

Luottamuksen ja maineen rooli palveluperustaisten yhteisöjen muodostamisessa

Eija Henritius

Helsinki 1.2.2009

Seminaari (työsuunnitelma/tiivistelmä)

HELSINGIN YLIOPISTO

Tietojenkäsittelytieteen laitos

Tiivistelmä

Tämän kirjoituksen lähtökohtana on kuvata luottamuksen ja maineen roolia palveluperustaisten yhteisöjen muodostamisessa. Lisäksi käsitellään luottamushallintaa sekä luottamus- ja mainejärjestelmiä ja niihin liittyviä ongelmia.

Luottamuksen (trust) syntyä voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta. *Luotettava luottamus* (reability trust) syntyy toiseen osapuoleen, kun vastapuoli toimii oletuksen mukaisesti ja *päätösluottamus* (decision trust) syntyy kun toinen osapuoli tekee päätöksen luottaa toiseen, vaikka tuntee siihen liittyvät riskit [JIC07]. Laajemmassa yhteisössä luottamuksen syntymisen yksi osatekijä on *maine* (reputation), joka käsitteenä viittaa siihen, mitä jostakin sanotaan, kerrotaan tai esitetään [KVR05; Kar05, 46]. Mainetta voidaan myös ajatella yhteismitallisena luottamuksena, joka perustuu yhteisön jäsenten lähteisiin ja luokituksiin [JIC07]. Kun maineeseen liitetään arviointi hyvästä ja huonosta, voidaan hyvä maine palveluperustaisissa yhteisöissä ymmärtää myös strategiseksi ja taloudelliseksi voimavaraksi [AuH02, 20].

Verkkoyhteisön luottamussuhteita tutkittaessa mielenkiintoinen tutkimuksen kohde on kahden toimijan välisen yhteistoiminnan syntyminen ja siinä esiintyvä epävarmuus [GMM04]. Tutkimuksen mukaan käyttäjän luottamuksen muodostumiseen ja epävarmuuden häviämiseen verkkopalveluita kohtaan vaikuttavat usein kokemus ja käytön sujavuus, palvelun selkeys, palveluntarjoajan tunnettavuus sekä mahdollisesti jokin kolmas tunnettu osapuoli [TLK04].

Verkkoyhteisöistä on tulossa merkittävä tekijä avoimissa ja hajautetuissa verkoissa. Keskeiseksi niissä on muodostunut luottamushallinta ja jatkuva kehitystyö erilaisten mallien luomiseksi, joilla luottamushallinnan keskeisiä ongelmia voidaan ratkaista [KYX05]. Luottamukseen ja maineeseen liittyviin tekijöihin voidaan vaikuttaa erilaisten luottamus- ja mainejärjestelmien avulla. Niiden avulla voidaan esimerkiksi antaa yleiskuva palveluperustaisen yhteisön jostakin toiminnasta, analysoida erilaisia suuntauksia ja kehitystä tai rohkaista käyttäjää luottavaiseen käyttäytymiseen, mutta toisaalta myös ehkäistä epärehellisiä toimintaa ja turhia riskejä [JIC07; RZF00].

Sisältö (alustava)

1. Johdanto
2. Palveluperustainen verkkoyhteisö
3. Luottamuksen ja maineen rooli verkkoyhteisössä
4. Luottamushallinta
5. Luottamus- ja mainejärjestelmät
6. Yhteenveto

Lähteet (kaikki)

- AuH02 Aula, P. ja Heinonen, J. Teoksessa *Maine. Menestystekijä*. WSOY, Helsinki, 2002.
- CEL07 Czenko, M., Etalle S., Li D. and Winsborough, W. H., An Introduction to the Role Based Trust Management Framework RT, Springer Berlin, Heidelberg, Germany, 2007.
- GoH06 Golbeck, J. and Hendler, J., Inferring binary trust relationships in Web-based social networks, *ACM Portal*, volume 6(4), sivut 497-529, 2006.
- GMM04 Giorgini, P., Massacci, F., Mylopoulos, J. and Zannone, N., Requirements engineering meets trust management_model, methodology and reasoning. *Proc. of Trust Management: Second International Conference, iTrust 2004*, Oxford, UK, 2004. Springer-Verlag, LNCS 2995/2004, sivut 176-190, 2004.
- JIB07 Jøsang, A., Ismail, R. and Boyd C., A survey of trust and reputation systems for online service provision, *ACM Portal*, Volume 43(2), sivut 618-644, 2007.
- JIC07 Jøsang, A., Ismail R. and Colin Boyd C., A survey of trust and reputation systems for online service provision, *Decision Support Systems*, 43(2), pivot 618-644, 2007.
- Kar05 Karvonen, E. Teoksessa *Elämää mielikuvayhteiskunnassa. Imago ja maine menestystekijöinä myöhäismodernissa maailmassa*, Gaudeamus, Tampere, 2005.
- KVR05 Kutvonen, L., Viljanen, L. and Ruohomaa, S., The TuBE approach to trust management in inter-enterprise systems, *Proc. of the 3rd iTrust internal workshop*, 2004. The proceeding were published as an internal report.
- KYX05 Kui, M., Yue, W., Xu, Z, Xiaochun, X. and Gengdu, Z. A Trust Management Model for Virtual Communities, *Proc. of the Fifth International Conference on Computer and Information Technology (CIT)*, IEEE, sivut 741-745, 2005.
- LiS07 Li H. and Singhal, M., Trust Management in Distributed Systems, *IEEE Computer*, 40 (2), sivut 45-53, 2007.
- MMH02 Mui, L., Mohtashemi, M. and Halberstadt, A., A computation model of Trust and Reputation, *Proc. of the 35th Annual Hawaii Int. Conf. on System Sciences*, Hawaii, USA, IEEE Computer Society, 2002.
- RNT08 Rettingereg, A., Nickles, M. and Tresp, V., A statistical relational model for trust learning, *Proc. of the 7th international joint conference on Autonomous agents and multiagent systems*, Estorial, Portugal, ACM portal, volume 2, pages 763-770, 2008.
- RZF00 Resnick, P., Zeckhauser, R., Friedman E., Kawabata, K. Reputation Systems: Facilitating Trust in Internet Interactions, *Communications of the ACM*, 43 (12), sivut 45-48, 2000.

- SVP07 Soto, J., Vizcaino, A., Portillo-Rodríguez, J. and Piattini, M., Applying Trust, Reputation and Intuition Aspects to Support Virtual Communities of Practice, Springer Berlin, volume 4693, Heidelberg, Germany, sivut 353-360, 2007.
- TLK04 Luottamus sähköisissä palveluissa, julkaisusarja Tampereen yliopisto, tietojenkäsittelytieteenlaitos, Tampereen yliopisto, Tampere, 2004.