

## **Důvěra v online sociálních sítích: Podmiňuje velikost sítě jednání uživatelů?**

Veronika Trachtová, 31. 1. 2012, příspěvek do speciálního vydání časopisu Inflow na základě prezentace pro New Media Inspiration 2012

### **Abstrakt**

Tento příspěvek zkoumá vliv velikosti sítě přátel uživatelů Facebooku (tedy sítě se vzájemnými vazbami uživatelů) na míru otevřenosti či uzavřenosti jejich profilu. Text představuje závěry výzkumu i východiska pro stanovení testované hypotézy, podle níž by větší síť měla korespondovat s větší otevřeností uživatele.

### **Abstract**

This paper examines the impact of the size of a network of Facebook users (ie. social networking site with reciprocal links within the network) to the extent of openness or closure of their profile. The text presents research findings and the basis for determining of tested hypothesis. According to which larger network should correspond with the greater openness of the user.

### **Klíčová slova**

online sociální sítě, důvěra, vyhledávače, management reputace

### **Keywords**

social networking sites, trust, searching engines, reputation management

## Znění příspěvku

### Úvod

Důvěra v online sociálních sítích představuje částečně odosobněný fenomén. Svým výskytem v online sociálních sítích v ně vkládáme důvěru, aniž bychom je podrobili důkladnému zkoumání, ověřování či vyčkávání, co se z toho vyvine. Na online sociální síť tak lze vztáhnout definici důvěry, kterou obecně vkládáme ve společenské instituce, uváděnou Giddensem: „*S rozvojem abstraktních systémů (v moderní společnosti) se důvěra v neosobní principy, stejně jako důvěra v anonymní druhé, stává nepostradatelnou pro sociální existenci. (...) Důvěra k druhým již není založena na zosobněných vztazích v lokální komunitě a příbuzenských sítích, ale stává se projektem, jenž vyžaduje otevření se jednotlivce druhému.*“<sup>1</sup> A přestože v ně důvěru vkládáme, nevyhneme se rizikům, které s sebou vložení naše důvěry nese, mj. i díky jejich nadnárodnímu charakteru, který online sociální síť značně vzdaluje vymahatelnosti práva platného v daném národním státě. V tomto příspěvku se podíváme na důvěru v online sociálních sítích (a konkrétně na Facebooku) především s ohledem právě na síťový charakter tohoto prostředí, na důsledky našeho propojení s dalšími uživateli.

### Východiska

Online sociální síť po nás vyžadují důvěru hned dvojím způsobem. Pokud nechceme zůstat mimo síť a chceme být uživateli, pak nutně projevujeme důvěru v samotné prostředí sítě, respektive v jejího provozovatele. A jak se po několika letech rozmachu online sociálních sítí ukazuje, nezbytná je i důvěra v ostatní uživatele, v ty, se kterými jsme propojeni a přes jejichž účet může být zpřístupněna část našich dat, která jinak vně sítě veřejně přístupná není.

Prostředí online sociálních sítí se neustále mění a mění se i podmínky, za nichž jsou zpřístupňována data o uživatelích. Nastavení soukromí na Facebooku doznalo od roku 2006 mnohých změn<sup>2</sup>. Také nové možnosti ve zpracování a propojení dat o uživatelích, přesahují naši schopnost předvídat jejich možné využití a dané informace chránit. Tato situace iniciuje reflexi toho, co se s našimi daty a s daty o nás děje a zda a komu je provozovatel sítě zpřístupňuje, a vede nás k otázkám: Jak je s našimi daty nakládáno, jsou zpřístupňovány dalším stranám? Nejsou naše data zneužívána? Nebudou naše data smazána?

Část odpovědí na předchozí otázky je ovšem určena jednotlivci - samotnými uživateli sítí. Míru zneužitelnosti dat stanovují právě sami uživatelé i tím, jak intimní informace o sobě sdílí, jaké nastavení soukromí si zvolí, zda rozumí a souhlasí s podmínkami použití dané webové služby.

---

<sup>1</sup> (Giddens, 2003, s. 109).

<sup>2</sup> Viz (McKeon, 2010).

Především v sítích, kde jsou vztahy mezi uživateli vždy oboustranné, jsou důležitou branou pro přístup k datům také ostatní uživatelé, s nimiž jsme v síti spojeni. Určující je nejen jejich nastavení soukromí, ale někdy (což se s vyvíjejícími nastaveními mění) také chuť označovat nás na fotkách či ve svých příspěvcích. Nelze opominout, že vliv na to má i digitální gramotnost konkrétních uživatelů.

K našim datům je více cest a způsoby, jak s nimi je zacházeno a rovněž jak s nimi může být zacházeno v budoucnu, považuji za určující pro důvěru, kterou v prostředí a vůči prostředí online sociálních sítí budeme v nejbližších letech projevovat. Výrazný nárůst nedůvěry může ovlivňovat pokles zájmu o aktivitu v sociálních sítích a chuť sdílet zde větší či menší část našeho života. Osobní data z online sociálních sítí, tedy to co o nás zpřístupní samotné sítě, my, ale i síť našich kontaktů, začínají ovlivňovat naši důvěryhodnost v běžném životě. Dopad vytěžování dat z online prostředí je o to větší, že jsou jednak nesmazatelná, propojitelná<sup>3</sup> a dohledatelná (alespoň dokud cíleně nevyužijeme nástrojů pro nápravu naší online reputace<sup>4</sup>). České<sup>5</sup> i zahraniční<sup>6</sup> výzkumy zatím převážně vyvrátily varovné domněnky, že uživatelé se svými daty zacházejí značně neopatrně. Naopak se zatím ukazuje, že převažují uživatelé, kteří si své soukromí chrání a viditelnost informací ze svého profilu omezují na nejnutnější minimum. Právě otevřenost či uzavřenost profilu byla jedním z východisek, které vedlo ke stanovení výzkumné hypotézy.

### Stanovení hypotézy

Zkoumání důvěry v online sociálních sítích ovšem naráží na úskalí: co, jak a zda lze zkoumat. Můžeme zkoumat, zda uživatelé sdílejí citlivé informace, které nám umožňují dozvědět se, kde uživatel bydlí, kdy se narodil, jaké jsou jeho politické či náboženské názory nebo s kým jej pojí blízké rodinné vztahy. Můžeme zkoumat, nakolik jsou data sdílená prostřednictvím fotek či statusů intimní. Můžeme se zabývat tím, kolik informací uživatelé sdílejí s určitými skupinami lidí - zda odlišují dostupnost informací pro své přátele, přátele přátel, všechny uživatele Facebooku nebo kohokoliv na internetu. Inspirací, ale i překážkou pro výzkum jsou tak samotná nastavení ochrany soukromí ze strany uživatelů. Kvalitativní výzkum formou rozhovorů by nám mohl přiblížit, jak vnímají sdílení informací samotní uživatelé a jaké informace sami považují za citlivé či intimní. V rámci toho příspěvku ovšem zaměříme na kvantitativní zkoumání důvěry v online prostředí. Již zmíněné

---

<sup>3</sup> Jak poukazuje Steele není problém dohledat vazby mezi uživateli na základě fotek zveřejňovaných na Flickru, u nichž je uvedeno i čas a GPS souřadnice místa, tedy kdy a kde byla fotka pořízena (Steele, 2010).

<sup>4</sup> Čemuž se podrobněji věnuji v diplomové práci v kapitole 4.3.2.

<sup>5</sup> Viz (Appeltauerová, ..., 2011, s. 6).

<sup>6</sup> Např. (Madden, 2010).

východisko uzavřenosti či otevřenosti profilu nás totiž přivádí, vůči komu jsme otevření. Je pro naše vnímání toho, s kým co sdílíme, nějak určující velikost sítě s jakou informace sdílíme? Promítají se do naší otevřenosti limity, jako je Dunbarovo číslo? Může pro nás zhruba 150 osob, tedy počet lidí, s nimiž jsme podle Dunbara schopni udržovat bližší sociální vazby<sup>7</sup>, být právě hodnotou určující míru, jak budeme otevření vůči těmto lidem a vůči ostatním v rámci online sociální sítě? Vzhledem k expanzi sociálních sítí i hodnotám počtu přátel<sup>8</sup>, které se objevují ve výzkumech, a které jsem rovněž zachytila ve své diplomové práci<sup>9</sup>, se zdá, že Dunbarovo číslo naše počty přátel na Facebooku přesahují. Zvládneme udržovat větší sítě právě i s ohledem na větší zranitelnost našich dat skrze osoby, s nimiž jsme v síti spojeni? Nebo chápeme online sociální sítě jako prostředí pro udržování širšího okruhu slabších vazeb? Tyto úvahy vedly ke stanovení výzkumné hypotézy: *Čím má uživatel větší síť, tím otevřenější má profil. Tj. bude sdílet informace o sobě, svých přátelích, aktualizace statusu apod.*

## Metodologie

Pro ověření této hypotézy jsem se zkoumala dva výběry uživatelů Facebooku, a to právě z hlediska toho, kolik sdílí informací s uživatelem Facebooku, který s nimi nemá žádné spojení – není přítelem ani nesdílí společné přátele<sup>10</sup>. U profilu bylo zjišťováno, jaký druh informací uživatel sdílí- zda se omezuje pouze na základní informace nebo uvádí přístupně i data jako je stav, zaměstnání, datum narození, seznam přátel na Facebooku, zobrazuje fanouškovské stránky a skupiny, jejichž je členem. Prvním výběr pro výzkum tvořil nenáhodný soubor uživatelů, tvořený mými vlastními kontakty na Facebooku. Tento vzorek jsem zkoumala pro účely své diplomové práce v září 2011 a nyní opakovaně v lednu 2012<sup>11</sup>. Pro to, aby bylo možné data srovnat a pozorovat, zda je např. v rámci mé sítě možné pozorovat odlišnosti od rozmanitěji složeného vzorku uživatel, jsem zkoumala i druhý vzorek. seřazeného dle abecedy vybrání uživatelé odpovídající právě náhodným číslům<sup>12</sup>.

---

<sup>7</sup> Viz (Dunbar, 1998, s. 186-188).

<sup>8</sup> Např. (TNS, 2000).

<sup>9</sup> Podrobněji viz (Trachtová, 2011, kapitola 5.2.3.)

<sup>10</sup> Pro tento účel jsem používala nově vytvořený profil, který tak věrně simuloval, jak jsou data přístupná pro uživatele, který se zkoumanými osobami nemá nic společného. Stejná data by bylo možné zjistit přes API rozhraní Facebooku.

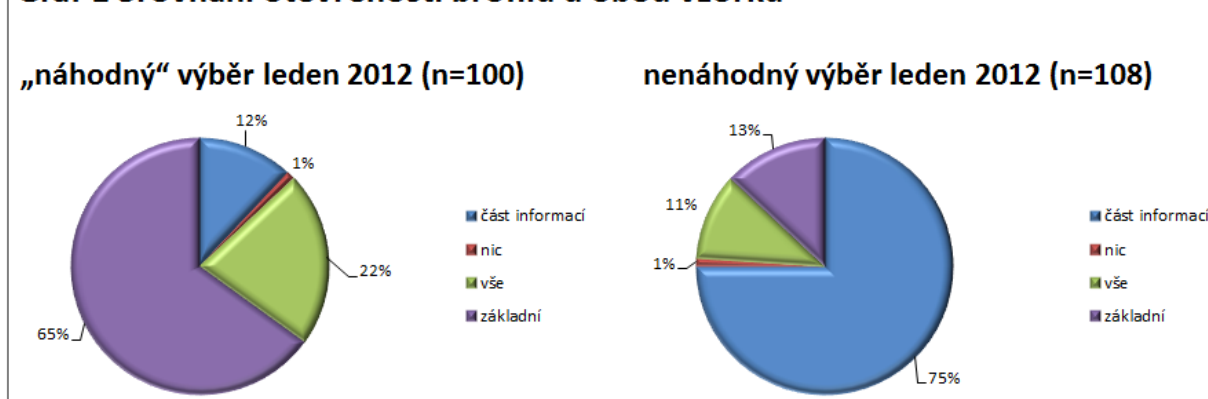
<sup>11</sup> Při opakovaném výzkumu se vzorek zmenšil na 108 uživatelů.

<sup>12</sup> Náhodný výběr českých či slovenských uživatelů Facebooku by byl obtížně proveditelný, proto jsem se snažila o konstrukci vzorku podporující co nejvíce náhodnost pro výběr konkrétního jedince. Nejprve jsem vybrala jednu ze skupin s největším počtem českých fanoušků a pokud možno s univerzálním tématem, u níž se dá očekávat, že o ni budou mít zájem lidé z různých sociodemografických skupin. Vybrána byla fanouškovská stránka [Nejlepsikup.cz](http://Nejlepsikup.cz), která měla nabízet zprostředkování slev pro své fanoušky, a jež měla k 19.1. 372 489 fanoušků. U této stránky je pouze jediný příspěvek, který slibuje nabídku slev do budoucna, 1 555 lidí u něj kliklo na tlačítko To se mi líbí, rozhraní Facebooku umožnilo zobrazit 497 těchto uživatelů. Generátor náhodných čísel vytvořil 100 náhodných čísel v rozmezí 1-497. Následně byli ze seznamu uživatelů

## Výsledná zjištění

Jak ukazuje Graf 1 míra otevřenosti profilů uživatelů se u obou vzorků výrazně lišila. Uživatelé v „náhodném“ výběru sdíleli v 65 % případů pouze základní informace tj. jméno, profilovou fotku. Jen 12 % uživatelů uvádělo i další informace, jako zájmy, místo bydliště, zaměstnávání apod. U 22 % uživatelů byly dostupné statusy, fotky či osobní informace (rodinný stav, datum narození apod.). U jednoho procenta osob bylo dostupné pouze jméno uživatele bez čehož dalšího (v grafu označeno jako „nic“). V nenáhodném výběru se uživatelé jeví jako sdílnější: částečné informace o uživateli byly dostupné u 75 % z nich. Ovšem na druhou stranu je třeba říci, že mnohem méně z nich zpřístupňovalo své statusy a osobní informace (11 %). Výrazně odlišné bylo právě i zobrazení seznamu přátel, s nimiž je uživatel propojen<sup>13</sup>, jak vyplývá z Grafu 2. Zatímco v „náhodném“ výběru své přátele uvádělo jen 27 % uživatelů, v nenáhodném tento údaj zpřístupňovalo výrazně více: 44 % uživatelů<sup>14</sup>. V obou výběrech přesahovaly počty přátel Dunbarovo číslo v řádech desítek, a jejich středové hodnoty se od sebe nijak extrémně nevzdalovaly. U nenáhodného výběru 108 jedinců činil medián počtu přátel 258, hodnota dolního kvartilu byla 176 přátel a horního kvartilu 376 přátel<sup>15</sup>. U víceméně náhodného výběru byl medián o něco nižší: 234 přátel, podobně i hodnoty dolního a horního kvartilu činily 118 respektive 362 přátel.

**Graf 1 Srovnání otevřenosti profilu u obou vzorků**



<sup>13</sup> Pouze pokud je seznam zobrazen je možné zjistit, kolik přátel uživatel má a také o koho se jedná, i když ne všichni přátelé mohou být zobrazeni.

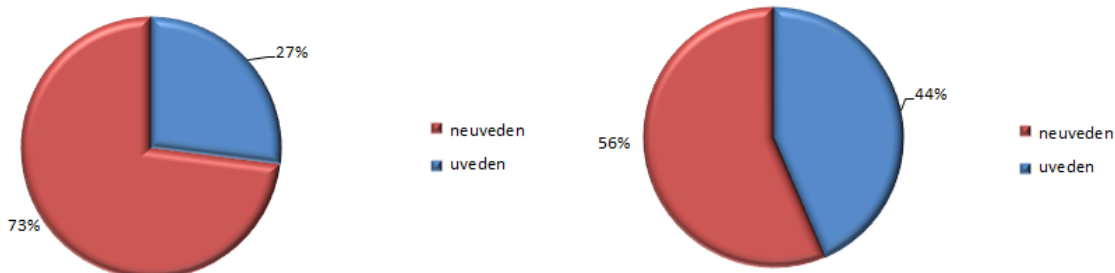
<sup>14</sup> Což je pozoruhodné, obzvláště k tomu, že „zřetelné zobrazení seznamu ostatních uživatelů, se kterými uživatelé pojí vazba a možnost prohlížení a procházení přes seznamy vztahů, a to nejen svých, ale i ostatních uživatelů v rámci systému“ tvořily dvě ze tří charakteristik, jimž Boyd a Ellison (Boyd, Ellison, 2007) definovaly ve své ještě nedávno rozšířené a citované definici online sociální sítě.

<sup>15</sup> Pro srovnání hodnota mediánu u stejného výběru v září 2010 byla 217, dolní kvartil byl 137 a horní kvartil 323 přátel.

## Graf 2 Srovnání uvádění počtu přátel v profilu

„náhodný“ výběr leden 2012 (n=100)

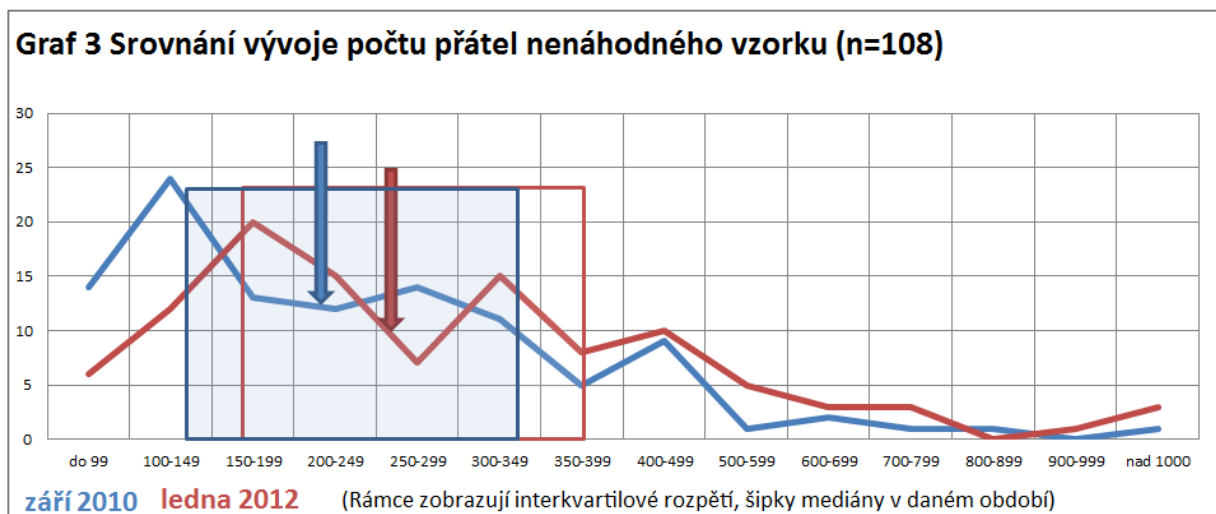
nenáhodný výběr leden 2012 (n=108)



Ani v jednom z výběrů se ovšem nepotvrdila hypotéza, že čím větší počet přátel, tím je otevřenější profil uživatelé mají. V obou vzorcích totiž byli lidé s otevřeným profilem rozptýleni po celé škále podle počtu přátel. V obou vzorcích se totiž objevili lidé, kteří měli méně jak 100 přátel a jejich profil byl uzavřený, tedy uváděl jen základní informace, ale zároveň i lidé, kteří poměrně otevřeně sdíleli svůj stav, statusy apod., tedy osobní informace. Naopak se objevili i uživatelé, jejich počet přátel přesáhl tisícovku a jejich profil byl rovněž uzavřený. Nelze tedy říci, že by počet přátel zásadně ovlivňoval jednání uživatelů v tom, jaké údaje o sobě budou sdílet. Jediné, co lze ze sbíraných dat říci je, že mezi uživateli se zcela otevřeným profilem byla čtvrtina z nich, kteří o sobě uvedli, že jsou nezadaní. Toto zjištění může být inspirující pro další výzkum, zda a případně proč (hledání partnera?) jsou právě nezadaní uživatelé ochotni být otevřenější?

## Závěry

I když se hypotéza vlivu sítě na otevřenost, respektive důvěřivost vůči svému okolí při sdílení informací v online sociálních sítích nepotvrdila, lze zde spatřovat několik důvodů, proč nečinit ukvapené závěry, že velikost sítě nemá žádný vliv. Pomineme-li možné zkreslení vzniklé metodou výběru a konstrukcí vzorku, můžeme uvažovat o vlivu sociodemografických faktorů (rozdíly v počtu přátel na Facebooku mezi věkovými skupinami) a vlivu vývoje nastavení: v roce 2011 se přístup k informacím zvenčí přece jen změnami podmínek použití poněkud omezil. Konečně s ohledem na to, že online sociální sítě jsou pro nás fenoménem, který ještě vstřebáváme a přizpůsobujeme se mu, je třeba zvážit skutečnost, že zatím v rámci sítě nerozlišujeme intenzivně mezi silnějšími a slabšími pouty, která máme s ostatními uživateli a tedy *zatím* nepřizpůsobujeme své vzorce jednání, respektive svá nastavení ochrany soukromí. K tomuto zohlednění nás přivádí např., srovnání vývoje počtu přátel právě u nenáhodného vzorku (viz Graf 3), z něhož je patrné, že počet přátel uživatelů nezanedbatelně narůstá (rozdíl mezi mediánem z ledna 2012 a září 2010 činí 41 přátel), pouze u 8 % uživatelů počet přátel klesl, a jen u jednoho zůstal stejný. Neustálý vývoj prostředí online sociálních sítí vyžaduje po jejich uživatelích neustálou ostražitost, ovšem zatím jsme nedošli do stavu, kdy budeme nedůvěřivě omezovat své sítě.



## Použité zdroje

Appeltauerová, Lucie; Hutníková, Eliška; Kadlecová; Martina; Zbiejczuk, Adam. Česko na sociálních sítích. H1.cz. 8. 11. 2011.

Barabási, Albert-László. V pavučině sítí. Praha: Ladislav Horáček - Paseka, 2005. 280 s. ISBN 80-7185-751-3.

boyd, dannah; Ellison, Nicole. Social network sites: Definition, history, and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication. 2007, vol. 13, is. 1 [online]. [cit. 2009-01-12]. ISSN 1083-6101. Dostupný z WWW: < <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html> >.

Dunbar, Robin. The Social Brain Hypothesis. Evolutionary Anthropology: Issues, News, and Reviews [online]. 1998, 6, 5, [cit. 2010-09-28]. s. 178-190. Dostupný z WWW: <[http://psych.colorado.edu/~tito/sp03/7536/Dunbar\\_1998.pdf](http://psych.colorado.edu/~tito/sp03/7536/Dunbar_1998.pdf)>. ISSN 1520-6505.

Facebook API browser [online]. 2010 [cit. 2012-01-20]. Dostupné z WWW: <<http://zesty.ca/facebook/>>.

Facebook. Facebook [online]. 2004 [cit. 2012-01-19]. Dostupné z WWW: <<http://www.facebook.com>>.

Nejlepsikup.cz Facebook [online]. 2004 [cit. 2012-01-19]. Dostupné z WWW: <<https://www.facebook.com/pages/Nejlepsikupcz/116715568403633>>.

Giddens, Anthony. Důsledky modernity. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. 200 s. ISBN 80-86429-15-6.

Helmond, Anne. Networked: a (networked\_book) about (networked\_art) [online]. [s.l.]: Institute for the Future of the Book, 2009? [cit. 2010-04-03]. Lifetracing . Dostupné z WWW:<<http://helmond.networkedbook.org/>>.

Hendl, Jan. Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace. Praha: Portál, 2008. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

Hendl, Jan. Přehled statistických metod zpracování dat: Analýza a metaanalýza dat. Praha: Portál, 2006. 583 s. ISBN 80-7367-123-9.

Madden, Mary; Smith, Aaron. Reputation Management and Social Media : How people monitor their identity and search for others online [online]. Washington : Pew Internet & American Life Project, May 26, 2010 [cit. 2010-09-10]. Dostupné z WWW: <[http://pewinternet.org/~media/Files/Reports/2010/PIP\\_Reputation\\_Management\\_with\\_topline.pdf](http://pewinternet.org/~media/Files/Reports/2010/PIP_Reputation_Management_with_topline.pdf)>.

McKeon, Matt. Matt McKeon [online]. May 2010 [cit. 2010-06-05]. The Evolution of Privacy on Facebook. Dostupné z WWW: <<http://mattmckeon.com/facebook-privacy/>>.

Rosen, Jeffrey. The Web Means the End of Forgetting. The New York Times [online]. July 21, 2010 [cit. 2010-07-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.nytimes.com/2010/07/25/magazine/25privacy-t2.html?>>.



Steele, Bill. Geotagging reveals not only where you are, but also people you might know. Chronicle Online : Daily News From Cornell University [online]. Dec. 8, 2010 [cit. 2010-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.news.cornell.edu/stories/Dec10/PhotoFriends.html>>.

TNS. Digital Life: Discover how the world lives online [online]. 2010 [cit. 2010-10-17]. The Digital Landscape. Dostupné z WWW: <[http://discoverdigitallife.com/downloads/pdf/The\\_Digital\\_Landscape.pdf](http://discoverdigitallife.com/downloads/pdf/The_Digital_Landscape.pdf)>.

Trachtová, Veronika. Kdo jsme a kým se stáváme v online sociálních sítích?. Praha, 2011. 86 s., 17 s. příloh. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Karel Minařík.