

FOKUSTHEMA

Digitale Begegnungen

Sicherheit in sozialen Netzwerken
aus Verbrauchersicht



DsiN

SicherheitsIndex 2018

**Digitale Sicherheitslage der
Verbraucher in Deutschland**

2014 bis 2018:
Entwicklungen aus fünf Jahren
DsiN-Sicherheitsindex

Schirmherrschaft:



Bundesministerium
des Innern, für Bau
und Heimat



**Deutschland
sicher im Netz**



www.sicher-im-netz.de



Dr. Katarina Barley

Digitaler Schutz ist Verbraucherschutz

Die Digitalisierung nimmt auch im privaten Alltag eine rasante Entwicklung. Fast täglich hören wir von neuen Diensten und Technologien, die das Potenzial haben, unsere Lebensgewohnheiten zu verändern. Neuheiten wie der Sprachassistent im Auto, der digitale Einkaufsservice, die vernetzte Haussteuerung oder die App für digitale Parktickets sind zunächst einmal faszinierend. Und sie bieten viele Vorteile – für den Alltag in Haushalt und Familie bis zur selbstbestimmten Lebensgestaltung im Alter.

Mit Blick auf die Chancen der Digitalisierung ist es im gemeinsamen Interesse, die künftige Entwicklung an den Bedürfnissen der Menschen auszurichten. Hier setzt der von „Deutschland sicher im Netz“ erstellte Sicherheitsindex 2018 an, der in diesem Jahr bereits zum fünften Mal erscheint. Der Index ist mittlerweile ein etablierter Gradmesser zu den Sicherheits- und Schutznotwendigkeiten aus Verbrauchersicht. Er macht konkrete Handlungserfordernisse sichtbar, um Sicherheit und Selbstbestimmung durch digitale Aufklärungsarbeit wirksam zu verbessern.

So zeigt der Index im Fünfjahrestrend einen steigenden Bedarf an digitaler Unterstützung und Orientierung in der Bevölkerung. Auch stieg das IT-Sicherheitsgefälle zwischen einzelnen Verbrauchergruppen im vergangenen Jahr weiter an. Deshalb wollen wir die Vermittlung digitaler Fähigkeiten aller Verbraucherinnen und Verbraucher verstärkt fördern. Beispielhaft dafür steht der vom Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz geförderte „Digital-Kompass“ mit seinen alltagstauglichen und zielgruppenorientierten Hilfestellungen für Seniorinnen und Senioren.

Wir stehen insgesamt noch am Anfang einer digitalen Aufklärungsarbeit, an der alle Menschen teilhaben können. Ich freue mich daher sehr auf die weitere Zusammenarbeit mit „Deutschland sicher im Netz“ und begrüße auch das Engagement, weitere Akteure im Sinne einer lebendigen digitalen Aufklärung in die Arbeit des Vereins einzubinden. Der Sicherheitsindex 2018 bietet hierfür zahlreiche Anknüpfungspunkte.

Ich wünsche allen Leserinnen und Lesern eine aufschlussreiche Lektüre!

Dr. Katarina Barley

Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz



Dr. Thomas Kremer



Dr. Michael Littger

Die Hälfte der Verbraucher braucht mehr Unterstützung

Wir erleben zurzeit die Digitalisierung vieler Lebens- und Arbeitsbereiche. Dies führt, wie der DsiN-Sicherheitsindex 2018 für Verbraucher zeigt, zu einer Vielzahl von Fragen und zu Verunsicherung. Der Wunsch nach Unterstützung, Aufklärung und Orientierungshilfe ist im Jahr 2018 deutlich gewachsen. Die Folge ist: Der Gesamtindex 2018 sinkt das zweite Jahr in Folge auf jetzt 60,9 Punkte – gegenüber 61,1 Punkte im Jahr 2017. Da hilft es auch nicht, dass die Schutzkompetenzen der Verbraucher im selben Zeitraum besser als je zuvor sind.

Noch deutlicher wird der Bedarf nach Unterstützung, Aufklärung und Hilfe beim Blick auf das Sicherheitsgefälle zwischen den einzelnen Verbrauchergruppen im Index: Während souveräne Nutzergruppen mit rund 70 Indexpunkten schon sicher im Netz unterwegs sind, drohen die Gruppen der Gutgläubigen und Fatalisten den Anschluss zu verlieren. Die Außenstehenden liegen mit 45 Punkten sogar unterhalb des kritischen Schwellwerts von 50 Indexpunkten. Diesen drei Gruppen gehört rund die Hälfte aller Verbraucher an. Ihnen fehlen die notwendigen digitalen Fähigkeiten und ihnen müssen wir uns verstärkt widmen. Alle Menschen sollen an den digitalen Chancen sicher und selbstbestimmt teilhaben können.

Die digitale Aufklärungsarbeit muss weiter zunehmen, sowie auch die Bereitschaft, Kräfte wirksam zu bündeln. Nur durch Zusammenarbeit und Kooperation werden wir dem Bedarf nach digitaler Befähigung entsprechen können. DsiN wird seine Anstrengungen daher weiter verstärken, neue Stakeholder in die Aufklärungsarbeit einbinden und so auch neue Themenfelder im Dialog gemeinsam gestalten.

Angesichts dieser großen Aufgaben und Projekte freuen wir uns über das klare Bekenntnis der Bundesregierung im Koalitionsvertrag: Die Vermittlung digitaler Fähigkeiten soll vorangetrieben und die Aufklärungsarbeit zur Verbesserung von IT-Sicherheit und Datenschutz gestärkt werden. So soll und kann eine erfolgreiche, sichere und selbstbestimmte digitale Zukunft aller Verbraucher erreicht werden. Und genau dafür setzt sich DsiN ein.

Wir wünschen eine informative Lektüre und freuen uns, wenn Sie sich bei DsiN engagieren!

Dr. Thomas Kremer
Vorstandsvorsitzender
Deutschland sicher im Netz e.V.

Dr. Michael Littger
Geschäftsführer
Deutschland sicher im Netz e. V.

Inhalt

Vorwort: Digitaler Schutz ist Verbraucherschutz	3
von Dr. Katarina Barley, Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz	
Vorwort: Die Hälfte der Verbraucher braucht mehr Unterstützung	4
von Dr. Thomas Kremer und Dr. Michael Littger	
Inhaltsübersicht	5
Toprends 2018: Index fällt leicht auf 60,9 Punkte	6
Ziel und Methode des Sicherheitsindex	8
KAPITEL 1 DsiN-Sicherheitsindex 2018: 60,9 Punkte	9
Indexwert 2018: Leichter Rückgang auf 60,9 Punkte	10
Veränderungen 2018 bei den vier DsiN-Sicherheitsfaktoren	12
Sicherheitslage verbessern! – Aber wie?	14
KAPITEL 2 IT-Sicherheitsgefälle: Indexwerte nach Verbrauchertypen	15
Die digitale Sicherheitslage: Eine Typfrage	16
Außenstehende Nutzer (45,3 Punkte)	18
Fatalistische Nutzer (50,8 Punkte)	20
Gutgläubige Nutzer (57,6 Punkte)	22
Antreibende Nutzer (68,5 Punkte)	24
Bedachtsame Nutzer (71,7 Punkte)	26
Einstellungen und Nutzungsgewohnheiten	28
KAPITEL 3 Digitale Lebenswelten	29
Fokusthema: Digitale Begegnungen	30
Gesundheit und Fitness digital	32
Vernetzter Verkehrsraum: Das Automobil	33
Haus- und Heimvernetzung	34
Einkaufen im Internet	35
Bankgeschäfte im Internet	36
KAPITEL 4 Digitale Aufklärung: Selbstkompetenzen stärken	37
Erfolgreich ansprechen – in allen Lebenslagen	38
Geduldig anleiten und befähigen	40
Souveränes Handeln stärken und anerkennen	42
Fazit: Drei-Punkte-Plan für gelebte IT-Sicherheit	44
Über Deutschland sicher im Netz e.V.	46
Glossar	46
Impressum	47

Toprends 2018: Index fällt leicht auf 60,9 Punkte

Ob beruflich oder privat – die Digitalisierung ist längst Realität im Leben der Verbraucher. Doch wie sicher sind deutsche Internetnutzer im Jahre 2018 und welche Unterstützung benötigen sie? Diese Fragen untersucht Deutschland sicher im Netz e.V. mit dem Studienpartner Kantar TNS bereits seit fünf Jahren. Es geht um die Erfassung der digitalen Bedrohungslage sowie des Schutzniveaus von Verbrauchern, die zusammen den zentralen Wert der Studie in einer Kennzahl abbilden: Den DsiN-Sicherheitsindex.

Der Indexwert liegt in diesem Jahr bei 60,9 Punkten – die Sicherheitslage hat sich damit erneut etwas verschlechtert (2017: 61,1 Punkte). Während der Indexwert in den ersten drei Jahren konstant anstieg, verzeichnet er seit 2017 einen Rückgang aufgrund einer verschlechterten Bedrohungslage: Diese entwickelt sich seit zwei Jahren schneller als die Schutz- und Sicherheitskompetenzen.

Nutzer fühlen sich unsicher

Treiber für die diesjährige Verschlechterung der Bedrohungslage ist eine gewachsene Verunsicherung bei Verbrauchern. Das gilt, obwohl ihr Schutzniveau im Fünfjahresvergleich zugenommen hat und die Sicherheitsvorfälle im Vergleich zum Vorjahr konstant blieben. Allerdings bleibt eine wachsende Diskrepanz zwischen Kenntnis und Anwendung von Schutzmaßnahmen. Übergreifend ergeben sich drei Handlungsbedarfe:

- Digitalkompetenzen müssen stärker und grundlegender vermittelt werden als in der Vergangenheit;

- Die Motivation zur Umsetzung von Wissen muss in den Fokus der Aufklärungsarbeit rücken;
- Orientierungshilfen im Alltag sind erforderlich, um einer wachsenden Verunsicherung zu begegnen.

Verbraucher nicht gleich Verbraucher

Erstmals erweitert die Studie die vier bewährten Verbrauchergruppen – Außenstehende, Fatalisten, Gutgläubige und Souveräne – durch eine Differenzierung der Souveränen: Die „Bedachtsamen“ stehen der Digitalisierung eher abwartend-kritisch gegenüber, während die „Antreibenden“ als sehr aufgeschlossene Nutzer hervorstechen. Auffällig ist: Beide Gruppen sind deutlich sicherer als die anderen Nutzertypen. Damit setzt sich das digitale Sicherheitsgefälle zwischen den Verbrauchergruppen weiter fort, denn besonders die Außenstehenden aber auch die Fatalisten und Gutgläubigen sind nicht ausreichend geschützt. Die Studie zeigt, dass jede Verbrauchergruppe spezifische Maßnahmen benötigt, um Defizite abzubauen und Stärken weiterzuentwickeln.

Digitale Begegnungen: Sicherer Umgang mit Schutzvorkehrungen, Unsicherheit in puncto Daten

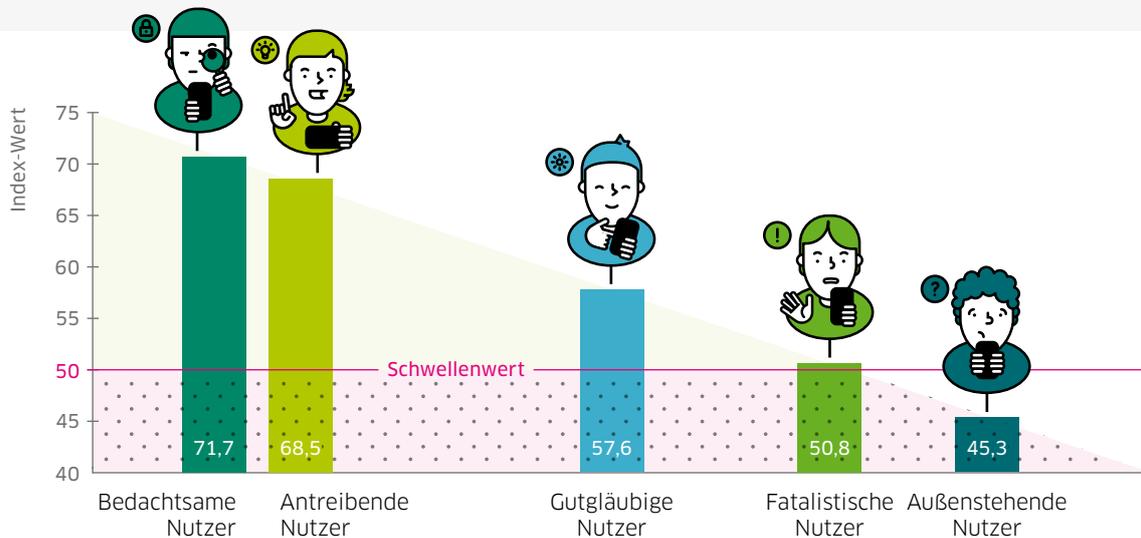
Der DsiN-Sicherheitsindex untersucht auch unterschiedliche Lebenswelten der Digitalisierung und setzt in diesem Jahr einen Fokus auf digitale Begegnungen. Hier zeigt sich die Mehrheit der Befragten schon recht bewusst im Umgang mit Risiken von Sozialen Netzwerken, unterlässt mithin aber die möglichen Schutzvorkehrungen. Unsicherheit herrscht im Umgang mit persönlichen Daten.

* Obwohl aus Gründen der Lesbarkeit im Text die männliche Form gewählt wurde, beziehen sich die Angaben stets auf Angehörige aller Geschlechter.

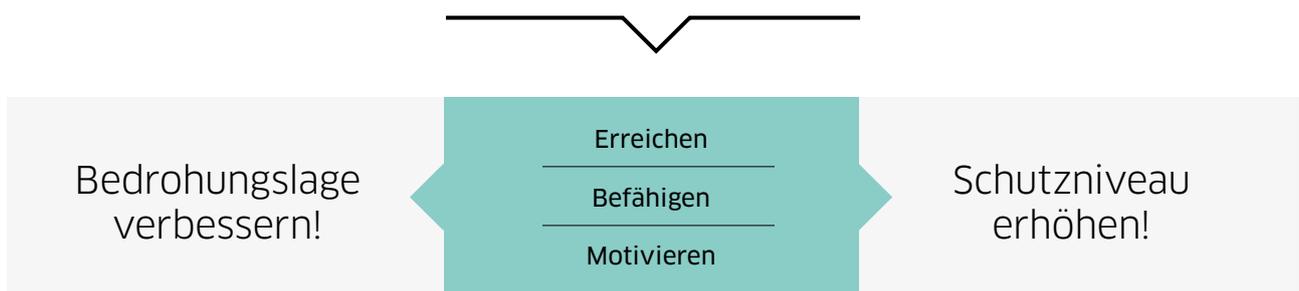
Abb. 1 DsiN-Sicherheitsindex 2018



Indexwerte nach Verbrauchertypen



Digitales Sicherheitsgefälle - abbauen durch digitale Aufklärung



Ziel und Methode des Sicherheitsindex

Die Verbraucherstudie von Deutschland sicher im Netz e.V. untersucht die digitale Sicherheitslage von deutschen Internetnutzern und bildet diese – auf einer Skala von 0 bis 100 – in einer zentralen Kennziffer ab: Dem DsiN-Sicherheitsindex.

Dynamisches Verhältnis von Bedrohungslage und Schutzniveau

Hierzu werden vier Sicherheitsfaktoren genauer untersucht: Zum einen die erlebten Sicherheitsvorfälle sowie das Gefährdungsgefühl der Verbraucher im Umgang mit digitalen Diensten. Diese beiden Faktoren bilden zusammen die Bedrohungslage ab und zahlen umso negativer auf den Gesamtindexwert ein, je höher deren Wert ist. Das Sicherheitswissen, also die Kenntnis zu Schutzmaßnahmen, sowie das Sicherheitsverhalten der Nutzer, also die tatsächliche Anwendung der Maßnahmen, ergeben

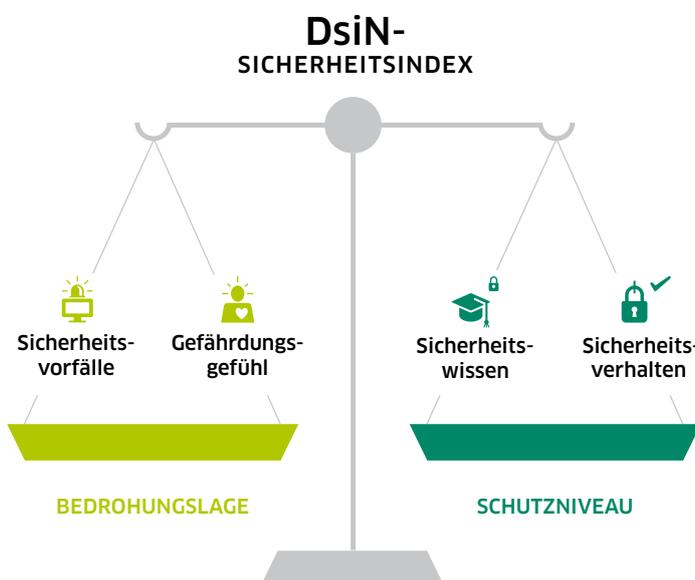
das Schutzniveau. Diese Werte beeinflussen den Gesamtindex positiv, je höher sie liegen. Auch die vier Sicherheitsfaktoren werden auf einer Skala von 0 bis 100 gemessen. Der Gesamtindexwert wird letztendlich ermittelt, indem die Bedrohungslage mit dem Schutzniveau der Verbraucher verglichen wird. Liegt der Gesamtwert über 50 Indexpunkten, überwiegt das Schutzniveau der Verbraucher. Bei einem Wert darunter überwiegt hingegen die Bedrohungslage.

Aufschlüsselung nach Nutzertypen und Lebenswelten

Neu unterscheidet der DsiN-Index nach fünf verschiedenen Verbrauchertypen, deren Sicherheitslage je nach Wissen und Verhalten variiert: Dazu wurden die Souveränen Nutzer in die Gruppe der Bedachtsamen und Anstreibenden aufgeteilt. Dadurch kann eine bedarfsorientierte Aufklärungsarbeit 2.0 noch zielgruppengerechter abgeleitet werden (siehe dazu Kapitel 4). Unverändert bleiben die Nutzergruppen der Außenstehenden, der Fatalisten und der Gutgläubigen. Bei der Sicherheitslage von Lebenswelten greift der Index die Themen der vergangenen Jahre erneut auf: Der vernetzte Verkehrsraum, Gesundheit digital, Haus- und Heimvernetzung sowie Online-Shopping und Online-Banking – und setzt als neues Fokusthema „Digitale Begegnungen“.

Die jährliche Erhebung zeigt seit fünf Jahren Entwicklungen, Trends und Bedarfe der Sicherheitslage auf. Für die vorliegende Studie hat das Markt- und Meinungsforschungsinstitut KANTAR TNS rund 2.000 Verbraucher befragt – repräsentativ für alle deutschen Internetnutzer über 16 Jahre.

Abb. 2 Berechnung des DsiN-Sicherheitsindex: Verhältnis zwischen Bedrohungslage und Schutzniveau





Kapitel 01

DsiN-Sicherheitsindex 2018: 60,9 Punkte

Indexwert 2018: Leichter Rückgang auf 60,9 Punkte

Das zweite Jahr in Folge ist ein Rückgang des Indexwertes zu verzeichnen, in diesem Jahr leicht um 0,2 Indexpunkte auf einen neuen Wert von **60,9 Indexpunkten**. Ausschlaggebend hierfür ist eine gestiegene Verunsicherung („Gefährdungsgefühl“) der Verbraucher. In den ersten drei Erhebungsjahren 2014 bis 2016 konnte noch ein Anstieg des Index beobachtet werden.

Entwicklung von Bedrohungslage und Schutzniveau

Der Sicherheitsindex basiert auf der Messung der Bedrohungslage einerseits und dem Schutzniveau der Verbraucher andererseits, zu welchen die Befragten – auf Grundlage von jeweils bis zu 50 Beobachtungen in ihrem persönlichen Umfeld – konkrete Angaben machen:

Bedrohungslage

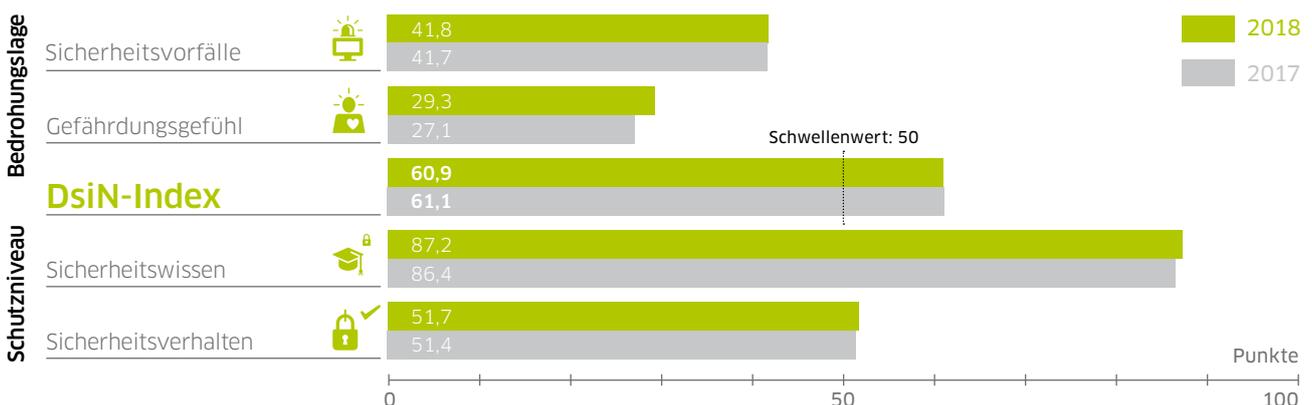
- **Sicherheitsvorfälle:** 2018 verzeichneten die Nutzer kaum mehr Sicherheitsvorfälle als im Vorjahr. Mit einem Gesamtwert von 41,8 Punkten (2017: 41,7 Punkte) ist es dennoch der höchste je gemessene.
- **Gefährdungsgefühl:** Verbraucher fühlen sich mit 29,3 Punkten in diesem Jahr verunsicherter als im Vorjahr.

Schutzniveau

- **Sicherheitswissen:** Das Sicherheitswissen der Verbraucher zeigt das vierte Jahr in Folge einen steigenden Trend und liegt in diesem Jahr bei dem bisher höchsten Wert von 87,2 Punkten (2017: 86,4 Punkte).
- **Sicherheitsverhalten:** Im Verlauf der letzten Jahre ist die Bereitschaft zur Anwendung von Schutzmaßnahmen kontinuierlich gestiegen und liegt diesjährig bei 51,7 Punkten (2017: 51,4 Punkten). Dennoch klafft eine Lücke zwischen vorhandenem Schutzwissen und der Umsetzung.

Abb. 3 Übersicht Index und Faktoren 2018

Sicherheitsfaktoren





**Wissen allein
reicht nicht – auf
das Verhalten
kommt es an**

Nutzer wissen viel und fühlen sich dennoch unsicher

Der Fünfjahresvergleich zeigt eine kontinuierliche Verbesserung des Sicherheitsindex in den ersten drei Jahren – und verzeichnet seit 2017 einen Rückgang (2016: 65,4 Punkte; 2017: 61,1 Punkte; 2018: 60,9 Punkte). Grund für den sinkenden Trend seit 2017 ist ein erhöhter Wert bei den wahrgenommenen Sicherheitsvorfällen. Inwieweit ein direkter Zusammenhang zwischen dieser Entwicklung und der steigenden Komplexität und Vielfalt der Digitalisierung besteht, kann nur vermutet werden. Der diesjährige Wert für die Sicherheitsvorfälle ist jedoch mit 41,8 Punkten unbedeutend höher als 2017. Grund für den weiter gesunkenen Gesamtindexwert ist vielmehr die gestiegene Verunsicherung in Form des Gefährdungsgefühls. Dieser Wert ist mit 29,3 Punkten der höchste jemals gemessene Wert. Diese Entwicklung kann auf den ersten Blick überraschen, da Verbraucher ihr Sicherheits-

wissen in derselben Zeit steigern konnten. Es droht eine Entkopplung der tatsächlichen Sicherheitslage und der gefühlten Bedrohung.

Wissen ungleich Handeln

Obwohl deutsche Internetnutzer ihr Wissen über Schutzmaßnahmen ausbauen konnten und sie das vor einem Kippen ihrer Sicherheitslage bewahrt, wird ein Nachholbedarf in der künftigen Wissensvermittlung sowie auch ihrer Umsetzung von Maßnahmen sichtbar: Mit einer sich stark verbreitenden Digitalisierung muss auch die Kompetenzvermittlung neue Wege suchen, um mithalten zu können. Hinzu kommt, dass seit 2014 der DsiN-Index eine klaffende Wissens-Verhaltens-Lücke aufzeigt, die 2018 erneut zugenommen hat. Damit Nutzer sich also tatsächlich vor Sicherheitsangriffen schützen können, müssen Motivation und konkrete Anleitungen in den Fokus der Aufklärungsarbeit rücken!

Veränderungen 2018 bei den

Bedrohungslage aus Sicht der Verbraucher

Die Bedrohungslage erfasst selbstregistrierte Vorfälle sowie das persönliche Gefährdungsgefühl im Umgang mit digitalen Diensten bei Verbrauchern anhand von rund 50 Szenarien. Sie bilden damit den konkret erlebten, digitalen Alltag der Verbraucher ungefiltert ab.



1. Sicherheitsvorfälle

Im Fünfjahresvergleich zeigt sich ein relativ konstantes Bild bei der Art der Angriffswege und der Anzahl von Vorfällen. Lediglich die Infizierung mit Schadsoftware und die Versendung unerwünschter E-Mails im eigenem Namen nehmen ab: Die Zahl der Vorfälle hat sich seit 2014 fast halbiert. Dafür hat der Phishing-Angriff als aktuelle Bedrohung seit der ersten Berücksichtigung 2017 klar den ersten Platz eingenommen.



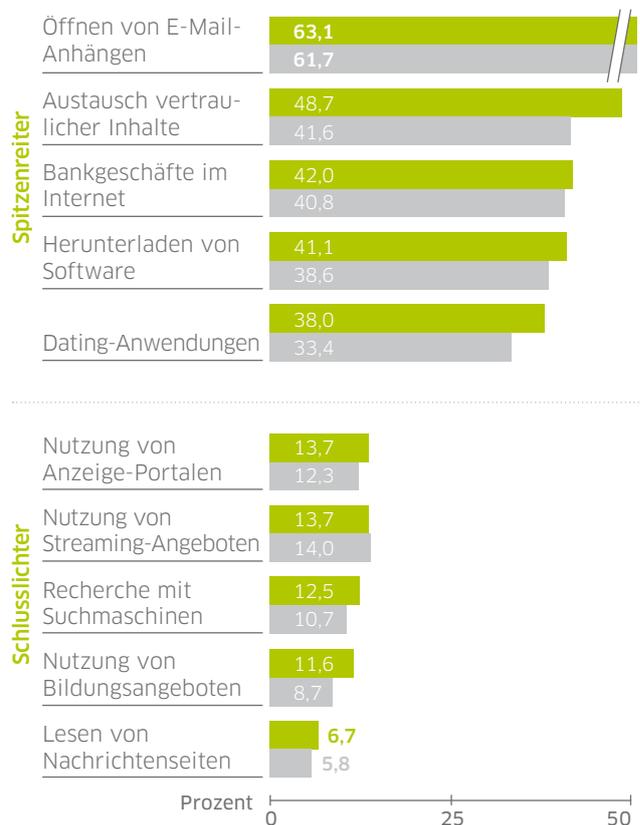
2. Gefährdungsgefühl

Ob Spitzenreiter oder Schlusslichter: Bei allen Aktivitäten fühlen sich die Befragten verunsicherter als im Vorjahr. Ein steigendes Gefährdungsgefühl in allen Bereichen zeichnet sich als Fünfjahrestrend ab. Vor allem das Öffnen von Anhängen in E-Mails bereitet Nutzern Sorge.

Abb. 4 Spitzenreiter und Schlusslichter Sicherheitsvorfälle



Abb. 5 Spitzenreiter und Schlusslichter Gefährdungsgefühl



■ 2018 ■ 2017

vier DsiN-Sicherheitsfaktoren

Schutzniveau aus Sicht der Verbraucher

Das individuelle Schutzniveau beim Verbraucher setzt sich aus dem vorhandenen Sicherheitswissen und dem Sicherheitsverhalten zusammen.



3. Sicherheitswissen

Kontinuierlich haben die Nutzer ihr Wissen im Fünfjahresrückblick ausgebaut. Fit sind sie bei grundlegenden Schutzmaßnahmen wie Passwortsicherheit. Weniger verbreitet sind komplexere Funktionen wie die 2-Faktor-Authentifizierung, aber auch diese kennen immerhin 5 Prozentpunkte mehr als noch im Vorjahr.



4. Sicherheitsverhalten

Deutlich häufiger schützen Verbraucher ihre mobilen Geräte durch eine PIN. Mit einem Plus der Nutzungsrate von 5,2 Prozent ist diese Maßnahme nun nicht mehr auf Platz 7 sondern Top 1 der populärsten Verhaltensweisen. Auffällig ist, dass die Verwendung eines Phishing-Filters nur auf Platz 35 (von 47) liegt - während Phishing-Angriffe die häufigsten Sicherheitsvorfälle darstellen.

Abb. 6 Spitzenreiter und Schlusslichter Sicherheitswissen

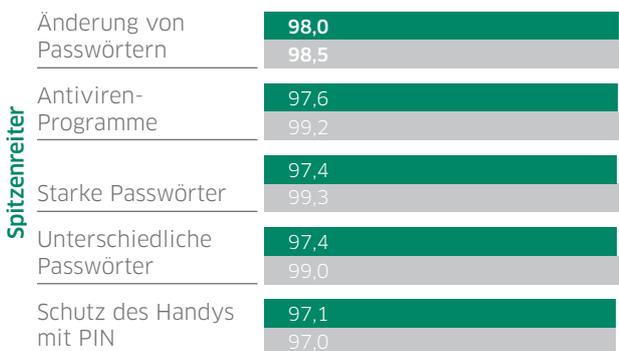
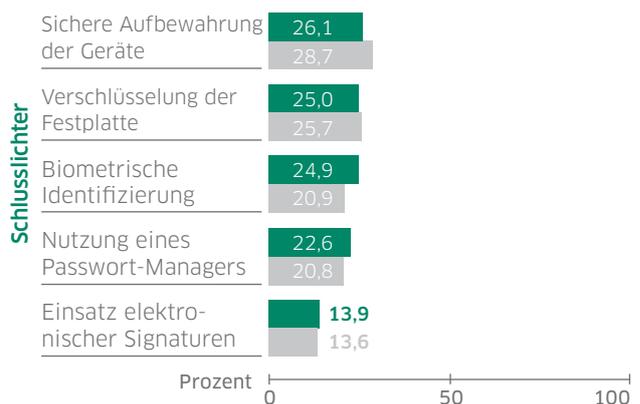
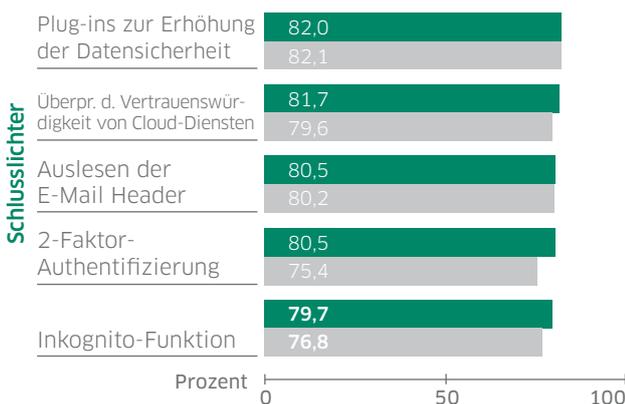
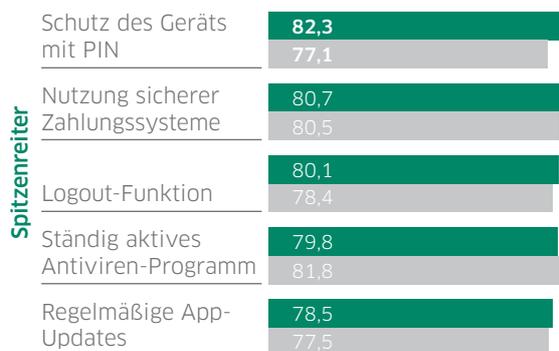


Abb. 7 Spitzenreiter und Schlusslichter Sicherheitsverhalten



■ 2018 ■ 2017

Sicherheitslage verbessern! – Aber wie?

Der DsiN-Sicherheitsindex befragt in jedem Jahr die Verbraucher, was sie selbst für eine Verbesserung der Sicherheitslage empfehlen; hier die Antworten:

1. Sicherheitsvorfälle reduzieren

Nutzer sehen die Verantwortung für den Schutz vor Sicherheitsvorfällen zunächst bei sich selbst, insbesondere im vorsichtigeren Umgang mit den eigenen persönlichen Daten (83,0 Prozent). Verbraucher fordern aber auch eine stärkere Verfolgung von Gesetzesverstößen (75,3 Prozent) sowie eine sicherere Gestaltung von Diensten im Internet (72,2 Prozent) und der Geräte (71,6 Prozent) durch die Anbieter.

2. Risikoeinschätzungskompetenz

Der Wunsch nach Maßnahmen zur Stärkung des Risikobewusstseins steigt an. Zentrale Forderung ist, den bewussten Umgang mit Risiken und Chancen in der Schule zu fördern (77,6 Prozent). Außerdem müssten Risiken vor allem von den Anbietern von

Diensten und Programmen (70,8 Prozent) und in der öffentlichen Diskussion (64,7 Prozent) stärker aufgegriffen werden.

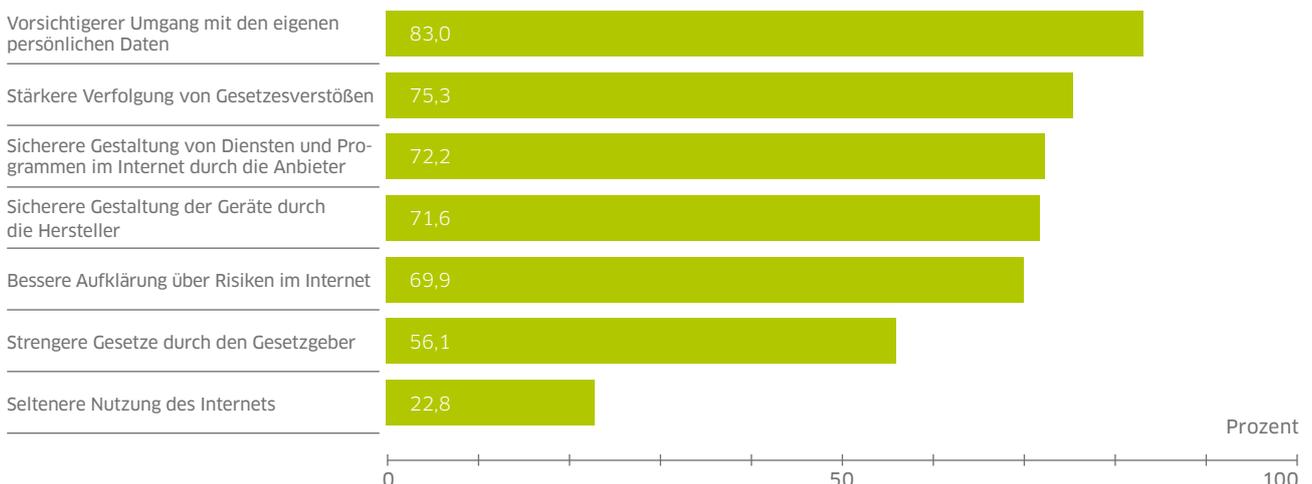
3. Vertiefung von Sicherheitswissen

Analog zum bereits stark ausgeprägten Sicherheitswissen der Verbraucher, sehen die Befragten hier den Bedarf nicht mehr so hoch wie in den Vorjahren. Dennoch wünschen sich jeweils zwei Drittel mehr Aufklärungsangebote in beruflicher oder schulischer Bildung sowie verständlichere und gebündelte Informationen.

4. Motivation zur Anwendung

Wie letztes Jahr motivieren einfachere Sicherheitseinstellungen bei Programmen und Geräten (75,9 Prozent) das private Umfeld, das stärker auf Sicherheit achtet (60,9 Prozent), am meisten. Besonderen Zuwachs (+5,9 Prozent) hat der Wunsch nach einer konkreten Ansprache in Beruf und Schule erfahren (63,5 Prozent).

Abb. 8 Selbsteinschätzung der Verbraucher: Wie Sicherheitsvorfälle reduzieren?





Kapitel 02

IT-Sicherheitsgefälle: Unterschiede zwischen Verbrauchertypen

Die digitale Sicherheitslage: Eine Typfrage

Die Sicherheitslage von Verbrauchern gestaltet sich unterschiedlich – je nach Verbrauchertyp. Und die individuelle IT-Sicherheit wird keineswegs nur von äußeren Einflüssen geprägt, sondern in sehr großem Maße durch individuelle Kompetenzen und Verhaltensweisen.

Außenstehende Nutzer sind am unsichersten und landen mit einem um 4,1 Punkte gesunkenen Index von **45,3 Punkten** auf dem letzten Platz. Sie unterschreiten die kritische 50-Punkte-Grenze. Knapp 60 Prozent der Außenstehenden sind über 50 Jahre alt.

Fatalistische Nutzer stehen mit **50,8 Punkten** ähnlich wie im Vorjahr auf dem Scheidepunkt: Ihre Sicherheitslage droht zu kippen. Wichtigstes Merkmal dieser Gruppe ist ihre sehr hohe Verunsicherung sowie die vielen Sicherheitsvorfälle.

Gutgläubige Nutzer verzeichnen mit **57,6 Punkten** einen leicht gesunkenen Indexwert, da ihr Wert für die Sicherheitsvorfälle sowie das Gefährdungsgefühl in diesem Jahr leicht gestiegen sind. In dieser Gruppe ist die Diskrepanz zwischen Wissen und Verhalten am stärksten.

Souveräne Nutzer – neue Unterscheidung seit 2018:

- **Antreibende Nutzer** liegen mit **68,5 Punkten** auf dem zweiten Platz. Sie sind aufgeschlossen gegenüber neuen Diensten und bewegen sich zugleich dank überdurchschnittlich gutem Wissen und Verhalten bereits recht sicher im Netz.
- **Bedachtsame Nutzer** erlangen mit **71,7 Punkten** den höchsten Indexwert. Sie besitzen ein ausgeprägtes Sicherheitswissen, das sie auch gut nutzen. Bedachtsame stehen neuen Angeboten abwartend-prüfend gegenüber.

Abb. 9 Übersicht über untersuchte Nutzertypen im DsiN-Index

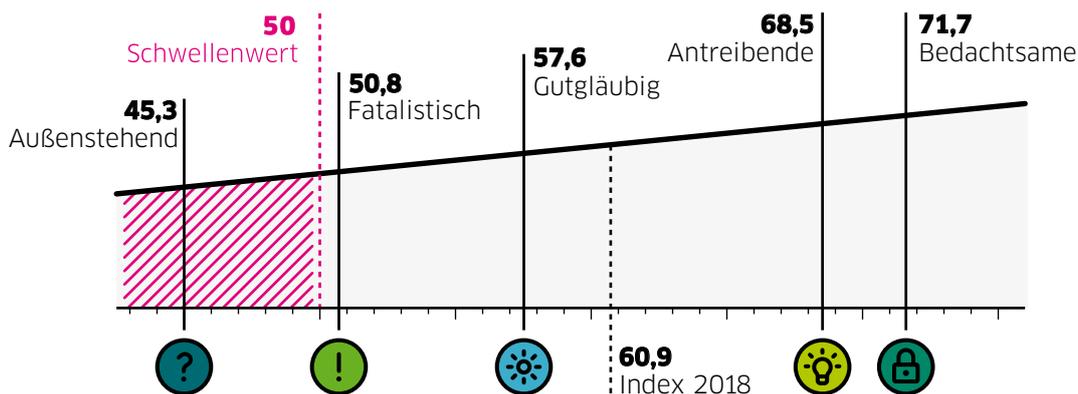
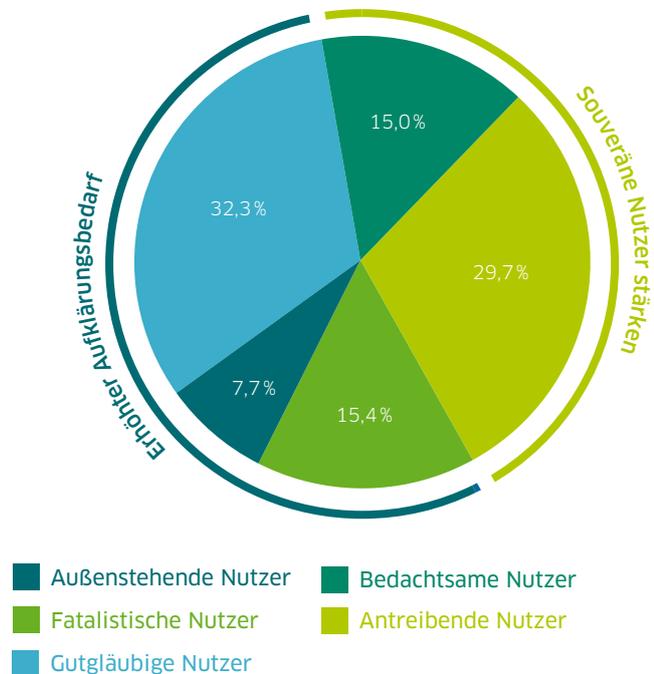


Abb. 10 Anteil der Verbrauchertypen an der Gesamtheit der Onliner



Digitales Sicherheitsgefälle

Auffällig ist das starke Gefälle der Sicherheitslage zwischen den Verbrauchertypen – die doch alle unter gleichen technologischen und regulatorischen Bedingungen im Netz unterwegs sind. Besonders brisant ist die Lage der Außenstehenden, deren Wert unterhalb von 50 Punkten liegt. Damit übersteigt die Bedrohungslage ihr Schutzniveau. Zu befürchten ist, dass diese Verbrauchergruppe abgehängt wird, da ihr Indexwert zum zweiten Mal in Folge gesunken ist. Dringender Handlungsbedarf besteht auch bei den Fatalisten: Sie liegen nur knapp über dem kritischen Schwellenwert. Auch die Gutgläubigen Nutzer sind gefährdet: Zwar liegt ihr Wert mehr als 7 Punkte über dem Schwellenwert, doch fast 5 Punkte unterhalb ihres Bestwertes von 2016 (62,3 Punkte). Daneben zeigen die Antreibenden sowie die Bedachtsamen, dass Sicherheit durch kompetentes Verhalten möglich ist. Sie sind ein Vorbild für andere und können durch Weitergabe ihrer Erfahrungen zur Verbesserung der Sicherheitslage aktiv beitragen. Insgesamt benötigen drei von fünf Nutzertypen verstärkte Unterstützung.

Orientierung, Anleitung, Motivation

Grundlegend sind zielgruppengerechte Rat- und Orientierungsgeber, die auf individuelle Lebenslagen und Bedarfe eingehen. Zugleich müssen attraktive Angebote bereitgestellt werden, die – über Informieren und Sensibilisieren hinaus – zu Verhaltensänderungen motivieren. Erst wenn Aufklärungsarbeit verständlich und machbar erscheint, sind Veränderungen zu erwarten. Auf welchen Wegen Verbraucher am besten angesprochen werden, kann nur mit Blick auf individuelle Nutzertypen beantwortet werden.

- Außenstehende benötigen die meiste Unterstützung in Form von leicht verständlichen Basisinformationen und einfachen Handlungsanleitungen, um leichte Maßnahmen wirklich umsetzen zu können.
- Fatalisten erfordern eine direkte Ansprache, die ihre Risikoeinschätzung verbessert und zeigt, dass Schutzmaßnahmen lohnend sein können, um Unsicherheit abzubauen.
- Gutgläubige weisen die größte Diskrepanz zwischen Sicherheitswissen und -verhalten auf. Durch Verdeutlichung der Relevanz und eigenen Betroffenheit können sie zur Anwendung ihres vorhandenen Wissens motiviert werden.
- Antreibende Nutzer zeigen, dass auch eine intensive Internetnutzung vergleichsweise sicher erfolgen kann. Sie können als Multiplikatoren in die Aufklärungsarbeit einbezogen werden.
- Die Bedachtsamen sind ebenfalls Vorbild, indem sie zeigen, wie sinnvoll es ist, Risiken zu reflektieren und Schutzmaßnahmen einzusetzen.

Außenstehende Nutzer (45,3 Punkte)



Der außenstehende Nutzer

Versteh' ich nicht - und kann es auch nicht: Die Außenstehenden landen erneut auf dem letzten Platz. Mit **45,3 Indexpunkten** (2017: 49,4 Punkte) unterschreiten sie die kritische Grenze von 50 bereits um fast 5 Punkte - die Bedrohungslage übersteigt ihr Schutzniveau. Während sie sich in den ersten drei Jahren verbesserten, verzeichnen sie nun den bisher niedrigsten Indexwert.

Typische Merkmale

Älter und meist männlich: Knapp 60 Prozent sind über 50 Jahre alt und mit 39 Prozent haben sie den kleinsten Anteil an weiblichen Nutzern. Außenstehende weisen starke Defizite bei der Kenntnis sowie der Anwendung von Schutzmaßnahmen auf. Gut die Hälfte fühlt sich von neuen digitalen Angeboten überfordert. Online sind sie meist weniger als 10 Stunden pro Woche (67,9 Prozent) und nutzen dafür vergleichsweise selten ein Smartphone. Mit einem leicht gestiegenen Anteil von 7,7 Prozent (2017: 6,4 Prozent) der Gesamtheit aller Nutzergruppen ist es die kleinste.

Bedrohungslage

Außenstehende zeigen mit 26,6 Punkten (2017: 22,5) erstmals wieder ein steigendes Gefährdungsgefühl. Im Vergleich ist es jedoch gering ausgeprägt. Einzig der Erhalt von E-Mail-Anhängen wird als wirklich bedrohlich empfunden. Die Zeiten, in denen sie vergleichsweise selten von Sicherheitsvorfällen betroffen waren, sind vorbei: Die Zahl der Sicherheitsvorfälle ist erneut gestiegen und landet bei 38,4 Punkten.

Schutzniveau

Mit 38,4 Punkten hat sich das Sicherheitswissen um 6,4 Punkte verschlechtert - ebenso das Sicherheitsverhalten, das nun bei 21,8 Punkten liegt (2017: 26,4). In beiden Kategorien bleiben Außenstehende Schlusslicht. Grundlegende Schutzmaßnahmen wie sichere Passwörter und Antivirenprogramme sind noch am ehesten bekannt. Scheitern tun Außenstehende dennoch an der Umsetzung: Über 80 Prozent wissen, dass regelmäßige Passwortänderungen sinnvoll sind - nur etwa ein Viertel tut dies auch.

Abb. 11 DsiN-Indexwert für außenstehende Nutzer

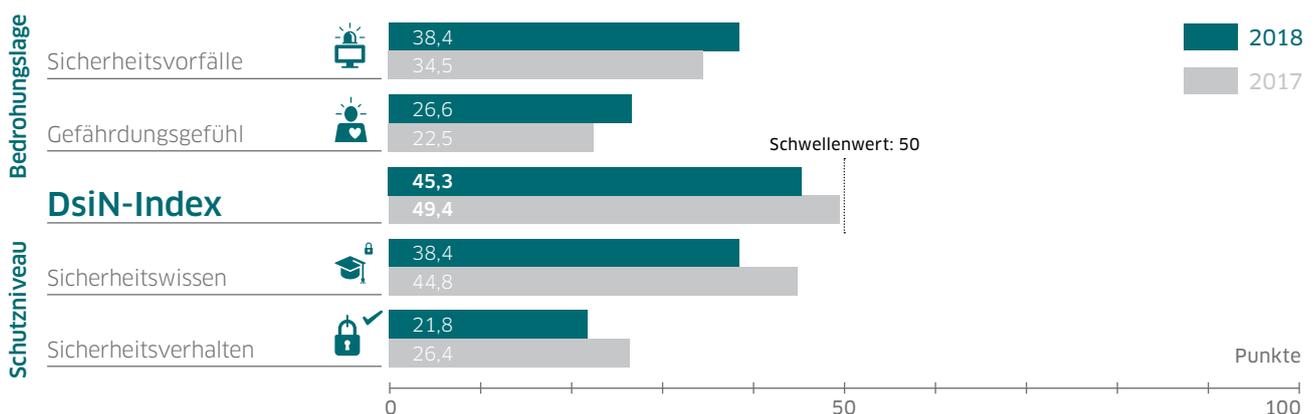


Abb. 12 Steckbrief außenstehender Nutzer



Grundlagenkompetenzen fördern

Die Außenstehenden wirken abgehängt: Die Bedrohungslage übersteigt ihr Schutzniveau und ihre Sicherheitslage ist gekippt. Die Hälfte sagt selbst: „Von neuen digitalen Angeboten fühle ich mich häufig überfordert.“ Grund sind starke Defizite bei Sicherheitswissen und -verhalten. Digitale Aufklärung muss ihr Bewusstsein für potentielle und akute IT-Risiken fördern – durch Verdeutlichung der Relevanz sowie der persönlichen Betroffenheit. Dass sie selbst Nachholbedarf bei der realistischen Risikoeinschätzung haben, erkennen sie: Sie äußern am stärksten den Wunsch nach diesbezüglicher Unterstützung. Außerdem mangelt es ihnen an Wissen zum Basisschutz wie Firewalls,

Antiviren-Programme oder auch sichere Passwörter. Dafür müssen die Informationen in erster Linie verständlicher sein. Am meisten motivieren sie einfachere Sicherheitseinstellungen sowie die konkrete Ansprache und Unterstützung im privaten Umfeld.



DsiN-Angebote für außenstehende Nutzer:

- Digital-Kompass:** Mit digitalen Stammtischen für Senioren
- Goldener Internetpreis:** Für ältere Generationen
- Digitale Nachbarschaft:** Für ehrenamtlich Aktive
- IT-Fitness-Test:** Wissenscheck für Einsteiger

Fatalistische Nutzer (50,8 Punkte)



Der fatalistische Nutzer

Überall lauern Gefahren – aber Schutzvorkehrungen nutzen ja eh nichts: Die Fatalistischen Nutzer landen auf dem vorletzten Platz. Der Indexwert ist nur um 0,8 Punkte auf **50,8 Punkte** gestiegen (2017: 50,0 Punkte). Damit bewegt sich diese Gruppe nah am Schwellenwert: Ihre Sicherheitslage droht weiterhin zu kippen.

Typische Merkmale

Fatalistische Nutzer fühlen sich unsicher im Netz und halten Bemühungen für einen sicheren Umgang für zwecklos. In der Woche sind die meisten zwischen 10 bis 20 Stunden aktiv online – zugleich sind vergleichsweise viele Fatalisten (5,2 Prozent) weniger als 1 Stunde pro Woche online. Diese Gruppe verlagert sich auf ältere Nutzer: Am häufigsten sind sie nun zwischen 50 und 59 Jahren alt. 15,4 Prozent aller deutschen Onliner gehören dieser Gruppe an (2017: 17,2 Prozent).

Bedrohungslage

Ihre IT-Sicherheitsvorfälle sind 2018 zum ersten Mal rückläufig. Dennoch verzeichnen

Fatalisten mit 46,8 Punkten (2017: 50,6 Punkte) die meisten Angriffe von allen Gruppen. Das Gefährdungsgefühl steigt um 1,4 Punkte und bleibt damit mit 71,6 Punkten überdurchschnittlich hoch (2017: 70,2 Punkte).

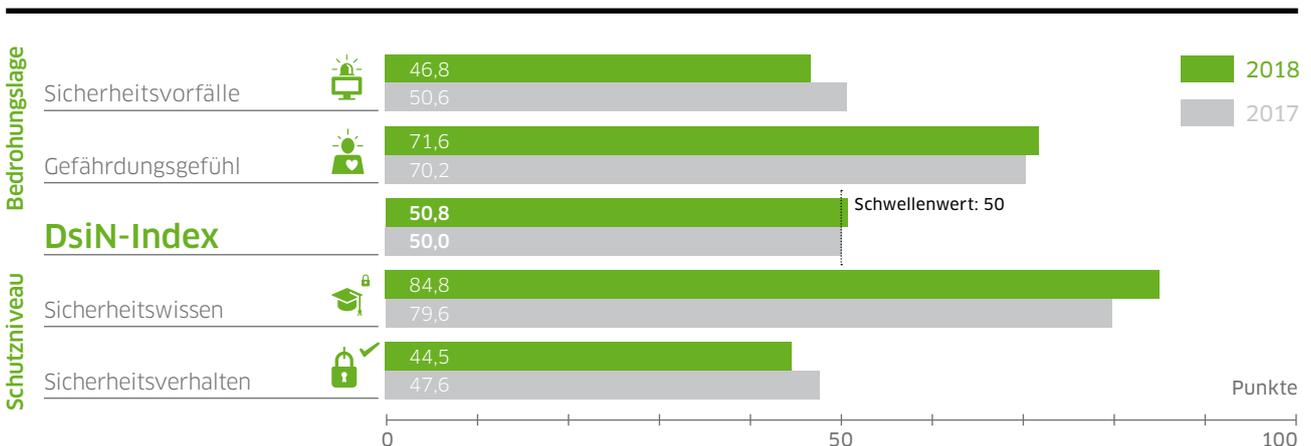
Schutzniveau

Auch 2018 konnten die Fatalisten ihr Sicherheitswissen weiter ausbauen und liegen nun bei 84,8 Punkten (2017: 79,6 Punkte). Gleichzeitig ist der Wert für das Sicherheitsverhalten erneut etwas gefallen und landet bei 44,5 Punkten (2017: 47,6 Punkte). Antivirenprogramme und automatische regelmäßige Updates generell und von Betriebssystemen im Speziellen sind bei den Fatalisten sehr bekannt und kommen auch häufig zum Einsatz. Zu hohen Diskrepanzen zwischen Wissen und Verhalten kommt es dagegen bei der Verschlüsselung der eigenen Festplatte und der sicheren Aufbewahrung von Geräten.

Zur Anwendung des Wissens motivieren

Fatalisten stimmen mehr als jede andere Gruppe der Aussage zu, dass IT-Sicherheits-

Abb. 13 DsiN-Indexwert für fatalistische Nutzer



Gutgläubige Nutzer (57,6 Punkte)



Der gutgläubige Nutzer

Es wird schon gut gehen: Mit einem Indexwert von **57,6 Punkten** landen die Gutgläubigen Nutzer in diesem Jahr auf dem dritten Platz. Eines ihrer größten Defizite liegt weiterhin in der Wahrnehmung von digitalen Risiken. Auch die Nutzung von Sicherheitsmaßnahmen ist sehr gering.

Typische Merkmale

Die Mehrheit der Gutgläubigen ist zwischen 20 und 29 bzw. 50 und 59 Jahre alt. Meist sind sie wöchentlich zwischen 10 und 20 Stunden im Internet unterwegs, vor allem mit Laptops und Smartphones. Der Anteil der Gutgläubigen Nutzer unter den Verbrauchern ist auf 32,3 Prozent gesunken (2017: 33,9 Prozent). Sie bilden damit trotzdem die größte Gruppe.

Bedrohungslage

Auch bei den Gutgläubigen sind die sicherheitsrelevanten Vorfälle (2017: 34,7 Punkte, 2018: 38,6 Punkte) weiter angestiegen. Dennoch bleibt ihr Gefährdungsgefühl mit

17,5 Punkten (2017: 15,3 Punkte) weiterhin deutlich unterdurchschnittlich und die Gruppe somit eher sorglos. Nur etwa die Hälfte der Gutgläubigen schätzt das Öffnen von E-Mail-Anhängen als potentielles Risiko ein. Auch der Austausch von vertraulichen Daten wird nur von 39,3 Prozent als gefährlich oder sehr gefährlich empfunden.

Schutzniveau

Im Vergleich zu 2017 (87,0 Punkte) erhöhten die Gutgläubigen ihr Sicherheitswissen ganz leicht auf 87,7 Punkte. Ebenso konnten sie ihr Sicherheitsverhalten erneut etwas verbessern und erreichen 35,3 Punkte (2017: 33,6). Besonders selten nutzen sie Verschlüsselungstechniken und elektronische Signaturen. Und selbst bei grundlegenden Schutzmaßnahmen, wie der Anwendung von Antivirenprogrammen und der Verwendung von starken und unterschiedlichen Passwörtern, bleibt die Lücke zwischen Wissen und Verhalten auch in diesem Jahr stark ausgeprägt.

Abb. 15 DsiN-Indexwert für gutgläubige Nutzer

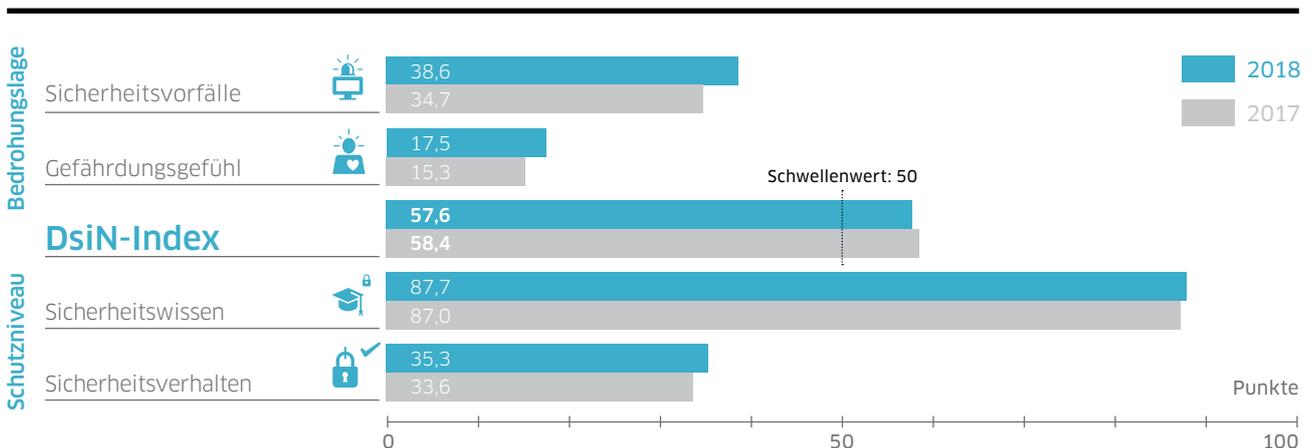


Abb. 16 Steckbrief gutgläubiger Nutzer



Risiken bewusst machen

Gutgläubige Nutzer zeichnen sich durch ein unterdurchschnittliches Gefährdungsempfinden und eine geringe Anwendungsbereitschaft von Sicherheitswissen aus. Obwohl diese Nutzergruppe insbesondere die Anbieter von Diensten und Programmen in der Pflicht sieht, Produkte mit einfacheren Sicherheitseinstellungen auszustatten, sind sich rund drei Viertel der Gutgläubigen Nutzer dennoch bewusst, dass ein vorsichtigerer Umgang mit den eigenen Daten zu weniger IT-Sicherheitsvorfällen führen kann. Mehr als die Hälfte gibt zudem an, dass sie ihr Sicherheitswissen häufiger auch anwenden sollten. Digitale Aufklärung muss bei dieser großen Gruppe für die Gefahren bei der Nutzung

digitaler Dienste sensibilisieren und damit zusammenhängend die Auswirkungen von nachlässigem Sicherheitsverhalten aufzeigen. So können Gutgläubige zur tatsächlichen und aktiven Anwendung motiviert werden. Zur Stärkung ihres Risikobewusstseins wünschen sich zwei Drittel der Gutgläubigen vor allem eine Einbindung der Thematik in der Schule.



DsiN-Angebote für gutgläubige Nutzer:

- **DsiN-Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News- und Ratgeber-App
- **IT-Fitness-Test:** Wissenscheck für Einsteiger
- **DigiBitS – Digitale Bildung trifft Schule**
- **Videoclips und Tutorials:** Datenverschlüsselung
- **Digitale Nachbarschaft:** Für ehrenamtlich Aktive

Antreibende Nutzer (68,5 Punkte)



Der antreibende Nutzer

Das möchte ich können – aber sicher: Mit einem Indexwert von **68,5 Punkten** landet diese aufgeschossene Nutzergruppe auf dem zweiten Platz und ist bereits recht gut geschützt.

Typische Merkmale

Antreibende Nutzer geben mit 39,2 Prozent am häufigsten an, gerne neue digitale Angebote auszuprobieren. Die Mehrheit verteilt sich auf die Altersgruppe zwischen 20 und 49 Jahren. Mit 56 Prozent weisen sie den höchsten Anteil weiblicher Nutzer im Vergleich auf. Auch der höchste Anteil an unter 20-Jährigen lässt sich in dieser Gruppe verorten (9,1 Prozent). Insgesamt wird das Internet sehr intensiv genutzt, 13,6 Prozent surfen sogar 40 Stunden oder mehr pro Woche. Mit 85,4 Prozent wird hierfür vor allem ein Smartphone verwendet.

Bedrohungslage

Obwohl sowohl das Sicherheitswissen (96,7 Punkte) als auch die tatsächlich angewandten Schutzmaßnahmen (70,8 Punkte)

bei dieser Gruppe deutlich stärker als bei anderen ausgeprägt sind, ist auch die Anzahl an Sicherheitsvorfällen (45,8 Punkte) überdurchschnittlich. Dass Antreibende Nutzer besonders viele und gerne neue Dienste nutzen (39,2 Punkte), erhöht ihre Risikoexposition und kann eine Erklärung für den hohen Wert sein. In Hinblick auf das Gefährdungsgefühl landet diese Gruppe auf dem vorletzten Platz.

Schutzniveau

Beim Thema Sicherheitswissen erreicht diese Gruppe den höchsten Wert. Selbst komplexere Maßnahmen wie das Auslesen von E-Mail Headern sind zu 93 Prozent bekannt. Auch wenn es darum geht, dieses Wissen anzuwenden, sind Antreibende sehr aktiv. Nur die Bedachtsamen Nutzer weisen eine kleinere Wissens-Verhaltens-Lücke auf.

Sichere Lage stärken

Antreibende Nutzer zeigen: Die Potentiale der Digitalisierung können in hohem Maße und trotzdem sicher genutzt werden, solange

Abb. 17 DsiN-Indexwert für antreibende Nutzer

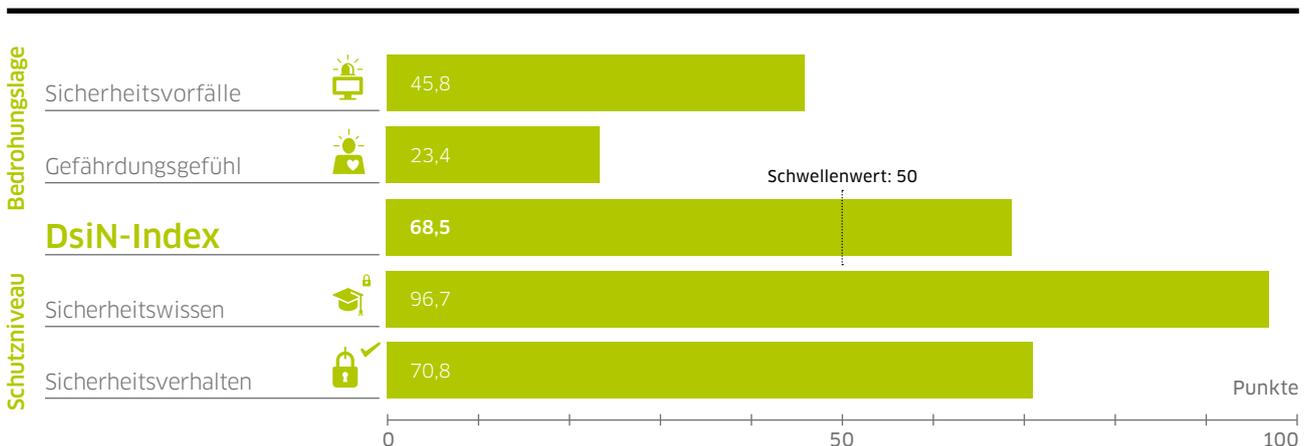


Abb. 18 Steckbrief antreibender Nutzer



Schutzmaßnahmen bekannt sind und auch angewendet werden. Um weitere Sicherheitsvorfälle zu vermeiden, sollte diesem Nutzertyp die Balance zwischen Begeisterung und begründeter Vorsicht vermittelt werden. Das Risikobewusstsein muss mit dem Interesse an neuen Diensten gestärkt werden. Die Bereitschaft zu einem noch sensibleren Verhalten ist da: 88,7 Prozent der Antreibenden geben an, dass ein vorsichtigerer Umgang mit den eigenen persönlichen Daten zu weniger Sicherheitsvorfällen führe. Diese Nutzergruppe kann über Angebote zu aktuellen Entwicklungen und Schutzvorkehrungen zu mehr IT-Sicherheit motiviert werden. Antreibende Nutzer kennzeichnen sich außerdem durch eine hohe soziale Orientierung und Vernetzungs-

affinität und sind somit für die Einbindung in die Aufklärungsarbeit als Multiplikatoren prädestiniert. Vor allem kann ihr selbstbewusster Umgang mit digitalen Angeboten andere zu mehr Selbstvertrauen in die eigenen Schutzkompetenzen motivieren.



DsiN-Angebote für antreibende Nutzer:

- **Digitale Nachbarschaft:** Für ehrenamtlich Aktive
- **DsiN-Sicherheitsbarometer(SiBa-App):** Die News- und Ratgeber-App
- **DigiBitS - Digitale Bildung trifft Schule:** Materialsammlung für Lehrkräfte
- **DsiN-MesseCampus:** Einstiegsmöglichkeiten für Studierende in IT-Sicherheitsbranche
- **myDigitalWorld:** Jugendwettbewerb
- **Bottom-Up:** Berufsschüler als Multiplikatoren für IT-Sicherheit

Bedachtsame Nutzer (71,7 Punkte)



Der bedachtsame Nutzer

Das schau ich mir erstmal in Ruhe an: Diese vorsichtige Gruppe erreicht den höchsten Wert und landet mit einem Indexwert von **71,7 Punkten** auf dem ersten Platz.

Typische Merkmale

Bedachtsame Nutzer zeigen eine kritisch-prüfende Grundeinstellung: Mehr als zwei Drittel befassen sich mit Sicherheitsfragen, bevor sie neue Dienste nutzen und sind grundsätzlich skeptisch in puncto Sicherheit. Sie verzichten daher bewusst auf einige Angebote. Die meisten Bedachtsamen Nutzer bewegen sich im Altersspektrum von 40 bis 59 und sind zwischen 10 bis 30 Stunden in der Woche online. Auch in dieser Gruppe wird das Internet somit intensiv genutzt. 77 Prozent der Nutzergruppe verwenden ein Smartphone zum Surfen.

Bedrohungslage

Bedachtsame Nutzer weisen mit 37,4 Indexpunkten die wenigsten Sicherheitsvorfälle auf. Dies spiegelt sich auch in ihrem Gefährdungsgefühl von 24,8 Punkten wider: Sie

fühlen sich sicher im Umgang mit digitalen Angeboten. Allein das Öffnen von Anhängen in E-Mails bereitet 63 Prozent Sorge.

Schutzniveau

Beim Wissensstand landen die Bedachtsamen knapp hinter den Antreibenden Nutzern auf dem zweiten Platz, liegen in Hinblick auf ihr Verhalten jedoch auf Platz eins. Sie sind somit die Vorreiter, wenn es darum geht, das Wissen auch aktiv in die Tat umzusetzen, was sich auch in den tatsächlichen Vorfällen (niedrigster Wert) widerspiegelt. Die Diskrepanz zwischen Wissen und tatsächlichem Verhalten fällt bei dieser Gruppe am kleinsten aus: Bedachtsame Nutzer wissen viel und wenden dieses Wissen auch direkt an.

Niveau ausbauen und als Vorbild wirken

Bedachtsame Nutzer sind am sichersten im Netz - wobei sie sich in ihren Aktivitäten bewusst einschränken. Unterstützend für Bedachtsame Nutzer wirkt es, über aktuelle Risiken und Angebote sowie neue Sicherheits-

Abb. 19 DsiN-Indexwert für bedachtsame Nutzer

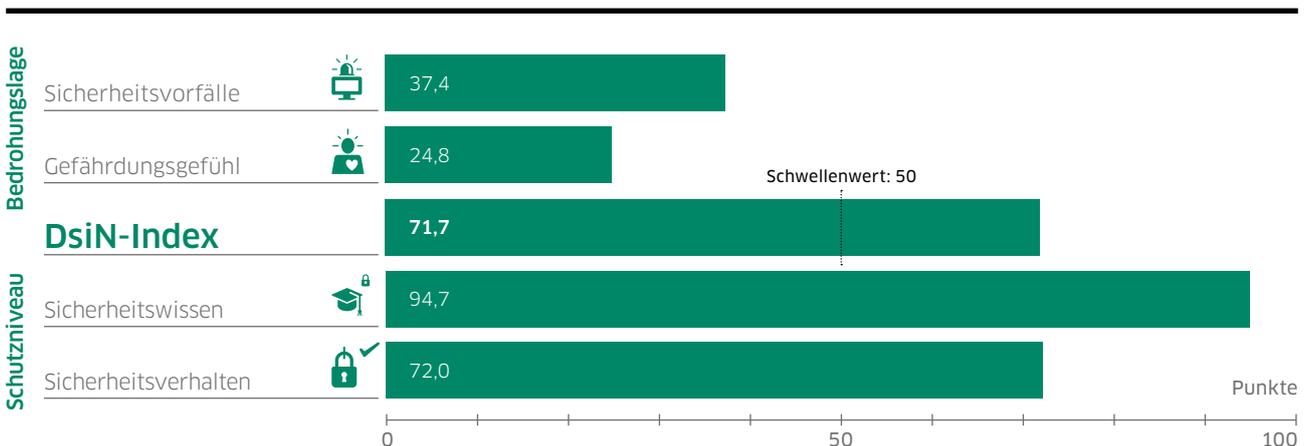


Abb. 20 Steckbrief bedachtsamer Nutzer



maßnahmen zu informieren. Zudem wünschen sich mehr als drei Viertel (76,9 Prozent) eine sicherere Gestaltung der Dienste und Programme durch die Anbieter. Für die Aufklärungsarbeit ist ihre Einbindung ein wichtiger Baustein: Dazu sollte ihnen ihre Verantwortung gegenüber anderen Verbrauchern bewusst gemacht werden. Dann können sie motiviert werden, als Vorbild über den sicheren Umgang mit dem Internet aufzuklären und andere zu einer realistischen Risikoeinschätzungskompetenz anzuregen. Außerdem zeigen sie, dass man sich der eigenen Verantwortung für seine IT-Sicherheit bewusst sein muss: Mehr als 90 Prozent geben an, dass der vorsichtiger Umgang mit den eigenen persönlichen Daten

die Sicherheitsvorfälle reduzieren kann. Der Aussage „Solange mir nichts passiert, sehe ich keinen Grund, mein Sicherheitsverhalten zu ändern“, stimmen nur 16 Prozent zu – der niedrigste Anteil im Vergleich zu den anderen Gruppen.

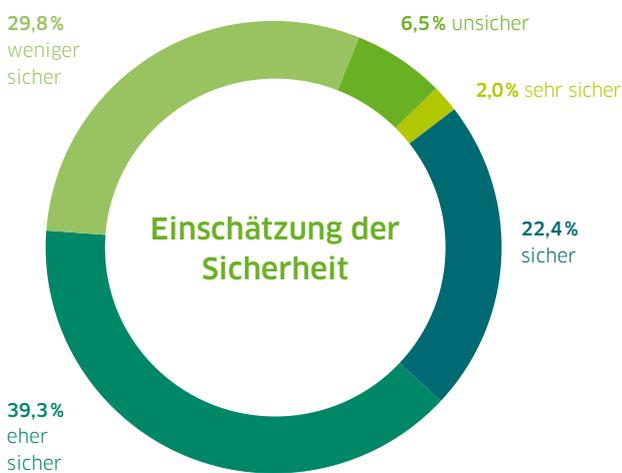


DsiN-Angebote für bedachtsame Nutzer:

- **Digitale Nachbarschaft:** Für ehrenamtlich Aktive
- **DsiN-Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News- und Ratgeber-App
- **DigiBitS – Digitale Bildung trifft Schule:** Materialsammlung für Lehrkräfte
- **DsiN-MesseCampus:** Einstiegsmöglichkeiten für Studierende in IT-Sicherheitsbranche
- **Bottom-Up:** Berufsschüler als Multiplikatoren für IT-Sicherheit

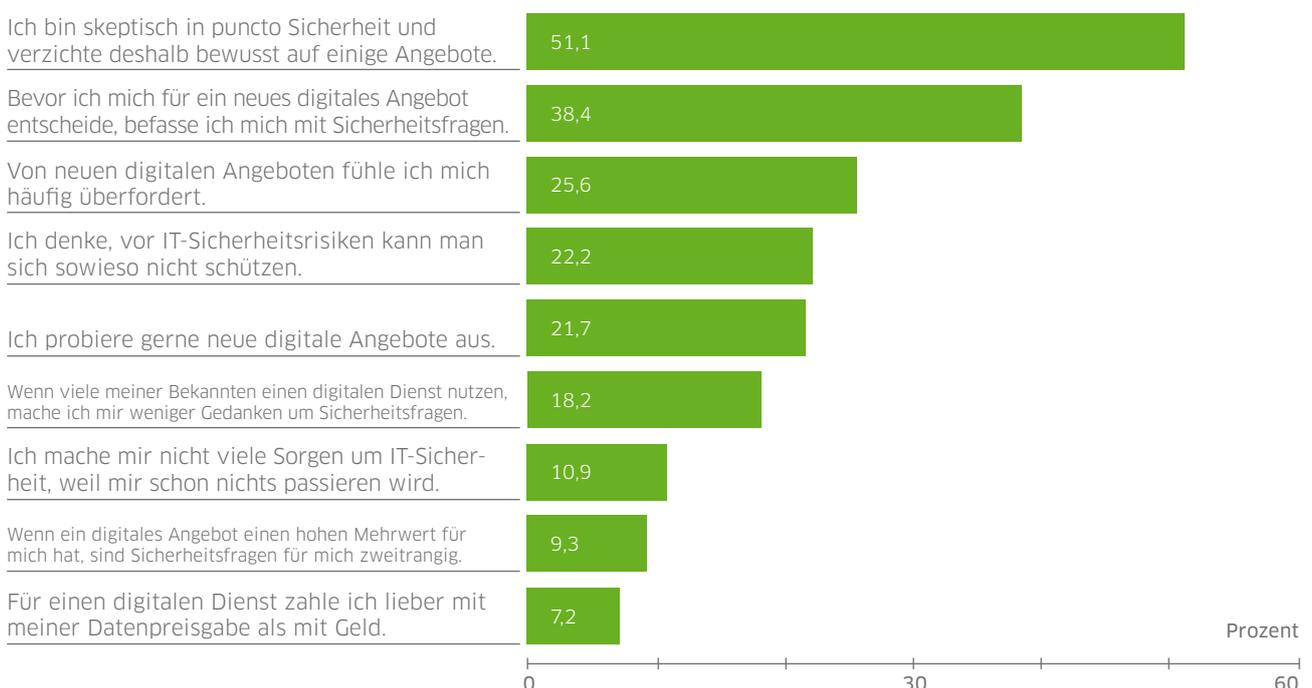
Einstellungen und Nutzungsgewohnheiten

Abb. 21 Für wie sicher halten Sie das Internet generell, wenn es um Ihre persönlichen Daten geht?



Die Sicherheitslage von Verbrauchern ist Ausdruck einer heterogenen Gemeinschaft im Internet, die im Umgang mit IT-Sicherheit und Datenschutz unterschiedlichen Verhaltensregeln, Haltungen und Interessen folgt. Hier zeigt sich: Über ein Drittel hält das Internet für weniger bis gar nicht sicher. So verwundert es auch nicht, dass die Hälfte der Nutzer aus Sicherheitsgründen auf bestimmte Angebote verzichtet. Solange diese Entscheidung bewusst auf Grundlage einer vorhandenen Einschätzungskompetenz getroffen wird, ist sie Teil eines souveränen und sicheren Umgangs mit der Digitalisierung. Werden bestimmte Angebote aus Überforderung gemieden – von der ein Viertel der Nutzer nämlich berichtet – muss eine digitale Aufklärung Wissen schaffen und Verbraucher zu mehr Selbstbestimmung befähigen.

Abb. 22 Wie würden Sie ganz allgemein Ihren Umgang mit dem Internet beschreiben?





Kapitel 03

Digitale Lebenswelten

Fokusthema: Digitale Begegnungen

Digitale Begegnungen sind vielfältig: Vom Suchen und Pflegen von Kontakten in Sozialen Netzwerken oder Partnerbörsen, über den Austausch von Fotos und Videos auf einer Plattform, bis hin zu Rat und Hilfe in einer Community. Viele Onliner sehen hier persönliche Nutzen: 47,7 Prozent gewinnen über den digitalen Austausch neue Ideen zur Alltagsgestaltung. Unterstützung finden 44,6 Prozent durch solche Begegnungen. Auffällig: Die Gruppe der Antreibenden zeigt hier sogar eine Zustimmungsrate von 63 Prozent bzw. 59,5 Prozent.

Weit verbreitetes Unbehagen

Doch wie steht es um die Sicherheit? Tatsächlich glauben knapp zehn Prozent der Verbraucher, dass Begegnungen aus dem Netz nicht vertrauenswürdig sind. Die Hälfte empfindet im Umgang mit persönlichen Daten durch Soziale Netzwerke Unsicherheit. Ein Drittel hält Soziale Netzwerke sowie Dating-Anwendungen sogar für gefährlich bis sehr gefährlich, ebenso wie das Veröffentlichenden von eigenen Inhalten wie Fotos. Besser schneidet der Meinungsaustausch z.B. in Foren ab: 19,3 Prozent sehen hier ein

Abb. 23 Einschätzung Potentiale der digitalen Vernetzung

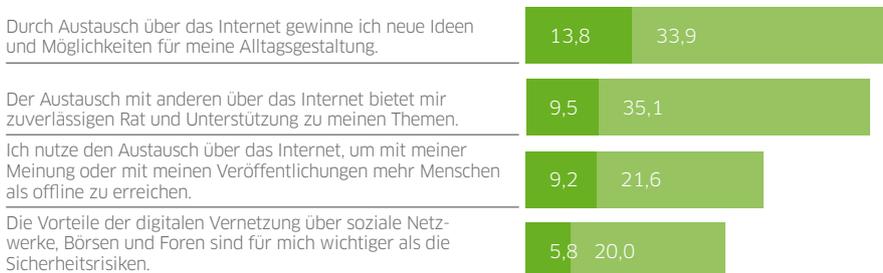


Abb. 24 Einschätzung Risiken der digitalen Vernetzung

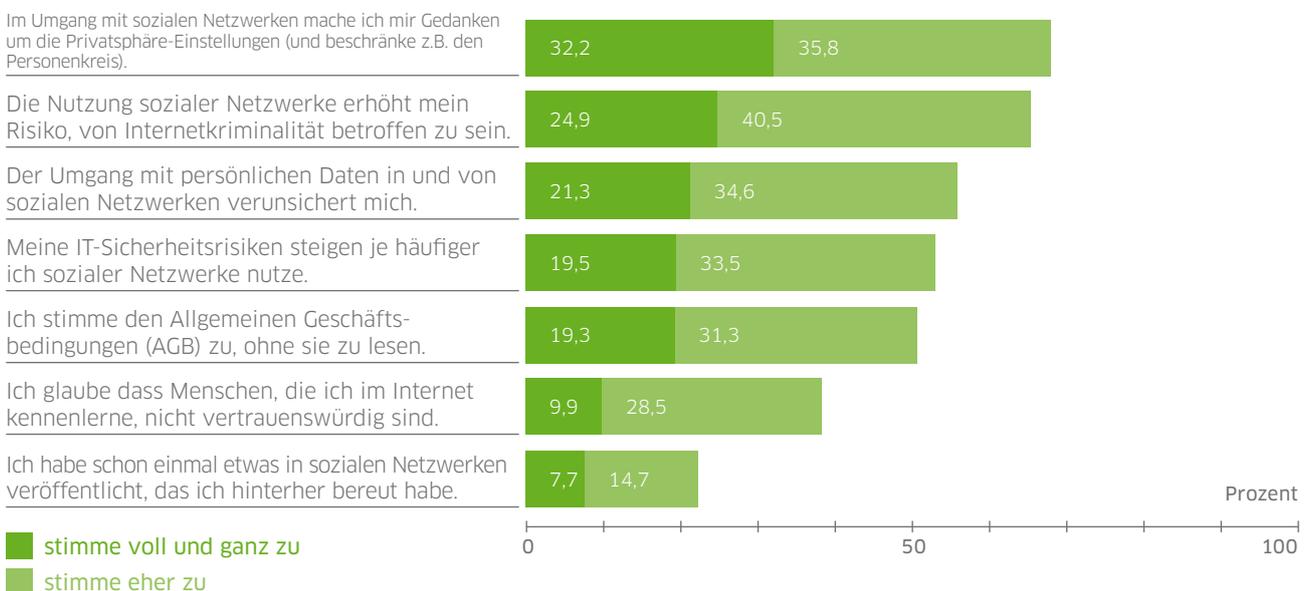
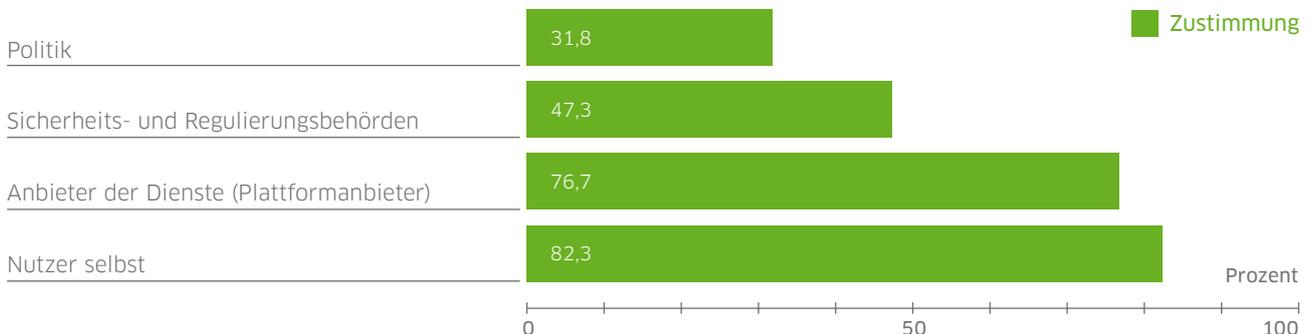


Abb. 25 Verantwortung für Sicherheit aus Verbrauchersicht

erhöhtes Gefahrenpotential. Insbesondere die Gruppe der Fatalisten ist verunsichert und meidet Soziale Dienste eher: Während 55,8 Prozent aller Befragten Soziale Netzwerke nutzen, sind es bei den Fatalisten nur 38 Prozent. Am stärksten sind die Anstrengenden vernetzt: 65,8 Prozent dieser Gruppe nutzen Social Media.

In puncto Sicherheit zeigen sich die Befragten sensibilisiert: Bei Sozialen Netzwerken ist zwei Drittel die Sicherheit wichtiger als die Potentiale und ebenso viele Nutzer machen sich Gedanken über die Privatsphäre-Einstellungen und beschränken z.B. den Personenkreis. Zugleich besteht eine beachtliche Verunsicherung: 65,3 Prozent sehen bei der Nutzung Sozialer Netzwerke ein erhöhtes Risiko, Opfer von Internetkriminalität zu werden. 53 Prozent gehen davon aus, dass ihre IT-Sicherheitsrisiken steigen, je häufiger sie Soziale Netzwerke nutzen. Ein Fünftel (22,3 Prozent) gibt an, schon einmal etwas veröffentlicht zu haben, dass hinterher bereut wurde. Diesen Anteil zu verringern und zu mehr gelebter Sicherheit zu befähigen, ist Ziel der digitalen Aufklärungsarbeit.

Orientierung bieten und zum sicheren Verhalten motivieren

Die Verantwortung für Sicherheit in Sozialen Netzwerken sehen die Befragten vor allem bei sich selbst (82,3 Prozent), gefolgt von Plattform-Anbietern (76,7 Prozent). Die Rolle

von Behörden mit 47,3 Prozent und Politik mit 31,8 Prozent wird hier vergleichsweise gering eingestuft. Diese wahrgenommene Eigenverantwortung lässt auf Aufgeschlossenheit gegenüber Aufklärungsmaßnahmen schließen und ist eine gute Voraussetzung, dass sich Nutzer schützende Verhaltensweisen selbstbestimmt aneignen und einsetzen. Hierfür müssen konkrete Maßnahmen des Selbstschutzes verständlich erklärt und praktikabel veranschaulicht werden. Anknüpfungspunkte bieten Themen wie die Auswahl geeigneter Anbieter bis hin zu Privatsphäre- und Zugriffsrechteinstellungen. So kennen 92 Prozent der Verbraucher die Möglichkeit, solche Einstellungen in Apps anzupassen, aber nur 54 Prozent nutzen sie. Auch Allgemeine Geschäftsbedingungen von Anbietern, kurz AGB, werden nicht einmal von jedem Zweiten bewusst zur Kenntnis genommen. Hier können Orientierungshilfen und vereinfachte Erklärungen helfen, mögliche Stolperfallen zu erkennen.



DsiN-Angebote:

- **Digital-Kompass:** Handreichung Nr. 4: Soziale Netzwerke im Internet – Miteinander im Kontakt bleiben
- **Digitale Nachbarschaft:** Themenmodul Sicher vernetzen in Social Media
- **Bottom-Up:** Berufsschüler für IT-Sicherheit: Lerneinheit 6: Soziale Medien im Unternehmen nutzen – aber sicher!

Gesundheit und Fitness digital

DsiN-Angebote:

- **Digital-Kompass:** Materialien zum Thema Gesundheit, E-Health, Telemedizin; Handreichung Nr. 8: Digitale Zukunft – Neue Anwendungen und Möglichkeiten
- **DsiN-Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News- und Ratgeber-App
- **IT-Fitness-Test:** Online-Wissenscheck für souveräne Mediennutzung



Digitale Gesundheits- und Fitnessdienste erfuhren seit der erstmaligen Erhebung im vergangenen Jahr zusätzliche Relevanz und Aufmerksamkeit im Alltag der Verbraucher. Konstant sind hingegen die Herausforderungen: Akzeptanz und Vertrauenswürdigkeit der angebotenen Dienste durch möglichst große Nutzerfreundlichkeit und Sicherheit. Dabei stehen hinter digitalen Gesundheitsprogrammen und -diensten vorrangig medizinische Angebote, Fitnessprogramme hingegen stellen die eigene Kontrolle der Vitalfaktoren und des Ernährungs- oder Bewegungsverhalten in den Fokus.

Die Hälfte sieht Potentiale

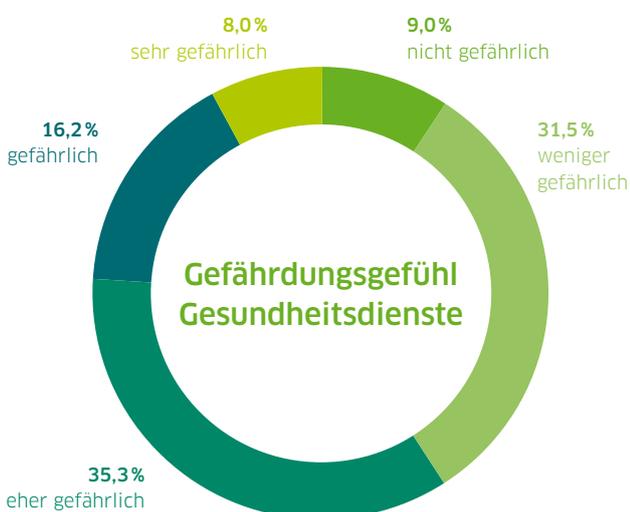
Eine steigende Akzeptanz ist bei Diensten erkennbar, die auf eine verbesserte medizinische Versorgungsqualität setzen:

55,1 Prozent der Befragten (+ 11,9 Prozent gegenüber 2017) stimmen zu, dass der digitale Austausch gesundheitsbezogener Daten eine Chance für mehr Qualität der medizinischen Versorgung sei.

Weniger als ein Drittel fühlt sich gefährdet

Verbraucher empfinden bei der Nutzung von Gesundheits- und Fitnessdiensten vergleichsweise keine große Unsicherheit, wengleich diese im vergangenen Jahr anstieg: 24,2 Prozent (2017: 20,4 Prozent) der Verbraucher schätzen die Nutzung von Fitness- und Gesundheitsprogrammen als mindestens gefährlich ein. Überraschend hoch stufen die Befragten unterstützende Angebote im Gesundheitswesen – wie Online-Terminbuchung – mit 26,8 Prozent (2017: 22,7 Prozent) als gefährlich oder sehr gefährlich ein.

Abb. 26 Gesundheit und Fitness digital

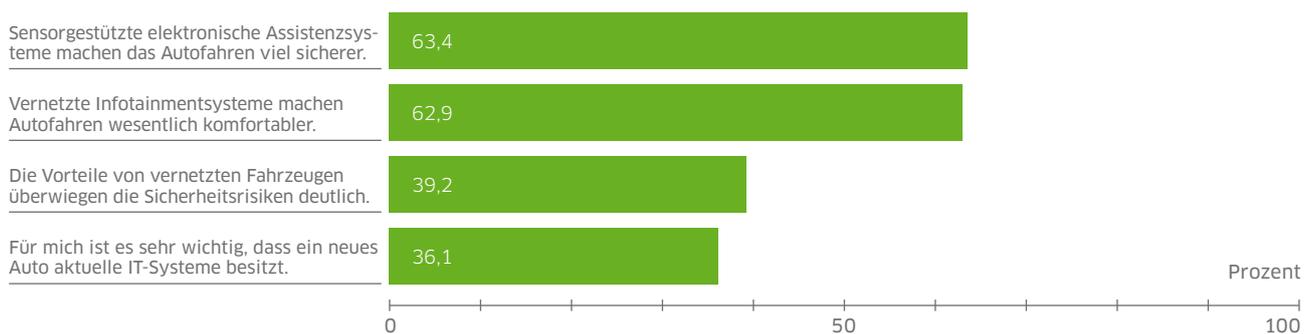


Zum aktiven Schutz motivieren

Die Erhebung zeigt einen deutlichen Bedarf: Eine verbraucherorientierte Aufklärung zu Risiken und Potentialen sowie konkrete Handlungsempfehlungen sollten einer weiteren Verunsicherung entgegenwirken. Dabei ist das Wissen zu Schutzmöglichkeiten bereits gut ausgeprägt, an der Anwendung hapert es: Während 91,7 Prozent der Verbraucher wissen, dass die Anpassung der Privatsphäre- und Zugriffsrechteinstellungen in Apps (z.B. bei Fitnessprogrammen) zum Schutz beiträgt, setzen es nur 53,6 Prozent in die Tat um.

Vernetzter Verkehrsraum: Das Automobil

Abb. 27 Vorteile des Vernetzten Fahrens



Die Zukunft der Mobilität ist vernetzt – ob innerhalb des Fahrzeugs oder zwischen verschiedenen Verkehrsteilnehmern. Doch Verbraucher lassen eine steigende Skepsis erkennen.

Akzeptanz 2018 etwas rückläufig

Die steigende Akzeptanz aus dem Vorjahr hat sich nicht fortgesetzt. So finden 63,6 Prozent und damit 8,5 Prozent weniger als 2017, dass elektronische Assistenzsysteme das Autofahren viel sicherer machen. Auch bestätigen nur noch 36,1 Prozent der Befragten (-3,3 Prozentpunkte), dass es für sie sehr wichtig ist, dass ein neues Auto aktuelle IT-Systeme besitzt. Knapp ein Drittel (33,2 Prozent) schätzt Apps, die mit dem PKW vernetzt sind, als gefährlich oder sehr gefährlich ein (+1,2 Prozentpunkte). Darüber hinaus sind nur noch 39,2 Prozent (-1,1 Prozentpunkte) der Meinung, dass die Vorteile von vernetzten Fahrzeugen die Sicherheitsrisiken deutlich überwiegen.

Konstante Unentschiedenheit

Beachtlich ist der konstante Anteil unentschiedener Verbraucher, die zu diesem Thema keine Stellung beziehen können und mit „weiß nicht“ antworten. Sie liegen auch 2018 bei rund 10 Prozent der Befragten.

Verunsicherung durch Aufklärung begegnen

Die Erhebung zeigt eine weit verbreitete Unklarheit über Möglichkeiten und Risiken des vernetzten Verkehrsraums. Damit fehlt eine Grundvoraussetzung, um souverän bewerten, entscheiden und handeln zu können – sowie Risiken wirksam zu begegnen. Bereits erste Veranschaulichungen helfen, um digitale Fragestellungen auszuleuchten und wirkungsvolle Schutzmaßnahmen zu verstehen: Von der Relevanz einer abgesicherten Internetinfrastruktur bis hin zur Einschätzung von Datenerhebung und -verwendung durch die Dienste. Hierbei halten es bereits 92,7 Prozent der Befragten für sinnvoll, Informationen über Apps vor dem Download einzuholen – etwa über Gütesiegel oder Nutzerbewertungen –, doch nur 64,5 Prozent tun dies tatsächlich. Das zeigt: Bewertungshilfen sollten noch verständlicher und einfacher zugänglich sein und zudem muss die Ermunterung zur Wissensanwendung als relevante Aufgabe der Aufklärungsarbeit verstärkt werden.



DsiN-Angebote:

- **DsiN Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News- und Ratgeber-App

Haus- und Heimvernetzung

DsiN-Angebote:

- **Digital-Kompass:** Handreichung Nr.8: Digitale Zukunft – Neue Anwendungen und Möglichkeiten
- **DsiN-Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News- und Ratgeber-App rund um den digitalen Selbstschutz
- **IT-Fitness-Test:** Online-Wissenscheck für souveräne Mediennutzung



SmarTE Technologie hält auch in Haus und Wohnung zunehmend Einzug. Hierzu zählt neben vernetzter Haustechnik insbesondere die Unterhaltungselektronik. Sie bieten neue Möglichkeiten – aber auch für Datenmissbrauch und IT-Angriffe.

Das vernetzte Zuhause gehört langsam mehr zum Alltag

Im Fünfjahresvergleich sind erstmals Sprünge bei den Nutzungszahlen zu verzeichnen: Es steigt sowohl der Anteil der Verbraucher bei der Vernetzung von Unterhaltungselektronik auf 15,3 Prozent (+4 Prozentpunkte) als auch der Anteil im Bereich Vernetzung von Haustechnik auf 6,8 Prozent (+3,1 Prozentpunkte) – das ist fast eine Verdoppelung im Vergleich zum Vorjahr.

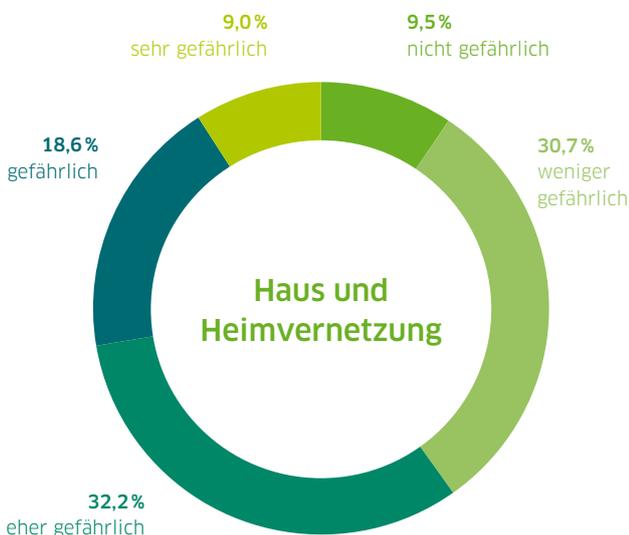
Zahl der Angriffe auf Heimvernetzung sinkt leicht

Trotz steigender Nutzung ist auffällig, dass ein leichter Rückgang der Angriffe zu verzeichnen ist: 0,4 Prozent weniger als im Vorjahr und somit insgesamt 2,6 Prozent der Verbraucher geben an, dass ihre Hausvernetzung angegriffen wurde.

Mehr als ein Viertel der Verbraucher sieht Risiken

Obwohl tatsächlich weniger Angriffe erfolgten, ist die Verunsicherung im vernetzten Haus seit vergangem Jahr angestiegen – wenn auch nur leicht: 31,1 Prozent der Befragten halten die Steuerung und Vernetzung von Haustechnik für gefährlich oder sehr gefährlich (2017: 28,2 Prozent). Die Nutzung von Unterhaltungselektronik stufen in diesem Jahr 24,2 Prozent als gefährlich oder sehr gefährlich ein (+3,3 Prozent zum Vorjahr). Beide Werte zusammen ergeben das Gefährdungsgefühl in Bezug auf die Haus- und Heimvernetzung gesamt (Abb. 28).

Abb. 28 Gefährdungsgefühl bei Haus und Heimvernetzung gesamt



Das smarte Zuhause braucht smarte Nutzer

Die Nutzung steigt – die Verunsicherung auch. Hier helfen vertrauenswürdige Orientierungsgeber und konkrete Handlungsanleitungen zu Schutzmaßnahmen, damit Verbraucher selbstbewusst und sicher Dienste nutzen. Nutzer müssen erkennen, dass sie selbst erfolgreich etwas zu ihrer Sicherheit beitragen können: Schutzmöglichkeiten müssen hierfür praktikabel gestaltet und verständlich erklärt werden. Denn bereits Basismaßnahmen wie eine gesicherte Internetverbindung können einen Großteil der Schäden verhindern.

Einkaufen im Internet

DsiN-Angebote:

- **Digitale Nachbarschaft:** Sicher im Netz einkaufen und bezahlen für Einsteiger und Fortgeschrittene
- **Digitalkompass:** Handreichung Nr. 5: Online-Einkaufen und Online-Banking
- **DsiN-Rubrik für Verbraucher:** Online sicher bezahlen & Shopping mit Verstand inkl. Video-Clip „Sicherer Online-Kauf“ www.sicher-im-netz.de



Verbraucher bestellen und bezahlen Waren gerne im Internet: Mit 77,7 Prozent (+0,1 Prozent) ist es nach wie vor die zweitstärkste Online-Aktivität – das Vertrauen ist allerdings leicht rückläufig.

Steigende Unsicherheit

23,6 Prozent der Verbraucher halten Online-Shopping für gefährlich (+3,4 Prozentpunkte), im Fünfjahresvergleich lag der Wert noch nie so hoch. In den letzten 12 Monaten waren 3,9 Prozent der Nutzer von Kreditkartenbetrug betroffen, 0,8 Prozent weniger als im Vorjahr. Von Betrug beim Zahlungsvorgang berichten 5,3 Prozent (-0,4 Prozentpunkte). Das Ausspähen von Zugangsdaten zu einem Online-Shop hat sich auf 6,4 Prozent erneut erhöht (+0,4 Prozentpunkte). 9,4 Prozent geben an, bei Online-Einkauf oder -Buchung durch nicht erbrachte Leistung betrogen worden zu sein (+1,8 Prozentpunkte).

Abb. 29 Gefährdungsgefühl beim Online-Einkauf

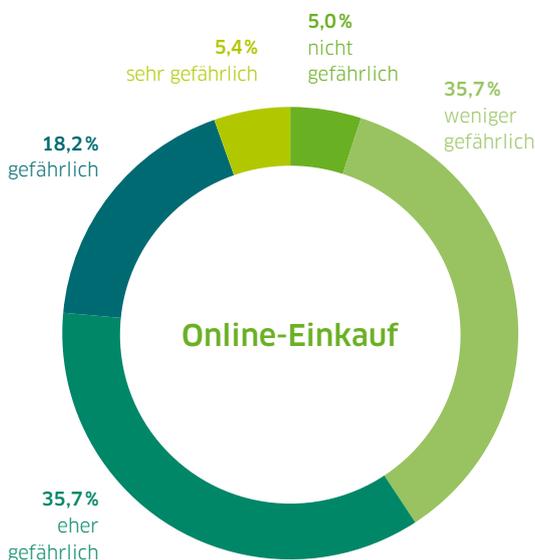


Abb. 30 Diskrepanz Wissen und Verhalten beim Online-Einkauf

Sichere Zahlungssysteme



Gütesiegel bei Online-Shops



Gütesiegel: Kennen vs. Nutzen

Mit 95,5 Prozent sind sichere digitale Zahlungssysteme so gut wie allen Nutzern bekannt (+1,6 Prozentpunkte). Es ist die am zweithäufigsten genutzte Schutzmaßnahme: 80,7 Prozent aller Befragten und somit 84,5 Prozent derjenigen, die sie kennen, nutzen diese auch (+0,2 Prozentpunkte). Doch beim Thema Gütesiegel von Onlineshops ist die Differenz auffällig: 90,8 Prozent der Nutzer (+1,4 Prozentpunkte) kennen sie, nur 61,6 Prozent achten tatsächlich darauf.

Zur Anwendung motivieren um Vertrauen aufzubauen

Deutlich wird: Durch die hohe Verbreitung ist Onlineshopping ein lohnenswertes Aufklärungsfeld. Ziel wird es sein, das relativ gute Wissen zur tatsächlichen Anwendung zu führen. Gerade beim Thema Gütesiegel gibt es Nachholbedarf und die Verbraucher achten noch zu wenig auf diese. Die (Be-)Deutung von solchen Siegeln muss verstärkt in der Aufklärungsarbeit berücksichtigt werden.

Bankgeschäfte im Internet

DsiN-Angebote:

- **Digitale Nachbarschaft:** Sicher im Netz einkaufen und bezahlen für Einsteiger und Fortgeschrittene
- **Digitalkompass:** Handreichung Nr. 5: Online-Einkaufen und Online-Banking
- **DsiN-Rubrik für Verbraucher:** Mobile Banking – aber sicher! auf www.sicher-im-netz.de



Abb. 31 Gefährdungsgefühl beim Online-Banking

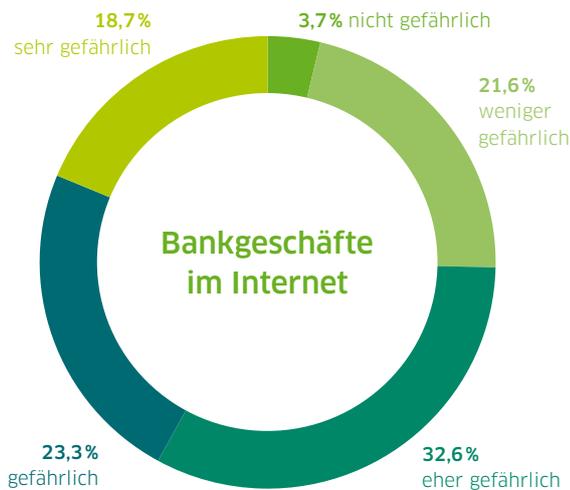
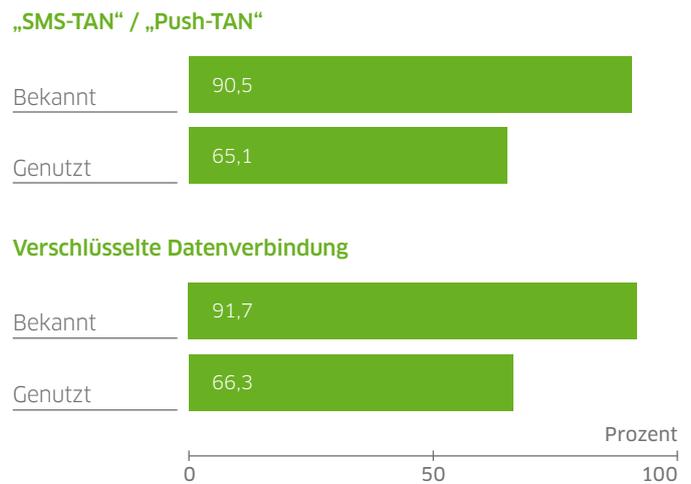


Abb. 32 Diskrepanz Wissen und Verhalten beim Online-Banking



Online-Banking ist bei Verbrauchern sehr verbreitet: Fast zwei Drittel (64,4 Prozent) nutzen das Angebot, im Fünfjahresvergleich ist dies der höchste Wert. Damit landet Online-Banking auf dem fünften Platz der am meisten genutzten Dienste.

Heftige Sicherheitsvorfälle begründet. Im Vorjahresvergleich ist die Anzahl der Nutzer, deren Zugangsdaten beim Online-Banking ausgespäht wurden, um 0,8 Prozentpunkte erneut zurückgegangen und erreicht einen Wert von 3,6 Prozent.

Online-Banking – gefährlich?

Der Wert für die Gefahrenschatzung spricht eine eindeutige Sprache: 42,0 Prozent der Verbraucher halten digitale Bankgeschäfte für gefährlich oder sehr gefährlich. Der Wert steigt somit erneut um 1,2 Prozentpunkte und wird dadurch bekräftigt, dass in diesem Jahr nur 25,3 Prozent, und somit 6,6 Prozent weniger als im Vorjahr, Online-Banking als nicht oder weniger gefährlich einstufen.

Kennen vs. Nutzen: Lücke bleibt ähnlich groß

Inzwischen wissen 91,7 Prozent der Nutzer, dass es verschlüsselte Verbindungen für Online-Banking gibt. 0,5 Prozent weniger als noch im Vorjahr und somit 66,3 Prozent der Befragten wenden dieses Wissen tatsächlich an. In Hinblick auf SMS-Tans steigt die Bekanntheit minimal um 0,1 Prozentpunkte auf 90,5 Prozent; die tatsächliche Anwendung kann auch eine Steigerung um 0,7 Prozentpunkte verzeichnen und erreicht in diesem Jahr einen Wert von 65,1 Prozent. Nachdem die Diskrepanz zwischen Wissen und Verhalten im letzten Jahr etwas größer wurde, nimmt sie in diesem Jahr wieder ab (s. Abb. 32).

Ausspähen von Zugangsdaten: Wert erneut leicht zurückgegangen

Das hohe Gefährdungsgefühl wird nicht durch den Wert der tatsächlichen Sicher-

A photograph of three people in a bright office environment. On the left, a woman with long brown hair, wearing a green and white striped sleeveless top, is smiling and looking towards the right. In the center, a man with short dark hair, wearing a white short-sleeved button-down shirt, is smiling broadly and looking at a laptop. On the far left, the side profile of another man's face is visible, also smiling. The background shows a large window with a black frame, letting in bright light. A green semi-transparent banner is overlaid on the bottom left of the image, containing white text.

Kapitel 04

**Digitale Auf-
klärung: Selbst-
kompetenzen
für IT-Sicherheit
stärken**

Erfolgreich ansprechen – in allen Lebenslagen

Eine erfolgreiche Ansprache und Vermittlung erfordern neben einer vertrauten Umgebung auch zielgruppen-gerecht gewählte und aufbereitete Inhalte. Der DsiN-Index zeigt, wie und durch wen sowie zu welchen Themen Verbraucher am besten erreicht werden können.

Zielgruppen erreichen – überall

Digitale Aufklärung muss Verbraucher an solchen Orten erreichen, wo ihr Alltag stattfindet und eine Lernbereitschaft vorhanden ist: Im sozialen, familiären, schulischen und beruflichen Umfeld. Der Familien- und Bekanntenkreis ist mit 56 Prozent die wichtigste Informationsquelle, gefolgt von Fernsehsendungen mit 42 Prozent. Diese beiden Informationsquellen sind vor allem für die Außenstehenden sowie Gutgläubigen

wichtig. Darüber hinaus suchen Verbraucher durch gezielte Webseitenbesuche (38 Prozent) sowie in Printmedien (32 Prozent) und bei Anbietern von Sicherheitsprodukten (31 Prozent) nach Rat. Diese drei Quellen werden – neben dem Bekanntenkreis und Fernsehsendungen – vor allen von Fatalistischen, Antreibenden und Bedachtsamen Nutzer benannt.

Individuelle Ansprache – persönliche Relevanz

Erst wenn Nutzer ihre eigene Betroffenheit und den persönlichen Mehrwert erkennen, sind sie offen gegenüber Aufklärungsmaßnahmen. Anknüpfungspunkte für eine individuelle Ansprache bieten Nutzungsgewohnheiten, Interessen und Bedarfe, die je nach Nutzertyp aber auch Alter – Kategorien,

Abb. 33 Genutzte Informationsquellen der Verbraucher

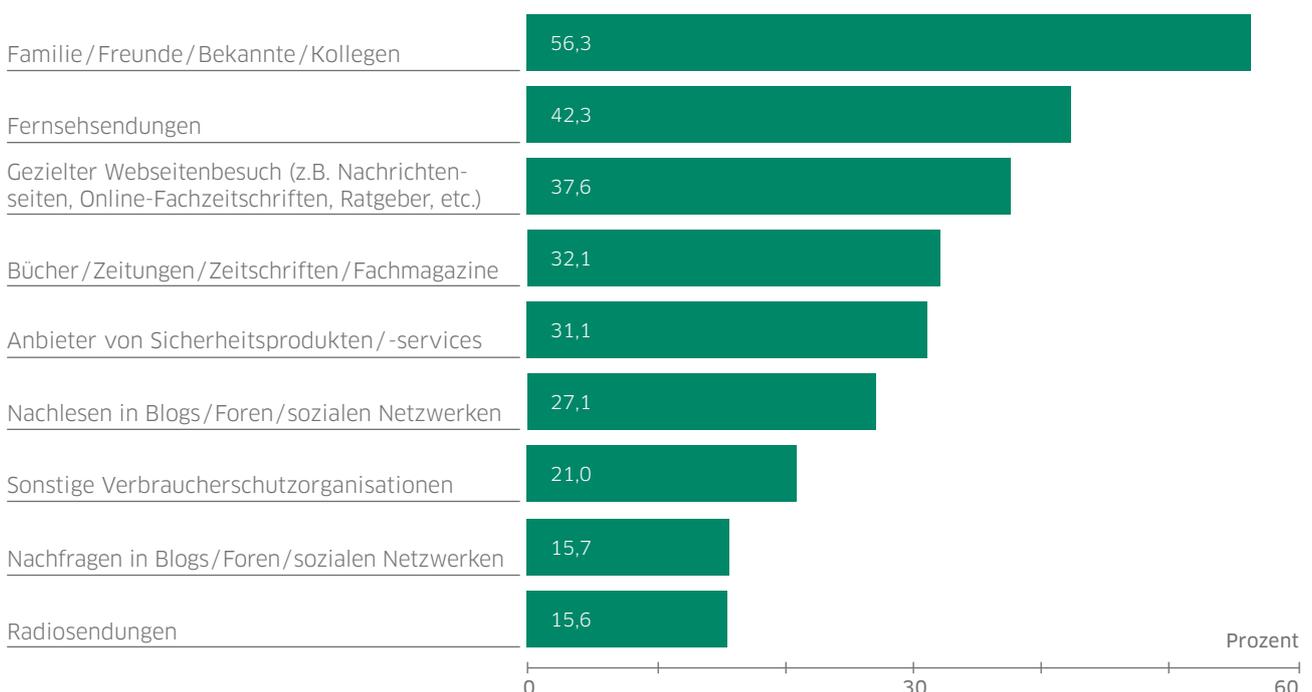
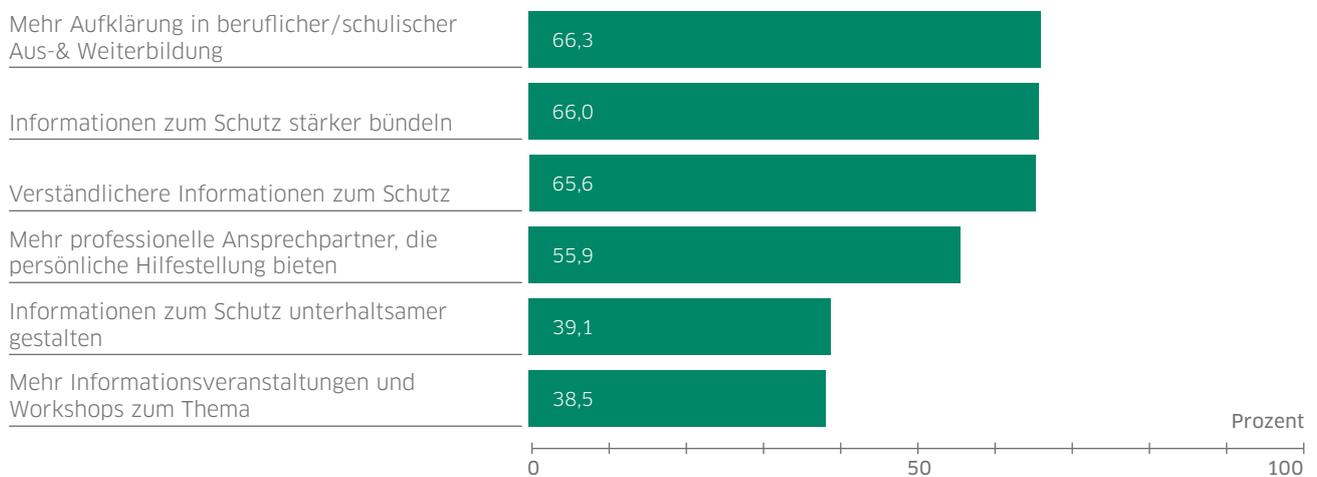


Abb. 34 Verbrauchersicht: Wie Sicherheitswissen verbessern?

die sich zum Teil aber nicht gänzlich überschneiden – variieren. Hinzu kommen konkrete Lebenslagen, in denen Digitalisierung für Verbraucher eine Bedeutung hat: Als Privatnutzer zu Hause, im Freizeitverein sowie in Bildungseinrichtungen. So erreicht man jüngere Menschen eher zu Freizeitaktivitäten wie dem Ansehen von Videos und dem Hören von Musik im Internet sowie der Nutzung von Messenger-Diensten. Für ältere Menschen im Berufsleben stehen Dienste des Desktop-PCs wie das Versenden von E-Mails im Fokus. Die offenen und aktiven Antreibenden Nutzer benötigen stets aktuelle Informationen sowie tiefergehendes Fachwissen. Außenstehenden hingegen mangelt es am Wissen zum Basischutz wie Firewall, Antiviren-Programmen oder auch von sicheren Passwörtern.

Bedarfsgerechte Vermittlung

Die Wege der Erreichbarkeit von Verbrauchern müssen ausgebaut werden: Eine unterhaltsamere Wissensvermittlung durch Quizspielen oder Videos wird vor allem von jüngeren Befragten gewünscht. Je älter die Verbraucher werden, desto mehr wünschen sie sich persönliche Hilfestellungen in der Nähe. Zur Steigerung ihres Wissens geben Außenstehende sowie Gutgläubige besonders den Bedarf nach verständlicheren Informationen an. Fatalisten, Antreibende und Bedachtsame wünschen sich noch stärker gebündelte Informationen im Netz zur selbstständigen Befassung.



Handlungsempfehlungen:

- **Erreichbarkeiten kennen und nutzen:**
Verschiedene Vermittlungswege ausbauen
- **Individuelle Ansprache:** Über persönliche Anknüpfungspunkte
- **Bewusstsein für Relevanz schaffen:**
Eigene Betroffenheit verdeutlichen
- **Entwicklung von Aufklärungsstandards:**
Inhalte festlegen und Qualität garantieren

DsiN-Angebote zur Sensibilisierung:

- **DsiN Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** Die News- und Ratgeber-App
- **Digital-Kompass:** mit digitalen Themen speziell für Senioren
- **Digitale Nachbarschaft:** für ehrenamtlich aktive Bürger
- **Bottom-Up:** Berufsschüler für IT-Sicherheit

Geduldig anleiten und befähigen

Ist Offenheit für das Thema erzeugt, ist Geduld und Wiederholung bei der Vermittlung von Praxiswissen nicht zu unterschätzen: Die große Diskrepanz zwischen Wissen und Verhalten kann nicht „von heute auf morgen“ abgebaut, aber durch verständliche Anleitungen und regelmäßiges Training verringert werden. Hier eröffnen sich vor allem bei den Außenstehenden, Fatalistischen und Gutgläubigen Nutzern echte Chancen.

Basisschutz und komplexe Maßnahmen – je nach Bedarf

Je anspruchsvoller eine Sicherheitsmaßnahme ist, desto weniger wird sie von Verbrauchern verstanden oder in Anspruch genommen. Konkrete Anleitungen und Veranschaulichungen helfen, Schutzmaßnahmen für tatsächliche Bedarfen nachvollziehbar zu machen: Kompliziertere Maßnahmen, die sich in der Regel an Antreibende richten, können daher über autodidaktische Maßnahmen wie Videoclips und interaktive Angebote vermittelt werden. Hier ist die Empfängergruppe bereit, Sicherheitsmaßnahmen selbst

zu erproben und zu verinnerlichen. Daneben fühlt sich bereits die Hälfte der Außenstehenden überfordert mit der Nutzung einer Anti-Viren-Software; einfache und kleinschrittige Anleitungen sollten am besten mit einem persönlichen Ansprechpartner erfolgen.

Selbstverständnis und Routine

Die meisten Verbraucher sind sich darüber bewusst, dass der Schritt zur Anwendung meist an der Bequemlichkeit scheitert, nicht an Einsicht oder Kompetenz: Knapp zwei Drittel der Verbraucher geben an, dass sie ihr Wissen öfters in die Tat umsetzen sollten und sogar 83 Prozent sagen, dass ein vorsichtigerer Umgang mit eigenen persönlichen Daten zu weniger Sicherheitsvorfällen führe. Als Vorbild für die anderen Gruppen sollten hier die Antreibenden und Bedachtsamen dienen: Durch eine regelmäßige Auseinandersetzung mit dem Thema sind sie up-to-date und immer bestens informiert und geschützt.

Risiken realistisch einschätzen

Eine realistische Risikoeinschätzung ist Grundlage für ein sicheres Verhalten im Netz:

Abb. 35 Kenntnis versus Nutzung – Schlusslichter

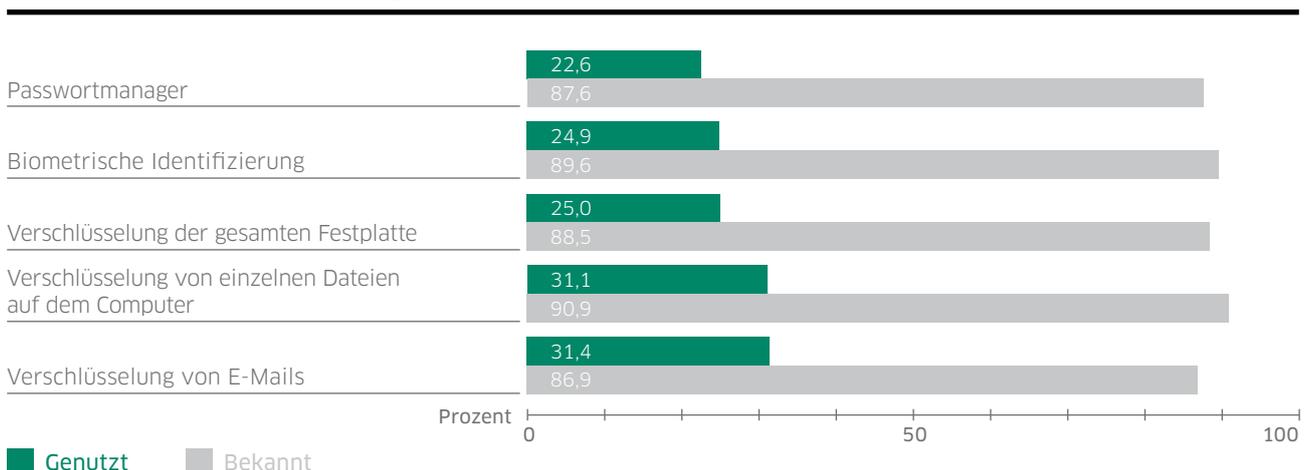
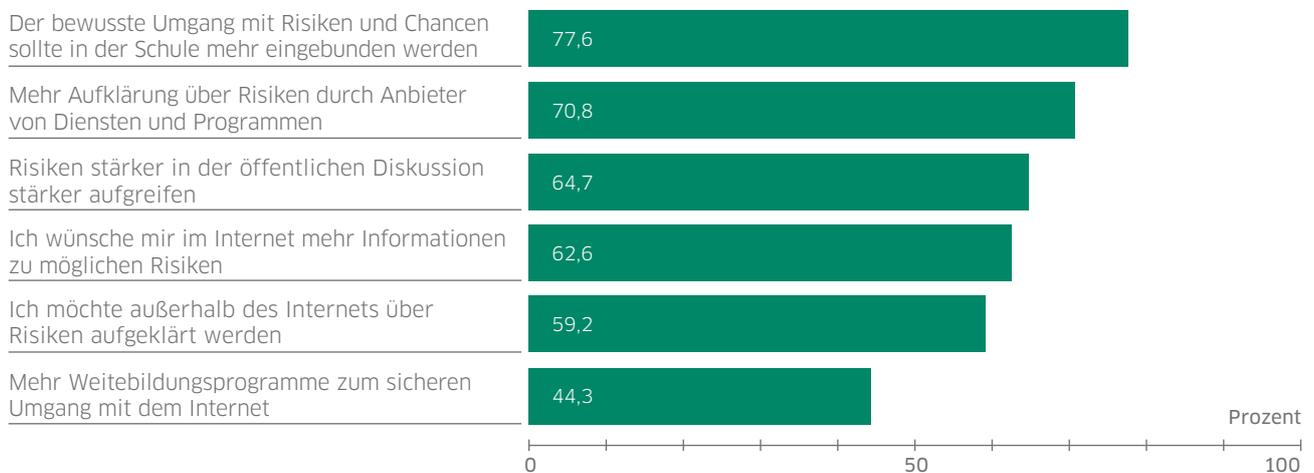


Abb. 36 Verbrauchersicht: Wie Risikobewusstsein stärken?

Das heißt, Gefahren nicht zu ignorieren, aber auch nicht überzubewerten. Diese Einschätzung ist bei drei von fünf Gruppen verzerrt: Außenstehenden fehlt das Wissen zu möglichen Gefahren, Fatalisten neigen zu einem übertriebenen Gefährdungsgefühl, Gutgläubige ignorieren Risiken. Immerhin: 77,6 Prozent der Verbraucher wünschen sich eine stärkere Einbindung des bewussten Umgangs mit Risiken und Chancen in der Schule und 70,8 Prozent fordern eine bessere Aufklärung über Risiken von den Programm- und Diensteanbietern. Einen auffälligen Zuwachs von 6 Prozentpunkten erfuhr die Aussage, dass Risiken in der öffentlichen Diskussion stärker aufgegriffen werden müssten (64,7 Prozent). Hierbei ist es wichtig, die Debatte über die digitale Transforma-

tion nicht mit einem verängstigten Grundton zu führen, sondern insbesondere auch die notwendige Orientierung zu geben, wie Verbraucher konkret ihr Verhalten anpassen können, damit sie besser geschützt sind.

Voneinander lernen: persönlich und vor Ort

Digitale Aufklärung schafft Räume zum Austausch sowie Interaktionen zwischen Bedarfen, um es Nutzern zu ermöglichen, voneinander zu lernen. So können die verunsicherten Fatalisten von den Antreibenden Nutzern und ihrem Selbstvertrauen in die eigenen Schutzkompetenzen lernen und die Gutgläubigen können durch den prüfenden Umgang der Bedachtsamen sensibilisiert werden.



Handlungsempfehlungen:

- **Individuelle Unterstützung:** direkt und vor Ort
- **Risikoeinschätzungskompetenz:** in Abgrenzung zu Unbedarftheit und Verunsicherung fördern
- **Umsetzungskompetenz:** durch Alltagsroutine trainieren
- **Basiswissen und komplexe Kenntnisse:** Je nach Bedarf zielgruppengerecht vermitteln
- **Einbindung von Multiplikatoren:** Souveräne Nutzer als Vorbilder

DsiN-Angebote zur Befähigung:

- **DigiBitS – Digitale Bildung trifft Schule:** Für Medienkompetenzen im Klassenraum
- **Digitale Nachbarschaft:** mit Scouts vor Ort
- **Digital-Kompass:** mit Digitalen Stammtischen für Senioren
- **DsiN-Verbraucherbereich online:** mit Informationen, Videos uvm.

Souveränes Handeln stärken und anerkennen

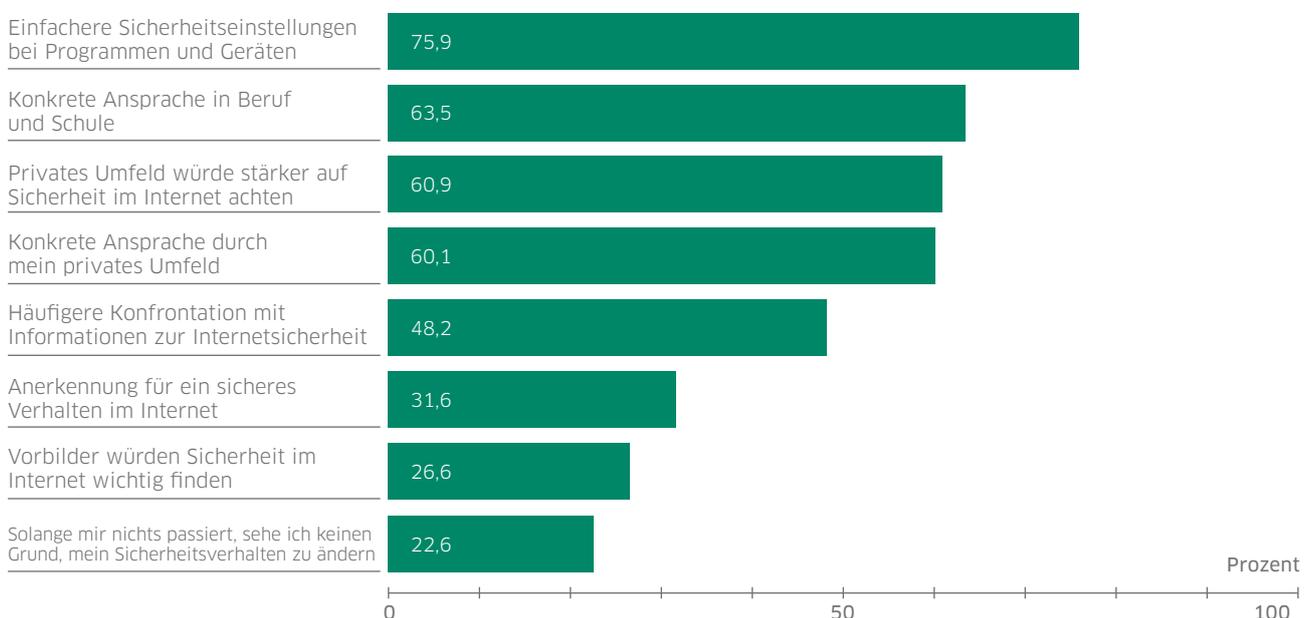
Der Index zeigt, dass die „digitale Aufklärung“ niemals am Ziel sein kann, sondern stets ein Prozess ist: Bereits im Fünfjahres-Rückblick zeigt sich die Dynamik der Digitalisierung und ihrer Sicherheitsfragen sowie auch ihre wechselnde Anforderungen im sicheren Umgang der Verbraucher mit dem Internet. Einflussfaktoren sind aber auch ändernde Verhaltensweisen der Nutzer, die auf die digitale Expansion und Weiterentwicklung in allen Lebenslagen reagieren. Digitale Aufklärung erfordert daher stets, die Selbstverantwortung zum souveränen Umgang täglich zu erkennen und zu leben – oder kurz: „am Ball zu bleiben“.

Eigenverantwortung und Motivation stärken

Antreibende und Bedachtsame Nutzer zeigen: Die Anforderung an Verbraucher, sich selbst weiterzubilden und im Ernstfall die richtige Hilfe

zu holen, ist nicht zu unterschätzen aber zahlt auf eine stets aktuelle Schutzkompetenz ein. Nicht nur Fatalistische sowie Gutgläubige Verbraucher haben hier Nachholbedarf. Hier zeigt der Index wichtige Anknüpfungspunkte: So werden Verbraucher – nach eigener Einschätzung – vor allem durch die konkrete Ansprache im Alltag ermuntert, selbstständig für ihre Sicherheit Sorge zu tragen. 63,5 Prozent fühlen sich motiviert, wenn IT-Sicherheit in Schule und Beruf thematisiert wird, bei 60,9 Prozent erhöht es ihre Motivation, wenn das private Umfeld stärker auf IT-Sicherheit achtet und 60,1 Prozent sagen, dass es sie motiviert, wenn sie von ihren Bekannten oder der Familie auf das Thema angesprochen werden. Hinzu kommen persönliche Anreize über Anerkennung: Schulungen mit Zertifizierungen schaffen berufliche Vorteile, Wettbewerbe versprechen soziale Anerkennung. Hier kann das Engagement, selbst aktiv für IT-Sicherheit zu werden, erhöht werden.

Abb. 37 Was Verbraucher zu IT-Sicherheit motiviert



Wissen selbstständig erweitern

Schon heute gibt es vielfältige Informationen über einen sicheren und selbstbestimmten Umgang mit dem Internet – doch selten führen sie zu einer aktiven Befassung und Befolgung der Hinweise. Sie werden nur von einem Bruchteil der Verbraucher aktiv angesteuert – und hier meist von den bereits gut Informierten. Für eine aktive Selbstbefassung wünschen sich alle Verbrauchertypen gebündelte Informationen mit einfachen Handlungsanleitungen. Den größten Zuwachs erfuhr in diesem Jahr der Wunsch nach mehr Aufklärungsangeboten in beruflicher oder schulischer Aus- und Weiterbildung (siehe Abb. 33). Hier liegen die Chancen für eine nachhaltige Befassung aufgrund aktiver Lernbereitschaft besonders hoch. Zugleich ist der Wunsch nach einfach zu handhabenden Sicherheitseinstellungen ausgeprägt. Eine aktive Rückmeldung in der Verbraucheraufklärung über Hürden einer aktiven Nutzung von IT-Sicherheit an die Anbieter trägt dazu bei, mögliche Barrieren durch Weiterentwicklung der Produkte zu überwinden und die Bereitschaft zur sicheren Internetnutzung voranzutreiben.

IT-Sicherheit gemeinsam leben und verbreiten

Gelebte IT-Sicherheit ist eine Gemeinschaftsaufgabe und erfordert eine Vertiefung der Zusammenwirkung aller Akteure. Dies betrifft zum einen die Einbindung von bereits souveränen Verbrauchergruppen wie den Antreibenden und den Bedachtsamen Nutzern: Sie müssen in ihrer Vorbildrolle gestärkt und unterstützt werden. Spezielle Schulungen für Multiplikatoren, damit Aufklärung dort ankommt, wo sie benötigt wird, bieten hier vielfältiges Potential. Darüber hinaus gilt es, Akteure aus der Politik, Wissenschaft, Wirtschaft, Bildung und Gesellschaft zusammenzubringen und gemeinsam den Dialog zu vertiefen. Eine stärkere Zusammenarbeit zwischen wichtigen Stakeholdern trägt dazu bei, Aufklärungsarbeit tatsächlich noch wirksamer zu gestalten.



Handlungsempfehlungen:

- **Einsicht durch Anerkennung fördern:** Erfolgsaussichten verdeutlichen und Würdigung verstärken
- **Eigenverantwortung stärken:** um Gutgläubigkeit entgegenzuwirken
- **Vorbilder gewinnen:** Bedachtsame und Antriebbende Nutzer als Multiplikatoren einbinden
- **Umsetzung vereinfachen:** Sicherheitsmaßnahmen leichter gestalten

DsiN-Angebote zur Motivation:

- **myDigitalWorld:** Jugendwettbewerb
- **Goldener Internetpreis** für Senioren
- **Digitale Nachbarschaft:** Multiplikatoren im Ehrenamt
- **IT-Fitness-Test:** um sich selbst zu überprüfen und weiterzuentwickeln
- **DsiN Sicherheitsbarometer (SiBa-App):** als News- und Ratgeber-App

Weckruf: Drei-Punkte-Plan für gelebte IT-Sicherheit

Die gute Nachricht: Das Schutzniveau der Nutzer wird immer besser. Das heißt: Aufklärung kommt an. Trotzdem hat sich die derzeitige Sicherheitslage im Fünfjahresvergleich nicht verbessert – im Gegenteil. Wichtigster Grund hierfür sind häufigere Sicherheitsvorfälle und eine steigende Verunsicherung bei Verbrauchern, die sämtliche Erfolge beim Schutzniveau überflügeln. Einher geht die wachsende Kluft zwischen souveränen Nutzergruppen und denen, die bei der Sicherheitslage deutlich hinterherhinken. Der Index zeigt Anknüpfungspunkte, um dieser Entwicklung entgegenzuwirken. Der Ansatz: Ein Drei-Punkte-Plan für die digitale Aufklärungsarbeit.

1. Digitaler Schutz ist gemeinsame Aufgabe

Digitaler Schutz geht alle an: Digitale Aufklärung sollte daher stärker als Bestandteil des Verbraucheralltags begriffen werden. Sie startet in der Schule und setzt sich in der Freizeitgestaltung zu Hause und in Vereinen fort. Für ältere Generationen bedeutet digitale Aufklärung eine Erweiterung ihrer Lebensgestaltung – auch oder gerade in ländlichen Regionen. Digitale Aufklärung erfordert verständige Anleitungen, die auf Bedarfe und Fähigkeiten der Nutzer einzahlen. Diese umfassende Aufgabe kann nur bewältigt werden, wenn eine kluge Arbeitsaufteilung zwischen den beteiligten Akteuren gelingt: Von der Einbindung kompetenter Menschen aus dem persönlichen Umfeld der Verbraucher, geschulten Didaktikern, die das Thema aufbereiten und vermitteln sowie

auch Experten, die anerkannte Verhaltensregeln und Vorgaben zum sicheren Verhalten entwickeln und bereitstellen. Diese Aufgabe könnte in der Entwicklung von Aufklärungsstandards – einem BSI-Grundschutz für Verbraucher – münden, in dem die Erfahrungen aus der Aufklärungsarbeit einfließen und Nutzerbedarfe berücksichtigen.

2. Unsicherheit durch Dialog und Geduld entgegenwirken

Digitale Aufklärungsarbeit braucht einen langen Atem. Es geht um Lebensgewohnheiten und Verhaltensänderungen, die von heute auf morgen kaum jemand bereit ist, in seinen Alltag zu übersetzen. Der Index zeigt zahlreiche Motivationshilfen, die diesen Prozess sinnvoll ausgestalten: Von der Unterstützung im persönlichen Umfeld in Schule und Beruf bis zu Vorbildern im Familien- und Bekanntenkreis. Aber es müssen auch Rückschläge ausgehalten werden: Neue digitale Entwicklungen und Trends werden den Alltag immer wieder auf die Probe stellen. Am Beispiel der Digitalen Begegnungen zeigt der Index: Die Chancen werden genutzt, doch existieren echte Sorgen, die teilweise an die Existenz heranreichen können, wenn es um private Informationen geht. Digitale Aufklärung ist daher kein Thema, das sich an Förderzeiträumen und Themenkonjunkturen orientieren darf – sondern am langfristigen Bedarf der Gesellschaft in der digitalen Transformation. Aufklärungsinitiativen sollten daher langfristig und flexibel angelegt werden, in Partnerschaft mit allen relevanten Akteuren.

3. Bildung für digitale Reflexion im Alltag

Sicherheit ist ein Grundbedürfnis aller Verbraucher und gilt in besonderem Maße für den digitalen Alltag. Um digitale Kontrolle zu erlangen und Gefahren bestmöglich zu reduzieren, ist ein Verständnis zu Risiken und Schutzmaßnahmen die Grundvoraussetzung. Doch es geht um mehr: Die aktive und selbstbestimmte Gestaltung des Alltags. Dies erfordert die Fähigkeit zu bewusster Reflexion über die eigene Rolle in der Digitalisierung – und wie man digitale Möglichkeiten für die individuellen Bedarfe nutzbar machen kann. Das bedeutet auch: Fähig zu sein, sich eigenständig weiterzubilden und sich im Ernstfall selbst zu helfen bzw. zu wissen, wo man Unterstützung findet. Dieser Prozess betrifft die gesamte

Lernkette von Kindesbeinen an bis ins Alter. Die Einbindung neuer Foren, welche die ethische Dimension der Digitalisierung beleuchten, kann diesen Prozess der Aufklärungsarbeit sinnvoll ergänzen. Es geht um eine gestärkte Verantwortung zur digitalen Selbstbestimmung, um das Empowerment von Nutzern, um souveräne Entscheidungen zu treffen.

DsiN lädt 2018 zum Stakeholder-Dialog ein: Für mehr gelebte IT-Sicherheit!



Über Deutschland sicher im Netz e.V.



DsiN leistet konkrete Hilfestellung für Verbraucher sowie für kleine und mittlere Unternehmen im sicheren Umgang mit dem Internet. Dafür entwickelt DsiN praktische Angebote und Anleitungen im Verbund mit Unternehmen, Verbänden und Vereinen. Als produktunabhängige Plattform für Aufklärungsinitiativen ist DsiN für neue Mitglieder offen, die IT-Sicherheit als maßgeblich für den Erfolg der Digitalisierung betrachten.

In der Digitalen Agenda der Bundesregierung wurde ein Ausbau der Zusammenarbeit und Unterstützung von DsiN beschlossen. Schon heute verstärkt DsiN seine Aufklärungsarbeit: Für Verbraucher stehen kostenlose Anleitungen zum souveränen digitalen Umgang im Netz im Mittelpunkt wie die SiBa-App zu aktuellen Warnmeldungen und das DsiN-Webportal.

Gegründet wurde DsiN als gemeinnütziger Verein im Nationalen IT-Gipfelprozess der Bundesregierung und steht seit 2007 unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums des Innern. DsiN möchte seine Aufklärungsarbeit im Dialog mit der Politik, der Wissenschaft und weiteren Akteuren der digitalen Gesellschaft weiter stärken.

Glossar

DsiN-Sicherheitsindex	Sicherheitslage deutscher Onliner in einer Zahl – als gewichteter Mittelwert aus den vier Sicherheitsfaktoren (s.u.).
Indexpunkte	Der DsiN-Index sowie die vier Faktoren werden auf einer Skala von 1 bis 100 gemessen.
Schwellenwert 50	Bei Werten unter 50 Indexpunkten ist die Bedrohungslage höher als das Schutzniveau.
Verbrauchertypen	Eine Clusterung der deutschen Onliner. Es gibt 5 Verbrauchertypen, die sich durch typische Verhaltensweisen auszeichnen.
Die vier Sicherheitsfaktoren:	
Sicherheitsvorfälle	IT-sicherheitsrelevante Vorfälle, die von den Onlinern registriert wurden.
Gefährdungsgefühl	Das persönliche Gefühl der Gefährdung bei der Nutzung ausgesuchter Technologien und Anwendungen.
Sicherheitskompetenz	Selbstauskunft über die Kenntnis von IT-Schutzmaßnahmen.
Sicherheitsverhalten	Selbstauskunft über die Anwendung von IT-Schutzmaßnahmen.

Impressum

DsiN-Sicherheitsindex 2018

Studie von Deutschland sicher im Netz e.V. zur digitalen
Sicherheitslage der Verbraucher in Deutschland

Verantwortlich: Dr. Michael Littger

Redaktion: Nadine Berneis (Leitung); Hanna Lückmann;
Anita Möllering; Tobias Weber (Kantar TNS)

Studienpartner: Kantar TNS Infratest

Gestaltung und Infografiken: Studio GOOD, Berlin

Fotoquelle: shutterstock.com; unsplash.com

Stand: Juni 2018

Deutschland sicher im Netz e.V.

Albrechtstraße 10 b

10117 Berlin

Telefon +49 30 27576 - 310

Telefax +49 30 2757651 - 310

www.sicher-im-netz.de

info@sicher-im-netz.de

Quellennachweise:

BMJV, DTAG, DsiN

Titel / Seite 9, 11, 29, 37, 45: shutterstock.com,

Seite 15: unsplash.com

