

Društvene mreže i knjižnice: etičko pitanje

Dorja Mučnjak

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Zagrebu
dmucnjak@ffzg.hr

1. Uvod

Društvene mreže (*eng. social networking sites — SNS*), poglavito »velika trojka«,¹ tj. Facebook, LinkedIn i Twitter, polučile su ogroman uspjeh u komunikaciji zadnjih nekoliko godina. Facebook² ima više od 500 milijuna aktivnih korisnika, LinkedIn³

¹ Stickel, A. I. Have you written your firm's social networking policy yet? // *Strategies: the Journal of Legal Marketing*. (01.04.2009.) The Web version. URL:

<http://www.thefreelibrary.com/print/PrintArticle.aspx?id=200185408> (10.02.2010.)

² Facebook Press Room: Statistics. Mrežna verzija. URL:

<http://www.facebook.com/press/info.php?statistics> (17.10.2010.)

³ LinkedIn: About us. Mrežna verzija. URL: <http://press.linkedin.com/> (17.10.2010.)

ima više od 85 milijuna korisnika, a Twitter,⁴ najmlađa društvena mreža među velikom trojkom, ima 225 milijuna registriranih korisnika i više od 150 milijuna poruka (*eng. tweet*) dnevno.

LinkedIn je profesionalna društvena mreža u koju se korisnici povezuju. Može se naglasiti da su visoki menadžeri iz svih 500 tvrtki s Fortuneove liste korisnici LinkedIna.⁵ Na toj mreži možete pronaći posao, zaposlenika, novog poslodavca. Nije namijenjena privatnim razgovorima. Twitter je mrežni servis objavljivanja kratkih poruka (do 140 znakova, baš poput SMS poruka). Posebno je zanimljivo da je i Barack Obama korisnik Twittera i velikim dijelom je njegova pojavnost na društvenim mrežama rezultirala pobjedom na prošlim predsjedničkim izborima u SAD-u. Facebook se nametnuo kao najvažnija društvena mreža s najvećim društvenim odjekom — ušao je u svakodnevni vokabular, broj prijatelja na profilu je statusni simbol, o osnivanju mreže snimio se i igrani film. No, Facebook nije prepoznat isključivo kao mreža privatnih osobnih veza, već su razne tvrtke i institucije prepoznale taj model komunikacije kao idealan kanal prema klijentima, poslovnim partnerima i korisnicima.

Vrlo brzo od njegova osnivanja, Facebook kao kanal komunikacije prepoznale su knjižnice diljem svijeta, a niti hrvatske knjižnice nisu zaostale za trendom. Prema profilu »Hrvatske knjižnice na Facebooku«⁶ na toj društvenoj mreži prisutno je oko 50 hrvatskih knjižnica, školskih, visokoškolskih, specijalnih, narodnih, a prisutna je čak i nacionalna knjižnica te se može pronaći i profil nacionalne knjižničarske udruge. Budući da je korištenje Facebooka vrlo jednostavno, idealan je za objavljivanje raznih obavijesti o uslugama ili događanjima u knjižnici.

Porast broja knjižnica kao korisnika Facebooka otvara brojna pitanja. U ovom radu neće se govoriti o tehničkim uvjetima korištenja društvenih mreža, već o

⁴ Twitter: About. Mrežna verzija. URL: <http://twitter.com/about#about> (17.10.2010.)

⁵ LinkedIn: About us.

⁶ Hrvatske knjižnice na Facebooku // Facebook. Mrežna verzija. URL: <http://www.facebook.com/pages/Zagreb-Croatia/Hrvatske-knjiznice-na-Facebooku/177794144692?ref=ts> (17.10.2010.)

pravnim i etičkim pitanjima koja se postavljaju pri korištenju tog kanala komunikacije. Zbog prisustva knjižnica na Facebooku, naglasak će biti na toj društvenoj mreži, dok će se o drugim društvenim mrežama u manjem obimu.

Etička i pravna pitanja koja će se postavljati u ovom radu i na koja će se pokušati dati odgovori, tj. upute kako ih rješavati jesu:

- pravo na privatnost,
- pravo na slobodu mišljenja i izražavanja,
- profesionalna odgovornost.

Postoji nekoliko pravnih i etičkih pitanja oko kojih bi se moglo raspravljati (npr. intelektualno vlasništvo), ali autorica se odlučila za ova pitanja iz razloga što su se u teoriji i praksi pokazala kao goruća.

2. Dosadašnja istraživanja

Pretražujući literaturu koja se tiče etike i pravnih pitanja o korištenju društvenih mreža u knjižnicama, došlo se do zaključka da je to vrlo važno, ali nažalost, malo istraženo područje. Mnogo literature postoji o korištenju društvenih mreža u knjižnicama, ali, to je poglavito literatura koja se prvenstveno bavi svrhom korištenja društvene mreže u komunikaciji s korisnicima⁷ te općenito o konceptu privatnosti

⁷ Connell, R. S. Academic libraries, Facebook and MySpace, and student outreach: a survey on student opinion. // portal: Libraries and the Academy. 9, 1 (2009). Str. 25. Mrežna verzija. URL: http://muse.jhu.edu/journals/portal_libraries_and_the_academy/v009/9.1.connell.pdf (24.11.2010.)

na društvenim mrežama.^{8, 9, 10, 11} Ipak, moguće je pronaći znatan broj izvora o etičkim i pravnim pitanjima u knjižnicama, posebice privatnosti i intelektualnoj slobodi^{12, 13, 14, 15}, razne smjernice ili izjave te pravne i druge akte (npr. Ustav RH,¹⁶ Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva¹⁷ ili Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi¹⁸ — ostala literatura će se spominjati dalje u tekstu) koji se tiču predmetnog pitanja.

⁸ Light, B.; McGrath, K. Ethics and social networking sites: a disclosive analysis of Facebook. // *Information Technology & People*. 23, 4 (2010). Str. 290-311. Mrežna verzija. URL: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/ethics-and-social-networking-sites-a-disclosive-analysis-of-facebook-Pbey2NjL4i> (25.11.2010.)

⁹ Acquisti, A.; Gross, R. Imagined communities: awareness, information sharing, and privacy on the Facebook. // *Privacy Enhancing Technologies: 6th International Workshop, PET 2006*. Cambridge, UK, June 28-30, 2006: revised selected papers. // George Danezis and Phillipe Golle (Eds.). Heidelberg: Springer Berlin, 2006. Str. 6-58. Mrežna verzija. URL: <http://privacy.cs.cmu.edu/dataprivacy/projects/facebook/facebook2.pdf> (24.11.2010.)

¹⁰ Barnes, S. B. A privacy paradox: social networking in the United States. // *First monday*. 11, 9 (2006). Mrežna verzija. URL: <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/1394/1312> (24.11.2010.)

¹¹ Carter, H. L.; Foulger, T. S.; Dutton Ewbank, A. Have You Googled Your Teacher Lately?: Teachers' Use of Social Networking Sites. // *Phi Delta Kappan*. 89, 9 (May 2008). Mrežna verzija. URL: <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=13&sid=156701f1-9e3d-49e4-9dc5-2a1cbf6b1449%40sessionmgr13> (24.11.2010.)

¹² Jones, B. Privatnost u digitalnom okruženju. // *Profesionalna etika knjižničara i društvene norme: zbornik radova 6. okruglog stola o slobodnom pristupu informacijama / uredile A. Belan-Simić, M. Šapro-Ficović*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007. Str. 39-46.

¹³ Jones, B. M. Libraries, access and intellectual freedom: developing policies for public and academic libraries. Chicago; London: American Library Association, 1999.

¹⁴ Jones, B. M. (for Office for Intellectual Freedom). Protecting intellectual freedom in your academic library: scenarios from the front lines. Chicago: American Library Association, 2009.

¹⁵ Horvat, A. Važnost profesionalne etike. // *Profesionalna etika knjižničara i društvene norme: zbornik radova 6. okruglog stola o slobodnom pristupu informacijama / uredile A. Belan-Simić, M. Šapro-Ficović*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007. Str. 5-10.

¹⁶ Ustav Republike Hrvatske — pročišćeni tekst. // *Narodne novine* 41 (2001). Mrežna verzija. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232289.html> (04.02.2010.)

¹⁷ Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. Mrežna verzija. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/?session_id=ab9acc30d37c673a75e483f9f774dd8e (10.02.2010.)

¹⁸ Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi. // *Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka: zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 166-168.

Pomoć u istraživanju primjera zlouporabe društvenih mreža pružila je i literatura o etičkim pitanjima korištenja društvenih mreža u poslovnom okruženju^{19, 20} jer se čini da su i privatne tvrtke vrlo ozbiljno shvatile i korist, ali i posljedice korištenja društvenih mreža.

Zaključno, literature o predmetnom pitanju korištenja društvenih mreža u knjižnici s pravnog i etičkog aspekta nema puno, ali postoji mnogo literature o pravnim i etičkim pitanjima u knjižnicama i o profesionalnoj odgovornosti knjižničara te općenito o korištenju društvenih mreža, poglavito Facebooka i njihovom utjecaju na pitanja privatnosti te pitanja slobode mišljenja i izražavanja.

3. Facebook i knjižnice – goruća etička pitanja

Nove komunikacijske i informacijske tehnologije, posebice tzv. Web 2.0, izazvale su pravu revoluciju u komunikaciji. Korisnici Interneta po prvi put mogu sami stvarati sadržaj, ali i dodavati sadržaj na već postojeće stranice, brzo i jednostavno. Knjižnice su vrlo rano prepoznale mogućnosti takvog načina komuniciranja kao dobrog načina približavanja korisnicima koji su već stvorili virtualne svjetove. Mrežne stranice za društveno umrežavanje, tj. društvene mreže, privukle su velik broj korisnika. Za ilustraciju, u zadnjih šest mjeseci dogodio se porast korisnika na Facebooku za 20%.²¹ Možda taj postotak i nije velik, ali kad znamo da je u travnju ove godine Facebook imao 400 milijuna otvorenih korisničkih profila, te da porast za 20% iznosi novih 100 milijuna korisnika, onda se vidi koliko je ta društvena mreža

¹⁹ Rothwell, K. Ethics: the limits of intelligence gathering. // Competitive Intelligence magazine. 11, 2 (March-April 2008). Str. 34-35. Web version. URL:

http://www.outwardinsights.com/articles/0802_rothwell.pdf (28.01.2010.)

²⁰ Dooley, E. C. Social media hold promise, peril for companies. // Richmond Times-Dispatch, Business. November 15, 2009. The Web version. URL:

http://www2.timesdispatch.com/rtd/business/local/article/TWIT15_20091114-185805/305710/ (29.01.2010.)

²¹ Facebook.

korištena. Treba napomenuti da je mnogo više mladih korisnika koji koriste Facebook. Naime, prema istraživanjima čak 85,2% studenata koristi barem jednu društvenu mrežu, a čak 95,1% osamnaestogodišnjaka i devetnaestogodišnjaka u SAD-u ima korisnički profil otvoren na društvenoj mreži.²²

Facebook²³ je nastao 2004. godine kao mreža za fakultete i srednje škole. Da biste u to doba uopće mogli koristiti tu mrežu, za prijavu je bila potrebna službena adresa elektroničke pošte s fakulteta ili srednje škole, što znači da je prvenstveno stvoren za komunikaciju mladih u obrazovnom sustavu. U to vrijeme je, dakle, Facebook bio ograničen na jedan krug ljudi istih interesa i iz iste ustanove. 2006. godine Facebook se otvara za sve korisnike, tj. za prijavu više nije potrebna službena adresa. To je prava revolucija za Facebook, te ga odmah razne tvrtke i ustanove prepoznaju kao dobar kanal promocije za svoje proizvode ili usluge, poglavito jer su podaci o korisnicima dostupni, a korisnici sami stavljaju informacije o vlastitim sklonostima i preferencijama. U to vrijeme počinje i veći proboj Facebooka u knjižnice. Prema gore navedenoj konzultiranoj literaturi, u to doba se najviše piše o prednostima njegovog korištenja u komunikaciji s korisnicima.

Vrlo brzo se počinju uviđati etički i pravni problemi koji su rasli sa sve većim brojem korisnika društvenih mreža. Prvenstveno se javio problem privatnosti vlasnika korisničkih profila. O privatnosti na Internetu se počelo više govoriti pojavom Web 2.0 servisa.²⁴ Zbog velike količine osobnih podataka koje korisnici sami čine vidljivima, laka je njihova zlouporaba. Pred knjižnice, kojima je jedna od osnovnim

²² Salaway, G.; Borreson Caruso, J.; Nelson M. R. The ECAR study of undergraduate students and information technology: 2008: research study. Vol. 8. 2008. Str. 81. Mrežna verzija. URL: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ers0808/rs/ers0808w.pdf> (29.11.2010.)

²³ Ibid.

²⁴ vidi npr. Corrado, E. M. Privacy and Library 2.0: how do they conflict. Mrežna verzija. URL: http://www.ecorrado.us/scholarly/acrl2007/corrado_acrl2007_privacy_library20.pdf (10.02.2010.)

dužnosti čuvanje privatnosti korisnika, njihove anonimnosti i povjerljivosti podataka,²⁵ leži velika odgovornost.

Drugi problem, koji se u nekim segmentima kosi s pravom na privatnost, čije je shvaćanje i pokušavanje rješavanja ključno za korištenje društvenih mreža u knjižnicama je pravo na slobodu mišljenja i izražavanja. Naime, treba oprezno postupati s mišljenjima i stavovima koji na neki način mogu ugroziti sigurnost, imidž ili status korisnika ili djelatnika.

U svim tim pravnim i etičkim pitanjima knjižnica se mora odlično snalaziti. Ona nije samo korisnik, već ima dužnost biti promotor i edukator ispravnog djelovanja. Profesionalna odgovornost knjižničara obuhvaća prvenstveno osobnu odgovornost, znači osobno usavršavanje i obrazovanje, ali i odgovorno ponašanje prema korisnicima te prema kolegama i profesiji.²⁶ Dakle, ne smijemo zanemariti da su knjižničari vezani profesionalnom odgovornošću, pa time i zakonskim i podzakonskim aktima da poštuju slovo zakona i da u skladu s njime obrazuju ili pomognu obrazovati korisnike u etičkim i pravnim pitanjima, ali i kolege. Zaključno, može se reći da zbog odgovornosti prema društvu²⁷ knjižnice moraju postupati etično i u skladu sa zakonskim propisima, ali i pomoći korisnicima da postupaju jednako.

4. Pitanje zaštite privatnosti

Facebook ima posebnost u tome što je to prva uistinu popularna društvena mreža (izuzev LinkedIna koji je mreža profesionalnih kontakata, a osnovana je 2002. godine²⁸) koja je poticala korisnike da se prijave svojim vlastitim imenom i

²⁵ Jones, B. M. Protecting intellectual freedom in your academic library: scenarios from the front lines. Str. 136.

²⁶ Horvat, A. Važnost profesionalne etike. 2007. Str. 5

²⁷ Ibid.

²⁸ LinkedIn.

prezimenom (i upravo zbog toga stekao veliku popularnost) — što s MySpaceom, recimo, nije bio slučaj. Za točnost podataka je, prve dvije godine postojanja, jamčila, kao što je već prije navedeno, adresa elektroničke pošte iz korisnikove institucije.^{29, 30} Od 2006. godine to više nije tako, jer se na Facebook mogu registrirati svi. Iako sam Facebook preporuča da se prijavite vlastitim osobnim podacima i da se nedvojbeno identificate, ne postoji mogućnost kontrole tih podataka.

Otkako se Facebook javio, prate ga priče o manjkavoj zaštiti privatnosti. Već je nekoliko puta u novinama izbio skandal o curenju osobnih podataka s Facebooka koji se koriste u svrhe za koje nisu namijenjeni, npr. u komercijalne svrhe. Nekoliko glavnih prijetnji pretjeranog otkrivanja privatnosti, tj. zlorabe osobnih podataka dostupnih na Facebooku su:^{31, 32, 33}

- pretjerano izlaganje privatnosti,
- korištenje podataka u komercijalne svrhe,
- krađa identiteta.

Knjižnica koja se odluči koristiti Facebook u komunikaciji sa svojim korisnicima mora biti svjesna svih izazova koji se pred nju postavljaju što se tiče zaštite privatnosti korisnika i vlastitih djelatnika. Kao ustanova kojoj je u poslanju da zaštiti privatnost, definitivno ne smije negirati važnost problema zaštite privatnosti na društvenim mrežama, kako u samoj zaštiti, tako i u edukaciji korisnika, ali i vlastitih djelatnika.

²⁹ Acquisti, A.; Gross, R. Imagined communities: awareness, information sharing, and privacy on the Facebook. 2006. Str. 3.

³⁰ Light, B.; McGrath, K. Ethics and social networking sites: a disclosive analysis of Facebook. 2010. Str. 297.

³¹ Corrado, E. M. Privacy and Library 2.0: how do they conflict. 2007.

³² Barnes, S. B. A privacy paradox: social networking in the United States. 2006.

³³ Dooley, E. C. Social media hold promise, peril for companies. 2009.

4.1. Pretjerano izlaganje privatnosti

Kada se govori o zaštiti privatnosti, tj. o svijesti korisnika društvenih mreža, treba naglasiti da je najviše takvih istraživanja napravljeno u Sjedinjenim Američkim Državama. Prema istraživanjima više od 90% studenata koristi barem jednu društvenu mrežu,³⁴ a 2007. godine (znači prije velikog proboja Facebooka) prema izvješću OCLC-a više od trećine stanovnika SAD-a je koristilo barem jednu društvenu mrežu.³⁵ Ta istraživanja nam omogućuju uvid u način shvaćanja privatnosti njene zaštite kod korisnika društvenih mreža. Rezultati pokazuju da postoji statistički značajna razlika u shvaćanju privatnosti između mladih i osoba srednje i starije životne dobi. Zaključak tih istraživanja je da mlađi korisnici (do 30 godina) manje važnom smatraju privatnost od starijih. Nadalje, rezultati pokazuju da mladi jesu svjesni potrebe čuvanja privatnosti no vjeruju da im je privatnost na društvenim mrežama sama po sebi zaštićena, tj. da ih društvena mreža adekvatno štiti te da ne moraju ulagati posebne napore u daljnju zaštitu osobnih podataka. Završno, na oprez upućuje podatak da u slučaju da moraju birati između zaštite privatnosti i društvene mreže, mladi bi se radije odrekli privatnosti nego društvene mreže.³⁶ Iz toga se može zaključiti i to da su mladi svjesni da je otkrivanje određene količine osobnih podataka esencijalno za funkcioniranje društvene mreže poput Facebooka (gdje se osobe predstavljaju svojim istinitim podacima) u smislu povezivanja osoba koje se i u stvarnom životu (ne samo u virtualnom) poznaju i družu.

Sam Facebook doživio je mnoge napade u javnosti medijima zbog neadekvatne razine zaštite osobnih podataka na osobnim profilima. Da pojasnimo, kada se korisnik registrira i otvori osobni profil na Facebooku, on mora ostaviti neke osobne podatke (naravno, ako želi otvoriti profil koji će njega nedvosmisleno identificirati).

³⁴ Salaway, G.; Borreson Caruso, J.; Nelson M. R. The ECAR study of undergraduate students and information technology: 2008: research study. Str. 81.

³⁵ Sharing, privacy and trust in our networked world: a report to the OCLC Membership. Dublin, OH: Online Computer Library Center, 2007. Mrežna verzija. URL: <http://www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf> (01.12.2010.)

³⁶ Ibid.

Znači, samom registracijom korisnik već ostavlja osobne podatke koji se spremaju u bazu i profil je odmah vidljiv. Da bi se postavke privatnosti prilagodile korisnikovim željama, potrebno je pronaći stranicu preko padajućeg izbornika »Korisnički račun« i ući u »Postavke privatnosti« i tamo se snaći te ograničiti pristup podacima. Pozitivna je karakteristika Facebooka³⁷ ta da propisuje da je korisnicima mlađim od 13 godina zabranjeno da otvore profil te da će, ako se otkrije da je osoba mlađa od 13 godina, profil sam Facebook obrisati (no to se u realnosti nužno ne događa), te da mlađima od osamnaest godina, kako god postavili svoje postavke, osim imena, slike, spola, mreže i korisničkog imena, podaci nisu vidljivi svima, već samo prijateljima od prijatelja te unutar odabrane mreže (npr. grad, škola...). Ovi podaci su vidljivi svima kako bi ih potencijalni prijatelji identificirali. To nam pokazuje da je Facebook deklarativno usvojio javne kritike oko slabog štíćenja privatnosti, no, bez obzira na to, još je uvijek preteško doći do informacija kako zaštititi svoje podatke.

Djeca su posebno osjetljiva što se tiče čuvanja njihove privatnosti. Razni seksualni prijestupnici pronalaze svoje žrtve na društvenim mrežama, a fotografije djece i tinejdžera te njihovi podaci od djece čine laki plijen. Na to posebno moraju biti osjetljive knjižnice u osnovnim školama te dječji odjeli gradskih knjižnica, ukoliko komuniciraju sa svojim korisnicima putem Facebooka. Nažalost, u Republici Hrvatskoj ne postoji niti jedan propis koji priječi djeci pristup društvenim mrežama, osim odredbi čl. 95. Obiteljskog zakona koje obvezuju roditelja da radi dobrobiti djeteta, a u skladu s njegovom dobi i zrelosti imaju dužnost nadzirati dijete u njegovu druženju s drugim osobama, a to svakako podrazumijeva i virtualno druženje.³⁸ Zbog toga je posebna odgovornost na knjižničarima da poznaju i opasnosti i zakonske odredbe vezanu uz djecu i korištenje virtualnih društvenih mreža.

Postoji još jedan problem i to psihološke naravi, a to je da korištenje virtualnih društvenih mreža potiče iluziju stvarnosti, tj. da korisnik ima osjećaj da je to što radi

³⁷ Facebook.

³⁸ Jelavić, Mila, Ured pravobraniteljice za djecu. Školanci i društvene mreže. Privatna poruka (08.12.2010.)

na Internetu privatno, jer radi sam u svojoj sobi, te da nema osjećaj da je sve objavljeno javno. Posebno moraju biti oprezni tinejdžeri koji često imaju drugačije vidje-
nje privatnosti: oni misle da je život privatn sve dok roditelj nema uvida u njega. Dakle, bez obzira koliko osobnih podataka stavio na mrežu, tinejdžer se osjeća sigurnim sve dok njegov roditelj ne vidi što radi.³⁹ Na neki način Facebook postaje ekvivalent privatnom dnevniku u koji, najvjerojatnije, nitko osim autora nije imao uvid. S društvenim mrežama, sve postaje vidljivo i dostupno.

Već se pokazalo da pretjerano izlaganje javnosti privatnog života rezultira nekim negativnim posljedicama, kao što Barnes navodi, na jednom američkom sveučilištu su studenti sportaši stavili fotografije koje su svjedočile o njihovom nedoličnom ponašanju te su umalo zbog toga izgubili školarine.⁴⁰ Nekoliko učitelja i profesora u školama dobilo je otkaze zbog »nedoličnog« ponašanja na društvenim mrežama, postavljajući svoje nage fotografije ili fotografije na kojim je prikazano da konzumiraju alkohol, pričajući o poslovnim problemima i slično.⁴¹

Upravo zbog takvih primjera knjižnice moraju biti posebno oprezne da nehotice ne ugroze privatnost svojih korisnika ili djelatnika. Knjižnice kao ustanove kojima je u poslanju zaštita privatnosti, svakako moraju biti upoznate sa svim opasnostima koje prijete za korištenja društvenih mreža. Evo nekoliko primjera kada bi se privatnost korisnika i djelatnika mogla ugroziti, a krivnjom knjižnice ili knjižničara:

- staviti na Zid popis korisnika koji kasne s knjigama i popisom knjiga, po najviše ako je i ta osoba na istoj društvenoj mreži, nema postavljene postavke sigurnosti i neki drugi korisnik, koji traži knjigu s kojom se kasni, nađe osobne podatke od korisnika koji kasni s knjigom i posjeti ga tražeći primjerak knjige;

³⁹ Barnes, S. B. A privacy paradox: social networking in the United States. 2006.

⁴⁰ Barnes, S. B. A privacy paradox: social networking in the United States. 2006.

⁴¹ Carter, H. L.; Foulger, T. S.; Dutton Ewbank, A. Have You Googled Your Teacher Lately? 2008.

- knjižničar u školskoj knjižnici potiče djecu mlađu od 13 godina da otvore vlastite profile kako bi komunicirali s knjižnicom;
- knjižnica potiče korisnike da stavljaju fotografije osobne naravi na Zid;
- knjižničar vlastite osobne podatke ostavi nezaštićene, »sprijatelji« se sa knjižnicom koje je djelatnik, te mu nezadovoljni korisnik pronađe podatke i počne prijetiti;
- knjižničar postavi fotografije vrlo osobne naravi te ga korisnici vide u privatnom okruženju

To je samo nekoliko slučajeva i situacija o kojima knjižnica ili knjižničar moraju voditi računa kada se odluče na korištenje društvene mreže te moraju shvatiti kako sve mogu ugroziti privatnost korisnika i djelatnika. Knjižničari, također, moraju biti svjesni činjenice da je, ako posjeduju i koriste profil na Facebooku, i njihov privatni život podastrijet na uvid korisnicima. Kao djelatnici knjižnice, mi smo službene osobe i moramo donijeti odluku koliko naše privatnosti želimo otkriti korisnicima koji nas poznaju u poslovnom okruženju.

4.2. Korištenje podataka u komercijalne tvrtke

Kao što naglašavaju Fernandez^{42, 43} i Barnes,⁴⁴ društvene su mreže mahom komercijalne te teže profitabilnosti. Rupert Murdoch, medijski magnat, kupio je

⁴² Fernandez, P. Online social networking sites and privacy: revisiting ethical considerations for a new generation of technology. // Library Philosophy and Practice (e-journal). 2009.

Mrežna verzija. URL:

<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1250&context=libphilprac>
(10.02.2010.)

⁴³ Fernandez, P. Privacy and generation Y: applying library values to social networking sites. // Library Publications and Other Works.

Mrežna verzija. URL: http://trace.tennessee.edu/utk_libpubs/32

⁴⁴ Barnes, S. B. A privacy paradox: social networking in the United States. 2006.

MySpace za 580 milijuna dolara shvativši da je ta društvena mreža zlatni rudnik istraživanja tržišta.⁴⁵

Prema Zakonu o zaštiti osobnih podataka⁴⁶ prikupljeni podaci mogu se koristiti isključivo u navedene svrhe i ukoliko je osoba čiji su predmetni podaci upoznata s njom. Također, prema istom zakonu korisnik ima pravo usprotiviti se obradi osobnih podataka u svrhe marketinga (čl. 21.). Nažalost, u čl. 7. Zakona o izmjeni i dopunama Zakona o zaštiti osobnih podataka⁴⁷ osobni podaci (a to uključuje i fotografije, osobno ime, broj mobilnog telefona, tj. svaku informaciju koja se odnosi na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koja se može identificirati⁴⁸) se mogu koristiti ako je osoba sama objavila te podatke. To je posebno važno, jer su korisnici ti koji objavljuju veliku količinu podataka o sebi. Gore spomenuta istraživanja pokazuju nesrazmjer između količine deklarativne brige o zaštiti privatnosti te količini podataka koje osobe svojevoljno ostavljaju na društvenoj mreži.

Ovaj problem je nešto o čemu se mnogo govorilo u medijima te je to glavni razlog zašto je Facebook postrožio pravila zaštite privatnosti. No, kao što je već rečeno, društvene mreže su komercijalne i brinu se o svom prihodu. Tvrtke ih koriste za svoju promociju putem profila, a neke sponzoriraju diskusije te i na taj način prikupljaju podatke o potrošačkim navikama.

Ako knjižnica na neki način potiče korisnike da stavljaju više osobnih podataka vidljivima, ili te podatke okupljamo na našoj stranici, nesvjesno (ili svjesno) pomažemo potencijalnim komercijalnim tvrtkama da prikupe osobne podatke i koriste ih u svoje svrhe.

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Zakon o zaštiti osobnih podataka. // Narodne novine 103 (2003) Mrežna verzija. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/305952.html> (01.12.2010.)

⁴⁷ Zakon izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti osobnih podataka. // Narodne novine 41 (2008)

Mrežna verzija. URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_04_41_1381.html (01.12.2010.)

⁴⁸ Zakon o zaštiti osobnih podataka.

No, nažalost, čini se da ideja korištenja prikupljenih podataka u komercijalne svrhe sve bliža redovnoj praksi. Naime, osobni podaci su sve vidljiviji (bankovni računi, kartice potrošača, nagradne igre...) te tvrtke koje ih na taj način prikupljaju prodaju ih ili ih same koriste u svrhu istraživanja tržišta.

Bez obzira na sve prisutniju praksu, knjižnica je dužna učiniti sve da zaštiti svoje podatke, podatke svojih korisnika te djelatnika, ali i da ih educira u koje sve svrhe se mogu koristiti prikupljeni podaci.

4.3. Krađa identiteta

U ovom radu pod krađom identiteta smatramo dvije stvari:

- predstavljanje imenom/nazivom druge osobe,
- predstavljanje imenom/nazivom izmišljene osobe.

Korisnici moraju biti svjesni opasnosti koje se pojavljuju u elektroničkom okruženju. Krađe identiteta u virtualnom obliku poznate su otkada Internet postoji, tako da ni društvene mreže nisu pošteđene tih opasnosti. Opasnost postoji uvijek, ali mogućnosti proporcionalno rastu s količinom osobnih podataka koje o sebi otkrivamo i obrnuto proporcionalno s razinom zaštite tih istih podataka.

Knjižnica se isto može naći na meti krađe identiteta. Najopasniji je tzv. cybersquatting, tj. registriranje, trgovanje ili korištenje naziva domene u lošoj namjeri da se imovinski iskoristi tuđi zaštitni znak.⁴⁹ Najbolji način da se to izbjegne je da odmah zauzmete na društvenoj mreži profil s nazivom institucije ili tvrtke prije nego što to učini netko u lošoj namjeri. Ako se to dogodi, moguće je da ugled osoba ili ustanove, tj. tvrtke (u ovom slučaju knjižnice) bude nepovratno uništen. Samo zamislimo da netko nenaklonjen napiše da knjižnica ne upisuje neke grupe korisnika (npr. oso-

⁴⁹ Cybersquatting. Wikipedia. 11.10.2010. URL: <http://en.wikipedia.org/wiki/Cybersquatting> (20.01.2011.)

be druge nacionalnosti, vjeroispovijesti ili seksualne orijentacije) koliki bi bio razmjer štete. Facebook poduzima konkretne mjere da se takve stvari na toj društvenoj mreži ne događaju, npr. provjerava imate li pravo uzeti određeno korisničko ime te ako se dogodi da netko lažno koristi određeni zaštitni znak, postoji mogućnost žalbe i određene sankcije.⁵⁰ Važno je da je knjižničar svjestan opasnosti koja vreba te da zna kako postupiti.

Nadalje, već se događalo, što svjedoče brojni napisi po dnevnim glasilima, da su djeca i tinejdžeri posebno ugrožena grupa, jer su laka meta za razne seksualne predatore. Prijavljanje i otvaranje profila pod izmišljenim imenom kako bi se približilo mladima nije rijetkost na što se uvelike upozorava mlade. Dijete ili tinejdžer prihvati za prijatelja osobu za koju misli da je njegovih godina, možda suprotnog spola, te se kao prijatelji nađu u stvarnom svijetu. Napadi, otmice ili zlostavljanje mogući su ishodi takvih susreta. Knjižnica u ovom slučaju mora uzeti ulogu edukatora mladih da ih upozori na eventualne opasnosti te kako ih izbjeći.

Niti neovlašteno ulaženje u tuđe profile (krađom podataka za prijavu ili pomoću programa koji otkrivaju lozinke) nije rijetkost. U medijima su se pojavljivali napisi da ta praksa među djecom nije rijetkost i tu je knjižnica opet čimbenik u edukaciji mladih.

Posebno je poznata vrsta prevare koja se naziva »pecanje« (eng. *phishing*), tj. preuzimanje tuđeg identiteta kako bi se njegovim prijateljima javio kao ta osoba, ali u velikim problemima, recimo su ga okrali na putu te da mu je potreban novac za povratak u zemlju.⁵¹

Najbolja zaštita od ovih i sličnih prevara dobra razina zaštite osobnih podataka, što ukratko znači manja količina podataka na društvenoj mreži te zaštićeniji profil. Knjižnica mora biti upoznata s mogućnošću krađe identiteta, kako na profilu koris-

⁵⁰ Facebook Helps Prevent Cybersquatting. Facebook.

URL: <http://www.facebook.com/topic.php?uid=72146675129&topic=10337> (20.01.2011.)

⁵¹ Facebook Phishing Scam Awareness. Facebook.

URL: <http://www.facebook.com/group.php?gid=9874388706> (20.01.2011.)

nik ili djelatnika tako i na profilu same knjižnice. Kao i u prijašnjim slučajevima zaštite privatnosti, knjižnica može biti idealno mjesto za edukaciju knjižničara i korisnika o zaštiti osobnih podataka i profila.

4.4. Uloga knjižnice

Knjižnica ima veliku ulogu u zaštiti privatnosti. Bitno je da knjižničari koji su zaduženi za komunikaciju s korisnicima preko društvenih mreža budu upoznati s načinima zaštite, da razumiju na koji način korisnici, i/ili djelatnici, mogu ugroziti svoju privatnost, te na kraju da svoje znanje mogu prenijeti korisnicima društvenih mreža. Kod djece i mladeži može postojati otpor prema roditeljima kao edukatorima kad se radi o korištenju društvenih mreža (jer je vrlo vjerojatno da su djeca pismenija u korištenju Facebooka) tako da su knjižnice neutralna mjesta gdje se mogu organizirati radionice vršnjaka, gdje se mogu promišljati razni koncepti te »se igrati« s postavkama zaštite privatnosti. Što se korisnika starije dobi (umirovljenici i sl.) tiče, bitno je educirati ih i osvijestiti ih, ukoliko je potrebno, kako funkcioniraju društvene mreže te što je koncept privatnosti na Internetu.

Knjižničari moraju posebno biti uporni u razvijanju svijesti o potrebi zaštite privatnosti, jer je privatnost društveno i kulturološki uvjetovan koncept⁵² koji nije prisutan u istoj mjeri u svakom društvu. Na primjer, društvo Sjedinjenih Američkih Država je vrlo senzibilizirano što se tiče privatnosti, što u našem društvu nije slučaj u tolikoj mjeri. Profesionalna odgovornost knjižničara, ukratko navedena u Etičkom kodeksu Hrvatskoga knjižničarskog društva,⁵³ nalaže im da posebno poštuju privatnost korisnika te prava na povjerljivost i anonimnost korisnika. Knjižničari kao stručnjaci visokog stupnja informacijske pismenosti moraju moći prepoznati smjer kretanja informacijske i komunikacijske tehnologije i nikako ne smiju zane-

⁵² Jones, B. Privatnost u digitalnom okruženju. 2007. Str. 40.

⁵³ Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.

mariti vlastitu ulogu u poznavanju alata informacijske i komunikacijske tehnologije te prenošenje vlastitog znanja korisnicima i pripadnicima zajednice u kojoj knjižnica djeluje. Privatnost koja je nepromišljenim korištenjem društvenih mreža itekako ugrožena mora biti u fokusu istraživanja i djelovanja knjižničara koji koriste društvene mreže kao još jedan kanal komunikacije prema korisnicima. Potičući ih na njihovo korištenje, knjižničari moraju korisnicima objasniti sve zamke korištenja tih alata za komunikaciju te ih educirati kako adekvatno zaštititi osobne podatke od zlorabe. Jasno se mora naglasiti da privatnost nije ugrožena samim postojanjem tehnologije, već njenim korištenjem,⁵⁴ a knjižnica će najbolje to pokazati vlastitim ispravnim djelovanjem i edukacijom.

5. Pravo na slobodu mišljenja i izražavanja

Kao što navodi Jones: »... područje slobode izražavanja mora pomiriti dva suprotstavljena interesa: osobno pravo na slobodu izražavanja i pristup informacijama s pravom na privatnost i nastojanjem države da neke informacije zadrži u tajnosti.«⁵⁵

O konceptu privatnosti i naporima da je se zaštititi u virtualnom okruženju društvenih mreža govorilo se u prošlom poglavlju. Ovo poglavlje bavit će se pitanjima slobode izražavanja i mišljenja te opasnostima koje se mogu pojaviti nepromišljenim korištenjem društvene mreže.

⁵⁴ Gorman, M. Our enduring values: librarianship in the 21st century. Chicago; London: American Library Association, 2000. Str. 145.

⁵⁵ Jones, B. Privatnost u digitalnom okruženju. 2007. Str. 39.

5.1. Koncept pojma

Već od 40-tih godina prošlog stoljeća postoje dokumenti kojima se jamči da svatko ima pravo na slobodu mišljenja i izražavanja; to pravo uključuje slobodu zadržavanja mišljenja bez uplitanja i slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja putem bilo kojeg medija i bez obzira na granice (čl. 19. Opće deklaracije o ljudskim pravima⁵⁶). Nakon toga je i Vijeće Europe donijelo dokument kojim se jamči sloboda mišljenja.⁵⁷ Hrvatsko knjižničarsko društvo drži da se sloboda izražavanja i mišljenja mogu osigurati samo ako je građaninu zajamčeno javno izražavanje svoga mišljenja.⁵⁸ No, treba biti posebno oprezan s razinom slobode. Naime, izražavanje vlastitih mišljenja može dovesti do napada na ugled i čast druge osobe, što je također regulirano čl. 12. Opće deklaracije o ljudskim pravima,⁵⁹ koji određuje da nitko ne može biti podvrgnut napadima na njegovu čast i ugled, te drugim zakonskim i podzakonskim aktima (na sudovima je da štiti slobodu govora, ali kazni eventualan štetan ishod⁶⁰). Tu dolazi do sraza između dva koncepta. Na knjižnici je velika odgovornost da potiče i štiti pravo na slobodno mišljenje i izražavanje, ali mora ujedno štiti i privatnost te ugled i čast druge osobe.

U društvu koje slobodu govora shvaća kao jedno od temeljnih ljudskih prava u punom smislu te riječi, u SAD-u, sloboda govora je zajamčena Prvim amandmanom. Prema odredbi iz Prvog amandmana javno iznošenje ideja ne smije biti zabranjeno samo zbog toga što te ideje nekoga vrijeđaju; što znači da vlada ne može

⁵⁶ Opća deklaracija o ljudskim pravima: usvojena i proglašena na Općoj skupštini Ujedinjenih naroda rezolucijom br. 217/III 10. prosinca 1948. g.

Mrežna verzija. URL: www.ljudskaprava-vladarh.hr/fgs.axd?id=1254 (04.02.2010.)

⁵⁷ Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda: Rim, 4. studenoga 1950. Mrežna verzija. URL: <http://public.mzos.hr/fgs.axd?id=16891> (12.10.2010.)

⁵⁸ Izjava Hrvatskoga knjižničarskog društva o slobodnom pristupu informacijama. // *Novosti HKD*. 15 (veljača 2001.). Str. 4-5. Mrežna verzija. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/14> (10.10.2010.)

⁵⁹ Opća deklaracija o ljudskim pravima. 1948.

⁶⁰ Hauptman, R. *Ethics and librarianship*. Jefferson, NC; London: McFarland & Company, 2002. Str. 19.

biti policija za ukus koja pokušava kontrolirati izbor riječi ili slika.⁶¹ No ipak, postoje stvari koje Prvim amandmanom nisu zaštićene, a to su: lascivnost (*eng. obscenity*) — pogotovo dječja pornografija; govor mržnje (*eng. fighting words*) — poglavito govor štetan za manjine i kleveta (*eng. libel*), te vlada SAD-a donekle kontrolira jezik pro-midžbenih poruka (ne smije se izražavati očite laži).⁶²

Društvene mreže, kao i drugi društveni mediji, podložni su i pretjeranom izlaganju privatnosti i pretjeranom izražavanju mišljenja i stavova. Budući da su to alati vrlo jednostavni za korištenje te, kao što je u prethodnom poglavlju rečeno, daju osjećaj da smo da smo nevidljivi (pogotovo ako se predstavljamo »avatarom«, tj. pseudonimom), vrlo je česta uporaba pogrđnih riječi, izražavanje neprihvatljivih negativnih stavova ili najjednostavnije vrijeđanje druge osobe.⁶³ Niti Hrvatska nije iznimka! Prema istraživanju UNICEF-a provedenom prošle godine na 5.303 hrvatskih učenika od petog do osmog razreda, čak 26% njih povremeno trpi elektroničko napastvovanje.⁶⁴

U trenutku kad se knjižnica odluči da će koristiti društvenu mrežu kao još jedan kanal komunikacije prema korisnicima, mora biti svjesna izazova koji se pred nju postavljaju. Nažalost, već se smo svjedoci slučajeva da su pojedine tvrtke i ustanove imale problema zbog pretjeranog izlaganja privatnosti, koje netko može protumačiti uvredljivim, ili pretjeranog iznošenja stavova i misli: učitelji su izgubili posao zbog neprimjerenih komentara (npr. »Kada su prokleti roditelji odlučili da im djeca nisu ni za što kriva?«) i rasističkih ili sugestivnih izjava na društvenim mrežama;⁶⁵ studenti uspješni sportaši su izgubili pravo na stipendije jer su objavili na Facebooku

⁶¹ Peck, R. S. *Libraries, the first amendment and cyberspace*. Chicago; London: American Library Association, 2000. Str. 29.

⁶² *Ibid.* Str. 30-34.

⁶³ Posebno vidljivo u komentarima na raznim internetskim portalima, npr. jutarnji.hr, danas.hr, net.hr, t-portal..

⁶⁴ Grenac, D. Virtualno nasilje u školskim klupama sve raširenije: digitalna era bullyinga. // tportal. (27.01.2011.) URL: <http://www.tportal.hr/lifestyle/obiteljdom/108004/Virtualno-nasilje-u-skolskim-klupama-sve-rasirenije.html> (27.01.2011.)

⁶⁵ Carter, H. L.; Foulger, T. S.; Dutton Ewbank, A. *Have You Googled Your Teacher Lately?* 2008.

svoje fotografije u »nepoćudnim« izdanjima (pijanstvo, golotinja...), jer su fakultetski autoriteti procijenili da time vrše negativan utjecaj na mlade;⁶⁶ čak su se pokretale tužbe protiv zaposlenika koji na neki način otkrili poslovne tajne svoje tvrtke.⁶⁷

5.2. Knjižnica, sloboda izražavanja i društvene mreže

Bit knjižničnih usluga jest štititi i razvijati intelektualnu slobodu, tj. pravo svakog pojedinca na zadržavanje i izražavanje vlastitog mišljenja.⁶⁸ Kao javna ustanova, knjižnica mora osigurati da izražavanje mišljenja ne bude ograničeno osobnim obilježjima, posebnim potrebama, nacionalnom pripadnošću, vjerom, političkim opredjeljenjem i/ili društvenim statusom⁶⁹ pojedinca koji mišljenje iznosi.

U SAD postoji koncept »javnih foruma« (*eng. public forum*). To su vladini prostori⁷⁰ gdje se mogu slobodno iznositi mišljenja i stavovi. Jones navodi da postoje tri razine javnog foruma:⁷¹

- **tradicionalni javni forum** (*eng. traditional public forum*) — u kojemu svi mogu govoriti i potpuno su zaštićeni Prvim amandmanom (npr. u SAD-u parkovi);
- **ne-javni (zatvoreni) forum** (*eng. nonpublic forum*) — javni prostor koji je zatvoren za širu javnost;
- **limitirani javni forum** (*eng. designated ili limited public forum*) — zadnji sudski sporovi u SAD-u smjestili su javne knjižnice u ovu kategoriju —

⁶⁶ Barnes, S. B. A privacy paradox: social networking in the United States. 2006.

⁶⁷ Dooley, E. C. Social media hold promise, peril for companies. 2009.

⁶⁸ IFLA-in Manifest o Internetu. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka: zbornik radova. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 163-165. Mrežna verzija. URL: http://dzs.ffzg.hr/text/IFLA_manifest_o_Internetu.htm (10.10.2010.)

⁶⁹ Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.

⁷⁰ Peck, R. S. Libraries, the first amendment and cyberspace. Str. 13.

⁷¹ Jones, B. M. (for Office for Intellectual Freedom). Protecting intellectual freedom in your academic library: scenarios from the front lines. 2009. Str. 131-132.

prostor gdje se može davati i primati informacija, ali mogu postojati određene restrikcije sadržane u pravilima same institucije. Restrikcije koje se temelje na sadržaju (*eng. content-based restrictions*) nisu preporučljive, jer ih štiti Prvi amandman, ali restrikcije vremena, prostora i načina (*eng. time, place and manner restrictions*) korištenja mogu postojati, no moraju biti jasno izražene u pisanom obliku, dakle moraju biti pisane, objektivne, dosljedno provođene te razumne i vezane uz knjižnicu te mora postojati mogućnost žalbe, iako samo neformalne. Prema Pecku,⁷² u tom prostoru vlada može zabraniti slobodu govora, ali generalno, ne samo nekim grupama.

Gledajući sa pozicije da knjižnice moraju omogućiti slobodu izražavanja na bilo kojem mediju, i društvene mreže potpadaju u kategoriju javnog foruma. Na žalost, korištenje društvenih mreža omogućava mnogo slobodnije izražavanje te je neminovno da se dogodi situacija gdje će knjižničar morati odlučiti kako zaštititi druge korisnike od neprimjerenog ponašanja na profilu društvene mreže. Jednostavnije rečeno, neki korisnici društvene mreže mogu postaviti na profil knjižnice objave koje nisu primjerenog načina izražavanja. Treba biti jako oprezan te se ne smije zabranjivati tema o kojoj će netko izraziti mišljenje, ali ne smije se dogoditi da se prepiska pretvori u vrijeđanje sudionika (naravno, to je moguće i na javnoj tribini, ali nije moguće neprestano kontrolirati sadržaj koji se stavlja na profil knjižnice). Stoga je najbolje da postoji pisano pravilo očekivanog ponašanja na Facebooku koji će se ticati i knjižničara, tj. svih onih koji službeno predstavljaju knjižnicu, te korisnika koji mogu slobodno dopunjavati sadržaj, jer, društvene mreže nisu samo sredstvo komunikacije, one su i skladište sadržaja, da parafraziramo B. Jones.⁷³

⁷² Peck, R. S. Libraries, the first amendment and cyberspace. Str. 14.

⁷³ »Internet nije samo sredstvo komunikacije, on je i skladište sadržaja.« Jones, B. M. (for Office for Intellectual Freedom). Protecting intellectual freedom in your academic library: scenarios from the front lines. 2009. Str. 105.

Knjižničari koji koriste vlastite osobne profile za komunikaciju s korisnicima moraju znati da to što pišu predstavlja i knjižnicu. Zato je mnogo bolja opcija da se za komunikaciju knjižnice s korisnicima koristi profil posebno izrađen za knjižnicu, a da je samo nekoliko osoba zaduženo za objavljivanje sadržaja. Svakako je poželjno prije otvaranja profila poučiti sve djelatnike kako koristiti društvenu mrežu te pismeno objaviti pravila primjerenog ponašanja. Nedavno se u jednoj hrvatskoj visokoškolskoj knjižnici dogodila zaista neugodna situacija kad je otvorena grupa naziva Mrzim korisnike Knjižnice [...]; »grupa koja okuplja sve zaposlenike i demonstratore Knjižnice [...] koji mrze korisnike svaki put kad vide kolica puna knjiga. Iako se ova grupa odnosi prvenstveno na kolica, mi korisnike ne mrzimo isključivo zbog toga, već i inače. Što manje korisnika, sretniji zaposlenici!«⁷⁴ Nažalost, u grupi su bili demonstratori i neki knjižničari, neki su se predstavljali pseudonimom koji nije odavao osobu, neki pseudonimima koji su bili vrlo slični pravim imenima, a neki osobnim imenom i prezimenom. Jezik izražavanja bio je više nego neprimjeren pa je, čim je grupa otkrivena naloženo da se grupa ugasi. Samo da navedem nekoliko komentara:⁷⁵

- »[...] dajte si bar zapamtite prije neg dođete tražit knjigu a ne meni prodat kenjaže da je vor dem ruhe stand roman anne seghers, ili da se prezime iste piše segger i slično. bar oguglajte prije neg mene zađete zaj*****, pa imam ja i pametnijeg posla! a ni ubilo vas ne bi da povremeno koristite onlajn katalog, pa zbog vas i postoji«
- »Ponedjeljak [...] dvije korisnice: 'Imate li možda esej taj i taj autora Waltera BenDŽamina?' steady, ready, explode!! Dragi korisnici (nekoliko vas), dajte se ponekad obrazujte.«
- »Sat j***** vremena sam se j***** s j***** kolicima!!!«

⁷⁴ Preuzeto s Facebooka u veljači 2010. godine prije brisanja grupe.

⁷⁵ Ibid.

Takav slučaj pokazuje koliko je bitna edukacija samih djelatnika knjižnice te koliko je bitno imati unaprijed određena pravila kojima bi se ovakve situacije svele na minimum.

Pravila bi trebala obuhvaćati upute za djelatnike koji se predstavljaju kao djelatnici knjižnice, a ne zastupaju stavove knjižnice, djelatnike koji zastupaju stavove knjižnice i korisnike koji sudjeluju u stvaranju sadržaja na profilu knjižnice.⁷⁶

Uglavnom, prije korištenja društvene mreže knjižnica mora donijeti odluku koji od djelatnika će objavljivati sadržaj, mogu li korisnici samostalno postavljati objave na društvenoj mreži, odrediti sadržaj i »ton« komunikacije, postaviti postavke korisničkog računa i postavke privatnosti, odrediti tko će održavati profil,⁷⁷ preporučiti djelatnicima da ukoliko postavljaju objave na profilu knjižnice, a privatne su naravi ili ne odražavaju stavove knjižnice, da koriste obavijest o odbijanju odgovornosti⁷⁸ (*eng. disclaimer*),^{79, 80} odrediti hoće li ili ne knjižnica slati pozive za prijateljstvo,⁸¹ odrediti sadržaj će se ukloniti bude li to potrebno (u skladu sa zakonskim regulativama), te sve takve i slične odredbe uobličiti u pisani pravilnik koji se uvijek može dati

⁷⁶ Kooy, B. K.; Steiner S. K. Protection, not barriers: using social software policies to guide and safeguard students and employees. // Reference & User Quarterly. 50, 1 (2010). Str. 59-71. Mrežna verzija. URL: http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2010/10/50n1_kooy.pdf (24.11.2010.)

⁷⁷ Fernandez, P. Balancing outreach and privacy in Facebook: five guiding decision points. // Library Hi Tech News. 26, 3/4 (March/April 2009). Str. 10-12. Mrežna verzija. URL: <http://www.deepdive.com/lp/emerald-publishing/balancing-outreach-and-privacy-in-facebook-five-guiding-decision-W3ezFmQdw0> (24.11.2010.)

⁷⁸ Termin »obavijest o odbijanju odgovornosti« preuzet iz: Disclaimer. // Englesko-hrvatski rječnik prava: i međunarodnih i poslovnih odnosa / Milica Gačić. Zagreb: Školska knjiga, 2010.

⁷⁹ Guidelines for the use of social media. // Voices of the staff / University of Michigan, 2010. Mrežna verzija. URL: <http://www.voices.umich.edu/docs/Social-Media-Guidelines.pdf> (25.01.2010.)

⁸⁰ Kroski, E. Should Your Library have a Social media policy? // School Library Journal. 01.10.2009. Mrežna verzija. URL: <http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html> (18.01.2011.)

⁸¹ Ethics in a digital world: using policies to guide professional and personal presence in social networking spaces: a presentation of the ALA Committee on Professional Ethics. 2010. Mrežna verzija. URL: <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/ifgroups/cope/2010handout.pdf> (25.01.2011.)

na uvid djelatnicima i korisnicima, te educirati sve koji objavljuju sadržaj na profilu knjižnice.

6. Profesionalna odgovornost knjižničara u svijetu društvenih mreža

Informacijska i komunikacijska tehnologija mijenja se brzinom da njezin utjecaj ubrzano mijenja i privatni i profesionalni život pojedinca. Društvene mreže su se u zadnjih 5 godina potpuno asimilirale u svakodnevicu te je njihov utjecaj ogroman. No, uviđaju se razne opasnosti i prijetnje kao što su pretjerao izlaganje privatnosti, krađa osobnih podataka, virtualno nasilje... Knjižnica je neminovno postala sudionik takvog načina komunikacije i svjedok promjena. Bez obzira na konstantne promjene u knjižničarkom poslu uslijed stalnih mijena u informacijskoj i komunikacijskoj tehnologiji, te uplivom novih alata komunikacije u knjižničarsku svakodnevicu, knjižničari nikako ne smiju napustiti svoja uvjerenja i profesionalne vrijednosti, tj. profesionalnu etiku (skup pravila, propisa, smjernica, normi i ideala koje su pojedinci ili članovi profesije dužni slijediti)⁸² iskazanu u nacionalnim etičkim kodeksima. Za hrvatsku knjižničarsku zajednicu etički kodeks je donijelo Hrvatsko knjižničarsko društvo.⁸³ Prihvatanjem profesionalnih vrijednosti pripadnik profesije preuzima odgovornost za kvalitetno pružanje usluga.⁸⁴ Prema Horvat,⁸⁵ profesionalna odgovornost knjižničara obuhvaća:

- osobnu odgovornost,
- odgovornost prema građi i korisnicima,
- odgovornost prema kolegama i profesiji,

⁸² Horvat, A. Važnost profesionalne etike. 2007. Str. 6.

⁸³ Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.

⁸⁴ Horvat, A. Važnost profesionalne etike. 2007. Str. 5.

⁸⁵ Ibid.

- odgovornost prema društvu.

Prema dosad prikazanom može se vidjeti da se posebna pitanja i opasnosti pojavljuju koristeći društvene mreže. Privatnost je kao nikada do sada ogoljena i izložena, a sloboda mišljenja i izražavanja može prerasti u vrstu nasilja. Knjižničari su stoga **odgovorni prema samima sebi** da se obrazuju po pitanjima koja se neminovno postavljaju pri uvođenju novih tehnologija u knjižnice te da razvijaju potrebne kompetencije; **odgovorni su prema korisnicima**, tj. svima moraju pružiti istu uslugu, bilo u realnom svijetu, bilo virtualno, moraju zaštititi privatnost, kako svoju, tako i svojih korisnika, ophoditi se visokim stupnjem pristojnosti te štiti prava stvaratelja; imaju **odgovornost prema kolegama i profesiji**, tj. moraju se s poštovanjem odnositi prema suradnicima i promicati vrijednosti svoje struke, te su na kraju **odgovorni prema društvu** u cjelini da rade na sveukupnom boljitku edukacijom i pomoći korisnicima. Vrijednosti koje vrijede u realnom svijetu ne smijemo zaboraviti u virtualnom. Društvena mreža samo je novi alat komunikacije u kojemu vrijede sva pravila koja vrijede u osobnom kontaktu, ali su višestruko potencirana zbog nesagledivih posljedica.

I koncept privatnosti i koncept slobode mišljenja i izražavanja društveno su uvjetovani.⁸⁶ No knjižničari moraju objektivno rješavati probleme koji se pred njih postavljaju u skladu s profesionalnim smjernicama i zakonskim odredbama. U tome nam pomažu razni zakonski i podzakonski akti te knjižničarski dokumenti. Zaštita privatnosti i sloboda mišljenja i izražavanja spominju se već 1948. godine u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima,⁸⁷ Vijeće Europe prihvaća odredbe Opće deklaracije i u Konvenciji za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda⁸⁸ ponavlja odredbe o pra-

⁸⁶ Horvat, A. Hrvatsko knjižničarsko društvo i slobodan pristup informacijama. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka: zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 47-54. Mrežna verzija. URL: http://dzs.ffzg.hr/text/HKD_sl_prist_inf.htm (11.10.2010.)

⁸⁷ Opća deklaracija o ljudskim pravima. 1948.

⁸⁸ Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. 1950.

vu na zaštitu osobne privatnosti te slobodi mišljenja i izražavanja. Republika Hrvatska Upravom⁸⁹ jamči sigurnost i tajnost osobnih podataka koji se zakonski štite odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka⁹⁰ te jamči slobodu mišljenja i izražavanja misli. Osim ovih zakonskih okvira struka po tim pitanjima konzultira Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva⁹¹ koji određuje da se privatnosti korisnika štiti te da se nikakav oblik cenzure ne prihvaća. Nadalje, smjernice o zaštiti privatnosti i slobodi mišljenja i izražavanja nalazimo u IFLA-inom manifestu o Internetu,⁹² u izjavi IFLA/FAIFE Knjižnice i intelektualna sloboda,⁹³ Izjavi hrvatskoga knjižničarskog društva o slobodnom pristupu informacijama,⁹⁴ Glasgowskoj deklaraciji o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi⁹⁵ te poglavljju Ethical dimensions of the Information Society smjernica za zagovaranje knjižnica.⁹⁶ Sloboda mišljenja i izražavanja za narodne i školske knjižnice određuje se smjernicama UNESCO-ovih manifesta za narodne⁹⁷ i školske knjižnice.⁹⁸

⁸⁹ Ustav Republike Hrvatske.

⁹⁰ Zakon o zaštiti osobnih podataka.

⁹¹ Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva.

⁹² IFLA-in Manifest o Internetu. 2002.

⁹³ Knjižnice i intelektualna sloboda. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 3 (2000), str. 157-158. Mrežna verzija. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/kiis.htm> (10.10.2010.)

⁹⁴ Izjava Hrvatskoga knjižničarskog društva o slobodnom pristupu informacijama. 2000.

⁹⁵ Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi. 2002.

⁹⁶ Ethical dimension of the information society: C10. // Libraries and the WSIS Action Lines: guideline for international, regional and local advocacy for libraries: in relation with implementation of the WSIS by Action Line: 2005-2015. Tuula Haavisto 2006, up-date Danielle Mincio 2007. Sans-serif; Tunis: IFLA, World summit on the Information Society, 2007. Mrežna verzija. URL: <http://www.ifla.org/files/wsis/Documents/libraries-and-the-wsis-action-lines-en.pdf> (10.10.2010.)

⁹⁷ UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice: 1994. // Novosti HBD. 5 (listopad 1994. — veljača 1995.). Str. 11.

⁹⁸ UNESCO-ov Manifest za školske knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 3 (2000), str. 158-161. Mrežna verzija. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/unesco.pdf> (10.10.2010.)

7. Zaključak

Korištenje društvenih mreža, poglavito Facebooka, u knjižnicama u posljednje je vrijeme sve češća pojava. Osim tehničkih i tehnoloških preduvjeta, za korištenje društvene mreže za komunikaciju s korisnicima potrebno je sagledati koja se etička i pravna pitanja postavljaju. Dva goruća pitanja su svakako pitanje zaštite privatnosti te pitanje slobode mišljenja i izražavanja.

Internet, a posebno lakoća korištenja društvenih mreža dovela je do toga da se osobni privatni i osobni javni prostor sve više isprepleću. Isprepleću se i dva koncepta — zaštita privatnosti i sloboda mišljenja i izražavanja. Korisnici društvenih mreža mnogo informacija o sebi objavljuju na mrežama uz neadekvatne postavke sigurnosti. U isto vrijeme osobne stavove rado objavljuju ne vodeći računa o posljedicama za sebe, ali i za druge.

Knjižničari, kao pripadnici profesije kojoj su glavne zadaće zaštita privatnosti i promicanje slobode mišljenja i izražavanja, prave su osobe koje mogu prenijeti svoje znanje i stavove po tom pitanju korisnicima. Ako se knjižnica odluči koristiti društvenom mrežom kao alatom za komunikaciju s korisnicima, nužno je da se uspostave razna pravila korištenja društvene mreže. Prvenstveno, bitno je odrediti interna pravila: tko će objavljivati sadržaj, tko će kontrolirati sadržaj, što će se objavljivati... Nakon toga potrebno je sastaviti pisana pravila za korisnike knjižnice kako se ophoditi u virtualnom svijetu društvene mreže — mogu li korisnici sami objavljivati sadržaj, kako će se provjeravati ono što pišu... Posebno je važno da se o tim pravilima obavijeste korisnici, a za općenito ophođenje na društvenim mrežama, opasnostima korištenja i virtualni bonton potrebno je organizirati edukaciju djelatnika i korisnika.

U ovom tekstu često se govori o edukaciji za djelatnike knjižnice. Iako postoje razni dokumenti koji nam pomažu u procjeni pravnih i etičkih pitanja struke, pa i etički kodeks, u praksi se pokazalo da se propisane smjernice ne poštuju uvijek.

Stoga ću još jednom ponoviti, uz edukaciju korisnika, potrebna je i edukacija djelatnika, pogotovo o društvenim mrežama i filozofiji tog načina komuniciranja.

Zaključno, u trenutku kad knjižnica odluči koristiti se društvenom mrežom za komunikaciju s korisnicima, potrebno je napraviti politiku korištenja društvene mreže za korisnike, ali i za djelatnike. Edukacija je neizostavan element u suradnji s korisnicima, a nikako se ne smije zanemariti edukacija djelatnika. Vrlo je važno prenijeti poruku da je zaštita privatnosti važna u svijetu gdje informacije kolaju neviđenom brzinom. Do pojave interneta i poglavito društvenih mreža, najveće pitanje zaštite privatnosti u knjižnicama bilo je kako zaštititi osobne podatke koje knjižnica skuplja. Vrlo malen broj podataka o nekoj osobi je bio dostupan, no odlukom da knjižnica koristi društvenu mrežu za komunikaciju s korisnicima, nebrojeno više informacija o korisnicima postaje dostupno. Vrlo sličan problem javlja se želimo li u promovirati koncept slobode mišljenja i izražavanja. Već je poznato da je virtualno nasilje čest slučaj, uvrede i govor mržnje nisu rijetkost pa je što se toga tiče knjižnica, kao javna ustanova kojoj je jedna od glavnih zadaća zaštita slobode mišljenja i izražavanja, idealan partner za promicanje pozitivnog ponašanja u realitetu društvenih mreža. Zakonski i podzakonski akti te knjižničarski dokumenti pružaju nam veliku pomoć u zadržavanju i promicanju profesionalnosti struke.

Literatura

1. Acquisti, A.; Gross, R. Imagined communities: awareness, information sharing, and privacy on the Facebook. // Privacy Enhancing Technologies: 6th International Workshop, PET 2006. Cambridge, UK, June 28-30, 2006: revised selected papers. // George Danezis and Phillipe Golle (Eds.). Heidelberg: Springer Berlin, 2006. Str. 6-58. Mrežna verzija. URL: <http://privacy.cs.cmu.edu/dataprivacy/projects/facebook/facebook2.pdf> (24.11.2010.)
2. Barnes, S. B. A privacy paradox: social networking in the United States. // First monday. 11, 9 (2006).

Mrežna verzija. URL:

<http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/1394/1312>
(24.11.2010.)

3. Carter, H. L.; Foulger, T. S.; Dutton Ewbank, A. Have You Googled Your Teacher Lately?: Teachers' Use of Social Networking Sites. // Phi Delta Kappan. 89, 9 (May 2008).

Mrežna verzija. URL:

<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&hid=13&sid=156701f1-9e3d-49e4-9dc5-2a1cbf6b1449%40sessionmgr13> (24.11.2010.)

4. Connell, R. S. Academic libraries, Facebook and MySpace, and student outreach: a survey on student opinion. // portal: Libraries and the Academy. 9, 1 (2009). Str. 25-36.

Mrežna verzija. URL:

http://muse.jhu.edu/journals/portal_libraries_and_the_academy/v009/9.1.connell.pdf
(24.11.2010.)

5. Cybersquatting. Wikipedia. 11.10.2010. URL:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Cybersquatting> (20.1.2011.)

6. Corrado, E. M. Privacy and Library 2.0: how do they conflict.

Mrežna verzija. URL:

http://www.ecorrado.us/scholarly/acrl2007/corrado_acrl2007_privacy_library20.pdf
(10.2.2010.)

7. Dooley, E. C. Social media hold promise, peril for companies. // Richmond Times-Dispatch, Business. November 15, 2009. The Web version. URL:

http://www2.timesdispatch.com/rtd/business/local/article/TWIT15_20091114-185805/305710/ (29.1.2010.)

8. Ethical dimension of the information society: C10. // Libraries and the WSIS Action Lines: guideline for international, regional and local advocacy for libraries: in relation with implementation of the WSIS by Action Line: 2005-2015. Tuula Haavisto 2006, up-date Danielle Mincio 2007. Sans-serif; Tunis: IFLA, World summit on the Information Society, 2007.

Mrežna verzija. URL: <http://www.ifla.org/files/wsis/Documents/libraries-and-the-wsis-action-lines-en.pdf> (10.10.2010.)

9. Ethics in a digital world: using policies to guide professional and personal presence in social networking spaces: a presentation of the ALA Committee on Professional Ethics. 2010.

Mrežna verzija. URL:

<http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/ifgroups/cope/2010handout.pdf>
(25.1.2011.)

10. Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva. Mrežna verzija. URL: http://www.hkdrustvo.hr/hr/eticki_kodeks/?session_id=ab9acc30d37c673a75e483f9f774dd8e (10.2.2010.)
11. Facebook Helps Prevent Cybersquatting. Facebook. URL: <http://www.facebook.com/topic.php?uid=72146675129&topic=10337> (20.1.2011.)
12. Facebook Phishing Scam Awareness. Facebook. URL: <http://www.facebook.com/group.php?gid=9874388706> (20.1.2011.)
13. Facebook Press Room: Statistics. Facebook. Mrežna verzija. URL: <http://www.facebook.com/press/info.php?statistics> (17.10.2010.)
14. Fernandez, P. Balancing outreach and privacy in Facebook: five guiding decision points. // Library Hi Tech News. 26, 3/4 (March/April 2009). Str. 10-12. Mrežna verzija. URL: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/balancing-outreach-and-privacy-in-facebook-five-guiding-decision-W3ezFmQdw0> (24.11.2010.)
15. Fernandez, P. Online social networking sites and privacy: revisiting ethical considerations for a new generation of technology. // Library Philosophy and Practice (e-journal). 2009. Mrežna verzija. URL: <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1250&context=libphilprac> (10.2.2010.)
16. Fernandez, P. Privacy and generation Y: applying library values to social networking sites. // Library Publications and Other Works. Mrežna verzija. URL: http://trace.tennessee.edu/utk_libpubs/32
17. Disclaimer. // Englesko-hrvatski rječnik prava: i međunarodnih i poslovnih odnosa / Milica Gačić. Zagreb: Školska knjiga, 2010.
18. Glasgowska deklaracija o knjižnicama, informacijskim službama i intelektualnoj slobodi. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka: zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 166-168.
19. Gorman, M. Our enduring values: librarianship in the 21st century. Chicago; London: American Library Association, 2000.
20. Grenac, D. Virtualno nasilje u školskim klupama sve raširenije: digitalna era bullyinga. // tportal. (27.1.2011.) URL: <http://www.tportal.hr/lifestyle/obiteljdom/108004/Virtualno-nasilje-u-skolskim-klupama-sve-rasirenije.html> (27.1.2011.)
21. Guidelines for the use of social media. // Voices of the stuff / University of Michigan, 2010.

- Mrežna verzija. URL:
<http://www.voices.umich.edu/docs/Social-Media-Guidelines.pdf> (25.1.2011.)
22. Hauptman, R. Ethics and librarianship. Jefferson, NC; London: McFarland & Company, 2002.
23. Horvat, A. Hrvatsko knjižničarsko društvo i slobodan pristup informacijama. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka: zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 47-54.
Mrežna verzija. URL: http://dzs.ffzg.hr/text/HKD_sl_prist_inf.htm (11.10.2010.)
24. Horvat, A. Važnost profesionalne etike. // Profesionalna etika knjižničara i društvene norme: zbornik radova 6. okruglog stola o slobodnom pristupu informacijama / uredile A. Belan-Simić, M. Šapro-Ficović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007. Str. 5-10.
25. Hrvatske knjižnice na Facebooku // Facebook. Mrežna verzija. URL:
<http://www.facebook.com/pages/Zagreb-Croatia/Hrvatske-knjiznice-na-Facebooku/177794144692?ref=ts> (17.10.2010.)
26. IFLA-in Manifest o Internetu. // Slobodan pristup informacijama u službi kulturnog razvitka: zbornik radova. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2002. Str. 163-165.
Mrežna verzija. URL:
http://dzs.ffzg.hr/text/IFLA_manifest_o_Internetu.htm (10.10.2010.)
27. Izjava Hrvatskoga knjižničarskog društva o slobodnom pristupu informacijama. // Novosti HKD. 15 (veljača 2001.). Str. 4-5.
Mrežna verzija. URL: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/14> (10.10.2010.)
28. Jelavić Mila, Ured pravobraniteljice za djecu. Školarci i društvene mreže. Privatna poruka (08.12.2010.)
29. Jones, B. Privatnost u digitalnom okruženju. // Profesionalna etika knjižničara i društvene norme: zbornik radova 6. okruglog stola o slobodnom pristupu informacijama / uredile A. Belan-Simić, M. Šapro-Ficović. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2007. Str. 39-46.
30. Jones. B. M. Libraries, access and intellectual freedom: developing policies for public and academic libraries. Chicago; London: American Library Association, 1999.
31. Jones, B. M. (for Office for Intellectual Freedom). Protecting intellectual freedom in your academic library: scenarios from the front lines. Chicago: American Library Association, 2009.
32. Knjižnice i intelektualna sloboda. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 3 (2000), str. 157-158. Mrežna verzija. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/kiis.htm> (10.10.2010.)

33. Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda: Rim, 4. studenoga 1950.
Mrežna verzija. URL: <http://public.mzos.hr/fgs.axd?id=16891> (12.10.2010.)
34. Kooy, B. K.; Steiner S. K. Protection, not barriers: using social software policies to guide and safeguard students and employees. // Reference & User Quarterly. 50, 1 (2010). Str. 59-71.
Mrežna verzija. URL: http://www.rusq.org/wp-content/uploads/2010/10/50n1_kooy.pdf (24.11.2010.)
35. Kroski, E. Should Your Library have a Social media policy? // School Library Journal. 01.10.2009. Mrežna verzija. URL: <http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6699104.html> (18.1.2011.)
36. Light, B.; McGrath, K. Ethics and social networking sites: a disclosive analysis of Facebook. // Information Technology & People. 23, 4 (2010). Str. 290-311.
Mrežna verzija. URL: <http://www.deepdyve.com/lp/emerald-publishing/ethics-and-social-networking-sites-a-disclosive-analysis-of-facebook-Pbey2NjL4i> (25.11.2010.)
37. LinkedIn: About us. Mrežna verzija. URL: <http://press.linkedin.com/> (17.10.2010.)
38. Opća deklaracija o ljudskim pravima: usvojena i proglašena na Općoj skupštini Ujedinjenih naroda rezolucijom br. 217/III 10. prosinca 1948. g.
Mrežna verzija. URL: www.ljudskaprava-vladarh.hr/fgs.axd?id=1254 (04.2.2010.)
39. Peck, R. S. Libraries, the first amendment and cyberspace. Chicago; London: American Library Association, 2000.
40. Rothwell, K. Ethics: the limits of intelligence gathering. // Competitive Intelligence magazine. 11, 2 (March-April 2008). Str. 34-35.
Web version. URL: http://www.outwardinsights.com/articles/0802_rothwell.pdf (28.1.2010.)
41. Salaway, G.; Borreson Caruso, J.; Nelson M. R. The ECAR study of undergraduate students and information technology: 2008: research study. Vol. 8. 2008.
Mrežna verzija. URL: <http://net.educause.edu/ir/library/pdf/ers0808/rs/ers0808w.pdf> (29.11.2010.)
42. Sharing, privacy and trust in our networked world: a report to the OCLC Membership. Dublin, OH: Online Computer Library Center, 2007.
Mrežna verzija. URL: <http://www.oclc.org/reports/pdfs/sharing.pdf> (01.12.2010.)
43. Stickel, A. I. Have you written your firm's social networking policy yet? // Strategies: the Journal of Legal Marketing. (01.4.2009.)
The Web version. URL: <http://www.thefreelibrary.com/print/PrintArticle.aspx?id=200185408> (10.2.2010.)
44. Twitter: About. Mrežna verzija. URL: <http://twitter.com/about#about> (17.10.2010.)

45. UNESCO-ov Manifest za narodne knjižnice: 1994. // Novosti HBD. 5 (listopad 1994. — veljača 1995.). Str. 11.
46. UNESCO-ov Manifest za školske knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 43, 3 (2000), str. 158-161. Mrežna verzija. URL: <http://dzs.ffzg.hr/text/unesco.pdf> (10.10.2010.)
47. Ustav Republike Hrvatske — pročišćeni tekst. // Narodne novine 41 (2001). Mrežna verzija. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232289.html> (04.2.2010.)
48. Zakon izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti osobnih podataka. // Narodne novine 41 (2008)
Mrežna verzija. URL: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_04_41_1381.html (01.12.2010.)
49. Zakon o zaštiti osobnih podataka. // Narodne novine 103 (2003) Mrežna verzija. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/305952.html> (01.12.2010.)