

大数据时代社交软件用户隐私政策文本分析

赵文聪

重庆大学, 公共管理学院, 重庆
Email: wencongzhao@foxmail.com

收稿日期: 2020年10月6日; 录用日期: 2020年10月21日; 发布日期: 2020年10月28日

摘要

大数据时代, 社会人对社交媒体软件使用广泛, 于此而来的隐私泄露与保护的问题越来越受到人们的重视, 社交媒体软件规定并使用的隐私政策文本是对社会人隐私保护问题说明的一种依据。本研究选取国内新兴社交媒体中用户个人信息公开程度较高、信息保护要求高的新浪微博、知乎和百度贴吧为代表, 对他们的隐私政策文本采用文本分析法对比研究, 找出其中存在的问题, 进而讨论了完善社交媒体隐私政策、保护社会人隐私的建议。

关键词

社交媒体软件, 隐私政策, 个人信息保护

Text Analysis of Privacy Policy for Social Software Users in the Era of Big Data

Wencong Zhao

School of Public Administration, Chongqing University, Chongqing
Email: wencongzhao@foxmail.com

Received: Oct. 6th, 2020; accepted: Oct. 21st, 2020; published: Oct. 28th, 2020

Abstract

In the era of big data, people in society use social media software extensively, and the issue of privacy leakage and protection from this has attracted more and more attention. The privacy policy text prescribed and used by social media software is an explanation of the privacy protection issues of the society. This study selects Sina Weibo, Zhihu, and Baidu Tieba, which have high levels of publicity of user personal information and high requirements for information protection in domestic emerging social media, as representatives, and compares their privacy policy texts with

text analysis to find out the existence and then discusses suggestions on improving social media privacy policies and protecting the privacy of the public.

Keywords

Social Media Software, Privacy Policy, Personal Information Protection

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 前言

中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第45次《中国互联网络发展状况统计报告》中显示,截至2020年3月,我国网民规模达9.04亿,普及率达到64.5%。互联网近年来发展迅速,以互联网为依托的社交媒体在人们日常工作生活中扮演着越来越重要的角色。新浪微博、知乎、百度贴吧是国内新兴社交媒体中用户个人信息主动公开程度较高的代表,用户在使用这些软件为生活带来便利的同时,不断在暴露着个人的信息,不仅仅体现在个人刊发在平台上的动态,从登入软件注册开始的那一刻,部分个人信息就已经提交给软件服务方,例如用户的身份证号码,手机号码等。这就存在信息在一定程度上会泄露的风险,为了规避这些潜在的风险,保护用户的信息安全,我国《电信和互联网用户个人信息保护规定》指出,电信业务经营者、互联网信息服务提供者应当制定隐私政策,其内容应当包括收集、使用信息的目的、方式和范围,查询、更正信息的渠道以及拒绝提供信息的后果等事项[1]。通过隐私条款说明来保护用户的注册登入信息不被泄露。然而,各服务平台发布的隐私政策条款内容不一,由于隐私政策的好坏直接影响到用户的隐私保护效果,所以对用户使用量高的服务平台的隐私政策文本进行研究有现实必要性。

我国学者对网站隐私政策的相关研究,主要涉及国内外图书馆和档案馆网站隐私政策、政府网站隐私政策,也有笼统研究中文网站隐私政策的[2],较少有专门研究社交媒体网站平台的隐私政策。而社交媒体网站的使用在我国互联网网民访问数据中占据了很大一部分,社交媒体网站的隐私政策与人民可谓是息息相关,因此,研究社交媒体网站的隐私政策从理论和现实上来说都是十分有必要的。

本研究选取新浪微博、知乎和百度贴吧的隐私政策文本为研究对象,其中,新浪微博的隐私政策文本为2019年10月1日修订的《微博个人信息保护政策》[3];知乎的隐私政策文本为2018年10月25日更新的《知乎隐私保护指引》[4];百度贴吧的隐私政策文本为2018年10月30日生效使用的《百度贴吧隐私政策》[5]。运用文本分析法来对比研究三者,对其内容做较全面比较,分析各自特点,发现其中的优点和仍存在的问题,进而提出社交媒体平台隐私政策建设意见,以期为保护网民信息安全和隐私政策文本的制定提供一定的参考和借鉴。

2. 文本分析框架说明

学界近年来对隐私政策文本的研究已有部分成果,其中,主要采取文本分析、内容分析、比较研究等方法。本研究也主要通过文本分析来对比研究新浪微博、知乎和百度贴吧的隐私政策文本,文本分析框架主要参考朱侯、张明鑫、路永和(2018)[6]和唐远清、赖星星(2018)[7]的研究,将政策文本的内容完整性和一般项目结合,列入分析。包括一般项目、个人信息搜集、个人信息安全、用户权利、联系与申

诉途径、未成年人保护、免责与风险主题项目，结合对新浪微博、知乎和百度贴吧的隐私政策文本初步分析结果，具体分析 21 个子项目内容(具体见表 1)。

Table 1. A taxonomy of policy text items
表 1. 政策文本项目分类图

主题项目	子项目
一般项目	1、隐私政策文本的显示位置
	2、隐私政策文本最近一次更新的日期
	3、隐私政策文本的展现形式
	4、隐私政策文本的表述方式
个人信息搜集	5、目的
	6、内容
	7、方式
	8、使用
个人信息安全	9、法律保障
	10、制度保障
	11、技术保障
用户权利	12、知情权
	13、选择权
	14、访问权
	15、删除权
	16、修改权
联系与申诉途径	17、网址
	18、邮箱
	19、信访或诉讼
未成年人保护	20、未成年人保护
免责与风险	21、免责声明与风险提示

3. 新浪微博、知乎、百度贴吧隐私政策内容对比分析

3.1. 一般项目

3.1.1. 隐私政策文本的显示位置与内容更新

Table 2. Comparison of three social media software privacy policy texts in terms of display position and content update
表 2. 三个社交媒体软件隐私政策文本的显示位置与内容更新的比较

	网页端链接位置	移动端链接位置	显示字号	更新时间
新浪微博	点击 2 步	点击 4 步	较小	一年前
知乎	点击 1 步	点击 4 步	相同	2 年前
百度贴吧	点击 1 步	点击 6 步	较小	2 年前

在网页端，三个社交媒体软件中打开隐私政策文本的链接位置不同。新浪微博则须点击注册页面，该隐私政策文本名为“微博个人信息保护政策”；而知乎和百度贴吧的隐私链接在官网首页的位置，较

微博相比更加明显，尤其知乎，打开官网不需拉动页面即可见隐私政策链接。

在移动端，隐私政策文本的显示位置更为隐蔽。新浪微博 app 中需要点击 4 步才能看到“微博个人信息保护政策”链接，此项链接字号与页面通用字号相比较小，并不显著；知乎 app 中同样需要点击 4 步看到“知乎隐私保护指引”链接，但链接字号同页面通用字号相同；百度贴吧 app 中需点击 6 步看到“百度贴吧隐私政策”链接，字号与通用页面字号相比较小，但是适用于链接出现的页面，并且有明显加深标注。

在隐私政策内容更新方面，微博的更新日期是在最近一年内，符合快速发展的互联网技术对用户隐私保护的需求。但知乎与贴吧的更新日期明显过久(如表 2 所示)。

3.1.2. 隐私政策文本的展现形式

Table 3. Distinctive characteristics of three social media software privacy policy texts in terms of presentation form
表 3. 三个社交媒体软件隐私政策文本的展现形式的特点

	展现形式的特点
新浪微博	政策内容罗列清晰
知乎	政策内容罗列清晰，快速导览方便快捷
百度贴吧	政策内容罗列清晰，排版美观

页面排版是平台运营中重要的部分，新浪微博、知乎、百度贴吧的隐私政策文本对比发现，三者具有相通之处在于清晰罗列政策内容，在政策首页，都显示出了政策所要展示内容的大标题概括，帮助读者快速掌握政策文本的结构，但相比之下，微博的隐私政策文本的布局排版稍逊于其他两页面，在知乎隐私政策页面的左部，设置了快速导览项目，更加方便快捷清晰(如表 3 所示)。

3.1.3. 隐私政策文本的表述方式

Table 4. Comparison of three social media software privacy policy texts in terms of expression method
表 4. 三个社交媒体软件隐私政策文本的表述方式比较

	用户角度			政策专业角度
	称呼用语	文本用语	人性化服务	
新浪微博	你	通俗易懂		有法律依据
知乎	您	通俗易懂	名词解释： 简版文本	有法律依据
百度贴吧	您	通俗易懂	名词解释	未说明

通过对新浪微博、知乎和百度贴吧的政策文本表述方式，可以发现以下区别(如表 4 所示)：

1) 从用户角度来看，微博统一使用“你”来称呼用户，贴吧和知乎统一用“您”，称呼用语相比较下体现了贴吧和知乎的服务性强于微博；三者对于文本的用语比较通俗易懂，易于用户查看并理解，知乎和贴吧在此基础上提供了更人性化的名词解释服务，同时，知乎另外有简版的《隐私政策》可供用户阅读。

2) 从政策专业角度来看，贴吧的政策权威性不如微博和知乎，如，在微博和知乎的政策文本首页，都具有“根据现行法规及政策”“依据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全技术个人信息安全规范》(GB/T 35273-2017)”等字眼，但在贴吧的隐私政策文本中未出现此类话语，因此，微博和知乎的

隐私政策文本有法律根据，比较贴吧来说更具权威性。

3.2. 个人信息搜集

在个人信息搜集方面，三家平台均对信息搜集的一般情况比如搜集目的、搜集信息类型、用途和方式等做了说明，并无遗漏。

但知乎的隐私政策相对于上一版有了很大的改进，前一版的《知乎用户协议》中，用户个人信息搜集的内容、目的等事项被一笔带过，而如今的《知乎隐私保护指引》内容丰富详尽了许多，并且明显的位置标明“您有权拒绝或撤回个人信息授权”。

3.3. 个人信息安全

Table 5. Distinctive characteristics of three social media software privacy policy texts in terms of personal information security
表 5. 三个社交媒体软件隐私政策文本的个人信息安全部分特点

个人信息安全部分的特点	
新浪微博	详细描述保护措施，未提及法律保障
知乎	安全保护内容相对完善
百度贴吧	安全保护内容完善，增加了保护范围和时间

微博在个人信息的保护和安全措施板块详细描述了对用户个人信息安全的保护措施，但主要篇幅集中在平台内部在制度和技術上的对用户信息的保护和加密，并未提及法律安全保障，仅仅是在政策文本开篇提到过遵守相应法律法规，因此，微博在用户个人信息法律保障方面还应加强。

百度贴吧和知乎在用户个人信息安全保护的几方面都有了提及，相对比来说，百度贴吧更为详尽，增加了保护范围与时间等信息，知乎只是略微提及(如表 5 所示)。

3.4. 用户权利

Table 6. Comparison of three social media software privacy policy texts in terms of user right
表 6. 三个社交媒体软件隐私政策文本的用户权利部分比较

	用户所具有的权利	删除个人信息的权利
新浪微博	知情权利、变更权利、处置权利	用户选择
知乎	知情权利、变更权利、处置权利	用户选择
百度贴吧	知情权利、变更权利、处置权利	平台违反约定时才可

在用户权利方面，新浪微博、知乎和百度贴吧都明确表示用户有提前获知产品和服务的知情权利，当平台有政策条款或有关事项的变更，有义务通知用户；同时用户可以访问、修改、删除自己的个人隐私信息等。

但是，百度贴吧相比于其他两个平台，在删除个人信息部分有所不同，微博与知乎明确说明用户个人选择需删除的信息，但在贴吧中，只有在平台违反约定时用户才可申请删除信息，用户删除个人信息并非完全自主行为，在这一方面，贴吧仍有改进的空间(如表 6 所示)。

3.5. 联系与申诉途径

在联系与申请诉讼方面，微博是相应服务最为欠缺的平台，仅仅说明联系客服解决问题；而知乎则提供了邮箱以及信访以及诉讼的相关单位；百度贴吧提供了反馈网址以及诉讼单位。

3.6. 未成年人保护

关于未成年人保护部分，三家平台都做了相应说明。平台的访问者若不满 18 周岁，需在父母或监护人的同意授权基础上使用本平台。此外，知乎和贴吧还表示，若是在不知情情况下收集了未成年人信息，会在知情后或用户联系后马上删除，表明了两家网站的态度，而微博对此并未说明。

3.7. 免责与风险

新浪微博、知乎与百度贴吧三者的隐私政策文本中均未有单独项目提及用户风险提示与平台免责声明，但是在政策文本其他项目中，随着个人信息安全的强调有过部分渗透说明，在此方面，三家平台都有继续优化的空间。

4. 社交媒体隐私政策文本存在的问题

4.1. 隐私政策文本的基本形式未统一规范

新浪微博、知乎和百度贴吧三者的隐私政策文本名称、显示位置、排版展示等各有特点，并未统一。微博的政策文本名为个人信息保护政策，知乎的名为隐私保护指引，而贴吧名为隐私政策，名称的不统一意味着隐私政策文本统一化管理的欠缺，其内容的差异性更大，隐私政策部分内容不够详细，不够权威，缺乏人性化的服务意识。

4.2. 更新滞后

新浪微博的隐私政策文本更新时间为一年前，知乎与百度贴吧的隐私政策文本更新时间为两年前。网络技术发展进步，日新月异，隐私政策文本的更新时间直接关系到用户信息的安全与否，更新的滞后导致很多用户的个人信息安全得不到保障，而一旦发生信息泄露，目前的隐私政策文本中提到的用户申诉途径很难快速解决问题，进一步威胁了用户的信息安全。

4.3. 未成年人信息保护部分缺失

随着网络的普及，越来越多未成年人使用社交媒体软件，但是这三个政策文本中却没有写出对未成年人信息有实质性保护的措施，只是说明在监护人同意的情况下使用。未成年人的自我保护意识较成年人比起来更薄弱一些，遭遇诈骗的风险极高。因此，对于未成年人的信息保护部分应该有着重说明。

5. 完善社交媒体隐私政策建议

本研究通过对比国内的三家用户使用率高、具有代表性的社交媒体网站的隐私政策文本，发现了其中存在的或大或小的漏洞，基于对比发现的问题以及隐私政策对用户个人信息保护的重要性，提出以下几点建议以期完善社交媒体隐私政策内容提供参考。

1) 加强监督以确保政策内容及时更新

国内社交媒体为保证平台的创新及用户的使用满意度，他们所采用的网站技术也在不断推陈出新，新技术的应用对用户个人隐私信息的保护要求更高，与此同时，隐私政策的不断更新以适应新技术的发展就显得尤为重要。但相比于平台的功能性应用来说，很少的用户会关注到隐私政策，这就使得网站服务商花费成本维护隐私政策的主动动力不强。加强监督是保证政策内容能及时更新的方法之一，从上而下的行政压力促使服务商及时更新政策内容，保障用户的权利。

2) 政策内容丰富与展现形式的多样化发展

从三家社交媒体平台的隐私政策文本对比来看，文本的内容纷繁复杂，但是关于用户权利与信息保

护以及未成年人信息保护的叙述则并不充足，应该在这些部分进行补充优化；也有些用户会因为展现形式略单一，内容文本生硬而“望而却步”，导致用户阅读效果受损，鉴于如今技术的多样化，平台服务商可采用例如网页、动画、视频、音频等多样化的形式展现。

3) 探索个性化隐私政策服务

当前隐私政策设计大多关注于信息泄露前的控制，事实上，对隐私信息泄露后的控制处理不完善，同时，网络环境多变，这都要求个性化的隐私政策服务，不同等级不同类别的用户需要不同的隐私政策服务来保证个人的信息安全与平台使用安全，灵活可选的、个性化的隐私政策更符合多样各异的用户要求。这是社交媒体服务提供商改进政策服务的一个方向，也是满足未来隐私保护实践需要的一个重要保障。

参考文献

- [1] CNNCI. 电信和互联网用户个人信息保护规定[EB/OL]. http://www.cac.gov.cn/2012-07/29/c_133142088.htm, 2012-07-29.
- [2] 周拴龙, 王卫红. 中美电商网站隐私政策比较研究——以阿里巴巴和 Amazon 为例[J]. 现代情报, 2017, 37(1): 137-141.
- [3] 新浪微博官网对外公布的隐私政策(2019年修订版本)[EB/OL]. <https://www.weibo.com/signup/v5/privacy>
- [4] 知乎官网对外公布的隐私政策(2018年更新版本)[EB/OL]. <https://www.zhihu.com/term/privacy>, 2018-10-25.
- [5] 百度贴吧官网对外公布的隐私政策(2018年修订版本)[EB/OL]. https://tieba.baidu.com/tb/cms/tieba-fe/tieba_promise.html
- [6] 朱侯, 张明鑫, 路永和. 社交媒体用户隐私政策阅读意愿实证研究[J]. 情报学报, 2018, 37(4): 362-371.
- [7] 唐远清, 赖星星. 社交媒体隐私政策文本研究——基于 Facebook 与微信的对比分析[J]. 新闻与写作, 2018(8): 31-37.