

Manifestacija govora mržnje na društvenim mrežama – Studija slučaja: Facebook

MARIN BUKVIĆ

Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet i Učiteljski fakultet

ANA VARGEK

doktorandica, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet

Od osnutka 2003. godine do danas Facebook je postao najprogresivnija društveno-komunikacijska *online* mreža koja predstavlja medij putem kojeg možemo slobodno izražavati svoje ideje i misli te prenositi informacije. Danas svjedočimo da se sloboda govora koju Facebook pruža često zloupotrebljava i koristi za širenje spomenutih ideja i misli kojima se potiče na nasilje i mržnju bilo prema pojedincu ili određenim društvenim skupinama pretvarajući tako Facebook u platformu za širenje govora mržnje, koji je predmet ovog istraživanja. Istraživačko pitanje na koje smo željeli odgovoriti je kakva su korisnička iskustva povezana s govorom mržnje na Facebooku. Zadaća istraživanja bila je metodom ankete ispitati u kojoj mjeri i na koji način su se korisnici susretali s govorom mržnje na Facebooku, prema kome je bio usmjeren, kako su reagirali i kako su se od njega zaštitili. Cilj istraživanja je bio kreirati profil prosječnog korisnika na osnovu rezultata dobivenih ovom anketom. Rezultati istraživanja potvrdili su početnu istraživačku tezu da korisnici imaju iskustva s govorom mržnje, ali ne znaju kako ga u potpunosti evaluirati.¹

Ključne riječi: internet, društvene mreže, Facebook, govor mržnje, sloboda govora, pravna zaštita

Uvod: internet – arena slobodnog govora i izražavanja

Društvene mreže su danas središte *online* komunikacije. Njihovim posredstvom ljudi posluju, zabavljaju se, razmjenjuju ideje i iznose svjetonazore. Internet je, osobito razvojem društvenih mreža, postao medij putem kojeg možemo najbrže doći do informacija i izraziti svoje stavove.

Upravo se na društvenim mrežama pravo slobode izražavanja najčešće pretvara u sredstvo napada na osobni integritet pojedinca, prvenstveno zato što internet omogućuje anonimnost u komunikaciji. Iako zakonska regulativa detaljno i koncizno određuje sadržaj govora mržnje, vrlo je malo slučajeva u praksi u kojima je netko odgovarao zbog širenja govora mržnje na internetu. Razlog tome vrlo vjerojatno je neupućenost korisnika interneta da govor mržnje predstavlja zabranjeno i kažnjivo ponašanje. Prvu sveobuhvatnu definiciju govora mržnje dalo je Vijeće Europe u svojoj Preporuci iz 1997. godine.

Govor mržnje definiran je kao svi oblici izražavanja koji šire, potiču, promiču ili opravdavaju rasnu mržnju, ksenofobiju, antisemitizam i druge oblike mržnje temeljene na netoleranciji, uključujući i netoleranciju izraženu agresivnim nacionalizmom i etnocentrizmom, diskriminacijom ili neprijateljstvom prema manjinama, imigrantima ili ljudima imigrantskog porijekla (Dislajkajmržnju.hr, 2015).²

Učestalost i osobito posljedice govora mržnje (stvaranje predrasuda, širenje netolerancije, nasilje i dr.) uvjetovale su nužnost za postavljanje ograničenja slobodi govora i izražavanja. Razvoj društvenih mreža stvorio je potrebu za učinkovitijim mehanizmima suzbijanja govora mržnje, a implementacija predmetnih mehanizama danas je redoviti predmet rasprave na međunarodnoj razini.

Online životi

Internet je tkivo naših života.
(Castells, 2003: 11)

Internet je “komunikacijski medij koji prvi put omogućuje komunikaciju mnogih s mnogima, u odabranom vremenu i na globalnoj razini” (Castells, 2003: 12). Od početka razvoja 1960. do globalnog širenja 1989. pojavom *World Wide Web* (WWW) servisa pa do danas internet je postao najbrže rastući medij koji danas, prema podacima Internetlivestatsa, broji preko 3,3 milijarde korisnika (2016). Prema podacima Državnog zavoda za statistiku (DZS) iz istraživanja (N = 6039) provedenog u prosincu 2015. u Hrvatskoj pristup širokopojasnom internetu ima 77 % anketiranih kućanstava (2015).

Od ostalih medija internet diferencira interaktivnost koja omogućuje korisnicima da postanu aktivni sudionici virtualnoga prostora i sudjeluju u njegovu kreiranju (Zgrabljic Rotar, 2011: 351). Zbog sve većeg broja korisnika teško ga je kontrolirati i postaviti pravila po kojima bi se mogli ophoditi. Nicholas A. Christakis i James H. Fowler pišu kako je u virtualnim

“svjetovima moguće voditi ‘drugi život’ i prema ostalima se ophoditi bez ograničenja iz stvarnog života” (2010: 267). Zbog sveopće prisutnosti sve su učestalija istraživanja koja se bave korištenjem i utjecajem interneta na pojedinca i društvo (Castells, 2003; Kušić, 2010; Carr, 2011; Ružić, 2011).

*Društvena mreža je svojevrsan superorganizam
s vlastitom anatomijom i fiziologijom (strukturom i funkcijom).*
(Fowler, Christakis, 2010: 273)

Jedan od najprepoznatljivijih internetskih servisa su društvene mreže (engl. *social networks*) koje imaju višestruku primjenu i potiču “novu dimenziju socijalnih interakcija” (Kušić, 2010: 104). Danah M. boyd i Nicole B. Ellison *online* društvene mreže definiraju kao

internetske usluge koje omogućuju pojedincima da (1) stvore javni ili polujavni profil unutar ograničenog sustava, (2) da odrede popis drugih korisnika s kojima će se povezivati, te (3) da imaju uvid i pretražuju vlastiti popis ljudi s kojim su se povezali, kao i drugih ljudi koji su se povezali unutar sustava. Priroda i nomenklatura tih veza može se razlikovati od stranice do stranice (2008: 2).

Ovi internetski servisi zasnovani su na *Web 2.0* tehnologiji koja omogućuje korisnicima izradu i objavu sadržaja. Koriste se za poslovanje (usp. Relja i Šuljug, 2010; Stanojević, 2011; Lipschultz, 2015), za političko djelovanje (usp. Brautović, John i Milanović Litre, 2013), digitalni aktivizam i participaciju (usp. Car, 2014; Krolo i Puzek, 2014; Brautović, 2012), radnje koje ugrožavaju osobnu i nacionalnu sigurnost (usp. Musladin, 2012), te za različite oblike zabave i razonode, među kojima je poznato umrežavanje (engl. *social networking*). Društvene mreže su specifične jer omogućavaju komunikaciju u realnom vremenu. Musladin (2012: 69) navodi kako su potonje danas zbog tempa života najjednostavnije sredstvo komunikacije.

Siniša Kušić (2010:103) objašnjava kako društvene mreže i društveno umrežavanje (engl. *social networking*) “nisu novi koncepti, odnosno društveni fenomeni, međutim u današnje vrijeme pojavljuju se u novom obliku”. Potreba za povezivanjem je jedna od osnovnih potreba ljudske vrste i zato nas broj korisnika na *online* društvenim mrežama ne smije iznenaditi.

Servisi za online društvene mreže omogućuju pojedincu samoprezentaciju, stvaranje, gledanje i korištenje liste prijatelja, pisanje komentara na profilima svojih prijatelja, slanje privatnih poruka, dijeljenje slika, videa, kreiranje grupa i drugih multimedijalnih sadržaja te tako omogućuju da svaki korisnik sudjeluje u stvaranju sadržaja (Kušić, 2010: 105).

Danas u svijetu različite društvene mreže koristi 2,3 milijarde korisnika (Statista.com, 2016a), dok Facebook, kao tržišni predvodnik, (podatak iz siječnja 2016.), ima 1,55 milijardi aktivnih mjesečnih korisnika (Statista.com, 2016b). Prema podacima DZS-a (prosinac 2015.), društvene mreže u Hrvatskoj koristi 64 % anketiranog uzorka (N = 6039). Najčešći korisnici su osobe mlađe životne dobi. “Mladi prihvaćaju internetske društvene mreže ne samo kao sredstvo zatvorene komunikacije unutar grupe vršnjaka nego i kao platformu za izražavanje i razmjenu ideoloških i političkih stajališta” (Enjolras, Steen-Johnsen i Willebeack, 2013, prema Krolo i Puzek, 2014: 399). Kao što smo naveli, Facebook kao najpoznatija društvena mreža korisnicima omogućuje kreiranje profila koji popunjavaju željenim informacijama koje su vidljive određenom broju drugih korisnika. Takav kreiran profil može otkriti puno o korisniku. Znanstvenici Sveučilišta Cambridge proveli su istraživanje nad 58.466 Amerikanaca koje je pokazalo da *likeovi* Facebook grupa mogu u velikom postotku otkriti seksualnu orijentaciju korisnika, dob, spol, nacionalnost, prosječnu inteligenciju, političku pripadnost, preferencije hrane i pića i sl. (Huffingtonpost.com, 2013).

Uz istinite profile, ova društvena mreža ima puno onih lažnih. Podatak o Facebooku govori da je sve više profila koji nisu stvarne osobe, već lažni profili, kućni ljubimci ili osobne stvari korisnika. Točnije, u 2015. godini Facebook je dosegao 170 milijuna lažnih korisničkih profila (Huffingtonpost.com, 2015). Upravo anonimni (kao i oni pravi), lažni profili korisnicima daju poticaj za širenje ideologija i govora mržnje jer vjeruju da ih je nemoguće pronaći i sankcionirati. Lipschultz piše kako “24/7, u realnom vremenu društvenih mreža, korisnici trebaju biti sposobni brzo donositi odluke” (2015: 215), a da bi bili osposobljeni moraju biti medijski pismeni kako bi znali prepoznati govor mržnje i na njega reagirati.

Sloboda izražavanja vs. govor mržnje

Eppur si muove (Ipak se kreće)
Galileo

Sloboda izražavanja temeljno je ljudsko pravo u svakom demokratskom društvu, a ostvarena je kao rezultat povijesne borbe čovjeka za pravo na vlastitu autonomiju (Ehlers, 2007: 97). Preduvjet ostvarenju slobode izražavanja je, dakle, osiguranje neutralnosti države prema autonomiji pojedinca

(Sadurski, 1999: 16-18). Slobodno izražavanje predstavlja esencijalno pravo čovjeka. Predmetno ne znači da suvremena demokratska društva daju puki fundamentalni značaj slobodi izražavanja, već da je bit demokracije u davanju prednosti slobodi govora čovjeka nad svim drugim njegovim pravima (Kentridge, 1996: 254). Michel Verpeaux (2010: 11) definirajući slobodu izražavanja ide još i dalje te utvrđuje da ista obuhvaća i slobodu udruživanja, slobodu informiranja te čak i slobodu misli. U svakom slučaju, sloboda izražavanja nadilazi puki sadržaj nečije manifestirane ideje, već uključuje pravo na korištenje svih sredstava komunikacije: novina, radija, televizije, interneta. Dakle, sloboda govora nije samo sloboda od cenzure njegova sadržaja, već i sloboda od onemogućavanja korištenja sredstava za njegovu realizaciju (Sadurski, 1999: 81).

No može li afirmacija prethodno definiranog opsega slobode izražavanja doista biti apsolutna i imati prednost pred svim ostalim pravima čovjeka? Poznati filozof prava i pobornik građanskih sloboda Zechariah Chafee izjavio je: “Moje pravo da vitlam šakom prestaje tamo gdje počinje nečiji nos.” Ova rečenica slikovito opisuje problematiku koja se veže uz slobodu izražavanja. Ona, naime, daje pojedincu slobodu, no ona nije apsolutna, već je ograničena obvezom pojedinca da se suzdrži od bilo kojeg oblika manifestacije svojih misli ili ideja koje bi nanijele štetu drugome, odnosno povrijedile njegov osobni integritet. Osobni integritet pojedinca podrazumijeva prava osobnosti, odnosno subjektivna neimovinska prava koja pravni poredak priznaje nekoj osobi glede njezinih osobnih, neimovinskih dobara (Pezo, 2007: 813).³

Pitanje koje se logično postavlja jest kako odrediti granicu između dopuštenog i zabranjenog izražavanja? U presudi “Handyside protiv Ujedinjenog Kraljevstva” od 7. prosinca 1976. godine Europski sud za ljudska prava (ESLJP) zauzeo je stav da sloboda izražavanja ne obuhvaća samo “informacije” ili “ideje” koje su dobronamjerne ili se ne smatraju uvredljivim ili ravnodušnim, nego isto tako i one koje vrijeđaju, šokiraju ili ometaju državu ili bilo koji dio stanovništva (Hudoc.echr.coe.int, 1976). Nasuprot navedenom, u presudi “Erbakan protiv Turske” od 6. srpnja 2006. godine sud je istaknuo da se može smatrati nužnim u demokratskom društvu sankcionirati ili čak i spriječiti sve oblike izražavanja koji šire, potiču, promoviraju ili opravdavaju mržnju utemeljenu na netoleranciji. Pojednostavljeno, sud je odredio da su zabranjeni svi oblici izražavanja koji predstavljaju govor mržnje (Hudoc.echr.coe.int, 2006). Predmetno vrlo jednostavno zvuči u teoriji, no svjedoci

smo da je u praksi vrlo teško odrediti granicu između slobode izražavanja i govora mržnje. Prema Newtonu Leeju, granica se određuje sukladno cilju kojem određeni sadržaj stremi. Tako sloboda izražavanja ima za cilj osnažiti debatu među pojedincima, dok govor mržnje isključivo potiče na nasilje (2015: 88). Imajući u vidu kriterije razgraničenja slobode govora i govora mržnje postavljene sudskom praksom ESLJP-a, Katherine Gelber pravilno zaključuje da govor mržnje nije puka uvreda ili vrijeđanje nečijih osjećaja, već predstavlja puno veći stupanj povrede prava osobnosti (2002: 87). Prema Gelber, govor mržnje predstavlja takvu povredu prava osobnosti koja se manifestira sljedećim posljedicama: (1) ograničavanje žrtvine osobne slobode “prisiljavanjem” na promjenu radnog mjesta, škole, selidbu, (2) stvaranje osjećaja kod žrtve da su diskriminatorne poruke uobličene u govoru mržnje istinite, (3) uspostava stalnog odnosa podređenosti i stigmatizacija, te (4) onemogućavanje žrtve da se suprotstavi govoru mržnje zbog straha od daljnjih napada (2002: 83).

Praksa Europskog suda za ljudska prava

Europska konvencija za zaštitu ljudskih prava (Zakon.hr, 2010) (u daljnjem tekstu: Konvencija) izričito ne zabranjuje govor mržnje, ali je zato ESLJP svojom praksom uspostavio obvezu državama članicama sprječavati govor mržnje na području vlastite jurisdikcije.

ESLJP primjenjuje dva pristupa kada se suočava sa zahtjevima u kojima je potrebno odrediti predstavlja li određeno izražavanje zabranjeno izražavanje. S tim u vezi, ESLJP postavlja dva pitanja: (1) je li u konkretnom slučaju opravdano ograničenje slobode prema tzv. testu nužnosti u demokratskom društvu, i (2) predstavlja li zahtjev za zaštitom prava zajamčenih Konvencijom zloupotrebu.

Prema Jasni Omejec, ograničenje prava slobode izražavanja zadovoljit će “test nužnosti u demokratskom društvu” ako kumulativno ispunjava sljedeće uvjete: (a) ograničenje mora biti propisano zakonom, (b) ograničenje mora biti poduzeto radi zaštite javnog interesa i prava drugih, te (c) ograničenje mora biti nužno u demokratskom društvu (2014: 1260). Hoće li u konkretnom slučaju biti ispunjeni uvjeti testa nužnosti procijenit će država uvažavajući sve okolnosti konkretnog slučaja i vodeći se pri tome kriterijima definiranim praksom ESLJP-a (Lozo, Dojčinović, 2014: 12). Test nužnosti u demokratskom društvu primijenjen je u presudi “Delfi AS protiv Estonije” od 16. lipnja 2015. godine. Internetski portal Delfi AS je,

naime, objavio članak u kojem su čitatelji komentirali poslovanje jedne tražaktno kompanije. Neki od komentara su poticali na nasilje i mržnju prema dioničaru kompanije te je zbog toga Delfi AS odlukom nacionalnog suda osuđen na novčanu kaznu. Uslijed navedenog, Delfi AS je podnio zahtjev ESLJP-u ističući da mu je time povrijeđeno pravo na slobodno izražavanje. ESLJP je, odlučujući o slučaju, primijenio “test nužnosti” te utvrdio da je ograničenje slobode izražavanja opravdano. Iz obrazloženja presude proizlazi da je ograničenje utemeljeno na zakonu budući da je nacionalnim zakonodavstvom propisana civilna odgovornost osobe koja objavljuje sadržaje koji potiču na nasilje i mržnju. Delfi AS je tijekom postupka isticao da se zakonska odredba na njega ne odnosi s obzirom na to da su autori spornih komentara njegovi čitatelji, dok je portal, kao posrednik, samo omogućio njihovu objavu. Unatoč navedenom, ESLJP je utvrdio odgovornost Delfi AS-a s obzirom na to da je imao mogućnost brisanja spornih komentara. Konačno, ESLJP je zaključio da je ograničenje slobode izražavanja u konkretnom slučaju legitimno i nužno u demokratskom društvu u cilju zaštite prava osoba čiji je osobni integritet povrijeđen (Hudoc.echr.coe.int, 2015).

Primjer primjene principa zabrane zloupotrebe prava na zaštitu pred Sudom ESLJP je primijenio u presudi “Pavel Ivanov protiv Rusije” od 20. veljače 2007. godine. Pavel Ivanov bio je vlasnik i urednik novina *Russkoye Veche*. Nacionalni sudovi osudili su ga za javno poticanje na etničko, rasno i religijsko nasilje te mržnju. Pavel Ivanov je, naime, objavio seriju članaka u kojima je Židove opisao kao izvor zla u Rusiji te pozivao javnost na njihovo isključenje iz društva. Nakon što je osuđen pred nacionalnim sudovima, Pavel Ivanov je podnio zahtjev ESLJP-u ističući da njegova osuda predstavlja povredu prava na slobodu izražavanja. ESLJP je zaključio da njegov zahtjev predstavlja zloupotrebu prava na traženje zaštite pred ESLJP-om s obzirom na to da njegovo djelovanje bez ikakve sumnje predstavlja govor mržnje. Iz tog razloga ESLJP je, pozivajući se na odredbu članka 17. Konvencije, odbacio zahtjev Pavela Ivanova kao nedopušten (Hudoc.echr.coe.int, 2007).

U pogledu govora mržnje na internetu važno je naglasiti da je ESLJP meritorno odlučivao i donio presudu samo u predmetu “Delfi AS protiv Estonije”. Spomenuta presuda predstavlja svojevrsni presedan u praksi ESLJP-a budući da uspostavlja odgovornost administratora internetskih stranica za objavljene komentare iako administratori nisu autori komentara. Međutim, navedena presuda samo je početak razvoja prakse ESLJP-a u odnosu na govor mržnje na internetu. S tim u vezi valja ukazati na to da je pred ESLJP-om u tijeku

postupak “Buda protiv Poljske” u kojemu ESLJP odlučuje predstavljaju li uvredljivi komentari objavljeni na lokalnoj društvenoj mreži usmjereni protiv pojedinca govor mržnje (Hudoc.echr.coe.int, 2013). Postavlja se pitanje kako će i kada presuda koju ESLJP donese u ovom predmetu utjecati na regulaciju sadržaja koji se objavljuju na društvenoj mreži Facebook.

O istraživanju

Unazad nekoliko godina sve je aktualnija tema govora mržnje, koji je sve učestalija pojava na društvenim mrežama. Problematiku je moguće promatrati iz konteksta obrazovanja (medijske pismenosti) i prava (zaštite). Medijski pismeni pojedinci znat će kritički promišljati i evaluirati određeni medijski sadržaj. Problem s kojim se susrećemo je da u hrvatskom obrazovnom kurikulumu još uvijek ne postoje definirani moduli koji se bave medijskom pismenošću i samim time postotak onih koji ne znaju evaluirati medijske sadržaje je veći. Pravna strana odnosi se na mehanizme zaštite od utjecaja medijskih sadržaja (u ovom slučaju od govora mržnje).

Željeli smo pokazati kako se govor mržnje manifestira na najmnogoljudnijoj *online* društvenoj mreži, Facebooku. Od korisnika smo željeli doznati jesu li se susretali s govorom mržnje, prepoznaju li ga kada na njega naiđu i znaju li kako na njega reagirati. Istraživanjem smo htjeli ukazati na problematiku kojoj premalo pažnje posvećuju i obrazovni sustav i pravne institucije države.

Istraživačko pitanje na koje smo željeli odgovoriti je kakva su korisnička iskustva povezana s govorom mržnje na Facebooku. Zadaća istraživanja bila je metodom ankete ispitati u kojoj mjeri i na koji način su se korisnici susretali s govorom mržnje na Facebooku, prema kome je bio usmjeren, kako su reagirali i kako su se od njega zaštitili. Cilj istraživanja je bio kreirati profil prosječnog korisnika na osnovu rezultata dobivenih ovom anketom.

Metoda istraživanja

Metoda korištena u istraživanju bila je anketa. “Anketa je prikupljanje podataka ispitivanjem uz primjenu posebnog formulara – anketnog upitnika” (Tkalec Verčić i sur., 2010: 103). Miroslav Vujević (2002: 125) kaže kako se anketa kao metoda za prikupljanje podataka koristi u 90 % istraživanja.

U užem smislu, koji se danas najčešće rabi, anketom nazivamo standardizirani (metodološki definiran) postupak s pomoću kojeg se potiču, prikupljaju i analiziraju izjave odabranih ispitanika s namjerom da se dobije uvid u stavove, mišljenja, preferencije, motive ili oblike ponašanja određenih društvenih skupina ili da se nešto dozna o njihovim demografskim, socijalnom i ostalim osobinama (Lamza Posavec, 2013: 3).

Vesna Lamza Posavec (2013: 3) objašnjava kako je ova metoda zbog svoje prividne jednostavnosti provedbe ujedno i najzlorabljenija metoda u različitim vrstama laičkih istraživanja. Međutim, kako bismo dobili precizne rezultate, potrebno je imati metodološko predznanje za ispravnu konstrukciju anketnog upitnika, odabir uzorka i provedbu ankete. Iako se dobiveni podaci u velikom postotku obrađuju kvantitativno na različite načine (da bismo dobili frekvenciju neke pojave), “dijelovi ankete mogu sadržavati pitanja otvorenog tipa, čija obrada zahtijeva kvalitativan pristup” (Tkalec Verčić i sur., 2010: 104). Lamza Posavec (2013: 69-93) dijeli tehnike anketiranja na: (1) terensku anketu, (2) anketu telefonom, (3) anketu poštom, i (4) anketu internetom.

Za potrebe ovog istraživanja koristili smo anketu internetom. Kao prednosti ovog načina anketiranja Lamza Posavec (2013: 93-94) navodi: (1) niske troškove provedbe, i (2) moguću primjenu relativno opsežnih anketnih upitnika, dok kao neke nedostatke izdvaja: (1) izrazitu i pristranu reduciranost osnovnog skupa, (2) veliku autoselekciju ispitanika, i (3) potpunu nemogućnost kontroliranja anketne situacije.

Uzorak

U istraživanju smo koristili, namjerno, neprobabilističko uzorkovanje, čiji “se uzorci ne biraju prema kriteriju matematičke vjerojatnosti nego u skladu s nekim kriterijem istraživača – njegovim pretpostavkama, očekivanjima ili znanjem o populaciji na koju se rezultati poopćavaju” (Lamza Posavec, 2013: 45). Facebook je društvena mreža gdje nije moguće provesti probabilističko, slučajno, uzorkovanje (čiji se rezultati mogu generalizirati) jer nemamo jasan broj jedinica prema kojemu bismo mogli doći do slučajnog, matematički proračunatog uzorka. Iz navedenog razloga, iz skupine neprobabilističkog uzorkovanja, koristili smo uzorak dobrovoljca. Iako se ovi rezultatu ne mogu generalizirati, oni nam mogu biti smjernica za buduća srodna istraživanja. Jedinica analize bio je korisnik društvene mreže Facebook.

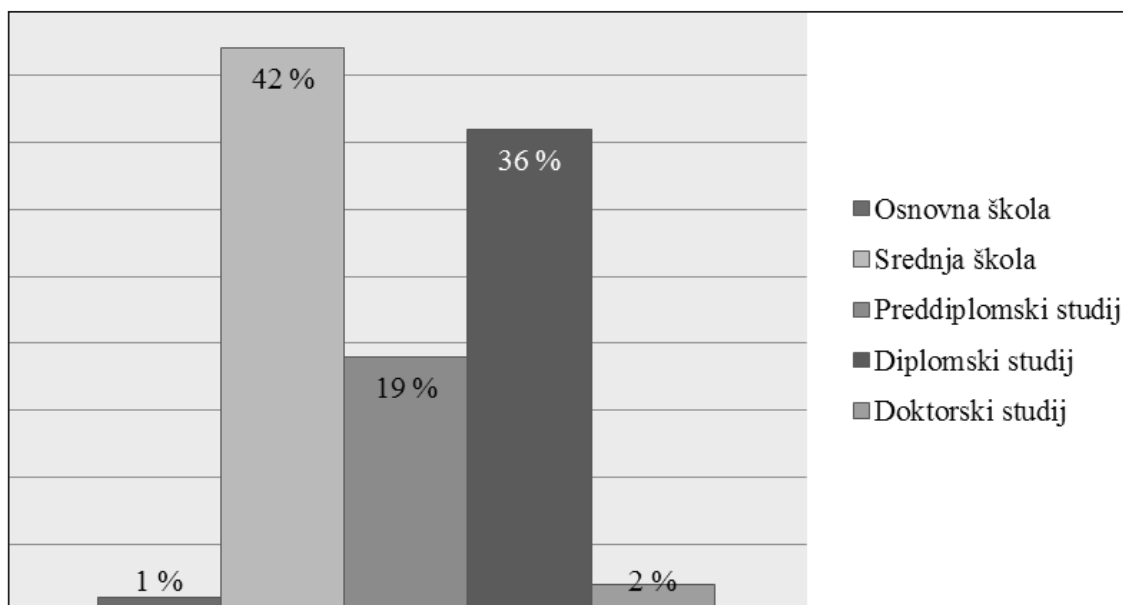
Postupak i način provedbe istraživanja

Istraživanje smo proveli u periodu od 15. do 19. lipnja 2015. Naziv anketnog upitnika glasio je *Govor mržnje na Facebooku*. Upitnik s 11 pitanja otvorenog i zatvorenog tipa konstruirali smo u Google obrasci (*Google Forms*) aplikaciju koji smo prosljeđivali korisnicima koji su u vremenu istraživanja bili *online*.

Faze u provedbi istraživanja bile su: (1) konstruiranje anketnog upitnika, (2) odabir uzorka, (3) prikupljanje podataka, i (4) interpretacija prikupljenih podataka. Nakon završenog anketiranja, ukupan broj jedinica analize koji su dobrovoljno pristupili anketnom upitniku bio je $N = 308$.

Rezultati i rasprava⁴

Od ukupnog uzorka od 308 ispitanika na anketu je odgovorilo 226 (73 %) osoba ženskog, naspram 82 (27 %) osobe muškog spola. Navedeni podatak nije statistički značajan pokazatelj budući da je uzorak bio namjieran, a broj anketa poslanih osobama ženskog ili muškog spola nije zabilježen.



Grafikon 1. Stečeni stupanj obrazovanja korisnika ($N = 308$)

Izvor: Autori

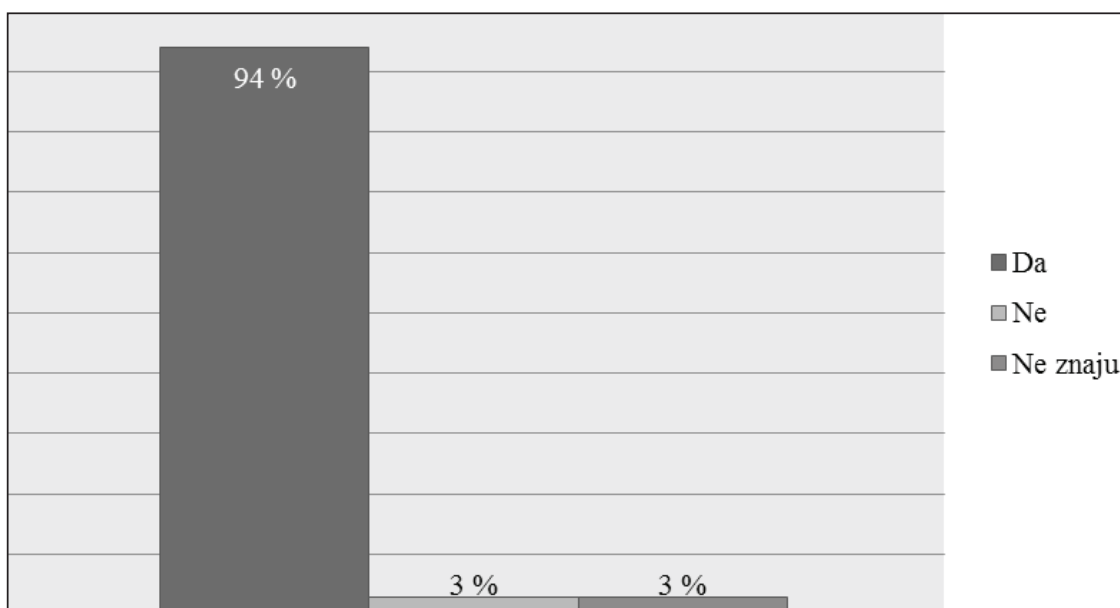
Najveći broj upitnika ispunile su osobe mlađe životne dobi (238 ispitanika od 15 do 34 godine). Ovaj podatak odgovara rezultatima DZS-a iz 2014. koji pokazuju da 95 % osoba u dobi od 16 do 24 godine i 90 % osoba u dobi od

25 do 34 godine koriste internet (Dzs.hr, 2014). Najstarija osoba koja je ispunila upitnik imala je 67, a najmlađa 15 godina. Prosjek godina koji smo dobili dijeljenjem ukupnog zbroja godina sudionika s brojem sudionika je 29,7. Od ukupno 308 ispitanika, samo jedna osoba nije odgovorila na pitanje o dobi.

U Grafikonu 1 prikazano je kako najveći postotak od 42 % (131) ispitanika ima završenu srednju školu, 36 % diplomski studij (111), 19 % (58) preddiplomski studij, 2 % (5) doktorski studij te 1 % (3) osnovnu školu.

Govor mržnje kao nezaobilazan sadržaj

Gotovo svi ispitanici (v. Grafikon 2), njih 94 % (292), uočili su sadržaje koji se, na temelju njihova shvaćanja, mogu kvalificirati kao govor mržnje. Samo 3 % (8) ispitanika nije uočilo takve sadržaje, dok njih 3 % (8) ne zna.

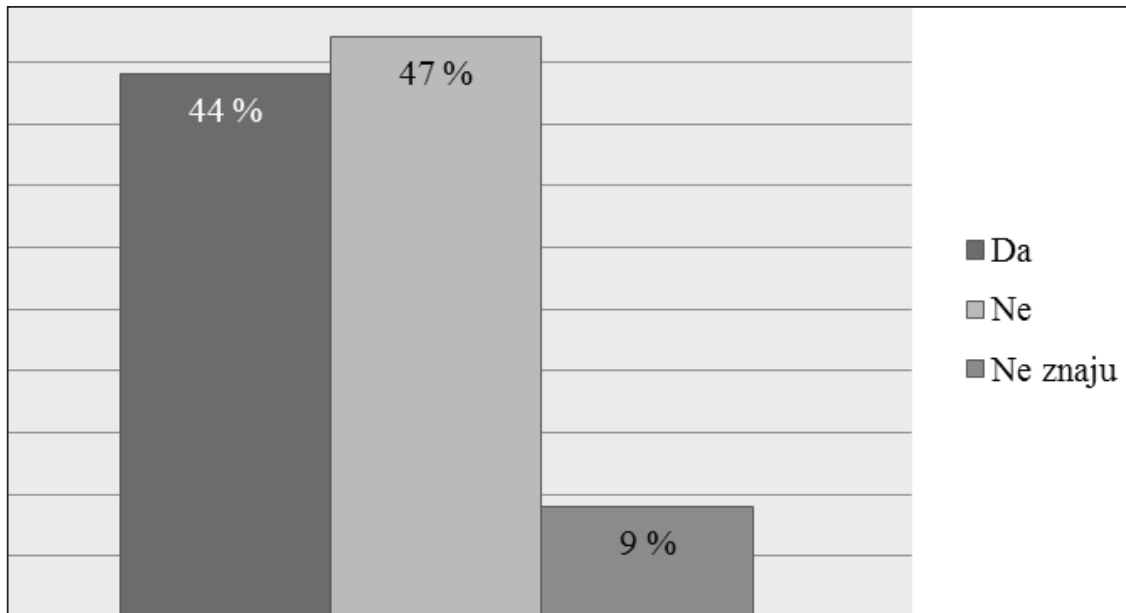


Grafikon 2. Jesu li se korisnici susretali s govorom mržnje? (N = 308)

Izvor: Autori

Korisnici kao žrtve govora mržnje

Iskustva korisnika pokazuju (v. Grafikon 3) da se 47 % (145) nije susrelo s govorom mržnje koji je bio usmjeren prema njima osobno. S druge strane, 44 % (136) korisnika bili su izravne žrtve sadržaja koji se prema njihovom shvaćanju može kvalificirati kao govor mržnje, dok samo 9 % (27) korisnika ne zna je li govor mržnje bio usmjeren prema njima ili ne.



Grafikon 3. Je li govor mržnje bio usmjeren prema korisnicima osobno? (N = 308)

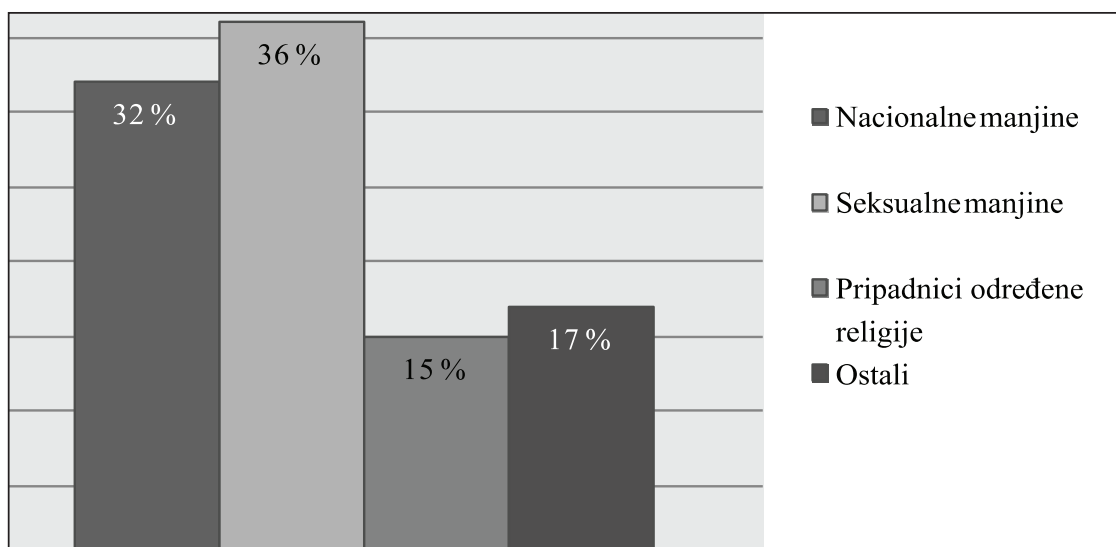
Izvor: Autori

Nacionalne i seksualne manjine – najčešće žrtve

Rezultat je pokazao (v. Grafikon 4) kako je sadržaj s kojim su se susreli korisnici, a predstavlja govor mržnje, u najvećoj mjeri usmjeren prema seksualnim manjinama (36 % – 112), nacionalnim manjinama (32 % – 99), pripadnicima određene religije (15 % – 45) i ostalima 17 % (52). Seksualne manjine najčešće su žrtve govora mržnje, što je posljedica još uvijek relativno konzervativnog društva u kojem živimo. Navedeno je, u posljednje dvije godine, vrlo vjerojatno i posljedica referenduma o braku⁵ koji je aktualizirao pitanje o pravima seksualnih manjina, ali i stvorio pozitivne i negativne reakcije kod ljudi. Govor mržnje usmjeren prema nacionalnim manjinama posljedica je političko-povijesnih prilika u kojima se našla Hrvatska.

Iz odgovora “ostali”, navest ćemo neke od zanimljivih primjera koji su se frekvencijski najčešće pojavljivali:

- drugačiji, oni koji se ne uklapaju u “standarde“
- fizički izgled
- kulturne razlike
- ljudske osobine
- navijači sportskih klubova
- novinari
- politički svjetonazor
- poznate osobama
- rad i stručnost ljudi raznih profesija
- žene

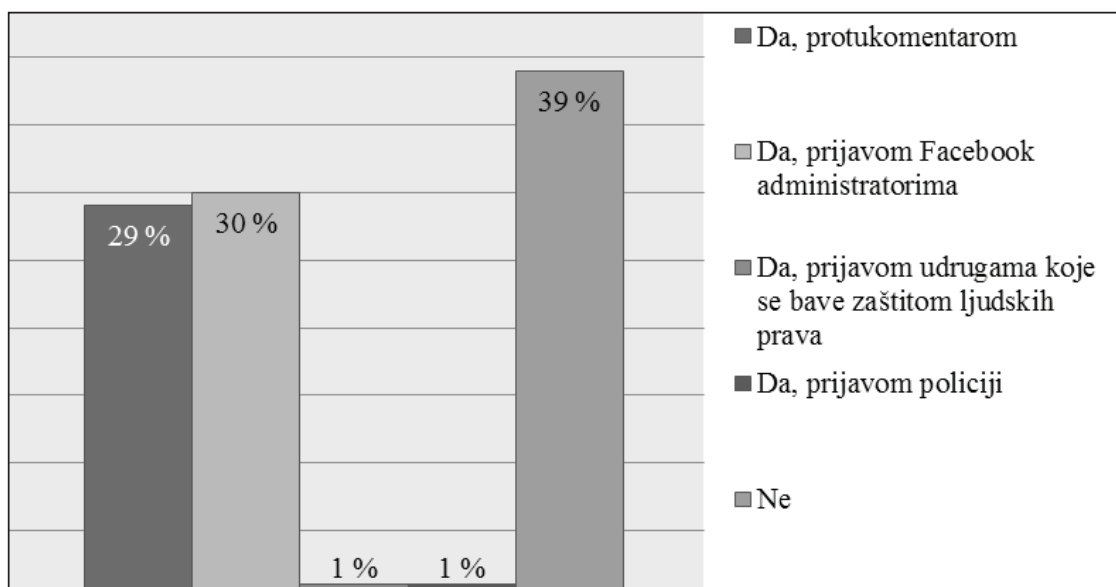


Grafikon 4. Koje su manjinske grupacije najčešće žrtve govora mržnje? (N = 308)

Izvor: Autori

(Ne)reakcija korisnika na govor mržnje

Kao što smo prethodno utvrdili, veliki postotak korisnika susreo se s govorom mržnje, no najveći postotak, njih 39 % (122), nije na njega uopće reagirao, 30 % (94) prijavilo je takve sadržaje Facebook administratorima, 29 % (90) reagiralo je protukomentarom, dok je samo jedan korisnik (1 %) takav sadržaj prijavio udrugama koje se bave zaštitom ljudskih prava ili policiji. Ovaj podatak je vrlo zabrinjavajući jer vidimo kako najveći postotak korisnika ne reagira na govor mržnje, te ga tako na jedan način i indirektno odobravaju.

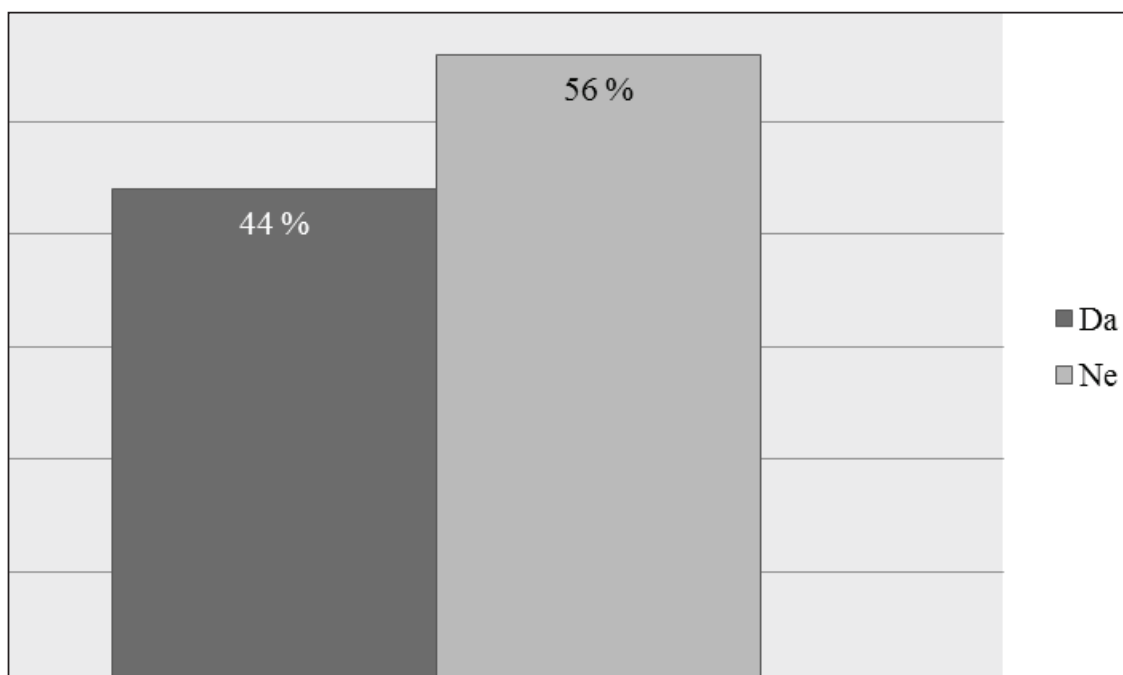


Grafikon 5. Reagiraju li korisnici na govor mržnje? (N = 308)

Izvor: Autori

(Ne)znanje korisnika o mehanizmima zaštite

Željeli smo ispitati poznaju li korisnici mehanizme zaštite od govora mržnje usmjerenog prema njima osobno ili nekome drugom. Najveći postotak korisnika, 56 % (173), izjasnio se da ne poznaje mehanizme zaštite, dok je 44 % (135) korisnika odgovorilo da zna kako se zaštititi od govora mržnje.



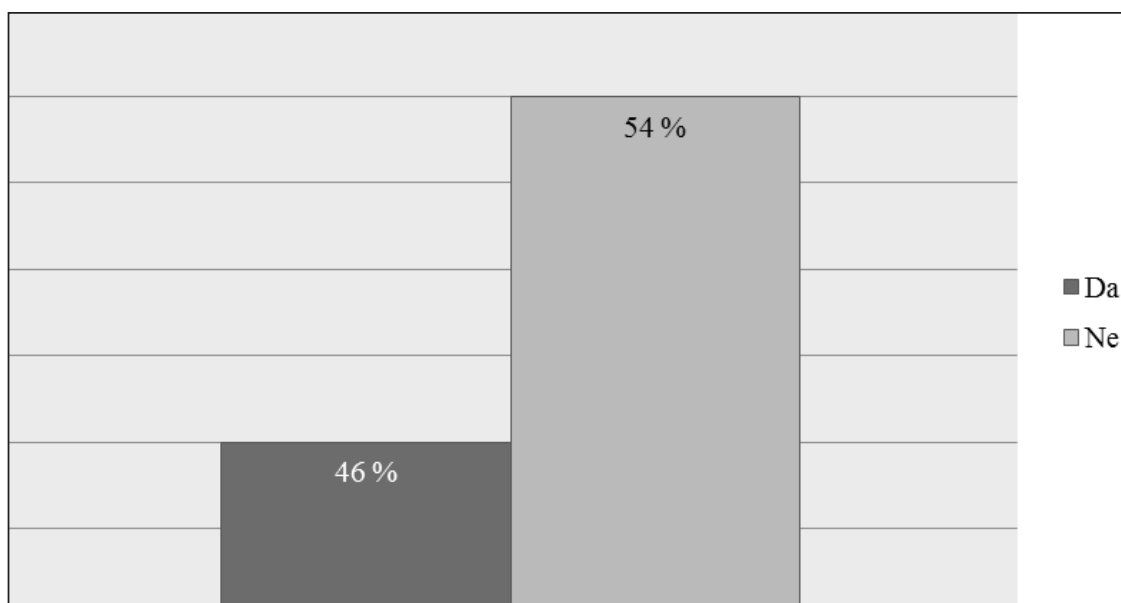
Grafikon 6. Znaju li korisnici kako se zaštititi od govora mržnje (N = 308)

Izvor: Autori

U Hrvatskoj danas djeluju brojne udruge čije je primarno djelovanje usmjereno na zaštitu ljudskih prava (Centar za mirovne studije, Kuća ljudskih prava, B.a.B.e. itd.). Spomenute udruge osiguravaju, između ostalog, podršku žrtvama govora mržnje edukacijom i savjetovanjem glede postupaka koji se mogu poduzeti prema počiniteljima. S obzirom na to da govor mržnje predstavlja zabranjeno ponašanje inkriminirano u okviru kaznenog djela javnog poticanja na nasilje i mržnju Kaznenog zakona, progoni se po službenoj dužnosti nadležnog državnog odvjetnika na temelju podnesene kaznene prijave. Dakle, i u potonjem slučaju potrebno je aktivno djelovanje bilo same žrtve govora mržnje bilo korisnika koji su došli u doticaj sa spornim sadržajem.

Prijava sadržaja Facebook administratorima

Facebook je prepoznao problematiku pojavnosti govora mržnje, te slijedom naznačenog nudi mogućnost određene vrste zaštite. Naime, Facebook omogućava korisnicima korištenje opcije *report*, odnosno prijavljivanja neprimjerenih sadržaja. Grafikon 7 nam pokazuje da je 54 % (165) korisnika iskoristilo ovu mogućnost, dok njih 46 % (143) to nije nikada učinilo.



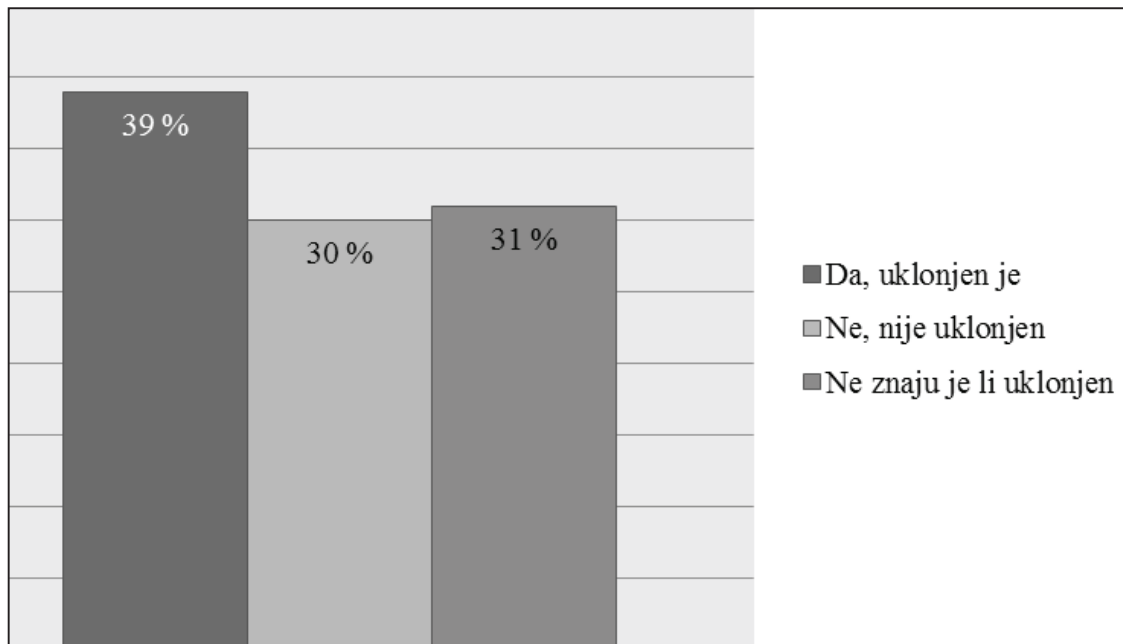
Grafikon 7. Prijavljuju li korisnici govor mržnje Facebook administratorima (N = 308)

Izvor: Autori

Uklanjanje spornog sadržaja

Korisnici koji reaguju na govor mržnje odgovorili su (v. Grafikon 8) kako je takav sadržaj nakon prijave administratorima u najviše slučajeva uklonjen (39 % – 47), dok njih 31 % (38) ne zna je li sadržaj uklonjen ili ne, a 30 % (36) zna da sporan sadržaj nije uklonjen. Sama činjenica da ovakvi sadržaji nisu uklonjeni dovodi u pitanje efikasnost Facebook administratora. Kontaktiranjem jednog od administratora doznali smo da Facebook povodom prijave nepoželjnih sadržaja koristi unaprijed definirane algoritme pomoću kojih utvrđuje predstavlja li prijavljeni sadržaj govor mržnje ili ne. Algoritmi u sebi sadrže one segmente govora mržnje koji su prepoznatljivi u cijelom svijetu (nacizam, fašizam, homoseksualnost i sl.). Problem se javlja u sredinama u kojima su se razvili neki specifični

aspekti govora mržnje karakteristični upravo za tu sredinu. Tako primjerice Facebook algoritam neće prepoznati sintagmu “Nož, žica, Srebrenica” (grupa koja postoji na Facebooku) s obzirom na to da algoritam najprije prevodi sintagmu “Knife, wire, Srebrenica” na engleski jezik koja gubi svoje stvarno značenje. Naime, algoritam u većini slučajeva neće ukloniti takav sadržaj jer u njemu ne vidi ništa sporno.



Grafikon 8. Uklanjanje spornog sadržaja nakon prijave administratorima (N = 121)

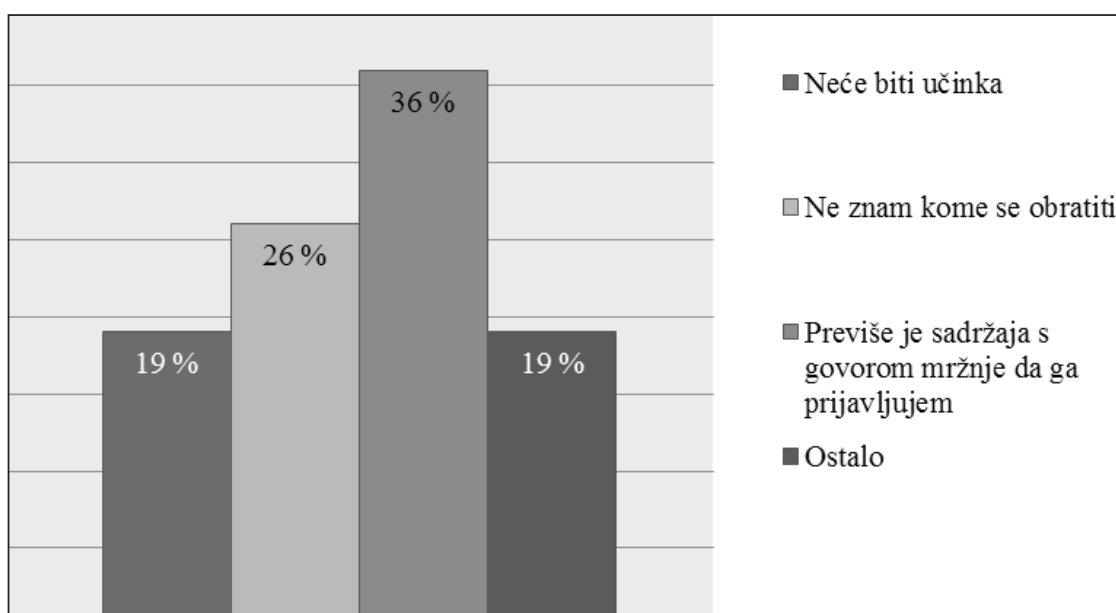
Izvor: Autori

Pasivnost, ravnodušnost i neznanje – glavne prepreke suzbijanju govora mržnje

Grafikon 9 pokazuje razloge zašto korisnici ne prijavljuju sadržaj koji predstavlja govor mržnje. Tako 36 % (61) njih smatra kako je previše sadržaja s govorom mržnje da bi ga prijavljivali, 26 % (44) ne zna kome se obratiti, 19 % (31) smatra da neće biti učinka, dok 19 % (32) navodi opciju ostalo, čije najzanimljivije odgovore prikazujemo u nastavku:

- difuzija odgovornosti (netko drugi će prijaviti)
- tko (je) jači taj kvači
- inertnost i strah od neuspjeha
- kad vidim da takve strašne riječi dobiju preko 300 “lajkova”, osjetim se u manjini i ne vidim smisao u prijavljivanju

- ne smatram to klupsko prepucavanje nekim ekstremnim govorom mržnje!!!
- nekim stvarima je bolje ne pridavati nikakav značaj
- nije mi se dalo ulaziti u doticaj s ljudima koji tako misle niti raspravljati se s njima
- takve ljude sam u tom trenutku doživjela kao maloumne i “seljačine” i nadalje sam ih ignorirala i izbjegavala kontakte i rasprave s njima
- takve stvari rješavam direktno komentarom kojim debelo posramim onoga tko je to napisao...
- treba sanirati uzroke a ne posljedice
- zbog slobode govora. Osobno ignoriram takve izjave.



Grafikon 9. Korisnički razlozi za neprijavljivanje sadržaja koji predstavlja govor mržnje (N = 168)

Izvor: Autori

Marija – korisnica kreirana iz rezultata istraživanja

Slijedom dobivenih rezultata ovog istraživanja stvorili smo prosječan profil korisnika Facebooka. Prosječan korisnik, u našem neprobablističkom uzorku, osoba je ženskog spola prosječne starosti 30 godina, sa završenom srednjom školom (u daljnjem tekstu: Marija). Marija se susrela s govorom mržnje i u podjednakom broju slučajeva bila je i nije bila žrtva govora mržnje. Govor mržnje s kojim se Marija susrela bio je usmjeren prema nacionalnim i

seksualnim manjinama. Marija u pravilu nije prijavljivala Facebook administratorima govor mržnje budući da je Facebook pun takvog sadržaja, te je smatrala da će netko drugi to učiniti. Ipak, u onim slučajevima u kojima je prijavila govor mržnje sporni sadržaj je bio uklonjen. Marija ne poznaje mehanizme zaštite osobnog ili tuđeg integriteta od govora mržnje.

Zaključak

Sintetizirajući rezultate dobivene istraživanjem, možemo zaključiti kako je problematika govora mržnje na društvenoj mreži Facebook aktualna i da joj treba posvetiti pozornost iz dva aspekta: pravnog i edukacijskog.

Nastavno na iznesenu teoriju i rezultate istraživanja, zaključili smo da je zakonska regulativa u Hrvatskoj u okviru koje se inkriminira i sankcionira govor mržnje zadovoljavajuća s obzirom na to da štiti osobni integritet svakog pojedinca, ali i integritet svih manjinskih skupina u društvu. Zaštita je pružena ne samo u domeni kaznenog prava, čija je svrha kažnjavanje počinitelja, već i u domeni građanskog prava, čija je svrha pružanje pravične zadovoljštine žrtvi govora mržnje. Međutim, unatoč vrlo zadovoljavajućoj zakonskoj regulativi, rezultati u praksi izostaju.

Primarni problem, a što je i ovo istraživanje pokazalo, jest da korisnici ne poznaju dovoljno dobro mehanizme zaštite koje im osigurava zakonska regulativa. Jednako tako ne razumiju moguće štetne posljedice govora mržnje kako na pojedinca tako i na društvo u cjelini. Jedan od razloga za neodgovorno ponašanje na internetu je i anonimnost, koja korisnicima daje određenu sigurnost da će bez obzira na uvredljive i mrzilačke komentare ostati nekažnjeni. Nedostatak svijesti o štetnim posljedicama govora mržnje vidljiv je u najčešćim odgovorima koje su korisnici dali u anketi.

Mišljenja smo da odgovornost leži i u vlasnicima mrežnih stranica, koji bi trebali regulirati neprimjerene sadržaje. Problem je što je na Facebooku previše sadržaja s govorom mržnje koji je gotovo nemoguće procesuirati u realnom vremenu.

Rješenje vidimo u obrazovanju putem formalnog obrazovnog sustava (kroz module građanskog odgoja, hrvatskog jezika i/ili etike) ali i kroz neformalne projekte i kampanje koje za cilj imaju medijski opismeniti pojedinca.

Red bez slobode i sloboda bez reda jednako su štetni.
Theodore Roosevelt

Bilješke

- ¹ U radu smo koristili muški rod za imenice ispitanik i korisnik iako se pritom podrazumijeva i ženski rod (ispitanice i korisnice).
- ² Definicija govora mržnje izvorno je određena u Preporuci Vijeća ministara država članicama o govoru mržnje Br. (97) 20, od 30. listopada 1997. godine (Coe.int, 1997).
- ³ Prava osobnosti, sukladno Ustavu RH, jesu pravo na dostojanstvo, čast i ugled, pravo na zaštitu osobne i obiteljske privatnosti, pravo na slobodu vjeroispovijesti i dr. (Zakon.hr, 2014).
- ⁴ Rezultati pretvoreni u postotke zaokruženi su na cijele brojeve.
- ⁵ Referendum o braku održan je 1. prosinca 2013., na kojem su se građani RH (65,87 % od onih koji su izašli na referendum) izjasnili kako brak, kao isključivo zajednica muškarca i žene, postaje Ustavna kategorija. Referendum je organizirala konzervativna građanska udruga *U ime obitelji*.

Literatura

- Belavusau, Uladzislau 2013. *Freedom of Speech – Importing European and US Constitutional Models In Transitional Democracies*. Abingdon: Routledge.
- Boyd, M. Danah i Ellison, B. Nicole 2008. “Social Networks Sites: Definition, History, and Scholarship” *Journal of Computer – Mediated Communication* 13(2008):210-230.
- Brautović, Mato, John, Romana i Milanović-Litre, Iva 2013. “Kvantitativna analiza sadržaja komunikacijskih obrazaca na Facebooku: studija slučaja Vlade Republike Hrvatske” *Medijske studije* 4(8):45-59.
- Brautović, Mato 2012. “Utvrđivanje utjecaja internetskih aktivista: Upotreba Twittera u prosvjedima protiv hrvatske vlade” *Medianali* 6(11):1-12.
- Car, Viktorija 2014. “Digital Activism. Digital Media and Civic Engagment in Croatia” *Southeastern Europe* 38(2014):213-231.
- Carr, Nicholas 2011. *Plitko. Što internet čini našem mozgu*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
- Castells, Manuel 2003. *Internet galaksija*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
- Christakis, A. Nicholas i Fowler, H. James 2010. *Povezani – Iznenađujuća moć društvenih mreža i kako one utječu na naše živote*. Zagreb: Algoritam.
- Coe.int, Vijeće Europe 1997. “Recommendation no. R (97) 20 Of the Committee of Ministers to Member States on ‘hate speech’” ([http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/other_committees/dh-lgbt_docs/CM_Rec\(97\)20_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/other_committees/dh-lgbt_docs/CM_Rec(97)20_en.pdf), pristupljeno, 6. 3.2016).
- Dislajkammrznju.hr 2014. “Što je govor mržnje?” (http://www.dislajkammrznju.hr/sto_je_govor_mrznje, pristupljeno, 19. 12. 2015)
- Dzs.hr, Državni zavod za statistiku 2015. “Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinca u 2015., prvi rezultati” (<http://>

- www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2015/02-03-02_01_2015.htm, pristupljeno, 8. 3. 2016).
- Dzs.hr, Državni zavod za statistiku 2014. "Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinca u 2015., prvi rezultati" (http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2014/02-03-02_01_2014.htm, pristupljeno, 8. 3. 2016).
- Echlers, Becker 2007. *European Fundamental Rights and Freedoms*. Berlin: De Gruyter Rechtswissenschaften verlangs-GmbH.
- Gelber, Katherine 2002. *Speaking Back: The Free Speech Versus Hate Speech Debate*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Hudoc.echr.coe.int, Europski sud za ljudska prava 1976. "Case of Handyside v. the United Kingdom" ([http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-57499#{"itemid":\["001-57499"\]}](http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-57499#{)), pristupljeno, 19. 10. 2015).
- Hudoc.echr.coe.int, Europski sud za ljudska prava 2015. "Case of Delfi AS v. Estonia" <http://hudoc.echr.coe.int/webservices/content/pdf/001-155105?TID=qowwttwprb>, pristupljeno, 19. 10. 2015).
- Hudoc.echr.coe.int, Europski sud za ljudska prava 2013. "Andzrej Buda v. Poland" (<http://hudoc.echr.coe.int/webservices/content/pdf/001-79619?TID=kmwsdlzfbf>, pristupljeno, 3. 3. 2016).
- Hudoc.echr.coe.int, Europski sud za ljudska prava 2006. "Case of Erbakan v. Turkey" ([http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=003-1728198-1812055#{"itemid":\["003-1728198-1812055"\]}](http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=003-1728198-1812055#{)), pristupljeno, 19. 10. 2015).
- Hudoc.echr.coe.int, Europski sud za ljudska prava 2004. "Pavel Ivanov v. Russia" (<http://hudoc.echr.coe.int/webservices/content/pdf/001-79619?TID=kmwsdlzfbf>, pristupljeno, 7. 3. 2016).
- Huffingtonpost.com, The Huffington Post portal 2015. "Facebook's War Continues Against Fake Profiles and Bots" (http://www.huffingtonpost.com/james-parsons/facebook-war-continues-against-fake-profiles-and-bots_b_6914282.html, pristupljeno, 8. 3. 2016).
- Huffingtonpost.com, The Huffington Post portal 2013. "Your Facebook 'Likes' Can Reveal If You're Gay, How You Vote: Study" (http://www.huffingtonpost.com/2013/03/11/facebook-likes-personality-traits_n_2854403.html, pristupljeno, 8. 3. 2016).
- Internetlivestats.com, Stranica za monitoring interneta 2016. (<http://www.internetlivestats.com>, pristupljeno, 2. 3. 2016)
- Kentridge, Sydney 1996. *Freedom of Speech: Is It the Primary Right?* Cambridge: Cambridge University Press.
- Krešimir, Krolo i Puzek, Ivan 2014. "Upotreba internetskih društvenih mreža i participacijske dimenzije društvenog kapitala mladih na primjeru Facebooka" *Društvena istraživanja* 23(3):282-405.
- Kušić, Siniša 2010. "Online društvene mreže i društveno umrežavanje kod učenika osnovne škole: navike Facebook generacije" *Život i škola* 24(2):103-125.

- Lamza Posavec, Vesna 2013. *Metode istraživanja: anketa i analiza sadržaja*. Neobjavljena skripta.
- Lipschultz, Jeremy Harris 2015. *Social Media Communication. Concepts, Practices, Data, Law and Ethics*. New York: Routledge.
- Lozo, Rajka i Dojčinović Ida 2013. *Govor mržnje na internetu kroz prizmu zaštite ljudskih prava i temeljnih sloboda*. Neobjavljen rad (dobitnik Rektorove nagrade na Sveučilištu u Zagrebu – akademska godina 2013./2014.)
- Musladin, Mia 2012. "Utjecaj društvenih mreža na nacionalnu sigurnost", *Medianali* 6 (11):67-85.
- Newton, Lee 2013. *Counterterrorism and Cybersecurity: Total Information Awareness*. New York: Springer International Publishing Switzerland.
- Omejec, Jasna 2014. *Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda u praksi Europskog suda za ljudska prava – Strasbourgški Acquis*. Zagreb: Novi informator.
- Pezo, Vladimir ur. 2007. *Pravni leksikon*. Zagreb: Leksikografski zavod Miroslav Krleža.
- Relja, Renata i Šuljug, Zorana 2010. "Novi oblici rada u umreženom društvu" *Informatologija* 43(2):143-149.
- Ružić, Nataša 2011. "Internet i videoigre: uzročnici povećane agresivnosti među mladima" *Medijske studije* 2(3-4):16-28.
- Sadurski, Wojciech 1999. *Freedom of Speech and Its Limits*. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers.
- Stanojević, Marija 2011. "Marketing na društvenim mrežama" *Medianali* 5 (10):165-180.
- Statista.com, Statistički portal 2016a. "Number of social network users worldwide from 2010 to 2018 (in billions)" (<http://www.statista.com/statistics/278414/number-of-worldwide-social-network-users/>, pristupljeno, 9. 3.2016).
- Statista.com, Statistički portal 2016b. "Leading social networks worldwide as of January 2016, ranked by number of active users (in millions)" (<http://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>, pristupljeno, 8. 3. 2016).
- Tkalac Verčić, Ana, Sinčić Ćorić, Dubravka i Pološki, Nina 2010. *Priručnik za metodologiju istraživačkog rada: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje*. Zagreb: M.E.P. d.o.o.
- Verpeaux, Michael 2010. *Freedom of Expression: In Constitutional and International Case Law*. Strasbourg: Council of Europe.
- Vujević, Miroslav 2002. *Uvođenje u znanstveni rad u području društvenih znanosti*. Zagreb: Školska knjiga.
- Zakon.hr 2014. "Ustav Republike Hrvatske" (<http://www.zakon.hr/z/94/Ustav-Republike-Hrvatske>, pristupljeno, 19. 11. 2015)
- Zakon.hr 2010. "(Europska) Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda" ([http://www.zakon.hr/z/364/\(Europska\)-Konvencija-za-za%C5%A1titu-ljudskih-prava-i-temeljnih-sloboda](http://www.zakon.hr/z/364/(Europska)-Konvencija-za-za%C5%A1titu-ljudskih-prava-i-temeljnih-sloboda), pristupljeno, 22. 11. 2015)
- Zgrabljic Rotar, Nada 2011. *Digitalno doba – Masovni mediji i digitalna kultura*. Zagreb: Naklada Medijska istraživanja.

Hate Speech on Social Networks – Case Study: Facebook

Since its establishment in 2003 and until today Facebook has become the most progressive social communication network that represents a medium through which we can freely express our ideas, thoughts, and transfer information. Today we can witness the abuse of the freedom of speech offered by Facebook, a freedom which is among other things used for spreading ideas and thoughts that incite to violence and hatred towards individuals or specific social groups, thus turning Facebook into a platform for propagation of hate speech which is the subject of this study. The research question that we tackle is what are the actual user experiences associated with hate speech on Facebook. The method of the research is based on using surveys to examine to what extent and in what way the users faced hate speech on Facebook, towards whom was it directed, how did they react and how could they protect themselves. The aim of the research is to create a profile of the average user based on the results obtained in the surveys. The results of the research confirmed the initial research thesis by which the users experienced hate speech, but they do not know how to fully evaluate it.

Key words: internet, social networks, Facebook, hate speech, freedom of speech, legal protection