

# Flitspeiling over online privacy



**ProBiblio**



voor bibliotheken

# Samenvatting

# Samenvatting

## Achtergrond

In deze flitspeiling staat 'online privacy' centraal. Maken panelleden zich zorgen over hun online privacy en wat doen zij om hun online privacy te beschermen? Hebben ze behoefte aan extra kennis en kan de bibliotheek hier een rol in spelen? Deze samenvatting geeft de belangrijkste resultaten op totaal BiebPanel niveau weer. In de grafieken zijn ook de resultaten op bibliotheekniveau of clusterniveau terug te vinden. In de tabellen staan daarnaast uitsplitsingen naar subgroepen voor uw bibliotheek/cluster.

## Zorgen over veiligheid persoonlijke gegevens op internet

Ruim de helft van de panelleden, namelijk zes op de tien, maakt zich zorgen over de veiligheid van hun persoonlijke gegevens op het internet; laag opgeleide leden en jongere leden tot 35 jaar iets minder. Vier op de tien leden maken zich hier geen of weinig zorgen over. Wanneer men zich weleens zorgen maakt over de veiligheid van online gegevens gaan deze zorgen vooral over misbruik van deze persoonlijke gegevens (zoals geld van bankrekening halen of betalingen doen met creditcardgegevens); 69% maakt zich hier zorgen over. Daarnaast maken vele leden zich zorgen over identiteitsfraude (61%), phishing (60%), doorverkoop van gegevens aan commerciële bedrijven (59%) en ransomware (59%). Over phishing maken 55-plussers zich duidelijk meer zorgen dan jongere panelleden.

Leden maken zich minder bezorgd over het feit dat hun online gedrag gevolgd wordt door de overheid (21%), dat zij worden afgeluisterd of er beeldopnamen worden gemaakt (21%) en over misbruik van persoonlijke foto's (26%). Vrouwen maken zich wel meer dan mannen zorgen over misbruik van persoonlijke foto's. Ook jongeren tot 35 jaar maken zich hier meer zorgen over; daarnaast is de jongere groep ook meer bezorgd over online afluisteren/beeldopnames dan oudere panelleden. Laagopgeleiden leden maken zich minder zorgen dan hoger opgeleiden over misbruik van hun persoonlijke gegevens door commerciële bedrijven (volgen van online gedrag en doorverkoop van gegevens).

Extra informatie uit ander onderzoek:

Uit het onderzoek 'What's happening online 2017' naar online trends en gebruik, dat Ruigrok NetPanel jaarlijks uitvoert, blijkt dat burgers zich in 2017 ten opzichte van 2011 meer zorgen maken over sporen die zij achterlaten op internet zoals wachtwoorden, persoonlijke gegevens enzovoorts. Jongeren zijn zich in 2017 meer zorgen gaan maken over de veiligheid van hun persoonlijke gegevens ten opzichte van een jaar eerder.

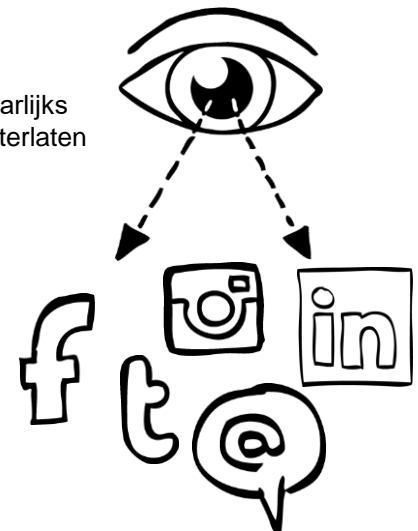
## Bescherming online persoonsgegevens

Wanneer we panelleden vragen wat zij zelf doen om hun online persoonsgegevens te beschermen zeggen ze vaak dat ze over het algemeen alert en bewust zijn op mogelijke gevaren.

*"Nadenken en alert zijn. Voorzichtig omgaan met mijn wachtwoorden etc."*

*"Niets speciaal, goed alert wezen op mailtjes."*

Daarnaast geven sommige leden aan antivirus programma's te installeren, niet overal hun gegevens achter te laten, goede wachtwoorden te gebruiken en die regelmatig te wijzigen.



# Samenvatting

Ook geven sommigen aan dat ze weinig social media gebruiken en alleen sites en e-mails openen die ze vertrouwen. Een aantal zegt ook dat ze de camera op hun laptop en tablet afplakken.

*“Ik heb een antivirus programma op mijn computer en ik denk goed na over wat ik deel op social media.”*

*“Slim nadenken, niet teveel invullen, beveiligingssoftware, privacy opties facebook, geen apps op telefoon die teveel kunnen inzien, etc.”*

*“Niets plaatsen of doorgeven wat niet absoluut noodzakelijk is, voorzichtig zijn, gezond verstand gebruiken, viruscheck.”*

*“Diverse wachtwoorden; afschermen pc-camera; niet ingaan op onduidelijke mails of afzenders.”*

Eén op de vijf leden kan geen antwoord geven op de vraag wat zij zelf doen om hun gegevens te beschermen. In de bijlage staan de open antwoorden die de leden van uw bibliotheek hebben gegeven.

Extra informatie ander onderzoek:

Uit het onderzoek 'ICT gebruik van huishoudens en personen 2016' van het CBS naar wat consumenten doen om hun persoonsgegevens te beschermen, blijkt dat 65-plussers hun gegevens minder vaak beschermen dan jongere panelleden (driekwart vs. 90%). 60% van de Nederlanders controleert de veiligheid van websites voordat men persoonlijke informatie achterlaat en eveneens 60% geeft slechts beperkt toegang tot het social media profiel en de content daarvan.

## **Informatiebehoefte bescherming online gegevens**

Ruim de helft van de panelleden geeft aan graag beter geïnformeerd te willen zijn over wat zij kunnen doen om hun online persoonsgegevens te beschermen; hoog opgeleiden iets meer dan lager opgeleide leden. Een kwart zegt al goed op de hoogte te zijn; mannen zeggen dit vaker dan vrouwen. Eén op de tien geeft aan geen behoefte te hebben aan extra informatie; jongere panelleden tot 35 jaar zeggen dit wat meer.

Panelleden die aangeven graag extra informatie te wensen blijken vaak niet aan te kunnen geven waarover ze dan specifiek informatie willen. Panelleden willen graag 'algemene informatie' ontvangen en zo kijken welke informatie ze nog missen en wat ze al goed doen. Daarnaast wil men graag weten welke gevaren er zijn, do's en don'ts, hoe men zich kan beschermen, updates over de nieuwste ontwikkelingen en technologieën; daarnaast ook specifiekere informatie zoals hoe men nepmails kan herkennen, cookies kan verwijderen, anoniem kan surfen enzovoorts. Veel panelleden vinden de informatie die al verstrekt wordt door verschillende partijen soms lastig te begrijpen. Graag zouden zij duidelijke informatie krijgen, zoals een checklist of stappenplan, in makkelijk te begrijpen taal.

*“Dat is het probleem: ik weet niet óf ik volledig op de hoogte ben, dus steeds een update zou goed zijn!”*

*“De ontwikkelingen van de criminaliteit gaan steeds verder, ik zou daar regelmatig over geïnformeerd willen worden.”*

*“Eenvoudige en bruikbare tips en tools om zelf beschermende maatregelen te nemen.”*

*“Gewoon, of ik goed bezig ben en wat nu werkelijk het gevaar is voor een particulier zonder geheimen.*

*Hoe kan ik snel een check doen of alles nog veilig is enz.”*



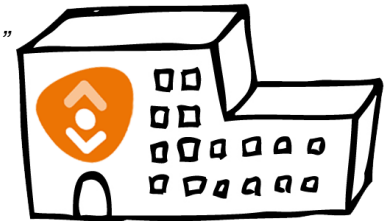
# Samenvatting

## Rol bibliotheek in informatievoorziening

Desgevraagd vinden acht op tien panelleden het passen bij de bibliotheek om mensen informatie/advies te bieden omtrent het beschermen van online persoonsgegevens (ruim vier op de tien panelleden vinden het enigszins passen en bijna vier op de tien vinden het goed passen). Jongere panelleden zeggen vaker 'enigszins passend' dan 'goed passend'. Slechts 14% geeft aan dat het niet past bij de bibliotheek om mensen informatie en advies te bieden op dit thema.

Redenen waarom men deze dienstverlening wel vindt passen bij de bibliotheek is dat de bibliotheek laagdrempelig is, een betrouwbare en neutrale organisatie is, een informatieverstrekker is en dat de doelgroep van de bibliotheek breed is en baat zou hebben bij deze informatie.

*“Omdat de bieb zich bezig houdt met informatieverstrekking, en daar hoort informatiebeveiliging ook bij.”*  
*“Dit is een goede plek om informatie te geven over zulke zaken omdat het een neutraal gebied is.”*  
*“Is voor iedereen makkelijk toegankelijk en bekend in elke gemeente.”*  
*“De bibliotheek heeft een maatschappelijke functie en is voor veel mensen laagdrempelig. Hoewel de belangrijkste functie vd bibliotheek mi het uitleenen van boeken is, past dit enigszins bij de bibliotheek.”*  
*“Enigszins omdat de bibliotheek wel een instantie is die allerlei informatie verstrekt, maar ik het meer bij de banken vind horen om hun klanten hierover goed te informeren.”*



Het beperkte deel van de leden dat de dienstverlening niet vindt passen bij de bibliotheek geeft hier vaak dezelfde redenen voor. Namelijk dat dit geen (hoofd)taak van de bibliotheek is en dat andere organisaties zoals de overheid en internetproviders meer geschikt zijn om deze informatie te bieden. Een aantal leden vraagt zich daarnaast af of de bibliotheek (medewerker) wel beschikt over de juiste kennis om deze informatie te kunnen aanbieden.

*“Voor mij is de bieb nog steeds gewoon de plek waar ik boeken uitleen. Bescherming tegen fraude zou van de overheid moeten komen.”*

*“Bibliotheek gaat niet over online veiligheid. Ook zou ik twijfelen of zij de juiste en voldoende kennis hebben.”*

## Bronnen en leestips

'What's happening online 2017' van Ruigrok NetPanel. <https://www.ruigroknetaanpak.nl/wp-content/uploads/2017/06/RuigrokNetPanel-WHO2017-1.pdf>

'ICT gebruik van huishoudens en personen 2016' van het CBS. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/43/ouderen-beschermen-persoonsgegevens-minder-vaak>

Internetvrijheid Toolbox van Bits of Freedom. <https://toolbox.bof.nl>

**ProBiblio**

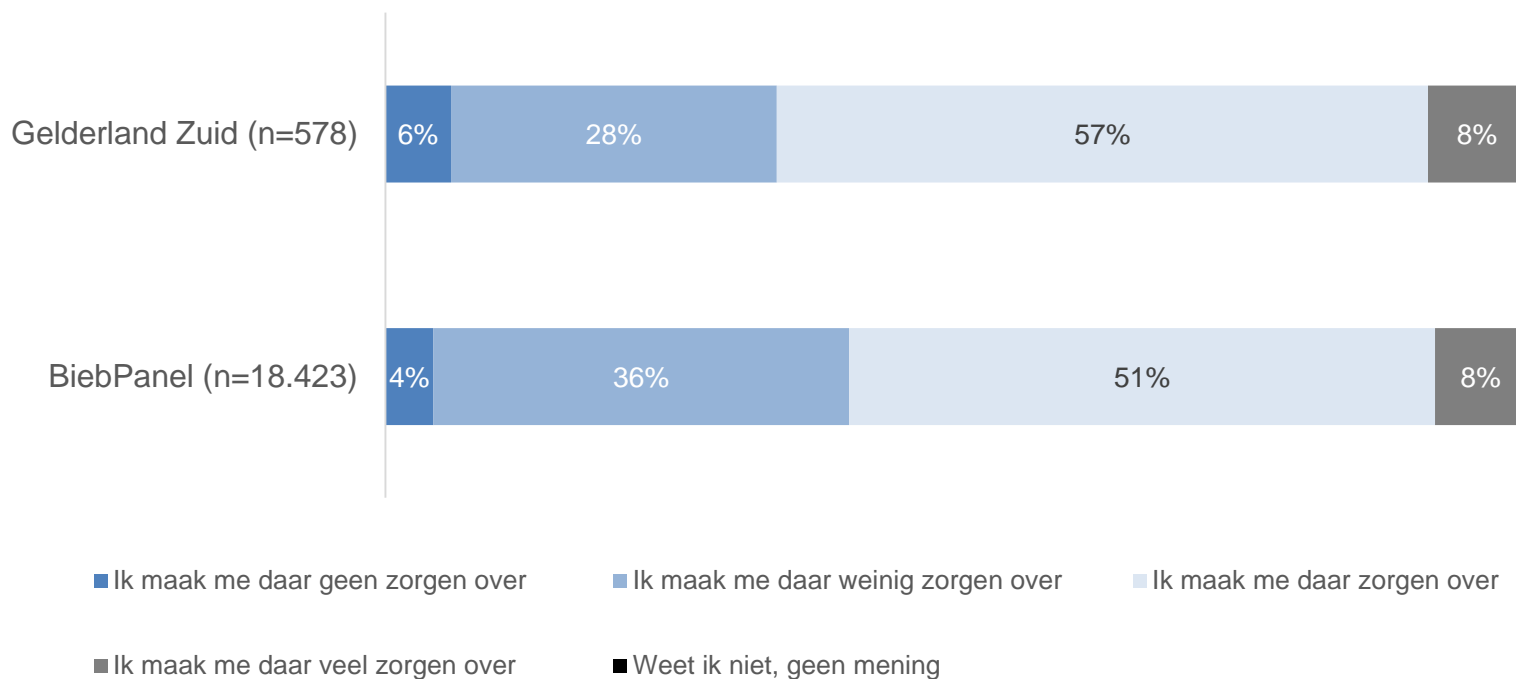


voor bibliotheken

# Resultaten

# 1.1 Bezorgdheid online privacy

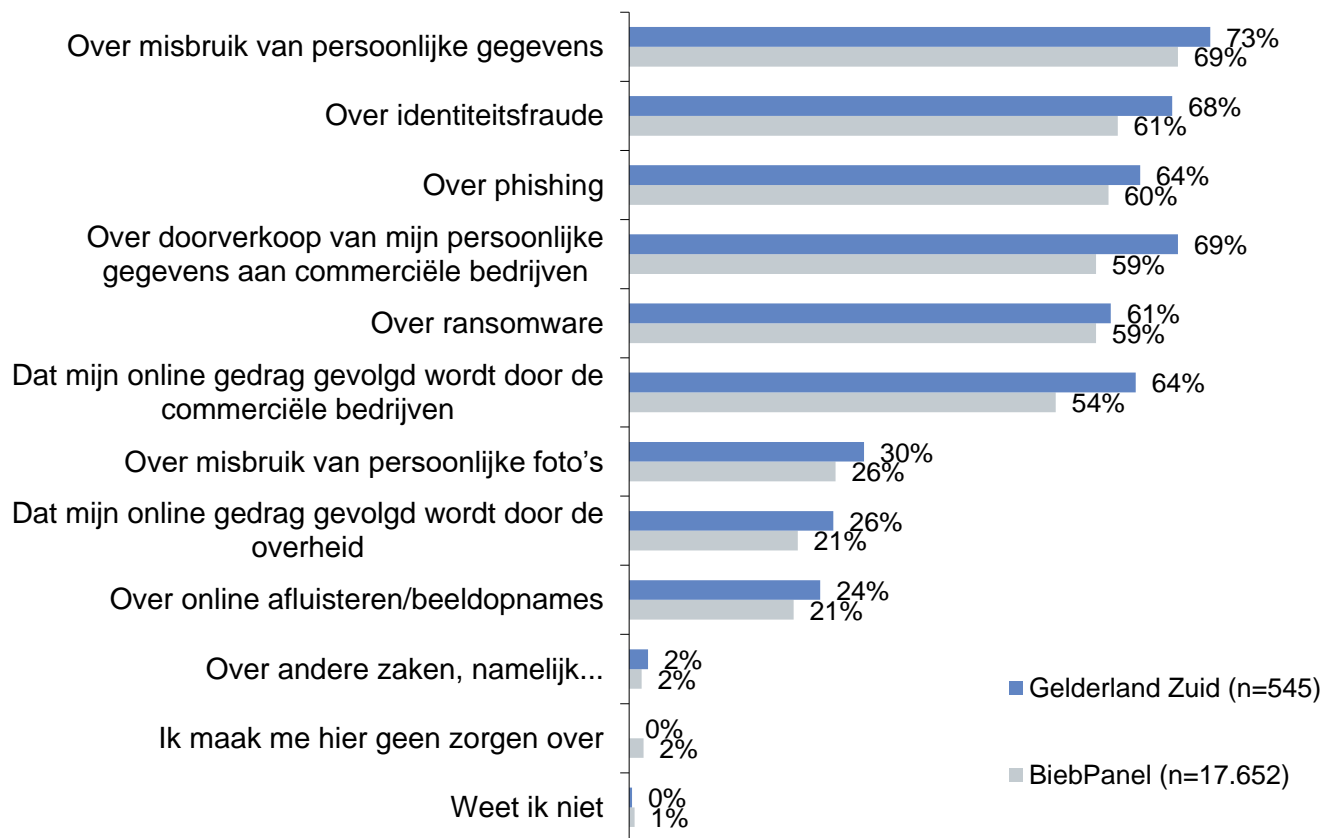
In hoeverre maakt u zich wel eens zorgen over de veiligheid van uw persoonlijke gegevens op het internet?



Basis: alle BiebPanelleden

## 1.2 Zaken waar leden zich zorgen over maken betreffende online persoonsgegevens

Over welke van de volgende zaken met betrekking tot uw online persoonsgegevens maakt u zich weleens zorgen? *Meer antwoorden mogelijk*



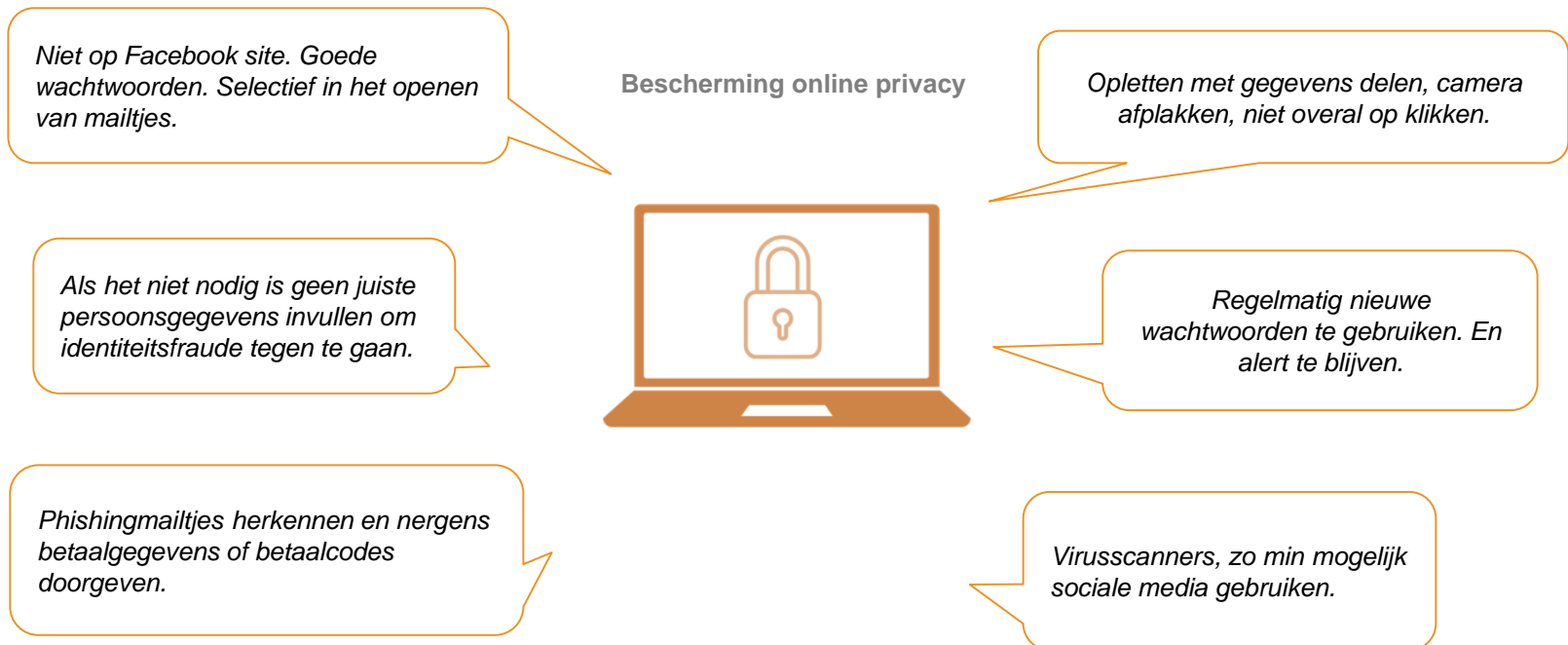
Basis: alle BiebPanelleden, exclusief geen zorgen om online veiligheid



# 1.3 Eigen acties bescherming online privacy

Wat doet u zelf op dit moment om uw online persoonsgegevens te beschermen?

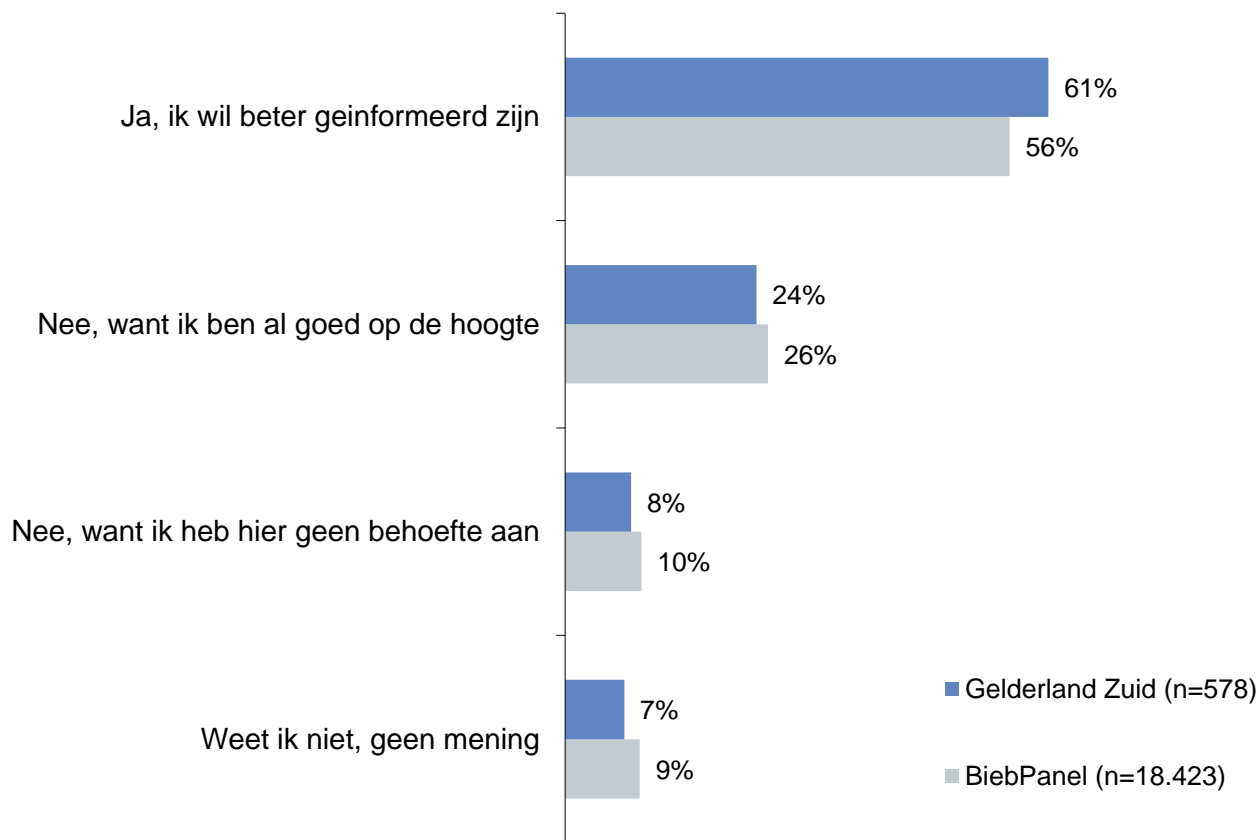
Panelleden beschermen hun online persoonsgegevens onder andere door het installeren van een goed antivirus en firewall programma. Het gebruik van goede wachtwoorden en deze regelmatig wijzigen wordt ook vaak genoemd. Daarnaast geven leden aan hun internetgebruik te beperken: zo vullen zij niet overal gegevens in, bezoeken ze alleen websites die ze vertrouwen, openen ze geen e-mails van onbekende afzenders en gebruiken ze geen of weinig social media. Sommige leden geven aan de camera op hun laptop of tablet af te plakken.



*Basis: alle BiebPanelleden die inhoudelijke reactie hebben gegeven (n=14.855). Samenvatting totale BiebPanel. Een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Gelderland Zuid is terug te vinden in de bijlagen.*

## 1.4 Behoefte aan informatie

Zou u beter geïnformeerd willen zijn over wat u kunt doen om uw online persoonsgegevens te beschermen? *Meer antwoorden mogelijk bij nee*



Basis: alle BiebPanelleden

## 1.4.1 Onderwerpen waarover men informatie mist

U heeft aangegeven beter geïnformeerd te willen zijn over wat u kunt doen om uw online persoonsgegevens te beschermen. Waarover mist u met name informatie?

Panelleden weten niet goed waar ze informatie over missen. Ze geven wel aan behoefte te hebben aan algemene informatie en daar de informatie uit te pikken die ze nog niet hadden. Die algemene informatie moet dan wel concreet, praktisch en duidelijk zijn. Leden zeggen dat de bestaande informatie vaak erg ingewikkeld is en er veel verandert waardoor tussentijdse updates in begrijpelijke taal gewenst zijn. Daarnaast worden nog wat specifieke kleinere zaken genoemd waarover men informatie wil zoals hoe cookies te verwijderen zijn, hoe men nep mails herkent, welke gegevens worden opgeslagen e.d.

*Ik weet niet wat ik mis en dat is juist het probleem. Ik onderneem actie als ik iets hoor of lees, maar er spelen vast meer dingen dan die ik meekrijg. Een soort van checklist zou handig zijn.*

*Ik doe wat ik denk goed is, maar ik heb geen idee of het voldoende is. Een checklist met do's en don'ts zou handig zijn.*

*Er verandert zoveel zo snel, het laatste nieuws hierover zou ik graag ontvangen, en verder zijn alle zinnige tips welkom.*

*Ik klik altijd zo maar op akkoord op algemene voorwaarden en cookies enzo, zou eigenlijk beter willen weten wat bedrijven waarmee doen.*

*Hoe mezelf te beschermen tegen ongewenste mails etc.*

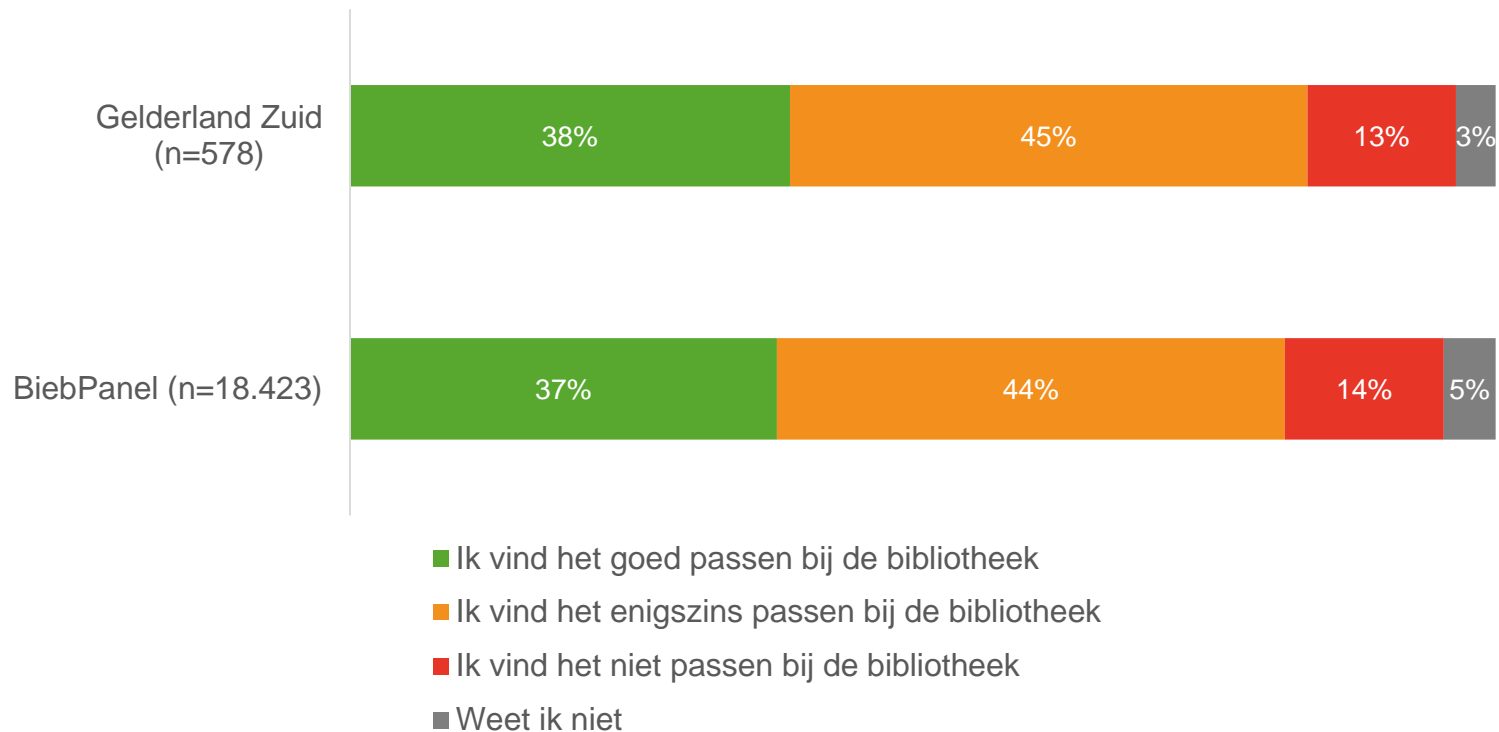
*Eigenlijk over alles. Ik heb het gevoel dat ik basiskennis mis.*



*Basis: indien beter geïnformeerd willen zijn over bescherming van online persoonsgegevens en inhoudelijke reactie gegeven (n=6.196). Samenvatting totale BiebPanel. Een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Gelderland Zuid is terug te vinden in de bijlagen.*

# 1.5 Past het bieden van informatie over online privacy bij bibliotheek

Vindt u het passen bij de bibliotheek om mensen informatie/advies te bieden omtrent het beschermen van online persoonsgegevens? Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan cursussen, inloopspreekuren of informatieavonden in de bibliotheek.



Basis: alle BiebPanelleden

# 1.5.1 Toelichting goed passend bij bibliotheek

Kunt u aangeven waarom u het goed bij de bibliotheek vindt passen om informatie/advies te bieden over het beschermen van online persoonsgegevens?

Redenen waarom panelleden het aanbieden van dienstverlening rondom online persoonsgegevens goed vinden passen bij de bibliotheek is omdat de bibliotheek laagdrempelig en bereikbaar is en omdat de bibliotheek een neutrale en betrouwbare organisatie is. Daarnaast zien zij de bibliotheek als informatieverstrekker en met een educatieve functie. De doelgroep van de bibliotheek is breed en bestaat uit mensen die baat hebben bij deze dienstverlening. Daarnaast biedt de bibliotheek zelf ook online diensten en past deze dienstverlening daarbij.

*De bibliotheek is laagdrempelig, ik vind het een goede aanvulling.*

*De bibliotheek is een informatiebron en komt ook betrouwbaar op mensen over dus ik denk dat de bibliotheek een groot bereik heeft.*

*Ook de bibliotheek biedt een digitaal platform. En er worden ook computercursussen gegeven, dit zou een mooie aanvulling zijn.*

*Toegankelijk en maatschappelijk betrokken.*

*Uiteindelijk heeft/krijgt een bibliotheek meer functies, dus aanpassen en rekening houden met de realiteit is goed.*



*Omdat ik online gebruik maak van uw diensten.*

*Basis: indien goed passend bij de bibliotheek en inhoudelijke reactie gegeven (n=5.952). Samenvatting totale BiebPanel. Een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Gelderland Zuid is terug te vinden in de bijlagen.*

## 1.5.2 Toelichting niet passend bij bibliotheek

Kunt u aangeven waarom u het niet bij de bibliotheek vindt passen om informatie/advies te bieden over het beschermen van online persoonsgegevens?

Het relatief kleine deel leden dat het bieden van informatie/advies rondom online persoonsgegevens niet vindt passen bij de bibliotheek zegt vooral dat dit niet de kerntaak is van de bibliotheek en dat zij zich moet richten op literatuur en het uitlenen van materialen. Daarnaast zeggen zij dat andere instanties, zoals de overheid, banken en internet providers, beter geschikt zijn voor het bieden van deze informatie. Een aantal leden betwijfelt of de bibliotheek over de juiste kennis beschikt om deze dienstverlening aan te bieden.

*Behoort niet tot de kerntaken, zelfs niet wanneer je "lezen" in de meest ruime vorm interpreteert. Daar is de overheid voor dan wel types als Facebook en Google!*

*Voor mij is de bieb nog steeds gewoon de plek waar ik boeken leen. Bescherming tegen fraude zou van de overheid moeten komen.*

*Bibliotheken zijn voor literatuur, voor advies over onlineveiligheid is de overheid en media.*

*Dit is te specialistische kennis. Wil de info echt goed zijn, zijn er ook echt goede specialisten nodig voor dat advies. Links naar bestaande websites is onvoldoende.*

*Boeken erover vinden, vind ik prima, maar ik zou niet naar de bieb gaan voor meer advies.*

*Dat is meer iets voor de overheid of gemeente.*



*Basis: indien niet passend bij de bibliotheek en inhoudelijke reactie gegeven (n=2.158). Samenvatting totale BiebPanel. Een volledig overzicht van de reacties van de panelleden van Gelderland Zuid is terug te vinden in de bijlagen.*

# Bijlagen

**ProBiblio**










voor bibliotheken

# Uitsplitsingen totale BiebPanel



# Relevante uitsplitsingen totale BiebPanel








In hoeverre maakt u zich wel eens zorgen over de veiligheid van uw persoonlijke gegevens op het internet?

	 Laag	 Middel	 Hoog	 16-35 jaar	 35-55 jaar	 55-65 jaar	 65+
Ik maak me daar <u>veel zorgen</u> om	7%	7%	9%	6%	7%	10%	8%
Ik maak me daar <u>zorgen</u> om	45%	50%	53%	47%	52%	54%	49%
Ik maak me daar <u>weinig zorgen</u> om	40%	37%	35%	41%	38%	32%	37%
Ik maak me daar <u>geen zorgen</u> om	6%	5%	3%	5%	3%	4%	5%
Weet ik niet, geen mening	1%	1%	0%	1%	0%	0%	1%
<i>n</i>	2.713	5.172	10.538	1.231	5.481	4.814	6.897

Basis: alle BiebPanelleden

# Relevante uitsplitsingen totale BiebPanel








Zou u beter geïnformeerd willen zijn over wat u kunt doen om uw online persoonsgegevens te beschermen?

	 Laag	 Middel	 Hoog	 16-35 jaar	 35-55 jaar	 55-65 jaar	 65+
Ja, ik wil beter geïnformeerd zijn	52%	54%	58%	53%	54%	58%	57%
Nee, want ik ben al goed op de hoogte	25%	25%	26%	23%	26%	26%	25%
Nee, want ik heb hier geen behoefte aan	12%	11%	8%	15%	10%	8%	9%
Weet ik niet, geen mening	12%	10%	8%	10%	10%	8%	9%
<i>n</i>	2.713	5.172	10.538	1231	5481	4814	6897

Basis: alle BiebPanelleden

# Relevante uitsplitsingen totale BiebPanel

Vindt u het passen bij de bibliotheek om mensen informatie/advies te bieden omtrent het beschermen van online persoonsgegevens?

	 Laag	 Middel	 Hoog	 16-35 jaar	 35-55 jaar	 55-65 jaar	 65+
Ik vind het <u>goed</u> <u>passen</u> bij de bibliotheek	40%	37%	37%	27%	30%	40%	43%
Ik vind het <u>enigszins</u> <u>passen</u> bij de bibliotheek	39%	44%	46%	54%	49%	43%	40%
Ik vind het <u>niet</u> <u>passen</u> bij de bibliotheek	11%	14%	14%	15%	18%	13%	11%
Weet ik niet	9%	5%	3%	3%	3%	4%	6%
<i>n</i>	2.713	5.172	10.538	1.231	5.481	4.814	6.897

Basis: alle BiebPanelleden

**ProBiblio**



voor bibliotheken

# Verantwoording

# Over het onderzoek

## Achtergrond

ProBiblio heeft in 2009 BiebPanel opgericht, een onderzoeksplatform speciaal ontwikkeld voor de bibliotheekbranche. Bibliotheekleden kunnen lid worden van BiebPanel en ontvangen als deelnemer 4 maal per jaar een vragenlijst over verschillende onderwerpen. Vanaf 2017 ontvangen BiebPanelleden twee keer per jaar een uitnodiging voor een flitspeiling (een kort onderzoek over een actueel onderwerp) en twee keer per jaar een uitnodiging voor een regulier uitgebreid onderzoek. Daarnaast vinden er twee landelijke doelgroeponderzoeken plaats. Voor de reguliere BiebPanel onderzoeken maken we een uitgebreide rapportage met teksten en conclusies per bibliotheek/cluster. Voor de korte flitspeilingen, zoals dit onderzoek, is er een beknopte rapportage met een samenvatting over het totale BiebPanel.

## Flitspeiling – Online Privacy

Dit onderzoek is een flitspeiling waarin de veiligheid van online persoonsgegevens centraal staat. We kijken hierbij naar in hoeverre BiebPanelleden zich zorgen maken over de veiligheid van hun online persoonlijke gegevens. En wat ze op dit moment doen om hun online persoonlijke gegevens te beschermen. Daarnaast gaat het onderzoek in op de behoefte aan informatie over het beschermen van online persoonsgegevens en de rol voor de bibliotheek.

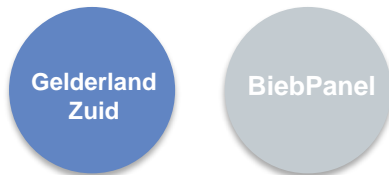
## Veldwerkperiode

Dit onderzoek in 2018 heeft plaatsgevonden van 26 maart t/m maandag 9 april 2018.

## Leeswijzer grafieken

Percentages kunnen soms optellen tot iets meer of minder dan 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen.

In het resultaatdeel worden resultaten soms weergegeven in de vorm van diagrammen. De donkerblauwe diagrammen geven de resultaten van Cluster Gelderland Zuid weer, de lichtblauwe diagrammen de resultaten van het totale BiebPanel.



## Leeswijzer open vragen

De letterlijke antwoorden op de open vragen staan in een aparte bijlage weergegeven.

**ProBiblio**



voor bibliotheken

# Steekproef

# Samenstelling Steekproef (1)

## Verdeling over vestigingen en responspercentage

Welke vestiging bezoekt u het vaakst?	
	Gelderland Zuid
Gemeente Nijmegen	354
Gemeente Overbetuwe	63
Gemeente Heumen	51
Gemeente Lingewaard	49
Gemeente Beuningen	34
Gemeente Berg en Dal	27

Responspercentage		
	Gelderland Zuid	BiebPanel
Uitgenodigd	807	26.372
Deelgenomen	578	18.423
Responspercentage	72%	70%

# Samenstelling Steekproef (2)

## Verdeling leeftijd en geslacht

Aantal deelnemers		
	Gelderland Zuid	BiebPanel
n=	578	18.423
Leeftijd		
16 tot 35 jaar	5%	7%
35 tot 55 jaar	27%	30%
55 jaar tot 65 jaar	28%	26%
65 jaar of ouder	40%	37%
Gemiddelde leeftijd		
	58,7	58,0
Opleidingsniveau		
Laag	10%	15%
Midden	19%	28%
Hoog	71%	57%
Geslacht		
Man	25%	25%
Vrouw	75%	75%