



**LUNDS UNIVERSITET**  
Ekonomihögskolan

# Integritet och användande

Hur insamling av personlig information påverkar  
användandet av Internettjänster

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, SYSK02 i informatik

Framlagd: Juni, 2012

Författare: Vilhelm Edensvärd  
Setenay Özbek

Handledare: Odd Steen

Examinator: Bo Andersson  
Björn Johansson

Titel:	Integritet och användande Hur insamling av personlig information påverkar användandet av Internettjänster
Författare:	Vilhelm Edensvärd Setenay Özbek
Utgivare:	Institutionen för Informatik
Handledare:	Odd Steen
Examinator:	Bo Andersson Björn Johansson
Publiceringsår:	2012
Uppsattstyp:	Kandidatuppsats
Språk:	Svenska

### **Abstrakt**

Vi har utifrån att tjänster på Internet samlar in stora mängder information om sina användare formulerat en problemställning där vi ser till användarnas behov integritet i samband med att nästan allt de gör på Internet lagras. Syftet med studien är att genom att intervjua användare av denna typ av tjänster, identifiera de upplevda integritetsproblem som uppkommer samt att undersöka hur dessa påverkar hur tjänsterna används och vilka metoder användarna tillgriper för att skydda sin integritet. Våra resultat inbegrep en lägre grad av oro hos användare än vad tidigare studier visat, vi fann också att oro, medvetenhet och förtroende för tjänster påverkar hur tjänsterna används och vilken information användare är benägna att dela med sig av.

### **Nyckelord**

Integritet, användare, Internettjänster, användande, användaravtal, integritetsvillkor, medvetenhet, förtroende, oro.

# Innehåll

Innehåll.....	3
1 Inledning.....	5
1.1 Bakgrund .....	5
1.2 Problemdiskussion .....	6
1.3 Forskningsfråga.....	6
1.4 Syfte .....	7
1.5 Avgränsningar .....	7
2 Litteraturgenomgång .....	8
2.1 Integritet .....	8
2.1.1 Fem grundprinciper .....	9
2.2 Att skydda sin integritet – Användande .....	10
2.2.1 Strategier för att skydda integritet .....	10
2.2.2 Användning av integritetsskyddande verktyg .....	12
2.3 Oro och missnöje.....	12
2.3.1 Skäl till oro .....	13
2.3.2 Om integritetsoro påverkar användning .....	14
2.4 Kunskap och medvetenhet .....	14
2.4.2 Kunskap, medvetenhet och oro .....	15
2.4.3 Svårigheter att tyda integritetsavtal.....	16
2.4.4 Om medvetenhet påverkar användning .....	17
2.5 Förtroende .....	18
2.6 Risker med att ge ut information.....	20
2.6.1 Användares riskuppfattning .....	21
2.6.2 Varför tjänsterna används.....	21
2.7 Teoretisk modell.....	22
3 Metod .....	25
3.1 Tillvägagångssätt.....	25
3.2 Undersökningsmetod.....	26
3.3 Datainsamling.....	26
3.4 Urval av informanter .....	27
3.5 Genomförande och Intervjuguide.....	28
3.6 Bearbetning av empiri .....	30
3.7 Undersökningens kvalitet .....	31
4 Analys och diskussion .....	33
4.1 Tjänster som användes .....	33
4.2 Integritet .....	33
4.2.1 Användares inställning till informationsinsamling .....	34
4.3 Oro.....	36
4.3.1 Hur kunskap och medvetenhet påverkar oro.....	37

4.3.2 Hur kontroll påverkar oro.....	38
4.4 Kunskap och medvetenhet .....	39
4.4.1 Tidigare erfarenhet .....	40
4.4.2 Kunskap om integritetsvillkor.....	41
4.4.3 Integritetsskyddande metoder .....	43
4.5 Förtroende .....	44
4.5.1 Förtroende och oro .....	45
4.5.2 Vana av att använda tjänsterna.....	45
4.6 Påverkan på användning.....	46
4.7 Användare .....	48
4.7.1 Ålder.....	48
4.7.2 Kön.....	49
4.8 Diskussion .....	49
5 Resultat och slutsatser .....	51
Bilagor .....	54
Bilaga 1 - Informant A1 .....	54
Bilaga 2 – Informant A2.....	58
Bilaga 3 – Informant A3.....	62
Bilaga 4 – Informant A4.....	66
Bilaga 5 – Informant A5.....	70
Bilaga 6 – Informant A6.....	74
Bilaga 7 – Informant A7.....	78
Bilaga 8 – Informant A8.....	82
Bilaga 9 – Informant A9.....	86
Bilaga 10 – Informant A10.....	90
Bilaga 11 – Informant A11.....	94
Bilaga 12 - Informant A12 .....	98
Litteraturförteckning .....	102

# 1 Inledning

---

Vi ger här en introducerande förklaring till integritet och användning av informationsinsamlade tjänster. Vi går inte närmare in på att ge våra definitioner av begreppen här utan syftar till att beskriva och smalna av området till det för undersökningen relevanta problemet och vår forskningsfråga.

---

## 1.1 Bakgrund

Denna uppsats handlar om hur vissa IT-företag som tillhandahåller Internettjänster samlar in stora mängder information om sina användare i samband med att de använder deras tjänster. Det är sedan vanligt förekommande att dessa företag har rättigheterna till denna information och kan använda den för att uppfylla sina syften. Genom att samla in information om användares vanor, intressen, GPS-positioner, behov, personuppgifter, kontakter med mera kan de personanpassa sina tjänster för varje användare både genom användbarhet eller genom att skraddarsy annonser. Detta är vanligt förekommande fenomen idag och det har bildat en oro och motvilja hos många användare (Jensen, Potts & Jensen, 2005; Paine, Reips, Stieger, Joinson & Buchanan, 2007; Yao, Rice & Wallis, 2007). Denna oro har också visat sig vara en av de huvudsakliga faktorerna som påverkar användares beteende negativt. (Mekovec & Vrcek, 2011) Genom att hävda att tjänsterna blir bättre desto mer användarinformation som de besitter samt att de är frivilliga att använda förklarar företagen sig legitima att använda personlig information på det sätt som de gör. Baksidan av detta är att användarnas behov av att skydda sin integritet har negativa effekter på deras användande av tjänsterna då de inte vill ge ut den information som företagen efterfrågar (Mekovec & Vrcek, 2011) och kraven på att användaren ska bidra med personlig information påverkar också användandet beroende på informationsmängd och informationens grad av känslighet för användaren (Castañeda & Montoro, 2007). För företagen är användarnas behov av integritet djupt problematiskt. Till exempel så har inkomsterna av Internetannonser minskat med 65% sedan integritetslagar infördes i Europa vilket visar på hur problematiken uppenbarar sig för de företag som har annonser som intäktskälla (Goldfarb & Tucker 2011).

Det finns en tydlig koppling till informatik inom detta ämne, då det handlar om användning av Internettjänster som behandlar stora mängder information. Denna information är i sin tur kopplad till en person och det leder in på integritet, något som inbegriper en stor del av Internetanvändningen idag. Flera studier som gjorts över lång tid visar på att en majoritet av användare känner oro över sin integritet på Internet (Yao et al., 2007; Antón, Earp & Young,

2010) och med ökande mängder användarinformation som samlas in riskerar inte denna oro att minska. Denna oro visar på att det kan uppstå integritetsproblem trots företagets vilja att förbättra tjänsterna och då sättet som användarna betar sig och använder tjänsten påverkas som följd av den upptrappade användning av användarinformation är det inte självskrivet att tjänsterna kommer att fylla sin funktion. Användningen av tjänsterna och attityden till lagrandet av användarinformation kan också komma att påverkas beroende på graden av medvetenhet om hur informationen samlas in och används. En användargrupp med mer kunskap om detta tenderar att vara mer kritisk mot sättet deras information används än en med mindre (Turow, King, Hoofnagle, Bleakley & Hennessy, 2009).

## 1.2 Problemdiskussion

När en användare ger ut personlig information utan att kunna kontrollera processen innebär detta ett intrång i dennes integritet (Bhasin, 2006). Detta leder i så fall vidare till användaren får göra ett val huruvida den vill dela med sig av informationen i fråga eller gå miste om tjänsten som kräver informationen. Att en tjänst kräver att användaren bidrar med personlig information kan många gånger få negativa effekter på användningen av tjänsten (Castañeda & Montoro, 2007) på så sätt att det begränsas. I många fall samlas dessutom information utan att användaren ser det eller är medveten om det. Dessutom är det ofta otydligt och svårt att få reda på hur informationen sedan används då integritetsavtalen ofta godkänns utan att läsas ordentligt (Culnan & Milne, 2001) eller är oläsbara (Singh, Sumeeth & Miller, 2011). Utifrån det når vi ett plan där medvetenhet och kunskap spelar in på vilken information användaren tror sig dela med sig av och till vilket syfte. Användarnas ofta bristande kunskap (Jensen et al., 2005) leder till att det är mycket som användaren inte vet om hur den personliga informationen samlas in och behandlas och utsätter sig därmed för integritetsrelaterade risker. Problemmrådet är omfattande då den här typen av tjänster har väldigt många användare över hela världen. Trots att användare inte har någon större kännedom om informationsinsamlingen finns det ändå en utbredd oro bland dem över deras integritet på Internet (Metzger & Docter, 2003; Cho, Rivera-Sanchez & Lim, 2009).

## 1.3 Forskningsfråga

Utifrån detta problem har vi formulerat vår forskningsfråga baserat på användning och integritet. Vi vill se om det finns något samband mellan användning och integritet samt om kunskap och medvetenhet har ytterligare negativa konsekvenser på användarnas beteende.

Forskningsfråga:

*Hur påverkar insamlingen av personlig information användandet av Internettjänster?*

## 1.4 Syfte

Syftet med studien är identifiera vilka konsekvenser insamling av personlig användarinformation har på användandet av tjänster, samt om ökad kunskap och medvetenhet hos användare spelar in på hur de använder tjänsterna.

## 1.5 Avgränsningar

Integritet är ett brett ämne som innefattar många aspekter, det är dessutom nära associerat med säkerhet, som även det är mycket omfattande. Det är problematiskt att avgränsa integritet då det både kan handla om laglig och olaglig insamling och användning av information. Informationen i sig kan också vara av olika typer och kan användas på olika sätt beroende på vilken tjänst som samlar in den. Vår studie kommer inte vara inriktad på säkerhetsaspekten men vi kommer inte heller helt att bortse från det. Vi kommer inte att behandla underförstådda säkerhetsaspekter såsom anti-virusprogram eller brandväggar, trots att de skyddar information. Däremot är webbläsarinställningar ytterst relevant eftersom det kräver förståelse och medvetenhet hos användaren. Likaledes finns det även säkerhetsaspekter för de sidor som användarna lämnar ut sin information till, till exempel ifall information som Google har samlat om sina användare läcker ut offentligt, om det finns någon som bryr sig om det och skyddar information med det i åtanke. Vi vill främst undersöka konsekvenserna är av att stora mängder personlig information lagras och ägs av företag i kommersiellt syfte, inte kriminellt. Vi har ett användarperspektiv som utgångspunkt, inte ett företagsperspektiv eller samhällsperspektiv. Vad vi menar med Internettjänster i denna studie är sådana tjänster som finns tillgängliga på Internet och som lagrar personlig information om sina användare. Exempel på sådana tjänster kan vara Googles tjänster, Facebook, webshoppa och mycket annat.

## 2 Litteraturgenomgång

---

Litteraturgenomgången behandlar relevant litteratur inom ämnet och förklarar begreppen vi använt oss av. Vi inleder med integritet och förklarar sedan vad vi menar med användande. Sedan följer tre kapitel om oro, kunskap och medvetenhet, samt förtroende. Det är tre faktorer som vi funnit centrala för hur användare använder tjänster på Internet. Vi fortsätter med att beskriva konkreta risker och avslutar med att presentera vår teoretiska modell.

---

### 2.1 Integritet

Integritet är ursprungligen ett begrepp som härstammar från psykologin. Det kan generellt definieras som rätten att få vara ifred (Warren & Brandeis, 1890). I och med att Internet har bidragit till att stora mängder personlig information samlas in, ägs, säljs och används av företag i en alltmer ökande takt så har integritet blivit ett väldigt viktigt begrepp (Bhasin, 2006). Det kan röra sig av etiska aspekter kring informationsinsamling, hur användare känner sig inför fenomenet och hur företagen agerar rent juridiskt. Integritet är dock ett väldigt brett och svårdefinierat begrepp, så till den grad att någon allmängiltig begreppsdefinition inte har gjorts (Paine et al., 2007). Betydelsen av begreppet kan skilja sig mellan olika kulturer, där vissa handlingar kan uppfattas integritetsintrång i en kultur men inte i en annan (Kemp & Moore, 2007). Vi väljer därför att skraddarsy en egen modell/definition av vad integritet innebär baserat på kontexten i vår studie. För att komma fram till denna definition resonerar vi lite om tidigare forskning kring begreppet integritet. Burgoon, Parrot, LePoire, Kelley, Walther och Perry (1989) föreslår en flerdimensionell modell där fyra dimensioner av integritet inkluderas. Beroende på vilket område det handlar om och under vilka omständigheter som råder utgör förmågan att kontrollera och begränsa fysisk, interaktionell, psykologisk och informationsmässig tillgång till en individ eller grupp. Den informationsmässiga dimensionen av integritet innebär möjligheten att kunna kontrollera den information som samlas in och hur den används. Att integritet innebär förmågan för en individ att kontrollera vad som sker med information om sig själv och att integritetsproblemen uppkommer i samband med att användaren inte vet när information samlas in (Bhasin, 2006) är något som flera forskare återkommer till och kontroll är därför nödvändigt för att också ha integritet.

För att applicera begreppet integritet inom ramarna för undersökningen så beskriver vi det utifrån en onlinemiljö. Informationsinsamling är startpunkten för användarna att känna oro över sin integritet och människor vill kunna kontrollera sin personliga information (Malhotra,



Kim & Agarwal, 2004). Det innebär att när information samlas in uppkommer också risken att det är personlig information som användaren inte vill ge ut men heller inte kan kontrollera, vilket leder till att ett integritetsintrång uppkommer (Bhasin, 2006). För att närmare granska hur onlineintegritet är kopplad till informationsinsamling, så består onlineintegritet enligt Mekovec och Vrcek (2011) av fyra element:

- Vilken kontroll användaren har över den insamling av information som görs.
- Hur den insamlade informationen används.
- Vilken typ och kvalitet på information som samlas in.
- Användarens medvetenhet om gällande integritetsvillkor.

I vilken grad dessa element sedan spelar in på hur användaren uppfattar sin integritet är individuellt för varje användare och det finns flera kulturella och sociala faktorer som påverkar (Mekovec & Vrcek, 2011). Definitionen ger generellt sätt en bild där informationsinsamlingen ställs emot vad användaren vet och vad denne kan kontrollera. Med "gällande integritetsavtal" avses inte bara användaravtalet utan vad som sker med informationen praktiken och i vilken utsträckning användaren är medveten om det. Definitionen stämmer dessutom väl överens med den informationsmässiga dimensionen av integritet efter Burgoon et al. (1989).

### *2.1.1 Fem grundprinciper*

För att förtydliga vilka rättigheter användare har till att skydda sin integritet satte US Federal Trade Commission (FTC) år 2000 upp fem grundprinciper för integritetsskydd som har fått stort inflytande i västvärlden. Dessa grundprinciper inbegriper att användare ska bli underrättad om rådande informationspolicy hos en tjänst innan denna tjänst samlar in någon personlig information. Användare ska ha rätt att välja bort andrahandsanvändande av informationen, såsom att företag kan sälja vidare den till en tredje part. Användare ska ha tillgång till sin personliga information närhelst de vill, de ska kunna ändra information som de anser felaktig. Informationen ska behandlas säkert och den ska inte kunna skada användaren varken då det gäller integritet eller säkerhet. Användaren ska ha rätt att bli kvitt tjänsten och den information som samlats in om någon av de andra grundprinciperna har brutits emot (Bhasin, 2006).

## 2.2 Att skydda sin integritet – Användande

Detta kapitel kommer att behandla vilka effekter på användandet av Internettjänster som kan vara följder av att användare vill försöka skydda sin integritet. I följande kapitel om oro, kunskap och medvetenhet samt förtroende kommer vi var för sig att redogöra för hur dessa tre faktorer påverkar sätter som användare använder Internet med detta kapitel som grund. Majoriteten av användare hävdar att integritet ligger till grund för mycket av deras beslutsfattande då de är online (Jensen et al., 2005) och likaså hävdar majoriteten att de vidtar åtgärder för att skydda sin integritet (Paine et al., 2007). Detta kapitel redogör för hur dessa beslut och åtgärder uttrycker sig i form av handlingar och beteende. Det finns enligt Castañeda och Montoro (2007) ett tydligt samband mellan användarnas beteende online och den personliga information som inbegrips. Hur mycket information som samlas in samt hur känslig den är för den individuella användaren har en tydlig inverkan på hur denne använder tjänsten. Informationens känslighet har definierats som hur en individ känner inför en viss typ av data vid ett särskilt tillfälle (Weible, 1993, enligt Castañeda & Montoro, 2007) och användare är mindre benägna att dela ut information om den är känslig (Castañeda & Montoro, 2007).

Paine et al. (2007) fann ett samband mellan internetvana och integritetsskyddande handlingar. De användare som hade använt Internet under längre tid, samt spenderade fler timmar per vecka med Internet, tenderade att i större utsträckning ta till handlingar för att skydda sin integritet. Användare föredrar enligt Tsai, Egelman, Cranor och Acquisti (2011) att använda tjänster som skyddar och tar hänsyn till deras integritet och att när personer handlar på webbsidor så väljer det hellre en hemsida som har en hög nivå på sitt integritetsskydd och utförligt presenterar vilka integritetsvillkor som gäller, än en hemsida som inte gör det. Det visade sig även att användare tenderade att handla från de Internetsajter med bäst integritetsskydd även i fall där de hade högre priser. De användare som i störst utsträckning använder sig av integritetsskyddande strategier är unga personer och sådana som ogillar att få reklamerbjudanden (Dommeyer & Gross, 2003)

### 2.2.1 Strategier för att skydda integritet

Effekterna av hur användare skyddar integritet kan komma till uttryck på flera sätt. Cho et al. (2009) utgår ifrån att det finns tre olika sätt att skydda sin integritet.

- Proaktivt skydd
- Opt-in och opt-out
- Undvika tjänsten

Proaktiva strategier kan vara verktyg som skyddar data från att samlas in eller användas innan. Det kan röra sig om metoder som private surfing; en webbläsarinställning som innebär att varken historik eller cookies sparas, eller en annonsblockerare (ad blocker); som förhindrar visning av annonser. Att ta bort cookies och historik manuellt är en annan metod (Craig & Zeljkovic, 2011) och att man läser användaravtalen ordentligt innan man börjar använda en tjänst (Cho et al., 2009). På så sätt bygger man upp en medvetenhet i förväg och har kontroll över sin information innan integritetsintrång inträffat

Bland de integritetsinställningar man kan göra förekommer ibland opt-in och opt-out. Detta innebär att man ställer in tjänsten för vilken information man vill att den ska samla in och hur den ska användas. Det kan också handla om begränsning av användandet såsom att man inte förser tjänsten med viss personlig information som man inte vill att den ska ha tillgång till. Opt-in innebär att användaren medvetet tillåter tjänsten att samla in informationen och använda den, till exempel för att då kunna bidra användaren med träffsäkrare annonser. Vid opt-out väljer användaren att informationen inte ska samlas in (Castañeda & Montoro, 2007). Opt-in och opt-out är inställningar som vanligen finns på sidor som löpande samlar in information om användaren och använder den för exempelvis annonser. Google har exempelvis denna valmöjlighet för användarna då man kan välja bort personaliserade annonser (Google, 2012).

Att undvika tjänsten helt och hållet innebär att man inte bara undersöker möjligheten att använda en annan tjänst som fyller samma funktion, men att man också söker efter lösningar som inte är Internetbaserade. Det kan innefatta lösningar såsom att man gör sina inköp i en affär istället för på Internet eller att söker andra kommunikationskanaler än e-post och andra Internetbaserade (Cho et al., 2009). Hur dessa åtgärder används är ytterst individuellt, liksom integritet i sig. Det kan skilja mycket i vilka metoder som används mellan individer inom samma kultur. Likaledes finns det även tydliga samband på makronivå, när man jämför olika kulturer finns det tydliga tendenser hos användarna att föredra någon av metoderna och det skiljer sig åt beroende på kultur och samhälle (Cho et al., 2009). En annan effekt på användande som kan förekomma är att användare väljer att ge ut delvis eller fullständigt inkorrekt information som de själva har hittat på. Det kan ha orsaker såsom att användare vill uppnå högre acceptans i sociala sammanhang eller skydda sin självbild. Det kan också bero på att de är ovilliga att dela med sig av sin information på grund av att de uppfattar att det finns någon form av risk med att dela med sig av informationen (Norberg & Dholakia, 2004). Att användare ibland ger ut falsk information är något som även poängteras av Paine et al. (2007) och Metzger (2004), som också förklarade att bristande förtroende för tjänsten kan vara en anledning till detta.

### 2.2.2 Användning av integritetsskyddande verktyg

Craig och Zeljkovic (2011) undersökte i hur stor utsträckning olika metoder för att skydda integritet tillämpas. De fann att 55% av användare har någon form av annonsblockerande verktyg. 3% blockerar alla cookies, medan 43% tillåter cookies för sidan de besöker, men inte de från tredje part. 21% angav att de ofta tar bort cookies och 52% att de gör det ibland. De fann att 16% använder sig av opt-out, 55% inte gör det. De flesta användare låter webbläsaren spara historik normalt (68%) medan 15% tar bort den manuellt, 4% angav att de inte sparade historik alls. 33% angav att de använde sig av private surfing.

## 2.3 Oro och missnöje

Oro över integritet är någon som ökat kraftigt de senaste årtiondena, på 1970-talet var ungefär 30% oroad över sin integritet. Trettio år senare hade denna oro stigit till cirka 80% och orsaken är till stor del att företag samlar in mer information om sina användare och kunder (Dommeyer & Gross, 2003). För att förstå vad användare tycker om integritet och insamlande av personlig information ska vi här presentera några tidigare studier som gjorts beträffande hur användarnas oro artar sig i praktiken och om det finns några särskilda samband mellan vissa grupper. Det psykologiska behovet av integritet förändras inte beroende på om det är en online-miljö eller ej. Varje individ har sina behov av integritet (Yao et al., 2007) och en individ som inte oroar sig över sin integritet i vanliga fall tenderar således inte heller att göra det på Internet. Skillnaden mellan kvinnor och män är något som undersökts flera gånger, med olika resultat som följd. Yao et al. (2007) och Paine et al. (2007) fann inga noterbara skillnader mellan kvinnor och män i sina undersökningar. Det finns dock andra undersökningar som hävdar att kvinnor är mer oroliga över sin integritet online än vad män är (Cho et al., 2009). Sheehan (1999) redogör för att kvinnor generellt sett är mer oroad över sin integritet, tar färre risker och uppvisar mindre förtroende i sociala situationer, samt att män arbetar mer proaktivt mot oro de känner över sin integritet. Jensen et al. (2005) noterade en skillnad mellan kvinnor och män där 89,5% av kvinnorna var oroliga över sin integritet online medan samma siffra för män var 69,1%. Nationella och kulturella skillnader mellan användare påverkar också hur de oroar sig över sin integritet, individualistiska kulturer visar upp högre grad av oro (Cho et al., 2009).

Att mäta användaras oro i en onlinemiljö ger ofta olika resultat i olika undersökningar. Det har dock visat sig att de i överlägset flest fall har majoriteten av användarna någon form av oro över sin integritet på Internet. En jämförelse av flera undersökningar visade på en användaroro på 74% (Metzger & Docter, 2003) då graden av oro låg mellan "lite orolig" och "väldigt orolig". En multinationell undersökning av Cho et al. (2009) visade att 70,1% av internetanvändare oroad sig över sin integritet. Men för att påvisa att det finns stora

skillnader så uppmätte Paine et al. (2007) ett förhållandevis lågt resultat på att 56% av användarna hade någon form av oro över sin integritet. Denna undersökning visade också ett samband mellan ålder och oro. För användare under 20 år låg graden av oro under 50% men i grupper mellan 20 och 40 år steg den till över 60, av användare över 40 år var det runt 80% (Paine et al., 2007). Malhotra et al. (2004) fann ett samband där äldre användare hade lägre intentioner att använda Internettjänster. Ålder hänger också ihop med ökad motvilja mot vissa typer av tjänster såsom skräddarsydda annonser (Turow et al., 2009).

### 2.3.1 Skäl till oro

I och med att vi har konstaterat att många användare har någon form av oro över sin integritet på Internet vill vi även kartlägga vad det är de oroar sig för och vilka anledningarna är till att de är försiktiga med att ge ut personlig information. Det finns en spänning mellan användare och företag som tillhandahåller tjänster, där företagen är beroende av användarinformationen för att klara sig samtidigt som användarna är motvilliga att bidra med sin personliga information (Metzger, 2004). En generell syn på vilka faktorer som ger upphov till oro över integritet är den av Malhotra et al. (2004). Tre faktorer utgör den grund som användarnas oro bygger på och de är; datainsamling, kontroll samt medvetenhet. Datainsamling innebär vilken data som samlas in och hur den används och mängden data, dess känslighet samt vad den används till påverkar oron. Användarens kontroll över sin personliga information är som vi tidigare konstaterat fundamental för integriteten. Således är minskad kontroll en faktor för ökad oro. Medvetenhet i det här fallet symboliserar den grad av förståelse som användaren har för datainsamlingen och rådande integritetsavtal.

En undersökning över hur användares oro hade förändrats mellan 2002 och 2008 indikerade att de tre största skälen till oro var oförändrade men att antalet klagomål på integritetsrelaterade frågor hade mer än fördubblats (Antón et al., 2010). De tre vanligaste skälen till oro är informationsöverföring, bristande medvetenhet och noteringar, samt informationslagring. Informationsöverföring innebär att personlig information ägs av ett företag och sedan säljs vidare till en tredje part som kan använda den för ändamål som användaren inte känner till alls. När det gäller bristande medvetenhet och noteringar uttrycker det sig i form av att de tjänster som tillhandahåller informationen inte uppmärksammar användaren ordentligt på när information samlas in eller hur deras personliga information skyddas. Datalagringen handlar om att personlig information lagras. Förändringarna mellan 2002 och 2008 visade på att användarnas oro över informationsöverföring och bristande medvetenhet har ökat kraftigt medan datalagringen ligger på samma nivå. Övriga vanliga oroväckande fenomen var att information samlas in, samt personalisering av tjänster baserat på den insamlade personliga informationen (Antón et al., 2010). Enligt Dommeyer och Gross (2003) var användare oroliga över vad företag vet om dem och hur de får tillgång till den informationen. De oroar sig också över hur informationen delas och säljs utan att de har någon kännedom om det. Dessutom fann de en stark känsla hos användarna av att många

företag begick integritetsintrång då de kunde ta reda på mycket om användarnas liv utan att de kan kontrollera det.

### 2.3.2 Om integritetsoro påverkar användning

Oro över integritet har visat sig som en av de huvudsakliga faktorerna till negativ inverkan på hur användare använder Internet (Mekovec & Vrcek, 2011). Det är oron över hur personlig information överförs, eller säljs vidare till en tredje part som har störst begränsande effekter på användningen (Castañeda & Montoro, 2007). För att användare ska kunna känna sig säkra med att använda en tjänst så spelar de integritetsvillkor som gäller i hög grad in på hur säkra de känner sig (Shin, 2010). En högre grad av oro bidrar till att användare i mindre utsträckning är benägna att dela med sig av personlig information (Metzger, 2004). Användare kan till exempel bli avskräckta från att använda tjänster som skräddarsyr annonser då de ofta baseras på väldigt personlig information såsom vänner, sökhistorik, vänner sökhistorik och geografiska positioner (Toch, Wang & Cranor, 2012). Zviran (2008) fann att användare tenderar att undvika tjänster som de uppfattar har dåligt integritetsskydd. Oro påverkar tillämpandet av integritetsskyddande verktyg, oroliga användare använder i högre grad verktyg som förhindrar insamlande av personlig data (Zviran, 2008). Det finns även ett samband mellan graden av oro och hur benägna användare är att läsa integritetsrelaterade meddelanden på tjänster, oroliga användare tenderar att läsa dessa meddelanden i större utsträckning (Culnan & Milne, 2004; Zviran, 2008). Dock har oro också den effekten att förtroendet för integritetsnotiser minskar, vilket indirekt leder till mindre benägenhet att läsa dem (Culnan & Milne, 2004).

## 2.4 Kunskap och medvetenhet

Användare besitter olika mängd kunskap och medvetenhet om de integritetsrelaterade aspekter som råder för de Internettjänster de använder. Då vi strävar efter att besvara hur medvetenhet påverkar användande är det viktigt att vi definierar begreppet och undersöker vad som är kunskap och medvetenhet och skillnaderna mellan det och ogrundad oro. Turow et al. (2009) ser ett stort problem i att personlig användarinformation används på ett sätt som användarna själva inte känner till eller förstår. Vi redogör också för hur kunskap och medvetenhet kan användas som verktyg för att stärka sin integritet och hur ökad kunskap och medvetenhet leder till att individens syn på integritet förändras. Kunskap och medvetenhet kan formuleras som den grad av förståelse som användaren har över informationsinsamling och integritetsvillkor (Malhotra et al., 2004). Kunskap och medvetenhet är något som användare kan erhålla på flera olika sätt. Media uppmärksammar ofta nya integritetsshot, användarna kan få råd av människor i sin omgivning, de kan läsa integritetsavtal eller så kan det förskaffas som följd av att de själva eller någon i deras omgivning råkar ut för någon form

av integritetsintrång. Castañeda och Montoro (2007) ger en bild av kunskap som en förlängd form av kontroll över vilken information som lagras och hur den används. Det innebär att kunskapen går att använda för att stärka sin integritet i och med att integriteten i sig är den kontroll som användaren har över sin personliga information (Bhasin, 2006). Sheehan och Hoy (2000) förklarar medvetenhet som en faktor som är höggradigt sammanbunden med kontroll, där kontroll ses som en motsvarighet, men likväl med distinktionen att de inte är samma sak. På så sätt kan kunskap och medvetenhet vara en bidragande orsak till ökad kontroll. Men att vara medveten om att en tjänst samlar information på ett sätt som inte användaren gillar, är inte nödvändigtvis tillräckligt för att också kunna kontrollera informationen. Men likväl så kan användaren, i de flesta fall där denne vet att information samlas in, vidta kontrollåtgärder till skillnad från en användare som inte har någon medvetenhet alls om att information samlas in.

#### *2.4.1 Kunskap och medvetenhet hos användare*

Användare tenderar att ha en överoptimistisk bild av hur de skyddar sin integritet (Cho, Lee & Chung, 2010). Dommeyer och Gross (2003) fann i sin undersökning att användare hade relativt goda kunskaper om vilka strategier som kan användas för att skydda sin integritet, framförallt var det yngre personer och män som uppvisade detta. Eftersom undersökningen bestod av testfrågor var det en mätning i kunskap och inte uppfattad kunskap, något som är viktigt att kontrastera. Den kunskap som användare uppfattar att de har är oftast grovt överskattad, enligt en undersökning av Jensen et al. (2005) där undersökningsdeltagare skulle verifiera att de besatt den kunskap om integritetsskyddande teknologier fungerar som de sade sig ha. Resultatet av detta var att utifrån tre undersökta integritetsrelaterade teknologier visade det sig att av de användare som hävdade att de kände till teknologierna var det 75% - 84,5% som sedan inte kunde besvara en testfråga korrekt. Sämst resultat hade cookies, där 90,3% hävdade att de visste hur de fungerade, men 84,5% av dessa inte gjorde det. Användare har dock sämre kunskaper om marknadsföringsregler och -villkor. De brister således i deras uppfattningar kring vad företag har rätt att göra och inte göra när det gäller att samla information och skicka reklam (Dommeyer & Gross, 2003). I en undersökning av hur väl amerikanska användare kände till gällande regler för informationsinsamling och -användning visade det sig att deras kunskaper var mycket begränsade (Turow et al., 2009)

#### *2.4.2 Kunskap, medvetenhet och oro*

Sambandet mellan medvetenhet och oro är intressant då det skulle kunna påvisa att ökad medvetenhet indirekt bidrar till ett mer begränsat användande och ett högre värnande om integriteten. Enligt de tre faktorerna som Malhotra et al. (2004) presenterade finns det ett samband mellan användares grad av medvetande och deras oro över integritet. En undersökning som kan argumentera för det gjordes i USA där människors inställning

tillskräddarsydda annonser undersöktes. Undersökningen byggde på att man först utvärderade användarnas inställning, för att sedan berätta för dem tre vanliga sätt som information samlas in på hur den används. Resultatet före visade på en motvilja från 66% av deltagarna. Efter att de fått reda på hur informationsinsamlingen gick till steg motståndet till mellan 73% och 86% (Turow et al., 2009). Studier har visat hur oro minskar då användaren själv får ge tillåtelse till en tjänst att samla information (Nowak & Phelps, 1995) som ett bevis på att ökad medvetenhet minskar oron. Andra studier visar att även motsatsen stämmer, när användare upptäcker att information samlats in utan att de visste om det ökar deras oro (Cespedes & Smith, 1993). Det råder olika uppfattningar om hur användares oro påverkas av erfarenhet och Internetvana. Metzger (2004) fann att användare med mer tidigare erfarenhet av Internet både oroar sig mindre, samt i högre grad delar med sig av personlig information än de oerfarna. Även Bellman, Johnson, Kobrin och Lohse (2004) fann att användare med mer Internetvana uppvisar mindre oro. Däremot fann Cho et al. (2009) och Zviran (2008) raka motsatsen i sina undersökningar.

Resultatet av dessa studier visade på en att en längre tids användande av Internet ger en tydlig effekt av ökad oro över integritet hos användarna. Användarna motsäger själva att oron ökar i samband med en större Internetvana i en studie. 23,1% av de användare som inte oroade sig över sin integritet hävdade att det berodde på att de var Internetvana, det var den också den vanligaste anledningen till att inte oroa sig (Paine et al., 2007). Det finns likaså belägg för att de användare som hävdade att Internetvana minskar oro mycket väl kan ha fel då användare ofta missbedömer sin kunskap och medvetenhet till att vara mycket högre än vad den egentligen är (Jensen et al., 2005). Dessa förvirringar och divergerande resultat kan bero på skillnader i studiernas utförande, deltagare och möjligen även att samma begrepp har använts för att mäta olika fenomen. Men de visar ändå på att det inte finns en enhetlig bild av hur erfarenhet och oro egentligen hänger samman. Det finns däremot en koppling mellan tidigare erfarenheter av integritetsintrång och ökad oro hos användare (Zviran, 2008).

#### *2.4.3 Svårigheter att tyda integritetsavtal*

Användarpolicyer och integritetsavtal är ett sätt för användare att proaktivt skydda sin integritet online (Cho et al., 2009) då de är tänkta att upplysa användaren om de bestämmelser som gäller för användning av tjänsten. Dock har de visat sig vara svåra för den vanlige användaren att tyda (Singh et al., 2011; McDonald, Reeder, Kelley, Cranor, 2009). Således finns det vissa svårigheter för användare att genom dessa avtal tillägna sig ökad kunskap och medvetenhet. Missuppfattningar i användaravtalen kan leda till en falsk medvetenhet där användaren tror sig veta vad som gäller men att detta inte stämmer (McDonald et al., 2009). Användare låter sig inte heller sina beslut påverkas i någon större utsträckning efter vad avtalen säger (Jensen et al., 2005).



En undersökning i läsbarhet av de mest välbesökta webbsidornas användarpolicyer visade det sig att de flesta av dem är svåra att tyda. Google och Facebook hade sämst resultat där ingen av 50 försökspersoner lyckades klara läsbarhetstestet (Singh et al., 2011). En annan tidigare undersökning som byggde på samma metod gav ännu sämre resultat (Fanguy, Kleen & Soule, 2004). Förutom att användarpolicyer är svårlästa så är det heller inte alla användare som läser dem. I en enkätundersökning av Culnan & Milne (2001) svarade 50% av respondenterna att de aldrig eller sällan läser användaravtal, 22% sade sig läsa dem ofta eller alltid. Problematiken i detta står ofta att finna i avtalens komplexitet och språk, det finns ett uttryck av missnöje från användarna om att användaravtal ofta är för långa och innehåller svåra juridiska termer (Antón et al., 2010). Det finns ett samband mellan avtalens längd och hur lättläsliga de är, de ska också vara sakliga och följa en tydlig struktur för att vara lätta att förstå (Singh et al., 2011). Det har även visat sig att en klar majoritet av användare anser att det är viktigt att läsa integritetsavtalen, i ett fall beträffande sociala nätverk, men att de i lägre grad gör det (McGrath, 2011). När det gäller användarnas förtroende för integritetsavtalen är det ofta lågt. Jensen et al. (2005) noterade att endast 16,1% av deltagarna i deras undersökning ansåg att integritetsavtalen tydligt speglar vad företagen egentligen gör. Det är problematiskt att göra användarna medvetna om tjänsters informationsvillkor om användarna inte läser användaravtalen även om det är användarnas eget val att bestämma om de behöver känna till villkoren.

#### *2.4.4 Om medvetenhet påverkar användning*

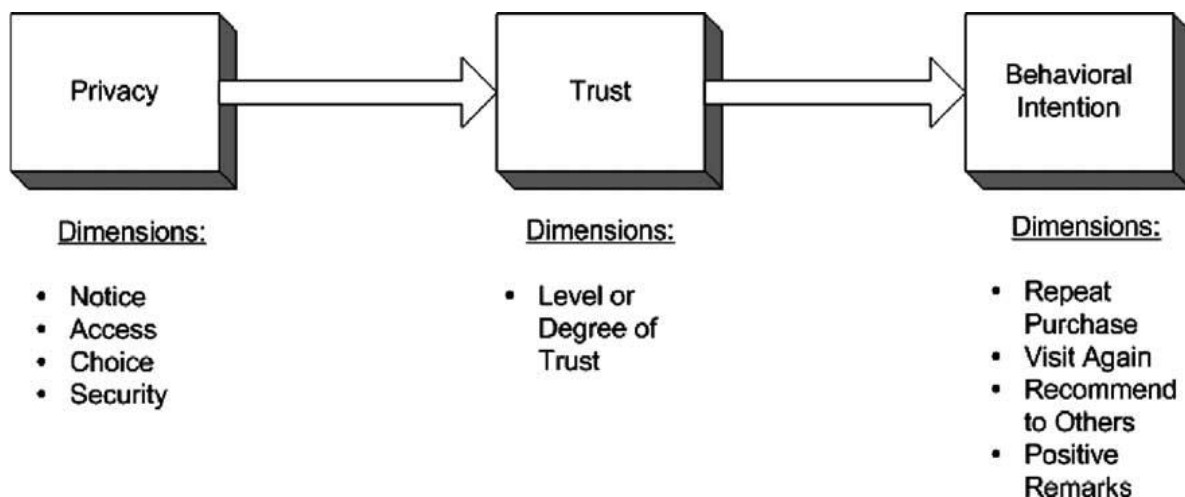
Vi har tidigare har konstaterat att ökad medvetenhet kan bidra till ökad oro (Turow et al., 2009; Malhotra et al., 2004) och att oro kan påverka användning (Mekovec & Vrcek, 2011; Castañeda & Montoro, 2007). Därmed har vi redan påvisat vissa samband där medvetenhet indirekt kan påverka användningen. Paine et al. (2007) fann att användare med en längre tids erfarenhet av Internet också i större utsträckning använde sig av olika strategier för att skydda sin integritet. Benägenheten att läsa användaravtal är högre hos användare som uppfattar att de kan förstå dem (Culnan & Milne, 2004). För att exemplifiera sambanden för hur medvetenhet påverkar användning, finns det en undersökning om Facebook (Debatin, Lovejoy, Horn & Hughes, 2009) som visade på skillnader i användning från medvetna och icke-medvetna användare. De användare som ansåg sig vara medvetna om vilka integritetsinställningar som fanns hade också i högre grad använt sig av dem än de som inte ansåg sig känna till dem. Samma undersökning hittade också ett samband mellan integritetsintrång och mer restriktiva åtgärder. 80% av de som hade råkat ut för någon form av integritetsintrång på Facebook hade efteråt ändrat sina inställningar. Av användare som hade hört talas om andra som råkat ut för integritetsintrång var denna siffra 42%.

Bristande medvetenhet kan leda till att användare delar med sig av falsk information. Zviran (2008) fann att användare som hade tidigare erfarenheter av integritetsintrång uppvisade en mer restriktiv inställning till att dela med sig av personlig information. Det finns även belägg

för att användare som är ovetandes om vad informationen ska användas till i högre grad uppger falsk information. En undersökning visade på att 63% av de användare som uppgett falsk information sade sig villiga att ge ut sin riktiga information om tjänsten hade varit tydligare med att förmedla hur informationen skulle användas. På så vis är användares medvetenhet om att de har bristande medvetenhet också en form av medvetenhet, som i sin tur bidrar till ett mer återhållsamt användande (Harris Interactive & Westin, 1997 enligt Culnan & Milne, 2004). Dommeyer och Gross (2003) fann ett svagt samband mellan medvetenhet och användning. De hade ett resultat som visade på hög medvetenhet bland användare om strategier för att skydda sin integritet, men det gav inget större utslag på i vilken utsträckning de använde dessa strategier. Istället fann de ett relativt lågt resultat på hur omfattande användningen av de kända integritetsskyddande strategierna var.

## 2.5 Förtroende

Det är viktigt för företagen att skapa trovärdighet hos användarna för att motverka negativa effekter på användningen (Castañeda & Montoro, 2007). Enligt Norberg och Dholakia (2004) är det större chans att användare är villiga att ge ut personlig information om sig själva ifall de har byggt upp ett förtroende med tjänsten och tror att resultatet kommer ge den önskade nyttan. Förtroende kan definieras som mängden och typen av kontroll som man har i en relation (Heath & Bryant, 1992 enligt Metzger, 2004). För att applicera förtroende inom kontexten för vår undersökning så utgår Liu, Marchewka, Lu och Yu (2005) från en modell där fyra dimensioner av integritet spelar in på hur förtroendet för tjänsten kommer att vara och där detta förtroende i sin tur påverkar användningen.



Figur 2.1: Integritet-förtroende-beteende efter Liu et al. (2005, s. 292).

De fyra integritetsdimensionerna som inkluderas är; i hur hög grad tjänsten visar användaren att personlig information kommer samlas in innan det görs, vilken tillgång användaren har till den insamlade informationen, om användaren kan välja att inte tillåta organisationen att

använda informationen eller föra den vidare till en tredje part, att tjänsten är försedd med sådan säkerhet att den personliga informationen är säkert lagrad.

### *2.5.1 Att skapa förtroende*

Användare har större förtroende för tjänster och tillhörande företag som skyddar deras integritet (Metzger, 2004). Det finns flera faktorer som kan bidra till ökat förtroende för tjänsten bland användarna och enligt modellen i Fig 2.1 så är de finns det fyra dimensioner av integritet som är nyckelfaktorer. Liu et al. (2005) fann ett starkt samband mellan förtroende hos användarna och tjänster som tydligt presenterar hur de samlar in information. Att användaren själv har tillgång till den personliga information och kan se vad som har samlats in stämmer också, men sambandet är inte lika starkt som vid notifiering. Att ha tillgång till opt-in och opt-out är ett exempel på valmöjligheter för användare och att själv kunna kontrollera hur information samlas in och används genom att fatta dessa beslut själv ökar också förtroendet för tjänsten. Säkerhetsdimensionen innebär att tjänsten lagrar informationen på ett säkert sätt så att den inte ska läcka ut, här finns också ett starkt samband till förtroende. Genom att bygga en integritetspolicy som användarna upplever positivt kommer det att bidra att deras förtroende också att öka, det leder då indirekt vidare till att deras attityd att använda tjänsten också ökar (Shin, 2010). Att ha förståeliga integritetsavtal kan generera ett högre förtroende, då förtroende för dessa ökar då användare uppfattar att de kan förstå dem (Culnan & Milne, 2004)

### *2.5.2 Om förtroende påverkar användning*

Graden av förtroende påverkar vilken information som användare är villiga att ge ut och detta är också något som påverkas indirekt av deras oro över integritet, då det har visat sig ha negativa effekter på användarnas förtroende för Internetsidor (Metzger, 2004). När förtroendet är bristande tenderar användare också i större utsträckning uppges falsk information, om de exempelvis är osäkra på eller emot sättet som informationen kommer att användas på eller anar att det finns risker med att förse tjänsten med sann information (Norberg & Dholakia, 2004). Om användare har förtroende för en tjänst eller ett företag så är de i högre grad mottagliga för att dela ut personlig information, om de har vana av att dela med sig av personlig information till tjänsten eller företaget kan det också bygga upp ett förtroende där användaren i större utsträckning är villig att bidra med sin personliga information (Metzger, 2004). Att ha förtroendeingivande, integritetsrelaterade notiser på tjänsten ökar användares tendenser att läsa dem (Culnan & Milne, 2004).

## 2.6 Risker med att ge ut information

För att förstå varför integriteten är viktig att bevara för användaren presenterar vi här de konkreta risker som förekommer på Internet till följd av att personlig information samlas in. Riskerna är också relevanta att ta upp i syfte att se om de speglar det som användare oroar sig för. Cho et al. (2010) redogör för att det finns två typer av risker; de på individnivå och de på samhällsnivå. Båda risktyperna är relevanta för undersökningen ur perspektivet att användare oroar sig för dem. Däremot är detta kapitel inte avsett till att diskutera oro över risker utan redogöra för vilka risker som finns, på individnivå. Det finns även flertalet säkerhetsrisker såsom identitetsstöld, som kan komma till följd av att användare varit oförsiktiga på Internet. Då rör det sig i så fall om kriminell insamling och användning av data, vilket inte är centralt i vår undersökning och därför går vi inte heller närmre in på att beskriva den typen av risker. Om användare uppfattar att en tjänst är medför risker vid användning blir de också mindre benägna att använda den (Featherman, Miayzaki & Sprott, 2010).

Cookies ses som en stor integritetsrisk på Internet. De flesta webbsidor lagrar cookies som tyst samlar in användarinformation såsom historik. Det även tredjepart-cookies som aktivt samlar in information från den sida som besöks. Syftet med dessa cookies är att bygga upp en profil över användaren för att kunna erbjuda bättre specificerade annonser och det är också sannolikt att denna data går att koppla till användarens verkliga identitet (Craig & Zeljkovic, 2011). Vanligtvis kan man ta bort cookies i webbläsaren men det finns även resistent sådana. Ett exempel på det är Flash cookies som finns lagrade i Adobe Flash och är betydligt mer avancerade att radera (Turow et al., 2009).

Stora sociala nätverk såsom Facebook har ofta funktioner som integrerar tredjeparts-applikationer till sidan. Användare har ofta begränsad kontroll över hur dessa applikationer samlar och använder data. Genom att godkänna dem första gången de används förser användaren dem med legitimitet att samla in all personlig information som användaren givit förstaparts-tjänsten (Toch et al., 2012). Vissa sociala nätverk spårar också upp vänners aktivitet utifrån tanken att en användares vänner kan antas ha liknande intressen och således kan det ytterligare optimera tjänsten. Detta kan medföra en stor integritetsrisk då en användare uppger känslig information, som inte är avsedd att presenteras offentligt, till en tjänst (Toch et al., 2012). Beträffande sociala nätverk är det också ett stort integritetsproblem att man som användare är identifierbar och att personer i ens omgivning snabbt får tillgång till aktuell publicerad personlig information. Om den informationen avslöjar privata detaljer om en användares liv, som användaren vill hålla för sig själv, blir det på så vis ett integritetsintrång (Toch et al., 2012). På så vis kan man även ta reda väldigt mycket om andra, vilket också kan utgöra en integritetsrisk (Qi & Edgar-Nevill, 2011).

Qi och Edgar-Nevill (2011) tar upp fall där användare själva publicerat information på sociala nätverkssidor, som sedan kommit att bli mycket negativa konsekvenser för dem. I flera fall

handlade det om att personer hade blivit av med sitt jobb eller avstängda från sin skola då de kränkt någon genom att skriva nedsättande saker i bloggar eller i sociala nätverk. I andra fall gick det att koppla information till brott, där informationen gick att identifiera till en person och att det således resulterade i personen som publicerade informationen blev gripen. Det finns också extremfall där användare uttryckt politiska åsikter på Internet, som stridit mot en förtryckande regim och sedan blivit avrättade till följd av det.

### *2.6.1 Användares riskuppfattning*

Vi har tidigare nämnt användares överoptimism till integritetsrisker. Det kan vara en ren psykologisk effekt som förekommer i många sammanhang, där människor har svårt att se sig själva som offer för negativa händelser och istället genererar en illusion av sig själva som osårbara. Det är en naturlig funktion för att stärka självförtroende och dämpa ångest. Således tenderar de också att tro att deras egen integritet generellt sett är bättre skyddad än andras. Desto mer kontroll användare har desto mindre ser de riskerna och illusionen av osårbarhet förstärks ytterligare. En motsatt effekt uppnås när användare utsätts för integritetsintrång, då blir de mer riskmedvetna och försiktiga (Cho et al., 2010).

### *2.6.2 Varför tjänsterna används*

Trots att oron och missnöjet kring integritet är stor så fortsätter Internet att växa och antalet användare ökar. Även då användare utsätter sig för integritetsrisker, så framstår ändå nyttan, nöjet och beroendet av att kunna använda Internet som viktigare. Användare vill egentligen inte lämnas ensamma, de ser fördelarna med att använda tjänsterna, men integritet handlar om att de ska skyddas från att deras personliga information missbrukas (Cespedes & Smith, 1993). De företag som tillhandahåller den här typen av tjänster har ett behov av att bygga långvariga relationer till sina användare. Genom att utsätta sina kunder för integritetsrisker och få dem att känna sig obekväma med att använda tjänsten försvagas också dessa relationer (Featherman et al., 2010). Således är det en bra anledning för företagen att bibehålla en god integritetsstandard som användare är medvetna om och accepterar. Det är många användare som accepterar att de behöver ge ut personlig information när de använder Internet då de anser att nyttan med tjänsten överträffar integritetshotet, även de som tycker att skräddarsydd reklam och information om erbjudanden är bra (Dommeyer & Gross, 2003). Många användare rationaliserar utbytet med tjänsten på så vis att de förstår att tjänsten behöver informationen för att kunna existera och de får i utbyte mot den informationen, tillgång till en tjänst som de eftersöker (Norberg & Dholakia, 2004).

Debatin et al., (2009) fann i sin undersökning att de uppfattade fördelarna med att använda Facebook vägde tyngre än de integritetsrisker som finns. Men det är också en individuell

bedömning om man som användare anser att nyttan är stor nog. Norberg och Dholakia (2004) jämförde olika typer av användare och i vilken grad de var villiga att uppge personlig information. De fann att de användare som hade ett större behov av att skydda sin självbild inte var lika villiga att dela med sig av information som de som hade stor självkontroll och accepterade sig själva ur ett socialt perspektiv. Att vilja använda tjänster, såsom sociala nätverk ligger också mycket i vilken attityd användare har till dem (Shin, 2010). Men trots den positiva nytta tjänsterna kan uppfylla, så ska det inte förnekas att det finns en spänning mellan användare och tjänster. Enligt Turow et al (2009) skulle personaliserade annonser tas bort, i alla fall i USA, om användarna fick bestämma.

Det är också viktigt att poängtera att vissa tjänster kan vara väldigt vanebildande och användare har svårt att inte använda dem. Det har också visat sig att detta beroende kan göra användare mer benägna att dela med sig av personlig information, om de är en tjänst de är benägna att få tillgång till (Castañeda & Montoro, 2007). En undersökning av svenskars användning av Facebook visade på en viss beroendetrend. Ungefär 70% av de som använder Facebook loggar in där varje gång de startar sin dator och 30% säger att de loggar in utan att själva vara medvetna om det. Det finns också en stor problematik i att vissa användare (43%) anser att de inte hänger med i vad som händer om de är utan Facebook en längre tid. Dessutom anger nästan 26% att de mår dåligt om det går en längre tid utan att de har möjlighet att logga in där (Denti et al., 2012).

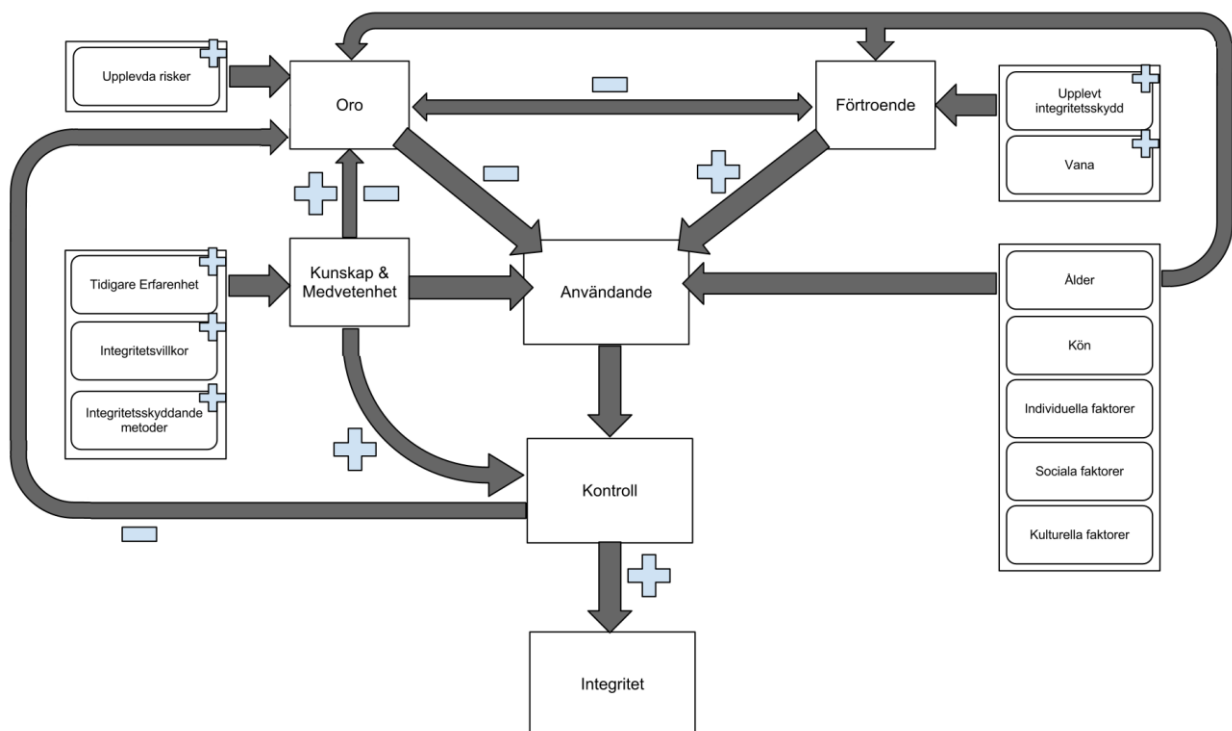
## 2.7 Teoretisk modell

Vi har identifierat och presenterat flertalet generella samband mellan de faktorer som tagits upp i litteraturgenomgången och deras effekt på användandet. För att sammanfatta dem presenterar vi här en teoretisk modell över dessa samband. Modellen visar hur de identifierade faktorerna sammanstrålar i en påverkan på användning. Denna användning är också en funktion av användarens behov av integritet och det är graden av kontroll som användaren har över sin personliga information som avgör hur väl detta behov uppfylls (Bhasin, 2006) och det är sättet som användaren använder, eller inte använder tjänsten på, som determinerar graden av kontroll och följaktligen också integritet, det är illustrerat som ett positivt samband från kontroll till integritet och en pil från användande till kontroll i modellen.

För att kort sammanfatta de funna sambanden i litteraturen så är användarens behov av integritet ytterst individuellt. Vissa sociala faktorer, kön, ålder, och kultur kan forma denna uppfattning (Kemp & Moore, 2007; Sheehan, 1999; Norberg & Dholakia, 2004; Turow et al., 2009). Tidigare erfarenhet bidrar med ökad kunskap och medvetenhet, tidigare erfarenhet innefattar även integritetsintrång. Modellen förklarar kunskap och medvetenhet som den grad av medvetenhet en användare har över rådande integritetsvillkor, det innefattar då hur tjänsten samlar in och använder information men även på en högre nivå med vilka bestämmelser som gäller och hur tillförlitlig tjänsten är. Kunskap om integritetsskyddande metoder innebär de

metoder användaren behärskar och förstår innebörden av, samt förstår dess relevans för den specifika tjänsten.

Medvetenhet har en positiv inverkan på kontroll (Castañeda & Montoro, 2007). Oro påverkas i sin tur av medvetenhet, men det är oklart hur, det beror på vad det är användaren blir medveten om (Zviran, 2008; Metzger, 2004) och sambandet visas i modellen med både ett plus- och ett minustecken. Turow et al. (2009) som fann att ökad medvetenhet kunde bidra till ökad oro, hade i sin undersökning exemplifierat det med att de gav information om risker till användarna, men enligt vår modell ses den typen av medvetenhet snarare som upplevda risker, även då det också är en form av medvetenhet. På så sätt kontrasterar upplevda och reella risker, genom att låta de reella ingå i integritetsvillkor. Upplevda risker ökar oron hos användare (Featherman et al., 2010). Oron minskar när användaren får ökad kontroll, så att sådan typ av medvetenhet som bidrar med ökad kontroll har också effekten att den minskar oron (Castañeda & Montoro, 2007; Nowak & Phelps, 1995).



Figur 2.2: Föreslagen teoretisk modell.

Användarens individuella karaktärsdrag är också något som påverkar oron, samtidigt som oron påverkar användaren i sina beslut (Kemp & Moore, 2007; Sheehan, 1999; Norberg & Dholakia, 2004; Turow et al., 2009). Oro och förtroende är starkt sammankopplade, det är illustrerat som ett negativt samband i modellen, alltså att en orolig användare har lägre förtroende och ett högre förtroende ger upphov till minskad oro (Liu et al., 2005; Metzger,

2004). Det upplevda integritetsskyddet påverkar också förtroendet enligt modellen efter Liu et al. (2005) (se Figur 2.1) och kan också fungera som en förlängd form av medvetenhet. En vana av att använda en tjänst stärker också förtroendet för tjänsten (Metzger, 2004). De tre faktorerna oro, medvetenhet och förtroende tillsammans med användarens karaktärsdrag ger en bild av hur användaren kommer att använda tjänsten. De flesta faktorerna i modellen är i hög grad dynamiska och förändras med tiden.



## 3 Metod

---

Detta kapitel syftar till att förklara hur vår studie är utformad. Vi underbygger våra metodval med litteratur och argumenterar för undersökningens disposition. Vi för även en diskussion om relevans och validitet hos litteratur och informanter samt beskriver hur vi utfört våra intervjuer, med bifogad intervjumall.

---

### 3.1 Tillvägagångssätt

Vi valde att dela in vår undersökning i fyra faser som förutom viss iteration för finslipning verkställdes i kronologisk ordning. Den inledande fasen handlar om beskrivning och analys av forskningsproblemet och de frågeställningar som det innebär. Därefter följer en litteraturgenomgång där teorier samt relevanta undersökningar presenteras. Detta syftar till att underbygga vår argumentation i resultatet samt vara relaterbart till problemområdet. Det är även i denna fas som vi läste på om ämnesvalet, så därför valde vi att lägga ner mycket tid till att skriva den. Den tredje fasen är den empiriska undersökningen där vi sammanställer vår insamlade data som skedde i form av intervjuer av olika informanter. Den fjärde fasen samt sista fasen är resultatet, där alla delar konvergerar och där forskningsfrågan ska besvaras.

För att undersökningen ska uppnå en så god kvalitet som möjligt har vi färdigställt varje fas innan vi gått vidare till nästa. På detta sätt ligger litteraturgenomgången som grund för hela studien. Vi sammanfattade litteraturgenomgången i en teoretisk modell där de samband vi funnit sätts ihop till en enhet. Syftet med modellen är att den ska utgöra ett argument för våra resonemang i analysen. Vi använde den för att utforma frågorna till våra intervjuer, för att få empirisk data som är kompatibel med litteraturen. Detta gav oss en bra grund, vilket gjorde att vi inte behövde gå tillbaka och skriva om stora delar utan kunde istället bygga vidare på det vi hade. Det var endast vid ett få antal tillfällen då vi fick gå tillbaka och ändra små detaljer i studien vilket bidrog till effektivt och strukturerat arbetssätt. Denna ansats visade sig fördelaktig då vi var väl pålästa i ämnet innan vi utformade studien och frågorna och kunde således föra en bättre argumentation.

## 3.2 Undersökningsmetod

Vi har en explorativ och utvecklande problemställning som vi kunde få fram djupa och nyanserade svar från, så vi var tvungna att välja en metod som kunde hantera det. Den bäst lämpade ansatsen var kvalitativ ansats eftersom i en kvantitativ ansats ligger fokus inte på mängden olika data som fås fram utan data som är unikt i sig (Jacobsen, 2002). På så vis behövde vi inte koncentrera oss på bredden utan djupet där vi även tog hänsyn till att observera informanterna under intervjuens gång, för att se hur de uppträdde när frågorna besvarades (Jacobsen, 2002). Eftersom vi också utgår från en deduktiv ansats har vi valt att skriva teorin först och därefter empirin (Jacobsen, 2002). På detta sätt får vi fram en grund som vi sedan kan utforma de öppna frågorna till. Valen av metodansatser ligger i grund för hur vi vill att studien samt det empiriska materialet skulle utformas (Jacobsen, 2002).

## 3.3 Datainsamling

Vi valde att utföra tolv intervjuer av olika informanter, fler intervjupersoner hade bidragit till för mycket data att undersöka samt att det skulle vara svårt att hitta metoder att undersöka (Jacobsen, 2002). Alla intervjuer genomfördes med samma grund oavsett vem vi intervjuade och de hölls även under samma tid. För att insamlingen av det empiriska materialet skulle gå så bra som möjligt valde vi att dela in intervjun i olika steg, där vi först började med att utforma de olika intervjufrågorna baserat på informationen vi fick fram i det litteraturgenomgången. Vi valde att intervjua personer av olika åldrar, kön och it-vana så vi kunde få fram nyanserade svar för att också kunna se om sambanden i det teoretiska ramverket stämde med verkligheten. Förutom att intervjua olika typer av användare vill vi även få data som kunde kopplas till medvetenhet av integritetsvillkor och sätt att skydda integritet, förtroende för tjänster, oro över integritet samt hur de använde olika tjänster.

Vi genomförde intervjuerna individuellt ansikte mot ansikte på platser där den intervjuade personen kände sig bekväm (Jacobsen, 2002). Genom att genomföra intervjuerna individuellt kunde vi på ett enklare sätt skapa en dialog och få ett större djup. Svaren som vi efterfrågade kunde varken vara rätt eller fel. Istället ställde vi öppna, explorativa frågor och eftersom det vi undersöker handlar om integritet var det även ännu viktigare att stämningen var avslappnad (Jacobsen, 2002). Det är även en anledning varför vi inte valde att genomföra intervjuerna via telefon, eftersom det är svårt att föra samma sorts dialog.

Som medel till intervjuerna använde vi oss av anteckningsblock för att skriva ner alla svar och kommentarer till svaren. Vi spelade in våra intervjuer för att kunna återgå och lyssna igen och komplettera med sådant vi inte hann anteckna under intervjuens gång. Eftersom vi ville få fram den avslappnade situationen där svaren diskuterades var det viktigt att vi iakttog

intervjupersonens beteende. Hur personen uppträdde när vissa frågor ställdes och därför höll vi även god ögonkontakt (Jacobsen, 2002). Detta gjorde det ännu viktigare att vi spelade in, så att inga svar glömdes bort och det gjorde att vi kunde lyssna på svaren igen utan att tolka dem.

Dessa steg var vi mycket noggranna med att genomföra i rätt ordning för att minimera risken av dataförlust. Vi har lagt lika mycket noggrannhet samt tanke vid varje steg eftersom de bygger på varandra. Om ett av stegen hade blivit bli fel så skulle det kunna leda till att hela bedömningen av empirin kunde riskera att bli felaktig.

### 3.4 Urval av informanter

Vi började med att utgå från att vi hade alla resurser samt alla kunskap som behövdes för att få fram de efterfrågade svaren av informanterna. Eftersom vi har en kvalitativ ansats ville vi få fram svar som kunde diskuteras fram där fokus ligger på djupet och unikheten i svaren (Jacobsen, 2002). Utifrån det perspektivet valde vi informanter som var lämpade för att kunna ge oss den data vi behövde. Vi ville få fram unika och personliga svar och därför var de krav vi ställde att informanterna skulle vara inom olika åldrar, kön, sysselsättning som exempelvis student (Jacobsen, 2002). Om vi endast hade utgått från exempelvis en åldersgrupp skulle chanserna att vi skulle få liknande svar ökat, vilket vi inte ville. På så sätt minimerade vi risken för liknande svar eftersom datorvanorna kan variera i de kategorierna. Vi ville ha stor ålderskillnad mellan den yngsta och den äldsta informanten. Men vi valde dessutom att fokusera lite mer på en viss åldersgrupp för att se ifall svaren som gavs skulle skilja sig mycket ifrån varandra. I vårt fall blev det åldrarna mellan 15 och 22 år. Det sista kravet som vi efterfrågade var att de informanter vi valde skulle använda sig eller tidigare ha använt sig av någon typ av Internettjänst som lagrar information om användaren, på så sätt kunde vi föra en djupgående diskussion. Enligt Jacobsen (2002) ska man max genomföra 20 intervjuer om de är upp till en timme. Vi valde utifrån det att våra intervjuer skulle vara i 30 till 40 minuter, men insåg att efter 12 intervjuer att vi hade fått fram den empiri som vi behövde för att kunna genomföra en djup analys.

Ålder	Kön	Beteckning
15	Man	A1
17	Kvinna	A2
17	Kvinna	A3
18	Man	A4
19	Kvinna	A5

21	Man	A6
22	Man	A7
26	Man	A8
32	Man	A9
53	Man	A10
53	Kvinna	A11
63	Man	A12

Tabell 3.1 Informanter

### 3.5 Genomförande och Intervjuguide

Intervjun började med att vi presenterade oss och syftet med vår undersökning. Sedan berättade även vi om hur lång tid intervjun skulle ta för att försäkra oss om att det inte var under någon form av tidspress. Därefter klargjorde vi också för intervjupersonen om hur vi skulle behandla vår insamlade data och att vi skulle aidentifiera dem.

Intervjumallen som utformat består av 22 stycken frågor där vi först tar reda på bakgrundsinformation om informanten, sedan frågor som behandlar användandet av de olika tjänsterna och slutligen medvetenheten om integritet. Vissa av frågorna var utformade på ett svårtolkat sätt vilket gjorde att vi fick förklara frågan samt ge konkreta exempel. Frågorna var skriva i ordning, vilket gjorde alla frågor byggde på varandra samt bidrog till att det fanns en röd tråd. Avslutningsvis ställde vi frågan ifall denna intervju har bidragit till att informanten i framtiden kommer att ha i åtanke om resultatet vi diskuterade fram. Svaret som ges visar ifall vi har kunnat skapa någon form av förändring eller något det kommer att ha i åtanke. Vissa av frågorna som vi ställde besvarades inte av informanterna, då de byggde att de skulle ha svarat jakande på föregående frågor. Framförallt gällde det för vilka metoder de använde för att skydda sin integritet. Om de svarade nekande gav vi ändå de exempel som vi hade på följdfrågorna men det var överflödigt att skriva att vi inte fick något svar. Nedan presenteras intervjumallen som vi hade under intervjuernas gång.

### 3.5.1 Frågor

- Hur gammal är du?
- Vad gör du? (student, anställd m.m.)
- Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?
  - Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?
- Oroar du dig över din integritet när du är online?
  - Vad är det som oroar?
  - Vad finns det för skäl till att inte oroa sig?
- Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)
- Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?
  - Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?
  - Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?
  - Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? genom exempelvis annonser.
- Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.
  - Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?
- Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.
  - Har det påverkar din oro över integritet?
  - Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?
- Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?
  - Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.

- Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation.
- Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.
- Känner du att du efter denna intervju kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?

### 3.6 Bearbetning av empiri

Bearbetning av empirin har skett i form av tre faser; beskrivning, systematisering och kategorisering, samt kombination. Vi har valt att skraddarsy informationsinsamlingen av primär data eftersom vi själva utformade intervjufrågorna och svaren togs direkt från informanterna (Jacobsen, 2002). På så sätt har vi inte behövt ställa oss kritiska till källorna på samma sätt som vi hade behövt ifall vi hade valt att använda oss av sekundär data (Jacobsen, 2002).

I första fasen började vi med att ta fram tjocka beskrivningar av datan vi fick fram under intervjuerna, då vi skrev upp en detaljerad beskrivning av den datan, utan att analysera den eller tolka den (Jacobsen, 2002). Den andra fasen som vi utförde handlade om att reducera onödig data så att den tjocka beskrivningen blev mindre omfattande och lättare hanterbar (Jacobsen, 2002). Detta underlättade informationshittandet. I den tredje och sista fasen började vi tolka den filtrerade data som fanns kvar, vi utgick från variablerna mening med data, orsaken med data vilket gjorde att vi fick ett annat djup i informationen och därefter började vi kategorisera det (Jacobsen, 2002). Dessa svar som vi fick fram använde vi i analys- och diskussionsdelen, då vi på ett detaljerat och tydligt sätt kunde analysera sambanden respektive skillnaderna mellan empiri och teori.

Under intervjuerna skrev vi många kommentarer till svaren samt spelade in samtalet vilket gjorde att vi fick med många detaljer som annars hade glömts bort. Vi fick många gånger spola fram och tillbaka i intervjuerna för att lyssna på svaren då informanten exempelvis stannade eller darrade i rösten när de svarade. Eftersom vi valde att genomföra intervjuerna på tysta platser där vi inte blev störde hade vi inga större tekniska problem, som exempelvis att ljudinspelaren kunde ha spelat in bakgrunds ljud och annat. Genom att vi hade en väl förberedd intervju och att fokuserade mycket på fas ett, beskrivningen samt fas två, reduceringen sparade vi mycket tid på den tredje fasen då den genomfördes effektivt och noggrant.

### 3.7 Undersökningens kvalitet

För att säkerställa att undersökningen skulle uppnå önskad kvalitet har vi utgått från att följa Jacobsens (2002) struktur för undersökningskvalitet och valt att framförallt behandla källkritik, etik, validitet och reliabilitet som aspekter av en kvalitetsuppfyllande uppsats.

#### 3.7.1 Källkritik

Till litteraturgenomgången har vi mestadels använt oss av nya artiklar då vårt ämne är relativt dynamiskt och nya tjänster och sätt att samla information uppkommer ständigt. För mer generella samband har vi ansett att äldre litteratur kunde utgöra ett fullgott alternativ. Dessutom var det resonligt att använda vissa äldre källor för att få ett tidsperspektiv på hur de olika integritetsaspekterna utvecklats. Eftersom vi endast använde oss av vetenskapliga artiklar för litteraturgenomgången är de sannolikt tillförlitliga då de granskats ordentligt före publicering. Likväl har vi under arbetets gång urskilt vissa skillnader i hur författare tolkar begrepp och hur de mäter dem. Det har också resulterat i att vissa studier har divergenta resultat trots att de säger sig mäta samma sak. Framförallt när det gällde sambandet mellan Interneterfarenhet och oro var tidigare undersökningar oeniga och det var svårt för oss att dra några slutsatser utifrån detta. Att resultaten är olika kan grunda sig i skillnader av hur dessa undersökningar har utförts och vilka användare som bidragit till deras undersökningsmaterial. Vi har även noterat att olika tidigare undersökningar kontrasteras av att författarna tolkar integritet på olika sätt. Mycket av detta handlar om hur stor grad av säkerhetsaspekt som har vägts in i undersökningen. I vissa undersökningar inbegriper det att skydda information för att undvika att den utnyttjas av kriminella, i andra har det handlat om att känslig, personlig information har läckt ut till bekanta och att användaren har tagit skada av det. Vi hade själva också vissa svårigheter att definiera vilka integritetsaspekter som skulle vara adekvata inom kontexten för vår undersökning och hade således också vissa svårigheter att ta ställning till vissa artiklars relevans för undersökningen.

Beträffande vår empiriska insamling av data var det svårt att tolka vissa av svaren som vi fick av informanterna eftersom alla frågor tolkas på olika sätt och har olika innebörd. Vissa personer kände sig osäkra med att definiera vad integritet betydde för dem, vilket gjorde att de inte kunde svara på följdfrågan om vart gränsen för integritetsintrång gick. Detta gjorde det svårt för oss att placera in dem i en viss kategori. Många av informanterna var även öppna med deras kunskapsbrist inom användaravtalen då det tydligt påpekade att de hade försökt sig på att läsa det men efter att de inte hade förstått det och struntat i det. Men eftersom kunskapsbrist också var något centralt i vår undersökning kunde vi inte heller utgå från ett urval av informanter som hade goda kunskaper. Vi fick ofta hjälpa informanterna att förstå vad våra frågor innebar och ge konkreta exempel. Dock kan detta ha resulterat i ett spontant

svar som kommit utan att de haft tid och eftertanke att skapa en klar, egen uppfattning. Vi utgick medvetet från en stor urval av informanter eftersom vi ville få fram nyanserade svar, dessa svar var därför mycket individuella vilket medförde en viss problematik i att tolka dem rätt och generalisera dem mot litteraturen. Vi behandlade inte frågor som varför vissa tjänster användes, vilket gjorde att vi inte kunde se svaren från alla perspektiv, då en orsak kan vara att stora delar av informationsspridningen mellan olika parter sker genom olika sociala nätverk.

### *3.7.2 Etik*

För att bedriva studien med etisk legitimitet var vi noggranna med att aidentifiera våra informanter och att de inte skulle utsättas för några integritetsrisker i samband med intervjun. Vi klargjorde för dem att de inte var obligerade att berätta något som de inte ville, så att de skulle känna sig trygga. Dessutom var vi tydliga med att tala om för dem hur deras svar skulle behandlas samt syftet med studien, innan vi påbörjade intervjuerna. Vi såg till att alla som deltog i vår undersökning själva ville vara med på den, utan påtryckningar från något håll. Detta är mycket faktor eftersom vi diskuterade frågor berörande deras privata användning av Internettjänster. Urvalet av våra informanter var även genomfört på ett etiskt korrekt sätt, då vi vände oss till båda kvinnor och män.

### *3.7.3 Validitet och reliabilitet*

Innan vi har påbörjat något arbete har vi varit mycket noggranna med att i så hög grad som möjligt minimera problem som har med giltighet att göra, då vi kritiskt har granskat vårt metodval (Jacobsen, 2002). För att uppnå god validitet och reliabilitet har vi fokuserat på kvaliteten i det vi har utfört. Frågorna som har ställts under intervjun har utformats så att vi endast kan få fram data som är relevant för att besvara forskningsfrågan och vi har varit noggranna med att få informanterna att berätta om deras egna erfarenheter av integritet och inte vad de har för åsikter på en samhällsnivå (Jacobsen, 2002). Vi har under hela studiens gång, speciellt under skrivandet av litteraturgenomgången kontrollerat och validerat våra källors giltighet och relevans för studien (Jacobsen, 2002). På detta sätt har vi kunnat uppnå god validitet och reliabilitet.



## 4 Analys och diskussion

---

Analys och diskussion jämför våra resultat från teorin med de från intervjuerna. Strukturen är baserad på de nyckelfaktorer som vi funnit i vår teoretiska modell och valt att dela in analysen i således fem delar; integritet, oro, kunskap och medvetenhet, förtroende och slutligen användning. Kapitlet avslutas med en diskussion där resultaten sammanvävs till en helhet.

---

### 4.1 Tjänster som användes

Alla våra informanter nämnde att de använde Googles tjänster såsom Gmail, Youtube, Sök med mera. Alla utom en hade dessutom ett Facebook-konto. Bland övriga tjänster nämndes Twitter och Hotmail men inte alls i samma utsträckning. Förutom dessa kan vi anta att våra informanter använder en hel del andra tjänster, samt att de utsätts för informationsinsamling från tredje part genom cookies, som det är mycket möjligt att de inte är medvetna om. Eftersom de angav att de använde Facebook och Google blev många av svaren och exemplen orienterade efter dessa företag. Även om det främst är dessa två tjänster som stod i fokus i våra intervjuer så fick vi en del kommentarer om andra tjänster. Dessutom är Facebook och Google är dessutom mycket relevanta i sammanhanget eftersom de är stora företag och informationsmängderna de äger är enorma, det är företag som i allra högsta grad förnär sig på sina användares personliga information.

### 4.2 Integritet

Som vi tidigare har nämnt i litteraturdelen är integritet ett svårtolkat begrepp där definitionen beror lite på vem man frågar. Internet har inga gränser vilket möjliggör användningen av olika Internettjänster större. Detta gör även att människor använder det runt om i världen i olika länder och kulturer. Trots att begreppets innebörd förändras behöver inte bero på olika kulturer utan det kan vara ytterst individuellt vad som uppfattas som integritet. Litteraturen visade dock att det handlar om att kunna kontrollera sin personliga information (Bhasin, 2006). Det som kan vara accepterat på vissa ställen behöver inte vara accepterat på andra (Kemp & Moore, 2007). Vi ville dock att användarna själva skulle besvara frågan vad integritet innebar för dem.

Vi fick diskutera frågan en del innan den blev besvarad eftersom intervjuobjekten inte

alltid hade skapat sig en tydlig uppfattning i förväg, utan fick istället tänka igenom frågan och svara i form av ett konkret exempel. I många av fallen var vi även tvungna att ge exempel på hur en situation såg ut. Svaren som gavs var i många fall mycket lika. Samtliga informanter var överens om att det är när deras personliga information används utan att de har godkänt det, förutom A11, som inte hade någon uppfattning.

*“Typ det jag själv kan kontrollera. Ifall jag inte vill att någon ska se det, så ska de inte kunna det!” (A3).*

*“Man har integritet när det man gör inte utnyttjas på sätt som man är negativ till.” (A6)*

*“[...] Man ska kunna säga nej till olika saker.” (A10)*

Enligt våra informanter handlar integritet mycket om att man ska vara medveten om när ens personliga information används och att man ska ha rätt att säga ifrån om den används på ett sätt som man motsätter sig. Enligt Mekovec och Vrcek (2011) innefattar integritet också att användaren är medveten om rådande integritetsvillkor. Det visar också på att det krävs ett ansvar från användarens sida att skaffa sig den grad av medvetenhet som krävs för att kunna kontrollera informationen, likaså ett ansvar från tjänsten att förse användaren med denna.

#### *4.2.1 Användares inställning till informationsinsamling*

Under intervjuens gång blev alla informanter mer eller mindre medvetna över att många tjänster på Internet lagrar information om dem när de använder dem. Vi diskuterade huruvida detta skulle tänkas vara ett problem för dem eller ej. Det visade sig att de flesta av informanterna tyckte att det kunde tänkas rimligt, eftersom det är något som sker medvetet under användandet av tjänsten. De förklarade väldigt rationellt att företagen är beroende av informationen och man behöver kunna använda de här tjänsterna. Även litteraturen nämnde att vissa användare rationaliserar utbytet mellan tjänst och deras personliga information (Norberg & Dholakia, 2004). Eftersom de flesta tjänsterna som exempelvis Gmail, Hotmail och Facebook, är gratis, så tycker vissa användare det inte är något problem att de lagrar information om dem, då de menar att företagen också måste tjäna något på att tillhandahålla tjänsten för att göra vinst, annars skulle det inte vara lönt att erbjuda tjänsten. På detta sätt blir det en vinst för båda parterna.

*“Ja, en hel del antar jag. Jag menar, tjänsterna är ju gratis, så företagen måste tjäna på något. Antar att det är informationen om mig.” (A1)*

*“[...] Det är en del av dealen på Internet att kunna leta upp folk med olika intressen och erbjuda dem saker. [...]” (A10)*

*"[...] Men jag lägger inga tankar eller vikt vid det. Men det är också ett sätt för de som jobbar med IT att tjäna pengar." (A11)*

Många av informanterna var positiva till skräddarsydda annonser och ansåg både att de inte var integritetskränkande och kunde visa sig nyttiga.

*"Jag har fått reklam som jag har gillat och har inget emot skräddarsydda annonser, det kränker inte min integritet att de visat mig produkter som de tror jag är intresserad av.[...]" (A6)*

Men flera uttryckte också att det skulle vara begränsat, det får inte förekomma så stora mängder reklam att det uppfattas som spam.

*"På ett sätt ger det möjlighet att få information om sånt som jag verkligen är intresserad av men det blir för mycket och det är inte relevant." (A10)*

Det fanns dock ett uttryckt missnöje mot att företagen lagrar profiler om användare och att de vill ha reda på som mycket som möjligt och fortsätter att samla in data tills användaren tar avstånd från det.

*"[...] Om någon hade försökt ta reda på vem jag är utifrån informationen hade jag tyckt att det vore en kränkning. Jag har inte tänkt på det så mycket innan i form av att Facebook lagrar en profil om mig." (A6)*

Användarna hade överlag en positiv inställning till informationsinsamling, de förstod företagets behov och är villiga att dela med sig av viss information för att kunna använda tjänsterna. Det hade överlag mer positiva uppfattningar till skräddarsydda annonser än negativa. Det är en inställning som i hög grad går emot det vi fann i litteraturen. Turow et al. (2009) utförde visserligen sin undersökning i USA men där var två tredjedelar emot den här typen av annonser, ingen av våra informanter uttryckte något direkt missnöje mot dem. Ingen tyckte heller att det var direkt fel av företagen att försöka framföra så pricksäkra annonser som möjligt. Goldfarb och Tucker (2011) kan ha en förklaring som till viss del kan försvara våra resultat. De understryker att det i Europa finns hårdare bestämmelser för integritet än i resten av världen och att värdet på onlineannonser har sjunkit med 65% som följd av detta.

### 4.3 Oro

Utifrån vad vi funnit i litteraturen hade vi starka belägg för att anta att majoriteten av informanterna på något vis skulle oro sig över sin integritet (Metzger & Docter, 2003). Vi fann också ganska tydligt att det fanns en oro, men att den inte var lika problematisk som litteraturen hade framställt den. Av våra informanter var det bara två, A6 och A10 som tydligt markerade att de oroade sig genom att direkt svara ja på frågan.

*“Ja, Jag vill inte att min historik ska lagras och användas, inte komma ut helt enkelt. Jag vill inte behöva förklara för andra vad jag gör. Det är viktigt att få ha saker för sig själv. att inte oro sig: Att man är trygg med att man inte gör något klandervärt.” (A6)*

Däremot var det betydligt fler av informanterna som uttryckte att de inte gillade vissa delar av informationsinsamlingen. Bland de yngre informanterna så fanns det en viss oro över framtiden eftersom informationen sparas ofta en mycket lång tid. De var osäkra på om den skulle kunna läcka ut i framtiden och vara till skada för dem då. Det skulle kunna vara att viss känslig information offentliggörs och hamnar i exempelvis en arbetsgivares händer fem år efter att sökningen gjorts. Det kan finnas en viss problematik i detta och det kan också potentiellt begränsa användningen om det är känslig information som ska ges ut men att det uppfattas en risk med det (Castañeda & Montoro 2007).

*”Att företagen kommer att sälja information eller använda information om mig emot mig i framtiden, då jag inte har något med det att göra. Vi hör ju om politiker som tydligen har sökt på massa konstiga grejer när de var yngre men att de har kommit ut nu. Ingen bryr sig om ifall sökningarna var i akademiskt syfte!” (A4)*

Många av informanterna poängterade också att de inte var oroliga över vad företagen skulle göra med deras information. Många nämnde att alla använder de här tjänsterna och att det inte visste någon annan som hade skadats av det.

*“Ingen annan verkar hamna i trubbel så varför skulle jag göra det. [...]” (A6)*

Däremot redogjorde vissa för vad de skulle uppfatta som integritetsintrång från företagen. De menar att det är integritetsintrång av företag såsom Google, att använda innehåll i användarnas mail eftersom mailen räknas som privat då det inte bara skickas mail till speciella människor utan det handlar även om mail som tas emot som användarna själva inte kan styra över. Att detta läses igenom från företagets sida skapar obehag för användarna.

*“[...]Men att de läser igenom mina mail känns lite läskigt!” (A4)*

Det var inte hur företagen skulle kunna tjäna pengar på informationen utan istället hur informationen exponeras för andra användare som var det främsta skälet till oro. Vissa var oroliga över att information om dem skulle publiceras av, eller vara synligt för andra utan deras samtycke.

*“Jag gillar inte om någon tar en bild på mig och lägger upp på Internet. [...]”*  
(A7)

En annan informant oroade sig inte över sin egen integritet ur detta perspektiv, men för andras. Det som han ville belysa var att användarna själv måste sätta en gräns för vad som är acceptabelt att avslöja om sig själva och att man ska vara medveten om konsekvenserna av att de delar med sig av sin information. Detta samband går också att härleda till litteraturen då användare mycket väl skulle kunna dela ut mer information än vad andra, mer medvetna personer skulle anse vara lämpligt. Användare som inte varit med om några tidigare integritetsintrång (Debatin, 2009), som har stort förtroende för tjänsten (Metzger, 2004) och inte oroar sig över hur informationen kommer att användas (Malhotra et al., 2004) löper också teoretiskt sett större risker och en erfaren och medveten användare kan förutse detta åt dem.

*“[...] Men jag har sett att många användare lägger ut mycket information om sig själva. Detta oroar mig. Att folk inte vet vart sin gräns går. På många ställen kan man läsa om vad deras föräldrar heter, vilka deras favoritböcker är med mera. Dessutom finns det många tjänster som ger ut mycket information om sina användare.”* (A12)

#### 4.3.1 Hur kunskap och medvetenhet påverkar oro

Flera av våra informanter visade upp oro i samband med att vi frågade dem om de hade någon oro. Det framgick tydligt att de inte hade reflekterat över integritet och blev istället oroliga när vi frågade dem. Detta påvisar sambandet i litteraturen med att oro ökar i samband med medvetenhet (Turow et al., 2009). Framför allt reagerade vissa av de yngre informanterna på när vi talade om för dem hur deras information används, och då även för kommersiella syften och inte bara i ett användare-användare samband.

*“Har inte tänkt på det så mycket! Det låter ju inte bra, när du frågar mig såhär. Men har aldrig tänkt på det innan.”* (A1)

En annan informant visade också på tydligt ökad oro under intervjuens gång. Från att ha haft en ganska avslappnad inställning där hon ursprungligen oroade sig över ifall det gick att spåra vilka Facebook-profiler hon hade tittat på så började hon känna sig obekvämt när vi frågade henne om vilken information hon trodde företag sparade.

*“Eftersom du sa det innan så, jaaa, men vet inte riktigt hur mycket. Men nu när jag tänker efter antar jag att det är galet mycket. Tänk allt man har skrivit i Facebook-chatten och på Msn. Usch tänk om man använder det i typ 10 år, shit!” (A3)*

På följdfrågan om hon sedan hade känt sig obekvämt om hur information hade lagrats om henne visade hon att hon var besvärad över vissa saker hon hade skrivit. Hon visade också att hon inte gillade att informationen skulle lagras över en lång tid.

*“Nu så jaaa, men det fortfarande det jag själv har skrivit.” (A3)*

De resultat som vi nått här påminner mycket om det som Turow et al. (2009) kom fram till när de informerade sina undersökningsdeltagare om hur information lagras och används. De fann att oron ökar och det gjorde vi också. Detta samband är validerbart eftersom det är samma typ av oro och upplysningarna som användarna har fått har endast bidragit med medvetenhet om risker och problem, inte hur man motverkar dem. Då oron ökar i samband med hur stora risker som användaren uppfattar finns (Featherman et al., 2010), är det även troligt att det går att kategorisera den här typen av upplysningar som ökad riskmedvetenhet hos användaren.

En informant förklarade att han inte kände till att Google skräddarsyr annonser med hjälp av innehållet i användares mail och att han kände sig obekvämt med detta. Han uppvisade också en viss frustration över att inte kunna reglera hur Google använder den här informationen. Men här finns dock en motsatt effekt där kunskap och medvetenhet har potentialen att minska oron, då Google har en inställning för opt-out som tillåter användaren att stänga av att mailinnehåll används i de syftena (Google, 2012).

*“Men det du berättar att de gör för att samla information är ju jobbigt. Känns verkligen privat med mailen. Skit i det jag skriver, det vet jag om att det kan lagras, eller kan tänka mig det, så jag har chansen att kontrollera det. Men tänk om jag får mail då, de kan jag ju liksom inte styra.” (A8)*

#### 4.3.2 Hur kontroll påverkar oro

Att ha kontroll över sin personliga information sänker graden av oro (Castañeda & Montoro, 2007). Flera av informanterna uttryckte också att de oroade sig för saker som gick att härleda till bristande kontroll. Det rörde sig mycket om att andra kunde publicera information om dem, exempelvis på Facebook och sedan snabbt offentliggöra den för hela personens kontaktnät.

*“Nja. Jag vet att Facebook sparar allt som läggs ut, så inte så kul när jag ser att jag har blivit taggad på en bild som jag inte vill ha. Det spelar ju ingen roll om det syns på min sida eller inte. Facebook har ju den trots det.” (A1)*

Det som våra informanter säger stämmer i väldigt hög grad överens om vad vi fann i litteraturen. Svaren som vi fick är entydiga och det var ingen som påpekade att de kände sig bekväma med att information skulle användas på ett sätt som de inte kunde kontrollera, de visade ändå en viss tolerans och kunde tillåta viss information att användas utan att de kontrollerade den. En informant förklarade generellt vad han kände inför bristande kontroll.

*“Jag gillar inte sådant som sker externt och som kan påverka min integritet. [...]” (A7)*

Informant A5 hade varit med om hur någon hade skapat ett falskt Facebook-konto och publicerat bilder på henne där. Det var något hon tyckte var oroväckande, att det är så enkelt för andra att lägga ut information om någon som inte alls går att kontrollera. Det kan vara oroväckande att sådant kan pågå utan att man som användare har någon vetskap om det.

*“Ja, man blir ju lite skraj när det är så enkelt att skapa en fakeprofil. Jag menar, tänk om inte jag hade fått reda på det.” (A5)*

#### 4.4 Kunskap och medvetenhet

Våra informanter visade på en del olikheter i hur de uppfattar att information samlas in och används. Det visade överlag på att de inte hade funderat igenom att information samlas in om dem medan de använder tjänsterna. Det var i flera fall först när vi ställde frågan om de trodde att företagen samlar in information om dem som de tänkte efter.

*“Gissar på att de sparar allt, så beroende på användaren varierar det.” (A9)*

När de gällde hur informationen används fanns det en mycket större osäkerhetsgrad. Många svarade att de mycket väl kunde tänka sig att allt de gjorde lagrades någonstans. Många hävdade också att informationen lagras för att företagen ska kunna tjäna pengar på den. Det stämmer i stora drag, men informanterna hade svårt att specificera hur användes för att uppnå det ändamålet.

*“Lagras vet jag, men används och används. Vet inte riktigt vad det används till... De får väl inte ge ut information om sina användare? Skulle gissa på mycket lagras, men har ingen aning om vad och hur mycket? Men antar att de gör det för att tjäna pengar, annars hade de inte gjort det.” (A2)*

En av informanterna kunde dock beskriva att information ibland kunde säljas vidare till en tredje part, beroende på tjänstens villkor. Flera uttryckte också att de inte ville att deras information skulle hanteras på det viset men de sade sig också lita på att tjänsterna de använde inte gav ut information till tredje part.

*“Jag tror att de gör det, alla vill ha epost, födelsedatum och namn och ibland säljer de informationen till tredje part. Får ibland erbjudanden om att köpa den här typen av information i samband med arbetet.” (A10)*

Informant A7 beskrev sig negativ till informationsinsamling men förklarade också att det inte innebär några större problem för integriteten, däremot var han både ovillig till och omedveten om att flera tjänster samlar in Internethistorik och på så sätt skapar en profil över Internetvanorna (Craig & Zeljkovic, 2011).

*“Informationsinsamling är inte bra för integritet men det spelar ingen större roll. Man har integritet om ingen information lagras över dina Internetvanor.” (A7)*

Mycket av användarnas uppfattningar är att trots att så mycket information om dem lagras så innebär det inga större risker. I tidigare studier som vi undersökt är det också ett vanligt fenomen att användare tror sig vara mer medvetna än vad de egentligen är och att de underskattar risker (Cho et al., 2010). Informant A7 uttryckte att trots att det finns vissa risker och att det kanske inte är helt bekvämt att ge ut sin personliga information till syften som man inte känner till så är det egentligen inte så mycket att oroa sig över. Det var dock inget som samtliga informanter höll med om.

*“Det är inte så himla allvarligt egentligen.” (A7)*

Vissa var medvetna om att andra kunde ladda upp bilder på dem utan att de visste om det och tog upp det som en potentiell risk, det gör det också väldigt svårt för dem att uppskatta vilken information företagen äger om dem. Informant A12 tog upp att man själv ofta aktivt måste vidta åtgärder för att vissa tjänster inte ska presentera ens personliga information.

*“Man måste aktivt säga till att vem som helst inte ska få reda på ens telefonnummer, adress.” [...] (A12)*

#### 4.4.1 Tidigare erfarenhet

För att undersöka hur stor tidigare erfarenhet och Internetvana som informanterna hade



frågade vi dem hur ofta de använde Internet och hur länge de hade gjort det. De yngre användarna använde den här typen av tjänster dagligen, i minst en timma om dagen. De flesta hade också använt Internet under en längre tid, minst åtta år. De yngre användarna tenderar därför att ha mer vana av att använda tjänsterna då de spenderar med tid vid dem.

Litteraturen tar upp negativa erfarenheter och integritetsintrång som en faktor som leder till ökad oro och försiktighet. Vi hade några informanter som hade blivit oroliga i samband med att deras personliga information hade använts på ett sätt de ogillade. Vad dessa negativa intrång fick för följderna tar vi upp i kapitlet om påverkan på användning. En informant (A10) hade varit med om ett säkerhetsrelaterat intrång där hans bankkonto hade blivit kapat, det är dock inte helt relevant i denna undersökning eftersom vi avgränsat oss från säkerhetsaspekten, men det är ändå något som också påverkar användningen på samma sätt som integritetsintrång (Debatin et al., 2010; Zviran, 2008). Tre av informanterna (A5, A6 & A7) nämnde däremot mer integritetsrelaterade intrång. A6 hade varit med om att hans Facebookbild gick att hitta på Google, vilket han inte gillade.

*“Integritetsintrång har verkligen skadat mig.” (A7)*

A7 var inte villig att dela med sig av vad detta integritetsintrång hade inneburit men hävdade att han hade tagit skada av det. Vi ser också ett tydligt samband med oro och dessa tre informanter. A6 och A10 var de informanter som hade angivit att de kände oro över sin integritet. A7 sa inte att han inte kände oro längre, men att det berodde på de åtgärder som han vidtagit för att skydda sin integritet.

*“Jo, jag upplevde det en gång då när någon gjorde en fakeprofil på Facebook med en bild på mig. Dock vart det inte mitt namn som användes.” (A5)*

#### 4.4.2 Kunskap om integritetsvillkor

Där står bland annat villkoren för användningen av tjänsten, vad företagen har tillgång till och annat. Dessvärre är dessa avtal i de flesta fall mycket långa samt svårtolkade (Singh et al., 2011). Många användare väljer då istället att acceptera avtalen innan de har läst igenom dem, vilket gör att de inte vet vad villkoren är som de går med på att följa. Många av informanterna som vi ställde frågan till svarade men självklarhet att de inte läser avtalen. Vissa av dem hade försökt sig på det någon gång men efter att ha noterat att de både är otroligt långa och innehåller svårbegripligt språk slutade de.

*”Hahah nej nej! Jag försökte läsa det en gång för några år sedan. Men det var alldeles för mycket text och dels var den även svår att tolka, så jag gav upp!” (A4)*

Detta är ett problem, eftersom det bidrar till att användarna inte är medvetna om vad tjänsten gör med deras information och den allmängiltiga uppfattningen är att det är acceptabelt att bara strunta i avtalen. En annan informant som vi intervjuade hävdade att tjänsterna skulle förlora i längden om de försökte göra något oetiskt.

*”Aldrig, det är inte relevant. Jag tänker att om tjänsterna skulle göra något oetiskt eller olagligt hade någon till slut upptäckt det och det hade inneburit att tjänsterna gjorde självmord.” (A7)*

Detta är ett argument som många användare stöttar, då det lämnar över all ansvar till andra och de själva inte behöver oroa sig över det. Dessutom känns det så självklart att avtalen inte läses igenom av många användare eftersom det är mycket tidskrävande. Många av informanterna ställde frågan tillbaka om det var vanligt att användare läser avtalen samt ifall det var något man bör göra innan de accepterades. Det finns en viss problematik i att användarna så godtroget accepterar avtalen, dels bidrar det till att de inte förstår vad tjänsten gör och dels så vet de inte hur deras information kommer att användas. Tanken med avtalen är att de ska spegla de villkor som gäller i så hög grad som möjligt, ofta är dessa villkor dock så omfattande att avtalen blir långa och svårtolkade. Den enda av våra informanter som sa att han läste avtalen förklarade att dessa inte alls bör accepteras utan vidare, han var tvärtom väldigt skeptisk till företagets metoder.

*“Ja, jag läser dem, det är därför jag så sällan delar ut mina uppgifter för det står så mycket skit i de där avtalen som man absolut inte vill delta i.” (A10)*

En annan informant åberopade att samhället till viss del har ansvar att skydda sina medborgare. Han hävdade att rådande lagar och institutioner vakar över användarna så att de inte ska råka illa ut och att de ställer upp om ett företag skulle använda personlig information på ett olagligt sätt.

*“De är pålitliga. Jag tror att institutionerna vakar över mig och att det finns lagar och regler som reglerar detta så jag inte ska råka illa ut.” (A6)*

En informant hävdade att han inte läste integritetsavtalen men skaffade sig en uppfattning om tjänster på annat vis. Det kan på så vis utgöra ett tidssparande alternativ till att läsa integritetsavtalen. Han förklarade även att avtalen hade så komplicerat språk så att även om han läste och tolkade dem så var det inte säkert att han tolkade dem rätt. Att avtal är svåra att tolka rätt var också något som vi fann i litteraturen (Singh et al., 2011).

*“[...] Men ifall jag ska använda en ny tjänst kollar jag upp den. Det kan vara i form av att jag googlar lite på tjänsten. Eller går in på en tidningshemsida där*

*jag söker igen. Sen om en vän har rekommenderat den så kan jag också fråga den personen. Men nej jag läser inte avtal. [...]” (A8)*

Ibland förändras avtalen och nya punkter tillkommer. Vanligtvis brukar tjänsten upplysa användarna om att förändringar har gjorts i användaravtalen och det brukar visas i gränssnittet. Användaren ombeds ibland godkänna det nya avtalet. Vi frågade våra informanter om de någon gång hade noterat den här typen av förändringar i avtal, och exemplifierade genom att nämna att Google nyligen genomfört en sådan förändring. De flesta informanterna hade dock missat detta trots att samtliga använder Googles tjänster. De som hade noterat det hade inte brytt sig nämnvärt, accepterat och fortsatt använda tjänsten som vanligt.

*“[...] Men sen har jag ganska nyligen läst om det med Google. Jag undersökte dock inte det. Men antar att det handlar om att de kommer att spara mer data om oss.” (A4)*

I många fall tänker användaren inte ens på att de har godkänt ett avtal, vilket gör att de inte vet om vad de nya punkterna innebär. Utan att tänka på konsekvenserna används tjänsterna som de tidigare har gjort utan medvetenhet om vilka förändringar som gjorts. När dessa avtal uppmärksammas i media och tidsskrifter så att de börjar diskuteras så blir användarna medvetna om situationen och detta kan skapa oro. Våra intervjusvar ger en ganska tydlig bild av att användarna litar på avtalen och inte har någon omfattande respekt för dem. Det stämmer väl överens med litteraturen som också visade på att användarna hade ett lågt förtroende för avtalen (Jensen et al., 2005). Av våra informanter fick vi svar som att de inte ansåg avtalen juridiskt bindande eller att de inte har rätt att göra oetiska saker ändå. Detta kan vara ett problem eftersom våra informanter visade upp en låg grad av medvetenhet, samtidigt som de visade på tydlig ökad oro när vi förklarade för dem hur företagen samlar in information. De har använt de här tjänsterna länge utan att uppfatta tjänsterna som ett hot mot deras integritet och de kan således vara klokt av dem att skaffa sig en bättre uppfattning. Det är dock problematiskt att de inte har tid att läsa eller förståelse för avtalens innehåll. Alternativa källor till avtalen kan visserligen även de ge ökad insikt i tjänsternas villkor men användarna visade överlag att de inte använde sig av det i nämnvärt hög grad heller.

#### *4.4.3 Integritetsskyddande metoder*

Informanterna visade på en ganska likartad kunskap om integritetsskyddande metoder. De var medvetna om att det fanns cookies som aktivt samlar data, även om det inte framgick att de visste hur dessa cookies fungerade eller vilken information de samlade så var informanterna i alla fall medvetna om att de kunde utgöra någon form av risk. Det var dock i lite olika grad, vissa gjorde det ibland, andra mer regelbundet. Informant A11, som varken hade oro eller

uppfattade risker, kände inte heller till några metoder för att skydda sin integritet annars använde. Informant A6 kände till verktyget "private surfing" som gör att ingen information sparas. Överlag så spelade informanternas egna omdömen också roll i vilken information de ville dela med sig av. Opt-out var något som ingen nämnde att de kände till, det är dock någonting som står i användaravtalen. Många hade dessutom gjort inställningar på Facebook där de inte tillät vem som helst att se information om dem.

## 4.5 Förtroende

Att skapa förtroende gentemot sina användare är en viktig aspekt utifrån ett företagsperspektiv, detta för att motverka negativa effekter på användningen och göra användarna mer benägna att dela med sig av personlig information (Castañeda & Montoro, 2007). Informanterna upplevde att deras integritet skyddades bra av de tjänster de använde, vilket också återspeglas av den låga grad av oro som de hade.

*"Nej inte direkt, jag uppfattar att jag har ganska stor diskretion. Jag har hört att Google inte ger ut information till tredje part." (A6)*

Detta visar ett förtroende till företaget, då informanten själv inte kollar upp om en källa stämmer eller inte utan väljer att tro på en sekundär källa. Nästan alla informanterna som intervjuades hade ett förtroende gentemot tjänsterna som de använde, då de ständigt fortsatte att använda dem utan att oro sig nämnvärt över sin integritet. Det var dock många som medgav att Facebook kunde innebära vissa integritetshot eftersom det ibland kunde publiceras information som de själva inte kunde kontrollera. De efterfrågade således förtroende i form av integritet mellan olika användare, att en användare inte ska få tillgång till en annan användares information utan tillstånd.

*"Nej men jag har aldrig tänkt på det. Det har varit en självklarhet att man registrerar sina användaruppgifter och annat när man ska använda tjänsten. Så det har känts som en självklarhet, vilket har gjort att jag inte har oroat mig. Alla lägger ut bilder och twittrar, det är vanligt!" (A2)*

Informant A2 visar hur förtroende för tjänster i allmänhet har gjort att hon inte tänker på att hon ger ut personlig information, istället ser hon det som en naturlig del i användandet av Internet. Informant A2 var inte heller orolig över sin integritet eller kände till speciellt många metoder för att skydda den vilket kan tyda på att bristande medvetenhet över risker kan ha bidragit till ett stort förtroende för de flesta tjänster. Förtroendet för integritetsskyddet påminner mycket om det förtroende som användare hade för integritetsavtalen, att de ofta ansåg att de inte var bindande och att företagen inte hade rätt att använda informationen till

något som kunde uppfattas som oetiskt och att, om de trots allt gjorde det snabbt skulle väcka kritik mot dem i media.

#### 4.5.1 Förtroende och oro

Då förtroende och oro påverkar varandra enligt vår modell så skulle det bli redundant med två rubriker med samma innehåll, en i förtroende- och en i oroavsnittet. Istället förklarar vi sambanden mellan förtroende och oro här och väljer att inte ha den i oro, till följd av en dispositions- och strukturmässig avvägning. Vi kunde inte avgöra några definitiva samband mellan förtroende och oro utifrån de intervjuer vi gjorde, men den mest oroliga informanten var också den som visade upp lägst förtroende för tjänsterna.

*“[...] Det finns en viss säkerhet även om den inte alltid fungerar.” (A10)*

Ett annat argument för att oron inte var så stor beror på att företagen lagrar information om alla. Alla följer samma avtal under samma omständigheter, vilket gör att användarna hamnar i samma position, detta skapar en trygghet. Dessutom påpekade flera av informanterna att trots att alla använder den här typen av tjänster så är det få som råkar ut för något integritetsintrång. Om det hade funnits en omfattande osäkerhet och brist på förtroende hade företagen inte haft många användare och inte använt tjänsterna på samma sätt, men det kan också vara ett resultat av bristande medvetenhet i kombination behov av tjänsterna, att användare är i behov av en tjänst bidrar också till att det är mer troligt att de kan tänka sig att dela med sig personlig information till den (Castañeda & Montoro, 2007). Vissa av informanterna visar ändå på viss misstro gentemot företagen i samband med att de skapar annonser utifrån deras mailinnehåll. Men det är ingenting som har fått dem att reagera emot företagen, dessutom var de inte medvetna om det innan intervjun och hade således svårt att skaffa sig en klar uppfattning.

#### 4.5.2 Vana av att använda tjänsterna

Många av informanterna har ett förtroende för tjänsterna och företagen som äger dem. De har också en stor vana av att använda tjänsterna eftersom de flesta av informanterna, särskilt de yngre, använder dem flera timmar om dagen. Denna vana bidrar generellt till att användares förtroende för tjänsterna ökar (Metzger, 2004).

*“Jag använder ju det dagligen sen har jag också använt det i många år med. Jag tänker inte på att jag använder det längre. Det har blivit min vardag.” (A1)*

Informant A1 uttryckte att han inte var orolig över att använda tjänsterna men att hon däremot kunde oroa sig över hur mycket hon använde dem, att det kunde uppstå ett beroende. Från att i början endast besöka tjänsterna för att inte missa viktig information angående skola, jobb och fritid till att använda dem till att fördriva tiden. Att av vana av att använda en tjänst är något som mycket väl kan skapa beroende hos användare, i "Sweden's largest Facebook study" fann man hur Facebook hade ett mycket stort vanebildande hos sina användare och att det också kunde skapa beroende (Denti et al., 2012).

## 4.6 Påverkan på användning

Vi har valt att inte dela in detta kapitel i underrubriker. Det hade kunnat följa en logisk struktur för oro, medvetenhet och förtroende men då användningen ändå är en sammanslagning av dessa tre faktorer och det sällan endast är en faktor som påverkar hela användningen så kommer vi istället att analysera löpande men förklara sambanden mellan användningen och faktorerna. Vi valde att framför allt fråga dem om de använde sig av metoderna för att skydda sin integritet som föreslogs av Cho et al. (2009) och som inbegrep att undvika tjänster, välja bort att tjänsterna samlar in information (opt-out), samt om de använde sig av proaktiva metoder såsom att radera cookies eller läsa användaravtal. Vi efterfrågade även andra typer av sätt som användarna kunde tänkas skydda sin integritet på, det finns andra inställningar av tjänsterna än bara opt-out, särskilt då med tanke på användare-användarperspektivet inom sociala nätverk.

Vi såg bara ett tydligt fall där en användare undvek en tjänst till följd av oro. Det var informant A7 som nämnde att han tagit skada av integritetsintrång och att han inte gillade att andra kunde kolla upp saker om honom på Facebook så han tog bort det.

*"När jag hade Facebook störde jag mig på att folk kunde ta reda på saker om mig och därför tog jag bort det." (A7)*

Han berättade att efter att han tog bort sitt Facebook-konto så har han slutat oroa sig över sin integritet och det visar på att regleringar i användande för ökad kontroll i integritet kan minska oron. Det även till viss del även en följd utav negativa erfarenheter som kan kopplas till medvetenhet, som han sade sig ha varit med om. Debatin et al. (2009) tog upp exempel i påverkan av användning efter integritetsintrång, som visade på att de flesta användare ändrar sina inställningar om de råkar ut för ett integritetsintrång. Däremot kom de också fram till att det var mycket ovanligt att folk slutade använda Facebook efter att ha råkat ut för integritetsintrång. Det var inte någon annan informant som berättade om att de skulle ha undvikit att använda en tjänst av denna anledning. Det skulle i så fall röra sig av tjänster som de hade låg kännedom om och inte något större behov av. Informant A10, som visade på viss oro och ett lågt förtroende i allmänhet, var noggrann med att undersöka tjänstens

tillförlitlighet innan han började använda den och försöka hitta alternativ om han inte var i behov av specifikt den tjänsten om den inte passade hans integritetspreferenser..

*“Nej det har aldrig hänt. Klart att jag har nekat att bli medlem i vissa tjänster, men inte för att de sparar information om mig” (A1)*

När vi frågade om opt-out var det ingen av informanterna som kände till att man kunde göra detta. De visade på en låg grad av medvetenhet, särskilt när det var vissa som uppvisade oro över att Google använder innehållet i deras mail, trots att det då finns ett sätt att motverka detta på genom en inställning i Google-kontot (Google, 2012). Vi hade dock inte formulerat frågan rakt emot opt-out utan på ett sätt så att informanterna skulle förstå den utan att känna till begreppet opt-out: “ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation”. Följden av detta blev dock att vissa av informanterna tolkade frågan som att de ställde in sina konton att skydda dem mot andra användare.

*“Jag har högsta sekretessinställningar på Facebook.” (A6)*

Vissa angav att de skyddade sin information mot andra användare mer generellt än bara på Facebook. Majoriteten av informanterna hade dock inte gjort den här typen av inställningar och flera hänvisade till att de inte gav ut någon känslig information som var värd att skydda, eller att de medvetet var försiktiga med att dela med sig av viss information.

När det gällde proaktiva inställningar var det flera användare som raderade cookies och vissa som raderade historik mer eller mindre regelbundet. I litteraturgenomgången fann vi att drygt 70% av användare tar bort cookies ibland eller regelbundet (Craig & Zeljkovic) och det stämmer ganska bra överens med våra informanter. Vi frågade även om användaravtalen som ett sätt att skydda sig proaktivt men det var bara en informant (A10) som sade sig läsa dem regelbundet. Informant A10 var också den enda som uttryckte missnöje över innehållet i avtalet, vilket tyder på både oro, riskmedvetenhet och bristande förtroende för tjänster som också leder till begränsat användande och högre grad av användande av integritetsskyddande metoder (Liu et al., 2005; Mekovec & Vrcek, 2011; Turow et al., 2009). Vi ser också motsatsen hos de flesta av våra mer omedvetna informanter, de som inte kände till några risker var inte heller lika benägna att skydda sin integritet.

Den sista frågan vi ställde till våra informanter var ifall intervjun hade varit givande och om de hade fått nya insikter, som kunde leda vidare att de vidtog fler åtgärder för att skydda sin integritet. De flesta informanterna sa att de troligtvis inte kommer att förändra sitt sätt att använda Internet, ofta med anledning till att de redan upplevde att de var medvetna och skyddade sin integritet. Det var dock flera av dem som poängterade att det var något som de skulle tänka på i högre grad.

*“Jag kommer definitivt tänka mer på det. Men att de direkt berör mig vet jag inte.. Men verkligen ett intressant ämne. Man lägger inte när och tänker på det fast man använder tjänsterna dagligen.” (A8)*

Det var likväl tre av informanterna som uttryckte att intervjun hade gett dem insikter nog att påverka sitt användande. Informant A2 och A4 sa att de skulle vara noggrannare att kolla upp integritetsvillkoren nästa gång de skulle börja använda en ny tjänst. Det var dock ingen som förklarade att de direkt skulle förändra sina inställningar i tjänsterna, vilket dock kan vara svårt att ta ställning till under en intervju. Informant A6 som tidigare oroade sig över att hans historik lagrades sa att han skulle bli försiktigare.

*“Jag kommer nog ta reda på mer om hur min information lagras, beroende på vad jag får reda på då är det mycket möjligt att jag förändrar det. Kanske vrider upp säkerhetsinställningarna på webbläsaren. Men det ska jag fundera på, den här intervjun har ställt mig en del utmanade frågor.” (A6)*

Han använde sig redan av en del integritetsskyddande inställningar på webbläsaren såsom “private surfing” och att han tar bort historik Dock blev han osäker när vi redogjorde för honom hur företag lagrar information, samt att han redan tidigare ville hålla sin webbhistorik för sig själv.

*“Jag vill inte att din historik ska lagras och användas, inte komma ut helt enkelt. Jag vill inte behöva förklara för andra vad jag gör. Det är viktigt att få ha saker för sig själv.” (A6)*

## 4.7 Användare

Vi kunde undersöka alla aspekter som påverkar användaren utifrån det som vi presenterade i vår undersökningsmodell. Likväl fick vi fram uppgifter om ålder och kön från våra informanter som vi kunde analysera.

### 4.7.1 Ålder

Något som tydligt framgick var att de yngre informanterna som intervjuades inte brydde sig på samma sätt som de äldre, då de förklarade att de visste att ifall de gav ut för mycket information om de själva i tidig ålder så kunde möjligtvis skada dem i framtiden. De förklarade även att det var mycket information som de ville dela med sig till andra användare, men att det ändå finns en begränsning till att de inte vill dela med sig av denna information till



vem som helst. Dessutom brydde de sig inte om hur många Internetsidor som de var medlemmar i, då de sa att de inte skulle bry sig om att vara medlemmar i vissa sidor på grund av integritet utan istället ifall sidorna var intresseväckande eller inte.

Det framgick även att det hade en annan typ av integritetsoro, då de var oroliga över ifall andra användare skulle få tillgång till den informationen som företagen hade lagrat. Ingen av de yngre informanterna läste avtalen innan de accepterat dem, deras argument var att ingen gjorde det samt att de utgick från att de oavsett om de läste dem eller inte, skulle de inte förstå innebörden av dem. De äldre användarna, framför allt de över 50 år (A10-A12) var mer begränsade i sitt användande. De använde framförallt inte tjänsterna lika mycket. Informant A11 är ett specifikt fall i vår studie eftersom hon varken oroade sig över sin integritet, hade någon medvetenhet om informationsinsamling eller hur man skyddar sin integritet och visade på ett förtroende för tjänster i allmänhet, men använde inte heller tjänsterna nämnvärt. Det visar också på att integritet är ytterst individuellt, individens förmåga att kontrollera sin information (Bhasin, 2006).

#### 4.7.2 Kön

Vi kunde inte finna några tydliga samband mellan kvinnorna och männen i undersökningen. Sheehan (1999) redogjorde för att kvinnor oroar sig mer över sin integritet och att män använder proaktiva metoder för att skydda den i större utsträckning. Vi kunde inte finna något samband med oron, det var en jämn fördelning med flera individuella åsikter. Beträffande användningen så var den också i högre grad kopplad till den oro och medvetenhet som användarna uttryckte än till vilket kön de tillhörde. Vissa tidigare studier som vi undersökt fann inte heller några samband (Paine et al., 2007; Yao et al., 2007) och det kan vara svårt att mäta sådana tendenser med endast tolv informanter som grund.

## 4.8 Diskussion

Genom den teoretiska referensramen som vi har framställt samt svaren från den empiriska undersökningen har vi kunnat hålla en god dialog genom hela analysdelen. Eftersom vissa av de svaren som vi fått fram av teorin var något annorlunda än svaren som vi fick fram av undersökningarna har vi kunnat analysera likheterna respektive skillnaderna, och därefter kunnat göra ett ställningstagande till svaren. Det som framför allt skiljde sig åt från teorin var den uppskattade oron som användare känner för sin integritet. Samtliga tidigare undersökningar visade på en klar majoritet som oroade sig över sin integritet. Vår analys skiljde sig en hel del ifrån det, det skulle kunna bero på att de informanter vi valde inte oroade sig mycket över sin integritet eller att vårt urval var relativt ungt jämfört med tidigare studier, då ålder och oro har ett samband (Turow et al., 2009).

Svaren av empirin har varit ganska lika i många fall speciellt bland de yngre informanterna, men vissa gånger har det varit stora skillnader mellan dem, då informanterna har haft helt olika åsikter. Detta har medfört kontrast till analysen samt öppnat upp för nya perspektiv att se på det. Det visar också på att integritet är individuellt. Trots att vi efterfrågade informanter som hade någon form av Internetanvändning, så använde vi oss av informanter som under en längre tid har använt sig av Internettjänster. Detta underlättade mycket, då de hade en djupare förståelse för vårt ämnesval.

Vår analys ger många kopplingar till de faktorer som påverkar användning enligt litteraturen också gör det i hög grad i praktiken. Även då integritet är väldigt individuellt fann vi att empirin i de flesta fall var väl kompatibel med vår teoretiska modell. Många av informanterna var dock tämligen omedvetna om hur deras information används och vi hade troligtvis fått mer specifika svar om vi hade haft ett mer medvetet urval. Brist på kunskap och medvetenhet var dock något som vi ansåg skulle ingå i intervjun eftersom vi då skulle kunna jämföra olika grader av medvetenhet och se samband med oro, förtroende och användning. Vi fann också att empirin var användbar för att besvara forskningsfrågan om hur användning påverkas. Det som gav tydligast resultat var att mäta användning i form av hur användarna skyddade sin integritet genom de metoder som vi kunde finna i litteraturen. Framförallt så var sambandet mellan hur hög grad av oro informanterna uppvisade ofta relaterbart till i hur grad de skyddade sin integritet och hur mycket information de var benägna att dela med sig av.

Frågan om ifall intervjun kommer att förändra deras beteende hade alla informanter näst intill samma svar, då de svarade att de fick dem att tänka efter men att de inte skulle göra en drastisk förändring vid användning. Detta visar att detta är ett ämne som de vanligtvis inte lägger ner mycket tid på att fundera över trots att de använder tjänsterna dagligen. Det var intressant att vi med så små medel som att genom att hålla en intervju, där vi endast gav ett fåtal upplysningar om hur informationsinsamling går till, fick dem att bli mer medvetna och att de nu skulle börja tänka mer på hur deras personliga information används. Vi kunde också notera att ofta svarade informanterna nekande på den tidiga frågan om de oroar sig över sin integritet, men att de under intervjuns gång fann att det trots detta fanns en del saker de kände sig obekväma med, det hände också att de uppvisade en ökande osäkerhet under intervjuns gång till följd av att de blev mer medvetna. Dessutom så påvisar det att de ifrån början inte hade en riktig uppfattning om vad det innebär med informationsinsamling, många reagerade också förvånat när de reflekterade över hur mycket information de trodde att företagen hade samlat, att de hade samlat information löpande under hela tiden tjänsten används, och om alla användare.

## 5 Resultat och slutsatser

---

I detta avsnitt sammanställs alla komponenter och resultatet av vår forskningsfråga samt problemfråga besvaras. Vi redogör även kring hur väl våra resultat stämde överens med vår undersökningsmodell. Resultatet är baserat på analysen av den presenterade litteraturgenomgången samt empirin som vi har framställt ur våra intervjuer.

---

Det resultat vi har kommit fram till genom analys och diskussion av litteraturgenomgången och den empiriska undersökningen har varit svåra att konstatera då forskningsfrågan innefattar många svarsalternativ. Dessutom är svaren ifrån intervjuerna svåra att kategorisera eftersom de är individuella och unika. Likväl har vi i ganska stor utsträckning kunnat bedöma svaren utefter oro, medvetenhet och förtroende och applicerat dem på vår teoretiska modell. Varje intervju har blivit individuellt bedömd och utvärderad för att bevara djupet och aspekten av integritet som individuell egenskap, det var också den främsta anledningen till att vi utförda intervjuer istället för att göra en enkät.

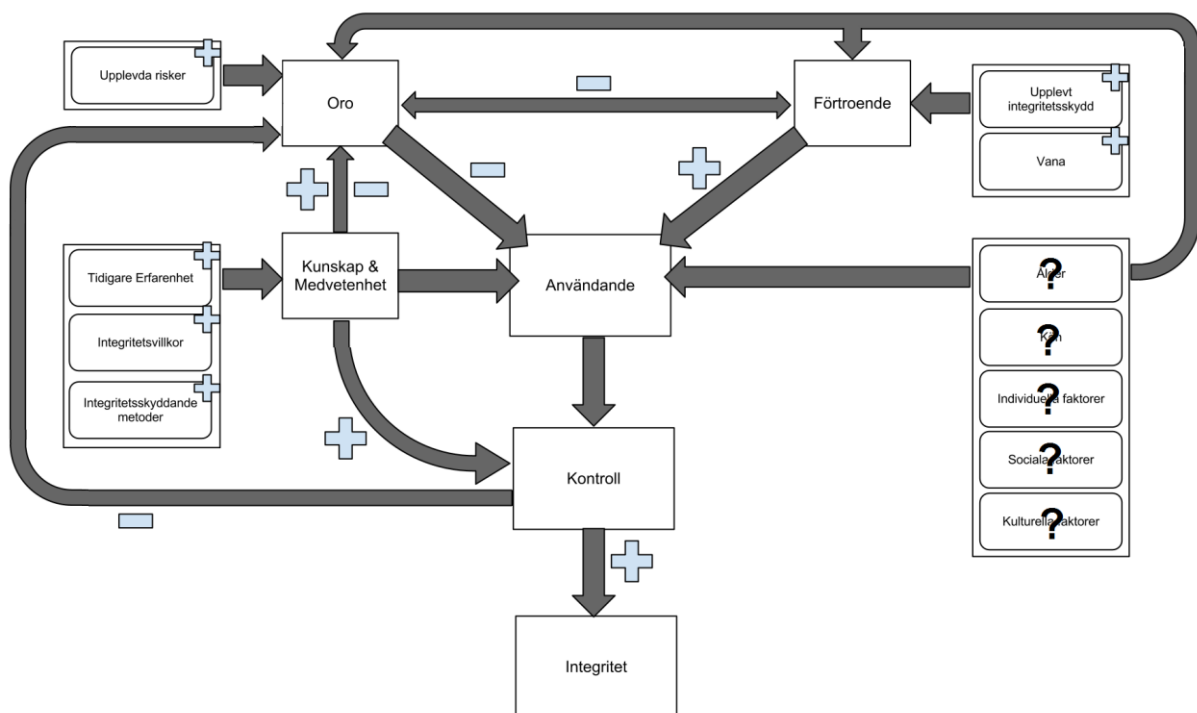
Vi utgick mycket från att avtal var ett bra sätt att få medvetenhet men även att det är problematiskt eftersom företagen själva utformar dem, de är långa och svåra att läsa, ingen läser dem. Många av informanterna valde att inte läsa avtalen innan de accepterade dem, men valde istället att hitta information på andra sätt, som till exempel söka i olika artikeldatabaser ifall det har skrivits någon artikel om tjänsten, eller söka efter ifall tjänsten har uppmärksammats av media samt fråga bekanta som använder tjänsten.

Våra resultat indikerade att oro, medvetenhet och förtroende är tre faktorer som påverkar hur användare använder tjänster på Internet och hur benägna de är att använda sig av olika integritetsskyddande metoder. Vi fann också att tjänster kan utformas efter vissa strategier för att skapa ett förtroende hos användarna, som också gör att de oroar sig mindre. Resultatet av den upplevda oron förekom bland annat i olika former av begränsning, där användarna använde sig av olika metoder. En metod som ofta förekom var till exempel att användarna inte gav ut mer personlig information än nödvändigt för att använda tjänsten. De valde bland annat att inte skriva in mellannamn, adress, telefonnummer, familjerelationer och annat. En annan metod som också ofta förekom bland användarna var att de regelbundet raderade cookies, och begränsade vad andra användare kunde se för information om dem.

Vår slutsats är att informationsinsamling påverkar användningen men att det krävs någon form av medvetenhet från användarens sida för att aktivt skydda integriteten. Kunskap och medvetenhet var något som vi fann tydligt påverkade användandet. De informanter som visade på högre grad av medvetenhet var högre benägna att skydda sin integritet. De använde

i större utsträckning olika verktyg för att skydda sin integritet och var även mer begränsade i vilken information de vill dela med sig av till tjänsterna. Vi fann att de tre faktorerna som vi presenterat i modellen; tidigare erfarenhet, medvetenhet om integritetsvillkor och medvetenhet om integritetsskyddande metoder påverkade hur informanterna använde tjänsterna, de begränsade användandet mer eller använde metoder för att slippa begränsa sitt användande. Överlag så lät alla informanterna sitt omdöme begränsa viss utdelning av information, framförallt när det gällde information som kunde exponeras för andra användare, men i mindre utsträckning för företagen.

Vårt problem utgick till stor del från att det finns en omfattande oro över integritet på Internet bland användare. Dock visade våra resultat på en mindre grad av oro än den som uppmätts i tidigare undersökningar, när det gällde skräddarsydda annonser så var det ingen av informanterna som var emot dem, även om vissa reagerade mer negativt när vi talade om hur tjänsterna använder personlig information för att utforma dessa annonser. Däremot uppfattade vi att informanterna hade en viss oro gentemot vad andra användare kunde se för information om dem, historik, information, samt att deras information lagrades över en längre tid. De faktorer som vi presenterade för oro påverkade användandet.



Figur 5.1 Teoretisk modell efter undersökning

Vi drar slutsatsen att medvetenhet kan påverka oron på olika sätt, att användaren känner till risker gör dem ofta mer oroliga, men det beror också på hur de själva uppfattar risken och inte nödvändigtvis hur den ser ut i verkligheten. Kunskap om hur användare kan skydda sin integritet minskar deras oro. Vi fann också att kunskapen och medvetenheten var låg, vilket

kan vara ett problem. Kontroll hade ett väldigt tydligt samband med oro, de informanter som uppfattade att de hade kontroll oroade sig mindre. Förtroende visades upp av många av informanterna, och framför allt av dem som visade mindre grad av oro. Vi fann även att sambanden med vana och upplevt integritetsskydd har en positiv inverkan på förtroende baserat på att många informanter använde tjänster flera timmar dagligen utan att tänka på sin integritet.

Vår föreslagna undersökningsmodell blev bekräftad på de punkter som vi hade empiri nog att analysera. De faktorer i modellen som vi inte hade underlag nog att bekräfta sambanden för var kön och ålder. De individuella, sociala och kulturella faktorerna hade vi inte någon djupare litteratur om för att undersöka. Trots att vi i vår insamlade data hade med både kön och ålder fanns det inget uppenbart mönster och det krävs mer data för att kunna dra några säkra slutsatser utifrån de sambanden.

Vi fann berättigande för vår problemdiskussion, på ett generellt plan är integritet ett problem även om informationsinsamling det ligger på en individuell nivå. Användandet begränsas hos de som är skeptiska till det och som oroar sig över sin integritet.

# Bilagor

## Bilaga 1 - Informant A1

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 15	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar pluggar i grundskolan, går i 9an!	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar aaa jag använder ganska många! Google, då Docs, sökmotorn, Gmail. Facebook.	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar IT-tjänster, menar Internet då med!
Svar Hmm jag kanske använder IT-tjänster 1-2h/dag. FB har jag använt i ca 2 år men annars har jag använt det sen jag var 8 år!	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar blir förvånad...
Svar Nej? Eller borde jag vara det? Har inte tänkt så mycket på det...	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar
Svar Vet inte, att man är så beroende kanske? Jag använder ju det dagligen sen har jag också använt det i många år med. Jag tänker inte på att jag använder det längre. Det har blivit min vardag	

Fråga Vad finns det för skäl till att inte oroa sig?	Kommentar
Svar	
Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)	Kommentar
Svar Att det görs saker jag inte vill eller utan att jag är med på det i alla fall!	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	Kommentar
Svar Har inte tänkt på det så mycket! Det låter ju inte bra, när du frågar mig såhär. Men har aldrig tänkt på det innan.	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar
Svar Ja en hel del antar jag. Jag menar, tjänsterna är ju gratis, så företagen måste tjäna på något. Antar att det är informationen om mig.	
Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?	Kommentar
Svar Njaa. Jag vet att Facebook sparar allt som läggs ut, så inte så kul när jag ser att jag har blivit taggad på en bild som jag inte vill ha. Det spelar ju ingen roll om det syns på min sida eller inte. FB har ju den trots det...	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar Som sagt, det är ju gratis så det väger tyngre.	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar
Svar Nejnej!	
Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att	Kommentar

du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	
Svar Inte egentligen... Kan inte så mycket så jag kan uttrycka mig om det.	
Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	Kommentar
Svar Facerape? nej	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar ...	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar ...	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar Yes	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar Nej det har aldrig hänt. Klart att jag har nekat att bli medlem i vissa tjänster, men inte för att de sparar information om mig...	
Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar
Svar Jo jag gör det så att andra användare inte kan se vissa grejer om mig. Jag brukar aldrig skriva ut mitt mellannamn eller skriva ut hela efternamnet. Dessutom har jag inte min "riktiga" mailadress kopplad till Facebook	



<p>Fråga</p> <p>Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.</p>	<p>Kommentar</p> <p>han frågade ifall man bör det, jag svarade ja, då sa han att han skulle göra det oftare.</p>
<p>Svar</p> <p>Det gör jag lite då och då. Kommer på det lite då och då. Men gör inte det innan dess.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Saken är att jag inte har så mycket att förändra, nu har jag mer kunskap om det så kanske längre fram i tiden blir jag mer försiktig...</p>	

**Bilaga 2 – Informant A2**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 17	
Fråga Vad har du för sysselsättning (ex student, anställd)	Kommentar
Svar Student, går 1an på Katedralskolan i Lund	
Fråga Använder du någon form av IT-tjänst? Ex Google, Facebook m.m.	Kommentar
Svar Jag använder massa! Twitter, Facebook, Google, Hotmail	
Fråga Hur många timmar i veckan använder du det? Hur länge har du använt det?	Kommentar De dagligen använder datorer för och under undervisning. Massa tjänster som kräver användarinformation!
Svar Skulle gissa på att jag använder det ca 6 timmar varje dag, eftersom undervisningen är utformad på det sättet att vi i skolan bara använder datorerna när vi pluggar.	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar Hon blev osäker när jag ställde frågan. Hon visste inte att det var något man tänkte på.  Hon blev nervös med!
Svar Nej det gör jag inte, behöver man göra det? Har aldrig tänkt på det!	
Fråga Vad finns det för skäl till du inte oroar dig?	Kommentar -”-
Svar Nej men jag har aldrig tänkt på det. Det har varit en självklarhet att man registrerar sina användaruppgifter och annat när man ska använda tjänsten. Så det har känts som en självklarhet, vilket har gjort att jag inte har oroat mig. Alla lägger ut bilder och	

<p>twittrar, det är vanligt!</p>	
<p>Fråga Vad anser du om att användarens personliga information lagras och används av företagen?</p>	<p>Kommentar Hon höftade lite, hade ingen aning...</p>
<p>Svar Lagras vet jag, men används och används. Vet inte riktigt vad det används till... De får väl inte ge ut information om sina användare?</p>	
<p>Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig?, varför tror du det?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar Skulle gissa på mycket, men har ingen aning om vad och hur mycket? Men antar att de gör det för att tjäna pengar, annars hade de inte gjort det.</p>	
<p>Fråga Har du känt dig obekväma med att hur information om dig har lagrats/används?</p>	<p>Kommentar Supersäker! Tvekade inte en sek</p>
<p>Svar Nope!</p>	
<p>Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar Det låter skumt. Men det är ju gratis så antar att det är de det tjänar pengar på. Eftersom det är det med alla sina användare och inte bara mig känns det inte lika jobbigt.</p>	
<p>Fråga Brukar du läsa igenom avtalen innan du godkänner det? Varför/varför inte?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar haha nej nej, mycket text för min del. Tror inte jag skulle förstå hela, så därför har jag valt att inte göra det.</p>	
<p>Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar Jag har hört lite om det, typ om Facebook, men det är allt</p>	
<p>Fråga använder du dig av några metoder för att skydda din</p>	<p>Kommentar</p>

integritet online?	
Svar Skydda och skydda. Inte mig mot Facebook eller Twitter, utan mer mot andra användare som också använder sig av tjänsterna.	
Fråga Undvika att använda tjänsten helt, att använda icke-Internetbaserade lösningar istället?	Kommentar
Svar njaa, tvek. Då måste vara någon tjänst jag aldrig har hört något om.	
Fråga ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation.	Kommentar
Svar Visste inte att man kunde göra det...	
Fråga proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet	Kommentar
Svar Har hänt att jag har gjort,	
Fråga Vad anser du om integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det?, kan du ge konkret exempel?)	Kommentar
Svar Hmm typ att någon lägger ut/använder sig av något som behandlar mig utan att jag har godkänt det...	
Fråga Har du någon gång råkat ut för integritetstrång på Internet? Det behöver inte vara något omfattande, det räcker med att man uppfattar det som ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	Kommentar
Svar Nej inte vad jag kan komma på.	
Fråga Har det påverkat din oro över integritet?	Kommentar
Svar Nope!	

Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar ?	
Fråga Känner du att du kommer att ändra ditt användande av IT-tjänsterna efter denna intervjun?	Kommentar
Svar Ja verkligen, jag kommer verkligen tänka på det nästa gång jag kommer att börja använda en ny tjänst! Hahah ska testa läsa avtalet med då!	

**Bilaga 3 – Informant A3**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 17	
Fråga Vad har du för sysselsättning (ex student, anställd)	Kommentar
Svar Student, går 1:an på Katte (Katedralskolan)	
Fråga Använder du någon form av IT-tjänst? Ex Google, Facebook m.m.	Kommentar
Svar Jag använder massa! Twitter, Facebook, Google, hotmail, instagram till Iphone, blogg m.m.	
Fråga Hur många timmar i veckan använder du det?, hur länge har du använt det?	Kommentar !
Svar Hmm det är en del timmar. Dels har jag det i skolan, så jag loggar in på lite olika sidor då och då. Men seriöst användande är det väl kanske 3-4h/dag. Jag har använt så länge jag kan minnas. Så vet inte, jag kanske började för 10 år sedan?	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar Hon kopplade det direkt till användare – användare, så jag ställde följdfrågan från företagets perspektiv
Svar tänkt på det när jag har varit runt på Facebook och gått in på många personers profiler. Skulle vara hur pinsamt som helst ifall de kunde se det. Så det var jag orolig över ett tag.  Oj det har jag inte tänkt på. Så länge ingen annan som man typ känner får tag på den är det lugnt.	
Fråga Vad finns det för skäl till du inte oroar dig?	Kommentar

<p>Svar</p> <p>Nej men det gör det med alla, så ifall det bara hade gjort det mot/med mig så hade jag tagit illa vid mig. Men nu är det hur lugnt som helst. Det stör mig inte. Men du får det att låta som man egentligen ska vara det. Ska man det?</p>	
<p>Fråga</p> <p>Vad anser du om att användarens personliga information lagras och används av företagen?</p>	<p>Kommentar</p> <p>Dialog</p> <p>Men du vet att de kan använda det mot dig, för företagen äger det med. Och de har tillgång till det fast att du har raderat det!</p>
<p>Svar</p> <p>Som sagt allas gör det. Men nej det är inte bra antar jag.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig?, varför tror du det?</p>	<p>Kommentar</p> <p>Nu började hon rynka på pannan. hon häpnade till när hon beräknade hur mycket det egentligen är när man använder det så pass ofta under en lång tid.</p>
<p>Svar</p> <p>Eftersom du sa det innan så ja, men vet inte riktigt hur mycket. Men nu när jag tänker efter antar jag att det är galet mycket. Tänk allt man har skrivit i Facebook-chatten och på Msn. Usch tänk om man använder det i typ 10 år, shit!</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har du känt dig obekvämt med att hur information om dig har lagrats/används?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Nu så ja, men det fortfarande det jag själv har skrivit.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser</p>	<p>Kommentar</p> <p>Jaa typ, d läser din mail. Så om du skriver mycket om något speciellt, typ tennis, så kommer du med stor sannolikhet få annonser om tennis...</p>
<p>Svar</p> <p>annonser? s</p> <p>Jaha nej, men det är inte kul. Inte så privat då...</p>	
<p>Fråga</p> <p>Brukar du läsa igenom avtalen innan du godkänner det? Varför/varför inte?</p>	<p>Kommentar</p> <p>Har du inte ens försökt någon gång? varför inte?</p>
<p>Svar</p> <p>Har hoppat det.</p> <p>nej!</p> <p>det är ju sjukt mycket text. Nej tack!</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har</p>	<p>Kommentar</p>

blivit medlem i tjänsten? I såfall vilken?	
Svar haha nej!	
Fråga använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar Metoder?	
Fråga Undvika att använda tjänsten helt, att använda icke-Internetbaserade lösningar istället?	Kommentar
Svar Nej det har inte hänt på grund av den anledningen.	
Fråga ställa in tjänsten så arr den inte samlar in användarinformation.	Kommentar
Svar Bara så att mina vänner kan se det. Och så har jag gjort så att alla mina vänner inte kan se allt.	
Fråga proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet	Kommentar
Svar Jo det gör jag regelbundet. Men dels för att någon annan inte ska se vad jag gör. Menar ifall någon får tag på min dator.	
Fråga Vad anser du om integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det?, kan du ge konkret exempel?)	Kommentar
Svar Typ det jag själv kan kontrollera. Ifall jag inte vill att ngn ska se det, så ska de inte kunna det!	
Fråga Har du någon gång råkat ut för integritetstrång på Internet? Det behöver inte vara något omfattande, det räcker med att man uppfattar det som ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	Kommentar
Svar Bara yttre, facerape	
Fråga Har det påverkat din oro över integritet?	Kommentar



Svar Njaa, mer oro över mina kompisar	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar Ehh ja	
Fråga Känner du att du kommer att ändra ditt användande av IT-tjänsterna efter denna intervjun?	Kommentar
Svar Nja vet inte, men klart att jag kommer att tänka mer på det...	

**Bilaga 4 – Informant A4**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 18	
Fråga Vad har du för sysselsättning (ex student, anställd)	Kommentar
Svar Student, eller jag pluggar på gymnasiet, sista året!	
Fråga Använder du någon form av IT-tjänst? Ex google, Facebook m.m.	Kommentar
Svar Ja, jag använder många tjänster. Jag använder Facebook, många tjänster som Google har som till exempel docs, gmail, google som sökmotor m.m.	
Fråga Hur många timmar i veckan använder du det?, hur länge har du använt det?	Kommentar
Svar oj, jag använder det dagligen. När jag är hemma så har jag alltid Facebook på, men det betyder inte att jag aktivt använder det. Men skulle gissa 1-2 timmar IT-tjänster om dagen. Om jag inte skriver uppsats med någon annan, för då har jag på google docs i flera timmar om dagen.	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar
Svar Nej egentligen inte. Brukar inte tänka på det, i allfall inte nu. För tillfället har jag inte mycket som jag inte vill ska komma ut. Men i framtiden skulle jag definitivt vara mer försiktig då information om mig kan användas i mot mig när jag till exempel söker jobb och annat.	
Fråga Vad finns det för skäl till du inte oroar dig?	Kommentar Svarade på vad det finns att oroas för...
Svar Att företagen kommer att sälja information eller använda information om mig i mot mig i framtiden, då jag inte har något med det att göra. Vi hör ju om politiker som tydligen har sökt på massa konstiga grejer när de var yngre men att de har kommit ut nu. Ingen bryr sig om ifall sökningarna var i akademiskt syfte?	

<p>Fråga</p> <p>Vad anser du om att användarens personliga information lagras och används av företagen?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Det är ju förståeligt eftersom tjänsten som erbjuds är gratis, och de måste också tjäna något på det. Dessutom så är det så vanligt! Det känns som det alltid har varit så!</p> <p>Ifall vi hade behövt betala massa pengar för det, så kanske jag hade tyckt annorlunda.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig?, varför tror du det?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Jag antar det, men dock har jag ingen aning om hur mycket och vad. Det kan ju liksom vara vad som helst! Eftersom företagen väljer att göra det, gissar jag på att är en hel del, de tjänar ju pengar.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har du känt dig obekväma med att hur information om dig har lagrats/används?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Nej, inte egentligen. Som sagt bryr mig inte mycket för tillfället, men när du frågar mig så här så låter det så klart inte snyggt. Men jag bryr mig inte så pass mycket så att jag skulle sluta använda det. eller jag kanske inte skulle använda något som jag inte har hört ngn om, det känns för osäkert!</p>	
<p>Fråga</p> <p>Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Eftersom det är tjänster som är gratis så från min sida tycker jag att det inte är något större problem. Sen beror det också på vad som sparar. Jag menar bilder på Facebook kan jag förstå eftersom jag själv lägger upp de! Men att de läser igenom mina mail känns lite läskigt!</p>	
<p>Fråga</p> <p>Brukar du läsa igenom avtalen innan du godkänner det? Varför/varför inte?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>hahah nej nej! Jag försökte läsa det en gång för några år sedan. Men det var alldeles för mycket text och dels var den även svår att tolka, så jag gav upp!</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Jag hör lite då och då om det, typ när kompisar snackar om det! Men sen har jag ganska nyligen läst om det med Google. Jag undersökte dock inte det. Men antar att det handlar om att de kommer att spara mer data om oss.</p>	

Fråga använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar  Fb = Facebook.
Svar Hmm inga mot företagen, utan snare mot andra användare. Då menar jag att jag begränsar det man kan se på Facebook	
Fråga Undvika att använda tjänsten helt, att använda icke-Internetbaserade lösningar istället?	Kommentar
Svar Det har aldrig hänt på grund av integritet.	
Fråga ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation.	Kommentar
Svar Ja det har jag gjort, men som sagt inte mot företagen.	
Fråga proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet	Kommentar
Svar Jo cookies raderar jag regelbundet. När det kommer till tillförlitlighet kollar jag inte mycket upp det så, utan snackar med några polare kanske googlar lite på d för att se hur många användare de har. De brukar ju oftast marknadsföra sig med sina användare. Så ifall det är något bra, så upptäcker man det nästan direkt. Eller skriver jag om det på Facebook, och väntar på att folk ska kommentera.	
Fråga Vad anser du om integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det?, kan du ge konkret exempel?)	Kommentar  Det tar lång tid innan han svarar. Blir osäker och tittar bort.
Svar Hmm, självständighet? Nej men något som handlar om mig som jag själv inte kan bestämma. Typ att någon ”taggar” mig på Facebook och den syns i min profil innan jag godkänner det.	
Fråga Har du någon gång råkat ut för integritetstrång på Internet? Det behöver inte vara något omfattande, det räcker med att man uppfattar det som ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	kommentar
Svar Haha nej, inte vad jag kan komma på!	

Fråga Har det påverkat din oro över integritet?	kommentar
Svar Njaa inte så att jag tänker på det. Men kanske i framtiden, när man ska söka jobb och så	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit särskilda åtgärder sen dess?	kommentar
Svar nej?	
Fråga Känner du att du kommer att ändra ditt användande av IT-tjänsterna efter denna intervjun?	Kommentar
Svar Hehe ja! Jag kanske inte kommer att göra några drastiska förändringar. Men klart att jag kommer att jag kommer bli försiktigare när jag ska börja använda en ny tjänst. Eller googlar och så!	

**Bilaga 5 – Informant A5**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 19	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar Student, pluggar för tillfället konsthistoria	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar Jo jag använder lite tjänster som till exempel Facebook, Google	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar
Svar Svårt att veta helt exakt eftersom användningen kan variera mycket beroende på situationen. Jag skulle dock gissa på 22 timmar, Jag har använt de i ca 5-6 år	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar
Svar Nej	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar
Svar inget som jag kan komma på!	
Fråga Vad finns det för skäl till att inte oro sig?	Kommentar
Svar Om man är noga med vad man delar och skriver så tror jag inte det är något att oro sig för. Det är inte något som jag sätter mycket fokus på.	

Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)	Kommentar
Svar Jag skulle beskriva det som mina uppgifter som jag delar med mig.	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	
Svar Bra i vissa sammanhang, vi får ju ut något av det men jag kan ibland uppleva att det är lite obehagligt...	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar
Svar Facebook äger i stort sett alla dina uppgifter du lägger upp på sidan så det är nog en hel del. Utöver det har jag använt det ganska länge, så ganska mycket information!	
Fråga Har du känt dig obekväm med hur information om dig har lagrats/använts?	Kommentar
Svar Jo, jag upplevde det en gång då när någon gjorde en fakeprofil på Facebook med en bild på mig. Dock vart det inte mitt namn som användes.	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar Beror på vad för annons. Men annars har jag inte problem med att skräddarsyr annonser till mig.	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar Hon skrattade genom hela svaret. Svaret var inte så seriöst, jag fick intrycket av att hon väldigt har bråttom när hon ska godkänna avtalen.
Svar Nej inte när jag har bråttom eller tycker det står för mycket onödigt. Beror på vad jag går med i också. De sidor med många användare som exempelvis Facebook ger en form av trovärdighet vilket gör att jag inte blir så noggrann med läsandet.	
Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	Kommentar

Svar Nej, har hört något då och då, men det är inget jag har uppmärksammat och undersökt.	
Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	Kommentar
Svar Det jag nämnde ovan om en fakeprofil på Facebook. men utöver det har jag inte varit med om det.	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar. Ja, man blir ju lite skraj när det är så enkelt att skapa en fakeprofil. Jag menar, tänk om inte jag hade fått reda på det.	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar Jag lägger aldrig upp information och bilder som jag tycker skulle kunna användas till dåliga syften. Dessutom har jag ställt in det så att bara vissa personer kan se det.	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar Ja, skriver inte upp för mycket information.	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar Internet kommer man inte undan.	
Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar hon visste inte ens om att man kunde göra det, så hon blev lite förvånad när vi sa det!
Svar Det hade varit bra. Men det gör jag inte...	
Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.	Kommentar



Svar Jag raderar historik men jämna mellanrum.	
Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?	Kommentar
Svar Nej det tror jag inte. Men det får en att fundera helt klart.	

**Bilaga 6 – Informant A6**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 21	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar Studerar	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar Google; sökmotor, studentmail, youtube, Facebook, Jag för ut mycket av Googles söksystem, det är mycket bättre än exempelvis Bing.	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar
Svar ungefär 21 timmar i veckan. Var mer aktiv på högstadiet, med forum, chatt. Använt internet aktivt i 10 år.	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar
Svar Ja,	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar
Svar Jag vill inte att din historik ska lagras och användas, inte komma ut helt enkelt. Jag vill inte behöva förklara för andra vad jag gör. Det är viktigt att få ha saker för sig själv.	
Fråga Vad finns det för skäl till att inte oroas sig?	Kommentar
Svar Att man är trygg med att man inte gör något klandervärt, Ingen annan verkar hamna i trubbel så varför skulle jag göra det. Jag gör inget olagligt, såsom fildelning. Jag besöker inga sidor som i omoraliskt syfte	
Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)	Kommentar

Svar Man integritet när det man gör inte utnyttjas på sätt som man är negativ till	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	Kommentar inte så insatt och lite förvirrad, har inte tagit ställning. Blev osäker när jag gav exempel
Svar Jag har fått reklam som jag har gillat och har inget emot skräddarsydda annonser, det kränker inte min integritet att de visat mig produkter som de tror jag är intresserad av. Om någon hade försökt ta reda på vem jag är utifrån informationen hade jag tyckt att det vore en kränkning. Jag har inte tänkt på det så mycket innan i form av att Facebook lagrar en profil om mig.	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar
Svar Hittills har jag inte trott det men nu vet jag inte vad jag ska tro. Jag inbillar mig att de kopplar ihop sökord med ip-adress där de jämför med andra och sedan skickar ut informationen ganska anonymt, att annonserna är en funktion av sökordet. Inte att de sparar informationen om mig.	
Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?	Kommentar
Svar Nej inte direkt, jag uppfattar att jag har ganska stor diskretion. Jag har hört att Google inte ger ut information till tredje part.	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar annonser har jag inget emot, det kan snarare underlätta. Att de säljer min information vidare utan mitt samtycke är väl fel. Man vill kunna välja själv vem som vet något om en. Man värderar högt att kunna välja vem man själv delar sin information med, det ska vara ett privilegium.	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar, har dålig koll på vad de kan innebära,
Svar Aldrig, lättja. Jag uppfattar de inte som ett hot mot min säkerhet,. De är pålitliga. Jag tror att institutionerna vakar över mig och att det finns lagar och regler som reglerar detta så jag inte ska råka illa ut.	
Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	Kommentar
Svar Jag har noterat men aldrig läst dem. Jag uppfattar inte att de är juridiskt bindande, det skulle kunna vara min katt som promenerade över tangentbordet och tryckte i avtalet. Man skriver inte i något lösenord eller signatur.	
Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker	Kommentar

att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	
Svar När min Facebookbild gick att hitta på Google tyckte jag det var lite dumt, men jag har modifierat det så nu tror jag bilden har försvunnit.	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar. Lite kanske	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar Inte med Googlesökningar, för de är så viktiga och Google är ett fantastiskt och demokratiskt verktyg. Att vem som helst kan gå in och söka och hitta är väldigt positivt.	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar Ja	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar Nej	
Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar
Svar Jag har högsta sekretessinställningar på Facebook.	
Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.	Kommentar
Svar När jag ska gå in på någonting använder jag private surfing så varken cookies eller historik sparas. Inga användaravtal.	
Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?	Kommentar

Svar Jag kommer nog ta reda på mer om hur min information lagras, beroende på vad jag får reda på då är det mycket möjligt att jag förändrar det. Kanske vrider upp säkerhetsinställningarna på webbläsaren. Men det ska jag fundera på, den här intervjun har ställt mig en del utmanade frågor.

Tillägg: Det finns något positivt i att det är västerlandet som har Google och att det inte är Kina. Det föreligger liberala värderingar. Även om de har gjort vissa demokratiska inskränkningar i användandet i Kina. Det västerländska står för den enskildes makt, neutralitet och förbättra folks förutsättningar. Det är bra demokrati och bildningsverktyg. Genom Google kan man få ett mer individuellt anpassat information vilket är otroligt bra, jag känner inte till alla integritetssidorna men jag har en positiv bild av Google.

**Bilaga 7 – Informant A7**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 22	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar Student	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar Ja, Google använder jag. Inte Facebook. Jag gillar inte att folk kollar in min profil och ser vad jag gör i livet, men jag gillar kommunikation över internet. Jag gillar att ta del av andras information.	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar
Svar 3 timmar/dagen. Inte så länge, nu använder jag tjänster mer och mycket Google, Chrome, youtube, sökmotor. För några år sen kunde jag använda andra sökmotorer men nu är det alltid Google..	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar
Svar Nej det gör jag inte. Jag tycker det är störande att man kan kolla upp löner men det är inte hela världen. När jag hade Facebook störde jag mig på att folk kunde ta reda på saker om mig och därför tog jag bort det.	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar: Vet inte riktigt vad han ska säga här, verkar inte kunna komma på några konkreta risker.
Svar ...	
Fråga Vad finns det för skäl till att inte oro sig?	Kommentar
Svar Det är inte så himla allvarligt egentligen...	

Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)	Kommentar
Svar Informationsinsamling är inte bra för integritet men det spelar ingen större roll. Man har integritet om ingen information lagras över dina Internetvanor.	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	Kommentar
Svar Det kan vara bra i vissa situationer och det skadar inte heller så jag ser inget problem med det.	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar: tar endast med aspekten av personalisering, verkar inte ha koll på att information används till annat eller tänkte inte på det
Svar Ingen aning. De lagrar historik och val för att optimera tjänster men båda tjänar på det.	
Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?	Kommentar: stark åsikt, vill kunna kontrollera sin personliga information själv och inte att någon annan gör det.
Svar Jag gillar inte om någon tar en bild på mig och lägger upp på Internet. Jag gillar inte sådant som sker externt och som kan påverka min integritet.	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar Det gör inte så mycket.	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar
Svar Aldrig, det är inte relevant. Jag tänker att om tjänsterna skulle göra något oetiskt/olagligt hade någon till slut upptäckt det och det hade inneburit att tjänsterna gjorde självmord.	
Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	Kommentar
Svar Nej	

Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämd med.	Kommentar: Vill inte gå in närmre på det.
Svar Integritetsintrång har verkligen skadat mig.	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar Ja	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar Jag har blivit hemskt mån om att inte få bilder publicerade på mig utan mitt samtycke	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar ...	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar Jag har slutat använda Facebook.	
Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar
Svar Nej	
Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.	Kommentar
Svar Jag raderar min Internethistorik ibland.	
Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt	Kommentar



användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?	
Svar Nej	

**Bilaga 8 – Informant A8**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 26	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar han har gjort det ett tag
Svar jobbar som PT på ACTIC	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar Ja det gör jag. Dock inte så många. Jag använder gmail, har ett Facebook-konto, dock används det inte så effektivt. Dessutom använder vi ngt till jobbet, men de räknar jag inte med...	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar en fråga han inte tidigare hade tänkt på. Han höftade ganska mycket. Jag märkte tydligt att d är inget som han bryr sig om så att han gör det bar för informationens skull.
Svar Jag skulle tippa på att jag använder FB kanske 1-2 timmar i veckan, och det är knappt det. Jag kollar mailen dagligen ett par gånger så kanske jag besöker andra sidor, som jag inte kan komma på nu, så det tar väl kanske 1 timmar. Så sammanlagt 7 x 1 = 7, så sammanlagt 9h/veckan	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar tvekade lite, tänkte högt när han svarade.
Svar Oroar? Nej inte riktigt. Jag är medveten om att man inte ska vara allt för bekväm med allt man lägger ut på Internet så lite kanske, dock tänker jag aldrig på det.	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar
Svar Nej men att det är så stort och har så många användare. Jag tänker alltid att de jag lägger ut som till exempel en bild så ska jag inte bli så påverkad av att jag skulle tycka det är jobbigt ifall ngn jag inte kände såg den. För de tror jag att de gör!	

Fråga Vad finns det för skäl till att inte oroa sig?	Kommentar
Svar ...	
Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)	Kommentar
Svar Någon som handlar om mig kommer ut utan att jag tycker det är ok.	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	Kommentar
Svar Anser vet jag inte. Men det är ngt som alla vet om. Jag menar, det visste jag om innan jag började använda tjänsten. Dessutom är det gratis. Det måste ju gynna företagen med! ☺	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar han blev förvånad när han verkligen tänkte efter. Det är riktigt mycket information! Tänk att d gör det om alla!
Svar Ja det lagrar allt. Men jag har svårt att uppskatta hur mycket det är. Jag tänker på så länge jag har använt tjänsten och allt det där. Det är riktigt mycket! Shit!	
Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?	Kommentar
Svar Nej, bara att mina vänner har lagt upp ngt som berör mig som inte jag vill.	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar När du säger det så, så tycker jag att det inte är så farligt. De kan ju vara bra för mig med, då jag får annonser som är lämpat att passa mig mer. Då kan man ju för en gångs skull använda sig av annonserna. Det händer typ aldrig.  Men d du berättar att de gör för att samla information är ju jobbigt. Känns verkligen privat med mailen. Skit i d jag skriver, d vet jag om att det kan lagras, eller kan tänka mig det, så jag har chansen att kontrollera det. Men tänk om jag får mail då, de kan jag ju liksom inte styra.	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar

<p>Svar</p> <p>Nej det gör jag inte. Men ifall jag ska använda en ny tjänst kollar jag upp den. Det kan vara i form av att jag googlar lite på tjänsten. Eller går in på en tidningshemsida där jag söker igen. Sen om en vän har rekommenderat den så kan jag också fråga den personen. Men nej jag läser inte avtal. Dels är de sjukt långa. Jag har varken den tiden och orken. Dessutom, inte nog med det så är de att svåra att tolka. Jag kan ju tolka, men vet inte om jag har tolkat rätt liksom. Så därför känns det inte värt att ens försöka.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?</p>	<p>Kommentar</p> <p>skrattade till och kliade sig på huvet!</p>
<p>Svar</p> <p>Har hört någon om det. Men har verkligen ingen koll...</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Nej inte vad jag kan komma på.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har det påverkar din oro över integritet?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar...</p>	
<p>Fråga</p> <p>Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Jag har alltid varit försiktig! Framförallt för att förebygga just detta. Så jag hoppas inte jag behöver vara försiktigare.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Metoder och metoder, jag har mina metoder som jag använder.</p>	
<p>Fråga</p> <p>Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar</p> <p>Det har inte hänt, men skulle kunna hända. Om jag hittar någon random tjänst som låter lite konstig skulle jag backa ur.</p>	

Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar
Svar Njaa ...	
Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.	Kommentar
Svar Det gör jag regelbundet. Det är ju lätt att göra också	
Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?	Kommentar
Svar Jag kommer definitivt tänka mer på det. Men att de direkt berör mig vet jag inte... Men verkligen ett intressant ämne. Man lägger inte när och tänker på det fast man använder tjänsterna dagligen	

**Bilaga 9 – Informant A9**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 32	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar Chefstennistränare	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar jag använder gmail hur mycket som helst. Sen håller jag i en klubb-blogg + har ett Facebook-konto	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar
Svar Oj, eftersom jag väljer att kommunicera med kunderna via mail istället för telefon så måste jag kolla mailen jätteofta (även på fritiden med)	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar
Svar Nej då!	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar
Svar	
Fråga Vad finns det för skäl till att inte oroas sig?	Kommentar
Svar Nej men jag lägger inte ut mycket information om mig själv. Dessutom använder jag inte många tjänster.	
Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du	Kommentar

beskriva det)	
Svar Att något som direkt/indirekt berör mig läggs ut utan att jag vet om eller har godkänt det.	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	Kommentar Ganska säker i sitt svar, tvekar inte alls.
Svar Jo det är ju egentligen inte bra, men har inga större funderingar kring det. Ifall man inte lägger ut hela sitt liv på nätet tror jag inte det är något problem heller. Så klart sätter detta större press på användaren, men den information företaget får du är inte så jättemycket.	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar
Svar Gissar på att de sparar allt, så beroende på användaren varierar det.	
Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?	Kommentar
Svar Nej, har inte varit med om det så att jag har tänkt på det.	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar Tjänsterna är gratis, så det är förståeligt. Av någon anledning har jag lyckats fokusera bort annonserna vilket gör att jag inte ser de mer.	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar
Svar Gud nej! Har inte den tiden att lägga på det. Men jag har kolla på vad som skrivs.	
Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	Kommentar
Svar Jag har hört att många har ändrats sitt avtal som Facebook och Google, men exakt vad som ändras vet jag inte om.	

Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämd med.	Kommentar
Svar Nej, bara yttre. Det vill säga någon annan har använt min dator.	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar Nej då.	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar haha yes det har jag! Men som sagt mot andra användare	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar Ja!	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar Det har aldrig hänt. Men skulle kunna hända. Jag tycker inte om att vara medlem i 100 olika sidor.	
Fråga. Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar
Svar Har jag inte gjort. Som sagt, de har inte mycket att samla in heller	
Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.	Kommentar
Svar Jag raderar cookies regelbundet. Sedan när jag använder vissa tjänster har ja det i samband med jobbet, så min mailadress och blogg är tennissens. Skulle inte heller få för mig att lägga ut massa nr och mellannamn m.m.	



Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?	Kommentar
Svar Klart att intervjun har skapat funderingar, men eftersom jag redan är försiktig tror jag inte jag kommer förändra mitt användande.	

**Bilaga 10 – Informant A10**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 53	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar Affärsområdesansvarig	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar:
Svar Ja	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar: visar på lång Internetvana och förståelse för att integritetshot alltid funnits på Internet
Svar 5/h veckan, 15 år sen, när jag skaffade dator	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar
Svar Ja	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar: Visar förståelse för både säkerhetsaspekten och att på att värna om integriteten på sociala nätverk
Svar Vill inte att vem som helst ska få reda på vad som helst, jag vill inte att Facebook ska kunna läsa allt om mig, allmänt tillgängligt. Vill hålla mina åsikter för mig själv. Men framförallt inom brottsliga ändamål, kapa identitet.	
Fråga Vad finns det för skäl till att inte oro sig?	Kommentar: Litar inte helt på säkerheten
Svar Att jag inte lämnar ifrån mig känslig information. Det finns en viss säkerhet även om den inte alltid fungerar.	

<p>Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)</p>	<p>Kommentar: Att kunna säga nej innebär kontroll. Bra förståelse.</p>
<p>Svar Att uppgifter om mig används på fel sätt, ett destruktivt sätt. Att man använder information om mig för att reklambomba mig för att man vet att jag är intresserad av bilar. Vill inte medverka till detta genom att lämna ut mina uppgifter. Man ska kunna säga nej till olika saker.</p>	
<p>Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar På ett sätt ger det möjlighet att få information om sånt som jag verkligen är intresserad av men det blir för mycket och det är inte relevant. Andra kan ha svårt att värja sig mot det och köpa grejer som man egentligen inte vill ha. Vill kunna välja själv hur mycket information jag vill ha.</p>	
<p>Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar Jag tror att de gör det, alla vill ha epost, födelsedatum och namn och ibland säljer de informationen till tredje part. Får ibland erbjudanden om att köpa den här typen av information i samband med arbetet.</p>	
<p>Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar Jag har inte känt mig obekvämt med det men det förekommer en hel del saker. Såsom tävlingar som i smyg samlar användardata för att sedan skicka spam och reklam. Det är oetiskt.</p>	
<p>Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser</p>	<p>Kommentar:</p>
<p>Svar Om jag inte har efterfrågat helst inte. Det är en del av dealen på Internet att kunna leta upp folk med olika intressen och erbjuda dem saker det är okej, men man ska kunna säga nej. En gång kan vara okej men de ska inte fortsätta skicka reklam om man har sagt nej. Det ska klart framgå vad konsekvenserna blir av att man ger ut sin mailadress.</p>	
<p>Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar Ja, det är därför jag så sällan delar ut mina uppgifter för det står så mycket skit i de där avtalen som man absolut inte vill delta i.</p>	
<p>Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att</p>	<p>Kommentar</p>

du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	
Svar Nej, jag har aldrig märkt det	
Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	Kommentar
Svar Jag har blivit utsatt för att någon har tagit ut pengar på mitt konto och använt mitt kontonummer. Men inte om personlig information.	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar Nej, jag har alltid varit petig med det.	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar Jag har blivit lite petigare sen det där med banken.	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar Ja	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar Ja	
Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar
Svar På Facebook har jag ställt in så att jag bara visar min profil om man är min vän.	

<p>Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.</p>	<p>Kommentar</p>
<p>Svar Raderar cookies ibland, läser användaravtalen oftast. Beror på tjänsten, vilket förtroende jag har ifrån början. Om det är en tjänst jag måste ha fast jag inte vill så kanske jag slarvar med avtalen.</p>	
<p>Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?</p>	<p>Kommentar: Hävdar att han redan har så bra koll</p>
<p>Svar Nej!</p>	

**Bilaga 11 – Informant A11**

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 53	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar Bibliotekarie	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar Jag är med i Facebook, använder Google någon gång, Yahoo	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar
Svar En gång i månaden, några timmar, ibland två gånger i månaden. Men jag skulle kunna sitta varje dag men det gör jag inte.	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar
Svar Nej jag gör nog inte det. Jag har inte så mycket att dölja.	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar: Verkar inte ha koll på några risker alls, typ: fenomenet är så rotat i dagens samhälle att man får acceptera det som det är.
Svar ...	
Fråga Vad finns det för skäl till att inte oro sig?	Kommentar
Svar Internet är väldigt öppet och ett modernt sätt at leva som människa.	

Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)	Kommentar
Svar Jag har väldigt dålig koll på det.	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	Kommentar
Svar Spontant så bryr jag mig inte, jag är inte så lättfångad av reklam. Men om telefonförsäljare skulle utnyttja min information skulle jag inte gilla det.	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar
Svar Ja det gör de säkert. Vanor, intressen, ålder, familjeförhållanden, namn, epost.	
Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/använts?	Kommentar
Svar Nej det har jag inte.	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar Jag förstår att det är mer omfattande än jag någonsin kan tänka mig, jag har lyssnat på nån gubbe nån gång som pratade om hur man gör profiler och skickar reklam. Men jag lägger inga tankar eller vikt vid det. Men det är också ett sätt för de som jobbar med IT att tjäna pengar	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar
Svar Nej, jag har inte gjort det. Borde väl göra det kanske.	
Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	Kommentar
Svar Nej, det kommer väl upp rutor? Jaha tänker jag och fortsätter.	

Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekvämt med.	Kommentar
Svar Nej, det har jag inte.	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar
Svar	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar Nej, men om jag visste om det så skulle jag väl göra det.	
Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in användarinformation	Kommentar
Svar Nej	
Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.	Kommentar
Svar Nej	



Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?	Kommentar
Svar Möjligt att jag kommer på sikt, inte med en gång, att jag kanske gör lite förändringar i Facebook. Men jag funderar ibland på att jag kanske ska göra det. Om det innebär att företag inte kan göra profiler över mig lika lätt så kanske det är möjligt.	

## Bilaga 12 - Informant A12

Fråga Hur gammal är du?	Kommentar
Svar 63	
Fråga Vad gör du? (student, anställd m.m.)	Kommentar
Svar Jag jobbar som ekonom på ett företag.	
Fråga Använder du någon form av Internetbaserad tjänst som samlar in användarinformation som till exempel Facebook, Google m.m. - inte, varför?	Kommentar
Svar Jag använder Gmail på Facebook.	
Fråga Hur mycket; timmar i veckan? under hur många år?	Kommentar Var tvungen att tänka efter, detta visar att egentligen inte tänkte på det och var tvungen att tänka efter!
Svar Hmm! Min mail kollar jag kanske 4 gånger per dag, sen har jag ett Facebook-konto, men det kollar jag absolut inte varje dag, Kanske någon gång i veckan så kanske 1h/dag	
Fråga Oroar du dig över din integritet när du är online?	Kommentar Han var säker i sitt svar. Tvekade inte innan han svarade.
Svar Kanske inte min personliga. Men jag har sett att många användare lägger ut mycket information om sig själva. Detta oroar mig.	
Fråga Vad är det som oroar?	Kommentar han tyckte det var mycket synd. Typ tyckte synd om folk som inte visste bättre!
Svar Att användare (folk), inte vet vart sin gräns går. På många ställen kan man läsa om vad deras föräldrar heter, vilka deras favorit böcker är m.m. Dessutom finns det många tjänster som ger ut mycket information om sina användare.	
Fråga Vad finns det för skäl till att inte oroas sig?	Kommentar

Svar	
Fråga Vad anser du är integritet på Internet? (Hur skulle du beskriva det)	Kommentar
Svar Det är något som läggs ut/ används av andra utan att jag har godkänt det.	
Fråga Vad anser du om att användares personliga information lagras och används av företag?	Kommentar
Svar Jag anser inte mycket om det. Användarna ger ut det själva, men så länge inte andra användare kan använda sig av varandras information är det okej.	
Fråga Tror du att IT-företagen lagrar mycket information om dig? varför tror du det?	Kommentar Mycket säker i sitt svar.
Svar Jag vet att de gör det! Det sparar allt som vi ger till dem.	
Fråga Har du känt dig obekvämt med hur information om dig har lagrats/ använts?	Kommentar Rynkade på pannan. Märks att han har tänkt på det innan!
Svar Man måste aktivt säga till att vem som helst inte ska få reda på ens telefonnummer, adress. Det räcker med att de har ens namn.	
Fråga Vad anser du om att företag använder din personliga information till att tjäna pengar? Genom ex annonser	Kommentar
Svar Tycker det är okej att de gör det. Men tycker inte det är ok att de läser igenom ens mail för att få reda på informationen. Det känns som det trots allt ska vara privat.	
Fråga Brukar du läsa igenom användaravtalen innan du godkänner dem? varför/varför inte? m.m.	Kommentar
Svar Nej, men jag kan tänka mig vad de innehåller.	

Fråga Har du koll på ifall användaravtalet har förändrats efter att du har blivit medlem i tjänsten? I så fall vilken tjänst?	Kommentar  Skrattade till
Svar  Nej det har jag inte. Har inte ens läst något om det.	
Fråga Har du någon gång råkat för något integritetsintrång på Internet? - det behöver inte vara något omfattande, det räcker att man uppfattar det som att ens personliga information har använts på något vis som man känner sig en aning obekväma med.	Kommentar
Svar  Nej, men skulle kunna vara det. Då folk kan ta reda på mycket om mig genom några få tal klick.	
Fråga Har det påverkar din oro över integritet?	Kommentar
Svar  Lite. Nu har jag inte mycket att oroa mig över eftersom jag är försiktig.	
Fråga Har du blivit försiktigare eller vidtagit några särskilda åtgärder sen dess?	Kommentar
Svar  Nej	
Fråga Använder du dig av några metoder för att skydda din integritet online?	Kommentar  Han förstod dock inte frågan när jag ställde den, så jag var tvungen att förklara den.
Svar  Ja det gör jag!	
Fråga Undvika att använda tjänster helt, använda icke-Internetbaserade lösningar istället.	Kommentar
Svar  Nej!	
Fråga Exempelvis ställa in tjänsten så att den inte samlar in	Kommentar

användarinformation	
Svar Nej	
Fråga Proaktivt skydd. Radera cookies, läsa användaravtal innan man använder tjänsten, undersöka tjänstens tillförlitlighet.	Kommentar
Svar Det gör jag regelbundet!	
Fråga Känner du att du efter denna intervjun kommer att ändra ditt användande av dessa tjänster? Och i så fall på vilket sätt, exempelvis begränsning?	Kommentar
Svar Nej inte direkt. Men tycker det är kul att denna typ av intervjuer genomförs.	

# Litteraturförteckning

Antón, A. I., Earp, J. B., Young, J. D. (2010): *How Internet Users' Privacy Concerns Have Evolved since 2002*. IEEE Security&Privacy Magazine, ISSN 1540-7993, 2010, Volume 8, Issue 1, pp. 21 - 27

Bellman, S., Johnson, E.J., Kobrin, S.J., Lohse, G.L. (2004): *International Differences in Information Privacy Concerns: a Global Survey of Consumers*. The Information Society, ISSN 0197-2243, 11/2004, Volume 20, Issue 5, pp. 313 - 324

Bhasin, M. L. (2006): *Guarding privacy on the Internet*. Global Business Review, ISSN 0972-1509, 02/2006, Volume 7, Issue 1, pp. 137 - 156

Burgoon, J.K., Parrott, R., LePoire, B.A., Kelley, D.L., Walther, J.B., Perry, D. (1989): *Maintaining and restoring privacy through communication in different types of relationship*. Journal of Social and Personal Relationships 6, 131–158.

Castañeda, A., Montoro, F. (2007): *The effect of Internet general privacy concern on customer behavior*. Electronic Commerce Research, ISSN 1389-5753, 06/2007, Volume 7, Issue 2, pp. 117 - 141

Cespedes, F. V., H. J. Smith. (1993): *Database marketing: New rules for policy and practice*. Sloan Management Rev. 34(4) 7–22.

Cho, H., Lee, J., Chung, S. (2010): *Optimistic bias about online privacy risks: Testing the moderating effects of perceived controllability and prior experience*. Computers in Human Behavior, ISSN 0747-5632, 2010, Volume 26, Issue 5, pp. 987 - 995

Cho, H., Rivera-Sánchez, M., Lim, S. (2009): *A multinational study on online privacy: global concerns and local responses*. New Media & Society, ISSN 1461-4448, 05/2009, Volume 11, Issue 3, pp. 395 - 416

Craig E. Wills, Mihajlo Zeljkovic. (2011): *A personalized approach to web privacy: awareness, attitudes and actions*, Information Management & Computer Security, Vol. 19 Iss: 1 pp. 53 - 73

Culnan, M. J., Milne, G.R. (2001): *The Culnan-Milne Survey on Consumer and Online Privacy Notices: Summary of Responses*. US Federal Trade Commission, 2001;

Culnan, M. J., Milne, G. R. (2004): *Strategies for reducing online privacy risks: Why consumers read (or don't read) online privacy notices*. Journal of Interactive Marketing, ISSN 1094-9968, 2004, Volume 18, Issue 3, pp. 15 - 29

Debatin, B., Lovejoy, J. P. Horn, A. K., Hughes, B. N. (2009). *Facebook and Online Privacy: Attitudes, Behaviors, and Unintended Consequences*. Journal of Computer-Mediated Communication, ISSN 1083-6101, 10/2009, Volume 15, Issue 1, p. 83

Denti, L. et al. (2012): *Sweden's largest Facebook study*. ISSN 1400-4801; nr 2012:3. (Gothenburg Research Institute (GRI), Psykologiska institutionen.

Dommeyer, C. J., Gross, B. L. (2003): *What consumers know and what they do: An investigation of consumer*

*knowledge, awareness, and use of privacy protection strategies*. Journal of Interactive Marketing, ISSN 1094-9968, 04/2003, Volume 17, Issue 2, p. 34

Fanguy, R., Kleen, B., & Soule, L. (2004): *Privacy policies: cloze test reveals readability concerns*. Issues in Information Systems, V(1), 117–123.

Featherman, M. S., Miayzaki, A. D., Sprott D. E. (2010): *Reducing online privacy risk to facilitate e-service adoption: the influence of perceived ease of use and corporate credibility*. The Journal of Services Marketing, ISSN 0887-6045, 03/2010, Volume 24, Issue 3, p. 219

Goldfarb, A., Tucker, E. (2011): *Privacy Regulation and Online Advertising*. Management Science, ISSN 0025-1909, 01/2011, Volume 57, Issue 1, 57 - 71

Google. (2012). *Användarpolicy*. Tillgänglig online från:  
<http://www.google.se/intl/sv/policies/terms/regional.html>. från 1 mars 2012. Hämtad 23 mars 2012.

Harris Interactive, Inc., & Westin, A.F. (1997): *Commerce, Communication and Privacy Online*. Hackensack: Privacy and American Business.

Heath, R. L. & Bryant, J. (1992). *Human communication theory and research*. Hillsdale , NJ : Lawrence Erlbaum.

Jacobsen, D.I. (2002): *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Studentlitteratur, Lund, ISBN 978-91-44-04096-7.

Jensen, C., Potts C., Jensen C. (2005): *Privacy practices of Internet users: Self-reports versus observed behavior*. International Journal of Human - Computer Studies, ISSN 1071-5819

Kemp, R., and Moore, A. (2007): *Privacy*. Library Hi Tech, ISSN 0737-8831, Volume 25, Issue 1, pp. 58 - 78

Liu, C., Marchewka, J., Lu, J., Yu, C. (2005): *Beyond concern—a privacy-trust-behavioral intention model of electronic commerce*. Information & Management, ISSN 0378-7206, 2005, Volume 42, Issue 2, pp. 289 - 304

Malhotra, N.K., Kim, S., Agarwal, J. (2004): *Internet users' information privacy concerns, IUIPC: the construct, the scale and a causal model*. Information Systems Research, ISSN 1047-7047, 12/2004, Volume 15, Issue 4, pp. 336 - 355

McDonald, A. M., Reeder, R. W., Gage Kelley, P., Cranor, L. (2009): *A Comparative Study of Online Privacy Policies and Formats*. Proc. 9th Int'l Symp. Privacy Enhancing Technologies, Springer Berlin/Heidelberg, pp. 37–55.

McGrath, L. C. (2011): *Social Networking Privacy: Important Or Not?*. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, ISSN 2073-7122, 07/2011, Volume 3, Issue 3, p. 22

Mekovec, R., Vrcek, N. (2011): *Factors That Influence Internet Users' Privacy Perception*. Proceedings of the ITI 2011, 33rd International Conference on Information Technology Interfaces, ISSN 1330-1012, 2011, ISBN 1612848974, pp. 227 - 232

Metzger, M. (2004): *Privacy, trust, and disclosure: Exploring barriers to electronic commerce*. Journal of Computer-Mediated Communication, ISSN 1083-6101, 07/2004, Volume 9, Issue 4, p. 00

- Metzger, M., & Docter, S. (2003): *Public opinion and policy initiatives for online privacy protection*. Journal of Broadcasting & Electronic Media, ISSN 0883-8151, 09/2003, Volume 47, Issue 3, pp. 350 - 374
- Norberg, P., Dholakia, R. (2004): *Customization, information provision and choice: what are we willing to give up for personal service?*. Telematics and Informatics, ISSN 0736-5853, 2004, Volume 21, Issue 2, pp. 143 - 155
- Nowak, G. J., Phelps, J. (1995): *Direct marketing and the use of individual-level consumer information: Determining how and when "privacy" matters*. Journal of Interactive Marketing, ISSN 1094-9968, 10/1997, Volume 11, Issue 4, p. 94
- Paine, C., Reips, U., Stieger, S., Joinson, A., Buchanan, T. (2007): *Internet users' perceptions of 'privacy concerns' and 'privacy actions'*. International Journal of Human - Computer Studies, ISSN 1071-5819, 2007, Volume 65, Issue 6, pp.
- Qi, M., Edgar-Nevill, D. (2011): *Social networking searching and privacy issues* Information Security Technical Report, ISSN 1363-4127, 05/2011, Volume 16, Issue 2, p. 74
- Singh, R. I., Sumeeth, M., Miller, J. (2011): *A user-centric evaluation of the readability of privacy policies in popular web sites*. Information Systems Frontiers, ISSN 1387-3326, 09/2011, Volume 13, Issue 4, pp. 501 - 514
- Sheehan, K.B. (1999): *An investigation of gender differences in on-line privacy concerns and resultant behaviors*. Journal of Interactive Marketing, ISSN 1094-9968, 1999, Volume 13, Issue 4, pp. 24 - 38
- Sheehan, K. B., M. G. Hoy. (2000): *Dimensions of privacy concern among online consumers*. Journal of Public Policy & Marketing, ISSN 0743-9156, 04/2000, Volume 19, Issue 1, pp. 62 - 73
- Shin, D. (2010): *The effects of trust, security and privacy in social networking: A security-based approach to understand the pattern of adoption*. Interacting with Computers, ISSN 0953-5438, Volume 22, Issue 5, pp. 428 - 438
- Toch, E., Wang, Y., Cranor, L. (2012): *Personalization and privacy: a survey of privacy risks and remedies in personalization-based systems*. User Modeling and User-Adapted Interaction, ISSN 0924-1868, 03/2012, Volume 22, Issue 1-2, p. 203
- Tsai, J. Y., Egelman, S., Cranor, L., Acquisti, A. (2011): *The Effect of Online Privacy Information on Purchasing Behavior*. Information Systems Research, ISSN 1047-7047, 06/2011, Volume 22, Issue 2, pp. 254 - 268
- Turow, J., King, J., Hoofnagle, C.J., Bleakley, A. Hennessy, M. (2009): *Americans Reject Tailored Advertising and Three Activities that Enable It*. Mimeo, Berkeley.
- Warren, S., Brandeis, L.D. (1890): *The right to privacy*. Harvard Law Review, 5.
- Weible, R.J. (1993): *Privacy and data: an empirical study of the influence and types and data and situational context upon privacy perceptions*. Doctoral dissertation, Department of Business Administration, Mississippi State University.
- Yao, M., Rice, R., Wallis, K. (2007): *Predicting user concerns about online privacy*. Journal of the American Society for Information Science and Technology. ISSN 1532-2882, 03/2007, Volume 58, Issue 5, pp. 710 - 722



Zviran, M. (2008): *User's Perspectives on Privacy in Web-based Applications*. The Journal of Computer Information Systems, ISSN 0887-4417, 07/2008, Volume 48, Issue 4, p. 97