

Implementacja zasad zawartych w dokumencie “Safer Social Networking Principles for the EU” Nasza Klasa (NK)

*Aldona Zdrodowska, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej w Warszawie, Polska
Verónica Donoso, Appointed Research Coordinator by the EC*

Wprowadzenie

Nasza-Klasa jest polskojęzycznym serwisem społecznościowym dostępnym dla użytkowników w każdym wieku. Rozpoczęła działalność w listopadzie 2006 roku i należy do najpopularniejszych serwisów wśród polskich internautów. Pod koniec 2010 roku w Naszej-Klasie było zarejestrowanych ponad 13 milionów aktywnych użytkowników. Główną ideą w początkach działalności było dostarczenie platformy służącej komunikacji, gdzie użytkownicy mogli odnaleźć dawnych znajomych ze szkoły oraz utrzymywać kontakty z kolegami z klasy, szkoły oraz z innymi znajomymi. W ciągu kilku lat działalności Nasza-Klasa rozwinęła się we w pełni funkcjonalny serwis społecznościowy, w którym użytkownicy mogą zakładać profile, publikować komentarze i treści multimedialne, komunikować się z innymi a także grać online. Do głównych funkcji dostępnych w serwisie NK należą: profile klas i szkół gromadzące obecnych uczniów oraz absolwentów, grupy i fora dyskusyjne, usługa mikro-bloga („Śledzik”), wewnętrzny komunikator NKtalk oraz mobilna wersja serwisu dostępna dla urządzeń przenośnych. Od roku 2010 Nasza-Klasa posługuje się nową nazwą – „NK”. Serwis jest dostępny pod adresami: nk.pl, nasza-klasa.pl.

Niniejszy raport przedstawia wyniki analizy deklaracji przygotowanej przez serwis Nasza-Klasa (NK) oraz wyniki testu przeprowadzonego na stronach serwisu. Test został przeprowadzony w grudniu 2010 i styczniu 2011 r.

Podsumowanie głównych wyników

Użytkownicy NK mogą korzystać z wielu ustawień prywatności, mają też dostęp do informacji ułatwiających podejmowanie świadomych decyzji odnośnie treści i informacji publikowanych przez nich na stronach serwisu. Większość najistotniejszych informacji publikowanych przez osoby niepełnoletnie na ich profilach jest domyślnie widoczna jedynie dla osób wpisanych na listę znajomych młodych użytkowników NK, jednak użytkownicy spoza tej listy (znajomych) mogą próbować nawiązać z nimi kontakt. Dodatkowo, nieznajomi odwiedzający profil widzą także listę kontaktów użytkownika. Dlatego nie można uznać domyślnych ustawień profilu niepełnoletnich użytkowników za w pełni odpowiadające przyjętej w dokumencie *Safer Social Networking Principles* definicji profilu „ustawionego domyślnie jako prywatny”. Profile użytkowników NK nie pojawiają się w wynikach wyszukiwania zwracanych przez zewnętrzne wyszukiwarki, takie jak np. Google. Także wewnętrzna wyszukiwarka serwisu NK nie wyświetliła wyników wyszukiwania dla zapytania składającego się z imienia i nazwiska użytkownika profilu testowego. Dopiero po dodaniu do zapytania informacji o miejscu pobytu użytkownika („Paulina Nowak” + Warszawa) profil testowy nieletniej użytkowniczki serwisu pojawił się w wynikach wyszukiwania.

Zgłaszanie nie stosownych treści i zachowań w serwisie NK okazało się dość proste. Zgłoszenia można dokonać poprzez wysłanie wiadomości e-mail lub po prostu klikając łatwe do zidentyfikowania przyciski „Zgłoś nadużycie” umieszczone w widoczny sposób obok treści publikowanych przez użytkowników NK (np. zdjęć, komentarzy, etc.). Zgłoszone problemy są rozpatrywane i rozwiązywane w sposób efektywny, choć nie natychmiastowy. Odpowiedź dostawcy serwisu na zgłoszenie użytkownika nadeszła po 4 dniach, mimo iż zgodnie z deklaracją czas odpowiedzi nie powinien przekroczyć 48 godzin.

Informacje dotyczące bezpieczeństwa i ochrony prywatności dostępne na stronach serwisu NK są łatwe do odnalezienia i obejmują wiele tematów związanych z bezpieczeństwem w sieci – od ogólnych porad i wskazówek na temat tego, jak korzystać z Internetu bezpiecznie i rozważnie, aż po instrukcje jak radzić sobie i postępować w przypadku doświadczania różnego rodzaju konkretnych nadużyć. Dział „Bezpieczeństwo” w serwisie NK oferuje bardzo dużo różnorodnych informacji adresowanych do dzieci, młodzieży, rodziców i nauczycieli, a także innych internautów. NK zapewnia użytkownikom łatwo dostępne i łatwe w użyciu mechanizmy służące ograniczeniu możliwości napotkania nie stosownych treści i/lub niepożądanych kontaktów z innymi użytkownikami serwisu.

Analiza wyników według Zasad

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, przejrzysty i dostosowany do danej grupy wiekowej

Główne wyniki w odniesieniu do deklaracji

Zgodnie z deklaracją, NK udziela wyraźnego wsparcia oraz dostarcza informacje skierowane do dzieci i młodych ludzi, dotyczące tego jak bezpiecznie korzystać z serwisu (np. poprzez wykorzystanie komiksowych postaci Sekuriona i Protekty, które przekazują dzieciom spersonalizowane wskazówki dotyczące bezpieczeństwa oraz informują o nowych informacjach dotyczących bezpiecznego korzystania z Internetu). Z treści deklaracji wynika, że dział „Bezpieczeństwo” zawiera sekcje adresowane do rodziców a także opiekunów, jednak nie dla nauczycieli. Dział zawiera ogólne informacje dotyczące bezpieczeństwa oraz łączy do stosownych lokalnych organizacji zajmujących się kwestiami bezpieczeństwa w sieci (np. Kidprotect.pl).

Jak wynika z deklaracji, Regulamin serwisu oraz Polityka Prywatności określają jakie zachowania są dozwolone, a jakie niedopuszczalne w serwisie NK. Kluczowe informacje na temat zasad korzystania z usług NK są umieszczone w „strategicznych miejscach” w całym serwisie, dzięki czemu użytkownikom na bieżąco przypomina się o zasadach obowiązujących w serwisie. Z treści deklaracji nie wynika jednak czy te informacje są sformułowane stosownie do wieku oraz czy są łatwo zrozumiałe dla dzieci i młodych użytkowników serwisu. Przewidziane jest natomiast przygotowanie uproszczonej wersji zasad korzystania z serwisu w postaci słownika adresowanego specjalnie do młodszych użytkowników NK (w postaci Vademecum).

Deklaracja nie wspomina o żadnych bezpośrednio sformułowanych informacjach na temat konsekwencji niewłaściwego zachowania w serwisie. W deklaracji brak też informacji dotyczących narzędzi technologicznych dostępnych dla rodziców i służących monitorowaniu aktywności ich dzieci w serwisie NK.

Główne wyniki w odniesieniu do stron serwisu

Dział „Bezpieczeństwo” w serwisie NK zawiera sekcje adresowane specjalnie do dzieci, młodzieży, rodziców oraz nauczycieli (pedagogów). Są w nim publikowane informacje związane z bezpieczeństwem, takie jak zasady ochrony informacji osobistych (kwestie prawne i porady praktyczne), procedury zgłaszania nadużyć, porady jak zwrócić się o pomoc w serwisie, etc. Szczegółowe informacje i wskazówki dotyczące sposobów radzenia sobie z potencjalnymi zagrożeniami są dodatkowo zebrane w sekcji „Nadużycia” (w dziale „Pomoc”).

Informacje są prezentowane w wielu różnych formatach, stosownych dla różnych wspomnianych wcześniej grup użytkowników. Na przykład, w dziale „Dzieci” znajduje się komiks opowiadający o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Internetu i sposobach ich unikania, w którym podane są adresy internetowe oraz numery telefonów do organizacji zajmujących się bezpieczeństwem dzieci. Sekcje „Dzieci” i „Młodzież” (w dziale „Bezpieczeństwo”) zawierają także filmy oraz porady w formie tekstowej – w obu przypadkach język przekazu jest stosowny dla odbiorców, do których są kierowane. W części adresowanej do dzieci oraz rodziców, którzy wspólnie korzystają z Internetu (sekcja „Wspólna zabawa”) zamieszczono dokumenty w formacie PDF – „netykietę” i „umowę lodówkową”. „Umowa lodówkowa” zawiera zestaw zasad bezpiecznego i odpowiedzialnego korzystania z Internetu. Oba dokumenty, po wydrukowaniu i podpisaniu przez dzieci i rodziców, można powiesić w widocznym miejscu w domu, np. na lodówce.

Kwestie dotyczące polityki prywatności są poruszane w kilku miejscach w ramach serwisu: w sekcji „Polityka Prywatności”, w działach „Pomoc” oraz „Bezpieczeństwo”, a także w artykule 5. Regulaminu korzystania z serwisu NK. Zarówno dział dotyczący bezpieczeństwa, jak i dział obejmujący kwestie polityki prywatności, są łatwo dostępne i dostarczają - tak użytkownikom serwisu, jak i osobom niezarejestrowanym - wielu adekwatnych informacji z zakresu bezpieczeństwa, porad na temat bezpiecznego i rozważnego korzystania z Internetu oraz instrukcji postępowania w przypadku doświadczenia specyficznych nadużyć związanych z korzystaniem z serwisu NK.

Regulamin korzystania z serwisu NK definiuje treści oraz zachowania niedozwolone w serwisie oraz konsekwencje ich podejmowania. Tekst Regulaminu może jednak okazać się zniechęcający i trudny do zrozumienia dla dzieci i młodszych użytkowników NK, ze względu na oficjalny język, w jakim został sformułowany. W serwisie nie znaleziono związanych i jasnych „Zasad Postępowania w serwisie NK” przygotowanych specjalnie dla młodszych dzieci.

Zasada nr 2: Dążenie do zapewnienia adekwatności usług do docelowej kategorii wiekowej

Główne wyniki w odniesieniu do deklaracji

Treść deklaracji nie zawiera informacji na temat minimalnego wieku wymaganego do zarejestrowania w NK, nie wskazuje też czy obowiązują jakiegokolwiek ograniczenia wiekowe dotyczące zakładania kont w serwisie. Deklaracja zawiera jedynie zapis, mówiący, że „osoba, która nie ukończyła 18 lat musi uzyskać zgodę dorosłego, aby korzystać z nk.pl”. Poza wymaganiem zgody rodzicielskiej do zarejestrowania w serwisie, dokument nie wskazuje na żadne inne mechanizmy uniemożliwiające rejestrację osób niepełnoletnich ani na inne metody identyfikowania i usuwania kont użytkowników, którzy nie osiągnęli wieku uprawniającego do korzystania z serwisu. Jednakże obecność wspomnianych mechanizmów miałyby znaczenie jedynie w przypadku, jeśli w serwisie NK obowiązywałyby wymagania określające minimalny wiek uprawniający do zarejestrowania konta. Treść deklaracji nie wskazuje na obowiązywanie tego rodzaju ograniczeń.

W treści deklaracji usługodawca opisuje mechanizmy ograniczające ekspozycję dzieci na potencjalnie niestosowne treści i kontakty, np. dostęp do profili młodych użytkowników jest ograniczony (choć podstawowe informacje mogą zostać wyszukane poprzez wewnętrzną wyszukiwarkę); „obcy” nie mają możliwości podejmowania żadnych aktywności w profilu użytkowników niepełnoletnich; „walidator nieprawidłowych łączy” dezaktywuje niebezpieczne łącza (ale nie jest precyzyjnie wyjaśnione jakie łącza są uznawane za niebezpieczne); filtr rodzinny umożliwia odnalezienie i usunięcie niecenzuralnego słownictwa; etc.

Twórcy serwisu nie odwołują się w deklaracji do działań, jakie NK podejmuje, aby promować korzystanie z mechanizmów kontroli rodzicielskiej.

Główne wyniki w odniesieniu do stron serwisu

Nasza-Klasa jest dostępna dla użytkowników w każdym wieku. Dlatego nie obowiązują w niej żadne ograniczenia wiekowe pod względem możliwości zarejestrowania w serwisie. „Regulamin” zawiera zapis stanowiący, iż osoby niepełnoletnie, które chcą stać się użytkownikami NK muszą uzyskać zgodę oficjalnego opiekuna. Jednak podczas rejestrowania konta osoby nieletniej uzyskanie zgody rodzica nie zostało zweryfikowane. Użytkownik nie otrzymał też wyraźnego przypomnienia dotyczącego tego wymagania.

Podczas testowania zostały wykryte dwa dodatkowe mechanizmy służące ograniczeniu ekspozycji użytkowników na potencjalnie niestosowne treści. Pierwszy z nich to ostrzeżenie, że zdjęcia erotyczne i niestosowne zostaną usunięte ze stron serwisu. Powiadomienie jest wyświetlane użytkownikom zamieszczającym pojedyncze zdjęcia w serwisie, nie pojawia się jednak podczas publikowania wielu zdjęć naraz. Kolejny mechanizm polega na możliwości zaznaczenia w preferencjach opcji „automatycznie dodawaj do czarnej listy osoby używające niecenzuralnego słownictwa na moim profilu”. Filtr „niecenzuralnego słownictwa” nie jest domyślnie aktywowany (zaznaczony) w profilu. Podczas testowania w profilu nieletniego użytkownika (utworzonym na potrzeby testu) zamieszczono komentarz zawierający niecenzuralne słownictwo. Dodatkowo do dwóch spośród zdjęć opublikowanych w tym profilu dodano także komentarze zawierające słowa niecenzuralne. Obrażliwe komentarze nie zostały automatycznie zauważone przez system, w sytuacji, gdy filtr rodzinny nie został włączony. Także po włączeniu filtra (bez uprzedniego usunięcia niestosownych komentarzy) użytkownik, który zamieścił niecenzuralne treści, nie został dodany do czarnej listy. Oznacza to, iż filtr nie działa wstecznie, na już opublikowane treści. Jednak w sytuacji gdy filtr rodzinny jest włączony, próba dodania nowego komentarza zawierającego niecenzuralne słownictwo okazała się nieskuteczna. Wyświetlony został komunikat systemowy z żądaniem poprawienia niestosownej wiadomości. Dalsza próba dodania obraźliwego komentarza – bez usuwania niecenzuralnych sformułowań – zakończyła się zablokowaniem użytkownika próbującego umieścić niedozwolone treści. Nadal jednak możliwe było dodanie niecenzuralnych komentarzy do zdjęć zamieszczonych w profilu (w galerii), na co system nie zareagował. Podsumowując, z testu wynika, iż filtr jest częściowo skuteczny.

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

Główne wyniki w odniesieniu do deklaracji

W treści deklaracji usługodawca odwołuje się do kilku narzędzi i technologii, które wspierają młodych użytkowników podczas korzystania z serwisu NK. Wśród nich wymienia się: możliwość kontrolowania znajomości zawieranych za pośrednictwem serwisu, opcję odrzucenia zaproszenia na listę znajomych, blokowanie niepożądanych gości (czarna lista), usuwanie komentarzy, możliwość zgłaszania zdjęć, które naruszają postanowienia „Regulaminu”, itp. Użytkownicy NK, jeśli sobie tego życzą, mogą ukryć swój profil czyniąc go „niewidzialnym” dla wyszukiwarek.

Z treści deklaracji nie wynika jasno, czy w kontaktach niepełnoletnich użytkowników domyślne ustawienie prywatności jest zgodne z definicją „domyślnie ustawionego profilu prywatnego¹” zapisaną w dokumencie *Safer Social Networking Principles*². Jednakże twórcy serwisu zapewniają, że w ustawieniu domyślnym wszelkie istotne informacje (np. zdjęcia, nazwa szkoły, wiek itp.) umieszczane w profilu przez osoby niepełnoletnie są widoczne jedynie dla tych użytkowników, którzy należą do ich listy znajomych.

Deklaracja nie zawiera żadnych informacji na temat narzędzi bezpieczeństwa umożliwiających rodzicom ochronę młodych ludzi, jednakże, jak wspomniano wcześniej, w serwisie są dostępne informacje na temat bezpieczeństwa adresowane właśnie do rodziców.

Główne wyniki w odniesieniu do stron serwisu

W trakcie testowania wykryto kilka mechanizmów zapewniających młodym użytkownikom wsparcie podczas korzystania z serwisu, co potwierdza zapisy zawarte w deklaracji. Użytkownicy NK mogą np. usuwać niepożądane treści oraz blokować możliwość umieszczania przez innych użytkowników wiadomości na ich profilu. Ponadto użytkownicy mogą usuwać każdy rodzaj treści, jakie opublikowali na stronach serwisu. Możliwe jest również usuwanie komentarzy, które zamieścili na ich profilu inni (klikając przycisk „usuń komentarz”). Każdy użytkownik serwisu może też usunąć pinezkę (etykietę) ze swoim imieniem i nazwiskiem, którą ktoś inny „przypiął” na zdjęciu opublikowanym poza profilem użytkownika. Podczas testu nie udało się odnaleźć wspomnianej w deklaracji funkcji usuwania postów z forum (przycisk „usuń post”).

Nowoutworzone konto niepełnoletniego użytkownika ma ustawiony domyślnie profil prywatny, w którym użytkownicy nie będący znajomymi mogą zobaczyć jedynie ograniczone informacje. Ustawienia profilu młodych użytkowników są bardziej restrykcyjne pod względem bezpieczeństwa niż w przypadku kont dorosłych. Informacje osobiste widoczne dla nieznajomych w domyślnie ustawionym profilu prywatnym obejmują: prawdziwe imię i nazwisko oraz płeć (dane te są wymagane podczas rejestracji i zostają automatycznie zapisane w profilu użytkownika), a także listę znajomych i trochę informacji dodatkowych, np. miejscowość (ale nie pełen adres) czy gry (które użytkownik subskrybuje). Choć profil utworzony na potrzeby testu zawierał więcej informacji osobistych (np. numer telefonu i zdjęcia), te dane nie zostały wyświetlone nieznajomym użytkownikom. Domyślne ustawienia prywatności uniemożliwiają nieznajomym umieszczanie komentarzy w profilu, komentowanie i/lub ocenianie zdjęć oraz dodawanie do listy osób śledzonych (w usłudze „Śledzik”). Jednakże domyślne „prywatne³” ustawienie profilu nie wyklucza możliwości kontaktowania się innych (np. dorosłych), nieznajomych użytkowników z nieletnim. Aby całkowicie uniemożliwić nieznajomemu oglądanie profilu i nawiązywanie kontaktu, młody użytkownik serwisu musi tę konkretną osobę zablokować. Podsumowując, „profil prywatny” w serwisie NK nie w pełni odpowiada definicji „domyślnie ustawionego profilu prywatnego⁴”, jaka została sformułowana w dokumencie *Safer Social Networking Principles*, a dokładniej

¹ Dokładny zapis w dokumencie *Safer Social Networking Principles* brzmi: „Zapewnienie, że ustawienie profilu jako prywatnego oznacza, że cały profil nie może być widoczny dla nikogo za wyjątkiem przyjaciół z listy znajomych, ani nikt spoza tej listy nie może mieć możliwości kontaktowania się z użytkownikiem.” (“Ensuring that setting a profile to private means that the full profile cannot be viewed or the user contacted except by ‘friends’ on their contact list”)

² http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

³ W ustawieniach prywatności można wybrać opcję blokowania wiadomości, komentarzy i zaproszeń od kont fikcyjnych. Domyślnie opcja ta nie jest aktywowana (zaznaczona).

⁴ http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/docs/sn_principles.pdf

zapisowi mówiącemu, iż „cały profil nie może być widoczny dla nikogo za wyjątkiem przyjaciół z listy znajomych, ani nikt spoza tej listy nie może mieć możliwości kontaktowania się z użytkownikiem⁵”.

Próba wyszukania informacji o profilu użytkownika NK przy domyślnych ustawieniach prywatności nie zwróciła rezultatu w wyszukiwarkach zewnętrznych - Google, MSN i Yahoo. Także proste zapytanie – przez wpisanie imienia i nazwiska użytkownika konta testowego – nie dało wyniku w wewnętrznej wyszukiwarce NK. Dopiero po dodaniu miejscowości („Paulina Nowak” + Warszawa) informacje o profilu utworzonym na potrzeby testu pojawiły się w wynikach wyszukiwania. Jednak, jak wspomniano już wcześniej, informacje osobowe wyświetlane nieznanemu użytkownikowi były bardzo ograniczone.

Domyślne ustawienia prywatności mogą być zmienione na mniej lub bardziej prywatne, zgodnie z życzeniem użytkownika. Ustawienie profilu jako „niewidocznego” – które nie jest ustawieniem domyślnym dla kont niepełnoletnich użytkowników – powoduje, że profil nie pojawia się w wynikach wyszukiwania zwracanych przez wewnętrzną wyszukiwarkę NK. Jednak niektóre informacje osobiste (imię, nazwisko i płeć) są nadal widoczne dla użytkowników, którzy sami nie należą do listy znajomych niepełnoletniego właściciela konta, a na profil trafili np. poprzez łącze (z listy znajomych) z profilu innego użytkownika. Nieznajomi odwiedzający profil mogą wysłać młodemu użytkownikowi wiadomość lub zaproszenie (do listy znajomych). Jedynie w przypadku użytkowników wpisanych na czarną listę, dostęp do profilu jest całkowicie zablokowany, co oznacza, że nie ma możliwości nawiązania bezpośredniego kontaktu z właścicielem konta.

W trakcie testowania nie wykryto takich mechanizmów uniemożliwiających lub ograniczających kontakty między niepełnoletnimi a dorosłymi użytkownikami, których mechanizm opierałby się na identyfikacji wieku użytkowników. Dostępne są jednak inne mechanizmy, które umożliwiają blokowanie (całkowite lub częściowe) niepożądanych kontaktów oraz interakcji z innymi użytkownikami serwisu (np. status „znajomy”- „nieznajomy”, możliwość odrzucenia zaproszenia do listy znajomych albo innych prób kontaktu (ze strony nieznajomych).

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

Główne wyniki w odniesieniu do deklaracji

Deklaracja opisuje kilka mechanizmów służących do zgłaszania niestosownych treści, kontaktów oraz zachowań: przycisk „blokuje” (służący dodawaniu użytkowników do czarnej listy) jest umieszczony w każdym profilu; przyciski „zgłoś nadużycie” oraz „usuń komentarz” są umieszczone przy każdym opublikowanym w serwisie zdjęciu oraz przy każdym wpisie i komentarzu w mikro-blogu („Śledzik”); przycisk „usuń wpis” można znaleźć w każdym z forów. Co więcej, na każdej ze stron serwisu umieszczone jest łącze do formularza kontaktowego, poprzez który użytkownicy mogą zgłaszać napotkane problemy.

Treść deklaracji zawiera dokładne informacje na temat tego w jaki sposób NK obsługuje różne zgłoszenia użytkowników, a w szczególności zgłoszenia nadużyć. Każdy użytkownik otrzymuje powiadomienie o dostarczeniu swojego zgłoszenia. Powiadomienia są następnie sprawdzane, a użytkownicy otrzymują odpowiedź w ciągu 48 godzin. W przypadku zgłoszenia „jakiegokolwiek rodzaju nadużyć faktyczny czas reakcji jest nie dłuższy niż parę godzin”.

Główne wyniki w odniesieniu do stron serwisu

Zgodnie z zapisem w deklaracji, użytkownicy NK mają do dyspozycji kilka łatwo dostępnych i łatwych w użyciu narzędzi, które umożliwiają im zgłaszanie nadużyć. Należą do nich: ogólny formularz kontaktowy czy możliwość kliknięcia na łatwy do zauważenia i użycia przycisk „zgłoś nadużycie” umieszczony przy wszystkich treściach publikowanych przez użytkowników serwisu (np. zdjęciach, komentarzach, wpisach). Działy „Pomoc” oraz „Bezpieczeństwo” dostarczają wyczerpujących informacji na temat tego, jak należy zgłaszać nadużycia, w jaki sposób pracownicy NK zajmują się zgłoszeniami oraz jakie inne możliwości uzyskania pomocy ma do dyspozycji użytkownik serwisu.

⁵ Zapis w dokładnym brzmieniu jest następujący: “ the full profile cannot be viewed or the user contacted except by ‘friends’ on their contact list”

Nadużycie można zgłosić poprzez ogólny formularz kontaktowy. Łącze do formularza znajduje się w stopce na każdej ze stron serwisu. Wysyłając zgłoszenie dotyczące nie stosownych treści poprzez formularz kontaktowy, użytkownik musi podać adres strony (link), na której owa treść została opublikowana. W ramach testowania serwisu, zostało wysłane zgłoszenie dotyczące sytuacji napastowania w sieci, która wiązała się z opublikowaniem zdjęć ośmieszających użytkownika oraz z otrzymaniem przez niego przykrych komentarzy. Wiadomość ze zgłoszeniem została przesłana poprzez formularz kontaktowy. Zgodnie z poradą znaną na stronach działu „Pomoc”, jako temat wiadomości – spośród dostępnych opcji - wybrano zgłoszenie nadużycia dotyczącego zdjęć. Przesłane zgłoszenie zawierało też link do strony z ośmieszającymi zdjęciami. W odpowiedzi w ciągu kilku minut użytkownik otrzymał automatyczne potwierdzenie odebrania zgłoszenia. Powiadomienie zawierało numer nadany zgłoszeniu oraz informację, że odpowiedź zwykle zostaje przesłana w ciągu 48 godzin. Potencjalnie zagrożony użytkownik pełną odpowiedź otrzymał po czterech dniach. Zawierała ona informację, że do wskazanego w zgłoszeniu użytkownika wysłane zostało żądanie usunięcia nie stosownego zdjęcia oraz, że w przypadku, gdy ów użytkownik nie usunie zdjęcia w ciągu dwóch dni, zostanie ono usunięte przez pracowników NK. „Napastnik” rzeczywiście otrzymał wspomnianą wiadomość z żądaniem usunięcia napastliwego zdjęcia. Na podstawie testu można potwierdzić, że mechanizm raportowania nadużyć w serwisie NK jest skuteczny, choć jego działanie nie jest tak natychmiastowe, jak wynikałoby to z treści deklaracji.

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

Główne wyniki w odniesieniu do deklaracji

W celu identyfikowania potencjalnych zagrożeń dla młodszych użytkowników, usługodawca zapewnia dwie formy moderowania treści – automatyczną oraz realizowaną przez moderatorów. Także pracownicy Działu Obsługi Użytkownika przeglądają strony serwisu, aby wykryć i jak najszybciej usunąć potencjalnie szkodliwe, nielegalne i niedozwolone treści (np. obsceniczne zdjęcia, niecenzuralne słownictwo, etc.). W serwisie są też stosowane filtry wykrywające niezgodne z prawem komentarze, dane i podpisy. Do identyfikowania potencjalnych zagrożeń NK stosuje też system generowanych przez użytkowników zgłoszeń.

Twórcy serwisu deklarują ścisłą współpracę z prawnikami oraz policją. W sytuacji podejrzenia popełnienia przestępstwa, specjaliści zatrudnieni w NK przekazują informację o zdarzeniu stosownym służbom.

Ze względów etycznych, Zasada nr 5 nie była testowana na stronach serwisu.

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

Główne wyniki w odniesieniu do deklaracji

Jak wynika z treści deklaracji, użytkownicy NK mogą w każdej chwili zmieniać ustawienia prywatności oraz korzystać z informacji pomocniczych, które umożliwiają im podejmowanie świadomych decyzji dotyczących treści, które umieszczają w sieci. Istotnie, Polityka Prywatności zawiera informacje dotyczące tego, jak należy postępować z danymi osobowymi. NK na różne sposoby zachęca też użytkowników, aby poważnie traktowali własne dane osobowe. Przykładem działań serwisu może być realizowanie kampanii zwiększających świadomość w zakresie zasad zachowania prywatności. Istnieją trzy główne ustawienia prywatności w ramach kont użytkowników NK: „profil otwarty”, „profil prywatny” oraz „profil zamknięty”. Ponadto poszczególne ustawienia prywatności mogą być dostosowywane przez użytkowników.

Deklaracja określa, że ustawienia opcji prywatności są dostępne w każdej chwili i oznaczone tak, aby było łatwo je dostrzec. W treści deklaracji nie jest wyraźnie opisane, czy informacje podawane przez nieletnich użytkowników w trakcie rejestracji, są (lub nie) automatycznie wstawiane do ich profilu. Istnieje jednak zapis mówiący, iż podczas rejestracji użytkownicy mogą ukryć wszystkie informacje na swój temat.

Główne wyniki w odniesieniu do stron serwisu

Potwierdzając wyniki analizy deklaracji, test wykazał, że użytkownicy NK mają możliwość korzystania z wielu ustawień prywatności, a także z pomocniczych informacji, które umożliwiają im podejmowanie świadomych decyzji dotyczących treści, które umieszczają w sieci.

Mimo dużego wyboru dostępnych opcji, zarządzanie ustawieniami prywatności jest dość łatwe. Większość opcji jest opisana w sposób zrozumiały. Istnieją trzy predefiniowane ustawienia – profile „prywatny”, „zamknięty” i „otwarty”. Nie udało się jednak odnaleźć jasnego opisu tych trzech ustawień. Ustawienia prywatności oraz preferencje są łatwo dostępne poprzez łącze „Edytuj profil” umieszczone w prawym górnym rogu każdej poszczególnej strony serwisu.

Użytkownicy NK mogą wybrać, które informacje będą widoczne w profilu – odpowiednio dla „znajomych” oraz „nieznajomych”. W ustawieniach prywatności użytkownik może też zdecydować czy nieznajomi będą mogli umieszczać ich profilu komentarze, oceniać zdjęcia lub dodawać użytkownika do listy osób śledzonych. Istnieje również opcja zablokowania możliwości przypinania przez innych do opublikowanych zdjęć pinezek z imieniem (i nazwiskiem) danego użytkownika oraz z łączem do jego profilu.

Test wykazał ponadto, że usunięcie konta użytkownika z serwisu NK jest łatwe. Po usunięciu konta, (były) użytkownik otrzymuje powiadomienie, że część informacji osobowych pozostanie w bazie danych usługodawcy. Nie jest jednak jasne jakie dokładnie są to informacje. Jeśli użytkownik życzy sobie, aby usunąć jego dane całkowicie, powinien skontaktować się z działem obsługi serwisu.

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

Główne wyniki w odniesieniu do deklaracji

Jak wspomniano w części dotyczącej Zasady nr 5, aby zidentyfikować potencjalne zagrożenia dla młodych użytkowników NK, w tym treści nielegalne i zabronione, usługodawca zapewnia dwie formy moderowania treści – automatyczną oraz realizowaną przez moderatorów. Do opisanych mechanizmów należą: wykorzystanie filtrów, system zgłoszeń generowanych przez użytkowników oraz zatrudnianie moderatorów, którzy natychmiast sprawdzają i, jeśli to konieczne, usuwają niestosowne/szkodliwe treści. Z treści deklaracji nie wynika jasno w jaki sposób zespół NK ocenia efektywność swoich działań służących identyfikowaniu potencjalnych zagrożeń.

NK zapewnia wybranym pracownikom działu obsługi użytkownika specjalne szkolenia, dzięki którym mogą oni stosownie reagować w „trudnych przypadkach” (szkolenia uczą jak właściwie reagować, jak działać ze współczuciem, itp.).

Zasada nr 7 nie była testowana na stronach serwisu.

Podsumowanie wyników oraz konkluzje

Pod względem zgodności przez usługodawcę deklaracją, NK zaimplementowała na stronach serwisu Zasady nr 1, 2 i 6 w sposób bardzo satysfakcjonujący oraz Zasady nr 3 i 4 w sposób raczej satysfakcjonujący. Test serwisu oraz analiza deklaracji ujawniły pewne problematyczne obszary:

- Większość najistotniejszych informacji publikowanych przez osoby niepełnoletnie na ich profilach jest domyślnie widoczna jedynie dla osób wpisanych na listę znajomych młodych użytkowników NK, jednak użytkownicy spoza tej listy (znajomych) mogą próbować nawiązać z nimi kontakt. Dodatkowo, nieznajomi odwiedzający profil widzą także listę kontaktów użytkownika. Dlatego nie można uznać domyślnych ustawień profilu niepełnoletnich użytkowników za w pełni odpowiadające przyjętej w dokumencie *Safer Social Networking Principles* definicji profilu „ustawionego domyślnie jako prywatny”.
- Zgłaszanie niestosownych treści i zachowań jest dość proste. Zgłoszone problemy są rozpatrywane i rozwiązywane w sposób efektywny, choć nie natychmiastowy. Odpowiedź dostawcy serwisu na zgłoszenie użytkownika nadeszła po 4 dniach, mimo iż zgodnie z deklaracją czas odpowiedzi nie powinien przekroczyć 48 godzin.

Ocena zgodności deklaracji pod względem wszystkich Zasad

Zasada nr	Bardzo satysfakcjonująca	Raczej satysfakcjonująca	Niesatysfakcjonująca
1		x	
2		x	
3		x	
4	x		
5	x		
6	x		
7	x		

Implementacja deklaracji na stronach serwisu

Zasada nr	Bardzo satysfakcjonująca	Raczej satysfakcjonująca	Niesatysfakcjonująca
1	x		
2	x		
3		x	
4		x	
6	x		

Prawa autorskie do niniejszego raportu posiada Komisja Europejska. Opinie zawarte w raporcie stanowią wyraz poglądów jego autorów, niekoniecznie zaś samej Komisji Europejskiej.