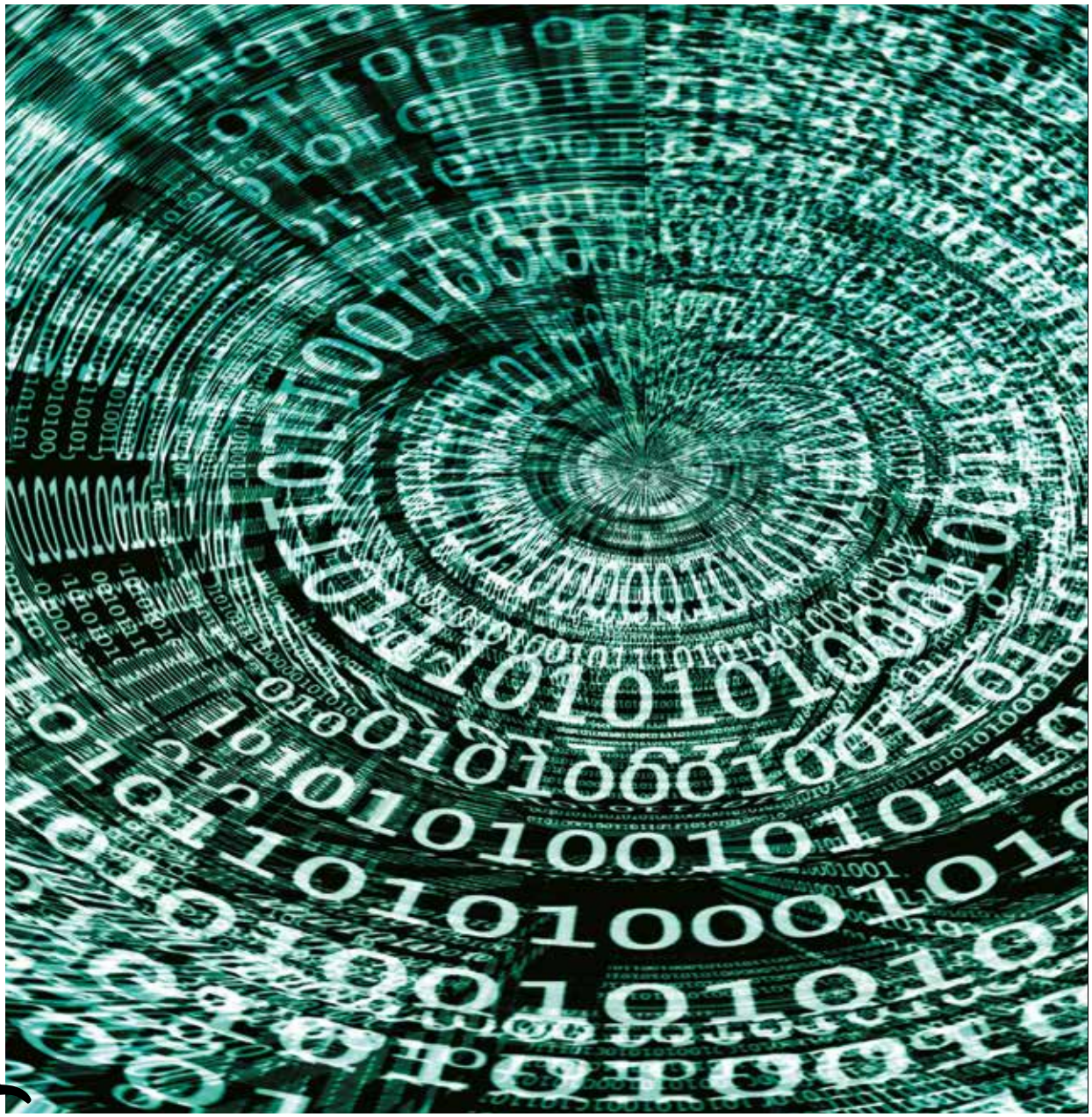
TrygFonden, oktober 2017

Ytringstryghed og digital usikkerhed



TrygFonden

Resumé

Ytringstryghed og digital usikkerhed afdækker tre former for utryghed i den digitale virkelighed: Utrygheden for at ytre sig i debatter på nettet, utrygheden for at blive snydt økonomisk og utrygheden for, om vi kan beskytte privatlivet i den digitale tidsalder.

Den første del om "ytringstrygheden" undersøger antagelsen om, at mange mennesker afholder sig fra at gå ind debatter på nettet, fordi de opfatter tonen som ubehagelig. Det finder vi ikke belæg for. Der er ganske vist næsten ingen, der bryder sig om tonen, og en stor andel oplever skribenter, der er chikanøse, ekstreme og skræmmende. Om det får nogle til at melde sig ud af bestemte debatter, kan vi derimod ikke afgøre. Generelt synes ubehaget over tonen dog ikke at skræmme deltagerne væk fra debatten på nettet. Dem, der skriver hyppigst, er faktisk endnu mere kritiske over for debatmiljøet end dem, der nøjes med at læse andres indlæg.

Undersøgelsen dokumenterer, hvor bred debatten på nettet faktisk er. Ca. tre fjerdedele følger debatter på nettet regelmæssigt. Ca. halvdelen af befolkningen blander sig ind i mellem i netdebatter, og hver fjerde gør det mindst en gang om måneden. Hvor det i mange sammenhænge er de veluddannede, der dominerer samfundsdebatten, er det ikke mindst mennesker med kort skoleuddannelse, der bruger nettet som en kanal til beslutningstagerne.

Anden del drejer sig om de utrygheder, som brugerne – og deres børn – udsættes for af IT-kriminelle. Størst er utrygheden for tyveri af identitetsoplysninger, som lidt mindre end hver tredje er noget/meget utrygge for. Knap hver fjerde er utrygge for, at uautoriserede hæver penge på deres konto, mens hver sjette er bange for at blive lokket i en fælde af en fupmail eller en falsk hjemmeside. Særlig grund til utryghed har forældre med børn i IT-debutalderen. Selvom der her er tale om en mindre del af svarpersonerne, er utrygheden på børnenes vegne én af befolkningens største.

Ser man på andelen, der ligefrem er *meget* utrygge er den dog for alle fire spørgsmål på under 10 pct.

Undersøgelsen afdækker, hvilke faktorer, der bestemmer, hvor trygge hhv. utrygge svarpersonerne er over for de nævnte typer af IT-kriminalitet.

Viden om, hvor man kan få hjælp, hvis man bliver snydt, spiller ingen synlig rolle. Det samme gælder tiltro til politiets hjælp. Derimod spiller det en vis rolle, om man helt generelt føler sig utryg ved at være på nettet – og om man i det hele taget er meget utryg.

Man er også gennemgående mere utryg for at blive ramt af de nævnte forbrydelser, hvis man tidligere har været udsat for IT-kriminalitet. Brændt barn skyr ilden. Samtidig har et ikke ubetydeligt antal danskere fået stjålet data fra hackere, og blandt dem er der også en markant forøget utryghed for, at deres persondata misbruges.

Endelig er der en markant sammenhæng mellem trygheden og svarpersonernes egen opfattelse af, hvor gode de er til at færdes sikkert på nettet.

I undersøgelsens sidste del har vi spurgt til utrygheden for, at det offentliges oplysninger om private borgere kommer i forkerte hænder. Det svarer 54 pct. ja til, hvilket er den største enkelte utryghed, vi har fundet i undersøgelsen. Næsten lige så mange erklærer sig dog utrygge vedprivate firmaers overvågning af forbrugerne, mens en tredjedel er utrygge for moderne tiders deling af fotos mv. Derimod er et stort flertal trygge ved, at efterretningstjenester kigger med.

Det er også i denne del af undersøgelsen, vi finder de største forskelle mellem dem, der grundlæggende er trygge for at være på nettet og de "net-utrygge". Om det så er fænomener som hacking, overvågning og private indiskretioner, der i særlig grad gør nogle utrygge ved nettet som sådan, kan vi ikke afgøre. Årsagen kan også vende den modsatte vej. Man kan tænke sig, at nogle ser nettet som et udtryk for, at verden er gået af lave, ikke som en personlig risiko – og derfor fokuserer på de generelle risici.

Undersøgelsen bygger på en survey til 1940 personer, og resultaterne og metoderne sammenholdes undervejs med andre undersøgelser af befolkningens adfærd på nettet. Generelt er utrygheden i denne undersøgelse mere behersket end i tidligere undersøgelser. Forskellen skyldes især, at denne undersøgelse er baseret på en anden spørgeteknik, som er udviklet i TrygFondens tryghedsmålinger siden 2004. Undersøgelsen er beskrevet nærmere side 29.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 5
Indledning

Kapitel 2 7
Ytringstrygheden anno 2017

Kapitel 3 11
Den ubehagelige tone

Kapitel 4 13
Er ytringstrygheden truet?

Kapitel 5 15
Forbrydere på nettet

Kapitel 6 17
IT-svindel og humbug

Kapitel 7 19
En spørgeteknisk parentes

Kapitel 8 20
Almen ængstelse og brændte børn

Kapitel 9 22
Kendskab til hjælp og selvsikkerhed på nettet

Kapitel 10 24
Privatliv i den digitale tidsalder

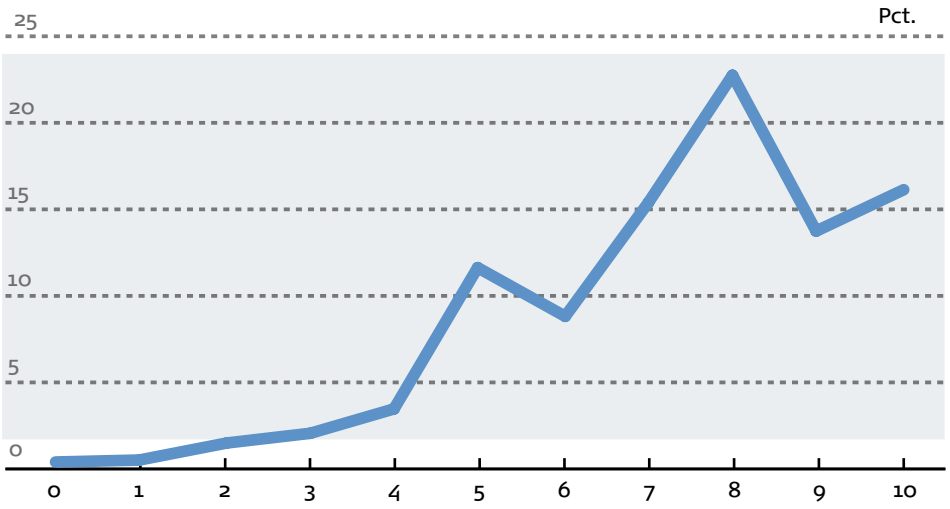
Bilag 1 28
Hvem erstatter tabet?

1. Indledning

Internettet er stedet, hvor man kommer. Ifølge Danmarks Statistik er 85 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år dagligt på nettet[1]. Derfor er nettet også blevet et sted, vi støder sammen, og hvor man kan blive udnyttet, chikaneret og svindlet.

Men hvor meget fylder disse risici egentlig? I medierne fylder de ofte vældig meget, men hvilken rolle spiller de forskellige risici for os som internetbrugere? Ser vi nettet som en digital malstrøm, man skal passe på ikke at blive trukket ned i? Eller minder det mere om trafikken, hvor der nok kan ske forfærdelige ulykker, men hvor flertallet har lært at færdes nogenlunde trygt?

Figur 1 – Tryg eller utryg på nettet



Spørgsmål_ På en skala fra 0 til 10, hvor 0 er "Jeg føler mig grundlæggende utryg, når jeg færdes på internettet" og 10 er "Jeg føler mig grundlæggende tryg, når jeg færdes på internettet", hvor tryg føler du dig så? Ved ikke svar (3,7 pct.) indgår ikke.

N: 1940 . Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017

Da midtpunktet på kurven er 5, er det tydeligt at se, at størstedelen af befolkningen tydeligvis befinder sig i den trygge ende. Kun 6 pct. befinder sig i den utrygge halvdel af skalaen og halvdelen har svaret enten 8, 9 eller 10.
Det udelukker selvfølgelig ikke, at mange flere kan være er utrygge ved bestemte forhold på nettet.

1) Der er fortsat en aldersforskel: 5 pct. af alle 16-69 årige har aldrig været på nettet, men for 65-89 årige er det 19 pct. Danmarks Statistik: It-anvendelse i befolkningen 2016.

Et vigtigt, principielt aspekt handler om det, vi her kalder ytringstrygheden. Har nettet et debatmiljø, som man føler sig nogenlunde tilpas i? Eller risikerer man at blive overfaldet verbalt eller på anden måde intimideret, så man holder sin mund? Andre utrygheder drejer sig om risikoen for at få stjålet sine penge, sine data eller ligefrem sin identitet. Og så har efterretningstjenester, kommercielle interesser osv. som bekendt gode muligheder for at kigge med i det, man helst holder for sig selv. Hvor trygt er det lige?

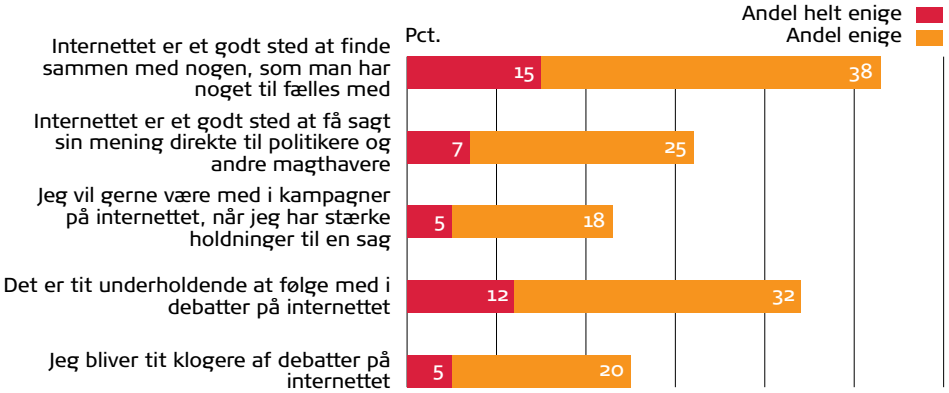
Disse utrygheder kortlægges på de følgende sider. Vi ser også på, hvad digital tryghed hhv. utryghed egentlig er betinget af: Er der nogle af de nævnte risici, der i særlig grad får utrygheden frem? Og hvad betyder omvendt vores IT-viden, selvsikkerhed og kendskabet til mulighederne for hjælp mod truslerne i det digitale mørke.

Notatet bygger på en undersøgelse, som er gennemført i maj 2017 for TrygFonden af YouGov. Læs mere om undersøgelsen i tekstboksen side 29.

2. Ytringstrygheden anno 2017

Vi går på nettet af hver vores grunde. Nogle af dem er helt private, mens andre rækker ud mod det fælles. På nettet har man f.eks. adgang til fællesskaber, der er mindre tilgængelige i den analoge verden. Der er også muligheder for at påvirke de fælles omgivelser. Mange føler sig godt underholdt på nettet, og nogle bruger det på at blive klogere. Vi har spurgt vores svarpersoner mere neutralt, hvilke af disse behov, nettet efter deres opfattelse egner sig til at opfylde. Svarene ses i figur 2.

Figur 2 – Netbehov



Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende?

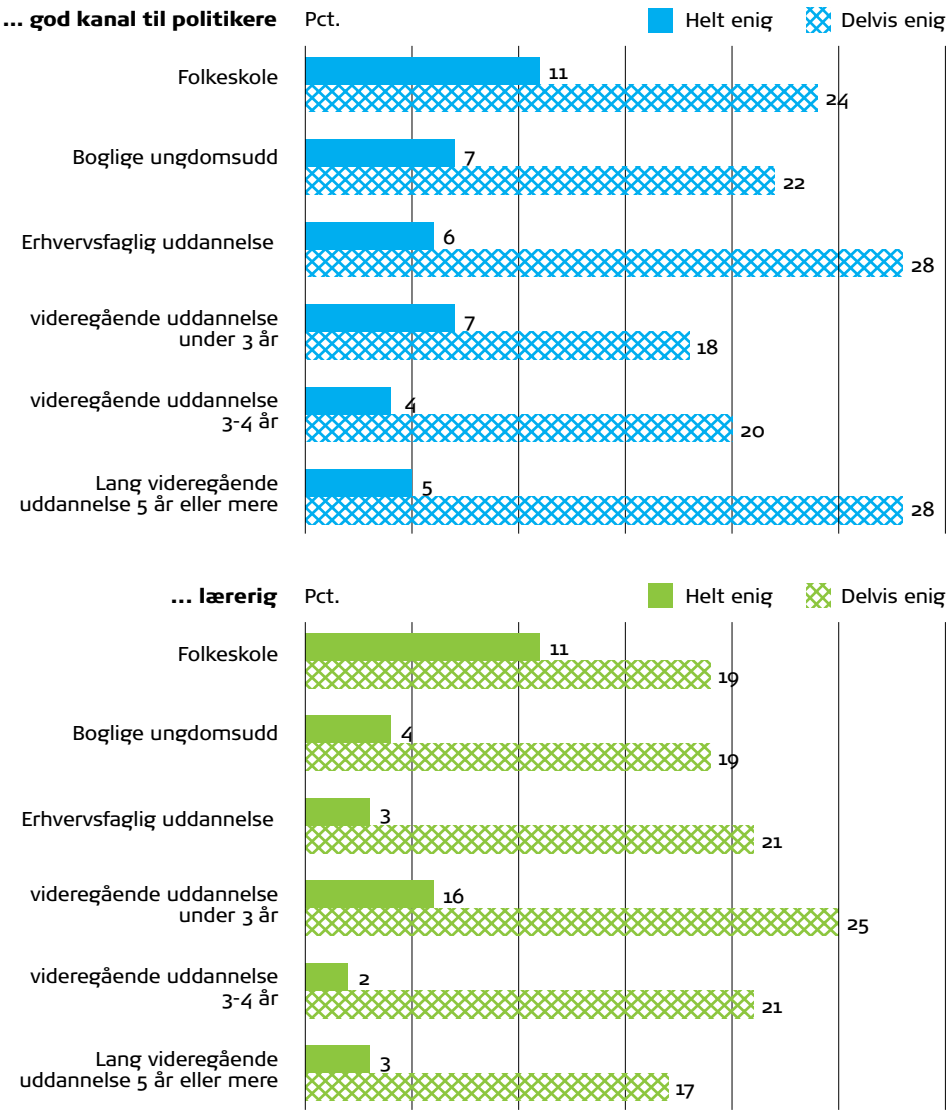
N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

Der er ingen systematiske forskelle på svarene fra mænd og kvinder, derimod ser de forskellige aldersgrupper mulighederne lidt forskelligt. Blandt de +65-årige er det således kun 41 pct., oplever nettet som en vej ind i et fællesskab, hvorimod 60 pct. af de 35-49 siger det samme.

Der er også færre af de +65-årige end blandt de yngre, der ser debatter på nettet som en god chance for at nå magthaverne med deres budskaber.

Endnu mere bemærkelsesværdige er dog de variationer, vi finder blandt svarpersoner med forskellig uddannelsesbaggrund – jf. figur 2

Figur 3 – Netdebatten er ...



Spørgsmål: Se figur 2.

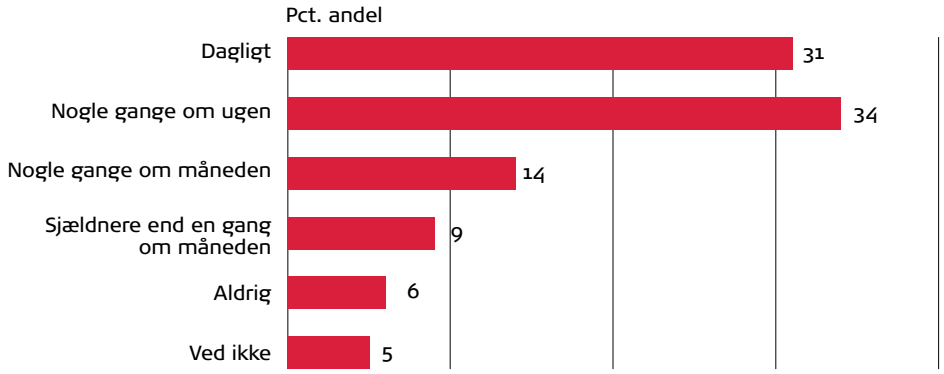
N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

Det er tydeligt, at LO-området er rigtig godt med. Ca. hver tredje af svarpersonerne med folkeskole- eller erhvervsuddannelsesbaggrund ser nettet som en chance for at politisere, hvor det samme kun er tilfældet for ca. hver fjerde de øvrige grupper. LO-gruppen er også fremme i forreste række med hensyn til kampagner på nettet (ikke vist i figuren). Endelig finder LO-gruppen i højere grad end andre, at man kan blive klogere af at deltage i debatter på nettet.

Hvor de forrige spørgsmål, drejede sig om nettet generelt, zoomer vi i det følgende ind på nettet som et sted, hvor vi diskuterer *aktuelle* spørgsmål.

De efterlader ingen tvivl om, at nettet er blevet dét store, folkelige debatmedium. Ikke mindre end 2/3 af svarpersonerne læser indlæg i aktuelle debatter mindst nogle gange om ugen. Næsten hver tredje gør det på daglig basis.

Figur 4 – Man følger med



Spørgsmål: Hvor tit læser du kommentarer til aktuelle emner på internettet?

N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

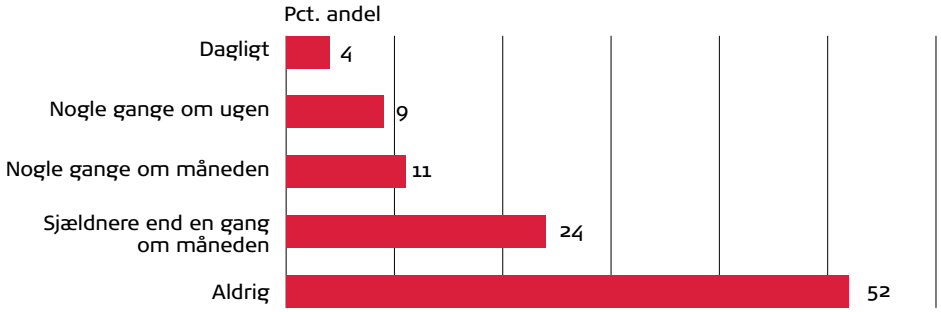
De højest uddannede har et forspring overfor alle andre uddannelsesgrupper, når det gælder at følge de aktuelle debatter på daglig basis. Regner vi dem med, der læser med nogle gange om ugen, indsnævres de sociale forskelle markant: 65 pct. af dem, der ikke har uddannelse ud over grundskolen følger aktuelle debatter på nettet flere gange om ugen, altså et flertal på 2/3. Samme niveau ligger de erhvervsuddannede og dem med kort og mellemlang videreuddannelse på. Kun gruppen med en lang videregående uddannelse ligger lidt højere – på 71 pct.

Også aldersfordelingen er lidt bemærkelsesværdig: Blandt de +65-årige følger 76 pct. med i aktuelle debatter på ugentlig basis eller ligefrem hver dag. Blandt de 18-34-årige er det 63 pct. Vi har ikke undersøgelser, der kan påvise, hvor meget dette har ændret sig i de sidste ti år, men det er rimeligt at gætte på, at mange flere ældre i dag gør brug af muligheden for at følge debatten på nettet[2].

Hvor det var to ud af tre, der følger med i, hvad andre skriver om aktuelle emner, er andelen af deltagere i debatten markant mindre, således som, det ses i figur 5.

2) Tendensen til, at stadig flere ældre bliver digitale, bekræftes af andre undersøgelser. Se: http://politiken.dk/indland/art5994167/Flere-pensionister-end-nogensinde-er-blevet-digitale.

Figur 5 – Hver anden tager del



Spørgsmål: Hvor tit skriver du kommentarer på internettet i aktuelle debatter?

N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

Der er dog ca. en fjerdedel, der bidrager til debatten mindst nogle gange pr måned og en anden fjerdedel, der gør det sjældnere. Halvdelen gør det aldrig. Om det demokratiske glas er halvtomt, eller om det tværtimod vidner om en enorm deltagelse i samfundsdebatten, må læseren selv afgøre.

Igen synes der ikke at være tegn på store sociale skel: Andelen af svarpersoner, der alene har grundskoleuddannelse, og som skriver dagligt/ugentligt, er hhv. 6 og 11 pct., hvilket er nøjagtigt det samme for dem med en lang videregående uddannelse (og godt og vel på højde med gennemsnittet i hele befolkningen).

De vigtige skel går i stedet på, hvilke behov, man får opfyldt på nettet.

Blandt dem, der skriver dagligt, finder 71 pct., at nettet er et godt sted at fremsætte synspunkter imod politikere og andre magthavere, mens kun 29 pct. blandt dem, der aldrig skriver, svarer det samme. Handler det om at deltage, falder andelen systematisk fra 62 pct. blandt de daglige deltagere til 12 pct. blandt dem, der aldrig deltager.
Blandt dem, der skriver dagligt, finder 83 pct., at nettet er et godt sted at finde sammen med nogle, man har noget til fælles med. Procentandelen falder, jo sjældnere svarpersonerne skriver. Blandt dem, der aldrig skriver, har bare 47 pct. blik for denne mulighed. Tendenserne er ikke overraskende, men her er der altså sat tal på.

3. Den ubehagelige tone

Hvordan oplever svarpersonerne så debatten?

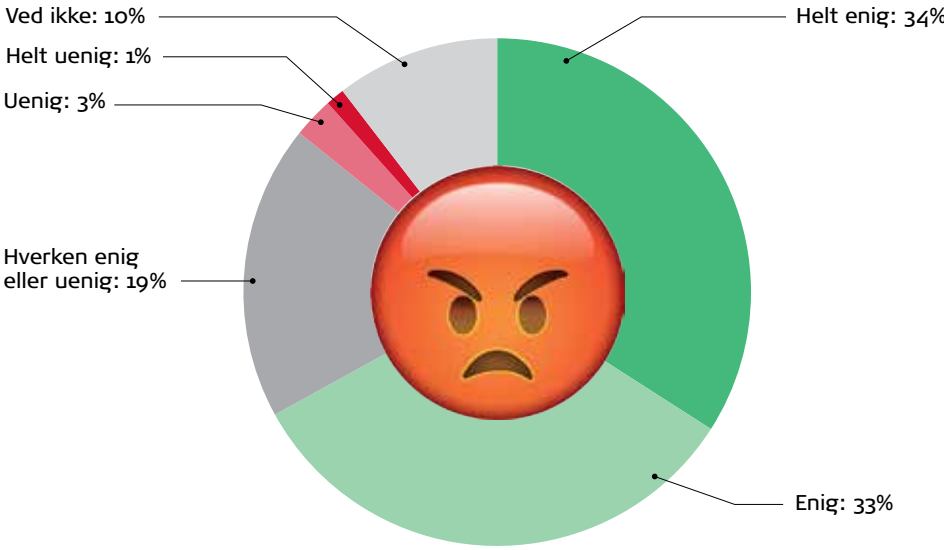
Ovenfor så vi, at ganske mange ser deres indlæg som en mulighed for at skubbe til politikere og andre magthavere.

Et andet spørgsmål er, om debatten foregår på en måde, der skubber andre ud. Tonen i netdebatterne kritiseres som sagt ofte for at være rå. Et er som bekendt, at man har formel ytringsfrihed og ikke bliver forfulgt af magthaverne for sine ytringer. Noget andet er, om der er sanktioner fra andre sider – om selve debatmiljøet opleves som et aggressivt og fjendtligt sted, som man nødigt bevæger sig ud i.

Flere, kendte debattører har eksempelvis nedlagt deres offentlige Facebooksider for at slippe for at blive trukket gennem sølet på daglig basis.

Svarpersonernes oplevelse er sammenfattet i figur 6.

Figur 6 – Grim tone



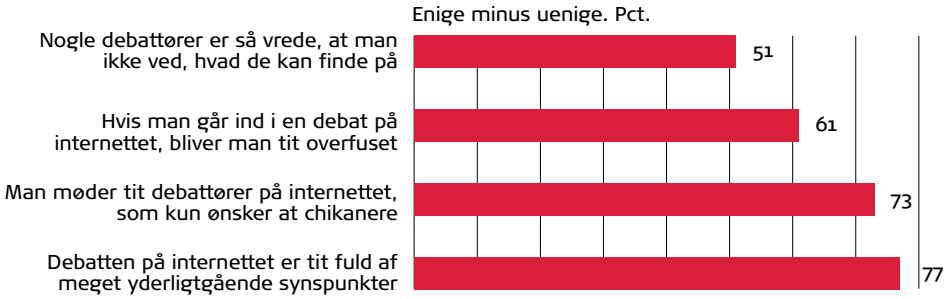
Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende: Tonen er ofte ubehagelig i debatter på internettet?

N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

Næsten ingen er direkte uenige i, at tonen i debatter på nettet ofte er ubehagelig. En lille tredjedel synes indifferente, men to ud af tre er mere eller mindre enige.

Vi har bedt de svarpersoner, der læser aktuelle debatter om at uddybe deres oplevelser med de spørgsmål, der er gengivet i figur 7.

Figur 7 – Meningsbrydning



Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du i følgende?

N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

80 pct. af dem, der følger netdebatter indimellem, møder tit ekstreme synspunkter på nettet og 76 pct. møder tilsvarende debattører, der kun er ude på at chikanere. 65 pct. ser risikoen for at blive overfuset som betydelig og næsten lige så mange – 57 pct. – kan ind i mellem tvivle på, hvad andre debattører kan finde på.

I figuren 7 har vi trukket de uenige fra dem, der var enige i disse udsagn, og kan dermed konstatere, at en stor overvægt af svarpersoner ofte oplever netdebatten som ekstrem og chikanøs, at risikoen for at blive overfuset som debattør er betragtelig, og at man lige frem kan blive skræmt af andre debattørers adfærd. Der er altså som udgangspunkt god grund til at antage, at vi har et problem med ytringstrygheden. Nærmere analyser viser, at ubehaget fordeler sig skævt – selvom det er udbredt i alle uddannelsesgrupperne.

Når vi spørger til de yderligtgående synspunkter i netdebatterne, er ikke mindre end 91 pct. af de højtuddannede enige i, at den slags synspunkter forekommer tit, mens noget færre – 72 pct. – af de grundskoleuddannede deler kritikken.

Der er heller ikke helt så mange i den sidste gruppe, der er utrygge over for debattører på nettet. 54 pct. oplever, at de møder vrede debattører, som måske ligefrem kunne finde på at gå til yderligheder – de har ikke bare yderligtgående synpunkter.

Utrygheden/bekymringen på dette punkt (det første spørgsmål i skemaet) vokser med uddannelsens længde: Blandt de højest uddannede støder hele 67 pct. tit på debattører, som de tiltror lidt af hvert.

4. Er ytringstrygheden truet?

Det gode spørgsmål er nu, om en truende eller chikanøs debatform får nogle svarpersoner til at holde sig tilbage fra at deltage i debatten.

Sådan et spørgsmål er vanskeligt at stille helt *straight* i en undersøgelse af denne type. Nogle kan have svært ved at indrømme – måske endda over for sig selv – at de ikke deltager mere i debatten, fordi de er nervøse for at blive hængt ud offentligt eller ligefrem generet privat. For andre er tonen en bekvem undskyldning for ikke at engagere sig mere – eller evt. for at understrege, at den slags debatter ikke er noget for ordentlige mennesker. Det direkte spørgsmål risikerer dermed at efterlade en del falske lodder af ubestemmelig størrelse i vægtskålen.

Derfor er det i sådan et tilfælde typisk bedre at spørge til, hvad folk gør end at spørge til deres motiver til at gøre det.

Man kan f.eks. se på, om holdningerne til netdebatten er mere negative hos svarpersoner, der af en eller anden grund er holdt op med at deltage i den end blandt dem, der er tilbage. Det er vores stikprøve desværre for lille til. De forhenværende debattører er ikke så mange.

En anden mulighed vil være at se på, om dem, der deltager meget i aktuelle debatter på nettet har et mere positivt syn på debatten end dem, der nøjes med at læse debatindlæg og dem, der skriver meget sjældent.

Det er der dog ingen tegn på. I flertallet af spørgsmålene er der ikke nævneværdig forskel på svarene fra dem, der skriver ofte, dem, der skriver sjældent og dem, der holder sig helt udenfor. F.eks. er der nøjagtig lige mange blandt dem, der skriver dagligt/ugentligt og dem, der aldrig skriver, som tvivler på hensigterne hos de vredeste debattører.

I de tilfælde, hvor forskellen alligevel er til at tage og føle på, vender den "den forkerte vej" i forhold til vores hypotese:

Ikke færre end 89 pct. af dem, der skriver dagligt på nettet, oplever at de ofte møder debattører, der kun er ude på at chikanere. Det gælder "kun" 73 pct. af dem, der aldrig selv skriver indlæg på nettet (men som jo læser med). Der er også flest blandt de hyppige debatdeltagere, der finder tonen ubehagelig, og som oplever en risiko for at blive overfuset.

Der er heller ikke belæg for hypotesen om, at et utrygt debatmiljø skulle holde folk fra debatten, når man sammenholder svarpersonernes aktivitet i debatten med deres utryghed for at være på nettet generelt (se figur 1). De net-utrygge deltager præcis lige så meget som dem, der er mere trygge.

Ser man på det store billede, er det mest karakteristiske egentlig, at svarpersonerne øjensynlig bruger så mange kræfter på at læse og skrive på noget, som de finder så ubehageligt. Kan det mon skyldes, at de ikke så meget giver udtryk for egne oplevelser som for en almindelig mening (eller fordom) om debatten på nettet? I så fald kan netdebatten være bedre end sit rygte. Og hvordan passer klagerne over den dårlige tone for øvrigt egentlig med den anden almindelige påstand om, at vi kun diskuterer med dem på nettet, der ligner os selv?

Sagen er nok, at der er stor forskel på, hvad man typisk kommer ud for i forskellige debatfora. Der er også stor forskel på, hvad debattørerne udsætter andre for. Og så er der endelig forskel på, hvornår man oplever debatten som farlig eller pinlig. Nogle skræmmes af de verbale skallesmækkere, andre finder et rask slagsmål stimulerende.

Det kan også være en forklaring på, at de flittigste debatdeltagere gennemgående også er dem, der dømmer debatkulturen hårdest. De kommer hyppigere på de dunklere steder i internet-troldeskoven, men de bliver ikke utrygge af det. Måske er det ligefrem med til at sætte kolorit på deres tilværelse.

Det er nærliggende at se tolkningen i forlængelse af de observationer, vi refererede ovenfor:

Netdebatten har virkelig bred deltagelse. Samtidig har deltagere med kort uddannelse gennemsnitligt en mindre kritisk bedømmelse af debatten end dem med højere uddannelse. Tilsyneladende er det ikke bare debattører, der støder sammen på nettet, men også debatkulturer og sociale grupper/klasser. Den ene gruppe taler usnobbet og kalder en spade for en spade – den anden gruppe hører det som uhøvisk tale.

Der er med andre ord ikke tegn i undersøgelsen på, at inklusionen af mere folkelige debatkulturer omvendt skulle ekskludere andre deltagere.

Det tyder på, at problemet overdrives i debatten, men det modbeviser ikke, at det findes. Det er i høj grad muligt, at mange af os undgår bestemte emner og fora. Det er også muligt at nogle grupper, som måske talmæssigt er få, kan føle sig mobbet eller trængt. Her må mere dybtgående undersøgelser af *ytringstrygheden* til.

5. Forbrydere på nettet

Det er altså ikke så meget troldene, der gør os utrygge på nettet. Det er snarere forbryderne. Men hvor stor er utrygheden egentlig? Spørgsmålet er belyst både direkte og indirekte i en række undersøgelser fra de senere år.

I figur 1 spurgte vi direkte. En anden metoder er at undersøge, hvad vi rent faktisk gør: Hvis folk sætter en lås på døren, indikerer det f.eks., at de er utrygge for uindbudte gæster.

Denne type undersøgelser er gennemført over flere år af Digitaliseringsstyrelsen[3] i samarbejde med DKCert. I undersøgelsen fra 2016 fremgår bl.a., at

- 69 procent har undladt at besøge bestemte websteder.
- 82 procent har installeret eller opgraderet sikkerhedssoftware (fx antivirus eller firewall).
- 72 procent har undladt at dele oplysninger om sig selv på sociale netværk.
- 12 procent har anmeldt sikkerhedsproblemet til politi eller andre.
- 91 procent har undladt at åbne mail, der kommer fra ukendte.

Tallene er lidt højere end dem, Eurobarometer fandt i sin undersøgelse af cybersikkerheden tilbage i 2013[4], så noget tyder på, at sikkerheden er blevet bedre over tid.

Spørgsmålet bliver så, hvor trygge internetbrugerne i Danmark er efter, at døren er blevet låst.

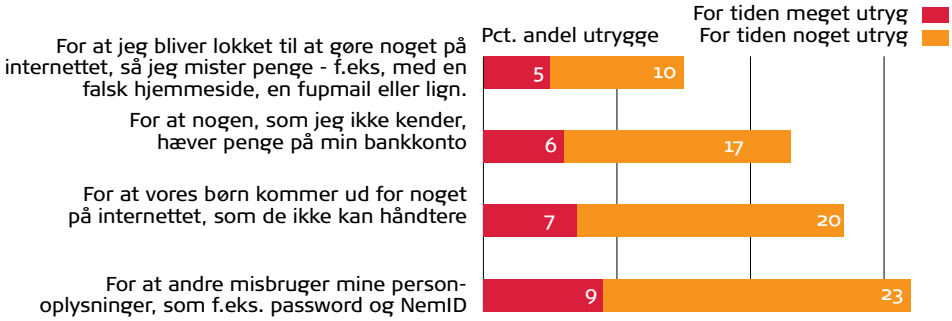
Vi har spurgt til fire af de almindeligste måder at blive snydt på. Svarene ses i figur 8.

---

3) Se Danskernes Informationssikkerhed 2016. Digitaliseringsstyrelsen og DKCERT og DelC
Redaktion: Henrik Larsen og Torben B. Sørensen.

4) ***Eurobarometer: Cybersikkerhed. Resultater for Danmark:***
http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_404_fact_dk_da.pdf

Figur 8 – Digitale utrygheder



Spørgsmål: Nedenfor er anført en række problemer. Angiv hvor **utryg** du **for tiden** er over for disse problemer.

N: 954. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

Søjlerne kan ikke sammenlignes helt. Den tredje – om utrygheden for børnenes færden på nettet – medtager kun svarpersoner med ansvar for børn mellem 8 og 18, hvor de andre søjler bygger på et udsnit af hele befolkningen.

Blandt forældre med børn i IT-debutalderen er der med andre ord så stor utryghed på dette punkt, at den alligevel kommer ind på en tredjeplads over hele befolkningens IT-utrygheder.

Den er ikke ubegrundet. 98 pct. af 9-16-årige danske børn har adgang til internettet. 81 pct. er online dagligt. Ikke færre end 94 pct. har set upassende ting på internettet, og 12 procent har oplevet at blive mobbet online[5].

5) Tallene her stammer fra det fortløbende undersøgelsesprojekt fra London School of Economic: **EU Kids Online**: "Findings, methods, recommendations, 2014", der sammenligner digital adfærd hos børn i 9 europæiske lande. Forskerne understreger, at børnene generelt har stor nytte af deres adgang til nettet, og at den udbredte eksponering for f.eks. sex-billeder ikke nødvendigvis skader dem. **Borgernes Informationssikkerhed** 2016 fra Digitaliseringsstyrelsen og DKCERT viser, at danske forældre generelt tager deres forholdsregler: 87 pct. hjælper barnet med at beskytte dets privatliv på nettet (fx ved ikke at lægge private billeder ud offentligt). 86 pct. hjælper barnet med at lære sikker adfærd på nettet (fx ved ikke at indgå aftaler med fremmede uden at spørge forælderen først). 64 pct. hjælper barnet med at installere sikkerhedssoftware (fx antivirus). 75 pct. hjælper barnet med at lære, at nogle mails forsøgerat lokke private oplysninger ud af barnet. 86 pct. hjælper barnet med at beskytte telefon, tablet eller pc med en sikker adgangskode. Feltet om Børneliv og IT er generelt et forskningsområde med stor opmærksomhed. Se http://politiken.dk/indland/art5801430/Den-hidtil-st%C3%B8rste-unders%C3%B8gelse-skal-afd%C3%A6kke-de-unges-liv-p%C3%A5-nettet

6. IT-svindel og humbug

Den første svindeltype i figur 8 dækker tilfælde, hvor man som bruger bliver lokket til selv at gøre noget, som ender med at koste én penge. I spørgsmålet henvises direkte til falske hjemmesider og fupmails som eksempler. Som bekendt findes der et større rædselskabinet – fra fupkonkurrencer og abonnementsfælder, over de såkaldte Nigeriabreve og imaginære østeuropæiske skønheder til den såkaldte ransomware, hvor et uforsigtigt klik spærrer computerens indhold indtil ejeren betaler løsepenge.

Ca. hver sjette er utrygge for at blive fuppet på denne måde, og hver tyvende er meget utryg.

Tallet ligger anseligt lavere end i tidligere undersøgelser. F.eks. svarede 33 pct., at de var "utrygge" og yderligere 23 pct. at de var "lidt utrygge", da Forbrugerrådet i 2015[6] stillede dem over for følgende scenario: "Du modtager e-mails, som ser ud til at være fra SKAT eller NemID, men reelt er det svindelmails, der vil have adgang til dine Kontooplysninger," som formuleringen i undersøgelsen lød [7].

Samme mønster ses, når vi spørger til utrygheden ved, at ukendte hæver penge på ens bankkonto. Det nummer kan laves på flere måder, men kongevejen er at få fat i offerets mobile betalingsmidler, navnlig betalingskort og PIN-kode. I alt 23 pct. er meget eller noget utrygge her.

I Forbrugerrådets undersøgelse var ikke færre end 57 pct. utrygge for at "Dine betalingskortoplysninger bliver stjålet og misbrugt", og yderligere 22 pct. var "lidt utrygge".

En tredjehovedtype er såkaldt identitetstyveri. En repræsentativ undersøgelse for Ingeniørforeningen og Erhvervsstyrelsen i 2015 viste, at 59 pct. var bekymrede for at blive ramt at dét. Forbrugerrådet spurgte, hvor mange, der var utrygge for, at "Dit CPR-nummer opsnappes og anvendes til at bestille varer på kredit eller indgå aftaler i dit navn." 50 pct. var utrygge og yderligere 24 pct. lidt utrygge.

I den lidt mere afdæmpede formuleringer i nærværende undersøgelse, spørges til utrygheden ved, "at andre misbruger personoplysninger som f.eks. password og NEMID".

---

6) Se: "Digital Tryghed – de væsentligste digitale udfordringer for forbrugerne i Danmark". Forbrugerrådet Tænk med støtte fra TrygFonden. Januar 2016.

7) Det kan også påvirke helhedsindtrykket, at Forbrugerrådet har brugt skalaen utryg, lidt utryg, hverken tryg eller utryg, tryg, ved ikke/ikke relevant – i stedet for en symmetrisk skala med lige mange positive og negative svarmuligheder

Svaret er tilsvarende afdæmpet: Ca. hver tredje er mere eller mindre utrygge – jf. figur 7. hvilket præcis er, hvad denne forbrydelse går ud på. Spørgeformuleringen forsøger ligesom Forbrugerrådet at beskrive, hvad der sker, når ens identitet bliver stjålet, men uden at bruge selve ordet, der måske i sig selv kan gøre nogle svarpersoner utrygge.

Et andet sted i undersøgelsen har vi forsøgt at teste netop betydningen af ordet med et direkte spørgsmål: "Hvor utryg du for tiden er over for (..) at jeg bliver udsat for et identitetstyveri?

Formodningen var som nævnt, at utrygheden ville stige med sådan en formulering, men rent faktisk skrumper utrygheden nu yderligere fra en tredjedel til en fjerdedel, idet 7 pct. erklærer sig meget utrygge og 16 pct. noget utrygge, når de spørges på denne måde.

7. En spørgeteknisk parentes

Når færre er utrygge sammenlignet med tidligere undersøgelser, kan en del af forklaringen være, at flere oplever, at de har fået stadig bedre styr på sikkerheden det sidste halvandet år.

En vigtigere forklaring ligger antagelig i spørgeteknikken. Undersøgelser om IT-sikkerhed fokuserer som oftest kun på dette emne. Denne undersøgelse forsøgte derimod at undersøge, hvor trygge svarpersonerne er i forhold til diverse IT-trusler, hvis man ikke spørger til dette emne isoleret, men sætter den i forhold til andre ting, som mange mennesker er utrygge ved. Vi stillede derfor de tre IT-spørgsmål sammen med 11 andre spørgsmål som f.eks. utryghed for at mangle penge til en regning eller miste helbredet, så man ikke kan arbejde. IT-utryghederne bliver således indirekte sat i relation til nogle af livets tunge problemer.

Undersøgelsen forsøger også at belyse, hvor bredt, der skal spørges, hvis man skal undgå, at utrygheden for IT-kriminalitet svæver helt frit i luften (og altså i sættes i forhold til de problemer, man i øvrigt har). Det skete ved at dele svarpersonerne op i to grupper med hver med ca.1.000 svarpersoner. Hvor IT-utryghederne i den ene gruppe blev blandet med risici fra helt andre livsområder – jf. ovenfor – blev de i den anden gruppe kun sat sammen med andre former for kriminalitet – som tyveri, indbrud, vold, hærværk osv.

Formålet var at finde ud af, om den forskellige framing påvirkede svarene. Det viste sig ikke at være tilfældet. De små variationer er i intet tilfælde signifikante. Selv nogle få referencer til andre former for utryghed, ser altså ud til at kunne modvirke, at befolkningens utrygheder for netsvindel og humbug blæses op i urealistisk størrelse.

8. Almen ængstelse og brændte børn

Hvad er det, der gør nogle særligt utrygge? Nervøsiteten på de konkrete punkter kunne evt. hænge sammen med, at svarpersonerne er utrygge over for internettet i sig selv – og altså mere eller mindre sammenfaldende med gruppen, vi så på i figur 1.

Noget fuldt sammenfald er der naturligvis ikke tale om – da andelen af utrygge jo varierer fra spørgsmål til spørgsmål. Men den statistiske analyse bekræfter, at der er tale om et betydeligt sammenfald[8].

Et relevant forbehold er dog, hvor meget her er tale om en generel utryghed ved nettet, der manifesterer sig på disse konkrete punkter. Analysen viser nemlig også, at dem, der er utrygge ved nettet, gennemgående er utrygge over rigtigt mange af de emner, vi præsenterede dem for. Man kan f.eks. tage udgangspunkt i dem, der var utrygge for at blive lokket til at gøre noget på nettet, som de mister penge på (se figur 8). Hver tredje i denne gruppe er også utryg for 10 af de i alt 14 emner, de er blevet spurgt til. Blandt dem, der ikke var utrygge for at blive lokket i en internetfælde, led kun 1. pct. under så mange utrygheder.

At de er utrygge ved nettet, synes mere at være et udslag af en generel ængstelse hos disse svarpersoner end en speciel utryghed ved nettet. Den generelle ængstelse forklarer således også noget af den utryghed i de konkrete spørgsmål, der er gengivet i figuren[9].

En anden forklaring på, at nogle er mindre trygge end andre kunne være, at de har været offer for de nævnte krænkelser.

Den seneste undersøgelse fra Der Kriminalpræventive Råd, tyder på at 3,6 procent af befolkningen – 150.000 personer – blev udsat for diverse former for internetkriminalitet inden for de foregående 12 måneder[10]. Ca. halvdelen gjaldt misbrug af betalingskortoplysninger. Det er med andre ord ikke helt få mennesker, men dog kun en tredjedel af dem, der blev berørt af gammeldags tyveri ca. samme periode[11].

---

8) Styrken i sammenhængen måles som såkaldte korrelationskoefficienter, der kan ligge mellem 0 (ingen sammenhæng) og 1 (total sammenhæng). Tal under 0,2 anses for svage, mens tal over 0,35 er stærke. Hvis man er utryg for, at nogen misbruger ens personoplysninger, er man eksempelvis næsten helt sikkert også utryg for, at ukendte hæver penge på ens konto. Korrelationen er ikke mindre end 0,71.

9) Korrelationskoefficienten, der udtrykker sammenhængen mellem at være utryg for, at ukendte hæver penge på ens konto og for at blive offer for terror er således 0,5, mens sammenhængen til sygdom i familien er 0,51 dvs. meget stærke. Jf. note 8.

Vi har spurgt til nogle færre hovedtyper end Det Kriminalpræventive Råd. Vi har også taget tidsbegrænsningen ud og spurgt, om svarpersonerne har været "ude for nogle af følgende it-sikkerhedsproblemer". Svarene viser, at

- 34 pct. har oplevet, at deres computer været inficeret med virus eller andre typer skadelige programmer
- 5 pct. har oplevet misbrug af deres personoplysninger på internettet
- 5 pct. du mistet penge som følge af et it-sikkerhedsproblem
- 13 pct. har mistet data som følge af et it-sikkerhedsproblem (fx et computernedbrud).

Spørgsmålet er lånt fra undersøgelsen fra Digitaliseringsstyrelsen/DKCerts undersøgelser om borgernes informationssikkerhed, og her er andelen af ramte en spids højere end dem, som Digitaliseringsstyrelsens undersøgelse fandt et år før[12].

De svarpersoner, der har oplevet et af de nævnte problemer er generelt mindre trygge, end dem, der ikke er blevet ramt. Har man mistet penge, er man gennemsnitligt mere utryg end dem, der ikke er blevet bestjålet via nettet. 47 pct. af dem, der har fået misbrugt deres ID-oplysninger er således mere eller mindre utrygge for, at det kan ske igen mod 30 pct., af dem, der ikke har været ofre for sådan noget.

Den tydeligste effekt finder vi, når vi spørger dem, der har mistet data ved et sikkerhedsproblem, om de er nervøse for, at andre skal misbruge deres data: Det er 53 pct., mod 27 pct. af dem, der ikke har mistet data. Vi har her at gøre med en gruppe, der ikke alene er psykologisk påvirket af en ubehagelig hændelse, men som for en stor dels vedkommende faktisk har mistet data, som nogle kunne misbruge. Da omtrent hver sjette har prøvet at miste data, er det ikke nogen helt uvæsentlig forklaring på den utryghed, vi finder.

---

10) 3,6 procent af danskere i alderen 16-74 år har været udsat for enten identitetsmisbrug, betalingskortmisbrug, chikane, handelsbedrageri, forskuds- bedrageri og afpresning i cyberspace inden for de sidste 12 måneder. Ca. halvdelen af disse sager omhandler misbrug af betalingskortoplysninger. Berigelseskriminalitet i den virtuelle verden sker (stadig) betydelig mindre hyppigt end i den fysiske verden. Målingen i 2014 viser et fald i offerrisikoen for internetkriminalitet i forhold til målingen i 2013 (3,6 procent versus 4,0 procent). Risikoen for tab af identitetsoplysninger (inkl. betalingskortoplysninger) sker ofte i forbindelse med nethandel (databrud). Det er muligvis en større risikofaktor end phishing og hacking. Forskudsbedrageri (Nigeria-breve eller datingbedrageri), udsathed for ransomware, er ikke et udbredt fænomen i Danmark. Sexafpresning blev slet ikke konstateret i undersøgelsen. Se Internetkriminalitet 2014. Det Kriminalpræventive Råd, Peter Kruize, 2015.
http://www.dkr.dk/materialer/it-kriminalitet/internetkriminalitet-2014/

11) Til sammenligning: 11 procent af danskere i alderen 16-74 år har været udsat for tyveri i 2013; det svarer til ca. 450.000 danskere (Boesen Pedersen, Kyvsgaard & Balvig, 2014).

12) Disse tal lignede igen niveaet for de foregående år. Jf. Henrik Larsen og Torben B. Sørensen "Borgernes informationssikkerhed" 2015. Januar 2016. Digitaliseringsstyrelsen og DKCERT.

9. Kendskab til hjælp og selvsikkerhed på nettet

En tredje forklaring kunne være, at de trygge i højere grad ved, hvor de skal hente hjælp, hvis de rammes af IT-kriminalitet. Rent faktisk er der i mange tilfælde god hjælp at hente. Folketinget og banker/betalingskort-udstedere er gået langt for at fjerne risici fra forbrugerne og dermed skabe tillid til nethandel mv. Der er også brugt en del kræfter på at informere forbrugerne[13].

Vi har på den baggrund spurgt vores svarpersoner, hvor godt de føler sig informeret om mulighederne for hjælp, hvis de skulle "blive ramt af misbrug af dine personoplysninger eller blive snydt på internettet".

22 pct. erklærer sig velinformerede, og yderligere 33 pct., mener, at de kender hjælpemulighederne i "nogen grad". 35 pct. synes ikke. at de kender mulighederne og 8 pct. ved det ikke.

Der er dog kun meget svage sammenhænge mellem at føle sig velinformeret og at føle sig tryg på nettet både generelt og med hensyn til konkrete utrygheder. Måske er forklaringen, at dem, der kender disse muligheder bedst, især er dem, der frygter at få brug for dem – plus nogle, der allerede har haft det. Det var dem, vi kaldte "brændte børn" ovenfor, og de er mindre trygge end dem, der ikke har haft IT-kriminaliteten inde på livet.

I mange tilfælde er det banken eller udstederen af betalingskortet, man skal gå til, hvis man bliver blokket. I andre tilfælde er det politiet, man skal henvende sig til. Vi har derfor også spurgt i hvilken grad, svarpersonerne venter hjælp fra poltiet, hvis de eksempelvis udsættes for ulovlig afpresning på internettet.

Forventningen er mildt sagt blandet: 29 pct. forventer politiets hjælp i høj eller meget høj grad, mens 40 pct. kun forventer beskeden eller ingen hjælp fra politiets side. De svarpersoner, der har mest tiltro til politiets hjælp, er dog ikke mere trygge end dem med færre forventninger.

Endelig har vi undersøgt, hvad svarpersonernes selvsikkerhed på nettet betyder for deres tryghed. Vi bad hver svarperson vurdere sine "egne evner til at færdes sikkert på internettet."

---

13) Disse tal lignede igen niveaet for de foregående år. Jf. Henrik Larsen og Torben B. Sørensen "Borgernes informationssikkerhed" 2015. Januar 2016. Digitaliseringsstyrelsen og DKCERT.

90 pct. af svarpersonerne finder, at de er i stand til at færdes sikkert i (meget) høj grad eller i "nogen grad". Færre end én ud af ti svarer altså, at det er de kun i mindre grad eller slet ikke – eller de svarer "ved ikke". Selvsikkerheden er altså som udgangspunkt høj. Et pænt stykke over halvdelen – 59 pct. har – valgt en af de to mest selvsikre kategorier. Blandt mændene er det to tredjedele og blandt de 18-34 årige er det tre ud af fire. Det er samme andel som dem, der svarede, at de var generelt trygge på nettet (jf. figur 1), og de statistiske sammenhænge mellem tryghed og selvsikkerhed er ganske stærke[14]. Spørgsmålet er i øvrigt genbrugt fra Forbrugerrådets undersøgelse og bekræfter på dette punkt resultatet i denne undersøgelse.

Det kunne være interessant at se på, hvad selvsikkerheden bygger på. Er den et udtryk for, at svarpersonerne har erfaring med, at de kan finde ud af IT, eller er det snarere et udtryk for mere generel følelse (efficacy) hos svarpersonerne? Det giver vores data desværre ingen fingerpeg om. Derimod er der ingen sammenhæng mellem svarpersonernes selvsikkerhed og andelen af rigtige svar, når vi spørger til, hvem der tager regningen, når en person bliver narret på nettet (se også bilag 1).

14) Korrelationskoefficienten mellem ens selvsikkerhed på nettet generel og ens generelle nettryghed tryghed er 0,44, mens koefficienten mellem selvsikkerheden og utrygheden for at blive lokket i en fælde på nettet er 0,37 (figur 7).

10. Privatliv i den digitale tidsalder

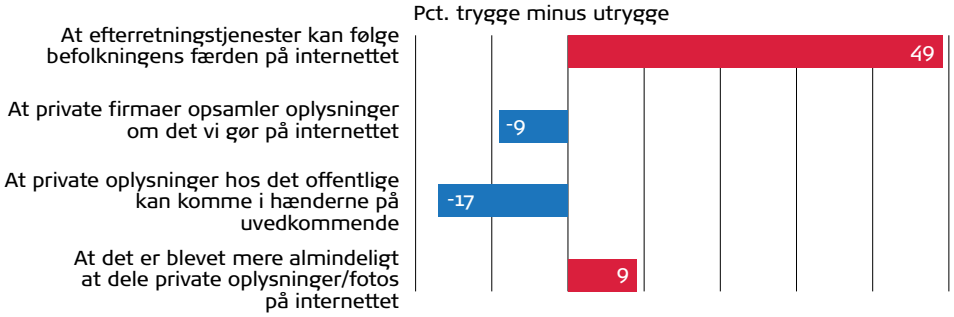
Overvågning og krænkelser af privatlivets fred blev ikke opfundet sammen med digitaliseringen, men den har skabt nye muligheder for begge dele og åbnet nye diskussioner om grænserne mellem offentligt og privat.

De følgende spørgsmål handler om, hvor vores svarpersoner begynder at blive utrygge ved udviklingen.

Vi har spurgt, hvor utrygge de er for, at det offentliges oplysninger om borgerne kommer i forkerte hænder. Det svarer 54 pct. ja til, hvilket er den største enkelte utryghed, vi har fundet i undersøgelsen.

Vi har også spurgt, hvad de tænker om den udbredte tendens til at dele sine egne – og andres – fotos og filer. Her er 36 pct. utrygge. 49 pct. er utrygge ved, at kommercielle interesser følger vores skridt på nettet, mens bemærkelsesværdigt færre – 19 pct. – er utrygge for, at efterretningstjenester (ingen nævnt, ingen glemt) overvåger borgerne. I figur 9 er de utrygge blevet trukket fra de trygge:

Figur 9 – Big, big data



Spørgsmål: Hvor tryg-utryg er du ved ...
Svarmuligheder: For tiden slet ikke utryg, For tiden kun lidt utryg, For tiden noget utryg, For tiden meget utryg, For tiden ikke relevant for mig, Ved ikke.

N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

Såvel efterretningstjenesters overvågning som de problemer, som hackere kan forårsage, har været store offentlige samtaleemner i tiden omkring undersøgelserne. Omtalen af efterretningstjenesters overvågning er dels sket i forbindelse med den eskalerende skandale om russisk indblanding i valgkampen i bl.a. USA, dels har der i flere sammenhænge været fokus på danske efterretningstjenesters bidrag til at afværge terroranslag. Når kun 6 pct. af vores svarpersoner er meget utrygge, og hele 46 pct. erklærer, at de slet ikke er det, er det nok især det sidste, de tænker på.

Også her afviger svarene markant fra Forbrugerrådets undersøgelse, og også her er der nok især en spørgeteknisk forklaring. Hvor 6 pct. hhv. 13 pct. i denne undersøgelser erklærer sig meget og noget utrygge ved, at "efterretningstjenester kan følge befolkningens færden på nettet", svarede hhv. 25 og 21 pct., i Forbrugerrådets undersøgelse, at de var utrygge eller lidt utrygge ved at en "efterretningstjeneste overvåger din brug af internettet (fx hvilke hjemmesider, du besøger, dine e-mails og brug af sociale netværk)".

De to undersøgelser er derimod på linje, når det drejer sig om kommerciel overvågning. Forbrugerrådet spurgte, hvad man siger til, at "En hjemmeside henter oplysninger fra din computer med henblik på at opbygge en personlig profil af dig, der kan benyttes til målrettet markedsføring". 27 pct. erklærede sig utrygge og 32 pct. lidt utrygge.

Der er lidt mindre overtalelse (også kaldet medløbseffekt) i denne undersøgelses spørgsmål: "Er svarpersonerne trygge ved, at " private firmaer opsamler oplysninger om det, vi gør på nettet?" Alligevel svarer 20 pct., at det gør dem meget utrygge, mens 29 pct. er "noget utrygge". Da meget få er rigtig trygge ved det, giver det samlet set en negativ opinionsbalance, som det ses i figuren[15].

En tredje undersøgelse foretaget af KMD i 2015, gav spørgsmålet om virksomhedernes dataindsamling en mere positiv drejning, idet svarpersonerne præsenteres for muligheden for få noget til gengæld fra firmaer, der overvåger dem. Bl.a. er 41 pct. parate til at lade supermarkeder følge deres indkøbsvaner, hvis de får rabat til gengæld. Utrygheden/bekymringen handler øjensynlig hos nogle svarpersoner bl.a. om en form for fairness, og utrygheden kan kompenseres[16].

Hvor tidligere tiders private breve normalt virkelig var private, er det i dag muligt at udveksle andres private mails uden anstrengelse. Deling af fotos af fede fester, fisketure, børnebørn og brugte biler er blevet en folkesport. Også her findes naturligvis eksempler på usportslig optræden og lægges billederne på sociale medier kan rigtig mange kigge med. Ikke mindst spredning af intime fotos har påkaldt sig stor interesse i de seneste måneder. Problemet synes navnlig at ramme helt unge.

---

15) Tendensen er noget kraftigere end i Userneeds undersøgelse for Erhvervsstyrelsen og Ingeniørforeningen fra 2015, hvor 7 pct. erklærede sig enige i, at "det er godt, hvis virksomheder holder øje med det, vi laver online, " og 21 pct. fandt det "godt, hvis staten holder øje med det, vi laver online." **Befolkningens adfærd på nettet**: Userneeds for Erhvervsstyrelsen og Ingeniørforeningen, 2015.

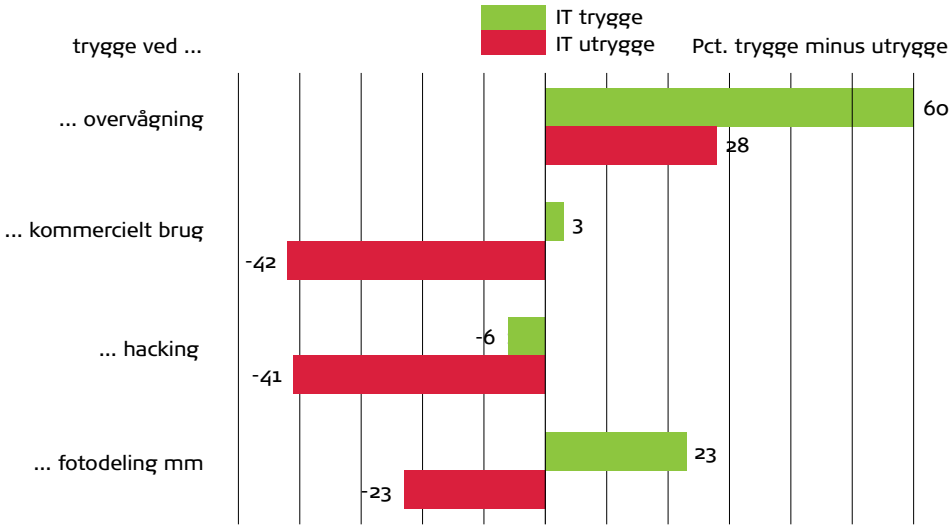
16) KMDs publikation "Informationssikkerhed i det offentlige 2015" kan hentes på: http://publikationer.kmd.dk/#KMD%20Analyse/Analyser/

Det sidste er måske forklaringen på, at der trods alt er flere trygge end utrygge her, selvom relativt mange faktisk har forbehold overfor det nye fænomen: 13 pct. er meget utrygge, og yderligere 23 pct. er noget utrygge.

At hacking er en af den moderne tids svøber, er der bredere enighed om. Kun en tredjedel er slet ikke utrygge for, at "private oplysninger hos det offentlige kan komme i hænderne på uvedkommende," hvilket er klart mindre end i de tre andre spørgsmål, der vist i figuren. 25 pct.er ligefrem meget utrygge her, og yderligere 29 pct. er noget utrygge. Tallene adskiller sig ikke meget fra andre undersøgelser, f.eks. fandt Forbrugerrådet 57 pct. utrygge og 17 pct. lidt utrygge, da svarpersonerne blev bedt om at reagere på udsagnet: "En offentlig myndighed, som opbevarer dine personlige oplysninger (som fx din patientjournal), bliver hacket (stjålet)".

Det er i disse spørgsmål, at forskellen på de generelt IT-trygge og utrygge slår tydeligst igennem, som det kan ses i figur 10.

Figur 10 – De trygge og de utrygge



Spørgsmål: Se figur 9.
I figuren er de negative svarmuligheder "noget og meget utryg" trukket fra de positive "slet ikke/ kun lidt utryg".
Tallene er vist for to grupper af svarpersoner, der rubriceres som hhv. utrygge hhv trygge for at færdes på nettet generelt – se figurtekst til figur 1. "De utrygge" er de svarpersoner, der har placeret sig selv mellem 0 og 6 på skalen. De trygge har placeret sig 7-10.

N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

Som i figur 9 har vi også her trukket procentandelen af utrygge fra andelen af trygge. Forskellen mellem dem, der placerede sig i hhv. den trygge og utrygge ende af skalaen i figur 1 er ikke mindre end 32 pct., når det gælder utrygheden for overvågning. Når det gælder hacking, er forskellen endnu større (35 procentpoint) og når det kommer il den kommercielle overvågning stiger forskellen til 39 procentpoint. Den største forskel gælder dog den udbredte tendens til at dele fotos mv. som de IT-trygge ikke er utrygge ved, mens de generelt utrygge derimod finder fotodelingen ret urovækkende. Forskellen er ikke mindre end 46 procentpoint[17].

Om det er fænomener, som de nævnte, der gjorde nogle generelt utrygge for internettet som i figur 1, eller om det er den generelle utryghed for nettet, der slår særligt igennem på disse punkter, kan vi ikke afgøre. Årsag-virkning kan gå begge veje, og gør det antagelig.

Det er i øvrigt karakteristisk, at utryghederne på de fire spørgsmål i figuren hænger tæt sammen statistisk. Hvis man er utryg på de ene punkt, er man med meget stor sandsynlighed også utryg på andre. Sammenhængene her er nogle af de stærkeste i undersøgelsen[18].

Om vi så her er nået ind til en kerne af mennesker, der simpelthen er mere ængstelige end de fleste, eller om vi snarere nærmer os dem, der for alvor har forstået nettet og dets risici, tør vi ikke udtale os om.

---

17) De statistiske sammenhænge mellem den generelle IT-utryghed og den konkrete utryghed for hacking, kommerciel udnyttelse mv., er dog mere beskedne. Den højeste korrelationskoefficient er 0,3. Det skyldes dels, at vi har fjernet de personer, der har svaret "ved ikke" og "ikke relevant", da disse svar ikke kan placeres på en kontinuert skala, som bruges i denne type beregning. Samtidig har vi i krydstabellen slået alle, der har svaret 0-6 på tryghedsskalaen sammen som "utrygge", mens dem, der er scorer højere er slået sammen som "trygge". På den kontinuerte skala er der derimod 11 svarmuligheder. Og da der ikke er en helt lineær sammenhæng mellem IT-trygge og utryghederne for de tre konkrete utrygheder, vi måler på, falder korrelationskoefficienten.

18) I dette tilfælde finder vi den stærkeste sammenhæng mellem at være utrygge for efterretningstjenesters overvågning og dem, der er utrygge for private firmaers opsamling af oplysninger (0,47), hacking (0,41) og tendensen til at dele filer og fotos mere frit (0,39).

BILAG 1: Hvem erstatter tabet?

Respondenterne i undersøgelsen er blevet spurgt, hvem der hænger på regningen efter en række digitale forbrydelser.

Der er ikke plads til alle de finere nuancer i Betalingsmiddelloven – og den praksis, som bankerne og betalingskortudstedere følger – i vores spørgeformatet, men et vigtigt udgangspunkt er, at forbrugeren ikke selv står med tabet, hvor et betalingskort eller tilsvarende er misbruges af andre, og ejeren ellers ikke har gjort det alt for let for misbrugeren.

Figur 11 – Viden om sikkerhed

Tal i pct. korrekte svar er markeret med grønt

	Banken refunderer ikke tabet	Banken refunderer en del af tabet	Banken refunderer hele tabet	Ved ikke
Når nogen misbruger dit betalingskort uden at bruge din PIN kode, og du melder det til banken hurtigst muligt	4	14	**63**	19
Hvis en sælger trækker mere på dit kort end du har skrevet under på	17	11	**37**	35
Hvis du har købt en vare over internettet, men du ikke modtager varen	37	7	**27**	28
Hvis du har brugt din fortrydelsesret og sendt varen tilbage, men får ikke pengene retur	33	9	**23**	36
Dit brugernavn og NemID misbruges	10	**14**	46	30
Dit betalingskort misbruges i udlandet efter at du har spærret konto	3	10	**70**	18
Hvis du er blevet truet med vold til at overføre et beløb fra din konto til en anden	**32**	9	20	40
Hvis du er blevet presset til at overføre et beløb fra din konto for at undgå at private fotos spredes	**53**	4	7	36
Hvis du er blevet narret til at overføre et beløb til en fiktiv person som led i et svindelnummer	**48**	10	10	31

Spørgsmål: Hvis man mister penge på internettet, vil banken i nogle tilfælde refundere tabet. I hvilke af de følgende eksempler mener du, at man helt eller delvis kan få sine penge refunderet af banken? Ordlyden ses i skemaet.

N: 1940. Kilde: Ytringstryghed og digital usikkerhed. TrygFonden Maj 2017.

De små to tredjedele har derfor ret i, at "banken" dækker, når nogen misbruger dit betalingskort uden at bruge din PIN-kode, og du melder det til banken hurtigst muligt. Det samme gælder de 70 pct., der svarer, at man får alle penge igen, hvis ens betalingskort misbruges i udlandet efter, at man har spærret kontoen (eller kortet).

Hvis man bliver presset til at overføre penge eller narret til at sende penge til fiktive personer, er det ikke en sag for banken (men derimod for politiet). De fleste – og ca. halvdelen – regner ikke med, at banken vil dække dem i så tilfælde, men en god del er dog i tvivl her. Tvivlen vokser, når der ligefrem er vold indblandet i pressionen. Svaret er nej, men kun hver tredje kan svare rigtigt her.

Hvis ens PIN-kode misbruges, vil man typisk selv blive gjort medansvarlig for, at uvedkommende fik adgang til den og derfor blive pålagt en selvrisiko på 1.200 kr. eller evt. 6.000 kr., hvis man f.eks. selv har udleveret PIN-koden. Man kan derfor sige, at banken i disse tilfælde betaler en del af tabet eller ingeting, hvis tabet er mindre end selvrisikoen. De 46 pct., der tror, at banken dækker her, har altså slet ikke ret. Kun hver fjerde er tilsyneladende klar over, hvordan det forholder sig, Flertallet kender øjensynlig heller ikke regler og praksis, hvis de køber varer på nettet, men ikke får den, eller hvis de bruger fortrydelsesret (med de regler, der knytter sig til den). I begge tilfælde vil banken (eller betalingskortudstederen) dække tabet. Og det samme gælder tilfælde, hvor en sælger trækker for mere end det aftalte beløb.

Opgjort på en lidt anden måde, er det knap hver femte, der kan svare rigtigt på alle spørgsmål, mens ca. halvdelen har mere end to forkerte svar.

Om Ytringstryghed og digital usikkerhed

Ytringstryghed og digital usikkerhed er designet af konsulent Jacob Andersen, Dansk Kommunikation i samspil med forskningschef Anders Hede, TrygFonden. Analysen af data er foretaget af Jacob Andersen med assistance af Magnus Pedersen og Ronnie Taarnborg, Analyse & Tal. Jacob Andersen har formuleret teksten, og TrygFonden kan ikke nødvendigvis tages til indtægt for alle formuleringer. Forsiden er designet af Morten Pedersen, silhuetten af Camilla Thyrring. Dataindsamlingen er foretaget af analyseinstituttet YouGov. Der er i alt gennemført 1940 CAWI-interview med befolkningen over 18 år. Data er indsamlet i perioden 3-11. maj 2017 og derefter vejet med henblik på at gøre dem repræsentative for den danske befolkning med hensyn til køn, alder, geografi og erhvervsuddannelse.