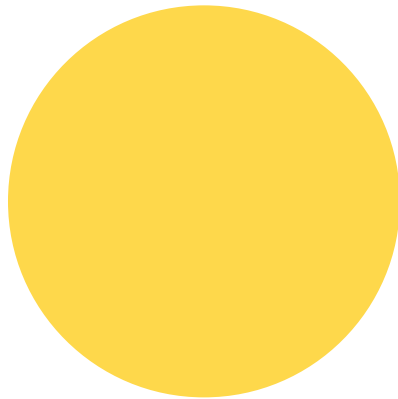
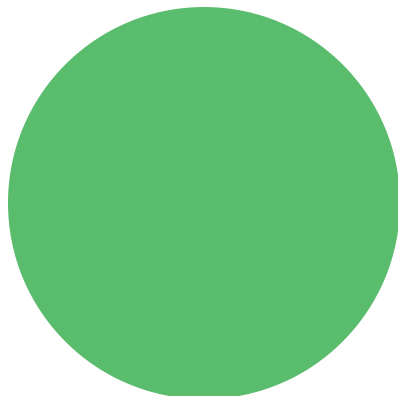


## **Hur säkra är sociala nätverkssajter för barn och unga?**



– en granskning av säkerheten på 17 sajter



22 mars 2010

## UPPDRAGSBESKRIVNING

Medierådet har gett företaget Interaktiv Säkerhet AB i uppdrag att genomföra en granskning av sociala nätverkssajter som vänder sig till barn och unga. Granskningen har gjorts utifrån ett kvalitets- och säkerhetsperspektiv. Interaktiv Säkerhet och Medierådet har tillsammans utarbetat en arbetsmodell som beskriver utifrån vilka kriterier sajterna skall granskas.

## METOD

Granskningen genomförs med Mystery surfer-metod, d.v.s. genom att samla in underlag genom oanmälda besök på sajten där uppdragstagaren agerar som en typisk användare. Besöket på sajten har dokumenterats genom loggfiler och webbsidorna har konverterats till pdf-format.

Granskningen har kartlagt fyra huvudområden:

1. Allmän information/På startsidan
2. Medlemsvillkor
3. Personuppgifter och säkerhetsfunktioner
4. Anmälningsfunktion och ärendehantering

Inom varje huvudområde har sajten granskats utifrån ett antal kriterier som fastställts i förväg. Kriterierna är framtagna med utgångspunkt i de lagar, regler och praxis som får anses reglera ansvaret för den som tillhandahåller sociala mötesplatser på nätet. Det handlar framför allt om *Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor* (1998:112), i vanligt tal kallad BBS-lagen, Safer Social Networking Principles for the EU som undertecknades av ett tjugotal sajter i februari 2009 samt den branschpraxis som etablerats genom Bitos Etiska Regelverk. Kriterierna för varje huvudområde i granskningen presenteras nedan.

### **Allmän information/På startsidan**

- Vem eller vilka står bakom webbplatsen (ägare, samarbeten)
- Kontaktuppgifter (E-post/kontaktformulär, telefon, adress)
- Information till vårdnadshavare (Säkerhetspolicy, Information till föräldrar)
- Information om webbplatsens målgrupper (kön, ålder, intressen)

### **Medlemsvillkor**

- Information anpassad till målgruppen (språk)
- Regler för interaktion på webbplatsen (uppförande)
- Information om vad som händer om en medlem bryter mot regler (sanktioner, påföljder)
- Information om anmälan av abuse (hur rapporteras händelser)
- Regler och information om hantering av personuppgifter
- Information om hur medlemskap avslutas (även om medlem avlider)
- Regler och information om webbplatsens betaltjänster

### ***Personuppgifter och säkerhetsfunktioner***

- Innehåll anpassat till målgruppen (ålder)
- Hantering av profiler när medlem är under 13 år (synlig, icke-synlig)
- Hantering av vänförfrågningar (defaultinställningar)
- Blockering av medlemmar (defaultinställningar)
- Lösenordshantering (krav på stärkta lösenord)
- Radering av konto efter avslutat medlemskap (tid)

### ***Anmälningssystem och ärendehantering***

- Anmälningssystemet (enkel/svår)
- Informationen anpassad till målgruppen (språk, tilltal)
- Innehållet i anmälan (prioritering av anmälan)
- Hantering av anmälan (hanteringstid)
- Resultat av anmälan (radering av material)
- Tillgänglighet, Support (öppettider)

## **URVAL**

Sammanlagt 17 sajter har ingått i granskningen. Urvalet av sajter har skett ur tre grupper:

- Sajter med hög besöksstatistik rapporterad via statistiklistorna KIA Index och SIS Index.
- Sajter som undertecknat EU-kommissionens Safer Social Networking Principles
- Andra kända sajter som bedömdes vara relevanta utifrån sin målgrupp eller sitt innehåll/karaktär

## **GENOMFÖRANDE**

### ***Undersökningsperiod***

Datainsamlingen skedde under perioden 15 oktober – 7 december 2009.

### ***Användarkonton***

De användarkonton som skapats för att samla in data i undersökningen har haft följande profiler:

- Flicka, 12 år
- Flicka, 15 år
- Pojke, 15 år

Ytterligare ett konto med vuxen ålder har använts för att i egenskap av förälder till ovan nämnda användare kunna ställa frågor till sajterna om t.ex. öppettider i support eller hantering av anmälan.

Det har alltså skapats fyra användarkonton per sajt. Samtliga dessa konton är att betrakta som normala och kan inte på något sätt anses som provocativa. Uppdragstagarens roll har i alla avseenden varit att objektivt observera och analysera vad som sker på sajterna.

## **Anmälningar**

Samtliga anmälningar har gjorts utifrån verkligt material, d.v.s. uppdragstagaren har inte "planterat" några texter, bilder eller kontakter. Det anmälda materialet för rasism samt vuxens kontakt med minderårig behöver nödvändigtvis inte vara olagligt. De anmälda rasistiska inläggen ligger dock minst på gränsen till olagligt. Gällande vuxens kontakt med minderårig har det för anmälan räckt att en vuxen kontaktat kontot för Flicka 12 med frågor om MSN, Webcam eller gjort liknande försök till enskild kontakt.

Anmälningar av otillåtet material har gjorts på fredagskvällar. Det är känt att kvällar och helger är extra sårbara i ärendehantering. Då det inte kan anses som en ursäkt för dålig ärendehantering är det av vikt att veta vad som sker om anmälningar sker vid tider som ställer högre krav på sajtägaren.

Samtliga anmälningar har gjorts via anvisad mail alternativt i sajtens anmälningssystem. Vissa sajter har moderatorer som man kan vända sig till, men det minskar inte på kraven att hantera anmälningar via anmälningssystemet.

## **Informationsinhämtning**

Informationen har hämtats på sajten, bl.a. genom deras Allmänna villkor, kontaktvägar och övrig information till sajtens besökare och föräldrar.

## **Surfning - grundläggande inställningar.**

Efter att konto skapats har de grundläggande säkerhetsinställningarna gått igenom, därefter gjordes en bedömning av huruvida sajtens innehåll är ålderssegmenterat eller ej.

## **Sökning efter otillåtet material.**

Otillåtet material har hittats genom aktiv surfing. Funnet material enligt beslutade kategorier anmäldes till sajten. Därefter kom täta uppföljningar för att se hur lång tid det tog innan materialet var borttaget.

Rasistiskt material har upptäckts i första hand via sajtens interna sökmotor, besök i forum och gästböcker, samt via Google; d.v.s. sökning på sajtens namn + rasistiska ord. Samma modell gäller för trakasserier.

## **RESULTAT**

Varje sajt har blivit föremål för en omfattande genomlysning. Varje huvudområde i granskningen har bedömts för sig, men vid den sammantagna bedömningen har området Anmälningssystem och ärendehantering getts samma vikt som de övriga tre områdena tillsammans. Beroende på resultatet av den sammantagna bedömningen har sajterna placerats i någon av kategorierna *Godkända*, *Tveksamma* eller *Ej Godkända*.

Resultatet presenteras i tabellform på efterföljande sidor.

SAJTENS NAMN	APBERGET	BILDDAGBOKEN	BLIP	EXISTENZ
webbadress	apberget.se	bilddagboken.se	blip.se	existenz.se
Målgrupp	Ungdomar 12-25 år	Ungdomar 16-24 år	Spelcommunity för unga	Framgår ej
Unika besökare/vecka	39 800	1 262 640	Ca 100 000	25 000 medlemmar
<b>STARTSIDAN</b>				
Kontaktuppgifter	Ja	Ja	Ja	Nej
Information till föräldrar	Ja, utförlig	Nej	Ja	Nej
<b>MEDLEMSVILLKOR</b>				
Heltäckande och enkla att förstå	Ja	Ja	Ja	Nej
Information om avslut av konto	Nej	Ja	Nej	Nej
Finns betaltjänster	Ja	Ja	Ja	Nej
<b>PERSONUPPGIFTER OCH SÄKERHET</b>				
Privat profil standard	Nej	Nej	Nej	Framgår ej
Lätt att ändra inställningar	Ja	Ja	Ja	Framgår ej
<b>ANMÄLNINGSFUNKTION OCH SUPPORT</b>				
Är det enkelt att anmäla?	Nej, fungerade ej	Ja	Ja	Ja
Hur hanterades anmälan?	Inte alls	Korta svarstider Tillräckliga åtgärder	Korta svarstider Tillräckliga åtgärder	Inte alls
Supportens öppettider	Ingen uppgift	Vard 7-24, helg 8-24	Vard 7-24, helg 8-24	Ingen uppgift
<b>OMDÖME</b>				
	Goda intentioner som inte uppfylls. Dessutom en trasig anmälningsfunktion.	Höga ambitioner och goda resultat trots det stora besöksantalet.	Hög kvalitet, med snabb ärendehantering.	Under all kritik. Många länkar till porr och våld. Ingen respons vid anmälan.
<b>Medierådet</b>				
www.medieradet.se				

SAJTENS NAMN	FACEBOOK	FJORTIS	HABBO HOTELL	HAMSTERPAJ
webbadress	facebook.com	fjortis.se	habbo.se	hamsterpaj.net
Målgrupp	Alla över 13 år	Ungdomar i alla åldrar	Tonåringar	Ungdomar 13-21 år
Unika besökare/vecka	2 874 860 svenska användare	Uppgift saknas	Ca 68 000	129 755
<b>STARTSIDAN</b>				
Kontaktuppgifter	Ja	Nej	Ja	Ja
Information till föräldrar	Ja	Nej	Ja	Nej
<b>MEDLEMSVILLKOR</b>				
Heltäckande och enkla att förstå	Nej	Nej	Nej	Ja
Information om avslut av konto	Ja	Nej	Nej	Nej
Finns betaltjänster	Ja	Nej	Ja	Nej
<b>PERSONUPPGIFTER OCH SÄKERHET</b>				
Privat profil standard	Ja	Nej	Nej	Nej
Lätt att ändra inställningar	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>ANMÄLNINGSFUNKTION OCH SUPPORT</b>				
Är det enkelt att anmäla?	Ja	Nej	Ja	Ja
Hur hanterades anmälan?	Inte alls	Inte alls	Rimliga eller långa svarstider Bristande åtgärder	Korta eller rimliga svarstider Tillräckliga åtgärder
Supportens öppettider	Ingen uppgift	Svarar på e-post inom 48 timmar.	Vard 9-17	"Målsättning" vard 8-17
<b>OMDÖME</b>				
	Utmärkta säkerhetsfunktioner, men till synes obefintlig ärendehantering. Man ska kunna förvänta sig mer av världens största community.	Oansvariga entreprenörer som friskriver sig allt ansvar. Ärendehantering saknas helt.	Blandade resultat. Sämst är säkerheten i forumen, som ingen verkar bry sig om.	Medelgoda betyg, men stort minus för personnummargenerator och bildkopieringsfunktion.
<b>Medierådet</b>				
www.medieradet.se				

SAJTENS NAMN	JESPER	KAMRAT	KP-WEBBEN	LUNARSTORM
webbadress	jesper.nu	kamrat.com	kpwebben.se	lunarstorm.se
Målgrupp	Framför allt killar, 13-20 år	De flesta besökarna är 12-20 år	Barn och unga 8-14 år	Tjejer och killar, 14-24 år
Unika besökare/vecka	283 049	84 901	Ca 15 000	102 085
<b>STARTSIDAN</b>				
Kontaktuppgifter	Ja	Ja	Ja	Ja
Information till föräldrar	Nej	Nej	Ja, mycket utförlig	Ja
<b>MEDLEMSVILLKOR</b>				
Heltäckande och enkla att förstå	Villkor finns men behöver ej godkännas	Ja	Ja	Ja
Information om avslut av konto	Nej	Nej	Ja	Ja
Finns betaltjänster	Nej	Ja	Ja	Ja
<b>PERSONUPPGIFTER OCH SÄKERHET</b>				
Privat profil standard	Nej	Nej	Nej	Nej
Lätt att ändra inställningar	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>ANMÄLNINGSFUNKTION OCH SUPPORT</b>				
Är det enkelt att anmäla?	Nej	Ja	Ja	Ja
Hur hanterades anmälan?	Långa svarstider Bristande åtgärder	Rimliga svarstider Tillräckliga åtgärder	Korta svarstider Tillräckliga åtgärder	Korta svarstider Tillräckliga åtgärder
Supportens öppettider	Ingen uppgift	Svarar på e-post inom 24 timmar	Vard 7-24, helg 8-24	Vard 7-24, helg 8-24
<b>OMDÖME</b>				
	Oansvarigt bemötande av anmälan, dålig ärendehantering och bristande säkerhet.	Positivt, både när det gäller information, säkerhet och ärendehantering.	En pärla! Löftet om en säker sajt för barn uppfylls. Bäst på nätet just nu.	Pionjären bland mötesplatser håller fortfarande måttet.
<b>Medierådet</b>				
www.medieradet.se				

SAJTENS NAMN	SNUTTIS	SNYGGAST	STALLET	STAR DOLL
webbadress	snuttis.se	snyggast.se	stallet.se	stardoll.se
Målgrupp	Unga tjejer och killar	Tjejer och killar i tonårsåldern	Hästintresserade ungdomar, 10-16 år	Tjejer, 7 -17 år
Unika besökare/vecka	Uppgift saknas	Uppgift saknas	Uppgift saknas	Uppgift saknas
<b>STARTSIDAN</b>				
Kontaktuppgifter	Nej	Nej	Ja	Ja
Information till föräldrar	Nej	Nej	Ja	Ja, mycket utförlig
<b>MEDLEMSVILLKOR</b>				
Heltäckande och enkla att förstå	Villkor finns men behöver ej godkännas	Ja	Ja, dock något knapphändiga	Ja
Information om avslut av konto	Nej	Framgår ej	Nej	Ja
Finns betaltjänster	Ja	Ja	Ja	Ja
<b>PERSONUPPGIFTER OCH SÄKERHET</b>				
Privat profil standard	Nej	Framgår ej	Nej	Nej
Lätt att ändra inställningar	Ja, de få som finns	Framgår ej	Ja	Ja
<b>ANMÄLNINGSFUNKTION OCH SUPPORT</b>				
Är det enkelt att anmäla?	Nej, rörigt med flera olika alternativ	Nej	Ja, men det kan förbättras i forumen	Nej
Hur hanterades anmälan?	Inte alls	Inte alls	Långa svarstider Bristande åtgärder	Långa svarstider Bristande åtgärder
Supportens öppettider	Ingen uppgift	Ingen uppgift	Må-to 8-17 samt ons 19-21, fre 10-15	Ingen uppgift
<b>OMDÖME</b>				
	En av de sämsta på nätet. Otydlig information och bristande säkerhetsfunktioner. Ärendehantering saknas helt.	En av de sämsta på nätet. Bristande information och till synes obefintlig ärendehantering.	Helhetsintrycket dras ned av den dåliga stämningen i forumen och bristande hantering av anmälningar.	Goda intentioner och många bra säkerhetsfunktioner men stort minus för dålig hantering av anmälningar.
<b>Medierådet</b>				
www.medieradet.se				



SAJTENS NAMN	YOUTUBE
webbadress	youtube.com
Målgrupp	Alla över 13 år
Unika besökare/vecka	Ca 22 miljoner
STARTSIDAN	
Kontaktuppgifter	Ja
Information till föräldrar	Ja, men inte på svenska
MEDLEMSVILLKOR	
Heltäckande och enkla att förstå	Ja
Information om avslut av konto	Ja
Finns betaltjänster	Nej
PERSONUPPGIFTER OCH SÄKERHET	
Privat profil standard	Nej
Lätt att ändra inställningar	Ja
ANMÄLNINGSFUNKTION OCH SUPPORT	
Är det enkelt att anmäla?	Nej
Hur hanterades anmälan?	Inte alls
Supportens öppettider	Ingen uppgift
OMDÖME	
	Hets mot folkgrupp och grova trakasserier är denna videosajts vardag.
<b>Medierådet</b>	
www.medieradet.se	



Jesper  
Snyggast  
Snuttis  
Fjortis  
Existenz



Hamsterpaj  
Facebook  
Star Doll  
Youtube  
Habbo Hotell  
Stallet  
Apberget



KP-webben  
Lunarstorm  
Blip  
Bilddagboken  
Kamrat

**Medierådet** är ett kunskapscentrum om barns och ungas medievardag. Vårt uppdrag gäller alla rörliga bildmedier, exempelvis internet, dataspel, film och tv. Syftet är att minska riskerna för skadlig mediepåverkan. Medierådet är en kommitté inom Regeringskansliet.