

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – A közösségi hálózatok felelős használata és a hozzájuk kapcsolódó problémák megelőzése (saját kezdeményezésű vélemény)

(2012/C 351/07)

Előadó: **Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER**

2012. január 19-én az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság úgy határozott, hogy eljárási szabályzata 29. cikkének (2) bekezdése alapján saját kezdeményezésű véleményt dolgoz ki a következő tárgyban:

A közösségi hálózatok felelős használata és a hozzájuk kapcsolódó problémák megelőzése.

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Közlekedés, energia, infrastruktúra és információs társadalom” szekció 2012. szeptember 6-án elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság 2012. szeptember 18-án és 19-én tartott 483. plenáris ülésén (a szeptember 19-i ülésnapon) 173 szavazattal 1 ellenében, 6 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

1. Következtetések és ajánlások

1.1 A közösségi hálózatok egyénekre és közösségekre gyakorolt hatásai, valamint a jövőbeli kilátások és következmények miatt, továbbá a digitális menetrenddel összhangban az uniós intézményeknek kiemelten kellene foglalkozniuk az idevonatkozó kötelező és nem kötelező érvényű szupranacionális intézkedések elfogadásával, melyek önszabályozáshoz vagy – lehetőleg – együttszabályozáshoz vezetnek, és céljuk az, hogy egy dinamikus digitális belső piac keretében előmozdítsák e hálózatok felelős és intelligens használatát, és megelőzzék a velük kapcsolatos problémákat és kockázatokat. Az EGSZB megítélése szerint a legjobb megoldást olyan „jogszabálymodellek” jelentenék, amelyek világviszonylatban szabályozzák a kérdést. Amíg azonban erre nincs lehetőség, uniós szinten kell elfogadni valamilyen megoldást.

1.2 Önszabályozáshoz vagy együttszabályozáshoz vezető intézkedéseket csak ideiglenes jelleggel szabadna elfogadni, és alkalmazásukat rendszeres időközönként értékelni kellene, ha pedig nem alkalmazzák őket, akkor kötelező érvényű szabályokat kell elfogadni.

1.3 Az EGSZB konkrétan arra ösztönzi az Európai Bizottságot, hogy a digitális jártasság előmozdítása keretében folytasson tudatosságnövelő és tájékoztató kampányokat, lehetőleg a legnagyobb kockázatnak kitett személyekre összpontosítva, a közösségi hálózatok nem megfelelő használatából eredő nemkívánatos hatások elkerülése, illetve enyhítése érdekében. Emellett célzott képzési intézkedéseket is folytatni kell a szülői felügyelet és közvetítés témájában, úgy erősítve meg az illegális tartalmak bejelentésére szolgáló online pontokat („hotline”), hogy ezek a magatartásformák is a hatáskörükbe tartozzanak.

1.4 Ezen intézkedések eredményességéhez ezenkívül a szolgáltatókra vonatkozó kötelezettségek betartásával kapcsolatos bevált gyakorlatok terjesztése mellett a reklámok ellenőrzésére és a legfiatalabb felhasználók hozzáféréseinek felügyeletére is szükség van. Ezek együttesen hozzájárulhatnak a közösségi hálózatok káros használatának megakadályozásához, és ugyanakkor megmutathatják a bennük rejlő lehetőségeket és potenciális szinergiákat. A szociális hálózatok kapcsán is létezik a

függőség jelensége, amelyről ajánlatos lenne tájékoztatni a felhasználókat, illetve figyelmeztetni kellene a fiatal tizenévesek – akik esetében a kockázat a legmagasabb – szüleit is.

1.5 Meg kell védeni a magánélethez való jogot a munkaügyi kapcsolatok terén és az új technológiák, különösen a közösségi hálózatok használata kapcsán a magánéletbe való beavatkozásokkal szemben, úgy, hogy a szociális partnerek a megfelelő megállapodásokban szabályozzák ezt a kérdést.

1.6 Végül az EGSZB megismétli ⁽¹⁾, hogy várakozással tekint az internetes jogok európai uniós kódexének közzététele elé, amely világos és könnyen érthető módon összefoglalja a digitális felhasználóknak az Európai Unió területén meglévő jogait, és kitér a hálózatok felelős használatának előmozdítására, a kapcsolódó problémák megelőzésére és a jogellenesnek vagy károsnak minősíthető gyakorlatok felszámolására, különös tekintettel a személyre szabott reklámokra.

2. Bevezetés

2.1 Ennek a saját kezdeményezésű véleménynek hármas célja van:

- a) előrelépés korábbi tanulmányok, közlemények (*Közlemény a közösségi hálózatokról és a jövő internetjéről* (SEC(2008) 2507) (SEC(2008) 2516)) és vélemények ⁽²⁾ alapján;
- b) a „Biztonságosabb közösségi hálózatépítési elveket az EU-nak!” önszabályozási megállapodás (*The Safer Social Networking Principles for the EU* (2009. február 10.)) jelentőségének hangsúlyozása;
- c) javaslattétel az európai digitális menetrend (COM(2010) 245 final/2) keretében végrehajtandó intézkedésekre.

⁽¹⁾ HL C 318., 2011.10.29., 9–18. o.

⁽²⁾ HL C 128., 2010.5.18., 69–73. o.

2.2 Általában a digitális társadalmi aktivitás utóbbi években tapasztalt erőteljes térnyerése, valamint konkrétan a virtuális közösségek fokozódó bővülése okán nyilvánvalóvá vált, hogy szükség volna a közösségi hálózatok felelős használatának előmozdítását és a hozzájuk kapcsolódó kockázatok és problémák megelőzését és a velük szembeni védelmet célzó politikák elfogadására.

2.3 A közösségi hálózatok – létrejöttük óta végbement – folyamatos fejlődése és méretbeli növekedése miatt folyamatosan felül kell vizsgálnunk a róluk alkotott képünket és ebből adódóan azt, hogy hogyan kezeljük őket. Ennek ellenére néhány alapvető jellemző tekintetében meg lehet állapodni, hogy meg lehessen határozni a megfelelő intézkedési keretet.

2.4 Ennek kapcsán elmondható, hogy a közösségi hálózatokat mint összetett környezetben működő, önkéntes közösségi érintkezési formákat a pozitív visszacsatoláson alapuló nyílt rendszerben végbemenő dinamikus kommunikáció élteti.

2.5 A hálózatok típusai és felhasználási módjai, valamint a felhasználók profiljai és a tartalmak tehát sokfélék, ami állandóan változó és fejlődő folyamatot eredményez, ezért pontosan meg kell határozni működésük általános szabályait. Emiatt rendszeres időközönként olyan terepvizsgálatokat/helyszíni felméréseket kellene végezni, amelyek segítséget nyújtanak ehhez, valamint ahhoz, hogy ismereteket szerezzünk egyes felhasználók egy vagy több adott hálózathoz való csatlakozásának körülményeiről. Ez iránymutatásul is szolgálhat a vizsgált területre jellemző rugalmas alkalmazkodási folyamat esetében szükséges technológiasemleges előírások kialakításához.

2.6 Az itt javasolt intézkedések emellett hozzájárulnak az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés tekintetében az Európa 2020 stratégiában (COM(2010) 2020 final) kitűzött uniós cél eléréséhez. Ezért van az, hogy a közösségi hálózatok jelensége egyesíti magában a tudásalapú társadalmat és a tömeges kiszervezést (*crowdsourcing*), a felhasználók aktívabb és felelős magatartásra ösztönzését és a hatékony virtuális piacot, illetve az együttműködő szellemet és a társadalmi integrációt.

2.7 Nemcsak az fontos, hogy a gyors, biztonságos, megkülönböztetés- és kirekesztésmentes – a felelős digitális polgárság kialakulását elősegítő – hozzáférés érdekében javítsuk az infrastruktúrákat, hanem az is, hogy az uniós polgárok garantáltan érvényesíthessék a digitális környezethez kapcsolódó jogait (a véleménynyilvánítás és az információhoz jutás szabadsága, a magánélet és az adatok védelme, átláthatósági követelmények, egyetemes telefonos és funkcionális internetes szolgáltatások, valamint a szolgáltatások minőségével kapcsolatos minimumkövetelmények) (COM(2010) 245 final/2).

2.8 A magánélet védelme alapvető a közösségi hálózatok használata során. Az EGSZB már kifejtette a véleményét az általános adatvédelmi rendeletről szóló javaslatról, egyértelműen lándzsát törve „a személyes adatok tárolásának megszüntetéséhez való jog” és amellett, hogy a magánélet védelme „alapértelmezett beállítás” legyen, azaz nem fogadható el a hallgatólagos beleegyezés, hanem mindig a felhasználó kifejezett vagy nyilvánvaló hozzájárulása szükséges.

2.9 Az internetes keresőprogramokban olyan alapértelmezett biztonsági és magánélet-védelmi beállítások kellenek, melyekkel elkerülhető a felhasználók profiljának feltérképezése szokásaik alapján, és biztosítható a különösen kényes adatok védelme.

2.10 Emellett javítani kellene a szektor piacának irányítását, mind a szolgáltatók bevonása, mind pedig a szabályok betartása tekintetében, legyen szó akár a szolgáltatók tevékenységére vonatkozó konkrét és kötelező érvényű szabályokról, akár többek közt a reklámszabályozásra, a rendelkezésre álló információk felhasználására vagy a kapcsolódó üzleti lehetőségek (például a közösségi hálózatok felhasználóinak jogaival kapcsolatos kockázatokra fedezetet nyújtó biztosítások) kialakítására vonatkozó intézkedésekről.

2.11 A közös felelősségvállalás szellemében azonban a felhasználóknak figyelembe kell venniük az illetékes intézmények iránymutatásait és ajánlásait a közösségi hálózatok intelligens és felelős használatáról („a felhasználók társadalmi felelőssége”), optimalizálva ezáltal az elérhető erőforrásokat és növelve az információterjesztésből és az átláthatóságból eredő előnyöket, olyan együttműködési keretben, amely elősegíti a tanulást és a multikulturális gazdagodást, és túlmutat az egyes hálózatok saját céljain. Bár néha a jogszerűség arra a tévképzetre épül, hogy a felhasználó tájékozott és tudatos, a statisztikák szerint azonban valójában a felhasználók egy ezreléke sem olvassa el a használati feltételeket.

3. A közösségi hálózatok fejlődése napjainkban

3.1 A közösségi hálózatok az elmúlt évek során gyorsan fejlődtek, ami a felhasználók számának látványos növekedésével járt. 2010-ben világszinten közel egymilliárd, többségükben fiatal felhasználóról beszéltek, ami az előző évhez képest 23 %-os növekedést jelentett. A *közösségi hálózatok országokénti indexével* kapcsolatos adatok megtekinthetők a közösségi hálózatok megoszlását mutató, erre a célra készített világtérképeken.

3.2 A fiatalok sokkal nagyobb arányban használják a közösségi oldalakat, mint más korosztályok. Az Eurostat adatai szerint Európában 2010-ben a 16 és 24 év közötti uniós internetezők negyötöde használta erre a célra a világhálót, szemben a 25–54 éves korosztály kétötödével, illetve az 55–74 évesek kevesebb mint egyötödével (lásd az Európai Bizottság *Risk and Safety on the Internet* c. felmérését). Az EGSZB ezzel kapcsolatban utal arra, hogy véleményt dolgoz ki a gyermekeknek szóló reklámok témájában.

3.3 A közösségi hálózatok igen sokféle lehetőséget nyújtanak a felhasználóknak. Egy közösségi hálózatban az ember kapcsolatot tarthat távol élő barátaival és családtagjaival, új barátságokat köthet, multimédiás információkat cserélhet, ápolhatja/fejlesztheti munkakapcsolatait, ismertetheti terveit/projektjeit, társasági és szakmai kapcsolatokat építhet ki, kinyilváníthat vagy támogathat bizonyos elképzeléseket, ügyeket stb. Az újabb közösségi hálózatokban, amilyen az Instagram, a Pinterest és a Tumblr, amelyek felhasználóik számát tekintve már túlszárnyalták a YouTube-ot, a LinkedIn-t és a Google+-t, ezek a lehetőségek jelentős mértékben bővültek olyan területeken, mint a képek továbbítása, az interaktív grafika és a videó.

3.4 A felhasználók számára azonban a legfontosabb az, hogy azonnal megoszthatnak tartalmakat sok partnerrel, főképp azokkal, akiket a hálózaton kívülről ismernek (család, barátok, ismerősök), bár másodsorban új emberekkel való megismerkedésre is használják ezeket az internetes hálózatokat.

3.5 A kapcsolattartás új modellje szempontjából a közösségi hálózatoknak tagadhatatlan előnyei vannak, különösen, mivel hozzájárulnak⁽³⁾:

- a véleménynyilvánítás szabadságához bizonyos társadalmi és politikai helyzetekben,
- online közösségek kialakításához és összekapcsolásához,
- barátok és családtagok felkutatásához, illetve a velük való kapcsolattartás lehetővé tételéhez,
- a kiskorúak számára veszélyt jelentő helyzetek megelőzéséhez, és ahhoz, hogy a kiskorúak segítséget tudjanak kérni a közösségi oldalakon keresztül,
- áruk és szolgáltatások reklámozásához és az e-kereskedelem bővítéséhez,
- hasonlóképpen figyelembe kell venni, hogy újabban a közösségi oldalakat a mobilitást elősegítő tényezőnek tekintik.

3.6 A közösségi oldalak egyre hasznosabbak, mivel egyre szélesebb az alkalmazási területük (annak megfelelően, hogy a felhasználók különféle okokból csatlakoznak hozzájuk): például a családdal és ismerősökkel való kommunikáció, üzleti és hobbihoz kapcsolódó információcsere, szórakozás és szabadidőtöltés, személyes és érzelmi kapcsolatok, ismeretekhez való hozzáférés és tanulás, szakmai és munkakörnyezet, polgári szerepvállalás és önkéntesség, vagy vélemények, ötletek megvitatása.

3.7 Figyelembe kell venni, hogy „az internetes közösségi tereket egyenrangúnak tekintik a fizikai világ olyan környezetével, ahol a játékszabályokat nem a felhasználó határozza meg. A regisztrációval a felhasználó alárendeli magát a szolgáltató által szerződésben lefektetett szabályoknak. Bár a szolgáltatás látszólag ingyenes, igenis végbemegy egy tranzakció: személyes adatainkkal fizetünk. Egy közösségi oldalra történő regisztráció során általában nem olvassuk el a jogi tudnivalókat, nem tudjuk, adatainkat mire használhatják fel, illetve hogy hogyan épül fel a virtuális környezet, ki és milyen céllal tekinthet bele adatainkba” (*El Derecho Fundamental a la Protección de Datos: Guía del Ciudadano*. [Az adatvédelem alapvető joga. Állampolgári útmutató] Spanyol Adatvédelmi Hivatal. 2011. január (<https://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>).

3.8 Mindeközben a közösségi hálózatok felhasználóinak az az érzése, hogy ők irányítják ezeket a virtuális tereket, ők hozzák létre azokat, ők határozzák meg a tartalmukat és ellenőrzik a hozzájuk kapcsolódó információkat. Ezek a hálózatok az irányítás és a szabadság érzését nyújtják a felhasználóknak, akik ezért sokszor talán fel sem fogják, hogy a játékszabályokat mások állítják fel és alakítják, és ezért mások kezében van a valódi hatalom a rendszer és annak teljes tartalma felett, és

mások határozzák meg az általuk megfelelőnek tartott korlátozásokat (köztük a felhasználó korára vonatkozót, amely változásában nem akadályozza meg a hozzáférést).

3.9 Ezzel párhuzamosan vannak törekvések olyan, akár önszabályozáson, akár közös szabályozáson alapuló etikai kódexek elfogadására, amelyek védik a közösségi hálózatok megfelelő és az eredeti cél szerinti használatával kapcsolatos értékeket.

3.10 Ez azonban nem hárítja el a közösségi hálózatok felhasználói elől a használatból eredő különféle kockázatokat. Ezek némelyike alapvetően az internethasználatból ered, és más alkalmazásokra is érvényes. A kifejezetten a közösségi hálózatokkal kapcsolatos problémák azonban, még ha internethasználat közben egyébként is jelen vannak, e hálózatokban fokozottan jelentkeznek, éspedig az olyan jellemzők miatt, mint például több millió polgár adatainak felhalmozása; az, hogy a résztvevők többsége olyan fiatal, akik semmiféle előzetes képzésben, illetve figyelmeztetésben nem részesültek a közösségi hálózatok intelligens és felelős használatáról, illetve ezek veszélyeiről (saját tapasztalataik és ismereteik alapján általában sem a szülők, sem pedig a tanárok nem tudnak megfelelő normákat átadni a megfelelő használatról). Mindehhez járul még az is, hogy a közösségi hálózatok újszerű és szédítő iramú fejlődésével kapcsolatos problémák és kihívások még ismeretlenek, ami miatt az internethasználók gyakorlatilag kísérleti nyulaknak tekinthetők.

3.11 Az egyre gyorsabban változó technológia és az olyan, a gyermekek számára új társas terek, amelyeket a szüleik még nem ismertek, társadalmi szorongást válthat ki, de jellemző még a szenzációhajhászás, a mítoszteremtés, és a hatóságok nem megfelelő reagálása is (az UNICEF *Child Safety Online* c. jelentése).

3.12 Az ezzel kapcsolatos különféle kockázatok közül megemlíthetjük az alábbiakat: az ilyen szolgáltatásokon keresztül közvetített inzultusok által okozott lelki trauma; gyermekek és fiatalok szexuális zaklatása (szexuális és egyéb jellegű internetes zaklatás és csábítás (*grooming*)); egy szervezeten belül a felettesek, a munkatársak vagy az alárendeltek által ismételt folytatott erkölcsi zaklatás (*mobbing*); munkahelyi zaklatás, akár zaklatás azáltal, hogy a munkáltató beleavatkozik munkavállalóinak magánéletébe, akár az okostelefonok túlzott használatából adódóan; meztelen vagy félmeztelen serdülőkorúakról készült fényképek vagy videók közzététele akár saját maguk, akár mások által (*sexting*); prostituáltakat és „kísérőket” (*escort*) közvetítő szolgáltatások nyílt hirdetése; a gyermekek szexualizációja a közösségi oldalakon, a személyes adatokkal való gyakori visszaélés, a hírnév és az emberi méltóság megsértése; a felhasználók testi és mentális egészségének veszélyeztetése; erőszakra, rasszizmusra és idegengyűlöletre való felbujtás; fasiszta jellegű vagy a náciizmust hirdető, totalitárius ideológiák terjesztése; valamint fiatalok által valószínűleg az ilyen hálózatokon közzétett intim részletek miatt elkövetett öngyilkosságok.

3.13 A jogászok figyelmeztetnek arra, hogy e hálózatok többsége úgy rendelkezik, hogy az általános szerződési feltételek elfogadásával a felhasználó a platform javára lemond az általa létrehozott tartalmak felhasználási jogáról, erről azonban az internetezők nagy része nem is tud.

⁽³⁾ HL C 128., 2010.5.18., 69–73. o.

3.14 A közösségi oldalak mások által – különösen kiskorúakat célzó – illegális vagy alantas célokra való felhasználásával kapcsolatos kockázatokhoz társulnak azok, amelyeket maga a felhasználó idéz elő, és amelyek kihathatnak családi, munkahelyi, társasági és magánéletükre. Kockázatot jelent továbbá az „online fizetés” lehetősége, amely a gyerekeket vásárlásra indíthatja.

3.15 Emellett fennáll a veszélye, hogy valaki csalárd szándékkal, önámítás vagy fantáziálás részeként áldentitást teremt magának. Ugyanakkor könnyebben elmosódnak az intimitás, a magánélet és a nyilvánosság határai, és erősödnek a hatásvadász és narcisztikus magatartásmódok, még ha ezek a valóságot nem is torzítják (Enrique Echeburúa és Paz de Corral). Másrészt, mint már fentebb jeleztük, a túlzásba vitt virtuális kommunikáció ronthat az emberi kapcsolatok minőségén, a szilárd és közvetlen kapcsolatokat gyengébb és gyakran bizonytalan kapcsolatokkal helyettesítve. Ennek következtében a felhasználók magányossá válhatnak, sőt, valódi életüket virtuálisra cserélhetik.

3.16 A felhasználók óvatossága alábbhagy, így könnyedén elfogadják idegenek barátkozási szándékát, ráadásul akár néhány órányi beszélgetés után rögtön kényes, intim és magánjellegű információkat – például lakcímüket, telefonszámukat, szülei nevét stb. – osztanak meg velük; olyan adatokat, amelyeket jelszó-emlékeztető rendszerek szoktak kérdezni. Ezek révén egyéb bizalmas információkhoz is hozzájuthatnak pl. a munkahelyükkel, jövőre vonatkozó terveikkel, az általuk használt szoftvekkal stb. kapcsolatban.

3.17 Következésképpen, amint azt idevonatkozó tanulmányok is megjegyezték, a közösségi hálózatok felhasználói mindössze egy szimpatikus profilkép alapján baráti körükbe fogadnak ismeretleneket, és rövid internetes társalgást követően készek bármiféle személyes információt közölni magukról. Figyelembe véve, hogy a hálózatok többsége arra alapul, hogy a „barátok” korlátozás nélkül hozzáférhetnek minden tag információihoz és adataihoz, leszögezhetjük, hogy bármely ismerős vagy ismeretlen személy általános és válogatás nélküli baráttá fogadása azzal a következménnyel jár, hogy minden, a közösségi oldalon megosztott tartalom szabadon hozzáférhetővé válik.

3.18 Ezért megelőző célú tájékoztató kampányokat kell szervezni a *Biztonságosabb internet* program keretében a jelszóhasználatról, a számítógépes vírusok terjedéséről, az ismerősök listájáról, illetve arról, hogy a különféle szolgáltatások használata előtt tanácsos elolvasni a használatra és az adatvédelemre vonatkozó szabályokat, hogy meg kell fontolni, milyen tartalmat teszünk közzé, milyen információkat osztunk meg másokkal, és hogyan szabályozható, hogy ki férhet hozzá ezekhez. Különösen pedig arról, hogy a közösségi hálózatok keretében folytatott illegális tevékenység esetleges áldozatai hol kaphatnak támogatást. Hasonlóképpen kezdeményezéseket kell indítani a korai civil és digitális nevelés oktatóinak képzésére és tananyag összeállítására.

3.19 Ehhez nagyon fontos, hogy az Európai Bizottság programjai keretében támogassa a felhasználói szövetségeket és NGO-kat abban, hogy meg tudják őrizni a hatóságokkal és a gazdasági erővel szembeni valódi függetlenségüket, és demokratikusan működjenek.

4. A közösségi hálózatok nem megfelelő használatából adódó problémák

4.1 Az Egészségügyi Világszervezet becslései szerint minden negyedik embernek problémája adódik az új technológiák túlzott használatából. Az ilyen jellegű függőséggel szemben a gyerekek és serdülőkorúak a legkiszolgáltatottabbak, mivel bár ők a leghozzáértőbb felhasználók, egyben ők a legéretlenebbek is.

4.2 Ezt a fajta függőséget „nem toxikus”, „anyag nélküli”, illetve „nem vegyi” függőségek is nevezik. Míg egyes szakértők szerint nem szabadna szigorú értelemben vett „függőségről” beszélni (melyre különféle elnevezések vannak: „új típusú függőségek”, „társas függőségek”, „anyag nélküli függőségek”, vagy „nem vegyi függőségek”), hanem inkább visszaélési, helytelen használati vagy erős szenvedélyproblémákról. Mások szerint igenis használható ez a terminus, ugyanúgy, ahogy például a munka-, bevásárlás- vagy szexfüggőségről is beszélünk.

4.3 A virtuális közösségi hálózatok túlzott használata elszigetelődéshez, teljesítményromláshoz, a más témák iránti érdeklődés elvesztéséhez, viselkedészavarokhoz és komoly anyagi problémákhoz vezethet, a túl sok ülésről és az elhízásról nem is beszélve. A függőség alapját tehát az erős kötődés és az képezi, hogy a szokás fenntartása határozza meg az életmódot. Ezért a közösségi hálózatoktól való függőséget nem az ezzel kapcsolatos *magatartásforma* jellemzi, hanem a hálózathoz való viszony típusa (Alonso-Fernández, 1996; Echeburúa és Corral, 2009).

4.4 Ezek a függőségek elsősorban lelki betegségeket okoznak: felléphet időszakos szorongás, depresszió, megszállottság, alvászavar és személyiségváltozás, ezek pedig gyakran bántalmazáshoz, verekedéshez, közúti vagy munkahelyi balesetekhez, illetve öncsonkításhoz vezetnek.

4.5 Mindezek mellett meg kell említeni a felhasználók testi egészségére közvetlenül kiható problémákat, például az olyan fiziológiai bántalmakat, mint a nyaki fájdalmak, az íngyulladás, a kéztőalagút-szindróma és a látásromlás. Emellett jellemző a külső elhanyagolása, az alvásmennyiség csökkenése és az étkezési szokások megváltozása.

4.6 Az internethasználat – akár túlzott mértékű, akár nem – olyan pszichoszociális változókkal van összefüggésben, mint a lelki sérülékenység, a stressztényezők és a családi vagy szociális háttér. Vannak olyan kockázati tényezők, amelyek kifejezetten a közösségi hálózatok fiatalok általi túlzott használatához kötődnek.

4.7 Vannak olyan vészjelzések (az alvás, illetve egyéb fontos tevékenységek elhanyagolása, egy közeli ismerős panasza a túlzott internethasználat kapcsán, ha a hálózat tölti ki az illető minden gondolatát és többszöri próbálkozás ellenére sem képes korlátozni a hálózaton töltött időt, az időérzék elvesztése stb.), amelyek működésbe lépnek, mielőtt a hobbiszintű lelkesedés függőséggé válna. Ezért ha idejében észleljük ezeket, akkor megfelelő értékelési és diagnosztikai eszközök kidolgozása mellett lehetséges a korai felismerés és az azt követő terápiás kezelés.

4.8 Emellett szükség van ehhez a célhoz rendelt közforrásokra és megelőző intézkedésekre (tájékoztató és ismeretterjesztő kampányok, oktatóprogramok, a digitális jártasság növelése, támogató eszközök, nyomon követhetőség, értesítés a kockázatokról stb.), kiemelt figyelmet fordítva a legkiszolgáltatottabb helyzetű csoportok egyedi szükségleteire.

4.9 Ha meg kell szakítani a hálózaton végzett tevékenységet, ha nem sikerül csatlakozni vagy lassú a rendszer, fizikai és lelki elvonási tünetek – hangulatingadozás, ingerlékenység, türelmetlenség, nyugtalanság, szomorúság, szorongás – jelentkeznek (Estévez, Bayón, De la Cruz és Fernández-Liria, 2009; García del Castillo, Terol, Nieto, Lledó, Sánchez, Martín-Aragón et al., 2008; Yang, Choe, Balty és Lee, 2005).

4.10 Egyes esetekben bizonyos személyiségjegyek vagy lelkiállapotok növelhetik a függőségre való lelki hajlamot. Ilyen a lobbánékonyság, a diszfória (rendellenes lelkiállapot, melyet az érintett személy szubjektívan kellemetlenként él meg, és amelyet gyakori hangulatváltozás jellemez); a kellemetlen fizikai (fájdalom, álmatlanság és fáradtság) és lelki (bosszúságok, aggodalmak és felelősség) ingerekkel szembeni intolerancia; valamint az erős érzelmek túlzott hajszolása (Estévez, Bayón, De la Cruz és Fernández-Liria, 2009; García del Castillo, Terol, Nieto, Lledó, Sánchez, Martín-Aragón et al., 2008; Yang, Choe, Balty és Lee, 2005).

4.11 Vannak azonban olyan esetek, amikor a függőség mögött személyiségprobléma – pl. túlzott féltékenység, alacsony önértékelés vagy a testképpel való elégedetlenség –, vagy a hétköznapi nehézségekkel való nem megfelelő szembenézés

rejlik. Esetenként korábbi zavarok (depresszió, figyelemhiányos hiperaktivitás-zavar (ADHD), társas fóbia vagy ellenségesség) is növelik az internetfüggőség kockázatát (Estévez, Bayón, De la Cruz és Fernández-Liria, 2009; García del Castillo, Terol, Nieto, Lledó, Sánchez, Martín-Aragón et al., 2008; Yang, Choe, Balty és Lee, 2005).

4.12 A megelőzési stratégiákban kulcsszerepe van mind a szülői, mind a nevelői támogatásnak azért, hogy a közösségi hálózatok használata kapcsán a gyerekekben egészséges szokások rögzüljenek. Emellett a hasonló korcsoporthoz tartozók (hozzáértőbb és a kockázatokat jobban ismerő barátok, akik segíteni tudnak a korukbeli vagy náluk fiatalabb gyerekeknek a veszélyek felismerésében és elkerülésében) együttműködése is fontos, akik a gyerekek online testőreinek tekinthetők.

4.13 A cél végső soron az, hogy megfelelő használattal kiaknázzuk a közösségi hálózatokban rejlő számos lehetőséget, melyek komoly társadalmi hatású (pl. munkavállalással, fogyasztással kapcsolatos) szempontokra is kiterjednek (Salcedo Aznal Alejandro, *¿Sociedad de consumo o redes de consumidores? Esbozo para un análisis social del consumidor actual* [Fogyasztói társadalom vagy fogyasztói hálózatok? Vázlat napjaink fogyasztójának társadalmi elemzéséhez] (2008)). Ezek elemzése azonban kívül esik ennek a véleménynek a tárgyán. Neki kellene tehát látni az ahhoz szükséges reformok megvalósításának, hogy a munkaügyi jogszabályoknak megfelelően megakadályozzuk, hogy az új technológiák (mobiltelefonok, e-mail, közösségi oldalak stb.) felhasználásával elfogadhatatlan módon beavatkozzanak az emberek magánéletébe. Ennek során olyan megállapodásokra kell törekedni a szociális partnerek között, amelyek az Európa Tanács erről szóló ajánlásában szereplő elvekre épülnek.

Kelt Brüsszelben, 2012. szeptember 19-én.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság
elnöke

Staffan NILSSON