



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Lita på mig!

En studie av tillit på virtual communities

Trust me!

A study of trust in virtual communities

ARMAN FAGHIHI
JAKOB LJUNGKVIST

Kandidatuppsats i Informatik

Rapport nr. 2014:030
ISSN: 1651-4769

Abstrakt

De tekniska framgångar som skett de senaste åren har lett till ett större internetanvändande runt om i världen. Fler och fler människor använder sig idag utav olika virtual communities där kommunikation sker med folk som har liknande intressen. Då det oftast handlar om anonyma användare spelar tillit en stor roll för ett virtual communitys sammanhållning. Det är därför av intresse att undersöka hur tillit uppstår mellan användare på virtual communities. Rapportens frågeställning lyder därför som följande:

”Hur uppstår tillit mellan användare på virtual communities?”

En kvalitativ och nätografisk studie genomfördes för att besvara frågeställningen. Urval av foruminlägg på forumet Silk Road granskades utifrån fyra tillitsfaktorer som framtogs med hjälp av teorier från tidigare forskning inom ämnena tillit och virtual communities. Studien av Silk Road visade på att tillit mellan användare skulle kunna uppstå då speciella faktorer går att finna i en relation mellan användare. De mest centrala faktorerna är senioritet, integritet, aktivitet och identitet.

Nyckelord: *Tillit, virtual communities, Silk Road*

Abstract

The technical achievements that have occurred in recent years have led to a greater use of the Internet around the world. Today, more and more people are using virtual communities, a place where communication occurs with people who have similar interest. Due to the option of being an anonymous user, the concept of trust plays a big part in how virtual communities are working. It is therefore of interest to investigate how trust develops between users in virtual communities. This report asks the following question:

"How is trust formed between users at a virtual community?"

A qualitative and netnographical study was conducted to answer the question above. A selection of forum posts on the Silk Road forum was examined based on four trust factors that were developed using theories from previous researches in the topics of trust and virtual communities. This study of Silk Road showed that trust between users could develop when special factors can be found in a relationship between users. The key factors are seniority, integrity, activity and identity.

Keywords: *Trust, virtual communities, Silk Road*

TACK

Vi vill ge ett stort tack till vår handledare Urban Nuldén som har stöttat oss och hjälpt oss att färdigställa denna rapport. Urban har givit oss snabb och givande feedback genom hela processen, tack!

Vi vill även tacka alla de lärare vi haft under dessa tre år på det systemvetenskapliga programmet.

Innehåll

1. Introduktion.....	1
1.1 Bakgrund.....	1
1.2 Syfte och frågeställning	2
1.3 Undersökningens upplägg	2
2. Teori.....	3
2.1 Virtual Communities.....	3
2.2 Tillit på virtual communities	5
2.3 Tillitsfaktorer.....	7
2.3.1 Tillitsmodell.....	9
3. Metod.....	9
3.1 Fallstudieobjekt – Silk road.....	10
3.2 Datainsamling.....	10
3.3 Etiska ställningstaganden	10
4. Fallstudie.....	11
4.1 Silk Road.....	11
4.2 Silk Road forum.....	13
4.3 Tor.....	14
4.4 Bitcoin.....	15
4.5 PGP	16
4.6 Resultatanalys.....	17
5. Diskussion & analys	25
6. Slutsats	27
6.1 Förslag på vidare forskning.....	27
Källor	28

1. Introduktion

I den här delen presenteras bakgrunden kring problemområdet som den här studien avser att undersöka tillsammans med frågeställningen och upplägget för rapporten.

1.1 Bakgrund

Användningen av internet ökar ständigt, och har gjort det de senaste åren. Den ökade användningen bidrar till att personer integrerar på andra sätt än vad som gjordes innan den tekniska utvecklingen som råder idag. I början av 2014 hade Facebook 1,1 miljarder aktiva användare (Statistic Brain, 2014), något som tydligt visar på att folk idag är väldigt uppkopplade och inte alltid träffas fysiskt för att kommunicera.

Virtual communities är platser där personer med samma intressen samlas och diskuterar olika saker. Personer på virtual communities behöver nödvändigtvis inte känna varandra. För att kommunikationen mellan medlemmar på ett virtual community ska fungera bra måste det upprättas någon form av tillit sinsemellan (Ridings, Gefen, & Arinze, 2002).

Virtual communities ger personer stora möjligheter att kommunicera via internet vilket kan ses som en positiv aspekt. Det finns däremot även en mer negativ baksida på det hela som inte är lika välkänt. Virtual communities blir ibland platser för hot, illegala aktiviteter och förföljare (Danet, Ruedenberg-Wright, & Rosenbaum-Tamari, 1997).

Ett exempel på en webbplats där illegala aktiviteter sker är webbplatsen Silk Road. Silk Road, eller "*the Ebay for drugs*" som Monica J.Barratt (2012) väljer att kalla det för är en webbplats där det köps och säljs olika produkter och tjänster. Oftast handlar det om droger i olika former. Speciella programvaror och betalningsmedel gör det möjligt till att surfa och handla anonymt på Silk Road (J.Barratt, 2012). Polisen och olika myndigheter arbetar ständigt med att få tag i personer som är aktiva på sajten och A.Chen (2011) menar att anonymiteten inte bara är till fördel för användarna.

Virtual communities är lika verkliga som fysiska gemenskaper där sammanhållningen bestäms av den tillit och misstro som uppstår mellan olika individer. Det fungerar även på samma sätt på nätet där kommunikationen mellan de aktiva användarna bygger på tillit, precis som hela vårt samhälle i stort fungerar (Abdul-Rahman och Hailes, 2000).

1.2 Syfte och frågeställning

Den här studien avser att ta reda på hur tillit uppstår mellan användare på virtual communities. Studien kommer att utgå ifrån Silk Roads forum där tillit till varandra spelar stor roll. Tilliten är mycket viktig då forumet är kopplat till Silk Roads marknadsplats där det köps och säljs illegala produkter och tjänster. Det här specifika forumet undersöks i hopp om att kunna ta fram mönster som även skulle kunna appliceras på andra virtual communities. Frågeställningen för studien ställs enligt följande:

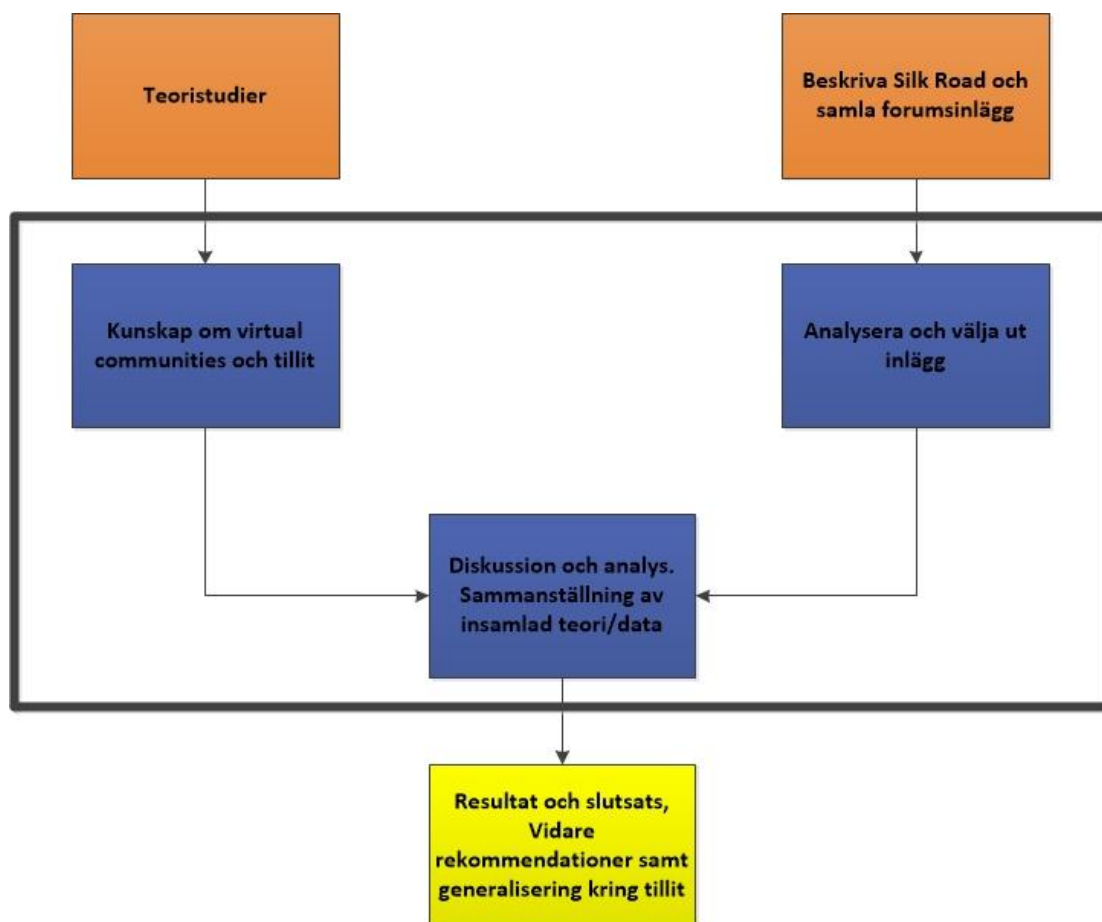
”Hur uppstår tillit mellan användare på virtual communities?”

För att besvara frågeställningen kommer det att redogöras för begreppen ”virtual communities” och ”tillit” för att skapa en bild över hur tidigare forskning ser på dessa. Med teorin som grund kommer datainsamlingen att komma ifrån Silk Roads forum där olika användares inlägg kommer att analyseras.

1.3 Undersökningens upplägg

Teorin för den här studien består av en del där virtual communities beskrivs och behandlas på en övergripande nivå. Det kombineras sedan med tillit och då framförallt hur tillit fungerar på virtual communities. Tidigare forskning ger en bredare förståelse för begreppen och hur området har behandlats tidigare.

I första delen samlas teori in som underbygger den frågeställning som rapporten avser att besvara, se Figur 1. Parallellt med teorin beskrivs också fallstudieobjektet, vilket är forumet för Silk Road, och de forumsinlägg som anses lämpliga för studiens område. I analysdelen diskuteras de inlägg som valts ut och kopplas sedan ihop med teorin kring begreppen virtual communities och tillit. I slutet av rapporten presenteras sedan en diskussion och slutsats, tillsammans med förslag på vidare forskning.



Figur1 – Figur över undersökningens upplägg.

2. Teori

Teoridelen presenterar den tidigare forskning som finns om tillit och virtual communities. Dessa två begrepp sammanflätas och behandlas tillsammans för att sedan appliceras under resultatanalysen.

2.1 Virtual Communities

Fernback och Thompson (1995) definerar ett virtual community som ett socialt förhållande skapat i cyberspace, genom upprepad kontakt inom en specifik plats om ett specifikt ämne av intresse. Platsen där man kommunicerar anses viktig och utgör grunden för samhället. Platsen kan till exempel vara ett chatttrum, ett forum eller någon annan typ av plats där kommunikation kan ske (Ridings et al., 2002).

Ett virtual community kan liknas vid ett community i det verkliga livet på det sätt att stöd i speciella förhållanden finns att få (Wellman och Milena, 1999a). Här menas att nätanvändarna

oftast inte bara söker information utan även en känsla av tillhörighet.

Ett virtual community skiljer sig dock på det sätt att medlemmarna är villiga till att visa sitt stöd, ge ut information samt en känsla av behörighet till personer de knappt känner i det verkliga livet.

Kritiker har ofta visat oro över att denna typ av kommunikation på nätet aldrig kommer att vara meningsfullt då det leder bort folk från en riktig personlig kontakt (Wellman och Milena, 1999a).

Sproull och Faraj (1997) förklarar tre skillnader mellan ett virtual community och ett icke-virtuellt. Den första skillnaden är att en fysisk plats är irrelevant för ett virtual community. Den andra skillnaden är att de flesta medlemmar på ett virtual community är osynliga. En användare kan alltså bara läsa andras inlägg utan att själv tillföra något, vilket gör att andra inte känner till den personens existens. Den tredje och sista skillnaden är kostnader och avgifter vilket tenderar att vara lägre på ett virtual community.

Detaljer så som kroppsrörelser och tonfall saknas vid virtuell kommunikation vilket gör att en individ och dess meddelanden kan tolkas olika av olika personer (Sproul och Kiesler, 1992). Till skillnad från kommunikation offline är den virtuella kommunikationen inte turbaserad, något som gör det lättare för fler personer att delta samtidigt. Det finns två grundmetoder för en individ att använda sig av ett virtual community (Ridings et al., 2002). Antingen genom att få information eller genom att ge information.

Ett välkänt exempel på ett virtual community, eller forum är svenska Flashback. Flashback är känt som en plats där man enkelt kan hitta detaljerad information om de senaste händelserna samt fritt uttrycka sig som en anonym användare (Kingsepp, 2011). På Flashback kan allt ifrån datorspel och utbildning till vapen och droger diskuteras.

Internet har tillsammans med dessa virtuella communities gjort att man på bara några sekunder kan få fram information om nästan vad som helst. Denna lättillgänglighet har lett till att det även cirkulerar en hel del felaktig samt mindre korrekt information som kan uppfattas som sann fakta. Som Wellman och Milena (1999b) skriver är man orolig över att denna felaktiga information kommer ta över då allt fler personer ställer frågor för att de kan och inte för att de själva har något att tillföra. Nätanvändare brukar oftast lita på andra helt anonyma användare, något som Wellman och Milena (1999a) säger kan liknas och jämföras med hur

man på 60-talet inte hade några problem med att ge skjuts till en total främling.

Det anses som en generell norm att det man tar emot även senare betalas tillbaka på ett eller annat sätt. Problemet med detta på virtual communities är att de utbyten som sker oftast är mellan svaga länkar med två eller fler personer som inte känner varandra mer än via det användarnamn som används.

2.2 Tillit på virtual communities

I dagens samhälle är vi överbelastade med information vilket samtidigt ökar vår osäkerhet. Många av våra handlingar sker därför genom tillit, att kunna förlita oss på någon eller något. Ett virtual communitys sammanhållning bestäms i stor del av tillit och misstro. Virtual communities är lika verkliga som de gemenskaper vi har offline. Därför gäller alla regler för tillit i den fysiska gemenskapen även i den virtuella världen (Abdul-Rahman och Hailes, 2000).

Definitioner i lexikon för ordet tillit innehåller bland annat termer som ”förtroende” och ”försäkran”. Deutsch (1958) förklarar att ett vanligt element som används för tillit är ”förhoppning” eller ”förutsägbarhet”. Förutsägbarhet i sig kan däremot inte ensamt definiera tillit. En väderprognos kan med rätt stor sannolikhet förutsäga vädret för nästa vecka, men det betyder inte att man kommer ha tillit eller tro på att det faktiskt kommer att bli så.

För syftet med denna rapport kommer Gambettas (1990) definition av tillit att följas:

“... trust (or, symmetrically, distrust) is a particular level of the subjective probability with which an agent will perform a particular action, both before [we] can monitor such action (or independently of his capacity of ever to be able to monitor it) and in a context in which it affects [our] own action.”

Abdul-Rahman och Hailes (2000) definierar tre olika typer av tillit. *Mellanmänsklig tillit* vilket förklaras som den tillit en person direkt kan ha gentemot en annan. *Systematisk* eller *opersonlig tillit* refererar till tilliten på ett system eller en institution, som till exempel det monetära systemet. Den tredje och sista typen av tillit är *dispositionell tillit* som även kallas för ens grundtillit. Det är en känsla av tillit som man har gentemot sig själv och världen och som är helt oberoende av någon eller något annat.

Då en fullständig kunskap om allt och alla inte är möjligt för en enskild individ måste man förlita sig på andra källor när ett beslut om tillit ska göras.

En handling eller ett beslut som sker genom tillit görs i hopp om ett positivt resultat, även om osäkerheten finns. Detta kan ses som ett chansningspsel, vilket Abdul-Rahman och Hailes (2000) nämner inte stämmer. Ett beslut som görs via tillit görs genom tidigare erfarenheter och kunskap. Dessa erfarenheter och den kunskap man erhåller står som grund för framtida beslut genom tillit.

En säljare på Tradera som har dåligt rykte och som har fått negativa omdömen riskerar mindre tillit från framtida kunder. Rykte spelar därför en viktig roll i hur beslut och handlingar sker förtroendemässigt. Det hjälper oss att hantera komplexiteten i vårt samhälle genom att sortera ut trovärdiga personer vars intressen är att hålla löften (Misztal, 2013). Abdul-Rahman och Hailes (2000) definierar rykte som en förhoppning om någon eller någots uppförande baserat på observationer från tidigare uppföranden.

Många virtual communities har därför ett slags omdömessystem som visar hur länge en person varit medlem, hur aktiv personen varit samt hur mycket medlemmen har tillfört. Oftast är allt som skrivs öppet för alla att läsa vilket gör det lättare att se hur pass pålitlig en viss medlem varit innan. Ju bättre rykte en person har desto mer pålitlig anses personen att vara.

Som tidigare nämnt saknar virtual communities viktiga detaljer som kroppsrörelser och tonfall. Detta kan hindra att ett förtroende byggs. Då det dessutom är lätt att gömma sig bakom ett användarnamn utan ålder, kön och så vidare kan tillit förhindras ytterligare. Ridings et al. (2002) menar dock att det kan vara minst lika lätt att bygga tro och tillit på ett virtual community på grund av det starka bandet som formas genom diskussion av ett gemensamt intresse. Detta särskilt när det rör sig om hälsfaktorer, barnfödelse eller till exempel tragiska händelser. Långvarig och repeterad kontakt kan ytterligare hjälpa till att bygga tillit. En individs förmåga att briljera och visa kunskap eller talang inom ett visst ämne kan på så sätt skapa ännu större tillit hos andra.

En person som postar på till exempel ett forum förväntar sig oftast någon typ av respons. Om den personen inte skulle få respons kommer tilliten inte att utvecklas. En person som ofta och snabbt kan ge svar visar en typ av kunskap eller kompetens vilket ökar tillit för den individen (Ridings et al., 2002).

Det har visat sig att man genom virtual communities har det lättare för att ge ut personlig information (Sproul och Kiesler, 1992). Om en person väljer att posta information om sig själv får andra medlemmar en känsla om att den personen är mer än bara en främling. På så sätt kan tillit lättare utvecklas och förtroendet för den personen ökar (Ridings et al., 2002).

De flesta virtual communities har regler för hur man bör uppföra sig. Att bryta mot dessa regler kan ibland innebära avstängning, vilket gör att man inte längre får vara en del av communityt. Dessa regler tillsammans med medlemmar som aktivt visar och delar med sig av information och kunskap, bidrar till ett samhälle där tillit lättare skapas.

2.3 Tillitsfaktorer

Med utgångspunkt i ovanstående teori har vi tagit fram fyra olika tillitsfaktorer som kommer att ligga till grund då Silk Roads forum analyseras.

Dessa fyra faktorer spelar en roll i hur tillit kan skapas mellan användare på ett virtual community. För att göra det lättare att förstå samt för syftet med denna rapport, anges nedan olika exempel på hur tillit på virtual communities påverkas genom de fyra tillitsfaktorerna.

Senioritet

Utifrån teorin ovan kan det konstateras att tillit lättare skapas gentemot en person som varit medlem under en längre tid på ett virtual community. Abdul-Rahman och Hailes (2000) definition på rykte kan kopplas samman med senioriteten. Ju längre en person har varit medlem, desto fler observationer går att göra från tidigare uppföranden.

En nyregistrerad medlem på ett virtual community som plötsligt försöker övertala andra medlemmar till att till exempel köpa en viss produkt, kommer med stor sannolikhet att ignoreras. En person som varit medlem under en längre tid kommer däremot att ha större tillit av andra medlemmar. Misstänksamheten är då lägre på att personen bara försöker lura folk eller bara har blivit medlem för att göra reklam för en produkt. Detta särskilt om medlemmens tidigare uppföranden har visat sig vara positiva.

Aktivitet

Som tidigare nämnt av Ridings et al. (2002) anses en person som mer pålitlig om respons ges och aktivitet visas. Om en medlem kan ge snabba och meningsfulla svar samt diskutera aktivt med andra medlemmar, ökar tilliten för den personen. Skulle personen inte ge någon form av

respons eller om responsen sker alldeles för långsamt kommer tilliten däremot att minskas och kanske till och med att försvinna helt och hållet. En medlem som inte visar någon som helst typ av aktivitet på ett virtual community kan komma att försvinna bland mängden medlemmar. Andra medlemmar kommer då med stor sannolikhet inte ens att känna till den användarens existens. Den här punkten kan kopplas samman med ovanstående senioritetsfaktor. Att ha varit medlem under en längre tid behöver nödvändigtvis inte skapa en form av tillit, särskilt om ingen aktivitet har visats.

Integritet

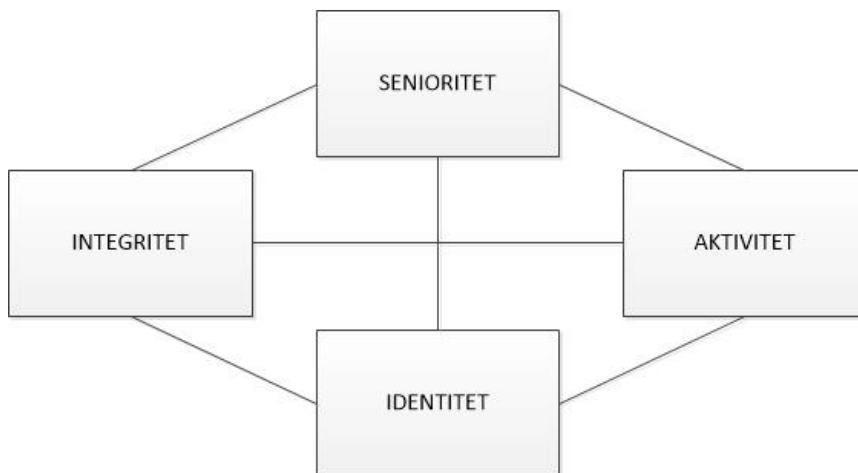
En person som kan visa intellektuell integritet, det vill säga kunskap och erfarenhet inom det område eller ämne som diskuteras kommer oftast få större tillit från andra användare. Elever på en skola litar oftast på sina lärare som besitter en högre kunskap med mer erfarenhet. På samma sätt kan en medlem lita mer på en annan medlem som kan visa och briljera med sin kunskap och erfarenhet (Ridings et al., 2002). Det är dock mycket möjligt för vem som helst att överdriva eller rakt av ljuga om sina erfarenheter, särskilt när man är en anonym användare utan identitet.

Identitet

En medlem som gömmer sig bakom ett alias utan någon som helst information om sig själv ses självklart som misstänksam med mycket låg tillit från alla. Detta särskilt om inga av de ovanstående tillitsfaktorerna är uppfyllda. Vissa virtual communities tillåter ett säkert sätt för medlemmar att verifiera sig själva på samtidigt som de hålls anonyma med löftet om att ingen känslig information kommer att ges ut. En verifierad medlem ses som mer pålitlig än en icke-verifierad medlem. En medlem kan även ses som verifierad av andra medlemmar som haft positiva erfarenheter med personen ifråga. Den eller de medlemmarna kan sedan ”vidareverifiera” personen till andra medlemmar för att skapa större tillit i communityt. Som Abdul-Rahman och Hailes (2000) nämner måste man förlita sig på andra källor när ett beslut om tillit görs. Facebook är ett exempel på ett virtual community där man går ut med sin identitet, men samtidigt har möjligheten till att välja hur anonym man vill hålla sig. Vissa virtual communities och dess medlemmar kan ibland kräva bevis på en persons identitet i till exempel form av en bild. Detta särskilt när tillit genom identitetsfaktorn vill skapas. Ju mer information det finns tillgängligt om en person, desto större chans finns det att tillit skapas (Ridings et al., 2002).

2.3.1 Tillitsmodell

Vi har utifrån de fyra tillitsfaktorerna skapat en tillitsmodell som kommer att användas i resultatanalysen. Modellen visar att faktorerna hör ihop och att varje faktor utgör en del i hur tillit kan uppstå.



Figur 2 – *Tillitsmodell*

3. Metod

För att besvara frågeställningen används en kvalitativ metod. Detta för att studien avser att gå på djupet och inte på bredden. Rapporten presenterar en kvalitativ fallstudie av Silk Roads forum där ett urval av inläggen på forumet kommer att granskas och de som är relevanta för studien kommer att visas. Patel och Davidson (2011) menar att en fallstudie är bra att göra då avsikten är att få ett bra helhetsperspektiv samt att det ofta kommer till användning när vissa processer ska studeras.

Patel och Davidson (2011) menar att vid genomförande av fallstudier samlar man på sig olika typer av information och karaktär. Intervjuer och observationer är vanligt förekommande inom en fallstudie om det sker på en arbetsplats. Då Silk Road är ett virtual community kommer istället forumet analyseras genom metoden nätnografi. Nätnografi är en metod som är till för att studera kulturer och communities online (Bowler, 2010). Arbetssättet för nätnografi går enligt Kozinets (2010) att dela upp i fem olika steg. Första steget går ut på att planera undersökningen och definiera en frågeställning. Därefter görs ett val av de

onlinekällor studien avser att undersöka. I det tredje steget samlas data in för att i det fjärde steget analyseras och tolkas. I det femte och sista steget presenteras resultatet.

3.1 Fallstudieobjekt – Silk road

Fallstudieobjektet för den här rapporten är forumet Silk Road, ett forum som är kopplat till en virtuell marknadsplats där handel och försäljning av illegala produkter och tjänster sker. Marknadsplatsen lanserades i februari 2011 men stängdes sedan ner av FBI i oktober 2013. Redan i november samma år var Silk Road uppe igen och fortsätter i dagsläget precis som vanligt. Eftersom anonymitet på Silk Road är extremt viktig, är tillit huvudkärnan i hur forumet och dess aktiviteter fungerar.

3.2 Datainsamling

Insamlingen av empiriskt material gjordes genom att undersöka medlemmars inlägg på forumet Silk Road. Foruminlägg som visade tecken på tillit och som var relevanta för syftet med rapporten undersöktes sedan närmare.

I skrivande stund finns det 619711 inlägg i 33167 olika trådar, dessa inlägg är skrivna av 42467 användare. Då det för den här rapportens tidsram gör det omöjligt att granska alla inlägg valdes specifika forumdelar ut där relevanta inlägg granskades. De forumdelar som valdes ut var ”Newbie” och ”Product Offers”. Forumdelen ”Newbie” är skapad för alla de nyregistrerade användarna på Silk Road. Den valdes ut för att nyregistrerade användare ofta behöver assistans i hur olika saker fungerar och behöver då förlita sig på tillit genom dessa källor. Det var också ”Newbie” som hade flest inlägg av alla de olika forumdelar som finns. ”Product Offers” är en forumdel där medlemmar kan göra inlägg om olika erbjudanden de har på sina produkter som säljs på marknadsplatsen Silk Road. Här måste det byggas en form av tillit innan ett köp genomförs.

3.3 Etiska ställningstaganden

För att kunna genomföra den här studien har ett konto på forumet Silk Road skapats. Detta endast i syfte för att kunna studera och läsa inlägg på forumet av andra medlemmar. Läsandet av dessa inlägg kommer att göras utan medlemmarnas vetskap. Smygläsningen är av relevans då ingen kontakt ska upprättas gentemot användarna på Silk Road. Vi ställer oss helt emot all typ av illegal aktivitet och stödjer inte Silk Road på något vis. Marknadsplatsen för Silk Road

används endast i studiesyfte, för att ta skärmdumpar och för att kunna presenteras i den här rapporten. Det kommer absolut inte att genomföras någon form av köp eller liknande då detta helt går emot rapportens etiska ramar.

4. Fallstudie

I följande del presenteras Silk Road tillsammans med det tillhörande forumet. Silk Road kommer att beskrivas och förklaras i hur det fungerar och vilka aktiviteter som är centrala. Till detta beskrivs även viktiga begrepp som är väsentliga för att webbplatsen ska fungera som den ska.

4.1 Silk Road

Silk Road är en virtuell marknadsplats där det köps och säljs produkter och tjänster av olika slag. Till största delen handlar det om illegala produkter som droger och illegala tjänster som bland annat involverar stöld av olika slag. Silk Road liknas vid en illegal version av eBay. För att nå Silk Road krävs det att man använder sig utav "Tor", en speciell webbläsare som gör det möjligt att surfa på internet helt anonymt.

För att betala på Silk Road använder sig användarna utav Bitcoins, en digital valuta som fungerar som ett anonymt betalningsmedel (Barratt, 2012).

Silk Road skapades 2011 av en person som kallar sig för "Dredd Pirate Roberts". Det visade sig sedan att personen i fråga var en 29-årig kemistudent vid namnet Ross William Ulbricht (Lindroth, 2013).

På Silk Road säljs det många olika typer av droger som till exempel ecstasy, cannabis, kokain och heroin. Dessa droger finns listade under kategorier precis som vilken annan köp- och säljsida som helst. Användandet av Silk Road bygger mycket på förtroende för varandra, därför kan användare betygsätta varandra utifrån hur diskreta de är, hur snabbt leveransen tog samt hur bra kvaliteten på den levererade produkten var (Barratt, 2012).

The screenshot shows the Silk Road anonymous market interface. At the top, there is a navigation bar with the Silk Road logo (a camel) and the text 'anonymous market'. To the right, it displays 'messages 0 | orders 0 | account B0.000'. Below this is a search bar with a 'Go' button and a user profile section with 'Hi, settings - logout' and a small icon.

On the left side, there is a vertical list of drug categories and their respective item counts:

- Drugs 13889
- Stimulants 1497
- Psychedelics 1848
- Prescription 4022
- Precursors 55
- Other 574
- Opioids 360
- Ecstasy 1323
- Dissociatives 123
- Cannabis 2003
- Steroids/PEDs 858
- Alcohol 443
- Apparel 479
- Art 18
- Biotic materials 4
- Books 555
- Collectibles 2
- Computer equipment 23
- Custom Orders 231
- Digital goods 772
- Drug paraphernalia 187
- Electronics 98
- Erotica 112
- Forgeries 115
- Hardware 15
- Herbs & Supplements 3
- Jewelry 145
- Lab Supplies 28

The main content area is titled 'browsing drugs'. It features a sorting dropdown menu set to 'bestselling', and two checkboxes for 'ships to my region' and 'ships from my region', both of which are unchecked. An 'update' button is located to the right of these checkboxes.

Below the sorting options, there are three product listings, each with a small image, a title, a vendor name, shipping information, and a price in Bitcoin (B0) with an 'add to cart' button:

- 1g Platinum Standard Pure Fire MDMA**: vendor: Platinum Standard, ships from: United States, ships to: United States, price: B0.144724.
- 100 2mg pfizer xanax bars**: vendor: xanax king, ships from: United States, ships to: United States, price: B0.422113.
- 1GR Pure Flake Cocaine**: vendor: lostheaven, ships from: Germany, ships to: Worldwide, price: B0.248890.

Figur 3 – Skärmdump från Silk Road som visar olika typer av knark och dess priser.

Ovanstående figur visar ett antal av de kategorier som finns tillsammans med antal artiklar som finns listade under varje kategori. Figuren visar att det finns 13889 artiklar under kategorin droger vid tillfället som skärmdumpen togs. I figuren är droger uppklickat och visar därför tre olika artiklar där det listas vad det är för typ av drog, hur stor mängd som säljs samt till vilket pris det säljs för. Alla priser är listade i Bitcoins. På toppen av bilden syns det hur många Bitcoins det finns på användarens konto, hur många varor som har köpts samt antal meddelanden användaren har.

Produkterna går att sortera på bästsäljande, trendigt, senast upplagda samt via namn. Det går också som användare att kryssa i om det bara ska presenteras artiklar som kan skickas från eller till den region som ställts in av användaren.

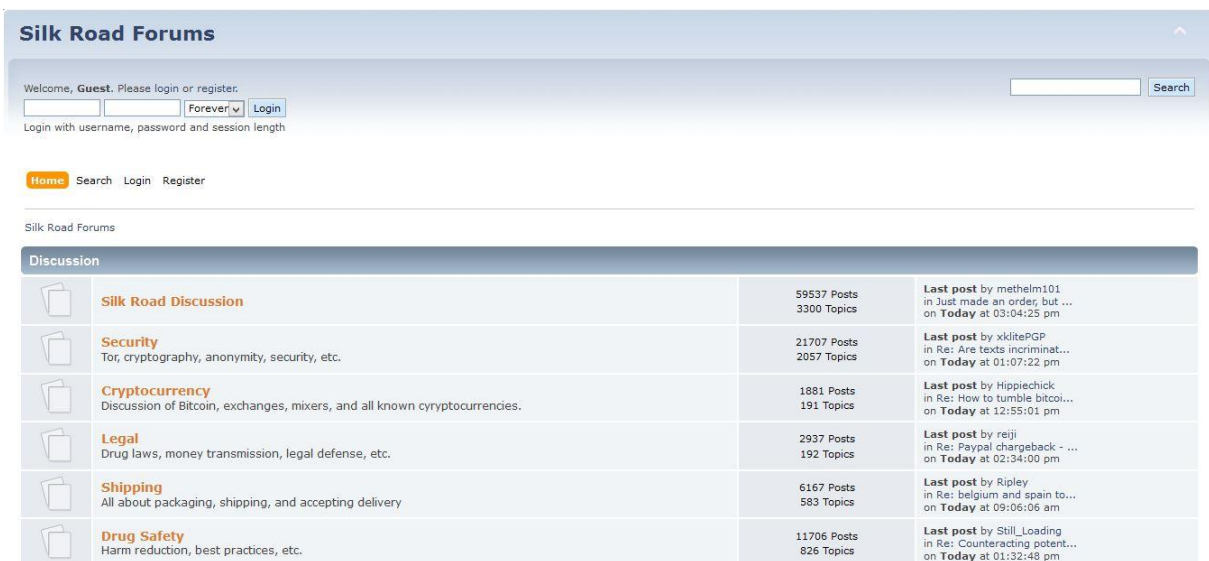
Ett problem som uppstår med anonymiteten är att varan som köps måste levereras fysiskt. Måste varan skickas över landgränser har tullen och andra myndigheter möjlighet till att gå in och stoppa leveransen. Sker leveransen inom ett land blir det dock lättare att genomföra transaktionen. Andra hinder som till exempel installationen och användandet av Tor på rätt sätt samt deltagandet i en leverans och mottagandet av illegala varor gör det hela till en mycket riskfylld process. För de som kan behärska detta på ett så säkert sätt som möjligt samt de som vågar ta risken kan Silk Road vara ett enklare alternativ än att köpa på gatan, något som har revolutionerat hela drogmarknaden (Barratt, 2012).

Precis som Barratt (2012) menar att det finns hinder för Silk Roads framfart beskriver Chen (2011) att anonymiteten för Silk Roads användare inte bara är bra men kan även vara deras fall. Anonyma konton kan skapas av personer som jobbar för polisen eller andra myndigheter i syfte för brottsprovokation, i de länder där det är tillåtet.

Detta är något som hände i början av oktober 2013 där DEA och FBI grep Ulbricht och lyckades temporärt stänga ner Silk Road. Myndigheterna hade genomfört åtskilliga insatser mot Silk Road, bland annat genom egna anonyma konton som de använde sig utav. Åtalet mot Ulbricht blev omfattande och han riskerar livstids fängelse (Lindroth, 2013).

4.2 Silk Road forum

Kopplat till Silk Roads marknadsplats finns det också ett forum, vilket är i största del det som den här rapporten behandlar. På det här forumet måste man registrera sig för att kunna skriva egna inlägg, men det behövs ingen registrering för att läsa andras inlägg.



The screenshot shows the 'Silk Road Forums' homepage. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Search', 'Login', and 'Register' buttons. Below this is a login section with a 'Welcome, Guest. Please login or register.' message and a 'Login' button. The main content area is titled 'Discussion' and contains a table of forum topics.

Topic Name	Description	Posts / Topics	Last Post
Silk Road Discussion		59537 Posts 3300 Topics	Last post by methelm101 in Just made an order, but ... on Today at 03:04:25 pm
Security	Tor, cryptography, anonymity, security, etc.	21707 Posts 2057 Topics	Last post by xkllitePGP in Re: Are texts incriminat... on Today at 01:07:22 pm
Cryptocurrency	Discussion of Bitcoin, exchanges, mixers, and all known cryptocurrencies.	1881 Posts 191 Topics	Last post by Hippiechick in Re: How to tumble bitcoi... on Today at 12:55:01 pm
Legal	Drug laws, money transmission, legal defense, etc.	2937 Posts 192 Topics	Last post by reiji in Re: Paypal chargeback - ... on Today at 02:34:00 pm
Shipping	All about packaging, shipping, and accepting delivery	6167 Posts 583 Topics	Last post by Ripley in Re: belgium and spain to... on Today at 09:06:06 am
Drug Safety	Harm reduction, best practices, etc.	11706 Posts 826 Topics	Last post by Still_Loading in Re: Counteracting potent... on Today at 01:32:48 pm

Figur 4 – Startsidan för Silk Roads forum.

Silk Roads forum består av en mängd olika forumdelar där användare kan diskutera olika ämnen. Som figur 3 visar innehåller vissa forumdelar fler inlägg och andra mindre. Startsidan visar också när senaste inlägget skrevs och vilken användare det var som skrev senast. Den forumdel med flest inlägg i skrivande stund är forumdelen ”Newbie” som kommer att behandlas i den här rapporten. ”Newbie” riktar sig mot nya användare på Silk Road och innehåller information som nya användare kan ta del av. Ett inlägg som studerades närmare

där var en omfattande FAQ för nya användare. Det var även det inlägget som användes för att få en förståelse om forumet och hur dess olika delar fungerar. Några viktiga punkter som förklaras och som är av relevans för studien i den här rapporten är de medlemsnivåer som finns tillsammans med hur omdömessystemet på forumet fungerar.

Medlemsnivåerna på forumet sätts utifrån hur många inlägg användaren har gjort. Nivåerna är synliga för varje användare och genom att se vilken nivå en användare har går det att avgöra hur aktiv användaren är. De medlemsnivåer som finns är:

- 1-49: Newbie
- 50-99: Jr. Member
- 100-149: Full Member
- 150-499: Sr. Member
- 500: Hero Member

Varje medlem innehar också något som på forumet kallas för ”karma”. Varje användare som har gjort över 50 inlägg har rätt till att ge andra användare plus eller minus i karma utifrån deras uppföranden. Karman visar alltså hur många plus och minus en medlem har fått av andra medlemmar och ger då en anvisning i hur uppskattad medlemmen är.

En tråd i forumet länkar användare vidare till marknadsplatsen för Silk Road. Denna länk kan komma att ändras ganska ofta vilket gör att man oftast måste gå igenom forumet för att komma till marknadsplatsen.

4.3 Tor

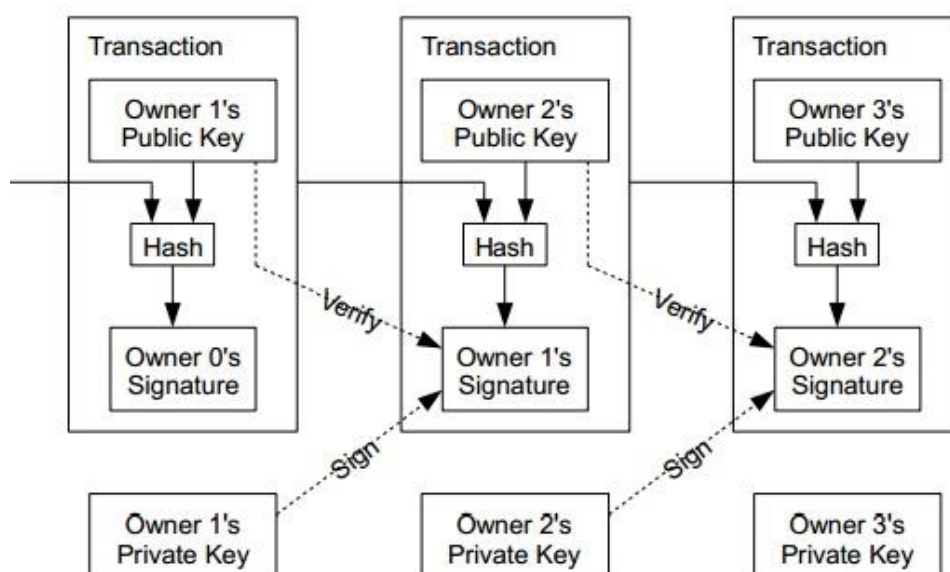
Tor är en webbläsare som gör det möjligt att surfa på internet helt anonymt. Det fungerar som ett skydd mot all den övervakning som sker idag på internet. I första hand skapades Tor i samråd med den amerikanska flottan för att skydda deras interna kommunikation. Idag används den utav väldigt många olika typer av användare. Det kan vara vanliga privatpersoner, affärsverksamheter, aktivister, media eller militära verksamheter. Alla har de gemensamt att de på ett eller annat sätt vill skydda sig ifrån att andra skulle kunna spåra det de gör på internet. Operatörerna av internetsidorna kan dock välja att blockera anslutningar eller att limitera hemsidans funktioner ifall någon skulle välja att ansluta sig via Tor (Tor Project, 2014).

Tor behövs för att skydda personer från att övervakas när de använder sig utav internet. Anonymiteten på internet är just nu hotad mer än någonsin då dagens teknik gör det möjligt för poliser och myndigheter att följa det man gör på internet. Därför har Tor en framtida utmaning i att se till att mjukvaran fungerar bra och klarar av den ökade belastningen för att upprätthålla anonymiteten för de personer som använder Tor (Tor Project, 2014).

4.4 Bitcoin

Bitcoins är en digital valuta som inte använder sig av en central utfärdare som till exempel riksbanken för svenska kronor. Till skillnad från andra valutor är Bitcoin en valuta som skickas direkt från person till person via internet utan att behöva gå igenom en bank eller ett bankväsende (Nakamoto, 2008). Detta innebär att man har en valuta med mycket lägre avgifter och som går att använda överallt i världen. Bitcoins tillåter helt enkelt en transaktion utan någon sorts mellanhand vilket gör den helt anonym. Vem som helst kan generera nya Bitcoins genom att med ett gratisprogram ansluta sig till ett P2P-nätverk. Det går även att handla Bitcoins med andra sorters valutor, oftast amerikanska dollar.

Nakamoto (2008) definierar ett elektroniskt mynt som en kedja av digitala signaturer. Varje ägare skickar vidare sitt mynt till nästa genom att digitalt signera en hash av den föregående transaktionen, tillsammans med den publika nyckeln tillhörande nästa ägare. Denna information läggs sedan till i slutet på kedjan. En betalare kan sedan verifiera signaturerna för att på så sätt verifiera ägarskapet av myntet.



Figur 5 - Bild tagen från Nakamoto (2008)

Problemet med detta är att betalaren inte har någon möjlighet att kontrollera ifall en tidigare ägare har dubbelspenderat myntet.

Ett vanligt sätt som används för att förhindra att ett mynt dubbelspenderas är genom en central auktoritet. Varje spenderat mynt måste återvända till den centrala auktoriteten innan ett nytt mynt kan genereras. Denna metod liknar dock den som används vid hårda valutor då man måste förlita sig på en mellanhand. Det som dock skiljer Bitcoins från andra digitala valutor är att en central auktoritet inte existerar vilket eliminerar denna mellanhand helt och hållet. Enligt Nakamoto (2008) är det enda sättet att kunna veta ifall en dubbelspendering skett är genom att, precis som en bank, känna till alla transaktioner som sker. Detta genom att publikt annonsera alla transaktioner som sker.

När en transaktion sker annonseras den till Bitcoin-nätverket där den sedan kan hamna i ett block (Rosenfeld, 2012). Ett block är permanent data och historik som lagras, innehållande information om transaktioner som ännu inte skett i tidigare block. När en transaktion lagrats i blocket skickas en bekräftelse som godkänner att det inte är en dubbelspendering. För att en transaktion ska gå igenom behövs ett antal bekräftelser innan den kan ses som hundra procent pålitlig. På detta sätt har man alltså en helt decentraliserad digital valuta som även fungerar som en anonym betalningsmetod.

4.5 PGP

För att köpa och sälja på Silk Road krävs det förutom ovanstående delar också en PGP-nyckel. PGP står för ”Pretty Good Privacy”, vilket är en teknik som gör det möjligt att kryptera information som bara kan läsas av de personer som du själv anser ska ha rätt till informationen (Garfinkel, 1995).

PGP fungerar på det sätt att varje person har två nycklar, en hemlig och en publik. Om två personer skickar ett meddelande mellan varandra börjar det med att den första personen krypterar meddelandet med den andra personens publika nyckel. För att den andra personen sedan ska kunna läsa meddelandet måste den dekryptera meddelandet med sin egna hemliga nyckel (Garfinkel, 1995).

4.6 Resultatanalys

För resultatanalysen kommer de fyra olika tillitsfaktorerna i tillitsmodellen från avsnitt 2.3.1 att tillämpas. Detta görs på ett urval av forumsinlägg på Silk Road, se datainsamling 3.2.

Urvalen av inläggen genomfördes på forumsdelarna ”Newbie” samt ”Product Offers”. Inläggen har inte redigerats på något vis men för att göra det lättare att läsa har vissa delar av inläggen som ansågs irrelevanta för analysen tagits bort.

Nedan kommer tre exempel på inlägg från varje forumdel att presenteras.

Scammer avslöjas - Newbie

Topic: SNOWBALL II now scamming people for Cocaine (Read 37 times)

SNOWBALL II now scamming people for Cocaine
 < on: Yesterday at 11:43:24 pm >

snowball II the latest infamous scammer of xanax bars is now taking advantage of cocaine addicts with cheap priced high quality cocaine listing. you can apperantly buy .1 g for \$10.00 but odd thing i noticed is he just put up cocaine in his listing today.

If you go ahead and read his feedback from his forum somehow he's already delivered atleast 9 purchases of cocaine.

in the feedback some say "wow made it through customs" and "didn't think itd show up this fast just in time for party" and "solid chunks, passed the tests".

<-----go ahead and look for yourself

Re: SNOWBALL II now scamming people for Cocaine
 < Reply #1 on: Yesterday at 11:55:04 pm >

Yeah hes a scamming piece of shit. Needs to be banned.

Figur 6 – Skärmdump från en tråd på Silk Roads forum

Ovanstående figur visar ett exempel på hur en medlem på forumet Silk Road varnar andra användare för en opålitlig person. Inlägget förklarar att personen på något sätt redan fått positiv feedback från minst nio personer som påstått sig köpa en vara som nyligen lagts upp till salu. För att bevisa att medlemmen själv inte ljuger har det i inlägget bifogats en länk som bevis. Som tidigare nämnt kan tillit byggas om en person tidigare har visat sig vara trovärdig, genom till exempel positiv feedback. Att personerna som gett den positiva feedbacken är trovärdiga eller inte går inte alltid att veta, men i det här fallet enades de flesta användarna om att säljaren inte gick att lita på.

Personen som skapade inlägget visar sin kunskap och underbygger det som sägs med någon form av bevis, vilket kan kopplas till tillitsfaktorn *integritet*. Detta för att andra medlemmar ska förstå att det inte är något påhitt och att anklagelsen görs av en orsak.

Figuren visar även ett svar från en annan användare som klart och tydligt håller med skaparen av inlägget. Även här kan tillit uppstå om majoriteten av personer tycker likadant.

Medlem söker hjälp - Newbie

“So I'm pretty new to all this and with localbitcoin shiting the bed I'm not really sure how I should get coins. Could you guys give me some advice on what the quickest easiest way for someone in australia to buy coins?

Thanks heaps.”

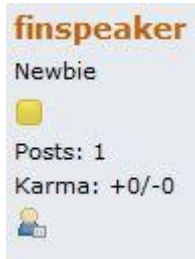
Den här nyregistrerade medlemmen frågar om hjälp på hur Bitcoins snabbast och enklast kan införskaffas.

”quickest and easiest is to find someone with good feedback on localbitcoin and buy from him

there are more options to pay, you can chose cash if seller accept it, then meet him, payout, and receive your coins shortly...”

Den här medlemmen svarar med att det snabbaste och enklaste sättet är att hitta en person med bra feedback att handla från. En person med bra feedback har störst tillit och anses då säkrast. Gällande betalningsmetod nämner personen att det i vissa fall går att möta upp säljare för att betala i kontanter. Detta för att snabbt och säkert få sina Bitcoins direkt efter betalning.

Nedanstående figur visar profilen för den nyregistrerade medlemmen som skrev inlägget och ställde frågan. Som figuren visar har användaren bara skrivit ett inlägg och har därav medlemsnivån ”Newbie”. Användaren har inte heller någon positiv eller negativ feedback i form av karma.



Figur 7 – Nyregistrerad medlem

Medlemmen som gav respons visar tecken på *senioritet* vilket kan ses i figur 8. Medlemmen har gjort totalt 189 inlägg på Silk Roads forum, vilket har belönats med medlemsnivån ”Full Member”. Användaren har dessutom fått +37 i positiv karma med endast -2 i negativ.



Figur 8 – Erfaren medlem

Användaren har varit medlem under en längre tid vilket kan skapa tillit hos den nyregistrerade medlemmen i form av *senioritet*. De 189 inläggen som postats visar även tecken på *aktivitet*, något som ytterligare kan skapa eller förhöja tilliten. Karman tyder på att medlemmen har blivit uppskattad av minst 37 personer samt mindre uppskattad av minst två, vilket överlag kan ge en positiv bild för den nyregistrerade användaren. En form av *integritet* går även att hitta då frågan besvarades av den erfarna medlemmen. Responsen var kort men gick rakt på sak, ett tecken på att kunskap och erfarenhet inom området finns.

FAQ - Newbie

(...) Hello I am HonoluluExpress! This thread is dedicated to helping people. If you're in need of assistance then feel free to post in this thread and I will assist you as best as I can. If you'd like to contact me via PM feel free to do so. If you'd like to encrypt your message (which I recommend doing) then you can find my public key in my silk road forum profile. If anyone would like something added to the OP send me a message regarding it. The best way to get in contact with me is via torchat!

FAQ:

Who can we trust?

I've compiled a list of vendors with 100+ transactions and has a 95%+ rating.

(...)

What kind of feedback to vendors look for?

(...) When you're going to leave feedback make sure you talk about the shipping times, product quality, product quantity, and the customer service that the vendor provided.

These things are going to help future buyers know who and what they're dealing with.

(...)

Detta inlägg är en FAQ skapad av en användare i syftet att vägleda och hjälpa nyregistrerade medlemmar. Alla fyra tillitsfaktorer går att finna i det här inlägget.

Första delen inleds med en simpel presentation av användaren och syftet med inlägget. Användaren uppmanar medlemmar till att ta kontakt om ytterligare frågor kvarstår efter att ha läst inlägget. Det går att komma i kontakt med användaren på flera olika sätt. Användaren har dessutom uppgett sin publika PGP-nyckel i sin profil, något som gör att andra medlemmar kan ta kontakt genom krypterade meddelanden. Den tillgängliga informationen kan kopplas samman till tillitsfaktorn för *identitet*.

Inlägget fortsätter med en detaljerad FAQ med förklaringar och svar på vanligt förekommande frågor på Silk Roads forum. Här visas kunskap, en intellektuell *integritet* där användaren har samlat och sammanfattat nödvändig information på en plats. I inlägget presenteras även en lista på säljare med över 100 transaktioner och över 95%+ i positiv

feedback. Dessa anses som de säljare som har den största tilliten på Silk Road.

Nybörjare rekommenderas dessutom till att lämna en ordentlig feedback när transaktion har genomförts. Detta för att bygga på tilliten i communityt och för att göra det lättare för andra användare i framtiden.

Användaren har varit medlem under en längre tid och har medlemstatusen ”Hero”, vilket innebär *senioritet* samt en hög *aktivitet* på forumet. Även användarens snabba respons på de frågor som postades i inlägget kan kopplas ihop med tillitsfaktorn för *aktivitet*.

Billigt heroin till salu – Product Offers

CHEAP HEROIN ## KILO, GRAMS, BAGS

Synthetic heroin for cheap

\$20,000 Kilo

\$95 Grams

\$10 Bags

::: CONTACT ME FOR OTHER PRICING :::

This is fentanyl cut correctly over 100 grams of inositol. Very potent and very popular right now.

This type of Heroin was used and sold during a year, and the feedback of the consumers was very good. The consumers were very happy and didn't want the usual brown Heroin anymore. So be careful, some people (the Mafia and other dealers) will perhaps turn very jealous (...)

Den här användaren som kallar sig för ”Alexmack380” erbjuder en viss produkt till salu och beskriver i detalj vad som säljs och vad det kostar. Användaren berättar att tidigare kunder har varit nöjda och att produkten just nu är väldigt populär.

Nedan följer svar på inlägget från andra användare:

"I have received my sample from Alex in a very fast timely manner especially where I live. the only thing I suggest is you use printed labels and not hand written address. (...) Other then that this guy is the real deal (...) If you guys want fast shipping and cheap dope this dude is the way to go 100% LEGIT and I must thank you so much alex for being such a nice guy."

"I just tried my sample 20 bag of fent mix from Alexmack380 and i must say i am impressed with the quality. (...) But anyone thinking of buying this from Alexmack380 should def go for it, im going to probably purchase a half gram or a gram when have have some coins to throw around. (...)"

"(...) I liked it and I want more. There was a tasteful drain and a warmth opiate euphoria coming up from it."

Dessa användare delar med sig av sina erfarenheter från att ha handlat från "Alexmack380". I svaren förklaras bland annat vad som var bra samt mindre bra med köpet, vilket ökar tilliten hos säljaren för personer som ännu inte gjort ett köp. Säljaren beskrivs som trevlig och 100% trovärdig med bra kvalitetsprodukter.

*"I JUST saw this thread and am *extremely interested* ... I am getting excited as i type."*

Den här medlemmen har ännu inte köpt produkten men visar ett stort intresse efter att ha läst tidigare inlägg från medlemmar som pratat positivt både om produkten och säljaren. Den här medlemmen kan alltså skapa tillit hos säljaren utifrån vad andra medlemmar har sagt.

Den detaljerade beskrivningen av den produkt som säljs visar tydlig kunskap inom området. Personen har dessutom sålt produkten och har varit aktiv under en längre tid, vilket även tyder på erfarenhet inom området. Kunskapen och erfarenheten skapar tillit i form av *integritet* och *senioritet*. Den positiva feedbacken från många användare verifierar dessutom personen ytterligare vilket gör att chansen för tillit ökas. Säljaren uppmanar även folk till att ta kontakt för att diskutera priser. Information om användaren finns alltså i den mån det går samtidigt som anonymiteten hålls.

Gratisprov erbjuds för tillitsbyggande – Product Offers

(...)To let everyone try my product with no risk and prove I am legit, my products are the shit, and my shipping is discreet & quick I am offering....

Free Girl Scout Cookies Shatter Samples (\$10/shipping - usa only)

(...)

Hopefully when you receive you can get back on here and write a review, it will help spread the word about my products, which I am sure you will be toked to receive!

Den här användaren går rakt på sak med att försöka bevisa sig själv och skapa tillit hos andra användare som kan bli potentiella framtida kunder. Här erbjuds ett gratisprov av en produkt så länge frakten betalas av kunden. Användaren visar i inlägget förhoppning på positiva kommentarer från folk som kommer att prova produkten.

(...) its a trust issue, i am willing to extend my trust and pick up a sample and write a very thorough review of this whole transaction, but itll have to be when i get coin in a week or so, until then i hope you can manage a few sales.

Ovanstående svar från en användare på säljarens inlägg förklarar att det finns brist på tillit. Eftersom säljaren inte har någon historik av genomförda positiva transaktioner är gratisproven ett sätt att komma igång och bygga tilliten. Den här användaren är villig att ”utöka” sin tillit för att prova en beställning och för att senare kunna skriva en utförlig recension med ordentlig feedback. Det nämns att användaren kommer göra beställningen om en vecka eller senare och hoppas att säljaren tills dess har lyckats genomföra ett par transaktioner.

I got it in 3 days! here is my review

Shipping 5/5 Great time only 3 days! (...) Stealth 5/5 very great and legit

Product 5/5 Real BHO forsure and gets you BLAZED. (...)

Guys don't hesistate to order this is good shit and very fast shipping and great stealth! this is stronger then any other type i've tried. Thanks again

Det här inlägget ger feedback från en användare som valde att lita på säljaren för att göra en beställning. Recensionen är mycket positiv där 5 av 5 har getts ut till alla de viktiga punkterna så som leveranstid, produktskvalitet samt hur väl dolt produkten var packad.

Det här inlägget skulle kunna öka tilliten hos säljaren för till exempel ovanstående användare som nämde att det fanns en brist på tillit. Säljaren har här blivit verifierad och en form av *identitet* har skapats.

Gratisprov av kokain erbjudes – Product Offers

CHECK IT OUT. BEST QUALITY COCAIN ON HERE. FLAKY FISH SCALE, SHIMERS LIKE DAIMOND.

AND WE PAY FOR SHIPPING, FOR THE SAMPLE. GIVING U A CHANCE TO TRY THE PRODUCT.

Det här exemplet är likt det ovan. En produkt finns till salu och det erbjuds ett gratisprov för att bygga tillit. Skillnaden här dock är att säljaren står för fraktkostnaden.

Can anyone verify the quality/vendor
cheers

Den här medlemmen ställer en öppen fråga till andra medlemmar och ber om en verifikation på både säljaren samt kvaliteten på produkten. Något som här visar tydlig brist på tillit.

My quick Review for Cocaine Harry ;-)

Shipping time was EXCELLENT(...)

Communication was friendly and quick. Could not have gone any better. (...)

The high was smooth, not jittery at all, sociable and quite highly euphoric. Am a longterm cocaine user and I can tell you for certain that this is an excellent product, very impressed (5/5)

Overall, I would recommend this vendor for some sure fire, high quality cocaine. Most of all though, his product is VERY good. (...)

för den här användaren skapas utifrån recensionen eller tidigare uppföranden, kan det även på så sätt skapas tillit för säljaren.

5. Diskussion & analys

Syftet med rapporten var att undersöka hur tillit uppstår mellan användare på virtual communities. Teori som rörde tillit och virtual communities användes och låg till grund för fallstudien av forumet Silk Road. Tillit på virtual communities är individuellt och det märktes även tydligt i undersökningen av Silk Road. Ingen människa är den andre lik och därför reagerar också medlemmar olika på olika saker. Som analysen visade ville många användare ha en slags verifikation från andra innan de själva kunde skapa tillit. I ett av de exempel som analyserades var en medlem dock villig att ”utöka” sin tillit även om misstron fanns.

Som Wellman och Milena (1999a) nämner har användarna på virtual communities en tendens att lita på varandra, särskilt när det handlar om ett gemensamt intresse. I fallet med Silk Road kan det dock ses som ett undantag då det i de flesta fall handlar om handel av illegala varor, där tilliten spelar stor roll för varje användares säkerhet.

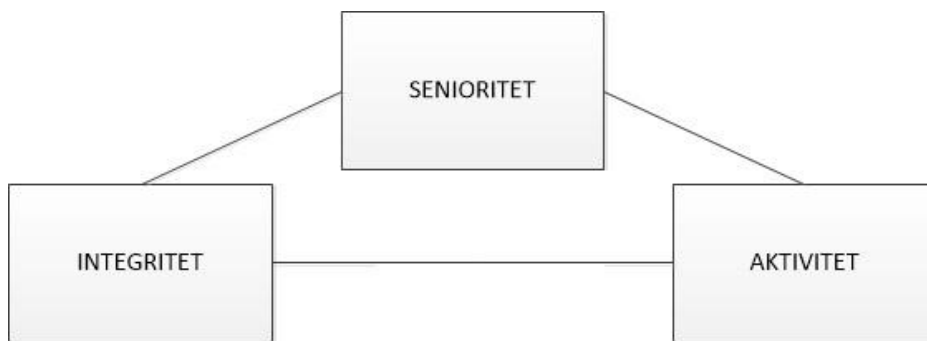
Silk Roads forum använder sig utav ett omdömessystem där medlemmarna kan få plus eller minus vilket bygger upp ett rykte för varje medlem. Detta rykte går då att använda som en referenspunkt på hur trovärdig en medlem är. Det är i likhet med det som Abdul-Rahman och Hailes (2000) beskriver, att ett rykte ger förhoppningar om någon baserat på tidigare uppföranden.

Resultatet visar att alla fyra tillitsfaktorer går att finna och att de hör ihop på ett eller annat sätt. Vår tillitsmodell fungerade bra för analysen av Silk Road. I resultatet kunde vi dock se att vissa av faktorerna förekom oftare än andra och att vissa faktorer spelade en större roll för tilliten än andra. Resultatet visar att de faktorer som förekom mest var *senioritet* och *integritet*. Det visade sig även att med *senioritet* förekom även *aktivitet*. Som Abdul-Rahman och Hailes (2000) nämner kan det göras observationer på tidigare uppföranden vilket är ett sätt att stärka tilliten på. Dessa uppföranden kan endast existera ifall det förekommer eller har förekommit någon form av *aktivitet*.

På Silk Road finns det medlemmar som ställer frågor samt medlemmar som besvarar dessa. Responsen som ges tyder ofta på någon form av *integritet*, där användares kunskap eller kompetens inom området visas upp. Detta stämmer överens med Ridings et al. (2002) teori om tillit och kunskap.

Identitetsfaktorn var den som var svårast att hitta. Detta kan bero på att anonymiteten är något som medlemmarna på Silk Road vill skydda. Det är därför förståeligt att identitetsfaktorn förekommer mer sällan i dessa sammanhang. Enligt Misztal (2013) hanteras komplexitet i vårt samhälle genom att sortera ut trovärdiga personer. Detta visar sig i exemplet ”Gratisprov erbjuds för tillitsbyggande” där en medlem vidarerekommenderas av en annan medlem. På så sätt har medlemmen blivit utsorterad. Vidarerekommendationen har dock gjorts genom att tillit i någon annan form uppstått tidigare.

Tillitsmodellen från 2.3.1 som innehöll alla fyra tillitsfaktorer kan därför, enligt ovanstående resonemang, göras om till en ny modell som endast innehåller de tre mest förekommande faktorerna.



Figur 9 – Ny tillitsmodell

På ett virtual community som Silk Road där medlemmar vill vara så anonyma som möjligt kan den nya modellen ses som ett bättre alternativ. Det är däremot värt att nämna att identitetsfaktorn kan variera i betydelse beroende på det community som studeras.

6. Slutsats

Frågeställningen var följande:

”Hur uppstår tillit mellan användare på virtual communities?”

Tillit skulle kunna uppstå när en eller flera specifika faktorer går att finna i en relation mellan användare. De fyra faktorerna i den ursprungliga tillitsmodellen fungerar bra och kan ses som de mest centrala på virtual communities. Den nya tillitsmodellen med de tre faktorerna *senioritet*, *aktivitet* och *integritet* kan dock bättre appliceras på virtual communities där anonymitet spelar en större roll.

Tillit är komplext och varierar från person till person och mellan olika relationer. Även om en form av tillit skapas är det svårt att mäta hur stark den är. Ju fler faktorer som går att finna i en relation, desto större är chansen att en form av tillit stärks.

I den här rapporten har forumet Silk Road analyserats vilket är ett virtual community där tillit spelar en stor roll. Slutsatsen för den här rapporten skulle kunna appliceras på vilket virtual community som helst då allting, precis som sammanhållningen av vårt samhälle, byggs på tillit och misstro. Faktorn för *identitet* som togs bort från den ursprungliga modellen kan däremot spela en större roll på andra virtual communities som exempelvis Facebook, där anonymitet förekommer mindre. Som Abdul-Rahman och Hailes (2000) nämner är en fullständig kunskap om allt och alla inte möjligt för en enskild individ. Därför måste man förlita sig på andra källor när ett beslut om tillit ska göras. Vare sig det handlar om handel av illegala produkter eller rekommendationer på en smartphone, måste man på något sätt förlita sig på någon eller något.

6.1 Förslag på vidare forskning

Studien i den här rapporten behandlar endast exempel där användarna är anonyma. Dessutom genomfördes den här studien genom att endast läsa och studera inlägg. Det skulle vara intressant att genomföra en liknande studie på ett forum där användarna inte behöver vara anonyma. En sådan studie skulle då kunna bli mer personlig eftersom det skulle gå att genomföra intervjuer för att få en mer personlig bild av hur olika människor ser på tillit på virtual communities. Faktorn för *identitet* skulle då kunna studeras djupare.

Källor

Abdul-Rahman, Alvarez, and Stephen Hailes. (2000) "Supporting trust in virtual communities." *System Sciences, 2000. Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on*. IEEE.

Barratt, Monica J. "Silk road: eBay for drugs." *Addiction* 107.3 (2012): 683-683.

Bowler, G. M. "Netnography: A method specifically designed to study cultures and communities online." *The Qualitative Report* 15.5 (2010): 1270-1275.

Chen A. (2011) *The underground website where you can buy any drug imaginable*. <http://gawker.com/5805928/the-underground-website-where-you-can-buy-any-drug-imaginable> [2014-04-27]

Danet, Brenda, Lucia Ruedenberg-Wright, and Yehudit Rosenbaum-Tamari. "Hmmm... where's that smoke coming from?" *Journal of Computer-Mediated Communication* 2.4 (1997).

Deutsch, Morton. "Trust and suspicion." *Journal of conflict resolution* 2.4 (1958): 265-279.

Fernback, Jan, and Brad Thompson. "Virtual Communities: Abort, Retry, Failure?" (1995).

Gambetta, Diego. "Can we trust trust." *Trust: Making and breaking cooperative relations* (2000): 213-237.

Garfinkel, Simson. *PGP: pretty good privacy*. O'Reilly Media, Inc., 1995.

Kingsepp, Eva. "“Why Anders Behring Breivik is (not) a hero”: Flashback, web hate and mainstream media." *From Theory to Practice: How to Assess, Measure and Apply Impartiality in News and Current Affairs, Jönköping International Business School, Jönköping, 18-19 Nov. 2011*. 2011.

Kozinets, Robert V. *Netnography: Doing ethnographic research online*. Sage Publications, 2010.

Lindroth, N. (2013). Silk Road - Anonym droghandel på internet. *Svenska narkotikapolisens tidskrift*, (4) ss. 26-27.

Lindroth, N. (2013). Silk Road är död - Den anonyma svarta handeln lever vidare. *Svenska narkotikapolisens tidskrift*, (5) ss. 42-43.

Misztal, Barbara. *Trust in modern societies: The search for the bases of social order*. John Wiley & Sons, 2013.

Nakamoto, Satoshi. "Bitcoin: A peer-to-peer electronic cash system." *Consulted 1* (2008): 2012.

Patel, Runa, och Bo Davidson. "Forskningsmetodikens grunder. Att planera, genomföra och rapportera en undersökning." (2011).

Ridings, Catherine M., David Gefen, and Bay Arinze. "Some antecedents and effects of trust in virtual communities." *The Journal of Strategic Information Systems* 11.3 (2002): 271-295.

Rosenfeld, Meni. "Analysis of hashrate-based double spending." (2012).

Sproull, Lee, and Samer Faraj. "Atheism, sex, and databases: The net as a social technology." *Public access to the Internet*. MIT Press, 1995.

Sproull, Lee, and Sara Kiesler. *Connections: New ways of working in the networked organization*. MIT press, 1992.

Statistic Brain. (2014) Facebook Statistics. <http://www.statisticbrain.com/facebook-statistics/> [2014-04-22]

Tor Project. (2014) Anonymity online. <https://www.torproject.org/> [2014-04-25]

Wellman, Barry, and Milena Gulia. "Net surfers don't ride alone: Virtual communities as communities." *Networks in the global village* (1999a): 331-366.

Wellman, Barry, and Milena Gulia. "Virtual communities as communities." *Communities in cyberspace* (1999b): 167-194.