

Innhold

INNLEDNING	5
ANALYSE	9
TRENDER OG SPESIELLE SAKER	27
RÅDGIVERNE SINE BETRAKTNINGER	30
KONKLUSJONER OG VURDERINGER	33
FOR FORELDRE: APPOVERSIKT	35

Design og foto

Maria Nyheim, norsis.no



Innledning

Teknologien gir oss nye muligheter vi kanskje aldri hadde sett for oss. Dette er noe vi i Slettmeg.no er villige til å kjempe for. Vi er teknologioptimister! Selv om vi i vårt virke ser mange av baksidene av nettbruk, så vet vi at vi i Norge er avhengige av bruk av ny teknologi for å opprettholde den levestandarden vi har. Ny teknologi brukt på riktig måte vil utelukkende gi positive innvirkninger på samfunnet og individet.

Det er dette verdigrunnlaget som må prege de råd og de veiledninger vi gir. I stedet for å lete etter løsninger som vil stoppe utviklingen må vi finne løsninger som muliggjør bruk på en trygg måte. Alt annet vil være et skritt i feil retning.

Med det utgangspunktet ser vi at de råd og den hjelp vi gir kanskje er noe annerledes enn de råd vi ville gitt dersom dette ikke var vårt utgangspunkt. I stedet for å forby, eller gi formanende råd, blir det enklere å se muligheter fremfor begrensinger. Det blir enklere å ikke være dømmende, men heller forståelsesfull, lettere å gå i dialog med de man kanskje er uenige med.

Gjennom arbeidet som gjøres i Slettmeg.no gis det en unik innsikt i de problemstillinger nordmenn opplever på nett. Det er kunnskap om dette som er grunnlaget for de råd og veiledninger som gis. Ikke bare gir det muligheten til å være tidlig ute med råd og se nye trender, men også en mulighet til å lære om de rådene som har vært gitt har den ønskede effekten. Flere ganger har vi sett at de råd som gis for at man skal være trygg på nett, har gitt en uønsket effekt. Som for eksempel å skape skam, i stedet for oppfordre til å søke hjelp.

Med dette som bakteppe ser vi hvor viktig det er å ha et sikkerhetsnett som kan fange opp de gangene det går galt. Slettmeg.no har siden 2010 håndtert over 40000 saker. Kunnskapen det gir, gjør at vi klarer å hjelpe flere. Samtidig ser vi en verden som teknologisk sett stadig endrer seg, og nye problemstillinger dukker opp. Likevel opplever vi at den erfaringen som er opparbeidet gir god innsikt i hvordan nye problemer skal løses. Vi håper også at denne kunnskapen kan brukes for å innrette samfunnet til å håndtere disse problemstillingene på en bedre måte.

Vi opplever nå en større teknologisk kløft mellom generasjonene enn vi noen gang har sett tidligere. Måten vi kommuniserer og lever våre liv er helt annerledes enn det det var få bare noen år siden. Trolig har vi bare sett starten på denne utviklingen. Vi ser at utviklingen går så fort, og det dukker opp så mange nye tjenester og muligheter i et så høyt tempo at det skapes skiller mellom generasjonene. Det kan være vanskelig å henge med, og det skaper utfordringer i forhold til veiledning og grensesetting for foreldre.

Vi ser en foreldregenerasjon som aldri har vært mer engasjerte i barna sine. Både skole og fritidsaktiviteter vies mye tid. Engasjementet er også stort når det gjelder bruk av nettet, spill og sosiale medier. Engasjementet er likevel kanskje ikke så deltagende som det man ser når det gjelder andre aktiviteter. På grunn av at man er redd for barna sine, og mangler kunnskap, blir gjerne rådene formanende. Vi som foreldre evner ikke å møte de unge på halvveien fordi vi ikke har satt oss inn i teknologien eller bruken av den.

Mange av de som kontakter Slettmeg.no er i en krise. Enten ved at de har gjort noe de angrer på, eller at noen har gjort noe mot de. Opplevelsen av å være maktesløs og rettsløs preger mange av de som kontakter tjenesten. Likevel vegrer mange seg for å søke hjelp, og oppgir at de har brukt lang tid før de turte å søke hjelp. Mange oppgir at de føler skam fordi de selv mener at de har skyld i det som har skjedd. Vi opplever at i mange av tilfellene er denne skyldfølelsen oppstått på grunn av de råd som er gitt. Det er som regel ikke på kunnskapssiden det svikter hos de yngre. Det er andre årsaker som gruppepress, tillitsforhold som brytes og lignende faktorer som gjør at det noen ganger går galt.

Det oppleves derfor positivt at det har vært en klar holdningsendring i hvordan slike saker har blitt omtalt blant annet i media i 2016. Tidligere var alle råd rettet mot de som ble utsatt for krenkelsene. Her har det vært en klar endring, hvor man fokuserer på de som faktisk har gjort noe galt eller ulovlig.

For å drive Slettmeg.no er vi avhengig av samarbeidspartnere som kan bidra finansielt. Vi mottar ikke penger fra det offentlige for å drive tjenesten. Vi må derfor takke Telia Sonera som har bidratt i tre år for å holde denne tjenesten i gang. Uten dette bidraget hadde det vært vanskelig. Senter for IKT i utdanningen har vært en viktig og god samarbeidspartner som også har bidratt økonomisk. Vi har også fått et tilskudd fra Totens Sparebank som vi er veldig takknemlige for.

Hans Marius Tessem

Leder Slettmeg.no



Analyse

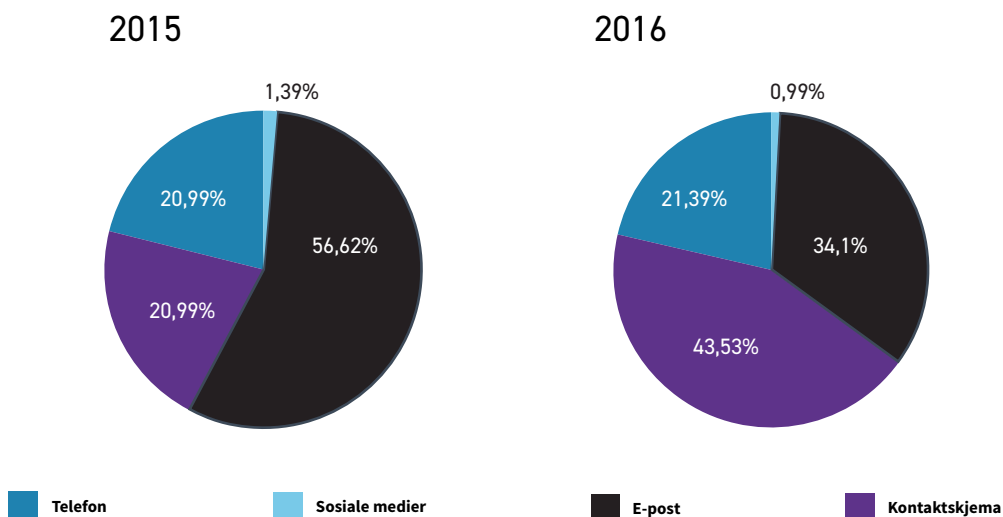
DEMOGRAFI

Nøkkeltall:

Antall henvendelser	7 973
Økning	6,6%
Besøkende på Slettmeg.no	353 000
Antall kvinner	61,8%
Over 26 år gamle	66,4%

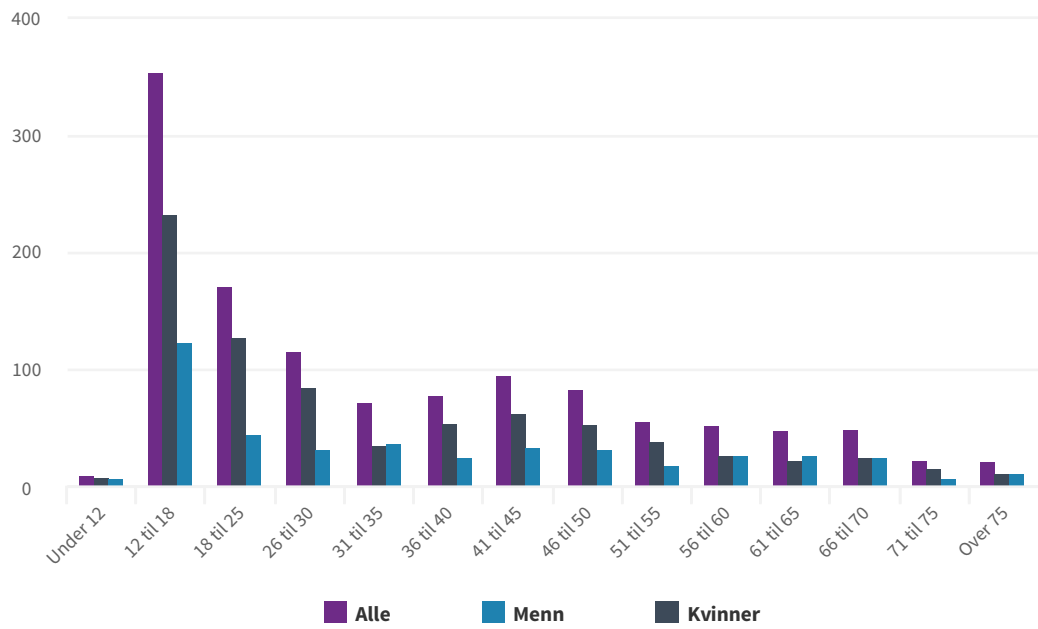
Hvordan tar publikum kontakt?

Slettmeg.no har i 2016 håndtert 7 973 saker. Det er 4 måter å komme i kontakt med Slettmeg.no; epost, kontaktskjema på nettsidene, via sosiale medier, og telefon. Av disse har 34% kontaktet oss via epostadressen *hjelp@slettmeg.no*, 43% har tatt kontakt via kontaktskjema, og 21% via telefon. 79 saker har kommet via sosiale medier. Det kommer altså svært få saker via facebooksidene til Slettmeg.no. Det er store endringer på måten tjenesten har blitt kontaktet på. Eposthenvendelser har falt med 22% og henvendelser via kontaktskjema har økt med tilsvarende 22%. Telefonhenvendelsene har prosentvis vært det samme.

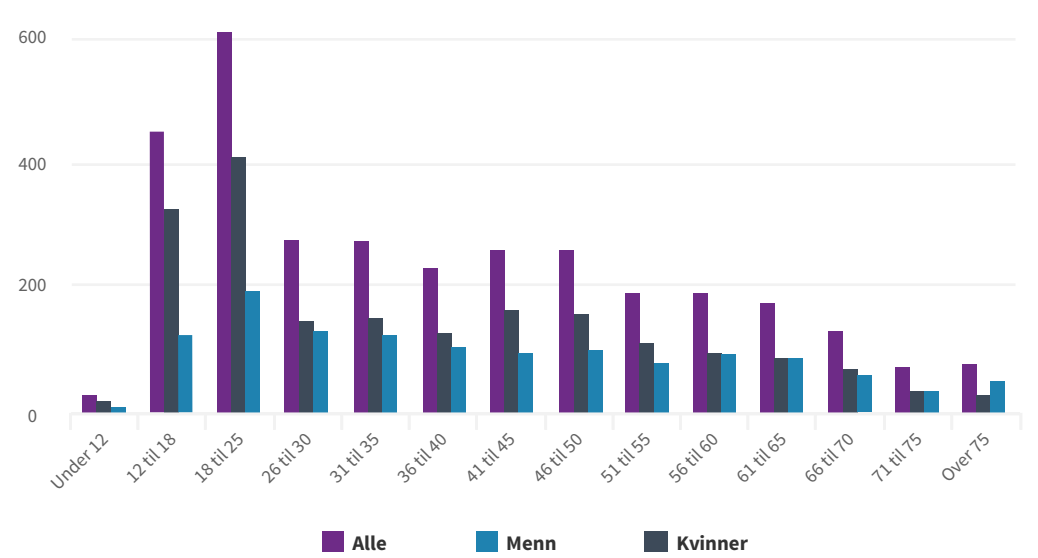


Figuren til venstre viser hvordan tjenesten har blitt kontaktet i 2015 og figuren til høyre viser tallene for 2016.

Hvis dette ses i sammenheng med alder ser vi at de unge kontakter i større grad kontakter tjenesten via epost og kontaktskjema, mens når det gjelder telefon er det flere eldre som benytter seg av den muligheten.



Grafen viser aldersfordelingen på de som kontakter Slettmeg.no via epost.



Grafen viser aldersfordelingen på de som kontakter Slettmeg.no via kontaktskjema.



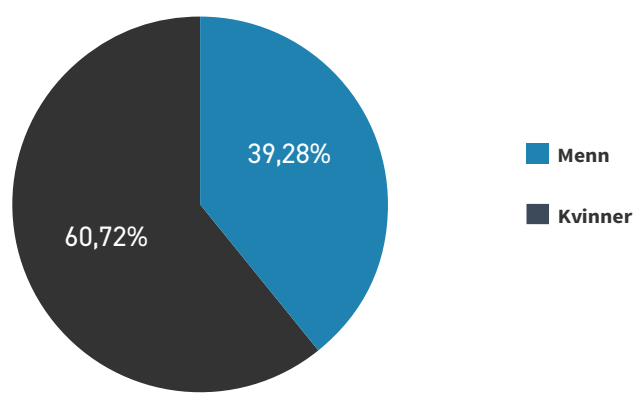
Grafen viser aldersfordelingen på de som kontakter Slettmeg.no via telefon.

Det har vært over 353 000 unike brukere av nettsiden slettmeg.no mot 334 000 brukere på nettsidene til slettmeg.no. til sammenligning var det 241 000 brukere i 2014. Dette er en økning på 6% økning siste år og en økning på 47% siden 2014.

Kjønnsfordelingen

61% av de som kontakter Slettmeg.no er kvinner og 39% er menn. Dette er en fordeling som har holdt seg stabil de siste årene. Det er ingen entydige svar på hvorfor fordelingen er slik, men har trolig en sammensatt årsak og det er flere hypoteser for hvorfor det er slik. Kvinner kan være mer utsatt for krenkelser på nett og derfor øker mengden henvendelser fra kvinner. Den andre, som bør også bør utredes, kan være at menn vegrer seg for å søke hjelp av ulike årsaker. Tall fra andre lignende tjenester¹ viser at menn også er underrepresentert hos flere hjelpetjenester.

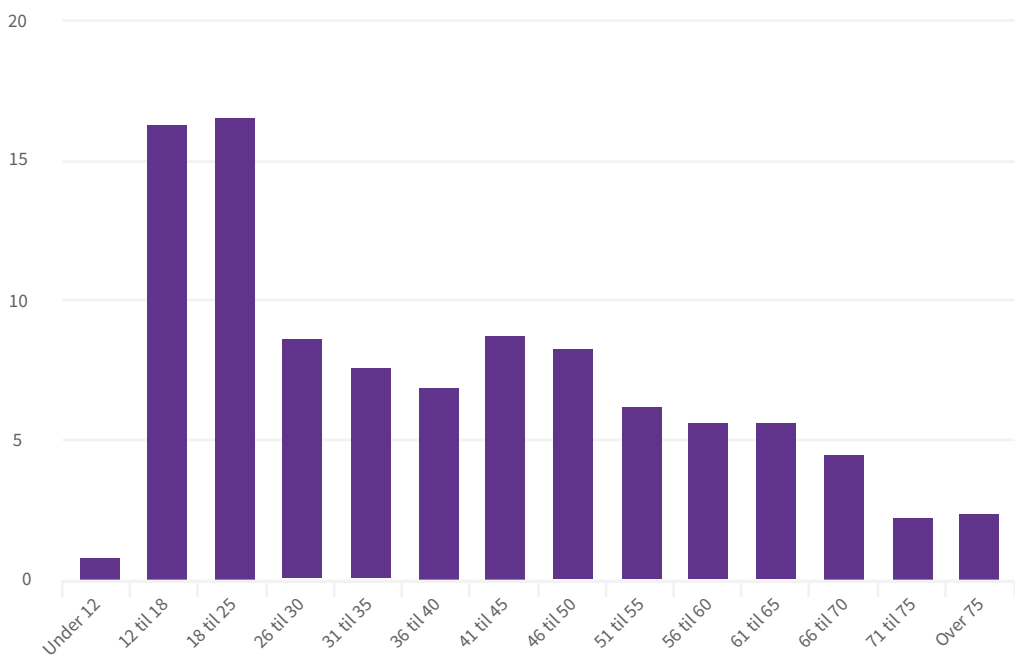
¹ Ung.no rapporterer om flere kvinner som kontakter tjenesten enn menn, årsrapport 2016, *Kors på Halsen* rapporterer om 18% menn, 82% kvinner



Figuren viser kjønnsfordelingen på de som kontakter slottmeg.no.

Aldersfordeling

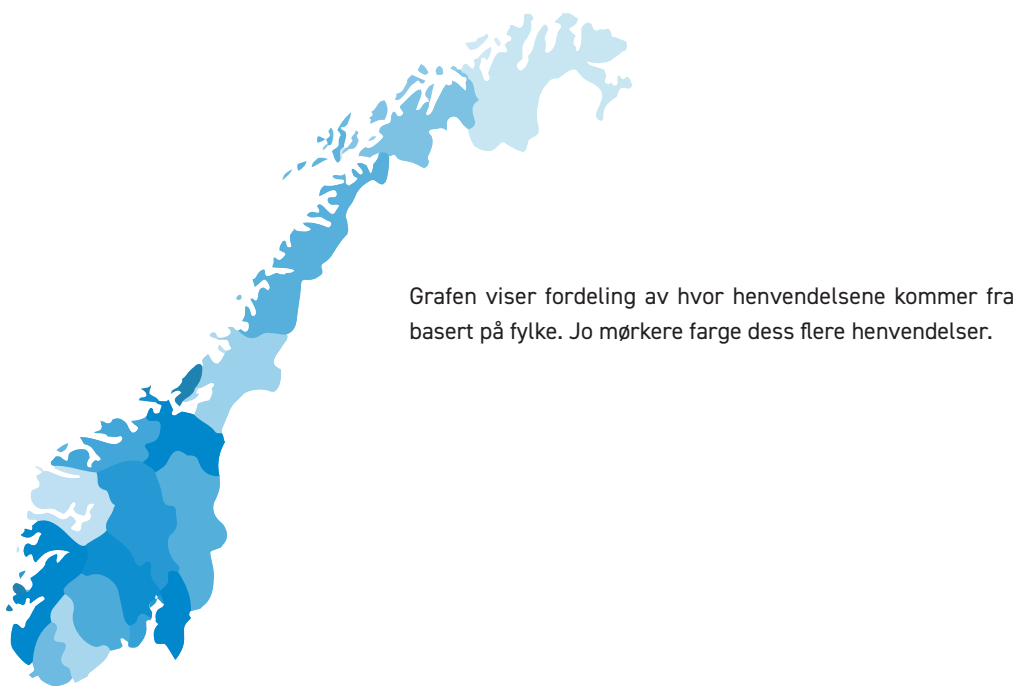
Ser man aldersinndelingen isolert sett er det flest unge i alderen 18–25 år som kontakter Slettmeg.no. Akkumuleres gruppen under 26 år utgjør den 33,6 % av de som kontakter tjenesten. Dette er en nedgang på nesten 4% fra 37,4 % i 2015. Gruppen som er eldre enn 26 år utgjør totalt 66,4 %. Dette er en økning og det er altså flest personer som er over 26 år som kontakter Slettmeg.no. Ser vi på aldersfordelingen i denne gruppen så er denne forholdsvis jevnt fordelt, men noe synkende med økende alder, med unntak av en liten økning i aldersgruppen 40–50 år. Statistikken er ført slik at det er offeret sin alder som blir ført. Tallene er derfor representative i forhold til de som har søkt hjelp hos Slettmeg.no.



Grafen viser fordeling av henvendelser til Slettmeg.no basert på alder.

Hvor kommer henvendelsene fra?

Det er de mest folkerike stedene som kontakter tjeneste oftest. Dette ser ut til å følge en normalfordeling. Flest henvendelser kommer det fra Oslo, Akershus, Hordaland og Rogaland.

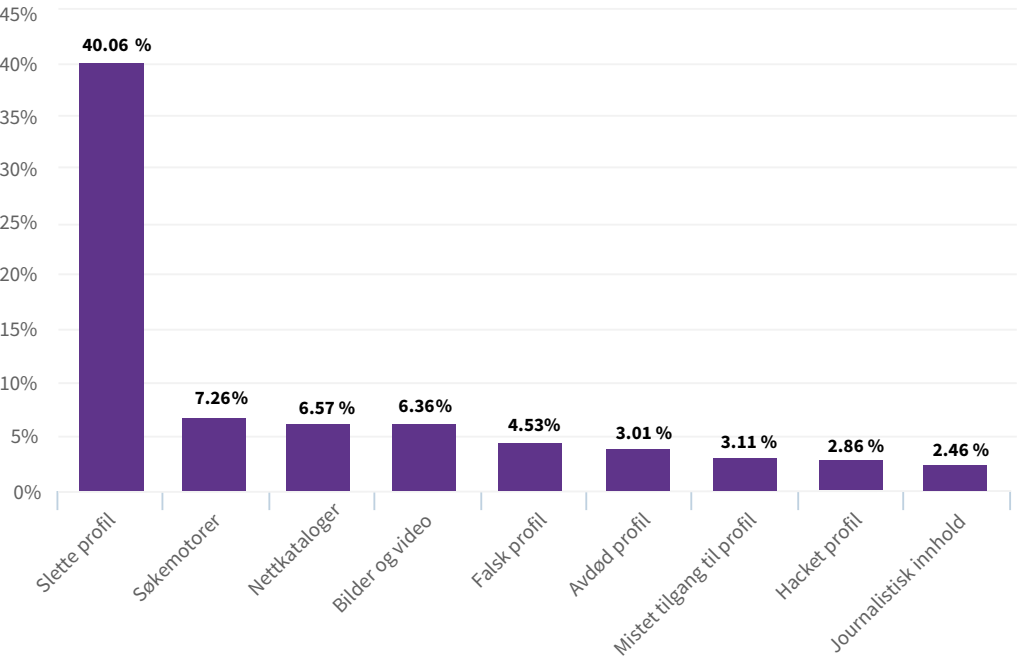


Oslo	15,52 %	Telemark	4,07 %
Akershus	11,37 %	Hedmark	3,86 %
Hordaland	8,87 %	Nordland	3,82 %
Rogaland	7,44 %	Vest Agder	3,31 %
Østfold	6,43 %	Troms	2,96 %
Sør-Trøndelag	5,97 %	Nord-Trøndelag	2,25 %
Buskerud	5,48 %	Aust Agder	1,94 %
Oppland	4,90 %	Sogn og Fjordane	1,45 %
Vestfold	4,65 %	Finnmark	1,22 %
Møre og Romsdal	4,30 %	Utlandet	0,21 %

Det kommer også saker fra utlandet. Dette dreier seg om et titalls saker. De fleste av disse kommer fra Danmark, som trolig har med skriftspråket å gjøre.

SAKSANALYSE

De vanligste saken som kommer til Slettmeg.no er; Sletting av profil, Spørsmål rundt søkemotorer og sletting av oppføring i søkemotorer, Bilder og video, Oppføring i nettkataloger, Sletting av falske profiler. Håndtering av avdøde profiler, mistet tilgang til din egen profil, Hacket profi, og selvpublisert innhold.



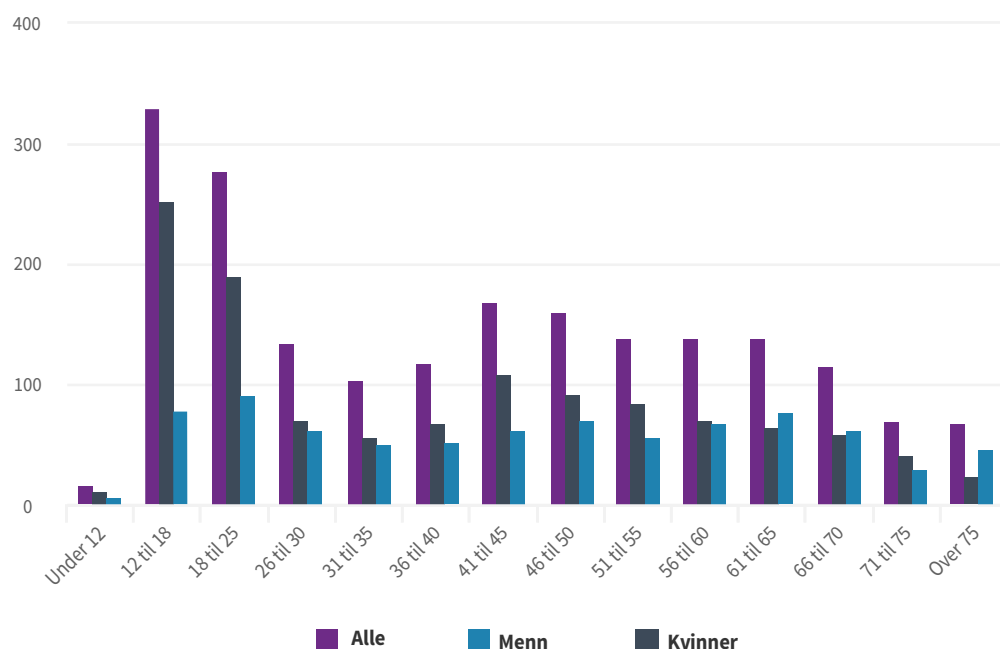
Grafen viser de mest vanlige henvendelsene til Slettmeg.no.

Hvilke saker som er de vanligste har ikke endret seg mye fra 2015. Utelatt fra denne listen er kategorien annet. Den står for nesten 7% av henvendelsene. Det er i denne kategorien vi finner nye trender. Nye trender er omtalt senere i rapporten.

Sletting av profil

40% av sakene Slettmeg.no mottar omhandler sletting av profil. Årsakene til at man ønsker å få slettet en profil er mange. Man kan ha mistet tilgang til profilen, og derfor ønsker den fjernet, man kan ha flere profiler og ønsker å rydde opp i det, eller at man ikke lenger bruker en tjeneste og ønsker å slette profilen. En del tjenester gjør det vanskelig for brukeren å slette profilen. Dette gjelder spesielt en del datingtjenester. Det er som regel svært enkelt å opprette brukeren, men når man ønsker å avslutte profilen må det enten gjøres på en komplisert eller krevende måte, eller så kan det være vanskelig å finne menyvalget.

Fordelingen på alder når det gjelder å slette en profil følger i stor grad bruken av det aktuelle nettstedet eller tjenesten. Henvendelsene til Slettmeg.no følger ofte en demografisk inndeling basert på hvem som er brukere av tjenesten, Dette påvirker hvilken aldersgruppe som henvender seg om de ulike tjenestene. Basert på alderskategoriene kan man isolert sett si at det er flest unge som ønsker å få slettet profil. Det er også flest unge kvinner som ber om dette.



Grafen viser alders og kjønnsfordelingen til de som ønsker å slette en profil.

Det er flest unge som ønsker å slette profiler, men det har vært en økning de andre aldersgruppene. Det er som regel forskjell i problemstillingene til voksne og unge når det gjelder å slette en profil. Blant de yngre har man gjerne glemt påloggingsinformasjonen, og da også til epostkontoen som er brukt for å opprette profilen på tjenesten. Mange unge oppretter en ny epostkonto hver gang de skal lage seg en ny bruker. Mange unge bruker ikke epost i det daglige, og glemmer derfor brukernavn og passord til epostkontoen sin. Hvis de da mister tilgang til profilen de har opprettet klarer de ikke å logge seg inn på epostkontoen sin, og dermed får de ikke tilbakestillt passord. Dette har vi spesielt sett i forbindelse med Youtubekontoer. Det blir da svært vanskelig å slette innhold fra Youtube.

Eldre brukere har ofte mer problemer med å finne frem til riktig menyvalg for å avslutte kontoen. Man skal ikke umiddelbart forklare dette med at eldre mangler kompetanse i bruk av slike tjenester. I mange av tilfellene har tjenesten gjort det vanskelig å finne funksjonen for å avslutte kontoen. Dette gjelder spesielt ulike datingsider.

Hvis vi ser ulike tjenester opp mot hverandre ser vi at alderssammensetningen til de som ønsker å få slettet en profil, som regel følger tjenestens brukergrupper. Dette er naturlig, men det gir oss også nyttig informasjon om hvilke grupper som bruker hvilke tjenester og dermed hva slags problemer de opplever. Ser vi for eksempel på hvem som ønsker å slette en Instagramprofil sammenlignet med alder, ser vi at det er flest unge som ønsker dette slettet.

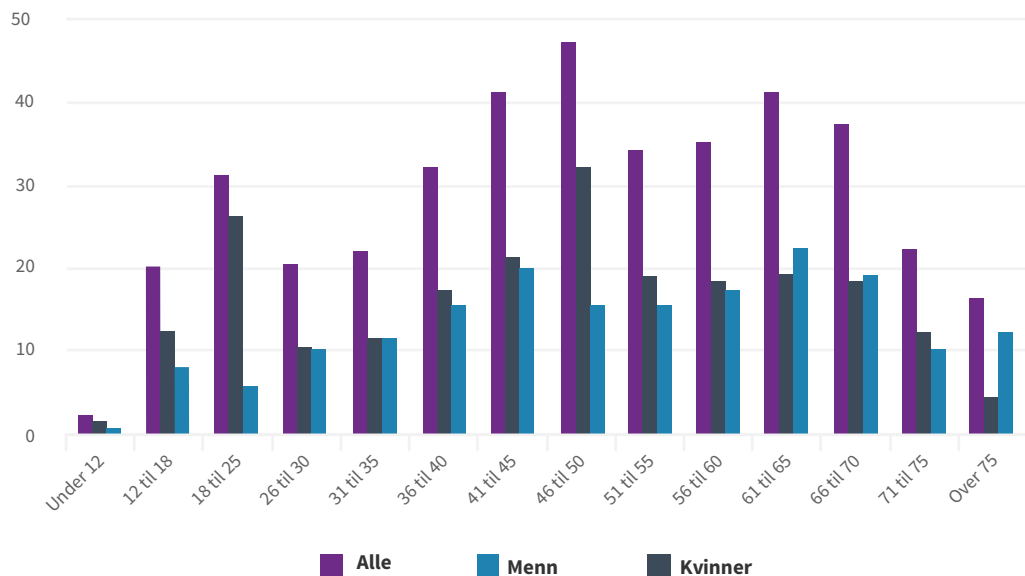


Grafen viser saker hvor man ønsker sletting av Instagramprofiler basert på alder.

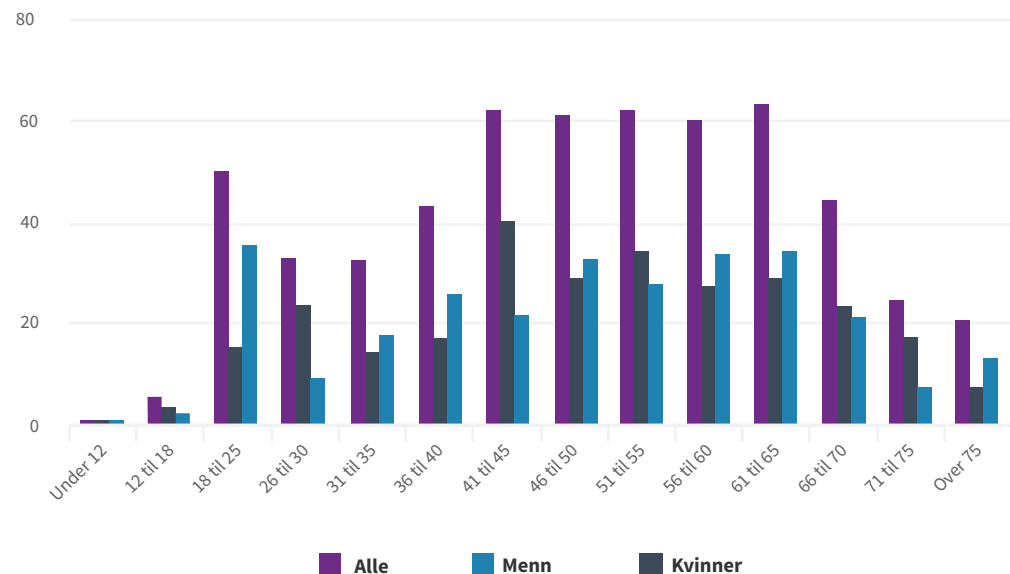
Ser man derimot på hvem som ønsker å slette en Facebookprofil ser man at aldersfordelingen er mer jevn. Dette stemmer også bra med brukerdemografien til Facebook².

Ser man på alle henvendelser vi mottar på sletting av datingprofiler. Så ser man at det er flere voksne til eldre som har problemer med dette.

² Facebook Social Ads Platform.



Grafen viser saker hvor man ønsker sletting av Facebookprofiler basert på alder.



Grafen viser saker hvor man ønsker sletting av datingprofiler basert på alder i 2016.

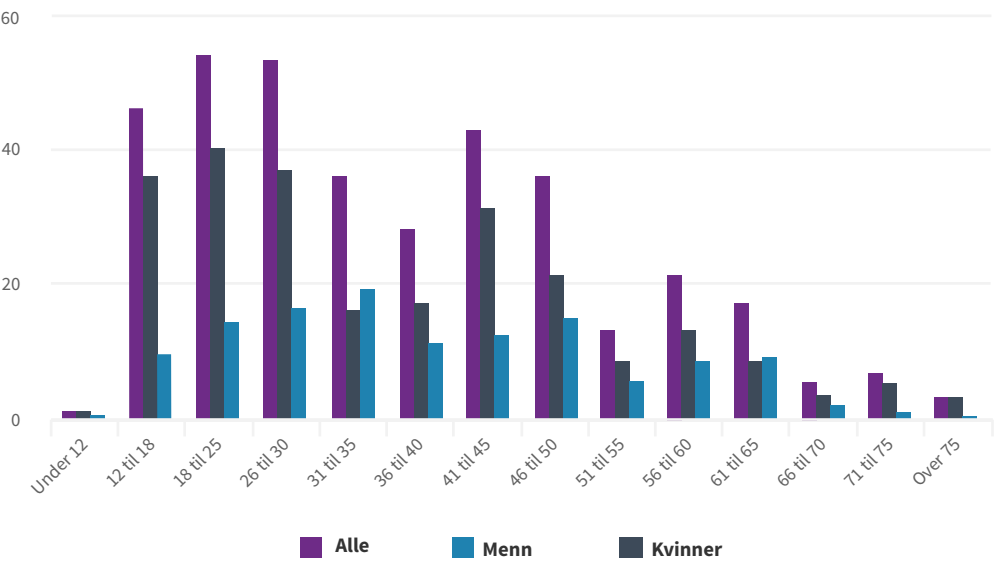
Det å avslutte en datingprofil kan i mange tilfeller vise seg å være vanskelig. Problemstillingene som vi mottar om dette er som regel en av tre. Den vanligste er at det er vanskelig å finne ut hvordan man skal avslutte profilen. Det er som regel veldig enkelt å opprette profilen, men måten den skal avsluttes på kan være komplisert. For å understreke hvor vanskelig noen datingnettsteder gjør det for sine kunder å avslutte sitt abonnement er at de krever at kunden skal sende fax for å avslutte sitt abonnement.

Den nest vanligste henvendelsen er opprettet en profil på et nettdateside uten at man er klar over at denne er opprettet. Dette skjer for eksempel ved at brukeren tar en quiz på Facebook. Det brukeren ikke får med seg er at den blir spurt om det er greit at det legges inn en app i din Facebookprofil. Denne appen henter ut bilde og informasjon og lager en datingprofil basert på informasjonen fra Facebook. I mange tilfeller er det også abonnements ordninger som gjør at du må utbetale den resterende tiden du har opprettet abonnement for. Dette opplever mange som vanskelig, eller de har ikke forstått hvordan de skal komme seg ut av de.

Søkemotorer

Det å fjerne oppføring hos søkemotoren anser mange som det viktigste når det gjelder å fjerne innhold fra internett. Dersom innholdet ikke er å finne ved hjelp av en søkemotor oppleves saken som mindre krenkende selv om innholdet fortsatt ligger ute på Internett.

Ser man på aldersfordelingen så er det forholdsvis jevnt fordelt utover aldersgruppene, men det er flere unge enn eldre som ønsker hjelp med dette. Majoriteten av henvendelsene gjelder Google.



Grafen viser personer som henvender seg om spørsmål rundt søkemotorer basert på alder.

Når det gjelder å slette innhold fra søkemotorer er det stor forskjell på hvilke saker som man klarer å fjerne. Etter den såkalte Googledommen fra Spania er Google pålagt fjerne visse typer innhold. Slettmeg sin erfaring er at det er noe varierende og tilfeldig hvilke saker som søkemotorene aksepterer å fjerne.



Det har vært flere saker hvor personer ønsker å slette treff som dukker opp når man søker på sitt eget navn og det i trefflisten kommer saker som de ikke ønsker å bli assosiert med. I flere av sakene ser det ut til at det ikke er noen direkte tilknytning mellom personen og saken som kommer opp i trefflisten. Selv om det ikke er noen relasjon i saken opplever de som kontakter oss at det er krenkende at slike saker som de ikke ønsker å være assosiert med kommer i den trefflisten som dukker opp ved søk på deres navn. Fordi det ikke er noen relasjon mellom treffet direkte og vedkommende, så kan det også være vanskelig å fjerne treffet med de automatiske rapporteringsverktøyene søkemotorene bruker.

Det har vært flere henvendelser fra virksomheter som ønsker innhold fjernet fra søkemotorer. Dette kan være saker som er uheldige for virksomhetens omdømme, for eksempel vurderinger av tjenester eller produkter fra virksomheten eller betraktninger av ansatte i virksomheten.

Nettkataloger

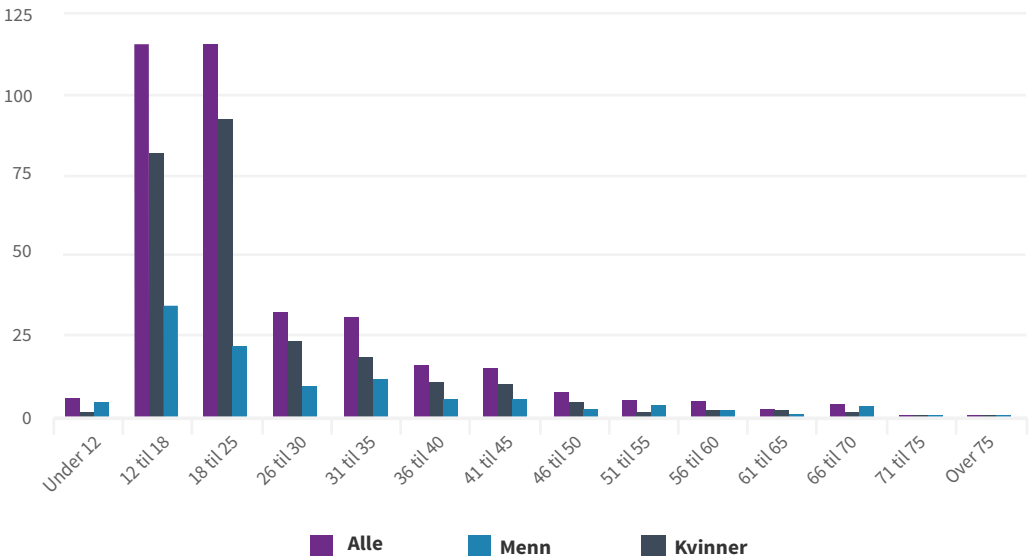
Det har i 2016 vært en økning i forhold til andre kategorier av personer som ønsker å få fjernet informasjon fra nettkataloger. Mange ønsker ikke at kontaktinformasjon om seg skal ligge tilgjengelig på nett, og føler dette derfor krenkende. Mange oppgir også at de ikke skjønner hvordan de har fått tak i denne informasjonen. Det er noe varierende hvor lett det er å fjerne informasjon fra nettkataloger.

Bilder og video

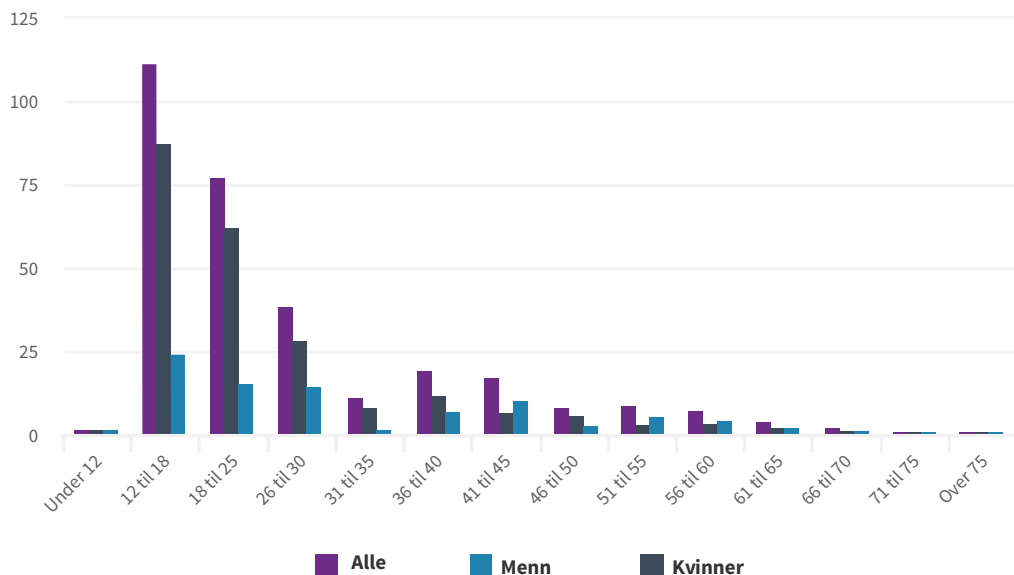
Saker med bilder og videoer er kanskje de sakene som omtales mest i media. Det har i 2016 vær 493 saker som gjelder bilder og video. Dette er en økning på rundt 8,8 % fra 2015. Det har altså vært en økning i denne type saker. De som opplever at bilder eller videoer spres om seg opplever dette som svært krenkende. Mange oppgir at de føler seg maktesløse og rettsløse i slike situasjoner. Sakene dreier seg om alt fra bilder man ikke ønsker skal ligge ute til mobbesaker, hevnporno og utpressingssaker.

Ser vi på kjønnsfordelingen er det flest unge jenter som blir rammet av dette. Dette er likt trenden fra tidligere år. En endring er at det har vært en klar økning i alderssegmentet 18–26 og i segmentet 26–30 år sammenlignet med 2015.

Mange oppgir også at de egentlig visste at de ikke burde gjøre dette, men tillit til mottager, gruppepress og det å prøve grenser oppgis som årsaker til at de likevel gjorde dette. Tillitsrelasjonen var som regel et kjæresteforhold eller at man hadde en online relasjon til en person over nettet som lignet en kjæreste relasjon, gjerne over lang tid. Tallene viser at i de tilfellene krenkeren er kjent, så er det en bekjent som har gjort dette. Det er altså ikke i en nær relasjon. Dette sier noe om hvordan slike bilder deles, og med hvem.

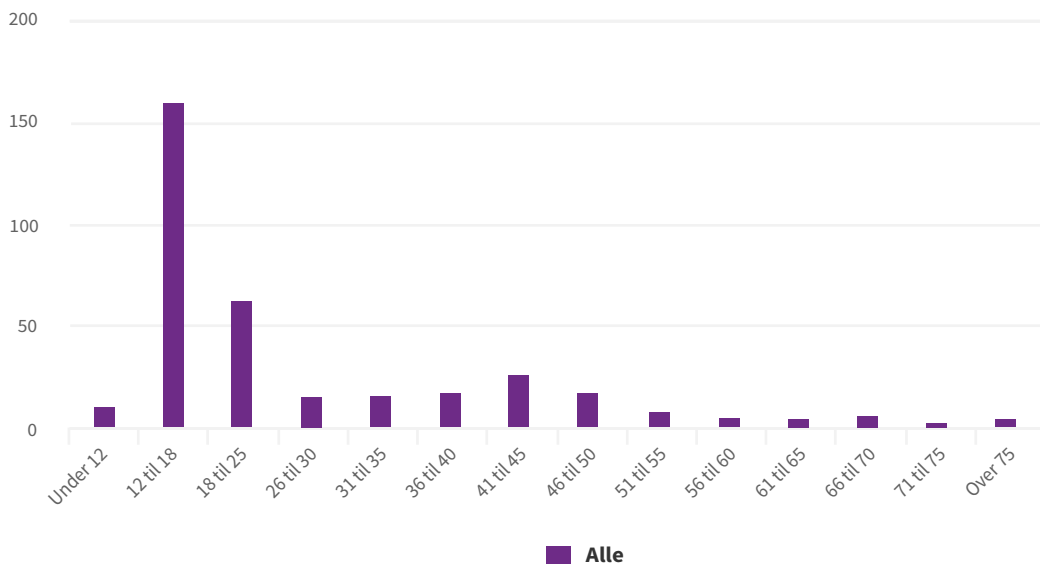


Grafen viser alders og kjønnsfordelingen til de som kontakter slettmeg.no om problemer med bilder eller video for 2016.

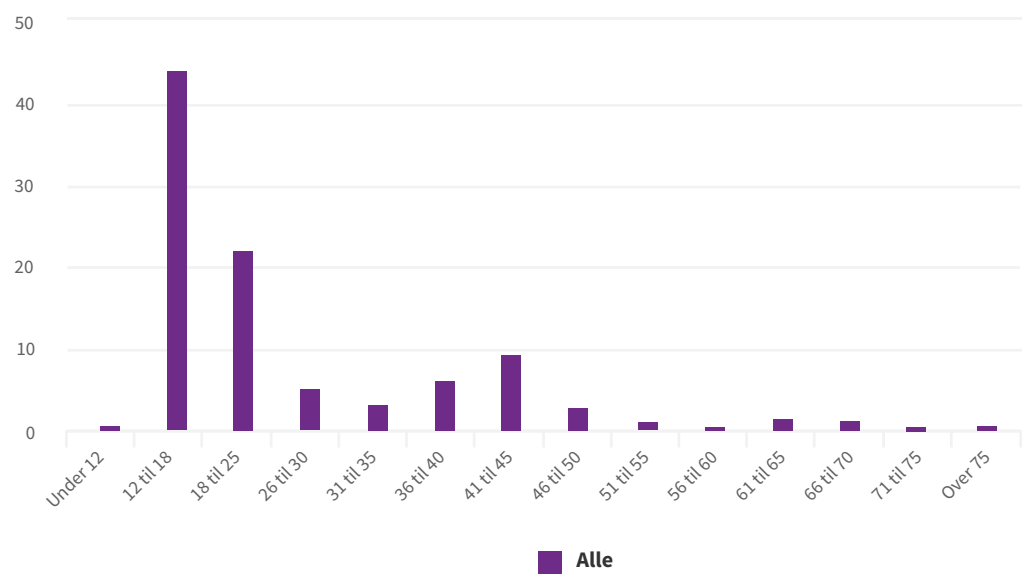


Grafen viser alders og kjønnsfordelingen til de som kontakter slettmeg.no om problemer med bilder eller video for 2015.

Trenden med at bilder deles via apper fra telefon til telefon ser ut til å fortsette. Når det gjelder typiske bildedelingsapper som instagram og Snapchat er det flest unge som kontakter Slettmeg, men at mener at vi begynner å se flere henvendelser fra de eldre alderssegmentene.

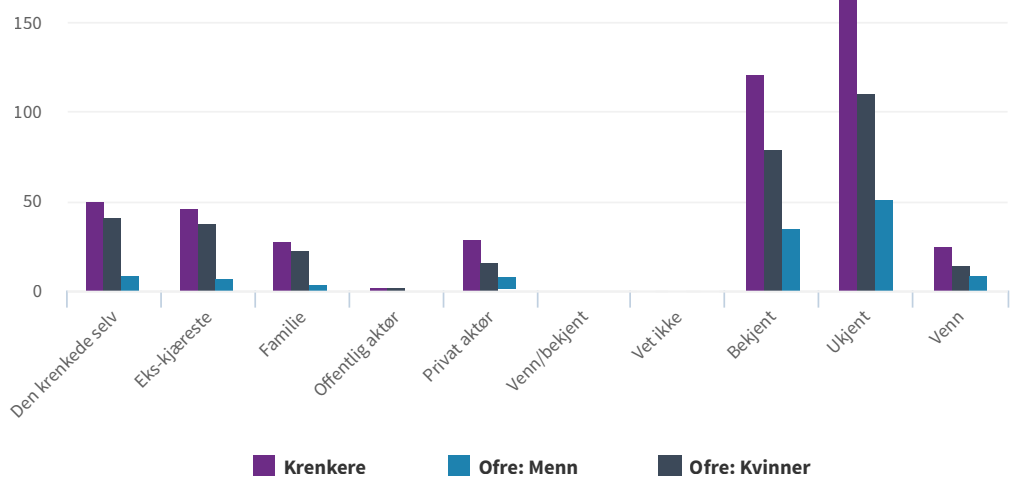


Grafen viser instagram.



Grafen viser Snapchat.

I de fleste av tilfelle er det for oss ukjent hvem som står bak krenkelsen. I de fleste tilfeller hvor dette er kjent er det ofte en bekjent som er krenkeren, så det betyr at det i mange av tilfellene ikke er en person i nær relasjon til offeret som er krenkeren. I de fleste tilfellene er krenkeren ukjent.



Grafen viser hvem som er krenkeren i saker som gjelder bilder eller video. Ukjent er når dette ikke er oppgitt til slettmeg.no. Til informasjon så er det ikke alltid slik at vi kjenner kjønnnet til offeret men har fått oppgitt hvem som er krenker. Derfor kan ikke tallene akkumuleres.

Utpressingssakene med bruk av bilder eller video har vært et problem over noen år. I 2016 har det også vært eksempler på slike saker. Dette er saker som henvises

til Politi. Det er flere ulike måter de kriminelle går frem. Ofrene for dette er både unge og mer voksne. Det vanligste at det bygges opp et tillitsforhold over noe tid. Dette tillitsforholdet brukes til å få tak i nakenbilder eller film av den som skal presses for penger. Når utpresseren har fått bildene trues det med å dele bilder med familie og venner. Det ser ut til at utpresseren har hentet inn informasjon om relasjoner offeret har til andre, og bruker dette for å presse for penger.

Noen av disse sakene ser veldig organiserte ut ved at flere saker har hatt svært lik fremgangsmåte. Andre saker igjen kan se mer tilfeldige ut. Eksempler hvor man ikke presses for penger men for eksempel sex eller at man fortsatt skal være kjærester er eksempler på at sakene er mer av tilfeldig karakter.

I de eldre aldersgruppene ser vi at offeret lures i en felle. Dette skjer ved at man møter en attraktiv person på nett, begynner å snakke via video, for eksempel Skype. Denne samtalen utvikler seg hvor utpresseren tilbyr å kle av seg mot at den andre også gjør det samme. Denne samtalen tas opp og brukes så som pressmiddel.

Hevnporno er når ekskjærester bruker bilder som den har fått tilgang på grunn av sin relasjon til offeret for å skade sin ekskjæreste. Det har vært flere eksempler på denne typen saker også i 2016, men det kan se ut til at det har vært en liten nedgang.

Delingsmønstrer for bilder har endret seg de siste årene og dette fortsatte i 2016. Tidligere ble bilder i stor grad delt via åpne nettjenester og nettsider. De siste årene blir bildene i større grad delt via apper. Bildedelingsapper som Snapchat, Instagram og lignende er tjenester der hvor bilder deles. Spredningsmønsteret er derfor blitt annerledes. Tidligere ble bildet lastet opp på en nettside. I større grad hadde man da muligheten til å fjerne kilden ved å fjerne bildet fra nettstedet. Når bildene deles fra telefon til telefon er det vanskeligere å begrense spredningen. For offeret så oppleves krenkelsen vondere, fordi bildet i større grad når personer som står offeret nært.

Falske profiler

Mange opplever at det blir laget falske profiler som de ønsker å få fjerne. Det kan være flere måter man blir krenket på i forhold til falske profiler. I noen saker ser det ut til at vilkårlige personers bilder brukes på profiler som er men for enten å drive svindel eller markedsføring. I mange av disse tilfellene stemmer ikke navnet med bildet, og det kan se ut til at bildet mer eller mindre er tilfeldig plukket ut.



Andre saker ser ut til å være mer målrettet. Enten ved at profilen brukes til å sverte vedkommende de utgir seg for å være ved at de forsøker å få det til å se ut som vedkommende har syn på saker som ikke er fordelaktig. Det er også eksempler på at falske profiler brukes til å infiltrere vennegrupper, enten for å hente ut informasjon eller drive mobbing. Andre tilfeller lages anonyme profiler nettopp for å drive mobbing eller sjikane.

Avdødes profiler og nettarv

Når et liv ender så ligger alle spor på nett igjen. I mange tilfeller lever profilen nesten sitt eget liv ved at man får påminnelser om bursdager og lignende. Dette ønsker mange å rydde opp i. Det er stor variasjon i hvordan dette ønskes. Noen ønsker at alt skal fjernes, til at noen gjerne ønsker at det skal være minneprofiler som man kan besøke på nett. Flere tjenester tilbyr nå muligheten til å oppnevne en person som gis tilgang til profilen ved dødsfall nettopp for å lettere kunne forvalte det digitale ettermæle.

Det kan også se ut til at det er litt forskjell på hva unge og eldre ønsker i så henseende. Flere unge ønsker minnesteder på nett, og er også opptatt at den døde skal representeres på en god måte. Mange eldre ønsker nok i større grad at all profiler og lignende skal fjernes. Dette er en interessant utvikling og kan si noe om forskjellen i eldre og yngre sitt forhold til nettet og sosiale medier.

Mistet tilgang til profil og Zombiekontoer

Mange henvendelser gjelder mistet tilgang til gamle profiler. Ofte er dette blogger eller Youtubekontoer hvor man har glemt brukernavn og passord. Som regel har man glemt epostadressen man brukte for å logge seg på med. Det har vist seg vanskelig å få nye påloggingsdetaljer fra en del tjenester. Gammelt innhold lever derfor videre uten at man kan få dette slettet. Selv om det er en selv som har publisert innholdet har man gjerne endret syn i saker eller blitt eldre siden dette ble publisert. Dette gjelder i stor grad innhold på Youtube og noen blogg-tjenester. Det er til dels mange yngre og unge voksne personer som tar kontakt om disse problemsstillingene.

Journalistisk innhold

Det har i 2016 vært flere saker hvor det oppleves at journalistisk innhold har vært krenkende. Flere av sakene gjelder digitaliserte og søkbare gamle papiraviser. Det er blitt lettere å få tak i gamle nyheter, og dette opplever flere som krenkende. Det har også vært saker hvor man ønsker å fjerne nyere nyheter.



Trender og spesielle saker

Omdømmeskading

I 2016 har det vært saker hvor personer bevisst forsøker å skade andres omdømme. I flere av sakene kan det se ut til at funksjonaliteten til søkemotoren brukes bevisst. I noen saker kan det se ut til at man sprer budskap på flere sider om en person, slik at dette indekseres flere steder i søkemotoren. Det kan også se ut til at man lenker til de ulike sidene, samt gjør flere søk på saken for å få saken høyt på trefflisten i søkemotoren. Det har vært fremsatt alvorlige beskyldninger om overgrep, andre kriminelle forhold, eller utroskap. Dette er svært krenkende, og blir ekstra krenkende fordi det ser ut til at det er flere kilder som hevder det samme. Da virker informasjonen mer sann, enn om det har vært et enkeltstående treff. I flere av sakene har offeret også vært beviselig uskyldig. Det har ikke vært mange slike saker, men det fryktes at dette kan være en ny trend og metode som brukes for å skade andre.

Selvtakt og borgervern på nett

Det å bruke nettet som en kanal for å straffe personer som har gjort noe galt har økt i 2016. Dette er en utvikling som er problematisk. Personer som har vært mistenkt, siktet eller straffet i saker henges ut på nett. Nettet brukes som en offentlig gapestokk. Undersøkelsen *The norwegian security culture*³ viser at det er stor aksept blant folk for dette blant befolkningen. Dette er en bekymringsverdig utvikling. I flere tilfeller ser man at denne type adferd kan ødelegge etterforskning og i verste fall skade uskyldige personer. Undersøkelsen går langt i å hevde at årsaken til dette er at slike saker ikke håndteres tilfredsstillende av myndighetene.

Dette er en påstand som kan underbygges av de data vi får inn. Mange av sakene som mottas til Slettmeg.no har vært anmeldt eller forsøkt anmeldt. Flere oppgir at de frarådes av politiet å anmelde nettkrenkelser, eller at saken har blitt henlagt uten videre etterforskning.

³ The norwegian security culture, Malmedal.

Jentene krenker mer

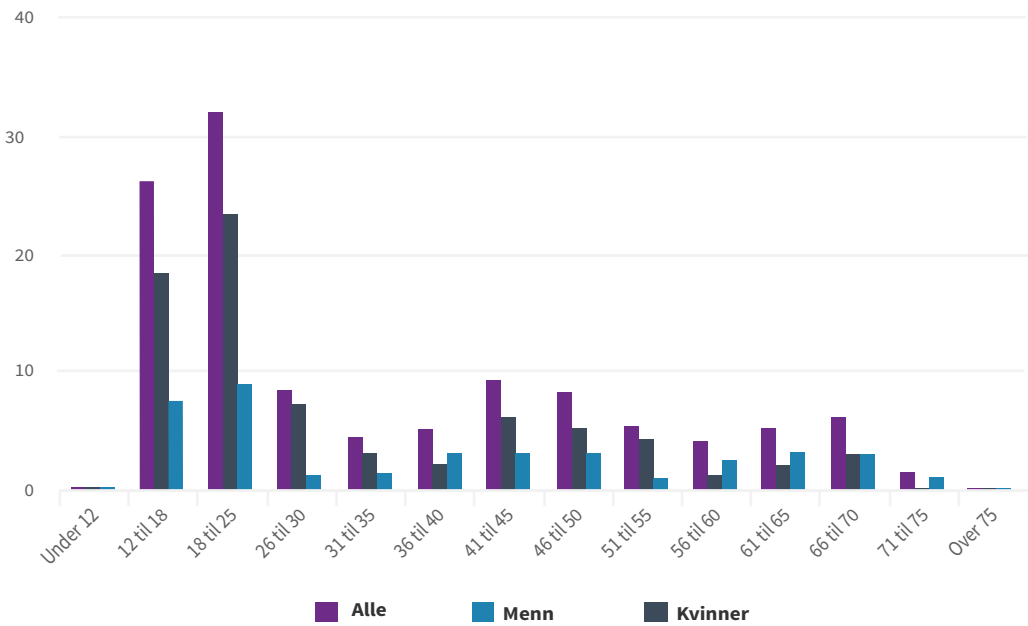
I flere år har Slettmeg sine data vist at gutter og menn er overrepresentert når det gjelder hvem som er krenkeren. I 2016 ser det ut til at flere jenter krenker andre på nett på måter gutter gjorde det tidligere. Dette gjelder spesielt deling av bilder, hvor disse brukes til å skade andre. Motivasjonen for denne delingen ser ut utelukkende ut til å være for å krenke den som er avbildet.

Fra Web til app

De siste årene har bruken av telefon tatt over mye av det man kan kalle tradisjonell nettbruk. Dette er en utvikling som har fortsatt i 2016. Stadig flere sosiale medier har også kun en mobilversjon. Det kan se ut til at dette også preger sakene som kommer inn til slettmeg.no Hvor man tidligere kunne fjerne et bilde fra en nettside er spredningen nå fra telefon til telefon. Dette gjør at arbeidet med å begrense spredning er blitt vanskeligere og det må brukes annen meto- dikk enn tidligere.

Brukernavn og passord, hacket profil

Det har i 2015 vært 238 saker hvor en profil har blitt hacket. I majoriteten av sakene skyldes dette at passord og brukernavn har kommet på avveie. Kontoene har altså ikke blitt hacket men brukeren har gitt fra seg brukernavn og passord. Vi ser også at det er flest unge som kontakter Slettmeg om slike problemstil- lingen. Det kan se ut til at det er en kultur blant unge å dele passord med venner.



Grafen viser aldersfordelingen til de som har fått sin profil hacket.

Mobbing

Det er i 2016 registrert 31 saker om mobbing, som er en nedgang fra 2015. Her er det muligens noe mørketall. Det er ikke alltid at årsaken til henvendelsen oppgis, men snarere at man ønsker en kommentar eller innlegg fjernet. Om dette er mobbing eller et enkeltstående tilfelle oppgis heller ikke alltid.



Grafen viser aldersfordelingen på mobbesaker. Det er alderen til personen som har kontaktet tjenesten som er oppgitt.

Det har vært enkelte saker som har vært svært omfattende, og mobberen har vært veldig pågående. I flere av tilfellene har mobberen vært ukjent, noe som gjør arbeidet vanskeligere.

Offentlige henvendelser

346 henvendelser kom i 2016 fra det offentlige, mot 246 i 2014 og 334 i 2015. Det betyr at det offentlige bruker Slettmeg.no mer aktivt enn tidligere. Det var skoler, Politi, Barnevern og Fengselsvesen som brukte tjenesten mest. Som regel ble kontakten gjort på vegne av noen som hadde fått et problem, eller man ønsket mer kunnskap om noe.

Rådgiverne sine betraktninger



Mats Authen, Rådgiver

Vi opplever at folk i større grad bryr seg om offentlig informasjon som ligger ute om de. Flere vil ha slettet sine oppføringer i de gamle skattelistene på Biip.no og Skattekartet.com. Det samme gjelder saker der privatpersoner som tidligere har vært registrert med virksomheter ønsker utdatert informasjon om dette slettet fra nettkataloger. Jeg forventer at mengden av disse henvendelsene vil øke gradvis fremover.

Det har dukket opp flere små og useriøse, nesten svindelaktige datingsider, som retter seg mot norske brukere i stort omfang. Samtidig har jeg lagt merke til at flere datingsider generelt opererer med urimelige avtalevilkår, som at man må ringe et utenlandsk nummer eller sende en faks for å få sagt opp et betalingsmedlemskap.

Som alltid er det vanskelig å forutsi kommende trender, men jeg regner med at antall henvendelser fra folk som ønsker å være mindre synlige i søkemotorer vil øke gradvis. Det har vært en utvikling at flere tilbyr 2 trinnsverifisering. Dette har ført til at det har blitt færre hackede kontoer. Likevel har vi her et stykke å gå. Like etter årsskiftet 2016/2017 var det en stor oppsving i saker som omhandler nakenbilder. Selv om antallet slike saker i etterkant har normalisert seg, forventer jeg en liten økning i tråd med at medias interesse for temaet øker.



Runar skaare Tveiten, Rådgiver

En stadig utfordring både for de som kontakter oss men også for oss i Slettmeg er de mange datingsidene som jevnlig dukker opp. Det lanseres nye datingsider med unike temaer og målgrupper, men ofte er vilkårene og bakmennene de samme. Felles for mange er urimelige vilkår for oppsigelse og sletting, som at oppsigelse av betalte abonnementer må sendes via brev eller faks til en

utenlandsk adresse. Dette er en stor utfordring, da svært få av de som kontakter oss har tilgang på faks. I tillegg lokkes mange med tilbud på abonnement, som «tre dager til 1 krone», som deretter automatisk forandrer seg til et dyrt helårs-

abonnement. Jeg tror vi kommer til å se flere slike saker fremover, både med datingsider men også med andre tjenester. Løsningen på disse problemene kan være at brukere læres opp til å lese vilkårene før man gir fra seg kortopplysninger, og eventuelt regelverk som slår ned på vilkår som faktisk er urimelige.



Daniel Antonsen, Rådgiver

I 2016 har jeg merket en oppgang av enkeltpersoner som ønsker å slette søkeresultater som dukker opp når de «Googler» seg selv. Fler har blitt bevisst over muligheten, og mange er skeptiske til å ha informasjon om seg selv ligge offentlig tilgjengelig på internett. Mange skjemmer seg over søkeresultatene, og føler det kan være til hinder for dem i sosial- eller jobb sammenheng. Jeg tror det er noe vi kommer til å se mer av, spesielt nå som vi har en ung generasjon foran oss som er på vei ut i arbeidslivet. Ettersom disse tok i bruk digitale medier såpass tidlig, tror jeg omfanget av hva de ønsker å slette vil variere i større grad.



Kari Anette Sand, Rådgiver

I året som har gått har jeg merket en stadig økning i antall henvendelser der vedkommende ønsker å fjerne alt som finnes i deres navn på google. Dette kan av og til være vanskelig da det kan være snakk om gamle profiler der all påloggingsinformasjon er glemt eller gamle avisoppslag som nettavisen ikke ønsker å fjerne. Spesielt i slutten av året har man sett en økning i antall henvendelser der det er snakk om å fjerne informasjon som kan virke nedverdiggende eller uriktig. I flere tilfeller har jeg blitt oppmersom på at det er snakk om en gammel bekjent som er ute etter hevn eller å sverte sin motparts navn og publiserer informasjon som kan virke nedverdiggende eller uriktig.



Konklusjoner og vurderinger

Slettmeg.no har håndtert flere saker enn noen gang. Sakene er blitt mer kompliserte og krever mer ressurser for å håndteres. Dette er en utfordring. Bortsett fra at det har vært flere henvendelser ser demografien noenlunde lik ut som tidligere år. Det er flest kvinner som bruker tjenesten, og over 60% av de som kontakter Slettmeg.no er over 26. år. Vi ser også at saksfordelingen er forholdsvis lik, men at det har dukket opp nye typer saker. Kjønnssfordelingen er interessant. Det bør gjøres flere undersøkelser på hvorfor færre menn enn kvinner søker hjelp.

Grunnen til at flere saker er blitt mer kompliserte å løse er at sakene oppstår i tjenester som er mobilapplikasjoner. Spredningsmønsteret har derfor endret seg, fra å være en nettside til at informasjonen spres fra telefon til telefon. Dette gjør at innhold oppleves som mer krenkende for offeret, siden flere i den umiddelbare omgangskretsen får se innholdet.

De mest vanlige sakene er Sletting av profil, søkemotortreff, nettkataloger og bilder og video. Dette er forholdsvis likt tidligere år.

Det er tydelig at de som ønsker å krenke andre har blitt mer utspekulerte i sin fremgangsmåte. Det kan se ut til at kunnskap om hvordan teknologien fungerer brukes bevisst for å ramme mest mulig. Dette går på alt fra å generere søkemotortreff, til å anonymisere seg selv, eller utgi seg for å være andre.

Det har vært flere tilfeller av selvtekt og borgervern. Dette er en bekymringsfull utvikling som bør adresseres i større grad.

Terskelen for å søke hjelp må ned. Ofte er flere av sakene forbundet med skam. Her har vi en stor jobb å gjøre. Hvordan man møtes når man kommer med sitt problem er avgjørende for at tilliten bygges. Dette gjelder skole, politi, hjelpetjenester, personer som jobber med barn og unge samt foreldre.

Denne skammen må heller ikke forsterkes ved at vi gir råd som er velmenende, men kanskje skaper nye problemer. En hypotese er at barn og unge er kunnskapsrike når det gjelder nettvett. Det er trolig andre ting som spiller inn når de havner i problemer. For eksempel ønsket om å prøve grenser, tillitsforhold og mangel på konsekvenstankegang som gjør at man havner i problemer. Rådene som gis og virkemidlene som brukes må ta høyde for dette fremover.



HUAWEI

For foreldre: Appoversikt

Dette er en oversikt over de appene som det kommer flest henvendelser om. Det finnes selvfølgelig et utall andre apper, men dette er de vi anser man bør kjenne til. Det er også laget vurdering på hvor enkelt det er å slette innhold og komme i kontakt med kundeservice.



Moviestarplanet

Moviestarplanet er en blanding av et sosialt nettverk og et nettspill, og som navnet antyder er alle spillerne filmstjerner. Spillet er utviklet fra og drevet fra Danmark, og er rettet mot barn fra 8 til 11 år.

Vår erfaring: Lett å slette innhold, informasjon tilgjengelig på nettsiden deres, og behjelpelig kundeservice. Basert i Danmark, så forstår norsk. Kan også nåes på telefon.



Jodel

Jodel er en slags mikroblogg-tjeneste, og har dermed visse likhetstrekk med Twitter. I motsetning til Twitter er Jodel knyttet til området du til enhver tid befinner deg i, og det er heller ingen profiler eller innlogging. Du er anonym for de andre brukerne av appen.

Vår erfaring: Lett å slette det man legger ut selv, og andre ting kan rapporteres. De som driver tjenesten samarbeider også villig med politiet i alvorlige saker. Tonen og miljøet blant brukerne er det største problemet.



Snapchat

Snapchat er en tjeneste for å kommunisere kjapt og enkelt med bilder og video. Man kan sende bilder eller videoklipp som motakeren kun kan se i 10 sekunder før det blir borte. Dette er i hvert fall meningen, men det er en kjent sannhet at de med tekniske kunnskaper lett kan lagre bilder de får tilsendt uten at senderen får

vite om det. Men så lenge man tar hensyn til dette når man bruker Snapchat, er ikke denne appen noe mer risikabel enn MMS eller Facebook.

Vår erfaring: Enkel sletting av brukerkonto, men pga. appens natur er det ikke enkelt å slette innhold som blir sendt med den. Lett tilgjengelig kundeservice, men kun på engelsk.



Kik

Kik er en sosial meldingstjeneste beregnet for mobiler, der brukerne kan chatte med hverandre og dele innhold. Kik er veldig utbredt, på appens nettside står det at den har over 275 000 000 brukere fordelt på 230 land over hele verden.

Vår erfaring: Middels lett å slette innhold, krever bl.a. manuell sletting av meldinger før brukerkonto slettes. Krever også bekreftelse av sletting på e-post. Lett tilgjengelig kundeservice, men kun på engelsk



Instagram

Instagram er en apptjeneste der man kan lage seg sin egen konto og dele bildeinnhold. Man kan velge å dele offentlig, eller bare med godkjente følgere. Man kan også like og kommentere på andres innhold, og følge andre brukere for å få med seg hva de legger ut. Instagram eies av Facebook.

Vår erfaring: Enkel sletting. Mange gode rapporteringsmuligheter, som kan lede til kontakt med kundeservice, men ellers ingen mulighet for kontakt. Ingen hjelp ved glemt e-post.



Kiwi

Kiwi er en app/nettside der brukerne kan lage profiler, stille hverandre spørsmål, og svare på disse. Den ligner på mange måter på nettsiden Ask.fm, men mer beregnet på å bli brukt i app-format.

Vår erfaring: Enkel sletting. Lett tilgjengelig kundeservice, direkte på e-post. Kundeservice er kun på engelsk.



Ask.fm

Ask.fm er på mange måter akkurat det samme som Kiwi, men Ask er eldre, og var tilgjengelig på nett før Kiwi-appen ble laget. Begge tjenestene har høstet kritikk fordi det er blitt kjent at det foregår mobbing mellom brukerne.

Vår erfaring: Enkel sletting. Lett tilgjengelig kundeservice, men kun på engelsk, og spesielle henvendelser må sendes inn med spesielle kontaktskjemaer som kan være vanskelige å finne. Se slettmeg.no



Twitter

Twitter er en såkalt mikrobloggtjeneste. Du har din egen brukerkonto som i utgangspunktet er offentlig, som du kan bruke som utgangspunkt når du skriver korte tekster eller legger ut bilder. Brukere av Twitter kan følge hverandre, og på den måten holde seg oppdatert på hva andre uttaler seg om.

Vår erfaring: Enkel sletting vi innebygde funksjoner, men kundeservicen er svært vanskelig å få kontakt med. Kundeservice kun på engelsk.



Tumblr

Tumblr er ganske enkelt en bloggtjeneste. Ifølge dem selv, er meningen med Tumblr at man skal lage en blogg, og fylle den med «hva som helst».

Vår erfaring: Enkel å slette konto. Enkelt å få kontakt med kundeservice. Kundeservice på engelsk.



Vine

Twitter er i ferd med å utvikle Vine, noe som skaper problemer bl.a. med sletting. Twitter har imidlertid åpnet en kontakt-e-postadresse for de som trenger hjelp med Vine: vinehelp@twitter.com. Kontakt kun på engelsk.

Vår erfaring: Enkelt å slette konto. Kundeservicen til Twitter (Twitter eier Vine) er tilgjengelig for Vine, om enn ikke for Twitter.



Facebook

Facebook er verdens største sosiale nettverk på nett. Man lager seg sin egen profil, og blir «venner» med andre brukere. Alt kan deles på Facebook, tekst, bilder, videoer, og linker til andre nettsider, så fremt det som deles følger Facebooks interne regler. Facebook har også sin egen chattetjeneste. Man kan velge å dele innhold offentlig, eller bare med venner. Men det er ikke bare brukerprofiler på Facebook, brukere kan også gå sammen og danne grupper som kan være både åpne og lukkede, og bedrifter så vel som privatpersoner kan lage sine egne sider, og promotere produktene sine. Alt fra matvareprodusenter til politikere og utdanningsinstitusjoner bruker Facebook aktivt.

Vår erfaring: Enkel deaktivering, full sletting ikke like lett å få til, men fullt mulig. Gode rapporteringsskjemaer for alle tenkelige scenarier, men de gode skjemaene kan også være vanskelige å finne. Umulig å kontakte kundeservice uten først å ha gått gjennom en eller annen rapporteringsprosess.

Slettmeg.no er en råd- og veiledningstjeneste for deg som føler deg krenket på nett som drives av Norsk Senter for Infomasjonssikring.

Dersom du trenger hjelp kan du kontakte oss enten på telefon, e-post, kontaktskjema eller på sosiale medier. Blant våre guider vil du også finne nyttige tips for hvordan du kan gå frem for å få slettet opplysninger.

Tlf: 911 29 392

E-post: hjelp@slettmeg.no

www.slettmeg.no