

**Implementation of the Safer Social Networking Principles for the EU:  
Testing of 20 Social Networks in Europe  
February 2010**

## ARTO

---

*Ditte Maria Bergstrøm, IT University of Copenhagen*

### **Indledning**

Denne rapport indeholder resultaterne fra testen af den sociale netværksside (SNS), Arto, der har brugere i alderen fra 12 år og opefter. På Arto kan deltagerne sende beskeder til hinanden, lægge billeder op, skrive i deres dagbog, melde sig ind i klubber mv. Brugeren kan også indgå i et "ægteskab" med en anden bruger. Testen er foretaget ud fra et brugerperspektiv af Ditte Maria Bergstrøm, der er ekstern lektor ved IT-Universitetet i København, og primært udført fra d. 23. til den 28. oktober. Citater fra de oplysninger, udbyderen selv har givet (*self-declaration*), er understreget og anført i citationstegn. Citater, der er hentet fra sitet, er blot i citationstegn.

### **De væsentligste resultater i denne rapport er:**

- Når en bruger opretter en profil på Arto, skal denne ikke acceptere *brugerbetingelserne*.
- Det er ikke muligt at finde *brugerbetingelserne* på webstedet.
- Sikkerhedsoplysningerne fremgår tydeligt, er nemme at finde og klart formuleret, men indholdet anses for at være utilstrækkeligt, da det kun er rettet mod forældrene og ikke de unge brugere selv.
- Det er nemt for en yngre bruger at tilmelde sig ved at opgive en falsk alder.
- Sitet yder support inden for 24 timer.
- Det er nemt at blokere en anden brugers profil.

**Princip 1: Henlede opmærksomheden på beskeder om sikkerhed samt politikker om sikker brug over for brugere, forældre, lærere og pædagoger mv. på en synlig, tydelig og aldersrelevant måde**

### ***Brugerbetingelser***

Af udbyderens egne oplysninger – med hensyn til *brugerbetingelser* – fremgår følgende:

"Siden informerer brugerne om, hvad de siger ja til ved at tilmelde sig hjemmesiden, og hvad de giver andre brugere tilladelse til at gøre med deres oplysninger."

Da webstedet blev testet, viste det sig, at brugeren ikke skal acceptere nogle *brugerbetingelser* ved tilmeldingen, og at det desuden ikke er muligt at finde betingelserne på sitet.

Betingelserne blev fundet ved at søge efter dem på google.com ved hjælp af "site search" og "arto.com", og, som URL'en i Artos *self-declaration* viser, findes de på sitet, men det var ikke muligt at finde dem ved at søge på selve SNS'et.

### ***Oplysninger om sikkerhed***

I henhold til udbyderens egne oplysninger er det på sitet forklaret, "hvad webstedet gør for at sikre brugernes sikkerhed ...". Ifølge testen er disse oplysninger præciseret i 10 punkter: 24 timers svartid (fra support), ordfilter, anmeldelse (af en bruger, som bryder reglerne), CPR-kontrol, chatrobot, adgangsbegrænsning (til visse funktioner), administratorer (over 100 frivillige), blokering (af andre brugeres adgang), logning (al skriftlig kommunikation registreres og udleveres til politiet) og support. Disse 10 punkter er lette at forstå og klart formuleret. Sikkerhedssiden er specifikt rettet mod forældre.

### ***Uden registrering som bruger***

Som tidligere nævnt er det ikke muligt at finde *brugerbetingelserne* på sitet.

*Sikkerhedspolitikken* var nem at finde (ved at scrolle), men var placeret i bunden af siden efter en liste over andre sites fra samme udbyder. For at finde *adfærdskodekset* skal brugeren gå til *Retningslinjer* og herunder finde *adfærdskodekset*. Der er ingen sikkerhedstips rettet mod børn og unge. I *informationsmaterialet til forældre* under *Sikkerhed* er der råd som "Vælg ikke udfordrende billeder til din profil" og "Lad være med at svare på ubehagelige beskeder. Anmeld brugeren, og slet beskeden". Der er også links til uddannelsesmateriale, men alle disse oplysninger er kun til forældre og ikke de unge brugere selv. Materialet er let at forstå, klart formuleret, og alt findes på dansk. De oplysninger, der gives om specifikke risici ved at bruge Arto, er mangelfulde. Kun ud af én sætning, gemt i andet tekst, fremgår det, at: "Der kan være personer, der truer, mobber eller tilføjer stødende indhold."

## **Princip 2: Sikring af aldersrelevant indhold for den tiltænkte målgruppe**

I henhold til udbyderens egne oplysninger er det ikke muligt at oprette en profil på Arto, hvis man er under 12 år. Når en bruger opretter en konto skal fødselsåret opgives, og i følge udbyderens oplysninger er det den registrerede alder, der bestemmer, hvilke kategorier brugeren har adgang til. Nogle kategorier kan kun anvendes, hvis brugeren er under 15 år, nogle kategorier kan anvendes af brugere over 15 år, og én kategori er reserveret til brugere over 18 år. I følge udbyderens oplysninger er reklamebannerne målrettet brugerens alder og køn for at undgå upassende reklamer, men der gives ikke nærmere oplysninger om dette også gælder særlige tidspunkter på døgnet. Under testen viste det sig, at der ikke er truffet forholdsregler for at gøre det umuligt at bruge en falsk fødselsdag og tilmelde sig, selv om brugeren er under 12 år. Der er ingen verifikation af e-mail-adresser, og det er muligt at registrere sig med en falsk eller endda en ikke-eksisterende e-mail-konto. I udbyderens oplysninger understreges det, at brugere på den offentlige opslagstavle kan vælge at se beskeder fra andre brugere på omtrent deres egen alder. Testen viste, at det er muligt at søge, finde og kontakte brugere i alle aldersgrupper.

### **Princip 3: Muligheder for brugerne gennem værktøjer og teknologi**

Udbyderen oplyser intet om, hvorvidt der kan søges på private profiler for brugere under 18 år inden for tjenesten eller via søgemaskiner. Under testen var det muligt at søge efter kontakter i en hvilken som helst aldersgruppe på sitet, og en søgning efter "maria-pigen" [et vilkårligt brugernavn] på google.com gav direkte profilresultater, der også indeholdt billeder. Af udbyderens oplysninger fremgår det, at "Da Arto er oprettet med teenagere for øje, opretter vi ikke profiler som private." Det fremgår af testen, at de eneste standardoplysninger er fornavn, skole og profilbillede (hvis et sådant lægges op, hvilket er valgfrit). En bruger kan vælge at blokere andre brugere, hvilket gør det umuligt for den, der er blokeret, at kontakte brugeren. Brugere kan også definere en aldersgruppe for, hvilke brugere der kan kontakte ham eller hende. Hvis en bruger f.eks. definerer aldersgruppen til mellem 13 og 15 år, vil en 16-årig ikke kunne kontakte brugeren. Det er meget nemt at blokere kontakt fra en anden bruger, da der er en "blokér denne person"-knap i alle beskeder og på alle profiler. Det er nemt at slette opslag og billeder på brugerens egen profil, men en bruger kan ikke slette sine egne opslag på andre brugeres profiler, hvis han eller hun senere fortryder dem. Brugeren kan vælge, hvem der kan kommentere på profilen ud fra tre forskellige kategorier; 1) alle brugere 2) aldersgruppe eller 3) kun venner, men de personlige oplysninger er synlige for alle andre

brugere. Brugeren underrettes, når han eller hun bliver tagget i et billede, men skal ikke godkende det, før billedet bliver offentliggjort. Det er ikke muligt at slette en profil – brugeren kan kun deaktivere den – og Arto gemmer al information. Hvis man logger ind på kontoen igen, genaktiveres den automatisk. Brugeren informeres ikke om dette, da man ikke skal acceptere *brugerbetingelser* under registreringsprocessen. Men det fremgår under "deaktivering af din profil" under "indstillinger".

#### **Princip 4: Tilvejebringelse af brugervenlige mekanismer til rapportering af adfærd eller indhold, som ikke overholder betingelserne**

Af udbyderens oplysninger fremgår det, at Arto "tilbyder forskellige værktøjer til rapportering af brud på retningslinjerne og til at kontakte personalet for at få support." Som tidligere nævnt er det nemt at blokere en profil. Brugeren kan kontakte support på to måder – skrive direkte til dem eller anmelde en profil. Der er en knap ved hver profil, hvor brugeren kan anmelde den. Herved føres brugeren til anmeldelsessektionen, hvor man skal bekræfte tre gange at man er sikker på, at profilen skal anmeldes. I anmeldelsessektionen skal brugeren vælge mellem 10 prædefinerede kategorier, der kan anmeldes indenfor (hvor der er max. 24 timers svartid med hensyn til emnerne: "upassende kontakt mellem en ældre og en ung bruger" og "sexchikane"). Ved kontakt til support skal brugeren skrive mindst 250 tegn for at anmeldelsen kan sendes af sted – hvorfor bliver ikke forklaret. Under testen<sup>1</sup> tog det, med henvisning til beskeden i anvisningerne, under 24 timer, fra anmeldelsen blev sendt, til anmelderen blev kontaktet af Artos support. Efter afsendelse af anmeldelsen, fik testeren en besked om, at den ville blive behandlet så hurtigt som muligt.

#### **Princip 5: Reaktion på anmeldelser om ulovligt indhold eller ulovlig adfærd**

I henhold til sitets egne oplysninger vil udbyderen "øjeblikkeligt lukke den pågældende profil, så snart vi kan kontrollere anmeldelsens validitet." og rapportere det til det Nationale IT-Efterforskningscenter (NITEC), hvis der kan samles nok materiale. Udbyderen vil samarbejde med politiet, når der er udstedt en retskendelse.

#### **Princip 6: Brugere skal have mulighed for og opfordres til at anvende en sikker fremgangsmåde med hensyn til personoplysninger og privatlivets fred**

---

<sup>1</sup> På grund af en misforståelse blev denne test udført uden for den oprindelige testperiode.

Af udbyderens egne oplysninger fremgår det, at der kun anmodes om meget basale oplysninger som; navn, e-mail-adresse, fødselsdag, køn, postnummer og modersmål. Disse oplysninger er obligatoriske. Under testen skulle der opgives fornavn, e-mail-adresse, fødselsdag, postnummer, modersmål og køn, hvoraf kun fornavnet automatisk blev indskrevet i profilen, hvilken der ikke blev advaret om. Under testen var det desuden muligt at indsætte efternavn, kommune, skole, årstal for påbegyndelse/afslutning samt profilbillede – men disse elementer var ikke obligatoriske. Alle disse oplysninger blev automatisk indskrevet i profilen uden brugeren blev gjort bekendt med det. Under ”privatindstillinger” kan brugeren ændre alle disse oplysninger, på nær navn og onlinestatus, der ikke kan ændres.

En yderligere funktion: I følge udbyderens kommentarer til testen senere: "Når en bruger forsøger at skrive sin e-mail-adresse eller sit telefonnummer til en anden bruger, advares brugeren om risikoen ved dette og bliver spurgt, om han eller hun ønsker at fortsætte." I en efterfølgende test virkede denne funktion, når man skrev på en andens brugers væg, men ikke når man sendte en privat besked fra én bruger til en anden.

### **Princip 7: Vurdering af metoderne til at gennemgå ulovligt eller forbudt indhold/ulovlig eller forbudt opførsel**

I følge udbyderens oplysninger kontrollerer udbyderen manuelt alle medier som billeder og videoer, der uploades. Arto har et filter, som søger efter udtryk, der er kategoriseret som skadelige eller uønskede. Eftersom al skriftlig kommunikation logges, er det også muligt at generere en log over chatten, der viser beskederne mellem to brugere.

### **Oversigt over principper**

<b>A. Vurdering af principperne i forhold til udbyderens oplysninger</b>					
<b>Princip</b>	<b>Overholder</b>	<b>Overholder delvist</b>	<b>Overholder ikke</b>	<b>Ikke relevant</b>	<b>Kommentarer/Præcisering</b>
1	x				
2	x				
3	x				
4	x				
5	x				
6	x				
7	x				

<b>B. Vurdering af udbyderens oplysninger i forhold til de tiltag, der er iværksat på SNS'et</b>
--

Princip	Overholder	Overholder delvist	Overholder ikke	Ikke relevant	Kommentarer/ Præcisering
1		x			Kun oplysninger henvendt til forældre. Testen viste, at det ikke er muligt at finde <i>brugerbetingelserne</i> på sitet, og at betingelserne heller ikke skal accepteres for at oprette en konto.
2		x			Brugeren skal ikke acceptere <i>brugerbetingelserne</i> for at oprette en konto. Det er meget let at opgive en falsk alder, når man opretter en profil.
3	x				
4	x				
5	<i>Ikke testet</i>				
6	x				Kun fornavnet vises i profilen som standard.
7	<i>Ikke testet</i>				

OPHAVSRETTE TIL DENNE RAPPORT TILHØRER EUROPA-KOMMISSIONEN.  
HOLDNINGERNE I RAPPORTEN ER FORFATTERNES EGNE OG AFSPEJLER  
IKKE NØDVENDIGVIS EUROPA-KOMMISSIONENS SYNSPUNKT.