selgere ...»

De yngre kvinnene utmerker seg i forhold til de øvrige gruppene ved at de holder seg til diskusjonstemaet. For øvrig er inntrykket at alle gruppene gjennomgående er svært tilbakeholdne i sin tiltro til den informasjon selgerne gir eller evner å gi.

4.3.2 Betydningen av merking og produsent

Bortsett fra de eldre mennene gir deltakerne i de øvrige gruppene uttrykk for at merke eller produsent har betydning for hva de velger å kjøpe av elektrisk utstyr. Dette er noe uventet i og med at de eldre mennenes tidligere uttrykte stor tiltro til Nemko-merket. De eldre kvinnene viser dårlig kjennskap til merker, selv om de mener at de har betydning for dem. Når én av dem nevner Nemko-merket: «Nemko ... er jo de som godkjenner alle elektriske artikler som skal selges i Norge ...» er ikke dette noe alle kjenner til. Dessuten er opplysningen om at Nemko dekker alt, feilaktig. Men moderator stiller så spørsmålet: *Men du visste ikke om det (Nemko-merket)?* til en av de andre:

«Nei ...»

«Ikke jeg heller ...»

«Det er en slik firkant og det står en N ...»

«Ja! Det har jeg sett, ja. Hva var det det betydde? Jeg har aldri visst hva det betydde og jeg har aldri sett etter det. Det er jeg ikke opptatt av ...»

Som vi for øvrig tidligere har vært inne på, er det likevel en viss generell tiltro blant de eldre kvinnene til at det ikke er lov å selge farlige produkter her i Norge.

Diskusjonen om betydningen av merk eller produsent blant de yngre mennene kommer raskt i gang, og de ønsker tydeligvis å vise at dette er et tema de kan noe om, men:

«Skal du velge et kjent merkenavn eller prøve noe nytt ... mye som er på det norske markedet nå. Det er problem jeg har vært borti ...»

«Stort sett er de jo produsert på de samme fabrikkene og har ...»

«En annen ting er at med et ukjent merke så kan du være litt usikker på ... hvis det skjer noe ... hvor mye hjelp får du ..?»

M (til de yngre mennene): *Nemko ble nevnt. Kjenner dere til det – Hvem er avsender på en måte?*

«Staten i mine øyne ...»

M: *Er det trygt – stoler dere på det?*

«Ja ...»

«Selve testene er trygge, men ikke stempellet. Hvis det er testa fra Nemko er jeg trygg ... da ser jeg på det som en sikker test.»

M: *Kjenner dere andre til slike merkeordninger?*

«ISO-standard»

«ISO er ikke standardisering på produkt, men at man har rutiner og kvalitetsprosedyrer hvis det er avvik.»

Diskusjonen blant de yngre mennene tyder på at de nok ”bløffer” litt i forhold til det de egentlig kan og vet, noe også følgende uttalelse viser:

«Hvis jeg kjøper noe mer ukjent merke, da sjekker jeg om det er et lite N-merke ...»

M: *Men ikke når det er kjente merker?*

«Nei ...»

De viser dessuten til betydningen av kjennskap til produsent:

«Man vet jo hva som er kvalitetsmerker. AEG er jo et kvalitetsmerke. Reklamerer som kvalitetsmerke ... jeg tror de har små problemer ...»

M: *Er det kjønnsforskjeller når det gjelder sjekking av merker og sikkerhet?*

«Tja ...»

«Det er aldersforskjeller her ... mer interessant når man blir eldre ...»

M: *Dere som er yngst her ... ?*

«Ofrer det aldri en tanke ...»

«Bare det fungerer så er det greit ... (latter)»

«Pga. mor og far har jeg blitt mer oppmerksom. Om jeg kjøper noe, for eksempel en minidisk av et kjent merke, så regner jeg med at hvis det skjer noe, setter de prestisje i at varene skal være mulig å reklamere på ... også for sikkerheten ...»

Refleksjonen rundt alderens betydning kan nok synes å ha noe for seg. De helt unge kan dessuten være opptatt av å prøve ut nye ting, noe som vil endre seg med en viss erfaring og kunnskap om hvordan ting fungerer – hva som er anerkjente merker blant dem de ønsker å sammenlikne seg med. Blant de yngre kvinnene er det også vanlig å ta utgangspunkt i merke eller produsent:

«Jeg tror litt på merkene og ... har på følelsen at en Sony TV er bedre enn et merke jeg ikke har hørt om ... Jeg tror det er bedre kvalitet.»

«Ja, jeg tror noen merker er gode på det og andre merker som ikke er det ...»

M: *Handler dere etter merker når dere kjøper elektriske produkter?*

«Ja ...» (flere nikker)

«Det er jo en grunn til at et merke som har vært der i evig tid faktisk er der ennå»

M (til en som sier lite): *Du da?*

«Jeg kjøper gjerne merke når jeg kjøper dyre ting som kjøleskap, vaskemaskin, stereoanlegg og sånt. Onkelen min påstår at de billige merkene er laget på samme måte som de dyrere merkene ... Så det man betaler for er egentlig bare merket som står på produktet. Det synes jeg er meningsløst ...»

M: *Tenker dere på sånne merkeordninger som går på sikkerhet? Kjenner dere til det?*

«De symbolene? Jeg vet det er en sånn firkant med en liten firkant inni ...»

«CE ...»

«Nemko ...»

M: *Hva betyr det?*

«Et organ/institusjon som står for godkjenning av disse tingene ...»

«De tester dem ...»

M: *Sjekker dere sånne merker?*

Det oppstår usikkerhet i gruppen, og det tar tid før noen svarer ...

«...Har hørt om det, men ikke tenkt over det ...»

«Men er det ikke sånn at de må være testet før de selges da ...?»

M: *Det er ikke sånn at dere sjekker om dette er blitt testa?*

«Nei, ikke før nå ...»

«Hvis man ser på 'TV2 hjelper deg' ... så tenker man jo at dette må være bra ... det som er blitt best i test.»

Moderator oppnår nå kun taushet i gruppen når hun stiller følgende spørsmål: *Men hvis dere ikke vet om sånne godkjenningsstempler, er det selgeren eller kunnskap dere har selv eller merke som gjør at dere stoler på produktet?* Det kan være interessant og avslørende i seg selv.

4.3.3 Konklusjon

Om tiltro til selgere som informasjonsformidlere er lav blant deltakerne i alle fire fokusgruppene, tilkjennegir desto større tiltro til merkeordninger og visse produsenter. Som merkeordning står *Nemko* her i en særstilling: «Man må jo stole på disse ... *Nemko* for eksempel ...» Gruppediskusjonene synes å uttrykke et behov for veiledning og forbrukerbeskyttelse, selv om kanskje en del yngre menn ikke vil være enig det. Vi ser en gjennomgående tendens til at man gjerne vil tro at noen på høyere nivå sørger for at kvaliteten på det som selges av elektriske produkter i Norge er god, at man ikke risikerer å kjøpe produkter som er farlige eller altfor dårlige. Bevisstheten omkring merkeordninger og hvordan man skal forholde seg til et omfattende vareutvalg er ikke stor i noen av de fire fokusgruppene, selv om de uttrykker klar tiltro til merker og visse produsenter. Det er en gjennomgående tendens at kjennskap og erfaringer knyttet til merker, og spesielt til bestemte produsenter, blir brukt i forbindelse med kjøp av elektriske produkter. Å bygge opp tiltroen til et merke eller en produsent synes ut fra disse resultatene å være noe av det viktigste som kan gjøres med tanke på framtidig salg av et produkt.

4.4 Sammenfatning –sikkerhet ved kjøp

Spørsmålene som er knyttet til sikkerhet ved kjøp av elektriske produkter, viser at både yngre og eldre kvinner og menn "famler" en del rundt spørsmål om betydningen av å vektlegge sikkerhet ved kjøp av elektriske produkter, og om hva de egentlig har av kunnskaper om dette temaet. De fleste av deltakerne i fokusgruppene viser ikke et avklart bevisst forhold til hva det er de bør vite eller ha kjennskap til. De eldre kvinnene avslører på sin side en viss forsiktighet. Den gir seg blant annet uttrykk i påpekninger om innebygd sikkerhet i produktene og tilgang til sikkerhetsanordninger som kan monteres til større produkter. Dette er de eldre mennene også til dels inne på. For øvrig regner flere av deltakerne med at de kan stole på at farlige produkter ikke selges her i landet. Det er selvsagt også et poeng, som en av de yngre kvinnene framholdt, at vesentlige sikkerhetsaspekter ligger i måten tingene kan bli brukt på – for eksempel av barn. Det er ellers et gjennomgående trekk i de fire gruppene at deltakerne er svært tilbakeholdne i sin tiltro til informasjon fra selgere. På dette punktet skilte de yngre kvinnene seg fra de øvrige ved å holde seg mer direkte til temaet. For øvrig er det liten forskjell å spore når det gjelder positiv tiltro til merkeordninger og bestemte produsenter.

5 Risiko ved bruk av elektriske produkter

Foregående kapitler har i første rekke omhandlet kjøp av elektriske produkter, men det har ikke vært til å unngå at en del faremomenter knyttet til bruken av slike produkter også er berørt. I dette kapitlet går vi nærmere inn på spørsmål om risikoen ved å bruke ulike produkter. Noen kan oppleves mer risikofylte og farlige enn andre produkter, og vi ønsker blant annet å få vite mer om hva man gjør for å unngå risiko og farlige situasjoner. Hva er farlig? Leser folk bruksanvisninger? Er det enighet i husholdet om hvor farlig et produkt kan være i bruk? Hvordan løser man eventuelt en slik uenighet?

5.1 Hva er farlig?

Det er stort sett enighet om at bruken av visse elektriske produkter kan være forbundet med risiko – for ikke å si – direkte fare. En av de eldre mennene viser til apparater som kan forårsake fysiske skader på personer, og ikke minst barn:

«Det er enkelte apparater jeg holder meg unna – elektriske driller og sager, pluss stavmikser og kafemaskiner ... Små 4-årige barnehender kommer til over alt ... er faktisk blitt litt mer opptatt av sikkerhet.»

Noen av de øvrige mener imidlertid at dette i utgangspunktet ikke er noen risiko, men:

«... hvis du bruker apparater som du har mekka litt på, men ikke er helt ferdig med, og som du må bruke der og da ... er jo det en sjanse å ta ... Det har jeg erfart ...»

«Den ene gangen jeg tenker litt på sikkerhet, er når det lyner og tordner kraftig ... Da tenker jeg på TV'en, og da kan jeg trekke ut litt propper og sånt, men ellers ... aldri..!»

M (til de eldre mennene): *Er det noe dere opplever som farlig?*

«Nei..!»

«Det skjer aldri ulykker – du bare leser om dem ...»

«Er det arbeidsulykker eller er det ulykker i forbindelse med elektrisitet du tenker på?»

M: *Jeg tenker på hva som kan skje - Hva gjør dere med TV'en forresten?*

«... bruker fjernkontrollen ...!» (flere gjør det)

«Men da er det jo lys på TV'en og da er det faktisk strøm inni der. Den er ikke slått av før du har slått av med av og på knappen.»

«Det er mulig at mye av dette er forbundet med fare, men når jeg ikke selv har opplevd noe og ikke kjenner noen ... så er det jo så fjernt at det kan skje noe ... Vi lever jo i en verden hvor vi tror at det er sikkert ... ut fra statistikk og sånt.»

På moderators spørsmål om de tenker på andre risikoer enn strøm og ledninger, viser de eldre mennene til «... støv bakpå TV og radio » eller at TV'en er blitt så gammel at støv kan hindre lufttilgang og forårsake eksplosjon.⁵ De eldre mennene viser likevel et viss forbehold i forhold til spørsmålet om risiko. Hovedinntrykket er at de ikke er så svært opptatt av dette. Det kan jo skyldes som én av dem sier, at de i et lengre liv ikke har hatt særlig dramatiske opplevelser knyttet til temaet.

Vi retter så oppmerksomheten mot de eldre kvinnene og spør om de opplever noen risiko ved bruk av elektriske apparater?

«Ja ...!»

«Ja, sånn strålingsmessig ... Derfor jeg ikke har mikrobølgeovn ... har ikke behov for det.»

«Vann og strøm.»

«Jeg lurer på den mikrobølgeovnen vi har ... vi har den inni komfyren»

«Så lenge det er varmluft inne i komfyren min, har jeg ikke behov for mikrobølgeovn ... Trenger ikke kokt mat hele tiden.»

«Stråler og strøm og vann og lekkasjer ...»

«Brann ...!»

M (til de eldre kvinnene): *Er noen produkter mer risikofylte enn andre?*

«Oppvaskmaskinen er jo veldig ...»

«For meg er det tørketrommel – fordi jeg hadde den erfaringen ...» (fortalte tidligere om at det tok fyr hos naboen)

«Tørketrommel på brann og vaskemaskin og oppvaskmaskin på vann og lekkasjer.»

«TV-brann også ... ikke så ofte, men ... Man leser om det.»

«Jeg var faktisk ikke klar over at tørketromler var så brannfarlige. Jeg har aldri hatt tørketrommel ... så ...»

⁵ Det kan i denne sammenheng være interessant å merke seg at antall TV-branner fortsetter å øke, med 51 prosent flere slike branner i 1999 enn året før. På landsbasis har forsikringsutbetalingene etter TV-branner økt fra 48 til 122 millioner på ett år. Det skyldes blant annet også at innboet er blitt dyrere å erstatte. Statistikk fra FH (Fisnæringsnærings Hovedorganisasjon) tyder imidlertid på at økningen i forsikringsutbetalinger er i ferd med å flate ut. Det pekes på at det beste rådet for å unngå brann i TV-apparater er å slå det av med av/på knappen på selve apparatet. (Drammens Tidende, torsdag 10. mai 2001)

«Ikke jeg heller ...»

«Det er det filteret ... det blir så mye lo ...»

«... jeg har vært veldig sløv, på kvelden så har jeg startet vaskemaskinen eller oppvaskmaskinen så de har vært ferdig til neste morgen. Det gjør jeg aldri mer ... for jeg har hørt at så mange branner starter i ... Jeg er alltid til stede når jeg vasker klær eller har på oppvaskmaskinen. Selv om ikke andre gjør det så er det min kjepphest.»

«Jeg hadde vannlekkasje ... på vår oppvaskmaskin ... Sto i to-tre timer og rann og pumpa ut ...»

De eldre kvinnene gir altså uttrykk for en rekke ulike risikoerfaringer – og tanker – om hva som kan skje hvis de ikke tar sine forholdsregler. For øvrig er de til forskjell fra de eldre mennene mer opptatt av elektriske artikler knyttet til kjøkken og daglig hushold, enn til TV og den type produkter.

De yngre mennene synes å ha tatt en del lærdom inn over seg. De er svært opptatt av hvordan de skal unngå risiko, men moderator kommer stadig tilbake til spørsmålet om hva det er som kan være farlig:

«Det jo to ting da ... Den ene er at du kan skade ... han der har barn ... Jeg tenker ikke så mye på det for jeg har ikke barn, men for meg vil det være at hulen brenner ned ...»

M: *Hvilke produkter tenker du på da?*

«... for eksempel TV ... og vannlekkasjer er jo kjipt å ha også ...»

«Det jeg engster meg mest for er TV, i hvert fall om man har gammel TV ... og det der med motor i vaskemaskin ... det er noe jeg tenker mye på ...»

M: *Dere andre da?*

«Vannkoker og kaffetrakter og sånn, som ...»

«For meg er det mest komfyr, kaffetrakter og koker ... Som står på kjøkkenet ... Jeg har kjøkkenet lengst inn og må gå gjennom stua som er nærmere gangen, så jeg går ikke forbi der. Så jeg er veldig påpasselig med å skru av. Samtidig er det det med ungene, så ikke de skal brenne seg ... lære dem hvordan de skal omgås med disse apparatene.»

De yngre mennene peker i stor grad på de samme produktene som de eldre mennene og kvinnene. De gir inntrykk av å være ganske bevisste i forhold til disse produktene. Noen nevner tanken på og hensynet barn i denne forbindelsen.

Hvis vi går til de yngre kvinnene merker vi oss også poenget rettet mot selve måten elektriske apparater blir brukt på, slik man var inne på blant de yngre mennene:

«...men man må jo bare være forsiktig og bruke det på fornuftig vis ...»

På spørsmål fra moderatoren om hva som er risikoen da, rettes oppmerksomheten imidlertid raskt mot hva som kan skje med selve apparatet og det som har med strømmen å gjøre:

«Kortslutning»

«Det er å ha 220 V i veggen ...»

M: *Tenker dere på det ..?*

«Sikringen går hjemme hos meg, og da har jeg skjønt at det er mye som står på. Jeg ringte og undersøkte og da fikk jeg beskjed om at det var et godt tegn at sikringen gikk ... Det var bedre enn at det ble gnisting i stikkontaktene ... Det er jo bestandig fare ved å bruke elektriske produkter – det er jo tross alt strøm ...»

«Nei, sitter ikke hjemme og tenker på det.»

«Jeg tenker på det ... Kjøpte meg leilighet for en stund siden – og når jeg har på komfyren, ovnen og støvsugeren samtidig – så blir det mørkt..! Det tok litt tid å finne ut av de tingene, men jeg må ta kontakt med en elektriker. Han jeg kjøpte leiligheten av hadde det nok som hobby å mekke sånne ting. Det er av og til stikkflammer ut av kontaktene.»

M: *Er det andre produkter som er risikofylte?*

«Jeg tenker på varmeteppe mitt ... Kanskje dyna tar fyr ... Det skal ikke komme vann og sånt på det»

«Varmeovnene – sånne små gammeldagse.»

«Kjøkkenmaskinen, kaffetrakteren,»

«TV – hvis det kommer støv inne i TV'en ... kan det begynne å ta fyr.»

«Det er de 220 V som er risikoen – det kan jo alltid skje no»e

«Det er viktig å slå sånne elektriske apparater helt av ...»

De yngre kvinnene synes å ha fått med seg en god del om risikoen ved bruk av elektriske produkter, og de peker på en rekke vesentlige ting i den forbindelse. Mye tyder på at de er mer reflekterte enn deltakerne i de øvrige gruppene.

5.1.1 Konklusjon

De eldre mennene kan vel sies å utmerke seg i noe negativ retning ved at de viser forholdvis liten interesse for temaet. De yngre kvinnene utmerker seg nok mest i positiv retning, som de mest reflekterte. For øvrig nevner de ulike gruppene mange av de samme produktene som eksempler på hva som kan være farlig: TV, oppvask- og vaskemaskin, tørketrommel, kaffetrakter, vannkoker, varmeteppe, varmeovn, og ulike kjøkken- og hobbymaskiner. Begrunnelsen for at de er farlige knyttes både til fare for brann og vannlekkasjer og til fysiske skader som visse apparater kan forårsake på mennesker som bruker dem eller kommer for nær dem.

5.2 Hvordan unngå risiko?

5.2.1 De eldre mennene

Blant de eldre mennene er det tydeligvis noen som er mer omtenkssomme i forhold til å unngå risiko enn det andre er. På spørsmål fra moderator til dem som har svart at de slår av TV'en med av og på knappen, om hvorfor de gjør det, kommer det ulike svar. De tyder på at man griper tak i ulike former for informasjon om hva som er riktig eller viktig å gjøre:

«Har lest det ...»

«... skal ikke stå med strøm på ...»

«Faktisk så ble jeg spurt av forsikringsselskapet om jeg gjorde det. Så derfor begynte jeg med det.»

På spørsmål fra moderator svarer flere av de eldre mennene at de drar ut 'kontakter' (eg.støpsler) – og spesielt på TV'en – når de reiser bort:

«Når vi drar på ferie drar vi ut alle sånne kontakter med tanke på lyn og sånt ...»

I den forbindelse er følgende svar fra en annen deltaker ikke særlig logisk:

«Nei, jeg gjør det bare om sommeren, fordi vi har fått ødelagt noen elektriske apparater av lyn og torden ...»

For å minske risikoen er det én som sier at de sender bort TV og radio til overhaling annet hvert år – til rensing. Andre støvsuger disse apparatene – en gang imellom. En har også en serviceavtale, men:

«Den eneste grunnen til at jeg sender den (TV'en) bort er at jeg prøvde å gjøre det selv en gang og da gikk det gæernt ... det kostet mye ...»

På spørsmål om vaskemaskiner og stenging av vann, varierer svarene. En sier de alltid slår av vannet når vaskemaskinen er ferdig, andre at de ikke gjør det, mens en gjør det når han reiser på ferie. En sier de har det enkelt «... er sikret med sluk og membran og alt i nærheten ...» Som vi pekte på innledningsvis varierer omtenkssomheten overfor en mulig risiko blant de eldre mennene. Det ble antydning i foregående avsnitt er interessen for denne type tema ikke spesielt utbredt blant dem.

5.2.2 De eldre kvinnene

De eldre kvinnene som også tidligere har gitt klare inntrykk av forsiktighet synes å ha mye å komme med, men alle er kanskje ikke like forsiktige. På spørsmål om hva de gjør for å unngå risiko, svarer de blant annet at de passer på å rense filter i tørketromler og: «Hvis jeg går fra ferdig ristet brød, så drar jeg alltid ut kontakten (eg. støpselet) etterpå ... » En annen sier hun alltid slår av TV'en ordentlig «... sånn på den knappen ... drar ikke ut kontakten (eg. støpselet).»

M: *Så dere er forsiktige ...?*

«Ja»

«Man blir det ...»

«Man vet aldri ...»

«Går ikke fra med gassovnen på ...»

M: *Alle disse kjøkkenmaskinene – drar dere ut kontakten (eg. støpselet) med én gang?*

«Ja, og da rydder jeg de vekk.»

«Hadde jeg hatt plass til alle kjøkkenmaskinene framme, så hadde de sikkert stått framme – kanskje med kontakten (eg. støpselet) i ...»

«Det gjør min miksmaster ...»

«Man vil merke om det begynner å bli farlig ... fordi du vil få et støt ... Da er det i hvert fall på tide å kaste den elektriske artikkelen ... samme hva det er for noe. For en karamell får du før den sier noe annet ... i hvert fall såne småting ...»

«Jeg har hatt to uhell med miksmaster nå ... for jeg gjør ofte flere ting på én gang ... Så lukket jeg skyvedøren til kjøkkenet og så satte jeg i gang miksmasteren ... så vasker jeg kanskje vinduer ... så hadde ledningen vikla seg inn i den der bollen går rundt ... så den hadde kortslutta. Det er et halvt år siden, og nå gjorde jeg det på søndag igjen. Så jeg kjenner at ... hva skal jeg lære av det? Det kunne kanskje ha blitt brann ...!»

«Det er jo typisk kvinneopplegg – ti ting samtidig..!»

«Jeg skulle lage eggedosis ... Og da sønnen min var fire år ... jeg satt og sydde og så det ikke ... men da tok han faktisk en saks og klippet av ledning under – det bare gnistret ..! Så ... jeg har nok ikke tenkt nok sikkerhet ...»

Erfaringene varierer altså, og de eldre kvinnene er gjennomgående kanskje ikke så forsiktige allikevel når alt kommer til alt? Diskusjonen kan jo tyde på litt av hvert. Samtidig er det klart at erfaringen fra visse begivenheter betyr mye for hvordan den enkelte velger å forholde seg til risikomomenter.

5.2.3 De yngre mennene

De yngre mennene skiller seg ikke så mye fra de tre andre gruppene. De følger – etter eget utsagn – en rekke viktige forholdsregler:

«Hjemme slår jeg alltid av TV'en – selv om det er 'stand by' knapp. »

«Det gjør jeg også faktisk ...»

«Ja, hvis man er borte over en lag helg eller ferie – drar jeg ut alle kontakter (eg. støpsler). Hvis det skulle skje noe, er i hvert fall alle kontaktene (eg. støpslene) ute.»

M: *Drar dere støpselet ut av vaskemaskinen, TV'en?*

«Det med frykten for av TV'en skal gå i stykker ... det er litt andre ting ...» (Latter)

«Ikke alle ting ...»

«Jeg sørger for at alle ting er skrudd av. Vaskemaskinen. Du setter ikke i gang vaskemaskinen når du skal på ferie i tre uker. Da er det litt spennende»

«Jeg tror det har kommet en slik bryter på strykejernet også, sånn at når den har stått i en viss stilling så» (Lager ulelyd)

«Vil poengtere sånn som det å skru av bryteren fysisk eller trekke ut kontakten (eg. støpselet). Det har vært veldig fokus på å gjøre det og da. Man trekker fram skrekkeksimpler, og da lærer man av det. Der tror jeg man har lyktes i å lære opp nordmenn ...»

«Men det at vi har fått jordfeilbryter som sier ifra om det går strøm i jord – det er et kjempepluss. Det har ikke noe med produktet og sånn å gjøre, men man 'driter' litt i om det er så veldig bra ...»

også innenfor dette temaet synes de yngre mennene å framstå – eller de liker å framstå – blant de flinkeste i klassen. Det kan være grunn til å berømme dem for det de mener å stå for i denne sammenhengen.

5.2.4 De yngre kvinnene

De yngre kvinnene gir raskt og enkelt svar på spørsmålet om hva de gjør for å unngå risiko i hjemmet. Utover disse svarene blir det ingen videre diskusjon mellom dem:

«Jeg lærer ungene først og fremst ... Forteller dem det som er farlig.»

«De apparatene man ikke bruker ... Drar ut stikkkontakten. »

5.2.5 Konklusjon

Det er ikke full samstemmighet blant deltakerne i de ulike gruppene, men gjennomgående synes det å være slik at mange tar sine forholdsregler ved å trekke ut støpsler ved lengre fravær og behandle TV'en slik de bør ved å slå av med av/på knappen. Det er dem som bryr seg forholdsvis lite, men det ligger tydeligvis et potensiale her i å legge til rette for forbrukeropp-læring. Det kan eventuelt ligge i muligheten for å få montert feilmålere, at man får til ordninger som sørger for at vann og strøm blir koplet ut på en forsvarlig måte med enkle hånd-grep eller innebygde sikkerhetsanordninger, og at det eventuelt finnes tilbud om service som folk ser fornuften i å benytte seg av.

5.3 Hva betyr bruksanvisningen?

5.3.1 De eldre mennene

Når moderator stiller spørsmål om hvor de henter kunnskapen om elektrisk utstyr fra, kommer det ulike svar fra de eldre mennene:

«... nesten medfødt ...»

«...prøving og feiling ...!»

«Jeg reiser til Spania og er borte 4 uker og slår av TV'en med fjernkontrollen og ... "that's it" ... men vannet det kutter jeg hver gang. Det er ikke rasjonelt detter her, bare begynte med det en gang ... Kanskje moren og faren min lærte meg det ...»

«Jeg gjør det samme ... skrur av vannet ...»

M: Men bruksanvisninger, leser dere det?

Spørsmålet kan eventuelt oppfattes som ledende, men mye tyder på at bruksanvisninger ikke står i sentrum for alle:

«Første gang så ...»

«Det er et gammelt ordtak som sier "når alt annet er gått galt – så les bruksanvisningen" ...»

«Nei, det er det første jeg gjør ... å sette meg ned med den.»

«Du må bruke referanser ...»

«Men dette med manglende service ... Det gjelder kanskje mer her enn andre steder ... Men det gjelder jo i samfunnet ellers også – skal du inn på en bensinstasjon så får du ikke hjelp ... du får ikke hjelp i minimarkedet ... Men det er prisen for å få selve varen billigere .. Du må finne ut hva du må ha på forhånd ...»

«Men så er det sånne kjønnsroller da ... Jeg føler i hvert fall at det gjelder hos oss. Nye kjøkkenmaskiner og sånt ... da må far lese bruksanvisningen og sette det i gang – i hvert fall første gangen ... og så overtar mor ... og da glemmer far hvordan det var ...»

«Jeg kjenner meg igjen på det der ...»

Bruksanvisninger har tydeligvis sin nytte, men de eldre mennene som gruppe gir ikke noe overbevisende inntrykk av å ta denne typen hjelpemiddel på fullt alvor. Mye tyder på at bruksanvisninger er noe enkelte tyr til først når de står fast. Noen stoler på det de kan, mens andre kan ta det mer alvorlig og går igjennom bruksanvisningen før de gjør noe mer.

5.3.2 De eldre kvinnene

De eldre kvinnene gir svar som viser at de henter kunnskap fra det de leser og hører om:

«Det har jeg fra folk som man snakker med.»

«Du hører jo alltid om noen som har hatt en oversvømmelse – enten at oppvaskmaskinen ble stående på fordi de reiste bort, dro på butikken eller gjorde et eller annet. Da er det klart at du tenker på det når du har en oppvaskmaskin selv at her må jeg ta forhåndsregler. I hvert fall når du er sånn med min oppvaskmaskin som er ganske gammel .. den stoler jeg i hvert fall ikke på ...»

«En del skal være jordet. Riktige sikringer og alt det derre der. De ligger også inne i i en sikkerhet ... det, og å gjøre seg kjent med sikringsskapet i kjelleren.»

Én av de eldre kvinnen kom for øvrig tidlig inn på dette med bruksanvisninger: «Jeg har lyst til å snakke om bruksanvisninger – elsker å lese bruksanvisninger ...» Når diskusjonen nå dreies inn på dette, gir en av de andre klart uttrykk for å være hemmet i forhold til bruksanvisninger. Da kommer det raskt fra den entusiastiske deltakeren:

«Jeg er motsatt av deg ... Jeg elsker bruksanvisninger. Det er to typer mennesker, det er de som leser bruksanvisninger, og de som ikke gjør det. Jeg hører til de første. (latter) Som en hyppig leser av bruksanvisninger, på sånn litt kompliserte ting ... jeg leser som regel ikke bruksanvisninger på sånne enkle ting som for eksempel appelsinplassen min. Men jeg er litt teknisk orientert, så jeg liker veldig godt dette med å kople TV og video og stille inn TV-kanalene for opptak av TV og sånn. Jeg driver og reiser rundt til dem som ikke liker å gjøre det.»

«Såne som meg ... (latter)»

«Og det går egentlig ganske kjapt, og da har jeg lest veldig mange bruksanvisninger. Fordi videoene er forskjellig og TV'ene er forskjellige ... Men det som er et gjennomgående problem, er at selv om bruksanvisningene er greie og informasjonen står der ... er det alltid ... På alle bruksanvisninger er det noe som ikke står ... Så du må enten tippe deg frem til det, eller ved en tilfeldighet kommer du dit. Så husker du som regel ikke hva du gjorde for å komme dit, for du prøver så masse greier, og plutselig så er du der. Dette har jeg snakket med veldig mange om, og det er mange som er irriterte over at bruksanvisninger er mangelfulle. Når du ser dem virker de med en gang veldig detaljert, nesten idiotdetaljert, men det er noen essensielle ting .. så jeg skjønner godt at det stopper opp. Men jeg synes det er veldig viktig å si ...»

Her bryter en annen inn:

«Det står jo veldig mye i de, og jeg kjenner at jeg mister litt tålmodigheten – har akkurat kjøpt en liten lommeradio til alle mine turer, og for å kople inn på de riktige kanalene, så jeg slipper å stå i skoen og prøve å peile inn ... Jeg syntes det var så komplisert, så jeg måtte be om hjelp ...»

«Ja, for det er noe som ikke står der ...»

«Jeg synes det var litt nederlag. Men jeg var veldig utålmodig ... men jeg har klart det i etterkant, for jeg kom borti og ødela hele opplegget ... det har noe med tålmodighet å gjøre å klare å tyde denne teksten .. i hvert fall for meg ...»

Moderator: *Er det kjønnsforskjeller – ulike roller her?*

«Jeg leser bruksanvisninger for å finne ut hvordan det fungerer ... han slipper det. Jeg leser alltid bruksanvisninger jeg.»

«Jeg har veldig god orden i de ... jeg vet akkurat hvor de er, de er veldig riktig arkivert.» !

Bortsett fra den entusiastiske deltakeren, gir de øvrige inntrykk av å ha et noe mer problematisk eller mer avventende forhold til bruksanvisninger. De krever tålmodighet. De kan være svært omfattende og ikke så lett å forstå, samtidig som vesentlige ting kanskje ikke er omtalt i det hele tatt – slik også den entusiastiske deltakeren påpekte.

5.3.3 De yngre mennene

Det blir ingen stor diskusjonen om bruksanvisninger blant de yngre mennene. For dem som liker å ha og skaffe seg innsikt i tekniske detaljer slik de yngre mennene gjerne gir uttrykk for

at de gjør, er bruksanvisninger kanskje ikke det store problemet – i hvert ikke i tilknytning til mer vanlige produkter.

M: *Leser der bruksanvisningene når dere kjøper ... ?*

«Ikke før det lyser rødt et eller annet sted (latter). Da finner jeg ut at man kan putte salt i denne oppvaskmaskinen osv. Må være noe varsel.»

M: *Dere andre ... ?*

«Ikke alltid ...»

«Jeg skummer jo over for å se om det er noen spesielle ting da, for mye av det som står går jo igjen. Sikkerhet, barna, 'bla bla bla' ... Det er jo greit å ha sett over at man i hvert fall har gjort det riktig.»

Vi aner en viss arrogant, men kanskje også litt selvironisk holdning, til bruken av bruksanvisninger hos de yngre mennene. De gir heller ikke noe uttrykk for at bruksanvisninger er vanskelige å forstå.

5.3.4 De yngre kvinnene

De yngre kvinnene har tidligere fortalt at de har hentet kunnskap om elektriske produkter ved å se seg om. De vurderer reklame som de ser på TV, det som kommer i posten, og det som står i avisene.

M: *Leser der bruksanvisninger?*

«Ja ..!»

«... er ganske flink.»

«Leser de første sidene ...»

«... Men det som er, hvis man leser bruksanvisning ... får mye mer utbytte av å bruke produktet ...»

«...for eksempel videomaskin ...»

«Ja, du kan ha masse funksjoner som du ikke vet om, hvis du ikke leser bruksanvisningen»

«Har kjøleskap som jeg egentlig ikke har vatret enda ... Termostaten slår inn og da durer det ganske kraftig ... Leser i bruksanvisningen at det skal stå støtt, ikke for varmt eller for kaldt ... og det må ikke stå for tett inn til veggen Man må nesten gå skole for å gå gjennom bruksanvisningen ... Må lese gjennom mange ganger ... Har jeg glemt det eller det ...»

«Det er ikke alltid bruksanvisningen fungerer. Av og til er de ganske dårlige. Jeg har en video som ingen skjønner ... for det er ingen som skjønner sammenhengen mellom videoen og bruksanvisningen.»

«Jeg er ikke så flink til å lese bruksanvisning ... Sånn video, TV og sånt ... det overlater jeg til mannen min. Digitalt kamera – det tar han ...»

M: *Men kjøkkenmaskinene?*

«Ja, det gjør han og ... Men det er ikke så mye knapper og sånt ... sånn og stille inn og sånt ...»

Det er litt både og blant de yngre kvinnene også, men flere gir likevel uttrykk for en ganske bevisst holdning til bruksanvisninger. Her pekes det blant annet på at de kan være svært dårlige, at man finner liten sammenheng mellom bruksanvisning og apparat. For noen er det også vanskelig å forstå innholdet, og det er greit å kunne overlate det til mannen.

5.3.5 Konklusjon

Det gjennomgående inntrykket er at mennene konfererer med bruksanvisninger hvis de skulle stå fast. Særlig blant de yngre mennene kan man spore en viss arroganse i forhold til å lese bruksanvisninger. Særlig blant de yngre kvinnene, men også til dels blant de eldre, finner vi mer forståelse for betydningen av gode bruksanvisninger. Det er ikke så lett alltid å forstå hva som står i dem, det kan kreve både tålmodighet og hjelp fra andre.

5.4 Enighet eller uenighet i husholdet om risiko?

Er man i husholdet enig eller uenig om hva man skal gjøre for å unngå risiko i forbindelse med bruken av elektriske produkter?

5.4.1 De eldre mennene

På bakgrunn av en foregående diskusjon der det antydes at kvinner kan bry seg for mye, til dels er hysterisk forsiktige, stiller moderator følgende spørsmål: *Er det slik at den ene skrur av og den andre syns det er hysterisk?*

«Du sa et stikkord her ... Hvorfor gjør vi det? Hva vi opplevde i våre barndomshjem ... Jeg hadde i alle fall en mor som var hysterisk ... når det gjaldt strøm ... Det var farlig ... og da ble jo vi veldig forsiktig med å slå av ...»

«Så har det blitt en rutine ...»

«Men kanskje også unødvendig forsiktig med en del ting, kanskje produktene også er annerledes enn de vi hadde på 50-tallet ...»

«Får håpe det ... vet du på den tiden var det sikring i veggen ... Nå er det jo sikring i produktene.»

De eldre mennene gir utover dette ingen klare svar på dette spørsmålet.

5.4.2 De eldre kvinnene

De eldre kvinnene gir uttrykk for at de nok er forsiktigere enn sine menn når det er spørsmål om å unngå risiko:

«Han synes jeg overdriver veldig da, når jeg skal slå av TV'en hele tiden og drar ut kontakter (eg. støpsler) ... Mener det ikke er så viktig. Det skjer liksom ikke noe. Han synes jeg overdriver veldig ...»

«Jeg er alene – med barna. Men det er klart at hvis man har opplevd en nestenulykke, en nesten oversvømmelse ... Det begynte å brenne i stikkkontakten på vaskemaskinen en gang ... virkelig stod flammer ut ... Da var jeg veldig redd i mange år etterpå. (Nå leste jeg i avisen i dag at alle naboer eller alle i gamle bygårder har kjøpt rømningstau etter brannen i Fredenborgsveien ... så man får et støkk en liten stund etterpå .. så sløver du.) Mange år etterpå satte jeg ikke på vasken når jeg sov, men det gjør jeg nå ... Nå tenker jeg at jeg er blitt for trygg igjen, ikke sant ..?»

M: *Er mennene mer eller mindre nøye?*

«Jeg er nok mer nøye med å slå av. Jeg tenker veldig på TV'en jeg. Om kvelden går jeg gjerne og slår av apparatet, noe han mener er tull, da.»

«Det er ikke tull!»

«Nå har vi fått TV som slår seg av selv etter en viss tid.»

«Slår det seg helt av?»

«Ja»

M: *Tenkte dere på det da dere kjøpte den - eller?*

«Nei ... Han hadde med seg den TV'en da ... Min gamle var ikke sånn. Men jeg kommer til å tenke på det neste gang vi skal ha TV. Men jeg tror ikke han hadde tenkt på det .. for å si det sånn ...»

M: *Hvis dere er uenige, slik dere nevner, hvordan løser det seg? – Hva ender det med?*

«Jeg får viljen min ...» (latter)

«Det er jo bare å gjøre det – hva skal han si for noe da?»

«Jeg drar ut kontakten (eg. støpselet) på kaffetrakteren og jeg, når jeg går på jobben. For TV'en er jo skrudd av og alt det andre er jo skrudd av, men akkurat det ... Jeg har hørt om kaffetraktere som tar fyr, så jeg har begynt å gjøre det nå. Jeg skrur den av, drar ut kontakten og heller ut resten. Men jeg får høre: "Hvem er det som drar ut denne kontakten hele tiden?"»

«Sånn har jeg også hørt og ...» (latter)

M: *Men drive å dra ut og putte inn igjen hver gang man skal bruke den?*

«Joda ...»

«Jeg har et par sånne elektriske dingser hvor kontaktene står så krøkkete til at jeg orker ikke å dra ut (støpslene) ... Det er egentlig imot mine prinsipper, men det er så vanskelig å komme til at der må det bare stå på ...»

M: *Hva er det da – reiseradioen eller ... ?*

«Det er faktisk brødristeren, og det plager meg litt. Men det er altså så vanskelig, så det vil aldri bli ristet brød hvis jeg skal ... Alt det andre drar jeg ut.»

«Det kommer litt an på hva slags ... for meg er det viktigere hva slags elektrisk anlegg jeg har. Leiligheten jeg bor i er ganske gammel – det er ikke tipp topp elektrisk .. det har ikke blitt overhålet de siste årene ... tror jeg. Det er derfor ... det går ikke på produktene, det går på det elektriske anlegget der som jeg bor.»

Det er liten tvil om at de eldre kvinnene signaliserer en ganske klar bevissthet og forsiktighet i forhold til spørsmålet om å unngå risiko. De gir klart uttrykk for at mennene i husholdet synes at de går for langt, at det er unødvendig å være så forsiktig.

5.4.3 De yngre mennene

De yngre mennene blir spurt om de diskuterer risiko med kona eller kjæresten, men det er tydeligvis ikke så vanlig:

«Nei»

«Mye av dette er jo påbudt nå ... påbudt av borettslag og ...»

«Det er litt betryggende at den boksen er der, mens kona bare synes at den er stygg, ikke sant?»

Siden begynnelsen av 80-tallet har det blitt mer og mer et forbrukersamfunn ... forbrukeraviser, forbruker-TV ... i tillegg har forsikringsselskapene begynt å komme mer aktivt inn og informerer ... Det står jo ganske tydelig det om brannalarm... for eksempel disse alarmboksene for vannlekkasje ... Det er veldig mye ... og dette med jordfeil ... og dette med TV har jo også gått igjen. Det har blitt så mange aktører på dette markedet nå ...»

M: Er det uenighet hjemme om hva som er farlig?

«Hos oss er det det med å dra ut kontakten (eg. støpselet) av vannkokeren og det der. Men vi har lagt det bort i 'vekkhøyde' ... (for barna?)»

«Jeg tror det er en vane. Kanskje man krangler litt i begynnelsen .. den ene kan kanskje ha et kick på sikkerhet, men så går det seg til ... Den andre kanskje skjønner litt, som ikke har informasjon eller kanskje ikke har tenkt noe særlig på det med ulykker, og det som kan skje ... At man blir bevisst at det etter hvert ikke er noe problem.»

«Jeg tror ikke det er noe problem med sikkerhet – det er ingen som ønsker å komme hjem til brent kokeplate. At jeg røsker ut kontakten (eg. støpselet), tror jeg nesten de fleste aksepterer altså ...»

Men det er mye å reflektere over når det gjelder spørsmål om å unngå risiko:

Jeg tenker på det som mangler. Du kan bare slå av en vannbryter så er alt lukket mht. vann ... Og jeg tenker på det med stømmen Når du slår av strømmen så er alt slått av. Men det hadde vært fint å ha en som du trenger ... bare kjøleskapet for eksempel ... som du trenger ... bare en kontakt som virket og resten var slått av. Sånn Tenker jeg – fordi det går på produkt – hva som er farlig. Jeg betrakter ikke kjøpeskap som farlig produkt i utgangspunktet, men det er motor på det også, og det kan renne vann på gulvet ...

«Nå får du faktisk kjøpt sikringsskap som du kan programmere, men det er 'drittdyrt' altså ...»

De yngre mennene viser også i forhold til dette temaet at de vet og kan ganske mye. De er tydeligvis ikke innstilt på å være den parten som ikke passer på. Stort sett gir de inntrykk av at de spiller på lag med kvinnene i husholdet, at ting går seg til – uten at det dermed er klart hvem som må gi seg.

5.4.4 De yngre kvinnene

De yngre kvinnene svarer slik på spørsmålet om enighet/uenighet i hjemmet om hva man skal gjøre for å unngå risiko:

«Ja, foreldrene miner er enige – jeg har hørt så mye fra dem ...»

«Ja, stort sett enighet.»

«Ja, har lært av foreldrene ... må lære av dem som har erfaring.»

«Mannen min syns det er unødvendig at jeg drar ut kontakten (eg. støpselet) til kaffetrakteren når vi reiser bort.»

«Sånn er det hjemme hos meg og ... Moren min mener at hun er forsiktig, men faren min syns at hun er hysterisk ...»

M: *Hvem er det som vinner da?*

«Litt hipp som og happ ... Det kommer an på produktet, tror jeg. Datamaskiner ... så er det pappa som råder, mens andre husartikler ... så er det mamma som bestemmer.»

«Jeg får viljen min.»

«Det er bedre å være på den sikre siden.»

«De skjønner det etter hvert ... Bare at de (mennene) blir litt grinete når vi har vært borte en stund og han setter på kaffetrakter'n og går og dusjer ... Og så kommer han tilbake og oppdager at kontakten (eg. støpselet) er ute ...»

De yngre kvinnene gir som de eldre uttrykk for at det er en viss uenighet mellom kvinner og menn i forhold til hva man gjør for å unngå risiko. De får gjerne viljen sin og kan virke noe overbærende i forhold til oppgaven å få mennene til å forstå betydningen av det de gjør.

5.4.5 Konklusjon

Konklusjonen må bli at både eldre og yngre kvinner, til forskjell fra mennene, gir uttrykk for større omtanke for og en viss uenighet i husholdet om hva som er nødvendig å gjøre for å unngå risiko i forbindelse med bruken av elektriske produkter. En slik uenigheten kommer ikke til uttrykk blant mennene. De yngre mennene viser for øvrig større interesse for temaet enn de eldre, og de synes også i ganske stor grad å være mer på linje med kvinnene om hva som er aktuelt å gjøre.

5.5 Sammenfatning

I tilknytning til spørsmål om risiko ved bruk av elektriske apparater, nevner de ulike fokusgruppene mange av de samme produktene som eksempler på hva som er farlig. Brune- og hvitevarer, kaffetraktere, vannkokere, ulike kjøkken- og hobbymaskiner kan forårsake brann eller vannlekkasjer, noen eventuelt også fysiske skader (brann-, kuttskader og lignende) på mennesker når de er i bruk. De yngre kvinnene viser mest interesse for temaet, de eldre mennene er minst opptatt av det. Det varierer i alle gruppene hva deltakerne gjør for å unngå risiko, men mange tar forholdsregler ved å trekke ut støpsler eller passe på at TV'en slås av/på knappen. Bruksanvisninger er viktige, men blir ofte oppfattet – særlig av kvinnene – som omfattende, til dels mangelfulle og vanskelige å forstå. Mennene – særlig de yngre – har et mer arrogant forhold til bruksanvisninger. Det er noe som konsulteres dersom egne kunnskaper ikke rekker til. Eldre og yngre kvinner gir til forskjell fra mennene uttrykk for større omtanke i forhold til å unngå risiko, noe de mener mennene kan irritere seg over. De eldre mennene omtaler ingen uenighet om dette. Det gjør for så vidt heller ikke de yngre mennene, men de synes å være mer på linje med den omtanken kvinnene viser, og mener at ”ting går seg til”. Kvinnene har fanget signaler om at menn mener de kan være for forsiktige – kanskje hysteriske – at de drive med tull når de viser omtenkksomhet i behandlingen av elektriske produkter. Resultater fra den kvantitative undersøkelsen, viser også at kvinner, særlig eldre kvinner, syntes å vær blant de mer forsiktige i flere sammenhenger.

6 Bruken av større produkter

Vi har allerede vært inne på spørsmål om behandlingen av større produkter som TV, komfyrer, vaskemaskiner, tørketromler og oppvaskmaskiner. I den kvantitative undersøkelsen viste resultatene at mer enn fire av fem spurte slår av TV'en med av/på knappen for lengre perioder, for eksempel over natten. Om lag 42 prosent oppgir at vaskemaskin/tørketrommel og lignende ikke er i gang uten at noen er hjemme, mens bortimot én av fem oppgir at det skjer ofte. Ikke uventet er det personer i hushold med barn som oftest oppgir at vaskemaskin/tørketrommel går uten at noen er hjemme. Hushold med små barn er også mer påpasselige enn andre hushold med å sørge for barnesikring på komfyren. Vi skal i dette kapitlet se nærmere på hva deltakerne i de fire fokusgruppene sier om dette. Hva mener de om brann- og berøringsfare, betydningen av produktenes levealder osv.?

6.1 Respekten for større elektriske produkter

I foregående kapittel ga deltakerne uttrykk for ganske stor respekt i forhold til risiko, og hva som kan skje ved bruk av større elektriske produkter. I hovedsak blir resultatene fra den kvantitative undersøkelsen bekreftet. Det er svært få i fokusgruppene som oppgir at TV'en bare slås av med fjernkontrollen. Det fleste bruker av/på knappen og noen drar ut støpslet, også for natten. En av de yngre mennene påpeker at det gjennom massemedia til tider blir fokusert svært mye på det å skru av bryteren fysisk eller trekke ut kontakten. Han mener at skrekkeeksempler som omtales i denne sammenhengen lærer folk å være mer forsiktig. Her viser han blant annet til Brannvernforeningen som informasjonsformidler: «Det er klart det fungerer». En av de øvrige påpeker fordelene med å ha jordet kontakt:

«Det har jo litt med om du har jordet kontakt eller ikke ... For da stopper det jo, og sikringen går i stedet. Har du ikke jordet kontakt kan apparatet bli ødelagt.»

«Jorda kontakt hjelper ikke med hensyn til sikkerhet og den type ting, hvis det blir overspenning ...»

«Men det at vi har fått jordfeilbryter som sier i fra om det går strøm i jord – det er et kjempepluss. Det har ikke noe med produktet og sånn og gjøre, men man d.... litt i om det er så veldig bra ...»

I tillegg til diskusjon om TV og risiko knyttet til motor, vannlekkasje fra vaskemaskin og lofilter i tørketromler, kommer de yngre mennene også inn på problemer med kokeplater på komfyrer – generelt og i forhold til barn. Dessuten er det kjøleskapet:

«Jeg betrakter ikke kjøleskap som farlig produkt i utgangspunktet, men det er motor på den også – og det kan renne vann på gulvet ...»

De yngre kvinnene gir uttrykk for ulike erfaringer. Blant annet sier én at hun aldri har hørt at man skal dra ut kontakten på TV'en: «Jeg har trodd at når det ikke er lys på panelet så er det ikke noe farlig ...» «Det lærte vi barnehagen der jeg jobbet – alltid dra ut kontaktene», parerer en annen. Det er

kanskje ikke nok det heller, mener enda én: «Vaskemaskinen til venninnen min begynte å brenne – enda den var helt av ...» Diskusjonen går videre og tyder på at både erfaringer og vaner er ulike. Kvinnene virker ærlige, sier det som det er:

«Jeg ser faremomentene ved ikke å dra ut kontakten på TV'en når det gjelder lyn og torden og sånn, men ser ikke de samme farene med vaskemaskin og sånt. Det er stor forskjell på dem ...»

«Men hvis du ikke drar ut kontakten så har jo apparatet kontakt med de 220 voltene i veggen ...?»

«Det er jo det samme for vann og da – hvor langt skal man gå da?»

Moderator: *Hva med vaskemaskin og sånt – skrur dere av vannet hver gang dere er ferdig med å vaske klær?*

«Ja, jeg fikk beskjed av rørlegger om å skru av vannet på vaskemaskinen – du er mye sikrere på å få igjen penger på forsikringen hvis man har skrudd av helt ...»

Moderator: *Men gjør dere sånn i hverdagen – selv om kontakten står klønete til bak maskinen?*

«Jeg syns det blir et tiltak ...»

«Det må vel bli en vane ...»

Moderator: *Er det klart eller uklart hva man bør gjøre?*

«Har aldri hørt om det med vaskemaskinen ...»

Der noen er klare og tydeligvis har sine gode vaner, gir andre uttrykk for en viss skepsis til alle forholdsreglene. Som vi har vært inne på tidligere, synes de eldre kvinnene å være gjennomgående mer forsiktige. De gir klart uttrykk for respekt ved bruken både av større og mindre produkter. Dette er også i tråd med den kvantitative undersøkelsen. I fokusgruppen nevner de risikoforhold ved alle de store elektriske husholdsproduktene – og forholdsregler som de tar for å begrense farer, dersom de er klar over dem. Det siste er klart nok et poeng. De eldre kvinnene virker lydhøre overfor hva de kan og bør gjøre, men dette må selvsagt formidles slik at budskapet når fram. Det er som én av dem sier, og som framhever betydningen av mer forståelige og enklere bruksanvisninger:

«Jeg er sånn hemmet i forhold til bruksanvisninger ... så jeg får ikke med meg et ord. Det låser seg ... jeg er dyslektisk i forhold til teknisk språk. Jeg spør om 'av og på' knapp, hva som er enkelt å betjene og sånn ... Selv telefonsvareren er et mareritt ...»

Også blant de fem eldre mennene er det – som vi tidligere har vært inne på – en del uenighet om hvordan de behandler eller bør behandle større elektriske produkter for å unngå risiko i forbindelse med bruken. De peker i hovedsak på de samme forholdene som de øvrige; men kanskje i enda større grad enn de yngre mennene, synes de eldre mennene i denne sammenhengen, å peke på det de oppfatter som en noe unødvendig forsiktighet hos sine kvinnelige husholdsmedlemmer. De avslører både gode vaner – eller kunnskap om slike – og dårligere. Man kan jo se etter om det er godkjent av Nemko. Som tidligere sitater har vist, er det noen som tror at elektriske forretninger her i landet selge bare Nemko godkjente produkter. Og så passer de selv eller deres kvinner på å trekke ut støpsler, sørge for barnesikring osv. Andre har lagt seg til klare rutiner, slik som en av de yngre mennene som i den sammenheng henviser til en mor som var hysterisk i forbindelse med strøm. Da sitter det gjerne i at man skal være forsiktig.

6.1.1 Konklusjon

Det kan være litt av hvert å slå ned på i forhold til folks holdninger til bruken av større elektriske produkter. Noen av deltakerne uttaler seg med sikkerhet, andre er mer spørrende eller forvirret i spørsmål om bruken av større produkter. Med tanke på hvor viktig det er at folk generelt forholder seg til elektriske produkter på en slik måte at de skaper minst mulig risiko, er det grunn til å etterlyse veiledning og informasjon som gir klare budskap om hva man skal gjøre – og som blir gitt på en slik måte at budskapet når fram.

6.2 Sikkerhet i forhold til produktenes levealder

Ifølge den kvantitative undersøkelsen oppgir en av fire spurte at de har opplevd gnister som slår ut ved bruk av elektriske apparater. En av fem har opplevd å få kraftig støt. Og mens ca. 15 prosent har opplevd mindre branntilløp ved bruk av elektrisk utstyr, har ca. 3 prosent opplevd større branntilløp eller full brann. Som omtalt foran har deltakerne i fokusgruppene også diskutert brannfare, og mye tyder på at dette er en form for risiko som mange tar alvorlig. Men atferden kan likevel variere. Ikke alle gjør like mye for å unngå brannfare – eller vet like mye om hvordan de skal unngå det. Svarene på spørsmålet om hva levealderen til elektriske produkter kan ha å si for sikkerheten viser at vurderingene kan være ganske så forskjellige. Blant de yngre mennene svares det klart «Ja!» på at levealderen har mye å si, eller: «Det er klart!», mens andre viser til at de renser motorer og lofilter og «Følger det som står». En av dem peker også på at produktenes varighet endres over tid:

«Vi snakket om det her i sta ... Jeg har en komfyr fra før jeg ble født. Før produserte man produktene for at de faktisk skulle vare i tjue år, kontra at de i dag går i stykker etter fem ... for at man ved at det er butikk i det. Så feilen må jo bygges inn ... Det er klart det kan ligge noe skullet i det ...»

De yngre kvinnene synes ikke å ha noe særlig forhold til dette temaet. En sier hun har kjøpt en rettetang som skal renses med eddik – noe hun også har gjort. En annen har rensset eggkokeren med eddik, mens ytterligere en renser kaffetrakteren. En nevner at hun bruker kaffereens på strykejernet, en annen at hun trekker ut skuffen med brødsmler i brødristeren. Om de ikke direkte vurderer levealderen, betyr dette likevel at de vektlegger vedlikehold for å forhindre at noe skal skje med produktene etter hvert som de blir eldre.

De eldre kvinnene gir en rekke svar på spørsmålet. De synes å kunne underbygge antakelsen om en viss forsiktighet hos disse kvinnene:

«Jeg skal hive de varmemadrassene mine nå ... (latter) ... De er gamle, det kan hende de holder i åtte-ti år til, men jeg tar ikke sjansen. Jeg vet ikke hvordan jeg skal sjekke om de er på dødens rand, altså ...»

Og så en ytring som støtter den yngre mannens skepsis til nyere produkter:

«Før var jeg mer skeptisk til gamle ting enn nye ting, men nå – de fleste uhellene jeg har vært borti i det siste, har vært med nye ting. Jeg vet ikke om jeg er tryggere på nye eller gamle ting ... På den tørketrommelen til naboen som tok fyr hadde ikke garantien gått ut en gang.»

Moderator: *Tenker dere på det – at det er gamle eller nye ting som er farlige?*

«Jeg har bestandig tenkt at gamle ting er mer risikofylt enn nye, som du sier ...»

«Den ene TV'en jeg hadde som tok fyr, hadde jeg bare hatt i to år ... var ikke gammel den ...»

«...hvis jeg tenker levetid så synes jeg det vi kjøpte før levde lenger enn nyere produkter. Fryseren for eksempel ... holder ikke så lenge som før.»

«Det har skjedd et eller annet ... Kast og bruk ... Det er veldig liten mulighet for å få reparert defekte elektriske artikler ... Det er nesten sånn at det lønner seg å hive det ...» (Enighet rundt bordet)

«...det er litt sånn spekulasjon i at du skal måtte kaste i stedet for å reparere, sånn som jeg har gjort med vaskemaskinen min.»

«Før i tiden så hadde du en Grepa komfyr ... Folk hadde den jo nesten et helt ekteskap ... Da varte jo ekteskapet lenger og ...» (latter)

«Det er sant!»

«Hvis vi alle mener det, må det jo være noe i det. Det kan jo ikke bare være synsing, for det kan jo lett bli det at man tror at tingene man lagde før var mer holdbare, men at de bare var ...»

«Kanskje de bare ikke var så avanserte, tror jeg.»

«Enklere konstruksjoner. Og før ... om vi går så langt tilbake som til 50-60 tallet, så var det jo liksom mer eksklusivt å kjøpe seg sånne ting. Så tror jeg det nok lå i merkets stolthet ... Åh har du kjøpt dette her så har du det nesten livet ut, ikke sant? Og så kom det ikke så mange modeller så raskt heller. Nå er det jo sånn, ikke kanskje at det går i stykker, men man må ha noe som er større, raskere, gjør mer og ... »

«og så endrer det seg hele tiden ... så får du nye ... de kan gjøre mer ting ... de nye modellene kan gjøre mer ...»

Temaet er uttømt blant de eldre kvinnene. I løpet av diskusjonen virker det som om de kanskje likevel ikke tror at alderen på produktene nødvendigvis er så spesielt farlig i seg selv. Det gjør tydeligvis heller ikke de eldre mennene. De er mer opptatt av forskjellen mellom gamle og nye produkter enn av produktenes levealder som en risikofaktor:

«Nei, det går til det stopper ... Har en fryser på kjøkkenet som vi har hatt siden vi gifta oss ... den er 30 år og rusler og går. Mens bilen tar man inn på service på 10 og 15 og 20 tusen km ... og pusser og gnikker og vasker ... mens fryseren bare går og går.»

«Men fryseren er noe av det enkleste ...»

«Det er vel der tingene har endre seg ... at før kunne du gå inn i produktene og skjønne hvordan det funka, mens nå er det sånne små brikker som du ikke har sjanse til å forstå noen ting av – og du aner ikke hvilken som ikke virker. Tidligere kunne du sjekke om kanskje det var sikringen, og du kunne i hvert fall sjekke hva som var feil ... Samme med bil – før da gikk det an å 'mekke' en bil – det går ikke an det mer nå ... »

«Du ser jo ikke motoren mer en gang ... den er jo helt kompakt ...»

«Nei, du ser ikke motoren. Det er ingen ting du kan gjøre noe med – du gjør jo bare vondt verre. Tidligere kunne du se at forgasseren sto der og tennpluggene sto der.»

«Det er jo teknologien som er kommet så mye lenger ...»

Moderator: *Synes dere det er en fordel?*

«Sånn driftsmessig kan det nok være en fordel, men det tar jo vekk muligheten og gleden til å reparere noe selv – justere tenningen sjøl ...»

«Den gleden hadde jo vi, men den har ikke ungdommen i dag ...»

Og her kommer de eldre mennene også inn på noe som i dag også i stor grad **skal** gjelde elektriske produkter:

«Skal du reparere bil i dag, blir det ikke på hobbybasis, men som yrke ...»

6.2.1 Konklusjon

Vi finner ikke så store forskjeller mellom gruppene når vi ser bort fra gruppen yngre kvinner. De er opptatt av å vedlikeholde apparatene, men sier lite om apparatenes levealderen som en sikkerhetsfaktor. De øvrige tre gruppene gir uttrykk for at de tenker på levealderen som en sikkerhetsfaktor, men kommer raskt inn på det de ser som en vesensforskjell mellom nye og gamle produkter. Nye produkter varer mye kortere, og det gis eksempler på sammenbrudd i slike produkter etter kort tid: Et tegn på ”bruk og kast” mentaliteten som rår i vår tid.

7 Behandlingen av lysarmatur

I den kvantitative undersøkelsen oppgir over halvparten (57%) av de spurte at de legger stor vekt på sikkerheten ved bruk av elektriske lamper. Kvinner gir også på dette punktet uttrykk for å være mer opptatt av sikkerhet enn menn. I dette kapitlet går vi nærmere inn på hva deltakerne i de fire fokusgruppene mener om temaet. Opplever de at belysning i boligen er forbundet med noen form for risiko – og i tilfelle hvilke former for risiko er dette? I hvilken grad er de opptatt av belysningsutstyr og måten å behandle slikt utstyr på? Svarene som deltakerne i fokusgruppene gir, tyder på at resultatet fra den kvantitative undersøkelsen kanskje ikke er helt enkelt å fortolke.

7.1 Hva de eldre mennene mener og gjør

På moderators spørsmål om det er noen risiko forbundet med belysning av rom og hus, gir gruppen av eldre menn forskjellige svar. Denne gruppen består nå av fire deltakere, og den første reaksjonen på spørsmålet har ikke direkte noe med risiko å gjøre:

«Disse nye sparepærene ... sånne halogen ... det har vi prøvd oss noe med, og de varer ikke noe lenger ... Når den er kald så gir den ikke noe bedre lys, bare når den er varm.»

«Bruker du en 11 watts sparepære og bare lar den stå på hele tiden – så går den ikke i stykker ...»

Moderator: *Hvordan ved dere dette?*

En av deltakerne sier noe om 'manneprat' ..., en annen at vi (menn) snakker om biler, kvinnfolk og elektriske artikler, før en av de fire følger opp dette med sparepærer igjen:

«Har hørt det (at den ikke går i stykker) og sånn etter hvert så finner man ut at det er tre år siden man har skiftet denne pæra ...»

Moderator: *Hvis pæra ikke er så bra som du trodde. Sjekker du det opp da?*

«Nei, fordi man får jo sånne kollektive påbud ... reis med trikken, skift til sparepære ... og så gjør man noen sånne ting innimellom ... Og så funker det ikke ... og så går man tilbake til det gamle.»

«Hvis den pæren skal stå i en bod for eksempel så kan den bare stå å lyse.»

Moderator prøver å få gruppen inn på temaet igjen: *Men behandler dere belysningsproblematikken med sikkerhet for øyet? - Gjør dere noen tiltak hjemme for å unngå fare?*

«Vet ikke hva slags fare ...»

«Det har jo elektrikeren gjort når han la det inn ...»

«Man passer på at ikke lyspærene står dekket til av en skjerm og sånt ...»

«Tenker på det ... Lar jo aldri noe ligge inn til en lyspære ...»

Så dreier diskusjonen over til stråleovner som passes på, før moderator igjen trekker tråden inn og spør: *Men tenker dere på at lampeskjermen er for liten eller for stor, at ikke lampa detter ned eller lignende?*

«Ja, jeg kan svare 'ja' på alt. Her forleden kveld opplevde jeg at da jeg satte på en lampe i stuen så ble alt mørkt ... og jeg tenkte at sikringen hadde gått. Men det hadde den ikke. Det var bare én kontakt med telefon i – nå har jo telefonen også blitt elektrisk, det var den jo ikke før – som virket ... Men ellers var alt svart ... Og det har jeg ennå ikke funnet løsningen på. Etter det ble jeg veldig 'obs' på alle lampene – trakk ut kontaktene (eg. støpslene) og sjekket. Så nå har jeg ringt elektriker. Så det er en aktuell problemstilling det å følge opp på lamper og sånt ...»

«Jeg tror nok en sånn opplevelse gjør at man begynner å tenke på sånt ...»

«Men ... hvor lenge sitter det ... kanskje det var en engangsopplevelse ... »

Moderator: *Du som reiser bort i lange perioder, pleier du å la en lyspære stå på?*

«Ja, har alltid en lampe stående på – en uten lampeskjerm.»

Temaet er utdebattert blant de eldre mennene. De har slått fast at «...det er en aktuell problemstilling det å følge opp på lamper og sånt ...», men ellers kom det ikke særlig mye ut av diskusjonen.

7.2 Hva de yngre mennene mener og gjør

Det kan være interessant å se nærmere på svarene fra de yngre mennene. En av dem følger raskt opp med å svare «Å ja ...!» på moderators spørsmål om de ser noen risiko knyttet til belysning, mens en annen svarer: «Jeg er veldig nøyte ...». Men det er kanskje ikke unison enighet i gruppen:

«Nå har jeg akkurat bygget inn noen down-lighter, og du sjekker jo i forhold til reglementet og hvor stor avstand og slikt ... men stikkontakt (eg. støpsel) og fastmontert ... det er jo standard alt sammen. De lampene du kjøper er jo en sokkel med ledning på ...»

«Jeg har kjøpt noen kontakter på IKEA som har blitt veldig varme. Det er lov å kjenne på kontaktene (eg. støpslene) innimellom – ikke sant?»

Moderator: *Andre ting dere sjekker? – Ett er å kjøpe inn, noe annet å bruke ...*

«Ser litt på merket også ... hvem som har produsert og sånn. Det er ikke noe særlig å kjøpe stikkontakt (støpsel) på IKEA. Jeg går heller til de jeg har god erfaring med.»

«Jeg kjøper ikke billige sånne produkter. Det skal være kvalitet på det. »

«Det er litt slik at når du kjøper hos Elkjøp, Expert og sånn, da vet du at det er bra.»

Moderator: *Lamper og lampeskjerner, da?*

«De er mest oppi taket, så ...»

Moderator: *Lar dere være å kjøpe lamper og lampetter fordi de kan være farlige, kan velte?*

«Har aldri brukt det argumentet for ikke å kjøpe ...»

Moderator: *Tenker du på det?*

«Nei ... om det ser ut som dette er en brannfelle, så kjøper jeg det ikke. Utover det så ...»

«Jeg er mer skeptisk til lamper og sånn, for der har det vært en del dokumentarprogram på NRK om produksjonen av disse – Ikke helt Nemko godkjent, da ...»

På spørsmål om kjøp av lamper og om tilhørende skjerm er godkjent, kommer følgende utsagn:

«Jeg tenker litt sånn at det må være litt avstand til pæra og sånn må det være. Hvis jeg ser at dette her det passer bare ikke, og de trer på en bitteliten skjerm og de ser at den etter en halv dag blir brun og ... Man bruker litt sunn fornuft ...»

«Det er vanskelig å kjøpe lampeskjerm til noe som man har. Det er sjelden å finne noe som passer helt korrekt. Med mindre at du setter noe oppå pæra. Må skru fast på sokkelen – nesten umulig å finne noe som passer helt korrekt.»

Her er stopper diskusjonen om temaet opp også blant de yngre mennene. Slik inntrykket er fra tidligere diskusjoner, legger de vekt på å framstå som kyndige og flinke. Ut fra kunnskapen skulle de yngre mennene ha grunnlag for å opptre rimelige fornuftig både ved kjøp og bruk av belysning.

7.3 Hva de eldre kvinnene mener og gjør

I gruppen av eldre kvinner gir de øvrige i gruppen sin tilslutning «Mmm ...» til svaret som en av dem gir på moderators spørsmål om risiko:

«Det er jo det å ikke ha sterkere pære enn skjermen tåler. Det holder jo ikke alltid. De skjermene blir jo brent på de svakeste pærene så der er det et eller annet som er galt. Men jeg tenker jo på det ... at jeg alltid sjekker det: Kan jeg bruke 60 watt eller 25?»

«Det er lett å se på lamper og spotter hva du kan bruke ...»

«Og hva som skal være jordet og ikke.»

«Men det er også viktig det at det ikke skal være i nærheten av brennbare ting, sånne lettantennelige ting ...»

Moderator: *Men er det andre ting enn lampeskjermer, riktig watt og hva de tåler dere sjekker?*

«Det er noen som har sånne ... sånne tilsluttet en og samme stikkontakt. Bare dytter inn så har du en så lang en (viser) ... massevis av muligheter ... og det er ikke særlig heldig.»

«Nei ...»

Moderator: *Hvordan vet du dette?*

«Jeg har jo sett det. På jobben også er det jo sånn ... at det er noen som ikke tenker at ...»

Moderator: *Men hvordan vet du at det ikke er bra?*

«Det vet jeg! (latter)»

«Det kommer an på hvor mange watt du belaster med totalt. Hvis du har mange sånne 25 watts lyspærer på samme, så er ikke det noen stor belastning ...»

«Nei, men problemet er at når du legger en sånn bak TV'en din, så har du kanskje både TV'en og videoen og lamper og andre ting tilkoplet bare den ene.»

«Jeg trodde det var trygt, jeg ...»

«Nei, for du må tenke på den totale belastningen på den ene stikkontakten.»

«Hvorfor lager de en sånn salat da?»

«Det er sikkert mange som ikke tenker over at det faktisk ikke skal belastes.»

«Jeg trodde det bare var opp til tre muligheter på de, jeg ...?»

«Nei, du kan få opp til fire-fem ... »

«Du kan få en hel rekke ...»

«Hvorfor lager de sånne når de kan være så usikre da? Jeg har aldri tenkt over det ... jeg tenkte at en kontakt er en kontakt, det er bare å smelle nedi ...»

Moderator: *... jeg visste heller ikke dette – dere andre?*

«Jeg visste ikke det heller. Jeg bruker sånne hele tiden.»

«Jeg synes det nesten hører til barnelærdommen altså. At man ikke skal bruke ... og ikke kople den ene til den andre ...»

«Disse lange – hva var det du kalte dem – salater? Linjalene ... de bruker jeg, men jeg er skeptisk når jeg bruker dobbeltkontakt og så bruker jeg dobbeltkontakt inni der igjen. Det er jeg kjempeskeptisk til. Ifølge deg så må jo det være det samme prinsippet ...»

«Det kommer som hun sier, an på den belastningen på den kontakten du stikker inni.»

«Der har jeg ikke lest bruksanvisningen!! (latter)»

Diskusjonen blant de eldre kvinnene kommer ikke lenger enn til diskusjonen om bruken av 'salater' eller 'linjaler'. De gir inntrykk av å være noe mer konkret i sine svar enn det men-

nene er. De bekrefter resultatet fra den kvantitative undersøkelsen om at eldre kvinner tilhører de mer forsiktige. Samtidig er det grunn til å peke på en del forvirring i forhold til temaet.

7.4 Hva de yngre kvinnene mener og gjør

Svarene som de yngre kvinnener gir på moderators spørsmål om risiko knyttet til belysning ligger ganske nær noen av svarene fra de eldre kvinnene:

«Lampeskjermer av stoff som kommer inn på (lys)pære ...»

«Har vurdert nattlamper til barna – men de driver og forsker på hva som kan smelte på pæra ...»

«I forhold til maks watt – så det er sikkert en mening med at det står maks et eller annet watt ...»

«Lysstoffrør blir jo mer slitt hvis de slås av og på ...»

Moderator: *Men om natta – slår dere av alt da?*

«Ja, har på én lampe ...»

Moderator: *Tenker dere sikkerhet i forhold til det?*

«Nei, heller strømregningen ...!»

Moderator: *Tenker dere at det er noe dere må gjøre for å unngå risiko?*

«Tenker ikke mye på det ...»

«Passer på lampeskjermer og sånt ...»

«Passer på at lampeskjermene ikke ligger helt borti pæra ..»

Moderator: *Har dere lagt merke til at transformatorene til lampetter er så tunge at de blir hengende ut av kontaktene?*

«Ja, men har ikke tenkt at det er farlig ...»

«Ikke jeg heller.»

«Mer upraktisk ... får ikke plass til dem ...»

Bortsett fra forsiktig omgang med lampeskjermer, gir ikke de yngre kvinnene inntrykk av å ha omfattende kunnskap om behandlingen av lysarmatur.

7.5 Konklusjon

Konklusjonen må bli at det i første rekke er kvinnene – og da kanskje de eldre kvinnene – som i størst grad gir uttrykk for både for bekymring omkring temaet risiko forbundet med

belysning i hjemmet. De eldre mennene gir gjennom sine svar et inntrykk av å være mindre opptatt av temaet. De yngre mennene synes å ha en god del kunnskaper som grunnlag for fornuftig atferd. Men både de yngre og de eldre mennene er generelle i sin diskusjon, mens kvinnene i større grad viser til konkrete situasjoner.

8 Utskiftninger og reparasjoner

Ifølge den kvantitative undersøkelsen oppgir mer enn halvparten (53%) av de spurte at noen i deres hushold reparerer/skifter støpsler (pluggen) selv. Dette er lovlig i motsetning til å reparere og skifte ledninger og reparere elektriske produkter, som hhv. 45 og 29 prosent av de spurte oppgir at man selv gjør i eget hushold. Det må man ha formell fagkompetanse for å kunne gjøre. Som forventet er det en positiv sammenheng mellom forekomsten av formell fagkompetanse og hvorvidt noen i husholdet selv står for utskiftninger og reparasjoner (Mordal & al., 2001). Samtidig er det ikke tilfeldig at spurte som oppgir at de har opplevd kraftig støt, tilhører hushold som i større grad enn andre foretar slikt arbeid for egen regning. Det gjelder også om vi kontrollerer for formell fagkompetanse.

Det kaster imidlertid et merkelig lys over situasjonen når Bjørn Kaldal, lederen for el-tilsynet i Drammen Energinett, opplyser at bare 12 prosent av nye installasjoner i Drammen er uten feil (Drammens Tidende, tirsdag 8. mai, 2001). Mange av disse feilene påstås å innebære betydelig økt risiko for brann. Fra fagfolkens side blir resultatene mottatt med vantro. Fra faglig hold gis det ingen god forklaring på hvorfor så mye er galt, utover påpeking av slurv og ulik tolkning av reglene – selv om reglene ikke gir rom for større tolkningsforskjeller. Man innrømmer at tallene ikke kan forklares ved at det er noen få i bransjen som slurver. Det gjør ikke bildet bedre at mange hushold ordner opp ulovlig innefor hjemmets vegger, sannsynligvis ofte i tilknytning til eldre installasjoner og utstyr. Vi retter i dette kapitlet søkelyset på hva deltakerne i våre fire fokusgrupper svarer på spørsmål omkring temaet utskiftninger og reparasjoner av elektrisk utstyr i hjemmet.

8.1 Hva foregår i hjemmet?

Utgangsspørsmålet fra moderatoren til alle gruppene er hva de tenker på når hun sier utskiftninger og reparasjoner av støpsler, ledninger og sånn. Vi starter med svarene fra de yngre mennene:

«Tenker ikke (ler) ...»

«Gjør det selv !»

«Bøyelig ledning, sier jeg ... Så lenge du kan bøye ledningen kan du gjøre det selv. Når det begynner å bli ledninger som begynner å bli harde, så er det elektriker. Det har jeg lært. På Maxbo (en byggevareforretning) ... der du kan kjøpe selv ... så lenge jeg slipper å trekke ledninger i veggen gjør jeg det selv.»

«Bytte støpsler er som å sette inn en skjøteledning ...»

«Så lenge det er likestrøm, så ...»

Moderator: *Dere har ingen barrierer med å gjøre det?*

«Nei!»

«Jeg gjør noe selv ...»

«Nei, gjør noe ... men det går på skjønn, hva som kan være risikabelt og hva som går an ... da må man ha litt informasjon.»

De yngre mennene har tydeligvis en ganske lav terskel for hva en kan gjøre og ikke gjøre selv. Det understreker behovet for klare grenser, for noe av problemet bunner nok i en usikkerhet om hvor grensene går. Det tilsier fastsetting av entydige grenser slik at det er lett å avgjøre hva en kan gjøre selv eller ikke.

Svarene fra de (fire) eldre mennene er som følger:

«Strykejern ...»

«Såne ting reparerer jeg.»

«Hvis jeg noen gang må gjøre noe med det elektriske – jeg tenker aldri på det i forkant. Kan ikke huske at jeg har gjort det noen gang ...»

Moderator: *... vurderer dere det som risikabelt å bytte disse støpslene?*

«Nei ...!» (alminnelig enighet)

«Må man eventuelt gjøre det ... så får du heller slå av sikringen da ...»

«Hvis jeg må sjekke et eller annet ... så tar jeg ut akkurat den sikringen ... jeg er pysete med sånt!»

Moderator: *Betyr alderen (på produktet) noe når dere skal reparere noe?*

«Ja, hvis det er en gamle brødrister så tror jeg ikke det er bryet verdt å reparere ...»

«Da tar jeg heller med meg noe til et verksted. Hvis man har sjekket kontaktene og støpslet og sett at alt er på plass og det fremdeles ikke virker ... så tar jeg med meg støvsugeren eller lignende og leverer det til reparasjon.»

«Jeg ville ikke vurdert å gå inn i et apparat i det hele tatt!»

«Ikke jeg heller!»

«Det har noe med forskjellig kunnskap å gjøre. Jeg har ikke nok kunnskap til å gå inn i en videomaskin og reparere hvis den streiker.»

«Strykejernet koster 120 kroner ... Da går man heller og kjøper nytt. Jeg så forresten at de i en butikk tok 315 kroner for å gi et prisoverslag for hva det ville koste å reparere en ting ... Altså før de hadde begynt å reparere. Jeg mener ... du kjører ikke dit da med strykejern – du får jo 2 (nye) til den prisen.»

Diskusjonen blant de eldre mennene går litt i ulike retninger, men noen setter en klar grense ved å åpne produkter for å fikse dem selv.

Innledningen til temaet blant de yngre kvinnene er at moderator gjør oppmerksom på at hun nå går over til et tema om utskiftninger og reparasjoner. Hun spør om det er noen blant de yngre kvinnene som gjør noe sånt: «Ja ... kan du spesifisere?» Moderator spør så hva de tenker på når hun sier utskiftning, ledninger, støpsler og kontakter ... Svarene er som følger:

«Skjøteledning med sukkerbit – for korte ledninger ...»

«Har gjort det én gang ... da fikk jeg strøm. Ledningen var for kort ... Det gjør jeg aldri mer!»

«Spotlamper ... tre stykker som jeg skulle kople til med lyset på ... Da ble det helt sort!»

«På Oslo Energi med klassen ... da lærte vi å mekke kontakter og sånt ... litt uansvarlig.»

Moderator: *Gjør dere sånt selv?*

«Trenger jeg kaffetrakter så kjøper jeg en ...»

«Jeg har en støvsuger ... og der får jeg ikke ut ledningen. Der vurderer jeg å åpne opp så jeg kan få ut denne ledningen ... Det er ikke farlig ... så da gjør jeg det.»

«Men det er ikke alltid man klarer det – de er jo så finurlig satt sammen at man ikke får dem fra hverandre.»

De yngre kvinnene gir inntrykk av å være ganske ærlige i sin omtale av hva som blir gjort innen husholdet av utskiftninger og reparasjoner.

De eldre kvinnene får samme spørsmål fra moderator – om utskiftninger, reparasjoner av støpsler og sånne ting: *Hva tenker dere da?*

«Elektriker!» (fra to av deltakerne)

«Mann!»

«Kan være en jente og da!»

«Jeg er tante til en ... hun er veldig grei å få på besøk ...»

Moderator: *Hvis et støpsel får i stykker ... skrur du det av og kjøper et nytt?*

«Å Ja, det ville jeg ha gjort!»

«Ja, det har jeg gjort!»

Inntrykket er at de eldre kvinnene lettere ser i retning av noen som kan hjelpe dem med noe de ikke greier å gjøre selv.

8.1.1 Konklusjon

Som ventet gir mennene uttrykk for at det foregår en del både av utskiftninger og reparasjoner innen eget hushold. Det samme gjør enkelte av kvinnene også, men de gir likevel et mer utstrakt inntrykk av forsiktighet. De kan se andre løsninger enn mennene, men det er grunn til å påpeke en viss usikkerhet og forvirring i alle gruppene i forhold til hva de framholder som farlig og mindre farlig å utføre selv.

8.2 Hvem utfører jobben?

Både blant de eldre og de yngre mennene er bildet som ventet. Fra deres ståsted er det de selv som utfører oppgavene: «Det er helt klart meg ... det hadde jeg ikke tillatt frøkna ... (latter)» svarer for eksempel en av de yngre mennene på spørsmål fra moderator om hvem det er som gjør dette – skifter støpsler osv. De eldre mennene er ikke eksplisitt på dette punktet, men det synes likevel å ligge i det de sier.

8.2.1 De eldre mennene

De eldre mennene gir ulike svar når moderator spør om de ser på motoren og sånt hvis vaskemaskinene går:

«Er du gæer'n?»

«Jo!»

«Jeg tenkte at typisk oppvaskmaskin, vaskemaskin og tørketrommel ... Der er det jo snakk om et visst vedlikehold ... og hvis det er tett så kan man jo tømme filtre og sånn ... og det gjør jeg alltid før jeg ringer til ekspertise.»

«Det er vanskelig det der ...»

«Nei, går den i stykker så slår jeg av vannet med én gang.»

«Når det gjelder vaskemaskinene ... Det som stopper dem er disse spilene dere har i BH-ene deres (henvendt til moderator) ... 90 prosent av de gangene maskinen har stoppet å gå – og man renser den – så finner man disse spilene.»

«Damene vasker bare undertøy i poser nå, vet du ...»

«Nei, hjemme hos oss blir det innført nå: slutt på vask av BH-er ... enten det, eller uten spiler.»

Moderator: *Men du har åpnet opp og sett at maskinen er full av spiler?*

«Sånn generelt er det det som gjør at maskinen stopper.»

«Jeg får litt 'cashflow', jeg, ut av det ... plukker ut 50 øringer av filteret ...»

«Vi har nok en uvane vi gutta ... at vi glemmer å tømme lommene ...»

Moderator: *Men lofiltre og sånt – tømmer dere de ... på vaskemaskin og tørketrommel?*

«Å ja! (alminnelig enighet) »

Det går også fram av diskusjonen blant de eldre mennene at de kan jukse litt, for eksempel ved å «sette inn en større sikring» og «regne på kursen ...» Ikke alle har den store respekten for bruken av flere støpsler knyttet til én kontakt:

«Det går jo det helt til det sier 'pjong'!»

«Som regel er det lite strømkrevende greier du skal putte i dem ... lamper og sånt, så ...»

«Hvis du skal bruke større maskiner så bør du nok holde deg til det som er en vanlig stikkontakt. De står jo gjerne på spesielle steder, med dimensjoner for lamper, radioer og sånt.»

«Men ellers skal jo sikringen gå hvis du setter i for store ting ...»

«Dette var en kjedelig undersøkelse ...»⁶

«Men det er sikkert verdifullt for undersøkelsen ...»

Diskusjonen ebber ut. Den er for øvrig ikke særlig klargjørende, men tyder på at de eldre mennene faktisk foretar seg litt av hvert. I hovedsak synes de også å mene at dette er et doméne som hører inn under det menn driver med – det menn tar seg av.

8.2.2 De eldre kvinnene

De eldre kvinnene gir et mer nyansert bilde både av sin egen og mannens rolle innenfor dette temaområdet. Diskusjonen blir ganske omfattende og tyder til dels på at de ikke viker unna for å gjøre ting selv. Ikke alle oppfatter seg like avhengig av en mann for å få ting gjort. Sønn og elektrikernabo blir nevnt som hjelpere, men når moderator spør om de venter til mannen eller sønnen eller broren kommer – dersom det er noe som skal gjøres – er det ulike varianter blant svarene:

«Hvis jeg vet hvordan jeg skulle gjøre det så ...»

«Jeg er ikke så hjelpeløs heller!»

«Jeg ville ikke det (gjort det selv)»

«Jeg ville heller aldri det!»

⁶ Denne kommentaren viser at ikke alle føler seg helt vel med situasjonen, at noen opplever det litt vanskelig hvis de ikke helt og fullt er herre over situasjonen. Det tvinger seg tross alt fram en del forvirring og usikkerhet som kan få den enkelte til å føle seg litt uvel.

«Jeg like ikke å gjøre sånt, jeg kan ikke ... Har aldri sett inni en sånn dings engang.»

«Hvis jeg ikke skulle ha gjort det selv ville det aldri bli gjort. Så enkelt er det. Det må jeg gjøre ... helt naturlig!»

«Jeg tenker, hvis jeg er trygg på hvordan det skal gjøres ... Det er som en lege som lytter på et hjerte. Du må lytte ganske mange ganger. Det kan vi jo øve oss til og trene oss til og høre om det slår normalt. Og hvis jeg vet at det er den røde hit og den grønne der ... og den gule der ... Hvis jeg er helt trygg på det, må jeg da ha en elektriker? Jeg svarer nei!»

«Det du sa om støpsel, om det går i stykker ... Det er bare å koble ut hovedsikringen og skru ut den og kjøpe ny og bare skru på igjen ... Det er jo ingen hokus pokus.»

Moderator: *Kanskje det er det for noen – som ikke har gjort det før ... eller?*

«Jeg ville ikke gjøre det!»

«Ikke når du har skrudd av hovedsikringene? ... Så du er sikker på at det ikke er strøm inni?»

«...Jeg ville ikke gjort det. Både det med å bytte ledning og sette opp nye støpsler. Når det gjelder støpsel kunne jeg nok ringt til onkel ...»

«Jeg har ikke mann i huset, så derfor ...»

«Hvis det ikke er en mann i huset, og ikke har råd til å ringe en elektriker ... så er det klart man gjør det selv.»

«Ja, jeg har skiftet kontakt (støpsel?) ...»

«Jeg hadde ledningsbrudd på strykejernet der ... heter det støpsel eller kontakt? ... det husker jeg aldri ...»

«Det har jeg gjort ... Det syns jeg er veldig gøy.»

«Jeg har alltid vært vant til å gjøre sånne ting selv, så derfor er det helt utrolig at jeg skulle tenke tanken på ikke å gjøre det selv.»

«Hvis du har kunnskap om dette og vet eksakt ... men du må jo også like det ... og holde på med det, og synes det er utfordrende og synes det er gøy ... ikke bare fordi du skal konkurrere med mennene. Altså ... jeg liker det!»

«Nei ... Jeg ville ikke engang sette ledning på den lampen jeg kjøpte i England ... så ... Jeg vil helst ikke gjøre sånne ting, jeg ...»

Moderator: *Hvorfor ville du ikke det?*

«Ikke sånne ting. Ikke koble ledninger og sånne ting, det vil jeg gjerne at noen som har ordentlig ...»

Moderator: *Er det brannfaren som ...?*

«Ja, det er brannfaren. Da vil det bli sånn at hvis jeg har gjort det, vil jeg hele tiden gå rundt og lure på om det er gjort riktig, liksom, og det syns jeg er så stressende.»

«Bruksanvisning!»

«Alle lamper på IKEA er med sånn ledning og sukkerbit.»

«Det er så lenge siden jeg har kjøpt noe ... Jeg må vel ha noen til å hjelpe meg når jeg skal gjøre det neste gang.»

«Det forutsetter at du kan det selv!»

«Å handle på IKEA da får du god trening i bruksanvisninger!»

«Ja, det er sant! (...latter)»

Moderator spør så om mannen i huset synes de trækker på hans arena når de gjør ting selv:

«Ja, for jeg gjorde det så mye en stund – byttet sukkerbit og av-på knapper på ledninger og koblet til sånn taklampe over kjøkkenbordet og sånt. Jeg var inne på hans arbeidsområde (humring) ... for han var så mye borte ... men mannen min syntes jeg gikk for langt. Det er mange år siden, men da syntes han at jeg ble litt for selvstendig, malte, tapetserte og gjorde alt liksom.»

«Det ligger nok litt sånn skepsis, men jeg tror nok det handler om 'learning by doing' altså. Det å øve seg ... det er en utfordring for meg.»

«Da får vi gjort det når vi skal det også ... eller vil det.»

«Det kan ha noe med det å gjøre og (smålatter) ...»

«Jeg tror det er litt viktig ... Ikke sant, ikke bare gå og vente ...»

«Det er ikke alle menn som er så 'handy' heller ... for all del. Jeg kjenner til veldig mange par der mannen verken har noen teknisk innsikt eller annet ... Der det er helt naturlig at det er kvinnene som tar seg av sånne ting.»

Moderator: *Ja, det lurer jeg litt på: Kjenner dere til eksempler der det like gjerne er kvinnen som mekker bilen og støpsler?*

«Ja!»

«Ja, jeg kjenner en god del hendige damer med masse verktøy. Jeg føler min skepsis til å gjøre det selv er størst når det gjelder elektriske ting.»

«Jeg fikk en elektrisk drill på 40-årsdagen min ... det ønsket jeg meg (latter). Jeg var så glad, det er noe av det mest handy jeg har hatt i huset. Veldig smart!»

Den omfattende diskusjonen viser at de eldre kvinnene viser stor interesse for temaet og noen av dem avslører også en viss forsiktighet. Det er tydeligvis en forskjell på hva enkelte av dem foretar seg. Noen gir klart uttrykk for at de ikke selv befatter seg med noe elektrisk som må repareres eller tilkoples. Andre gir imidlertid klart uttrykk for at dette er utfordringer de liker og mener å beherske. De foretar seg tydeligvis noe mer enn det mennene i husholdet får med seg at de gjør.

8.2.3 De yngre kvinnene

De yngre kvinnene gir – kanskje noe uventet til forskjell fra de eldre – inntrykk av å være mer tilbakeholdne på dette punktet. Når moderator spør hvem som skifter og reparerer ting hjemme hos dem, er svarene tradisjonelle: «Mannen!» eller «Elektriker!», mens andre gir uttrykk for forsiktighet på andre måter:

«Er veldig forsiktig når det gjelder strøm ... Da tenker man fase i større grad enn i forhold til produktene ...»

«Det skal være jorda kontakter i forhold til apparater ...»

Moderator: *Men reparerer dere selv ... kaffetraktere og sånn?*

«Hvis den er ødelagt ... så er jo det et faresignal om at noe er galt»

«Det er jo garantier og sånt, så hvis den er eldre enn det, så lønner det seg nesten ikke å skifte ut ...»

På moderators spørsmål om de prater med venner og bekjente om reparasjoner slik at de lærer mer og mer – som noen av mennene for sin del antyder – har de yngre kvinnene en rekke ulike svar som underbygger tilbakeholdenhet:

«Vi kan ikke nok om det»

«Gutta skal være mer 'macho' ... skal klare det ... trenger ikke elektriker på dette...»

«Vi kvinner gir nok lettere opp.»

«Fryktelig lettvinnt å spørre (menn)»

«Jeg tillater meg å være litt mer kvinne: 'Vær så snill, kan du hjelpe meg?'»

«Jeg har ikke interesse for dette»

Moderator: *Hvordan er gutta i de yngste aldersgruppene?*

«Kjæresten min kan mye om data ... men gjør ikke noe hvis det kommer flammer opp ...»

«De tenker ikke så mye på farene ved å reparere ... »

«Mens jeg gjør ikke noe jeg ikke kan noe om ... mens menn tenker at jeg gjør det sikkert riktig .. må i hvert fall prøve ...»

Moderator: *Hva kommer denne forskjellen av?*

«Jenter tenker litt mer før de begynner ... er redd for å gjøre feil.»

«Pappa er litt gjerrig ... vil ikke tilkalle elektriker ...»

«Kan ha noe med hva slags oppgaver man har fått hjemme ... oppdragelsen ... Jeg satt hos bestefaren min en gang – og han fikk ikke stilt inn kanalene. Da ringte han til faren min for få hjelp, og jeg tenkte: "Hvor dum tror du egentlig at jeg er?" Det er jo egentlig ikke noe vanskelig ... så jeg klarte å motbevise det ... så hvis du er vant til å gjøre ting selv, så blir det lettere.»

«Det klassiske eksemplet er jo bil ... Jeg ber jo om hjelp ...»

«Jeg har en mann som ikke gjør noe verken med bil eller hjemme ... tilkaller folk med en gang. Hadde vært fint med en som kunne gjøre det selv.»

«Man spør jo ofte familie eller venner før man tilkaller fagmann ...»

«Det er jo dyrt!»

Holdningene hos de yngre kvinnene kan nok variere noe, men de antyder også klare preferanser i forhold til at dette er noe som kan gjøres bedre av andre enn dem selv. Antydninger om kostnader kan for øvrig tyde på at de ikke stiller seg avvisende til at andre enn fagfolk kan gjøre mye av det.

8.2.4 De yngre mennene

Gruppen av yngre mennene liker, som tidligere antydnet, å framstille seg som kunnskapsrike, de som vet og kan, og som ordner opp. På moderators spørsmål om de 'mekker' støpsler, transformatorer og lignende selv, kommer følgende svar:

«Hvis jeg tror jeg får det til å funke så ... (latter) ... hvis jeg ikke tror jeg klare det i løpet av et par minutter, så ...»

«Det er et generelt problem med disse transformatorene. Når de går i stykker er det bare å pælme hele dritten og kjøpe nytt.»

Moderator: *... Ville dere sjekke om dere klarte det?*

«Å reparere en trafo er jo helt håpløst ...»

«Med et øyekast ser du om det er noe du kan skru eller åpne. Det tar ikke mange sekundene ...»

«Det er litt slik pris-nytte. Hadde jeg spart 1000 kroner hadde jeg i hvert fall gjort det.»

«Hvis jeg ser at jeg kan åpne trafoen ... og reparere den ... gjør jeg det!»

«Det er ganske dyrt. Jeg la opp strøm på badet selv og lot elektriker komme å godkjenne det, og det ble godkjent. Det er jo 10 prosent av prisen, ikke sant? Det er ganske enkelt å gjøre. Men det som er problemet er jo at det er mye monopol på dette (...) Du kan kjøpe ting selv på Maxbo til en tredjedel av prisen som elektriker tar. Da er det mye bedre å ringe til en elektriker og spørre 'Hva er det jeg trenger?' ... og så kjøper du det ... så har du det når elektriker kommer. Mye av dette er jo Nemko-godkjente produkter ... Så du kan jo si at i utgangspunktet er (de) strenge med hva du får kjøpe osv., men det er tilgjengelig ... Det er bare å ta og betale, for jeg tror ikke de helt vet hvor grensen går – det er jo veldig diffuse grenser for hva man kan og hva man ikke kan gjøre ... Det er som våtromsstandarden – grensene sprenges.»

«Ja, jeg har faktisk opplevd å få forklart at dette har jeg ikke lov til å gjøre selv.»

Moderator: *Er det noen som har venninner, mødre, kjæresten eller koner som gjør sånne ting?*

«Kona mi kobler ledninger og sånn, men i forhold til det antall som jeg gjør, som totalrenoverer leilighet osv., er det mikroskopisk. Men hun kan godt gjøre det ...»

«Jeg tror det er lettere for gutter å bære konsekvensene av å gjøre en skikkelig brøler på sånne ting: "Det var jo bare en liten jordingsfeil" ... (latter)»

Moderator: *... Er det noen av dere som har elektrobakgrunn?*

«Nei, har bare alltid demontert ... alt som fungerer ... for se hva som var inni ... (latter)»

«Gutter har nok lært for at de har fått vært med på det ... Det er nok forskjellen også (på kvinner og menn) at han kan påta seg å gjøre en sånn oppgave ... For han har vært med på det og lært. La oss si en rørleggeroppgave og skulle skifte ut en varmtvannsbereder ... hadde jeg nok fått til betenkeligheter med det.... Ingen har lært meg det, må bre tenke og finne ut og bruke ren logikk ... Da ville jeg nok hatt en rørlegger ...»

Selv om de yngre mennene også viser eksempler på at de har kvinner i husholdet som gjør visse ting på dette området, er det tydelig at dette er noe som mer hører inn under det de mener er deres oppgaver. Det skiller heller ikke spesielt mellom hva de gjør og ikke gjør på egen hånd. Mye tyder på at de er opptatt av butikker hvor de kan kjøpe produkter som gjør det mulig for dem å installere selv. De er opptatt av priser og kostnader for arbeid med utskiftninger og reparasjoner.

8.2.5 Konklusjon

Hvis vi skal sammenfatte dette, synes nok kvinnene – spesielt de eldre – å gjøre mer enn det mennene tillegger dem. De virker til dels også mer reflektert i sin diskusjon om temaet. Samtidig gir fokusgruppene liten grunn til å tvile på resultatene fra den kvantitative undersøkelsen. I mange hushold foregår det en god del både utskiftninger og reparasjoner av ulike slag. Noen deltakere gir uttrykk for en forsiktigere omgang med elektriske produkter enn de øvrige, men det er vanskelig ut fra diskusjonene både blant kvinner og menn, å finne klare holdninger til hva de kan gjøre selv. Derfor er det kanskje noe uventet at de eldre kvinnene virker mindre tafatte i forhold til dette temaet, enn det undersøkelsesresultater om deres forsiktighet ellers, skulle tyde på.

8.3 Hva som er lovlig og ikke lovlig ...

Siden det foregår en del utskiftninger og reparasjoner i de private husholdene, er vi interessert i hva deltakerne i de fire fokusgruppene vet om hva som er lovlig og ikke lovlig å gjøre uten å ha formell fagkompetanse. Er det for eksempel slik at yngre menn ter seg mer ulovlig enn eldre menn og kvinner i bruken og behandlingen av elektriske produkter?

8.3.1 De yngre mennene

Moderator: *Det er noe dere vet er ulovlig – hva er det?*

«Gå i sikringsskapet – med ledning – trekke kabler inn i sikringsskapet.»

«Faste installasjoner er vel ikke lovlig ...»

«Alt av faste installasjoner skal en ikke røre ...»

Moderator: *Hvorfor er ikke det lovlig?*

«Det er ingen problem med å strekke ledninger, men tilkoblinga til sikringsskapet er ...»

«Elektrikere går jo på skole i 2-3 år, og jeg tror at ... Jeg har ikke 'peil', jeg lar alltid kompis av meg som kan det, gjøre det. Det gir meg en slags trygghet ... i stedet for at jeg skal knote med dette her ... En: at det ikke blir pent, to: at det kan jo skje noe, og: at det er j... kjedelig å komme tilbake så har huset ditt brent for at du har gjort en eller annen feil.»

«Må skille litt på hva du gjør for noe ...»

«Ja, men sette opp en kontakt ja, ... Det lar jeg en kompis av meg gjøre, så gjør jeg heller noe tilbake som jeg kan, for å si det sånn. Han er jo da godkjent. Det går jo den veien, man har kompis som gjør det i stedet for at du driver og mikser og trikser selv.»

«Det er jo ikke så veldig vanskelig ...»

«Det er som å kjøre bil, heller ikke vanskelig ... Allikevel er det sertifisering på det.»

«Som kokking også er fag ... men de fleste av oss kan jo lage mat for det ...»

«Jeg føler det som en umyndiggjøring jeg, at man ikke skal få lov til å gjøre banale ting selv, men jeg skjønner at det må være en norm i forhold til forsikring, brannfare osv. Hvis man hadde latt det være tillatt, ville jo selvfølgelig de som ikke skjønner dette her prøve seg ... og da hadde det jo gått galt.»

«Noen prøver seg jo uansett ...»

«Jeg synes det med sikkerhetsaspektet er greit. Når du ser monopolet, er det ting jeg ikke hadde tenkt over sånn umiddelbart. Det kan hende det er noe tull med det, men jeg ...»

«Sånn som heisemontørene ... De skjerner sin næring. Så lenge de kan det, har de et stort marked å ta av. Om man slakker opp blir det mer konkurranse ...»

«Det er vel sånn at folk bytter og er blitt flinkere ... men det er ikke så mange her som gjør rørleggerarbeid selv? Hvorfor ikke? ... Fordi de ikke kan det.»

«Jo, har gjort det én gang.»

«Men det er flere her som heller kjøper rørlegger enn elektriker ... Det er fordi man ikke kan det ...»

«Konsekvensene»

Moderator: *Er det morsomt å ta sånne utfordringer?*

Vi får et svar her som underbygger inntrykket av at selvbildet er ganske viktig blant de yngre mennene i denne sammenhengen:

«Hvem er det som ikke har opplevd det å skru på juletrelyset hvert år: Det fungerer! Det er en opplevelse. Sånn er det med alt som lyser og tikker og går ... Funker det, så har du vunnet! Og da får du klapp på skuldra og 'så flink du er!'»

Og så en litt ironisk (?) replikk fra en annen i gruppen:

«Du slår av sikringen og sånn først da, så det ikke er strøm der ...?»

Moderator: *Gjør du det?*

«Jeg har glemt det og ... Jeg har fått noen karameller ... »⁷

Moderator: *Tenker dere på produktets levetid når dere åpner opp og mekker – at det er gamle eller nye ting ... Skiller dere på det?*

«Jaa ...»

Moderator: *Hva er det som er farlig?*

«Det går ikke på fare, men på poeng med å reparere. Kan like gjerne kjøpe ny, for du sparer ingen ting på å reparere.»

«Tenker at hvis det er gamle ting, så er det ikke så mye skade om jeg "herper'n" ... (latter)»

«Det er et godt poeng i forhold til det å lære, det er det ...»

«Kjenner en elektriker jeg, som ikke klarer å reparere en brødrister engang. Men jeg skal ikke si noe navn! ... (latter)»

Svarene fra de yngre mennene, etterlater en viss tvil om deres faktiske kunnskaper om hva som egentlig er lovlig, og hva som ikke er det. Spørsmål om pris og kostnader er et klart poeng i forhold til hva de velger å gjøre og ikke gjøre selv av utskiftninger og reparasjoner.

⁷Svaret kan tyde på en viss risikomessig atferd ...

8.3.2 De eldre mennene

Gruppen av eldre menn er i utgangspunktet enig om at det er lovlig å reparere støpsler og sånne ting, men når det kommer til stykke kan det også være at man tar for seg andre ting:

«Ikke noe mer enn det.»

«Ja, støpsler og sånt. Altså støpsler ... det er det som henger i ledningen, det er ikke det som står på veggen?»

«Ja ...»

«Jeg bytter både støpsler og stikkontakter.»

Moderator: *Noen av dere 'mekker' på begge deler – og andre bare på en av delene?*

«Det er det eneste du får lov til – du får kjøpt ... Det er nå så regulert at du ikke får kjøpt ting du ikke har lov til å installere selv.»

Moderator: *Er det sant?*

«Han vet mye mer enn meg ...»

«Stikkontakter får du jo kjøpt.»

«Men det har du jo lov til ...»

«Men skifte ledningen på støpslet da ...»

«Nei, det har du ikke lov til!»

«Men du får jo kjøpt ulike typer kabler og det har du jo lov til, men du har ikke lov til å legge dem opp?»

«Men du har ikke lov til å legge dem i rør og sånne ting, men du har lov til å sette opp en ekstra kontakt fra en annen en langsmed veggen med feste på til en annen stikkontakt.»

Moderator: *Gjør dere det – mest mulig av det som er lovlig, eller overlater dere det til elektriker?*

«Elektrikeren gjør alt hos meg.»

«Det er sikkert forskjell, tror jeg, på om du bor i eget hus eller om du bor i OBOS leilighet. For bor du i OBOS leilighet så har fellesskapet ansvaret frem til sikringsboksen, og så har du ansvaret på innsiden av boksen. I rekkehus eller hus så har du liksom ansvaret hele veien.»

«Jeg bor i OBOS ... Det som er utenfor sikringsboksen er i rør og sånt, og det har ikke vanlige mennesker en sjanse å komme til. Men inni leiligheten er de mye ... Vi har hatt sånn HMS (Helse-, Miljø- og Sikkerhetsutvalg) for å sjekke dette og har vært inni alle leilighetene ... og der var det mye rart! Nå har alle fått et skjema ... For der er sikringsboksene ...»

«Jeg gjør ikke annet enn det jeg har lov til, for hvis det smeller får jeg ikke en krone igjen på forsikringen.»

Dette svaret tyder på at det kan være noe å hente ved å veilede om hva som er lovlig og ikke i forbindelse med forsikringer. Moderator går videre med følgende spørsmål til en av dem som har deltatt lite hittil: *Men du da – 'mekker' du?*

«Jeg har en kamerat som gjør sånt»

Moderator: *Og du da – syns du det artig?*

«Ja, ...» (mange er enige)

«Sånn på hjemmeplanet så gjør jeg ikke noe med det som er installert ... Men hvis jeg kjører over kontakten med høytrykksspyleren så reparerer jeg jo den. På hytta er jeg mer kreativ, der har jeg satt inn noen flere lampepunkter og litt sånt .. fått det til å lyse.»

«Men jeg syns det er for j... at du skal betale 1 times kjøring til og 1 times kjøring fra ... så har du en jobb på 2 timer ... for en jobb du kan gjøre selv på 20 minutter.»

«Jeg syns det er litt artig å holde på med det elektriske, det må jeg innrømme, derfor gjør jeg litt av det hjemme ... Jeg syns det er litt 'all right'.»

Moderator: *Men konene eller kjærestene deres – gjør de noe sånt?*

«Nei, (alminnelig enighet)»

«Jo, det var en som prøvde seg på strykejernet ...»

«Gikk det gæer'nt?»

«... Må jeg gå i detaljer?»

Moderator: *Måtte dere kjøpe nytt strykejern?*

«Ja! (mye latter)»

«Det er kanskje greit at det ikke er noen damer til stede her ...»

«Det virker jo kanskje litt nedlatende, men der tror jeg kanskje damene er sånn at hvis det ikke virker med én gang – så må vi kjøpe nytt – selv om det bare er en ledning som skal skiftes.»

«I støpselet kan det bare være en skrue som er løs ...»

Diskusjonen i de to gruppene med hhv. yngre og eldre menn kan tyde på at noen av de eldre mennene kanskje er mer klar på hva som er lov og ikke lov å gjøre selv med elektriske produkter. Likevel, det kommer unektelig inn en del usikkerhet også blant de eldre mennene. Dessuten gjør de ting som ikke er lov også, enten fordi det ellers blir for dyrt, eller fordi det er på steder der de regner med at det ikke er så farlig ... på hytta for eksempel.

8.3.3 De yngre kvinnene

De yngre kvinnene kan i utgangspunktet ha visse meninger om at det er noe som er tillatt og noe som ikke er tillatt å gjøre selv, men gir også uttrykk for usikkerhet:

«Mye man ikke har lov til å gjøre selv ... men vet ikke helt hva ...»

«Man har jo lov å skifte lyspærer og sikringer og sånt.»

«Alt som er utenpå veggene er lov – mens det som er inni veggene er strengt forbudt.»

«Det står alltid i bruksanvisning at det skal være autoriserte folk!»

Moderator: *Gjør dere noe ... for å få tingene til å vare lenger?*

«Renser og holder ved like ...»

Moderator: *Ikke bytte ut deler på støvsugeren?*

«Bare renser og holder ved like, men ikke reparere.»

«Tror ikke det er lønnsomt.»

«Stere oanlegget mitt har tre CD'er – men den klarer ikke å lese CD'ene – så jeg har tenkt å sende den til reparasjon ... Kanskje jeg ikke skal gjøre det?»

«Du må ringe og spørre ...»

«Sjekk priser! Jeg kjøpte en elektrisk tannbørste til 600 kroner ... skulle reparere den ... Fikk beskjed om at det kostet 800 kroner ...»

«På dyre produkter lønner det seg sikkert å skifte ut deler ... Vaskemaskiner og komfyrer og sånt.»

«Jeg skulle reparere videospilleren min et sted der de kun drev med reparasjoner – og han ringte meg tilbake og sa at det ble så dyrt så jeg kunne like gjerne kjøpe meg en ny. Jeg gjorde det da ... Men han beholdt den gamle ... så kanskje jeg ble lurt?»

Moderator: *Stoler dere på slikt?*

«Den var litt drøy ...»

Moderator: *Hvorfor er noe ikke lov?*

«Man kan jo koble feil og komme borti ledninger ...»

«De har jo utdanning for å gjøre det de som faktisk gjør det ...»

«Du kan jo ødelegge noe ...»

Temaet virker kanskje ikke så sentralt for de yngre kvinnene. De har klart for seg at noe er lovlig og noe ikke, men de er likevel nokså usikre når alt kommer til alt. Det blir mye generelt snakk og ikke så mye om hva det konkret dreier seg om.

8.3.4 De eldre kvinnene

Når moderator spør de eldre kvinnene om hva som er lovlig og ikke lovlig å gjøre selv, får hun en rekke ulike svar:

«Det er ikke lovlig å strekke ledninger og sånn. Du har lov å bytte deksel og kanskje ...»

«Alt som har med ledninger å gjøre, inni strykejern, sånn finmekanikk kan en vel ikke. Det hadde ikke jeg gjort ... skifte deksel, men ikke sånn finmekanikk.»

«Jeg var i tvil nå, jeg som fikk min tredje ledning på miksmasteren min, og mannen min har skiftet det ... om det var lovlig ... for det var jo ganske avansert når han skrudde dette og loddet ... Dette kan han altså. Men jeg syns det er en rar bilyd siden søndag! (...latter) Tenkte ... siden du nå spør ... ja, ja, kanskje ikke dette var så smart?»

«Er ikke sikker på hva som er lovlig og ulovlig, jeg.»

«Mannen min gjør jo en del, men han er jo innen bransjen, da, for å si det sånn ... har jo greie på ting.»

«Ikke lov å gå inn i sikringssskap i hvert fall!»

«Og strekke ledninger fra skapet eller inntaksboksen og ned ... det er det elektriker som gjør.»

«Og legge ny kontakt fra den gamle ... Jeg vet ikke om det er lov heller, jeg ...»

«Nei, det tror jeg heller ikke er lov.»

Moderator: *Hvorfor er dette ikke lov da?*

Her følger svar som brannfare og brannsikring, at man kan få strøm osv.:

«Det har jo med overledning å gjøre ... Du må vite hva du holder på med når du driver med sånne elektriske greier. Når du skal strekke, når du skal legge opp en ny kontakt og sånn ... Det vil jeg tro man må være ordentlig elektriker for å gjøre.»

Moderator: *Gjør dere noen utskiftninger for å få produktet til å leve lenger?*

«Ja!»

«Ja, masse!»

«Ja, ikke jeg da, men han ...»

«Kjøpte ny termostat på kjøleskapet, og den kostet 1000 kroner. Kunne sikkert like gjerne kjøpt et nytt ... eller? Men jeg hadde forhold til det ... så da ... Jeg hadde sagt et hull i veggen som passet (latter) ... Så kom det en mystisk bulgarsk musiker som skiftet termostat ...»

«Kan brukes til mye disse bulgarske musikerne ...»

«Han var utsendt fra Gram, eller hva de heter ...»

Diskusjonen fortsetter om hva som blir reparert, og hva som lønner seg å reparere:

«Når ting skal repareres er det veldig viktig å få et slags overslag på det ... om det lønner seg ... Og hvis det er ganske lite, og det lønner seg og du er fornøyd med produktet ... så synes jeg det er veldig greit å reparere. »

De eldre kvinnene er enige om at det er stor forskjell på produkter – hvor dyre de er å anskaffe – og på hva det er som er gått i stykker: Er reima røket eller det er noe med termostaten, er det lettere å finne ut av, mens en PC – som er en dyr artikkel – også blir fort gammel. Derfor er det kanskje også lite lurt å reparere den når den klikker. De trekker også fram garantitiden som et vesentlig poeng i forbindelse med reparasjoner, og hva man kan gjøre selv. De eldre kvinnene er for øvrig mer åpen enn for eksempel mennene, når de sier seg usikre på hva som er lov og ikke lov.

8.3.5 Konklusjon

Vi slår fast at det foregår ulovlige ting i private hushold i forbindelse med utskiftninger, reparasjoner og lignende knyttet til elektrisk utstyr. Selv om eldre kvinner er forsiktige i sin omgang med slike ting, er det menn i husholdene som mener de kan greie mye selv. Det gjelder både yngre og eldre menn. Samtidig er det riktig å peke på at ingen av gruppene viser at de sitter inne med faktiske kunnskaper om hva som er lovlig og hva som ikke er det. Her er det, om ikke usikkerhet, så i alle fall ganske stor forvirring om hva man egentlig har lov til og ikke lov til å gjøre selv – uten formell fagkompetanse. En mulighet for å få fram denne kunnskapen er som en av de yngre mennene peker på, å knytte spørsmålet om hva som er lov og ikke, til forsikringsvilkårene.

8.4 Sammenfatning

Det utføres en god del av utskiftninger og reparasjoner i private hushold. Arbeidet utføres først og fremst av menn, men også kvinnene, kanskje i første rekke de eldre, utfører også en del slikt arbeid. Mye av det som ellers kommer fram tyder for det første på at kunnskapen om hva som er lovlig og ikke lovlig er begrenset. Mange har et forvirrende forhold til det spørsmålet. Kostnadene er et viktig poeng. Mange prøver å hjelpe seg selv på ulike måter, enten ved å gjøre ting de kan eller tror de kan, eller de bytter tjenester med andre – for å spare penger. Dessuten kan det være billigere å kassere og kjøpe nytt framfor å få produkter reparert hos fagkyndige. Det er også et spørsmål om hvordan man ser på betydningen av å holde seg innenfor et lovlig rammeverk. Holdningene kan være så som så når det gjelder å vise respekt for fagkunnskapen.

9 Kontroll av elektrisk anlegg i bolig

Ansvar for at det elektriske anlegget i egen bolig er tilfredsstillende, tilligger den som eier eller bebor boligen. I den kvantitative undersøkelsen tyder resultatene på at folk er lite oppmerksom på hva som bør gjøres – for å følge opp dette ansvaret, for eksempel ved å kontrollere sikringer. Av dem som ikke har automatsikring svarer vel halvparten (52%) at de foretar slik kontroll sjeldnere enn hvert år eller aldri. Noen er flinkere enn andre og oppgir at de kontrollerer hver måned (ca. 14%), mens 21 prosent gjør det hvert halvår og ca. 12 prosent hvert år. I dette kapitlet følger vi opp med spørsmål til de fire fokusgruppene om hva de vet om det elektriske anlegget i egen bolig, og hva de eventuelt gjør for å sjekke dette.

9.1 Det elektriske anlegget i boligen

Når det blir spørsmål om det elektriske anlegget i egen bolig, er det helt klart en del usikkerhet og variasjoner i kunnskaper både hos yngre og eldre – kvinner som menn. De yngre mennene kommer raskt i diskusjon blant annet om svidde ledninger og sikringsskap. De tenker på «... om det er varme sikringer og slikt ...» (enighet rundt bordet) og viser til problemer med svidde ledninger:

«Nå bor jeg altså i et borettslag hvor de har oppgradert alt det elektriske. Før i gamle dager var det jo ikke vanlig med alle de elektriske apparatene på kjøkkenet. Der var det en veldig tynn kabel og ti ampèrs kurs som skulle bære alt sammen. Der var det jo varmt i veggene. Der har vi jo fått lagt inn ordentlig kobber.»

Moderator: *Var det du som oppdaget det?*

«Nei, det tok de på sånn kontroll. Det har jeg ikke kjennskap til. Nå vet jeg jo at jo mer strøm jo tykkere kabel etter hvert. Det har jeg jo fått lære»

«Før dro man jo gjerne sprengtråd under tapeten ... (latter)»

Moderator: *Du sa du hadde opplevd svidde ledninger – Hva gjorde du da?*

«Jeg hadde jo en leid leilighet, og han 'gangsteren' som hadde bodd der hadde jo ... Så oppdaget jeg at det luktet j... svidd, det kom røyk opp av kontakten ... Så var det jo bare å nappe ut kontakten (i.e. støpslet) ... og så hørte jeg med denne kompisen min om hva jeg skal gjøre nå. Bare ta ut kontakten så er det ikke farlig, sier han. Så kom han til meg et par dager senere og klypte av hele dritten, og da så jeg at det var svart inni hele boksen ... Og så skulle vi gjøre om noe i leiligheten senere, og da var det eksterne elektrikere som kom ... og ristet på hodet av alt sammen. En sånn hjemmesnekra fyr som hadde gjort alt sammen for å spare kroner ... Det var ikke helt heldig ...»

«Skulle vært sånn derre blå resept på elektrikerarbeid ...»

«Forsikringselskaper burde yte et lite tilskudd, sånn som på bilruter, vet du. Det er snakk om forebygging her. Det er så sinnsykt dyrt også. Jeg tror ikke jeg bare har spart et par kroner ... heller mange tusen på å gjøre jobben selv ...»

Moderator: *Hvor lærere dere dette?*

«Snakker jo tilfeldigvis med en eller annen elektriker og lurer på hvorfor i all verden du har to forskjellige dimensjoner på disse kablene her. For jeg tror det at de gangene man har fagfolk på besøk, så trekker man ut alt man kan av informasjon for å bruke det senere selv ...»

Har jo kompiser selv også som prater om det, som har kjøpt seg hus og leiligheter ...»

Moderator: *Er det derfor dere akkumulerer kunnskap?*

«Tror det er mer snakk om det ja, i vennekretsen og sånn. Diskusjon ...»

«Det er nok prestisje også – for enkelte – å være litt praktisk anlagt. Siden tidenes morgen ... alltid vært et krav ... fra kvinnene ... (latter)»

De yngre mennene synes å være enige om at dette er noe kvinner ikke gjør. De spør ikke om slike ting og diskuterer det ikke. Det er kanskje riktig, for de yngre kvinnene er enige om at det med strøm er ganske skummelt, men ingen av dem har erfaring med svidde ledninger og lignende. Én er imidlertid ikke fornøyd med situasjonen i egen bolig:

«Jeg vet jo egentlig at jeg må gjøre noe med det ... Det er jo ikke bra at sikringene går og at det kommer flammer ut av kontaktene ... !»

Moderator: *Dere andre da – tenker dere på det (elektriske anlegget)?*

«Det (...) elektriske anlegget begynte å brenne – lyset faktisk ...»

«Ikke vanligvis – men du merker at noe er unaturlig.»

«Det har ikke noen hensikt å tenke på det ...»

Noen av de eldre kvinnene mener at de vet noe om det elektriske anlegget der de bor, mens andre ikke gjør det:

«Nei, det er derfor jeg er skeptisk til det ... Jeg vet så lite om det at jeg tør ikke å stole på det at det skal være trygt. Hvis jeg hadde bodd i helt nytt hus, og jeg hadde fått en slag garanti ... og det hadde blitt sjekket av elektrikere, at her er det greit og ikke noe slags overledning eller ditt og datt ... »

De er oppmerksom på sikringsskap: «Ja! » «Å herre gud!», og én av dem forteller at de har et 30 år gammelt hus der hele sikringsskapet nå er skiftet, noe hun mener «...dem nå (skal) gjøre rundt om i hele Oslo». En har opplevd svidde ledninger i kjelleren:

«Vi oppdaget det fordi jeg har god luktesans ... og gudskjelov for at jeg har det! Jeg syntes det luktet så merkelig ... en vanlig kjeller med boder og vaskerom og sånn ... til oppbevaring ... De gamle husene er bygd i 1950, så det var sånne gamle tvinnede ledninger som gikk oppe i taket ... og det er treak ... Og da oppdaget jeg at det var svidd over den ene boden. Og da tok det vel en dag, så var elektrikeren på plass og skiftet alle ledningene i kjelleren. For da var det brunt faktisk ... så det kunne ha blitt brann om jeg ikke hadde oppdaget det. Men jeg er ofte nede i kjelleren, i og med at vaskerommet er der, og da kjente jeg at det lukta et eller annet ... sånn brent som det ikke skal gjøre. »

Moderator: *Vurderte mannen din å gjøre det selv?*

«Nei. Og sønnen min var ikke ferdig utdannet (elektriker) ... Så da brukte han en kamerat som jobbet som elektriker ... Han kom med en gang og trakk nye ledninger. Så det var litt skummelt. Da tror jeg de var glad for at jeg har god luktesans!»

Moderator får følgende svar fra de eldre kvinnene, på spørsmål om hva som er et bra anlegg:

«Hvis det blir noe galt med et apparat ... Sånn som støvsugeren min var det noe galt med ... Da slo hovedbryteren seg av.»

«Og så går hovedsikringen ...»

«...Og det gjør ikke noe?»

«Og da må man gå rundt. Det måtte vi hjemme hos oss. Men jeg har en sønn som er elektriker så jeg er jo heldig sånn sett ... Han hadde med seg måleinstrumenter hjem og gikk rundt for å finne ut hvor det var feil, og det var feil i en jordet kontakt. Men hvilken, det var ikke så lett å finne ut ...»

«Jeg tenker ... i de fleste byggene er jo alle ledningene og alt skjult ... Vi ser jo ikke noe der, så det blir jo på en måte uttakene. Vi hadde lynnedslag i naborekkehuset ... så da hadde vi etterkontroll over hele anlegget på området for å se om noe gikk 'føyka' ... Og det er jo ganske betryggende ... og så langt er alt i orden, men plutselig så er det jo et eller annet som skjer.»

De eldre mennene har opplevd svidde ledninger, og de har fikset på dem selv. Ellers har de ulike opplysninger om det elektriske anlegget i egen bolig:

«Da vi innredet leiligheten for 25 år siden ... så har elektrikeren enten gjort en feil, eller så har han gjort det med vilje ... For det er en kontakt som alltid går når vi bruker spesielle kombinasjoner.⁸ Det er når tørketrommelen går og noen setter i støvsugeren – så pang! Og derfor har jeg skjønt at det er noe man kan regne på ... Dette her med kursen og sikringen det er noe man kan dimensjonere ... ikke sant? ...»

«Jeg pusset opp hjemme for tre år siden ... Da tok jo han (elektrikeren) og strakk ledning fra sikringsboksen ... og byttet om kontakten fra vaskemaskinen til badstuen som jeg lagde. Og da kan jeg ikke bruke vaskemaskinen samtidig med badstuen ... men det går greit ... »⁹

9.1.1 Konklusjon

Alt står ikke så bra til som en kunne ønske i mange boliger. Det er tydelig at folk har hatt sine erfaringer med både det ene og det andre av uhell knyttet til elektrisk utstyr. De fleste har erfaring med svidde ledninger, bortsett fra de yngre kvinnene. Noen, oftest kvinner, er raskere enn andre til å hente inn elektriker, eventuelt stoler de på at en mann kan ordne saken! Særlig mennene – både de yngre og de eldre – peker på kostnadene ved å skaffe profesjonell hjelp til sjekking av elektriske anlegg. Kvinnene skaffer seg riktignok ofte hjelp fra andre, men de synes i realiteten også å være mer åpen for å at dette bør være profesjonell hjelp, enn det mennene er. Mennene vil gjerne prøve å ordne opp selv – eller de får hjelp av kompiser som de bytter tjenester med. Kunnskapene om det elektriske anlegget i egen bolig virker imidlertid ikke så overbevisende hos noen av gruppene. Flere antyder dessuten fordelene ved å ha et anlegg som kunne "si ifra" når noe var galt. Vi er tilbake til et ønske om en form for innebygget sikkerhet, slik det blir etterlyst for produkter. Det ville selvsagt være trygt med et

⁸ Her er det tydeligvis snakk om kortslutning i forbindelse med at man setter støpsler i bestemte kontakter.

⁹ Det kan være noe uklart hva vedkommende mener her, men det er også et spørsmål om hvorvidt elektrikeren har utført jobben etter forskriften.

elektrisk anlegg som er selvkontrollerende. For øvrig kan det være en nyttig påminnelse å peke på behovet for regelmessig service som noen av deltakerne tidligere var inne på.

9.2 Hva sjekkes – Hvor ofte – Av hvem?

På spørsmål fra moderator om *sjekking* av sikringsskap og elektrisk anlegg i boligen, er svarene nyanserte og kanskje ikke særlig betryggende. Den første reaksjonen blant de yngre mennene er:

«Unnskyld hva?»

«Hva tenker du på da?»

Når moderator nevner at det for eksempel kan være sikringsskapet, nikkes det rundt bordet:

«Ja, om det er varme sikringer og slikt ...»

Én peker på at det egentlig er huseiers ansvar å sjekke det som har med strøm å gjøre: «Vi har jo vaktmester, da ...» En annen bor i borettslag og har det vel egentlig «... veldig greit ...». Når det er snakk om noe som er fastmontert så ringer han bare og får dekket utgiftene – «... selv om jeg gjør mye selv ...» Andre viser til at de utfører generelt vedlikehold: «Vaskemaskiner og den type ting ...» Én sørger for at ting er i orden, at ikke noe henger og slenger. En annen tørker støv av TV'en en gang i mellom og passer på ikke å ha et 'monster' av en stikkontakt der ikke alt er på ett hull i veggen: «Litt sunn fornuft, som jeg kaller det ...».

På moderators spørsmål om de sjekker sikringsskapet, vises det til at mange nå har automat-sikringer: «Elektronisk liten greie, ikke noen gamle ting ...» Andre viser til alarmapparater knyttet opp til Falken, som kommer hvis det er noe: «Jordfeil eller noe feil viser rødt.»

Moderator: *Er det vanskelig det med sikringsskap – litt usikkerhet?*

«Det er klart når du ser isoleringen begynner å falme og ramler ned, da bor du jo i noe ordentlig gammelt 'ræl' da ...»

«Det kan jo kanskje bli varmt i boksen da, vet ikke ... da er det det eneste du kanskje kan gjøre ... Hvis du brenner deg på fingeren, blir varm, så er det kanskje noe galt?»

Moderator møter latter når hun stiller spørsmål om de har noen rutine på å sjekke skapet (med visse mellomrom)? Et par stykker faller inn med følgende svar:

«Slik som Oslo Energi driver nå, må man jo lese av disse apparatene ofte ... Jeg vet ikke hva som er hensikten ... Kanskje det rett og slett er for å kontrollere ... Må jo lese av – hva er det – hvert kvartal?»

«Ja, hvert kvartal.»

Moderator: *Er det bra ... at det er slik kontroll på det?*

«Nei, det er helt håpløst.»

«Du kommer tilbake til det med monopol på å gjøre ting. Hos de fleste er kunnskapen om dette så dårlig. Enten går sikringen eller så går den ikke ... mer kunnskap er egentlig likegyldig egentlig ...»

«Kunne satt inn en liten GSM devisa som kunne sendt en SMS hjem, altså. Det kommer det, det kommer! Vi får bare vente.»

«Ja, det tror jeg også!»

«Det som er fint er jo at borettslag har interne kontroller. Det ble identifisert elektriske mangler på 17 000 kroner på det stedet jeg bor nå. Og det var jo tidligere eier som hadde tuklet og ordnet. (...) Men der ser du jo ... Det var en autorisert elektriker som hadde vært inne. Da reagerte jeg på ... jeg så jo ... at en liten sprekk i dekselet ble ansett som en alvorlig mangel og ikke forskriftsmessig. Det med løse ledninger og at stifter ikke var i forhold til centimeter ... Men det var sånne ting jeg rettet til selv ... Det med stifter og deksler gjorde jeg selv. Ikke noen alvorlig innsigelse til det. Det ble godkjent av elektriker. Det med jording og slikt måtte jeg bruke elektriker på til tidligere eiers regning.»

«Man er jo mye mer påpasselig hvis man eier boligen selv. Når man skal kjøpe bolig eller leilighet, da vil man jo virkelig være interessert i å gå gjennom dette her. Da tar man med seg kompiser som kan dette her.»

«Det er ikke synlige mangler, vet du.»

«Slik som du snakket om – om egen kontrollør – han er jo mest interessert i å finne flest mulig feil. Det er som EU kontroll på bil. Det er ikke problem å godkjenne huset ditt, men det er greit å få den ordren på 17 000 kroner da ...»

«Da er det motsatt igjen. Da er det best å ha EU kontroll på et merkeverksted der du er fast kunde. Der går det alltid igjennom. »

«Skal du sette det bort til en ekstern, da finner de alltid feil. Da er problemet ... skal du bruke en ekstern elektriker som Poenget er å finne feil!»

De yngre mennene gir til dels uttrykk for betydningen av at pålegg om kontroll må være rimelig og virke fornuftig for den enkelte å følge opp. De gir også uttrykk for problemet med at en kontrollør kan se det som en fordel for seg selv å finne mest mulig feil på anlegget.

De yngre kvinnene viser forholdsvis liten interesse for sjekking av strømførende utstyr, for eksempel sikringsskapet:

«Nei.»

«Vet ikke hvordan det skal virke – pappa gjør det ...»

«Ja, bor i gammelt hus – er litt forsiktig ... Hvis jeg hører knitring tar jeg en telefon til pappa ... Så får han ta seg en tur. Når sikringen går ... så går jeg jo i sikringsskapet.»

Moderator: *Hvor ofte sjekker dere det elektriske anlegget? Har dere rutine på det?*

«Nei (alminnelig enighet) ...»

«Vi fikk en elektriker til å sjekke en stikkontakt som var dårlig ... Når jeg puttet støvsugeren inn der, så sluttet den plutselig å virke. Han måtte skifte en del inni der ... og da virket det.»

Moderator: *Dere kjenner ikke på kontaktene (støpslene) ... at de er varme eller sånt?*

«Har bedre ting å bruke tiden min på!»

«Gjorde det etter at det begynte å brenne i veggen – fikk en støkk!»

De yngre kvinnene har lite mer å si om saken. Dette er tydeligvis et område som de befatter seg lite med.

Moderators spørsmål om sjekking av elektrisk anlegg, herunder sikringsboks, i egen bolig, fører til en viss diskusjonen blant de eldre mennene. Den er imidlertid varierende i forhold til relevante og mindre relevante svar eller kommentarer :

«Sikringsboksen?»

«Ja, (sjekking) hver gang vi får beskjed om å lese av strømmåleren.»

«Ja, men du sjekker ikke sikringsboksen da – da bare leser du av måleren?»

«Nei. Med mindre det går en sikring, da ...»

«Dem er litt opptatt av støv og sånt inni der ... Da vi hadde HMS kontroll, sjekket de alle boksene ... og så fikk vi et skriv ... Og da var de veldig opptatt av støv og møkk inni der. Og da skal du helst bruke profesjonelle elektrikere så det ikke gjøres noe galt.»

«Jeg har sett en del nye leiligheter og hus som er klar for innflytting. Hvis du da ser inn i sikringsboksene ... er de fulle av skruer og sånt som er til overs. Så elektrikere er i hvert fall ikke noe flinke til å gjøre rent ...»¹⁰

«Men du kan si at inspektørene fra Viken Energi og sånt – de kommer med pålegg om at *det* må gjøres, og *det* må gjøres! Og så skiller de mellom det som *skal* gjøres og det som *bør* gjøres.»

«Men de er ikke rundt lenger og måler de der?»

«Jo, jeg har hatt en kontroll – de sjekket hele HMS systemet. Sjekket hele det elektriske anlegget – de tok fem stikkprøver av 58 rekkehus, og vi fikk fem feil.»

Her dreier diskusjonen inn på spørsmål om hvordan man kan spare strøm ved å gjøre ting i sikringsskapet. Siden man nå må lese av selv er mulighetene for kontroll liten! En av deltakerne får temaet på banen igjen:

«Men det å gå over anlegget som du spør om – det har i hvert fall jeg små muligheter for. Hva kan man gjøre med et anlegg som er skjult bortsett fra å skifte sikringene når de går? Det blir på det nivået.»

Moderator: *Men sjekker dere anlegget en gang i måneden?*

¹⁰ Her viser vi omtalen i kapittel 8 om feil og mangler i tilknytning til nye elektriske installasjoner utført av fagfolk. Dette virker rimeligvis på folks tiltro og respekt for fagkunnskapen: Da kan man kanskje like godt gjøre tingene selv ... hvis man er litt hendig?

«Nei, hvorfor skal vi gjøre det?»

«Skjer det noe der, så må du jo ut å skifte sikringen, og da sier den sikkert ifra ...»

Slik avsluttes diskusjonen blant de eldre mennene. De eldre kvinnene går inn i diskusjonen basert på moderators spørsmål, og flere gir uttrykk for at de sjekker ved hjelp av andre, ikke at de gjør det selv:

«Elektriker»

«Nei, nei, er du gal. Nei, si det ...»

«Jeg leier (boligen) – det er et litt uortodoks system ... Jeg tror det hadde blitt avskiltet hvis det hadde vært en bil.»

«Vi har – jeg bor i en gård fra 30-tallet, et sameie – vi har nettopp fått skiftet ut hele, alt, trukket alle ledninger på nytt til alle leiligheter, nye kontakter, nytt sikringsskap og ...»

«Det er vel en deilig opplevelse?»

«Ja, fordi det var veldig rart. Men det er klart, man er veldig bevisst på ... avhengig av at den som har gjort det har gjort en ordentlig jobb.»

«Mmm (samtykke rundt bordet) ...»

«Jeg er veldig opptatt av det, når det gjelder sikkerhet, av at skal noen gjøre noe elektrisk må det være ordentlig elektriker.»

«Det må meldes til Oslo Lysverker. Du får ikke lov til å gjøre det om du ikke har meldt jobben. Og da er det dem som sjekker det- i hvert fall i Oslo er det sånn. Det er Lysverker som går over og ser om vedkommende har gjort en riktig jobb. Du må levere inn noen papirer også, som viser at du er autorisert. Det er ganske strengt i Oslo, faktisk.»

«Det koster en del tusen ...»

«Ja, det gjør det, men ...»

«Hvis jeg hadde hatt noen problemer med en ledning eller en kontakt eller noe, som ikke var helt inakt, så hadde jeg ikke fått noen bekjente hobbyelektrikere til å gjøre det.»

Moderator: *Hadde du ringt 'Gule sider'?*

«Ja!»

En slår fast at det er mannen hennes som sjekker, og på spørsmål om hvor ofte det skjer, svarer hun:

«Nei, det vet jeg ikke, men hvis det slår seg på hovedbryteren, så sjekker han. Og det hender han går rundt med et apparat ... Vet ikke bestandig hvorfor, jeg ... (latter) ...»

«Det gjør min mann også, sjekker med et sånt måleapparat ...»

Moderator: *Er det noen rutiner på det?*

«Ingen rutiner»

«Åhh, jeg vet ikke når siste gang var ...»

«Det er bare når noe skjer, går ikke rundt og måler det der hele tiden ...»

Moderator: *Hva gjør man når man sjekker et sikringsskap?*

«Vet ikke, jeg ...»

«Sikringsskap skal du ikke gå inn i ... »

Usikkerhet og misforståelse omkring temaet synes å toppe seg blant de eldre kvinnene med svar og kommentarer til følgende spørsmål fra moderator: *Du skal sjekke det kanskje?*

«Nei, du har ikke lov å gå inn i det sikringsskapet.»

«Ikke skru i hvertfall ...»

«Du kan gå rundt og se på ...»

«Det som vi gjorde var å gå inn i alle bryterne med apparatet som måler, og så er det sånne 'bipere' ...»

«... måle spenning det ...»

«Å sjekke sikringsskapet? Det er det jo Oslo Lysverker som eier, så det får du ikke gå inn i.»

«Du har ikke lov til å gå inn og gjøre noe annet»

«Skru og sånt, tenker du på da?»

«Det er ikke lov!»

9.2.1 Konklusjon

Det kommer ikke mye nytt fram i diskusjonen om hva som sjekkes, av hvem og hvor ofte ..., i forhold til konklusjonen i foregående avsnitt. Det foregår lite av rutinemessig sjekking. Når det sjekkes er det som følge av at et eller annet har skjedd som ikke burde skje. Det kommer også helt klart fram en generell usikkerhet og til dels misforståelser omkring hva som er aktuelt å kontrollere – og hva man bør og ikke bør gjøre for å sikre seg mot farer som elektrisiteten kan medføre. Det er en del forvirring rundt spørsmålene som blir stilt, og svarene og kommentarene kan være mer eller mindre relevante. Trangen til å være forsiktig, øns-

ke om en slags selvkontrollerende trygghet, er mest påtakelig blant de eldre kvinnene, mens deltakere i de øvrige gruppene kan virke mer uinteressert i temaet. Diskusjonen glir da lett over i andre retninger.

9.3 Sammenfatning

Alle de fire fokusgruppene viser større eller mindre grad av usikkerhet og/eller forvirring i forhold til spørsmål knyttet til kunnskap om og kontroll av boligens elektriske anlegg, inkludert sikringsboks. Det viser vel et behov for allmenn opplæring av ansvarsforhold og veiledning om hvordan man skal utføre nødvendige kontroller i tilknytning til egen bolig. Selv om de eldre kvinnene med sin forsiktighet ville oppfatte en slik opplæring og veiledning som mer betryggende enn de øvrige grupperingene, er opplæringsbehovet til stede og like aktuelt for disse.

10 Resultater og ønskemål

10.1 Resultater - hovedfunn

Ut fra diskusjoner i de fire fokusgruppene er det neppe å forvente at den enkelte forbruker sitter inne med gode kunnskaper om hva som er god og dårlig kvalitet på alle typer elektriske produkter, hvordan ulike produkter best bør behandles, hva som er riktige rutiner i forbindelse med sjekking av elektrisk utstyr og anlegg, og hvordan man ter seg i forhold til behov for utskiftninger og reparasjoner av ulike typer utstyr. Nedenfor presenterer vi kort de viktigste resultatene og hovedfunnene fra de fire fokusgruppene.

10.1.1 Om kjøpsvaner

Mye tyder på at mange hushold har en tradisjonell fordeling mellom menn og kvinner, der kvinner er mest involvert i kjøp av elektriske produkter knyttet til kjøkken og dagligliv, mens mennene er mer involvert i kjøp av elektriske produkter knyttet til underholdning og teknologi generelt. Vi finner for øvrig tre gjennomgående trekk ved kjøpsituasjonen i de fire fokusgruppene:

- Det synes å være en noe klarere tradisjonell kjønnsrolledeleling mellom eldre menn og kvinner enn mellom yngre;
- Både eldre og yngre menn synes i større grad enn kvinner i tilsvarende alder, å mene at det er forskjeller i kjøpsvanene ut fra et tradisjonelt kjønnsrollemønster;
- Selv om yngre menn er mer på 'gli' mot økt likestilling i innkjøpsvaner enn eldre menn, henger også de – med bakgrunn i interesser – igjen i et mer tradisjonelt kjønnsrollemønster. Kvinnene synes i større grad å gi uttrykk for (eller ønske om?) å delta i kjøp som de likevel mener hører inn under mannens tradisjonelle domène.

10.1.2 Om kunnskap ved kjøp av elektriske produkter

Vi finner ingen klare konkrete svar på hva deltakerne mener de trenger av kunnskap for å kjøpe elektriske produkter. Det er blant annet avhengig av type produkt. Kvinnene viser en åpen holdning til å få informasjon muntlig og gjennom annonser, mens yngre menn er særlig opptatt av teknisk og teknologisk kunnskap knyttet til TV, video, PC osv. Eldre menn både fascineres og tar avstand fra denne typen avanserte produkter. Kvinnene viser for øvrig interesse for det funksjonelle og praktiske, framfor design og finesser som er til liten nytte i dagliglivet. De fleste er enige i at man trenger kunnskap om kvalitet og pris i forhold til nytte, men det er høyst uklart hvilken konkret kunnskap dette er. Det 'gode kjøp' kan realiseres gjennom egen kunnskap, egen eller andre erfaringer, gjennom prøving og feiling og veiled-

ning i forretningen. De fleste har imidlertid skepsis til selgere. De prøver å skaffe seg kunnskap på forhånd for å stå rustet til selgernes salgsframstøt. Det er liten tvil om at det ligger en del erfaring til grunn for manglende tillit til selgernes kunnskaper. Forhåndskunnskap er spesielt viktig hvis det er snakk om større og dyrere produkter. Selv om noen er åpen for å la seg påvirke av en flink selger, pekes det på at forhåndskunnskap er viktig for å unngå å bli lurt av selgere som mangler fagkunnskap eller ikke er til å stole på.

10.1.3 Om sikkerheten ved kjøp av elektriske produkter

Både menn og kvinner, yngre og eldre "famler" en del rundt spørsmålet om hva sikkerheten betyr i forbindelse med kjøp av elektriske produkter. Man snakker om å sikre barn og avverge brannfare, men mye tyder likevel på at de fleste ikke har noen klar holdning til spørsmålet. De fleste av deltakerne avslører heller ikke noe bevisst forhold til hva de bør vite om sikkerheten ved elektriske produkter i tilknytning til innkjøp. De eldre kvinnene befester riktignok inntrykket av noe mer forsiktighet enn menn og yngre kvinner. Blant annet snakker de mer enn andre om behovet for innebygd sikkerhet og sikkerhetsanordninger i produktene. Det er grunn til å merke seg deltakernes tiltro til merkeordninger og visse produsenter. Som merke står *Nemko* i en særstilling, og det kommer til uttrykk et visst behov for veiledning og forbrukerbeskyttelse som kan ligge i slike merker. Men likevel synes ikke bevisstheten omkring merkeordninger, og hvordan man skal forholde seg til et stort vareutvalg, å være overbevisende – selv om tiltroen både til merker og visse produsenter kan være stor. Det er et gjennomgående trekk at deltakerne er tilbakeholdne i tiltroen til den informasjon selgerne kan gi.

10.1.4 Om risikoen ved bruk av elektriske produkter.

De eldre mennene synes å utmerke seg mest i negativ retning ved å vise liten interesse for hva som kan være farlig, de yngre kvinnene kanskje mest i positiv retning. Av produkter som kan være farlige nevnes TV, oppvask- og vaskemaskin, tørketrommel, kaffetrakter, vannkoker, varmeteppe, varmeovn, samt ulike kjøkken- og hobbymaskiner. Risikoen knyttes både til brannfare, vannlekkasje og fysiske skader på personer. For å unngå risiko er det mange som mener de tar sine forholdsregler ved å trekke ut støpsler ved lengre fravær og behandle TV'en ved å slå av med av/på knappen. Men her er det slett ikke full samstemmighet. Noen er helt klart lite opptatt av temaet. For øvrig er kvinnene, både de eldre og de yngre, mer opptatt enn mennene av betydningen av gode bruksanvisninger, men peker på også på at de ofte er mangelfulle og slett ikke lett å forstå. Mennene gir inntrykk av å ha et ganske så avslappet forhold til bruksanvisninger som de i hovedsak konfererer med først når de står fast. Ellers synes det, først og fremst ifølge både yngre og eldre kvinner, å være en viss uenighet om hva kvinner og menn i husholdet gjør for å unngå risiko i forbindelse med bruk av elektriske produkter. Kvinnene har i stor grad fanget signaler om at menn mener de er for forsiktige – kanskje t.o.m. hysteriske – og driver med tull når det viser omtenksomhet i omgangen med produktene. Mennene gir ikke i samme grad uttrykk for at de er uenige med kvinnene om dette, og de yngre mennene viser dessuten gjennomgående større interesse for temaet enn de eldre mennene – og omtanke mer på linje med kvinnene. Samtidig er det grunn til å peke på at enkelte, kanskje særlig yngre menn er ganske åpen i forhold til å påta seg risiko ved å utføre utskiftninger og reparasjoner selv.

10.1.5 Om bruken av større produkter

Fokusgruppene gir uttrykk for behov for veiledning og informasjon som gir klare budskap om hva man skal gjøre for å skape minst mulig risiko ved bruken av større elektriske produkter. På spørsmål om betydningen av produktenes levealder som en sikkerhetsfaktor, gir tre av

gruppene uttrykk for at de tar dette i betraktning. Den fjerde gruppen med yngre kvinner synes imidlertid å være lite opptatt av produktenes levealder, men desto mer opptatt av å vedlikeholde apparatene. For øvrig peker de fleste på at dagens produkter varer mye kortere enn det de eldre produktene er kjent for, og det blir gitt eksempler på sammenbrudd i nye produkter etter svært kort tid.

10.1.6 Om behandlingen av lysarmatur

Bekymring og også bevissthet omkring behandlingen av lysarmatur kommer i første rekke til uttrykk blant kvinnene – og kanskje særlig blant de eldre kvinnene. Mennene er mindre opptatt av temaet. De er mer generelle i sine svar enn kvinnene og viser ikke i samme grad til konkrete situasjoner. Det kom for eksempel ikke så mye ut av diskusjonen blant de eldste mennene. De slo fast at «det er en aktuell problemstilling det å følge opp lamper og sånt ...», mens de yngre mennene mer ville framstå som kyndige og flinke, og også ga inntrykk av å opptre fornuftig både ved kjøp og bruk av elektriske belysningsprodukter.

10.1.7 Om utskiftninger og reparasjoner

Mennene legger ikke skjul på at det foregår både utskiftninger og reparasjoner av elektrisk utstyr innen eget hushold. Det gjelder også kvinnene som likevel gir et klarere inntrykk av forsiktighet. Det er viktig å merke seg den usikkerhet og forvirring som synes å gjelde i forhold til hva som framholdes som farlig og mindre farlig å utføre på egen hånd. På spørsmål om hvem som utfører slike ting i husholdet er det tydelig at kvinnene selv mener de gjør mer enn det mennene synes å ville tillegge dem. Kvinnene kan også virke mer reflektert i sin diskusjon om temaet. Resultatet fra den kvantitative undersøkelsen underbygges: Det foregår en god del utskiftninger og reparasjoner som ikke utføres av fagfolk. For øvrig er det vanskelig å finne noen klare holdninger til hva de kan og ikke kan gjøre selv. Noe uventet virker de eldre kvinnene mindre tilbakeholdne og usikre i forhold til dette temaet, enn det resultatene om deres forsiktighet ellers skulle tyde på. Ingen av gruppene gir noe klart uttrykk for at de har faktiske kunnskaper om hva som er lovlig og ikke lovlig å gjøre selv. Som en av de yngre mennene påpeker, kan det være nyttig å få slik kunnskap knyttet til forsikringsvilkår. Kostnader trekkes inn som et vesentlig moment. Mange prøver å hjelpe seg selv ved å gjøre ting de kan, eller tror de kan, eller de bytter tjenester med andre – for å spare penger. Kostnadene fører også til at man kan velge å kassere et produkt fordi det er billigere å kjøpe nytt enn å reparere. Respekten for fagkunnskapen synes å være forholdsvis begrenset.

10.1.8 Om kontrollen av elektrisk anlegg i bolig

Gruppene kommer fram med ulike erfaringer knyttet til uhell med elektrisk utstyr, og mye tyder på at det ikke står så bra til i mange boliger som en kunne ønske. Bortsett fra hos de yngre kvinnene vises det i alle gruppene til erfaringer med svidde ledninger. Mens kvinnene synes å være raskere enn mennene til å hente inn elektriker, eller stoler på at de har en mann som ordner saken, peker mennene i større grad på kostnaden ved å skaffe fagfolk til å sjekke det elektriske anlegget. Kvinnene får hjelp av andre, mens mennene prøver å ordne opp selv, eventuelt ved hjelp av kompiser som de bytter tjenester med. Ingen av gruppene gir imidlertid overbevisende uttrykk for kunnskap om det elektriske anlegget i egen bolig. Flere peker på et behov for anlegg som kan 'si ifra' når noe er galt – igjen et ønske om innebygget sikkerhet. Det pekes på behov for en form for regelmessig service. På spørsmål om hva som sjekkes, hvor ofte og av hvem, kommer det fram lite nytt. Det forekommer tydeligvis lite av rutinemessig sjekking, det skjer gjerne som følge av at noe skjer som ikke burde skje. De fleste er både usikre på og mindre interessert i hva som er aktuelt å kontrollere – hva man bør

og ikke bør gjøre for å sikre seg mot farene. Særlig de eldre kvinnene synes igjen å vise en hang til forsiktighet basert på ønsker om innebygde sikkerhetsanordninger i produktene og trygghet gjennom selvkontroll i form av lyder, blinkende lys, utkopling osv. som avslører at noe er galt før det skjer noe som ikke bør skje.

10.2 Ønskemål fra forbrukersiden

Det er ingen lang tradisjon verken her i landet eller i andre land å trekke forbrukerne direkte med i arbeidet med kvalitetsutvikling på elektriske produkter. I stor grad har utviklingen vært farget av fagfolkenes synspunkter og kunnskaper og produsentenes fortolkning av forbrukeropplysninger. Dette er fortsatt viktige og avgjørende forutsetninger, men denne undersøkelsen tyder blant annet på at forbrukerne har behov både for nøytral informasjon og opplæring i rollen som kjøpere og brukere av elektriske produkter. Undersøkelsen avslører mye usikkerhet og forvirring om vesentlige sider ved kjøp og bruk av slike produkter, og det samme gjelder i forbindelse med utskiftninger, reparasjoner og kontroll av elektrisk utstyr i egen bolig. Det avslører for det første et behov for tiltak som kan bidra til økt forbrukerbesskyttelse gjennom aktuelle sikkerhetsanordninger knyttet til produkter og anlegg. For det andre er det viktig å gi forbrukerne klare budskap om hva som er rett og galt, lovlig og ikke lovlig, i omgangen med elektrisk utstyr av ulike slag.

Vi oppfatter det slik at undersøkelsespersonene uttrykker vilje til å unngå risiko, men som i andre sammenhenger er det viktig at informasjon, veiledning, opplæring blir gitt i en slik form at den inngir tiltro og får vanlige folk til å forstå betydningen og nytten av budskapet. Mange peker på pris og kostnader som avgjørende for behandlingen av elektrisk utstyr. Samtidig reises det også spørsmål om hvorfor det ikke stilles klare krav til regelmessig service på slikt utstyr i likhet med det som for eksempel gjelder biler.

Vi slår fast at mangelen på kunnskap om, og kontroll av, boligens elektriske anlegg, i tillegg til behandlingen av elektriske produkter, viser et påfallende klart og generelt behov for allmenn opplæring av ansvarsforhold og veiledning fra tilsynsmyndighetenes side. For at budskapet skal nå fram er det nødvendig å trekke forbrukerne med i fora der det blir bestemt *hvilken* informasjon og opplæring som trengs, og ikke minst hvilke forformidlingsformer som tjener formålet. Folk henter informasjon fra reklame, andres erfaringer, produkt- og testinformasjon i tidsskrifter, på internett osv. og baserer seg ikke minst på egne erfaringer. Forbrukerne bør for øvrig ikke basere sine kjøp på et inntrykk av at sikkerheten er ivarettatt for alle elektriske varer som selges i Norske forretninger – når dette ikke er riktig. For øvrig er det et vesentlig poeng at forbrukerne er opptatt av og stoler på merkeordninger og produsenter som erfaringsmessig tilbyr god kvalitet på sine produkter.

I denne sammenheng er det ellers av interesse å vise til et nyhetsbrev fra Eus 'Injury Prevention Programme' (IPP, 2001) med konklusjoner og anbefalinger om innsamling av ulykkesstatistikk knyttet til både varer og tjenester. Den kan brukes til å identifisere riskgrupper blant forbrukerne og produkter som bidrar til ulykker. Ikke minst viktig er det å få fram ulykkesdata som kan analyseres med tanke på å finne årsakssammenhenger. Det vil gi store muligheter for å rette inn aktuelle tiltak mot aktuelle målgrupper. I nyhetsbrevet pekes det blant annet på at en nedgang på 5 prosent i antallet ulykker som behandles på sykehus, vil gi besparelser innen EU-regionen på ca. 10 milliarder Euro i medisinske kostnader, så vel som andre sosiale kostnader som sykefravær og personlige lidelser. Det er rimelig å anta at dette er forhold som i ikke liten grad også omfatter folks omgang med elektrisk utstyr.

Litteratur

- O'Brien, 1993: Improving Survey Questionnaires through Focusgroups. I Morgan D.L. (ed.): *Successful Focous Groups. Advancing the State of the Art*. Newbury Park, Sage Publications.
- IPP, 2001: Eu Injury Prevention Programme, *Newsletter*, nr. 4.
- Krueger, R.A., 1988: *Focus Groups. A Practical Guide for Applied Research*. London, Sage Publications.
- 1997: *Analyzing & Reporting Focus Group Results*. Fokus Group Kit 6. London, Sage Publications.
- Mordal, T.L., 1989: *Som man spør får man svar*. Oslo, Tano.
- Mordal, T.L., Tufte, P.A., Halvorsen, J.T., 2001: *Kjøp og bruk av elektriske apparater. En undersøkelse for Produkt- og elektrisitetstilsynet*. Oppdragsrapport nr. 3-2001. Lysaker, Statens institutt for forbruksforskning.
- Morgan, D.L., 1997: *Focus Groups as Qualitative Research*. London, Sage Publications (sec. ed.).
- Morgan, D.L., Krueger, R.A., 1993: When to Use Focus Groups and Why. I Morgan D.L. (ed.): *Successful Focous Groups. Advancing the State of the Art*. Newbury Park, Sage Publications.
- Patton, M.Q., 1990: *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, Sage Publications.
- Rieper, O., 1993: *Gruppeinterview i praksis – brug av fokusgruppeinterview i evalueringsforskning*. København, AKF Forlaget.
- Tufte, P.A., 1997: *Helse- og miljømerking av produkter*. Arbeidsrapport nr. 6-1997. Lysaker, Statens institutt for forbruksforskning.

Vedlegg

Intervjuguide for fokusgrupper – om holdninger til og bruk av elektriske produkter

1. Introduksjon:

- Presentasjon av undersøkelsen:
Statens institutt for forbruksforskning skal gjennomføre et forskningsprosjekt om folks holdninger til og bruk av elektriske produkter i eget hushold. De ønsker å finne ut om kunnskaper ved kjøp av elektriske produkter, hvem i husholdet som kjøper hvilke produkter, eventuell risikoatferd i forhold til bruk av forskjellige produkter, holdninger til utskiftninger og reparasjoner av f.eks. støpsler, ledninger, kontakter osv.
- Presentasjon av Intera –
hva vi driver med. Tillatelse til å ta opp på video, presentasjon av moderator. Dette er ikke salg. Understreke anonymitet for deltakerne.
- Presentasjon av deltagerne:
Fornavn, alder, skole/jobb, interesser

2. Inngang til tema:

- Hvilke elektriske husholdningsapparater har du hjemme?
- Hvem pleier å kjøpe de forskjellige apparatene?
- Er det forskjell mellom menn og kvinner?
- Hvorfor tror dere det er eventuelle forskjeller?
- Er det noen produkter dere stort sett kjøper alene og noen dere stort sett kjøper sammen?

3. Kjøp av elektriske husholdningsapparater:

- Hva slags kunnskap har dere behov for, når dere skal kjøpe elektriske husholdningsapparater?
- Er det spesiell kunnskap dere har behov for for å gjøre *gode kjøp*?
- Føler dere at dere har den kunnskapen som skal til, eller føler dere at dere er underlegen eller prisgitt selgerne av produktene?
- Er kunnskapen viktigere i forhold til noen produkter enn andre?

4. Holdninger og kunnskap om sikkerhet v/kjøp av elektriske husholdningsapparater:

- Hvis jeg sier husholdningsapparater og sikkerhet – hva tenker dere på da?
- Når dere kjøper elektriske husholdningsapparater – hvilken vekt legger dere på sikkerhet?
- Legger dere vekt på om produktene har innebygd sikkerhet?
- Gjelder dette i så fall spesielle produkter?
- Hva vet dere om sikkerhet når det gjelder forskjellige elektriske husholdningsapparater?
- Hvor har dere denne kunnskapen fra?
- Stoler dere på informasjon fra selger?
- Stoler dere på informasjon gjennom forskjellige merkeordninger?
- Sjekker dere om produktene er merket, og ev. hvilke merker sjekker dere?

5. Vurdering av risiko ved bruk av elektriske produkter:

- Opplever dere at det innebærer noen form for risiko å bruke forskjellige elektriske husholdningsprodukter?
- Er noen produkter mer risikofylt enn andre?
- Hva opplever dere som farlig?
- Hva gjør dere for å unngå denne risikoen?
- Leser dere bruksanvisning for mest mulig sikker bruk av produktet?
- Er det enighet i husholdet om hvor farlig et produkt kan være i bruk?
- Hvordan løser dere ev. denne uenigheten?

6. Behandling av TV, vaskemaskiner og tørketromler:

- Er det noen risiko ved bruk av TV, vaskemaskin og tørketrommel? Hvilke?
- Hvordan behandler dere apparatene med tanke på sikkerhet?
- Tenker dere sikkerhet i forhold til produktenes levealder, brannfare, berøringsfare osv. (for eksempel rengjøring av lofilter)?

7. Behandling av belysning i boligen:

- Opplever dere noen risiko i forbindelse med belysning i boligen? Hvilke?
- Hvordan behandler dere dette med belysning, lamper m.m. med tanke på sikkerhet (for eksempel lyspærer – lampeskjermer, løse lamper som kan velte, spotter)?

8. Utskiftninger og reparasjoner:

- Når jeg sier utskiftninger og reparasjoner av støpsler, ledninger, kontakter og elektriske produkter, hva tenker dere da?
- Hvem foretar denne utskiftningen/reparasjonen?
- Er det noen i husholdet som foretar denne utskiftningen/reparasjonen?
- Er det noen form for risiko i forbindelse med denne utskiftningen/reparasjonen (for eksempel brannfare, berøringsfare, støt osv.)?
- Hva mener dere er lovlig/ikke lovlig å gjøre selv av utskiftninger og reparasjoner på støpsler, ledninger, kontakter og elektriske produkter?
- Hvis dere gjør noe dere tror er ulovlig, hva er i så fall grunnen til det?
- I forhold til produktets alder – oppleves det som mer eller mindre risikofylt når produktet er gammelt/nytt?
- Foretar dere utskiftninger og reparasjoner for å forlenge levetiden på produktet?
- Er det noen i husholdet som foretar disse utskiftningene /reparasjonene?

9. Kontroll av det elektriske anlegget:

- Er det elektriske anlegget vanligvis noe dere tenker over?
- Opplevs det som nødvendig å sjekke det elektriske anlegget i husholdet?
- Hvor ofte gjøres det?
- Hvem sjekker det?
- Hva er det dere sjekker?
- Hvis dere sjekker sikringsskapet, hva gjør dere da?
- Er det noen som har opplevd tilfeller av svidde kontakter eller ledninger med brudd, i så fall hva gjøres med slike ting?
- Pleier dere å koble elektrisk utstyr ved hjelp av flerpunkts skjøteledninger, og oppleves dette som OK eller som brannfarlig?

Statens institutt for forbruksforskning (SIFO)

er et faglig senter til nytte for forbrukerne. Instituttet er et statlig forvaltningsorgan med særskilte fullmakter underlagt Barne- og familiedepartementet. Instituttet har 55 ansatte med en stab som dekker samfunnsvitenskap og naturvitenskap. Instituttets hovedarbeidsområder er knyttet til kunnskaper om forbrukerne, produktene, markedet og forbrukerpolitikken. SIFO publiserer fagrapporter, oppdragsrapporter, testrapporter og prosjektnotater.

SIFO

Statens institutt
for forbruksforskning

Postboks 173

1324 Lysaker

Besøksadresse:

Strandveien 35

Tlf.: 67 82 88 00

Fax: 67 53 19 48

Epost: sifo@sifo.no

Internett: www.sifo.no