

1. Dezember 2004

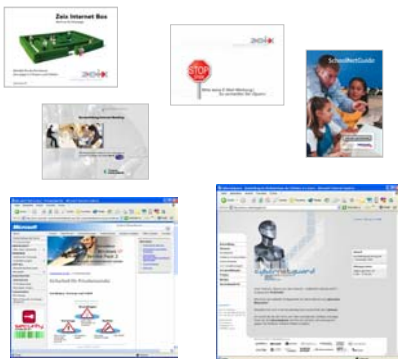


Was wissen Schweizerinnen und Schweizer über Sicherheit?

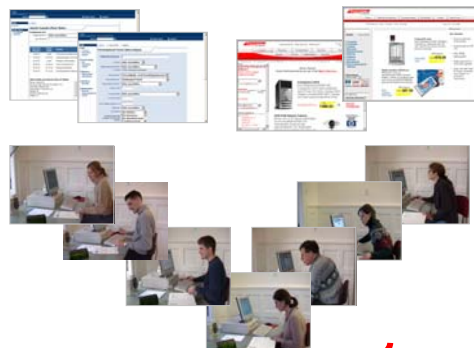
Ergebnisse einer Strassenumfrage

cybernetguard - Computersicherheit und Privatsphäre
Ausstellung im Verkehrshaus Luzern
Eröffnungsfeier am 1. Dezember 2004

User Education
= schlauere User



Usability Consulting
= einfachere Anwendungen



Wir machen Technologie einfacher bedienbar.

Die User und die Sicherheit - Ergebnisse einer Strassenumfrage

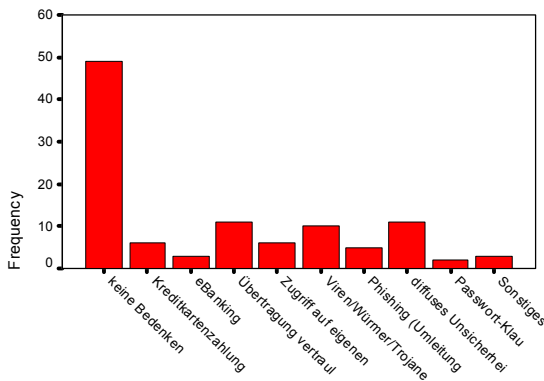
- › befragte Personen: 123
- › offene Fragen (keine vorgegebenen Antworten)
- › qualitative Auswertung



3
 Sicherheitsumfrage -
 cybernetguard
 1. Dezember 2004
 © by Zeix AG, Zürich

Frage 1: Sensibilisierung

- › Wenn Sie das Internet nutzen, haben Sie dann Bedenken bezüglich der Sicherheit?



4
 Sicherheitsumfrage -
 cybernetguard
 1. Dezember 2004
 © by Zeix AG, Zürich

Frage 1: Sensibilisierung Zitate von Befragten

- **«Es gibt Sicherheitsprobleme. Man muss ein Auge drauf haben und sich laufend informieren, up-to-date halten.»**
Mann, 53-62, Ingenieur, Nr. 33
- **«Mein Vertrauen ist eingeschränkt seit der ZKB-Geschichte, weil ich mir nicht mehr sicher sein kann, ob ich wirklich auf der richtigen Website bin.»**
Mann, 43-52, Vertreter Kaffeemaschinen, Nr. 40
- **«Mir ist nicht wohl, weil ich nie sicher sein kann, weil ich nicht weiss, wann und wo wer zugreifen kann oder es sogar tut.»**
Frau, 53-62, Arztgehilfin, Nr. 50

Frage 1: Sensibilisierung Video



Frage 1: Sensibilisierung

Überlegungen zum Sicherheitsempfinden

- 49% der Befragten haben keine Angst.
- Das ist ein positives und negatives Ergebnis zugleich.
 - Positiv: Die diffusen Bedenken aus der Anfangszeit des eCommerce haben abgenommen, weil die Leute gute Erfahrungen gemacht haben.
 - Negativ: Die Hälfte fühlt sich sicher. Zu sicher?
- Dort «draussen» ist viel passiert: Viren, Würmer, Spyware, Phishing etc. sind reale Gefahren, keine Einbildung.
- Ist also die «gefühlte» Sicherheit gestiegen oder die reale?
- Vielleicht ist das ja, weil alle bereits so gut geschützt sind?

7

Sicherheitsumfrage -

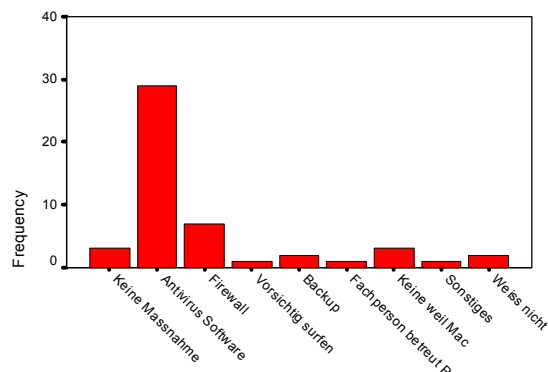
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Frage 4: Massnahmen

- Mit welchen Massnahmen schützen Sie Ihren PC?



8

Sicherheitsumfrage -

cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Frage 4: Massnahmen Zitate von Befragten (I)

- > **«Ich sichere ihn nicht. Ich benütze Windows XP.»**
Mann, 23-32, Kaufmännischer Angestellter, Nr. 47
- > **«Ich habe einen Firewall. Der hat auch eine Anti-Virus-Funktion integriert.»**
Mann, 14-22, Student, Nr. 62
- > **«Ich schütze zusätzlich noch wichtige Daten durch Passwort.»**
Frau, 43-52, Kauffrau, Nr. 70
- > **«Ich halte meine Software immer auf dem aktuellen Stand.»**
Mann, 23-32, Informatiker, Nr. 74

Frage 4: Massnahmen Zitate von Befragten (II)

- > **«Jedes Mal, wenn sich das Modem aufs Internet einwählt, muss ich das Passwort eingeben. Die automatische Passwort-Eingabe habe ich abgestellt.»**
Frau, 23-32, Pflegerin, Nr. 78
- > **«Ich benütze Norton Security; da ist alles mit drin, was es braucht.»**
Frau, 14-22, Gymnasiastin, Nr. 81
- > **«Ich benütze eine ältere Windows-Version, Windows 2000. Die ist sicher, die Sicherheitslücken kamen erst in späteren Versionen wie Windows XP und anderen.»**
Mann, 53-62, Informatiker, Nr. 88

Frage 4: Massnahmen Video



› Sachbearbeiterin, 28

11

Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Frage 4: Sensibilisierung Überlegungen zu den «Massnahmen»

- › Nur wenige (6% keine + 4% weiss nicht) geben offen zu, gar nichts zu machen.
- › Die genannten «Massnahmen» reichen allerdings von gut über nicht vollständig bis absurd.
- › Antiviren-Software ist die einzige breit angewandte Massnahme (59%), Firewall folgt mit sehr grossem Abstand (14%).
- › Die Antworten «Firewall», «Antiviren-Software», «Software aktualisieren» und «vorsichtig verhalten» werden wie Alternativen genannt - das «Puzzle» aus zusammen gehörigen Teilen wird nicht verstanden.

12

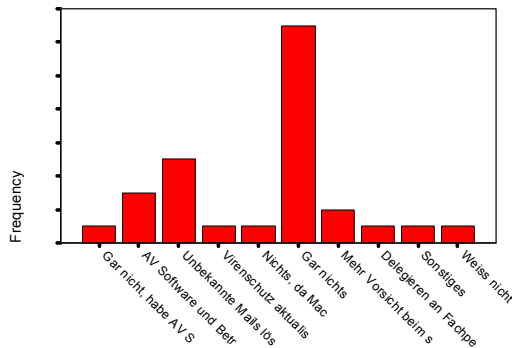
Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Frage 5: konkrete Bedrohung

- › Sie hören in den Nachrichten von einem neuen Wurm. Was unternehmen Sie, damit Sie nicht geschädigt werden?



13

Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Frage 5: konkrete Bedrohung Zitate von Befragten

- › «Nichts. Ich finde, dass das die Allgemeinheit lösen muss, nicht ich als Einzelperson.»
Mann, 53-62, Belegschaftsbetreuer, Nr. 36
- › «Gar nichts. Es kommt einfach zu häufig vor, dass die Medien solche Warnungen rausgeben. Wenn ich jedes Mal speziell darauf reagieren würde, dann wäre ich fast täglich damit beschäftigt. Also ignoriere ich solche Meldungen weitestgehend.»
Frau, 14-22, Gymnasiastin, Nr. 38
- › «Ich gehe nicht auf Bannerwerbung ein und ich meide unsichere Seiten.»
Frau, 23-32, Verkäuferin, Nr. 49
- › «Benütze das Internet dann vielleicht kurzfristig weniger häufig.»
Mann, 63 und mehr, Bauingenieur, Nr. 52

14

Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Frage 5: konkrete Bedrohung

Überlegungen zu den «Massnahmen»

- Die genannten «Massnahmen» reichen von Ignorieren über naive («Gehe eine Zeit lang weniger ins Internet.») bis zu völlig absurden («Klicke keine Banner an.») Nennungen.
- «Gar nichts» ist mit 44% die dominante Antwort.

15

Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Fazit

- Vorbemerkung: Generelle Ergebnisse decken sich mit umfangreicherer Umfrage von Bluewin im September 2004.
- Das Thema ist de facto sehr kompliziert und vielschichtig.
- Praktisch niemand scheint auch nur annähernd ausreichend informiert zu sein, um sich wirksam zu schützen.
- Viele Medien (z.B. deutsche Fernsehsendungen) präsentieren lieber diffuse Schreckensszenarien als zielgerichtet zu informieren.
- Infolge dieser Übersättigung lässt die Bereitschaft der User, sich auf dem Laufenden zu halten, eher nach, und weicht Ignoranz oder einer fatalistischen Grundhaltung.

16

Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Gegenmassnahmen: User Education

- > zielgerichtete und zielgruppenspezifische Information der User mit dem Ziel, eine Verhaltensänderung zu bewirken.
- > über verschiedene Medien, d.h. nicht nur im Web
- > niederschwellig
- > sowohl «push», d.h. dem User geliefert (z.B. Swisscom SchoolNetGuide) ...
- > ... als auch «pull», d.h. vom User bei Bedarf auffindbar (z.B. Microsoft Sicherheitsportal)
- > User ernst nehmen, kein Jargon, es gibt keine dummen Fragen
- > kann deshalb nicht nur durch einzelne Player geleistet werden, die ganze Branche ist gefordert

17

Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Ausstellung cybernetguard als Beispiel für gelungene User Education

- > Ausstellung als bisher nicht genutztes Mittel
- > breite Ansprache der Bevölkerung, raus aus der «Nerd»-Ecke
- > Technologie zum Anfassen und Ausprobieren, Aha-Effekte ergänzen nützliche Information
- > medienübergreifend: Ausstellung verbunden mit Führungen, Veranstaltungen, Website, SchoolNetGuide.

18

Sicherheitsumfrage -
cybernetguard

1. Dezember 2004

© by Zeix AG, Zürich

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

➤ Peter Hogenkamp · Jacqueline Badran · Ina Hedwiger

➤ Zeix AG
Stauffacherstrasse 96
Postfach 2522
CH-8026 Zürich
Telefon 01 247 78 78
<http://www.zeix.com>