

A platform általi és a felhasználók általi moderáció a Facebookon

A Nemzeti Közszerolgalati Egyetem Információs Társadalom Kutatóintézete (NKE ITKI) rendszeresen végez reprezentatív hazai kutatásokat az információs társadalom terén. A kérdőívek egyaránt tartalmaznak longitudinális kutatásokra alkalmas kérdéseket és évenkénti új témaköröket is.¹ 2021 novemberében telefonos adatfelvétellel vizsgáltuk a magyar Facebook-felhasználók és a platform kapcsolatát. **Ebben a kutatási jelentésben felhasználók különböző moderációs akciók (hozzászólás törlése, profil felfüggesztése stb.) általi érintettségéről és a moderálásra vonatkozó megítéléseikről kapott adatokat mutatjuk be.** A témát ilyen mélységben vizsgáló kutatásra első alkalommal került sor a Kutatóintézet 2019-es megalakulása óta, de minden bizonynyal nemzetközi viszonylatban is egyedülállóan gazdag eredményanyag áll rendelkezésünkre. A kutatás reprezentatív a magyar felnőtt Facebook-felhasználókra kor, nem, iskolai végzettség és településtípus szerint egyaránt.

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

A kutatásban hat tipikus „moderációs eseményt” határozunk 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 akítv más felhasználókat (felhasználó általi moderáció).² A moderációs akciók megkülönböztethetők aszerint is, hogy egyes tartomelemekre (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.³

¹ A jelentés készítői: Nádori Péter (elemzés), Rab Árpád (adatok)

² 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.

³ 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 az adott 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.

	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. 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 tizenkétszer annyi 18-24 éves Facebookozóval fordult már elő, hogy a Facebook megszüntette a profilját, mint 65 év fölöttivel; minden harmadik fiatallal 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%

3. Egyes Facebook-os aktivitásokkal együtt jár a moderáció gyakoribb megtapasztalása

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 Facebook-os 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).

	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%
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	46%	30%	24%	18%	10%	15%	11%

oldalát, közléseit követi							
Egyáltalán nem jellemző, hogy tartalom megjelentetését vagy moderálást vállal egy csoportban	20%	18%	8%	9%	3%	4%	5%
Nagyon jellemző, hogy tartalom megjelentetését vagy moderálást vállal egy csoportban	57%	32%	25%	23%	16%	17%	14%

4. Sok magyar Facebook-os használja aktívan a moderációs eszközöket

A moderációs eszközök használata a Facebook-os 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 hajlamosak 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, 44%-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.

5. Toplisták

Végezetül 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 hivatkoznak⁴

1. Nemkívánatos felhasználótól származott a hozzászólás (25%)⁵
- 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. Valótlanság, 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 hivatkoznak⁶

⁴ „Milyen okból, okokból törölt ön már hozzászólást [az elmúlt 3 év során]?” kérdésre adott válaszok alapján (egy felhasználó több választ is megjelölhetett); a zárójelben szereplő számok az érintettek százalékában jelzik az adott választ jelölők arányát.

⁵ A kérdőív megfogalmazása szerint: "Olyan ember írta, akit nem akarok a profilom/oldalon látni."

⁶ „Milyen okból, okokból tiltott le felhasználót [az elmúlt 3 év során]?” kérdésre adott válaszok alapján (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. Valótlanság, félrevezető információ, fake news (15%)
- 9-10. Meztelenséget, szexualitást ábrázoló képek; politikai, világnézeti szempontból kifogásolható tartalom (13-13%)

A leggyakoribb komment-törlők⁷

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%)

⁷ „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.

A leggyakoribb letiltók⁸

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

⁸ „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.