

Nádori Péter

„Hogyan érvényesíti a Facebook a szabályait?” Kutatási adatok és szempontok a Facebook magyar felhasználókat érintő moderációs tevékenységének értelmezéséhez



A tanulmány az „átlagos” magyar felhasználók és a Facebook-moderáció kapcsolatára fókuszál.¹ Empirikus adatok segítségével ahhoz kíván hozzájárulni, hogy a Facebook és a szólásszabadság, a Facebook és a demokrácia viszonyrendszeréről szóló diskurzusok megalapozottabbá, gazdagabbá váljanak. A Nemzeti Közszerológati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézetének (ITKI) a magyar felnőtt lakosságot reprezentáló mintán először 2019-es adatfelvétellel végzett, majd 2020-ban és 2021-ben megismételt kutatásának adatai segítségével orientáló képet ad arról, milyen meghatározó szerepet tölt be a Facebook a magyar társadalmi nyilvánosságban, és hogy hány felhasználót érintenek a platform moderációs beavatkozásai. A kutatás elsőként mérte fel azt is, hogy a moderációs döntéseket elszenvedő felhasználókban mi marad meg a Facebook kommunikációjából, illetve mi a törlések és letiltások utóélete.

Az ITKI kutatásaiban négy kérdés fókuszált a facebookos tartalommoderációra. A kutatási adatok révén először alapozhatók tudományos módszerekkel előállt ismeretekre a témáról szóló diskurzusok. Kiderült,

- hogy jelentős mennyiségű és minden bizonnyal növekvő számú és arányú magyar felhasználót érintettek a Facebook törlései és kitiltásai,
- hogy egyre csökkenő arányban szólaltak fel a felhasználók a Facebook döntései ellen,
- hogy az érintett felhasználók kisebb, de jelentős része, minden évben legalább egyharmada arról számolt be, hogy a moderációs döntésről nem kapott tájékoztatást,
- hogy hasonló volt azok aránya, akik fellebbeztek a döntés ellen, és választ sem kaptak,
- és hogy szignifikáns összefüggés mutatkozott a platformok, illetve a politikusok manipulációjától való félelem és aközött, hogy az adott felhasználót érintette-e a Facebook moderációja.

¹ Hogyan érvényesíti a Facebook a szabályait? *Meta Transparency Center*.



A tanulmány az adatok bemutatása mellett kitér azok kontextusára is. Összefoglalja, hogy mit jelent a moderáció a tömeges internetes kommunikációban, hogyan írhatók le a különböző moderációs megoldások, és milyen gyakorlatok jellemzik a Facebook tevékenységét ezen a téren.

A tanulmány további releváns kutatások irányait is felsorolja. Újabb nagymintás kutatások adhatnak még differenciáltabb képet a facebookos tartalommoderáció valóságáról, arról, hogy a felhasználók hogyan látják az őket érintő döntéseket, azoknak milyen utóélete, illetve hatása, eredménye van. Az ilyen kutatások adhatnak valós képet arról is, hogy a Facebook átláthatósági vállalásai hogyan érvényesülnek a valóságban.

Bevezetés

Legkésőbb 2016, az úgynevezett Trending News hírfolyamba való szerkesztői beavatkozások napvilágra kerülése, majd Donald J. Trump amerikai elnökké választása óta igaz világszerte, hogy a globális digitális óriásplatformok, különös tekintettel a Facebookra, a leggyakrabban a demokráciára egyértelműen káros szereplőkként kerülnek bemutatásra a közéleti vitákban.² A Facebook kezdőlapján található Trending News – az azóta megszűnt felület az éppen legfontosabb-legnépszerűbb híreket listázta – kezelésének kiszivárgott gyakorlata és a vállalat más moderációs döntései az Egyesült Államokban politikai és médiaszereplők szerint a cég „antikonzervatív” elfogultságát bizonyították.³ Trump győzelméért pedig más politikai és médiaszereplők a Facebook felelőtlenségét és profitéhségét tették felelőssé: szerintük ezek miatt terjeszthetett az elnökjelölt igen hatékonyan olyan kampányanyagokat, amelyeket e kommentátorok szándékosan megtevesztőnek minősítettek.⁴

A magyar közéletben évek óta ugyancsak hangsúlyosan jelen van annak tárgyalása, hogy a Facebook „közösségi oldal” mennyire meghatározó, jellemzően káros szerepre tett szert az emberek közti kapcsolattartásban, az információszerzésben, a felhasználók világképének és döntéseinek alakításában. Ezekben a diskurzusokban – a világ számtalan más országához hasonlóan, és gyakran a máshonnan már ismert gondolatmeneteket visszhangozva – változatos permutációkban vannak jelen politikai, alapjogi, adatvédelmi, fogyasztóvédelmi, versenyjogi, mentálhigi-

² Persze évekkel korábban is írtak és beszéltek már arról – ha nem is az azóta szinte kötelező apokaliptikus indulattal –, hogy milyen következményekkel jár, ha világszerte néhány óriásplatformra gyűlik szinte mindenki, aki a kifejezés szabadságának jogát így vagy úgy gyakorolni akarja. Lásd például Jillian C. York: Policing Content in the Quasi-Public Sphere. *OpenNet Initiative*, 2010. szeptember; Jeffrey Rosen: The Deciders: The Future of Privacy and Free Speech in the Age of Facebook and Google. *Fordham Law Review*, 80. (2012), 4. 1525.

³ Cathy Young: How Facebook, Twitter Silence Conservative Voices Online. *The Hill*, 2016. október 28.

⁴ Lásd például Sarah Perez: Rigged. *TechCrunch*, 2016. november 10.

énés és más alapozású érvek és retorikák.⁵ A kritikák sűrűn irányulnak a Facebook moderációs tevékenységére, vagyis azokra az aktivitásokra, amelyekkel a platform a felhasználók által közzétett tartalmakat, illetve magukat a felhasználókat kormányozza, rendszabályozza. A Facebook értelmezése szerint ezekkel az aktivitásokkal kívánja érvényesíteni a platform saját, a felhasználók által közzétett tartalmakra vonatkozó, elsősorban a felhasználók érdekeit szolgáló szabályait, a különböző jogszabályokat, valamint egyéb, transzparens vállalásait. A platform bizonyos kritikái szerint mindez csak porhintés, a moderációs tevékenységek, de minimum azok egy része a Facebook leplezett üzleti és/vagy ideológiai-politikai céljainak tervezett szolgálatában áll.⁶

A hivatásos közéleti szereplők, politikai vagy egyéb „influenszerek” Facebook-ügyi panaszai Magyarországon is gyakran megtalálják útjukat a nyilvánossághoz, amikor úgy érzik, a platform jogtalanul korlátozta üzeneteik célba juttatását.⁷ Arról, hogy az „átlag”, „civil” felhasználók (és ideérték ezúttal mindenkit, akinek a tevékenységét egyébként nem kíséri a média figyelme) kifejezési szabadsága hogyan érvényesül vagy éppen sérül a platformon, viszonylag ritkábban van szó. Pedig egy másik óriásplatform, a Google szolgáltatásának segítségével hamar kideríthető, hogy bőven lehetnek magyar facebookosok, akiket érintettek vagy érintenek a Facebook moderációs döntései. Az elmúlt években legalább két alkalommal volt példa arra, hogy a Facebook valamilyen okból nagy mennyiségű magyar felhasználót egy hullámban tiltott ki a szolgáltatásból.⁸ Jó néhány olyan oldal található a magyar interneten, ahol erre vonatkozó tapasztalataikat osztják meg a kitiltottak.⁹ Olyan is van számos, ahol a Facebook-profil visszaszerzésére vonatkozó tanácsok találhatók.¹⁰

Ez a tanulmány erre a kérdéskörre, az „átlagos” magyar felhasználók és a Facebook-moderáció kapcsolatára fókuszál. Empirikus adatok segítségével ahhoz kíván hozzájárulni, hogy a Facebook és a szólásszabadság, a Facebook és a demokrácia viszonyrendszeréről szóló diskurzusok megalapozottabbá, gazdagabbá váljanak. (Ilyen adatok jellemzően nemzetközi kontextusban is csak ritkán és korlátozottan

⁵ Lásd például Borsodi Attila: Harcra készülnek a Facebookkal. *Magyar Nemzet*, 2021. november 19.; Erdélyi Péter: A Facebook lesz a nyugati típusú demokrácia vége, ha nem szabályozzuk gyorsan. *444*, 2019. szeptember 23.

⁶ A Facebook szolgáltatás mellett az Instagramot és a WhatsAppot is birtokló és működtető céget korábban ugyancsak Facebooknak hívták. A Facebook, Inc. 2021. október 28-ától Meta néven működik – és 2022 februárjára a címbeli idézetben is a Meta váltotta a Facebookot –, de az egyszerűség kedvéért a tanulmányban a vállalatot is Facebooknak nevezem.

⁷ Lásd például Demeter Szilárd: Miért kellene szabályozni a Facebookot. *Origo*, 2020. augusztus 9.; Szily László: Egy hétre letiltotta a Facebook a kettősmércés Jámbor Andrást. *444*, 2017. július 6.

⁸ Dömös Zsuzsanna: Megszólalt a Facebook a tiltott magyarokkal kapcsolatban. *24.hu*, 2019. június 22.; Dömös Zsuzsanna: A Facebook megint elkezdett fiókokat tiltani a semmiből. *24.hu*, 2020. augusztus 24.

⁹ Például Miért tiltott le a facebook, ha nem csináltam semmit? *Gyakorikérdések.hu*.

¹⁰ Például Bátky Zoltán: Itt próbálkozz, ha téged is tiltott a Facebook. *PC World*, 2019. június 19.

állnak rendelkezésre.¹¹⁾ A Nemzeti Közszeroláati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézetének a magyar felnőt看 lakosságot reprezentáló mintán először 2019-es adatfelvétellel végzett, majd 2020-ban és 2021-ben megismételt, az információs társadalom hazai állapotát és változásait felmérő kutatása olyan eredményekkel is szolgált, amelyek orientáló képet adnak arról, milyen szerepet tölt be a Facebook a magyar társadalmi nyilvánosságban, és hogy hány felhasználót érintenek a platform moderációs beavatkozásai. A kutatás elsőként mérte fel azt is, hogy a moderációs döntéseket elszenvedő felhasználókban mi marad meg a Facebook kommunikációjából, illetve mi a törlések és letiltások utóélete.¹²⁾

A tanulmány

- első része rövid történeti és elméleti kitekintéssel arról szól, hogy a Facebook kontextusában mit jelent a moderáció;
- a második rész – az ITKI kutatási adatait is felhasználva – alátámasztja, miért lehet lényeges a szólásszabadság, a demokrácia szempontjából az, hogy kiket érint, és hogyan működik a Facebook moderációs tevékenysége;
- a harmadik rész bemutatja az ITKI kutatásaiban a Facebook magyar felhasználókat érintő moderációs tevékenységéről keletkezett adatokat;
- a negyedik rész pedig felvázolja további, e témáról szóló empirikus kutatások lehetséges irányait.

Moderáció a Facebook-korszak előtt és a Facebookon

Moderáció az interneten

A terület egyik kiemelkedő kutatója így definiálja a moderáció fogalmát:

„A tartalom moderációja az internetes oldalakon, a közösségi médiában és más online felületeken megjelenő, a felhasználók által előállított tartalmak ellenőrzésének szervezett gyakorlata, melynek célja annak megállapítása, hogy a tartalom elfogadható-e az adott webhely,

¹¹⁾ Nicolas P. Suzor et al.: What Do We Mean When We Talk About Transparency? Toward Meaningful Transparency in Commercial Content Moderation. *International Journal of Communication*, 13. (2019). 1526–1543.

¹²⁾ Az ITKI kutatásaiban a MASMI European Market Research Network magyar tagja, a MASMI Hungary végezte a telefonos adatfelvételt (a minta 2019-ben 1003, 2020-ban és 2021-ben 1004 fő volt). A kutatással nyert adatok kor, nem, iskolai végzettség, településtípus és régiók szerint is reprezentatívak a teljes felnőtt magyar lakosságra. A kutatások vezetője Rab Árpád, az ITKI tudományos főmunkatársa és Török Bernát, az ITKI igazgatója volt; e tanulmány szerzője projektelnácsadóként vett részt a munkában. Rab Árpádot megkülönböztetett köszönet illeti a tanulmányhoz nyújtott segítségéért.

földrajzi hely vagy joghatóság számára. A folyamat eredményeként a platform vagy webhely megbízásából eljáró moderátor eltávolíthatja a felhasználói tartalmat.”¹³

Ebben a tanulmányban kifejezetten beleérttem a moderáció fogalmába azokat a gyakorlatokat is, amelyek a felhasználók fegyelmezése céljával és/vagy a kihágásokat megtorlandó részben vagy egészben, időlegesen vagy véglegesen megfosztják a felhasználókat az adott webhelyen, platformon egyébként rendelkezésükre álló kommunikációs lehetőségektől. Ilyen eszköz lehet a regisztrált felhasználói fiókhoz tartozó jogosultságok korlátozása (például a felhasználó nem tehet közzé tartalmat, de olvashatja a mások által megjelenítetteket), teljes megvonása, végső esetben a felhasználói fiók megszüntetése. De ilyen eszköz a felhasználó által közzétett tartalom más felhasználók általi elérhetőségének törlés nélküli korlátozása is.

A moderáció gyakorlatilag egyidős a számítógépes hálózati kommunikációval, legalábbis annak azon formáival, amelyekben a kommunikáció címzettje nem egy vagy több, az üzenet küldője által az adott üzenethez specifikusan kiválasztott címzett, hanem potenciális befogadók valamilyen más módon definiált köre (ez lehet egy levelezőlista feliratkozóinak zárt listája, de más esetben ugyanígy bárki, aki a hálózathoz hozzáfér).¹⁴ A múlt század végén, az akkoriban az irodalomban *CMC-nek* (*computer-mediated communication*, számítógép-közvetítésű kommunikáció) nevezett hálózati információáramlás hőskorát jellemző levelezőlisták, a UseNet-hírcsoportok és a hálózati hirdetőtáblák, az úgynevezett *bulletin board systemek* mai szemmel intimnek tűnő világában sok tekintetben hasonló kihívásokkal néztek szembe a *sysopok* és *adminok*, vagyis a rendszerek működtetői, mint a mai óriásplatformok.¹⁵ Egy 1995-ben megjelent amerikai kézikönyv így írta le a helyzetet és a felhasználók hozzáállását:

„Mi történik, amikor egyesek elfogadhatatlan módon kezdenek viselkedni egy hírcsoportban vagy levelezőlistán? Az egyértelműen kötekedő vagy obszcén viselkedés hamar tönkreteszi a legjobb hírcsoportot is. A jelenség felbukkanása nyomán jelent meg a hírcsoportokban (és a levelezőlistákon) a moderáció gyakorlata. A moderált csoportokban (vagy listákon) minden levél (vagy poszt) először egy meghatározott személyhez érkezik. Ő a moderátor, aki ellenőrzi az üzenetet, és ha elfogadható, továbbküldi a csoportba. Vannak újonnan érkező UseNet-felhasználók, akiket megráz a moderált csoportok léte, mert úgy gondolják, hogy egyfajta cenzúrával van dolguk. [...] Más új felhasználók számára éppen az a felháborító, hogy vannak moderálatlan csoportok, és az az elvárásuk, hogy a sysop vagy más autoritás távolítsa el minden sértő, obszcén vagy a témához egyáltalán nem kötődő tartalmat.”¹⁶

¹³ Sarah T. Roberts: Content Moderation. In Laurie A. Schintler – Connie L. McNeely (szerk.): *Encyclopedia of Big Data*. Springer International Publishing, 2022. 211.

¹⁴ Figyelemre méltó, hogy a Facebook egy ideje lehetővé teszi, hogy felhasználói minden egyes posztjuk közönségét külön definiálják ismerőseik közül, így bizonyos értelemben az e lehetőséget kihasználó facebookozók posztjai kívül esnek a fent körülírt halmazon. További vizsgálódás tárgya lehet, hogy a Facebook moderációs aktivitása más jellemzőket mutat-e a nyilvános, illetve a zárt listákhoz eljuttatott posztok esetében.

¹⁵ E szolgáltatások mibenlétéről lásd például az egykorú kézikönyvet: Bakonyi Géza – Drótos László – Kokas Károly: *Navigáció a hálózaton*. Budapest, Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program, 1994. 12.3.

¹⁶ Noel Estabrook et al.: *Using UseNet Newsgroups*. Indianapolis, Que, 1995. 14.

Ahogy a fenti könyvrészlet is utal rá, nemcsak a moderáció egyidős a hálózati kommunikációval, hanem a moderáció létjogosultságának vitatott volta is. A magyar internetes nyilvánosságban az ezredforduló körül meghatározó Index Fórumon annak fénykorában, 2001-ben indított úgynevezett topikot (fórumtémát) „Jogtalan a moderálás!” címmel a Szeppent néven fórumozó felhasználó. Szeppent úgy vélte, hogy „a szabadságjogok sárba tiprása felnőtt emberek társalgásainak minden nemű ellenőrzése, rendszabályozása, tartalmi módosítása”.¹⁷ A Lapras nevű fórumozó még a topiknyitás napján azzal vágott vissza, hogy az „internet szabad. Az egyes tartalomszolgáltató viszont meghatározhatja mit enged az általa üzemeltetett helyen és mit nem. Ha nem tetszik elmehetsz.”¹⁸ A privát szereplők által működtetett, de a szólásszabadság jogának gyakorlását lehetővé tevő internetes szolgáltatások körüli viták sokszor azóta is ezek körül az álláspontok körül forognak.¹⁹

Ha belenézünk a néhány évvel későbbi, ugyanezen a felületen futott „Az Index moderátorai igazságtalanok” című, szűrőpróbaszerűen kiválasztott topikba, azt látjuk, hogy a moderáció konkrét gyakorlatát kritizáló hozzászólások is szépen megelőlegezték a platformok mai világából ismerős nézeteket és nézeteltéréseket. Felmerült, hogy a moderátorok elfogultak, hogy világnézeti-politikai szándékok vezérlik őket, ugyanígy az is, hogy sokkal aktívabban kellene fellépniük bizonyos stílusú és tartalmú hozzászólások ellen. Megjelent olyan álláspont is, amely szerint a moderátorok önkényesen, illetve következtelenül dolgoznak, mások védelmükbe vették őket, és arra hívták fel a figyelmet, hogy a hatalmas mennyiségű hozzászólás mindegyikét képtelenek egyenként ellenőrizni. Olyan felhasználó is volt, aki úgy vélte, a moderátorok döntéseit a felületet működtető Index portál üzleti érdekei motiválják.²⁰

Az internetes tartalommoderáció működése, formái, gyakorlatai természetesen sokat változtak, rétegződtek már a *bulletin board systemek* és az Index Fórum fénykora között is. Míg az előbbieket esetében a moderátorok a leggyakrabban a felületet informatikai tekintetben is gondozó rendszergazdák, az utóbbiban a mindenféle díjazás nélkül dolgozó, önkéntes moderátorok voltak meghatározók. (Ahogyan abban az időszakban az élenjáró amerikai interneten is.²¹)

Ha egy adott szolgáltató tartalommoderációs tevékenységét ma a maga összefüggésében kívánjuk feltárni, olyan jellemzőket kell vizsgálnunk, mint hogy

- professzionális moderátorok végzik-e a tevékenységet, vagyis kapnak-e ellenszolgáltatást a munkájukért, illetve a moderálás-e a fő tevékenységük;

¹⁷ Szeppent: Jogtalan a moderálás! *Index Fórum*, 2001. június 17.

¹⁸ Lapras: Jogtalan a moderálás! *Index Fórum*, 2001. június 17.

¹⁹ Lásd például Marco Bassini: Fundamental Rights and Private Enforcement in the Digital Age. *European Law Journal*, 25. (2019), 2. 182–197.

²⁰ Az Index moderátorai igazságtalanok. *Index Fórum*, 2007. augusztus 18.

²¹ Hector Postigo: America Online Volunteers: Lessons from an Early Co-Production Community. *International Journal of Cultural Studies*, 12. (2009), 5. 451–469.

- a professzionális moderátorok a szolgáltatást működtető entitás alkalmazottai-e, vagy más módon kapcsolódnak hozzá;²²
- a moderáció a tartalmak megjelenése előtt vagy az után zajlik-e (elő- vagy utómoderáció);
- a moderáció minden, az adott felületen megjelenésre szánt felhasználói tartalmat érint-e, vagy csak egy – valamilyen szempont szerint kiválasztott/kiválasztódó – részüket;
- szerepet kapnak-e a moderációban automatizált, gépi rendszerek;²³
- ha igen, hoznak-e „önálló döntéseket” (vannak-e emberi akció, jóváhagyás nélkül megvalósuló moderációs beavatkozások);²⁴
- van-e írásba foglalt, nyilvános (vagy a releváns felhasználók számára nyilvános) szabályrendszer, amely leírja, hogy milyen tartalmak nem jelenhetnek meg az adott felületen;
- hogyan, és mennyire átláthatóan készülnek és alakulnak a szabályok, szabályzatok;
- az adott szolgáltatás saját szabályain és a jogszabályokon kívül érvényesek-e további szabályok, szabályzatok a felhasználói tartalmakra, azok kezelésére és a kezelés átláthatóságának biztosítására;
- használnak-e a moderátorok valamilyen központi útmutatót, segédletet döntéseik támogatására;
- ha igen, ez nyilvános-e, illetve a releváns felhasználók számára megismerhető-e;
- ha igen, alakításába beleszólhatnak-e a közösség tagjai, és ha igen, milyen módon és mértékben;
- mi a moderáció eszközrendszere, milyen szankciókban nyilvánulhat meg a moderáció (tartalom törlése, felhasználó korlátozása, hibapontrendszer, tartalom figyelmeztető címkével való megjelenítése stb.);
- az adott hálózati kommunikációs felület fenntartója számára mi(k) a moderációs tevékenység meghatározó célja(i) (például felhasználói élmény/biztonságérzet javítása; jogi kitettség minimalizálása; kedvező márkapercepció fenntartása stb.);

²² A kérdés jelentőségéről és összetettségéről lásd Paul M. Barrett: *Who Moderates the Social Media Giants? A Call to End Outsourcing*. New York, Stern Center for Business and Human Rights, 2020; Sarah T. Roberts: *Behind the Screen: Content Moderation in the Shadows of Social Media*. New Haven – London, Yale University Press, 2019.

²³ Robert Gorwa – Reuben Binns – Christian Katzenbach: Algorithmic Content Moderation: Technical and Political Challenges in the Automation of Platform Governance. *Big Data & Society*, 7. (2020), 1. 1–15.

²⁴ Tarleton Gillespie: Content Moderation, AI, and the Question of Scale. *Big Data & Society*, 7. (2020), 2. 1–5.

- milyen mértékben és módon támaszkodik a moderáció a szolgáltatás felhasználóira (kifogásolt tartalmak jelentése, kategorizálása, tartalmak priorizálása);
- milyen mértékben és módon támaszkodik a moderáció a szolgáltatótól független entitásokra (szakértők, *stakeholderek*);
- a moderációs döntésekről kapnak-e külön tájékoztatást az érintettek; ha igen, az mennyire részletes, szerepel-e benne indoklás; a moderációs döntések ellen felszólalhatnak-e az érintettek; ha igen, hogyan kommunikálja a szolgáltató a lehetőséget;
- ha igen, van-e erre kidolgozott, transzparens „tisztességes eljárás”;
- az eljárásrendben szerepet kap-e a szolgáltatótól független entitás; ha igen, milyen ponton és milyen hatáskörrel;
- a szolgáltató valamilyen rendszerességgel nyilvánosan beszámol-e moderációs tevékenységéről, és ha igen, hogyan.

Moderáció a Facebookon

Az óriásplatformok korát az internetes szólásszabadság, közelebbről a felhasználói tartalmak moderációja kontextusában nem a konfliktusok alapvető mintázata különbözteti meg a hálózati kommunikáció korábbi időszakaitól, hanem a nagyságrendjük és az ebből következő – vélt vagy valós – társadalmi jelentőségük.²⁵ Ahogyan Jillian C. York már 2010-ben megfogalmazta: „Szabályozatlan, központ nélküli internet helyett központosított platformok működnek társadalmi nyilvánosságként: kvázi társadalmi nyilvánosságként. Ez a kvázi társadalmi nyilvánosság állami és magán-tartalomszabályozásoknak alávetve működik, amelyek több joghatóságon és különféle társadalomerkölcsi normákon ívelnek át.”²⁶ Egyes internetes fórumok egyes felhasználói számára a 2000-es évek első felében is élet-halál kérdése lehetett, hogy az adott fórum moderátora elsüllyeszti-e egy-egy hozzászólásukat, esetleg törli-e a *nickjüket*. Az internetezők száma azonban magyar viszonylatban a töredéke volt a mainak, egy-egy fórum felhasználóinak száma pedig a töredék töredéke. (Miközben a 2010-ben York által még lényeges tényezőként említett úgynevezett blogok jelentősége a társadalmi nyilvánosságban rövid felívelés után mára teljesen elsikkadt – illetve a blogok korábbi funkcióinak nagy részét is átvette a Facebook.) Az, hogy a Facebook mai valósága valóban felfogható kvázi társadalmi nyilvánosságként, az egyén, a demokrácia, az állam és a további jó- és rosszhiszemű aktorok számára is felértékeli az egyes moderációs döntések jelentőségét, ahogyan a mo-

²⁵ Ha kicsit távolabbra tekintünk a médiatörténetben, az is elég tisztán ki fog rajzolódni, hogy az alkotmányos-piaci társadalmakban a tömegeket elérő kommunikáció mindenkor kapuőreit voltaképpen a kezdetek óta hasonló mintázatú kritikák érik.

²⁶ Jillian C. York: Policing Content in the Quasi-Public Sphere. *Opennet.net*, 2010.

deráció általános kereteit, működését, illetve befolyásolhatóságát is.²⁷ Továbbra is – legalább részben – helytálló a Facebookra nézve az, amit Koltay a platformok kontextusában így fogalmazott meg:

„A magánszabályozás egyik fő problémája [...] az állami szabályozáshoz képest részben szigorúbb, részben megengedőbb, egyúttal ennek következtében kiszámíthatatlan tartalomszabályozás. A másik fő gond a döntéshozatalra vonatkozó megfelelő eljárás hiánya, ami jobbra nélkülözi a jogi eljárásokban érvényesülő alkotmányos garanciákat, például az érintett felhasználó megfelelő értesítését, a fellebbezési lehetőséget, a nyilvános eljárást, a megismerhető döntéshozót, az írásba foglalt és megismerhető döntést stb.”²⁸

Az előző alfejezetben sorolt szempontokat a Facebook lassan két évtizedes történetére vetítve ugyanakkor a platform tartalommoderációs és azzal összefüggő struktúráira és aktivitásaira nézve kirajzolódik, hogy azok

- korábban szinte teljesen titokban zajlottak (persze nem a végeredményt, hanem az ahhoz vezető folyamatokat illetően), míg ma sok minden nyilvános, illetve ismert belőlük; a platform negyedévente közzéteszi a tartalommoderációs tevékenységét összegző jelentést is;²⁹
- míg a platform kezdeti időszakában csak az általános szerződési feltételek róttak a tartalmaikra vonatkozó köteleket a felhasználókra, később megjelentek és fejlődtek a kifejezetten erről szóló úgynevezett Közösségi alapelvek (*Community Standards*),
- a moderátorok munkájára vonatkozó egyes szabályzatok, segédletek köre – illetve legalábbis ezek egy része – a korábbi gyakorlattal szemben ma nyilvánosan megismerhető, a szankciórendszer ugyancsak nyilvános; a szabályzatokat sok esetben gyakorlatias magyarázatok is kísérik, egyértelmű a törekvés arra, hogy ezek közérthetők, hasznosak legyenek;³⁰
- a platform egyre szélesebb körben és nagyobb mértékben alkalmaz automatizált rendszereket a moderátori döntések előkészítésére, támogatására, bizonyos típusú tartalmak esetén meghozatalára;
- egyre nagyobb szerepet kapnak a moderáció kereteinek, gyakorlatainak és az ezekre vonatkozó információszolgáltatás milyenségének kialakításában, esetleg ellenőrzésében külső szereplők, legyenek azok nemzetközi

²⁷ Azt ugyanakkor szem előtt kell tartani, hogy a Facebook korántsem egyenlő a nyilvánossággal. A nagy nézettségű televíziók jelentősége továbbra is óriási, ahogyan különböző társadalmi szegmensekben, közegben számtalan más csatorna is fontos szerepet játszhat. A Facebook azért unikális, mert nemcsak az elérés, hanem a célzás és – ezzel összefüggésben – a manipuláció maximumának ígérhet láthatják benne az ilyesmi iránt érdeklődők.

²⁸ Koltay András: *Az új média és a szólásszabadság. A nyilvánosság alkotmányos alapjainak újragondolása*. Budapest, Wolters Kluwer, 2019. 5.4.1.

²⁹ Community Standards Enforcement Report. *Meta Transparency Center*.

³⁰ Monika Bickert: Publishing Our Internal Enforcement Guidelines and Expanding Our Appeals Process. *About Facebook (blog)*, 2018. április 24.

szervezetek, az Európai Unió, nemzeti kormányok, társadalmi csoportok képviselői/megjelenítői, vagy a Facebook által felkért tényellenőrök (miközben általában a felhasználók részvételére a szabályok kialakításában nincsen törekvés);³¹

- fokozatosan létrejött egy kvázi jogi jellegű, egyre definiáltabb és differenciáltabb eljárásrend, amelyben a felhasználók fellebbezhetnek a kifogásolt moderációs döntések ellen; „harmadfokú fórumként” létrejött a Facebooktól szervezetileg független Ellenőrző Bizottság, amelynek döntései a platformra is kötelezők (de amely a hozzá érkező ügyek közül szabadon válogat, gyakorlati „jogorvoslatot” csak kevesek számára jelent, a döntések jelentősége inkább precedensértékükben van).

A változások önmagukban természetesen semmit nem mondanak a Facebook intézkedéseiről és szándékairól, kezdeményezéseinek „őszinte” (bármit is jelentsen ez a világ egyik legnagyobb vállalatának kontextusában) vagy „álságos” voltáról, illetve arról, hogy a platform szűkös vagy bőséges erőforrásokat fordít-e a tartalommoderálásra, vagy hogy hogyan bánik magukkal a moderátorokkal.³² Arról sem, hogy a platform adekvát módon közelíti-e meg, sőt, egyáltalán helyesen ismeri-e fel a problémákat, vagy hogy a definiált folyamatok és mindennapi gyakorlatok megfelelően működnek-e, illetve mi tekinthető jogi és más értelemben megfelelőnek. E tanulmánynak nem is célja, hogy ilyen és más hasonló dimenziókban normatív állításokat tegyen.³³ Azt azonban feltétlenül érdemes szem előtt tartani, hogy amikor a Facebook moderációs tevékenységéről beszélünk, akkor korántsem valamilyen statikus dologról van szó: az idesorolható politikák és gyakorlatok folyamatosan, gyakran igen dinamikusán változnak az időben, miközben természetesen ugyancsak érdemben eltérők lehetnek a különböző nyelvi és/vagy joghatósági közegekben érvényes megoldások és az átélt felhasználói tapasztalatok. (A külső környezet, ideértve a jogi kereteket, ugyancsak meglehetősen dinamikusán változik.³⁴) Az óriásplatformok moderációs

³¹ Adi Robertson: Mark Zuckerberg Wants to Democratize Facebook – Here’s What Happened When he Tried. *The Verge*, 2018. április 5.

³² Casey Newton: The Trauma Floor: The Secret Lives of Facebook Moderators in America. *The Verge*, 2019. február 25.

³³ A közösségi média és a jog találkozásának dilemmáiról lásd összefoglalóan Zódi Zsolt: *Platformok, robotok és a jog*. Budapest, Gondolat, 2018. 113–131.

³⁴ Lásd Európai Bizottság: *Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a digitális szolgáltatások egységes piacáról (digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály) és a 2000/31/EK irányelv módosításáról*. (DSA) COM(2020)825 végleges (2020. december 15.); A jogi környezetről lásd még Lábod Péter: Szerzői jogi „user-szabadságok” a globális tartalommegosztó platformokon. *In Medias Res*, 10. (2021), 1. 102–127.; Pünköszt András: Versenyjogi megfontolások a technológiai óriások szabályozásával kapcsolatban – Az egyesült államokbeli és európai megoldási kísérletek összehasonlító elemzése. *In Medias Res*, 10. (2021), 2. 251–72.

tevékenysége nagyságrendjét, technológiai meghatározottságait és vélt vagy valós jelentőségét illetően mindenesetre fényévekre van a saját kezdeteitől is.³⁵

A platformok és a szólásszabadság, közelebbről a tömeges moderáció összefüggéseivel foglalkozó aktivisták, szakértők és szervezetek által 2018-ban összeállított úgynevezett Santa Clara Alapelvek a moderáció átláthatóságának és számonkérhetőségének legfontosabbként felfogott követelményeit foglalják össze.³⁶ Az alapelvek három területen sorolják fel azokat a minimumkövetelményeket, amelyek teljesülése esetén az adott platform moderációs működése átláthatónak és számonkérhetőnek tekinthető: számok (a moderációról közzétett adatok, statisztikák), értesítés (az érintett felhasználók tájékoztatása), fellebbezés (a döntések elleni felszólamlás lehetősége és folyamata). A Facebook az elmúlt időszakban mindhárom területen az átláthatóbb működés irányába tett lépéseket – az ITKI itt feldolgozott kutatásának jelentősége az, hogy az egyedi felhasználók szintjén vizsgálja, hogy ezek a lépések a valóságban milyen mértékben és milyen mintázatokkal érvényesülnek.

A Facebook egy 2021. októberi sajtónyilatkozat szerint 15 ezer moderátort dolgoztat – szándékosan nem úgy fogalmazok, hogy „alkalmaz”, mivel a kritikák sorával illetett gyakorlat szerint nagy többségük nem a cég alkalmazottja, a feladatot *outsource*-olja a platform.³⁷ Egy amerikai aktivista egy amerikai újságíró által továbbfejlesztett aforizmáját még tovább fejlesztve: ez a felhasználók számát figyelembe véve olyan, mintha egész Magyarországon hat-hét rendőrnek kellene üldözni és megelőzni mindennemű bűnt.³⁸ Az is igaz persze, hogy ennek a hét zsarunak a munkáját a világ legerősebb és legfejlettebb – bár gyakran hibázó – harci robotjai segítik, ami azért árnyalja a képet.³⁹ A Facebook mai tartalommoderációs tevékenységének túlnyomó részét automatizált, részben gépi tanuláson alapuló, mesterséges intelligenciát alkalmazó rendszerek végzik:

„A Facebookon és az Instagramon mindennap több millió szabálysértő bejegyzést és fiókot távolítunk el. Ennek legnagyobb része automatikusan történik, ahogy a technológiánk a színfalak mögött dolgozik a szabálysértő tartalmak eltávolításán – gyakran még mielőtt bárki láthatná őket.”⁴⁰

³⁵ Jeffrey Rosen: Google’s Gatekeepers. *The New York Times*, 2008. november 28.

³⁶ Santa Clara Principles 1.0. *The Santa Clara Principles*, 2018. 2021-ben tették közzé a további szempontokat felvonultató Santa Clara Principles 2.0-t.

³⁷ Tom Simonite: Facebook Is Everywhere; Its Moderation Is Nowhere Close. *Wired*, 2021. október 25.

³⁸ Lance Ulanoff: Facebook Is Too Big to Moderate. *OneZero (blog)*, 2021. május 12.

³⁹ Sorbán Kinga: Az online platformok által alkalmazott mesterségesintelligencia-alapú tartalomszűrés szabályozási kérdései. In Török Bernát – Zöldi Zsolt (szerk.): *A mesterséges intelligencia szabályozási kihívásai. Tanulmányok a mesterséges intelligencia és a jog határterületeiről*. Budapest, Ludovika Egyetemi Kiadó, 2021. 303–324.

⁴⁰ Hogyan észleli a technológia a szabálysértéseket? *Meta Transparency Center*, 2022. január 19.

A Facebook vezérigazgatója, Mark Zuckerberg az Egyesült Államok kongresszusa által tartott meghallgatáson 2021-ben azt mondta, hogy a platformon a gyűlölet-beszéd miatt eltávolított tartalmak 95%-át, a törölt terrorista tartalmak 98-99%-át a mesterséges intelligencia moderálta.⁴¹ Egyes rendszerek feladata éppen az, hogy eldöntsék, mely tartalmakról kell humán moderátornak döntést hozni; más rendszerek ezt a döntéshozatalt hivatottak támogatni – vagy éppen azt, hogy a moderátorok meg tudják őrizni az ép elméjüket. („Az ellenőrzéshez használt eszközbe a jóllétet segítő számos funkciót építettünk. Ezek segítenek ellenőreinknek például a videók némitásának, a képek elhomályosításának, illetve a fekete-fehér megjelenítés lehetőségével.”⁴²)

A mesterséges intelligencia térnyerése az internetes tartalommoderálásban évek óta tartó folyamat.⁴³ Amerikai sajtóértesülés szerint a korábbiakhoz képest is a gépi rendszerek jelentőségének ugrásszerű növekedését hozta magával a koronavírus-járvány. A Facebook biztonsági okokból ódzkodott attól, hogy a humán moderátorok *home office-ből* dolgozzanak, az irodákban viszont nem maradhattak. Az algoritmusokkal ilyen gond nem volt, és azóta „ők a főnökök”.⁴⁴

A Facebook saját, magyar nyelvű megfogalmazása szerint a platform 2016 óta „[t]artalmi szabályainak betartatásához [...] három lépésből álló megközelítést alkalmaz [...]: eltávolítás, csökkentés és tájékoztatás.”⁴⁵

- Eltávolítás: klasszikus tartalommoderációs eszközök, a szabályokat sértő tartalom törlése, illetve a felhasználói fiók korlátozása vagy letiltása.
- Csökkentés: az érintett tartalmakat „eldugja” az algoritmus, kevesebb felhasználó hírfolyamában fognak feltűnni. Értelemszerűen olyan tartalmakkal jár el így a platform, amelyek nem ütköznek a közösségi alapelvekbe, de „problémásak” vagy „más módon alacsony színvonalúak”.
- Tájékoztatás: a közösségi alapelveket nem egyértelműen sértő, de „potenciálisan félrevezető vagy kényes” tartalmakhoz figyelmeztető jelzéseket, illetve az adott tartalmat értelmező, kiigazító más tartalmak ajánlóját rendelheti a Facebook.

⁴¹ Katie Canales: Mark Zuckerberg Said Content Moderation Requires ‘nuances’ That Consider the Intent behind a Post, but Also Highlighted Facebook’s Reliance on AI to Do That Job. *Business Insider*, 2021. március 25.

⁴² Az ellenőrzést végzők segítése a megfelelő döntések meghozatalában. *Meta Transparency Center*, 2022. január 19.

⁴³ Kirsten Gollatz – Felix Beer – Christian Katzenbach: *The Turn to Artificial Intelligence in Governing Communication Online*. Berlin, Alexander von Humboldt Institut für Internet und Gesellschaft, 2018.

⁴⁴ Elizabeth Dwoskin – Nitasha Tiku: Facebook Sent Home Thousands of Human Moderators Due to the Coronavirus. Now the Algorithms Are in Charge. *The Washington Post*, 2020. március 24.

⁴⁵ A moderációs eszközökről és eljárásokról szóló összefoglaló forrás ez az oldal, illetve az innen elérhető aloldalak: Reagálás művelettel. *Meta Transparency Center*, 2022. január 19.

A felhasználói tartalom eltávolítása esetére a Facebook azt vállalja, hogy arról – „általában a hírfolyamban” – tájékoztatja az érintettet, és világos, érthető módon elmagyarázza, mi volt a moderálás oka, és hogyan lehet elkerülni a hasonló normasértést. Az érintett felhasználónak „általában” lehetősége van jelezni, ha nem ért egyet a döntéssel, ha pedig ez sikerül, ugyancsak „általában” kérheti annak felülvizsgálatát (hogy csak általában, arról a Facebook közlése szerint az említett sajtóinformációval konzisztens módon a koronavírus-járvány tehet). Visszajelzést itt csak arra az esetre ígér a platform, ha a felülvizsgálat megváltoztatja a korábbi döntést.

A Facebook vállalja, hogy a fiókok korlátozásáról is küld hasonló tájékoztatást, itt viszont – legalábbis az ismertetőben – nem szerepel a fellebbezés lehetősége. A fiók letiltásáról szóló információ akkor jelenik meg, amikor az érintett felhasználó megpróbál belépni, és vagy lehet felülvizsgálatot kérni, vagy nem (az nem derül ki, hogy ez mitől függ).

A felhasználók normaszegéseit hibapontokkal követi a Facebook. Bár sok a „például” és az „általában” a leírásban, összességében egy darabig jól követhető és átlátható, hogy miért hány hibapont jár, hány hibapontért pedig milyen szankció, például „4 hibapont: 7 napos tartalom-létrehozási korlátozás”. (Remekül illusztrálja, hogy milyen gyorsan változó világ az internetes moderáció világa, és ezeket a változásokat néha még a főszereplőknek is milyen nehéz követni, hogy a hibapontokról szóló egyik, 2022 januárjában frissített oldalról egy 2018-as másikra lehet átlépni további információért – itt viszont az szerepel, hogy a Facebook szándékosan nem árulja el, hogy hány hibapontért milyen szankció jár, nehogy a felhasználók kijátsszák a rendszert.⁴⁶) A súlyosabb kihágások és súlyosabb szankciók esetére több mozgásteret hagy magának a Facebook, nincsenek ilyen egyértelmű vállalások. A hibapontok a felhasználói fiókban megtekinthetők, és egy év után elévülnek.

A kifejezés szabadságának internetes viszonyai szempontjából fontos jelenség a „csökkentés”, a tartalommegjelenítő és -ajánló algoritmusok használata egyfajta moderációra. Bár az eszköz nem teszi elérhetetlenné a moderált tartalmat, nem némítja el a felhasználót, egyáltalán nem mindegy, hogy egy Facebook-bejegyzés ezer vagy százezer felhasználó hírfolyamában jelenik meg.⁴⁷ A *shadowbanning*, vagyis egyes tartalmak elérésének korlátozása anélkül, hogy a tartalom törlésre és a szerző értesítésre kerülne, a transzparencia oldaláról vitatható megoldás.⁴⁸ A Facebook Átláthatósági központjában nem találtam utalást arra, hogy ennek az eszköznek az alkalmazásáról elvileg kap-e, és ha igen, milyen értesítést az érintett. Az ugyanakkor kiderül, hogy a módszert nemcsak kattintásvadász vagy spam jellegű tartalmak esetében alkalmazhatják, hanem akkor is, ha egy felhasználó visszatérően olyan tartalmakat oszt meg, amelyeket a platformmal együttműködő tényellenőrök problémásnak minősítettek.

⁴⁶ Enforcing Our Community Standards. *Meta (blog)*, 2018. augusztus 6.

⁴⁷ Bordács Bálint: Varga Judit rendkívüli ülést hívott össze a Facebook tiltásai miatt. *Origo*, 2021. január 18.

⁴⁸ Suzor (2019): i. m. 1531–1532.

A Facebook jelentősége a nyilvánosságban

Az ITKI reprezentatív mintás kutatásai azt vizsgálták, „milyen jellemzők tárhatók fel a magyar felnőttek körében az információs technológiák – elsősorban kommunikációs célú – használata során”.⁴⁹ A kutatások adatai azt mutatják, hogy a Facebook társadalmi jelentőségére vonatkozó álláspontok nem légből kapottak:

- a platform használata roppant elterjedt a magyar internetezők körében;
- a Facebook-felhasználók nagy többsége számára hírforrásként is szolgál a platform.

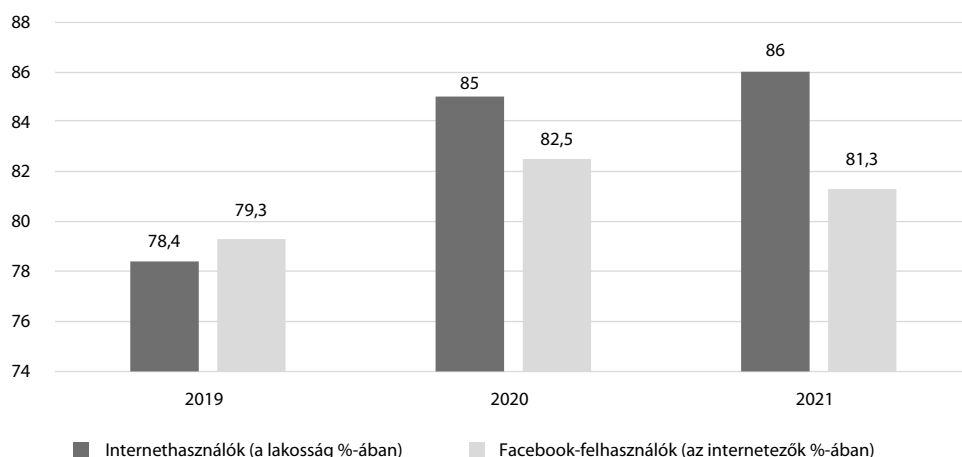
Itt érdemes megjegyezni: azt ugyanakkor semmi nem támasztja alá, hogy a Facebook lenne a társadalmi nyilvánosság alakításának egyetlen, vagy akár legfontosabb felülete Magyarországon. A platform alapjellemzői, így az, hogy a felhasználók aktívan részt vehetnek a kommunikációban, illetve hogy a fizetett üzenetek igen hatékonyan tetsző módon juttathatók el hozzájuk, egyes esetekben mintha elfeledtetnék, hogy az egyéb típusú médiumok egyelőre nem haltak ki. Mint a lejjebb ismertetett kutatási adatok igazolják, a televízió és a rádió szerepe továbbra is kiemelkedő az információszerzésben.

Internet- és Facebook-penetráció

A kutatás eredményei szerint a magyar felnőtt lakosság körében 2019-ben 78% lett azoknak az aránya, akik – függetlenül attól, hogy hol fértek hozzá (otthon, munkahelyen, internetkávézóban stb.) – internethasználónak tartották magukat. A 2020-as adatfelvétel idejére az arány 85%-ra emelkedett. (Könnyen elképzelhető, de nem feltétlenül bizonyítható, hogy a jelentős növekedésnek a koronavírus-világjárványhoz, illetve annak a munka, az oktatás és a magánélet világa gyakorolt hatásaihoz volt köze.) 2021-re az előző évhez képest elhanyagolható, 1 százalékpontos emelkedést mutatott ki a kutatás. A magukat egyáltalán internetezőnek állító felnőttek között messze túlnyomó többségben vannak az intenzív használók. 2019-ben az összes internet-felhasználó 91,7%-a, 2020-ban 93,6%-a, 2021-ben 92,6%-a mondta azt, hogy mindennap internetezik.

A három év alatt 3 százalékponton belül maradt, tehát szinte elhanyagolható volt a Facebook-felhasználók arányának változása: 2019-ben a felnőtt internetezők 79,3, 2021-ben 81,3%-a számolt be arról, hogy facebookozik. Ez azt jelenti, hogy mintegy 5 millió nagykorú honfitársunk a „legnépszerűbb közösségi oldal” felhasználója.

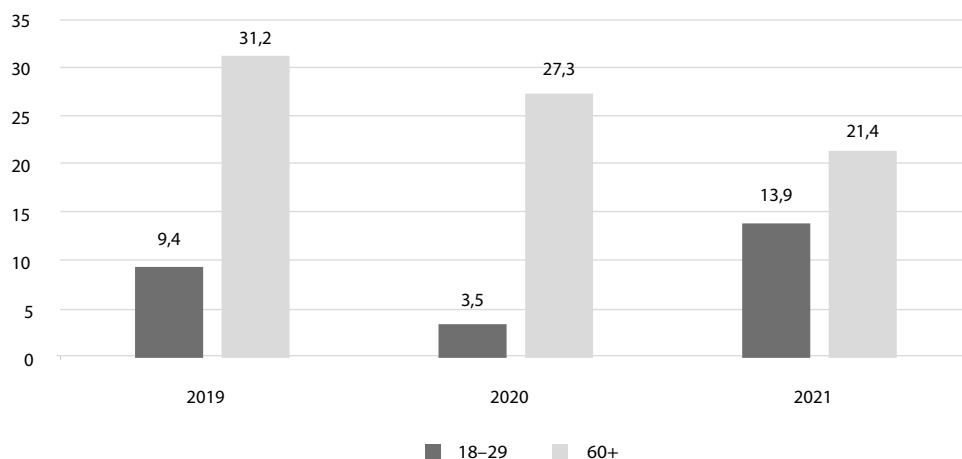
⁴⁹ Rab Árpád Szőrény – Török Bernát: *Bizalom, tudatosság, veszélyérzet az interneten*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézet, 2020. 1.



1. ábra: Internet- és Facebook-penetráció

Forrás: a szerző saját szerkesztése

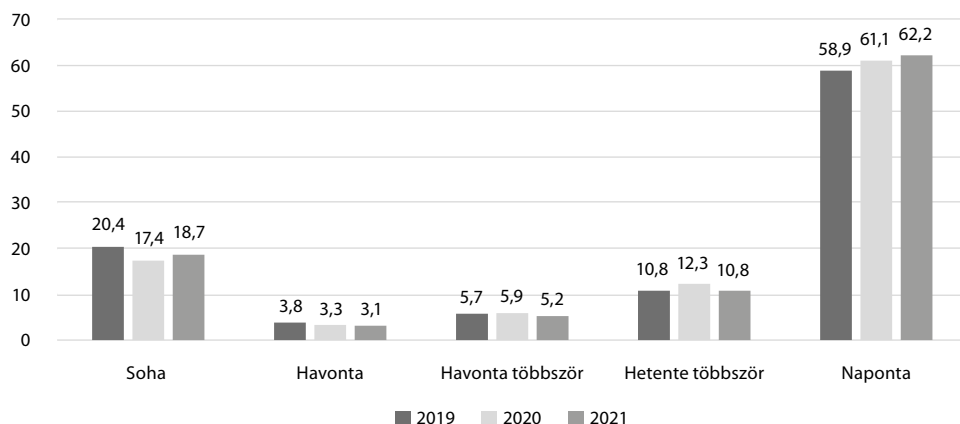
A szinte változatlan, vagy csak nagyon kis mértékben változó Facebook-penetrációs adatok mögött ugyanakkor figyelemre méltó tendenciák is meghúzódhatnak. Egyértelműnek tetszik, hogy a szolgáltatás használata a legidősebbek között is teret nyer – 2019-ben a 60 évesnél idősebb internetezők közel egyharmada mondta azt, hogy soha nem facebookozik, két évvel későbbre ez az arány egyötöd körülire csökkent. A 2020-as, a pandémia sokkja utáni adatfelvétel szerint a legfiatalabb felnőttek közül szinte mindenki facebookozott, egy évvel később viszont közel 14% vallotta magát Facebook-kerülőnek.



2. ábra: Facebook-kerülők a legfiatalabbak és a legidősebbek között (a korosztályhoz tartozó internetezők %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése

A Facebook-használat gyakoriságát bemutató kutatási adatok ugyancsak arra utalnak, hogy a szolgáltatás használata elérhetett, de legalábbis megközelíthetett egyfajta szaturációs pontot. 2019-ben az internetező magyar felnőttek közel 59%-a számolt be arról, hogy mindennap facebookozik; 2021-ben valamivel 62% fölé volt ez az érték. 1,5 százalékpont körüli, tehát nagyjából elhanyagolható mértékben csökkent a soha nem facebookozó felnőtt internetezők aránya ugyanebben az időszakban.



3. ábra: A Facebook-használat gyakorisága (az internetezők %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése

2020-hoz képest a mindennap facebookozó fiatalok aránya is jelentősen kisebb lett 2021-re. A pandémia első évében a 18–29 éves magyar internetezők 77,3%-a, 2021-ben viszont már csak 70,1%-a vallotta magát a közösségi szolgáltatás mindennapos felhasználójának.

A rövid időszakon belüli jelentős ingadozások eredőit egyelőre csak találgatni lehet, az kétségtelen azonban, hogy a visszaesés konzisztens a Frances Haugen *whistleblower* által az amerikai törvényhozásnak és médiának átadott információkkal. Ezek szerint a cég „krízisként”, a „létét fenyegető veszélyként” kezeli a tizenéves amerikai felhasználók számának visszaesését.⁵⁰ A nyilvánosságra került belső dokumentumok szerint a „fiatal felnőtt” szegmensbe sorolt, 18–29 éves amerikai felhasználók száma és aktivitása hosszabb ideje folyamatos csökkenést mutat.⁵¹

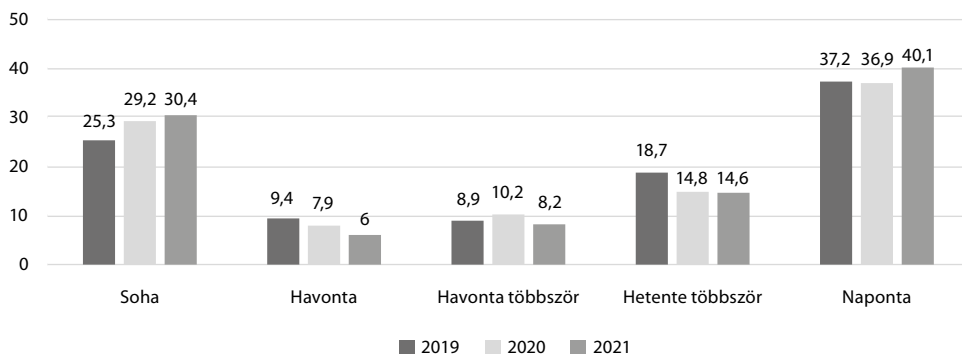
⁵⁰ Alex Heath: Leaked Files Show Facebook Is in Crisis Mode over Losing Young People. *The Verge*, 2021. október 25.

⁵¹ Kurt Wagner – David McLaughlin: Facebook, Alarmed by Teen Usage Drop, Left Investors in the Dark. *Bloomberg*, 2021. október 25.

A Facebook jelentősége az információszerzésben

Az internet magyar felhasználóinak jelentős része a világ híreiről való értesülésre is használja ezeket a szolgáltatásokat.⁵² 2021-ben a teljes felnőtt lakosság mintegy 59,5%-a számolt be arról, hogy a közösségi média hírforrást is jelent számára. Összehasonlításképp: a televízióra vonatkozóan ugyanez az arány 81,1%, a rádiónál 68,9%, az internetes híroldalak és applikációk esetében 68,2%, a nyomtatott napilapoknál 33,6%.

Ezen a téren sem egyirányúak azonban az idő előrehaladtával mutatkozó változások: 2019 és 2021 között néhány százalékponttal emelkedett azok aránya, akik számára mindennapi hírforrás a közösségi média, de 5 százalékponttal nőtt azok aránya is, akik saját bevallásuk szerint egyáltalán nem használják ilyen célra ezeket. Hogy valóban trendekről van-e szó, az persze legfeljebb több további év távlatában derülhet majd ki.



4. ábra: A közösségi oldalak hírforrásként való használata (az internetezők %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése

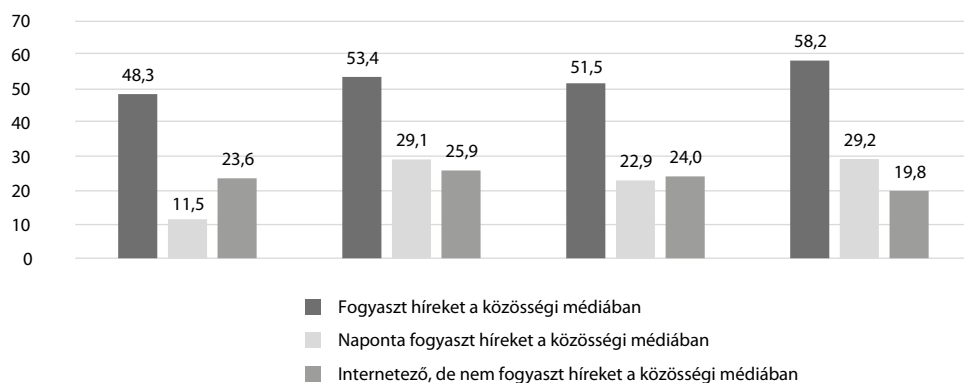
A kérdések és a módszertan eltérései miatt közvetlen összevetésre nem alkalmasak, ám a fenti magyar adatok perspektívába állítását szolgálhatják más kutatási eredmények. Az amerikai Pew Research Center rendszeresen vizsgálja az USA felnőtt lakosságát reprezentáló mintán a facebookos hírfogyasztást. Az általuk 2021. augusztusi felvétellel készített kutatás szerint a 18 évesnél idősebb amerikaiak 19%-a gyakran, 29%-a néha, 19%-a ritkán, 24%-a soha nem fogyaszt híreket közösségi oldalon (a fennmaradó 9% egyáltalán nem jut digitálisan hírekhez).⁵³ A 2021-es magyar adatokat a teljes felnőtt lakosságra vetítve: 34,5% mindennap, további 12,5% pedig hetente többször fogyaszt híreket a közösségi médiában, vagyis a gyakori

⁵² A kutatásban itt a Facebook példaként szerepelt, a kérdés a „közösségi médiára” általában vonatkozott.

⁵³ Mason Walker – Katerina Eva Matsa: News Consumption Across Social Media in 2021. *Pew Research Center (blog)*, 2021. szeptember 20.

facebookos hírfogyasztásról beszámolók aránya jóval magasabbnak tűnik. Azok aránya, akik megtehetnék, de soha nem fogyasztanak híreket ezeken a felületeken, az USA-ban 26,4% körül volt, míg Magyarországon 30,4%.

Az ITKI a felnőtt lakosság és az információs társadalom viszonyrendszeréről szóló kutatást, amelyben az itt hivatkozott adatok keletkeztek, 2019-ben három további kelet-közép-európai országban – Csehországban, Lengyelországban és Romániában – is elvégezte.⁵⁴ Az eredmények ebben az esetben teljes mértékben összehasonlíthatók (a kérdőív és az adatfelvétel módszertana ugyanaz volt mind a négy esetben). Mint az alábbi ábrán látszik, a kutatás nem mutatott ki nagyságrendi eltéréseket az országok között, de az is feltűnik, hogy a közösségi médiában híreket fogyasztó felnőttek aránya Magyarországon volt a legmagasabb, ahogyan – ha csak egytized százalékponnyival is – azoké is, akik ezt mindennap megtették.⁵⁵



5. ábra: Közösségi média és hírfogyasztás

Forrás: a szerző saját szerkesztése

Kutatási adatok a Facebook magyar felhasználókat érintő tartalommoderációs tevékenységéről

Az ITKI-kutatás a Facebook moderációs tevékenységére vonatkozóan két alapvető kérdéskört vizsgált. Egyrészt azt, hogy a magyar internetezők, illetve facebookozók

⁵⁴ A telefonos adatfelvételeket a MASMI European Market Research Network végezte 2019 novemberében. (A minta Csehországban 1004, Lengyelországban 1000, Romániában 1008 fős volt). A kutatással nyert adatok kor, nem, iskolai végzettség, településtípus és régiók szerint is reprezentatívak az országok teljes felnőtt lakosságára nézve. Kutatási jelentés: Török Bernát – Rab Árpád Szörényi – Szikora Tamás: *Internetes attitűdök – Régióink és a világháló*. Budapest, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézet, 2020.

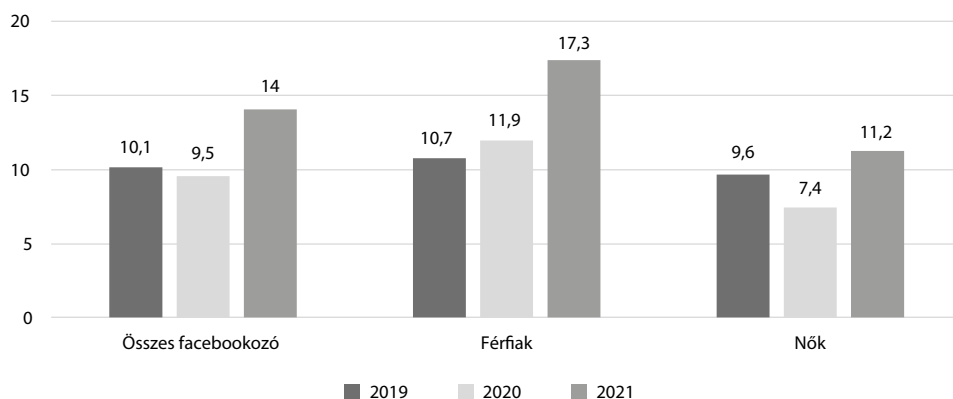
⁵⁵ A kutatások vonatkozó eredményeiről részletesen lásd Szikora Tamás: A közösségi oldalak algoritmusának véleménybefolyásoló ereje. Fókuszban egy közép-kelet-európai kutatás eredményei. *In Medias Res*, 11. (2021), 1. 143–154.

közül mennyien érintettek a moderációban, és az érintettek milyen egyéb jellemzőket mutatnak. A másik vizsgált kérdéskör a Facebook-moderáció átláthatósága és a moderációs eljárás volt.

A Facebook által moderált felhasználók mennyisége és jellemzői

2019-ben az összes magyar facebookozó 10,1%-a számolt be arról, hogy előfordult már vele: egy bejegyzését törölte a Facebook, vagy egy időre letiltották a szolgáltatás használatáról. A következő évre egy százalékpont alatti csökkenést, 2021-re aztán érdemi növekedést mutattak az adatok – ekkor a felnőtt magyar facebookozók 14%-a emlékezett olyan esetre, amikor bejegyzését törölte, illetve a szolgáltatás használatáról letiltotta a Facebook. Ez azt jelenti, hogy minden tizedik magyar felnőtt tud felidézni ilyen esetet.

Feltűnő, hogy míg 2019-ben nem mutatkozott érdemi különbség a nemek között, a következő két évben egyre markánsabban az látszott, hogy a férfiak közül többeket érintettek a Facebook moderációs beavatkozásai. 2021-ben több mint 6 százalékponttal több férfi számolt be törlésről/letiltásról, mint nő.

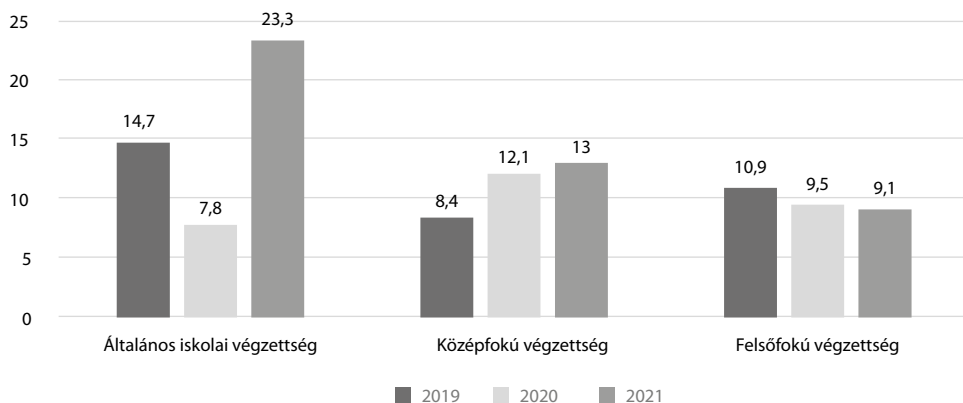


6. ábra: Azon felhasználók aránya, akiknek bejegyzését törölte a Facebook, vagy egy időre letiltották a szolgáltatásról (a facebookozók %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése

2019-ben a különböző iskolai végzettségű szegmensek között a középfokú végzettségű felnőttek körében volt a legalacsonyabb az érintettek aránya (8,8%), míg a legfeljebb nyolc általánost végzettek körében volt a legmagasabb (14,7%). A következő két év adatai nem alkalmasak arra, hogy határozott trendeket lássunk belőlük. A diplomás érintettek konzisztens, minimálisan csökkenő tendenciát mutató számaránya ettől függetlenül feltűnő, ahogyan az is, hogy a középfokú végzettségűek között nem meredeken, de folyamatosan nőtt az érintettek aránya. Az alapfokú

végzettségű facebookozók közötti érintettek arányának 2020-as visszaesését további elemzések, illetve kutatások magyarázhatják majd meg, az mindenesetre figyelemre méltó, hogy 2021-ben a legfeljebb 8 általánost végzett facebookozók közel egy-negyede tudott törlést vagy letiltást felidézni.



7. ábra: Azon felhasználók aránya, akiknek bejegyzését törölte a Facebook, vagy egy időre letiltották a szolgáltatásról (az összes facebookozó %-ában)

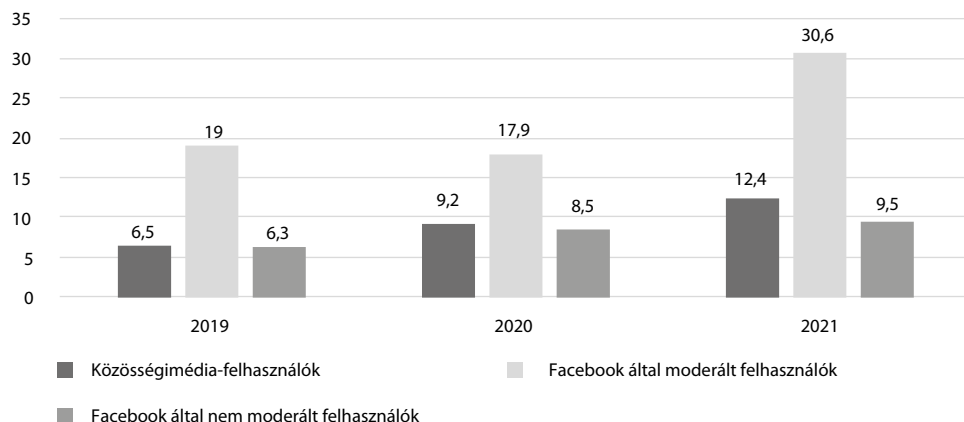
Forrás: a szerző saját szerkesztése

A felmérés egyéb kérdéseire adott válaszokat a moderációban való érintettségre vonatkozóval összevetve feltűnt, hogy azok a felhasználók, akiket letiltott, illetve tartalmukat törölte a Facebook, az átlagosnál szignifikánsan jobban tartanak attól, hogy olyan közösségi platformok, mint a Facebook, manipulálják őket. 2021-ben az átlagos érték az ötfokú skálán (1 = egyáltalán nem tart a platformok manipulációjától; 5 = nagyon tart ettől) 2,02 volt, míg a moderáltak körében 2,3.⁵⁶ Hasonló összefüggés mutatkozott a moderációban való érintettség és aközött, hogy mennyire tart valaki a politikusok manipulációjától: 2021-ben az átlag az ötös skálán 1,95, a moderációval érintettek között 2,28 volt.

Talán nem meglepő, de mindenképpen említést érdemel, hogy szintén szignifikáns eltérés mutatkozott a Facebook által moderált felhasználók és az összes közösségimédia-felhasználó között a „Gyártott vagy osztott meg olyan tartalmakat az interneten, amit később megbánt?” kérdésre adott válaszokban is. 2019-ben a moderáltak 19%-a válaszolt igennel, míg az összes felhasználót tekintve az érték csak 6,5% volt. A következő évben a törléssel vagy letiltással érintett felhasználók hasonló arányban mondták, hogy előfordult velük ilyen, míg a 2021-es adat a 2019-esnél bő 10 százalékponttal magasabb (30,6%) volt. Figyelemre méltó, hogy az összes

⁵⁶ A szignifikanciaszámítást alacsony mérési szintű változók esetén Z-próbával, magas mérési szintű változók esetén T-próbával végeztük. Szignifikánsnak a 95%-os megbízhatósági szinten várhatóanál magasabb vagy alacsonyabb értékeket tekintjük.

közösségi média-felhasználó körében évről évre nőtt azok aránya, akik saját emlékezetük szerint kitettek olyasmit az internetre, amit aztán megbántak (2019-ben 6,5%, 2020-ban 9,2%, 2021-ben 12,4%).



8. ábra: Azon felhasználók aránya, akik gyártottak vagy osztottak meg olyan tartalmat az interneten, amelyet később megbántak (az összes közösségi média-felhasználó, illetve a moderálással érintettek és nem érintettek %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése

Átláthatóság és tisztességes eljárás

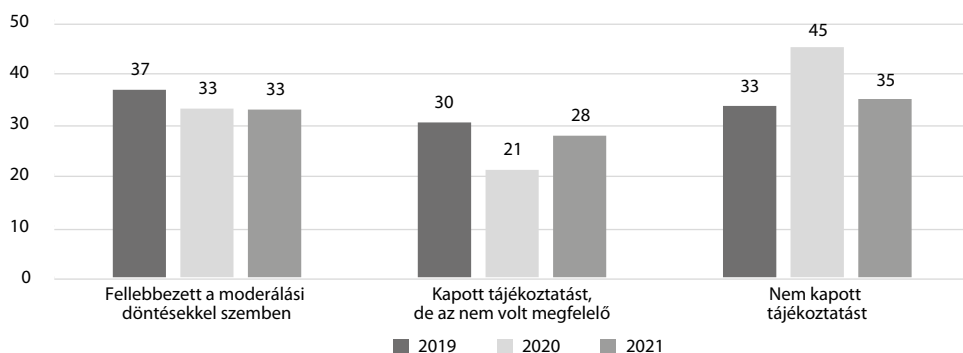
A kérdőív ebben a körben arra kereste a választ, hogy akiket letiltott vagy tartalmakat törölt a Facebook,

- kaptak-e erről értesítést a platformtól;
- fellebbeztek-e a moderációs döntés ellen (kérvényezték-e a tiltás feloldását, illetve a törölt tartalom visszaállítását);
- és ha igen, a fellebbezésnek mi lett az eredménye.

Szem előtt kell tartani, hogy az adatok a kutatás jellegéből adódóan a felhasználók *percepcióját* tükrözik, vagyis azt, hogy hogyan emlékeznek vissza a történetekre – nem pedig azt, hogy valójában mi történt. Egyáltalán nem kizárt mondjuk, hogy a Facebook valójában minden moderálási döntést indokol valamilyen csatornán – de ha a felhasználók közül ez sokaknak nem tűnik fel, nem hagy bennük nyomot, az mindenképpen figyelemre méltó függetlenül attól, hogy miért alakul így.

2019-ben az érintett felhasználók bő egyharmada mondta azt, hogy egyáltalán nem kapott tájékoztatást az intézkedés indokáról. Azok között, akik úgy emlékeztek, hogy profiljuk letiltásának, illetve az általuk publikált tartalom törlésének okáról kaptak tájékoztatást a Facebooktól, némi többségben voltak, akik megfelelőnek tartották a kapott tájékoztatást. Az arányok jelentősen nem változtak

a következő két évben sem, de azért voltak ingadozások. 2019-ben és 2021-ben egyaránt az érintettek mintegy egyharmada emlékezett úgy, hogy semmilyen külön tájékoztatást nem kapott a Facebook moderációs döntéséről; 2020-ban az arány jóval magasabb, 45%-os volt.⁵⁷ Ugyanebben az évben volt a legalacsonyabb, 21%-os azok aránya, akik kaptak tájékoztatást, de az nem volt megfelelő.



9. ábra: A törlés és/vagy letiltás okáról tájékoztatást kapott érintettek aránya (az érintettek %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése

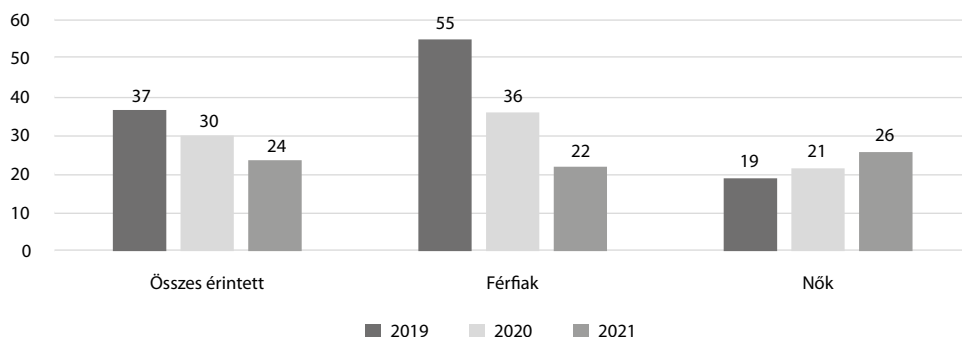
2019-ben az érintett felhasználók 37%-a számolt be arról, hogy fellebbezett a moderálási döntésekkel szemben a Facebooknál, vagyis kérte fiókja és/vagy a törölt tartalom visszaállítását. Ezeket az adatokat a reprezentatív mintán belüli alacsony elemszám miatt már az indokolt óvatossággal kell kezelni, néhány trend ennek fenntartása mellett megfigyelhető:

- folyamatosan csökken azok aránya, akik arról számolnak be, hogy a Facebookhoz fordultak az őket érintő döntés megváltoztatása érdekében;
- a férfiak és a nők erre való hajlandóságában ellentétes irányú változások mutatkoznak – a férfiak körében meredeken csökken, a nők között, csekélyebb dinamikával, de évről évre emelkedik a felszólamlók aránya. 2019-ben az érintett férfiak 55%-a fordult ilyen ügyben a szolgáltatóhoz, 2021-ben csak 22%-uk; a nőknél a 2019-es arány 19%, a 2021-es 26% volt.

A fellebbező felhasználók (itt természetesen a reprezentatív mintán belül már még kisebb elemszámra vonatkoznak az adatok) 43%-a emlékezett úgy 2019-ben, hogy semmilyen választ nem kapott a felszólamlására, 30% esetében viszont feloldották a profil tiltását, illetve a tartalom törlését. A következő évben jóval kevesebben mondták azt, hogy a Facebook elengedte a füle mellett felszólamlásukat (25%), és sokkal többen, hogy fellebbezésük sikeres volt (65%). A 2021-es számok inkább a 2019-esekhez hasonlítanak – ahhoz képest valamivel kevesebben számoltak be

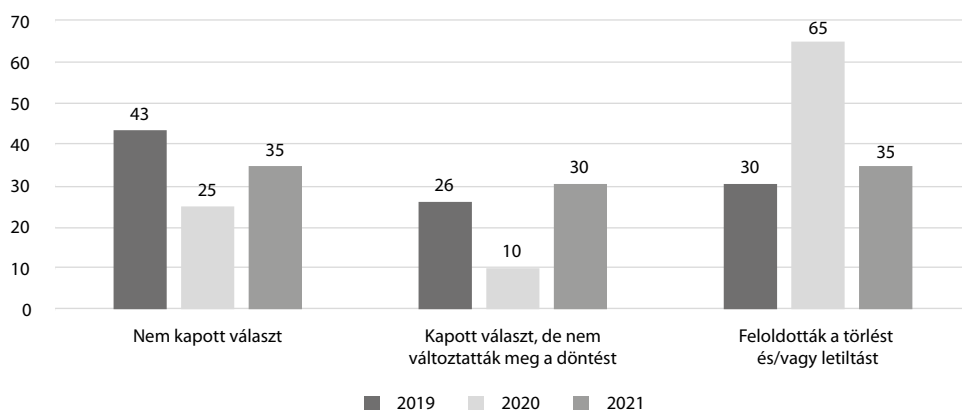
⁵⁷ Ahol a reprezentatív mintán belül alacsony elemszámon alapulnak az adatok, egész százalékra kerekítve adom meg őket.

arról, hogy nem kaptak választ a fellebbezésükre (35%), de valamivel többen arról, hogy eredményesen fordultak a Facebookhoz a moderációs döntés megváltoztatásáért (szintén 35%).



10. ábra: A döntés megváltoztatását kérvényezők aránya (az érintettek %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése



11. ábra: A döntés megváltoztatását szorgalmazó kérvények eredménye (az érintettek %-ában)

Forrás: a szerző saját szerkesztése

Összegzés

Az ITKI kutatásaiban négy kérdés fókuszált a facebookos tartalommoderációra. Ez nyilvánvalóan csupán arra volt elég, hogy hozzávetőleges képet kapjunk arról, hogy marginális, vagy éppen sokakat érintő problémakörről van-e szó, valamint néhány alapvető dolgot megtudjunk arról, hogyan idézik fel az érintett felhasználók az eljárásokat. Bármilyen szűk is volt a fókusz, a kutatási adatok révén először alaphozható tudományos módszerekkel előállt ismeretekre a témáról szóló diskurzusok.

Látható,

- hogy jelentős mennyiségű és minden bizonnyal növekvő számú és arányú magyar felhasználót érintettek a Facebook törlései és kitiltásai;
- hogy egyre csökkenő arányban szólaltak fel a felhasználók a Facebook döntései ellen;
- hogy az érintett felhasználók kisebb, de jelentős része, minden évben legalább egyharmada arról számolt be, hogy a moderációs döntésről nem kapott tájékoztatást;
- hogy a döntés ellen fellebbezők csoportjában hasonló volt azok aránya, akik erre választ sem kaptak;
- és hogy szignifikáns összefüggés mutatkozott a platformok, illetve a politikusok manipulációjától való félelem, és aközött, hogy az adott felhasználót érintette-e a Facebook moderációja.

További kutatások lehetséges irányai

További nagymintás kutatások adhatnak az eddigieknél sokkal differenciáltabb képet a facebookos tartalommoderáció valóságáról, arról, hogy a felhasználók hogyan látják az őket érintő döntéseket, azoknak milyen utóélete, illetve hatása, eredménye van. Az ilyen kutatások mutathatják be azt is, hogy a Facebook átláthatósági vállalásai hogyan érvényesülnek a valóságban.

Ennek megfelelő kutatási módszertan és minták segítségével érdemes rákérdezni arra, hogy az egyes felhasználók mikor, hányszor és milyen jellegű moderációs döntésekkel találkoztak, az eljárásra (értesítés, fellebbezés, visszajelzés) vonatkozó kérdéseket pedig konkrét moderációs aktusokhoz kötni. Vizsgálható, hogy a felhasználók számítottak-e a moderálásra, milyen szándékok és tényezők hatását látják érvényesülni benne, jogosnak/indokoltnak tartják-e a döntést, illetve változtattak-e valamit a facebookos tartalom-közzétételi gyakorlataikon a moderálás hatására. Vizsgálható, hogy mi volt a moderációs döntés kontextusa (például milyen jellegű oldalon közzétett bejegyzést törölt a Facebook), indoka (ha emlékszik ilyenre a felhasználó), hivatkozott-e a Facebook a felhasználási feltételek vagy a közösségi alapelvek meghatározott pontjára, kifogásolt tartalom esetén besorolta-e azt a nemkívánatos tartalmak valamelyik kategóriájába. Eddigi adataink semmit nem mondanak arról, hogy a magyar felhasználókat érintő moderációs döntések milyen arányban érintenek a demokratikus közvitákkal közvetlenül érintett tartalmakat, és milyen arányban más jellegű – például szerzői jogi, fogyasztóvédelmi vagy éppen büntetőjogi – alapozásúak; ennek a területnek a feltárása is fontos lenne. Vizsgálható, hogy milyen szankciókat alkalmaz a különböző esetekben a Facebook (például milyen időtartamra szólnak a felhasználói fiókok korlátozásai, tiltásai), mennyire érthetően és következetesen működik a hibapontok rendszere. A platform összetett valóságának feltárása érdekében külön, de azonos kérdésekkel vizsgálható az egyéni

profilokra vonatkozó moderációs aktusok mellett a felhasználók által adminisztrált úgynevezett oldalakra, illetve csoportokra vonatkozó döntések köre.

A platform szabályozói szándékai csak áttételesen érvényesülnek a felhasználók egymást érintő moderációs tevékenységében – amennyiben a Facebook határozza meg, hogy milyen lehetőségek állnak a felhasználók rendelkezésére –, de a kifejezés szabadságának szempontjából bizonyos tekintetben mindegy, hogy egy adott közlést a Facebook moderátorai vagy egy felhasználó, esetleg egy csoport adminisztrátora tüntet el az oldalról. Éppen ezért, ahol ez értelmezhető, a Facebook-moderációhoz hasonló dimenziókban vizsgálható a felhasználói tartalommoderáció gyakorlata és percepciója, a moderáló és a moderálást elszenvedő felhasználók válasza alapján. Érdekes lehet az egyéni felhasználók számára rendelkezésre álló, a *shadowbanning* gyakorlatát idéző eszköz, amelynek segítségével elrejtethők (*hide-olhatók*) más felhasználók.

Külön, dedikált kutatások témája lehet a közéleti-politikai, illetve kereskedelmi oldalak és az ilyen szereplők által közzétett reklámok facebookos moderációjának viszonyrendszere. Bár a médiában és az irodalomban viszonylag kevesebb szó esik erről, Magyarországon is számtalan vállalkozás működhet, amelynek marketing- és értékesítési tevékenysége szinte kizárólag a Facebookon (esetleg a Facebookon és az ugyancsak a Meta által működtetett Instagramon) valósul meg. Egy – hangsúlyozottan nem reprezentatív – 2021-es felmérés szerint egy „Facebook-letiltás átlagosan 1,2 millió forintos kárt okoz a [kis- és középvállalatok]knak”, amelyek egyharmada elszenvedett már reklámfiók- vagy profiltiltást a platformtól, miközben a letiltottak 55%-a semmilyen információt nem kapott arról, hogy ez miért történt.⁵⁸ Elképzelhető, hogy teljesen fals számokról van szó, de ennek igazolásához is módszertanilag megalapozott kutatásra lenne szükség.

Az ITKI ismertetett kutatásában a Facebook-moderáció témájában használtakhoz képest más típusú kérdésekkel vizsgálható, hogy a konkrétan átélt moderációs döntésektől függetlenül mi a magyar Facebook-felhasználók álláspontja egyes, a Facebookról szóló nemzetközi és hazai vitákban gyakran és élesen érintett, illetve az ő hozzáállásukat jellemző kérdésekről, például:

- Gyakran találkoznak-e kifogásolható tartalmakkal a Facebookon?
- Ha kifogásolható tartalmat látnak, jelentik-e a Facebooknak?
- Milyen gyakoriak a hamis hírek, a személyes sértések, a trágárságok?
- Milyen gyakoriak a gyerekeket, kiskorúakat bemutató jogsértő tartalmak?
- A Facebookon túl sok-e a politikusokhoz, pártokhoz kötődő (általuk közzétett vagy róluk szóló) tartalom?
- A kifogásolható tartalmak között milyen gyakoriak a politikai témához kapcsolódó, a társadalmi csoportokat sértő, az erőszakra buzdító tartalmak?

⁵⁸ Egy Facebook-letiltás átlagosan 1,2 millió forintos kárt okoz a kkv-knak. *Prim Online*, 2021. december 8.

- A Facebooknak inkább vagy kevésbé kellene beavatkoznia a felhasználók dolgába?
- Megfelelő erőfeszítéseket tesz-e a Facebook a kifogásolható tartalmak ellen?
- Helyes-e, ha egy kereskedelmi oldal, egy közéleti szereplő, illetve egy sztár eltávolítja a kritikus hozzászólásokat?
- Joga és/vagy kötelessége-e a Facebooknak korlátozni, szükség esetén elhallgattatni az erőszakra buzdító vagy káros nézeteket (például vírus témában) terjesztő közszereplőket?
- Helyes-e, ha egy politikus oldala letiltja a vele egyet nem értő felhasználókat?
- Gyakori-e, hogy egyes felhasználók azért jelentenek a Facebooknál felhasználót/tartalmat, hogy indokolatlan kellemetlenséget okozzanak másnak?
- A Facebook megfelelő számú és felkészültségű magyar moderátort alkalmaz-e?
- Szigorúbb magyar törvényekkel kellene-e meggátolni a Facebookot abban, hogy magyar tartalmakat töröljön, magyar felhasználókat függessen fel vagy tiltson le?
- Igaz és helyes-e, hogy a Facebookon a tartalmak és felhasználók törlése/felfüggesztése a leggyakrabban emberi beavatkozás nélkül, automatikusan történik?
- Ha valamilyen problémája van az embernek, érdemes és egyszerű-e kapcsolatba lépni a Facebookkal?

Innovatív módszertani megoldásokat is igénylő kutatási feladat lehet az ismertetett eredmények mögötti folyamatok és összefüggések feltárása. Csak egy példa: miért csökken a férfiak között, és miért nő a nők között azon moderációval érintett Facebook-felhasználók aránya, akik fellebbeznek a döntés ellen? Vagy: tetten érhető-e valamilyen valós folyamat abban, hogy a diplomások körében lassan, de folyamatosan csökken a moderáltak aránya? Vagy: különbözött-e a Facebook visszajelzési gyakorlata az előző és a következő évben követettől 2020-ban, és ez okozza-e a jelentős eltéréseket? Ezekre a kérdésekre önmagában a kérdőíves módszert használva nem feltétlenül kaphatunk adekvát válaszokat, szükség lehet szakmai interjúkra, illetve fókuszcsoportos vizsgálatokra is. Szélsőségesen izgalmas lenne egy megfelelő minta tagjainak facebookos viselkedését, illetve a Facebook velük összefüggő viselkedését szoftveres módszerrel naplózni, majd az így kapott eredményeket összevetni a kérdőíves válaszokkal.

A már rendelkezésre álló adatokat, ahogyan szó volt róla, a megfelelő körülményekkel kell kezelni, hiszen három év alapján nem szabad túlzott magabiztossággal mindenhol trendeket látni – különösen nem a moderációval érintetteket illetően. Éppen ezért lehet fontos a reprezentatív kutatás megismétlése azonos kérdésekkel további években is.

“How Facebook Enforces Its Policies?” Research Data and Considerations for Understanding Facebook’s Moderation Activities Concerning Hungarian Users

Abstract

The study focuses on the relationship between Hungarian Facebook users and the platform company’s moderation practices. By using empirical data, it aims to contribute to a more informed and enriched discourse on the relationship between Facebook on one hand, and freedom of expression and democracy on the other. Using data from a survey conducted by the Information Society Research Institute of the National University of Public Service (ITKI) on a sample of the Hungarian adult population, first in 2019 and then repeated in 2020 and 2021, it provides an orienting picture of the dominant role Facebook plays in the Hungarian social public sphere and how many users are affected by the platform’s moderation interventions. The research was also the first to assess what Facebook communication is retained by users who are subject to moderation decisions and what the aftermath of deletions and blocking is.

The research of the ITKI focused on four questions regarding Facebook’s content moderation practices. For the first time, the research data can be used to inform the discourse on the topic using scientific methods. It transpired that:

- a significant and certainly growing number and proportion of Hungarian users have been affected by Facebook deletions and bans
- a decreasing proportion of users have appealed Facebook’s decisions
- a minority, but significant proportion of affected users, at least one third of them each year, reported that they had not been informed of the moderation decision
- a similar proportion appealed the decision and received no response
- there was a significant correlation between the fear of manipulation by platforms or politicians and whether the user was affected by Facebook’s moderation decision

In addition to presenting the data, the paper also discusses their context. It summarises what moderation means in the context of mass communication on the Internet, how different moderation approaches can be described, and what practices characterise Facebook’s activities in this field.

The paper also lists directions for further research. Forthcoming large-scale research could provide an even more nuanced picture of the reality of content moderation on Facebook, how users perceive the decisions that affect them, their aftermath and their impact and outcome. Such research can also give a realistic picture of how Facebook’s transparency commitments are translated into reality.

Felhasznált irodalom

- Az ellenőrzést végzők segítése a megfelelő döntések meghozatalában. *Meta Transparency Center*, 2022. január 19. Online: <https://bit.ly/3OghFzs>
- Az Index moderátorai igazságtalanok. *Index Fórum*, 2007. augusztus 18. Online: <https://bit.ly/3PgwaVu>
- Bakonyi Géza – Drótos László – Kokas Károly: *Navigáció a hálózaton*. Budapest, Információs Infrastruktúra Fejlesztési Program, 1994. 12.3. Online: <https://mek.oszk.hu/01200/01290/html/>

- Barrett, Paul M.: *Who Moderates the Social Media Giants? A Call to End Outsourcing*. New York, Stern Center for Business and Human Rights, 2020.
- Bassini, Marco: Fundamental Rights and Private Enforcement in the Digital Age. *European Law Journal*, 25. (2019), 2. 182–197. Online: <https://doi.org/10.1111/eulj.12310>
- Bátky Zoltán: Itt próbálkozz, ha téged is letiltott a Facebook. *PC World*, 2019. június 19. Online: <https://bit.ly/3uU5n9s>
- Bickert, Monika: Publishing Our Internal Enforcement Guidelines and Expanding Our Appeals Process. *About Facebook (blog)*, 2018. április 24. Online: <https://bit.ly/3zdbfgp>
- Bordács Bálint: Varga Judit rendkívüli ülést hívott össze a Facebook tiltásai miatt. *Origo*, 2021. január 18. Online: <https://bit.ly/3AWqbAF>
- Borsodi Attila: Harcra készülnek a Facebookkal. *Magyar Nemzet*, 2021. november 19. Online: <https://bit.ly/3IKvi92>
- Canales, Katie: Mark Zuckerberg Said Content Moderation Requires ‘nuances’ That Consider the Intent behind a Post, but Also Highlighted Facebook’s Reliance on AI to Do That Job. *Business Insider*, 2021. március 25. Online: <http://Inkiy.in/d1pTn>
- Community Standards Enforcement Report. *Meta Transparency Center*. Online: <https://bit.ly/3IM5WYp>
- Demeter Szilárd: Miért kellene szabályozni a Facebookot. *Origo*, 2020. augusztus 9. Online: <https://bit.ly/3aR5kEh>
- Dömös Zsuzsanna: Megszólalt a Facebook a letiltott magyarokkal kapcsolatban. *24.hu*, 2019. június 22. Online: <https://bit.ly/3AXahGc>
- Dömös Zsuzsanna: A Facebook megint elkezdett fiókokat tiltani a semmiből. *24.hu*, 2020. augusztus 24. Online: <https://bit.ly/3OjdqDo>
- Dwoskin, Elizabeth – Nitasha Tiku: Facebook Sent Home Thousands of Human Moderators Due to the Coronavirus. Now the Algorithms Are in Charge. *The Washington Post*, 2020. március 24. Online: <https://wapo.st/3aGOUyt>
- Egy Facebook-letiltás átlagosan 1,2 millió forintot kárt okoz a kkv-knak. *Prim Online*, 2021. december 8. Online: <http://hirek.prim.hu/cikk/146295/>
- Enforcing Our Community Standards. *Meta (blog)*, 2018. augusztus 6. Online: <https://bit.ly/3uQ6pTN>
- Erdélyi Péter: A Facebook lesz a nyugati típusú demokrácia vége, ha nem szabályozzuk gyorsan. *444*, 2019. szeptember 23. Online: <https://bit.ly/3ca9yXW>
- Estabrook, Noel – Kate Gregory – Jim Mann – Tim Parker: *Using UseNet Newsgroups*. Indianapolis, Que, 1995.
- Európai Bizottság: *Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a digitális szolgáltatások egységes piacáról (digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály) és a 2000/31/EK irányelv módosításáról*. (DSA) COM(2020)825 végleges (2020. december 15.).
- Gillespie, Tarleton: Content Moderation, AI, and the Question of Scale. *Big Data & Society*, 7. (2020), 2. 1–5. Online: <https://doi.org/10.1177/2053951720943234>
- Gollatz, Kirsten – Felix Beer – Christian Katzenbach: *The Turn to Artificial Intelligence in Governing Communication Online*. Berlin, Alexander von Humboldt Institut für Internet und Gesellschaft, 2018. Online: <https://doi.org/10.31235/osf.io/vwpcz>
- Gorwa, Robert – Reuben Binns – Christian Katzenbach: Algorithmic Content Moderation: Technical and Political Challenges in the Automation of Platform Governance. *Big Data & Society*, 7. (2020), 1. 1–15. Online: <https://doi.org/10.1177/2053951719897945>

- Heath, Alex: Leaked Files Show Facebook Is in Crisis Mode over Losing Young People. *The Verge*, 2021. október 25. Online: <https://bit.ly/3aJk7B5>
- Hogyan érvényesíti a Facebook a szabályait? *Meta Transparency Center*. Online: <https://transparency.fb.com/hu-hu/enforcement/>
- Hogyan észleli a technológia a szabálysértéseket? *Meta Transparency Center*. 2022. január 19. Online: <https://bit.ly/3IJRujw>
- Koltay András: *Az új média és a szólásszabadság. A nyilvánosság alkotmányos alapjainak újragondolása*. Budapest, Wolters Kluwer, 2019. 5.4.1.
- Lábod Péter: Szerzői jogi „user-szabadságok” a globális tartalommegosztó platformokon. *In Medias Res*, 10. (2021), 1. 102–127.
- Lapras: Jogtalan a moderálás! *Index Fórum*, 2001. június 17. Online: <https://bit.ly/3zbspuM>
- Miért tiltott le a Facebook, ha nem csináltam semmit? *Gyakorikérdések.hu*. Online: <https://bit.ly/3AYOVIQ>
- Newton, Casey: The Trauma Floor: The secret lives of Facebook moderators in America. *The Verge*, 2019. február 25. Online: <https://bit.ly/3aS0jeC>
- Perez, Sarah: Rugged. *TechCrunch*, 2016. november 10. Online: <https://social.techcrunch.com/2016/11/09/rugged/>
- Postigo, Hector: America Online Volunteers: Lessons from an Early Co-Production Community. *International Journal of Cultural Studies*, 12. (2009), 5. 451–469. Online: <https://doi.org/10.1177/1367877909337858>
- Pünköszt András: Versenyjogi megfontolások a technológiai óriások szabályozásával kapcsolatban – Az egyesült államokbeli és európai megoldási kísérletek összehasonlító elemzése. *In Medias Res*, 10. (2021), 2. 251–72.
- Rab Árpád Szörény – Török Bernát: *Bizalom, tudatosság, veszélyérzet az interneten*. Budapest, Nemzeti Közszerkeleti Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézet, 2020.
- Reagálás művelettel. *Meta Transparency Center*. 2022. január 19. Online: <https://bit.ly/3zd4Cuw>
- Robertson, Adi: Mark Zuckerberg Wants to Democratize Facebook – Here’s what Happened When he Tried. *The Verge*, 2018. április 5. Online: <https://bit.ly/3clyj3D>
- Roberts, Sarah T.: *Behind the Screen: Content Moderation in the Shadows of Social Media*. New Haven – London, Yale University Press, 2019. Online: <https://doi.org/10.12987/9780300245318>
- Roberts, Sarah T.: Content Moderation. In Laurie A. Schintler – Connie L. McNeely (szerk.): *Encyclopedia of Big Data*. Springer International Publishing, 2022.
- Rosen, Jeffrey: Google’s Gatekeepers. *The New York Times*, 2008. november 28. Online: <https://nyti.ms/3zdcHiR>
- Rosen, Jeffrey: The Deciders: The Future of Privacy and Free Speech in the Age of Facebook and Google. *Fordham Law Review*, 80. (2012), 4. 1525–1538.
- Santa Clara Principles 1.0. *The Santa Clara Principles*, 2018. Online: <https://santaclaraprinciples.org/scp1/>
- Simonite, Tom: Facebook Is Everywhere; Its Moderation Is Nowhere Close. *Wired*, 2021. október 25. Online: <https://bit.ly/3ocoaZQ>
- Sorbán Kinga: Az online platformok által alkalmazott mesterségesintelligencia-alapú tartalomszűrés szabályozási kérdései. In Török Bernát – Zódi Zsolt (szerk.): *A mesterséges intelligencia szabályozási kihívásai. Tanulmányok a mesterséges intelligencia és a jog határterületeiről*. Budapest, Ludovika Egyetemi Kiadó, 2021. 303–324.

- Suzor, Nicolas P. – Sarah Myers West – Andrew Quodling – Jillian York: What Do We Mean When We Talk About Transparency? Toward Meaningful Transparency in Commercial Content Moderation. *International Journal of Communication*, 13. (2019). 1526–1543.
- Szeppent: Jogtalan a moderálás! *Index Fórum*, 2001. június 17. Online: <https://bit.ly/3yJnz6J>
- Szikora Tamás: A közösségi oldalak algoritmusának véleménybefolyásoló ereje. Fókuszban egy közép-kelet-európai kutatás eredményei. *In Medias Res*, 11. (2021), 1. 143–154.
- Szily László: Egy hétre letiltotta a Facebook a kettősmércés Jámbor Andrást. *444*, 2017. július 6. Online: <https://bit.ly/3OcSQYm>.
- Török Bernát – Rab Árpád Szörény – Szikora Tamás: *Internetes attitűdök – Régióink és a világháló*. Budapest, Nemzeti Közszerológálati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézet, 2020. Online: <https://bit.ly/3AYrHIY>
- Ulanoff, Lance: Facebook Is Too Big to Moderate. *OneZero (blog)*, 2021. május 12. Online: <https://bit.ly/3PxxEhp>
- Wagner, Kurt – David McLaughlin: Facebook, Alarmed by Teen Usage Drop, Left Investors in the Dark. *Bloomberg*, 2021. október 25. Online: <https://bloom.bg/3RRg7iG>
- Walker, Mason – Katerina Eva Matsa: News Consumption Across Social Media in 2021. *Pew Research Center (blog)*, 2021. szeptember 20. Online: <https://pewrsr.ch/3aICw0W>
- York, Jillian C.: Policing Content in the Quasi-Public Sphere. *OpenNet Initiative*, 2010. szeptember. Online: <https://bit.ly/3yJSTIL>
- Young, Cathy: How Facebook, Twitter Silence Conservative Voices Online. *The Hill*, 2016. október 28. Online: <https://bit.ly/3o7zQNp>
- Zódi Zsolt: *Platformok, robotok és a jog*. Budapest, Gondolat, 2018.