

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

RATE.EE

Andra Siibak, PhD
Tartu Ülikool

Sissejuhatus

Eesti suurimal ja populaarseimal suhtlusvõrgustikul rate.ee on rohkem kui 300 000 aktiivset kasutajat, mis moodustab ühe viiendiku kogu elanikkonnast (enesedeklaratsioon, punkt 1).

Enesedeklaratsioonis puudub vanusepiiranguid puudutav teave.

2002. aastal ilmavalgust näinud sait pakkus tol ajal vaid lihtsat piltide hindamise teenust. Tänapäevaks on sellest saanud sõbraliste, blogisid, albumeid ja paljusid muid teenuseid pakkuv mitmekülgne veebikogukond (punkt 1). Sait pakub kasutajatele lisateenuseid – võimalik on näiteks teiste kasutajate piltide hindamine, neile teadete saatmine, foorumites vestlemine, päeviku pidamine, horoskoopide lugemine, eri klubidega liitumine, mängude mängimine jpm. Mitmete pakutavate teenuste eest (nt üleslaaditavate piltide kiirema läbivaatamise, jututoas VIP-staatuse saamise ning Sobivusmeetri enda ja mõne vastassoo esindaja sobivuse vaatamiseks) tuleb tasuda SOLides (vaid Rate'i veebilehel käibel olev rahaühik). Saidi kasutajateks võivad saada igas vanuses inimesed, vanuse alampiir puudub.

Võrreldes teiste, põhiliselt suhete loomisele ja hoidmisele orienteeritud suhtlusvõrgustikega, on enamik Rate'i kasutajatest huvitatud eelkõige teiste kasutajate hindamisest ja ise hinnatud saamisest.

Enamik kasutajaid loodab profiili tekstiosa täiendavate piltide eest positiivseid kommentaare ja punkte saada, et kogukonnas feimi koguda (feimi suurust näeb iga kasutaja oma profiilis) ja saidi arvukatesse populaarsustabelitesse jõuda (nt

„Kõige kuulsamate kasutajate TOP 100”, „Kõige populaarsemate paaride TOP 100” jne). Saidi igal kasutajal on võimalik teiste profile ja pilte vaadata ning neid oma eelistustest lähtuvalt hinnata ning kommenteerida.

Testi kuupäev. Test viidi läbi 26.–28. oktoobril 2009.

Peamised järeldused

- Rate on võtnud meetmeid kasutajate turvalisuse tagamiseks, pakkudes eelkõige võimalust sobimatust sisust ja käitumisest teada anda. Sellest hoolimata on saidil endiselt mitmeid tõsiseid turvaauke – näiteks on igapähe võimalik kõikidele profiilipiltidele ning suuremale osale profiilide tekstidest juurde pääseda, ilma et see nõuaks saidi kasutajaks olemist. Süsteemis uuesti registreerumine on väga lihtne. Kasutajatel on võimalik oma profiilid täielikult blokeerida, kuid puudub võimalus kogu teave privaatseks st ainult sõpradele nähtavaks muuta. Alaealiste kasutajate kaitseks pole täiendavaid turvameetmeid kehtestatud.
- Saidi kasutamise korra ning internetiohutuse lingid on küll lihtsasti leitavad, kuid lapsevanematele ja lastele mõeldud teabematerjalide kvaliteet on väga halb.
- Lapseluku võimalus puudub.
- Sobimatut sisu või käitumist käsitlevate kaebuste läbivaatamise protsess on üsna aeglane ning tagasiside, mida moderaatorid kasutajatele annavad, on ebapiisav.

Lisateave. Kuna saidi peaesmärk on tihedasti seotud profiilipiltide hindamisega, tekkis vajadus testi läbiviimise ajaks profiilile reaalse inimeste pilte lisada. Vajalike piltide hankimisega tegelesid juhtivad eksperdid. Kahjuks ei olnud testi tarbeks loodud kolmel libakontol võimalik ühtegi saadud pilti avaldada. 11- ja 14-aastaste tüdrukute profiilide pildid lükkas administraator tagasi põhjendusega: „**pildi kvaliteet on halb või pilt on liiga väike**” (teade, mille saatis administraator profiilikontole). Täiskasvanud naisterahva pildi puhul läks vaja autoriseerimiskoodi (teade, mille saatis administraator profiilikontole). Autoriseerimiskoodi saamiseks soovitati mul saidil järgmiselt toimida: „Selleks, et saada vajalik kood, pöördu mõne oma tuttava poole, kellel juba on Rate.ee-s pildid. Tema saab oma konto lehelt tellida sinu jaoks vajaliku autoriseerimiskoodi. Protseduur läheb tema jaoks maksma 100 boonuspunkti, nii et küsi ilusasti :). Kui tuttav puudub, siis kirjuta mõnele kenale vastassoo esindajale ja kutsu ta endaga kohvi jooma. Niimoodi saad uue tuttava ja ehk ka sulle vajaliku koodi. ;)” (<http://www.rate.ee/confirm.php>). Pärast juhtivate ekspertidega konsulteerimist ning veendumist, et testi saab lõpule viia ka ilma saidile pilte üles laadimata, otsustati autoriseerimiskoodi hankimine lõpetada ning kõik profiilid piltideta jätta.

Testitulemuste aruanne

Põhimõte 1: tõsta kasutajate, lapsevanemate, õpetajate ja hooldajate teadlikkust ohutuslaste juhiste ja nende lubatud kasutuspoliitikate vallas silmapaistval, selgel ja eakohasel viisil.

Nagu põhimõtete all mainitud, on saidi teenusepakkuja enesedeklaratsioonis väitnud, et kasutustingimused on välja toodud lihtsas ja hõlpsasti loetavas formaadis (<http://www.rate.ee/rules.php>) ning on saadaval iga lehekülje jaluses. Põhimõtete kohaselt oleks saidi teenusepakkuja pidanud selgelt määratlema, mida sobimatu käitumise all mõeldakse, kuid enesedeklaratsioonis on selgesõnaliselt keelatud vaid teiste inimeste isikuandmete avaldamine. Nagu põhimõtetes soovitatud, on enesedeklaratsioonis kirjas, et lastele ja lastevanematele pakutakse täiendavaid teabematerjale. Enesedeklaratsioonis puuduvad õpetajatele mõeldud teabematerjalid. Enesedeklaratsioonis esitatud teave vastab osaliselt põhimõtte 1 nõuetele.

Vastavalt põhimõttele 1 näitavad testi tulemused, et teenusepakkuja on selgelt välja toonud sobimatu käitumisena käsitletavat olukorrad. Lisaks on saidil iga pildi, video, päeviku, kommentaari, klubi jne all nupuke „Anna rikkumisest teada”. Kõigil kasutajatel on võimalik süsteemile hõlpsasti juurde pääseda ning seda kasutada. Nupul „Anna rikkumisest teada” klõpsates on kasutajatel võimalik valida etteantud rikkumiste loendist (nt sobimatu sisu, narkootikumide või alkoholi propageerimine, ebaseaduslik jne). Lisaks on leitud sobimatu sisu kommentaariks võimalik kirjutada lühike kaebus, mis edastatakse administraatoritele.

Enesedeklaratsiooni kohaselt on saidil ka täiendav internetiohutuse jaotis (<http://www.rate.ee/safety.php>). Kuigi see koosneb kahest osast (lapsevanematele ja lastele), on mõlemad üsna piiratud sisuga ega kata paljusid ohutusaspekte. Õpetajatele mõeldud materjalid puuduvad. Täiskasvanutele mõeldud osas soovitatakse lapsevanematel oma lastega veebiväliselt rohkem koos aega veeta ning sel moel usalduslik suhe luua. Sellisel juhul küsib laps vanematelt nõu, kui virtuaalmaailmaga peaks probleeme tekkima. Lisaks soovitatakse vanematel saidi kasutajateks hakata, et lapse tegemistel sel moel silm peal hoida. Internetiohutuse osas puudub teave, mida teha siis, kui lapsega juba on midagi halba juhtunud. Pole toodud näiteid, milliseid juhtumeid kiusamise/ahistamise või sobimatu veebikäitumisena käsitletakse ning ühtlasi puuduvad ka lingid/lisamaterjalid, mille kaudu inimesed abi või teema kohta rohkem teavet saaksid.

Enamik internetikäitumise ja -sisuga seotud teemasid on jäetud käsitlemata ka lastele mõeldud osas (lapsi ja teismelisi pole eristatud). Lastele mõeldud osa on kirjutatud lihtsas keeles ning neil soovitatakse mitte sisestada sellist teavet (nt kontaktandmeid), mida nad

teistele kasutajatele näidata ei taha. Siiski puuduvad soovitusel näiteks kooli nime või eakohaselt sobimatute huvide sisestamise teemadel. Jaotises antakse nõu, kuidas käituda, kui tekib soov veebituttavaga võrguväliselt kokku saada. Kuid puudub teave, kuhu lapsed abi saamiseks pöörduda saavad, milliseid pilte ja isikuandmeid (nt kool, kodune aadress jne) veebis jagada ei tasuks, milliseid isikuid blokeerida, sõbralisti mitte lisada jne.

Korduma kippuvate küsimuste all on vastus küsimusele „kas Rate.ee kasutamine on turvaline?“ Vastuses tuletatakse kasutajatele meelde, et saidiga seonduva identiteedivarguse vältimiseks tuleb kasutajanime ja parooli valikul olla ettevaatlik. Ülejäänuid ohte polnud aga käsitletud.

Teenusepakkuja rakendatud turvameetmete osas teadlikkuse tõstmine vastab osaliselt enesedeklaratsioonis esitatud teabele.

Põhimõte 2: teha tööd selle nimel, et teenused oleksid sihtgrupile eakohased

Enesedeklaratsiooni põhimõtte 2 kohaselt palutakse kõigil kasutajatel teenuse kasutajaks registreerimisel sisestada oma sünniaeg. Samuti on välja toodud, et kõik profiilipildid vajavad saidi moderaatorite heakskiitu. Enesedeklaratsioon ei hõlma mitmeid põhimõtte 2 all esitatud soovitusi. Enesedeklaratsioonis ja saidil puudub näiteks kasutajate uuesti registreerumise samme, vanusepiiranguid või lapseluku kasutusvõimalusi käsitlev teave. Kuigi teenusepakkuja on enesedeklaratsioonis võtnud meetmeid, et tagada teenuste eakohasus, vastavad välja toodud aspektid vaid osaliselt põhimõttele 2.

Saidi kasutajaks registreerumise katse tulemuste põhjal on teada, et teenusepakkuja nõuab kasutajatelt profiili aktiveerimist nende e-kirja kontolt. Profiili aktiveerimise vajadus tõestus ainult siis, kui isik soovis muuta oma profiili-teavet. Kui puudub huvi profiiliteabe muutmise vastu, võib igapäevaseks kasutamiseks hakata ka ilma profiili aktiveerimata.

Saidil leiduvale teksti- ja pilditeabele juurdepääsuks ning vastavate otsingute sooritamiseks ei pea soovija olema saidi kasutaja. Nii profiilide teksti- kui ka pilditeabele (nt profiilipildid, päevikud jms) on võimalik ligi pääseda ning neid vaadata ka ilma saidi kasutajaks registreerimata. Kogu kasutajaid, sh alaealisi kasutajaid, puudutav teave (v.a kontaktandmed ja pärisnimi, mis kuuluvad profiili privaatseks muudetavatesse osadesse) on vabalt saadaval.

Teenusepakkuja teatab saidil, et moderaatorid pingutavad libaprofiilide leidmise ja kustutamise nimel. Sellele vaatamata loodi kolm libaprofiili samal päeval ning samast sülearvutist ilma mingite probleemide või küpsiste kustutamise vajaduseta. Kuid nagu

enesedeklaratsioonis mainitud, ei kiitnud moderaatorid ühtegi üles laaditud pilti heaks (vt lisateavet).

Seetõttu vastavad teenusepakkuja teenuste eakohasuse tagamiseks rakendatud meetmed enesedeklaratsiooni seisukohtadele vaid osaliselt.

Põhimõtte 3: kasutajate tugevdamine vahendite ja tehnoloogia abil

Teenusepakkuja pole järginud põhimõtte 3 mitmeid olulisi soovitusi. Enesedeklaratsioonis pole näiteks öeldud, kuidas tagatakse alaealiste kasutajate privaatsus. Kasutajatel puudub võimalus määrata, kes nende kontodele juurde pääsevad ning võimalus lasta ainult otsestel sõpradel oma profiilile kommentaare lisada. Samuti ei pakuta lapsevanematele täiendavaid teabematerjale. Enesedeklaratsiooni põhimõtte 3 kohaselt on kasutajatel võimalik oma profiililehel soovimatuid kommentaare kustutada, teisi kasutajaid blokeerida, sõbraks lisamisest keelduda ja sobimatust kontaktist teada anda. Siiski vastab enesedeklaratsioon vaid osaliselt põhimõtte 3 soovitustele.

Testi tulemustest järeldub, et saidi täiskasvanud kasutajatel on võimalik alaealiste kasutajate kohta teavet otsida ning nendega ühendust võtta. Saidile sisse loginud täiskasvanud kasutajad saavad hõlpsasti seitsmeaastaste või vanemate laste (<http://www.rate.ee/search.php>) profiile otsida. Lisaks vähesele lapsevanematele mõeldud ohutusteabele puudusid täiskasvanute täiendavad harimise vahendid ning lapseluku kasutamise võimalus.

Nagu enesedeklaratsioonis lubatud, on kasutajatel võimalik teisi kasutajaid blokeerida, sõbraks lisamisest keelduda, soovimatuid kommentaare kustutada ning sobimatust sisust moderaatoritele teada anda. Kõik need võimalused on olemas ning hõlpsasti kättesaadavad.

Testi tulemuste kohaselt pole kasutajatel võimalik täpsustada, millised või mis tüüpi inimesed nendega ühendust võtta saavad. Kuigi kasutajad saavad kommentaare kustutada, pole neil võimalik täpsustada, kes üldiselt nende profiile kommenteerida võivad. Seega võivad võhivõõrad inimesed (sh profiilipildita kasutajad) kõikide kasutajate (ka alaealiste laste) profiilides kommentaare postitada.

Iga saidi kasutaja saab luua individuaalse „ignore-listi”. „Ignore-listis” on näha kasutaja enda poolt blokeeritud teiste kasutajanimed ning ühtlasi ka kasutajad, kes on profiili omaniku ise blokeerinud. Teiste kasutajate blokeerimiseks tuleb kasutajal blokeeritava isiku profiili küllastada ning klõpsata seal nupul „blokeeri kasutaja”. Kasutaja peab esitama blokeerimise põhjuse, mida näevad nii blokeerija kui ka blokeeritav kasutaja.

Kasutajatel on võimalik ka enda profiili blokeerida, klõpsates profiili redigeerimise lehe lingil: „Jah, sa saad blokeerida oma konto lehel sinu profiil, sellega muudad sa oma

konto kasutajatele nähtamatuks (see ei ilmu otsingu tulemustes jne). Juhul, kui sa blokeerid oma konto ja ei logi enam sellega sisse, kaob sinu konto automaatselt kahe kuu pärast. Selle aja jooksul on sul veel võimalus ümber mõelda” (<http://www.rate.ee/faq.php>). Sõnastus jätab aga siiski mulje, et profiil blokeeritakse pigem siis, kui otsustatakse teenuse kasutamine lõpetada, mitte siis, kui soovitakse oma profiili privaatseks muuta. Lisaks pole kasutajatel võimalik kogu oma profiilis leiduvat teavet ainult sõpradega jagada.

Kuigi olukord võiks olla veelgi parem, on Rate astunud samme, et vahendite ja tehnoloogia abil kasutajatele õigusi anda ning rakendatud meetmed vastaksid nendele, mis enesedeklaratsioonis välja on toodud.

Põhimõte 4: pakkuda hõlpsasti kasutatavaid protseduure, millega saab kasutustingimusi rikkuvast käitumisest või sisust teada anda

Enesedeklaratsiooni kohaselt on kasutajatel võimalik teada anda igast sobimatust pildist (nupuga „Anna rikkumisest teada”) ning igast saadud kirjast, mis saidi kasutustingimusi ei järgi. Kasutajatel soovitatakse kõigist saidi kasutustingimuste rikkumistest teada anda aadressil webmaster@rate.ee. Enesedeklaratsioonist ei selgu, kuidas teavitamist efektiivsemaks muuta või kuidas kaebuse kättesaamist kinnitatakse. Kuna eelmainitud teabe võis leida saidilt – teenusepakkuja oli kirjeldanud, milliseid aspekte tuleb kaebuse moderaatoritele edastamiseks täpsustada [probleemi põhjus, solvaja nimi, intsidendi aeg, sisu (nt solvava kommentaari) koopia], vastab enesedeklaratsioon põhimõttele 4.

Testi tulemused kinnitavad enesedeklaratsioonis väidetut – hõlpsasti kättesaadav ning eakohane teavitussüsteem (nupp „Anna rikkumisest teada”) on kasutatav profiili kõigis eri osades. Lisaks on kasutajate käsutuses foorum, kus on võimalik küsimusi ja kommentaare postitada, ning kasutajatugi. Mõlemal platvormil tegelevad kasutajate probleemide ja küsimustega saidi moderaatorid. Saidil polnud võimalik leida teavet webmaster@rate.ee kohta, mistõttu oli raske leida kohta, kuhu lisas 2 mainitud teade postitada.

Tagasisidet probleemile „keegi saadab mulle hirmutavaid teateid” (lisa 2) anti järgmisel päeval läbi foorumi. Tagasiside koosnes moderaatori soovitusel vastav isik blokeerida. Kasutajatoe vastus saabus üheksa päeva hiljem. Esmalt saadeti profiilile teade tekstiga „sulle on kasutajatoe teade”. Kasutajatoe lehel oli järgmine vastus: „Tere! Ja kes see keegi on, lisa mõned teated. Parimat, Rate.ee meeskond”. Vastus oli saadetud 6. novembril kell 16.16.

Kuigi Rate on astunud samme, et tagada kasutustingimusi rikkuva käitumise või sisu korral hõlpsasti kasutatavate teavitatusprotseduuride kättesaadavus, järgivad rakendatud meetmed vaid osaliselt enesedeklaratsiooni seisukohti.

Põhimõte 5: vastata ebaseaduslikust sisust või käitumisest informeerivatele teadetele

Enesedeklaratsiooni kohaselt vastab rate.ee moderaator kaebusetele iga päev. Samuti on öeldud, et sait teeb politseile avalduse esitamise korral õiguskaitseorganitega koostööd.

Saidil teavitatakse kasutajaid, et see teeb õiguskaitseorganitega koostööd, kuid puuduvad õiguskaitseorganite ning muude vastavate teenusteni viivad veebilingid.

Nagu enesedeklaratsioonis kirjas, vastavad ebaseaduslikust sisust või käitumisest teavitamise meetmed põhimõttele 5.

Põhimõte 6: kutsuda kasutajaid isikuandmete ja privaatsuse osas üles ettevaatlikkusele ning seda ka ise soodustada

Põhimõtte 6 kohaselt peaks eksisteerima mitmeid privaatsussätteid, mis on igal ajal nähtaval ja kättesaadavad. Lisaks peaks teenusepakkuja soodustama olukorda, kus kasutajad teevad privaatsussätete osas informeeritud otsuseid, mistõttu peaks neil olema võimalik oma privaatsussätteid igal ajal vaadata. Teenusepakkuja on enesedeklaratsioonis teatanud, et kasutaja privaatsussätted on saidil hõlpsasti kättesaadavad, sobimatu sisu kasutamist keelavad tekstid on kogu saidil nähtaval ning enne kasutajate sisu edastamist palutakse neil selle sobivus kinnitada. Seega järgib enesedeklaratsioon põhimõtet 6.

Testi tulemuste põhjal võib väita, et privaatsussätted käivad profiili teatud tekstiosade kohta (nt e-mail, telefoninumber, täiendav kontaktteave ning pärisnimi). Profiili kõigis teistes osades, sh profiilipiltide all, puudub teave, kuidas neid aspekte privaatseks muuta või ainult sõbralisti liikmetele näidata. See reegel kehtib kõigile kasutajatele – alaealiste kasutajate puhul pole täiendavaid turvameetmeid rakendatud. Avalikustatavate rakenduste valimisel ei ilmu ohutusteavet ega mingeid meeldetuletusi. Profiilipiltide üleslaadimisel ilmub piltide tehnilise poolega seonduvate meeldetuletuste loend, kuid ohutusalaseid meeldetuletusi ei kuvata.

Teenuse kasutajaks registreerimisel tuleb sisestada pärisnimi, sünniaeg, e-mail, sugu, asukoht ja enda pilt. Kõik aspektid (v.a e-mail ja pärisnimi, mida näevad vaid sõbrad) on pärast saidile sisselogimist nähtavad.

Kuigi kasutajal on teiste kasutajate juurdepääsu keelamiseks võimalik oma profiil blokeerida, jääb siiski mulje, et profiil blokeeritakse pigem sel juhul, kui otsustatakse teenuse kasutamine lõpetada, mitte siis, kui soovitakse oma profiili privaatseks muuta.

7–99aastaste kasutajate profiile saab otsida ilma igasuguste vanusepiiranguteta. Pärast täiskasvanuna sisse logimist tuli alaealiste libakontode leidmiseks kasutada laiendatud otsingut, kuna otsingumootor alustas automaatselt otsimist piltidega kasutajate seast (vt lisateavet). Ilma selle piiranguta leiti üks libakontodest (11-aastane tüdruk). Saidil väideti, et kui konto nimi koosneb ees- ja perekonnanimest, on otsingumootoril vastavat isikut raskem leida. Lisaks on kogu teave (v.a privaatne teave) kättesaadav ka neile, kes pole saidi kasutajad.

Saidi kasutajaks registreerimisel annab kasutaja automaatselt teenusepakkujale nõusoleku oma profiilis sisalduvate andmete kasutamiseks (pole selgelt määratletud). Puudub teave kolmandatest osapooltest kasutajate kohta.

Seetõttu ei vasta rakendatud meetmed enesedeklaratsioonis lubatule.

Põhimõte 7: hinnata ebaseadusliku või keelatud sisu/käitumise uurimise viise

Suhtlusvõrgustik Rate kasutab kogukonna reeglite järgimise tagamiseks modereerimisega tegelevaid inimesi ning kasutajate esitatud kaebuseid. Enesedeklaratsioonis väidetakse, et sadu moderaatoreid jälgib hoolikalt valitud väike vanemmoderaatorite grupp. Sobimatud moderaatorid vahetatakse välja. Vanemmoderaatoreid valib ja jälgib saidi administraator.

Moderaatorid on saidi korrakaitsjad, kasutajate abilised, teabe edasiandjad jpm (<http://www.rate.ee/moderators.php>). Saidile profiilipiltide üleslaadimiseks on vaja moderaatori heakskiitu. Moderaatorid vastutavad kasutajate esitatud kaebustele vastamise ning kogu sobimatu sisu eemaldamise eest.

Enesedeklaratsiooni hinnangute kohaselt vastavad rakendatud meetmed põhimõttele 7.

Tulemuste kokkuvõte ning järeldus

Kuigi Rate.ee on võtnud mitmeid meetmeid, et tagada kasutajate turvalisus ja privaatsus, tuleb Euroopa peamiste suhtlusvõrkude operaatorite vahel sõlmitud iseregulatsiooni kokkuleppes kinnitatud meetmetele vastamiseks teha täiendavaid pingutusi.

A. Põhimõtete ja enesedeklaratsiooni vastavuse hinnang					
Põhimõte	Vastab	Vastab osaliselt	Ei vasta	Pole kohaldatav	Kommentaariid / selgitused
1		V			

2		V			Mitmeid soovitusi pole järgitud.
3		V			Mitmeid soovitusi pole järgitud.
4	V				Efektivse teavituse koostamise nõuanded on saidil olemas.
5	V				
6	V				
7	V				

B. Enesedeklaratsiooni ja suhtlusvõrgustiku rakendatud meetmete vastavuse hinnang					
Põhimõtte	Vastab	Vastab osaliselt	Ei vasta	Pole kohaldatav	Kommentaariid / selgitused
1		V			
2		V			
3	V				
4		V			
5	<i>Ei testitud</i>				
6			V		Kasutajate avaldatud sisule (v.a profiili privaatseks muudetud osad) juurdepääsemiseks ei pea olema saidi kasutaja.
7	<i>Ei testitud</i>				

KÄESOLEVA RAPORTI AUTORIÕIGUS KUULUB EUROOPA KOMISJONILE.
RAPORTIS ON VÄLJENDATUD AUTORITE ARVAMUSED, MIS EI PRUUGI
EUROOPA KOMISJONI VAADETEGA ILMTINGIMATA ÜHTIDA.