

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

NASZA-KLASA.PL

**Dr Barbara Giza
Szkola Wyższa Psychologii Społecznej w Warszawie
Warszawa**

Nasza-klasa.pl to portal społecznościowy skupiający użytkowników Internetu, którzy chcą odnaleźć swoich znajomych ze szkolnych lat. W zamierzeniu ma on umożliwić internautom odnowienie kontaktu z rówieśnikami, z którymi wspólnie uczęszczali do przedszkola, szkoły podstawowej, gimnazjum, szkoły średniej czy wyższej. Portal został utworzony przez czterech studentów i działa od 11 listopada 2006 r. W chwili obecnej jest to jeden z najważniejszych i największych serwisów społecznościowych w Polsce, w którym zarejestrowanych jest ponad 20 mln profili. Zgodnie z deklaracją twórców serwisu: „Nasza-klasa.pl zapewnia wiele funkcji społecznościowych pozwalających na utrzymywanie kontaktów ze znajomymi. Użytkownicy mogą tworzyć własne profile, dołączać do profili szkół i klas, tworzyć listy znajomych, przysyłać wiadomości w serwisie, wysyłać zdjęcia, dodawać komentarze do profili i zdjęć, a także rozmawiać ze znajomymi za pośrednictwem forum”.

Witrynę testowano w dniach 28–30 października pod nazwami użytkownika: Maria Kowalska, 11 lat, i Maria Nowakowska, 15 lat. Zgodnie z regulaminem nie istnieje dolna granica wiekowa korzystania z serwisu społecznościowego.

Portal funkcjonuje zaledwie od trzech lat, jednak zyskał w Polsce ogromną popularność. W porównaniu z założeniami deklaracji w serwisie dopiero tworzony jest bezpieczny obszar dla użytkowników niepełnoletnich. Osoba, która nie ukończyła 18 roku życia, nie musi uzyskać zgody dorosłego (np. rodzica) na założenie profilu w witrynie nasza-klasa.pl. Proces ten nie wymaga także podania kontaktowego adresu e-mail osoby dorosłej.

Podczas rejestracji w serwisie konieczna jest akceptacja regulaminu, a zrozumienie niektórych z jego postanowień bez wątplenia sprawia dzieciom trudność. Postanowienia te pojawiają się ponownie podczas wykonywania ważnych czynności w serwisie, na przykład

publikowania zdjęć. W tym przypadku użytkownik jest informowany, że nieprzyzwoite zdjęcia, które naruszają normy prawne i moralne, zostaną usunięte z galerii.

Zasada nr 1 „Zwiększanie świadomości na temat edukacji w zakresie bezpieczeństwa oraz zasad dopuszczalnego użytkowania witryny wśród użytkowników, rodziców, nauczycieli i opiekunów w sposób wyraźny i dostosowany do danej grupy wiekowej”

Można uznać, że usługodawca stworzył jasny regulamin i politykę bezpieczeństwa, przekazuje wyraźne informacje na temat obowiązujących w serwisie zasad oraz udostępnia informacje skierowane do dzieci i rodziców. Znalezienie informacji przeznaczonych wyłącznie dla nauczycieli nastęczyło sporo trudności, istnieją jednak łącza do witryn organizacji zajmujących się bezpieczeństwem dzieci. Informacje umieszczone są w witrynie i są zrozumiałe dla rodziców, a także dzieci oraz nastolatków. Informacje przekazywane są w postaci tekstów oraz filmów opartych na konkretnych przykładach. Istnieją także zewnętrzne łącza do witryn profesjonalnych organizacji zajmujących się kwestią bezpieczeństwa. W regulaminie znajduje się wykaz zakazanych treści i zachowań, a także konsekwencji ich stosowania. Nie jest on jednak w pełni zrozumiały dla dzieci i młodzieży. W witrynie (w innych częściach niż regulamin) zamieszczone są natomiast wyraźne informacje na temat konkretnych typów ryzyka wiążącego się z korzystaniem z usług online, jak np. mowa nienawiści, przemoc czy zastraszanie. Nie znaleziono informacji na temat autoagresji.

Zasada nr 2 „Dążenie do zapewnienia adekwatności usług do docelowej kategorii wiekowej”

Należy podkreślić, że w regulaminie widnieje wyraźny zapis, że osoba w wieku poniżej 18 lat musi uzyskać zgodę osoby dorosłej na korzystanie z portalu nasza-klasa.pl. W deklaracji twórców serwisu nie ma dodatkowych informacji dotyczących tej kwestii. Założenie profilu dla 15-latki nie stanowiło problemu, gdyż usługodawca nie wymaga zgody osoby dorosłej i nie usuwa kont osób niepełnoletnich. W serwisie możliwe było zarejestrowanie 11- i 15-latki, gdyż nie ma w nim ograniczeń wiekowych.

Rodzice mogli bez problemu znaleźć w portalu informacje o kwestii bezpieczeństwa, sposobie kontaktu z policją czy możliwości uzyskania pomocy w przypadku zagrożenia.

Podczas rejestracji w serwisie jako osoba dorosła konieczne jest podanie daty urodzenia oraz adresu e-mail do celów weryfikacyjnych. Aby zakończyć proces rejestracji, należy kliknąć łącze weryfikacyjne przesłane w wiadomości e-mail.

Zasada nr 3: „Udzielanie użytkownikom wsparcia za pomocą narzędzi i technologii”

W deklaracji usługodawca informuje, że dzieci i młodzież uzyskują pomoc w korzystaniu z serwisu. Są im udostępniane niezbędne narzędzia pozwalające kontrolować kontakty nawiązywane za pośrednictwem serwisu: mogą oni ukryć swoje profile i sprawić, aby były niewidoczne w przeglądarkach; mogą odrzucić zaproszenia, przenieść niepożądanych gości na czarną listę (tj. zablokować ich), usunąć niechciane komentarze oraz szybko zgłosić zdjęcia naruszające warunki regulaminu.

W serwisie społecznościowym można także znaleźć informacje na temat sposobu raportowania przypadków nadużyć lub zastraszania, blokowania innych użytkowników, którzy chcą się z nami skontaktować, oraz wskazania użytkowników lub grup użytkowników, którzy mogą się z nami kontaktować.

Podczas korzystania z profilu można usuwać niektóre wpisy i zdjęcia umieszczone we własnym profilu, a także w profilach innych osób, o ile udzieliły na to zgody. Nie wszyscy mogą zamieszczać komentarze w profilu danego użytkownika (taką możliwość mają tylko znajomi).

Po zarejestrowaniu się w profilu dane osobowe nie są widoczne dla wszystkich użytkowników, lecz jedynie dla znajomych. Aby to zmienić, należy zmienić ustawienia dotyczące własnych danych osobowych.

Podczas wysyłania zdjęcia na profil użytkownik otrzymuje wskazówki dotyczące bezpiecznego publikowania zdjęć. Podczas publikowania informacji takie wskazówki nie są wyświetlane.

Nie wiadomo (lub nie jest to jasno określone), czy w przypadku identyfikacji zalogowanego użytkownika na zdjęciach umieszczonych w profilach innych osób jest on o tym powiadamiany.

Znalezienie informacji na temat usuwania lub dezaktywacji profilu nie sprawia trudności, nie jest jednak wiadomo (lub nie jest to jasno określone), czy możliwa jest dezaktywacja profilu lub jego usunięcie. Brak jest także informacji, co dzieje się z gromadzonymi w serwisie danymi osobowymi użytkownika po usunięciu lub dezaktywacji profilu. Tester uzyskał informację, że użytkownik powinien skontaktować się z działem obsługi klienta, jednak w samej witrynie taka uwaga nie była dostępna.

Zasada nr 4: „Zapewnienie prostych w użyciu mechanizmów raportowania zachowań lub treści naruszających regulamin”

W deklaracji usługodawca zawarł informację o dziale obsługi klienta, pracującym przez całą dobę, 7 dni w tygodniu, który zajmuje się problemami i nadużyciami zgłoszonymi przez użytkowników. Brak jest informacji na temat sposobu potwierdzania odbioru tego typu

zgłoszeń, a także szybkości reagowania na nie. W deklaracji znajduje się też stwierdzenie, że serwis współpracuje ściśle z prawnikami i policją, umożliwiając im rozwój umiejętności w dziedzinie prawa.

Po zarejestrowaniu się w profilu można z łatwością znaleźć wskazówki na temat sposobów informowania pracowników serwisu o przypadku niepokożenia użytkownika, zgłaszania niepokojących treści, zablokowania znajomego lub odrzucenia zaproszenia. Po zalogowaniu w serwisie widoczne jest łącze umożliwiające zgłoszenie nadużycia lub naruszenia warunków regulaminu. Po zarejestrowaniu w profilu można zablokować przyjaciela i odrzucić zaproszenie.

Do serwisu przesłano informację z prośbą o pomoc w sprawie otrzymywania wiadomości zastraszających. Po zgłoszeniu problemu system natychmiast przesłał do użytkownika powiadomienie oraz informację, jak zgłoszenie to zostanie rozpatrzone. Po wysłaniu wiadomości e-mail z profilu 15-letniej Marii Nowakowskiej z informacją o odbieraniu wiadomości zastraszających otrzymano odpowiedź, że wiadomość została odebrana, a na reakcję zwykle trzeba czekać nie dłużej niż 48 godzin. Wiadomość została wysłana 30 października, a serwis twierdzi, że odpowiedź na nią została przekazana 3 listopada, jednak nie dotarła ona do adresata.

Zasada nr 5: „Reagowanie na powiadomienia dotyczące treści lub zachowań niezgodnych z prawem”

została odpowiednio opisana, można łatwo ją znaleźć (w ciągu niespełna 15 sekund) i jest zrozumiała dla dzieci oraz młodzieży.

Zasada nr 6: „Zapewnienie użytkownikom możliwości i zachęcenie ich do bezpiecznego postępowania z danymi osobowymi oraz ochrony prywatności”

jest również odpowiednio objaśniona w deklaracji usługodawcy. Stwierdza ona, że w serwisie obowiązuje polityka ochrony prywatności, w której opisano, jakie dane są gromadzone, dlaczego są gromadzone i w jakim celu, a także gdzie i kiedy użytkownicy mogą nimi zarządzać. Istnieją trzy główne ustawienia prywatności: profil otwarty, profil prywatny i profil zamknięty umożliwiające dostosowanie własnych ustawień prywatności.

Po zarejestrowaniu w profilu można z łatwością zmienić ustawienia prywatności. Podczas rejestracji w serwisie należy podać: faktyczne imię i nazwisko, wiek oraz adres e-mail. Nie są zadawane żadne inne pytania. Do profilu zostało automatycznie dodane faktyczne imię i nazwisko, natomiast wiek jest ukrywany w przypadku osób poniżej 18 roku życia. Osoby dorosłe mogą zdecydować, czy do profilu zostanie także dodany ich wiek.

Po zarejestrowaniu się w serwisie osoba dorosła może wyszukiwać inne profile. Tester, podając wiek 11 lub 15 lat, mógł wyszukiwać profile użytkowników w wieku do 16 lat, jednak jedynie wówczas, gdy znana była ich nazwa lub nazwisko i miejsce zamieszkania. W przypadku wpisania w wyszukiwarce stosowanych przez testera nazw użytkownika można było znaleźć profile tych fikcyjnych osób zarejestrowanych jako niepełnoletnie w serwisie.

Zasada nr 7: „Ocena środków służących do analizy treści lub zachowań zakazanych bądź niezgodnych z prawem”

została także odpowiednio opisana w deklaracji twórców serwisu. Serwis nasza-klasa.pl wykorzystuje automatyczne i ręczne formy moderowania treści, używa narzędzi technicznych, takich jak filtry, do przechwytywania komentarzy, danych i podpisów niezgodnych z prawem, a także stosuje generowane przez użytkowników raporty, tworzone przy użyciu specjalnych przycisków, np. „zgłoś nadużycie”.

A. Analiza zasad w kontekście deklaracji twórców serwisu

Zasada	Zgodność	Częściowa zgodność	Niezgodność	Nie dotyczy	Uwagi / wyjaśnienie
1	Tak				
2		Tak			
3	Tak				
4	Tak				
5	Tak				
6	Tak				
7	Tak				

B. Analiza deklaracji twórców serwisu w kontekście działań realizowanych w serwisie społecznościowym

Zasada	Zgodność	Częściowa zgodność	Niezgodność	Nie dotyczy	Uwagi / wyjaśnienie
1	Tak				
2		Tak			
3	Tak				
4		Tak			

5					NIETESTO WANE
6		Tak			
7					NIETESTO WANE

PRAWA AUTORSKIE DO NINIEJSZEGO SPRAWOZDANIA POSIADA KOMISJA EUROPEJSKA.
OPINIE ZAWARTE W SPRAWOZDANIU STANOWIĄ WYRAZ POGLĄDÓW JEGO AUTORÓW, NIEKONIECZNIE ZAŚ SAMEJ KOMISJI EUROPEJSKIEJ.