

Rozhovor: Zaměstnanec Facebooku o našem soukromí

- Autor: **Phil Wong**
- Datum: 21. 6. 2010

Zaměstnanec Facebooku otevřeně hovoří o tom, jak se zachází s informacemi, které lidé svěřují svému profilu na Facebooku. Jaká je cena našeho soukromí?

Během loňského léta mne pozvala má dobrá kamarádka a dvouletá zaměstnankyně Facebooku na obhlídku nových prostor, kam se celá firma přestěhovala. Když jsem vešel do budovy, ochranka mě nechala vyplnit dokument o mlčenlivosti, což je nově zavedený požadavek před vpuštěním do budovy. „Jenom se ujist’ujeme, že nejste špion z Twitteru,“ vysvětlili mi. Z toho důvodu nemohu popsat prohlídku, kterou jsem s kamarádkou absolvoval, ačkoli Internet se fotografiemi odsud jen hemží.

Poté jsme šli s kamarádkou na pivo do blízkého baru Dutch Goose, kde se odehrála většina tohoto rozhovoru. Ačkoli byl předem domluvený, má kamarádka měla obavy, aby byla zachována její anonymita – zaměstnanci Facebooku konec konců znají lépe než ostatní cenu soukromí. Protože nesmí prozrazovat firemní tajemství a ráda by zůstala zaměstnaná, její jméno bylo z tohoto rozhovoru vypuštěno. Poskytně nám zajímavý vhled do vnitřního fungování a kultury Facebooku.

Uchováváte na vašich serverech vše, co bylo kdy do Facebooku vloženo, ať už to bylo smazáno nebo ne, odznačeno, atd.?

Momentálně je to přesně tak. Jediným důvodem, proč to měníme, je výkon. Kdykoli provedete na Facebooku jakoukoli akci – nahrání fotografie, kliknutí na něčí profil, změňte status nebo své profilové informace –

- Když říkáš „kliknutí na něčí profil“, myslíš tím, že ukládáte historii našeho brouzdání?

Správně. Jak jinak bychom věděli, kdo jsou vaši nejlepší přátelé? Ale to je všeobecně známé, jasně jsme oznámili, že tyto informace uchováváme. Když napíšete do vyhledávacího políčka A a stisknete Hledat, objeví se seznam vašich nejlepších přátel. Už není organizován podle abecedy, ale podle nejčastější interakce s jednotlivými lidmi, vašimi nejlepšími kamarády nebo přinejmenším s těmi, které za ně považujeme.

Jinými slovy jedná se o lidi, které nejvíc sledujeme.

Ne, je v tom víc. Jsou to také zprávy, odkazy, fotky, na kterých jste spolu označení, stejně tak vaše prohlížení jejich profilů a podobně. Zkrátka posuzujeme, jak dobrými přáteli jste.

Kdy se Facebook takto změnil?

Vlastně to bylo poměrně nedávno, zhruba před třemi měsíci. Navíc ale také uchováváme snapshoty, což je v podstatě obrázek všech dat na všech našich serverech. Nutno říct, že tohle děláme každou hodinu každého dne každého měsíce.

Je to tedy každá zobrazitelná stránka?

Je to víc – je to každá zobrazitelná stránka se všemi údaji schovanými za touto stránkou. Takže když ukládáme vaše fotografie, máme je v šesti verzích. Neuchováváme jen originál: uděláme šest různých verzí v nahrávači fotografií a nahrajeme těchto šest verzí.

A rozdíl mezi nimi je velikost, přiblížení některých částí...

Přesně tak. Různé velikosti pro vaše News feed (Vybrané příspěvky), profilové fotky, zvětšení..

To zůstává na serverech ve vaší kanceláři?

V našich kancelářích ne, rozhodně ne. Máme čtyři datová centra, rozmístěná různě po světě. Jedno v Santa Clara, jedno v San Franciscu, jedno v New Yorku a jedno v Londýně. V každém z nich se nachází zhruba pět až osm tisíc serverů. V každém z našich center se nacházejí přesně ta samá data.

Kolik uživatelů teď máte?

Můžu tohle zveřejnit? Dvě stě až dvě stě dvacet milionů.

A ve skutečnosti?

Toto jsou pouze aktivní uživatelé. Počítáme-li všechny účty, tedy zahrnujeme i ty, které jsou pravděpodobně falešné, nefunkční a kdoví co ještě, dostaneme se přes tři sta milionů. Těch dvě stě dvacet milionů jsou uživatelé, kteří se nalogovali a něco se stránkou dělali v posledních třiceti dnech.

Řekla jsi, že se mění pravidla shromažďování informací.

Ne. Tahle pravidla se nikdy nezměnila. My stále ukládáme všechny informace. Zmiňovala jsem, že kdyby nic jiného, začínáme mazat víc fotografií z důvodu výkonu. Jsme největší distributor fotografií na světě.

Opravdu? Je to ověřitelné?

Z hlavy neznám přesná čísla, ale je to přes bilion fotek, a pak si ještě přimysli šest kopií od každé. To je přímo ztělesnění jehly v kupce sena. Když potřebujeme zobrazit stránku v půlvtéřině, musíme jít a najít víc než tisíc fotografií – pomyslete jen na vaše News feed (Vybrané příspěvky) – vše naráz a okamžitě. To je velmi obtížné.

Už dříve jsi zmínila tzv. master password, hlavní heslo, které už nepoužíváte...

Nejsem si jistá, kdy přesně to skončilo, ale mívali jsme hlavní heslo. Stačilo napsat jakékoli uživatelské ID a pak toto heslo. Neřeknu ti ho doslova, ale s velkými a malými písmeny, symboly, čísly to dávalo dohromady více méně slova „Chuck Norris“. Bylo to úžasné.

K tomu měl přístup jakýkoli zaměstnanec Facebooku?

Technicky ano. Ale prakticky byl přístup omezen na původní inženýry, kteří byli v zásadě jedinými lidmi, kteří o tom věděli. Neznamenal to, že kdokoli třeba z personálního oddělení

mohl používat toto heslo, aby se nalogoval do různých profilů. Heslo bylo vytvořeno z technických důvodů. Ale existovalo a kterýkoli zaměstnanec ho mohl najít, kdyby věděl, kde hledat.

Taky bych měla dodat, že tato služba byla přístupná výhradně interně. Kdybych se chtěla přihlásit ze školy nebo z knihovny, nemohla bych. Musíš být v kancelářích Facebooku a používat jeho ISP.

Myslíš, že zaměstnanci Facebooku někdy zneužili právo univerzálního přístupu?

Vím, že se to v minulosti stalo, protože pokud je mi známo, nejméně dva za to byli vyhozeni.

Co udělali?

Jeden z nich se přihlásil a změnil údaje jiných lidí, jejich náboženské smýšlení nebo něco takového. Nepamatuji se přesně, co to bylo, ale ohlásilo se to, vyšetřilo a byl vyhozen.

Ty ses někdy někomu do profilu nalogovala?

Ano, z technických důvodů.

Udělala jsi to někdy z jiných než profesních důvodů?

Přiznám se, že když jsem tu začínala pracovat, tak ano. Použila jsem ho, abych si prohlédla profily jiných lidí, na což jsem neměla právo. Nikdy jsem žádným způsobem neměnila jejich údaje, ale každopádně jsem tehdy zneužila právo prohlížení profilů v několika základních bodech.

Co čtení jejich zpráv?

Osobně jsem to nikdy neudělala. Většinou jsem prohlížela jen jejich profily.

Řekla bys, že zaměstnanci Facebooku mohli číst cizí zprávy?

Podívej, jednoduše – a nevím, kolik o tom víš – všechno je uloženo v našich záložních databázích. Doslova všechno. Tvoje zprávy jsou uchovány v databázi, ať už jsi je smazal nebo ne. Takže můžeme jen hledat v té databázi a snadno si je prohlédnout, aniž by bylo nutné logovat se do tvého účtu. Tohle většina lidí nechápe.

Takže hlavní heslo je v zásadě irelevantní.

Ano.

Je to jen věc stylu.

Ano, ale už se to nepoužívá. Jak jsem řekla, nedávno jsme s tím skončili, ale hlavní heslo bylo nahrazeno vážně skvělým nástrojem. Když například navštívím tvůj profil v naší uzavřené síti, mám tam tlačítko „switch login“. Jednoduše ho stisknu, zdůvodním, proč se přihlašuji na tvé jméno, stisknu OK a jsem ty. Tak to můžeš dělat tak dlouho, dokud máš vysvětlení,

protože bys pro to vážně měl mít dobrý důvod. Například pokud prošetřuješ kompromitující účet, možnost přihlásit se na tento účet prostě mít musíš.

Vážně vám jdou vaši manažeři po krku pokaždé, když se přihlásíte jako někdo jiný?

To sice ne, ale když na to přijde, měl bys být schopen to ospravedlnit, jinak tě vyhodí.

Dokážu si představit, že to berou—

Dopravdy vážně. Nedělám si legraci, ani trochu.

Vytvořili kvůli tomu novou pracovní pozici, mám pravdu?

Vedoucí oddělení na ochranu dat Chris Kelly, správně. Uchází se o post generálního prokurátora státu Kalifornie.

Je tato pozice běžná ve webových firmách v Silicon Valley?

Myslím, že je to čím dál častěji zaváděná pozice. Zvláště s Webem 2.0, 3.0, kde je v zásadě standardem získat zvenku tolik informací, kolik je jen možné. Je jasné, že někdo musí mít možnost se zpětně ujistit, že máme dobrou ochranu osobních údajů, nebo alespoň tak dobrou, jak to jen jde.

Předpokládám, že v tom je Facebook pro ostatní velmi směrodatný, pravda?

Dle mého názoru jsme vždy, již od samého začátku, nabízeli to nejpodrobnější nastavení uživatelského soukromí. Neexistuje jiná síť, která má tak rozsáhlé možnosti nastavení.

Nechceš mi něco říct k posledním průšvihům s Facebook Beacon (*pozn. red.: kauza z roku 2007, při které se zjistilo, že část reklamního systému Facebooku – Beacon – sbíral data o tom, které internetové stránky uživatel navštívil, přestože uživatel odmítl odeslání této informace do svého profilu a ani v tu dobu nebyl přihlášený na Facebook*) a k nedávným sporům ohledně nových podmínek užívání služby?

Je fakt těžké přesně odhadnout způsob, jakým budou uživatelé reagovat. Prostě jsme neměli po ruce dostatečně dobrý systém pro beta-testing. Když máš skupinu 20 inženýrů, kteří dělají na projektu, myslí si, že to je ta nejkrásnější a nejdokonalejší věc na světě, tak to vytvoří a projektový manažer to schválí. Na začátku, jako v tomto případě, jsme to spustili, a když se to uživatelům nelíbilo, zase jsme to stáhli. To byla prostě naše filozofie – pokus, omyl. Vzhledem k tomu, že jsme teď spustili několik psychologických analýz, začínají...

Ale ne!

Sakra že jo. Děláš si ze mě srandu? Používáme metodu sledování očí, abychom viděli, jak se tvé oči pohybuji při prohlížení Facebooku.

Co myslíš tím sledováním očí?

Například když chceme představit novou funkci, jako když jsme zmodernizovali prohlížení fotek, však víš, tu, kde můžeš kliknout nad obrázkem na nápis „Další“ a stránka zůstane stejná

až na to, že se ti objeví další fotka. Testovali jsme to a zjistili jsme, že to zvýšilo počet prohlédnutých stránek o 77 %. V podstatě jsme snížili data při nahrávání o 77 %, tudíž se stránka zobrazuje rychleji a tím pádem vyvolává více kliknutí. Nejenom, že snižujeme zatížení sítě a tím i platby za náš internet, ale udělali jsme síť rychlejší a zvýšili tak počet kliknutí za minutu, což je to, o co se doopravdy zajímáme.

Takže jakými dalšími způsoby, které nejsou uživatelům patrné, sledujete jejich chování?

Sledujeme všechno. Každou fotku, na kterou se podíváš, každého člověka, kterým jsi byl označen, každý zápis na zed', který přidáš a tak dále.

Nevím, jestli jsi o tom slyšela, ale existuje takový paradox s mezinárodní expanzí, protože všechny internetové společnosti usilují o světový trh, ale když služba vstoupí do země, která nemá perfektní infrastrukturu, jako jsou země třetího světa, společnosti musí chybějící infrastrukturu vytvořit a nový trh pak pro ni ve skutečnosti neprodukuje žádný (nebo jen malý) zisk.

O tomto v podstatě nevím vůbec nic. Jediné, co ti k tomu řeknu je, že jsme se už samozřejmě snažili pokračovat v expanzi do zemí třetího světa. Vezmi si takový Írán – pravda, Írán nepatří k zemím třetího světa – ale jakmile přišly íránské volby a pak ty spory, zjistili jsme, že využívali Facebook jako nástroj k vlastní organizaci a k předložení pochybností a nespokojenosti s vládou. Takže jsme přeložili celou síť do perštiny během 36 hodin. Byl to náš druhý jazyk psaný zprava doleva a bylo to pro nás fakt hodně složité. Celá síť je doslova zrcadlově převrácená. Fakt, že jsme to stihli během třiceti šesti hodin – najali nějakých 20 překladatelů a inženýrů na tom nepřetržitě dělali, aby se to rozjelo – byl vážně fenomenální. Měli jsme nejméně třikrát více registrací uživatelů za den během prvního dne, co to šlo ven, a pořád to rostlo.

Takže určitě bereme rozšíření do zahraničí vážně. A věc se má tak, že máme fakt gigantický podíl na trzích ve větších částech Evropy, v Austrálii, v Mexiku, v Kanadě a to jsou místa, kde se tvoří 99,9 % našich zisků a nejspíš tomu tak bude vždycky – nebo to tak bude minimálně po dobu příštích pěti, deseti let. Takže fakt, že prorážíme na ostatní trhy, převážně ukazuje snahu umožnit rodinám a přátelům ještě hlouběji se propojit, což je také doopravdy naším hlavním cílem.

Jakou nejzvláštnější věc jsi na Facebooku řešila?

No, ta nejdivnější, kterou jsem kdy viděla a mohla řešit, byla v situaci, kdy pro mě bylo nutné se přihlásit na účty jiných uživatelů. Nějaký člověk poslal mojí kamarádce ze školy opravdu hodně divnou zprávu, která se týkala jména „Caitlin“, což bylo i její jméno a slova „blbeček“ (orig. „poop“). To bylo opravdu jedna z nejpodivnějších věcí, kterou jsem kdy viděla: dvoustránková zpráva o jménu Caitlin a sémantické podobnosti se slovem blbeček. Zjistili jsme, že to vlastně poslal prvním dvěma stovkám Caitlin, které našel pomocí vyhledávání na facebooku.

To je divný.

Fakt divný. Z ničeho nic, bezdůvodně. Začal to posílat dvacetkrát za den různým holkám se jménem Caitlin asi 3 týdny nebo tak.

Co bylo nejbizarnější?

Našla jsem falešný účet, vytvořený v Berkeley, který používal profilový obrázek a informace z účtu bratra jednoho z mých nejlepších přátel. Ukázali jsme ho klukovi, který vlastní původní profil, a ten o něm nikdy v životě neslyšel, nikdy se s ním nesetkal, samozřejmě ho nikdy ani neviděl. Ale ten druhý si ho zřejmě přidal jako přítele a on ho bohužel potvrdil. Doslova mu pak ukradl všechny jeho informace, vytvořil falešný účet a komunikoval sám se sebou z toho falešného účtu. Psal si na svou vlastní zeď a přidával zprávy na zeď „toho druhého“. Zjistili jsme, že ten kluk měl ve skutečnosti patnáct falešných účtů, které vytvořil tím, že ukradl informace a obrázky od druhých a pak komunikoval skrze jednotlivé účty sám se sebou. Hádám, že to dělal proto, aby vypadal dostatečně cool.

To je opravdu smutná ukázka lidstva.

Jo, to je nejbizarnější případ, který mě napadá. Tyto dva případy z těch, které jsem viděla, jsou přesně ty, které mě nutí říct: „Co se to sakra děje?“

Řekni mi něco o inženýrech.

Jsou divní a chytří jak rádio. Například támhle ten kluk sám bez cizí pomoci přepisuje v podstatě celou síť. Naše síť je programovaná řekněme z 90 % v PHP. Od začátku do konce – všechno co vidíš – je generováno v jazyce, který se jmenuje PHP. On vytváří HPHP, Hyper PHP, což znamená, že doslova přepisuje celý jazyk. Je tady totiž rozdíl mezi programováním ve skriptovaném a kompilovaném jazyce. PHP je příkladem skriptovaného jazyka. Počítač nebo prohlížeč čtou program jako výpis, odshora dolů, a ve stejném stylu ho i provádějí: na začátku programu není tedy možné se odkazovat na něco, co deklaruješ na jeho konci. Ale s kompilovaným jazykem je program, který napíšeš, přeložen do spustitelného souboru. Není nutno tedy program číst od začátku dokonce, aby se provedly jednotlivé příkazy. Takhle je to mnohem rychlejší. Takže tenhle inženýr konvertuje síť z jednoho stylu, který běží na skriptovaném jazyce, do druhého, který běží na tom kompilovaném. Nicméně kdybys šel za ním pokecat si o basketbalu, zažil bys pravděpodobně tu nejhlupejší konverzaci, kterou jsi kdy v životě s člověkem vedl. S takovými lidmi prostě nemůžeš mluvit na normální úrovni. Kdybys chtěl mluvit o basketbalu, mluv o teorii křivky. Pak by to mohl pochopit. A takových lidí je tu spousta. Ale, ty bláho, svou práci udělat umí.

Takže jaký bude celkový efekt, až síť poběží na Hyper-PHP?

Snížíme vytížení procesorů našich serverů o 80 %, takže to v praxi uživatelé jednoduše uvidí jako rychlejší síť. Stránky se budou načítat za jednu pětinu času, na který jsou teď zvyklí.

Kdy s tím půjdete ven?

Až to bude hotové. Ideálně během příštích pár měsíců.

Jak firmu poznamenalo nedávné stěhování?

Facebook prostě přestěhoval své kanceláře do Stanfordského výzkumného parku, kde vzniklo i původní HP. Před tím to bylo dost rozházený. Měli jsme sedm nebo osm kanceláří v centru.

Nějaké změny v atmosféře po přestěhování?

Je to prostě paráda mít všechny v jedné kanceláři. Před tím byl každý mítink pro většinu lidí nevyhovující. Vývojový tým byl totiž rozdělen do 3 kanceláří. Bylo to těžké. Teď je tu mnohem větší jednota, jednodušší komunikace. Všechno působí domáctějším dojmem. Je to super-přátelské. Myslím, že nejlepší věcí na tomhle pracovním prostředí je důvěra. Nezajímá je, co, kde, jak, kdy, pokud máš svoje hotové. Ať už chceš pracovat v baru, na zápase, v parku, nebo na střeše, nesperou se do tebe. Prostě udělej, co máš. Proto jsem mohla přerušit práci, přijít a dát si s tebou dvě piva a teď zkrátka můžu jít zpátky a dodělat ji. A to bude ještě trvat. Prostě si to můžu dovolit. Taky vím, že prostě teď musím jít zpět. A možná tam budu do desíti nebo jedenácti hodin do večera.

Mrzí mě, že jsme vypili tolik piv.

To je věcí důvěry. My si to můžeme dovolit. Nemusíme mít obavy. Můžeme se věnovat svému osobnímu životu, pokud uděláme svoji práci.

Zdroj: http://www.voicesforinnovation.cz/clanky/clanky_vfi/rozhovor-zamestnanec-facebooku-o-nasem-soukromi