



LUND UNIVERSITY

Tillit i det digitala samhället – en kartläggning

Olsson, Tobias; Rosengren, Calle; Runeson, Per; Bill, Susanna; Larsson, Stefan

Published in:

DigiTrust: Tillit i det digitala. Tvärvetenskapliga perspektiv från ett forskningsprojekt

2014

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Olsson, T., Rosengren, C., Runeson, P., Bill, S., & Larsson, S. (2014). Tillit i det digitala samhället – en kartläggning. I S. Larsson, & P. Runeson (Red.), *DigiTrust: Tillit i det digitala. Tvärvetenskapliga perspektiv från ett forskningsprojekt* (s. 21-40). Pufendorfinstitutet, Lunds universitet. <http://www.digitalsociety.se/>

Total number of authors:

5

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

Tillit i det digitala samhället – en kartläggning

Tobias Olsson, Calle Rosengren, Per Runeson, Susanna Bill och Stefan Larsson

Redan i planeringen av temarbetet insåg vi att vi behövde ta reda på vad människor ute i det digitala samhället tänker och tycker. Vad känner man tillit till? Hur förhåller man sig till övervakning i det digitala? Är svaren olika beroende på ålder, kön, bostadsort, utbildning, politiska sympatier, etc? Varierar åsikterna för olika områden i det digitala? Påverkar tilliten hur man faktiskt agerar, eller tycker man en sak och gör en annan?

För att få en bred överblick över åsikter och samband valde vi en enkätundersökning. Den fördjupande förståelsen får dröja till senare studier och med andra undersökningsmetoder, till exempel djupintervjuer.

Vi bestämde oss tidigt för en internet-baserad enkät. Därmed förlorade vi den grupp i samhället som står utanför det digitala. Denna grupp adresseras i den årliga undersökningen ”Svenskarna och internet” (Findahl, 2013), och bedöms utgöra cirka 10% av befolkningen. Vi var dock främst intresserade av åsikter och beteende i det digitala samhället, och ansåg att vi får bättre kvalitet i svaren från dessa med en internet-baserad enkät, jämfört med en pappersbaserad sådan.

För enkäten identifierade vi fem huvudområden inom det digitala samhället:

- Övervakning
- Bank
- Hälsa
- Arbetsliv
- Medier

Dessa områden representerar olika aspekter i vårt vardagsliv. Övervakningsfrågorna är dagsaktuella i medierna och berör vem som ska få veta vad om vem på nätet. Bank

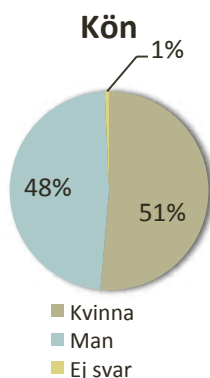
och hälsa, representerar områden där vi lämnar ut personliga data om ekonomi och sjukdomar - något som kräver tillit. Arbetslivet är också allt mer digitaliserat, och frågor väcks om hur arbetsgivaren litar på arbetstagaren, och vice versa. Medierna, såväl traditionella som sociala, har förändrats radikalt med digitaliseringen och är därför relevanta att studera.

Inom varje område formulerade vi frågor om kunskap, attityd och praxis baserat på hypotesen att kunskap bygger tillit, som i sin tur har stor betydelse för praxis. Med andra ord ju mer man vet desto större tillit får man, ju större tillit desto mer praxis. Till exempel, för bankområdet lät vi respondenterna ta ställning till påståendena ”Jag har god kunskap om hur man använder Internetbaserade banktjänster” (kunskap), ”Jag känner tillit (förtroende) till de internetbaserade banktjänster som jag använder mig av” (attityd), och ”Jag använder internetbaserade banktjänster för att betala räkningar” (praxis).

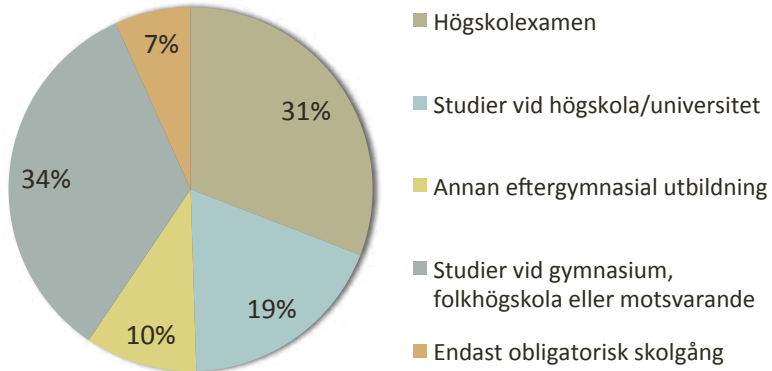
För att identifiera bakgrundsfaktorer ställde vi, förutom de traditionella demografiska frågorna, också några frågor om allmän tillit – alltså hur benägen man är att lita på folk i allmänhet, myndigheter och andra allmänna institutioner. Några av frågorna formulerades på samma sätt som motsvarigheterna i ”Svenskarna och internet” (Findahl, 2013) och SOM-institutets (<http://www.som.gu.se>) årliga enkäter, för att möjliggöra referenspunkter i vårt urval med resultaten från dessa regelbundna enkäter.

Enkätfakta

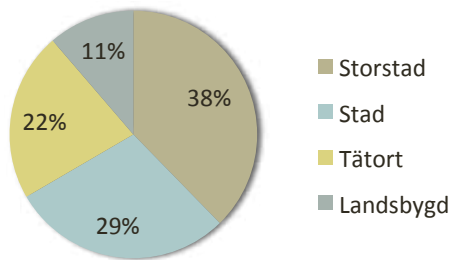
Enkäten genomfördes i samverkan med undersökningsföretaget QuestBack som administrerade den i verktyget EasyResearch. Förfrågan om att delta i enkäten sändes ut via e-mail till 1193 respondenter, varav 1118 besvarade den, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 93,7%. Vi styrde urvalet så att vi skulle få en jämn fördelning



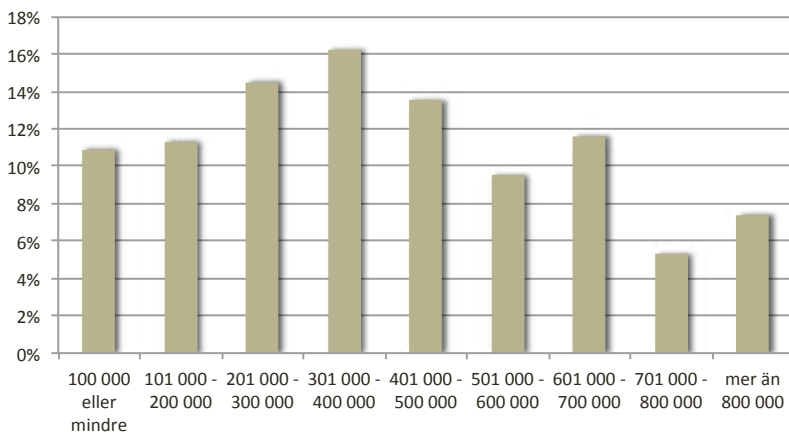
Utbildning



Bostadsort

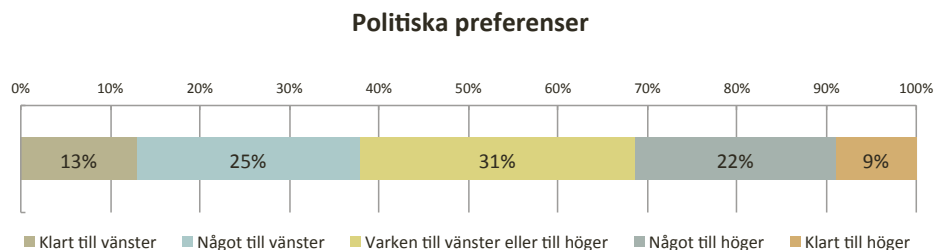


Årsinkomst



avseende kön och ålder. Urvalet drogs slumpmässigt från CINT CPX(Cint Panel eXchange) som består av omkring 400 000 individer i Sverige vilka representerar ett riksgenomsnitt av befolkningen.

Enkäten omfattade cirka 35 frågor, de flesta med fem svarsalternativ i grader av instämmande (instämmer helt, instämmer, neutral, instämmer inte, instämmer inte alls), alltså en s.k. femgradig Likert-skala. Demografin bland de svarande redovisas i graferna nedan.



De svarandes politiska preferenser ligger något förskjutet till vänster, med en tyngdpunkt i mitten, vilket sammanfaller med det aktuella opinionsläget vid tiden för undersökningen.

Allmän tillit

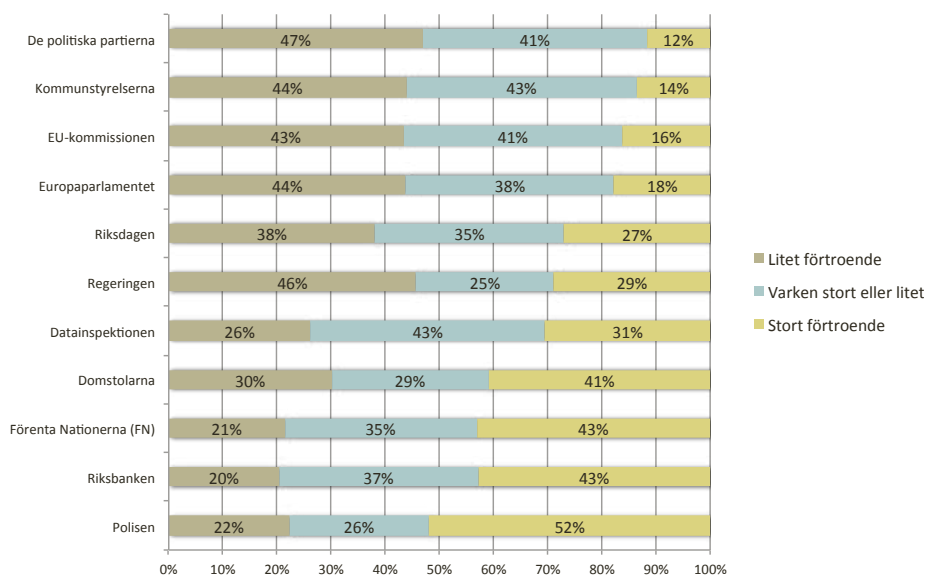
Sverige brukar beskrivas som ett ”högtillitsland”, där invånarna hyser hög tillit till varandra och till samhällets institutioner. I sin bok, ”Den svala svenska tilliten” (Trägårdh et al., 2013) som är baserad på den så kallade tillitsbarometern från 2009, bekräftar författarna denna bild. I sin diskussion av resultaten daterar de rötterna för denna tillit ända tillbaka till det sociala kontrakt som växte fram mellan bönderna på tinget för tusen år sedan. Ett led i kontextualiseringen av människors digitala tillit, är att relatera denna till i vilken grad de ger uttryck för tillit till å ena sidan andra människor och å andra sidan olika samhällsinstitutioner och -organisationer.

På den direkta frågan om i vilken utsträckning det går att lita på andra människor är respondenternas svar något svårtydda. 39 (37 plus 2) % av respondenterna anger att de anser att det går att lita på människor i allmänhet i ganska hög eller hög utsträckning, se tabell 1. Samtidigt anger en nästan lika stor del av respondenterna – 37 (31 plus 6) % av dem att det bara går att lita på människor i ”viss” eller ”låg” utsträckning. Detta ger en annan bild än den gängse uppfattningen om högtillits-samhället, åtminstone när det gäller tillit till individer. Nu är vårt syfte inte att undersöka den frågan för sig själv, utan att relatera tilliten i allmänhet till den tillit man upplever i det digitala samhället.

Tabell 1. I vilken utsträckning går det att lita på människor i allmänhet? Procent.
N=1014

	Procent		Procent
I låg utsträckning	6	I ganska hög utsträckning	37
I viss utsträckning	31	I hög utsträckning	2
I varken låg eller hög utsträckning	24		

I vår studie har vi som referenspunkt för frågorna om tillit i det digitala samhället, ställt ett antal frågor om tillit i allmänhet. Bland de cirka 1060 personer som svarade på frågan, ligger förtroendet högst för polisen och de rättsvärdande myndigheterna: 52% har ganska stort eller mycket stort förtroende för polisen, 41% för domstolarna (se figur 1 nedan). Riksbanken åtnjuter också ett högt förtroende: 43% av de svarande har ganska stort eller mycket stort förtroende för riksbanken. På den internationella arenan har man förtroende för FN: 43% av de svarande har ganska stort eller mycket stort förtroende för FN.



Figur 1: Hur stort förtroende har du för det sätt på vilket följande institutioner och grupper sköter sitt arbete?

Förtroendet är påtagligt lägre för hur arbetet sköts inom mer uttalat politiska institutioner: 46 % av respondenterna anger att de har litet förtroende för hur regeringen sköter sitt arbete och för riksdagen gäller att 38 % uttrycker svagt förtroende.

Det låga förtroendet gäller också på högre nivå, då 43 procent av respondenterna anger att de har litet förtroende för EU-kommissionen.

Det låga förtroendet för politiska institutioner slår också igenom när det gäller svenska politiker. På en direkt fråga anger 54 procent av respondenterna att de har litet förtroende för svenska politiker. Bara 16 procent ger uttryck för stort förtroende, se tabell 2 nedan.

Tabell 2. Allmänt sett, hur stort förtroende har du för svenska politiker? Procent. N=1063

	Procent
Litet	54
Varken stort eller litet	30
Stort	16

Bland de bakgrundsfaktorer som vi samlat in data om, finns två som slår igenom i statistiskt signifikanta samband. Det är den ovan nämnda "allmän tillit", samt kön. Utbildning, bostadsort, politiska preferenser och inkomst fungerar inte i någon större grad som förklaringsmodell för de variationer vi ser i studien.

Övervakning

När man skrapar på ytan gällande övervakning ser man snart att terminologin tenderar att inbegripa en stor mängd företeelser, och i någon mån även styra tanken på ett sätt som kanske inte alltid gör fenomenen rättvisa. Det som vi i vår enkätstudie relaterar till i termer av övervakning rör respondenternas inställning till framförallt det offentliga hanteringen av medborgarnas internettrafik och data. Vi lyfte även fram några av de resultat vi fick i undersökning på övervakningsområdet i en debattartikel i Svenska Dagbladet (19/4, 2014), som fick titeln "Övervakning tär på medborgarnas tillit" (se kapitel 4 nedan).² Denna artikel finns även i engelsk översättning på digitalsociety.se och i bilaga 2 nedan.³

Under 1990-talet, när kameraövervakning var ett frekvent tema i den offentliga debatten, bland annat med hänvisning till införandet av det brittiska CCTV-systemet för övervakning av offentliga platser, uttrycktes inte sällan oro för vilka konsekvenser den här typen av omfattande övervakning skulle kunna få för den personliga integriteten. Den här debatten förefaller inte ha satt några djupa spår, se tabell 3

² http://www.svd.se/opinion/brannpunkt/overvakning-tar-pa-medborgarnas-tillit_3479682.svd

³ <http://digitalsociety.se/2014/04/26/on-surveillance-and-trust/>

nedan. Endast var femte av våra respondenter menar nu att kameraövervakning riskerar att inkräkta på människors personliga integritet och 60 procent av dem hävdar till och med att den i bara låg grad är ett hot. Männerna är något mer skeptiska än kvinnorna – 24 av de manliga respektive 15 procent av de kvinnliga respondenterna anser att den här övervakningen inkräktar på den personliga integriteten.

Tabell 3 I vilken grad anser du att kameraövervakning av offentliga platser riskerar att inkräkta på människors personliga integritet? Procent.

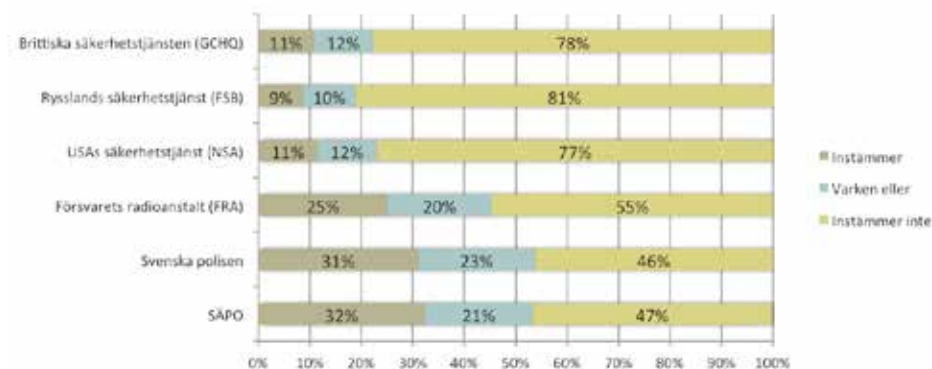
I hög grad	Varken eller	I låg grad	N
20	21	59	1066

Ur ett teknikutvecklingsperspektiv blir det intressant att jämföra inställning till kameraövervakning med inställning till nyare former av datainsamling och bearbetning. Om vi först fokuserar myndigheternas övervakning av vad som händer på internet så är inställningen något ambivalent, se tabell 4 nedan.

Tabell 4 Det är bra att myndigheterna övervakar och kontrollerar vad som händer på Internet. Procent.

Instämmer	Varken eller	Instämmer inte	N
37	31	32	1065

Figur 2 Jag anser att det är acceptabelt att följande aktörer samlar in och bearbetar



Respondenternas svar faller ut i tre näst intill jämna grupper – 37 % tycker att det är bra att myndigheter övervakar, 31 % svarar varken eller och 32 % markerar avstånd från påståendet. Den jämna fördelningen gör sammanhanget aningen svårtolkat, men svaren blir mer begripliga när vi går vidare och frågar dels om hur man ställer sig till olika aktörers övervakning dels om under vilka omständigheter som övervakning anses vara acceptabelt, se figur 2 ovan.

När det gäller synen på vilka aktörer som har legitima skäl att samla in och bearbeta data om våra internetvanor, finns det två tydliga tendenser, se figur 2. För det första är den generella acceptansen för detta att betrakta som låg. Ungefär en tredjedel av respondenterna anser att det är rimligt att SÄPO och Polisen samlar in och bearbetar data om internetanvändning. Två tredjedelar av respondenterna anser inte att det är acceptabelt. Från denna låga nivå sjunker sedan acceptansen för övriga aktörers insamling och bearbetning och bara ungefär en tiondel av de svarande tycker att det är rimligt att internationella säkerhetstjänster ägnar sig åt detta (11, 11 respektive 9 %).

När det gäller metoder för insamling, dvs. när det kan vara acceptabelt för myndigheter att samla in och bearbeta information om internetvanor, konstaterar vi att vad man framför allt vänder sig mot är rutinmässig, automatiserad insamling av användardata, se tabell 5 nedan. Dessutom är förtroendet för myndigheternas förmåga att göra rimliga bedömningar här relativt hög. Detta gäller även för domstolen, vilket även syns i de allmänna frågorna om tillit ovan där polisen, FN och domstolarna åtnjuter hög tillit. En av fem av respondenterna visar på en stark känsla för integritet, alternativt en skepsis mot myndigheternas insyn, och bedömer det som att myndigheter aldrig bör få samla in och bearbeta information om våra internetvanor.

Tabell 5 Myndigheter bör få samla in och/eller bearbeta information om mina internetvanor. Procent. N=1065.

Aldrig	18
Efter domstolsprövning	37
Efter myndighetsprövning från fall till fall	36
Rutinmässigt	7
Automatiserat	3

Bank

Banksektorn bygger i mycket hög grad på tillit mellan aktörer. Den som sätter in sina pengar i en bank måste kunna lita på att man kan få tillbaka dem. Banker och pen-

gatransaktioner måste fungera för att ett samhälles ekonomi ska fungera. Om tilliten störs kan ett helt banksystem – och en hel nation – sättas i gungning, när spararna vill ha ut sitt kapital.

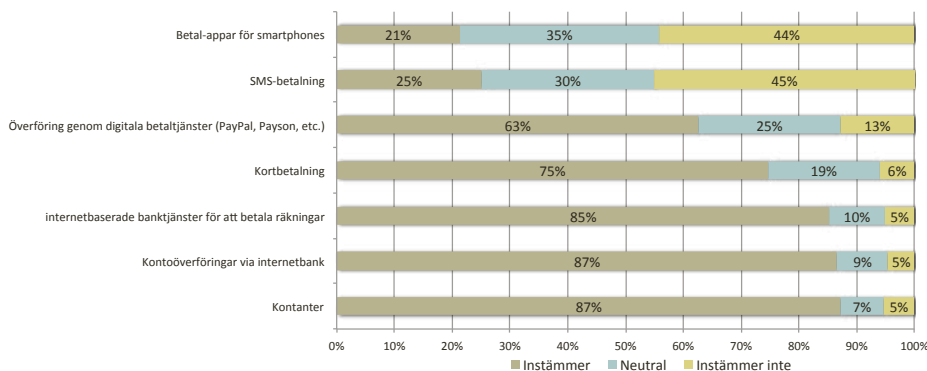
Allt sedan guldmynntfoten övergavs – i Sverige 1931 – är också riksbankernas verksamhet helt beroende på tillit. Valutans värde kan inte som förr lösas in i rent guld, utan värdet bygger på tilliten till riksbankens och landets förmåga att sköta sin ekonomi. Vidare finns statliga garantier som skydda spararna i affärs- och sparbanker, vilket ska bidra till spararnas vilja att anförtro bankerna sitt kapital. Det är alltså helt virtuella värden som skapas, och tilliten byggs upp av aktörernas agerande och utfästelser.

Inom banksektorn har man också – liksom nu i den digitala informationssektorn, se [kapitel 5](#) – arbetat med fysisk gestaltning för att signalera tillit och förtroende. Stenfasader, marmorelare och kassavalv motiveras delvis av ett behov av fysiskt skydd kring pengarna, men i lika hög grad utgör stenbyggnaderna symboler för det oföränderliga, det fasta, det som man kan lita på.

När det gäller digitaliseringen av banktjänsterna konstaterar vi, baserat på vår enkät, att användningen av internetbaserade banktjänster är utbredd. 84% av de svarande instämmer helt eller delvis i att de använder internetbaserade banktjänster obehindrat, 79% att de har god kunskap om hur man använder dessa tjänster, och 76% känner tillit till dessa tjänster. Däremot är det bara 39% som anser sig kunna bedöma huruvida banken har använt tillräckligt säker teknik för de digitala banktjänsterna.

När vi specifikt frågar om förtroende för olika betalningsmetoder, svarar 85% att de instämmer helt eller delvis i påståendet, att de har förtroende för internetbaserade banktjänster för att betala räkningar och 87% när det gäller kontoöverföringar, vilket är samma siffra som för kontanter. Betalningar via internetbanker åtnjuter alltså samma tillit som kontantbetalningar, se figur 3.

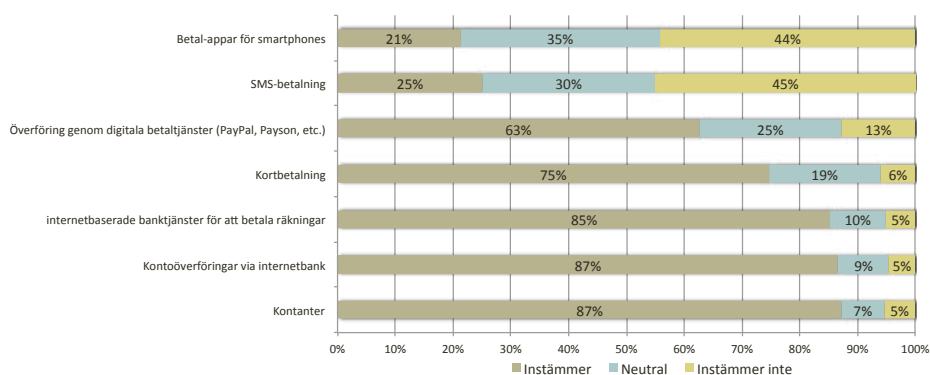
Figur 3. Andel av de svarande som har förtroende för olika betalningsmedel.



Att betala med kredit- och kontantkort är också en etablerad praxis som många har relativt stort förtroende för. Bland de svarande uppger 75% att de helt eller delvis instämmer i påståendet att de har förtroende för kortbetalningar, se figur 3. Samtidigt är det värt att notera, att när kortbetalningen sker via internet, oroar sig 44% för säkerheten i betalningen. Detta är i samma storleksordning som årets SOM-undersökning indikerar (www.som.gu.se). I denna årligen genomförda studie rapporterar cirka 42% av de svarande att de känner oro för kortbetalning på nätet, vilket motsvarar 51% av dem som faktiskt använder kortbetalning på nätet.

Däremot när det gäller nyare digitala betalningsmedel är förtroende betydligt lägre: SMS-betalning, 25%; betal-appar för smartphones, 21%. Digitala betaltjänster som PayPal och Payson ligger i mellanskiktet, med 63% av de svarande som helt eller delvis känner förtroende för betaltjänsten.

Figur 4. Andel av de svarande som använder olika betalningsmedel.



Ett annat perspektiv på de digitala betalningsmetoderna är hur ofta de används, se figur 4. Eftersom olika betalningsmetoder lämpar sig för olika köpmönster ser vi ett användningsmönster som speglar detta. Kortbetalning används någon gång i veckan eller dagligen av 74% av de svarande, medan kontanter för samma tidsperiod bara används av 52%. Banktjänster via internet för att betala räkningar används normalt mera sällan, av 26% på veckobasis eller oftare, men av 91% på månadsbasis.

Om man vänder på frågan och ser vilka som aldrig använder respektive betalningsmetod, hittar vi betal-appar och SMS-betalningar i topp, med 70% respektive 59% som aldrig använder dessa betalningsmetoder. Digitala betalningstjänster, som PayPal och Payson, används aldrig av 21% av de svarande, medan 51% använder med ”någon gång”. Endast 3% av de svarande betalar aldrig räkningar via internetbank, och endast 2% använder aldrig kortbetalning. Slutligen, 3% av de svarande lever ”kontantlöst”.

Vi kan från dessa data konstatera att ”vanans makt är stor”. De betalningstjänster man ofta använder, har man stort förtroende för. Men frågan är om detta är den enda förklaringen till förtroendet för internetbankerna. Vilken betydelse har bankernas satsningar på säkerhetsmekanismer i form av kod-dosor och annan utrustning för kryptering och lösenordshantering? Dessa är tekniskt motiverade för att öka säkerheten, men kanske bidrar också, likt bankpalatsens marmorpelare, till en känsla av säkerhet och handlingskraft för att skydda kundernas ekonomiska tillgångar?

Klart är att utformningen av systemen är viktiga för tilliten. Fallet med den norska kvinnan som skulle överföra 100 000 USD till sin dotter och knappade in fyra konsekutiva 5:or i stället för tre i ett kontonummer, illustrerar detta (Olsen, 2008). Hon skrev 715815555022 i stället för 71581555022; internetbanken klippte bara bort den sista 2:an, i stället för att kolla att 11 siffror hade knappats in, vilket råkade ge ett korrekt kontonummer. Pengarna hamnade hos en person som hävdade rätten till dem. Banken kompenserade kvinnan men först efter hot om stämning. I vilken grad utformningen påverkar tilliten återstår att studera mer i detalj och täcks inte av den här studien.

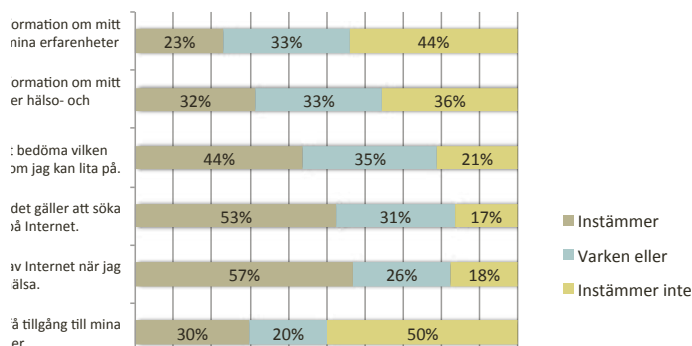
Hälsa

På ett övergripande plan tydliggör enkätsvaren tre poänger. För det första måste tilliten till vårdsinstitutionerna beskrivas som hög. Drygt 60 procent av respondenterna instämmer i att de skulle känna sig trygga med att deras medicinska journaler lagras hos dem i digitalt format, se figur 5. En nästan lika stor andel av respondenterna anger också att de litar på att sådan information inte skulle komma att hamna i orätta händer. I dessa båda fall är det bara 14 respektive 18 procent av respondenterna som inte instämmer i påståendet.

För det andra märks att det bland respondenterna finns en tämligen utbredd självtillit när det gäller att söka och värdera hälsorelaterad information på Internet. Endast runt en femtedel av respondenterna (mellan 17 och 21 procent) instämmer inte med påståendena att det ”... är naturligt för mig att använda mig av Internet när jag söker information om min hälsa”, ”Jag anser mig kunnig när det gäller att söka hälsoinformation på Internet” samt ”Jag har inga problem med att bedöma vilken hälsoinformation på Internet som jag kan lita på”.

En tredje poäng som enkäten gör tydlig, är att den tillit man upplever i relation till vårdsinstitutioner och till sin egen förmåga att navigera i och värdera hälsoinformation på Internet, inte motsvaras av en allmän känsla av trygghet ifråga om att lämna ut hälsorelaterad information på Internet. Bara strax under en tredjedel av

Figur 5 Digital tillit och hälsa. Procent.



respondenterna känner sig trygg med att lämna ut information om sitt hälsotillstånd för att söka hälso- och sjukvårdsinformation och än färre – 23 procent av respondenterna – känner sig trygga med att ”lämna ut information om mitt hälsotillstånd på Internet i syfte att dela mina erfarenheter med andra”.

Arbetsliv

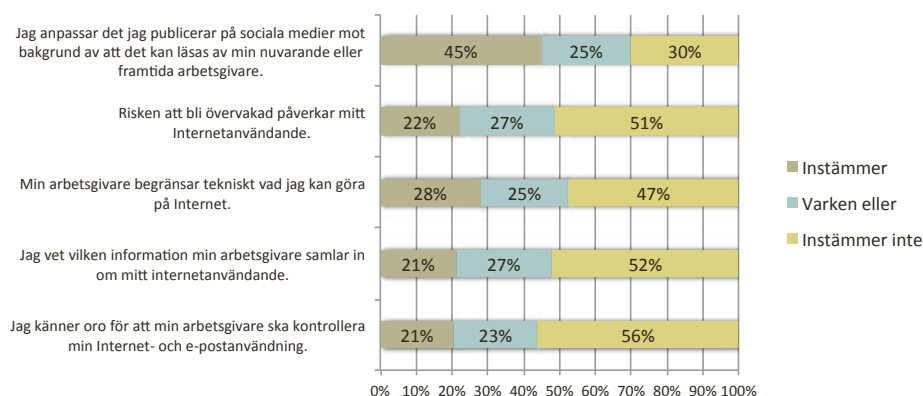
Genom hela framväxten av det moderna arbetslivet kan vi se hur olika tekniska innovationer på ett genomgripande sätt kommit att påverka, inte enbart vad som producerats utan även hur. Från slutet av 1800-talet och framåt introducerades nya tekniska innovationer som radikalt förändrade produktionsprocesserna. De första fabriker låg utmed floder för att kunna dra nytta av vattenkraft. Detta beroende av vattnets flöde var en hämmande faktor i produktionen, då flödet bland annat varierade med årstiderna. Ångmaskinen möjliggjorde en mer strategisk placering av produktionen och skapade samtidigt en kontinuitet i densamma. På så sätt skapades successivt ett oberoende av naturens växlingar. Över hundra år senare ser vi nu hur den digitala tekniken på ett grundläggande sätt förändrar såväl vad som produceras – i form av varor och tjänster – som var och när arbete utförs.

Ny teknik bidrar inte enbart till att övervinna rummets begränsningar, den har även i grunden kommit att påverka den sociala relationen, och mer precis tilliten mellan arbetsgivare och arbetstagare. Det är stundtals lätt att förledas till att tro att utvecklingen inom arbetslivet rör sig från en situation där arbetsgivaren, i den stinkande och rykande fabriken, övervakade och kontrollerade den alierade arbetarens minsta rörelser – till en kunskapsekonomi där medarbetarens behov av utveckling och självförverkligande går hand i hand med organisationers mål (vilket i sig skulle medföra att behovet av övervakning försvinner, detta då medarbetaren i högre ut-

sträckning antas drivas av inre motivation). Möjligtvis ligger det någonting i detta. Men på samma sätt som fabriken möjliggjorde en form av övervakning och kontroll har den digitala teknikutvecklingen medfört andra.

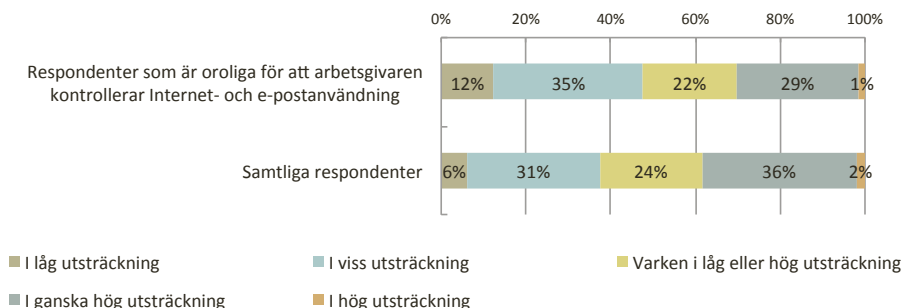
Inom ramen för projektet har det inom området arbetsliv och tillit identifierats nya former för övervakning av de anställda, samt vilka konsekvenser detta kan få för tilliten. Följaktligen fanns det även i enkäten ett frågebatteri som berörde övervakning i arbetslivet. Följande frågor fanns med:

Figur 6. Digital tillit och arbetsliv. Procent.



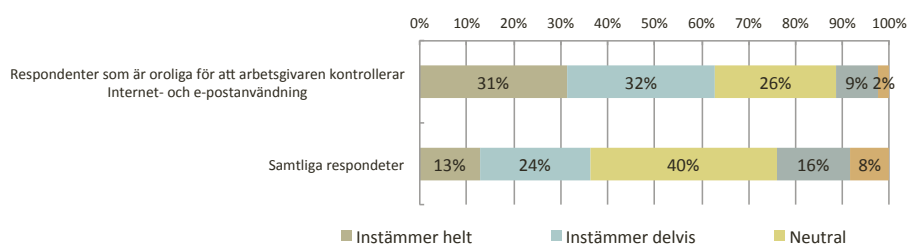
Noterbart är att lite drygt var femte respondent ger uttryck för en oro att arbetsgivaren ska kontrollera Internet och e-postanvändning, det vill säga 21 % instämmer helt eller delvis i påståendet "Jag känner oro för att min arbetsgivare ska kontrollera min Internet- och e-postanvändning", se figur 6. Bland de respondenter som uttrycker oro i detta sammanhang finner vi även en generellt en lägre tillit till andra människor. Bland gruppen som oroar sig för arbetsgivarens kontroll är det närmare hälften som uttrycker att människor i allmänhet endast går att lita på i viss eller låg utsträckning.

Enligt din mening, går det att lita på människor i allmänhet?



Vidare kan vi se att de som oroar sig för arbetsgivaren även oroar sig för vad andra aktörer på Internet samlar in för information.

Jag oroar mig för att information om min mediekonsumtion på Internet används i andra syften än de angivna.



En försiktig slutsats är att oron inte specifikt rör arbetsgivaren utan är framförallt en misstro mot andra människor samt för övervakning generell.

Tidigare forskning har visat att när ny teknik introduceras finns ofta en eftersläpning i de sociala normer, som kringgärdar samma teknik (Beck, 2000; Rosengren & Ottosson, 2007). Som ett utslag finns det i övergångsfasen – eller om man så vill brytpunkten, många gånger en otydlighet och mångtydighet vilka riktlinjer som finns. I relation till enkäten ser vi t ex att endast var femte respondent anger att de känner till vilken information deras arbetsgivare samlar in kring deras nätanvändning, det vill säga instämmer helt eller delvis i påståendet “Jag vet vilken information min arbetsgivare samlar in om mitt internetanvändande”. Mer specifikt visar tidigare studier att information som samlas in av arbetsgivaren, där syfte, omfattning och innehåll av insamlingen inte är tydligt kommunicerat riskerar att påverka tilliten negativt mellan arbetsgivare och arbetstagare, något som går att läsa mer om i blog-

ginlägget ”Tillbaka till framtiden, chefen ser dig!” publicerat på Cyberrormer.se. 8 november 2013 se s. 52.⁴

Det är intressant i sammanhanget att fler respondenter uppger att arbetsgivaren begränsar tekniskt vad respondenterna kan göra på Internet. Så många som 28% instämmer helt eller delvis i påståendet ”Min arbetsgivare begränsar tekniskt vad jag kan göra på Internet”, se figur 6. Rimligtvis bör insamling av arbetstagares nätanvändning samt tekniska begränsningar behandlas på ett samlat sätt.

Avslutningsvis kan vi konstatera att det blivit allmänt känt att potentiella arbetsgivare och rekryteringsföretag ”googlar” kandidater innan de kan bli aktuella för anställning. Vi kan, utifrån enkätresultaten, se att detta även kommit att påverka individers nätanvändning på det sättet att de anpassar vilken information de publicerar i sociala medier med tanke på framtida arbetsgivare. Detta då så många som 45% av respondenterna instämmer helt eller delvis i påståendet: ”Jag anpassar det jag publicerar på sociala medier mot bakgrund av att det kan läsas av min nuvarande eller framtida arbetsgivare”.

Traditionella och sociala medier

Det senaste decenniet har sett en snabb framväxt av en ny typ av medier, så kallade sociala medier. Trots skillnader dem sinsemellan har de några egenskaper som förenar dem: de erbjuds användarna utan kostnad, det är användarna själva som producerar det huvudsakliga innehållet (med text, bild, film etc.) och de finansieras i huvudsak av annonsintäkter. De sociala medierna brukar också liknas vid plattformar – istället för att erbjuda användarna innehåll, ger de ramar och strukturer för användarnas skapande och delande av innehåll. Sådant innehåll brukar refereras till som användargenererat innehåll (eng. user generated content). På engelska kallas de sociala medierna ofta ”social networking media”, då de både är i teknisk mening nätverksbaserade (har internet som teknisk plattform) och utgör plattformar för olika typer av nätverksskapande.

De sociala mediernas korta historia till trots har den samhällsvetenskapliga forskningen redan hunnit ägna dem en hel del uppmärksamhet. Inom den här forskningen har man bland annat analyserat de sociala medierna som affärsmodeller (Fuchs, 2013). Hur genererar de sina intäkter och vilken roll spelar användarna för affärsmodellerna? Analyserna har utmynnat i etablerandet av begrepp som prosumenter och – på engelska – ”prod-users” (Bruns, 2008), vilka sätter fingret på hur plattformarna, i en och samma rörelse, positionerar sina användare som såväl producenter som konsumenter. En central komponent i de här analyserna har varit

⁴ <http://cyberrormer.se/tillbaka-till-framtiden/>

värdeskapandet: Vilka värden skapar det innehåll som användarna producerar. Och hur approprieras de?

Övervakningsfrågan (surveillance) har också varit framträdande i den här forskningen. Om internet i sin tidiga historia – på 1990-talet – i första hand inspirerade till reflektioner kring risken för ett framväxande storebrorsamhälle ("storebror, staten, ser dig"), så har utvecklingen av sociala medier riktat samhällsvetenskapens uppmärksamhet mot småsyskonen. Utöver att de sociala medierna utgör plattformar på vilka användarna kan skapa och dela innehåll, så öppnar de också upp för omfattande insyn i användarnas förehavanden. Vilken information om användarna samlas in, och hur använder sig företag som tillhandahåller sociala medier av denna?

Studierna av sociala medier som affärsmodeller, och som övervakningsapparater, har huvudsakligen betraktat medierna med kritiska glasögon. Däremot har man inom andra delar av forskningen kommit att ta fasta på hur medierna också kan stärka användarna. Ett framträdande tema har varit studier av de sociala medierna som resurser för olika former av politisk aktivism. I den populära debatten har begrepp som Twitter- (i Iran 2009) och Facebookrevolution (i Egypten) figurerat, då de sociala medierna har kopplats samman med ambitionerna att skapa snabb politisk och social förändring i auktoritära samhällen.

Det är en relativt enkel analys att avfärda kopplingarna mellan de sociala medierna och politiska förändringar som ganska oreflekterade och teknikdeterministiska, men bortom mytologierna ger forskningen också viss substans till sådana sammankopplingar. Statsvetarna Lance Bennett och Alexandra Segerberg (2012) har till exempel visat hur nätverksbaserade sociala medier underbygger förändrade former för politisk aktivism, från collective till connective action och i en fallstudie av Occupy Wall Street-rörelsen exemplifierar Peter Dahlgren (2013) hur sociala medier – med sin plattforms- och nätverkskaraktär – kan fungera som resurser för omförhandling av etablerade politiska och ekonomiska (makt)strukturer.

Så här långt har således forskningen identifierat både kritiska dimensioner och möjligheter i de sociala medierna. Men oavsett vilken av dessa positioner man utgår från väcker de sociala medierna en grundläggande fråga, som forskningen på båda sidor ägnat begränsad uppmärksamhet: I vilken grad har användarna faktiskt tillit till de sociala medierna? Och hur varierar tilliten dels mellan de olika företagen som står bakom olika sociala medier dels mellan olika grupper av användare?

Figur 7 Tillit till företagen bakom sociala medier. Procent.



Givet den stora mediala uppmärksamhet som olika typer av sociala medier har genererat på senare år, tillsammans med det i många avseende utbredda användandet av dem, måste respondenternas mycket begränsade tillit till de företag som levererar tjänsterna betraktas vara något förvånande. Inte minst i ljuset av att 80% av respondenterna samtidigt anger att de faktiskt använder sig av sociala medier. Mark Zuckerbergs Facebook har till exempel existerat i snart tio år. Plattformen har miljontals svenska användare. De här användarna bidrar rutinmässigt med innehåll till plattformen och delar kontinuerligt med sig av olika typer av information om sig själva till densamma. Därför måste användarnas förtroende för företaget betraktas vara påfallande lågt: på en femgradig skala från lågt till högt anger närmare hälften av respondenterna (48%) att det har lågt förtroende för företaget bakom Facebook, se figur 7. Facebook är förvisso det mest kända företaget på området (endast fyra procent av respondenterna har svarat ”känner ej till”, vilket kan jämföras med att en så pass stor andel som 40% av respondenterna inte känner till LinkedIn), men förmår likafullt inte skapa tillit hos användarna. En av applikationerna – Skype – avviker dock något från det övergripande mönstret. Sannolikt beroende på att den tjänst företaget erbjuder skiljer sig en del från de andra, då Skypeanvändande handlar mindre om att producera och dela innehåll och mer om kommunikation personer emellan.

Våra enkätdata kan inte ge klara besked om varför tilliten till de företag som står bakom de sociala medierna är så pass låg, men de ger en del intressanta reflektioner. Bara strax under 20% av respondenterna anger att de känner sig trygga med att lämna ut personlig information via sociala medier och närmare hälften av samtliga

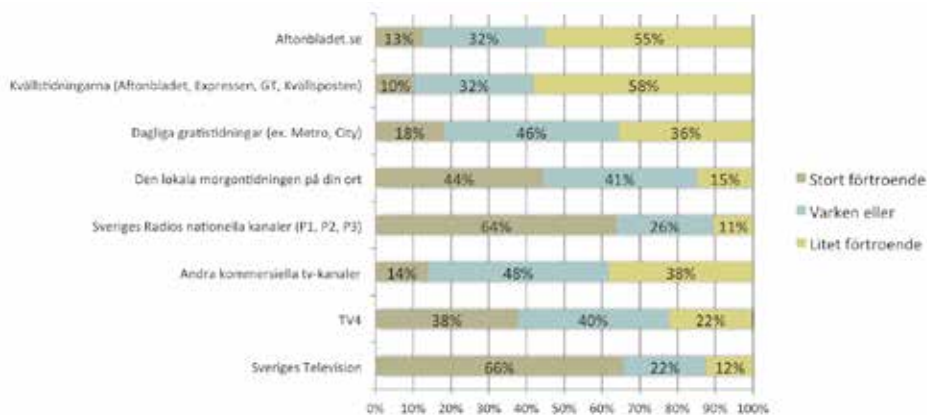
respondenter menar att sociala medier riskerar att inkräkta på människors personliga integritet.

En nedbrytning av data ger en del bakgrundskunskap ifråga om inom vilka grupper som tilliten är särskilt låg respektive något högre. För att analysera detta har vi titat närmare på svarsmönstren när det gäller tillit till företaget bakom Facebook – den mest spridda och, inte minst, enligt våra data mest välkända applikationen. När det gäller män och kvinnor så är kvinnorna klart överrepresenterade i den grupp respondenter som anger att de har tillit till företaget bakom Facebook. Av de som uttrycker att de känner tillit till Facebook är 54% kvinnor och 46% män. Notera dock att det övergripande mönstret är att tilliten är låg i båda grupperna. En liknande skillnad finns också vad gäller ålder och här kan man konstatera att unga människor – födda i början av 1990-talet och senare (till och med 1995) – är överrepresenterade bland de respondenter som uppger att de känner tillit till företaget bakom Facebook. På motsvarande sätt finns det också skillnader i tillit till Facebook ifråga om politisk orientering. De svarande har själva fått ange sina politiska preferenser, på en femgradig skala från klart till vänster till klart till höger. Och här är mönstret tydligt: tilliten till Facebook är påtagligt lägre bland dem som anger sig stå klart eller något till vänster på den politiska skalan. Samtidigt är det värt att återigen notera att denna skillnad uppstår inom ramarna för det övergripande mönstret av genomgående låg tillit.

Vad som är särskilt väl värt att notera, är att tillit till Facebook också mycket tydligt samvarierar med vad vi skulle kunna kalla allmän tillit, vilket i det här sammanhanget innebär tillit till såväl andra människor som en rad olika samhällsinstitutioner. De respondenter som anger att de har stor eller relativt stort tillit till Facebook anser i hög grad att det går att lita på människor i allmänhet. De är också mer benägna att ha förtroende för en lång rad institutioner. Det handlar om snart sagt allt från regering och riksdag till kommunstyrelsen och domstolarna.

Dessa variationer förändrar dock inte på något sätt den generella bilden, som ger vid handen att respondenterna bara i begränsad utsträckning känner tillit till aktörerna bakom de sociala medierna. Mönstret blir ännu tydligare om enkätsvaren på frågorna om de sociala medierna kontrasteras med respondenternas syn på de etablerade medierna, se figur 8.

Figur 8 Förtroende för innehållet i medier. Procent.



För den som sedan tidigare är bekant med data kring förtroende för massmedier är det inte mycket som förvånar i tabellen – public service-medierna, Sveriges Television och Sveriges Radio, är i förtroendemässig särklass, därpå följer de lokala morgontidningarna. TV4, som är ett hybridmedium – en kommersiell public service-kanal – kommer därefter. Övriga medier – kommersiella tv-kanaler, gratistidningar, kvällspress samt tidningen Aftonbladets webupplaga – åtnjuter begränsat förtroende. Bara mellan tio och tjuo procent av respondenterna anger att de har förtroende för det innehåll som de presenterar.

Frågorna är förvisso inte ställda på helt likvärdiga sätt, eftersom det inte går att jämföra innehållet i de etablerade medierna med det innehåll som presenteras på sociala medier. Data ger ändå en användbar indikation på hur ansändarna ser på och värderar de sociala medierna. I fråga om tillit bland användarna hamnar företagen bakom de sociala medierna på ungefär samma nivå som kvällstidningar, kommersiella tv-kanaler och gratistidningar.

Referenser

- Beck, U. (2000). *The brave new world of work*. Malden, Mass.: Polity Press.
- Bennett, W. L., & Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication & Society*, 15(5), 739-768.
- Bruns, A. (2008). *Blogs, Wikipedia, Second Life, and beyond: from production to produsage*. New York: Peter Lang.

- Dahlgren, P. (2013). Contingencies of online political 'producers': discourse theory and the 'Occupy Wall Street' movement. I Olsson, T. (red.) *Producing the internet: critical perspectives of social media*. Göteborg: Nordicom, 203-220.
- Fuchs, C. (2013). Social media and capitalism. I Olsson, T. (red.) *Producing the internet: critical perspectives of social media*. Göteborg: Nordicom, 25-44.
- Olsen, K. A. (2008). The \$100,000 keying Error, *IEEE Computer*, 106-108.
- Rosengren, C. & Ottosson, M. (2007) From white dress to white collar – a historical perspective on the hospital ward administrator. I Aili, C. & Nilsson, L-E. (red.) *In tension between organization and profession: professionals in Nordic public service*. Lund: Nordic Academic Press.
- Trägårdh, L.; Wallman Lundåsen, S.; D. Wollebæk D. & Svedberg L. (2013). *Den svala svenska tilliten*, Stockholm: SNS Förlag.