



KUTATÁSI JELENTÉS

Digitális piacok szabályozásának ismerete a lakosság körében

2024.

Készítette: Impetus Research Kft.

Dátum: 2024. november

Tartalomjegyzék

1. Vezetői összefoglaló.....	3
2. A kérdőíves kutatás háttere.....	7
3. A kérdőíves kutatás módszertana.....	8
4. Közösségi média oldalak, nemzetközi platformok, hazai piacterek használata.....	9
4.1. Közösségi média oldalak, videómegosztók.....	9
4.2. Egyéb digitális szolgáltatások használata.....	11
4.3. Nemzetközi piacterek használata.....	13
4.4. Magyar piacterek használata.....	14
5. Tevékenység, aktivitás, viselkedés az online térben.....	16
5.1. A felhasználási/szerződési feltételek megismerése.....	16
5.2. Problémás tartalmak.....	17
5.3. Jogellenesnek tartott tartalmak.....	18
5.4. A jogellenes tartalmak online platformok általi kezelésének megítélése.....	20
5.5. Online oldalak használata során szerzett tapasztalatok.....	21
6. Felhasználói reakciók.....	22
6.1. Lépések tartalommoderáció tapasztalata esetén.....	22
6.2. Bejelentés online problémával kapcsolatban.....	23
6.3. A panaszbejelentés az oldal szolgáltatója általi kezelésének értékelése.....	26
6.4. A panaszbejelentés hatóság általi kezelésének értékelése.....	29
7. Tájékozódás.....	30
7.1. Gyakoriság és hely (forrás).....	30
7.2. Tájékozódás a gyerekekkel.....	32
8. DSA.....	33
8.1. A digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről ismertsége.....	33
8.2. A digitális szolgáltatási koordinátor ismertsége, feladatai.....	34
8.3. A digitális szolgáltatási koordinátor szervezete Magyarországon.....	35
8.4. Az NMHH hatásköre.....	36
8.5. Vitarendezés.....	38
9. Konklúziók, javaslatok.....	39
I. Melléklet – A kutatás kérdőíve.....	41
II. Melléklet – Táblázatjegyzék.....	59
III. Melléklet – Ábrajegyzék.....	59

1. Vezetői összefoglaló

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) felkérte az Impetus Research piackutatót, hogy készítse el egy kérdőíves kutatást a hazai lakosság körében az online platformok használatáról és az ehhez kapcsolódó jogtudatosságról. A kutatás vizsgálta, hogy milyen felhasználói szokásokkal rendelkezik a célcsoport az online térben, milyen rendszerességgel találkozik jogsértő tartalmakkal, mennyire tudatos a viselkedése során és mennyire képes alkalmazni azokat a jogi csatornákat, melyek biztosítják számára a biztonságos internethasználat lehetőségét. Vizsgáltuk az idén élesedő az Európai Parlament és a Tanács 2022. október 19-i (EU) 2022/2065 rendeletét a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet, a továbbiakban: DSA) ismeretét, valamint az NMHH digitális szolgáltatási koordinátori szerepének ismertségét is.

Az online kutatás során 1000 fő 18 éves és idősebb magyarországi internethasználót kérdeztünk meg online kérdőíves felmérés során. A mintába került válaszadók demográfiai összetétele megegyezik a 18 évesnél idősebb lakosság hasonló jellemzőivel.

Közösségi média oldalak¹, videómegosztók használata

A vizsgált célcsoport rendkívül széles körben használja a különböző (online platformnak minősülő) közösségi média és videómegosztó oldalakat. Mindössze 2%-uk nem használja legalább heti rendszerességgel a vizsgált oldalak egyikét sem. Egy felnőtt átlagosan 3 ebbe a kategóriába tartozó oldalt látogat legalább heti rendszerességgel. A Facebook heti használói aránya kiemelkedő, 88%-os, de nem marad el nagyon a YouTube sem 73%-os heti eléréssel. A dobogó harmadik fokáért az Instagram és TikTok van versenyben, 38 és 36%-os legalább heti használói aránnyal. Ezek korlátozottabb elérésének oka, hogy inkább a 18-29 éves korosztályban népszerűek.

Az egyszerű látogatás mellett a felnőtt internetezők 45%-a meglehetősen aktív is ezeken az oldalakon, hiszen hetente többször is oszt meg saját tartalmat, vagy kommenteli más tartalmát valamelyik felületen. A férfiak némileg aktívabbak, mint a nők, de érdekes, hogy életkor tekintetében nem nagyon találtunk különbségeket.

Egyéb nemzetközi digitális szolgáltatások használata

A vezető közösségi média oldalak használatához képest alacsonyabb, de több egyéb profilú digitális szolgáltatás esetében jelentős a használat a magyar internetezők körében. A vizsgált 17 oldal közül (melyek között navigációs alkalmazások, üzenetküldők, alkalmazásboltok, zenei streaming oldalak és egyéb tematikájú felületek is voltak) a Google Maps bizonyult a legnépszerűbbnek, a megkérdezettek 42%-a használta az elmúlt 1 hónapban. Nem sokkal maradt el tőle a Google Play (38%) és a Viber (34%). Hatból öt felhasználó (86%) legalább 1 ilyen alkalmazást használt a vizsgáltak közül az elmúlt 30 napban.

¹ Ezen felületekre a köznyelvben az „oldal” kifejezés terjedt el. Bár sok esetben már nem hagyományos weboldalon, hanem alkalmazásokon keresztül használják a felhasználók ezeket, elemzésünkben a megszokott „oldal” kifejezést használjuk annak tágabb értelmében.

Online piacterek használata

A célcsoport közel fele (49%) vette igénybe valamelyik nemzetközi online piactér szolgáltatásait az elmúlt 3 hónapban. A Temu kiemelkedik a versenytársai közül, minden harmadik (33%) felnőtt magyar internetező vásárolt itt valamit az elmúlt 3 hónapban. A második helyen is távol-keleti piactér végzett, a Shein 14%-os vásárlói arányt ért el az utóbbi negyedévben. Ugyanebben az időszakban minden tizedik felhasználó a Booking.com-on foglalt szállást.

A magyar piactereken² a célcsoport 32%-a vásárolt az elmúlt 3 hónapban, azaz kisebb az elérésük, mint a nemzetközi piactereknek. Legnépszerűbb hazai piactérnek az eMAG Marketplace oldala számít, ahol tízből hat (60%) magyar internetező vásárolt már, közülük minden ötödik (17%) a felmérést megelőző 2-3 hónapon belül. Használati gyakoriság tekintetében a Jófogás és a Vatera követi az élvonalat.

Oldalak felhasználási feltételeinek megismerése

A felnőtt internetezők 61%-a úgy véli, hogy valamilyen szinten beleássa magát egy-egy internetes oldal általános szerződési feltételeinek részleteibe. Ugyanakkor csak 9% nyilatkozott úgy, hogy minden esetben elolvassa és további 16%, hogy a legtöbb esetben elolvassa a jogi dokumentumot, a többiek inkább csak egy gyors átlapozást végeznek. A felhasználók közel 40%-a azonban fittyet hány ezekre a dokumentumokra. Azok, akik legalább némi figyelmet szentelnek ezeknek a feltételeknek nagyjából fele arányban (47%-uk) tartja ezeket érthetőnek, a többiek legalább alkalmanként, de sokszor rendszeresen nehezen érthető dokumentumokba futnak bele.

Az ilyen jogi szövegeket el nem olvasók kritikáinak fő oka (60%-os említési aránnyal) az, hogy ezek a leírások túlságosan hosszúak. További harmaduk a nyelvezettel nincsen kibékülve.

Problémás tartalmak a közösségi média oldalakon

A megkérdezettek 58%-a említette, hogy találkozott már valamilyen problémás tartalommal a közösségi média oldalakon. Legtöbben (az összes felhasználó 39%-a) a csúnya nyelvezetet említette, melyet meztelenség/szexuális tartalom, majd a rágalmazások követtek.

Jogellenes tartalmak azonosítása

Összesen 8 „gyanús” tartalomból, amelyből valójában 3 jogellenes, 1 potenciálisan jogellenes és 4 nem jogellenes volt, aránylag jónak mondható arányban sikerült besorolniuk a válaszadóknak a megfelelő csoportba az egyes tartalmakat. A valóban jogellenes és potenciálisan jogellenes tartalmakat (kábitószer hirdetése, megtevesztő hirdetés, fegyver hirdetése, erőszak/bántalmazás megjelenítése) 62-77% sorolta jogellenesnek, míg a „kontroll-csoportba” tartozó tartalmakat csak 9-30%. Ugyanakkor látszik, hogy – bár a többség általában helyes döntést hozott – azért bőven van még tere edukációnak.

² Hazai vagy magyar piactér alatt a kutatás keretében azokat a piactereket értjük, amelyeket a magyar felhasználók hazainak érezhetnek. Ez nem feltétlenül tükrözi a DSA szerinti letelepedési helyet.

A válaszadók döntő többsége (92%) fontosnak tartja, hogy a közösségi média oldalak figyeljenek oda a jogellenes tartalmakra. Szintén rendkívül nagy arányban (88%) vélik úgy a felhasználók, hogy fontos lenne részletes tájékoztatást adni a médiában arról, hogy mi a teendő jogellenes tartalommal való találkozás esetén. Azért is érdekes ez a magas arány, mert a válaszadók 69%-a egyébként úgy véli, hogy pontosan tudja, mit kellene tennie, ha jogellenes tartalommal találkozna valahol az interneten.

Negatív tapasztalatok

A kérdőívben felsorolt 11 lehetséges, az online felületek használata során szerezhető negatív tapasztalat közül legalább egy a felhasználók több, mint kétharmadával (68%) megtörtént. Legtöbben adathalászati kísérletet említettek (31%). Ez az egyetlen olyan tapasztalat, ami a célcsoport legalább ötödére jellemző. Egymáshoz nagyon hasonló 14-18%-os arányban 5 negatív tapasztalatot is említettek a megkérdezettek. Ilyen arányban találtak (1) illegális tartalommal, (2) szenvedtek el fiókfeltörést vagy (3) tartalmuk tiltását/törlését esetleg csak (4) ideiglenes felfüggesztését, valamint (5) vélelmezték tartalmuk indokolatlan hátra sorolását. Ennél súlyosabb, de szerencsére kevesebbeket (bár a tett súlyához képest sokakat) érintő negatív tevékenység volt a bántás, zaklatás, illetve a személyes adatokkal, vagy banki adatokkal való visszaélés. Ezekről egyenként a megkérdezettek 8-9%-a számolt be.

Az ilyen eseteket tapasztalók 40%-a nem fordult semmilyen hivatalos szervhez, vagy jogsegélyszolgálathoz a problémájával. Aki próbált tenni valamit, legnagyobb arányban magának az oldalnak az üzemeltetőjéhez fordult. A problémák 12%-a esetében fordult elő, hogy az online platformot üzemeltető szolgáltató túl valamilyen más szervezethez vagy lehetőséghez fordult az érintett. Ez lehetett valamilyen hatóság, rendőrség, vagy az Internet Hotline jogsegélyszolgáltatás is. Ami a leginkább a konkrét lépések megtételére sarkallja a sértetteket, az a banki adatok ellopása. Az illet elszenvettek háromnegyede (76%) tett valamilyen konkrét lépést.

Ami igazán elgondolkodtató, hogy online bántás/zaklatás esetében a második legmagasabb azoknak az aránya, akik nem tettek semmit, hogy sérelmükre megoldást keressenek.

Felhasználói reakciók negatív tapasztalatok esetén

Oldalak üzemeltetői felé tett panaszok

Az összes felhasználó bő harmada (37%) tett már panaszt valamely oldal üzemeltetője felé az őt ért negatív történések miatt.

Az oldal üzemeltetőjének panaszkezelési módjával a felhasználók nem igazán elégedettek. Egy 5-fokú skálán – az adott ügy típusától függően – közepesre vagy még rosszabbra értékelték. Az átlagértékek 2,2 és 3,3 között szóródtak. A legrosszabb értéket az online bántás/zaklatás kapcsán kapták a szolgáltatók. Talán nem csoda, hogy azért is alacsony az ezzel kapcsolatos bejelentések aránya, mert nem igazán bíznak a felhasználók az érdemi és eredményes eljárásban.

Nem jobb a megítélése a panaszkezelés sebességének sem. Az átlagértékek itt 2,5 és 3,2 között szóródtak.

Talán nem meglepő, hogy az eljárások eredményességét is hasonló értékekkel minősítették az érintettek. A 2,2 és 3,3 közötti átlagértékek nagy elégedettséget semmiképpen sem fejeznek ki. E tekintetben is az online bántás/zaklatás sértettjei értékelték legalacsonyabbra az eljárás eredményét.

Hatósági bejelentések

Mivel a hatóság, a rendőrség, vagy az Internet Hotline irányába lényegesen kevesebb válaszadó tett bejelentést, ezért a válaszok kevésbé részletes elemzést tesznek lehetővé az elégedettség tekintetében. Összességében (az összes ügytípust egyben vizsgálva), a hatósági vizsgálatokkal kapcsolatos elégedettség 3,1-3,2-es átlagértéket kapott, ami némileg magasabb, mint az oldalak fenntartóinak eljárásaival kapcsolatos értékek, de magasnak nem igazán mondhatók.

Tájékozódás

A válaszadók közel fele (46%) szokott aránylag rendszeresen, legalább havonta olvasni, tájékozódni az online tér biztonságos használatával kapcsolatban. Ezeknek az információknak a legfontosabb forrása az online hírportálok (67% számára). Ezt némi lemaradással a közösségi média követi (56%-os aránnyal), a harmadik televízió szerepe már lényegesen alacsonyabb (20%).

Az onlineplatformok.hu weboldalt eddig még csak a megkérdezett felnőtt internetezők 1%-a kereste fel. További 8%-uk ismeri, de nem látogatta, valamint 21%-uk hallott valamit róla.

A kiskorú gyermekkel egy háztartásban élők 40%-a havonta akár többször is beszélget gyermekével az online tér biztonságos használatáról, ugyanakkor harmaduk (32%) sohasem. A többi családban alkalmasszerűen merül fel ez a téma. A gyermekes felnőttek ötöde (21%) ajánlott már valamilyen online felületet vagy nyomtatott kiadványt, amely segíti gyermeke eligazodását az online térben. Ha lenne valamilyen megfelelő kiadvány vagy online felület ebben a témában, akkor a szülők öthatoda (83%) biztosan vagy valószínűleg megnéznék azt gyermekével közösen.

DSA

Az internethasználók kevesebb mint ötöde (18%) véli úgy, hogy hallott vagy olvasott a digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről.

A digitális szolgáltatási koordinátor fogalma némileg még kevesebb válaszadó számára ismerős, 15%-nyian emlékeztek ilyenre. Egy listából választva a legtöbben az „online szolgáltatók jogszabályi megfelelésének ellenőrzését” tartják a digitális szolgáltatási koordinátor feladatának.

Egy listán felsorolt 5 lehetséges szervezet közül 26% választotta ki az NMHH-t, mint a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet felügyelete és végrehajtása kapcsán illetékes szervezetet. Ez az arány megegyezik azzal, ahányan a NAIH-ot (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság). Akik korábban hallottak a digitális koordinátori szerepköréről némileg még pontatlanabban tippeltek. Ebben a körben is 26% választotta az NMHH-t, viszont 35%-a NAIH-ot.

A fentiek alapján tehát a DSA és a digitális szolgáltatási koordinátori szerep pontos ismertsége meglehetősen alacsony szinten áll és nem is mindig pontos.

2. A kérdőíves kutatás háttere

Az internethasználók számos olyan szolgáltatóval kerülnek kapcsolatba, melyek tevékenységét bizonyos területeken a DSA szabályozza. Különböző közvetítő szolgáltatók (pl.: online platformok, online piacterek, keresőmotorok) számára az idén élesedő DSA számos új feladatot is előírt.

A DSA-nak a tárhelyszolgáltatók, online platformok szabályozásával kapcsolatos cikkei közül több olyan is van, mely közvetlenül érinti a fogyasztókat. A legfontosabbak ezek közül a tartalommoderálás témaköre, a különböző rangsorolások, ajánlórendszerek transzparenciája, illetve a jogellenes tartalmak bejelentésének lehetősége.

Korábbi kutatásokból, illetve személyes tapasztalatainkból kiindulva tudjuk, hogy a lakossági felhasználók tudatossága, jogszabályi ismerete meglehetősen alacsony.

A projekt célja az volt, hogy felmérje és pontosan számszerűsítse, mennyire ismerik a lakossági felhasználók a legfontosabb jogszabályokat, kiemelten a DSA-t, mennyire vannak tisztában azzal, hogy különböző vitás kérdésekben hova tudnak fordulni, ismerik-e az NMHH-t, mint a magyarországi digitális szolgáltatási koordinátort?

Részletesebben a felmérés során a következő kérdésekre kerestük a választ:

- **Online platformok használata:** Milyen online platformokat használnak a lakossági felhasználók és milyen felhasználói szokások kapcsolódnak ezekhez?
- **Felhasználási feltételek ismerete:** Mennyire ismerik a felhasználók az egyes platformok használatának feltételeit, az ÁSZF-et, mennyire tudatosak ezen a téren?
- **Jogellenes tevékenységek:** Milyen jogellenes tartalmakkal, tevékenységekkel találkoznak a felhasználók és mennyire vannak tisztában azzal, hogy mi számít jogellenesnek? Melyek kapcsán szenvedtek el sérelmet már ők maguk?
- **Jogvédelem, reakciók:** Hogyan próbálták meg megvédeni magukat, érvényesíteni jogaikat, amennyiben (vélt vagy valós) jogellenes sérelem érte őket? Mennyiben támogatta őket az adott oldal panaszkezelési, felhasználóvédelmi eljárása ebben a folyamatban?
- **A hatóság szerepe:** Milyen arányban fordultak már hatósági szervhez a felhasználók és milyen tapasztalatuk volt az eljárással?
- **Tájékoztatás:** Milyen gyakran és milyen mélységben tájékozódnak a felhasználók az online tér biztonságos használatával kapcsolatos témákban? Milyen mértékben támogatják, edukálják kiskorú hozzátartozóikat ebben a témakörben?
- **DSA:** A jogszabállyal kapcsolatos ismeretek, a digitális szolgáltatási koordinátor ismertsége

3. A kérdőíves kutatás módszertana

A felmérés online önkitöltős kérdőív segítségével, online válaszadói panel tagjainak körében készült. Ezen közösséget kifejezetten kutatási célra rekrutált válaszadók alkotják, akik heterogén módon biztosítják, hogy a magyarországi lakosság minden demográfiai csoportja elérhető legyen. A kérdőíves kutatás paramétereit az NMHH-val egyeztetve dolgoztuk ki. A kutatás kérdőíve a Mellékletben található.

A kutatás fő paramétereit:

- **A kutatás célcsoportja:** 18 éves és idősebb magyar lakosság (az elemzésben felnőtt vagy nagykorú kifejezéssel hivatkozunk a célcsoportra)
- **A kutatás módszere:** online kérdőíves megkérdezés
- **A kérdőív hossza:** a kérdőív kitöltés időtartamának medián értéke 11 perc volt
- **Minta mérete:** 1000 fő
- **Mintavétel:** kvótás mintavétel, amely során a célcsoport demográfiai összetételének megfelelő mintát kérdeztünk le. A minta 5 fő demográfiai ismérv: a nem, az életkor, az iskolai végzettség, a településtípus és a régió szerint arányos a célcsoport összetételével.
- **Az adatfelvétel ideje:** 2024. szeptember 20-26.

A mintavételi hiba

A minta méretéhez tartozó mintavételi hiba – 95%-os megbízhatóság mellett – dichotóm változók esetén legfeljebb +/- 3,1% a teljes, 1000 fős minta elemzése esetén. Kisebb elemszámú célcsoportok vizsgálata esetén a mintahiba mértéke a célcsoport méretétől függően ennél magasabb is lehet.

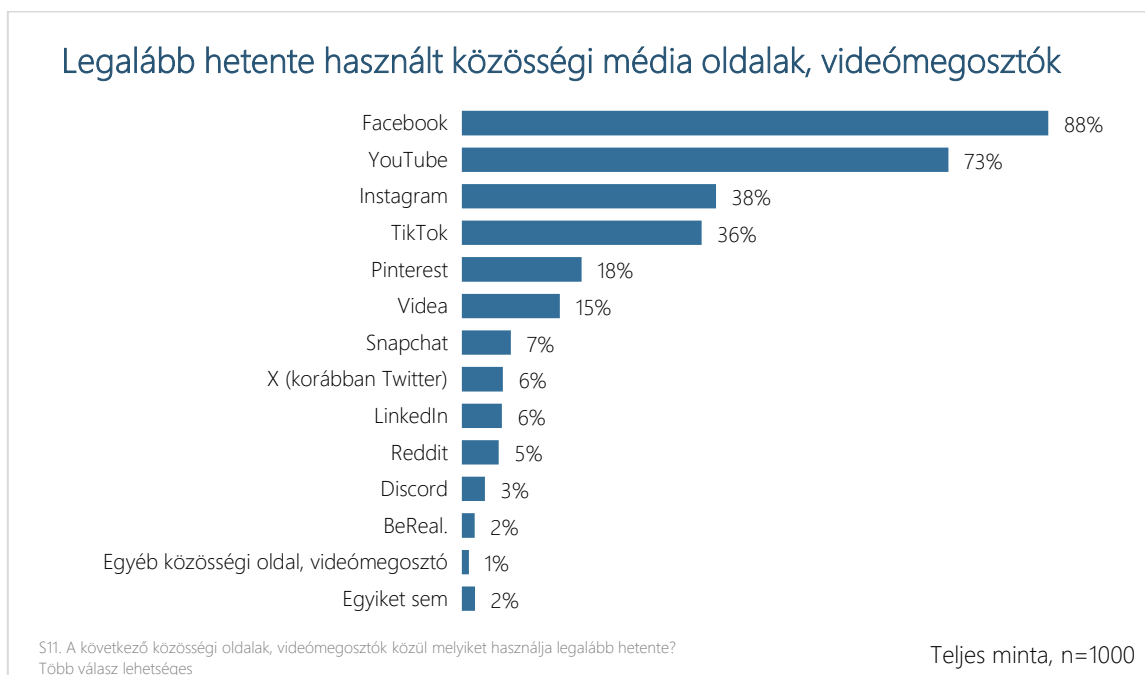
4. Közösségi média oldalak, nemzetközi platformok, hazai piacterek használata

4.1. Közösségi média oldalak, videómegosztók

A vizsgálatba bevontak oldalak közül kimagaslóan a két legnépszerűbb a Facebook és a YouTube. Előbbit közel tízből kilenc, utóbbit tízből több, mint hét felnőtt magyar internetező használja legalább heti gyakorisággal. A következő két oldal az előbbiektől leszakadva, de fej-fej mellett a TikTok és az Instagram, mindkettőre a felnőtt magyar lakosság bő harmada kattint legalább hetente egyszer. A Pinterest és a Videa számít még viszonylag népszerűnek, ezeket a felnőttek nagyjából hatoda-hetede heti gyakorisággal használja.

A nők szinte mindegyik közösségi média és videómegosztó oldalt magasabb arányban használják, mint a férfiak, utóbbiak között csak a Discord és az X a népszerűbb. Életkor szempontjából az Instagram, a Pinterest, a Reddit, a Snapchat és a TikTok különösen a 18-29 éves korosztály által használt platform, míg a YouTube kiemelkedően a 30-44 évesek között kedvelt.

Összességében a nagykorú magyar internetezők átlagosan három (3,0) közösségi média és videómegosztó oldalra kattintanak legalább hetente. A nők több oldalt használnak, mint a férfiak (3,2 vs. 2,8), míg életkor szempontjából minél fiatalabb az internetező, annál valószínűbb, hogy több platformon „van fenn” (18-29 évesek: 4,0, 60 évesek vagy idősebbek: 2,3).

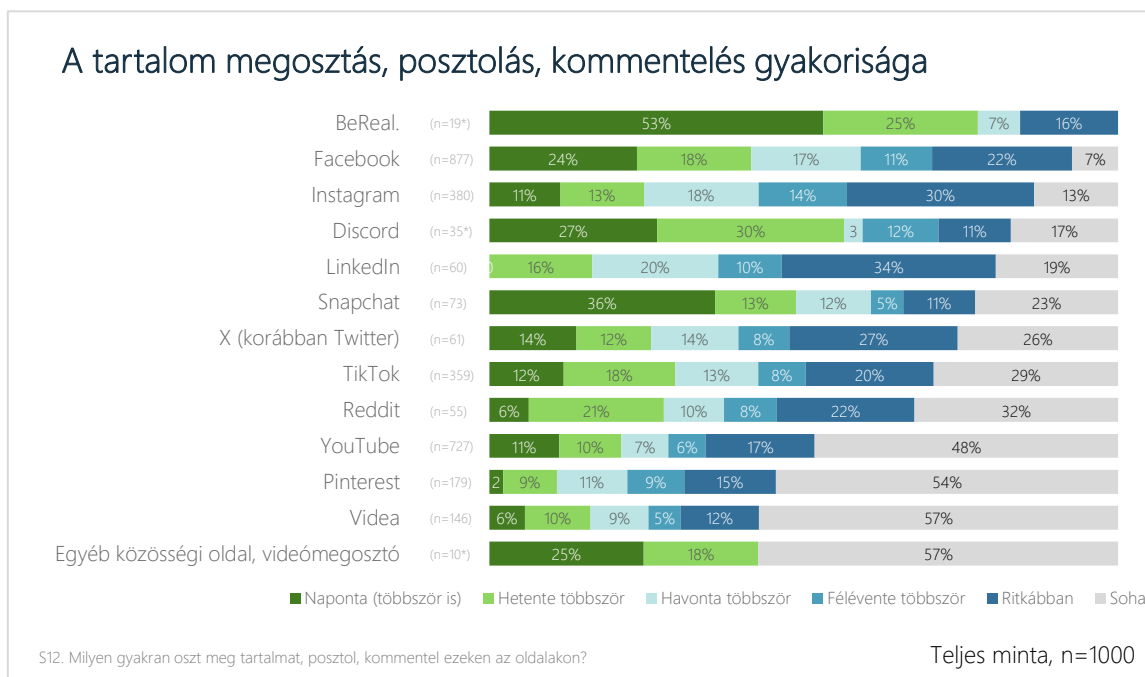


1. ábra: Legalább hetente használt közösségi média oldalak, videómegosztók

A használók a BeReal. platformon tűnnek a legaktívabbnak, igaz, a felmérésben olyan kevesen nézik ezt legalább hetente, hogy eredménye jelzés értékű. A (valamelyest) nagyobb – legalábbis a legalább hetente kattintók száma alapján – a Discord és Snapchat használói a leginkább azok, akik gyakran osztanak meg tartalmat, posztolnak vagy kommentelnek ezeken a platformokon (előbbi esetén 33% naponta [akár többször is], míg 27% hetente többször, utóbbinál ezek az arányok 37, illetve 13%).

A legnépszerűbb oldalon, a Facebookon minden negyedik felhasználó (24%) naponta (akár többször is) oszt meg tartalmat vagy szól hozzá más posztjához, míg minden ötödik (18%) hetente többször is. A második legelterjedtebb oldalon, a YouTube-on (az oldalt legalább hetente felkeresők) nyolcada (12%) kommentel, oszt meg tartalmat naponta, s szintén ennyien (12%) hetente többször.

Legkevésbé a Videa és a Pinterest látogatói tekinthetőek aktívnak a platformokon, ezeket inkább látogatják a magyar felnőttek, mintsem tartalmat osztanának meg ott.



2. ábra: A tartalom megosztás, posztolás, kommentelés gyakorisága

A különböző közösségi média oldalak és videómegosztók esetén tapasztalható aktivitásokat (ld. előbb) összegezve elmondható, hogy a felnőtt internetezők közel fele (45%) nagyon aktívnak számít, hiszen hetente többször, de akár naponta (többször) is oszt meg tartalmat, posztol vagy kommentel. További negyede (26%) ritkábban, de azért rendszeresen, míg bő negyede (28%) szinte alig.

A férfiak az aktívabbak (49%-uk hetente többször is posztol vagy kommentel), míg a nők kevésbé. Életkor szerint ilyen különbséget nem láthatunk, míg iskolázottság szempontjából az alapfokú végzettségűek némileg kevésbé aktívak a közösségi médiában, míg az érettségi nélküli középfokú végzettséggel rendelkezők az átlagosnál jelentősen többször (52%) osztanak meg tartalmat, posztolnak vagy kommentelnek a legnépszerűbb (a kérdésben felsorolt) platformokon.

	Aktivitás a közösségi média oldalakon		
	Nagyon aktív	Aktív	(Szinte) inaktív
Teljes minta (n=1000)	45%	26%	28%
Férfi (n=451)	49%	22%	29%
Nő (n=549)	42%	30%	28%
18-29 éves (n=192)	46%	27%	27%
30-44 éves (n=298)	45%	29%	26%
45-59 éves (n=312)	45%	24%	30%
60 éves vagy idősebb (n=197)	44%	25%	31%
Alapfokú (n=99)	36%	25%	39%
Középfokú érettségi nélkül (n=218)	52%	21%	27%
Középfokú érettséggel (n=405)	45%	28%	27%
Felsőfokú (n=279)	42%	30%	28%

(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

1. táblázat: Aktivitás a közösségi média oldalakon

4.2. Egyéb digitális szolgáltatások használata

A felnőtt magyar internetezők hetede (14%) nem használta a kérdőívben felsorolt egyéb digitális szolgáltatások egyikét sem a felmérést megelőző egy hónapban, így például sem online térképet, applikáció áruházat, üzenetküldőt, zenehallgató, online streaming vagy társskereső oldal vagy applikációt.

Ezen szolgáltatások közül a Google termékei a legnépszerűbbek, tízből négy felnőtt magyar használta a felmérést megelőző egy hónapban a Google Mapset (42%) vagy Google Play-t (38%).

Összességében valamelyik térkép alkalmazást (Google Maps, Waze, Apple Maps) minden második (51%) felnőtt vette igénybe. Átlagon felül használták ezeket a férfiak (56%), a 18-44 évesek (57%) – minél fiatalabb valaki annál valószínűsíthetőbb a használat.

Valamelyik alkalmazásboltot (Google Play vagy App Store) a magyar felnőtt internetezők közel fele (48%) látogatta. Itt különösen a 30-44 évesek az aktívak (57%), a 60 éves és idősebbek csak a bő harmada (37%) nyitotta meg a telefonján ezek egyikét.

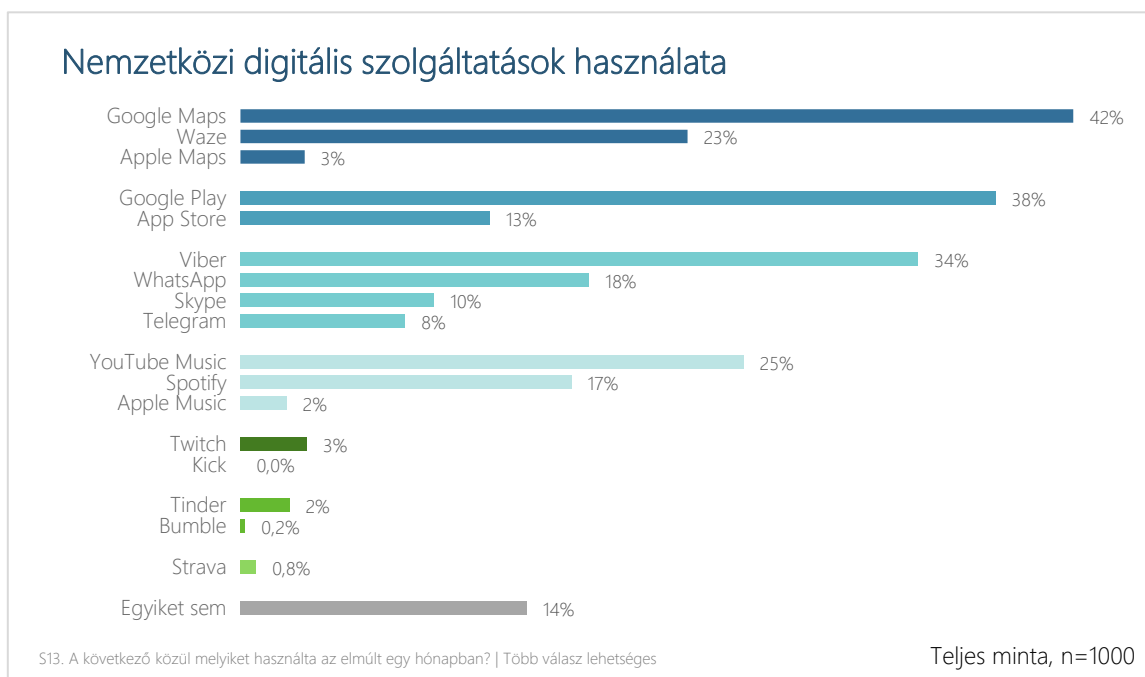
A felsorolt négy üzenetküldő és kommunikációs szolgáltatás (Viber, WhatsApp, Skype, Telegram) valamelyikét minden második (50%) nagykorú internetező használta a felmérést megelőző egy hónapban (a listában nem szereplő Messengerrel együtt ez az arány minden bizonnyal jelentősen magasabb lenne – lásd a Facebook heti használóinak aránya). Ezen oldalaknál, alkalmazásoknál, nem és korcsoport szerint statisztikai értelemben nem lehet különbséget tenni, de mégis úgy tűnik, hogy a 18-29 évesek az átlagosnál talán kevésbé (42%), míg a 30-44 évesek inkább használnák ezeket az alkalmazásokat (54%). A legnépszerűbb egyértelműen a Viber (34%), amelyet a WhatsApp (18%), a Skype (10%) és a Telegram (8%) követ.

A zenei appok (YouTube Music, Spotify, Apple Music) valamelyikét tizből négy felnőtt (39%) használta a felmérést megelőző fél évben, kiemelkedően magas arányban a 18-29 évesek (52%), míg jelentősen kevésbé a legidősebb, 60 év feletti (25%). A három platform közül a YouTube Music a legnépszerűbb (25%), amelyet a Spotify (17%), majd az Apple Music (2%) követ.

A két, a felmérésben szereplő streaming felületet (Twitch, Kick) összességében a magyar internetező felnőttek 3%-a használta 2024 szeptemberében. Különösen a 18-29 évesek körében kiemelkedően népszerűek (11%), 59 év felett már alig-alig használják (<1%). A két platform közül egyértelműen a Twitch a kedveltebb (mivel Kick használót nem is találtunk a felmérés során).

Társkereső oldalakat (Tinder, Bumble) a magyar internetező felnőttek 3%-a használt a felmérést megelőző egy hónapban, sokkal inkább a férfiak (5%), mint a nők (1%); illetve a 18-29 évesek (6%), mint a 60 évesek vagy idősebbek (0%). A két felület közül a Tinder sokkal népszerűbb, mint a Bumble.

A felmérésben szerepelt még - a többitől eltérő profilú felület - a Strava, melynek meglehetősen alacsony az elterjedtsége (0,8%).



3. ábra: Egyéb digitális szolgáltatások használata

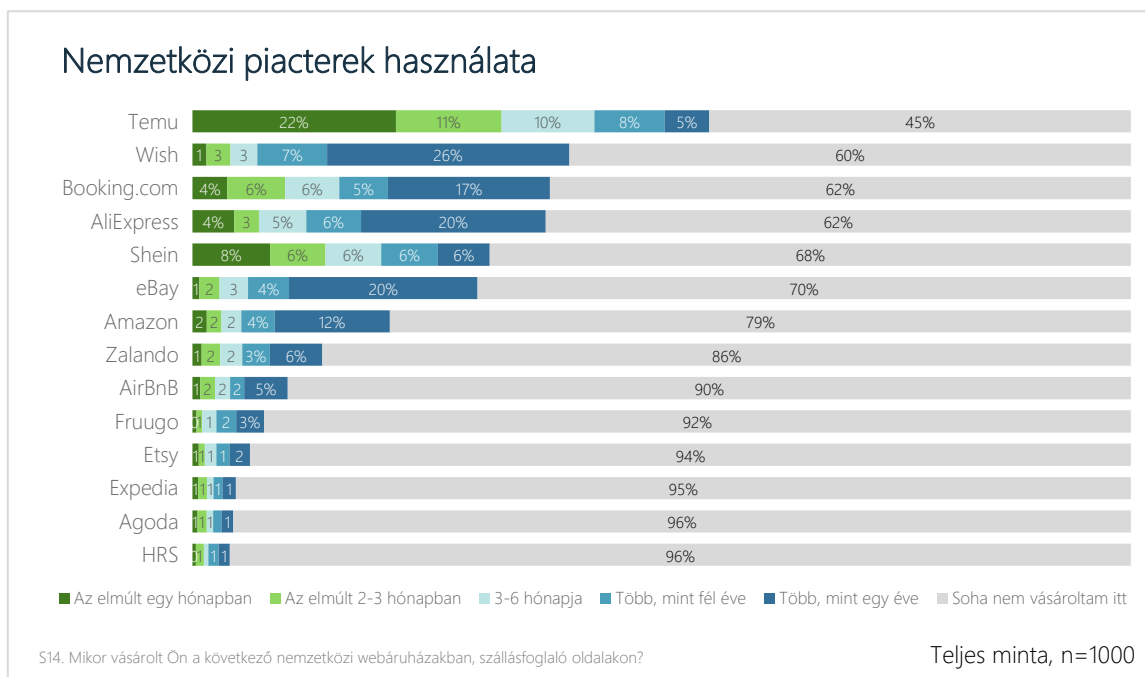
Összességében a felnőtt magyar internetezők átlagosan 2,4-et használnak a felmérésben szereplő digitális szolgáltatások közül. A férfiak szignifikánsan többet, mint a nők (2,6 vs. 2,2), míg életkor szempontjából a 45 éven aluliak az aktívabbak (2,6 szolgáltatás a 18-29 és a 30-44 évesek körében is, 2,3 szolgáltatás a 45-59 évesek, 2,0 szolgáltatás a 60 évesek és idősebbek körében). Elmondható továbbá, hogy minél magasabb valakinek a végzettsége, annál valószínűbb, hogy több (a felmérésben szereplő) nemzetközi digitális szolgáltatást használt a kutatást megelőző egy hónapban (alapfokú végzettség: 1,6, felsőfokú végzettség: 2,9).

4.3. Nemzetközi piacterek használata

Bár csak 2023-ban jelent meg a hazai piacon a Temu, mégis a felnőtt magyar internetezők fele (55%) már vásárolt a kínai cégen keresztül. A felület ugyanolyan népszerű a nők és a férfiak körében, míg életkor szempontjából inkább a fiatalok között (bár nem egyértelműen).

A Wish korábban volt kedvelt platform, hiszen tízből négy felnőtt (38%) rendelt már innen terméket, de döntő részük már több mint egy éve. Hasonló állapítható meg az AliExpress-ről és az eBay-ről. A Temunál nem sokkal korábban Magyarországra érkezett Sheinről háromból egy felnőtt rendelt már (32%). Ez a platform különösen népszerű a nők körében (43%-uk vásárolt már terméket ezen piactérről, szemben a férfiakkal, akiknek csak 18%-a vásárolt itt), illetve minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy rendelt valamit erről az oldalról (18-29 évesek: 64%, 60 évesek vagy idősebbek: 8%).

A nemzetközi piacterek egy speciális csoportja, a nemzetközi szállásfoglaló oldalak közül a Booking.com a legnépszerűbb, tízből négy internetező magyar (38%) használta már, leginkább a 30-44 évesek. Az AirBnB-n keresztül minden tizedik (10%) felnőtt foglalt már szállást, inkább a legfiatalabb korosztály tagjai. Az Agoda és a HRS szolgáltatásait a nagykorú magyar internetezők alig 4%-a vette igénybe eddig.



4. ábra: Nemzetközi piacterek használata

Minden második nagykorú magyar internetező (49%) rendelt valamilyen terméket vagy szolgáltatást a felsorolt nemzetközi piacterekről a felmérést megelőző három hónapban. Bár ezen időszakot vizsgálva a nemek között nincs statisztikai értelemben különbség, de a nők az adatok alapján valamivel aktívabbak (az elmúlt egy év egészét vizsgálva biztosan, ugyanis szűk háromnegyedük (72%) rendelt külföldről online, míg a férfiaknak csak a kétharmada (64%)).

A nemzetközi piacterekről való vásárlást az iskolázottság nem befolyásolja, de az életkor egyértelműen. Minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy rendelt terméket vagy szolgáltatást az elmúlt egy évben valamelyik külföldi (nagyobb) piactérről. A 18-44 évesek bő fele (54%) a felmérést megelőző három hónapban is, míg a 60 évesek vagy idősebbeknek csupán harmada (37%).

	Vásárlás külföldi piactéren		
	Az elmúlt legfeljebb 3 hónapban	3-12 hónapja	Több mint egy éve / soha
Teljes minta (n=1000)	49%	20%	31%
Férfi (n=451)	46%	18%	36%
Nő (n=549)	51%	21%	28%
18-29 éves (n=192)	55%	27%	18%
30-44 éves (n=298)	54%	19%	26%
45-59 éves (n=312)	46%	20%	34%
60 éves vagy idősebb (n=197)	37%	15%	49%
Alapfokú (n=99)	45%	21%	34%
Középfokú érettségi nélkül (n=218)	48%	19%	32%
Középfokú érettséggel (n=405)	47%	22%	31%
Felsőfokú (n=279)	53%	17%	30%

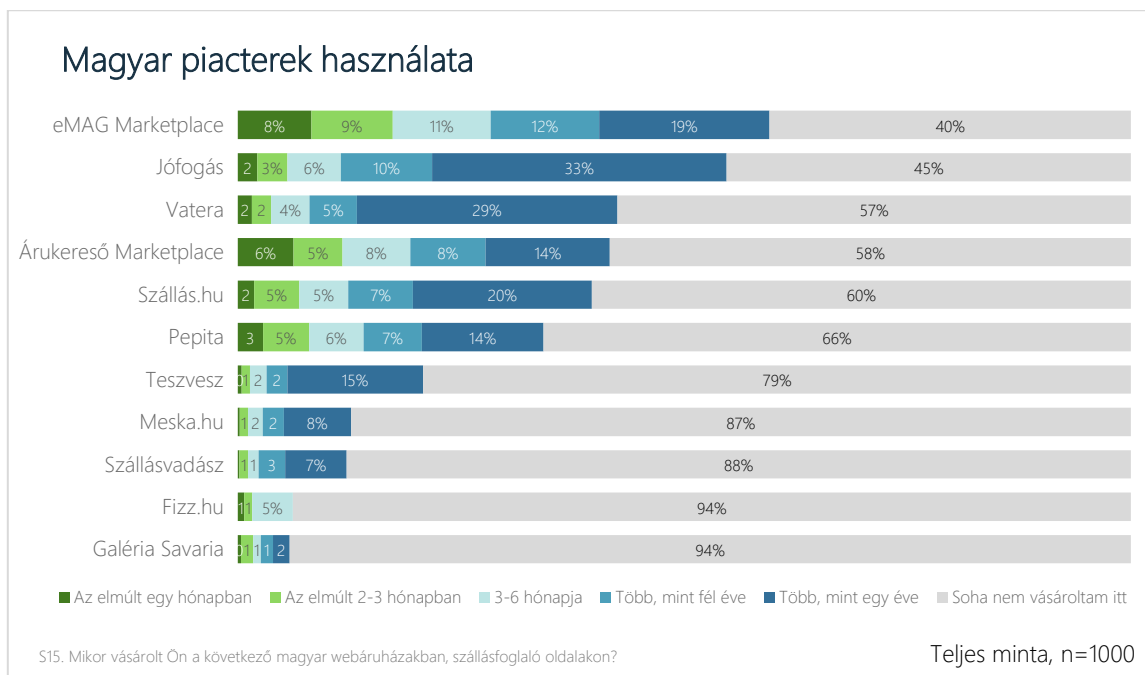
(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

2. táblázat: Vásárlás külföldi piactéren

4.4. Magyar piacterek használata

A legnépszerűbb hazai piactérnek³ az eMAG Marketplace oldala számít, ahol tízből hat (60%) magyar internetező vásárolt már, közülük minden ötödik (17%) a felmérést megelőző 2-3 hónapon belül. A Jófogást a felnőtt internetezők bő fele (55%) használta már, de csak 6% a felmérést megelőző 2-3 hónapban. A dobogó harmadik fokán a Vaterát találjuk, de szorosan mögötte az Árukereső Marketplace és a Szállás.hu. A Vaterát a többség, ha használta is (43%), akkor is leginkább több mint egy éve (29%). Az Árukereső Marketplace-en tízből négy (42%) magyar internetező szerzett már be terméket, azonban ez az oldal a második, ha a legfrissebb (2-3 hónapon belüli) vásárlást nézzük (12%). A felmérés időpontjában még új Fizz.hu oldalon a célcsoportba tartozók 2%-a vásárolt 3 hónapon belül, de további 5% kipróbálta már a nyári alapítás óta. (Az Allegro.hu oldal 2024. október 1-én indult, vagyis a felmérésünk adatfelvételének lezárulta után, ezért a kutatásban nem szerepel.)

³ Hazai vagy magyar piactér alatt a kutatás keretében azokat a piactereket értjük, amelyeket a magyar felhasználók hazainak érezhetnek. Ez nem feltétlenül tükrözi a DSA szerinti letelepedési helyet.



5. ábra: Magyar piacterek használata

Hazai piactéren a felnőtt internetezők harmada (32%) vásárolt a felmérést megelőző legfeljebb három hónapban, míg további szintén harmada (32%) egy éven belül. A nemzetközi piacterekhez képesti alacsonyabb aktivitás minden bizonnyal a Temu elsőrő népszerűségével indokolható.

A férfiak az átlagosnál magasabb arányban rendeltek terméket vagy szolgáltatást hazai piacterekről, mint a nők a felmérést megelőző három hónapban (37% vs. 28%), míg életkor szempontjából ugyanezen időszakban a 18-29 éveseknek csak a negyede (25%) tett így.

	Vásárlás hazai piactéren		
	Az elmúlt legfeljebb 3 hónapban	3-12 hónapja	Több mint egy éve / soha
Teljes minta (n=1000)	32%	32%	36%
Férfi (n=451)	37%	29%	34%
Nő (n=549)	28%	34%	38%
18-29 éves (n=192)	25%	36%	39%
30-44 éves (n=298)	38%	30%	32%
45-59 éves (n=312)	35%	31%	35%
60 éves vagy idősebb (n=197)	28%	31%	42%
Alapfokú (n=99)	25%	27%	48%
Középfokú érettségi nélkül (n=218)	34%	28%	38%
Középfokú érettséggel (n=405)	33%	34%	34%
Felsőfokú (n=279)	34%	33%	34%

(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

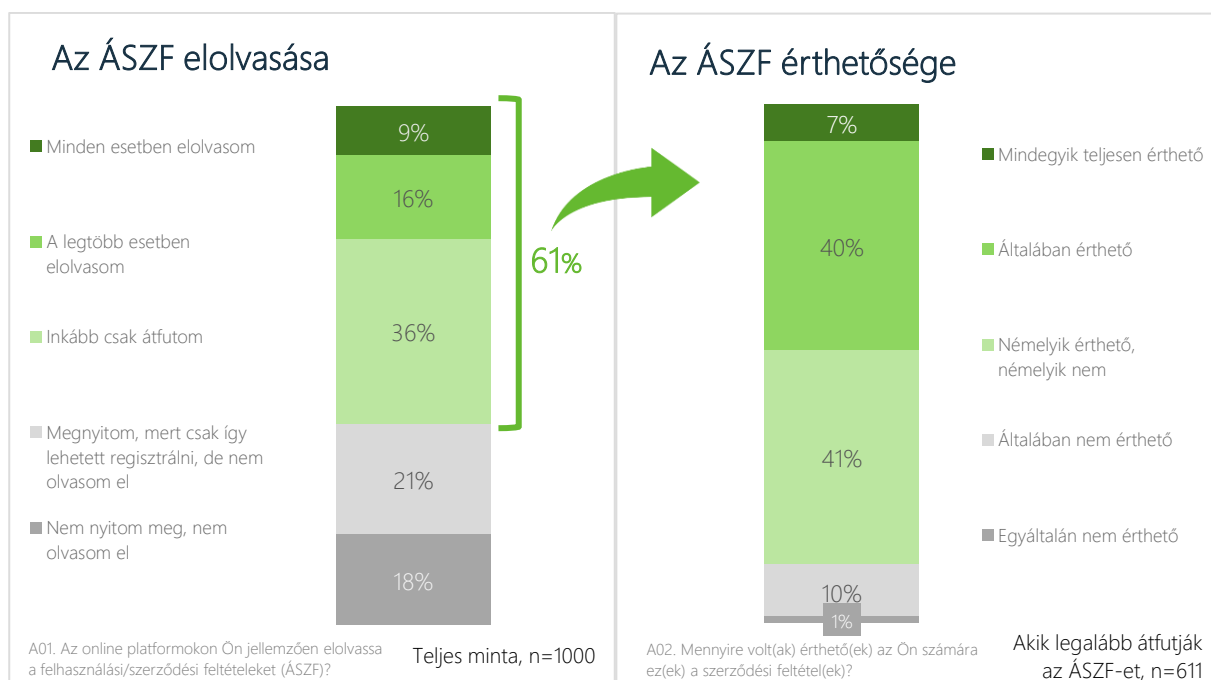
3. táblázat: Vásárlás hazai piactéren

5. Tevékenység, aktivitás, viselkedés az online térben

5.1. A felhasználási/szerződési feltételek megismerése

Összességében tíz felnőtt magyar internetezőből hat nem csak megnyitja, hanem – ha felületesen is, de – el is olvassa az általános szerződési feltételeket. Minden esetben alaposan átnézi a célcsoport kevesebb, mint tizede (9%), általában elolvassa a felnőttek hatoda (16%), míg harmada (36%) inkább csak átfutja. Minden ötödik (21%) megnyitja, de csak azért, mert máshogyan nem tud(ott) regisztrálni az adott platformon, s szintén majdnem ennyien vannak (18%), akik egyáltalán nem nyitják meg, olvassák el ezt a dokumentumot. A nők között magasabb arányban találunk olyanokat, akik nem olvassák, vagy legalább átfutják az ÁSZF-et (42% vs. férfiak 36%), de a különbség még épp hibahatáron belüli. Életkor szempontjából egyértelműen az átlagosnál jelentősen több (49%) fiatal 18-29 éves csak a regisztráció miatt vagy még emiatt sem nyitja meg a szerződési feltételeket, míg sokkal kevesebb 60 éves vagy idősebb (29%) tesz így. Persze utóbbiak sem olvassák el sokkal részletesebben, mint más korosztályok tagjai, inkább csak átfutják (44%). Az ÁSZF elolvasását nem befolyásolja trendszerűen, hogy valaki általában mennyi időt tölt online, sem az, hogy hány közösségi média oldalt vagy nemzetközi platformot követ (tehát például a több közösségi médiát legalább heti gyakorisággal használók nem feltétlenül olvassák el mélyebben a szerződési feltételeket).

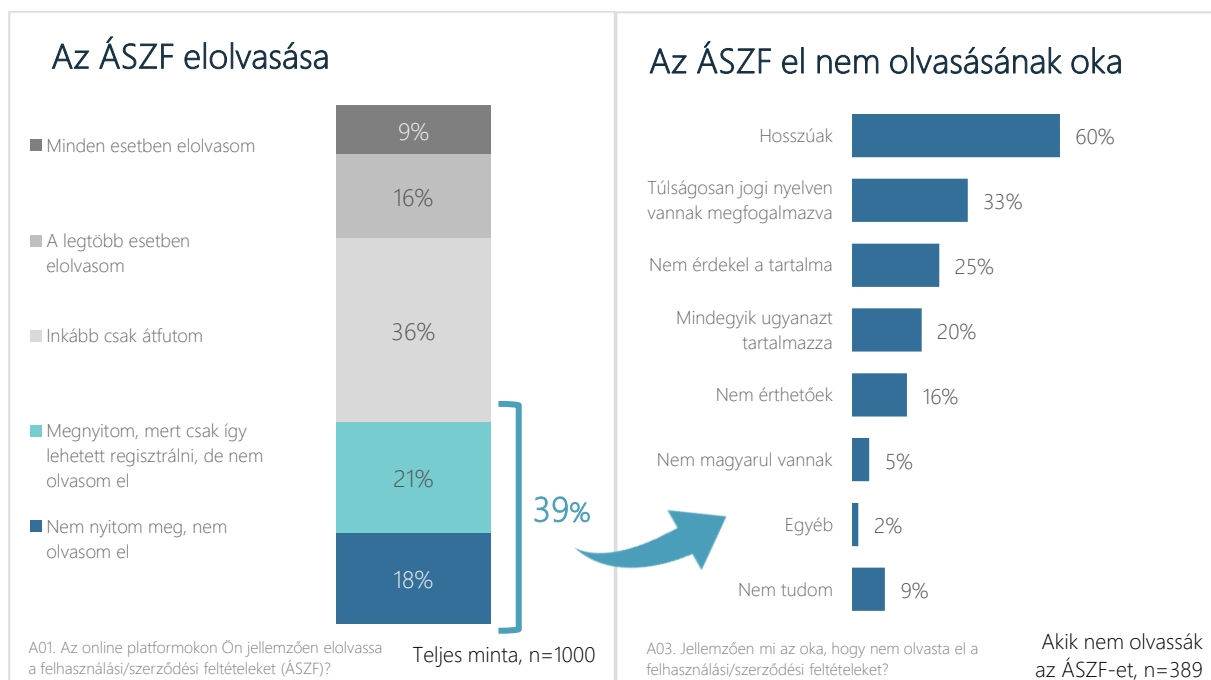
Az ÁSZF a dokumentumot elolvasók közel fele (47%) szerint érthető, de csak 7% említette, hogy számára mindegyik teljesen világos. További tízből négy felhasználó (41%) szerint némelyik ÁSZF érthető, némelyik nem. Összességében csak 1% említette azt, hogy számára ezek a dokumentumok nem érthetőek. Minél inkább részletesebben el szokta olvasni valaki az ÁSZF-eket, annál érthetőbbek azok a számára. A nők inkább tartják érthetőnek a szerződési feltételeket, mint a férfiak, azonban sem életkor, sem iskolai végzettség szempontjából nincs (jelentős) eltérés.



6. ábra: Az ÁSZF elolvasása és annak érthetősége

Az ÁSZF-ekkel azok hosszúsága a legnagyobb probléma, legalábbis akik nem olvassák el ezeket a dokumentumok azok közel kétharmada (60%) ezt jelezte. Minden harmadik megkérdezett (33%) ilyen (ÁSZF-eket el nem olvasó) válaszadó szerint túlságosan jogi nyelven van megfogalmazva a dokumentum, minden negyedik megkérdezett személyt (25%) nem érdeklí annak tartalma, minden ötödik (20%) szerint mindegyik szerződés ugyanazt tartalmazza, minden hatodik személy (16%) pedig úgy véli, számára nem érthetőek.

A férfiakat sokkal inkább zavarja a jogi megfogalmazás, mint a nőket (42% vs. 27%), míg a 18-29 éveseknek az átlagosnál inkább a hosszúsággal van problémájuk (73%).



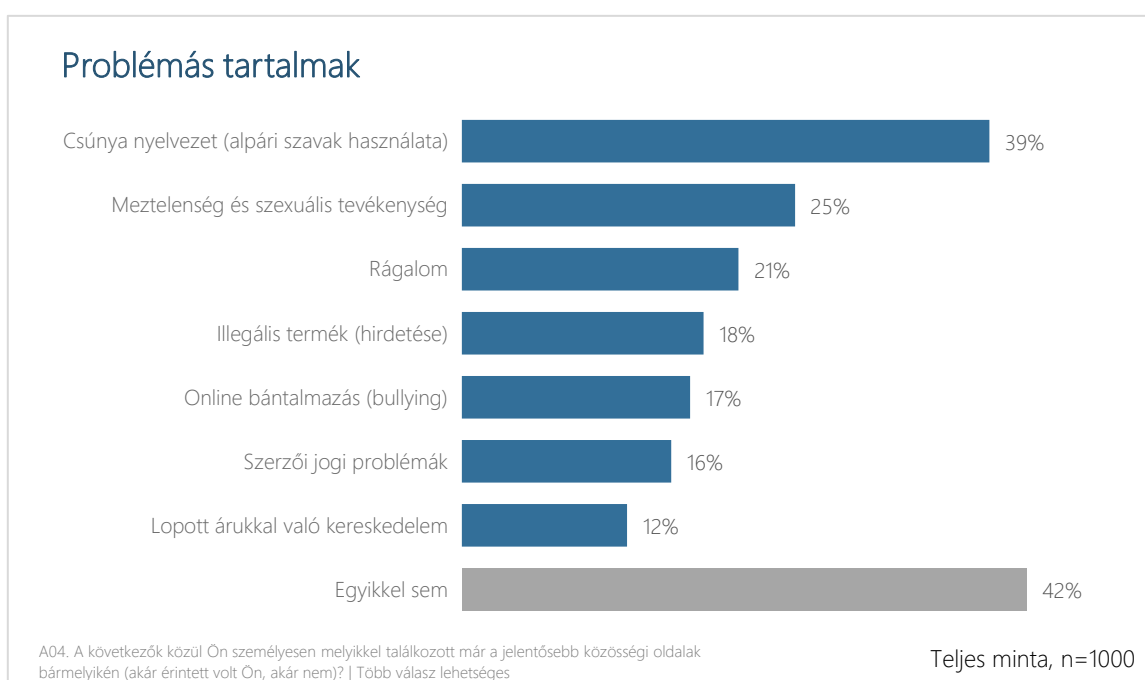
7. ábra: Az ÁSZF el nem olvasásának oka

5.2. Problémás tartalmak

Tíz nagykorú internetező közül négy (42%) még nem találkozott problémás tartalommal online tevékenysége közben. Nemek szempontjából nincs különbség, azonban az életkor esetén jelentős eltérést láthatunk. Ugyanis míg a 60 éves vagy idősebb internetezők fele (51%) nyilatkozott így, de még a 45-59 évesek közül is közel minden második (46%) és tízből négy 30-44 éves is (41%), addig a legfiatalabbak, a 18-29 évesek esetén csak tízből három (28%). A problémákkal való találkozást egyértelműen befolyásolja, hogy valaki mennyi időt tölt naponta online. A legfeljebb fél órát internetezők 65%, a fél-egy órát online töltők 51%, míg a több mint egy órát internetezők 38%-a saját bevallása szreint nem találkozott még ilyen problémás tartalmakkal. A problémákkal nem találkozó egyértelműen kevesebb közösségi média, illetve nemzetközi oldalt látogatnak (2,8 és 1,8 oldal) szemben azokkal, kik láttak, olvastak már ilyeneket (3,3 és 2,6 oldal)

Tízből négy internetező felnőtt (39%) csúnya nyelvezettel (alpári szavak használatával) találkozott valaha online. Ezt az átlagosnál jelentősen magasabb arányban jelezték a 18-29 évesek (52%), illetve a legalább érettségivel rendelkezők (39%).

Meztelenséggel és szexuális tevékenységgel minden negyedik (25%) online felnőtt felhasználó találkozott, leginkább a 18-29 évesek (38%). Rágalmat kapott vagy olvasott a célcsoport ötöde (21%), a legfiatalabbak szintén magasabb arányban (32%). Illegális terméket vagy annak hirdetését minden ötödik internetező magyar látott (nem emelhető ki demográfiai alcsoport, amely inkább vagy kevésbé jelölte volna ezt), míg minden hatodik személy (17%) találkozott online bántalmazással (bullying) – ez tízből négy (41%) fiatalt érint valamilyen módon! Szerzői jogi problémával minden hetedik (16%) internetező felnőtt találkozott, a 18-29 évesek negyede (25%), a 44 évesnél idősebbeknek viszont csak tizede (10%). Lopott árukkal való kereskedelemmel minden nyolcadik (12%) felnőtt internetező találkozott. Ez az arány a 18-29 évesek esetében sokkal magasabb (24%), a 60 évesek és idősebbek esetén viszont jelentősen alacsonyabb (4%). Mint látható, a problémákkal a 18-29 évesek az idősebbekhez képest jelentősen magasabb arányban találkoznak. A felnőtt internetezők átlagosan 1,5 problémás tartalom formát jelöltek, a 18-29 évesek viszont 2,3-t (a 60 évesek és idősebbek 1,0-t).



8. ábra: Problémás tartalmak

5.3. Jogellenesnek tartott tartalmak

A felnőtt internetezők bő háromnegyede (77%) a kábítószerrel tartalmazó hirdetést jogellenesnek tartja. Ezt a 45 évesnél fiatalabbak kevésbé tartják problémásnak (72%), mint az idősebb korosztály tagjai (82%). Éles különbséget láthatunk iskolai végzettség tekintetében is: az alacsonyabb végzettségűek az ilyen típusú hirdetéseket jelentősen kisebb arányban tekintik jogellenesnek (alapfokú végzettségűek: 59%, felsőfokú végzettségűek: 84%).

A becsapós (megtévesztő) hirdetést tízből hét internetező felnőtt gondolja jogellenesnek. Ezt különösen a 60 évesek és idősebbek említették gyakrabban (80%), és az előző tartalomhoz hasonlóan az iskolai végzettség itt is megkülönböztet – minél magasabban iskolázott valaki, annál valószínűbb, hogy jelölte ezt a válaszlehetőséget (alapfokú végzettségűek: 57%, felsőfokú végzettségűek: 79%).

Fegyvert árusító posztot háromból kettő (66%) internetező felnőtt tart jogellenes tartalomnak, kiemelkedően magas arányban a 60 évesek vagy idősebbek (74%). Az előzőekhez hasonló iskolai végzettség kettősége itt is látható, míg a legfeljebb általános iskolát végzettek fele sem (45%) jelölte ezt a tartalmat, addig a diplomával rendelkezők háromnegyede (73%).

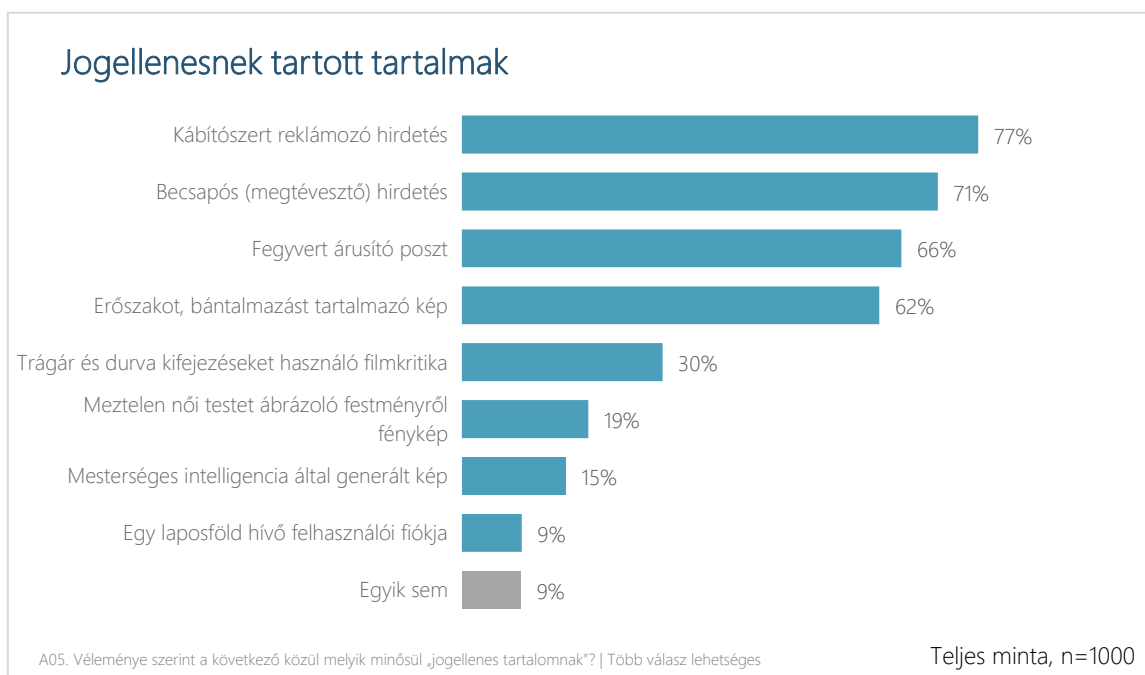
Jogellenesnek gondolja az internetező felnőttek majdnem kétharmada (62%) az erőszakot, bántalmazást mutató képet. Ez az a téma, ami nem biztos, hogy valóban jogellenes, de potenciálisan ilyen tartalom lehet. Ennek esetén nem korosztályos különbséget láthatunk, hanem nemit: a nők bő kétharmada (68%) szerint jogellenes az ilyen tartalom, míg a férfiaknak „csak” bő fele (55%) szerint. Iskolai végzettség szempontjából a legalább érettséggel rendelkezők sokkal inkább érzékenyek erre a témára (67%), mint az ennél alacsonyabb iskolázottságúak (52%).

A trágár és durva kifejezéseket használó filmkritikáról az internetező felnőttek szűk harmada (30%) gondolja úgy, hogy az jogellenes tartalom lenne; az életkor emelkedésével nő az érzékenység is ezzel kapcsolatban (18-29 évesek: 22%, 60 éves vagy idősebbek: 38%).

Minden ötödik (19%) internetező felnőtt szerint egy meztelen női testet ábrázoló festményről készült fénykép jogellenes tartalomnak számít. Jelentősen magasabb arányban gondolják ezt a nők (24%), a 18-29 évesek (26%), illetve az alacsonyabb végzettséggel rendelkezők (37%).

Egy mesterséges intelligencia által generált képről minden hatodik (15%) internetező felnőtt gondol jogellenességre, míg egy laposföld hívő felhasználói fiókját közel minden tizedik (9%). Ezek megítélése esetén nem találunk jelentős különbséget a demográfiai csoportok között.

Összességében a felsorolt tartalmak egyikét sem tartotta jogellenesnek a válaszadók közel tizede (9%). Ők inkább a 45 éven aluliak korosztályához tartoznak (12%, szemben a 44 éven felüliekkel: 5%), illetve az alacsonyabb iskolázottságúak (alapfok: 21%, középfok érettségi nélkül: 14%, legalább érettségi: 5%).



9. ábra: Jogellenesnek tartott tartalmak

5.4. A jogellenes tartalmak online platformok általi kezelésének megítélése

A felnőtt magyar internetezők szinte mindegyike (92%) egyetért azzal, hogy helyes, ha a közösségi média oldalak odafigyelnek a jogellenes tartalmakra vagy a szerződési feltételeikbe ütköző posztokra/ videókra. A nők körében jelentősen magasabb azok aránya, akik teljes mértékben osztják ezt a véleményt (65%, további 28% nagyjából egyetért), míg korosztályos szempontból ilyen megállapítás nem tehető. Az iskolázottság azonban szintén nagyban befolyásolja a véleményeket, a felsőfokú végzettségűek 66%-a teljesen, további 28%-uk nagyjából ért egyet.

Tízből kilenc nagykorú internetező (89%) vélekedik úgy, hogy *részletes tájékoztatásra lenne szükség a médián keresztül arról, hogy mi a teendő, ha jogellenes tartalmat talál valaki valamelyik online oldalon*. Az állítással különösen magas arányban értenek egyet a 60 éves vagy idősebb korosztály tagjai (95%).

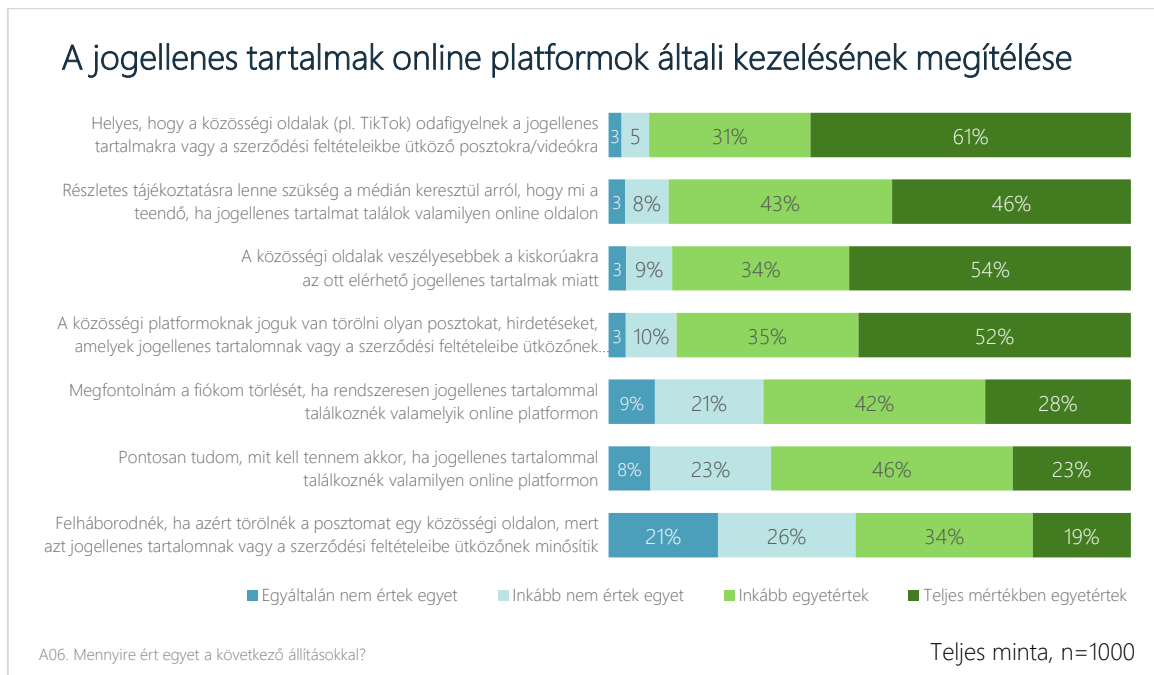
Szintén majdnem ennyien (88%) gondolják úgy, hogy *a közösségi média oldalak a kiskorúakra veszélyesebbek az ott elérhető jogellenes tartalmak miatt*. Ebben szinte mindenki egyetért, függetlenül attól, hogy van-e gyermeke vagy sem.

Tízből kilenc internetező felnőtt (87%) szerint *a közösségi média platformoknak joguk van törölni olyan posztokat, hirdetéseket, amelyek jogellenes tartalomnak vagy a szerződési feltételeikbe ütközőnek minősülnek*. Különösen magas arányban értenek egyet teljesen ezzel a nők (57%, míg a férfiaknál ez az arány 46%, amelyhez hozzáadódik a nagyjából egyetértők csoportja: 32%, illetve 38%). Szintén jelentősen magasabb a teljesen egyetértők aránya a 18-29 évesek körében (61%, további 29% inkább egyetért), az idősebbek ennél alacsonyabb arányban osztják ezt a véleményt teljes mértékben (50%).

Jelentősen alacsonyabb mértékben értenek egyet a felnőtt magyarok azzal, hogy *megfontolnák a fiókjuk törlését, ha rendszeresen jogellenes tartalommal találkoznának valamelyik online platformon*. Az állítást tízből hárman (28%) fogadják el teljes mértékben, de további négy is nagyjából egyetért vele (összességében az egyetértők aránya 70%). Minél idősebb valaki, annál inkább egyetért, míg a 18-29 évesek esetén az arányuk 62%, addig a 60 évesek és idősebbek esetén 78%.

Szintén összességében tízből heten (69%) gondolják úgy, hogy pontosan tudják, mit kell tenniük akkor, ha jogellenes tartalommal találkoznának valamilyen online platformon. Az állítás megítélésében nincs jelentős különbség sem nem, sem életkor, sem iskolai végzettség esetén.

Minden második internetező felnőtt (53%) felháborodna, ha azért törölnék a posztját egy közösségi média oldalon (pl. Instagram), mert azt jogellenes tartalomnak vagy a szerződési feltételeibe ütközőnek minősítenék. Az állítással minden ötödik (19%) felnőtt magyar internetező teljes mértékben egyetért, míg további minden harmadik (34%) nagyjából. Ezen szempont esetén sem látszik jelentős különbség az egyes demográfiai szegmensek között.



10. ábra: A jogellenes tartalmak online platformok általi kezelésének megítélése

5.5. Online oldalak használata során szerzett tapasztalatok

Az internetezők harmada (32%) nem találkozott még negatívummal az online jelenlét során (legalábbis azok közül, amelyeket a felmérésben felsoroltunk). A különböző demográfiai csoportok között nincs jelentős eltérés, azonban az online térben töltött idő esetén igen. Elmondható, hogy minél többet internetezik valaki, annál valószínűbb, hogy vannak negatív tapasztalatai.

Legtöbben, minden harmadik felnőtt magyar internetező (31%), adathalászattal találkozott már. A magasabb végzettségűek egyértelműen inkább tapasztalták ezt, mint a legfeljebb szakmunkásképzőt, szakiskolát végzettek.

Közel minden ötödik felnőtt (18-18%) talált már (véleménye szerint) illegális tartalmat, tiltották/törölték a tartalmát, vagy törtek már fel a fiókját. Utóbbi jelentősen magasabb arányban jellemző a 18-29 évesekre (9%), de az illegális tartalommal találkozást is ők az átlagosnál többször említették (24%).

Az internetező felnőttek hatodának (16%) függesztették már fel ideiglenesen az általa posztolt tartalmat (minél többet van valaki online, annál valószínűbb, hogy történt már ilyen vele). Minden hetedik felnőtt magyarnak (14%) sorolta már hátrébb az algoritmus az általa megosztott tartalmat. Minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy előfordult vele ilyen.

Bántották vagy zaklatták a felnőttek 9%-át online (a 18-29 évesek 15%-a említette ezt), visszaéltek a személyes adataival 8%-nak, s szintén ennyien (8%) említették, hogy lopták már el a banki adataikat. Az internetező felnőttek 5%-ának törölték már online fiókját (a 18-29 évesek 9%-a számolt be erről), míg 4% jelezte, hogy nem kapta meg az általa gyártott/közvetett tartalomért a pénzét.

A felnőtt internetező magyarok összességében átlagosan 1,5 negatív esettípust tapasztaltak meg. Szignifikáns eltérés ugyan nincs, de az eredmények alapján úgy tűnik, hogy minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy több felsorolt probléma történt már vele. Ezt magyarázhatja az, hogy a fiatalok nagyobb arányban töltenek sok időt a képernyők előtt, mint az idősebbek. A 18-29 évesek 49%-a tölt saját bevallása

szerint legalább 3 órát internethasználattal, míg a többi korosztályban az ilyen aktív használók aránya alacsonyabb. Egyértelmű összefüggés látszik ugyanis az online töltött idő és a negatív élmények között: minél többet internetezik valaki egy nap, annál valószínűbb, hogy többet is tapasztalt a felsoroltak közül.



11. ábra: Online oldalak használata során szerzett tapasztalatok

6. Felhasználói reakciók

6.1. Lépések tartalommoderáció tapasztalata esetén

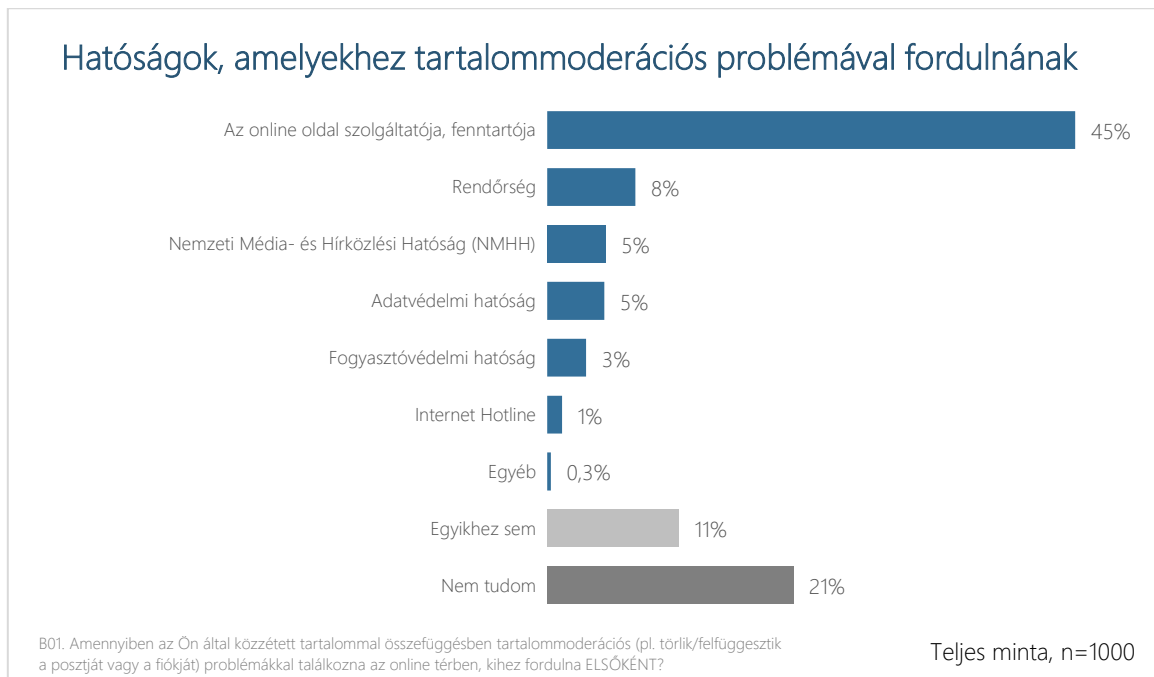
Tartalommoderációs problémák esetén közel minden második internetező felnőtt (45%) az oldal szolgáltatójához, fenntartójához fordulna elsőként. Inkább a legalább érettségivel rendelkezők tennének így (50%), mintsem az alacsonyabb végzettségűek (34%).

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz az internetező felnőttek 5%-a fordulna első körben. Az egyes demográfiai csoportok (pl. nem, életkor, iskolai végzettség) között nincs jelentős különbség az említési gyakoriság tekintetében.

Az egyéb hatóságokat, így a rendőrséget 8% keresné meg, az adatvédelmi hatóságot 5%, a fogyasztóvédelmi hatóságot 3%, az Internet Hotline-t 1%.

Egyik (felsorolt) szervezethez/oldalhoz sem fordulna a felnőtt internetezők kilencede (11%), ebben az esetben sincs különbség a demográfiai csoportok között.

Minden ötödik felnőtt (21%) Nem tudja, kihez lenne érdemes fordulni. Minél iskolázottabb valaki, annál kevésbé tanácstalan.



12. ábra: Hatóságok, amelyekhez tartalommoderációs problémával fordulnának

6.2. Bejelentés online problémával kapcsolatban

Mint korábban láttuk, a felnőtt internetezők kétharmada (68%) találkozott valamilyen online problémával (legalábbis a kérdőívben felsoroltak valamelyikével). Közülük tízből négy (40%!) nem jelentette, jelezte ezt sehol, még az oldal fenntartójánál sem. A bejelentés elmaradása nem jellemző különösen egyik demográfiai csoportra sem, de úgy tűnik, mintha az életkor emelkedésével magasabb lenne ennek valószínűsége (a különbség a legfiatalabbak és a legidősebbek között e téren azonban statisztikai hibahatáron belüli).

Összességében a valamilyen online problémával találkozóak szűk fele (48%) csak az oldal szolgáltatójához vagy fenntartójához fordult, tizede (10%) csak a hatóságokat, a rendőrséget vagy az Internet Hotline-t kereste meg, míg 3% mindkettőt. Demográfiai jellemzők mentén nincs jelentős különbség a tekintetben, hogy ki hová fordult a problémájával.

Leginkább a *banki adatok ellopásával* kapcsolatban intézkedtek az emberek, bár talán meglepő módon negyedük (24%) egyáltalán nem jelezte a problémát senkinek. Közel minden második (45%) az oldal számára jelezte az ügyet, azonban az ő döntő többségük (90%) hatóságnak, rendőrségnek nem (a bankot külön nem emeltük ki, így az eredményekből az nem látható, hogy a pénzügyintézetüket megkeresték-e). Közvetlenül hatóságokhoz, a rendőrséghez a banki adatok ellopását tapasztalók harmada (36%) fordult, de az ő döntő többségük (87%) a problémát az oldal fenntartójának nem jelezte.

A *személyes adatokkal való visszaélést* háromból ketten (67%) jelezték: minden második (52%) az oldal fenntartójának, minden ötödik (18%) hatóságnak vagy rendőrségnek. A mindkét oldal értesítése ebben az esetben is alacsony (3%).

Az *illegális tartalmat találók* négytizede (39%) nem szólt erről senkinek, tízből hatan (59%) azonban jelezték az oldal szolgáltatójának, hatóságot vagy rendőrséget azonban csak 4%-uk értesített.

Bő négytizede azoknak, akiknek *feltörték a fiókját* nem jelezte a problémát sem az oldal fenntartójának, sem hatóságoknak. Előbbihez fordult azonban minden második (54%), akivel ilyen történt, míg 4% a hatóságot vagy rendőrséget kereste.

A *gyártott/közzétett tartalomból elmaradt jövedelmet* csak az elszenvedők bő fele (56%) jelezte: minden második (49%) az oldal fenntartójának, közel tizede (8%) pedig valamelyik hatóságnak, a rendőrségnek vagy az Internet Hotline-nak.

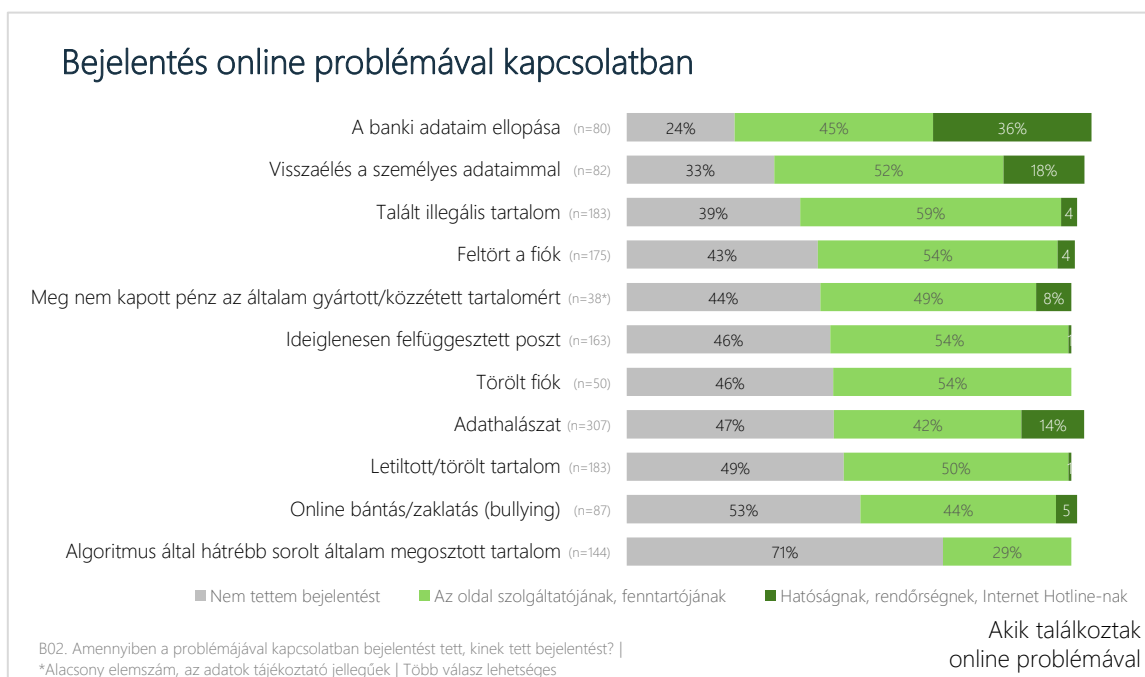
Az *ideiglenesen felfüggesztett poszt*, illetve *törölt fiók* miatt nagyjából minden második, a problémával találkozók foglalkozott (54-54%): szinte mindenki az oldal fenntartóját kereste meg.

Adathalászat miatt minden második ember (53%) tett bejelentést: a problémával találkozók kétötöde (42%) az oldal fenntartóját kereste meg, míg minden hetedik (14%) valamelyik hatóságot vagy a rendőrséget.

A *letiltott vagy törölt tartalom* csak minden második embert (50%) készítetett arra, hogy lépéseket tegyen az ügyben: szinte mindegyikük az oldal fenntartójának jelezte a problémát.

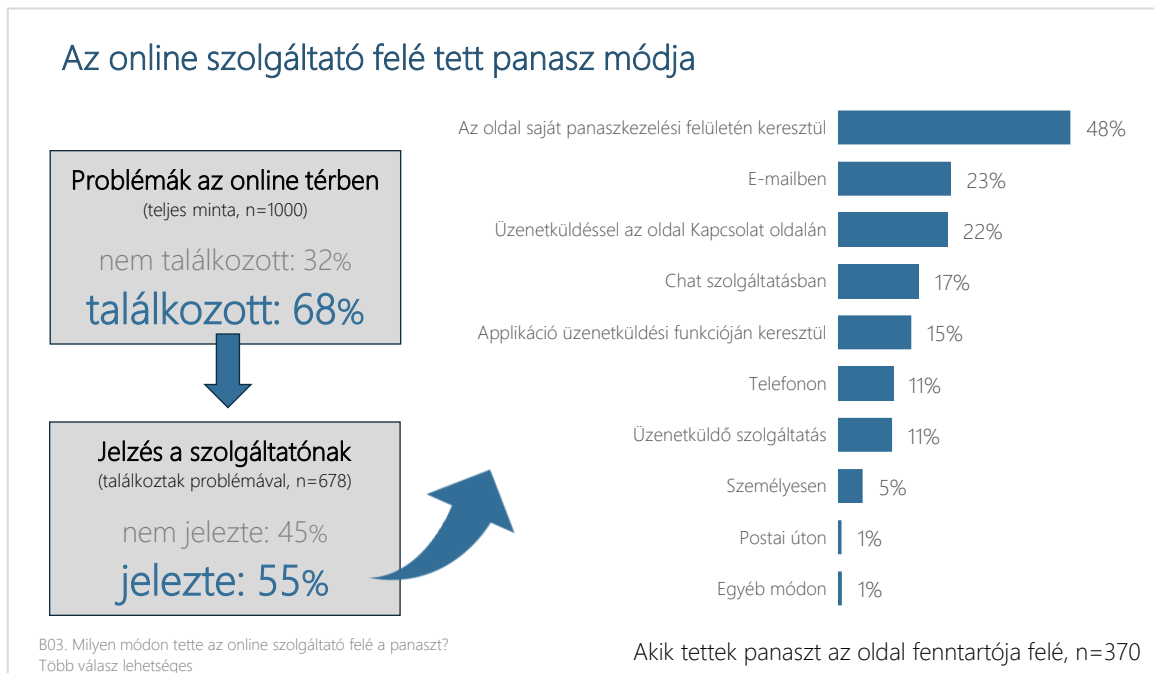
Az *online zaklatással* találkozók bő fele (53%) nem jelezte a problémát senkinek, míg bő kétötödük (44%) az oldal fenntartójához fordult, hatósághoz vagy rendőrséghez azonban csak 3%.

Az *algoritmus által hátrébb sorolt megosztott tartalom* mozgatta meg legkevésbé az embereket (legalábbis akik találtak ilyen problémával): tízből heten (71%) nem jelezték ezt senkinek, míg a többiek az oldal szolgáltatójához fordultak segítségért.



13. ábra: Bejelentés online problémával kapcsolatban

Az internetező felnőttek bő kétharmada (68%) találkozott már valamilyen (a kérdőívben felsorolt) problémával. Közülük bő felük (55%) jelezte a gondot az oldal szolgáltatójának, fenntartójának. Ezt legtöbben, minden másodikuk (48%) az oldal saját panaszkezelési felületén keresztül tette meg (minél iskolázottabb valaki, annál valószínűbb, hogy ezt az utat választotta), míg minden negyedik (23%) e-mailben. Minden ötödik (22%) az oldal kapcsolati menüjében/felületén küldött üzenetet a szolgáltatónak, míg minden hatodik (17%) a chat szolgáltatásban jelezte a problémát. Applikáció üzenetküldési funkcióját használta minden hatodik, valamilyen problémával találkozó személy (15%), míg minden kilencedik telefonált vagy üzenetküldő szolgáltatást vett igénybe (11-11%). Személyesen 5%-uk kereste az oldal szolgáltatóját, 1-1% pedig postai vagy egyéb úton.



14. ábra: Az online szolgáltató felé tett panasz módja

A panaszkezelési felület (amit – mint láttuk – az oldal fenntartója felé panasszal élők fele használt) megtalálhatóságát az oldalon belül inkább viszonylag könnyűnek találták az internetezők. Nagyon egyszerűen sikerült megtalálnia ötödüknek (21%), míg szűk felük (44%) is aránylag könnyen ráakadt. A nehéz megtalálhatóságot minden tizedik (10%) nehezményezte, míg minden negyedik (25%) sem boldogult egyszerűen ezzel.

	Az oldal panaszkezelési felületének megítélése – Megtalálhatóság (Akkik fordultak már online problémájuk miatt az online oldal szolgáltatójához, fenntartójához, n=370)
Egyáltalán nem volt könnyen megtalálható (1)	10%
Inkább nem volt könnyen megtalálható (2)	25%
Inkább könnyen megtalálható volt (3)	44%
Nagyon könnyen megtalálható volt (4)	21%
ÁTLAG	2,8

4. táblázat: Az oldal panaszkezelési felületének megítélése - Megtalálhatóság

A panaszkezelési felületet inkább felhasználóbarátnak ítélték meg az internetezők, ugyanis hetedük (14%) teljes mértékben elégedett volt, míg bő felük (56%) is inkább így vélte. Kevésbé felhasználóbarátnak találták a panaszkezelési felületet tízből hárman (29%).

	Az oldal panaszkezelési felületének megítélése – Felhasználóbarátság (Akkik fordultak már online problémájuk miatt az online oldal szolgáltatójához, fenntartójához, n=370)
Egyáltalán nem volt felhasználóbarát (1)	11%
Inkább nem volt felhasználóbarát (2)	18%
Inkább felhasználóbarát volt (3)	56%
Teljes mértékben felhasználóbarát volt (4)	14%
ÁTLAG	2,7

5. táblázat: Az oldal panaszkezelési felületének megítélése – Felhasználóbarátság

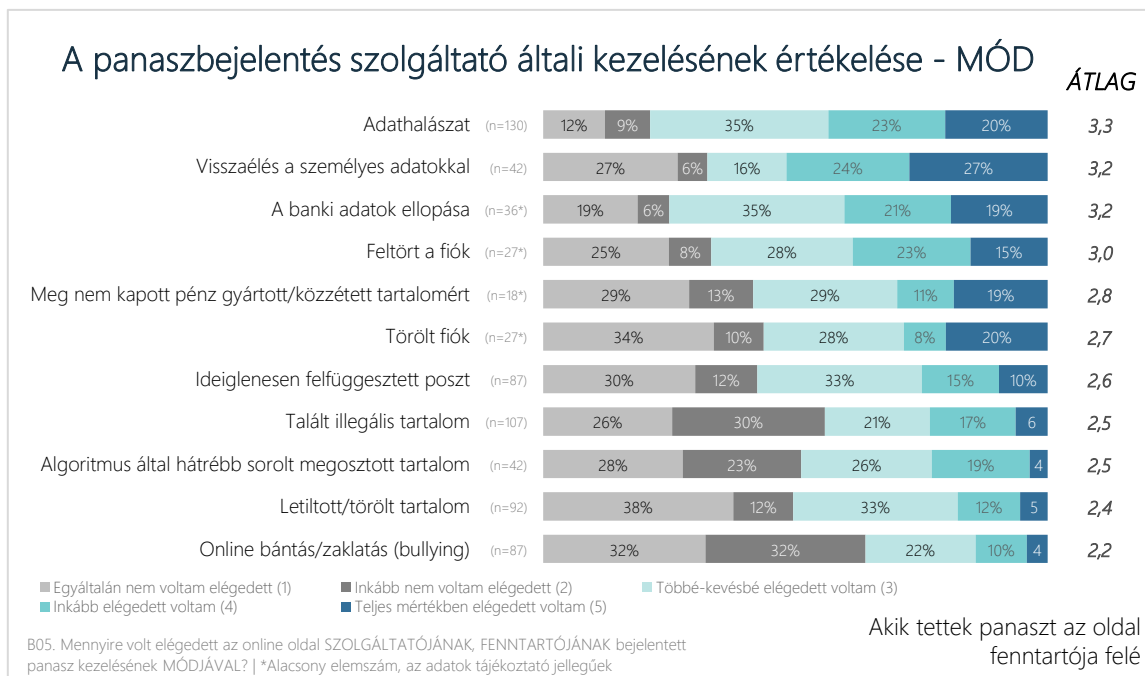
6.3. A panaszbejelentés az oldal szolgáltatója általi kezelésének értékelése

MÓD

A panaszkezelés módjával leginkább az *adathalászat* miatt bejelentést tevők voltak elégedettek, de ők is csak átlagosan 3,3 pontot adtak egy ötfokú skálán (ahol a legkevésbé elégedettséget egyes értékkel, a teljes elégedettséget ötössel jelölhették a válaszadók). Összességében inkább vagy teljesen elégedettek a panaszosok bő kétötöde (43%) volt, míg elégedetlen az ötödük (21%).

Valamelyest inkább elégedettek, mint elégedetlenek voltak a *személyes adatokkal való visszaélést*, valamint a *banki adatok ellopását* tapasztalók. Előbbi esetében minden második (52%) elégedettséget jelzett, míg harmaduk (33%) elégedetlenséget. Utóbbi (banki adatok ellopása) esetén tízből négyen voltak elégedettek (40%), miközben negyedük (25%) elégedetlen.

Inkább elégedetlenek voltak az internetezők a gyártott/közzétett tartalomért meg nem kapott pénz, a törölt fiók, az ideiglenesen felfüggesztett poszt, az illegális tartalom találása, az algoritmus által hátrébb sorolt megosztott tartalom, a letiltott tartalom, valamint az online bántás/zaklatás miatti panaszbejelentés kezelésének módjával. Legalacsonyabbra a bullyinggal kapcsolatos ügyintézészt értékelték: kétharmaduk (64%) elégedetlenségét jelezte számunkra, míg csak hetedük (14%) volt elégedett.



15. ábra: A panaszbejelentés az oldal fenntartója általi kezelésének értékelése - mód

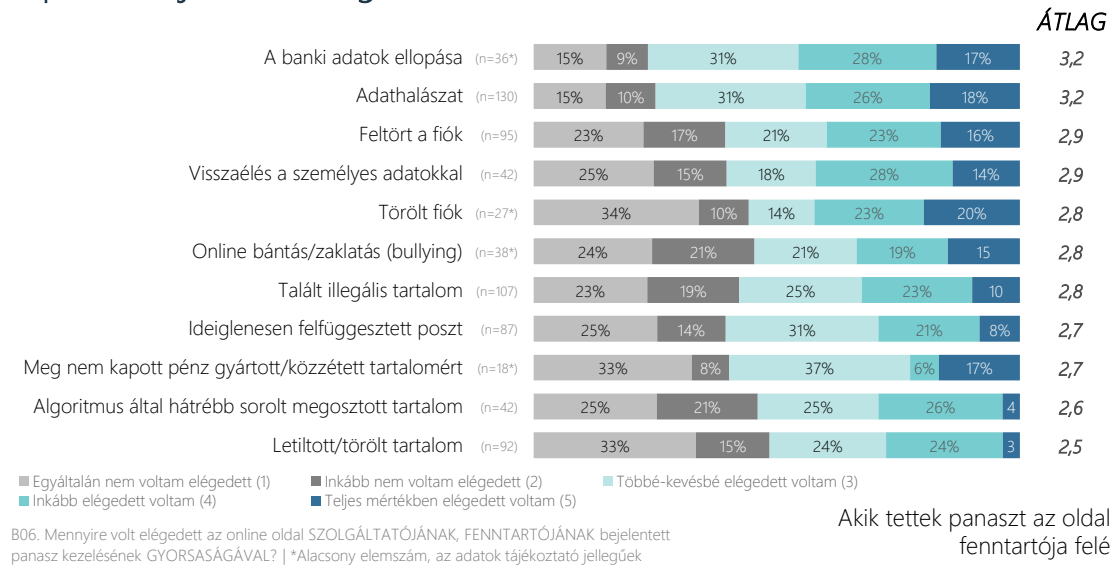
GYORSASÁG

A banki adatok ellopásával és az adathalászzal kapcsolatos ügyek intézése kapcsán értékelték az internetezők a legjobbra az eljárás gyorsaságát. Ez azt jelenti, hogy előbbi esetén 46% jelezte elégedettségét, míg utóbbinál 44%, miközben előbbi kezelésével 23% volt elégedetlen, utóbbiával pedig 25%.

A feltört fiók és a személyes adatokkal való visszaélés esetén az elégedettek és az elégedetlenek aránya szinte megegyezik: előbbi esetén 40% volt elégedett, míg 39% elégedetlen, utóbbi esetén pedig 42% elégedett, míg 40% elégedetlen.

A legkevésbé a letiltott/törölt tartalom, illetve az algoritmus által hátrébb sorolt megosztott tartalom miatt tett panasz kezelésének gyorsaságával voltak elégedettek az internetezők. Előbbi esetén az elégedettek aránya 29%, míg utóbbi esetén 27%, miközben a letiltott/törölt tartalom ügyintézésével 49% volt elégedetlen, a hátrébb sorolt tartaloméval pedig 46%.

A panaszbejelentés szolgáltató általi kezelésének értékelése - GYORSASÁG



16. ábra: A panaszbejelentés az oldal fenntartója általi kezelésének értékelése - gyorsaság

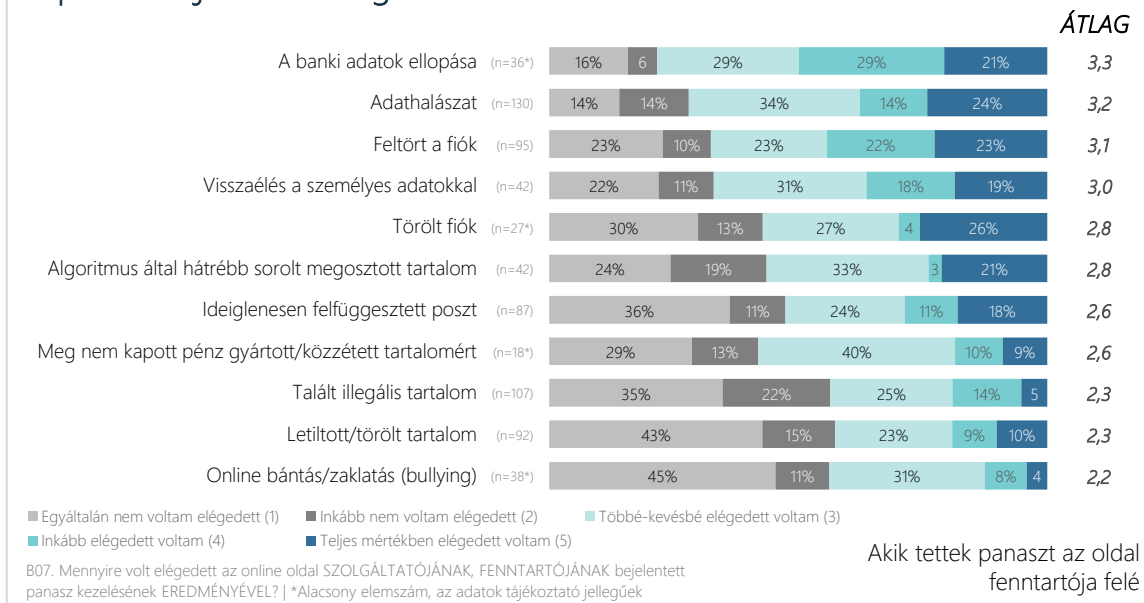
EREDMÉNY

A panaszkezelés eredményével leginkább a banki adatok ellopása, az adathalászat és a feltört fiók miatt panaszt tevők voltak elégedettek, míg a legkevésbé az illegális tartalom, a letiltott/törölt tartalom, illetve az online bántás/zaklatás miatt panaszt tevő személyek.

A banki adatok ellopásának ügyintézésének eredményét minden második panaszos (50%) fogadta el, míg ötödük (22%) elégedetlen volt a megoldással. Az adathalászat kezelésének eredményével a panaszosok kétötöde (38%) volt elégedett, míg bő negyedük (28%) elégedetlen. A feltört fiók megoldására irányuló intézkedéssel tizből négyen (44%) voltak elégedettek, míg harmaduk (32%) elégedetlen.

Jelentősebb probléma az illegális tartalommal és a letiltott/törölt tartalommal kapcsolatos, illetve az online bántás/zaklatás elleni panaszra adott válasszal volt. Az illegális tartalom elleni beadványok ügyintézési eredményével a panaszosok több mint fele (56%) volt elégedetlen, a letiltott/törölt tartalom esetén 57%, míg a bullying esetén 56% volt az elégedetlenek aránya.

A panaszbejelentés szolgáltató általi kezelésének értékelése - EREDMÉNY



17. ábra: A panaszbejelentés az oldal fenntartója általi kezelésének értékelése - eredmény

6.4. A panaszbejelentés hatóság általi kezelésének értékelése

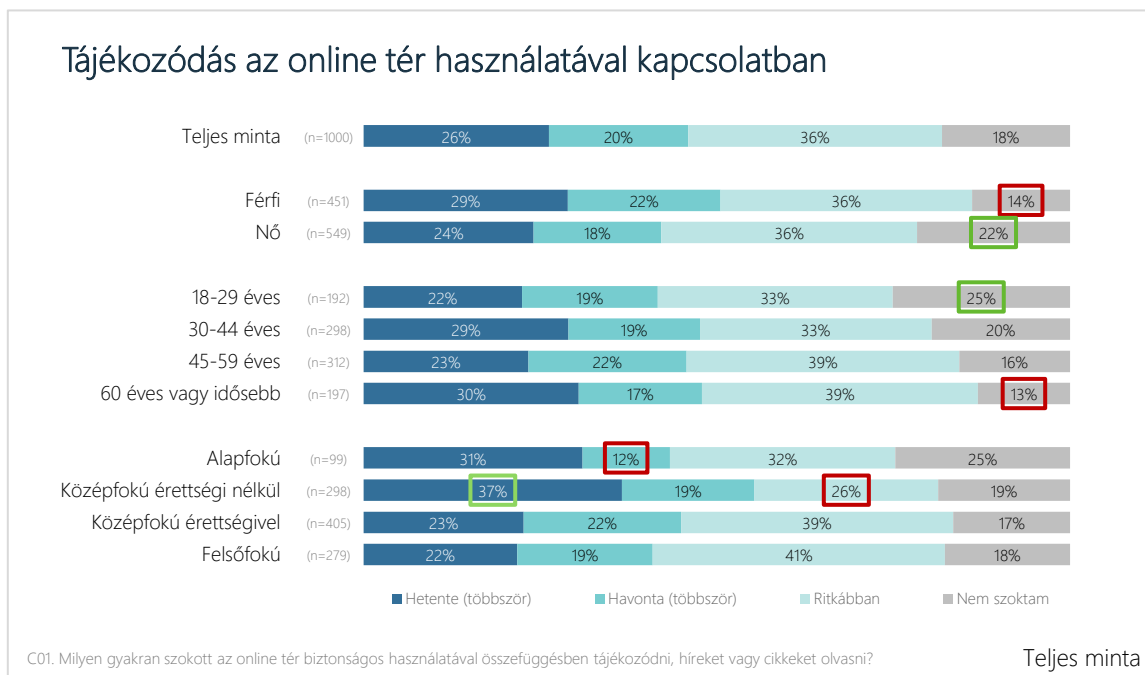
Hatósághoz, rendőrséghez vagy az Internet Hotline-hoz kevesen, a valamilyen online problémával találkozók mindössze nyolcada (12%) fordult panasszal. Emiatt a különböző problémák kezelésének módját, gyorsaságát vagy annak eredményét nem lehet egyesével értékelni, amely alól csak az adathalászat kivétel. Utóbbi esetén a panasz kezelésének módjával a benyújtók kétötöde (38%) volt elégedett, míg negyede (23%) elégedetlen. A gyorsasággal minden második (47%) volt elégedett, míg minden negyedik (27%) elégedetlen. A megoldással (eredménnyel) harmaduk (32%) elégedett volt, miközben negyedük (27%) elégedetlen.

7. Tájékozódás

7.1. Gyakoriság és hely (forrás)

A felnőtt magyar internetezők szűk ötöde (18%) nem szokott az online tér biztonságos használatával összefüggésben tájékozódni, híreket vagy cikkeket olvasni. Ez az átlagosnál inkább jellemzőbb a nőkre (22%) és a 18-29 évesekre (25%). Elmondható, hogy minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy nem tájékozódik.

A nagykorú internetezők negyede (26%) hetente (akár többször) is olvas cikket vagy néz videót a témában, míg ötöde (20%) havonta (többször, harmada (36%) azonban ennél ritkábban.



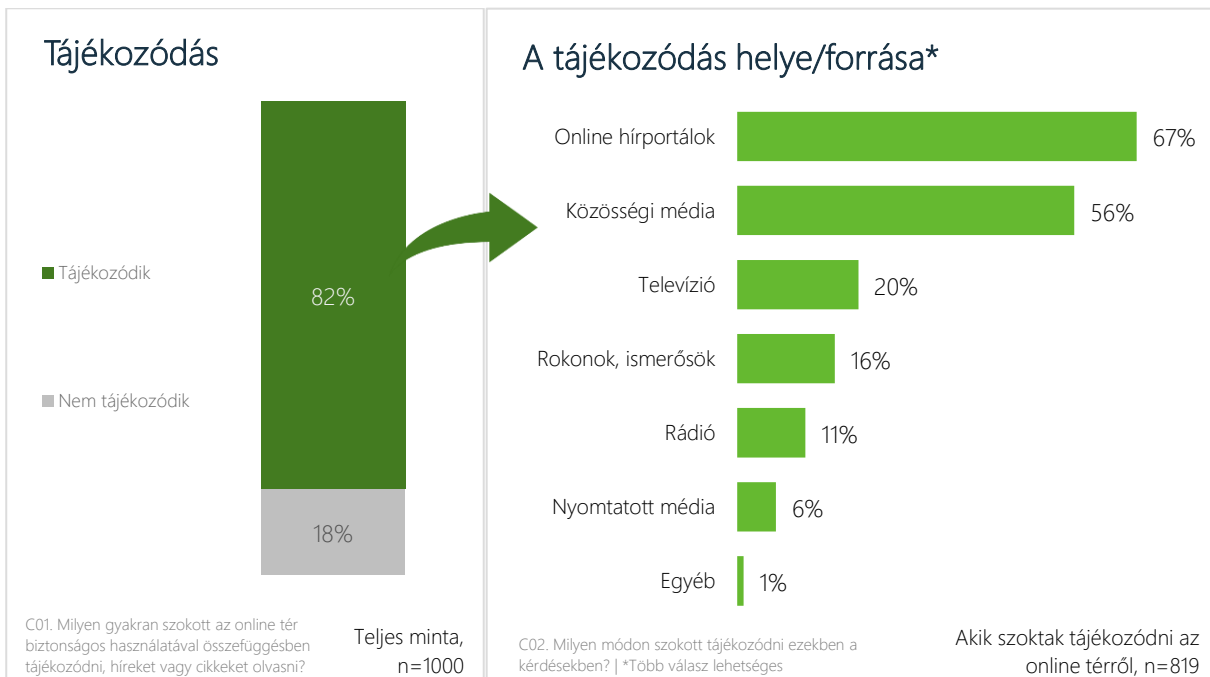
(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

18. ábra: Tájékozódás az online tér használatával kapcsolatban

A tájékozódók leginkább (67%) online hírportálokon szoktak olvasni a kibertér biztonságos használatával kapcsolatban. Ez jobban jellemző a férfiakra (73%), míg a nőkre kevésbé (60%). A 18-29 évesek jelentősen kevésbé tájékozódnak ezen a fórumon (59%), mint az idősebb korosztályok. Elmondható továbbá, minél magasabb iskolai végzettséggel rendelkezik valaki, annál valószínűbb, hogy olvas online hírportálokon ilyen témákról.

A második legfőbb tájékozódási platform a közösségi média. Ez a célcsoport bő felének (56%) hírforrás az online tér biztonságos használatával kapcsolatban. Ezen a felületen sokkal inkább a nők tájékozódnak, mint a férfiak (61% vs. 51%). A fiatalok ezt a fórumot kedvelik leginkább, tízből heten (69%) innen tájékozódnak.

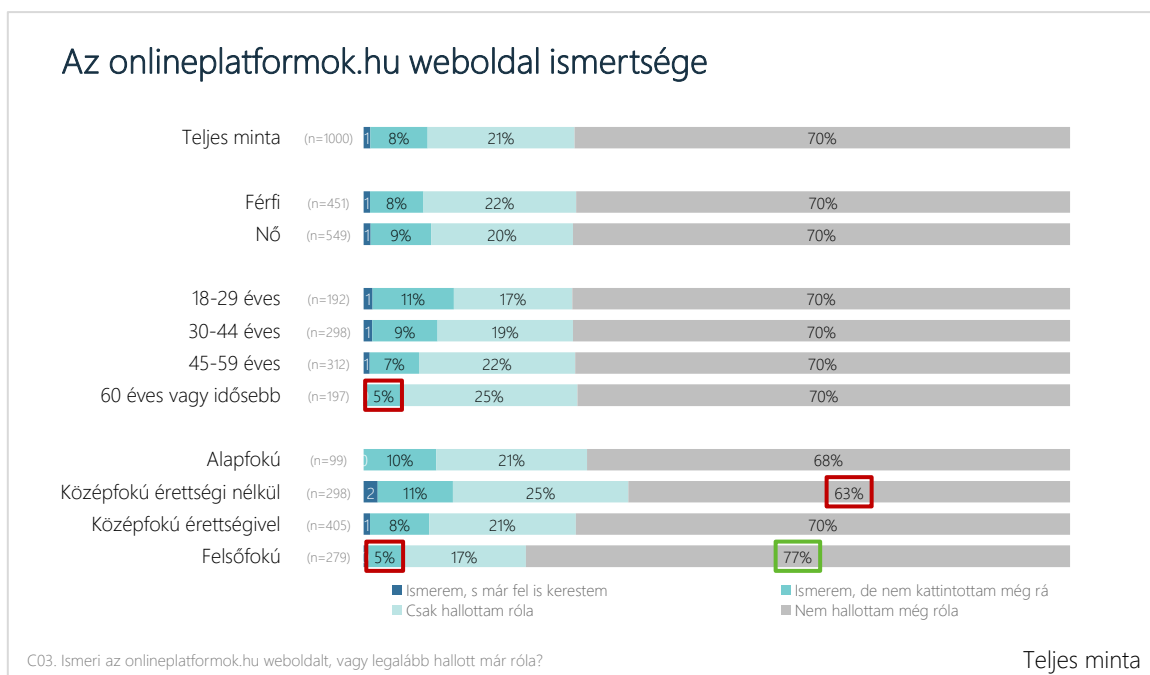
További hírforrás még a televízió (20%), a rokonok, ismerősök információi (16%), a rádió (11%), illetve a nyomtatott média (6%).



19. ábra: A tájékozódás helye/forrása

Az *onlineplatformok.hu* weboldalt mindössze a felnőtt internetezők 1%-a kereste fel, de további közel tizede (8%) ismeri, bár nem kattintott még rá, s ötöde (21%) csak hallott róla.

Demográfiai szempontból jelentős különbség nincs a használat terén az egyes csoportok között, de az elmondható, hogy minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy ismeri (még ha eddig nem is kattintott az oldalra). Talán meglepő módon, de a felsőfokú végzettséggel rendelkezők körében a legmagasabb az ismerethiány (77%).



(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

20. ábra: Az onlineplatformok.hu weboldal ismertsége

Bár az oldalt kevesen keresik fel, ők azonban visszatérően rendszeresen olvassák (9 főből 8 így szokott tenni).

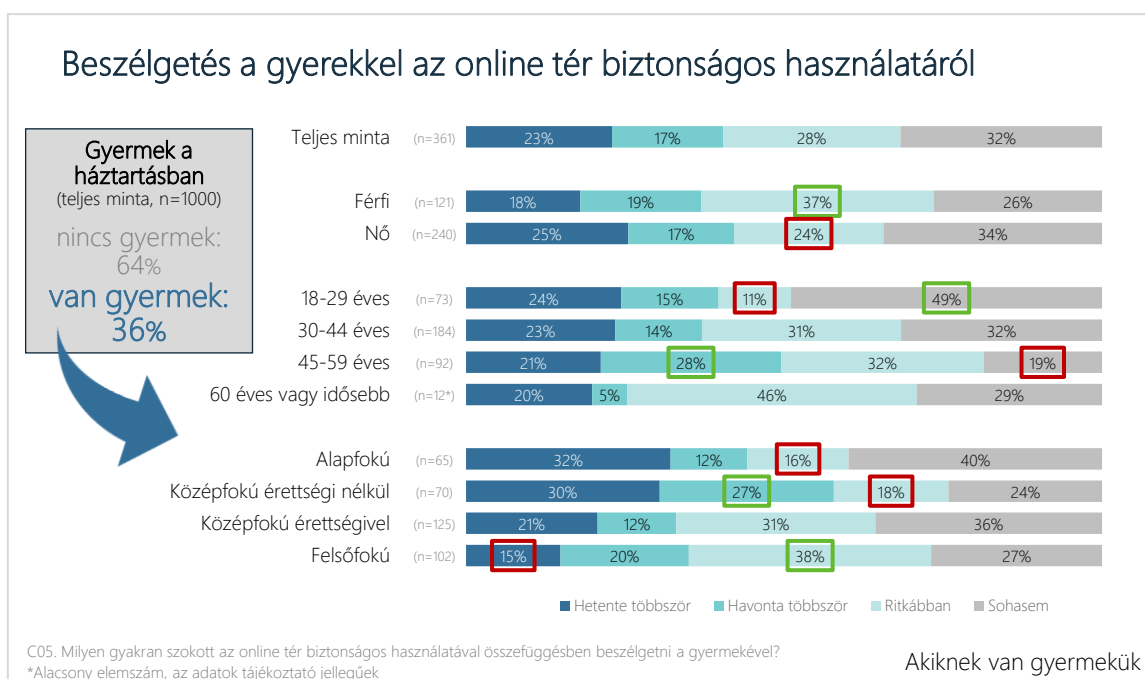
7.2. Tájékozódás a gyerekekkel

A felmérés során minden harmadik válaszadó (36%) jelezte, hogy van kiskorú gyermeke (aki akár a háztartásában, akár máshol él). Közülük minden negyedik (23%) szokott gyermekével beszélgetni legalább heti rendszerességgel az online tér biztonságos használatáról. További minden hatodik (17%) havonta többször, minden negyedik (28%) ennél ritkábban, míg minden harmadik (32%) sohasem.

A nők talán valamennyivel inkább és gyakrabban beszélgetnének gyermekeikkel az internet biztonságos használatával kapcsolatban, de az eltérés a férfiakhoz képest statisztikai hibahatáron belüli.

Életkor szempontjából elmondható, hogy minél idősebb valaki, annál ritkábban beszél gyermekével a témáról, de ennek lehet olyan oka, hogy az idősebb szülőknek idősebbek a gyermekeik is, akik akár már jobban informáltak lehetnek a digitális világ kockázatai kapcsán, mint szüleik.

Iskolázottság szempontjából szintén érdekes, hogy minél magasabb valakinek a végzettsége, annál ritkábban beszél gyermekével a témáról.



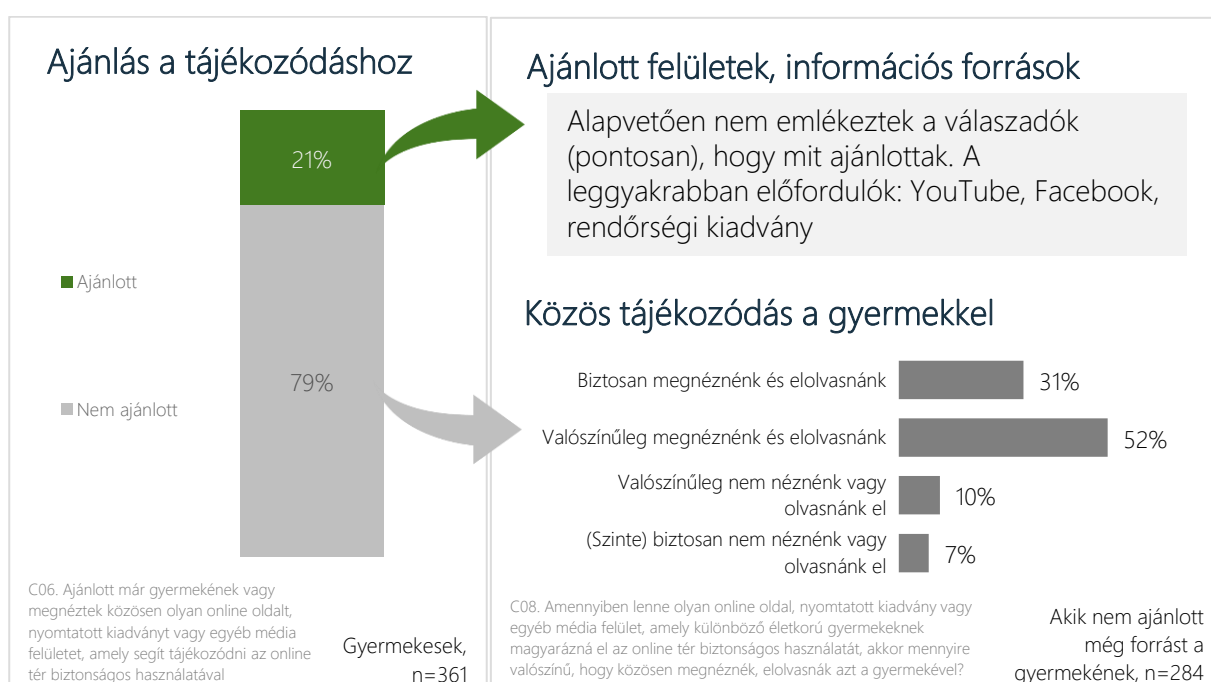
(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

21. ábra: Beszélgetés a gyerekekkel az online tér biztonságos használatáról

A gyermekes felnőttek ötöde (21%) ajánlott már valamilyen online felületet vagy nyomtatott kiadványt, amely segíti gyermeke eligazodását az online térben. Ezen a téren nincs különbség a nők és a férfiak között, de még életkor vagy végzettség szempontjából sem sok.

Az ajánlott információs forrásokat nem nagyon tudták felidézni a válaszadók, jobbra általános vagy felületes válaszokat írtak az információs anyag hozzáférését firtató kérdésre. A legtöbbször a YouTube és a Facebook hangzott el (s ezek is általánosan, nem specifikusan megjelölve egy videós csatornát vagy FB oldalt), illetve többen említették, hogy rendelkezésre áll rendőrségi kiadvány a témában. Az NMHH-t, mint ajánlott információs forrást egy válaszadó említette.

Ha lenne olyan online, nyomtatott kiadvány vagy egyéb média felület, amely különböző életkorú gyermekeknek magyarázná el az online tér biztonságos használatát, akkor a szülők nagy többsége (tízből legalább nyolcan) megnéznék és/vagy elolvasnák azt együtt a gyermekükkel. A férfiak egy árnyalatnyival talán kevésbé aktívak ezen a téren (78% vs. 82%), azonban a nők jelentősen magasabb arányban említették, hogy biztosan tájékozódának együtt gyermekükkel ezen a felületen (39% vs. 15%). Életkor vagy iskolai végzettség szempontjából jelentős különbség nem látható a szülők között ezen a téren.

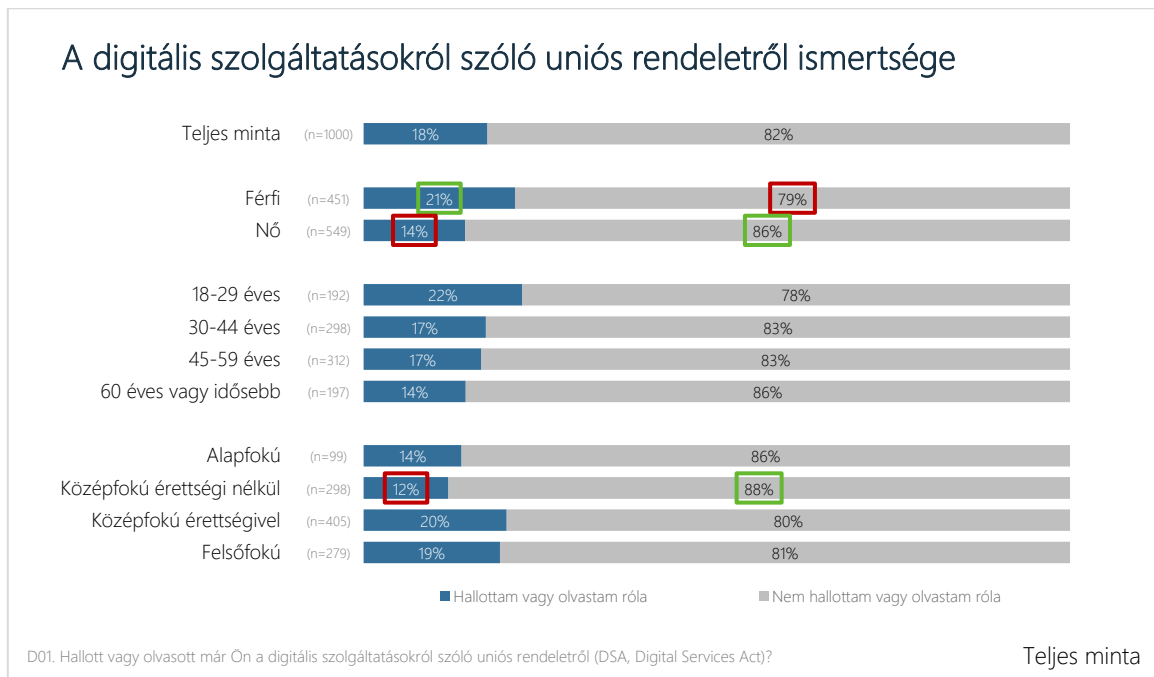


22. ábra: Tájékozódás a gyerekkel együtt

8. DSA

8.1. A digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről ismertsége

A felnőtt magyar internetezők szűk ötöde (18%) hallott vagy olvasott a digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről (a DSA-ról). A férfiak sokkal inkább tájékozottak, mint a nők (21% vs 14%), míg életkori szempontból úgy tűnik minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy hallott vagy olvasott a rendeletről (a különbség azonban a legfiatalabb és a legidősebb korosztály között statisztikailag nem szignifikáns). A legalább érettségivel rendelkezők nagyobb arányban hallottak a DSA-ról, mint az alacsonyabb végzettségűek (20% vs 13%).



(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

23. ábra: A digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről ismertsége

8.2. A digitális szolgáltatási koordinátor ismertsége, feladatai

A digitális szolgáltatási koordinátor fogalmát nagyjából minden hetedik felnőtt magyar internetező hallotta vagy olvasta. Ebben nincs különbség a nők és a férfiak között. Életkor szempontjából is csak annyi mondható el, hogy a 18–29 éves korosztály jelentősen jobban értesült, mint az idősebbek, de körükben is csak minden ötödik (21%) hallott vagy olvasott a digitális szolgáltatási koordinátorról.

	Digitális szolgáltatási koordinátor	
	Hallott vagy olvasott róla	Nem hallott vagy olvasott róla
Teljes minta (n=1000)	15%	85%
Férfi (n=451)	15%	85%
Nő (n=549)	15%	85%
18-29 éves (n=192)	21%	79%
30-44 éves (n=298)	14%	86%
45-59 éves (n=312)	13%	87%
60 éves vagy idősebb (n=197)	14%	86%
Alapfokú (n=99)	9%	91%
Középfokú érettségi nélkül (n=218)	16%	84%
Középfokú érettségivel (n=405)	17%	83%
Felsőfokú (n=279)	13%	87%

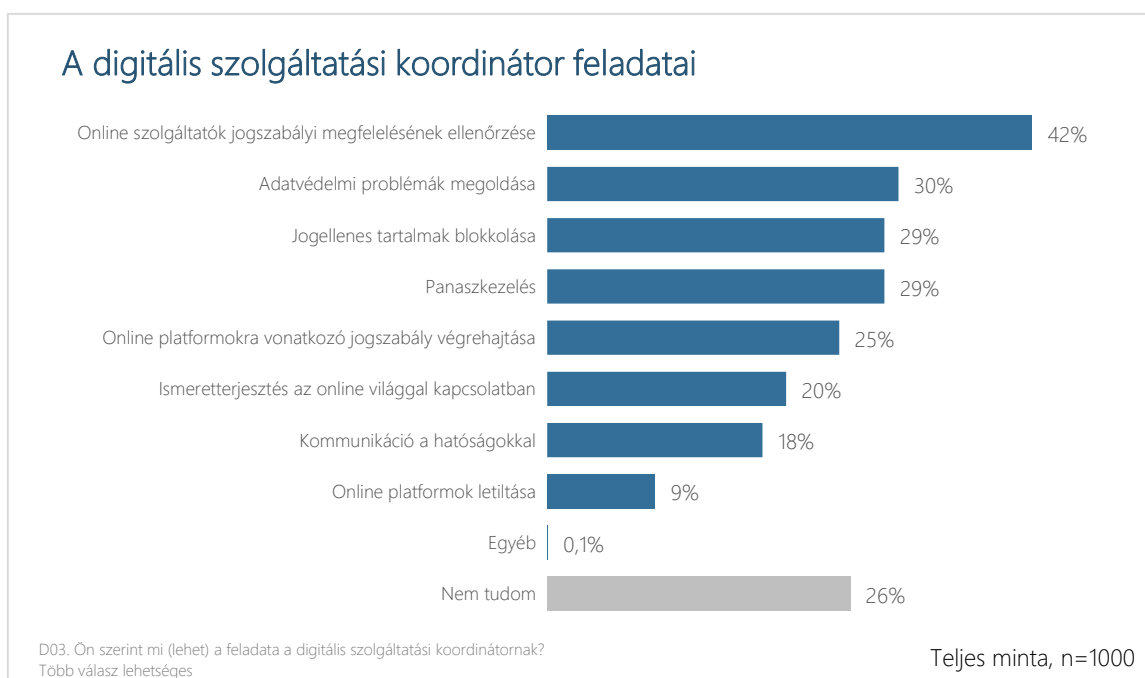
(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

6. táblázat: A digitális szolgáltatási koordinátor ismertsége

A digitális szolgáltatási koordinátor legfőbb feladatának az online szolgáltatók jogszabályi megfelelésének ellenőrzését tartják a felnőtt internetezők, legalábbis ezt jelölték meg legtöbbször (42%) az ezt firtató kérdés válaszáként.

Tízből hárman jelölték meg feladatként az adatvédelmi problémák megoldását (30%), a jogellenes tartalmak blokkolását (29%), illetve a panaszkezelést (29%). Minden negyedik felnőtt internetező (25%) szerint a digitális szolgáltatási koordinátornak felügyelnie kell az online platformokra vonatkozó jogszabály végrehajtását, míg minden ötödik szerint (20%) foglalkoznia kell az online világgal kapcsolatos ismeretterjesztéssel, illetve kommunikálnia kell a hatóságokkal (18%). Az internetező felnőttek kevesebb, mint tizede (10%) szerint az online platformok letiltása (is) feladata.

Minden negyedik felnőtt (26%) nem tudta vagy még tippelésre sem vállalkozott arról, hogy mik lehetnek a digitális szolgáltatási koordinátor feladatai. E tekintetben nincs olyan demográfiai csoport, amely inkább vagy kevésbé tudott volna válaszolni a kérdésre. Megemlítendő azonban, hogy akik hallották vagy olvasták már a digitális szolgáltatási koordinátor fogalmát, ők jelentősen többen (91%) vállalkoztak arra, hogy megjelöljék, mi is lehet a szervezet feladata. Ők az átlagosnál jelentősen gyakrabban említették az online platformokra vonatkozó jogszabály végrehajtását (40%), az online szolgáltatók jogszabályi megfelelésének ellenőrzését (57%) és a jogellenes tartalmak blokkolását (37%).



24. ábra: A digitális szolgáltatási koordinátor feladatai

8.3. A digitális szolgáltatási koordinátor szervezete Magyarországon

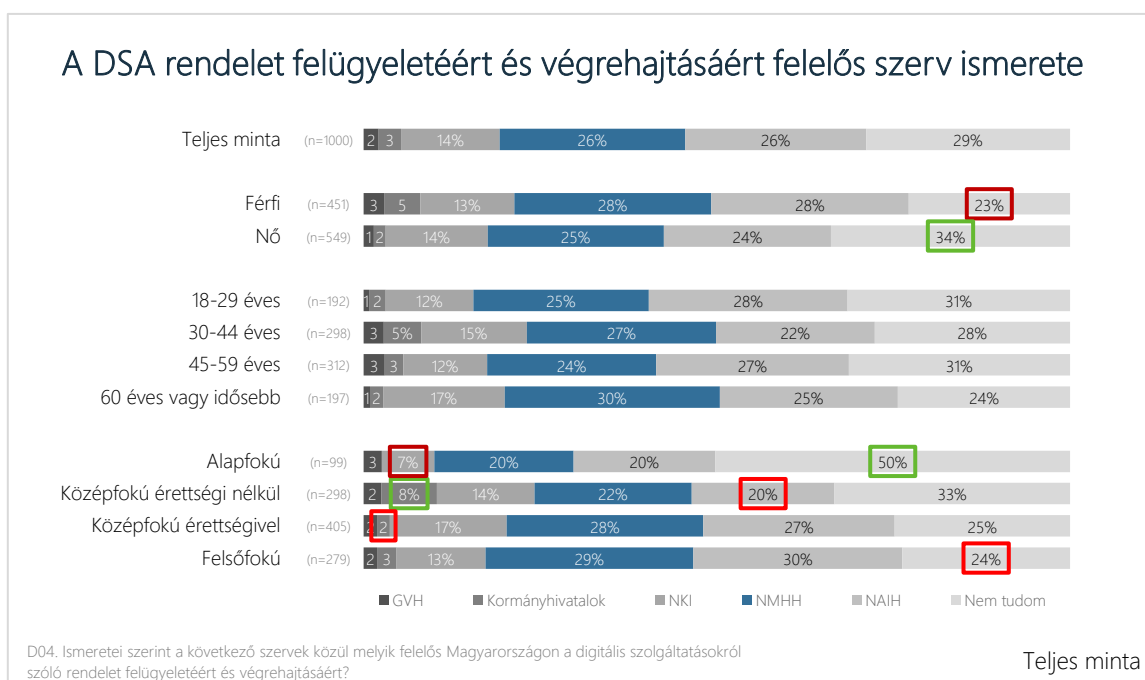
Minden negyedik internetező felnőtt (26%) gondolja úgy, hogy a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet felügyeletéért és végrehajtásáért felelős szerv a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH). Ebben nincs különbség a nagykorúak között sem nem, sem életkor, sem iskolai végzettség tekintetében.

Szintén ugyanennyien (26%) gondolják úgy, hogy a feladat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) tartozik. A Nemzeti Kibervédelmi Intézetet (NKI) minden hetedik (14%)

internetező felnőtt véli digitális szolgáltatási koordinátornak, míg a kormányhivatalokat 3%, a Gazdasági Versenyhivatalt (GVH) 2%.

Nem tudta (vagy nem szeretett volna tippelni) tizből három válaszadó (29%). Körükben több a nő, mint a férfi (34% vs. 23%), míg az alapkóú végzettségűek is sokkal bizonytalanabbak voltak (50%), mint a diplomával rendelkezők (24%).

Az általában a digitális szolgáltatási koordinátorról korábban hallók vagy olvasók az átlagosnál jelentősen magasabb arányban (88%) neveztek meg szervezetet, viszont pontatlanul. Közülük legtöbbsen (35%) ugyanis a NAIH-ot említették, az NMHH-t nekik is csak a negyedük (26%).



(Zöld jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan magasabb érték, piros jelölés: a teljes mintához képest szignifikánsan alacsonyabb érték)

25. ábra: A digitális szolgáltatásokról szóló rendelet felügyeletéért és végrehajtásáért felelős szerv ismerete

8.4. Az NMHH hatásköre

A digitális szolgáltatási koordinátor a felnőtt magyar internetezők harmada (32%) szerint minden közvetítő szolgáltatóval (pl. közösségi média, alkalmazásruház, online piactér, videomegosztó) szemben eljárhat, míg közel ennyien (29%) vélik úgy, hogy minden online weboldallal (pl. híroldal, webshop, közvetítő szolgáltatás) szemben indíthat eljárást. Minden ötödik (20%) szerint a Magyarországon letelepedett közvetítő szolgáltatókkal szemben járhat el, intézkedhet közvetlenül. A valóságnak leginkább ez a válasz felel meg. Míg minden hatodik (16%) szerint az óriásplatformokkal (pl. Facebook, Youtube, TikTok) szemben is eljárást indíthat. Nem tudja ezt (vagy bizonytalan) a felnőttek bő harmada (36%).

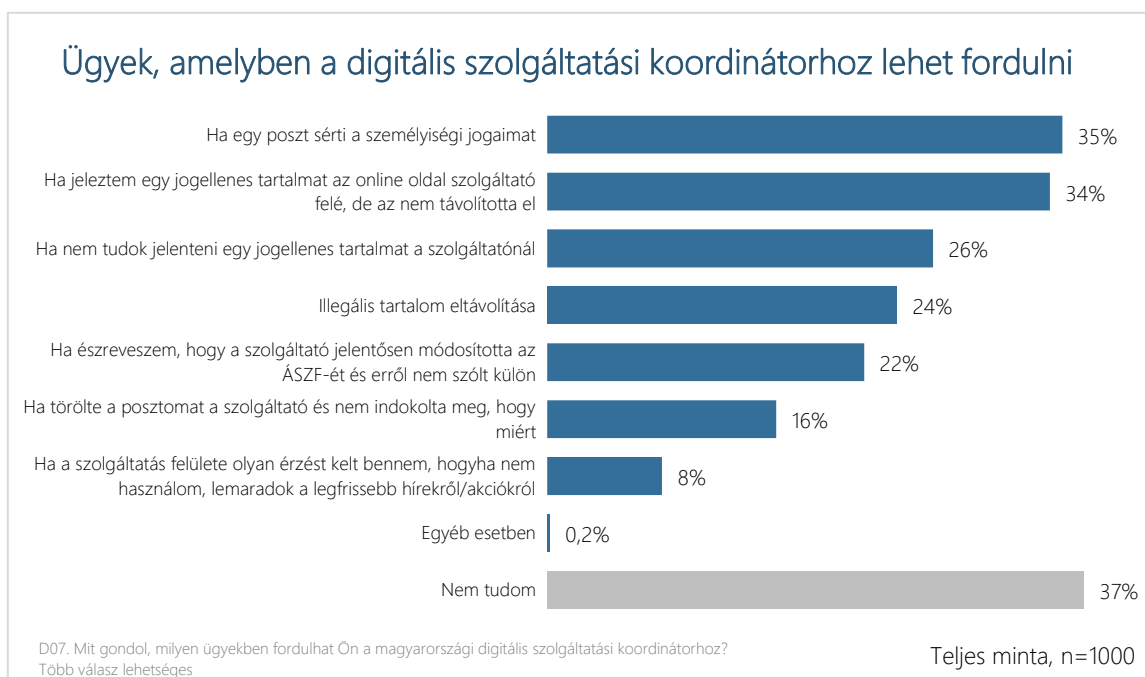
Mint láttuk korábban, a felnőtt magyar internetezők hetede (15%) hallott vagy olvasott a digitális szolgáltatási koordinátorról. Közülük minden második értesült arról, hogy a magyarországi felhasználók panaszt tehetnek a magyarországi digitális szolgáltatási koordinátornál a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet megsértése esetén. Ez összességében az összes felnőtt internetező 7%-át jelenti. Róluk

elmondható, hogy talán a fiatalabb korosztály inkább értesült erről a lehetőségről (10%), mint az idősebbek, de az eltérés (még épp) statisztikai hibahatáron belüli.

Az internetezők harmada (35%) szerint érdemes a digitális szolgáltatási koordinátorhoz fordulni akkor, ha egy poszt sérti a személyiségi jogait, de szinte ugyanennyien (34%) gondolják úgy, hogy akkor érdemes panaszt benyújtani, ha jeleztek egy jogellenes tartalmat az online tartalom szolgáltatója felé, de az nem távolította el a felületről a kifogásolt tartalmat.

Minden negyedik (26%) magyar felnőtt internetező szerint lehet keresni a digitális szolgáltatási koordinátort akkor, ha nem tud jelenteni egy jogellenes tartalmat a szolgáltatónál és közel ennyien vannak (24%), akik illegális tartalom eltávolítása érdekében keresnék a szervezetet. Minden ötödik szerint (22%) a digitális szolgáltatási koordinátor intézkedni tud akkor, ha az internetező azt veszi észre, hogy a szolgáltató jelentősen módosította az ÁSZF-et és ezt nem jelezte külön a felhasználóknak. Minden hatodik felhasználó (16%) kérné a szervezet segítségét, ha a szolgáltató törölné a posztját úgy, hogy nem indokolja meg annak okát. További szűk tizede (8%) az internetezőknek jelezné a digitális szolgáltatási koordinátornak, ha a szolgáltatás felülete olyan érzést keltene benne, hogy ha nem használja, akkor lemarad a legfrissebb hírekről, akciókról, információkról, s ezért neki folyamatosan figyelnie kell.

A válaszadók bő harmada (37%) nem tudta (vagy nem szeretne volna megtippelni) hogy milyen ügyekben lehet a digitális szolgáltatási koordinátorhoz fordulni.

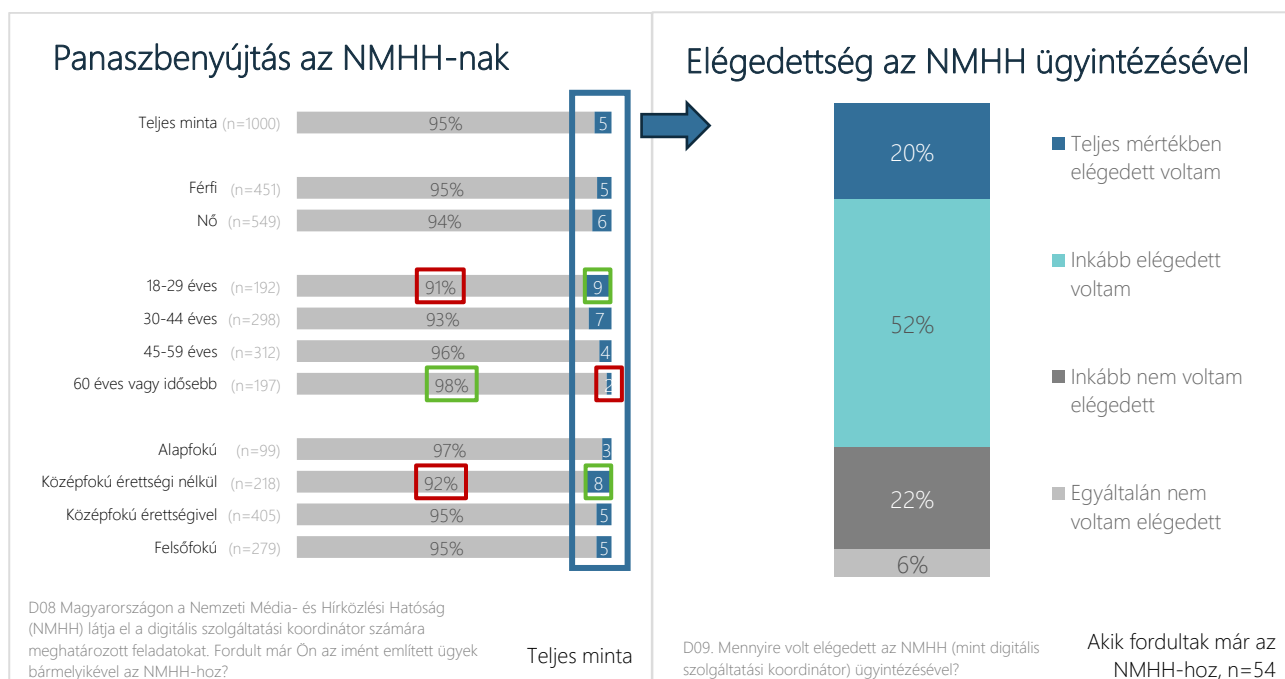


26. ábra: Ügyek, amelyben a digitális szolgáltatási koordinátorhoz lehet fordulni

A felnőtt internetezők 5%-a fordult már az NMHH-hoz az imént említett ügyek bármelyike esetén. Elmondható, minél fiatalabb valaki, annál valószínűbb, hogy nyújtott már be panaszt az NMHH felé.

Az NMHH-hoz a fentebbi ügyek miatt fordulóknak inkább elégedettek voltak az ügyintézással, mint sem. Ezt jelzi, hogy ötödük (20%) teljes mértékben, további minden második panaszos (52%) pedig inkább elégedett volt azzal, ahogy az NMHH kezelte az ügyét. Elégedetlenségének összességében negyedük

(27%) adott hangot, 6% volt az, akinek az ügyét nem sikerült megoldani (vagy nem úgy, ahogy a panaszos remélte).



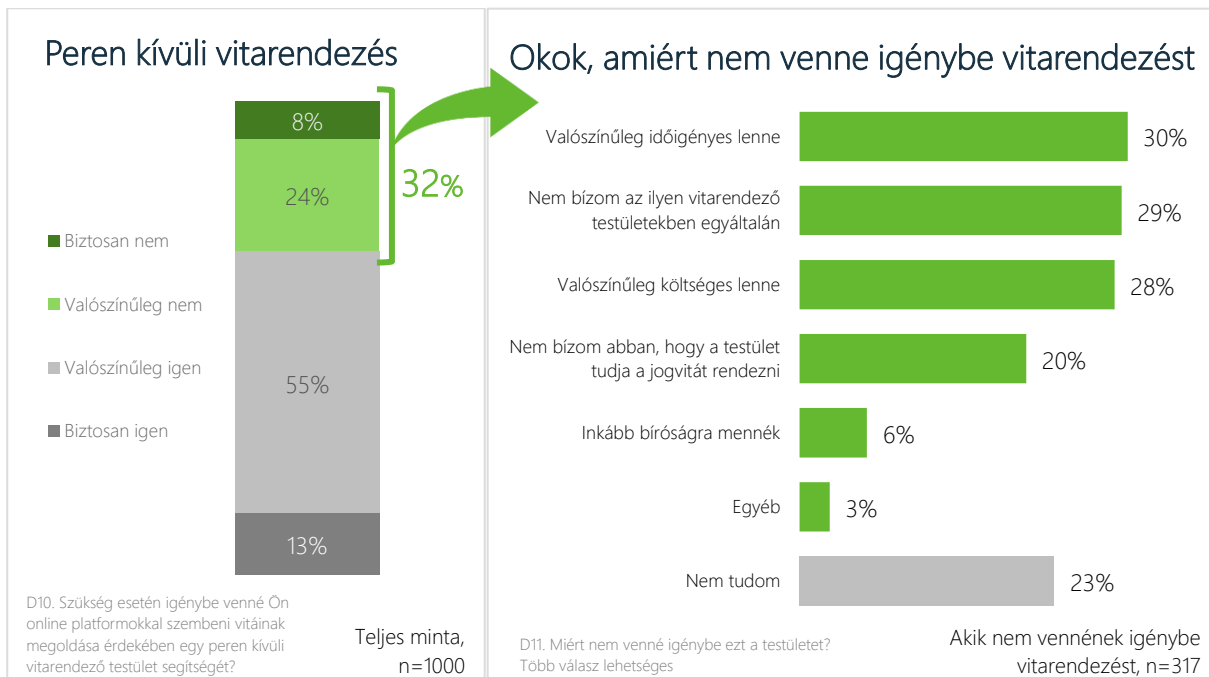
27. ábra: Panaszbenyújtás az NMHH-nak és az ügyintézésrel való elégedettség

8.5. Vitarendezés

Online platformokkal szembeni vitáinak megoldása érdekében egy peren kívüli vitarendező testület segítségét minden nyolcadik felnőtt internetező (13%) biztosan igénybe venné, míg további minden második (55%) is valószínűleg így tenne. Kevésbé tartja ezt valószínűnek minden negyedik (24%) és biztosan nem fordulna vitarendező testülethez a felnőttek kevesebb, mint tizede (8%).

A peren kívüli vitarendezés megítélése nemtől és kortól nem függ, azonban iskolázottságtól igen. Elmondható, minél magasabb végzettségű valaki, annál valószínűbb, hogy fordulna a testülethez (alapfokú végzettségűek: 57%, felsőfokú végzettségűek: 74%).

Aki nem tenne így, azért nem fordulna vitarendező testülethez, mert úgy véli, valószínűleg időigényes lenne (30%), nem bízik az ilyen vitarendező testületekben egyáltalán (29%), illetve úgy gondolja, hogy költséges lenne (28%). További érvként merült fel, hogy nem bíznak abban, hogy a testület tudja a jogvitát rendezni (20%), inkább a bíróságot választanák (6%), illetve néhányan említették, hogy szerintük úgy sem fordul elő velük olyasmi, amit ilyen módon kellene rendezni, de voltak, akik nem is igazán tudják, hogy mi ez a vitarendező testület. E szervhez nem fordulók negyede (23%) nem tudta igazán megmondani, mi az oka, hogy nem választanák e lehetőséget.



28. ábra: Vitarendezés

9. Konklúziók, javaslatok

A felnőtt lakosság jelentős része nagyon aktív internet használó. Bö háromnegyedük legalább egy órát, bö harmaduk több, mint 3 órát tölt valamilyen digitális szolgáltatás használatával. Hétből hat internetező felnőtt használta a megelőző hónapban a felsorolt 17 nemzetközi digitális szolgáltatás valamelyikét, nagyjából felük rendelt terméket vagy szolgáltatást a vizsgált nemzetközi és közel harmaduk a magyar piacokról a felmérés időpontját megelőző 3 hónapban.

A felnőtt internetező lakosság tehát nagy mértékben használja a legnépszerűbb digitális szolgáltatásokat és költi pénzét az online világban. Nem meglepő módon nem csak előnyeit élvezi ennek, de bizony számos esetben negatív hatások is érik őket.

Nem lehet azt állítani, hogy a felnőtt magyar internetezők nagyon tudatosak lennének a digitális térben. Csak nagyjából negyedük az, aki mindig, vagy az esetek többségében elolvassa a használt digitális szolgáltatások szerződési feltételeit. Érthető persze az a fogyasztó is, aki nem foglalkozik ezzel különösebben. A nagy, népszerű digitális szolgáltatások megkerülése szinte lehetetlen, míg a szerződési feltételeken az egyszerű felhasználó nem tud változtatni, így kénytelen elfogadni a szolgáltató játékszabályait. Ami jó hír, hogy a tudatosabb és így az ÁSZF-eket legalább valamennyire elolvadó felhasználók közül csak minden kilencedik véli ezeket többségében vagy teljes mértékben érthetetlennek. Közülük a legtöbben e dokumentumok hossza miatt panaszkodnak.

Az aktív internet használat miatt sokan találkoznak saját bevallásuk szerint problémásnak tekintett tartalommal a közösségi média oldalakon. Tízből közel 6 találkozott már ilyennel. Más kérdés, hogy mennyire vannak tisztában egyáltalán a felhasználók azzal, hogy mi az, ami ténylegesen jogellenes. A kép nem is rossz annyira, mint amennyire talán a közbeszéd alapján következtetni lehetne rá. A valóban jogellenes tartalmakat a felmérésbe bevontak 66-77%-a helyesen tudta meghatározni, míg a nem jogellenes tartalmakat csak 9-30% vélt jogellenesnek. A helyzet nem kielégítő, de az mindenképpen kijelenthető, hogy többségében vannak azok, akik aránylag jól be tudják azonosítani a jogsértő tartalmakat.

A felhasználók 92%-a egyébként elvárja, hogy a közösségi oldalak odafigyeljenek a jogellenes vagy a szerződéses feltételekbe ütköző posztokra. A többség (69%) elég magabiztos abban, hogy mit kellene tennie, ha jogellenes tartalommal találkozik, ennek ellenére (és részben ennek ellentmondóan) 89% vélekedik úgy, hogy részletes tájékoztatásra lenne szükség a médián keresztül arról, hogy mi a teendő, ha jogellenes tartalmat talál valaki valamelyik online oldalon. Kérdés, hogy kitől várják ezt a tájékoztatást.

Az internetes oldalakon a felhasználók bő kétharmadát (68%) érte már negatív tapasztalat. Ezek közül a leggyakoribb probléma az adathalászati kísérlet, de közel minden tizedik felhasználót bántottak/zaklattak már ez ideig. Negatív tapasztalataikkal a felhasználók 40%-a nem fordult sehova, azaz nem akart semmilyen további lépést tenni ez ügyben. Ez talán a vártnál magasabb és jelentősnek mondható arány. A többiek jelentős része tett mást, mint az oldal fenntartója számára jelezte a problémát. Jelentősebb (az érintettek 10%-a feletti) arányú jogi lépést csak a bankkártya adatok eltulajdonítása, az adathalászati kísérletek és a személyes adatokkal való visszaélés esetén látunk.

A nagykorú internetezők több mint négyötöde olvas cikket vagy néz videót az online tér biztonságos használatával kapcsolatban valamilyen rendszerességgel. Van tehát érdeklődés a téma iránt a fogyasztók körében. Fontos, hogy a tájékozódók leginkább online hírportálokon szoktak olvasni a kibertér biztonságos használatával kapcsolatban, ezek tehát fontos felületei a velük való kommunikációnak.

Alacsony viszont az ismertsége és a használata az *onlineplatformok.hu* weboldalnak, melyet mindössze a felnőtt internetezők 1 százaléka keresett már fel. További közel tizede (8%) ismeri, bár nem kattintott még rá, s ötöde (21%) csak hallott róla. Mivel az oldal kifejezetten inkább ismeretterjesztő és szórakoztató formában tájékoztatja a felhasználókat a digitális világ veszélyeiről, illetve ennek kezelése módjairól, mindenképpen fontos lenne az oldal ismertségének növelése. Erre célzott marketing kampánnyal is sor kerülhet, de a sok érdekes tartalom miatt akár kreatívabb és kisebb költségvetésű eszközökkel is lehetőség nyílhat ennek népszerűsítésére. Sajtóközlemények, hírportálokkal, hírműsorokkal való együttműködés is szóba jöhet.

A felnőtt magyar internetezők szűk ötöde (18%) hallott vagy olvasott a digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről (a DSA-ról). Ebből fakadóan nem magasabb a digitális szolgáltatási koordinátor fogalom ismertsége sem, melyről nagyjából minden hetedik felnőtt magyar internetező hallott vagy olvasott. Egy listából minden negyedik internetező felnőtt (26%) választotta ki jól, hogy a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet felügyeletéért és végrehajtásáért felelős szerv a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), de vélelmezhetően ebből azért számos „véletlen” találat is született és lényegesen alacsonyabb értéket kaptunk volna, ha spontán módon, segítség nélkül kellett volna megnevezni az érintett szervezetet. Amennyiben az NMHH célja, hogy e szerepét szélesebb körben megismerje a közvélemény, akkor e területen is érdemes kommunikációs erőfeszítéseket tenni, a hatékonyság növelése érdekében logikusan az *onlineplatformok.hu* oldallal szinergiában.

I. Melléklet – A kutatás kérdőíve

KÉRDŐÍV – Nagymintás kutatás a lakosság körében
Online kérdőíves kutatás
2024

A KUTATÁS BEMUTATÁSA

Üdvözöljük! Az Impetus Research internetes jogtudatossággal kapcsolatban készít felmérést, amelyhez a segítségét szeretnénk kérni.

A kérdőív kitöltése körülbelül 15 percet vesz igénybe. Nincsenek jó vagy rossz válaszok, a véleményére vagyunk kíváncsiak.

A válaszait név nélkül, bizalmasan kezeljük, és csak más válaszokkal összesítve dolgozzuk fel, így személyes adatait nem kezeljük.

Előre is köszönjük a válaszait!

SZŰRÉS

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S01 – EGY VÁLASZ

Elsőként kérjük, jelölje nemét!

1. Férfi
2. Nő

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S02 – ÉRTÉK: 16-99

Hány éves Ön?

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S03 – EGY VÁLASZ, REJTETT VÁLTOZÓ

Életkor

1. 18 évesnél fiatalabb [PROG.: S02<16]
2. 18-29 éves [PROG.: S02>17 és S02<30]
3. 30-44 éves [PROG.: S02>29 és S02<45]
4. 45-59 éves [PROG.: S02>44 és S02<60]
5. 60 éves vagy idősebb [PROG.: S02>59]

PROG.: Ha S03=1 → VÉGE AZ INTERJÚNAK

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S04 – EGY VÁLASZ

Mi az Ön legmagasabb végzettsége?

1. Általános iskola 8 osztálya (vagy alacsonyabb)
2. Középfokú végzettség érettségi nélkül, szakmai végzettséggel (szakiskola, szakmunkásképző)
3. Középfokú végzettség érettségivel (szakközépiskola, gimnázium)
4. Felsőfokú végzettség (főiskola, egyetem) [PROG.: Ha S02>20]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S05 – EGY VÁLASZ

Melyik vármegyében él Ön?

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| 1. Budapest | 11. Jász-Nagykun-Szolnok |
| 2. Bács-Kiskun | 12. Komárom-Esztergom |
| 3. Baranya | 13. Nógrád |
| 4. Békés | 14. Pest |
| 5. Borsod-Abaúj-Zemplén | 15. Somogy |
| 6. Csongrád-Csanád | 16. Szabolcs-Szatmár-Bereg |
| 7. Fejér | 17. Tolna |
| 8. Győr-Moson-Sopron | 18. Vas |
| 9. Hajdú-Bihar | 19. Veszprém |
| 10. Heves | 20. Zala |

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S06 – EGY VÁLASZ, REJTETT VÁLTOZÓ (VÁLASZADÓK NEM LÁTJÁK)

Régió

1. Nyugat-Dunántúl [PROG.: S05 = 8, 18, 20]
2. Közép-Dunántúl [PROG.: S05 = 7, 12, 19]
3. Dél-Dunántúl [PROG.: S05 = 3, 15, 17]
4. Észak-Magyarország [PROG.: S05 = 5, 10, 13]
5. Észak-Alföld [PROG.: S05 = 9, 11, 16]
6. Dél-Alföld [PROG.: S05 = 2, 4, 6]
7. Pest megye [PROG.: S05 = 14]
8. Budapest [PROG.: S05 = 1]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S07 – EGY VÁLASZ, REJTETT VÁLTOZÓ (VÁLASZADÓK NEM LÁTJÁK)

Nagyrégión

1. Közép-Magyarország [PROG.: S05 = 1, 14]
2. Nyugat-Magyarország [PROG.: S05 = 3, 7, 8, 12, 15, 17, 18, 19, 20]
3. Kelet-Magyarország [PROG.: S05 = 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 13, 16]

VÁLASZADÓK: HA S05>1

S08 – EGY VÁLASZ

Milyen típusú településen él Ön?

2. Megyeszékhely, megyei jogú város
3. Egyéb város
4. Község, falu

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S09 – EGY VÁLASZ, REJTETT VÁLTOZÓ (VÁLASZADÓK NEM LÁTJÁK)

Településtípus

1. Főváros [PROG.: S05 = 1]
2. Megyeszékhely, megyei jogú város [PROG.: S08 = 1]
3. Egyéb város [PROG.: S08 = 2]
4. Község, falu [PROG.: S08 = 3]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S10 – EGY VÁLASZ

Van Önnek 18 éven aluli gyermeke (akár Önnel él egy háztartásban, akár nem)?

1. Igen
2. Nem

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S11 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

A következő közösségi oldalak, videómegosztók közül melyiket használja legalább hetente?

1. BeReal.
2. Discord
3. Facebook
4. Instagram
5. LinkedIn
6. Pinterest
7. Reddit
8. Snapchat
9. TikTok
10. Videó
11. X (korábban Twitter)
12. YouTube
88. Egyéb közösségi oldal, videómegosztó [NYITOTT]
99. Egyiket sem [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: S11<99

S12 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, RANDOMIZÁLD A SOROKAT, S11. KÉRDÉSBEN JELÖLTEKET MUTASD

Milyen gyakran oszt meg tartalmat, posztol, kommentel ezeken az oldalakon?

SOR (közösségi oldalak)

1. BeReal.
2. Discord
3. Facebook
4. Instagram
5. LinkedIn
6. Pinterest
7. Reddit
8. Snapchat
9. TikTok
10. Videa
11. X (korábban Twitter)
12. YouTube
88. Egyéb közösségi oldal, videómegosztó

OSZLOP (válasz)

1. Naponta (többször is)
2. Hetente többször
3. Havonta többször
4. Félévente többször
5. Ritkábban
6. Soha

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S13 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

A következő közül melyiket használta az elmúlt egy hónapban?

1. Apple Maps
2. Apple Music
3. App Store
4. Bumble
5. Google Maps
6. Google Play
7. Kick (streaming platform)
8. Skype
9. Spotify
10. Strava
11. Telegram
12. Tinder
13. Twitch
14. YouTube Music
15. Viber
16. Waze
17. WhatsApp
99. Egyiket sem [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S14 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

Mikor vásárolt Ön a következő nemzetközi webáruházakban, szállásfoglaló oldalakon?

SOR (nemzetközi oldalak)

1. Agoda
2. AirBnB
3. AliExpress
4. Amazon
5. Booking.com
6. eBay
7. Etsy
8. Expedia
9. Fruugo
10. HRS
11. Shein
12. Temu
13. Wish
14. Zalando

OSZLÓP (válasz)

1. Az elmúlt egy hónapban
2. Az elmúlt 2-3 hónapban
3. 3-6 hónapja
4. Több, mint fél éve
5. Több, mint egy éve
6. Soha nem vásároltam itt

VÁLASZADÓK: MINDENKI

S15 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

Mikor vásárolt Ön a következő magyar webáruházakban, szállásfoglaló oldalakon?

SOR (magyar oldalak)

1. Árukereső Marketplace
2. eMAG Marketplace
3. Fizz.hu
4. Galéria Savaria
5. Jófogás
6. Meska.hu
7. Pepita
8. Szállás.hu
9. Szállásvadász
10. Teszvesz
11. Vatera

OSZLÓP (válasz)

1. Az elmúlt egy hónapban
2. Az elmúlt 2-3 hónapban
3. 3-6 hónapja
4. Több, mint fél éve
5. Több, mint egy éve
6. Soha nem vásároltam itt

FŐKÉRDŐÍV

A BLOKK: TEVÉKENYSÉG, AKTIVITÁS, VISELKEDÉS AZ ONLINE TÉRBEN

VÁLASZADÓK: MINDENKI

A01 – EGY VÁLASZ

Az online platformokon (pl. az imént felsorolt számos oldalon) Ön jellemzően elolvassa a felhasználási/szerződési feltételeket (ÁSZF)?

1. Minden esetben elolvasom
2. A legtöbb esetben elolvasom
3. Inkább csak átfutom
4. Megnyitom, mert csak így lehetett regisztrálni, de nem olvasom el
5. Nem nyitom meg, nem olvasom el

VÁLASZADÓK: A01=1-3

A02 – EGY VÁLASZ

Mennyire volt(ak) érthető(ek) az Ön számára ez(ek) a szerződési feltétel(ek)?

1. Egyáltalán nem érthető
2. Általában nem érthető
3. Némelyik érthető, némelyik nem
4. Általában érthető
5. Mindegyik teljesen érthető

VÁLASZADÓK: A01=4-5

A03 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

Jellemzően mi az oka, hogy nem olvasta el a felhasználási/szerződési feltételeket?

Több választ is adhat.

1. Nem érthetőek
2. Nem magyarul vannak
3. Hosszúak
4. Túlságosan jogi nyelven vannak megfogalmazva
5. Mindegyik ugyanazt tartalmazza
6. Nem érdekel a tartalma
88. Egyéb [NYITOTT]
99. Nem tudom [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

A04 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 99)

A következők közül Ön személyesen melyikkel találkozott már a jelentősebb közösségi oldalak bármelyikén (akár érintett volt Ön, akár nem)?

Több választ is adhat.

1. Illegális termék (hirdetése)
2. Lopott árukkal való kereskedelem
3. Szerzői jogi problémák
4. Online bántalmazás (bullying)
5. Meztelenség és szexuális tevékenység
6. Csúnya nyelvezet (alpári szavak használata)
7. Rágalom
99. Egyikkel sem [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

A05 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 99)

Véleménye szerint a következő közül melyik minősül „jogellenes tartalomnak”?

Több választ is adhat.

1. Kábítószer reklámozó hirdetés
2. Fegyvert árusító poszt
3. Trágár és durva kifejezéseket használó filmkritika
4. Egy laposföld hívó felhasználói fiókja
5. Meztelen női testet ábrázoló festményről fénykép
6. Becsapós (megtévesztő) hirdetés
7. Erőszakot, bántalmazást tartalmazó kép
8. Mesterséges intelligencia által generált kép
99. Egyik sem [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

A06 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, RANDOMIZÁLD A SOROKAT

Mennyire ért egyet a következő állításokkal?

SOR (állítások)

1. A közösségi platformoknak (pl. Facebook) joguk van törölni olyan posztokat, hirdetéseket, amelyek jogellenes tartalomnak vagy a szerződési feltételeibe ütközőnek minősülnek
2. Felháborodnék, ha azért törölnék a posztomat egy közösségi oldalon (pl. Instagram), mert azt jogellenes tartalomnak vagy a szerződési feltételeibe ütközőnek minősítik
3. Helyes, hogy a közösségi oldalak (pl. TikTok) odafigyelnek a jogellenes tartalmakra vagy a szerződési feltételeikbe ütköző posztokra/vidéókra
4. Pontosán tudom, mit kell tennem akkor, ha jogellenes tartalommal találkoznék valamilyen online platformon
5. Megfontolnám a fiókom törlését, ha rendszeresen jogellenes tartalommal találkoznék valamilyen online platformon
6. Részletes tájékoztatásra lenne szükség a médián keresztül arról, hogy mi a teendő, ha jogellenes tartalmat találok valamilyen online oldalon
7. A közösségi oldalak veszélyesebbek a kiskorúakra az ott elérhető jogellenes tartalmak miatt

OSZLOP (válasz)

1. Egyáltalán nem értek egyet
2. Inkább nem értek egyet
3. Inkább egyetértek
4. Teljes mértékben egyetértek

VÁLASZADÓK: MINDENKI

A07 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

A következők közül melyeket tapasztalta már online oldalak használata esetén?

Több választ is adhat.

1. Letiltották/törölték a tartalmamat
2. Ideiglenesen felfüggesztették az általam posztolt tartalmat
3. Törölték a fiókomat
4. Feltörték a fiókomat
5. Nem kaptam meg az általam gyártott/közzétett tartalomért a pénzemet
6. Az algoritmus hátrébb sorolta az általam megosztott tartalmat
7. Illegális tartalmat találtam
8. Bántottak/zaklattak
9. Visszaéltek a személyes adataimmal
10. Ellopták a banki adataimat
11. Adathalászatot tapasztaltam (személyes adatok, jelszavak megszerzésére irányuló tevékenység)
88. Egyéb [NYITOTT]
99. Egyiket sem [KIZÁRÓLAGOS]

B BLOKK: FELHASZNÁLÓI REAKCIÓK

VÁLASZADÓK: MINDENKI

B01 – EGY VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 98, 99)

Amennyiben az Ön által közzétett tartalommal összefüggésben tartalommoderációs (pl. törlik/felfüggesztik a posztját vagy a fiókját) problémákkal találkozna az online térben, kihez fordulna ELSŐKÉNT?

1. Az online oldal szolgáltatója, fenntartója
2. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)
3. Internet Hotline
4. Rendőrség
5. Fogyasztóvédelmi hatóság
6. Adatvédelmi hatóság
88. Egyéb [NYITOTT]
98. Egyikhez sem
99. Nem tudom

VÁLASZADÓK: A07<99

B02 – SORONKÉNT TÖBB VÁLASZ, A07. KÉRDÉSBEN JELÖLTEK

Amennyiben a problémájával kapcsolatban bejelentést tett, kinek tett bejelentést?

Több választ is adhat.

SOR (problémák)

1. Letiltott/törölt tartalom
2. Ideiglenesen felfüggesztett poszt
3. Törölt fiók
4. Feltört a fiók
5. Meg nem kapott pénz az általam gyártott/közzétett tartalomért
6. Algoritmus által hátrébb sorolt általam megosztott tartalom
7. Talált illegális tartalom
8. Online bántás/zaklatás (bullying)
9. Visszaélés a személyes adataimmal
10. A banki adataim ellopása
11. Adathalászat (személyes adataim, jelszavaim megszerzés illetéktelenek által)
88. Egyéb [A07. kérdésből]

OSZLÓP (válaszok)

1. Nem tettem bejelentést [KIZÁRÓLAGOS]
2. Az oldal szolgáltatójának, fenntartójának
3. Hatóságnak, rendőrségnek, Internet Hotline-nak

VÁLASZADÓK: B02. KÉRDÉS BÁRMELYIKE 2

B03 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88)

Milyen módon tette az online szolgáltató felé a panaszt?

Több választ is adhat.

1. Az oldal saját panaszkezelési felületén keresztül
2. E-mailben
3. Telefonon
4. Üzenetküldő szolgáltatás (pl. Messenger, Viber stb.)
5. Személyesen
6. Postai úton
7. Applikáció üzenetküldési funkcióján keresztül
8. Chat szolgáltatásban
9. Üzenetküldéssel az oldal Kapcsolat oldalán
88. Egyéb módon [NYITOTT]

VÁLASZADÓK: B03=1

B04a – EGY VÁLASZ

Az Ön számára mennyire volt könnyen megtalálható az oldal saját panaszkezelési felülete?

Amennyiben több oldalon is használta már a panaszkezelési felületet, akkor az általános véleménye szerint válaszoljon!

1. Egyáltalán nem volt könnyen megtalálható
2. Inkább nem volt könnyen megtalálható
3. Inkább könnyen megtalálható volt
4. Nagyon könnyen megtalálható volt

VÁLASZADÓK: B03=1

B04b – EGY VÁLASZ

Mennyire volt az oldal saját panaszkezelési felülete felhasználóbarát?

Amennyiben több oldalon is használta már a panaszkezelési felületet, akkor az általános véleménye szerint válaszoljon!

1. Egyáltalán nem volt felhasználóbarát
2. Inkább nem volt felhasználóbarát
3. Inkább felhasználóbarát volt
4. Teljes mértékben felhasználóbarát volt

VÁLASZADÓK: B02 BÁRMELYIKE 2

B05 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, B02. KÉRDÉSBEN 2. VÁLASZT JELÖLT VÁLASZOKAT MUTASD

Mennyire volt elégedett az online oldal SZOLGÁLTATÓJÁNAK, FENNTARTÓJÁNAK bejelentett panasz kezelésének MÓDJÁVAL?

SOR (problémák)

1. Letiltott/törölt tartalom
2. Ideiglenesen felfüggesztett poszt
3. Törölt fiók
4. Feltört a fiók
5. Meg nem kapott pénz az általam gyártott/közzétett tartalomért
6. Algoritmus által hátrébb sorolt általam megosztott tartalom
7. Talált illegális tartalom
8. Online bántás/zaklatás (bullying)
9. Visszaélés a személyes adataimmal
10. A banki adataim ellopása
11. Adathalászat (személyes adataim, jelszavaim megszerzés illetéktelenek által)
88. Egyéb [A07. kérdésből]

OSZLOP (válaszok)

1. Egyáltalán nem voltam elégedett
2. Inkább nem voltam elégedett
3. Többé-kevésbé elégedett voltam
4. Inkább elégedett voltam
5. Teljes mértékben elégedett voltam

VÁLASZADÓK: B02 BÁRMELYIKE 2

B06 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, B02. KÉRDÉSBEN 2. VÁLASZT JELÖLT VÁLASZOKAT MUTASD

Mennyire volt elégedett az online oldal SZOLGÁLTATÓJÁNAK, FENNTARTÓJÁNAK bejelentett panasz kezelésének GYORSASÁGÁVAL?

SOR (problémák)

1. Letiltott/törölt tartalom
2. Ideiglenesen felfüggesztett poszt
3. Törölt fiók
4. Feltört a fiók
5. Meg nem kapott pénz az általam gyártott/közzétett tartalomért
6. Algoritmus által hátrébb sorolt általam megosztott tartalom
7. Talált illegális tartalom
8. Online bántás/zaklatás (bullying)
9. Visszaélés a személyes adataimmal
10. A banki adataim ellopása
11. Adathalászat (személyes adataim, jelszavaim megszerzés illetéktelenek által)
88. Egyéb [A07. kérdésből]

OSZLOP (válaszok)

1. Egyáltalán nem voltam elégedett
2. Inkább nem voltam elégedett
3. Többé-kevésbé elégedett voltam
4. Inkább elégedett voltam
5. Teljes mértékben elégedett voltam

VÁLASZADÓK: B02 BÁRMELYIKE 2

B07 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, B02. KÉRDÉSBEN 2. VÁLASZT JELÖLT VÁLASZOKAT MUTASD

Mennyire volt elégedett az online oldal SZOLGÁLTATÓJÁNAK, FENNTARTÓJÁNAK bejelentett panasz kezelésének EREDMÉNYÉVEL?

SOR (problémák)

1. Letiltott/törölt tartalom
2. Ideiglenesen felfüggesztett poszt
3. Törölt fiók
4. Feltört a fiók
5. Meg nem kapott pénz az általam gyártott/közzétett tartalomért
6. Algoritmus által hátrébb sorolt általam megosztott tartalom
7. Talált illegális tartalom
8. Online bántás/zaklatás (bullying)
9. Visszaélés a személyes adataimmal
10. A banki adataim ellopása
11. Adathalászat (személyes adataim, jelszavaim megszerzés illetéktelenek által)
88. Egyéb [A07. kérdésből]

OSZLOP (válaszok)

1. Egyáltalán nem voltam elégedett
2. Inkább nem voltam elégedett
3. Többé-kevésbé elégedett voltam
4. Inkább elégedett voltam
5. Teljes mértékben elégedett voltam

VÁLASZADÓK: B02 BÁRMELYIKE 3

B08 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, B02. KÉRDÉSBEN 3. VÁLASZT JELÖLT VÁLASZOKAT MUTASD

Mennyire volt elégedett az online oldal HATÓSÁGNAK bejelentett panasz kezelésének MÓDJÁVAL?

SOR (problémák)

1. Letiltott/törölt tartalom
2. Ideiglenesen felfüggesztett poszt
3. Törölt fiók
4. Feltört a fiók
5. Meg nem kapott pénz az általam gyártott/közzétett tartalomért
6. Algoritmus által hátrébb sorolt általam megosztott tartalom
7. Talált illegális tartalom
8. Online bántás/zaklatás (bullying)
9. Visszaélés a személyes adataimmal
10. A banki adataim ellopása
11. Adathalászat (személyes adataim, jelszavaim megszerzés illetéktelenek által)
88. Egyéb [A07. kérdésből]

OSZLÓP (válaszok)

1. Egyáltalán nem voltam elégedett
2. Inkább nem voltam elégedett
3. Többé-kevésbé elégedett voltam
4. Inkább elégedett voltam
5. Teljes mértékben elégedett voltam

VÁLASZADÓK: B02 BÁRMELYIKE 3

B09 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, B02. KÉRDÉSBEN 3. VÁLASZT JELÖLT VÁLASZOKAT MUTASD

Mennyire volt elégedett az online oldal HATÓSÁGNAK bejelentett panasz kezelésének GYORSASÁGÁVAL?

SOR (problémák)

1. Letiltott/törölt tartalom
2. Ideiglenesen felfüggesztett poszt
3. Törölt fiók
4. Feltört a fiók
5. Meg nem kapott pénz az általam gyártott/közzétett tartalomért
6. Algoritmus által hátrébb sorolt általam megosztott tartalom
7. Talált illegális tartalom
8. Online bántás/zaklatás (bullying)
9. Visszaélés a személyes adataimmal
10. A banki adataim ellopása
11. Adathalászat (személyes adataim, jelszavaim megszerzés illetéktelenek által)
88. Egyéb [A07. kérdésből]

OSZLÓP (válaszok)

1. Egyáltalán nem voltam elégedett
2. Inkább nem voltam elégedett
3. Többé-kevésbé elégedett voltam
4. Inkább elégedett voltam
5. Teljes mértékben elégedett voltam

VÁLASZADÓK: B02 BÁRMELYIKE 3

B10 – SORONKÉNT EGY VÁLASZ, B02. KÉRDÉSBEN 3. VÁLASZT JELÖLT VÁLASZOKAT MUTASD

Mennyire volt elégedett az online oldal HATÓSÁGNAK bejelentett panasz kezelésének EREDMÉNYÉVEL?

SOR (problémák)

1. Letiltott/törölt tartalom
2. Ideiglenesen felfüggesztett poszt
3. Törölt fiók
4. Feltört a fiók
5. Meg nem kapott pénz az általam gyártott/közzétett tartalomért
6. Algoritmus által hátrébb sorolt általam megosztott tartalom
7. Talált illegális tartalom
8. Online bántás/zaklatás (bullying)
9. Visszaélés a személyes adataimmal
10. A banki adataim ellopása
11. Adathalászat (személyes adataim, jelszavaim megszerzés illetéktelenek által)
88. Egyéb [A07. kérdésből]

OSZLOP (válaszok)

1. Egyáltalán nem voltam elégedett
2. Inkább nem voltam elégedett
3. Többé-kevésbé elégedett voltam
4. Inkább elégedett voltam
5. Teljes mértékben elégedett voltam

C BLOKK: TÁJÉKOZÓDÁS

VÁLASZADÓK: MINDENKI

C01 – EGY VÁLASZ

Milyen gyakran szokott az online tér biztonságos használatával összefüggésben tájékozódni, híreket vagy cikkeket olvasni?

1. (Majdnem) minden nap
2. Hetente (többször)
3. Havonta (többször)
4. Ritkábban
5. Nem szoktam

VÁLASZADÓK: C01<5

C02 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88)

Milyen módon szokott tájékozódni ezekben a kérdésekben?

Több választ is adhat.

1. Közösségi média (Pl. Facebook, Instagram, TikTok stb.)
2. Nyomtatott média
3. Rádió
4. Televízió
5. Online hírportálok
6. Rokonok, ismerősök
88. Egyéb [NYITOTT]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

C03 – EGY VÁLASZ

Ismeri az onlineplatformok.hu weboldalt, vagy legalább hallott már róla?

1. Ismerem, s már fel is kerestem
2. Ismerem, de nem kattintottam még rá
3. Csak hallottam róla
4. Nem hallottam még róla

VÁLASZADÓK: C03=1

C04 – EGY VÁLASZ

Milyen gyakran olvas ezen az oldalon cikket vagy kutatást?

1. Többször is olvastam már
2. Még csak egyszer olvastam
3. Nem olvastam még

VÁLASZADÓK: S10=1

C05 – EGY VÁLASZ

Milyen gyakran szokott az online tér biztonságos használatával összefüggésben beszélgetni a gyermekével?

1. (Majdnem) minden nap
2. Hetente többször
3. Havonta többször
4. Ritkábban
5. Sohasem

VÁLASZADÓK: S10=1

C06 – EGY VÁLASZ

Ajánlott már gyermekének vagy megnéztek közösen olyan online oldalt, nyomtatott kiadványt vagy egyéb média felületet, amely segít tájékozódni az online tér biztonságos használatával kapcsolatban?

1. Igen
2. Nem

VÁLASZADÓK: C06=1

C07 – NYITOTT

Milyen online oldal(aka)t, nyomtatott kiadvány(oka)t vagy egyéb média felület(eke)t ajánlott gyermekének?

VÁLASZADÓK: C06=2

C08 – EGY VÁLASZ

Amennyiben lenne olyan online oldal, nyomtatott kiadvány vagy egyéb média felület, amely különböző életkorú gyermekeknek magyarázná el az online tér biztonságos használatát, akkor mennyire valószínű, hogy közösen megnéznék, elolvasnák azt a gyermekével?

1. (Szinte) biztosan nem néznénk vagy olvasnánk el
2. Valószínűleg nem néznénk vagy olvasnánk el
3. Valószínűleg megnéznénk és elolvasnánk
4. Biztosan megnéznénk és elolvasnánk

D BLOKK: DSA

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D01 – EGY VÁLASZ

Hallott vagy olvasott már Ön a digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről (DSA, Digital Services Act)?

1. Igen
2. Nem

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D02 – EGY VÁLASZ

Hallotta vagy olvasta azt a kifejezést, hogy digitális szolgáltatási koordinátor?

1. Igen
2. Nem

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D03 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

Ön szerint mi (lehet) a feladata a digitális szolgáltatási koordinátornak?

1. Online platformokra vonatkozó jogszabály végrehajtása
2. Kommunikáció a hatóságokkal
3. Online szolgáltatók jogszabályi megfelelésének ellenőrzése
4. Ismeretterjesztés az online világgal kapcsolatban
5. Adatvédelmi problémák megoldása
6. Panaszkezelés
7. Jogellenes tartalmak blokkolása
8. Online platformok letiltása
88. Egyéb [NYITOTT]
99. Nem tudom [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D04 – EGY VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 99)

Ismeretei szerint a következő szervek közül melyik felelős Magyarországon a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet felügyeletéért és végrehajtásáért?

1. Gazdasági Versenyhivatal (GVH)
2. Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH)
3. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)
4. Kormányhivatalok
5. Nemzeti Kibervédelmi Intézet (NKI)
99. Nem tudom

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D05 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 99)

A digitális szolgáltatásokról rendelet felügyeletéért és végrehajtásáért a digitális szolgáltatási koordinátor felelős. Ön szerint kikkel szemben tud közvetlenül eljárni, intézkedni a magyarországi digitális szolgáltatási koordinátor?

1. Óriásplatformokkal (pl. Facebook, Youtube, TikTok) szemben járhat el
 2. Minden online weboldallal (pl. híroldal, webshop, közvetítő szolgáltatás) szemben eljárhat
 3. Minden közvetítő szolgáltatóval (pl. közösségi média, alkalmazásáruház, online piactér, videomegosztó) szemben eljárhat
 4. A Magyarországon letelepedett közvetítő szolgáltatókkal szemben járhat el
99. Nem tudom [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D06 – EGY VÁLASZ

Hallott már arról, hogy magyarországi felhasználóként Ön panaszt tehet a magyarországi digitális szolgáltatási koordinátornál a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet megsértése esetén?

1. Igen
2. Nem

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D07 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV 88, 99)

Mit gondol, milyen ügyekben fordulhat Ön a magyarországi digitális szolgáltatási koordinátorhoz?

1. Illegális tartalom eltávolítása
 2. Ha egy poszt sérti a személyiségi jogaimat
 3. Ha jeleztem egy jogellenes tartalmat az online oldal szolgáltató felé, de az nem távolította el
 4. Ha törölte a posztomat a szolgáltató és nem indokolta meg, hogy miért
 5. Ha észreveszem, hogy a szolgáltató jelentősen módosította az ÁSZF-ét és erről nem szólt külön
 6. Ha nem tudok jelenteni egy jogellenes tartalmat a szolgáltatónál
 7. Ha a szolgáltatás felülete olyan érzést kelt bennem, hogyha nem használom, lemaradok a legfrissebb hírekről/ akciókról/ információkról, és muszáj folyton figyelnem
88. Egyéb esetben [NYITOTT]
99. Nem tudom [KIZÁRÓLAGOS]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D08 – EGY VÁLASZ

Magyarországon a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) látja el a digitális szolgáltatási koordinátor számára meghatározott feladatokat. Fordult már Ön az imént említett ügyek bármelyikével az NMHH-hoz?

1. Igen
2. Nem

VÁLASZADÓK: D08=1

D09 – EGY VÁLASZ

Mennyire volt elégedett az NMHH (mint digitális szolgáltatási koordinátor) ügyintézésével?

1. Egyáltalán nem voltam elégedett
2. Inkább nem voltam elégedett
3. Inkább elégedett voltam
4. Teljes mértékben elégedett voltam

VÁLASZADÓK: MINDENKI

D10 – EGY VÁLASZ

Szükség esetén igénybe venné Ön online platformokkal szembeni vitáinak megoldása érdekében egy peren kívüli vitarendező testület segítségét?

1. Biztosan nem
2. Valószínűleg nem
3. Valószínűleg igen
4. Biztosan igen

VÁLASZADÓK: D10=1-2

D11 – TÖBB VÁLASZ, RANDOMIZÁLD (KIV. 88, 99)

Miért nem venné igénybe ezt a testületet?

Több választ is adhat.

1. Nem bízom abban, hogy a testület tudja a jogvitát rendezni
 2. Inkább bíróságra mennék
 3. Valószínűleg költséges lenne
 4. Valószínűleg időigényes lenne
 5. Nem bízom az ilyen vitarendező testületekben egyáltalán
88. Egyéb [NYITOTT]
99. Nem tudom [KIZÁRÓLAGOS]

Z BLOKK: DEMOGRÁFIA

VÁLASZADÓK: MINDENKI

Z01 – EGY VÁLASZ

A felmérés végéhez közeledve már csak néhány statisztikai kérdést tennénk fel.

Mi az Ön foglalkozásának jellemzője?

1. Egyéni vállalkozó
 2. Cégtulajdonos
 3. Alkalmazott
 4. Alkalmi munkavállaló
 5. Nyugdíjas
 6. Diák, főiskolai/egyetemi hallgató
 7. Háztartásbeli
 8. Munkanélküli
88. Egyéb [NYITOTT]

VÁLASZADÓK: MINDENKI

Z02 – ÉRTÉK: 1-9

Önt is beleértve hány főből áll a háztartása?

... fő

VÁLASZADÓK: MINDENKI

Z03 – EGY VÁLASZ

Egy átlagos napon Ön mennyi időt tölt online (pl. közösségi média oldalakon olvasása/posztolás, videónézés, hírportálok olvasása, online játékok stb.)?

Amennyiben Ön a munkavégzése során folyamatosan online van, kérjük, azt az időt ne számítsa bele!

1. Legfeljebb fél óra
2. Fél-egy óra
3. Egy-két óra
4. Három-négy óra
5. Több mint négy óra

VÁLASZADÓK: MINDENKI

Z04 – EGY VÁLASZ

Jellemzően milyen eszközön szokott internetezni?

1. Okostelefon
2. Asztali számítógép, laptop, notebook
3. Tablet

VÁLASZADÓK: MINDENKI

Z05 – EGY VÁLASZ

Végezetül, kérjük, értékelje anyagi helyzetét!

1. Még a legszükségesebb dolgokra sincs elég pénzünk
2. Nagyon sok dolog megvásárlásáról le kell mondanunk, hogy elég pénzünk legyen a mindennapi életünk fenntartásához
3. Elegendő pénzünk van a mindennapi élethez, de nem engedhetünk meg magunknak nagyobb kiadásokat
4. Elegendő pénzünk van a kiadásainkra, és még megtakarítani is tudunk egy keveset
5. Jómódúak vagyunk, jelentős(ebb) megtakarítással rendelkezünk

KÉRDŐÍV VÉGE

Köszönjük, hogy részt vett a kutatásunkban!

II. Melléklet – Táblázatjegyzék

1. táblázat: Aktivitás a közösségi média oldalakon.....	11
2. táblázat: Vásárlás külföldi piactéren	14
3. táblázat: Vásárlás hazai piactéren	15
4. táblázat: Az oldal panaszkezelési felületének megítélése - Megtalálhatóság.....	26
5. táblázat: Az oldal panaszkezelési felületének megítélése – Felhasználóbarátság	26
6. táblázat: A digitális szolgáltatási koordinátor ismertsége	34

III. Melléklet – Ábrajegyzék

1. ábra: Legalább hetente használt közösségi média oldalak, videómegosztók	9
2. ábra: A tartalom megosztás, posztolás, kommentelés gyakorisága	10
3. ábra: Egyéb digitális szolgáltatások használata.....	12
4. ábra: Nemzetközi piacterek használata	13
5. ábra: Magyar piacterek használata	15
6. ábra: Az ÁSZF elolvasása és annak érthetősége.....	16
7. ábra: Az ÁSZF el nem olvasásának oka	17
8. ábra: Problémás tartalmak	18
9. ábra: Jogellenesnek tartott tartalmak	19
10. ábra: A jogellenes tartalmak online platformok általi kezelésének megítélése	21
11. ábra: Online oldalak használata során szerzett tapasztalatok	22
12. ábra: Hatóságok, amelyekhez tartalommoderációs problémával fordulnának.....	23
13. ábra: Bejelentés online problémával kapcsolatban	24
14. ábra: Az online szolgáltató felé tett panasz módja	25
15. ábra: A panaszbejelentés az oldal fenntartója általi kezelésének értékelése - mód.....	27
16. ábra: A panaszbejelentés az oldal fenntartója általi kezelésének értékelése - gyorsaság	28
17. ábra: A panaszbejelentés az oldal fenntartója általi kezelésének értékelése - eredmény	29
18. ábra: Tájékozódás az online tér használatával kapcsolatban.....	30
19. ábra: A tájékozódás helye/forrása.....	31
20. ábra: Az onlineplatformok.hu weboldal ismertsége	31
21. ábra: Beszélgetés a gyerekekkel az online tér biztonságos használatáról.....	32
22. ábra: Tájékozódás a gyerekekkel együtt.....	33
23. ábra: A digitális szolgáltatásokról szóló uniós rendeletről ismertsége	34
24. ábra: A digitális szolgáltatási koordinátor feladatai	35
25. ábra: A digitális szolgáltatásokról szóló rendelet felügyeletéért és végrehajtásáért felelős szerv ismerete.....	36
26. ábra: Ügyek, amelyben a digitális szolgáltatási koordinátorhoz lehet fordulni	37
27. ábra: Panaszbenyújtás az NMHH-nak és az ügyintézővel való elégedettség	38
28. ábra: Vitarendezés	39