

Ináncsi Mátyás¹, Farkas Tibor²

Álhírek ellenőrzése a közösségi médiafelületeken a COVID-19 járvány alatt

[DOI 10.17047/Hadtud.2022.32.E.42](https://doi.org/10.17047/Hadtud.2022.32.E.42)

A közösségi médiaplatformok jelenléte a COVID-19 járvány alatt létrehozott egy infodémiás állapotot. A felhasználóknak nagy mennyiségű információ vált elérhetővé, melyeknek bizonyos tartalma álhír. A felhasználók és a kormányzati szereplők számára kihívást jelent a felmerülő álhírek ellenőrzése. Problémát jelent ezen tartalmakkal szembeni fellépés is. Továbbá kérdés, hogy egy állami szereplő hogyan tud fellépni az álhírekkel szemben egy olyan platformon, amit nem ő birtokol. Ezekre a kérdésekre a felhasználók szemszögéből kérdőíven keresztül kerestük a választ. Választ kívánunk arra adni, hogy miért nehéz a moderáció kérdésköre, hogyan lehet elősegíteni az álhírek elnyomását. A kutatásunkban megismertük, hogy a kereshetőség növelése elősegíti az álhírellelőrzést.

KULCSSZAVAK: álhír, covid-19, közösségi média

Verifying fake news on social media platforms during the COVID-19 outbreak

The presence of social media platforms during the COVID-19 pandemic creates an infodemic situation. The users have access to a wide variety of information, which part of it is hoax. It's a challenge for the users and governmental actors to verify hoaxes. It's also a challenge to take action against these. This further raises a question of how a governmental actor can take action against hoaxes in a platform that they do not own. We seek the answer to this problem from the users perspective via a survey. We also tried to answer the fact of why it's so difficult to moderate these platforms, and how can hoaxes be suppressed. In our research we found out that searchability is a good way to suppress hoaxes.

KEYWORDS: fake news, covid-19, social media

Bevezetés

A 2019-ben megjelent a világot mind egészségügyi mind pedig társadalmi szempontból megterhelő COVID-19 járvány. Az Egészségügyi Világszervezet (World Health Organisation-WHO) a járvány egyik komoly kihívásaként nevezte meg a közösségi média platformokon jelenlévő infodémiás helyzetet³. Az infodémia a WHO megfogalmazása szerint: „túltengő mennyiségű információ egy adott problémáról, ami megnehezíti a megoldás beazonosítását. Infodémia miatt a félinformálás, a dezinformálás és a pletykák terjedése egy egészségügyi vészhelyzet alatt akadályozza a hatékony közegészségügyi választ, és zavart, illetve bizalmi problémákat hoz létre az emberek között.⁴ A felhasználóknak a felmerülő nagy mennyiségű

¹ doktorandusz; Nemzeti Közszerológiai Egyetem Hadtudományi és Honvédtisztképző Kar – National University of Public Service, Faculty of Military Science and Officer Training; inancsi.matyas@uni-nke.hu; <https://orcid.org/0000-0001-6017-3921>

² egyetemi docens; Nemzeti Közszerológiai Egyetem Hadtudományi és Honvédtisztképző Kar – National University of Public Service, Faculty of Military Science and Officer Training; farkas.tibor@uni-nke.hu.; <https://orcid.org/0000-0002-8868-9628>

³ Vraga, Tully, Bode 2020.

⁴ World Health Organisation 2019.

információ áradatot a közösségi média platformokon saját maguknak kell valóságtartalmi szempontból ellenőrizniük. A közösségi médiában előforduló infodémiás helyzetet nem nevezhetjük új jelenségnek, viszont a közösségi médiával gyorsított világban, ez nagyban megnehezíti a felhasználóknak az objektív döntések meghozatalát, és a kormányzati szereplők kommunikációját. Infodémiás helyzet akkor alakul ki, amikor a felhasználó számára túltengő mennyiségű információ érhető el egy adott kérdéskörben, ezek lehetnek akár valóságok, vagy félinformációk, kevésbé hiteles információk, legendák, álhírek; és a mennyiségből eredően a felhasználó nem tudja kiszűrni és ellenőrizni minden hír valóságát vagy megbízhatóságát. Empirikus kutatás⁵ bizonyítja, hogy az infodémiával járvány esetén fel kell venni a harcot. A kutatásban a hatékonynak és fontosnak ítélték meg az infodémiás helyzettel való küzdelmet. De ez a gyakorlatban egy komoly kihívás, hiszen a közösségi média platformok működési alapelve, hogy a felhasználók az üzemeltető fő moderációs szabályait betartva szabadon oszthatnak meg tartalmat, és a forrás megjelölés nem kötelező, nem szükséges az állítások közlésénél. Ebből eredően nagy teher hárul a felhasználóra, hogy eldöntse, amit épp lát az valós e vagy sem, és erre a döntésre legtöbbször csak annyi ideje és lehetősége van a felhasználónak ameddig épp az adott tartalmat nézi. A tartalom mennyiségből eredően komoly erőfeszítést és időforrást igényel az, hogy minden felmerülő tartalmat ellenőrizzen. Ez az ördögi körforgás ad lehetőséget a közösségi médiában az infodémiás helyzet elterjedésére, és térnyerésére.

Kormányzati kommunikáció fontossága

Ahhoz, hogy a felhasználók értsék a rájuk irányuló veszélyeket, a közösség és saját maguk érdekében jó döntéseket hozhassanak, szükséges feltétel, hogy jó legyen a kormányzati kommunikáció. A jó kormányzati kommunikáció tekintetében Covello⁶ kritériumait érdemes követni, ebből a leglényegesebb a 3. pont, ami azt javasolja, hogy a kormányzati kommunikáció krízis helyzetben legyen igazmondó, őszinte, lényegre törő és nyílt. Ezen fő kritériumon belül megfogalmazza továbbá, hogy fontos kitölteni az információs vákuumokat, információ hiány esetén érdemesebb több információt megosztani, mint visszatartani. Az információ megbízhatósága, hitelessége kulcs fontosságú, ezt nem csupán Covello fogalmazta meg, más szerzők^{7,8} is kiemelik ezt kormányzati kommunikáció tekintetében.

A hiteles információk mellett a médiának és minden érintettnek szüksége van megfelelő mennyiségű információra, és vészhelyzet esetén szükséges az érintett szereplőket ellátni információval, hogy a spekulációk elkerülhetőek legyenek⁹. A közösségi média platformokon is, mint a többi médiumok esetében jelen van a hírverseny. Jelen esetben a hírközlők nem csupán hivatalos szervek vagy médiumok, hanem az egyszerű felhasználó is lehet (illetve van is jelen, mint) hírközlő. Így amennyiben, ha hírvákuum jelenik meg az állami kommunikáció részéről, akkor a platformon azok a bejegyzéseknek lesz nagyobb elérésük, amelyek

⁵ Bae, Sung, Kwon 2021.

⁶ Covello 2003.

⁷ Hyland-Wood et al.

⁸ Su et al.

⁹ Jiménez-Sánchez, Margalina, Ruiz.

félhivatalos vagy nem hivatalos forrásból származnak. Ez az, amit kormányzati kommunikáció tekintetében fontos elkerülni.

A kormányzati kommunikációban kihívás, hogy milyen platformon kommunikáljon az adott állami szerv. Hatékonyság szempontjából ott érdemes, ahol a felhasználók jelen vannak, így a kormányzati szervek már általános jelleggel mondható, hogy rendelkeznek saját oldalakkal a platformokon (pl.: Facebook: Magyarország Kormánya; Twitter: The White House). Itt viszont az a probléma, hogyha más oldalán kommunikál és van jelen az állami szereplő, akkor a saját tartalma felett nincs teljeskörű felügyelete. A szolgáltató moderálással fel tud lépni ellene, arra hivatkozva, hogy a megosztott tartalmak az ő közösségi irányelveiben nem elfogadhatóak. Erre volt példa 2020-ban a még hivatalban lévő amerikai elnök Donald Trump Twitter fiókjának törlése és letiltása.

Konklúzióként elmondható, hogy a lakosság ezeket az információkat olvassa, és ez a hivatalos információforrásuk, így elengedhetetlen, hogy pontos, megbízható, kétséget kizáró és mindezekon felül álhíreket és felmerülő pletykákat, legendákat megcáfoló legyen. A lakoságnak kritikus helyzetben információ éhsége van, tudni akarja mi történik, így azt az opciót nem lehet fenntartani, hogy egy hivatalos szerv ne kommunikáljon, mert akkor a felhasználó az információéhségét más forrásokból elégíti ki.

Közösségi média platformok és a moderáció

A közösségi média platformokra a járvány terjedésével egyre nagyobb nyomás került, hogy fellépjenek az álhírekkel, félinformációkkal, összeesküvés-elméletekkel, bizarr elméletekkel, illetve kitalált történetekkel szemben. Arra, hogy ezek a nem megbízható információk milyen hatással voltak a felhasználókra, nagymértékű szentiment analízis adhat választ, amelyet az „IEEE Transactions on Computational Social Systems” folyóiratban megjelent COVID-19-cel kapcsolatos elemzés mutatja be¹⁰. A közösségi média platformon vizsgált időszakban 2020 február hónapban a lakosság támogatta a lezárást, viszont 2020 március közepére ez a vélemény változott. Egyértelműen azt nem tudták meghatározni az elemzésből, hogy a vélemény változás mi miatt történhetett, de azt feltételezik, hogy ez a félinformációk, illetve dezinformálás miatt történhet; ezért javasolják a proaktív fellépést az álhírekkel szemben¹¹.

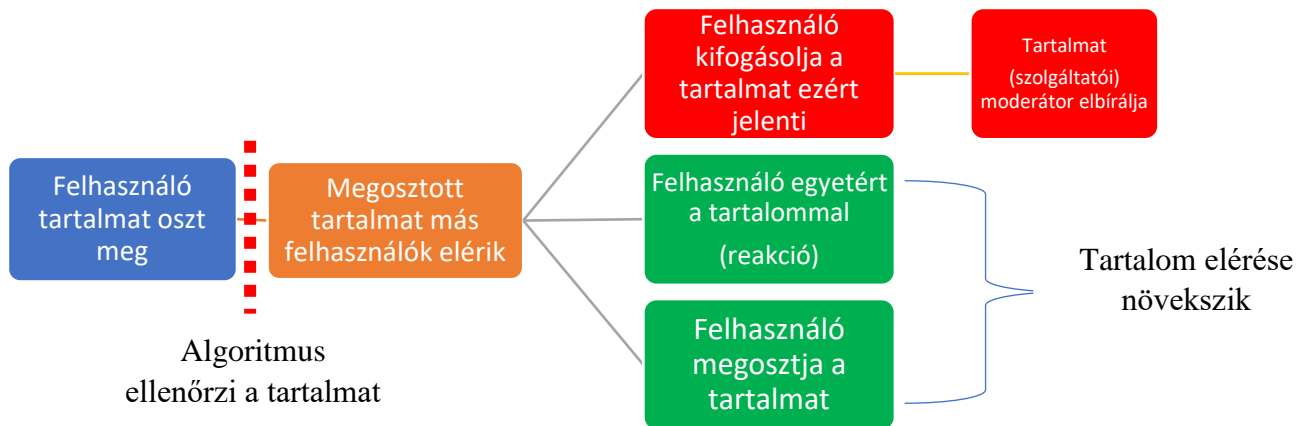
A moderáció egy nehéz kérdésköre a platformoknak. Moderálás alatt többféle felhasználóra irányuló szankciót értünk. Ez lehet a megosztott tartalom törlése (és a felhasználó figyelmeztetése), a felhasználó ideiglenes felfüggesztése, a felhasználó elérésének törlése (fióktörlés), a felhasználó kitiltása. A szisztéma azonos a közösségi média platform oldalak (pl.: Facebook: Normális Élethez Ragaszkodók), és közösségi csoportok esetében is. Az első probléma az az, hogy a tartalmakért a felhasználók az oldalon belül felelősek, az oldal saját szankciói szerint kerülnek büntetésre. Minimális az az eset, amikor valakit való életben is szankcionálnak az online térben megosztott tartalmai miatt. Így elmondható az, hogy valójában a közösségi médiában megosztott tartalomért nem a személyünk, hanem a profilunk a felelős. Ezt az állítást támasztja alá, hogy ha egy felhasználót a legszigorúbb moderálással is büntet az

¹⁰ Naseem et al.

¹¹ Naseem et al.

adott oldal (pl.: kitiltás és törlés), igazából nem gátolja meg semmi őt abban, hogy később újra regisztráljon és osszon meg tartalmat. Erre jó példaként szolgál, hogy a Facebookon Dr. Gődény által létrehozott „Normális Élethez Ragaszkodók!” csoportját álhírterjesztés miatt a platform megközelítőleg havonta törli és tiltja ki, de mégis rövid időn belül minimális névváltoztatással újra jelen van.

A moderáció bemutatását a gyakorlatban az 1. ábra szemlélteti:



1. ábra.

Tartalom moderálásának egy változata
(szerkesztette a szerző)

Ami kirajzolódó probléma, hogy az adott tartalom (nagy tartalom mennyiségből eredően) elsődleges szűrésen csak egy algoritmus által kerül ellenőrzésre és nem a moderátor által. Természetesen kivételek vannak (pl.: Reddit), illetve általában minden közösségi média csoportnak, oldalnak van adminisztrátora vagy moderátora. De ezek a személyek nem főállásban, nem teljes munkaidőben végzik a tartalomellenőrzést, így a tényleges elsődleges ellenőrzést egy algoritmus hajtja végre. Ha azon a tartalom átmegy, akkor az elérhetővé válik a többi felhasználó számára, és elérést generál. Tényleges ellenőrzésre akkor kerül sor, amikor ezt a tartalmat egy másik felhasználó kifogásolhatónak találja és jelenti (de gyakorlatban több felhasználó jelentése után történik ellenőrzés). A jelentés után is nagy hangsúly van a moderátor döntésén, ha a moderátor épp az adott nézetekkel egyetért, akkor a tartalom elérhető marad mindaddig, ameddig újra nem kap jelentéseket, és egy másik moderátor kifogásolhatónak nem tartja.

Ez az egész koncepció elősegíti azt, hogy a felhasználók gyors interakcióban legyenek egymással, valamint sok előnnyel is jár (pl.: egymás közötti kapcsolattartás, releváns hírek gyors terjedése), viszont nagyban elősegíti az álhírek terjedését is. A felhasználók jelentésére hagyatkozó ellenőrzés elve elősegíti azt, hogy zárt csoportokban egy buborék-effektus

alakuljon ki. Azaz, ha mindenki az adott csoporton belül az adott összeesküvés elméletekkel egyetért és nem jelenti, akkor ezek a tartalmak hosszasan elérhetőek lesznek a csoport számára. Miller¹² kutatásában 3.019 egyesült államokbeli kitöltőtől kérdezte meg, mely COVID-19-el kapcsolatban felmerült összeesküvés elméletet tartja hihetőnek. A főbb összeesküvés elméletek között szerepel, hogy a vírust szándékosan hozták létre a lakosság csökkentése érdekében; az 5G technológia sugározza a vírust; illetve Bill Gates így fogja követni majd az embereket. A vizsgálatában arra kapott választ, hogy az összeesküvés elméletek között korreláció van, illetve kitöltők 85%-a hisz legalább egy összeesküvés elméletben, és körülbelül 30% pedig legalább hat összeesküvés elméletben.¹³ Ezek az összeesküvés elméletek lényegében megfelelnek az álhír kategóriának, semmilyen tény nem támasztja alá a valóságtartalmát, teljes mértékben kitaláción alapszik.¹⁴

Viszont az álhírek kérdésköre felvet egy moderációs kihívást a szolgáltató szemszögéből is. Az oldal üzemeltetőjének kell azt eldöntenie, hogy mi az a valótlan információ, amit ténylegesen moderálni és szűrni akar. A felhasználók, sokszor nem tény kinyilvánításként közlik az álhíreket, összeesküvés elméleteket, hanem véleményként fogalmazzák meg. A megosztott tartalom, abszurd, nem valós, de csak egy vélemény; viszont ez a vélemény tud akkora elérést és megtévesztést generálni, ami káros lehet, mivel táplálja az infodémiás helyzetet. Ez a kihívás nem új dolog, már 2008-ban például a Facebook keresztűzbe került, amikor úgy döntött, hogy az anorexiát támogató csoportokat nem moderálja szabad véleménynyilvánítás elve miatt¹⁵. A 2020-as évben kezdődött meg egy moderációs változási folyamat a közösségi média platformokon, hogy megjelöljék a vitatható dezinformáló véleménynyilvánító tartalmakat. Ez az Egyesült Államokban a 2020-as elnökválasztás során rajzolódott ki élesen, amikor Donald Trump akkori elnök vitatta a választási eredményeket közösségi média felületein. Hosszú időbe, összesen 12 évbe telt, hogy moderációs változások induljanak meg a dezinformáló vélemény-nyilvánítással kapcsolatban.

Összességében elmondható, hogy a tartalomszűrés a közösségi média felületeken nagy részben algoritmusokon és a felhasználókon múlik. Az algoritmusok hatékonyan segítik a szűrést, de nem tudnak olyan szinten és kontextusban értelmezni tartalmat, mint egy ember. A felhasználói moderációban pedig óriási probléma, hogy ezt nem főállásban végzik, hanem szabadidejükben, és akkor is megjelenik a részlelhajlás kérdésköre. Tényleges moderátorhoz (akit a közösségi média oldal üzemeltetője alkalmaz és „hivatalosan” ezzel a feladattal látja el), csak akkor jut el a kifogásolt tartalom, hogyha az felhasználók jelentették és kifogásolhatóknak tartották.

A kutatás módszertana

A kutatásban az infodémiás helyzetben felmerülő álhírek ellenőrzése került vizsgálatra a felhasználók szemszögéből. Válaszokat kerestünk arra, hogy elsősorban mely platformokról

¹² Miller.

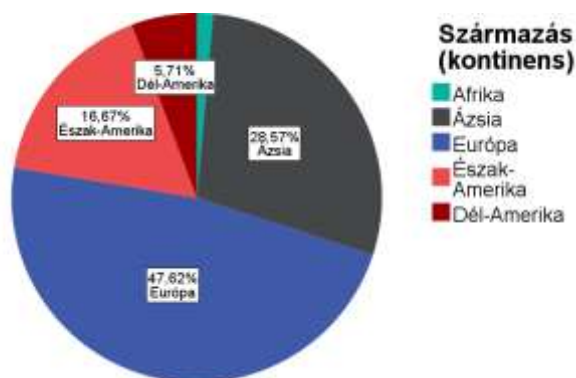
¹³ Joanne M. Miller: Do COVID-19 Conspiracy Theory Beliefs form a Monological Belief System?, *Cambridge Coronavirus Collection, Cambridge University*, 53. évf. 2. szám. 321.

¹⁴ Bányász et al 2019.

¹⁵ BBC News.

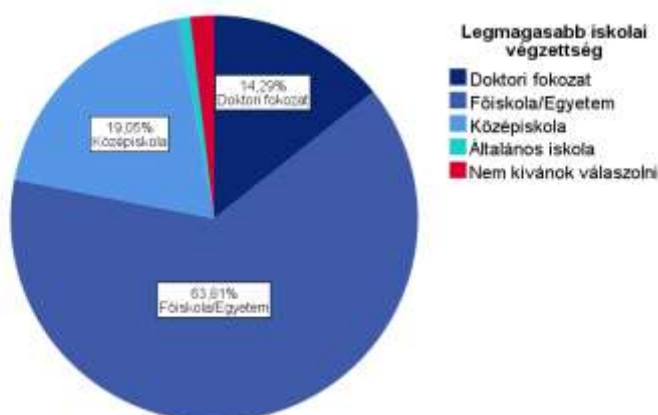
informálódnak a felhasználók; szerintük egy állami szereplőnek milyen platformon kellene kommunikálnia a járvánnyal kapcsolatban; a felhasználók mely esetekben fogadják el a felbukkanó híreket valósággént forrásellenőrzés nélkül; milyen módon ellenőrzik a felmerülő híreket; valamint, hogy milyen tartalom megosztási szokást követnek.

A kérdőív kitöltésében összesen 211 fő vett részt. A mintavétel online kérdőíven keresztül történt, amely során törekedtünk arra, hogy több kontinensről is kitöltsék az adatlapot (2. ábra). A válaszadók főleg 30 év fölöttiek voltak (64,29%). A vizsgálat során figyelembe vettük azt is, hogy megkérdeztük milyen iskolai végzettséggel rendelkeznek. Eredményeink alapján megállapítottuk, hogy a nagy többség legmagasabb iskolai végzettsége egyetemi vagy főiskolai. Ez a lényeges információ megmutatja, hogy iskolai végzettségtől függetlenül probléma az álhírekkel való küzdelem. Azok, akik rendelkeznek diplomával, már végeztek életükben forráselemzést és forráskritikát. Ettől függetlenül nem róható fel számukra a végzettségük vagy képességük alapján, hogy az infodémiás helyzetben az álhírek ellenőrzését nem tudják végrehajtani. Ez majd látható a harmadik hipotézis esetében.



2. számú ábra.

Kitöltők származás szerinti megoszlása
(szerkesztette a szerző)



3. számú ábra.

Kitöltők legmagasabb iskolai végzettség szerinti megoszlása

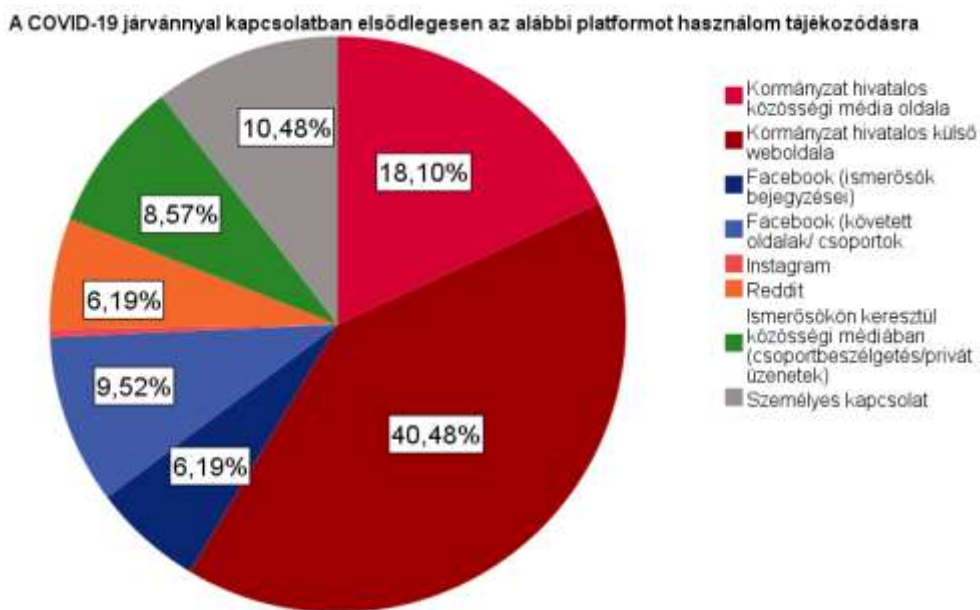
(szerkesztette a szerző)

A kérdőíves kutatás felállított hipotézisei a következők voltak:

- H1: A felhasználók a közösségi médiát használják elsődleges információforrásként a COVID-19 járvánnyal kapcsolatban.
- H2: A felhasználók szerint az állami szereplőknek a közösségi média platformokon keresztül kell kommunikálniuk a járvánnyal kapcsolatban.
- H3: A felhasználók a közösségi média platformon megjelent információkat csak egy „egyszerű” internetes Google kereséssel ellenőrzik.

A felhasználók a közösségi médiát használják, mint elsődleges információforrást a COVID-19 járvánnyal kapcsolatban

Általánosságban elmondható, hogy a kormányzatok a COVID-19 járvánnyal kapcsolatban mind közösségi média platformon, mind pedig külső kormányzati oldalon kommunikálnak. A 4. ábrán a felmérésben résztvevők COVID-19-el kapcsolatos tájékozódásának területét mutatja be százalékos eloszlásban.



4. számú ábra.

Kitöltők elsődleges tájékozódása

(szerkesztette a szerző)

A kitöltők ~48%-a valamilyen közösségi média platformról tájékozódik a járvánnyal kapcsolatban. Ami kiemelendő, hogy ebből 18,1% kormányzati közösségi média oldalt nevezte meg, mint elsődleges tájékozódási módot. A kitöltőknek ebben a kérdésben nem volt lehetősége több választ megjelölni, mivel az elsődleges tájékozódási mód volt a kutatás tárgya. Vincent T.

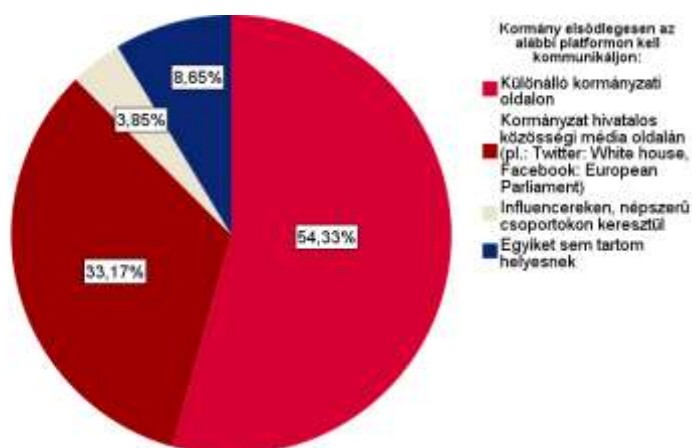
Covello¹⁶ tanulmányában foglaltak itt is kirajzolódnak, hogy a felhasználóknak őszinte, megbízható információforrásra van szükségük. Látható, hogy az embereknek a kormányzati szereplők jelentenek elsődleges tájékozási forrást. A Reddit viszont a többi platformhoz képest, nem jelent meg olyan túlsúlyban, mint ahogy azt vártuk. A Reddit coronavirus subredditjén¹⁷ (aloldalán) aktívan osztják meg a felhasználók a kormányzatok által publikált híreket, illetve releváns híreket. Itt viszont a moderátorok szigorúan ellenőrzik a megjelent tartalmakat, a tartalmak forrását, illetve automoderátoron keresztül algoritmus segítségével is ellenőrzik a tartalmak valódiságát. Továbbá nem csupán Egyesült Államokkal kapcsolatos híreket, hanem más országok, kontinensek releváns eseményeit is megosztják a felhasználók, és a 2,4 millió¹⁸ feliratkozó számmal hangsúlyos forrásként van jelen, de a kitöltők elsődlegesen nem innen tájékozódtak.

A felhasználók a kormányzati oldalakat jelölték meg elsődleges információszerzési módként, amely bizonyítja, hogy igényük van arra, hogy megbízható forrásból tájékozzanak.

A felhasználók szerint az állami szereplőknek a közösségi média platformon keresztül kell kommunikálniuk a járvánnyal kapcsolatban

A közösségi médián keresztüli kapcsolattartás fontos része a kormányzati kommunikációnak. Tíz évvel ezelőtti kutatásban is kimutatták, hogy a közösségi média platformon való jelenlét elő tudja segíteni a politikai szerepvállalást¹⁹, valamint az sem elhanyagolható szempont, hogy a felhasználót azon a platformon kell elérni, amelyen jelen van. Ahogy a bevezetőben megemlítésre került ennek vannak hátrányai, elsősorban a moderáció kérdése, illetve az oldal fölötti teljes kontroll hiánya.

Ennél a kérdésnél azt vizsgáltuk, hogy a felhasználók hogyan látják ezt a kérdéskört, szerintük szükséges-e elhatárolni a hivatalos információszolgáltatást járvány esetén, vagy az elsődleges kommunikáció a közösségi médián keresztül történjen.



5. számú ábra.

Elsődleges kormányzati kommunikáció

¹⁶ Covello 2003.

¹⁷ www.reddit.com/r/coronavirus

¹⁸ <https://www.reddit.com/r/Coronavirus/> - About Community (2021.03.03.)

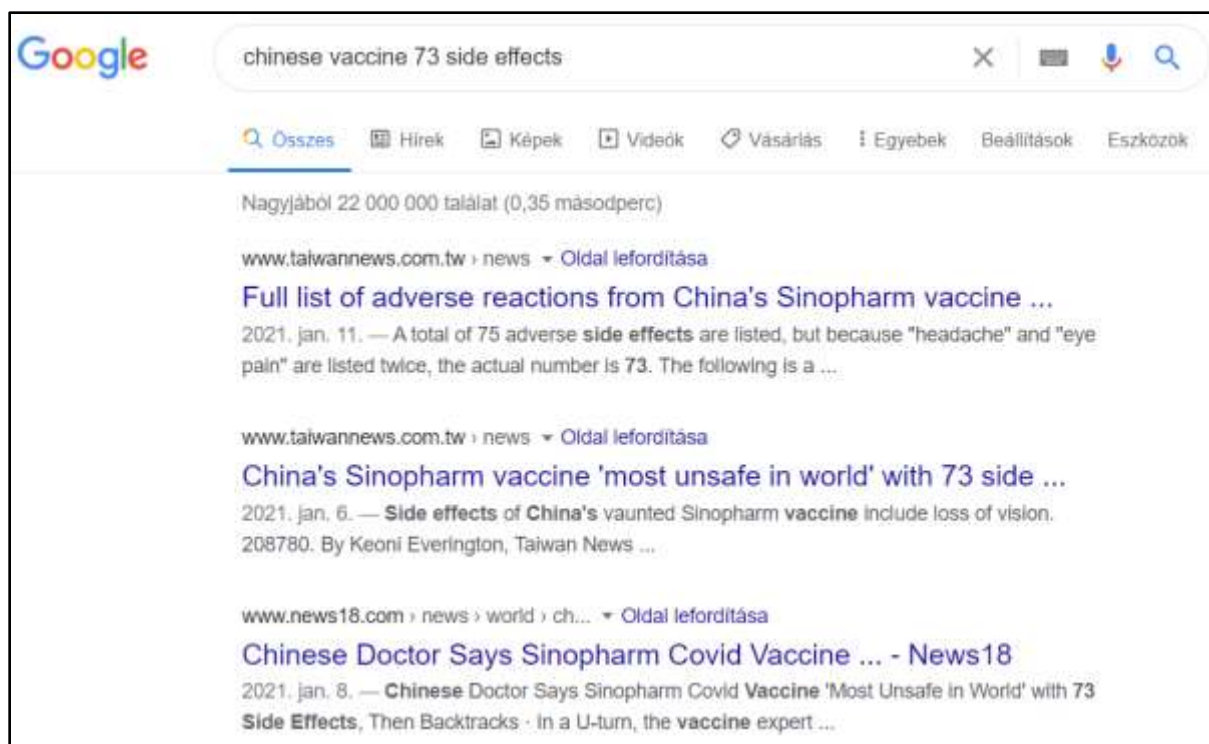
¹⁹ Chun, Reyes.

(szerkesztette a szerző)

A vizsgálat tárgya volt az is, hogy ha a felhasználók egy módot meghatároznak, mint szerintük ideális kommunikáció metódust, akkor ők ténylegesen a felmerülő híreket (potenciális álhíreket) elsődlegesen hogyan ellenőrzik.

Az előzetesen bemutatott elsődleges kommunikáció tekintetében a 210 kitöltőből 182 (86%) azt jelölte meg, hogy ő szerinte a járvánnyal kapcsolatban (külső és közösségi média) kormányzati oldalon kell kommunikálni. De ha ezzel szembe állítjuk azt, hogy ő elsődlegesen hol ellenőrzi a felmerülő híreket akkor 122 kitöltő a 182-ből egy egyszerű Google kereséssel ellenőrzi. Ebből az következik, hogy nem kormányzati oldalon ellenőrzi a tartalom valódiságát, pedig javaslatként előzetesen azt jelölte meg a kérdőívben. Keresztábrás elemzéssel a két kérdés között megvizsgáltuk, hogy van-e fellelhető kapcsolat. Az összehasonlító elemzéshez a minta tekintetében szűrésre volt szükség, amely során az alacsony válasz elemszámú kérdések kivételre kerültek, és a minta elemszáma 180-ra csökkent. Az összehasonlított kategóriák így a következők: a kormányzat elsődlegesen az alábbi felületen kommunikáljon (külső kormányzati oldal és a kormányzati közösségi média oldal), hogyan ellenőrzi a felmerült híreket (kormányzati közösségi média oldalon, külső kormányzati oldalon, Google kereséssel, egyéb módon). Ez a szűkített elemzésben a Khí négyzet hibaértéke 0%. A Khí négyzet teszt során megállapítást nyert, hogy kétoldalú szignifikáns kapcsolat nincs a két kérdés között (0,345). Továbbiakban, ha azt vizsgáljuk, hogy a változók viszont milyen mértékben hatnak egymásra akkor Phi és Cramer's V teszt során viszont kirajzolódik, hogy a változók hatást gyakorolnak egymásra (0,345). Ezek alapján a levonható következtetés, hogy szignifikáns kapcsolat nincs a változók között, viszont egymásra hatnak.

Erre a kérdésre, hogy miért van ilyen ellentét a felhasználóknál felmerülő álhírek ellenőrzése tekintetében, a kereshetőség kérdését látjuk, mint problémát. A közösségi média platformok – leszámítva néhányat (pl.: Reddit) – nem rendelkeznek túlzottan jó és hatékony kereső funkcióval. Így a platformon belül nem tudnak ténylegesen egy adott témakörre rákeresni. A külső kormányzati oldalak pedig szintén nem rendelkeznek kereső funkcióval (COVID-19 tájékoztatással kapcsolatban), hanem főleg egyoldalú kommunikáció van jelen, az aktuális híreket böngészhetik a felhasználók. A kereshetőség hiánya miatt használnak Google keresőmotort, amely nem a valóságtartalom alapján keres, és a funkciójából eredően úgy végzi el a keresést, hogy a felhasználó által megadott kifejezés mennyire egyezik azzal. Így előállhat egy buborék effektus, hogy a felhasználó az adott álhírré rákeres és a keresése során megerősítést nyer. Például aktualitás volt, hogyha valaki a kínai oltóanyaggal kapcsolatos 73 mellékhatás hírré keresett rá, akkor ebben kapott megerősítést:



6. számú ábra.

Kínai oltóanyag 73 mellékhatás Google keresés

(saját képernyőmentés 2021.03.04)²⁰

A vizsgálat időszakában²¹ az oltóanyaggal kapcsolatban csak pletykák terjedtek, tényleges, átfogó (tudományos lapban publikált) vizsgálaton még nem estek át²². Meg kell jegyezni, hogyha a felhasználó szöveggörnyezeti keresést folytatott Google-ban erre a kérdésre (azaz idézőjelbe rakta a keresett mondatot), akkor nem adott ki rá megerősítő találatot. Viszont ha lefuttatta a keresést idézőjelek nélkül akkor megmutatta azokat a válaszokat. Ez a módszer egy komolyabb felhasználó tudatosságot és készséget igényel keresés terén.

Aa kereshetőség hiánya így elő tudja segíteni az álhírek, félinformációk terjedését, amely elősegítheti a „kiberszorongást” és a bizalmatlanságot a kormányzati intézkedésekkel kapcsolatban.

Konklúzió

Összességében elmondható, hogy az infodémiás helyzet a felhasználók számára, a közösségi média platformot üzemeltetők és a kormányzati szereplők számára egyaránt kihívást jelent. A közösségi média egyik működési alapelve, hogy a felhasználóknak azonnali és mondhatni

²⁰ https://www.google.hu/search?ei=J-9AYJiMF8KYa7aDobgH&q=chinese+vaccine+73+side+effects&oq=chinese+vaccine+side+effect&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMYAjICCAAYBggAEBYQHjIGCAAQFhAeMgYIABAWEB4yBggAEBYQHjIGCAAQFhAeOgQIABBDOggIABCxAXCDAToLCAAQsQMxwEQowI6AgguOgUIABCxAzoFCC4QsQM6CAguELEDEJMCogoiABDHARCjAhBDOgcILhCxAXBDOggIABDHARCvAVCODIjNPWDDTmgAcAB4AIABIQGIac4ZkgEEMS4yN5gBAKABAaoBB2d3cy13aXrAAQE&scient=gws-wiz

²¹ 2021. 03. 04.

²² 2021. 03. 04.

szabad tartalmegosztási lehetőséget nyújt. A legtöbb platform esetében a szabályok is inkább irányadóak, mint konkrétak. A Facebook esetében például a kifogásolható tartalom kategória irányadó lehet álhírek szempontjából. De ezen a kategórián belül gyűlöletbeszéd, erőszakos és durva tartalom, felnőtt meztelenség és szexuális tevékenység, szexuális jellegű felhívás, illetve kíméletlen és érzéketlen tartalom kerül megnevezésre. Az, hogy valami félinformáció vagy kitaláció, akár egy áhír nem kerül büntetésre, az valószínűleg azért van így, mert nehéz eldönteni, hogy egy tartalom ennek minősül vagy sem. Ahhoz, hogy a tartalom valamilyen jellegű szűrésen fennakadjon, más irányelvet is sértenie kell.

A vizsgálatban azt láthattuk, hogy a közösségi média szerepe kiemelten magas a járványt érintő kommunikáció tekintetében. A válaszadók 48%-a valamilyen közösségi médiaplatformról tájékozódik elsődlegesen, de emellett az is kirajzolódott, hogy 40%-uk pedig elsősorban külső hivatalos kormányzati oldalról szerez információt. Az utóbbit az indokolja, hogy a felhasználóknak szükségük van a megbízható és hiteles forrásokra a járványhelyzetben. A közösségi médián tájékozódók között is egy jelentősnek mondható rész (18%) valójában az adott kormányzati szereplő közösségi média oldaláról tájékozódik, viszont ez ad aggályokat is, mivel az adott tartalomhoz itt bárki hozzászólhat, és így hozzászólásokból eredően is indulhatnak félinformációk és álhírek.

A felhasználók a válaszaikban azt javasolták, hogy egy állami szereplőnek a hivatalos kommunikációját egy külső platformon keresztül indokolt folytatnia. Arra a kérdésre pedig, hogy hogyan ellenőrzik a megjelent tartalmakat, valójában csak egy „egyszerű” Google kereséssel teszik ezt. A két kérdésre adott válaszok összevetése esetén azt a konklúziót szűrtük le, hogy az információ azért nem kormányzati oldalon kerül ellenőrzésre, mert az kereshetőségi funkcióval nem rendelkezik.

Összegzésül elmondható, hogy az álhírekkel való küzdelem egy nehéz feladat az állami szereplők számára. Fontos az, hogy hiteles és megbízható információkat juttasson el a felhasználóknak, és ebben ma már nagyban szerepet játszik a közösségi média. Viszont az egyoldalú kommunikáció, nem egy ideális megoldás, mivel összeesküvés elméletek és más álhírek jelennek meg a közösségi médiatérben, amelyekkel szemben az állami szereplőnek fel kell tudnia venni a harcot. Ezt elsősorban nem moderáción keresztül tudja megvalósítani (szerepe ettől még elengedhetetlen és fontos), hanem az információellenőrzés lehetőségének bővítésével és a kereshetőség elősegítésével. Elő kell segítenie azt, hogy a felhasználók a felmerült kérdésekre rákereshessenek hivatalos oldalon, és onnan kapjanak választ a kérdéseikre.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Bae, S.; Sun, g E.; Kwon, O.: Accounting for social media effects to improve the accuracy of infection models: combatting the COVID-19 pandemic and infodemic *EUROPEAN JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS* 2021. 30. évfolyam 3. szám. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1890530>
- BBC News: Pro-anorexia site clampdown urged, 2008. 02. 24. <http://news.bbc.co.uk/2/hi/health/7259143.stm>

- Bányász P.; Dobos L.; Palla G.; Pollner P.: Lélektani műveletek a közösségi médiában. Hálózatok a közszolgálatban. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2019. 115.
- Chun, S. A.; Reyes, L. F. L.: Social media in government, *Government Information Quarterl*, 29. évf. 4. szám, 441-445.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.07.003>
- Covello, V. T.: Best Practices in Public Health Risk and Crisis Communication. *Journal of Health Communication:International Perspectives New York*, 8:5-8: 2003, Dec. 15.
<https://doi.org/10.1080/10810730305705>
- Hyland-Wood, B.; Gardner J., Leask J.; Ecker U. K. H.: Toward effective government communication strategies in the era of COVID-19, *Humanities and Social Sciences Communications* 8. évf. 30. szám
<https://doi.org/10.1057/s41599-020-00701-w>
- Jiménez-Sánchez, A.; Margalina, V. M.; Ruiz, V.: Governmental Communication and Brand Advertising During the COVID-19 Pandemic, *Tripodos*, 47. évf. 2. szám, 2020. 29-46.
<https://doi.org/10.51698/tripodos.2020.47p29-46>
- Miller, J.M.: Do COVID-19 Conspiracy Theory Beliefs form a Monological Belief System?, *Cambridge Coronavirus Collection, Cambridge University*, 53. évf. 2. szám.
<https://doi.org/10.1017/S0008423920000517>
- Naseem, U.; Razzak, I.; Khushi M.; Eklund, P.W; Kim, J.: COVIDSenti: A Large-Scale Benchmark Twitter Data Set for COVID-19 Sentiment Analysis, *IEEE transactions on computational social systems* 2021.
<https://doi.org/10.1109/TCSS.2021.3051189>
- Su, Z.; McDonnell, D.; Wen J.; Kozak M.; Abbas J.; Šegalo, S.; Li, X; Ahmad, J.; Cheshmehzangi, A.; Cai, Y.; Yang, L.; Xiang, Y-T: Mental health consequences of COVID-19 media coverage: the need for effective crisis communication practices, *Globalization and Health* 17. évf. 4. szám
<https://doi.org/10.1186/s12992-020-00654-4>
- Vraga, E. K.; Bode, M. T. L.: Empowering Users to Respond to Misinformation about Covid-19. *Media and Communication*, 8. évf. 2. szám 2020. 475.
<https://doi.org/10.17645/mac.v8i2.3200>
- World Health Organisation: Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report - 45
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200305-sitrep-45-covid-19.pdf>