

A Facebook moderálási gyakorlatainak megítélése a magyar felhasználók körében

Az ITKI reprezentatív kutatásának eredményei

Nádori Péter

A 2004-ben a Harvard Egyetem hallgatóinak közösségi hálójaként indult Facebook 2006-ban nyitotta meg a regisztráció lehetőségét minden 13 évesnél idősebb internetező előtt, és 2009-ben készült el a nem kívánatos („abuzív”) tartalmak kiszűrésére vonatkozó első átfogó belső szabályzata.¹ A platformnak az év szeptemberében mintegy 300 millió felhasználója volt világszerte, ami hatalmas szám – de 2021 végére közel a tízszeresére emelkedett.² A platform tartalmakra vonatkozó közösségi alapelvei (*community standards*) 2010-ben jelentek meg először a felhasználók kötelezettségeit alapvetően jogi keretek között megfogalmazó általános szerződési feltételek (*terms and conditions*) mellett.

A Nemzeti Közszerológati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézete (NKE ITKI) rendszeresen végez reprezentatív hazai kutatásokat az információs társadalom terén. A *Bizalom, tudatosság, veszélyérzet az interneten* kutatás kérdőívei egyaránt tartalmaznak longitudinális kimutatásokra alkalmas kérdéseket és évenkénti új témaköröket is. A kutatások 2019 óta kiemelt figyelmet fordítanak az internetes óriásplatformok – különösen az immár Meta vállalatnév alatt szolgáltatott Facebook – és a felhasználók viszonyrendszerére, a platformok társadalmi jelenségeket formáló, meghatározó működési módjaira és azok társadalmi percepciójára. A kutatás indokoltságát, háttérét, illetve a 2019 és 2021 között kapott adatok alapján a Facebook magyar felhasználókra vonatkozó moderálási gyakorlatát és annak felhasználó-oldali megélését, fogadtatását korábbi tanulmányomban mutattam be.³

2021 novemberében mélyebben is igyekeztünk feltárni, ezért külön telefonos adatfelvétellel is vizsgáltuk a magyar Facebook-felhasználók és a platform kapcsolatát. A témát ilyen mélységben vizsgáló kutatás első alkalommal valósult meg a Kutatóintézet 2019-es megalakulása óta, de minden bizonnyal nemzetközi viszonylatban is egyedülállóan gazdag eredményanyag áll rendelkezésünkre. A kutatásban a MASMI European Market Research Network magyar tagja, a MASMI Hungary végezte a telefonos adatfelvételt (a minta 1001 fős volt). A kutatás reprezentatív a magyar felnőtt Facebook-felhasználókra kor, nem, iskolai végzettség és településtípus szerint egyaránt. Jelen tanulmányban a kutatás egyes lényeges eredményeit meghatározott tematikus csomópontokra fókuszálva mutatom be.

¹ Catherine Buni és Soraya Chemali, „The Secret Rules of the Internet”, The Verge, 2016. április 13., <https://www.theverge.com/2016/4/13/11387934/internet-moderator-history-youtube-facebook-reddit-censorship-free-speech>.

² „Meta Reports Fourth Quarter and Full Year 2021 Results”, Meta Investor Relations, 2022. február 2., <https://investor.fb.com/investor-news/press-release-details/2022/Meta-Reports-Fourth-Quarter-and-Full-Year-2021-Results/default.aspx>.

³ Péter Nádori, „»Hogyan érvényesíti a Facebook a szabályait?« Kutatási adatok és szempontok a Facebook magyar felhasználókat érintő moderációs tevékenységének értelmezéséhez”, in *Az internetes platformok kora*, szerk. Bernát Török és Zsolt Zódi (Budapest: Ludovika Egyetemi Kiadó, 2022), 245–74.

1. A kifogásolható Facebook-tartalmakra vonatkozó vélemények a platform magyar felhasználói körében

Ebben a fejezetben azokról a legérdekesebb eredményekről számolunk be, amelyekből kiderült, mit gondolnak a felhasználók a Facebookon eléjük kerülő kifogásolható tartalmakról.

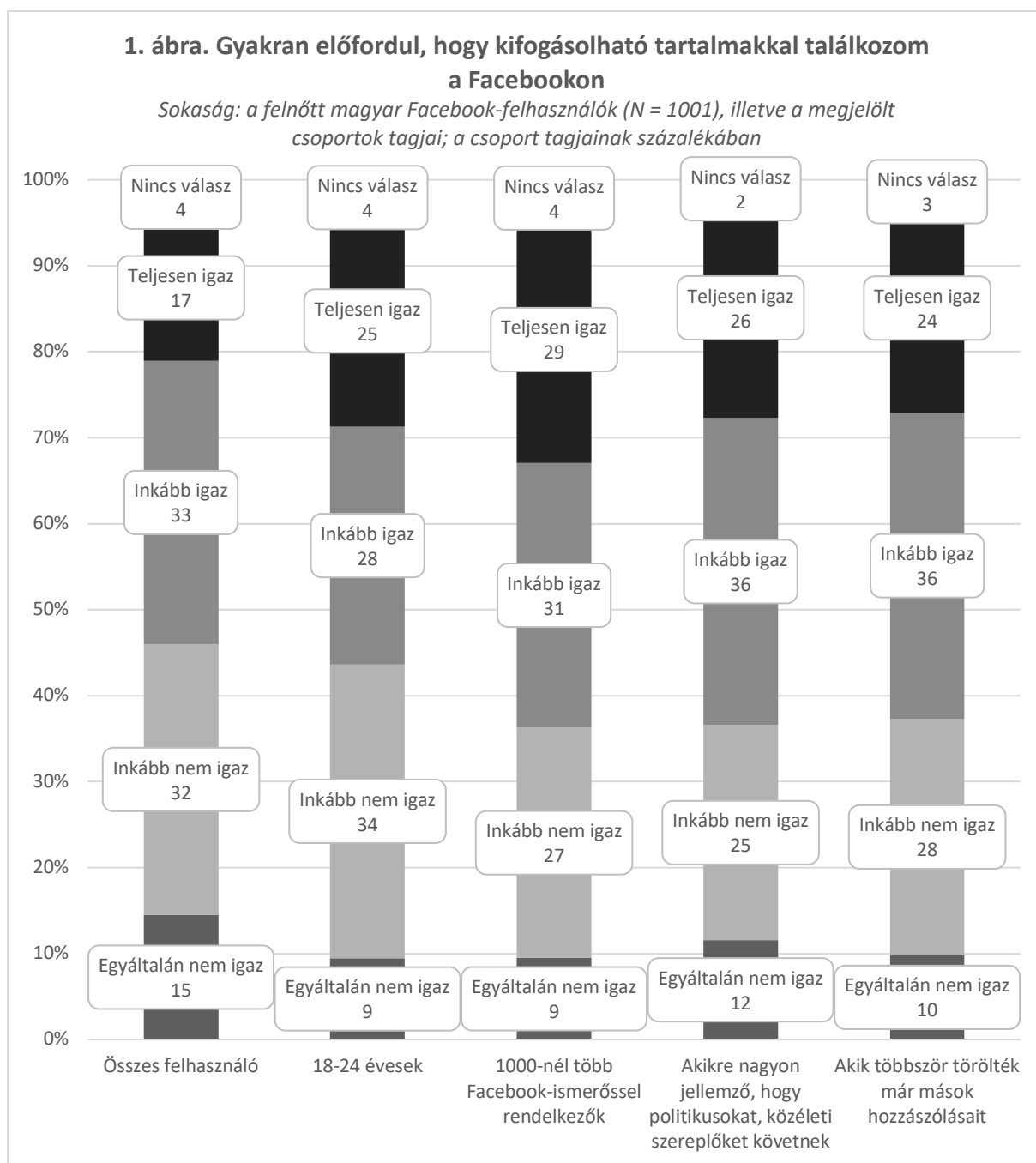
1.1. A kifogásolható tartalmak jelenlétét nem egységesen ítélik meg a felhasználók

A kutatás rákérdezett, hogy a felhasználók gyakran találkoztak-e a platformon olyan tartalmakkal, amiket kifogásolhatónak találnak. A kérdőívben állítások szerepeltek, a válaszadók pedig négyfokú skálán határozták meg, hogy egy-egy állítás szerintük mennyire igaz, illetve mennyire jellemző rájuk. A „kifogásolható tartalom” fogalmát a kutatás nem definiálta, hiszen a felhasználók személyes megítélésének megismerése volt a cél.

Mint kiderült, a felnőtt magyar facebookozók 17%-a teljesen, 33%-a részben úgy élte meg, hogy gyakran szembesül ilyen tartalmakkal. Szinte azonos volt ugyanakkor az ellenkező előjelű választ adók aránya is: 32% kevésbé jellemzőnek, 15% egyáltalán nem jellemzőnek látta a kifogásolható tartalmak gyakori jelenlétét. A válaszok alapján tehát nehéz lenne sarkos állításokat tenni arról, hogy mennyire meghatározó a Facebook-élményben a kifogásolhatónak tartott tartalmak jelenléte – és éppen ez a kutatás egyik legfontosabb eredménye.

Az alábbi ábrán néhány olyan csoport adatai kiemelve láthatók, amelyek tagjai között az összes felhasználó átlagához képest többen voltak azok, akik úgy érzik, határozottan gyakran találkoznak kifogásolható tartalmakkal. Ilyenek, mások mellett:

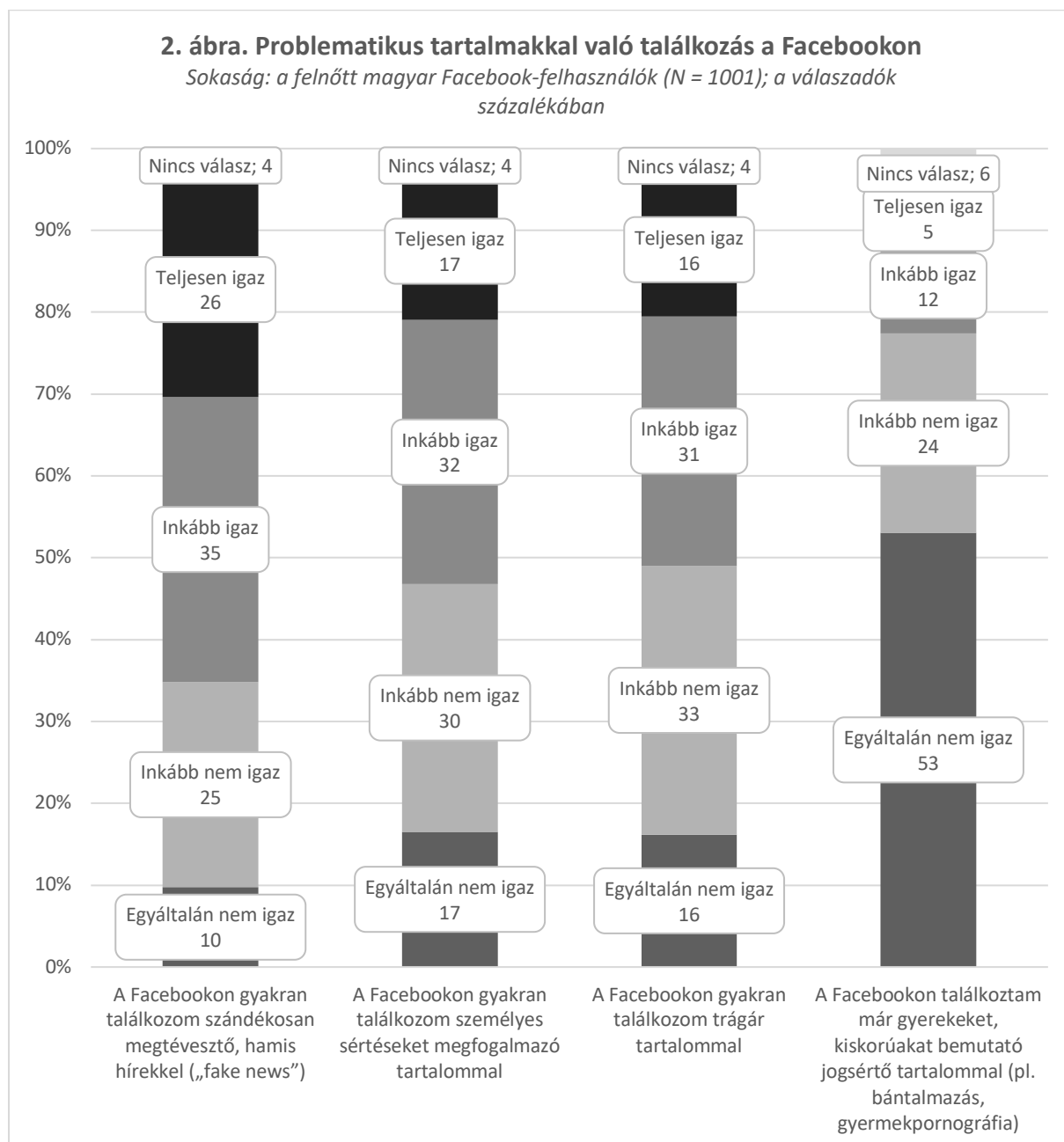
- a legfiatalabb felnőttek,
- azok, akiknek nagyon sok – ezernél több – Facebook-ismerősük van,
- azok, akikre nagyon jellemző, hogy politikusok és/vagy közéleti szereplők oldalait, közléseit követik a Facebookon,
- és azok, akik több alkalommal is törölték már általuk adminisztrált facebookos felületről más felhasználók hozzászólásait.



1.2. Megtévesztő hírekkel sokan, gyermekeket érintő jogsértő tartalommal kevesen találkoztak a Facebookon

A kutatás azt is vizsgálta, hogy bizonyos típusú, egyértelműen jogsértő, illetve általában problematikusnak felfogott tartalmak mennyire meghatározói a Facebook-élménynek. Ebben a körben az derült ki, hogy a magyar facebookozók számára a szándékosan megtévesztő, hamis hírek az általában vett kifogásolható tartalmaknál is gyakoribb jelenségnek mutatkoztak: összesen 61%-uk esetében volt igaz teljesen vagy részben, hogy gyakran szembesülnek ilyen tartalmakkal. A személyes sértéseket megfogalmazó, illetve trágárságot tartalmazó közlésekre vonatkozó válaszarányok közel azonosak voltak, és szinte teljesen egybevágtak az általánosan vett kifogásolható tartalmakra vonatkozókkal. Sokkal kevesebben mondták ugyanakkor, hogy egyáltalán találkoztak már gyerekeket,

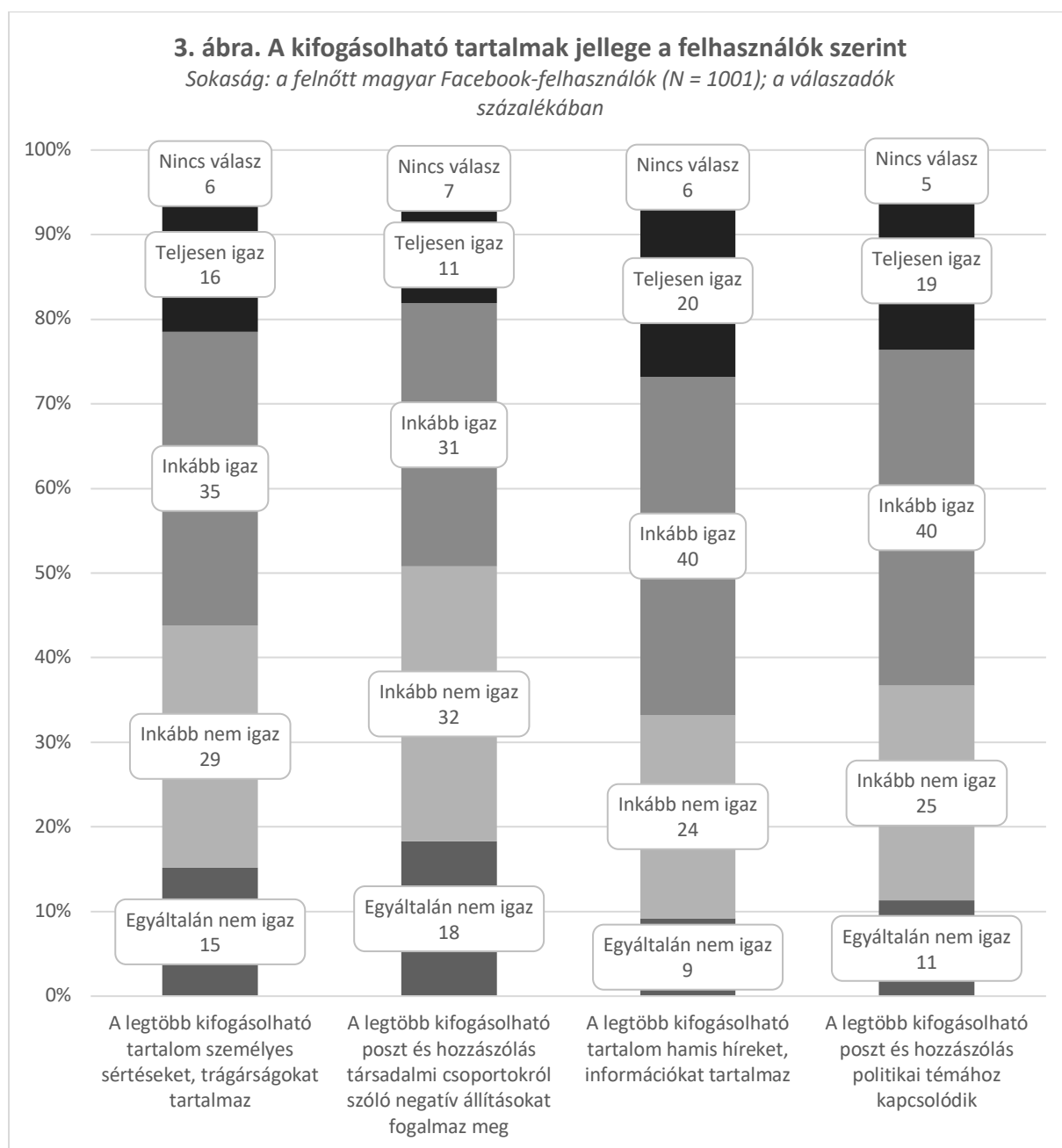
kiskorúakat bemutató jogsértő tartalommal a platformon (mivel az előzetes hipotézis is az volt, hogy az ilyen tartalmakkal való találkozások sűrűsége szerencsére nem nagy, annak érdekében, hogy értelmezhető eredmények szülessenek, itt eleve nem arra vonatkozott a kérdés, hogy gyakran találkoznak-e ezekkel a felhasználók, hanem arra, hogy egyáltalán eléjük került-e ilyesmi). Mindössze 5% szerint volt teljesen igaz, hogy látott már ebbe a körbe sorolható bejegyzést, képet, videót a Facebookon.



Kiemelten figyelemre méltó ugyanakkor, hogy a fiatalabb Facebook-felhasználók között jóval nagyobb arányban vannak olyanok, akik a gyermekeket vagy kiskorúakat bemutató tartalmakkal való találkozásról számolnak be. Az átlagos 53%-hoz képest a 18-24 évesek csupán 37, a 25-35 évesek 44%-a választotta az „Egyáltalán nem igaz” lehetőséget ennél az állításnál. A skála másik végén hasonló a helyzet: az átlagos 5%-kal szemben a 18-24 évesek 12, a 25-35 évesek 7%-a mondja

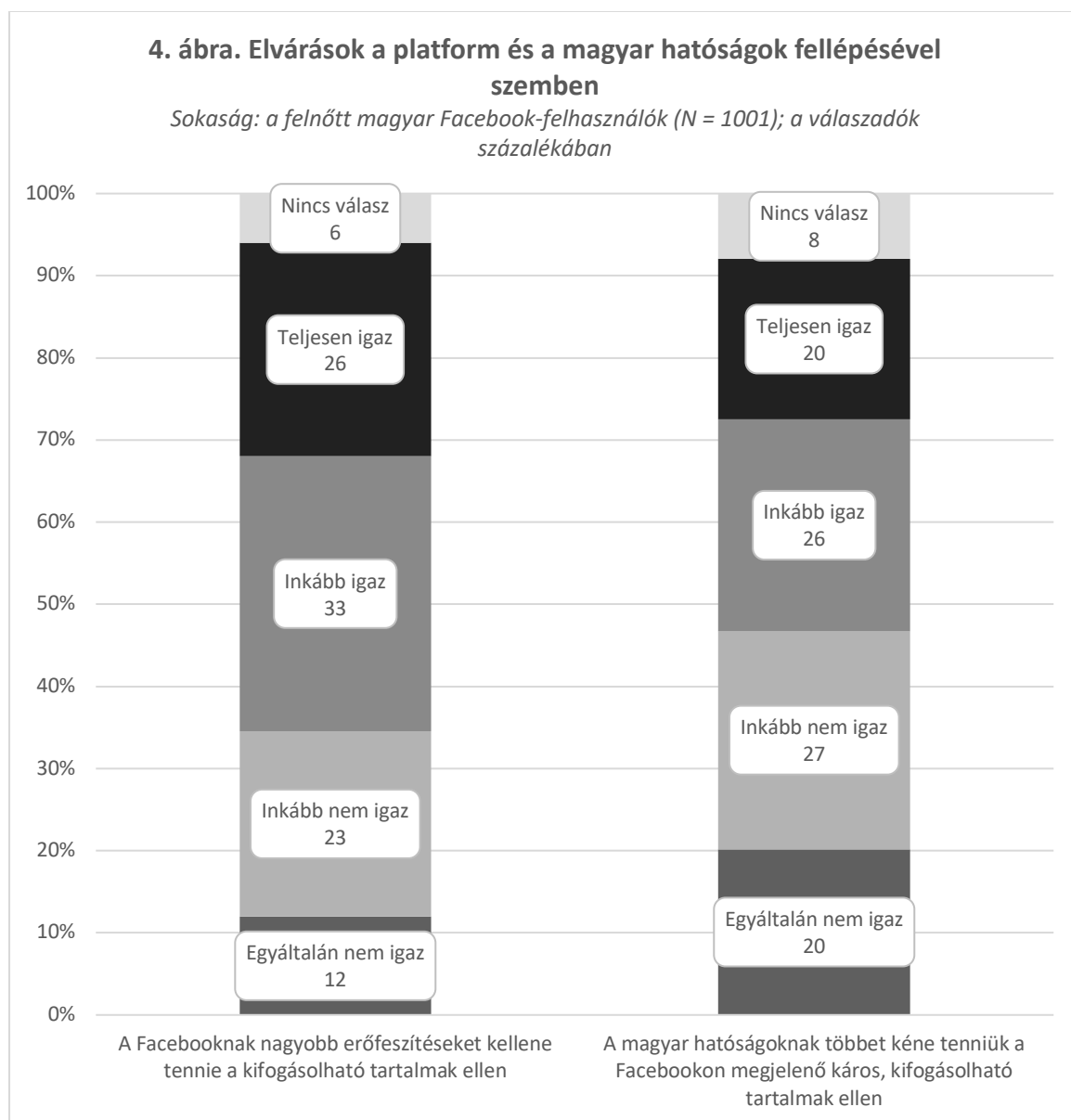
teljesen igaznak/jellemzőnek, hogy találkozott már ilyen tartalommal a Facebookon, és ezekben a korcsoportokban az összesített 12%-kal szemben 25, illetve 14% jelölte az „Inkább igaz” választ.

A kutatás arra is választ keresett, hogy egyes meghatározott típusú, nem kívánatos tartalmak előfordulását mennyire tartották meghatározónak a platformon a felhasználók. (Itt ugyancsak a kérdőíven megadott állításokra reagáltak a négyfokú skálán a felhasználók, vagyis előfordulhatott, hogy ugyanaz a válaszadó többféle tartalmat is azonosan értékelt.) Ezekből a válaszokból is az derült ki, hogy – legalábbis a felkínált lehetőségek közül – a megtévesztő, hamis hírek a legelterjedtebbek a Facebookon a felhasználók szerint. Közel azonos mértékű volt az egyetértés azzal az állítással is, mely szerint a Facebookon a legtöbb kifogásolható poszt és hozzászólás politikai témához kapcsolódik: a facebookozók 19%-a szerint ez teljesen, 40%-uk szerint inkább igaz volt.



1.3. A felhasználók többsége szerint a platformnak többet kellene tennie a kifogásolható tartalmak ellen – és sokak szerint a magyar hatóságoknak is

A kutatás választ keresett arra is, hogy a felnőtt magyar facebookozók szerint mennyire voltak elégségesek vagy elégtelenek azok az erőfeszítések, amelyeket maga a platform, illetve az illetékes magyar hatóságok tesznek a káros, kifogásolható tartalmak ellen. A felhasználók bő negyede jelölte teljesen igaznak, további egyharmada inkább igaznak azt az állítást, hogy a Facebooknak fokoznia kellene ilyen irányú erőfeszítéseit. A magyar hatóságoktól valamivel kevesebben várták volna el ugyanezt (20 és 26%).



Feltűnő, hogy a magyar hatóságok fellépésére arányaiban a legtöbben a legfiatalabb, 18-24 éves korosztály tagjai közül számítottak volna. A két „igaz” válaszlehetőséget összesen 52%-uk választotta ennél az állításnál, és csak 9% volt teljesen elutasító. A második leginkább hatóságifellépés-párti korosztály a 65 év felettieké volt, 49%-os „igaz” aránnyal.

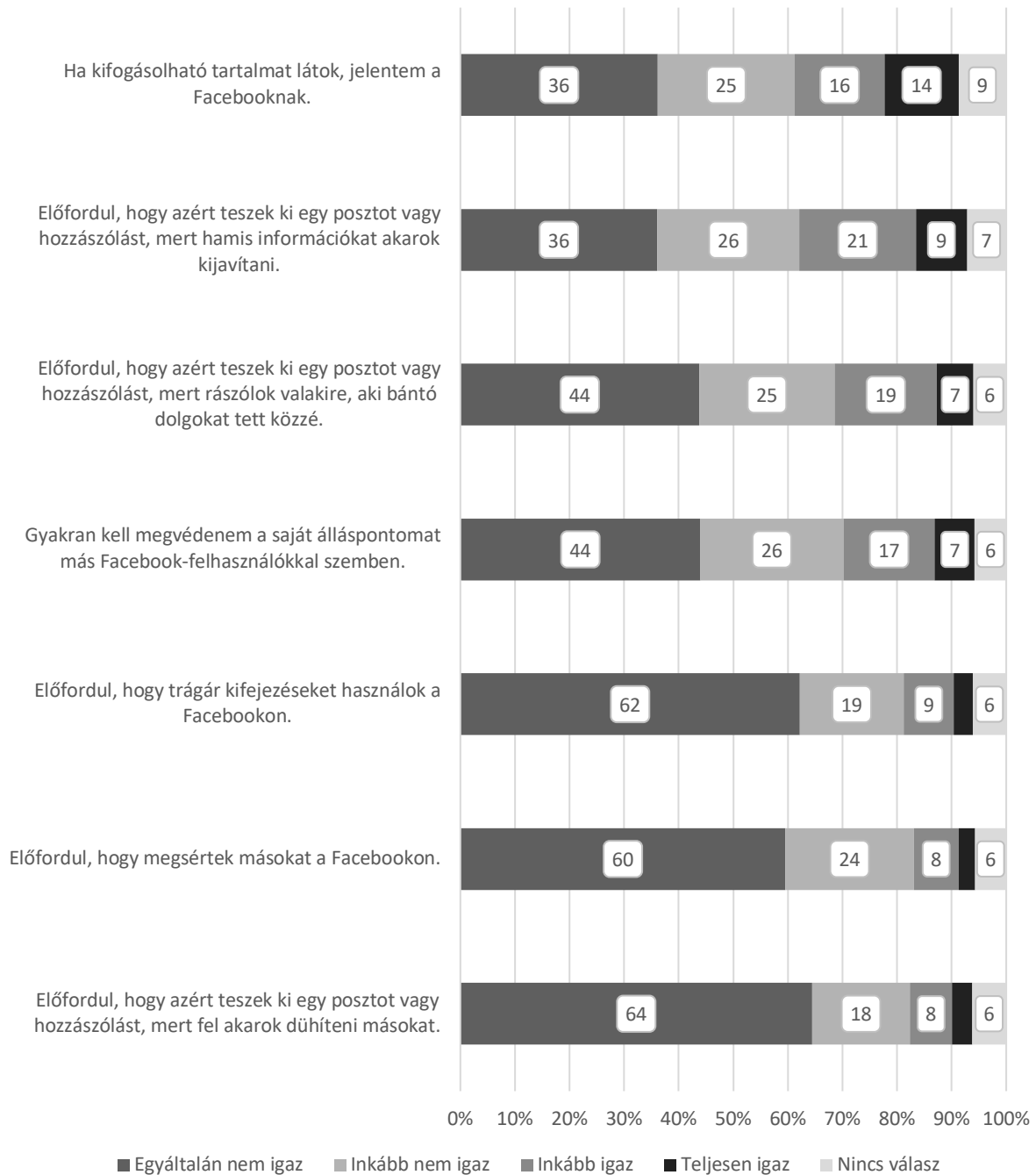
1.4. A felhasználók kisebb része maga is hozzájárul a kifogásolható tartalmak jelenlétéhez – fellépni ellenük többen szoktak

A kifogásolható tartalmakkal való találkozás mellett arra is rákérdeztünk, hogy a felhasználók maguk mennyiben járulnak hozzá ilyen tartalmak megjelenéséhez, illetve mennyiben lépnek fel ellenük. A saját normasértő viselkedésre vonatkozó kérdéseknél természetesen számolni kell azzal, hogy a válaszadók egy része a társadalmilag elvártnak gondolt választ adja, így az erre vonatkozó arányok inkább alsó becslésnek tekinthetők.

A felnőtt magyar facebookozók 11%-a mondta teljesen vagy inkább igaznak, hogy előfordul, hogy megsért másokat a Facebookon, 13%-uk, hogy trágár kifejezéseket használ, és 11%-uk, hogy azért tesz közzé posztot vagy hozzászólást, mert fel akar dühíteni másokat. A válaszadók döntő többsége, 81-83%-a ezeket az állításokat elutasította. Lényegesen többen számoltak be ugyanakkor arról, hogy a problémás tartalmak ellen maguk is fellépnek: 31% szokott azért hozzászólni, hogy hamis információkat kijavítson, 25% azért, hogy rászóljon valakire, aki bántó dolgokat tett közzé. Minden negyedik felhasználó (24%) érzi úgy, hogy gyakran kell megvédenie saját álláspontját más felhasználókkal szemben. A platform bejelentési eszközeit viszont kevesen használják: 30% mondta, hogy ha kifogásolható tartalmat lát, jelenti azt a Facebooknak, 61%-ukra ez nem jellemző.

5. ábra. A felhasználók saját normasértő, illetve normaérvényesítő magatartása a Facebookon

Sokaság: a felnőtt magyar Facebook-felhasználók (N = 1001); a válaszadók százalékában



A kétféle magatartás ugyanazokban a csoportokban sűrűsödik. A korcsoportok közül a 18-24 évesek körében a legmagasabb azok aránya, akik elismerték, hogy előfordul, hogy megsértenek másokat (23%), trágár kifejezéseket használnak (29%), illetve fel akarnak dühíteni másokat (28%) – ugyanakkor ebben a korcsoportban vannak a legtöbbben azok is, akik hamis információkat igazítanak ki (43%), rászólnak a bántó tartalmak közzétételére (43%), illetve jelentik a kifogásolható tartalmakat

(49%). Az átlagnál magasabbak a saját normasértésre vonatkozó arányok a legfeljebb 8 általános iskolai végzettségűek (23, 30, illetve 19%), valamint azok körében is, akikre nagyon jellemző, hogy egy csoportban tartalom megjelentetését vagy moderálását vállalják (28, 32, illetve 24%). Ugyanezek a csoportok – mint a 2.2. és a 2.4. pontban látni fogjuk – a moderációs akciókkal is az átlagnál gyakrabban érintettek. A kifogásolható tartalmak előállítása és az ellenük való fellépés tehát nagyrészt ugyanannak a kisebb, a platformon aktívabb felhasználói körnek a sajátja.

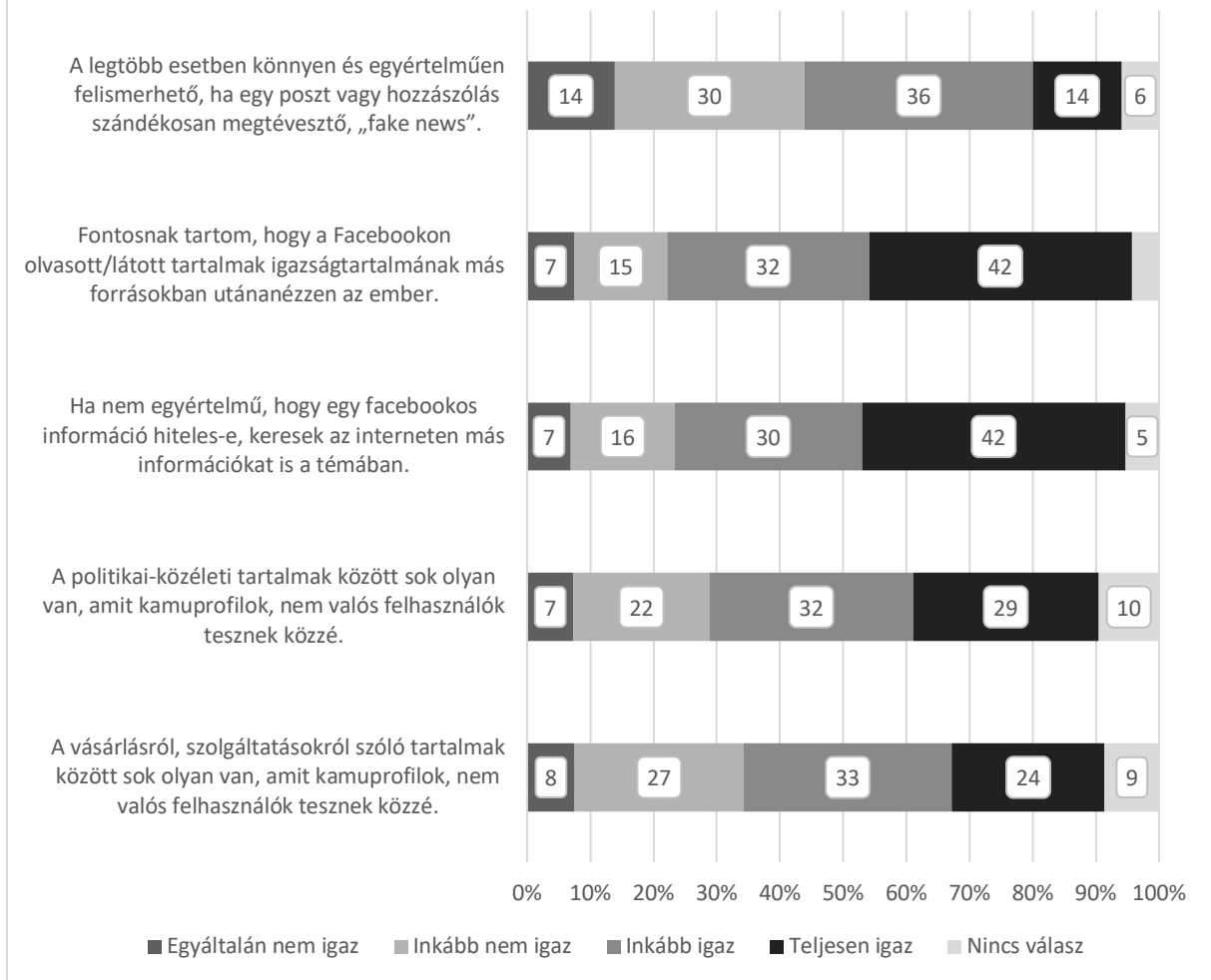
1.5. A felhasználók fele szerint könnyen felismerhetők a hamis hírek, a többség utána is néz a látott információknak

Mint az 1.2. pontban láttuk, a felhasználók a szándékosan megtévesztő, hamis híreket tartják a leggyakoribb kifogásolható tartalomtípusnak a Facebookon. A kutatás arra is rákérdezett, hogy mennyire tartják felismerhetőnek az ilyen tartalmakat, és hogyan kezelik a hitelességükkel kapcsolatos kételyeiket.

A válaszadók megítélése ebben a kérdésben megosztott: 50%-uk szerint a legtöbb esetben könnyen és egyértelműen felismerhető, ha egy poszt vagy hozzászólás szándékosan megtévesztő, 44%-uk szerint viszont nem. A legfiatalabbak (57%) és a nagyon sok, ezernél több Facebook-ismerőssel rendelkezők (62%) az átlagnál magabiztosabbak ebben. Az ellenőrzés fontosságáról ugyanakkor széles a konszenzus: 73% tartja fontosnak, hogy a Facebookon olvasott vagy látott tartalmak igazságtartalmának más forrásokban is utánanézzzen az ember, és 71% mondta, hogy ha nem egyértelmű egy facebookos információ hitelessége, az interneten más információkat is keres a témában.

6. ábra. Hamis hírek és kamuprofilok: felismerés és ellenőrzés

Sokaság: a felnőtt magyar Facebook-felhasználók (N = 1001); a válaszadók százalékában



Az ellenőrzési hajlandóság nagyjából a kor és az iskolai végzettség emelkedésével együtt nő. A tartalmak utánanézését a 18-24 évesek 61, az 50-65 évesek 83%-a tartja fontosnak; a legfeljebb 8 általános iskolai végzettségűek körében 52, a diplomások között 84% ez az arány. A más források tényleges keresésére vonatkozó állításnál hasonló a különbség (18-24 évesek: 65%, 50-65 évesek: 79%; legfeljebb 8 általános: 50%, diplomások: 81%). Az ellenőrzésre tehát éppen azok a csoportok a legkevésbé hajlamosak, amelyek – mint a 2.2. pontban látni fogjuk – a moderációs akciókkal is az átlagnál gyakrabban érintettek.

A felhasználók többsége szerint a kamuprofilok, nem valós felhasználók is jelentős részt állítanak elő a facebookos tartalmakból. 62% értett egyet azzal, hogy a politikai-közéleti tartalmak között sok olyan van, amelyet kamuprofilok tesznek közzé, a vásárlásról, szolgáltatásokról szóló tartalmak esetében 57% vélekedett így. A politikai tartalmakkal kapcsolatos gyanakvás a korral együtt erősödik (a 18-24 évesek 56, a 65 év felettiek 73%-a értett egyet az állítással), és az átlagnál erősebb azok körében is, akikre nagyon jellemző, hogy a hírfolyamban hazai politikai-közéleti hírekről tájékozódnak (72%), illetve hogy politikai, közéleti szereplők oldalait követik (71%). Mindezzel összhangban a felhasználók 60%-a szerint túl sok a politikusokhoz, pártokhoz kötődő tartalom a Facebookon.

A kérdőív azt is felmérte, hogy a felhasználók mennyire tartanak attól, hogy a Facebookon manipulálják őket. Ötfokú skálán a válaszadók 28%-a jelezte, hogy inkább vagy nagyon tart (4-es vagy 5-ös érték) a Facebook – vagyis a cég, az automatizmusok, a moderátorok stb. – manipulációjától, 33%-uk viszont inkább nem vagy egyáltalán nem (1-es vagy 2-es érték); 32% a skála középső értékét választotta. A tartalmakat közlétező egyének és szervezetek manipulációjától valamivel többen tartanak: itt 34% választotta a skála felső, 28% az alsó két értékét. A felhasználók tehát a manipuláció veszélyét valamivel inkább a tartalom-előállítók, mint maga a platform oldalán látják, a két tényező megítélése között azonban nincs nagy különbség.

2. A platform általi és a felhasználók általi moderáció a Facebookon

Ebben a fejezetben a felhasználók különböző moderációs akciók (hozzászólás törlése, profil felfüggesztése stb.) általi érintettségéről és a moderálásra vonatkozó megítéléseikről kapott adatokat mutatjuk be.

2.1. A felhasználókat sokkal inkább más felhasználók moderálják, mint maga a Facebook

A kutatásban hét tipikus „moderációs eseményt” határoztunk meg kategóriaként, és ezek gyakoriságát, utóéletét, felhasználók általi megítélését vizsgáltuk. Az egyes kategóriákba sorolható moderációs akciókkal egyrészt a Facebook szabályozza a megjelenő tartalmakat, illetve magukat a felhasználókat (platform általi moderáció); másrészt a felhasználók maguk szabályozzák az általuk ellenőrzött felületeken megjelenő tartalmakat, és az azokon aktív más felhasználókat (felhasználó általi moderáció). Az adott felhasználó által ellenőrzött felületnek tekintettük saját személyes profilját, illetve az olyan oldalakat (*page*) és csoportfelületeket, amelyeken ennek a felhasználónak moderálási joga van. A válaszadókat arra kértük, hogy ha esetleg munkahelyi feladatukkal jár valamely oldal adminisztrálása, az ezzel összefüggő moderálási eseményektől a válaszadáskor tekintsenek el.

A moderációs akciók megkülönböztethetők aszerint is, hogy egyes tartalomelemekre (posztok, kommentek), vagy magára az érintett felhasználói profilra irányulnak; aszerint, hogy hatásuk időleges (profil felfüggesztése) vagy végleges (tartalom törlése, letiltás, profil megszüntetése); továbbá aszerint is, hogy a felhasználó kifejezési szabadságát utólagosan (tartalom törlése) vagy a jövőre vonatkozóan (profil érintő akciók) korlátozzák. Ha egy felhasználó az általa adminisztrált felületről letilt egy másik felhasználót, ezzel nem csak a kifejezési szabadságát, hanem az információhoz jutás lehetőségét is korlátozhatja, amennyiben a beállítás szerint a letiltott felhasználó nem csak a hozzászólás és a megosztás lehetőségétől fosztatik meg, hanem olvasni sem tudja a továbbiakban az adott felületen megjelenő tartalmakat.

A kutatásból kiderült, hogy a felhasználók által végrehajtott moderációs akciók érdemben több felhasználót érintenek, mint a platform általiak. Az összes felnőtt facebookozó 27%-a számolt be arról, hogy előfordult már: kommentjét egy-egy Facebook-profil, oldal, vagy csoport adminisztrátora eltávolította; 23%-kal fordult elő, hogy ilyen, más felhasználó(k) által felügyelt felületről letiltották. Olyan esetre, hogy maga a platform törölte volna a hozzászólását, a felhasználók 14%-a emlékezett, míg 12%-kal fordult elő, hogy a személyes profilját felfüggesztette, 7%-kal, hogy véglegesen megszüntette a Facebook.

Mint látható, a kutatás alapján az is egyértelmű, hogy a Facebook a felhasználói tartalmak törlésével nagyságrendileg azonos hatókörű eszközként használja a személyes profilok felfüggesztését, illetve törlését. Az is kiderült ugyanakkor, hogy – nem meglepő módon – a profilt érintő moderációs eszközök használatára, bár hasonló arányban érinti a felhasználókat, ritkábban kerül sor. Az érintettek 20%-a számolt be arról, hogy az elmúlt három év során ötnél több alkalommal távolították el hozzászólását; a profil-felfüggesztésnél ez az arány 10%.

	Kommentjét az adott Facebook-oldal, csoport vagy személyes profil gazdája törölte	Facebook-oldal, csoport vagy személyes profil gazdája letiltotta	Kommentjét a Facebook moderátora törölte	A Facebook felfüggesztette személyes profilját	A Facebook megszüntette személyes profilját	A Facebook felfüggesztette hozzáférését egy adminisztrált oldalhoz vagy csoporthoz	A Facebook megszüntetett egy általa adminisztrált oldalt vagy csoportot
Teljes minta	27%	23%	14%	12%	7%	8%	8%

2.2. A fiatalokat, a férfiakat és az alacsonyabb végzettségűeket erősebben érintik a moderációs akciók

A 18-24 éves korosztály, a férfiak, valamint a legfeljebb 8 általános iskolai végzettséggel rendelkező Facebook-felhasználók minden kategóriában az átlagnál nagyobb arányú érintettségről számoltak be. Itt egyes esetekben nagyon komoly eltérések rajzolódtak ki: arányaiban több mint tizenegyszer annyi 18-24 éves facebookozóval fordult már elő, hogy a Facebook megszüntette a profilját, mint 65 év fölöttivel; minden harmadik fiatalal megtörtént már, hogy egy másik felhasználó letiltotta, míg a nők vagy a legidősebbek körében csak minden ötödikkel. Kiugró, 12 százalékpontos a különbség férfiak és nők között abban a tekintetben, hogy a csoport tagjai között milyen arányban vannak jelen azok, akiknek egy vagy több kommentjét törölte már a Facebook.

	Kommentjét az adott Facebook-oldal, csoport vagy személyes profil gazdája törölte	Facebook-oldal, csoport vagy személyes profil gazdája letiltotta	Kommentjét a Facebook moderátora törölte	A Facebook felfüggesztette személyes profilját	A Facebook megszüntette személyes profilját	A Facebook felfüggesztette hozzáférését egy adminisztrált oldalhoz vagy csoporthoz	A Facebook megszüntetett egy általa adminisztrált oldalt vagy csoportot
Teljes minta	27%	23%	14%	12%	7%	8%	8%
Kor: 18-24 év	32%	33%	30%	24%	24%	22%	34%
Kor: 65 év fölött	18%	19%	13%	9%	2%	5%	2%
Férfi	31%	26%	20%	15%	9%	11%	11%
Nő	23%	20%	8%	10%	6%	6%	5%
Legfeljebb 8 általános iskolai végzettség	35%	29%	17%	16%	15%	17%	21%
Felsőfokú végzettség	25%	20%	13%	9%	4%	8%	6%

2.3. Nincsen szó a felhasználói tartalmak tömeges törléséről vagy tömeges hosszú kitiltásokról

Mint láttuk, az összes felnőtt facebookozó 14%-a emlékezett olyan esetre, amikor a Facebook eltávolította (kimoderálta) az általa írt kommentet. Egy követő – csak az ehhez a 14%-hoz tartozóknak feltett – kérdéssel arra igyekeztünk ráközelíteni, hogy akiket ez a fajta moderálás érint, milyen gyakran találkoznak vele. Arra kérdeztünk rá, hogy az elmúlt három évben hány alkalommal vette észre az érintett felhasználó, hogy a Facebook moderátorai törölték hozzászólását.

Mint kiderült, jellemzően nem arról van szó, hogy tömegesen távolítaná el a platform a felhasználói tartalmakat. Az érintettek összesen 9%-a válaszolta azt, hogy a három év alatt 15-nél több alkalommal törölték kommentjeit (ezen belül az érintettek mindössze 2%-a emlékezett úgy, hogy több mint 50 alkalommal törölték hozzászólásait). Az érintettek nagyjából egyharmada (32%) a három évből egyetlen ilyen alkalmat tudott felidézni, további egyharmad (33%) 2-5 esetről számolt be. (Megjegyzendő ugyanakkor, hogy az érintettek több mint fele, 51%-a úgy emlékezett, hogy a legutóbbi ilyen törlésre az elmúlt egy évben került sor – nem elképzelhetetlen tehát, hogy egyes felhasználók egyszerűen elfeledkeztek korábbi moderálásokról, és ezért válaszukban alulbecsülték azok valós számát.)

A felhasználói profilok felfüggesztése körében – itt az elmúlt három évben érintetteket kérdeztük a legutóbbi általuk átélt esetről – a leggyakoribb az, hogy az intézkedés egy hétnél rövidebb időtartamra szól (28%). 19% kapott egy hétre, 14% két-három hétre, 20% egy-két hónapra szóló felfüggesztést. Féléves vagy hosszabb tiltást az érintettek 9%-a szenvedett el. (11% volt azok aránya, akik körülbelül sem emlékeztek a felfüggesztés hosszára.)

Azok körében, akiknek az általuk adminisztrált oldalhoz vagy csoporthoz való hozzáférést függesztette fel időlegesen a Facebook (ugyancsak az elmúlt három évben érintetteket kérdeztük a legutóbbi általuk átélt esetről), hosszabb, két-három hetes a leggyakoribb időtartam (27%). Körülbelül hasonló arányban számoltak be a felhasználók egyhetes (24%) és egy-két hónapos (22%) felfüggesztésekről. Az egy hétnél rövidebb időre, illetve a három-hat hónapra szóló intézkedések aránya 6% és 8% volt; fél évnél hosszabb időre csak az érintettek 4%-ánál vonták meg a hozzáférést. (Itt 10% volt azok aránya, akik körülbelül sem emlékeztek a felfüggesztés hosszára.)

2.4. Egyes facebookos aktivitásokkal együtt jár a moderáció gyakoribb meg tapasztalása

Kutatásunkban arra is rákérdeztünk, hogy a felhasználók mit és milyen gyakran csinálnak a Facebookon, milyen jellegű oldalakat követnek, milyen szerepeket vállalnak. Egyértelműen kimutatható, hogy azok, akik bizonyos aktivitásokat végeznek a platformon, az átlagnál jóval gyakrabban kerülnek moderálásra – míg azok, akik ezektől az aktivitásoktól távol tartják magukat, az átlagnál jóval ritkábban. Az alábbi táblázatban két ilyen aktivitás adatait mutatjuk be. Mint látható, azok akikre saját válaszuk szerint nagyon jellemző, hogy politikai, közéleti szereplők facebookos jelenlétét követik, minden kategóriában az átlagnál jóval gyakrabban találkoznak moderációval (az átlagos 27%-hoz képest például 46%-ukkal előfordult már, hogy egy másik felhasználó törölte a hozzászólásukat).

	Kommentjé t az adott Facebook- oldal, csoport vagy személyes profil gazdája törölte	Facebook -oldal, csoport vagy személye s profil gazdája letiltotta	Kommentjé t a Facebook moderátora törölte	A Facebook felfüggesztett e személyes profilját	A Facebook megszüntett e személyes profilját	A Facebook felfüggesztett e hozzáférését egy adminisztrált oldalhoz vagy csoporthoz	A Facebook megszüntetet t egy általa adminisztrált oldalt vagy csoportot
Teljes minta	27%	23%	14%	12%	7%	8%	8%
Egyáltalán nem jellemző, hogy politikai és/vagy közéleti szereplők oldalát, közléseit követi	19%	17%	9%	10%	4%	5%	6%
Nagyon jellemző, hogy politikai és/vagy közéleti szereplők oldalát, közléseit követi	46%	30%	24%	18%	10%	15%	11%
Egyáltalán nem jellemző, hogy tartalom megjelentetésé t vagy moderálást vállal egy csoportban	20%	18%	8%	9%	3%	4%	5%
Nagyon jellemző, hogy tartalom megjelentetésé t vagy moderálást vállal egy csoportban	57%	32%	25%	23%	16%	17%	14%

2.5. Sok magyar facebookos használja aktívan a moderációs eszközöket

A moderációs eszközök használata a facebookos mindennapok része a magyar felhasználók számára. Ez akkor is markánsan kirajzolódik, ha arra kérdezzük rá, hányan és milyen gyakran élnek ezekkel az eszközökkel. Íme, a kutatás néhány figyelemre méltó eredménye ebben a tárgykörben:

- A felnőtt magyar Facebook-felhasználók 42%-a emlékszik úgy, hogy törölt már más felhasználótól származó hozzászólást.
- 34% törölt kommentet a személyes profiljáról, 10% adminisztrált oldalról, 9% adminisztrált csoportból (természetesen vannak felhasználók, akik többféle felületen is alkalmazták az eszközt).

- A legfiatalabb felnőtt korosztály átlagnál nagyobb aktivitása itt is megmutatkozik: a 18-24 évesek közel fele törölt már kommentet személyes oldaláról (48%), 17%-uk csoportból (mindkét adat jóval magasabb a teljes minta átlagánál).
- A csoport-adminisztrálásban aktív felhasználók a személyes oldalukon a teljes átlagnál sokkal hajlamosabbak kommenteket törölni (43%), és általában is igaz, hogy akiknek törölte már a kommentjét másik felhasználó, maga is hajlamosabb ugyanezt tenni (44%).
- A kutatás azt is kimutatta ugyanakkor, hogy a felhasználók jellemzően nem tömegesen élnek a törlés lehetőségével: az eszköz használóinak 71%-a mondta azt, hogy 3 év alatt 1-5 alkalommal törölte más felhasználó hozzászólását; mindössze 2% számolt be arról, hogy 50-nél több hozzászólást törölt.

Az egyes hozzászólások törlésénél is elterjedtebb a magyar felhasználók között a letiltás moderációs eszköze.

- A felhasználók felénél is többen éltek már ezzel az eszközzel: 55%.
- A 18-24 évesek között itt is jóval magasabb az arány: 70%-uk használta már a lehetőséget. Az eggyel idősebb korosztály, a 25-35 évesek között az összesített átlaggal gyakorlatilag megegyező, 56%-os az arány.
- 46% a személyes profiljáról, 8% általa adminisztrált oldalról, 7% csoportból tiltott ki másik Facebook-felhasználót.
- A letiltásra is igaz ugyanakkor, hogy nem százsámra használják ezt a lehetőséget a felhasználók: azok közül, akik egyáltalán letiltottak már valaki mást, 25% összesen egy alkalommal járt el így, további 51% pedig 2-5 esetben. Itt is csak 2% mondta azt, hogy 50 fölött van az általa tiltottak száma.

2.6. A politikai, közéleti oldalak a legszorgalmasabb kommenttörölők, a letiltások leggyakrabban ismerősöktől érkeznek

Az alábbiakban bemutatjuk a felhasználók moderációs döntései mögött álló leggyakoribb okokat, valamint azt, hogy milyen típusú Facebook-tartalmak adminisztrátorai élnek leggyakrabban más felhasználók szabályozásának céljával a hozzászólások törlésének, illetve a felhasználók letiltásának eszközével.

A leggyakoribb okok, amelyekre a más felhasználók kommentjeit eltávolító felhasználók hivatkoznak (A „Milyen okból, okokból törölt ön már hozzászólást [az elmúlt 3 év során]?” kérdésre adott válaszok alapján, ahol egy felhasználó több választ is megjelölhetett; a zárójelben szereplő számok az érintettek százalékában jelzik az adott választ jelölők arányát.)

1. Nemkívánatos felhasználótól származott a hozzászólás – a kérdőív megfogalmazása szerint: "Olyan ember írta, akit nem akarok a profilom/oldalon látni." (25%)
- 2-3. Trágár tartalom; értelmetlen tartalom (24-24%)
4. Az adminisztrátor, illetve az oldal/csoport értékrendjével összeegyeztethetetlen hozzászólás (22%)
5. Nem kívánt reklám, link (19%)
6. Valótlan, félrevezető információ, fake news (18%)
7. Gyűlölködő, rasszista, kirekesztő hozzászólás (17%)

8. Személyes támadás (16%)
9. Politikai, világnézeti szempontból kifogásolható hozzászólás (14%)
10. Az oldal/csoport belső szabályait sértő hozzászólás (12%)

A leggyakoribb okok, amelyekre a más felhasználókat letiltó felhasználók hivatkoznak (A „Milyen okból, okokból tiltott le felhasználót [az elmúlt 3 év során]?” kérdésre adott válaszok alapján, ahol egy felhasználó több választ is megjelölhetett; a zárójelben szereplő számok az érintettek százalékában jelzik az adott választ jelölők arányát.)

1. Nemkívánatos felhasználó (36%)
2. Személyes támadás (20%)
3. Az adminisztrátor, illetve az oldal/csoport értékrendjével összeegyeztethetetlen jelenlét (18%)
4. Trágár tartalom (18%)
- 5-7. Értelmetlen tartalom; gyűlölködő, rasszista, kirekesztő tartalom; nem kívánt reklám, link (16-16%)
8. Valótlan, félrevezető információ, fake news (15%)
- 9-10. Meztelenséget, szexualitást ábrázoló képek; politikai, világnézeti szempontból kifogásolható tartalom (13-13%)

A leggyakoribb komment-törölők („Az elmúlt 3 év során milyen jellegű oldalakról törölte az oldal gazdája az ön hozzászólását?” kérdésre adott válaszok alapján (egy felhasználó több választ is megjelölhetett); a zárójelben szereplő számok az érintettek százalékában jelzik az adott választ jelölők arányát.)

1. Politikai és/vagy közéleti szervezet/intézmény oldala (33%)
- 2-3. Politikai és/vagy közéleti szereplő (személy) oldala; Facebook-ismerős profilja (31-31%)
4. Magánjellegű adásvételt segítő és/vagy érdeklődési körhöz (hobbyhoz) kapcsolódó oldal (22%)
5. Professzionális hírforrás (hírportál, újság, tévé) oldala (16%)

A leggyakoribb letiltók⁴

1. Facebook-ismerős (43%)
2. Politikai és/vagy közéleti szereplő (személy) oldala (20%)
3. Magánjellegű adásvételt segítő és/vagy érdeklődési körhöz (hobbihoz) kapcsolódó oldal (15%)
4. Politikai és/vagy közéleti szervezet/intézmény oldala (14%)
5. Gyártó, kereskedelmi és szolgáltató egység/cég oldala (10%)

2.7. A felhasználók elfogadják a felületek gazdáinak moderálási jogát – a kritikus hangok elhallgattatását azonban nem

A moderációs gyakorlatok megtapasztalása mellett arra is kíváncsiak voltunk, hogy a felhasználók szerint ki, mit és milyen feltételekkel távolíthat el a Facebookról. A kérdőív erre vonatkozó állításait ugyancsak négyfokú skálán értékelték a válaszadók.

A válaszokból az derül ki, hogy a magyar facebookozók többsége elfogadja a felhasználói moderáció legitimitását: 56% szerint minden profil, oldal vagy csoport gazdája maga döntheti el, ki és milyen közlésekkel jelenhet meg az általa működtetett felületen, és 63% szerint a Facebook összességében megfelelő eszközöket biztosít ahhoz, hogy saját felületén csak a számára elfogadható felhasználók és tartalmak jelenjenek meg. Ez a jog azonban a felhasználók szerint nem korlátlan: még szélesebb egyetértés övezi azt, hogy nem helyes, ha egy politikus oldaláról letiltják a vele egyet nem értő felhasználókat (70%), illetve ha egy kereskedelmi oldal eltávolítja a kritikus hozzászólásokat (62%). Mint a 2.6. pontban láttuk, a kommenttörlések leggyakoribb terei éppen a politikai, közéleti szervezetek és szereplők oldalai – a felhasználók által a legkevésbé elfogadott gyakorlat tehát egyben az egyik legelterjedtebb is.

⁴ „Az elmúlt 3 év során milyen jellegű oldalakról tiltották le önt?” kérdésre adott válaszok alapján (egy felhasználó több választ is megjelölhetett); a zárójelben szereplő számok az érintettek százalékában jelzik az adott választ jelölők arányát.

7. ábra. Ki, mit és milyen feltételekkel távolíthat el a Facebookról? – a felhasználók véleménye

Sokaság: a felnőtt magyar Facebook-felhasználók (N = 1001); a válaszadók százalékában



A platform általi moderációval kapcsolatban ellentmondásosabb a kép. A felhasználók 51%-a szerint csak az egyértelműen jogszabálysértő tartalmakat lenne szabad bárkinek letörölnie a Facebookról – ami a platform közösségi alapelveinél jóval szűkebb mércét jelentene –, ugyanakkor csak 34% értett

egyét azzal, hogy a Facebook vállalatnak sokkal kevésbé lenne szabad beavatkoznia a felhasználók dolgába, 59% elutasította ezt az állítást. Ez összhangban van az 1.3. pontban bemutatott eredménnyel, mely szerint a többség inkább több, mint kevesebb erőfeszítést vár a platformtól a kifogásolható tartalmak ellen. A beavatkozás visszafogását a 18-24 évesek körében szorgalmazták a legtöbben (48%) – ugyanebben a korcsoportban azonban a hatósági fellépést is az átlagnál többen várnák el (l. az 1.3. pontot).

Megosztottak a felhasználók a jogalkotói beavatkozás kérdésében is: 40% szerint szigorúbb magyar törvényekkel kellene meggátolni a Facebookot abban, hogy magyar tartalmakat töröljön, magyar felhasználókat függessen fel vagy tiltson le, 47% szerint viszont erre nincs szükség, 12% pedig nem foglalt állást. A szigorúbb szabályozást azok támogatták az átlagnál nagyobb arányban, akiknek a hozzászólását már törölte egy másik felhasználó (49%), illetve akikre nagyon jellemző, hogy politikai, közéleti szereplők oldalait követik (47%) – vagyis akik maguk is gyakrabban szembesülnek a moderációval.

3. A platform általi moderálás megélése és megítélése az érintett felhasználók körében

Ebben a fejezetben azokkal az adatokkal foglalkozunk, amelyek a Facebook moderálási gyakorlatai által keletkeztetett felhasználói élményeket, megítéléseket írják körül.

3.1. A moderálási akciók indokai és felületei: komplex mintázat rajzolódik ki

A különböző moderációs akciókkal az elmúlt három év során érintett, és a platformtól indoklást kapott felhasználók (az arányaikra vonatkozó adatokat l. lejjebb, a 3.4. pontban) körében megkérdeztük, hogy a legutóbbi esetben milyen normasértésekre hivatkozott a Facebook.

Azoknál, akiknek a hozzászólását eltávolították, leggyakrabban a felhasználási feltételek, illetve a közösségi szabályok konkrétabban nem meghatározott megsértésére hivatkozott a Facebook a törlés okaként. A felhasználók közel negyede esetében gyűlöletbeszéd volt a törlés oka.

A leggyakoribb hozzászólás-törlési indoklások (több válasz is jelölhető volt):

1. Felhasználási feltételek, illetve közösségi szabályok konkrétan nem meghatározott jellegű megsértése (34%)
2. Gyűlöletbeszéd (23%)
3. Kéretlen tartalom közlése/terjesztése (19%)
4. Szerzői jog megsértése (18%)
- 5-6. Zaklatás, bullying; reklámozásra, kereskedelmi tevékenységre vonatkozó szabályok megsértése (15-15%)

Az alacsony elemszám miatt ezek az adatok messzebb menő következtetések levonására nem alkalmasak, mindenesetre a 25-35 éves korcsoportban az átlagnál szignifikánsan többen jelölték meg törlési okként a szerzőijog-sértést (58%), emellett a felnőtt meztelenség, szexualitás ábrázolását (35% az átlag 11%-ához képest), és a gyermek veszélyeztetésének ábrázolását is (25% az átlag 7%-ához képest).

Amikor arra kérdeztünk rá az érintetteknél, hogy milyen jellegű profilokon, oldalakon közölt hozzászólásaikat távolította el a Facebook az előző három évben, ismét a politikai/közéleti kötődésű felületek bizonyultak a leginkább konfliktusosnak.

Azok a felületek, ahonnan a leggyakrabban törölt hozzászólásokat a Facebook (több válasz is jelölhető volt):

1. Politikai és/vagy közéleti szervezet/intézmény oldala (25%)
2. Politikai és/vagy közéleti szereplő (személy) oldala (24%)
3. A moderálással érintett személy oldala, vagy általa adminisztrált – nem munkahelyi – oldal (19%)
- 4-6. Facebook-ismerős oldala; bulvár és szórakoztató oldal; professzionális hírforrás (hírportál, újság, tévé) oldala (16-16%)

A személyes profil felfüggesztése esetében az indoklásokban leggyakrabban ezek az okok szerepeltek:

1. Felhasználási feltételek, illetve közösségi szabályok konkrétan nem meghatározott jellegű megsértése (33%)
2. Gyűlöletbeszéd (27%)
3. Kéretlen tartalom közlése/terjesztése (23%)
4. Felnőtt meztelenség, szexualitás ábrázolása (15%)
5. Zaklatás, bullying (11%)

Bár a válaszadók aránya itt a teljes mintához képest viszonylag alacsony, 6%-os, ezért az eredmény általánosíthatóságát óvatosan kell kezelni, kiemelhető, hogy ebben a körben mindössze 2%, vagyis egy-két felhasználó számolt be arról, hogy a szerzői jogok megsértése is szerepelt a felfüggesztésének indoklásában. Ez utalhat arra, hogy az ilyen jellegű normasértéseket a Facebook jellemzően a problémás tartalmak eltávolításával kezeli (l. az adatokat feljebb), a súlyosabb vagy visszatérő esetekben viszont hajlamos a profilt nem felfüggeszteni, hanem megszüntetni (l. a következő toplistát).

Azok a felhasználók, akiknek az elmúlt három év során a Facebook valamikor megszüntette a személyes profilját, és emlékeztek a kapott indoklásra, a leggyakrabban ezeket a megjelölt okokat idézték fel:

1. Felhasználási feltételek, illetve közösségi szabályok konkrétan nem meghatározott jellegű megsértése (48%)
2. Szerzői jog megsértése (36%)
- 3-4. Kéretlen tartalom közlése/terjesztése; reklámozásra, kereskedelmi tevékenységre vonatkozó szabályok megsértése (33-33%)
5. Gyűlöletbeszéd (26%)

Azok esetében, akiknek időlegesen felfüggesztették a hozzáférését egy általuk kezelt csoporthoz vagy oldalhoz, ezek voltak a leggyakoribb indoklások:

1. Kéretlen tartalom közlése/terjesztése (37%)
2. Felhasználási feltételek, illetve közösségi szabályok konkrétan nem meghatározott jellegű megsértése (36%)
- 3-4. Szerzői jog megsértése; reklámozásra, kereskedelmi tevékenységre vonatkozó szabályok megsértése (30-30%)
5. Felnőtt meztelenség, szexualitás ábrázolása (24%)

Ebben a körben is az rajzolódik ki, hogy gyakran a politikai-közéleti témákkal foglalkozó felületek lehetnek a leginkább konfliktusosak. Az érintett csoport- és oldaltípusok toplistája így néz ki (több válasz is jelölhető volt):

1. Közéleti, politikai témákkal foglalkozó csoport (35%)
2. Közéleti, politikai témákkal foglalkozó oldal (24%)
3. Szórakoztató oldal (pl. mémek, celebek, állatos képek) (22%)
4. Szórakoztató csoport (pl. mémek, celebek, állatos képek) (21%)
5. Hobbihoz, érdeklődési körhöz kapcsolódó oldal (19%)

Az általuk működtetett oldal vagy csoport megszüntetésével érintett felhasználók által kapott indoklások:

1. Felhasználási feltételek, illetve közösségi szabályok konkrétan nem meghatározott jellegű megsértése (33%)
2. Zaklatás, bullying (27%)
3. Szerzői jog megsértése (18%)
4. Felnőtt meztelenség, szexualitás ábrázolása (16%)
- 5-6. Kéretlen tartalom közlése/terjesztése; gyermek veszélyeztetésének ábrázolása (12-12%)

A megszüntetett felületek között a korábban látottaknál kisebb arányban szerepelnek politikai-közéleti oldalak és csoportok (17% és 14%). A toplista (több válasz is jelölhető volt):

1. Hobbihoz, érdeklődési körhöz kapcsolódó oldal (26%)
2. Szórakoztató csoport (pl. mémek, celebek, állatos képek) (25%)
- 3-4. Szórakoztató oldal (pl. mémek, celebek, állatos képek); adásvétellel, csereberével foglalkozó csoport (20-20%)

5. Az érintett felhasználó saját szakmai/rajongói/tartalmi oldala (18%)

3.2. A platform moderációs döntéseinek megítélése az érintett felhasználók körében: nincs antagonizmus, nincs konszenzus

Követő kérdésekkel közelítettünk rá arra, hogy mennyire értenek egyet a felhasználók az őket érintő moderációs döntésekkel, hogy mennyire számítanak előzetesen az egyes moderációs akciókra, illetve hogy mennyire van „nevelő hatása” ezeknek az akcióknak, vagyis a felhasználók mekkora része érzi úgy, hogy hatásukra változtatott valamit a platform felületén követett gyakorlatain. Ezeket a kérdéseket minden moderációs akcióra vonatkozóan azoknak tettük fel, akiket az adott moderációs akció az előző három évben érintett, és arra kértük őket, hogy a legutóbbi, általuk megélt ilyen akcióra vonatkozóan adjanak rájuk válaszokat.

A válaszok nyomán tehető legalapvetőbb megállapítás az, hogy jellemzően nem kaptunk szélsőséges értékeket. Az érintett felhasználók szűk többsége a legtöbb kategóriában úgy érzi, nem volt megalapozott a Facebook őket érintő döntése – de sokan vannak azok is, akik elfogadták a moderációt. Kifejezetten feltűnő, hogy egy kategóriát kivéve viszonylag alacsonyan, nagyjából egyharmad körül alakul azok aránya, akiket teljesen váratlanul ért a moderáció, sőt, olyan kategória is van, amelyikben több felhasználó volt már előre biztos a moderáció bekövetkeztében, mint amennyit meglepett az akció (l. a következő táblázatot).

A kérdőív ezt nem vizsgálta, de az említett jelenség oka lehet az, hogy mire a platform megszüntet egy oldalt vagy csoportot, egyéb eszközökkel – például felfüggesztéssel – igyekszik hatni az adminisztrátor(ok)ra, így mire a súlyosabb szankció bevetésre kerül, az érintetteket nem éri váratlanul. Egy ilyen dinamika részben vagy egészben magyarázhatja azt is, miért a személyes profil felfüggesztése az a moderációs akció, amelyet a legkevesebben éreztek indokoltnak, illetve a legtöbben tartottak váratlannak: az érintettek számára a platformhoz való hozzáférés ideiglenes elvesztése lehet az a momentum, amikortól a moderációs beavatkozások úgymond komolyra fordulnak.

	Kommentjét a Facebook moderátora törölte	A Facebook felfüggesztette személyes profilját	A Facebook megszüntette személyes profilját	A Facebook felfüggesztette hozzáférését egy adminisztrált oldalhoz vagy csoporthoz	A Facebook megszüntetett egy általa adminisztrált oldalt vagy csoportot
Indokoltnak találta a Facebook moderációs döntését	29%	24%	40%	40%	28%
Nem találta indokoltnak a Facebook moderációs döntését	52%	67%	53%	50%	53%
Előzetesen biztosra vette, hogy az adott moderációs akció érinteni fogja	20%	17%	32%	26%	39%
Nem számított az adott moderációs döntésre	42%	51%	34%	38%	28%
Ha kapott indoklást, azt érthetőnek, kellően részletesnek találta, függetlenül attól, hogy egyetértett-e vele	65%	59%	82%	74%	79%
A moderálási akció hatására változtatott felhasználói szokásain	40%	36%	n. a.	53%	n. a.

Az adatok ebben a körben arra is utalnak, hogy a fiatalabbak az időseknél gyakran jobban meg tudják ítélni a platformon kifejtett aktivitásaik várható következményeit, és hajlamosabbak elfogadni a Facebooktól kapott indoklásokat is. A 18-24 évesek 38%-a volt már előzetesen biztos abban, hogy legutóbb törölt hozzászólása moderáció áldozata lesz, míg az 50 évesnél idősebb korosztályokban ez az arány csak 5%. (A teljes mintában, mint láttuk, 20%.) A 65 évesnél idősebbek 68%-a számára volt teljesen váratlan a hozzászólásuk törlése, míg az összes érintett átlaga csak 42%. Az érintett 18-24 évesek több mint fele, 55% szerint volt indokolt a hozzászólásuk törlése; az 50-65 évesek közt ez az arány csak 11%, a 65 évnél idősebeknél pedig mindössze 4% (az átlag 29%).

Egybevágó a trend a profilok felfüggesztésének megítélésében: az átlag 17%-hoz képest a 18-24 évesek 40%-a volt előre biztos abban, hogy érkezik a felfüggesztés, az érintett 65 év felettiiek körében viszont egyáltalán nem volt ilyen felhasználó. Ezt az akciót az érintett 18-24 évesek 38%-a, az érintett 25-35 évesek 58%-a vélte indokoltnak; az 50-65 évesek között 10% fogadta el az intézkedést indokoltként, a 65 év fölöttiek között senki. (Az átlag itt 24% volt.)

Itt is szem előtt kell tartani, hogy értelemszerűen egyre kisebb számú válaszadóra vonatkoznak az egyes specifikus kérdéseknél kapott adatok. A hozzászólás törlésével érintett felhasználók körében az

indoklást megfelelőek tartó felhasználók aránya a teljes mintához viszonyítva például mintegy 4%. Ennek megfelelően ezeknél a korábbi válaszok által már szűkített csoportok által adott válaszoknál nem irányadóak a demográfiai megoszlásokat jelző adatok – ezért ezekre csak ezt jelezve hivatkozunk, ha egyáltalán.

Csupán érdekesség tehát, hogy ebben a kategóriában a budapestiek és a legfiatalabbak között az átlagnál kisebb arányban voltak azok, akik emlékeztek indoklásra (egyenként 45%, az átlag 71%), míg azok között, akikre nagyon jellemző, hogy a hírfolyamban hazai közéleti hírekről tájékozódnak, az átlagnál nagyobb arányban voltak ilyenek (88%). Ugyancsak óvatossá kell kezelni ezeket a számokat, de legalábbis figyelemre méltó, hogy a fiatalabbak között nagyobb arányban voltak azok, akik a kapott indoklást érthetőnek, megfelelőnek találták – függetlenül attól, hogy egyetértettek-e vele –, mint az idősebbek között. A 18-24 évesek 73, a 25-35 évesek 90%-a válaszolt igennel erre a kérdésre, míg az 50-65 éveseknél csupán 56, a 65 év felettiekénél 42% (az összesített átlag 65% volt).

Ugyancsak érdekesség, hogy a profil törlésével érintett felhasználók között minél magasabb iskolai végzettségű valaki, annál kevésbé minősítette érthetőnek, kellően részletesnek a Facebooktól kapott tájékoztatást, indoklást. Az érintettek közül a legfeljebb 8 általános végzettségűek 100%-a válaszolt pozitívan erre a kérdésre, míg a diplomások közül csak 62% (a szakmunkásképzőt végzettek esetében 82%, az érettségizetteknél 74% ez az arány).

A kutatásban arra is igyekeztünk ráközelíteni, hogy az érintett felhasználók mennyire fogadják el a kapott indoklásokat, milyen feltételezéseik vannak a törlések valós okairól. Ebben a körben is a három éven belüli legutóbbi konkrét esetre fókuszáltak a kérdések, és a megadott lehetőségek közül ennél a kérdéscsoportnál is többet is megjelölhettek a válaszadók (hiszen a Facebook indoklásai is egynél több érvet hozhatnak fel). A feltételezett valós indokok között így sem kaptunk egyik kategóriában 40%-nál magasabb eredményt, illetve egyik kategóriában sem volt 10 százalékpontonál nagyobb a leggyakrabban, illetve második leggyakrabban említett ok közötti különbség.

A törlésekkel érintett felhasználók jelentős része, bő egyharmada vélte úgy, hogy az előző három évben legalább egy hozzászólását politikai, világnézeti okok miatt távolította el a szolgáltató. Valamivel kevesebben voltak azok, akik „elismerték”, hogy megsértették a Facebook szabályait. A törlések valós oka a felhasználók szerint (több válasz is jelölhető volt):

1. Politikai, világnézeti ok (36%)
2. A Facebook tartalmi szabályainak a megsértése (32%)
3. Más felhasználók által végrehajtott, szervezett akció (23%)
4. Mások anyagi, kereskedelmi érdekeinek sérelme (19%)
5. Egy korábban kialakult konfliktus egy konkrét felhasználóval vagy az érintett oldal gazdájával (18%)

Az adatok a felhasználói profilok felfüggesztésére vonatkozóan is hasonlóak: a leggyakrabban megjelölt vélelmezett ok itt is a politikai, világnézeti volt. A profilfelfüggesztések valós oka a felhasználók szerint (több válasz is jelölhető volt):

1. Politikai, világnézeti ok (31%)
2. A Facebook tartalmi szabályainak a megsértése (26%)
3. Más felhasználók által végrehajtott, szervezett akció (18%)
4. Egy korábban kialakult konfliktus egy konkrét felhasználóval vagy az érintett oldal gazdájával (15%)
5. A szerzői jogi jogszabályok megsértése (12%)

Azok a felhasználók, akiknek a személyes profilját megszüntette a Facebook, egyharmad körüli arányban valós tartalmi vagy szerzői jogi normasértéseket említettek a moderálási akció általuk feltételezett valós háttereként. Ez az egyetlen kategória, ahol nem a politikai, világnézeti ellentét a leggyakrabban feltételezett valós oka az intézkedésnek. A toplista így alakul:

1. A Facebook tartalmi szabályainak a megsértése (37%)
2. Más felhasználók által végrehajtott, szervezett akció (36%)
3. A szerzői jogi jogszabályok megsértése (33%)
4. Egy korábban kialakult konfliktus egy konkrét felhasználóval vagy az érintett oldal gazdájával (29%)

Azok, akiknek a csoportra vagy oldalra vonatkozó adminisztrátori jogosultságát függesztette fel a Facebook, a leggyakrabban ismét a politikai-világnézeti szándékokat feltételezték a döntés hátterében:

1. Politikai, világnézeti ok (40%)
2. A szerzői jogi jogszabályok megsértése (30%)
3. A Facebook tartalmi szabályainak a megsértése (26%)
4. Más felhasználók által végrehajtott, szervezett akció (25%)
5. Egy korábban kialakult konfliktus egy konkrét felhasználóval vagy az érintett oldal gazdájával (22%)

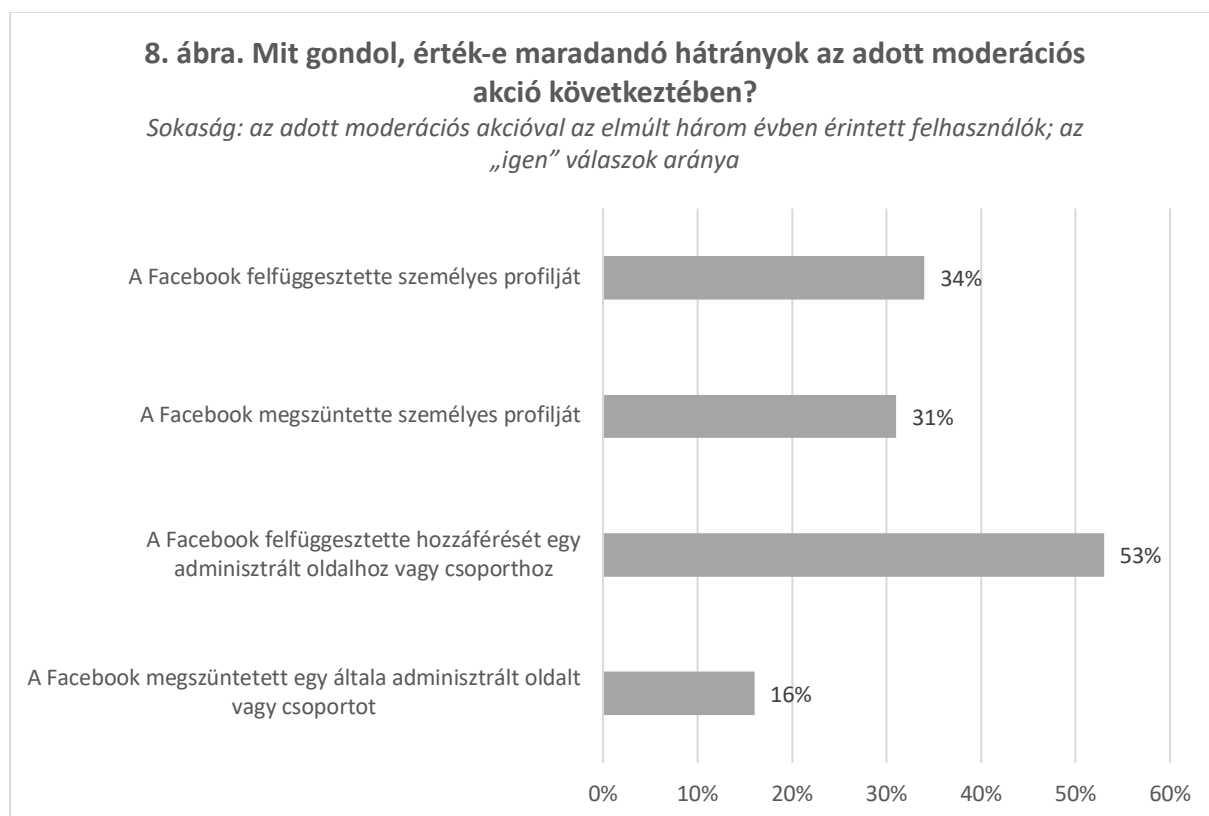
A csoportok vagy oldalak megszüntetésének feltételezett valós okai között ugyancsak a politikai-világnézeti okot említették legtöbbször:

1. Politikai, világnézeti ok (32%)
- 2-3. A szerzői jogi jogszabályok megsértése; a Facebook tartalmi szabályainak a megsértése (29-29%)
4. Mások anyagi, kereskedelmi érdekeinek sérelme (23%)
5. Más felhasználók által végrehajtott, szervezett akció (21%)

Mint látható, a fentebb bemutatott eredményekkel (2.4, 2.6, 3.1) konzisztens módon, egyetlen kategória kivételével a leggyakrabban politikai, világnézeti okokat feltételeznek a moderálási akciók valódi háttereként az érintett felhasználók.

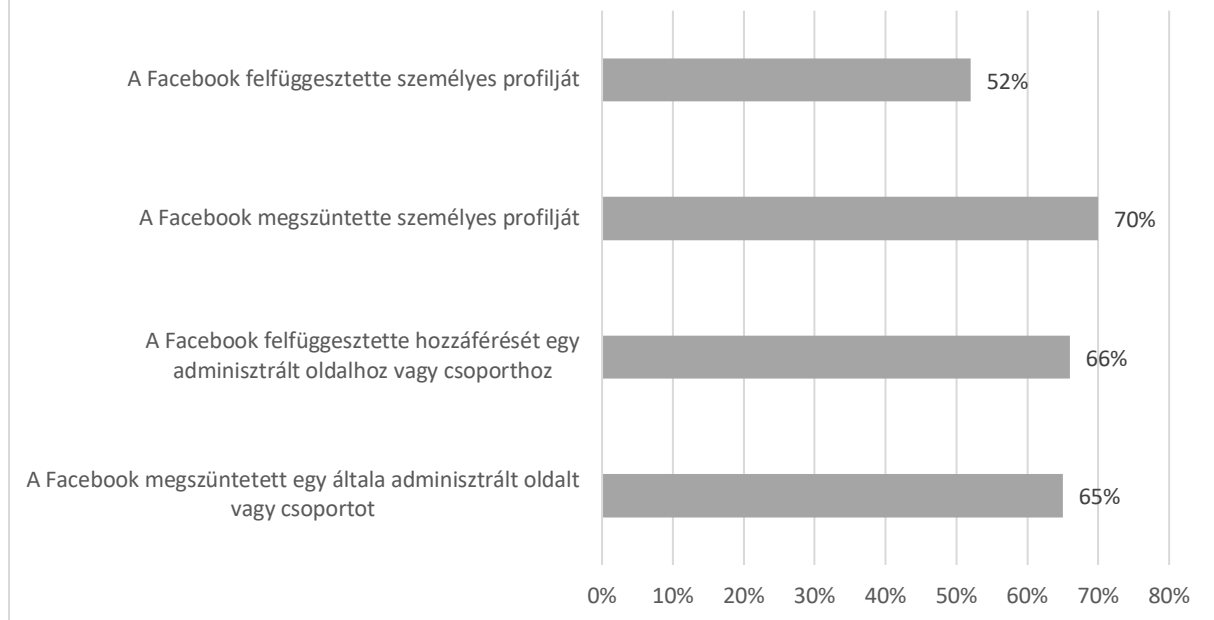
3.3. Az érintettek többsége nem számolt be maradandó hátrányokról, kommunikációs nehézségekről viszont igen

A moderációs akciók négy releváns kategóriájában kérdeztünk rá arra, hogy az érintett felhasználók megítélése szerint voltak-e rájuk nézve maradandó hátrányos következményei a platform eljárásának. Az alábbi ábra az elmúlt három évben érintett felhasználók százalékában mutatja be az eredményeket. Mint látható, csupán egyetlen kategóriában voltak többségben azok, akik szerint ilyen komoly következménnyel járt a moderálás.



9. ábra. Voltak kommunikációs nehézségei a Facebookkal amiatt, hogy a moderációs akció következtében nem tudta magát azonosítani?

Sokaság: az adott moderációs akcióval az elmúlt három évben érintett felhasználók; az „igen” válaszok aránya



3.4. Az érintettek túlnyomó részét tájékoztatta a platform a moderálásról; a többség nem él a fellebbezési lehetőségekkel

A platform moderálási gyakorlatát jellemző fontos tényező, hogy vajon az érintett felhasználók kapnak-e egyáltalán tájékoztatást a rájuk vonatkozó döntésekről, intézkedésekről, és ha kapnak, milyennek élik meg azt, illetve hogyan reagálnak rá. Adatfelvételünkben a vonatkozó kérdéseket azoknak tettük fel, akiket az adott moderációs akciók a megelőző három évben valamikor érintettek. Ezzel igyekeztünk mérsékelni a valóság és az emlékek között óhatatlanul fellépő diszkrepancia hatását az eredményekre. Megjegyzendő természetesen, hogy a kérdőíves vizsgálat annak felderítésére így sem alkalmas, hogy a kapott válaszok teljes mértékben tükrözik-e a Facebook akcióinak valóságát, vagy voltak-e olyan válaszadók, akik például az egyébként a figyelem felkeltésére az elvárható módon, alkalmasan kommunikált értesítést nem vettek észre, vagy éppen észrevették, de mire kérdéseinkre válaszoltak, elfeledkeztek róla. Ezt ugyanakkor nem tekintjük hiányosságnak, hiszen a kutatás célja éppen a szubjektív felhasználói élmények feltárása és bemutatása volt.

A hozzászólás Facebook általi törlése által érintett felhasználók 80%-a számolt be arról, hogy a legutóbbi ilyen esetről kapott értesítést a Facebooktól. Statisztikai értelemben az eltérés nem tekinthető szignifikánsnak, de tény az is, hogy az érintett fiatalok (18-24 évesek) a teljes minta átlagánál is nagyobb, 90%-os arányban jelezték, hogy tájékoztatták őket a moderálásról. Közel azonos, 81%-os arányban emlékeztek értesítésre azok, akiknek a Facebook felfüggesztette a profilját, míg a profil-megszüntetés által érintettek 78%-a számolt be arról, hogy kapott ilyen értesítést. Hasonló, 75 és 78%-os volt az arány azok között, akiknek az oldaladminisztrálási jogát felfüggesztette fel, illetve szüntette meg a platform. (A már hivatkozott, 2019-2021-ben évente elvégzett, a teljes felnőtt lakosságra reprezentatív *Bizalom, tudatosság, veszélyérzet az interneten* kutatásban 2021-ben az érintettek 35%-a jelezte, hogy *nem kapott* értesítést – itt a kérdés nem a három éven belüli

legutóbbi moderációs akcióra, hanem általában a Facebook általi törlésekre és letiltásokra vonatkozott.⁵⁾

További kérdésekkel arra közelítettünk rá, hogy az érintett felhasználók hogyan ítélték meg a platformtól kapott tájékoztatást, illetve használták-e a Facebook által biztosított „jogorvoslati”, fellebbezési lehetőségeket.

- Amint fent már bemutattuk, azok közül, akik kaptak indoklást, a különböző kategóriák esetén 59-82% válaszolta azt kérdésünkre, hogy megfelelőnek, érthetőnek, kellően részletesnek találta azt, függetlenül attól, hogy egyetértett-e vele (l. az előző táblázatot).
- Egyetlen moderálási akció, az adminisztrált csoport vagy oldal megszüntetése esetében tartalmazott az érintettek emlékezete szerint szinte minden értesítés indoklást is (91%).
- A többi kategóriában 71-76% közötti ez az arány (l. a lenti táblázatot).

A tartalomra, illetve a profilra irányuló, a Facebook által végrehajtott moderációs akciók ellen azok típusától függően az érintettek 33-46%-a szólalt fel tehát a platformnál, kérve a döntés felülvizsgálatát. Arányaiban a legkevesebben a hozzászólás-törléssel, a legtöbben a profil-megszüntetéssel érintettek közül éltek ezzel a lehetőséggel, ami egybevág azzal, hogy az adott moderációs akció mennyire diszruptív a felhasználó számára.

	Kommentjét a Facebook moderátora törölte	A Facebook felfüggesztette személyes profilját	A Facebook megszüntette személyes profilját	A Facebook felfüggesztette hozzáférését egy adminisztrált oldalhoz vagy csoporthoz	A Facebook megszüntetett egy általa adminisztrált oldalt vagy csoportot
Az értesítés tartalmazott indoklást (az értesítést kapott érintettek százalékában)	71%	71%	73%	76%	91%
A Facebook a kérvényezés hatására megváltoztatta a moderációs döntést (a kérvényezők százalékában)	20%	36%	64%	41%	45%
A Facebook a kérvényezés hatására nem változtatta meg a moderációs döntést (a kérvényezők százalékában)	72%	61%	36%	59%	48%
A Facebook küldött tájékoztatást a kérvényezés eredményéről (a kérvényezők százalékában)	52%	42%	61%	70%	64%

⁵ Nádori, „»Hogyan érvényesíti a Facebook a szabályait?« Kutatási adatok és szempontok a Facebook magyar felhasználókat érintő moderációs tevékenységének értelmezéséhez”, 266.

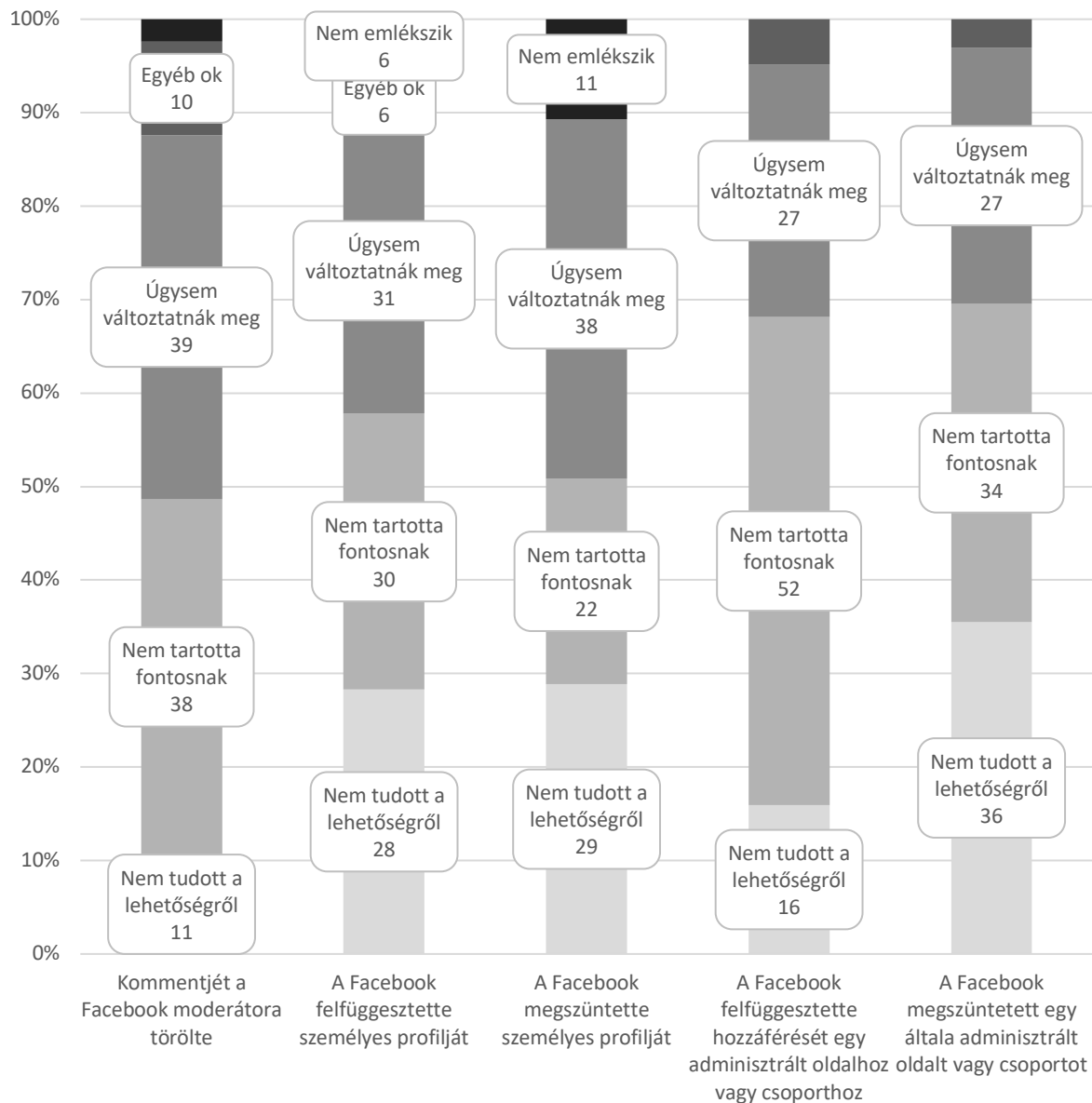
A tájékoztatásban szerepeltek az elbírálás indokai (azon kérvényezők százalékában, akik kaptak visszajelzést)	76%	58%	68%	45%	86%
A Facebook adott információt arról, hogy milyen további lehetőségek állnak a rendelkezésére (a tájékoztatást kapott, elutasított kérvényezők százalékában)	71%	50%	100%	100%	85%
A Facebook elnézést kért korábbi, hibás moderációs döntéséért (a tájékoztatást kapott, sikeresen kérvényezők százalékában)	86%	84%	81%	88%	46%

(A táblázat alsó soraiban szereplő arányok – különösen a további lehetőségekről való tájékoztatásra és az elnézésekérésre vonatkozók – már csak néhány válaszadó adatain alapulnak, ezért csupán tájékoztató jellegűek.)

Arra is rákérdeztünk, hogy azok az érintettek, akik nem kérvényezték a rájuk vonatkozó moderációs döntés megváltoztatását, miért nem éltek ezzel a lehetőséggel. A kérdést minden moderációs kategóriában azoknak tettük fel, akik a legutóbbi, három éven belüli esetben nem fordultak a platformhoz; a válaszadók egy okot jelölhettek meg. Az alábbi ábra a nem kérvényező érintettek százalékában mutatja be az eredményeket.

10. ábra. Miért nem kérvényezte a moderációs döntés megváltoztatását?

Sokaság: az adott moderációs akcióval az elmúlt három évben érintett, a döntés megváltoztatását nem kérvényező felhasználók; százalékban



A válaszok alapján a fellebbezés elmaradása mögött a legtöbb kategóriában nem a tájékoztatatlanság áll elsősorban: a legtöbben vagy nem tartották annyira fontosnak az ügyet, vagy eleve reménytelennek látták, hogy a Facebook megváltoztatja a döntését. A két ok együtt kategóriától függően a nem kérvényezők 60-79%-ára jellemző. A szkeptikusok – akik úgy gondolták, a platform ügysem változtatna a döntésén – aránya minden kategóriában 27 és 39% között mozog: a moderációs akció típusától szinte függetlenül az érintettek jelentős részét a jogorvoslati eljárás eredményességébe vetett bizalom hiánya tartotta vissza. A hozzászólás törlésénél és a profil megszüntetésénél (39, illetve 38%) ez volt a leggyakoribb válasz. Az adminisztrált oldalhoz vagy csoporthoz való hozzáférés időleges, vagyis átmeneti hatású felfüggesztésénél ugyanakkor a közöny dominált: az érintettek 52%-

a nem tartotta annyira fontosnak a dolgot, hogy a döntés felülvizsgálatát kérje (a hozzászólás törlésénél ez az arány 38% volt).

Az adatok egy kevésbé kézenfekvő összefüggésre is utalnak: a profilt vagy az adminisztrált felületet érintő súlyosabb akcióknál jóval többen hivatkoztak arra, hogy nem is tudtak a felülvizsgálat lehetőségéről. A hozzászólás törlésénél ez a nem kérvényező 11%-ára volt jellemző, az adminisztrált felülethez való hozzáférés felfüggesztésénél 16%-ukra, a profil felfüggesztésénél és megszüntetésénél 28, illetve 29%-ukra, az adminisztrált oldal vagy csoport megszüntetésénél pedig 36%-ukra – ez utóbbi kategóriában már ez volt a leggyakoribb válasz. Éppen azokban az esetekben tehát, amikor a felhasználó véglegesen elveszíti hozzáférését a profiljához vagy az általa működtetett felülethez, és amikor – mint a 3.3. pontban láttuk – a platformmal való kapcsolattartás is különösen nehéz, az érintettek jelentős része nem is tudott arról, hogy kérheti a döntés felülvizsgálatát.

A szkepszis ugyanakkor nem minden esetben tűnik megalapozottnak. Mint a fenti táblázatból kiderül, a hozzászólás törlését kifogásolók közül csak minden ötödik ért el sikert, a profil felfüggesztésénél viszont a kérvényezők 36, az adminisztrált felületeket érintő döntéseknél 41-45%-a, a profil megszüntetésénél pedig közel kétharmada (64%) járt sikerrel – igaz, ezek az arányok már igen kis elemszámon alapulnak.

Az alacsony elemszámok miatt a demográfiai különbségek itt csak jelzésértékűek, de figyelemre méltó, hogy a hozzászólás törlésével érintett nők feleakkora arányban kérték a döntés felülvizsgálatát, mint a férfiak (20, illetve 39%), és hogy a nem kérvényező nők között a férfiaknál jóval többen voltak azok, akik nem tudtak a lehetőségről (a hozzászólás törlésénél 20 és 5%, a profil felfüggesztésénél 60 és 8%). A szkepszis a legfiatalabbak és a legidősebbek körében volt a legerősebb: a hozzászólás törlésével érintett, de felülvizsgálatot nem kérő 18-24 évesek 64, a 65 év feletti 54%-a azért mondott le erről, mert úgysem várt kedvező döntést; a profil felfüggesztésénél a 65 év feletti 68%-a indokolta így a döntését.

Mindez arra utal, hogy a platform jogorvoslati lehetőségeinek kihasználatlansága nem pusztán tájékoztatási probléma. Az érintettek jelentős része vagy nem tulajdonít akkora jelentőséget egy-egy moderációs döntésnek, hogy időt és energiát szánjon a fellebbezésre, vagy nem bíz abban, hogy az eljárás eredménnyel járhat – a legsúlyosabb, a profilt vagy az adminisztrált felületet véglegesen érintő akcióknál pedig a lehetőség ismeretének hiánya is jelentős akadály.

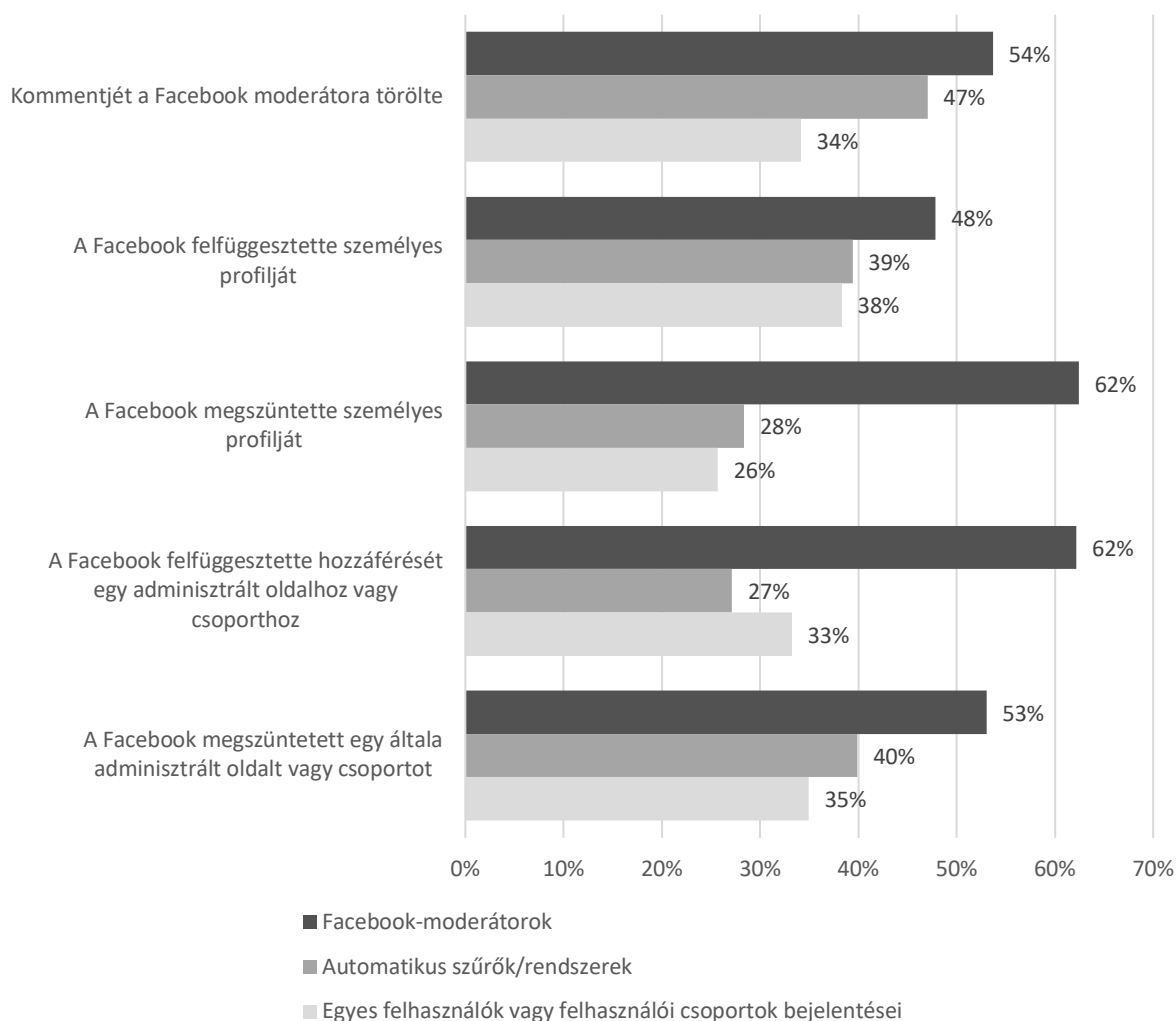
3.5. Az érintettek szerint a moderációs döntések mögött leginkább a Facebook moderátorai állnak

Az egyes moderációs akciókkal érintett felhasználókat arra is megkérdeztük, hogy szerintük általában kik vagy mik állnak a Facebook adott típusú döntései mögött. A válaszadók több lehetőséget is megjelölhettek.

Minden kategóriában a Facebook moderátorai kapták a legtöbb említést: a profil megszüntetésével, illetve az adminisztrált felülethez való hozzáférés felfüggesztésével érintettek 62-62%-a, a többi kategóriában 48-54%-uk gondolta úgy, hogy az ilyen döntéseket emberi moderátorok hozzák. Az automatikus szűrők, rendszerek szerepét a hozzászólás törlésével érintettek említették a legtöbben (47%), a profil megszüntetésével, illetve az adminisztrált felülethez való hozzáférés felfüggesztésével érintetteknek viszont csak 28, illetve 27%-a. Más felhasználók, felhasználói csoportok bejelentéseinek szerepét a kategóriák többségében az érintettek 33-38%-a, a profil megszüntetésénél 26%-uk feltételezte.

11. ábra. Ön szerint általában kik vagy mik állnak az adott típusú moderációs döntések mögött?

Sokaság: az adott moderációs akcióval az elmúlt három évben érintett felhasználók; százalékban (több válasz is adható volt)



A teljes felhasználói kör véleménye ettől némileg eltér, és nagyfokú bizonytalanságot is mutat. Az összes válaszadó 35%-a értett egyet azzal, hogy a Facebookon a tartalmak és a felhasználók törlése, felfüggesztése a leggyakrabban emberi beavatkozás nélkül, automatikusan történik, 43% szerint viszont nem így van, 21% pedig nem foglalt állást. Az emberi döntéshozóra fókuszáló percepció összefügghet azzal, hogy – mint a 3.2. pontban láttuk – az érintettek jelentős része politikai, világnézeti szándékot feltételez a moderációs döntések hátterében.

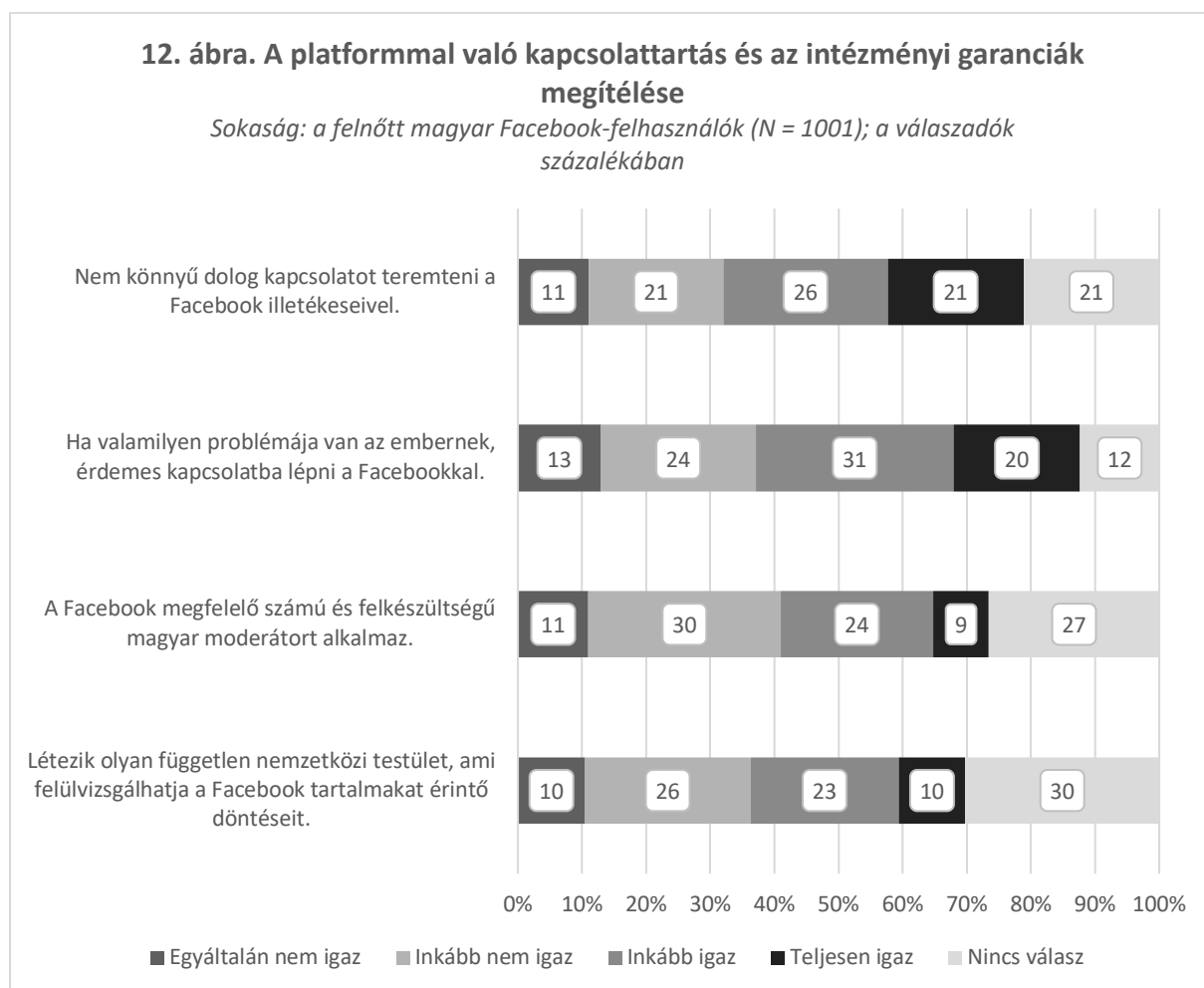
Széles körben elterjedt a felhasználói bejelentésekkel való visszaélés gyanúja is: a válaszadók 51%-a szerint gyakori, hogy egyes felhasználók azért jelentenek a Facebooknál más felhasználót vagy tartalmat, hogy indokolatlan kellemetlenséget okozzanak neki, 37% szerint nem. Ezt a 18-24 évesek (63%), a nagyon sok, ezernél több ismerőssel rendelkezők (64%) és azok gondolják az átlagnál többen, akikre nagyon jellemző, hogy politikai, közéleti szereplők oldalait követik (63%). Ezzel összhangban – mint a 3.2. pontban láttuk – a törlések és felfüggesztések feltételezett valós okai

között a kategóriák többségében előkelő helyen szerepel a más felhasználók által végrehajtott, szervezett akció.

3.6. A platformmal nehéz kapcsolatba lépni, az intézményi garanciákról sokan nem tudnak véleményt mondani

A platform moderációs gyakorlatának megítélését a felhasználók és a Facebook közötti kommunikáció lehetőségei is befolyásolják. Mint a 3.3. pontban láttuk, a profiljukat vagy az általuk adminisztrált felületet érintő akciókkal érintettek többsége kommunikációs nehézségekről számolt be. A teljes mintában feltett kérdések alapján is az rajzolódik ki, hogy a platform illetékeseivel való kapcsolatfelvételt sokan nehéznek tartják.

A felhasználók 47%-a szerint nem könnyű dolog kapcsolatot teremteni a Facebook illetékeseivel, és csak 32% vélekedett ellenkezőleg; minden ötödik válaszadó (21%) nem foglalt állást. Ennek ellenére a felhasználók fele (51%) úgy látja, hogy ha valamilyen problémája van az embernek, érdemes kapcsolatba lépni a Facebookkal (37% szerint nem érdemes). A kapcsolatfelvételt az átlagnál nehezebbnek azok tartják, akiket a moderáció is gyakrabban ér: azok 56%-a, akikre nagyon jellemző, hogy egy csoportban tartalom megjelentetését vagy moderálását vállalják, és 55%-a azoknak, akiknek egy másik felhasználó már törölte a hozzászólását.



A moderációs döntéseket meghozó és felülvizsgáló szereplőkkel kapcsolatos ismeretek hiányosak. A felhasználók 32%-a szerint a Facebook megfelelő számú és felkészültségű magyar moderátort alkalmaz, 41% szerint nem – a válaszadók több mint negyede (27%) azonban nem tudott vagy nem akart véleményt mondani. Még magasabb, 30% volt a válaszhiány annál az állításnál, mely szerint létezik olyan független nemzetközi testület, amely felülvizsgálhatja a Facebook tartalmakat érintő döntéseit. Ilyen testület – a Facebook által 2020-ban létrehozott Felügyelőbizottság (*Oversight Board*) – az adatfelvétel idején már működött,⁶ létezéséről azonban a felhasználóknak csak 33%-a tudott (vagy feltételezte azt), 36%-uk úgy vélte, hogy ilyen testület nincs.

Mindez – összhangban a 3.4. pontban a jogorvoslati lehetőségek kihasználatlanságáról mondottakkal – arra utal, hogy a moderációs döntésekkel szembeni intézményes garanciák a magyar felhasználók jelentős része számára nem láthatók, illetve nem tűnnek elérhetőnek.

4. Összegzés

Kutatásunk átfogó képet ad arról, hogyan élük meg és ítélik meg a magyar felnőtt Facebook-felhasználók a platformon megjelenő kifogásolható tartalmakat, illetve a platform és a felhasználók által végzett moderációt. Az eredmények legfontosabb tanulságai:

- A kifogásolható tartalmak jelenlétének megítélése megosztott: nagyjából ugyanannyian élük meg úgy, hogy gyakran találkoznak ilyen tartalmakkal, mint ahányan nem. A leggyakoribb problémának a szándékosan megtévesztő, hamis híreket tartják, és a többség szerint a platformnak – jelentős részük szerint a magyar hatóságoknak is – többet kellene tennie a kifogásolható tartalmak ellen.
- A felhasználók kisebb része maga is hozzájárul a kifogásolható tartalmak jelenlétéhez, ellenük fellépni többen szoktak; mindkét magatartás ugyanazokra – a fiatalabb, alacsonyabb végzettségű, a platformon aktívabb – csoportokra jellemző. Az ellenőrzés fontosságáról széles a konszenzus, de éppen ezek a csoportok a legkevésbé hajlamosak utánanézni a látott információknak.
- A moderáció a facebookos mindennapok része, de elsősorban nem a platform, hanem maguk a felhasználók gyakorolják: a felnőtt felhasználók 42%-a törölte már más hozzászólását, 55%-uk tiltott le már valakit, a platform általi kommenttörlésről 14%, profilfelfüggesztésről 12% számolt be. Tömeges törlésekről, kitiltásokról ugyanakkor egyik oldalon sincs szó.
- A moderáció az átlagosnál erősebben érinti a fiatalokat, a férfiakat, az alacsonyabb végzettségűeket, valamint a politikai, közéleti tartalmakat követőket és a csoportokban aktív szerepet vállalókat; a konfliktusok legfőbb terei a politikai-közéleti felületek. A felhasználók elfogadják a felületek gazdáinak moderálási jogát, a kritikus vélemények elhallgattatását azonban – különösen politikusok és kereskedelmi szereplők részéről – elutasítják.
- A platform moderációs döntéseinek megítélésében nincs sem antagonizmus, sem konszenzus: az érintettek szűk többsége tartotta indokolatlannak a rá vonatkozó döntést. A legtöbben politikai, világnézeti okokat feltételeznek a háttérben, és a döntések mögött jellemzően emberi moderátorokat sejtene.

⁶ Nick Clegg, „Welcoming the Oversight Board”, Meta Newsroom, 2020. május 6., <https://about.fb.com/news/2020/05/welcoming-the-oversight-board/>. A testület 2020. október 22-én kezdte meg az ügyek befogadását.

- Az érintettek többségét tájékoztatja a platform, és a tájékoztatások többsége indoklást is tartalmaz, a felülvizsgálat lehetőségével azonban kategóriától függően csak egyharmaduk – közel felük él. A fellebbezés elmaradása mögött elsősorban a közöny és az eredményességbe vetett bizalom hiánya áll, a legsúlyosabb akcióknál pedig a lehetőség ismeretének hiánya is – noha a kérvényezők érdemi része sikerrel jár.
- A platformmal való kapcsolattartást sokan nehéznek értékelik, a moderációs döntéseket felülvizsgáló intézményes garanciákról pedig a felhasználók jelentős részének nincs információja.

Az eredmények azt mutatják, hogy a moderáció a magyar felhasználók számára nem elvont szabályozási kérdés, hanem a mindennapi platformhasználat része, amelynek megítélését a személyes tapasztalatok mellett a moderációs döntések átláthatóságával és a jogorvoslati lehetőségek ismertségével kapcsolatos hiányosságok is alakítják. A 2023-ra tervezett ismételt adatfelvétel lehetőséget ad majd annak vizsgálatára, hogy e tapasztalatok és megítélések hogyan változnak az időben – többek között annak nyomán, hogy az Európai Unió digitális szolgáltatásokról szóló rendelete a moderációs döntések indoklására, valamint a belső panaszkezelésre és a peren kívüli vitarendezésre vonatkozóan új kötelezettségeket ír elő az online platformok számára.⁷

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet), HL L 277., 2022.10.27., 1–102., különösen 17., 20. és 21. cikk.