

Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego w sprawie odpowiedzialnego korzystania z sieci społecznościowych i zapobiegania związanym z nimi problemom (opinia z inicjatywy własnej)

(2012/C 351/07)

Sprawozdawca: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER**

Dnia 19 stycznia 2012 r. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny postanowił, zgodnie z art. 29 ust. 2 regulaminu wewnętrznego, sporządzić opinię z inicjatywy własnej w sprawie

odpowiedzialnego korzystania z sieci społecznościowych i zapobiegania związanym z nimi problemom.

Sekcja Transportu, Energii, Infrastruktury i Społeczeństwa Informacyjnego, której powierzono przygotowanie prac Komitetu w tej sprawie, przyjęła swoją opinię 6 września 2012 r.

Na 483. sesji plenarnej w dniach 18-19 września 2012 r. (posiedzenie z 19 września) Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny stosunkiem głosów 173 do 1 – 6 osób wstrzymało się od głosu – przyjął następującą opinię:

1. Wnioski i zalecenia

1.1 Wpływ sieci społecznościowych na poszczególnych użytkowników i na społeczności, a także ich przyszły rozwój i konsekwencje, sprawiły, że dla unijnych instytucji priorytetem stało się przyjęcie wiążących środków ponadnarodowych oraz środków niewiążących prowadzących do samoregulacji lub, najlepiej, współregulacji zgodnie z zapisami strategii cyfrowej. Ich celem na jednolitym i dynamicznym rynku cyfrowym jest propagowanie odpowiedzialnego i inteligentnego korzystania z sieci społecznościowych oraz zapobieganie zaburzeniom wynikającym z niesionych przez nie zagrożeń. Idealnym zdaniem EKES-u rozwiązaniem byłoby wprowadzenie „wzorcowych aktów prawnych” stanowiących globalne ramy prawne. Dopóki nie jest to możliwe, należy przyjąć rozwiązania na szczeblu UE.

1.2 Gdyby normy prowadzące do samoregulacji lub współregulacji zostały przyjęte, powinny być one ustanawiane na czas określony, a ich wdrażanie regularnie poddawane ocenie. W przypadku niestosowania się do takich norm należałoby przyjąć normy wiążące.

1.3 W ramach wspierania umiejętności cyfrowych EKES wzywa Komisję konkretnie do przeprowadzania kampanii uświadamiających i edukacyjnych, skierowanych przede wszystkim do osób znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji i mających na celu zapobieganie niepożądanym konsekwencjom nieprawidłowego korzystania z sieci społecznościowych i łagodzenia tych konsekwencji. Należy także organizować specjalne działania edukacyjne na rzecz nadzoru i mediacji rodziców oraz wzmacniać powiadamianie o nielegalnych treściach w internecie (telefoniczne linie interwencyjne), by obejmowały także te zachowania.

1.4 Propagowanie tych inicjatyw wymaga ponadto rozpowszechnienia sprawdzonych rozwiązań w obszarze wywiązywania się ze swoich zobowiązań przez dostawców usług, kontroli reklamy lub nadzoru dostępu bardzo młodych użytkowników. Wszystkie te środki umożliwiłyby wyeliminowanie

wanie nieodpowiedniego podejścia do sieci społecznościowych, a jednocześnie uwidoczniłyby związane z nimi potencjalne szanse i synergie. Istnieje także zjawisko uzależnienia od sieci społecznościowych, o którym należałoby poinformować użytkowników, a nawet uczulić na nie rodziców młodych nastolatków, którzy są najbardziej na nie narażeni.

1.5 Należy wzmacniać ochronę prawa do prywatności w przypadku ingerencji w prywatne życie związanych ze stosunkiem pracy i wykorzystywaniem nowych technologii, zwłaszcza sieci społecznościowych. Regulowanie tego obszaru powinno należeć do podmiotów społecznych w ramach odpowiednich porozumień.

1.6 Podsumowując, EKES ponownie stwierdza⁽¹⁾, że oczekuje opublikowania unijnego kodeksu praw w internecie, który jasno i przystępnie opisywałby obowiązujące w UE prawa użytkowników cyfrowych i uwzględniał takie kwestie jak propagowanie odpowiedzialnego korzystania z sieci, zapobieganie związanym z nimi zaburzeniom i uniemożliwianie wykorzystywania ich w sposób nielegalny lub szkodliwy, zwłaszcza w przypadku reklamy hipertekstowej.

2. Wprowadzenie

2.1 W niniejszej opinii z inicjatywy własnej dąży się do trzech celów:

- a) poczynienia postępów w oparciu o wcześniejsze badania, komunikaty (Komunikat w sprawie sieci społecznych i internetu przyszłości (SEC(2008) 2507) (SEC(2008) 2516) i opinie⁽²⁾);
- b) działania na rzecz umowy dotyczącej samoregulacji „The Safer Social Networking principles for the EU” [Bezpieczniejsze zasady portali społecznościowych dla UE] (10 lutego 2009 r.);
- c) proponowania działań, które należy przeprowadzić w ramach europejskiej agendy cyfrowej” (COM(2010) 245 final/2).

⁽¹⁾ Dz.U. C 318 z 29.10.2011, s. 9–18.

⁽²⁾ Dz.U. C 128 z 18.5.2010, s. 69–73.

2.2 W ostatnich latach mamy do czynienia z prawdziwym rozkwitem społeczeństwa cyfrowego, a także coraz większą popularnością społeczności wirtualnych. Uwidoczniło to potrzebę przyjęcia strategii politycznych na rzecz propagowania odpowiedzialnego korzystania z serwisów społecznościowych, a także profilaktyki i ochrony przed związanymi z nimi zagrożeniami i problemami.

2.3 Sytuacja ciągle się zmienia, a wymiar przestrzenny, jaki od początku mają sieci społecznościowe, zmusza do ciągłych zmian ich definicji i, co za tym idzie, przyjmowanego wobec nich podejścia. Można jednak określić niektóre z ich podstawowych i głównych cech oraz ustanowić wynikające z nich obszary działania.

2.4 Możemy w związku z tym stwierdzić, że sieci społecznościowe, jako rodzaj dobrowolnej interakcji społecznej w złożonym kontekście, opierają się na dynamicznej wymianie w otwartym systemie pozytywnego sprzężenia zwrotnego.

2.5 W związku z tym zmienność rodzajów serwisów społecznościowych i sposobów ich wykorzystania, a także profili użytkowników i treści, to rozwijający się stopniowo proces, który wymaga precyzyjnego określenia ogólnych zasad jego działania. Dlatego wskazane byłoby regularnie przeprowadzać w tym celu badania w terenie, a także dowiedzieć się więcej na temat przynależności użytkowników do jednej lub kilku sieci. Posłużyłoby to opracowaniu technologicznie neutralnych norm, niezbędnych w elastycznym procesie adaptacji właściwym omawianemu obszarowi.

2.6 Natomiast proponowane w niniejszej opinii działania wspierają wspólnotowy cel inteligentnego i zrównoważonego wzrostu sprzyjającego włączeniu społecznemu określony w strategii „Europa 2020” (COM(2010) 2020). Zjawisko sieci społecznościowych łączy więc społeczeństwo wiedzy i tzw. *crowdsourcing*, a także dążenie do większej aktywności i odpowiedzialności użytkowników, skutecznie działający rynek wirtualny, pragnienie współpracy i włączenie społeczne.

2.7 Należy jednak nie tylko ulepszyć infrastrukturę, by umożliwić szybki i bezpieczny dostęp, w którym nie ma miejsca na dyskryminację czy wykluczenie i wzmocnić odpowiedzialne obywatelstwo cyfrowe. Ważne jest także zagwarantowanie obywatelom skutecznego korzystania ze swoich praw związanych ze środowiskiem cyfrowym (wolność słowa i informacji, ochrona danych osobowych i prywatności, wymagania w zakresie przejrzystości oraz ogólnodostępne i funkcjonalne usługi internetowe i telefoniczne, a także minimalna jakość usług) (COM(2010) 245 final/2).

2.8 Prywatność jest kluczową kwestią podczas korzystania z sieci społecznościowych. EKES wypowiedział się już w sprawie wniosku dotyczącego rozporządzenia o ochronie danych oraz zdecydowanie poparł prawo do usunięcia danych i domyślnej ochrony prywatności, co oznacza że nie może być mowy o milczącej zgodzie – zawsze musi być ona wyrażona formalnie lub jawnie.

2.9 Parametry dotyczące bezpieczeństwa i prywatności wyszukiwarek internetowych powinny być domyślnie ustawione tak, by profil użytkownika nie był wyświetlany, a dane szczególnie chronione były zabezpieczone.

2.10 Należy także ulepszyć zarządzanie rynkiem w tym sektorze, zarówno w kwestii integracji dostawców, jak i w stosowaniu się do konkretnych i wiążących środków związanych z wykonywaną przez nich działalnością, takich jak kontrola reklam, wykorzystanie dostępnych informacji lub stwarzanie niszy biznesowych (np. ubezpieczenie ryzyka związanego z prawami użytkowników w sieciach społecznościowych).

2.11 Jednak w ramach współodpowiedzialności także użytkownicy powinni stosować się do wskazówek i wytycznych propagowanych przez odpowiednie organy na rzecz inteligentnego i odpowiedzialnego korzystania z sieci społecznościowych („odpowiedzialność społeczna użytkowników”), by w sposób optymalny korzystać z dostępnych zasobów i zwiększać korzyści wynikające z rozpowszechniania informacji i przejrzystości w kontekście wspólnych doświadczeń i bogactwa wielokulturowości, abstrahując od konkretnych celów danej sieci. Czasem jednak charakter legalny opiera się na fałszywym założeniu, że użytkownik jest świadomy i odpowiednio poinformowany – tymczasem regulamin korzystania z sieci statystycznie czyta mniej niż jedna osoba na tysiąc.

3. Obecna sytuacja sieci społecznościowych

3.1 Sieci społecznościowe rozwinęły się bardzo szybko w ciągu ostatnich dwóch lat, przez co ogromnie zwiększyła się liczba ich użytkowników. W 2010 r. całkowita liczba użytkowników na świecie sięgała miliarda i wzrosła o 23 % w stosunku do roku poprzedniego. Nowi adeptcy serwisów to w większości ludzie młodzi. Dane dotyczące współczynników sieci społecznościowych w danym kraju można sprawdzić na przygotowanych w tym celu światowych mapach takich serwisów.

3.2 Odsetek ludzi młodych korzystających z sieci społecznościowych jest o wiele większy od odsetka osób w innym wieku. Z danych Eurostatu wynika, że w 2010 r. w Europie cztery piąte internautów w wieku 16–24 lat korzystało z internetu w celach związanych z sieciami społecznościowymi, w porównaniu z dwiema piątymi osób w wieku 25–54 lat i mniej niż jedną piątą osób w wieku 55–74 lat (zob. ankieta Komisji „Risk and Safety” [Ryzyko i bezpieczeństwo]). EKES odsyła w tej sprawie do opracowywanej obecnie opinii dotyczącej reklamy skierowanej do dzieci.

3.3 Sieci społecznościowe oferują swoim użytkownikom najrozmaitsze możliwości. W serwisie społecznościowym można porozumiewać się z przebywającymi daleko przyjaciółmi i członkami rodziny, zawierać nowe przyjaźnie, wymieniać treści multimedialne, wzmocniać stosunki związane z pracą, przedstawiać projekty, prezentować się towarzysko lub zawodowo, wyrażać opinie lub ich bronić, opowiadać się za określoną ideą itp. Możliwości te zostały znacznie zwiększone w takich obszarach jak rozpowszechnianie obrazów, infografika i wideo dzięki nowym sieciom społecznościowym (Instagram, Pinterest i Tumblr), które już obecnie mają więcej użytkowników niż YouTube, LinkedIn i Google+.

3.4 Użytkownicy pozytywnie oceniają jednak przede wszystkim możliwość natychmiastowego dzielenia się treściami z ogromną ilością kontaktów, zwłaszcza z osobami poznanymi poza sieciami społecznościowymi (rodziną, przyjaciółmi, znajomymi), chociaż dodatkowo używa się sieci społecznościowych do zawierania nowych znajomości *online*.

3.5 W kontekście nowego modelu relacji międzyludzkich pozytywnie ocenia się aspekty związane z rozwojem sieci społecznościowych, zwłaszcza ich wkład w ⁽³⁾:

- gwarantowanie wolności słowa i korzystanie z niej w określonych kontekstach społecznych i politycznych;
- tworzenie i łączenie społeczności *online*;
- kontakt ze znajomymi i członkami rodziny lub ich ponowne odnajdywanie oraz możliwość komunikacji;
- zapobieganie niebezpiecznym sytuacjom, w których mogą znaleźć się niepełnoletni, mający możliwość zwrócenia się o pomoc poprzez sieci społecznościowe;
- promocję dóbr i usług oraz wzrost handlu elektronicznego;
- powstawanie nowego podejścia do sieci społecznościowych jako do czynnika ułatwiającego mobilność.

3.6 Użyteczność sieci społecznościowych jest coraz większa, a jednocześnie – ze względu na różnorakie motywacje zapisujących się do nich użytkowników – poszerza się obszar ich stosowania. Użytkownicy mogą wykorzystywać serwisy w celach związanych z utrzymywaniem stosunków rodzinnych lub towarzyskich, wymianą informacji – w celach handlowych lub dla przyjemności – rozrywką i czasem wolnym, relacjami osobistymi i związkami uczuciowymi, dostępem do wiedzy i nauką, obszarem profesjonalnym i dotyczącym pracy zawodowej, uczestnictwem obywatelskim i wolontariatem, debatowaniem nad opiniami lub ideami itp.

3.7 Należy pamiętać o tym, że „obszary przeznaczone dla społeczności w internecie przedstawia się i odbiera jako odpowiadające im obszary w świecie fizycznym, w których zasady działania nie są określane przez użytkownika. Rejestrując się, użytkownik zgadza się na warunki umowne ustalane przez dostawcę usługi. Choć są one prezentowane jako darmowe, użytkownik zawiera transakcję, ponieważ udostępnia swoje dane osobowe. Kiedy rejestrujemy się w sieci społecznościowej z reguły nie sprawdzamy informacji prawnych, nie wiemy, jak można wykorzystać nasze dane, jak zostało skonfigurowane dane środowisko cyfrowe, ani też kto ma dostęp do udostępnionych przez nas informacji i w jakim celu” (Prawo podstawowe do ochrony danych: przewodnik obywatela (*El Derecho Fundamental a la Protección de Datos: Guía del Ciudadano*), Hiszpańska Agencja Ochrony Danych Osobowych, styczeń 2011 r. (<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>)).

3.8 Użytkownicy serwisów mają jednak wrażenie, że te wirtualne obszary im przynależą, że to oni je tworzą oraz kontrolują ich treść i publikowane informacje. Odczuwane przez użytkowników sieci społecznościowych uczucie odgrywania głównej roli i wolności nierzadko może uniemożliwić im zrozumienie, że ktoś inny ustala zasady gry i sprawuje nad nimi kontrolę. Ktoś inny ma więc rzeczywistą kontrolę

nad platformą i wszystkimi jej treściami i w konsekwencji może ustanawiać jakiegokolwiek ograniczenia (m.in. ograniczenia związane z wiekiem użytkownika, choć w praktyce nie uniemożliwiają one jednak dostępu do sieci).

3.9 Jednocześnie działa się na rzecz zobowiązania do przyjęcia kodeksów etycznych, które chroniłyby odpowiednie korzystanie z sieci społecznościowych zgodnie z wyznaczonymi celami, zarówno poprzez dobrowolną kontrolę, jak dzięki wspólnie ustalonym przepisom na rzecz kontroli przeprowadzanej działalności.

3.10 Nie eliminuje to jednak różnego rodzaju zagrożeń związanych z sieciami społecznościowymi, na jakie narażeni są ich użytkownicy. Niektóre z nich wiążą się z samym korzystaniem z internetu i innych aplikacji. Jednak problemy specyficzne dla sieci społecznościowych, chociaż występują również w innych przypadkach korzystania z internetu, w sieciach zaostrzają się ze względu na ich cechy szczególne: koncentracja danych milionów obywateli, większość młodych użytkowników, których w żaden sposób nie przeszkolono na tematy inteligentnego i odpowiedzialnego korzystania z sieci społecznych, ani też nie ostrzeżono przed niesionymi przez nie zagrożeniami (rodzice i nauczyciele z reguły nie mogą przekazać im norm wynikających z ich własnego doświadczenia i znajomości usługi, ani odpowiedniego sposobu korzystania z niej). Wynika to także z nieznaności problemów i wyzwań wiążących się z innowacyjnym i bardzo szybkim rozwojem serwisów społecznościowych, który stawia internautów w pozycji niemalże królików doświadczalnych.

3.11 Lęk społeczny jest reakcją na połączenie szybko zmieniającej się technologii i obszarów socjalizacji, których nie znali do tej pory ani młodzi ludzie ani ich rodzice. Innymi konsekwencjami są pościg za sensacją, tworzenie mitów i nieodpowiednie reakcje władz (Sprawozdanie UNICEF-u „Child Safety Online” [Bezpieczeństwo dzieci w środowisku online]).

3.12 Ze zjawiskiem wiążą się m.in. następujące zagrożenia: urazy psychiczne spowodowane obelgami rzucanymi za pośrednictwem tych usług; molestowanie seksualne dzieci i młodzieży (molestowanie przez internet, cyberprzemoc – ang. *cyberbullying*, nagabywanie dzieci dla celów seksualnych – ang. *grooming*); powtarzający się mobbing (gnębienie psychiczne) w kontekście organizacyjnym – przez zwierzchników, kolegów lub podwładnych; molestowanie w pracy poprzez ingerencję w życie prywatne pracowników lub związane z nadużywaniem inteligentnych sieci telefonicznych; pokazywanie zdjęć i nagrań wideo nagich lub półnagich nastolatków, ładowanych do sieci przez nich samych lub przez osoby trzecie (ang. *sexting*); otwarte reklamowanie prostytutki i usług „towaryskich” (ang. *escort*); seksualizacja dzieci w sieciach społecznościowych; powtarzające się naruszenia prywatności oraz ataki na honor i godność osobistą; ataki na zdrowie fizyczne i psychiczne użytkowników; wzywanie do przemocy, rasizmu i ksenofobii; rozpowszechnianie ideologii totalitarnych, faszystowskich lub wysławiających nazizm oraz samobójstwa ludzi młodych, spowodowane prawdopodobnie rozpowszechnieniem ich wizerunku w sytuacji intymnej poprzez sieci społecznościowe.

3.13 Prawnicy ostrzegają, że zgodnie z ogólnymi warunkami użytkownika wielu serwisów społecznościowych użytkownicy uprawniają daną platformę do wykorzystywania stworzonych przez siebie treści, czego większość internautów nie jest świadoma.

⁽³⁾ Dz.U. C 128 z 18.5.2010, s. 69–73.

3.14 Oprócz zagrożeń wynikających z nielegalnych lub szkodliwych działań z wykorzystaniem sieci społecznościowych, zwłaszcza w stosunku do młodzieży, zachodzi także ryzyko związane ze wzorcami zachowań każdego użytkownika, które mogą wpłynąć na normalny przebieg jego życia, zarówno prywatnego, jak i rodzinnego, towarzyskiego lub zawodowego. Istnieje także zagrożenie związane z płatnościami *online*, które może zachęcić dzieci do kupowania produktów.

3.15 Użytkownicy mogą także starać się stworzyć sobie fałszywą tożsamość. Jest to ryzyko tym większe, im większy jest czynnik oszukiwania, oszukiwania samego siebie lub fantazjowania. Łatwo jest zatrzeć granice między obszarem intymności i prywatności, a obszarem publicznym. Umacnia się także zachowania teatralne i narcystyczne, lub wręcz deformujące rzeczywistość (Enrique Echeburúa i Paz de Corral). Z drugiej strony, o czym wcześniej była już mowa, nadmierna komunikacja wirtualna może przyczynić się do pogorszenia się jakości stosunków międzyludzkich oraz wyprzeć silne i bezpośrednie związki na rzecz słabszych i często niepewnych więzi. W konsekwencji użytkownicy mogą odczuwać samotność, a nawet porzucić życie „w realu” na rzecz rzeczywistości wirtualnej.

3.16 W sieciach społecznościowych mamy do czynienia ze swoistym rozluźnieniem norm. Użytkownicy akceptują prośby o dodanie do grona znajomych od nieznanymi, którym ponadto zaledwie po kilku godzinach rozmowy udostępniają wrażliwe, intymne i prywatne informacje takie jak adres, numer telefonu, imiona rodziców itp., często używane w pytaniach zadawanych w procesie odzyskiwania hasła dostępu do konta. Udostępnia się również inne informacje poufne dotyczące miejsca pracy, projektów na przyszłość, używanego oprogramowania itp.

3.17 Jak wynika z wniosków opracowanego na ten temat badania, użytkownicy przyjmują do swojego grona znajomych w sieciach społecznościowych osoby, których nie znają. Podejmują decyzję na podstawie ładnego zdjęcia profilowego danej osoby i po krótkiej rozmowie *online* są gotowi udostępnić jej różnego rodzaju informacje osobiste. Przy założeniu, że większość sieci społecznościowych działa na zasadzie nieograniczonego udostępniania „znajomym” informacji i danych użytkownika, jedną z konsekwencji praktycznych dodawania wszystkich osób znanych – lub nieznanymi – do grona „znajomych” jest fakt, że treści, jakimi użytkownik dzieli się z innymi w serwisie społecznościowym stają się w rzeczywistości ogólnodostępne.

3.18 Dlatego tym większe znaczenie mają kampanie informacyjne organizowane w ramach Programu „Bezpieczniejszy internet”, mające na celu zapobieganie takim zjawiskom. W ramach kampanii udziela się porad dotyczących lektury informacji prawnych i dotyczących prywatności danej usługi przed jej użyciem, wcześniejszego przemyślenia decyzji o publikacji treści, używania haseł, decyzji w sprawie rodzaju udostępnianych informacji i kontrolowania dostępu do nich, listy kontaktów lub zarażenia wirusem informatycznym. Ważne jest także informowanie o możliwościach uzyskania pomocy w przypadkach, gdy użytkownik sieci społecznej pada ofiarą nieprawidłowości. Należy także organizować projekty kształcenia nauczycieli i publikacji materiałów dydaktycznych służących wczesnej edukacji cyfrowej i obywatelskiej.

3.19 Dlatego ogromne znaczenie ma to, by Komisja wspierała w swoich programach stowarzyszenia użytkowników

i organizacje pozarządowe rzeczywiście niezależne od władz publicznych i gospodarczych oraz zarządzane w sposób demokratyczny.

4. Problemy związane z nieodpowiednim korzystaniem z sieci społecznościowych

4.1 Światowa Organizacja Zdrowia szacuje, że co czwarta osoba cierpi na zaburzenia związane z nadużywaniem nowych technologii. Najbardziej narażone na ten rodzaj uzależnienia są dzieci i nastolatki – użytkownicy najbardziej doświadczeni, ale również najmniej dojrzały.

4.2 Uzależnienia te nazywa się także uzależnieniami „nietoksycznymi”, „niechemicznymi” lub „uzależnieniami bez środka uzależniającego”. Zdaniem niektórych ekspertów nie można mówić o „uzależnieniach” w ścisłym tego słowa znaczeniu (określanych jako „nowe uzależnienia”, „uzależnienia społeczne”, „uzależnienia bez udziału substancji” czy „uzależnienia niechemiczne”), lecz raczej o problemach związanych z nadużywaniem, nieodpowiednim korzystaniem lub zależnością. Inni specjaliści wolą mówić o „uzależnieniu”, uważając, że jest już o nim mowa w przypadku uzależnienia od pracy, zakupów czy seksu.

4.3 Nadmierne korzystanie z wirtualnych sieci społecznościowych może prowadzić do izolacji, niskiej wydajności, utraty zainteresowania innymi aspektami życia, zaburzeń zachowania, strat finansowych, siedzącego trybu życia i otyłości. Podsumowując, centralną osią uzależnienia są zależność i dostosowanie stylu życia do utrzymania nawyku. Czynnikiem charakteryzującym uzależnienie od serwisów społecznościowych nie jest więc rodzaj zachowania, tylko związek, w jaki użytkownik wchodzi z daną siecią (Alonso-Fernández, 1996; Echeburúa i Corral, 2009).

4.4 Tego rodzaju uzależnienia wpływają głównie na zdrowie psychiczne i wywołują epizody stanów lękowych, depresje, obsesje, zaburzenia snu i zmiany osobowości. Ich konsekwencjami są często także przemoc, sprzeczki, wypadki drogowe i wypadki na stanowisku pracy, a także samookaleczenia.

4.5 Należy również pamiętać o problemach odbijających się bezpośrednio na zdrowiu użytkowników, zaburzeniach fizjologicznych takich jak bóle w okolicach szyi, zapalenia ścięgien, zespół cieśni nadgarstka czy kłopoty ze wzrokiem. Użytkownik przestaje o sobie dbać, krócej śpi i zmienia nawyki żywieniowe.

4.6 Korzystanie z internetu i jego nadużywanie są związane ze zmiennymi psychospołecznymi, takimi jak podatność psychologiczna, czynniki stresu oraz wsparcie rodzinne i społeczne. Niektóre czynniki ryzyka dla nadużywania sieci społecznościowej są charakterystyczne u młodzieży.

4.7 Zanim hobby zmieni się w uzależnienie można zaobserwować sygnały alarmowe: brak snu, zaniedbywanie innych ważnych czynności, bliskie osoby zwracające uwagę na korzystanie z sieci, ciągłe myślenie o serwisie społecznościowym, powtarzające się nieudane próby ograniczenia czasu połączenia, utrata poczucia czasu itp. Wczesne zwrócenie uwagi na te objawy oraz opracowanie narzędzi oceny i diagnozy mogą pozwolić wykryć na czas uzależnienie i ułatwić jego późniejsze leczenie.

4.8 Niezbędne w tym celu są zasoby publiczne i działania zapobiegawcze (kampanie informacyjne i rozpowszechniające informacje, programy edukacyjne, alfabetyzacja cyfrowa, środki pomocowe, identyfikowalność i powiadamianie o zagrożeniach itp.). Należy nadać priorytetowy charakter szczególnym potrzebom najbardziej narażonych grup.

4.9 Występują także fizyczne i psychiczne objawy abstynencji – zmiany nastroju, zdenerwowanie, niecierpliwość, niepokój; użytkownik odczuwa smutek, jeżeli musi przerwać połączenie, nie ma dostępu do sieci lub jeśli połączenie jest zbyt wolne (Estévez, Bayón, De la Cruz i Fernández-Liria, 2009; García del Castillo, Terol, Nieto, Lledó, Sánchez, Martín-Aragón, et al., 2008; Yang, Choe, Balty i Lee, 2005).

4.10 W niektórych przypadkach istnieją szczególne cechy osobowości lub stany emocjonalne zwiększające psychologiczną podatność na uzależnienia: impulsywność, dysforia (anormalny stan ducha odbierany subiektywnie jako nieprzyjemny i charakteryzujący się częstymi zmianami nastroju), brak tolerancji na nieprzyjemne bodźce, zarówno fizyczne (ból, bezsenność lub zmęczenie), jak i psychiczne (nieprzyjemności, zmartwienia lub obowiązki) lub uporczywe szukanie silnych wrażeń (Estévez, Bayón, De la Cruz i Fernández-Liria, 2009; García del Castillo, Terol, Nieto, Lledó, Sánchez, Martín-Aragón, et al., 2008; Yang, Choe, Balty i Lee, 2005).

4.11 Czasami uzależnienie wiąże się z problemami osobowości, takimi jak nadmierna nieśmiałość, niska samoocena, brak akceptacji dla własnego wyglądu lub niewłaściwe podejście do codziennych trudności. Ryzyko uzależnienia się od internetu

zwiększają wcześniejsze zaburzenia (depresja, ADHD, fobia społeczna lub wrogość) (Estévez, Bayón, De la Cruz i Fernández-Liria, 2009; García del Castillo, Terol, Nieto, Lledó, Sánchez, Martín-Aragón, et al., 2008; Yang, Choe, Balty i Lee, 2005).

4.12 W działaniach zapobiegawczych kluczową rolę odgrywa wsparcie rodziny i edukacja, a mają one na celu nabranie przez użytkownika zdrowych nawyków korzystania z sieci społecznościowych. Pomocna jest także współpraca grup rówieśniczych (bardziej doświadczonych i świadomych ryzyka kolegów, którzy mogą pomóc rówieśnikom lub osobom młodszym poznać zagrożenia i ich uniknąć), pełniących rolę opiekunów *online*.

4.13 Podsumowując, poprzez prawidłowe korzystanie z sieci społecznościowych należy dążyć do wzmocnienia ich wielorakiego potencjału, obejmującego kwestie ogromnie ważne dla społeczeństwa, takie jak zatrudnienie lub konsumpcja (Salcedo Aznal, Alejandro „¿Sociedad de consumo o redes de consumidores? Esbozo para un análisis social del consumidor actual” (2008). [„Społeczeństwo konsumpcyjne czy sieci konsumenckie? Wstęp do analizy społecznej współczesnego konsumenta”]). (Ich analiza nie jest przedmiotem niniejszej opinii). Dlatego należy przeprowadzić niezbędne reformy by uniknąć sytuacji, w których w wyniku stosowania prawa pracy zachodziłyby niedopuszczalne ingerencje w życie prywatne pracownika związane z nowymi technologiami (telefonami komórkowymi, pocztą elektroniczną, sieciami społecznościowymi itp.). Należy zawrzeć porozumienia z partnerami społecznymi, które opierałyby się na zaleceniach Rady Europy w tej sprawie.

Bruksela, 19 września 2012 r.

Przewodniczący
Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego
Staffan NILSSON