

Årsrapport 2014

slett
meg.no

Innhold

Sammendrag	3
Organisering og finansiering	4
Om tjenesten	4
Organisering og finansiering	4
Om Norsk Senter for informasjonssikring	5
Trender og utvikling	6
Typiske saker for 2014	6
Statistikk	8
Nøkkeltall	8
Demografi	8
Hendelser	9
Mediedekning	13
Kontakt	13

Sammendrag

Slettmeg har i løpet av 2014 håndtert 7 344 saker. Dette er en økning på nesten 20 % fra året før. Nærmere 250 henvendelser kommer fra det offentlige. Dette er henvendelser fra politi, barnevern, skoler, og fengselsvesenet. Slettmeg.no har hatt 240 000 unike brukere på nettsiden. Over 20 % av disse har brukt siden flere ganger.

64 % av alle henvendelser Slettmeg mottar kommer fra kvinner. 37 % av alle henvendelser mottar er fra personer som er 26 år eller yngre. Det betyr at 63 % av alle henvendelser kommer fra personer som er eldre enn 26 år. Dette er en markant endring fra 2013 hvor 51 % av henvendelsene kom fra personer som var eldre enn 26 år. Tatt i betraktning av at det totale antallet henvendelser har vokst, ser vi at det er i aldersgruppene over 26 år økningen har vært størst.

37 % av henvendelsene gjelder sletting av profil, og er dermed den vanligste henvendelsen. De to nest vanligste henvendelsene gjelder spørsmål rundt søkemotorer eller bilder og videoer. Disse står for 7 % hver.

I 2014 er det flere alvorlige saker enn tidligere år. Flere av sakene er opplagte politisaker. Et typisk eksempel på dette er utpressingssaker. Denne typer saker har vært mer vanlig i 2014 enn i 2013.

Det er en trend at flere har hatt problemer over lengre tid, men vegret seg for å søke hjelp. Årsaken som oppgis er at saken har vært tabubelagt, og mange føler skyld for det som har skjedd. I flere av tilfellene har saken blitt løst på kort tid når de har tatt kontakt.

Slettmeg utvikler stadig ny metodikk for å hjelpe personer som er blitt krenket på nettet. Denne metodikken forsøkes så godt det lar seg gjøre å gjengis på nettsidene, slik at det gis muligheten til å hjelpe seg selv.

De fleste som kontakter tjenesten befinner seg i en fortvilet situasjon, og mange føler seg rettsløse. Sakene er ofte preget av tabu, og man ønsker ikke å involvere kjente, det være seg foreldre, lærere eller lokalt politi. De fleste ønsker at saken bare skal forsvinne.

Statistikken som genereres gjennom Slettmeg er svært nyttig for å kartlegge både bruk og misbruk av nettbaserte tjenester. Tjenesten har fått mange tilbakemeldinger på at den er til stor hjelp.

Organisering og finansiering

Om tjenesten

Slettmeg.no har flere kontaktpunkter mot publikum. På nettsiden kan brukeren finne oppdaterte veiledninger og hjelp for hvordan man skal gå frem for å fjerne krenkende eller uønsket innhold fra internett.

Tjenesten besvarer også eposthenvendelser sendt via kontaktskjema på slettmeg.no eller sendt til epostadressen hjelp@slettmeg.no.

I tillegg er det bemannede telefonlinjer med åpningstider mandag til torsdag kl12:00 – 17:00 hvor den krenkede kan komme i direkte kontakt med Slettmeg.no.

Tjenesten er gratis for brukeren. Slettmeg.no har i 2014 håndtert henvendelser fra privatpersoner, offentlige virksomheter og bedrifter. I tillegg besvares også spørsmål som kommer inn til ung.no relatert til internett og krenkelser på nett. Ung.no som ligger under Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.

Det føres oversikt over alle henvendelser som kommer inn. Dette gjør at det til enhver tid finnes data og kunnskap over hvilke utfordringer personer møter på nett. Nye trender fanges tidlig.

Slettmeg har samarbeid med flere aktører innen sosiale medier, Politi, skole, men også næringsliv. Samarbeidene som spesielt kan trekkes frem er samarbeidet med Tele2 Norge, senter for IKT i utdanningen og Det kriminalforebyggende råd (KRÅD) fra Politidirektoratet.

Organisering og finansiering

NorSIS har i 2014 ikke mottatt offentlig finansiering for drift av tjenesten Slettmeg.no. Årlig mottar NorSIS grunnfinansiering over statsbudsjettet for arbeidet med forebyggende informasjonssikkerhetsarbeid. Disse midlene brukes ikke til finansieringen av Slettmeg.no. Tjenesten har derfor blitt finansiert av inntekter NorSIS har hatt utover sin statlige finansiering, søkte midler, og ulike samarbeidspartnere.

Viktige bidragsyttere er:

- **KRÅD**, Det kriminalitetsforebyggende råd (KRÅD) er regjeringens spesialorgan for forebygging av kriminalitet. Rådet ble etablert i 1980 og oppnevnes i statsråd for tre år av gangen.
- **Senter for IKT i Utdanningen** jobber med ulike tjenester, prosjekter og ressurser som skal øke kvaliteten i utdanningen og gi bedre læringsutbytte og læringsstrategier for våre barn i barnehagen, elever i grunnsopplæringen og studenter i lærer- og barnehageutdanningen.
- **Tele2 Norge** er heleid av det børsnoterte selskapet TeliaSonera.

Tjenesten har vært ledet faglig og administrativt av NorSIS. I tillegg er tjenesten bemannet av deltidsansatte studenter fra Høgskolen i Gjøvik. 4 studenter har håndtert henvendelser til Slettmeg.no. Dette har bidratt til å holde kostnadsnivået på et forsvarlig nivå, samtidig som kompetansen er høy.

Blant de viktigste interne oppgavene vi har jobbet med i 2014 har vært å effektivisere tjenesten for å holde kostnadsnivået lavest mulig. Det har vært viktig at dette arbeidet ikke skal gå på kompromiss med kvaliteten som leveres, med stadig økende henvendelser. Et viktig element i dette arbeidet har i 2014 vært å forbedre nettsiden.

Det er også gjort endringer i infrastruktur for raskere å håndtere det tidvis store antallet henvendelser tjenesten mottar. Dette gjelder både tekniske løsninger og organisering.

Om Norsk Senter for informasjonssikring

Slettmeg.no drives av Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS). NorSIS bevisstgjør om trusler og sårbarheter, opplyser om tiltak og påvirker til gode holdninger innen informasjonssikkerhet. Målgruppen er primært små og mellomstore virksomheter i privat og offentlig sektor, kommuner og mot innbyggere generelt. Du kan lese mer om NorSIS på www.norsis.no.

Trender og utvikling

Det har i 2014 vært flere saker som kan karakteriseres som alvorlige. Mange av disse sakene var saker som skal behandles av politi. I mange av sakene oppgir offeret at de ikke ønsker å involvere politi. Grunnene som oppgis er at det er veldig tabubelagt og at de kun ønsker at saken skal forsvinne uten å skape mye oppstyr. I mange av sakene har tjenesten hjulpet offeret med kontakten med politi, samt bistått i eventuelt opprydningsarbeid.

Typiske saker for 2014

Utpressing

Første halvdel av 2014 var det flere utpressingssaker. Ofrene i disse sakene ble presset for penger, sex eller at man fortsatt skulle være kjærester. Pressmidlet som ble brukt var ofte nakenbilder. Det var ulike aktører som presset. I noen av sakene var utpresseren i utlandet og kontakten med offeret hadde oppstått på nett. Ofte var det lange forløp, som førte til at offeret delte et bilde i fortrolighet. Da startet gjerne utpressingen for penger, med trussel om at bildet skulle deles med offerets venner og familie. I andre saker var det gjerne bekjente eller ekskjærester som presset. I disse tilfellene var det ikke kun penger de ønsket, men gjerne at man skulle bli kjærester igjen, eller at man skulle ha sex.

Hevnporno

Det har vært flere saker hvor forsmådde ekskjærester har delt intime bilder av sin eks. Dette gjøres for å hevne seg på sin ekskjæreste. Motivasjonen har vært å ødelegge mest mulig for sin tidligere kjæreste.

Creepshots

Creepshots er bilder som ofte er tatt i det offentlige rom, uten at den avbildede vet at bildet tas. Som regel er disse bildene seksualiserte. Dette er ikke et nytt fenomen, men vi ser at det finnes mange sider på nett med denne type innhold.

Snapsaved

Snapsaved var en nettjeneste som ble hacket. Netttjenesten fungerte slik at man kunne ta vare på bilder og videoer som ble sendt over snapchat. Dette skjedde ved at man ga snapsaved sitt brukernavn og passord slik at bilder som ble sendt til deg, ble lagret hos Snapsaved. En rekke bilder av norske personer kom på avveier da denne tjenesten ble hacket. Mange av bildene var av intim karakter, og mange kontaktet slettmeg.no for hvordan de skulle forholde seg til dette.

«Sannheten om»

Det siste året har det vært mange eksempler på grupper på Facebook som sprer rykter. Dette er har vært «gossip» grupper eller såkalte «sannheten om»-grupper. Disse sprer rykter om navngitte personer, og mange har følt dette svært krenkende. Dette er heller ikke et nytt fenomen, men det har økt i 2014.

Selvtukt og offentlig gapestokk

Det blir stadig flere henvendelser fra personer som har sonet dommer eller hvor sakene har blitt henlagt hvor identiteten deres blir gjort kjent. Dette fungerer i praksis som en gapestokk på nett. Noen av disse gruppene hevder å ha til hensikt å beskytte lokalsamfunnet mot slike personer. De

som blir hengt ut på slike sider opplever dette som vanskelig. Ofte fordi det er uskyldige tredjeparter involvert, som for eksempel barn, kjærester eller foreldre. Mange opplever dette også slik at selv om de har gjort opp for seg i fengsel, føler de at de fortsatt blir straffet.

Zombiekontoer

Zombiekontoer er kontoer eller profiler som lever videre uten at brukeren lenger har tilgang til den, for eksempel på Youtube. Det har i 2014 vært en økning av tilfeller hvor personer ønsker å slette kontoer som de opprettet for flere år siden. Gjerne når de var yngre. Siden dette har de glemt brukernavn og passord til denne kontoen. I tillegg har de også glemt tilgangen til den epostadressen som denne kontoen ble opprettet med. I disse tilfellene kan det være svært vanskelig å slette innholdet på profilen, som bilder og video.

Falske profiler

Det har vært en økning i henvendelser om falske profiler. Som regel har dette vært profiler hvor de har med diverse utsagn prøvd å sette den virkelige personen i et dårlig lys, eller hvor de forsøker å svindle offerets venner. Dette skjer som regel ved at det offentlige innholdet på den opprinnelige profilen kopieres, og det lages deretter en falsk profil. Deretter legges venner av offeret til. Det er en klar tendens til at de falske profilene lages mer troverdig. Tidligere kunne man se at språket var dårlig, men dette er blitt betydelig bedre.

Flere voksne benytter tjenesten

Slettmeg.no har hatt en økning på antall henvendelser på nesten 20 %. Denne veksten har i hovedsak kommet av at flere voksne bruker tjenesten. 62 % av alle henvendelser til Slettmeg.no er fra personer som er over 26 år. Ofte er det spørsmål om å slette profiler. Mange av disse er datingprofiler.

Dating

Som en fortsettelse ser vi at mange har problemer med datingnettsteder. Det er vanligvis et av to scenarier: Mange av datingsidene tilbyr utvidet funksjonalitet mot at man tegner et abonnement. Disse er ofte slik at jo lenger man tegner seg for, jo billigere blir månedsprisen. Dette fører til at mange tegner for lengre perioder. Når de da ønsker å avslutte sin datingprofil kan det være vanskelig å skjønne at man må avslutte abonnementet sitt først, deretter profilen. Det andre scenarioet er at det opprettes datingprofiler uten av vedkommende skjønner at dette skjer. Som regel skjer dette ved at man trykker på en lenke eller sak på Facebook. Brukeren blir spurt om den vil tillate at navn, bilde og informasjon fra facebookprofilen brukes til å lage en datingprofil. Dette oppfatter ikke brukeren, men tror at dette er noe de må akseptere for å se innholdet de i utgangspunktet ville se. Da opprettes det en datingprofil med navn og bilde, uten at vedkommende skjønner at dette har skjedd. Mange opplever at det kan være vanskelig å slette disse.

Unge ønsker ikke å si ifra

Utviklingen i sosiale medier er at stadig flere av disse er kommunikasjon en til en, gjerne i form av en app på en mobiltelefon. Dette fører til at mer av kommunikasjonen skjer i det skjulte. Utfordringen med dette er at det kan være vanskelig for voksne å se hva som skjer. Samtidig har fokuset i media og nettvetttopplæring vært at man ikke skal dele bilder eller la seg avbilde i situasjoner som kan være intime eller private. Når man da likevel har havnet i en situasjon hvor man har gjort dette, og dette blir misbrukt, føler mange skyld, skam, og at de burde visst bedre. Det er derfor forbundet med stort tabu. Mange søker derfor ikke hjelp hos foreldre, politi eller andre, og blir sittende med problemene alene. Dette er og kommer til å bli en av de store utfordringene i tiden som kommer.

Nøkkeltall

- Tjenesten håndterte til sammen 7344 henvendelser via e-post, telefon, kontaktskjema. Dette er en økning på 19 %.
- www.slettmeg.no har hatt 240 000 brukere på slettmeg.no i 2014 mot 187 000 i 2013
- 63,5 % av de som tok kontakt var kvinner.
- 62 % av de som kontakter Slettmeg.no er 26 år eller eldre
- Sletting av profil er den vanligste henvendelsen med 37 %.
- Facebook er den siden det er flest henvendelser om, 19,5 %
- Problemer med datingsider står for 18,5 % av henvendelsene, som er en økning på 9 % i 2013

Utvikling av nøkkeltall

Antall	2012	2013	2014
Direkte henvendelser	6 474	6 167	7 344
Herav fra offentlige	N/A	153	250
Nettsiden	N/A	180 000	240 000
Herav kvinner	61 %	63 %	64 %
Herav over 26 år	49 %	49 %	63 %

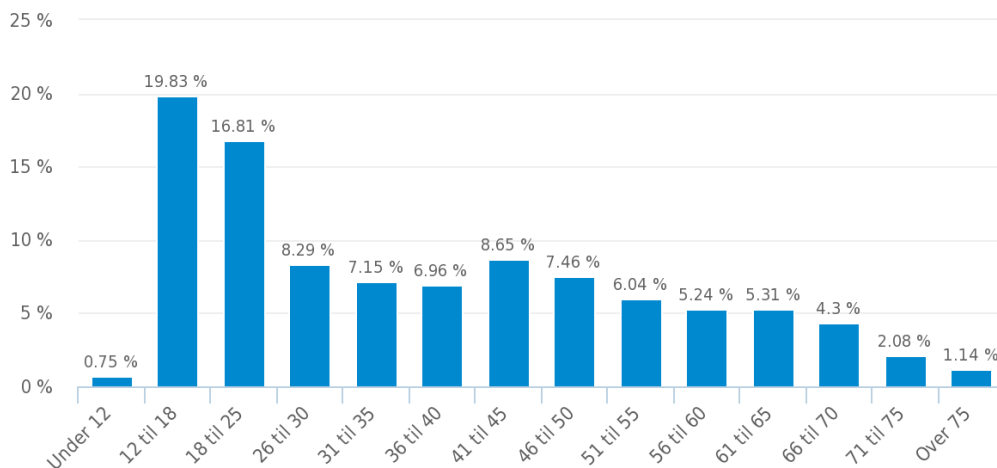
Demografi

Aldersspredning

Ser man kolonnene isolert sett ser man at det er flest henvendelser fra yngre. Akkumuleres kolonnene fra 26 år og eldre, ser man at de står for 62 % av henvendelsene. Dette er en markant økning fra 2013.

Hvor gamle er de som kontakter oss?

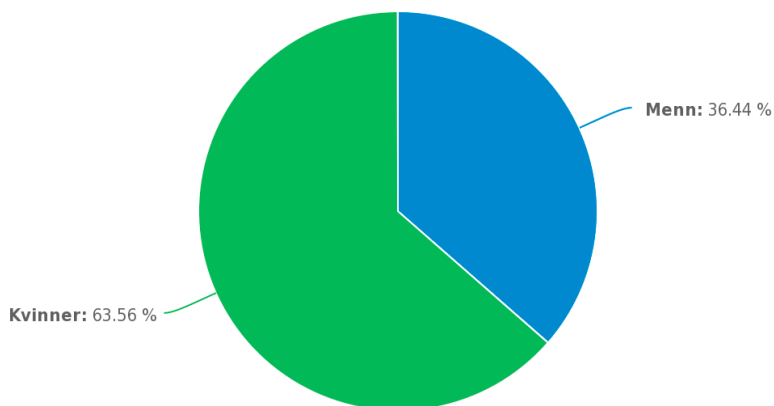
De med ukjent alder er utelatt fra denne grafen.



Kjønnsfordeling

Nesten 64 % av henvendelsene kommer fra kvinner. Dette tallet har vært forholdsvis likt i 2013 og 2014.

Figuren viser kjønnsfordelingen til de som kontakter oss.



Geografisk spredning

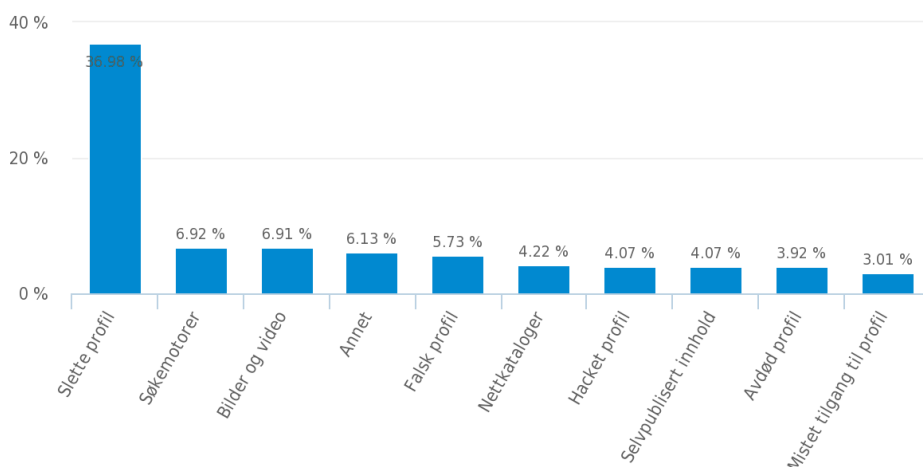
Oslo	16,5 %
Akershus	9,2 %
Hordaland	8,8 %
Rogaland	8,6 %
Sør - Trøndelag	6,2 %
Østfold	5,7 %
Oppland	5,6%
Ukjent	~ 74 %

Fordelt på geografisk tilhørighet er det flest oss fra Oslo. Slettmeg.no er en tjeneste hvor man kan velge å være anonym. Derfor er 74% ukjent i forhold til geografisk tilhørighet.

Henvendelser

Hva gjaldt henvendelsen?

De mest brukte kategoriene



Figuren viser fordelingen av hvilken typer saker som slettmeg.no mottar.

Det kommer flest henvendelser angående sletting av profil (37 %). Her har det vært en økning spesielt i forhold til sletting av datingprofiler. Tallene viser også at denne økningen først og fremst gjelder personer over 26 år.

De nest mest vanlige henvendelsene gjelder søkemotorer og bilder og video. Spørsmål rundt søkemotorer har økt i 2014, trolig som et resultat av medieomtaler i forbindelse med Googledommen i Spania, som åpnet for sletting av Googleoppføringer. Når det gjelder henvendelser om bilder og video har det vært en liten nedgang fra 2013. Denne nedgangen ser større ut enn den virkelig er når det fremstilles prosentvis. Realiteten er at henvendelsene om bilder og video er stabile.

Sletting av profil



Figuren viser fordelingen av de som ønsker å slette en profil fordelt på alder og kjønn



Figuren viser oversikt over personer som har henvendt seg til slett meg for å få slettet datingprofiler fordelt på alder og kjønn.

Søkemotorer



Figuren viser henvendelser om søkemotorer fordelt på alder og kjønn.

Sammenligner vi med fjoråret kan man se at antall henvendelser om søkemotorer har økt. Grunnen til dette kan være media sitt økte fokus på søkemotorer i forbindelse med dommen mot Google våren 2014. Mange ønsker å slette sine oppføringer på Google, mens andre ønsker å endre treff som ikke lenger er riktige slik de ligger på den opprinnelige nettsiden.

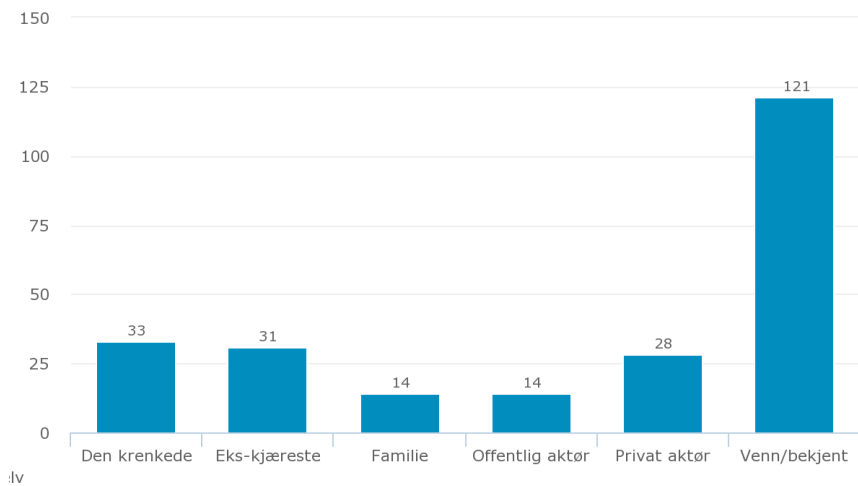
Bilder og videoer

Når det gjelder bilder og videoer er det i hovedsak unge kvinner som henvender seg til slettmeg.no



Figuren gir en oversikt over hvem som blir utsatt for problemer med bilder og videoer fordelt på kjønn og alder.

I de fleste tilfeller kan det se ut til at det er venner eller bekjente som står bak krenkelsen. Det må gjøres oppmerksom på at tallene ikke viser når krenkeren er ukjent. Grunnen til dette er at i mange tilfeller oppgis ikke om krenkeren er kjent eller ukjent. Dette skyldes at det er mulig å kontakte tje-
nesten anonymt. Hvis vi antar at dette er en indikasjon på hvordan situasjonen er kan vi si at det i de fleste tilfeller er venner eller bekjente som deler bilder av den krenkede.



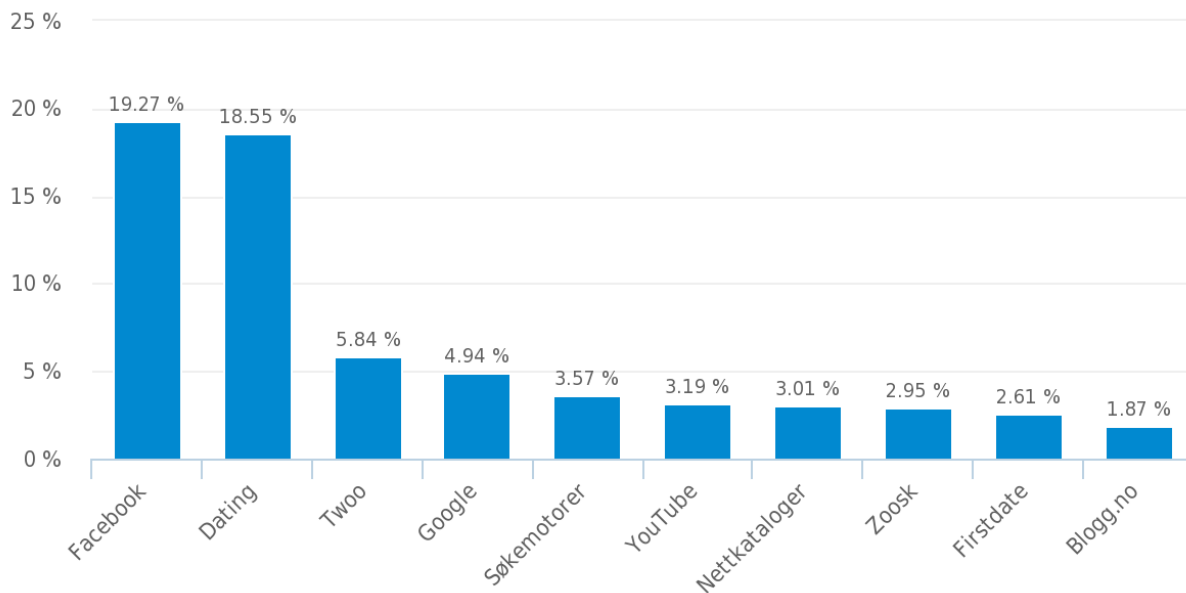
Figuren viser oversikt over hvem som er krenkeren i saker hvor det er delt bilder eller videoer på nett. Det er noen mørketall, siden mange ikke oppgir om krenkeren er kjent eller ukjent.

Hvilke nettsteder er mest involvert?

19,3 % av de som kontakter Slettmeg.no ønsker hjelp med noe relatert til Facebook, og er den tjensten Slettmeg.no mottar flest henvendelser om. Dette tallet har vært likt siden 2013. For å synliggjøre de økte spørsmålene vi mottar i forhold til datingsider, så har vi samlet dette i en kolonne. Her har det vært en markant økning. I 2013 ble det registrert 616 saker (10 %), mens i 2014 er dette økt til 1 362 (18,6 %)

Selv om det er flest henvendelser angående Facebook, så er det lettere å fjerne innhold fra Facebook enn det er fra mindre kjente nettsteder. Det store antallet henvendelser angående Facebook skyldes nok i stor grad at det er det nettsamfunnet som flest bruker.

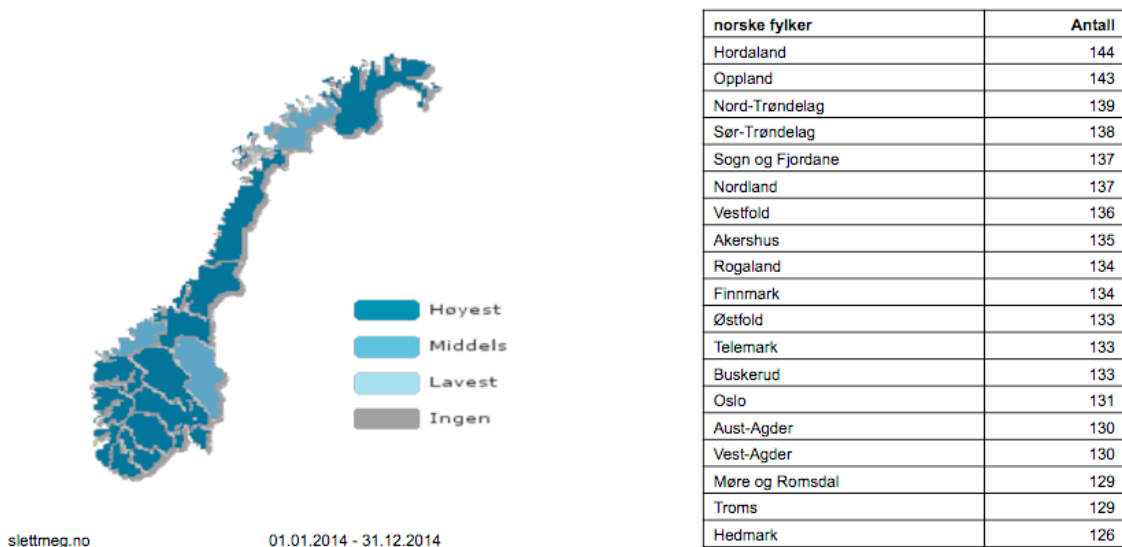
De ti mest brukte nettsidene.



Mediedekning

Slettmeg.no har hatt 287 saker i media. Denne dekningen har fordelt seg på både rikspresse og lokalpresse. Figuren under viser hvordan Slettmeg.no har nådd ut til media, basert på regioner.

Dekning per fylke



Kontakt

Ved spørsmål til denne rapporten kontakt

Hans Marius Tessem

Telefon: 95782565

Epost: hans.tessem@norsis.no

Årsrapport 2014

Slettmeg.no

«Slettmeg.no er en råd- og veiledningstjeneste for deg som føler deg krenket på nett.»

Studievegen 2
2815 Gjøvik

Telefon: 911 29 392
www.slettmeg.no
hjelp@slettmeg.no

