

对社媒搜集个人资料 近八成国人感到不舒服

黄少伟

联合早报, 2021 年 5 月 30 日

调查显示，虽然新加坡社会高度数码化，但国人对社媒搜集个人资料持谨慎态度。

受访专家解析其中的原因，并提出社媒如何提高人们信任度的建议。

新加坡是东南亚数码化程度最高的国家之一，社交媒体被广泛使用。然而据本地咨询公司黑箱研究（**Blackbox Research**）的调查，有将近八成国人却对社交媒体搜集他们的个人数据感到不舒服，这也显示国人对社交媒体的安全存有疑虑。

黑箱研究今年 3 月针对各国人民对社交媒体的看法，在 20 个国家访问了 2 万 4000 人，并公布调查报告。只有 22% 的新加坡人对社交媒体搜集他们的数据感到舒服，少于 29% 的全球平均值，也比马来西亚（28%）、越南（32%）、泰国（45%）等邻国低。

黑箱研究总裁兼创办人戴维·布莱克（**David Black**）受访时说，新加坡人跟其他数码化国家的人民一样，对社媒公司搜集和使用他们的数据越来越谨慎。“随着数码生活普及，国人看到各平台之间互相交换各种信息。虽然他们知道这样会让他们获得更客制化的产品和服务，但也了解分享太多个人资料的潜在危险。”

李光耀公共政策学院政策研究所社会与文化部门主管孙婉婷说，在东南亚，新加坡人最在乎数据隐私，可能代表他们不信任搜集这些数据的企业的资安能力。近年新电信、新加坡保健集团、策安保安等个人资料遭盗取，或许影响了公众的信心。

较多人乐意分享行为数据

报告也指出，较少国人乐意分享关于个人（13%）和态度（15%）的资料，更多人反而乐意分享自己的行为数据（38%）。

布莱克解释：“新加坡人知道社媒和其他科技公司须要他们的行为数据，以更了解他们的购物习惯、喜好和要求等，让平台和商家推出针对性的促销和推荐。另一方面，提供个人和态度资料则较被视为侵犯隐私，对身为消费者的国人没太多直接好处。”

孙婉婷对国人较不乐意分享关于个人和态度的资料感到意外。“或许这跟分享的对象有关。例如，国人可能较愿意跟研究人员分享这些数据，因为可以影响政策制定或帮助科学发展；他们不大愿意跟企业分享这些资料，可能是担心侵犯隐私。”孙婉婷认为有必要对此做更详尽的研究。

孙婉婷认为，国人可能是因为公共利益才较愿意分享行为数据：“这项调查是在本地暴发疫情的一年后展开的，国人已经习惯使用合力追踪器和 **SafeEntry**。所搜集的行为数据包括到访地点、时间、同伴等，大家认为这是为了抗疫，所以可以接受。”

多数人从主流媒体获取消息

另一方面，黑箱研究的调查也发现只有 13% 国人以社媒为主要新闻来源，比 28% 的国际平均数要低。有 38% 国人则表示完全不靠社媒获知新闻，这显示还是有很大一部分人相信和依赖传统新闻媒体。

布莱克说多数本地媒体隶属于几个大集团，不少国人喜欢直接上这些主流媒体的线上平台阅读新闻。“此外疫情出现了很多假新闻，可能令新加坡人更喜欢从主流媒体获取消息，以确保消息的准确性和可靠性，年长人士特别如此。”

对于新加坡人偏爱从传统媒体获取新闻，孙婉婷不感意外，认为国人不相信社媒有两大原因。第一，更多人意识到社媒充斥着假消息。政策研究所去年的调查便发现，人们通过社媒经常接触和误信假消息。第二，人们知道传统媒体记者会核实消息才出版新闻，而社媒的消息缺少了核实过程。

如何提升人们对社媒的信任

在数据分享和新闻来源方面，新加坡人显然不大相信社媒。那应该采取什么行动来提升大家对社媒的信任度？

孙婉婷认为，大家不大信任社媒主要是因为担心个人数据被盗，并觉得社媒公司数据使用缺乏透明。“社媒公司虽然公开阐明如何使用用户的数据，但很多词语和条件太过技术性，普通人难以理解。研究显示，关键在于公开透明及沟通，有助于让用户同意使用他们个资。社媒公司的清楚沟通能安抚用户的恐惧和疑虑。”

孙婉婷说，每个国家的情况不同，各国政府除了要互相合作，也应该跟学者和公民社会一起讨论对策。孙婉婷认为目前的发展趋向政府干涉科技巨头的运作，“各国会互相参考如何在言论、市场控制或数据使用方面监管这些科技巨头。”例如，美国政府对四大科技巨头（苹果、谷歌、亚马逊和面簿）的反垄断调查报告去年底出炉，美国众议院认定它们存在垄断行为，有意对它们发起监督和执法。

布莱克最后说，新加坡人虽认同社媒是一个很有影响力的工具，但是大众还是会不断聚焦在社媒的隐私、安全、可靠度等议题。“监管机构和社媒公司得维持一个巧妙平衡，双方必须合作建立更大的信任，不然社媒扮演的角色可能在不久的将来变得更小。”