

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

„ONE.LT“ TYRIMO ATASKAITA

Ryčio Rainio

Vertinimo įvadas

ONE.LT – socialinių tinklų interneto svetainė, kuri aptarnauja daugiau kaip milijoną interneto vartotojų Lietuvoje ir nemažą lietuviškai kalbančių interneto vartotojų auditoriją užsienyje. Tai – žinomiausia socialinių tinklų interneto svetainė tarp jaunesnių negu 18 metų amžiaus vartotojų.

ONE.LT pasižymi įvairiomis socialinėmis savybėmis, kurios padeda žmonėms išreikšti save ir palaikyti ryšį su „realaus“ gyvenimo bei virtualiais draugais. ONE.LT vartotojams suteikia galimybę kurti prijungtinius profilius ir aprūpinti juos reikmenimis, užmegzti draugystės ryšius su kitais svetainėje besilankančiais vartotojais, keistis privačiais vidiniais svetainės pranešimais, talpinti ir eksponuoti nuotraukas, pateikti pastabų forumuose, susietuose su individualiais vartotojų profiliais ir vartotojų grupėmis, vertinti vartotojų nuotraukas, įstoti į viešuosius prijungtinius klubus, skirtus konkrečioms temoms arba sritims, siųsti virtualias dovanas draugams ir dalyvauti kitoje panašaus pobūdžio bendravimo prijungtiniu ryšiu veikloje. ONE.LT paslaugomis gali naudotis tik vyresni negu 14 metų amžiaus vartotojai.

2009 m. spalio 29–30 d. nacionalinio eksperto Ryčio Rainio atliktas ONE.LT tyrimas liudija, kad svetainėje ONE.LT įdiegtos įvairios organizacinės ir techninės priemonės, kurios padeda užtikrinti vartotojų privatumą ir saugumą. Vis dėlto rasta dalykų, kurie neatitinka ONE.LT deklaracijos, todėl padeda nustatyti socialinių tinklų interneto svetainės paslaugų sritis, kurias galima būtų reikšmingai patobulinti.

Tyrimo rezultatai

I principas: matomai, aiškiai ir amžių atitinkančiu būdu padėti vartotojams, tėvams, mokytojams ir globėjams geriau suprasti švietimo apie saugumą principus ir priimtino naudojimosi politikos gaires.

Remiantis ONE.LT pasirašyta deklaracija, svetainėje yra iš bet kurio jos puslapio pasiekiamas specialus skyrius „Jūsų saugumas“, kuriame vartotojams pateikiama praktinių nurodymų ir patarimų, kaip užtikrinti savo saugumą internete. Tyrimo metu surasta ir ištirta interneto svetainė „Jūsų saugumas“. Svetainė suskirstyta į kelias dalis, kuriose vaikams ir tėvams skirta speciali informacija pateikiama skirtingai. Nurodoma pagrindinė informacija apie asmens duomenų saugumą, privatumą, adresai, kuriais galima kreiptis, aprašomi internete slypintys pavojai ir pateikiama patarimų, kaip apsaugoti. Pastebėta, kad svetainėje stinga informacijos mokytojams, patarimų apie apsaugą ir tėvams prieinamų turinio kontrolės priemonių. Nėra aiškiai išskirta, kuri informacija ar kurios turinio dalys skirtos vaikams, o kurios – paaugliams.

Šios socialinių tinklų interneto svetainės deklaracijoje teigiama, kad „Naudojimo taisyklės“ aiškiai apibrėžtos ir prieinamos. Per tyrimą „Naudojimo taisyklių“ aprašą buvo lengva rasti ir pasiekti. Pastebėta, kad tekstas gali būti nepakankamai aiškiai suprantamas vaikams ir jaunimui.

2 principas: stengtis užtikrinti, kad paslaugos atitiktų tikslinės auditorijos amžių.

ONE.LT deklaracijoje aiškiai nurodyta, kad svetainėje gali registruotis tik 14 metų amžiaus ir vyresni vartotojai. Tyrimas parodė, kad, išskyrus pradinį puslapį (prisijungimo ekraną), nė vieno svetainės skyriaus negali peržiūrėti neregistruotas vartotojas, neatsižvelgiant į jo amžių. Tyrimu nustatyta, kad apribojimas, jog šia paslauga negali naudotis jaunesni negu 14 metų amžiaus vartotojai, nurodytas ir svetainėje pateikiamame dokumente „Naudojimo sąlygos“. Tyrimo metu, detaliam užpildę profilius, sėkmingai užsiregistravo 11, 15 ir 33 metų amžiaus vartotojai. Visi trys vartotojai galėjo rasti vieni kitus ir užmegzti tarpusavio ryšius, taip pat ir 33 metų amžiaus vartotojas su vienuolikmečiu.

Per tyrimą nustatyta, kad registruojant paskyrą, vartotojų prašoma pateikti galiojantį judriojo ryšio telefono numerį. Sprendžiant iš ONE.LT deklaracijos, svetainė turėtų mažinti jaunų vartotojų galimybes kurti daug profilių, kad padėtų tėvams lengviau kontroliuoti vaikus. Praktiniu požiūriu tai nėra absoliučiai veiksminga priemonė, kadangi naudojamosi ir išankstinio apmokėjimo judriojo ryšio telefonų kortelėmis.

ONE.LT deklaracijoje minima, kad svetainė yra įdiegusi vaizdų peržiūros tvarką, garantuojančią, kad būtų aptinkami bandymai patalpinti netinkamą vaizdinį turinį, o taisyklės pažeidžiantys vaizdai – blokuojami, kol jų galimai nepamatė nepilnamečiai svetainės vartotojai. ONE.LT yra įdiegusi bendrai atliekamo vertinimo tvarką ir pagalbinę svetainės

funkcija, kuri filtruoja nederamus vaizdus talpinimo etapu, kol jie dar nerodomi svetainės auditorijai. Vaizdai, sėkmingai neįveikę bendrai atliekamo vertinimo, atmetami ir svetainės puslapiuose nerodomi. Tyrimo metu sukurtas profilis gavo ONE.LT administratorių pasiūlymą atlikti minėtąjį bendrai atliekamą vertinimą, kai kiekvieną profilio vaizdą iš karto po to, kai jis patalpinamas, reikia įvertinti pagal patvirtinimo ir atmetimo kriterijų trumpąjį sąrašą.

3 principas: suteikti vartotojams daugiau galių, įdiegus tam tikras priemones ir technologijas

Remiantis ONE.LT deklaracija, svetainėje įdiegta funkcija, kuri bet kuriam svetainės vartotojui suteikia galimybę reaguoti į neprašytus, nederamus arba kitaip nepageidaujamus kontaktus, gaunamus iš bet kurio kito svetainės vartotojo a) visiškai užblokavus nepageidaujamą vartotoją, kad šis ir ateityje negalėtų užmegzti jokio kontakto su to nepageidaujančiu vartotoju, arba b) apie bet kokią neprašytą žinutę, gautą su „šiukšlėmis“, pranešus ONE.LT administracijai. Per tyrimą paaiškėjo, kad vartotojo paskyrą gali „užblokuoti“ bet kuris kitas vartotojas, o užblokuotasis vartotojas nebegali užmegzti jokio kontakto su bloką nustačiusiu vartotoju. Pastebėta ir tai, kad vartotojas panorėjęs gali pašalinti bet kurias nepageidaujamas žinutes, kurias kiti vartotojai patalpino vartotojo profilio forume. Remiantis deklaracija, nuorodas į visų vartotojų profilius galima rasti naudojantis vidine profilių paieškos funkcija, tačiau patį tam tikro profilio turinį gali peržvelgti tiek tie, kurie priklauso vartotojo išplėstiniam pasitikėjimo ratui (draugai, draugų draugai). Su įvairiais sukurtais profiliais atliktas testas patvirtino, kad keistis informacija gali tik bendruomenės nariai. Sukurtuose profiluose kitų vartotojų galima ieškoti tik pagal numatytąjį vardą ir kontaktinius duomenis. Tyrimo metu paaiškėjo, kad vartotojas gali visiškai kontroliuoti savo asmeninio profilio duomenis (amžių, telefono numerį, elektroninio pašto adresą) – leisti arba drausti juos rodyti draugams ir (arba) kitiems svetainės lankytojams.

4 principas: užtikrinti lengvai naudojamus pranešimo apie elgesį arba turinį, kurie pažeidžia paslaugų teikimo sąlygas, mechanizmus.

Remiantis deklaracija, bet kuris ONE.LT vartotojas gali pranešti, kad bet kuris svetainėje ONE.LT vartotojo patalpintas atvaizdas yra nederamas, – tokiu atveju vaizdą privalo peržiūrėti ONE.LT administracija. Be to, visi ONE.LT vartotojai apie įtariamą nederamą elgesį arba turinį ONE.LT administracijai raginami pranešti žinute klientų aptarnavimo adresu

su saitų į tokį turinį. Per tyrimą svetainėje buvo pateikta priemonių, kaip pranešti apie nederamą vaizdą arba kitą turinį. Tos priemonės – tai nurodytas administracijos elektroninio pašto adresas. Tyrimo tikslais ONE.LT administracijai išsiųsta žinutė, kurioje prašoma pagalbos, nes vartotojas gavo gąsdinantį pranešimą, tačiau per dviejų dienų tyrimo laikotarpį jokio atsakymo ar patarimo iš svetainės negauta.

5 principas: reaguoti į pranešimus apie neteisėtą turinį arba elgesį.

Remiantis svetainės deklaracija, ONE.LT klientų aptarnavimo skyrius, reaguodamas į pranešimus apie neteisėtą turinį arba elgesį, gali visam laikui pašalinti vartotojų paskyras, peržiūrėti ir pašalinti nederamą arba neteisėtą vaizdinį turinį, peržiūrėti ir pašalinti nederamas arba neteisėtas vartotojų grupes arba jų sudedamąsias dalis (nuotraukų albumus, pasisakymus forumuose ir pan.). Kai įtariama, kad ONE.LT klientų aptarnavimo skyriui praneštas arba jo savarankiškai aptiktas galimai nederamas arba neteisėtas elgesys arba turinys pažeidžia Lietuvos Respublikos baudžiamąjį kodeksą, ONE.LT pareiškia, kad laikysis vidaus procedūrų, pagal kurias reikalaujama apie tokius atvejus pranešti teisėsaugos įstaigoms. Tyrimo metu jokio neteisėto turinio, apie kurį derėtų pranešti ONE.LT klientų aptarnavimo skyriui, nerasta. Apskritai, priemonės pateikti pranešimą apie neteisėtą turinį svetainėje yra prieinamos.

6 principas: suteikti vartotojams galimybę ir raginti juos saugiai tvarkyti asmens duomenis ir privatumą.

Remiantis deklaracija, ONE.LT vartotojas gali keisti savo profilio duomenų privatumo nustatymus, tarp jų vartotojo amžių, telefono numerį ir elektroninio pašto adresą, bei nurodyti, ar kiekviena konkrečia profilio informacija turėtų būti dalijamasi su visais. Tyrimo metu įsitikinta, kad prisijungęs vartotojas bet kuriuo metu gali keisti savo privatumo duomenis. Be to, svetainėje ONE.LT pabrėžiama, kaip svarbu saugoti vartotojo slaptažodžius, o baigus vartojimo seansą – teisingai atsijungti. Kuriant profilį, apskaičiuotas ir automatiškai į profilį įtrauktas buvo tik amžius.

7 principas: įvertinti neteisėto arba draudžiamo turinio (elgesio) peržiūros priemones.

Remiantis svetainės deklaracija, praneštus nederamus vaizdus peržiūri ONE.LT turinio moderatoriai, kurie priklauso ONE.LT administracijai. Be to, svetainėje įdiegtas bendrasis visą svetainę apimantis vartotojų pranešimuose ir forumų pranešimuose esančių nederamų žodžių ir pasakymų filtravimas, kuris neleidžia žodžių junginiams iš „juodojo“ sąrašo atsirasti svetainėje. ONE.LT klientų aptarnavimo darbuotojai, kurie peržiūri įtariamai neteisėtą arba draudžiamą turinį ir elgesį, retkarčiais išklauso įmonės rengiamus mokymus, kad sugebėtų nustatyti baustinus atvejus ir turėtų žinių, reikalingų norint imtis tinkamų priemonių kiekvienu konkrečiu atveju. Per tyrimą bandyta patalpinti nederamą turinį, tačiau šiuos bandymus moderatoriai užblokavo.

Išvados

Apibendrinant tyrimo rezultatus pažymėtina, kad tyrėjas susidarė teigiamą bendrą įspūdį apie tyrimo objekto ONE.LT ketinimus būti socialiai atsakinga socialinių tinklų interneto svetaine. Tyrimo metu palyginus, kaip ONE.LT atitinka savo pačios deklaraciją, pastebėta ir teigiamų, ir neigiamų dalykų.

Teigiami pastebėjimai:

- specialus svetainės skyrius „Jūsų saugumas“ – veiksminga sąmoningumo didinimo priemonė, kurioje pateikiama praktinių nurodymų ir patarimų vartotojams apie tai, kaip užtikrinti savo saugumą internete;
- profilio duomenys apsaugoti gerai, parengtas atsakymas į pranešimus apie neteisėtą turinį arba elgesį.

Neigiami pastebėjimai:

- tyrimo metu svetainės deklaracijos teiginys, kad svetainėje gali registruotis tik 14 metų amžiaus ir vyresni vartotojai, nebuvo įgyvendintas, o su jaunesniais negu 14 metų amžiaus vartotojais gali kontaktuoti suaugę vartotojai;
- svetainėje vartotojams nepateikiama aktualios informacijos apie tėvams prieinamas turinio kontrolės priemones, kurios suteiktų galimybę valdyti vaikų veiklą internete, ir apie tai, kaip šias priemones galima būtų panaudoti tėvų ir jų vaikų naudai.

A. Įvertinimas, kaip principai atitinka svetainės deklaraciją					
Principas	Atitinka	Iš dalies atitinka	Neatitinka	Netaikoma	Pastabos, paaiškinimai
1		X			
2		X			
3		X			
4	X				

5	X				
6		X			
7	X				

B. Įvertinimas, kaip svetainės deklaracija atitinka joje įgyvendintas priemones					
Principas	Atitinka	Iš dalies atitinka	Neatitinka	Netaikoma	Pastabos, paaiškinimai
1	X				
2			X		
3	X				
4		X			
5	Netirta				
6	X				
7	Netirta				

ŠIOS ATASKAITOS AUTORIŲ TEISĖS PRIKLAUSO EUROPOS KOMISIJAI.
ATASKAITOJE PAREIŠTA NUOMONĖ – AUTORIŲ IR NEBŪTINAI ATITINKA
EB POŽIŪRĮ