



Konsumenters förhållande till Internetsäkerhet

En undersökning om kunskap, beteende och tillit

Datum:	2009-04-01
TNS:	Per Löfqvist Maria Rönnberg
PTS:	Anders Bendz
Rapportnr:	PTS-ER-2009:18

Innehåll

■ Bakgrund & syfte	3
■ Metod & genomförande	4
■ Upplägg i rapporten	5
■ Internetanvändning	6
■ Säkerhet på Internet	11
■ Skydd	17
■ Virus och identitetsstöld på Internet	24
■ E-post	27
■ Botnät	31
■ Trådlösa nät	34
■ Publika WLAN	42
■ Mobiltelefoni	44
■ Slutsatser	49
■ Appendix	51
■ Jämförelse av telefon- vs. webbaserade intervjuer	
■ Bortfallsanalys – telefonintervjuer	
■ Genomförande – webbaserade intervjuer	
■ Om TNS Internetpanel	

Bakgrund & syfte





- Ett av PTS mål är att verka för en säker elektronisk informationshantering som enskilda och myndigheter har högt förtroende för. PTS jobbar aktivt inom dessa områden för att öka bl.a. förtroendet för elektroniska kommunikationer.
- Idag saknas emellertid en regelbunden uppföljning av insatserna och PTS har ett behov av återkoppling och information om olika åtgärder och vilka som eventuellt behöver prioriteras.
- TNS Gallup har på uppdrag av PTS genomfört en första konsumentundersökning med syftet att studera slutanvändares kunskap, beteende och förtroende för Internet.
- Målet är att PTS efter undersökningen ska ha ökad kännedom om användarnas förtroende för Internet för att kunna prioritera åtgärder för ökad säkerhet samt åtgärder i form av information till slutanvändarna.
- Årets första genomförande av undersökningen ses som en pilotstudie där lärdomar och erfarenheter, t.ex. i form av metod och frågeställningar, tas med till efterföljande år då undersökningen har för avsikt att följas upp.

Metod & genomförande

- Målgruppen för undersökningen är allmänheten i Sverige mellan 16-84 år som använder Internet*.
- Undersökningen är genomförd parallellt med hjälp av två olika metoder; telefonintervjuer och webbintervjuer.
 - Telefonintervjuerna har genomförts med hjälp av ett slumpmässigt och riksrepresentativt urval som speglar Sveriges befolkning.
 - De webbaserade intervjuerna har genomförts med ett stratifierat urval draget i TNS Internetpanel** i Sverige som består av över 25.000 deltagare och har rekryterats via obundna, slumpmässiga urval av den svenska befolkningen.
- Totalt har 500 telefonintervjuer och 502 webbaserade intervjuer genomförts***.
- Svarsfrekvens telefonintervjuer: 41%
- Deltagarandel (participating rate) webbaserade intervjuer: 53%
- Datainsamlingen har skett mellan den 20 februari-6 mars 2009.
- Frågeformuläret har tagits fram av PTS i samråd med TNS.
 - Formuläret har huvudsakligen omfattats av frågor med fasta svarsalternativ och ett antal öppna frågor.
 - Vidare har formuläret i största möjliga mån utarbetats för att frågetekniskt motsvara varandra för de två olika datainsamlingsmetoderna.
- I början av telefonintervjuerna säkerställdes att målgruppen använder Internet.
 - Frågeformulering: Använder du Internet? Räkna både användning privat och i arbetet/studier.
 - Drygt 87% av respondenterna passerade screeningfrågan.

Upplägg i rapporten

- I denna rapport redovisas resultaten för telefonintervjuerna. Vid signifikanta skillnader jämfört med webbintervjuerna är detta noterat. Fullständiga resultat redovisas separat i tabellbilagor.
- I anslutning till frågorna (längst upp till höger på sidan) finns noterat vilken typ av område/-en som behandlas enligt följande:

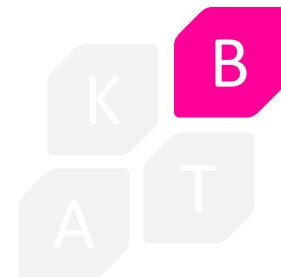
- Kunskapsfråga = 
- Beteendefråga = 
- Attitydfråga = 
- Tillitsfråga = 



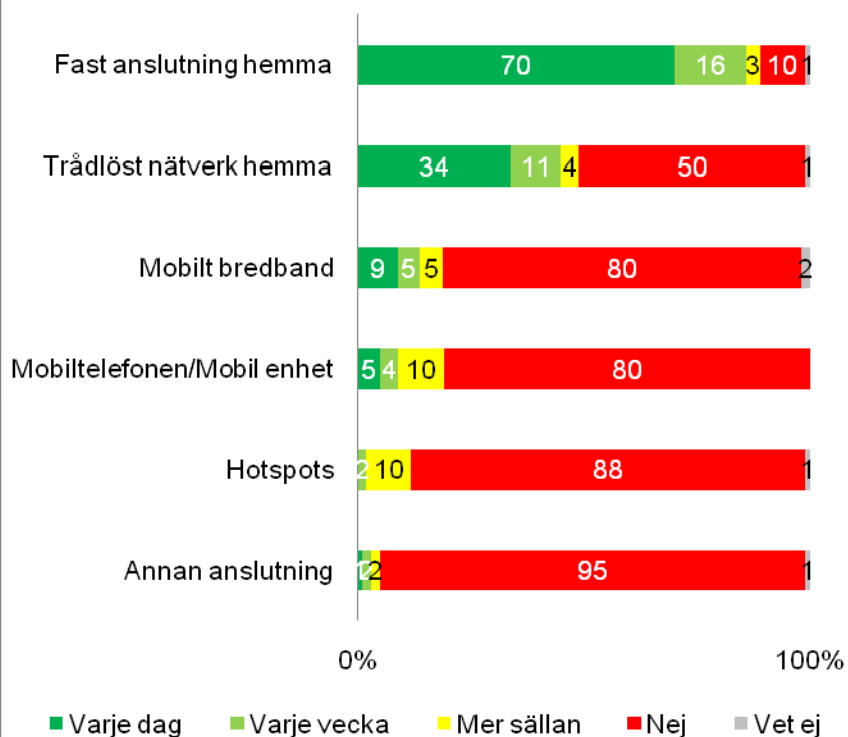
Internetanvändning

- Nästan var tionde använder mobilt bredband varje dag
- Var fjärde använder gratistelefoni över Internet
- Drygt var tredje är medlem i något socialt nätverk

Anslutningsform

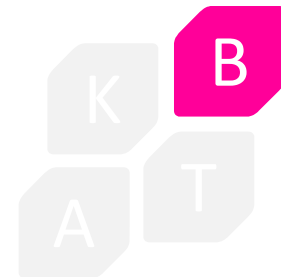


Olika Internetanslutningar för privat bruk.



- Fast anslutning är den accessform som används oftast. 7 av 10 (70%) ansluter till Internet på detta sätt varje dag.
- Ungefär var tredje (34%) uppger att de använder trådlöst nätverk hemma varje dag.
- Nästan var tionde (9%) uppger att de varje dag ansluter sig till Internet med hjälp av mobilt bredband.
- Aktiviteten på Internet är betydligt frekventare bland de yngre åldersgrupperna jämfört med de äldre, t.ex. använder sig 85% av de mellan 16-30 år av fast anslutning varje dag och drygt hälften (51%) av samma åldersgrupp använder trådlöst nätverk hemma varje dag.
- Jämförelsevis kan nämnas att deltagarna i den webbaserade studien överlag använder Internet något mer frekvent, t.ex. använder 81% fast anslutning varje dag. Vidare använder 30% mobilt bredband och 27% mobiltelefon/mobil enhet för att koppla upp sig mot Internet.

Användningsområden



Vad använder du Internet mest/oftast till för privat bruk? Upp till 3 alternativ möjliga.

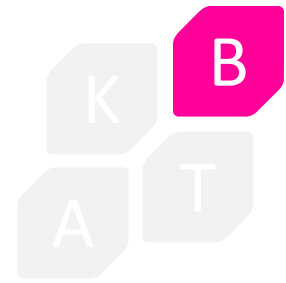


- Vanligaste användningsområdena är e-post (66%), följt av söker information (57%) och bankärenden/Internetbank (53%).

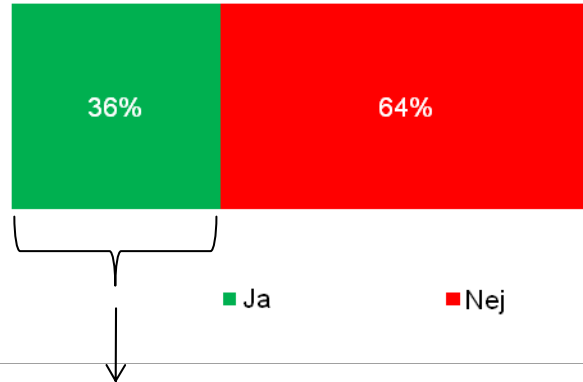
- De yngre, 16-30 år, använder Internet oftare för socialt umgänge i form av t.ex. chat, Facebook eller LinkedIn (60%) jämfört med de äldre åldersgrupperna. Denna åldersgrupp använder sig också i högre utsträckning av fildelning (12%).

- Vid en jämförelse med den webbaserade undersökningen ser vi att e-postbeteendet är ett vanligare beteende, 87% uppger att de oftast använder detta.

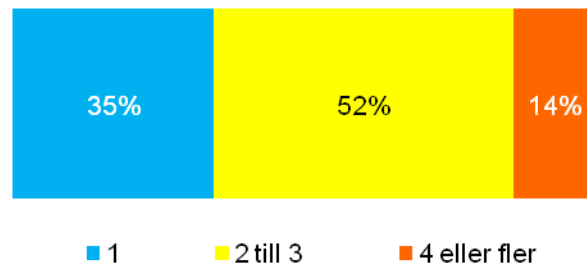
Communities



Är du medlem i något eller några sociala nätverk (t.ex. Facebook, LinkedIn, Myspace eller Twitter)?

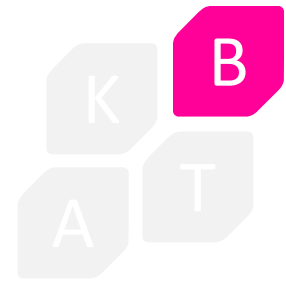


Hur många sociala nätverk är du medlem i?

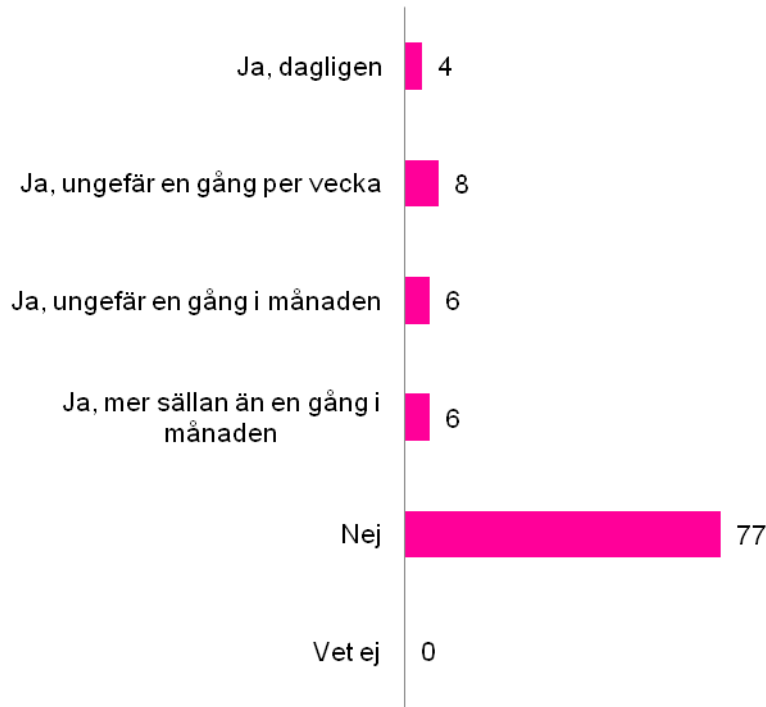


- Drygt var tredje (36%) av den svenska befolkningen mellan 16-84 år är medlem i något eller några sociala nätverk på Internet.
- Den yngre åldersgruppen (16-30 år) är i betydligt högre utsträckning medlem i olika nätverk (84%) jämfört med de äldre åldersgrupperna. Dock är var tionde (10%) av de mellan 61-84 år medlem i något socialt nätverk på Internet.
- Vanligast är det att vara medlem i 2-3 nätverk, vilket drygt hälften uppger (52%).
- Det är något vanligare förekommande bland de som deltagit i webbstudien att vara medlem i något eller några sociala nätverk (43%).

Gratistelefoni



Använder du dig av Skype eller annan liknande gratistelefoni över Internet?



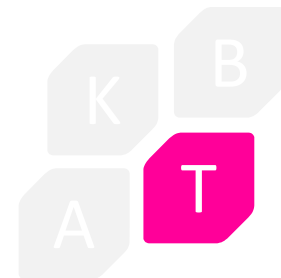
- Nästan var fjärde (24%) uppger att de använder sig av Skype eller annan liknande gratistelefoni över Internet.
- Vanligast förekommande är gratistelefonin bland de yngre (16-30 år) där drygt var femte (21%) använder detta ungefär en gång per vecka eller oftare.
- I glesbygden är gratistelefonianvändandet lägre (10%) jämfört med storstäderna (Stockholm/Göteborg/Malmö) där motsvarande andel är 29%.



Säkerhet på Internet

- Var tionde ser inga risker med att använda Internet
- Det är vanligast att ta hjälp av sitt egna personliga nätverk för att informera sig om risker
- Tre av fyra skulle vilja att operatören filtrerar bort kriminella hemsidor

Risker med att använda Internet

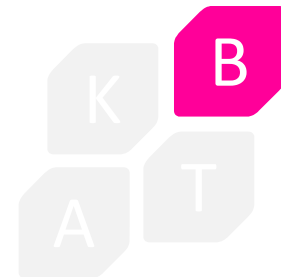


Vad anser du är den största risken med att använda Internet?

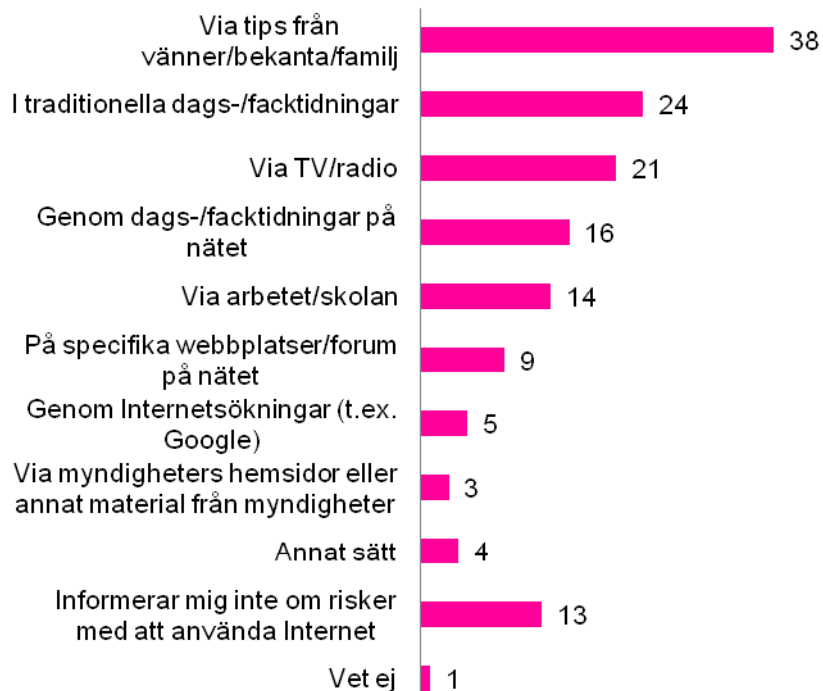


- Svenskarna upplever att de största riskerna med att använda Internet är att "Bli smittad av datorvirus" (33%) och att "Personuppgifter ska hamna i orätta händer" (30%).
- Uppfattningen skiljer sig åt något mellan män och kvinnor. Män upplever att "Bli smittad av datorvirus" (39%) är den största risken, medan kvinnor anser att "Personuppgifter ska hamna i orätta händer" (37%) är den största risken.
- Drygt var tionde (11%) ser inga risker överhuvudtaget med att använda Internet.

Information om risker med Internet



Hur informerar du dig om vilka risker som finns med att använda Internet? Flera svarsalternativ möjliga.



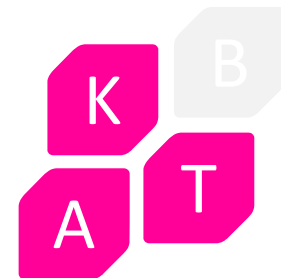
- De flesta tar hjälp av sitt egna personliga nätverk för att informera sig om risker med att använda Internet (38%). Speciellt är det tydligt bland kvinnor (49%) och den yngre åldersgruppen mellan 16-30 år (52%).

- Det är ovanligare att använda nätet för att informera sig om dess risker, t.ex. uppger 9% att de besöker specifika webbplatser/forum och 5% använder sig av Internetsökningar. Emellertid uppger 16% att de använder sig av dags-/facktidningar på nätet.

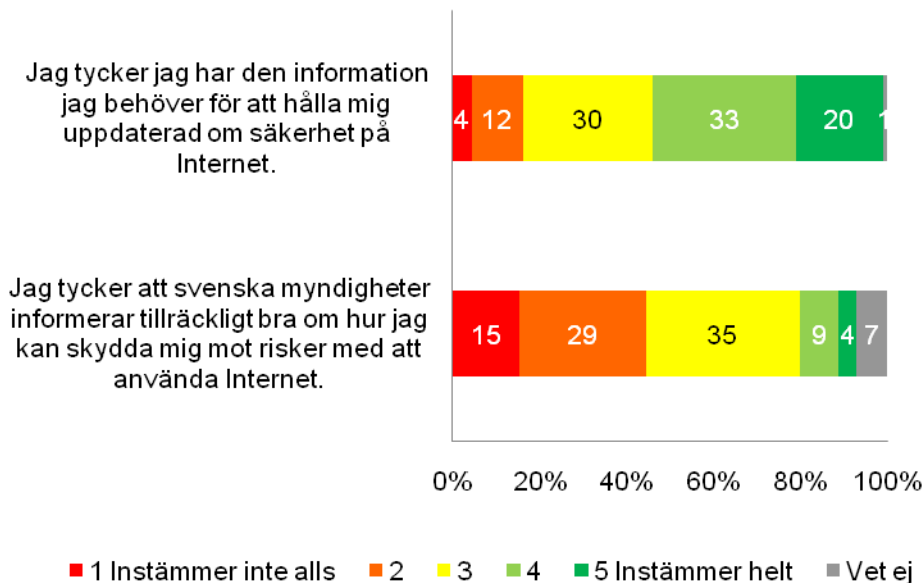
- Drygt var tionde (13%) informerar sig inte aktivt själva om risker med att använda Internet.

- Vid en jämförelse med de svarande i webbstudien skiljer sig resultaten något åt. Denna population använder de olika informationskanalerna i högre utsträckning, t.ex. tar över hälften (51%) hjälp av sitt personliga nätverk och 40% söker information i tidningar på nätet. Endast 6% uppger att de inte informerar sig om risker med att använda Internet.

Information om säkerhet på Internet



Inställning till två påståenden.

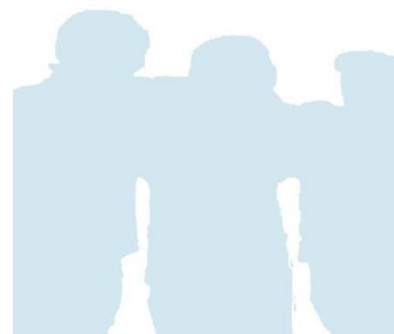


- Hälften av den svenska befolkningen mellan 16-84 år anser att de har tillräckligt med information om säkerhet på Internet (53%).
- Den yngsta målgruppen mellan 16-30 år skiljer sig från mängden då de i större utsträckning upplever att de har den information de behöver (66%).
- Vidare upplever män (61%) i större utsträckning att de har den information de behöver jämfört med kvinnor (46%).
- Drygt var tionde (13%) totalt sett tycker att svenska myndigheter informerar tillräckligt bra om hur man kan skydda sig mot olika risker med Internetanvändandet.

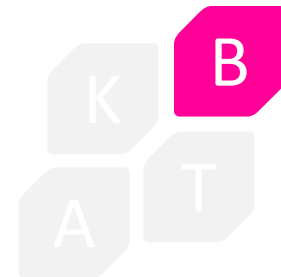
Jag vill veta hur säkra de olika systemen är hos bankerna.

Jag vill ha en hemsida att besöka hos en myndighet där de informerar om olika risker.

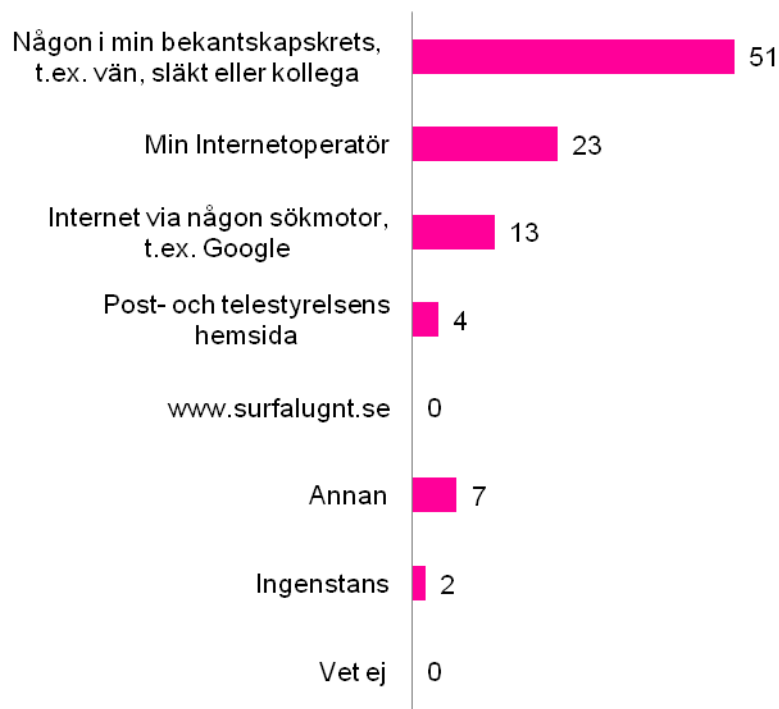
Mer information från ansvariga myndigheter om Internetsäkerhet. Kort och koncis information för den vanliga människan saknas.



Information om säkerhet på Internet

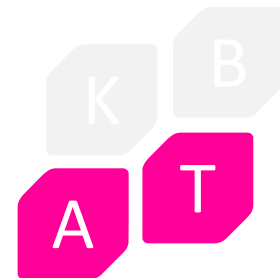


Var skulle du först och främst vända dig för att få information om hur man skyddar sig mot risker med att använda Internet?

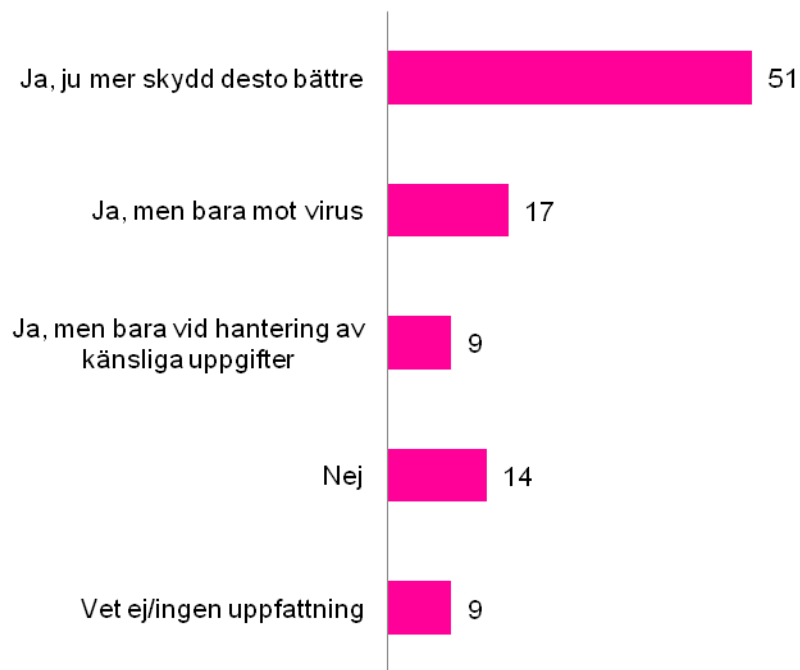


- Drygt hälften skulle först och främst vända sig till någon i sin bekantskapskrets (51%) för att ta reda på hur man skyddar sig mot risker med sitt Internetanvändande.
- Kvinnorna särskiljer sig på denna fråga jämfört med männen. Kvinnorna skulle i än högre utsträckning dra nytta av sin bekantskapskrets (64%), medan männen föredrar lite olika varianter, t.ex. skulle 20% använda Internet via någon sökmotor (andelen kvinnor som skulle använda sig av detta sätt är 7%).

Filtrering av hemsidor



Skulle du vilja att din/hushållets Internetoperatör filtrerade bort hemsidor som innehåller datorvirus eller som försöker förmå dig att lämna ifrån dig känslig information, som t.ex. dina bankuppgifter (s.k. phishing eller nätfiske)?



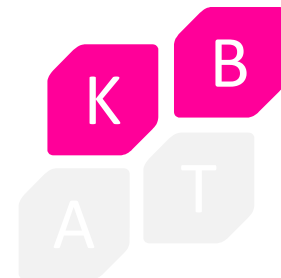
- Tre av fyra (77%) är positiva till att Internetoperatören filtrerar bort kriminella hemsidor.
- Varannan svensk mellan 16-84 år (51%) anser att ju mer skydd de kan få desto bättre är det.
- Det är emellertid inte något de yngre (16-30 år) håller med om i lika stor utsträckning. Var fjärde (24%) i denna åldersgrupp anser att det räcker med virusfiltrering och var femte (21%) anser inte att filtrering från Internetoperatörerna är en bra idé.
- Var tionde (9%) kan inte ta ställning till denna fråga.
- De svarande i webbstudien anser i ännu högre utsträckning att filtrering från Internetoperatörerna är bra. Drygt 6 av 10 (63%) anser att ju mer skydd desto bättre och endast 9% anser att idén är dålig.



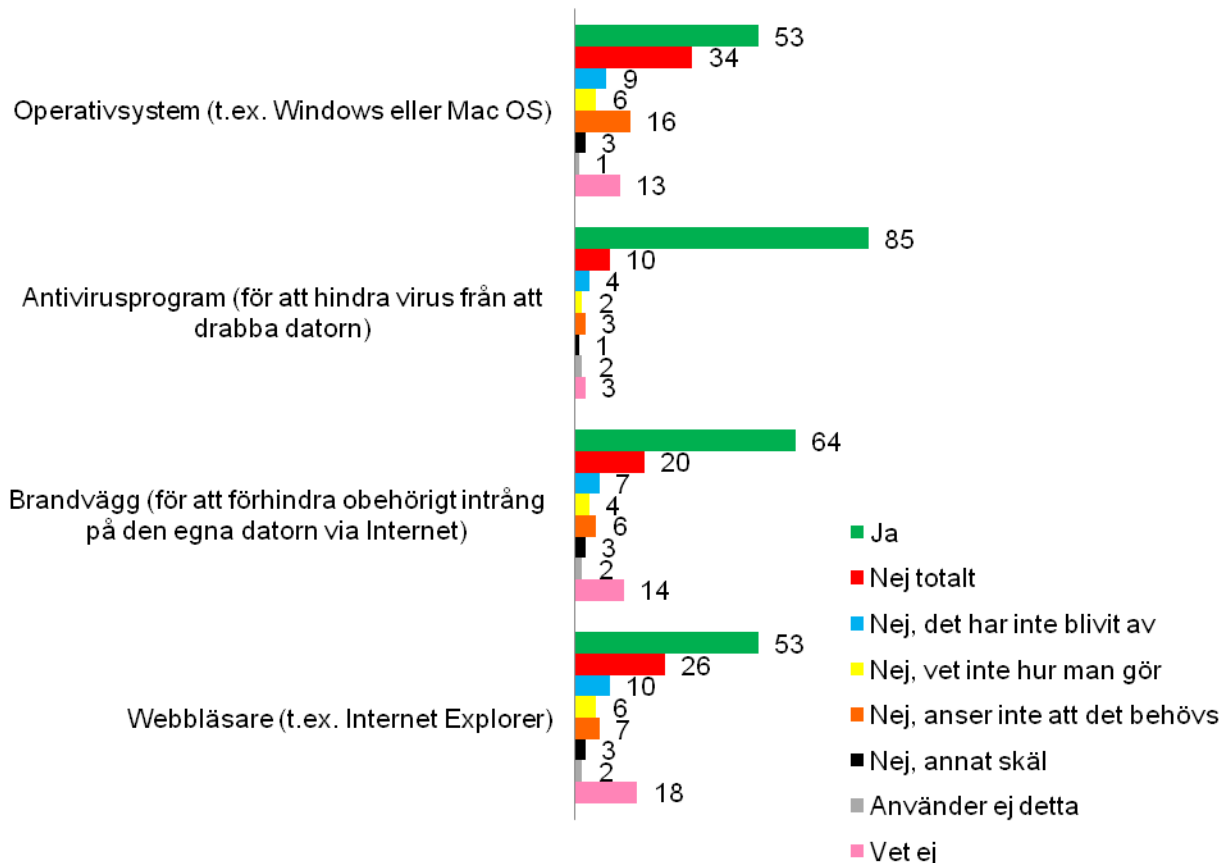
Skydd

- Nästan hälften använder e-legitimation
- 35% uppger att de inte har något behov av e-legitimation
- Nästan hälften använder alltid eller oftast samma lösenord på Internet för privat bruk

Uppdatering av system och program

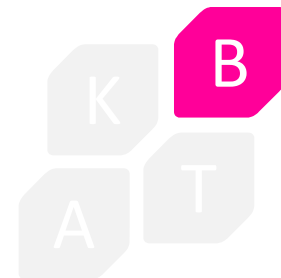


Har du/ditt hushåll uppdaterat något av följande på den dator du/hushållet oftast använder för privat bruk under de senaste 3 månaderna?



- Vanligast förekommande är att ha uppdaterat sitt antivirusprogram (85%) under det senaste kvartalet.
- Överlag har män i större utsträckning jämfört med kvinnor uppdaterat något av systemen/programmen. Det är vanligare att kvinnorna inte kan ta ställning och svarar vet ej.
- En annan iakttagelse är att ju längre upp i åldrarna, desto vanligare är det att man inte vet hur man gör uppdateringen.

Antivirusprogram/brandvägg

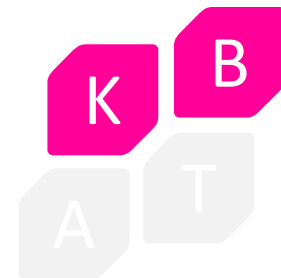


Hur har du/hushållet införskaffat antivirusprogrammet och/eller brandväggen till din/hushållets dator som oftast används för privat bruk?



- Vanligast förekommande är att införskaffa antivirusprogrammet/brandväggen från sin befintliga Internetoperatör (33%).
- Detta gäller dock inte bland de yngre, 16-30 år, där det är vanligare att ladda ner en gratis programvara på Internet (28%) jämfört med att införskaffa det genom operatören (23%).
- I webbstudien svarar drygt var fjärde (26%) att de införskaffat antivirusprogrammet/brandväggen via gratis programvara på Internet.

E-legitimation

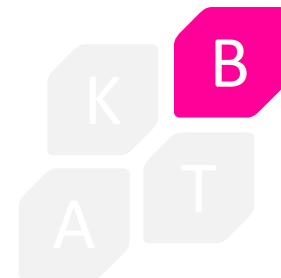


Använder du e-legitimation?*

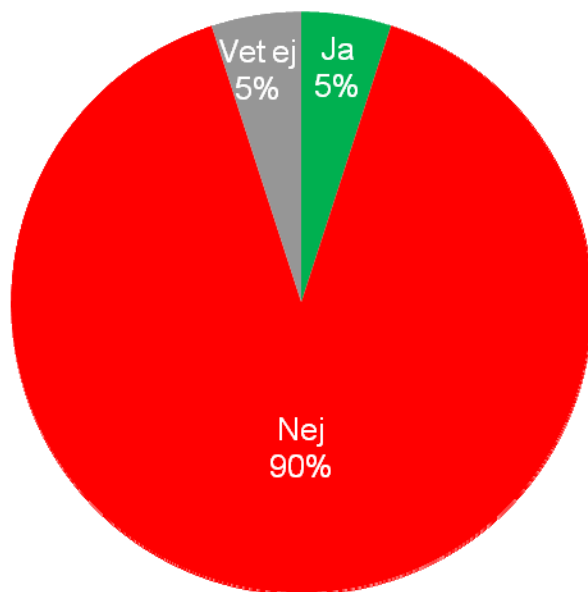


- Nästan hälften av svenskarna (46%) uppger att de använder e-legitimation.
- Den vanligaste anledningen till varför man inte använder e-legitimation är därför att man inte anser sig ha något behov av det (35% totalt sett).
- Användning av e-legitimation är vanligast bland personer mellan 31-40 år (61%) och minst vanlig bland de yngre mellan 16-30 (36%). De yngre uppger istället att de inte har något behov av tjänsten (41%), men även att de inte vet hur de skaffar e-legitimation (7%) i högre utsträckning än övriga åldersgrupper..
- Vid en jämförelse med webbstudien ser vi att det är vanligare att använda sig av e-legitimation. 65% av de intervjuade gör detta.

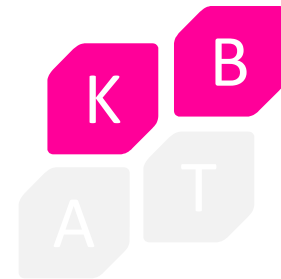
Anonymiseringstjänster



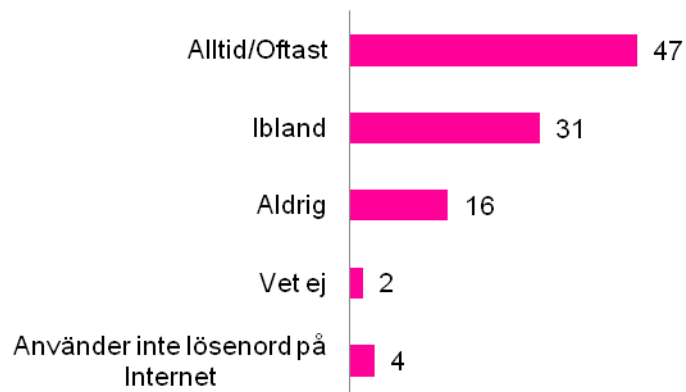
Använder du någon typ av tjänst för att anonymisera den dator du/hushållet använder oftast på Internet (t.ex. Tor, Relakks eller Doid.se)?



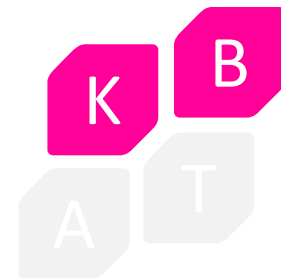
- En övervägande majoritet (90%) av svenskarna mellan 16-84 år använder sig inte av någon tjänst för att anonymisera sin dator.
- 5% uppger emellertid att de gör detta idag.
- En intressant iakttagelse är att endast 2% i den webbaserade studien uppger att de använder något typ av anonymiseringstjänst och var tionde (11%) svarar vet ej.



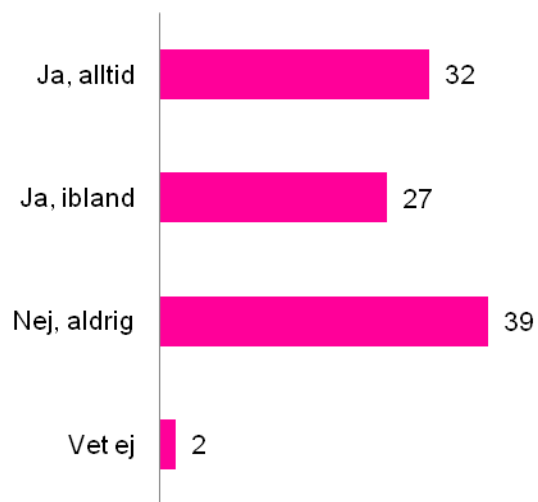
Hur ofta använder du samma lösenord på Internet för privat bruk? T.ex. för e-post, medlemskap eller kundkonton?



- Nästan hälften av de tillfrågade i undersökningen (47%) uppger att de alltid eller oftast använder samma lösenord på Internet.
- 16% uppger att de konsekvent varierar sina lösenord.
- Andelen som inte använder lösenord överhuvudtaget på Internet är 4% och vanligare högre upp i åldrarna (t.ex. 8% mellan 61-84 år).
- I den webbaserade studien är respondenterna något mer säkerhetstänkande i sitt användande. Endast var femte (21%) uppger att de alltid eller oftast använder sig av samma lösenord och 59% gör detta ibland.



Använder du lösenord som innehåller minst 8 tecken och inte bildar ett ord när du får välja helt fritt på Internet? Med minst 8 tecken avses att lösenordet ska innehålla minst en siffra och minst ett tecken som inte är en bokstav eller siffra.



- Ungefär en tredjedel (32%) uppger att de alltid använder sig av "starka" lösenord.
- Resultaten skiljer sig bland män och kvinnor. 41% av männen säger sig alltid använda "starka" lösenord, medan nästan hälften (46%) av kvinnorna aldrig säger sig göra detta.
- Fyra av tio (39%) svarar att de aldrig använder av "starka" lösenord.
- Vid en jämförelse med webbstudien är det ingen skillnad bland dem som alltid använder "starka" lösenord (31%), men däremot en lägre andel som aldrig gör detta (26%).



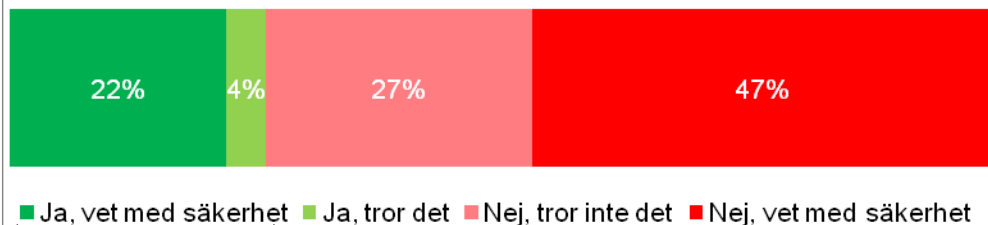
Virus och identitets- stölder på Internet

- 22% vet med säkerhet att de blivit drabbade av ett datorvirus det senaste året
- Bland de drabbade är det var fjärde som inte vet hur de fick viruset samt var fjärde som fick virus när de laddade ner ett program
- 92% uppger att de aldrig fått sin identitet stulen på Internet

Datorvirus



Har du någon gång under det senaste året drabbats av ett virus i den dator du oftast använder för privat bruk?



■ Ja, vet med säkerhet ■ Ja, tror det ■ Nej, tror inte det ■ Nej, vet med säkerhet

På vilket sätt blev du drabbad av ett datorvirus? Om du blivit drabbad flera gånger det senaste året, tänk på det senaste tillfället.



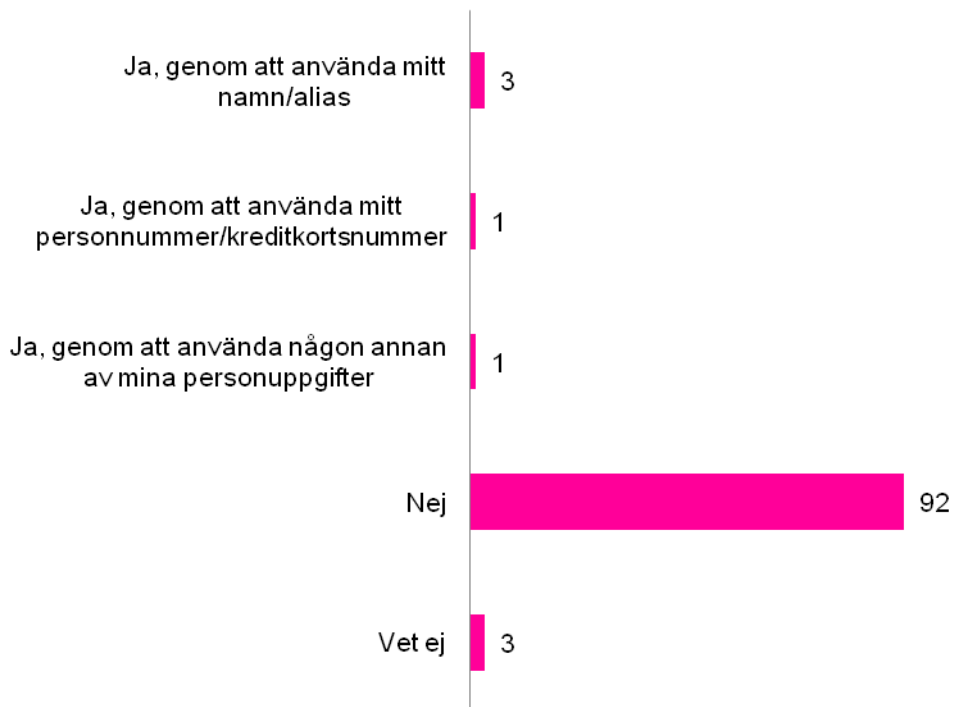
- Ungefär var femte (22%) i undersökningen vet med säkerhet att de blivit drabbad av ett virus i sin dator under det senaste året.
- Nästan hälften (47%) uppger att de med säkerhet vet att de inte har drabbats.

- Sättet man drabbats på varierar. Vanligast är vid nedladdning av ett program (25%) eller att man helt enkelt inte vet hur det skett (25%).
- I den webbaserade undersökningsdelen är andelen som vet att de drabbats av ett virus lika stor (19%), men de som med säkerhet kan säga att de inte drabbats är endast (27%).
- Hela 42% i webbundersökningen vet inte på vilket sätt de blivit drabbade av ett datorvirus.

Identitetsstöld på Internet



Har någon uppgett sig för att vara dig på Internet någon gång, t.ex. genom att använda dina personuppgifter? Flera svarsalternativ möjliga.



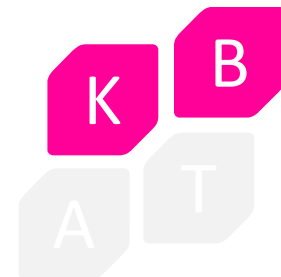
- Det är ovanligt att bli utsatt för någon form av identitetsstöld på Internet. Drygt 9 av 10 (92%) uppger att detta aldrig har skett.
- Vanligast, om man blivit utsatt, är att någon använt personens namn/alias (3%). Det är vanligast bland de yngre mellan 16-30 år, där nästan var tionde (8%) har råkat ut för en namn- eller aliasstöld.
- Vid en jämförelse med webbundersökningen är det en lägre andel (72%) som uppger att de inte blivit utsatt för någon form av identitetsstöld på Internet. En förklaring kan vara att hela 22% inte vet och svarar vet ej. Däremot är det 3% som svarar att någon använt hans/hennes personnummer/kreditkortsnummer.



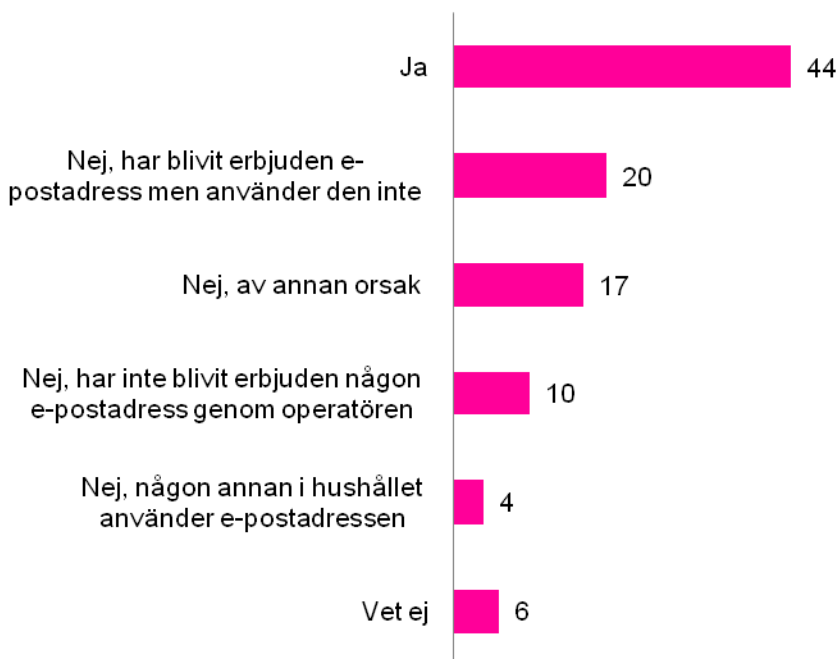
E-post

- 44% använder den e-post de fick av sin Internetoperatör
- 57% uppger att hushållets Internetoperatör tillhandahåller filtrering av skräppost
- Drygt 8 av 10 anser att det är bra att operatören filtrerar bort e-post
- Drygt 8 av 10 raderar e-post från okända avsändare

E-postadress från Internetoperatören

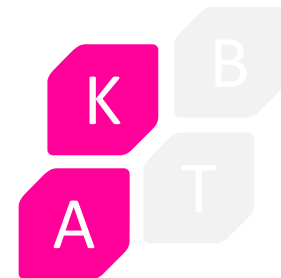


Använder du en e-postadress från din/hushållets Internetoperatör?



- Mindre än hälften av befolkningen mellan 16-84 år använder själva Internetoperatörens e-postadress (44%).
- Vanligast är det bland de äldre, 51-84 år, där nästan 6 av 10 (57-58%) använder Internetoperatörens e-postadress.
- Var femte (20%) säger att de aktivt valt att inte använda e-postadressen och nästan lika stor andel (17%) uppger att de inte gör det av andra orsaker.
- Resultaten indikerar att relativt många använder andra typer av e-postadresser, t.ex. Hotmail eller Gmail, istället för den som Internetoperatören ev. erbjuder.

Filtrering från Internetoperatören

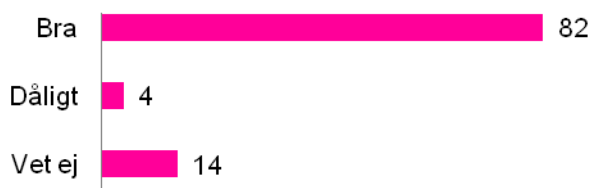


Tillhandahåller din/hushållets Internetoperatör filtrering (d.v.s. automatisk radering eller bortsortering) av misstänkt skräppost, s.k. spam?



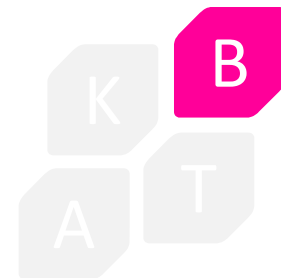
- 57% uppger att hushållets Internetoperatör tillhandahåller filtrering av skräppost och 31% uppger att det är obligatoriskt att använda.
- Var tredje (31%) vet inte om Internetoperatören tillhandahåller denna tjänst.

Vad anser du om att din/hushållets Internetoperatör filtrerar bort skräppost?



- En övervägande majoritet (82%) anser att det är bra att Internetoperatören filtrerar bort skräppost.

Okänd e-post



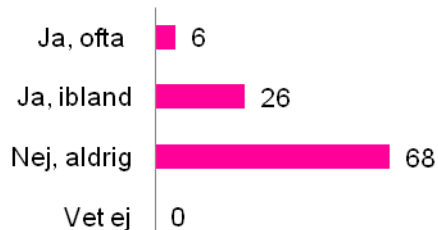
Om du får e-post från en avsändare som du inte känner till, vad gör du då?



▪ Drygt 8 av 10 (81%) uppger att de tar bort/raderar e-post från okända avsändare.

▪ I den webbaserade undersökningen är det en större andel som uppger att de skulle öppna e-post från en avsändare de inte känner till (15%). Däremot är andelen som skulle ta bort/radera meddelandet direkt lika stor i den webbaserade undersökningen som i telefonundersökningen (81%).

Öppnar/klickar du på eventuella länkar i e-postmeddelandet?



▪ Av de 10% som öppnar e-postmeddelandet uppger relativt många (32%) att de ofta/ibland även öppnar eller klickar på eventuella länkar i e-postmeddelandet.

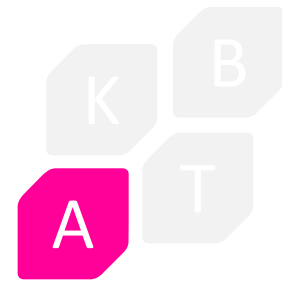
▪ En större andel i den webbaserade undersökningen skulle öppna eller klicka på eventuella länkar. Drygt hälften (52%) uppger att de ofta/ibland gör detta.



Botnät

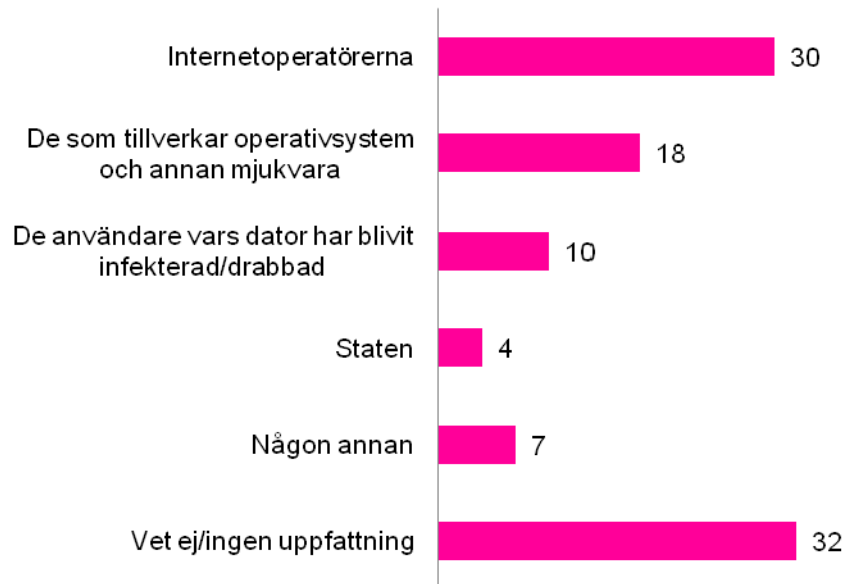
- Var tredje vet ej/kan ej ta ställning till vem som bär huvudansvaret för att förhindra spridningen av Botnät
- Majoriteten av de som har en uppfattning anser att Internetoperatörerna bär det huvudsakliga ansvaret
- Hälften håller datorns system/program uppdaterade för att undvika Botnät och knappt var tredje tar hjälp av sin bekantskapskrets för detsamma

Ansvar för att förhindra spridning av Botnät



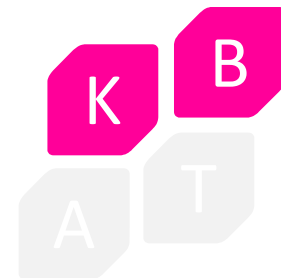
Datorer kan kidnappas och fjärrstyras genom virus för att t.ex. utföra attacker via Internet mot organisationer och företag eller för att skicka skräppost till privatpersoner. Detta kallas för Botnät och påverkar sällan varje infekterad dator i någon större utsträckning, men kan ställa till stora problem för andra.

Vem anser du bär huvudansvaret för att förhindra spridningen av Botnät?

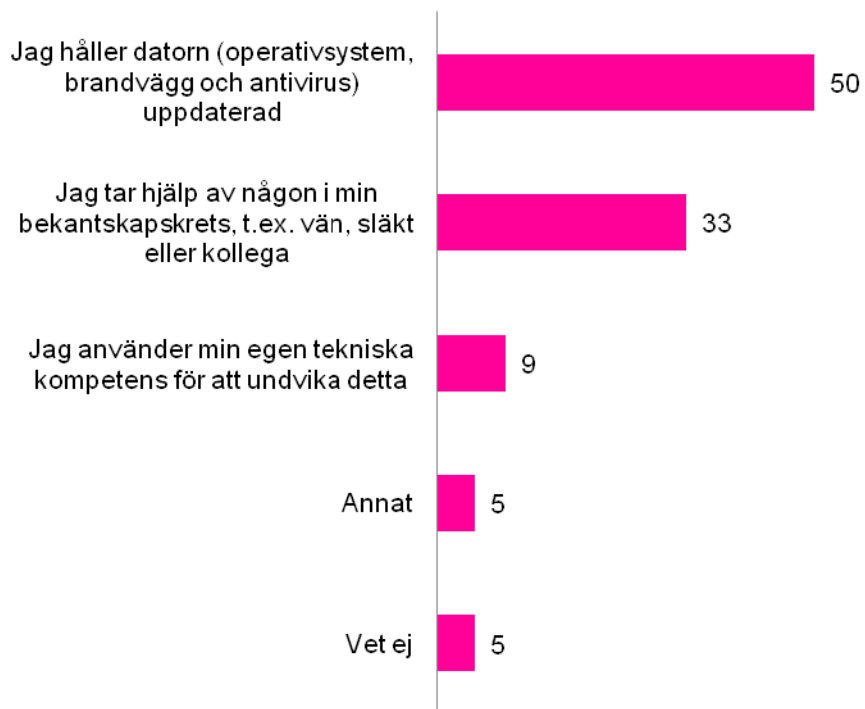


- Frågan förefaller svår att ta ställning till då ungefär var tredje (32%) svarar vet ej/ingen uppfattning.
- De som kan ta ställning till frågan anser att Internetoperatörerna huvudsakligen bär ansvaret för spridningen av Botnät (30%).
- De yngre mellan 16-30 år har lättare att ta ställning till frågan och anser i högre utsträckning att användaren själv som blivit drabbad bär huvudansvaret (18%).

Åtgärder för att undvika Botnät



Hur gör du för att undvika att din/hushållets dator blir en del av ett Botnät?



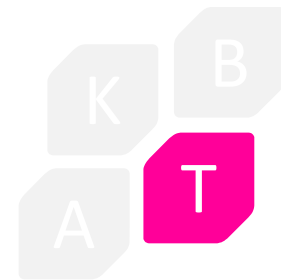
- Hälften av de tillfrågade i undersökningen (50%) uppger att de genom att hålla datorns system/program uppdaterade undviker att bli del av ett Botnät.
- En tredjedel (33%) säger att de tar hjälp av någon i sin bekantskapskrets. Detta är vanligare bland kvinnorna (44%) jämfört med männen (21%). Männen förlitar sig i högre utsträckning på datorn genom att hålla program/system uppdaterade (59%) jämfört med kvinnorna (41%).
- Knappt var tionde (9%) förlitar sig på sin egna tekniska kompetens. Detta är vanligare bland den yngre åldersgruppen mellan 16-30 år, där nästan var femte (16%) uppger att de själva kan hantera ett eventuellt problem.



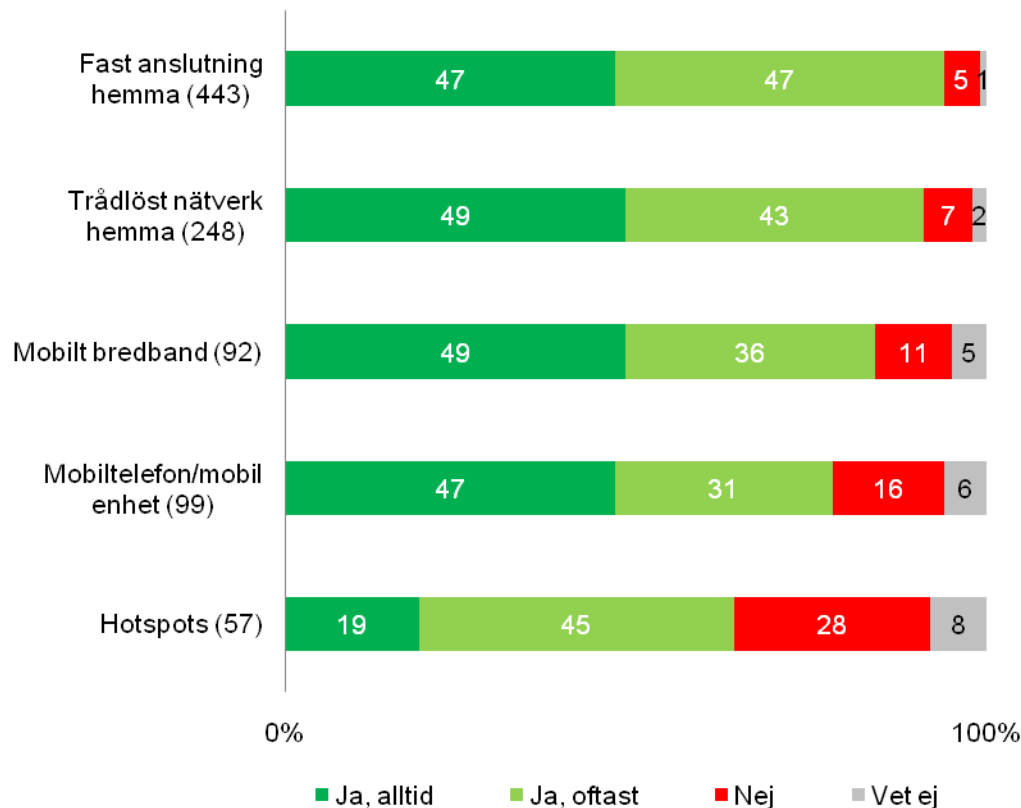
Trådlösa nät

- Allt som oftast känner sig svenskarna mellan 16-84 år trygga när de använder Internet
- Mest osäker känner man sig med Hotspots följt av mobiltelefon/mobil enhet
- Majoriteten anser att de har tillräckligt med information om sin integritet och säkerhet när de kommunicerar trådlöst mot Internet
- Drygt hälften har sitt trådlösa nätverk skyddat hemma, främst genom kryptering
- Drygt hälften känner inte till hur man gör för att säkra ett trådlöst nätverk

Känsla av säkerhet

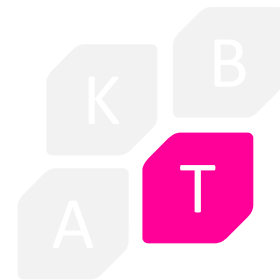


Känner du dig säker när du surfar/använder Internet med hjälp av följande anslutningar?

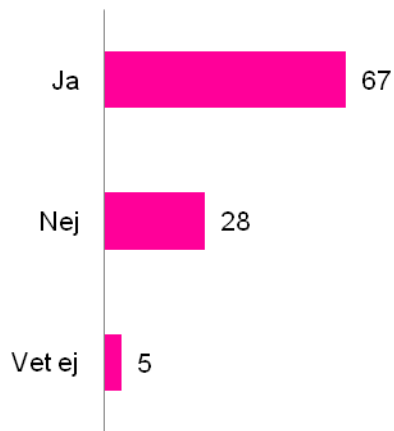


- Allt som oftast känner sig svenskarna mellan 16-84 år trygga när de använder Internet.
- Säkrast känner sig befolkningen när man surfar med fast anslutning hemma och/eller trådlöst nätverk hemma. 94% uppger att de alltid/oftast känner sig säkra vid sin fasta anslutning och 92% känner sig alltid/oftast säkra vid sin trådlösa nätverksuppkoppling.
- Dock är det bara knappt hälften (47% respektive 49%) som alltid känner sig säkra med hjälp av dessa anslutningar.
- Den anslutningsform där man känner sig mest osäker är Hotspots (28%) följt av mobiltelefon/mobil enhet (16%).

Känsla av säkerhet



Anser du att du överlag har tillräcklig information om din integritet och säkerhet när du kommunicerar trådlöst mot Internet?*



- Majoriteten (67%) anser att de har tillräckligt med information om sin integritet och säkerhet när de kommunicerar trådlöst mot Internet.
- Betydligt fler av de yngre mellan 16-30 år (79%) och betydligt färre av de äldre mellan 61-84 år (41%) anser att de har tillräckligt med information.
- Utmärkande för de personer som svarat att de saknar information är att de känner sig okunniga inom området och vill vet mer om hur de ska kunna surfa säkert.

Jag saknar information om hur man skyddar sig utan att köpa dyra program.

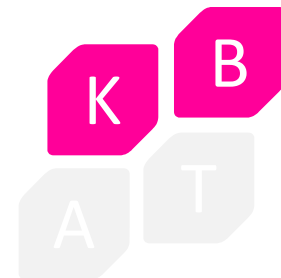
Vad kan jag göra på ett enkelt sätt?

Mer om risker och hur man uppdaterar sig och kostnader, gärna från operatören.

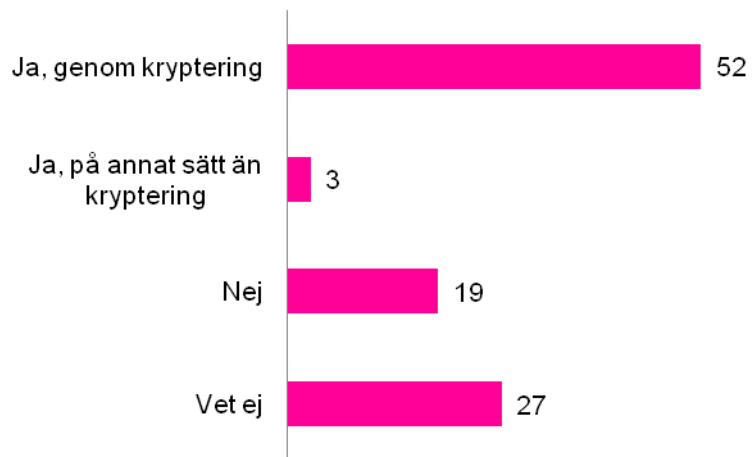
Jag vill att antivirusprogrammen ska vara mer lättbegripliga för personer som inte är bra med datorer.



Skydd av det trådlösa nätverket

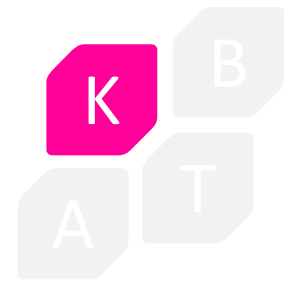


Är ditt/hushållets trådlösa nätverk hemma skyddat (genom t.ex. kryptering)?

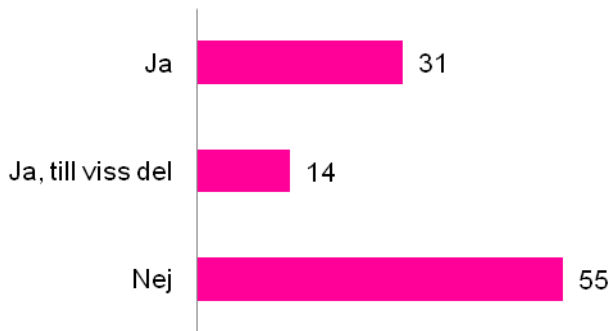


- Drygt hälften (55%) har sitt trådlösa nätverk skyddat hemma. Av dessa är det nästan alla (52% totalt sätt) som har nätverket skyddat genom kryptering.
- Knappt var femte uppger att de inte skyddar det trådlösa nätverket (19%).
- Det finns en stor skillnad mellan män och kvinnor då 70% av männen skyddar det trådlösa nätverket genom kryptering jämfört med 33% av kvinnorna som uppger att de gör detsamma.
- Kvinnor har lägre kunskap jämfört med män kring om huruvida det trådlösa nätverket är skyddat då 48% svarar vet ej jämfört med 5% av männen.
- I webbundersökningen är det en något högre andel som har det trådlösa nätverket skyddat genom kryptering (59%).

Att säkra ett trådlöst nätverk

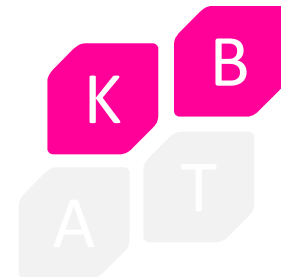


Känner du till hur man går till väga/gör för att säkra ett trådlöst nätverk hemma?

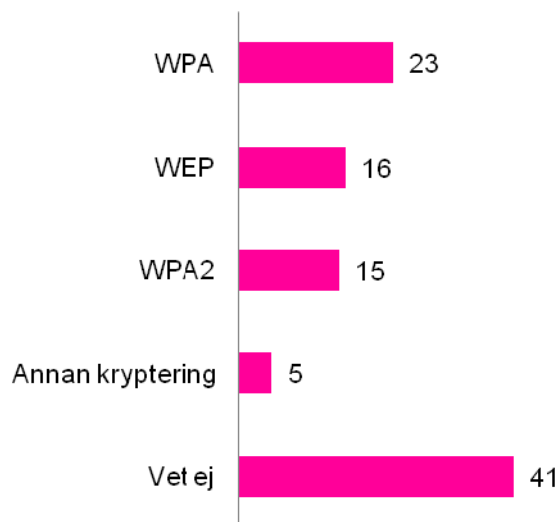


- Knappt hälften (45%) känner till hur man går till väga för att säkra ett trådlöst nätverk hemma. En mindre andel (14% totalt sett) uppger att de bara har viss kunskap kring detta.
- Drygt hälften (53%) av männen svarar att det vet hur man säkrar det trådlösa nätverket medan nästan 8 av 10 (78%) av kvinnorna svarar att de inte känner till hur man gör.
- Bland deltagarna i webbundersökningen är kunskapsnivån något högre. Endast var tredje (34%) svarar att man inte vet hur man går till väga. Emellertid är andelen som svarar ja även här ungefär en tredjedel (31%).

Kryptering av det trådlösa nätverket

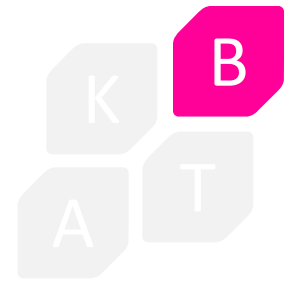


Vilken kryptering använder du för ditt trådlösa nätverk?

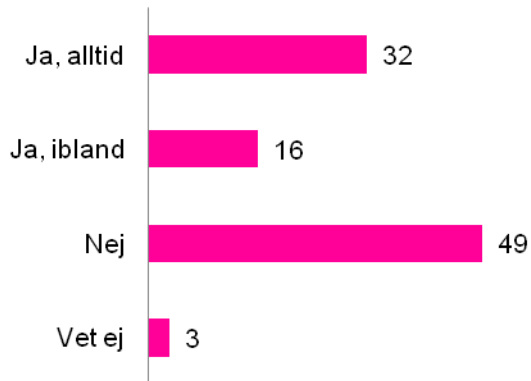


- Den vanligaste krypteringen är WPA som ungefär var fjärde (23%) uppger att de använder.
- 5% uppger att de använder någon annan typ av kryptering.
- 41% vet inte vilken kryptering de använder och det är främst kvinnor som svarar att de inte vet (77%).
- Vid en jämförelse med webbundersökningen är det en betydligt större andel som använder sig av WPA2-kryptering (33%). Dock är även här andelen som svarar vet ej relativt stor (32%).

Stänga av strömmen till nätverket

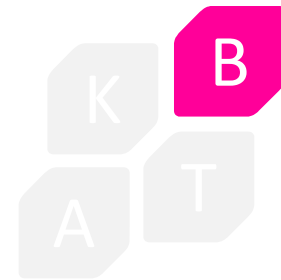


Stänger du av strömmen till ditt trådlösa nätverk när det inte används?



- Var tredje (32%) stänger alltid av strömmen till sitt trådlösa nätverk när det inte används och hälften (49%) låter det vara kvar påslaget.
- Kvinnor utmärker sig i att en hög andel alltid stänger av strömmen (41%), vilket också är tendensen högre upp i åldersgrupperna. Bland de mellan 61-84 år stänger 58% alltid av strömmen.
- I webbstudien är det vanligare att låta strömmen vara på. Här är det endast 15% som uppger att de alltid stänger trådlösa nätverket.

Jobbrelaterat användande



Använder du ditt privata trådlösa nätverk för att koppla upp dig mot jobbet?



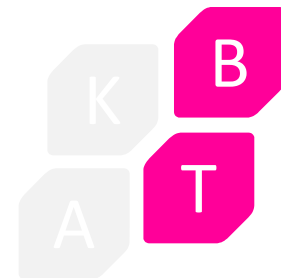
- Var tredje (32%) använder sitt privata trådlösa nätverk för att koppla upp sig mot jobbet.
- Drygt hälften (51%) använder inte sitt privata trådlösa nätverk i arbetsrelaterat syfte, främst för att de inte har något behov av detta (43% totalt sett).
- Det är framförallt personer i åldersgruppen 31-40 år kopplar upp sig mot jobbet från sitt privata trådlösa nätverk (47%). Särskiljande är även här de som har någon form av högskole- eller universitetsutbildning (42%).



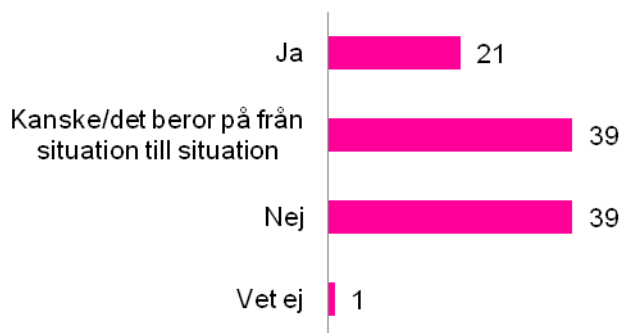
Publika WLAN

- Var femte skulle koppla upp sig mot ett oskyddat trådlöst nätverk om de hade behov av att komma ut på Internet
- Nästan 4 av 10 uppger att det beror från situation till situation, om de skulle koppla upp sig mot ett oskyddat trådlöst nätverk

Uppkoppling mot ett oskyddat trådlöst nätverk



Tänk dig ett scenario där du har en bärbar dator och befinner dig någonstans hemifrån. Du har behov av att koppla upp dig på Internet och hittar ett oskyddat trådlöst nätverk. Skulle du koppla upp dig mot det oskyddade nätverket?



- Var femte (21%) uppger att de skulle koppla upp sig mot ett oskyddat trådlöst nätverk om de hade behov av att komma ut på Internet.
- Nästan 4 av 10 (39%) är mer tveksamma och svarar att de kanske skulle göra detta.
- Ytterligare en lika stor andel (39%) skulle inte koppla upp sig mot ett oskyddat trådlöst nätverk.
- De yngre mellan 16-30 år utmärker sig genom att de är mer situationsstyrda. Drygt hälften (53%) uppger att det beror på från situation till situation. De äldre, t.ex. 61-84 år är mer försiktiga, 64% uppger att de inte skulle koppla upp sig.
- Utmärkande är även att var tredje (33%) boende i storstäder (Stockholm/Göteborg/Malmö) skulle koppla upp sig.
- Vid en jämförelse med webbstudien är andelen som svarar nej så låg som 24%.

Jag skulle inte koppla upp mig för det känns inte säkert.

Nej, jag litar inte på andra människor och är rädd att andra kommer åt känslig information om mig.



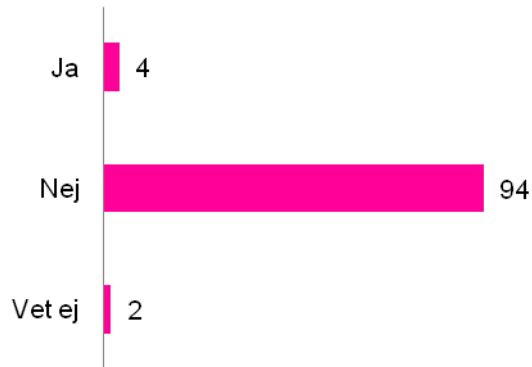
Mobiltelefoni

- 4% har själva blivit drabbade alternativt känner någon som har blivit drabbad av virus i mobiltelefonen
- Hälften instämmer i att tjänster där de positionerar sig själva är bra, däremot är uppfattningen mer tudelad när det gäller att positionera eller själv bli positionerad av vänner/familj

Virus i mobiltelefonen

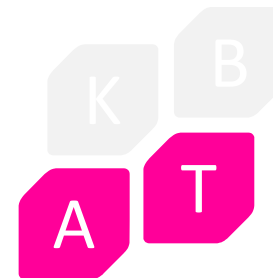


Har du eller någon du känner blivit drabbad av virus i mobiltelefonen?

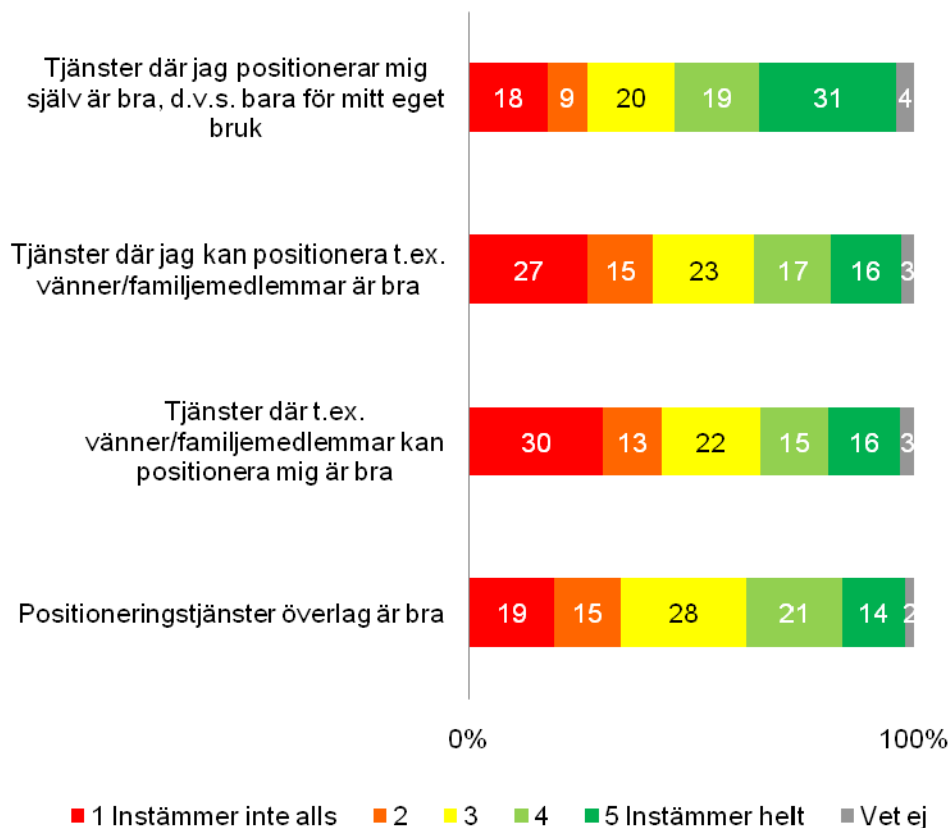


- 4% har själva blivit drabbade av virus i mobiltelefonen, alternativt känner någon som blivit drabbad.
- Emellertid är fenomenet fortfarande ovanligt. 94% har inte blivit drabbad eller känner någon som råkat ut för ett virus i mobiltelefonen.

Positioneringstjänster

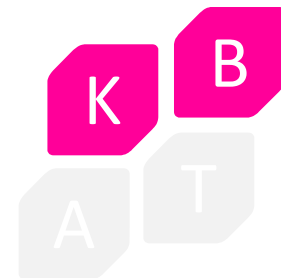


Inställning till fyra påståenden.

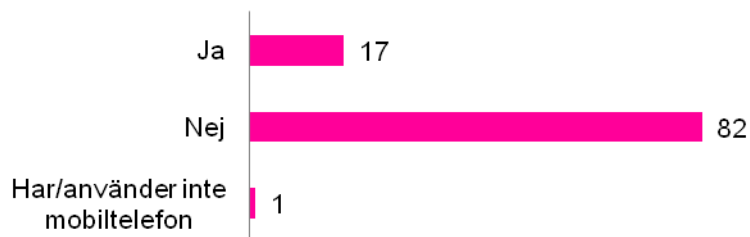


- Hälften (50%) instämmer i att tjänster där de positionerar sig själva är bra. Här är det framförallt de yngre mellan 16-30 år som är mycket positiva (40% instämmer helt).
- Däremot är uppfattningen relativt sett mer tudelad när det gäller att positionera eller själv bli positionerad av vänner/familjemedlemmar. T.ex. är det 42% som inte tycker att det är bra att kunna positionera sina nära och kära medan 33% tycker att det är positivt. 43% vill inte själva bli positionerade medan 31% tycker att det är en bra idé.
- Det finns inga tydliga skillnader i uppfattningarna bland undergrupper som t.ex. ålder eller region till positioneringstjänsterna. Däremot verkar de äldre 61-84 år ställa sig något positivare till att själva kunna bli positionerade (41% instämmer).

Trådlöst headset



Använder du trådlöst headset till din mobiltelefon?



- Nästan var femte (17%) svensk mellan 16-84 år uppger att de använder trådlöst headset till sin mobiltelefon.

Brukar du göra din mobiltelefon "dold" för andra personer i din närvaro när du använder det trådlösa headsetet?



- 40% bland de som använder trådlöst headset till sin mobiltelefon döljer vanligtvis sin mobiltelefon för andra personer i sin närvaro när de använder headsetet, men nästan lika många (36%) anser inte att det behövs.
- Nästan var femte (17%) visste inte att det var möjligt.

Är det något övrigt du vill tillägga som vi inte har tagit upp i undersökningen?

Jag vill ha mer upplysningar om bl.a. säkerhet när man köper dator och mobiltelefon.

PTS bör uppmana företag att informera bättre om nackdelar med Internet.

Jag tycker att Internet börjar bli lika viktigt i våra liv, så staten borde hjälpa till med mer information. Man måste vara mer aktiv från den offentliga sidan.

Man borde höja medvetandet hos folk om riskerna.





Slutsatser

Slutsatser

■ Påverka vardagsbeteendet med enkla budskap

En stor andel av befolkningen använder Internet varje dag. Internet har blivit ett vardagsbeteende och därmed en aktivitet som förväntas fungera, som inte bör kräva för mycket av användaren för att denne ska känna sig säker, en aktivitet där gemene man troligtvis inte gör en analys eller funderar över risken inför varje användningstillfälle. Människor gör sin egen bedömning av risken med Internet, hittar ett sätt att förhålla sig till den risken och skapar därefter ett invariant beteende. För att påverka människors agerande när det gäller säkerhet på Internet måste man alltså påverka deras vardagsbeteende, vilket innebär att information som är självklar och enkel att förstå bör prioriteras framför information som kräver mycket av användarna.

I takt med att Internetanvändandet ökar blir det även viktigare att informera om vilka risker detta kan medföra. Inte minst när det gäller de olika möjligheter till anslutningar som finns idag. Resultaten från undersökningen visar att individer som använder Internet oftare i många aspekter är mer säkerhetstänkande i sitt användande jämfört med de som använder Internet mer sällan, t.ex. kryptering av trådlösa nätverk och användandet av lösenord.

■ Stor riskmedvetenhet och mottaglighet för information

Det finns en stor riskmedvetenhet bland Internetanvändarna som undersökts, en klar majoritet ser någon typ av risk med att använda Internet, men de accepterar risken och avstår inte från att använda tjänster som till exempel e-legitimation på grund av detta. De allra flesta känner sig trygga när de använder Internet. Majoriteten informerar sig också på något sätt om risken, vilket indikerar att folk är mottagliga för information. Däremot kan kvaliteten av denna information diskuteras då den i större utsträckning kommer från bekantskapskretsen, dagstidningar, TV och radio snarare än från myndigheter. Breda mediekanaler ger inte alltid en nyanserad bild av risken med Internet, utan lyfter snarare fram de största skräckexemplen.

Då de flesta informerar sig, men fortfarande anser att de inte har den information de behöver kan man fråga sig om det finns en överdriven riskmedvetenhet som till en viss del kan baseras på de informationskanaler som används idag. Det bör även tilläggas att det är få individer som faktiskt råkat ut för något allvarligt såsom t.ex. identitetsstöld på Internet. Kunskap om Internetsäkerhet bör därför i större utsträckning spridas genom legitimerade kanaler såsom myndigheter.



Appendix

Jämförelse av telefon- och webbaserade intervjuer
Bortfallsanalys – telefonintervjuer
Genomförande – webbaserade intervjuer
Om TNS Internetpanel

Jämförelse av telefon- vs. webbaserade intervjuer

- Nedan görs en översiktlig jämförelse av metoderna där signifikanta skillnader finns i resultaten.
 - Viss försiktighet vid tolkningar och jämförelser bör göras eftersom datainsamlingsmetoderna skiljer sig åt. Detta gäller t.ex. vissa beteende- och attitydrelaterade frågor. Det är TNS erfarenhet att det vanligtvis finns tendenser att svara mer socialt accepterat eller ange mer "korrekta" svar vid en telefonintervju jämfört med en webbaserad intervju.
- Överlag använder deltagarna i webbundersökningen Internet i något högre utsträckning än de som intervjuats per telefon. Dessutom visar resultaten att denna grupp tagit till sig av viss trådlös teknik i högre grad.
 - 81% använder fast anslutning hemma varje dag jämfört med 70% i telefonundersökningen.
 - 30% använder mobilt bredband (varje dag/varje vecka/mer sällan) jämfört med 19% i telefonundersökningen.
 - 27% använder mobiltelefon/mobil enhet (varje dag/varje vecka/mer sällan) för att koppla upp sig mot Internet jämfört med 19% i telefonundersökningen.
 - 87% uppger att de använder Internet oftast till e-post för privat bruk jämfört med 66% i telefonundersökningen.
- Som en effekt av Internetanvändningen visar resultaten att vissa aspekter som rör beteendet skiljer sig något åt mellan populationerna.
 - Det är vanligare bland deltagarna i webbstudien laddar ner antivirusprogram/brandvägg via gratisprogram på nätet (26% jämfört med 18% i telefonundersökningen).
 - Det är vanligare att använda sig av e-legitimation bland respondenterna som deltagit i webbundersökningen (65% jämfört med 46% i telefonundersökningen).
 - Deltagarna i webbundersökningen använder Internet i högre utsträckning för att informera sig om dess risker (t.ex. söker 40% information i tidningar på nätet jämfört med 16% i telefonundersökningen).
 - Webbrespondenterna låter i högre utsträckning det trådlösa nätverket vara på när det inte används (60% svarar att de inte stämmer av strömmen när de inte använder nätverket jämfört med 49% i telefonundersökningen).

Jämförelse av telefon- vs. webbaserade intervjuer

- Vidare är respondenterna i webbundersökningen mer positiva till att Internetoperatörerna ska hjälpa till att filtrera bort oönskade hemsidor (som t.ex. innehåller datorvirus eller försöker förmå användaren att lämna ifrån sig känslig information).
 - 63% anser att ju mer skydd desto bättre i webbundersökningen jämfört med 51% i telefonundersökningen.
- Något förvånande är att det är vanligare att använda sig av någon anonymiseringstjänst till datorn bland respondenterna i telefonundersökningen (5% använder detta jämfört med 2% i webbundersökningen).
- När det gäller vissa av de kunskapsrelaterade frågorna skiljer sig även resultaten något åt.
 - Kunskapen kring hur man går till väga för att säkra ett trådlöst nätverk är högre i webbpopulationen (55% svarar att de inte vet hur man gör i telefonundersökningen jämfört med 34% i webbundersökningen).
 - Andelen som med säkerhet kan säga att de blivit drabbade av något datorvirus under det senaste året skiljer sig också åt (27% av deltagarna i webbundersökningen vet med säkerhet att de blivit drabbade jämfört med 47% i telefonundersökningen).
- Ett par skillnader finner vi även i säkerhetsrelaterade frågor.
 - Deltagarna i webbundersökningen är något mer säkerhetstänkande i sitt användande av lösenord på Internet (endast 21% använder alltid/oftast samma lösenord på nätet jämfört med 47% i telefonundersökningen).
 - En större andel har det trådlösa nätverket skyddat genom kryptering i webbstudien (59% jämfört med 52% i telefonundersökningen).
 - Dessutom har webbrespondenterna i större utsträckning den säkrare formen av kryptering, WPA2, till sitt trådlösa nätverk (33% jämfört med 15% i telefonundersökningen).

Jämförelse av telefon- vs. webbaserade intervjuer

- Nyfikenheten är större bland webbdeltagarna på frågan om de skulle öppna ett e-postmeddelande från en okänd avsändare.
 - 15% av deltagarna i webbundersökningen uppger att de skulle öppna e-postmeddelandet jämfört med 10% i telefonundersökningen.
 - Dessutom skulle en betydligt större andel i webbundersökningen (52% uppger att de gör detta ofta eller ibland) klicka på eventuella länkar i meddelandet jämfört med 32% i telefonundersökningen.
- Avslutningsvis är respondenterna i den webbaserade undersökningen mer benägna att använda sig av ett oskyddat trådlöst nätverk om de skulle hitta något.
 - Endast 24% uppger i webbstudien att de skulle avstå från att koppla upp sig mot det oskyddade trådlösa nätverket jämfört med 39% i telefonundersökningen.

Bortfallsanalys – telefonintervjuer

- Ett stratifierat hushållsurval har använts för undersökningen där individen mellan 16-84 år som har födelsedag närmast i tiden (Kish-metoden) har intervjuats.
 - Upp till 10 kontaktförsök har genomförts på varje hushåll innan bortfallssubstitution har tillämpats (d.v.s. sökning av nytt hushåll).
- Totalt genomfördes 500 telefonintervjuer och bruttourvalet bestod av 1.718 hushåll. Svarsfrekvensen totalt sett baserat på nettourvalet är 36%.

■ Bortfallsanalys

■ Bortfall totalt	1.218
■ Bokningar	1
■ Telefon	45
- Hänvisningston	9
- Fel nr/IP finns ej på adress	24
- Fax/modem	12
■ Ej målgrupp	293
■ IP vägrar	619
■ Annan person vägrar för IP	99
■ Misslyckade intervjuer	161
- Språkproblem	22
- Ej intervjuas inom int.period	77
- IP är sjuk	22
- IP hör ej	21
- Oseriös IP	19

Genomförande – webbaserade intervjuer

- Ett stratifierat slumpmässigt individurval har dragits i TNS Internetpanel mellan 16-84 år.
 - Urvalet som dragits har varit riksrepresentativt med avseende på kön, ålder och region.
 - En påminnelse skickades till de som ännu inte besvarat undersökningen under datainsamlingsperioden.
- Totalt genomfördes 502 intervjuer och bruttourvalet bestod av 946 individer.
- Deltagarandelen är 53% totalt sett på hela urvalet.

Om TNS Internetpanel

- TNS säkerställer **högsta kvalitet**. Vårt kvalitetsprogram *Six Degrees of Online Quality* täcker in varje steg i processen:
 - Paneluppbyggnad och paneladministration
 - Urvalsmetodik och formulärskonstruktion
 - Analys av datakvalitet och teknisk rapport till uppdragsgivaren
- Panelen är **helt representativ** för den svenska onlinepopulationen*
 - Panelen är rekryterad genom riksrepresentativa telefonundersökningar
 - Inga proffstyckare eller andra självrekryterade panelister ingår
- TNS har gedigen **erfarenhet** av accesspaneler. Vi har gjort omfattande research-on-research för att förstå eventuella skillnader i metodik och svarsmönster.



*) 89% av den svenska befolkningen (2008).

