



MÉRTÉK MÉDIAOMBUDSMAN

A BKK elektronikus jegyrendszerének meghekkelése
az online médiában

Az elemzést készítette
Katus Eszter.

2017. szeptember

TARTALOMJEGYZÉK

AZ ELEMZÉS CÉLJA	2
1. A BKK-BOTRÁNY AZ ONLINE MÉDIÁBAN	4
1.1. ELSŐ HÍRADÁSOK	4
1.2. IDŐRENDI BONTÁS	4
1.3. INFORMATIKAI KÉRDÉSBŐL POLITIKAI KÉRDÉS	5
1.3.1 ELŐSZÖR SZÓLAL MEG A KORMÁNYKÖZELI SAJTÓ, MEGJELENNEK AZ ELSŐ VÉLEMÉNYCIKKEK	6
1.3.2 AZ ETIKUS HEKKER KÁLVÁRIÁJA	7
1.3.3 VÉGKIFEJLET: BOCSÁNATKÉRÉS POLITIKAI NYOMÁSRA	8
2. A TÉMA ÉLETÚTJA AZ ONLINE MÉDIÁBAN, A FORRÁSOK KEZELÉSE	10
3. ÚJSÁGÍRÓI ESZKÖZÖK	12
4. A TÁJÉKOZTATÁS ÉS FELDOLGOZÁS TARTALMI VIZSGÁLATA	14
5. ÖSSZEGZÉS	15
MELLÉKLET: A BKK E-JEGYRENDSZERÉNEK BEVEZETÉSE KÖRÜLI BOTRÁNY – KVANTITATÍV TARTALOMELEMZÉS	18

AZ ELEMZÉS CÉLJA

A kutatás témája: A Budapesti Közlekedési Központ (BKK) új online jegyértékesítési rendszerének biztonsági hibái

A kutatás célja: az esemény (a BKK rendszerének elindítása, a problémák feltárása és az arra adott reakciók) médiamegjelenésének és -visszhangjának elemzése a kiválasztott nyolc online médiaplatform vizsgálata alapján

Vizsgált médiumok:

- 24.hu
- 444.hu
- 888.hu
- hvg.hu
- index.hu
- mno.hu
- origo.hu
- alfahir.hu

Vizsgált időszak: 2017.07.14 – 2017.07.22

Az alaphír: A BKK új online jegyértékesítési rendszert üzemelt be 2017. július 13-án. A rendszer hibáit, biztonsági réseit szinte órák alatt megtalálták a felhasználók. A problémákat jelezték a cégnek, amely feljelentéssel reagált.

A téma „életútjának” főbb állomásai:

- 2017.07.13: A BKK beüzemeli az online értékesítési rendszert.
- 2017.07.14: A rendszer hibáit azonnal feltárlják a felhasználók, informatikusok. Ezeket – bizonyítékokkal – jelzik is a BKK-nak. Egy olvasó pl. jelzi, hogy 50 forintért tudott bérletet venni, de nem élt vele vissza, a hibáról értesítette a BKK-t.
- 2017.07.15: További hibákra világítanak rá a közösségi médiában a felhasználók.
- 2017.07.17: A Közlekedő Blog hamis bérlettel teszti, át lehet-e verni a rendszert – sikerül nekik. Megjelenik a politika a témában: a Magyar Liberális Párt és az LMP közleményt ad ki.
- 2017.07.18: A BKK és a főváros sajtótájékoztatót tart a „kibertámadásokról”, először szólal meg a kormányközeli sajtó, megjelennek az első véleménycikkek. A BKK és a T-Systems feljeleníti az etikus hekkert.

- 2017.07.19. Nem jelenik meg cikk a témában
- 2017.07.20. Kiderül, hogy az etikus hekker egy 18 éves diák. A BKK nyilatkozik a köztvének, hogy a rendszer biztonságos.
- 2017.07.21. A diákot beviszik a rendőrök. Facebookozók ezrei értékelik egyes osztályzattal a két cég FB oldalát, a BKK hivatalos oldala este hatkor leáll, egy szervezet tüntetést jelent be az eljárás miatt. Egy informatikai cég ösztöndíjat ajánl fel a diáknak. Több ellenzéki párt és a Fidelitas közleményt ad ki. Este 8-9 körül hivatalos állásfoglalást ad ki a két cég közösen.
- 2017.07.22. A két cég ellen feljelentést tesznek közérdekű bejelentő üldözése szabálysértés gyanúja és személyes adattal való visszaélés elkövetésének alapos gyanúja miatt. A BKK oldalát folyamatos hekker támadások érik, ezért azt csak délutánra sikerül újra elindítani. Megszólal az előállított diák. Tarlós István vizsgálatot rendel el. A T-Systems és a BKK is nyilatkozatot ad ki, nyilvánosan bocsánatot kérnek.

Az eseményekről 123 db cikk jelent meg július 14. és 22. között az említett nyolc médiumban. Az eredetileg vizsgálni tervezett Átlátszó oknyomozó portál nem foglalkozott a témával.

1. A BKK-BOTRÁNY AZ ONLINE MÉDIÁBAN

1.1. ELSŐ HÍRADÁSOK

- index.hu 07.14. 16:31 probléma van az új jegyértékesítési rendszerrel, saját forrás, olvasói jelzés, BKK válasza
- 444.hu 07.14. 17:05 forrás: index.hu, rövid hír, alapinformációk a problémákról
- 24.hu 07.14. 17:24 forrás: index.hu, alapinformációk, BKK válasza
- Alfahír.hu 07.14. 17:28 forrás: index.hu, alapinformációk
- mno.hu 07.16. 13:46 saját forrás, nincs hivatkozás, jelszó probléma felvetése
- hvg.hu 07.17. 11:44 forrás: Közlekedő Tömeg blog, BKK válasza
- origo.hu 07.18. forrás: MTI, M1, kibertámadás volt, de a rendszer biztonságos
- 888.hu 07.20. forrás: M1, MTI, kibertámadás érte a BKK-t, de a rendszer jó
- atlatszo.hu -

1.2. IDŐRENDI BONTÁS

A BKK 2017. július 13-án beüzemeli az új online jegyértékesítési rendszerét, amelyről aznap este egy közleményt ad ki. Megindul a tesztelés a vásárlók és az informatikusok által, az index.hu újságírói is így tesznek, és erről cikkben számolnak be másnap (július 14-én délben). A cikkekre rengeteg reakció érkezik, köztük egy olyan olvasóé is, akit állítja, ötven forintért is tudott bérletet venni. Erről elsőként maga a portál számol be 2017. július 14-n, 16:31-kor. A BKK rendszerének hibáit és sebezhetőségét a portál több szakértővel is megerősítetteti (név nélkül), valamint utal a Twitteren (közösségi médiában) zajló vitára is, ahol a Captcha rendszert szedik ízekre. Az index.hu a BKK-tól is kér reakciót, amit meg is kap később. Ezt frissítés formájában teszik közzé, valamikor a délután folyamán.

Arra, hogy az index.hu miért látott témát a dologban, két magyarázat lehet – mindkettő gyakorlati szempontú. Az egyik, hogy saját maguk is érintve vannak a témában, mivel naponta használják a tömegközlekedést, tehát egy megbízható, jól működő rendszert szeretnének. Ezt az egyik véleményközlő cikkükben le is írják.¹ A másik – ami szinten fontos a személyes érintettségen túl –, hogy az olvasottságot növeljék. Már a legelső cikkük 2800 megosztást hozott, és ahogy ők fogalmaztak, „forrtak a szervereik az olvasóktól érkező visszajelzésektől”. Azokat a témákat pedig, amelyek olvasottak, folytatni kell – ez újságírói szabály.

Mindenesetre a hírt fél órával később átveszi a 444.hu is, meghivatkozva az indexet, majd egy óra múlva a 24.hu és az alfahír.hu is ugyanígy tesz. Ezekben csak az alapinformációk szerepelnek, az indexre hivatkozva, saját forrás nincs – ekkor a BKK válasza még nem ismert. Az index.hu cikke a BKK válaszával együtt 2997 karakter. A 444.hu csak 578 karaktert szán rá, a 24.hu 1608-at, az alfahír.hu 1236-ot. A szerzők mindenhol nevesítve vannak.

A következő megjelenés szintén az Indexhez köthető. 2017. július 15-i, 13:05-kor megjelenő cikkükben összefoglalják az előző nap eseményeit, valamint újabb hibára mutatnak rá: Tumbhren egy felhasználó jelzi, hogy egy régebbi böngészővel be lehet lépni bárkinek a fiókjába, ahonnan ezután könnyedén kiszedhetők a személyes adatok. Az index.hu 14-i cikkére, valamint egy névtelen

¹ http://index.hu/velemeney/2017/07/18/vasaroltam_bkk-tol_ok_meg_behivtak_a_lakasomba_a_hekkereket/

szakértőre hivatkozva a 24.hu is lehozza a rendszer hibáit 15-én 16:10-kor. Ők is említik a Tumbren olvasható olvasói jelzést, új információ szinte nincs a cikkben.

A Magyar Nemzet Online (mno.hu) július 16-án 13:46-kor ír először a rendszer hibáiról, bármilyen hivatkozás nélkül. A lap információit „egy informatikai biztonságban jártas szakembertől” szerezte. A jelszó titkosításának hiányáról írnak, megszólaltatják a BKK-t.

Július 17-én 8:09-kor a 444.hu megírja a Közlekedő Blogra hivatkozva, hogy tízből tízszer átjutott az ellenőrző pontokon egy hamisított mobilbérlettel egy utas. Fél óra múlva a 24.hu is kiteszi a hírt megemlítve a blogot (link nélkül), majd őket követi 8:48-kor az mno.hu. Ugyanaznap 11:06-kor a hvg.hu is a Közlekedő Blogra hivatkozva írja meg a hírt, plusz megemlíti az index.hu július 14-i cikkét az ötven forintos bérletről. 12:30-kor az index.hu újabb cikket közöl, amelyben javasolják a felhasználóknak, hogy változtassanak jelszót, ha használták a BKK úja applikációját. A 444.hu 13:16-kor a 444.hu átveszi az index.hu a jelszóváltásra vonatkozó javaslatát hivatkozással. A hvg.hu 13:31-kor szintén ír a jelszavakról az index.hu cikkére hivatkozva, valamint a Tumblr-bejegyzésre. A 24.hu 14:08-kor ismétli meg ugyanezt. Az alfahir.hu 13:34-kor jelenteti meg a Közlekedő Blog videóját.

Jellemző, hogy a cikkek főként a „tech” rovatokban jelennek meg.

1.3. INFORMATIKAI KÉRDÉSBŐL POLITIKAI KÉRDÉS

Július 17-e (12:17) fordulópont a téma életútjában: ekkor jelenik meg ugyanis először a politika a témában. A 24.hu lehozza a Magyar Liberális Párt közleményét, amelyben követelik, jelöljék meg, „ki döntött arról, hogy a kapkodva előkészített, az utasok adatbiztonságát veszélyeztető, súlyos hibáktól hemzsegő elektronikus jegyrendszer elinduljon a budapesti tömegközlekedésben”. „Fodor Gábor pártja szerint a súlyos hibák mind arra utalnak, hogy egy előkészítetlen, szakmailag nem alátámasztott „fejlesztésről” van szó, amely sem a BKK, sem az utasok érdekeit nem szolgálja. Megjegyezzük, hogy korábban már tudható volt, hogy bizonyos, a propagandaminiszter közvetlen érdekeltiségébe tartozó, offshore hátterű vállalkozások előszeretettel sertepertélnek az elektronikus biztonságtechnológia területén, és az általuk levédetett eljárásokat igyekeznek minél több közpénz megszerzésére felhasználni.”²

Nem sokkal később (13:34-kor) a szélsőjobbos alfahir.hu is megjelenteti a Közlekedő Blog kísérletét a hamis bérlettel, ők azonban többet idéznek tőlük, mind az index-444-HVG-MNO-24.hu csoport. „>>A célunk nem a bliccelők dolgának megkönnyítése - épp ellenkezőleg, a videót azért készítettük, hogy felhívjuk a városvezetés és a főpolgármester figyelmét, a Fővárosi Önkormányzat súlyos milliárdokat kockáztat ezzel a trehány, amatőr rendszerrel. <<” - szögezik le a blog szerkesztői, akik egyébként a BKK "arrogáns visszavágása és mellébeszélése" után Tarlós István főpolgármesterhez fordulnak, hogy „azonnal vonják vissza a működésképtelen rendszert.”³

Az mno.hu pár órával ezután, 16:19-kor megírja, hogy „A vizes világbajnokságra átadott, könnyen kijátszható és biztonsági problémákkal terhelt elektronikus jegyrendszer működésének azonnali

² <http://24.hu/belfold/2017/07/17/a-bkk-hoz-fordulnak-az-elektronikus-jegyrendszer-miatt-a-liberalisok/>

³ https://alfahir.hu/2017/07/17/bkk_mobilberlet_budapest_hamisitas_wtf

felfüggesztését és felelősök megnevezését követeli a fővárosi LMP Tarlós Istvántól.” Mindezt az MTI-re hivatkozva, amelyhez az LMP juttatta el közleményét.⁴

Bár az mno.hu cikkéből kiderül, hogy az MTI kiadta az LMP közleményét, azt 17-én egyetlen másik, általunk vizsgált online hírportál sem veszi át.

1.3.1 ELŐSZÖR SZÓLAL MEG A KORMÁNYKÖZELI SAJTÓ, MEGJELENNEK AZ ELSŐ VÉLEMÉNYCIKKEK

Bár egyértelműnek tűnik, hogy a BKK online rendszere komoly hiányosságokkal küzd, és felhasználóit adatlopásnak teszik ki, valamint visszaélésekre ad lehetőséget, a kormányközeli portálok (origo.hu, 888.hu) négy napig egyetlen sort sem szentelnek a témának.

Miután azonban július 17-én kimondva is megjelenik a 24.hu-n, az MNO-n és az Alfahíren, hogy a hibák miatt felelősöket követelnek, akik akár a kormányhoz is köthetők, július 18-án megjelenik az első híradás az origón.

A portál az MTI-t hivatkozva teszi közzé a városfejlesztésért felelős főpolgármester-helyettes nyilatkozatának tartalmát, amely szerint rendszerszintű támadás érte a jegyrendszert, és ezért a cég feljelentést is tesz. Az applikáció biztonságos, bárki használhatja. (12:50)

Később egy újabb cikket tesznek ki, amelyben rámutatnak, „az új rendszer néhány nap alatt sajtó- és hekkertámadások keresztüzébe került”, és hogy „az előnyök a médiában egyszerűen elsikkadtak, a témában írt cikkekben pedig a jóhiszemű tájékoztatás csírája sem volt fellelhető”. Többször idézi a BKK vezérigazgatóját, Dabóczi Kálmánt, aki azt „üzente a sajtónak, hogy ne közöljön fals híreket, és ne biztasson bűncselekmény elkövetésére.” A cikknek van szerzője, nem hivatkozik meg senkit, azonban a fotók mind MTI-sek.

A sajtótájékoztatón elhangzottakat egyébként minden portál lehozza egy-két órán belül (11 és 13 óra között). Az index.hu megemlíti, hogy „az Együtt a Városháza épülete előtt már a digitális bérlet visszavonását követeli”.⁵

A portál később részletesen beszámol az elhangzottakról, így kiderül az is, hogy a rendszert 600 támadás érte egy nap alatt, valamint, hogy feljelentést tettek az ellen, aki ötven forintért vett meg egy tízezer forintos bérletet. Az index.hu idézi a volt BKK vezér, Vitézy Dávid kritikus Facebook-bejegyzését is.

A hvg.hu az indexre hivatkozva meg a fejleményeket Vitézy véleményével együtt. A 444.hu szintén az indexet hivatkozva meg egy rövid cikkben. A 24.hu részletes tudósítást ad a sajtótájékoztatóról, még az újságírói kérdéseket (Magyar Nemzet, RTL Klub, HírTV) és az arra adott válaszokat is leírja – a cikk 5964 karakter. Plusz a portál később külön cikkben hozza le Vitézy Dávid a témában írt Facebook bejegyzését is. Az mno.hu az MTI-re hivatkozva írja meg a sajtótájékoztatón elhangzottakat, akárcsak az Alfahír.

⁴ <https://mno.hu/belfold/leallitanak-az-elektronikus-jegyarusitast-2408215>

⁵ http://index.hu/mindekozben/poszt/2017/07/18/vajon_visszavonjak_a_bkk_digitalis_berletet/

Július 18. még egy szempontból sarkalatos: az első véleménycikkek is megszületnek a témában.

Az index.hu megnevezett szerzője arra mutat rá, hogy az adatbiztonság a kényelemnél is fontosabb, egyúttal elemzi a kialakult helyzetet (BKK, etikus hekkerek, média).⁶

A hvg.hu cikke kontextusba helyezi a problémát, illetve kritizálja az illetékesek felhasználókkal kapcsolatos hangnemét. Szerzőként az MTI és a hvg.hu van megjelölve.

http://hvg.hu/tudomany/20170718_bkk_online_jegyertesites_e_jegy_biztonsag

A téma átkerül a „belföld” és „gazdaság” rovatokba.

1.3.2 AZ ETIKUS HEKKER KÁLVÁRIÁJA

Az RTL Klub július 18-i esti híradójában nyilatkozik a férfi, akiről elsőként az index.hu írt július 14-én: ő az, aki ötven forintért tudott bérletet venni, de nem használta fel, a problémát pedig jelezte a BKK-nak. A 444.hu a csatornára hivatkozva írja meg este nyolc órakor, hogy a férfit feljelentették. Ezzel egyidőben a 24.hu is beszámol róla, szintén az RTL Klubra hivatkozva. A BKK ezután közleményt juttat el a 24-hu-hoz, mert szerintük félrevezető valakit „etikus hekkernek” nevezni, akit nem kértek fel ilyen munkára.

Július 19-én sehol nem jelenik meg hír a témával kapcsolatban. Az egy napos szünet után július 20-án reggel elsőként a 444.hu írja meg, hogy beszéltek az etikus hekkerrel, aki valójában egy 18 éves diák, és akit köszönet helyett feljelentettek. Az mno.hu később ír az etikus hekkerről a RTL-re, a 444-re és az MTI-re hivatkozva. A 444.hu, a 24.hu és a hvg.hu is közöl egy cikket a köztvévé aznap reggeli adását meghivatkozva, amelyben BKK újra leszögezi, hogy a rendszer biztonságos. Ugyanezt ismétli – új belépőként – egy kormányközeli portál, a 888.hu is, amely a köztvévé adásából készített MTI kivonatot jelentet meg.

Az mno.hu délután véleménycikket ad ki, amelyben a szerző hangsúlyozza, az etikus hekkernek köszönet járna, nem feljelentés.

Július 21-én délelőtt 11:42-kor a 24.hu teszi közzé, hogy a 18 éves diákot éjjel elvitték a rendőrök – ezt a portálnak a Készenléti Rendőrség Nemzeti Nyomozó Irodája is megerősíti. A gyanú: információs rendszer vagy adat megsértése vétség elkövetése. A hírt egy órán belül szinte az összes portál átveszi: a hvg.hu csak a rendőrséget hivatkozva meg, az index.hu, a 444.hu, az alfahir.hu és az mno.hu a 24.hu-t is. Az alfahir.hu a Jobbik közleményét is csatolja, amiben a párt az etikus hekker szabadságát követeli, és a Fidesz-kormány bukását vizionálja.⁷

Az index.hu a tech rovat egy webfejlesztő programmal ellenőrzi a BKK oldalát, és megállapítják, hogy sérülékeny. A hvg.hu tech rovata pedig azokat a kérdéseket teszi közzé, amelyekre a BKK és a T-Systems napok óta nem válaszol. A 444.hu ismét a Közlekedő Blogot idézi, amely bizonyítja, hogy a QR kódolvasót is átveri a hamis bérlet – a BKK vezér állítása ellenére. Az mno.hu cinikus hangú ál-olvasói levelet ír, amelyben javasolják, hogy talán a Ripost kicsit még nyomozhatna a 18 éves diák körül, nem meleg-e, illetve utalnak rá, hogy biztos Soros keze van a dologban.⁸

⁶ http://index.hu/velemeney/2017/07/18/vasaroltam_bkk-tol_ok_meg_behivtak_a_lakasomba_a_hekkereket/

⁷ https://alfahir.hu/2017/07/21/szamitogep_bkk_online_jegy_es_berletvasarlas_hekkerek

⁸ <https://mno.hu/belfold/nem-szabad-felulni-az-etikus-hekkerek-provokacioinak-2408913>

Július 21-én délután a portálok egymás után teszik ki a cikkeket arról, hogy a T-Systems és a BKK Facebook oldalát elsöpörte a népharag. Az etikus hekker éjszakai előállítására miatt mindkét céget több ezren értékeli egyesre a közösségi oldalon. A portálok (444.hu, 24.hu, index.hu, hvg.hu, alfahir.hu) mind szó szerint idéznek a FB kommentekből, értékelésekből.

A 24.hu megszólaltat egy ügyvédet (névvel), aki közölte, szerinte nem bűncselekmény, amit a 18 éves diák tett. Az mno.hu és a 24.hu megírja a BKK vezér reakcióját az előállításra (meghivatkozva az Info Rádiót), illetve az mno.hu Tarlós Istvánt is megkeresi, aki viszont nem akar nyilatkozni. A portál egyúttal közvetíti az ellenzéki pártok véleményét az ügyben: LMP, Együtt, DK, Jobbik. Az index.hu és a 24.hu jelzi, hogy egy programozói iskola ösztöndíjat ajánlott fel a fiúnak, a 444.hu pedig rámutat, hogy a T-Systems két hete még egy, a hekkertámadások ellen védtelen dolgozókat gúnyoló reklámot osztott meg. Az index.hu azt is felfedezi, hogy Dragomán György író is meghihette a történetet, és egy találó FB posztot írt róla. Szintén az index.hu számol be egy olvasói jelzésről, aki elmeséli, hogy nem tudta törölni regisztrációját a BKK rendszeréből, emailben elküldött kérésére a BKK törölte azt, annak ellenére, hogy az email-cím nem egyezett a regisztrálttal. Vagyis: a névrokonok fiókját bárki töröltetheti. Ezt az 24.hu is átveszi, meghivatkozva az indexet.

Este hat után az említett portálok és az mno.hu közlik, hogy a BKK hivatalos oldala leállt. A hvg.hu jelzi, hogy az Occupy Oktogonbázis tünetést szervez az etikus hekker meghurcolása miatt, illetve idézi a volt BKK vezér Vitézy FB-posztját is. Ugyanők idézik a Prezi alapítójának véleményét, valamint kezdik bemutatni az esetről készülő mémeket is. A 444.hu egy olvasói találatot mutat be, amely arról szól, hogy évekkkel ezelőtt a T-Systems a főszponzora volt egy etikus hackelésről szóló konferenciának.

Este kilenc környékén a BKK és a T-Systems Magyarország közös állásfoglalást ad ki, amelyben azt írják, kötelességük volt feljelentést tenni, egyúttal sajnálatukat fejezik ki, hogy az érintett egy diák. A közleményt az mno.hu, az alfahir.hu, a 444.hu, a hvg.hu és az index.hu is átveszi. A 24.hu (vélemény)cikket ír arról, hogyan kellett volna cégnek eljárnia.⁹

Az index.hu a nap végén maga is médiaelemzést végez, reflektálva az addigi sajtómegjelenésekre, és megállapítja, hogy a közmédia egy-két kisebb hírtől eltekintve sikeresen kifelejtette az egész történetet a híradásokból.¹⁰

1.3.3 VÉGKIFEJLET: BOCSÁNATKÉRÉS POLITIKAI NYOMÁSRA

Július 22-én azzal a hírrel indul a nap, hogy Tényi István és az Önkéntes Kiberjogászok Szervezete is feljelentést tett közérdekű bejelentő üldözése szabálysértés, illetve személyes adattal való visszaélés elkövetésének alapos gyanúja miatt. A hírt lehozza az index.hu, majd az mno.hu is az indexre hivatkozva, valamint az alfahir.hu (forrásmegjelölés nélkül). A BKK közleményt ad ki arról, hogy folyamatos hekker támadások érik az amúgy is túlterhelt oldalt, ezért átmenetileg nem működik. A közleményt a következő portálok hozzák le: 444.hu, 24.hu, alfahir.hu, origo, 888.hu, HVG. Utóbbi kiadja a hírt a 18 éves fiúnak ajánlott ösztöndíjról, valamint egy publicisztikát a Fidesz-kormány és a hatóságok összefonódásáról.¹¹

⁹ <http://24.hu/fn/gazdasag/2017/07/21/a-bkk-szimpatikus-is-lehetett-volna-helyette-fenyeget/>

¹⁰ http://index.hu/mindekozben/poszt/2017/07/21/es_mit_tudhatunk_meg_a_bkk_ejegyerol_a_kozmediabol/

¹¹ http://hvg.hu/itthon/20170722_Cegledi_Hajnalban_a_rendorok

Délutánra a BKK oldala helyreáll, erről beszámol az MTI, ahonnan az index.hu, a 24.hu, az alfahir.hu, a hvg.hu és az origo.hu is átveszi az információt.

Az mno.hu megírja, hogy Tarlós István átfogó vizsgálatot kért a BKK online értékesítési rendszerének ügyében, illetve újra utal az ellenzéki pártok negatív véleményére. Az index.hu is lehozza a hírt, meghivatkozva az MNO-t, valamint írnak a tervezett tüntetésről is. Az alfahir.hu is lehozza a Prezi alapítójának Facebookon megjelent véleményét. Az index.hu ismét megtalálja Dragomán György író FB bejegyzését, amelyben az író egy Svejkből vett idézettel illusztrálja a BKK ügyet. Eközben a hvg.hu újabb mémeket tesz közzé, amiket a közösségi oldalakon talált. A 24.hu jelzi, hogy az RTL meg tudta szólaltatni a diákokat.

A BKK és a T-Systems is közleményt ad ki, amelyben bocsánatot kérnek a rendszerhibák miatt, az etikus hekkernek pedig együttműködést ajánlanak fel. A bocsánatkérésről beszámol az index.hu, a hvg.hu, a 444.hu, a 24.hu, az mno.hu, az origo, a 888.hu és az alfahir.hu is.

Az RTL Klub interjút a diákkal többen (hvg.hu, index.hu, 444.hu, 24.hu és az MNO) idézik: ebben a fiú elmeséli, hogy nem éjszaka, hanem reggel vitték el, és hogy köszöni a rengeteg támogatást. Július 23-án nem jelenik meg cikk a témában.

Az egyes portálok aktivitását az alábbi táblázat foglalja össze.

esemény	index	24.hu	HVG	MNO	444	Alfahír	origo	888
BKK jegyrendszer elindítása, első hibák jelzése	x	x			x	x		
Újabb biztonsági rések feltárása	x	x		x				
Közlekedő Blog tesztje	x	x	x	x	x	x		
A Magyar Liberális Párt és az LMP közleményt ad ki		x		x				
BKK és a főváros első sajtótájékoztatója	x	x	x	x	x	x	x	
Tüntet az Együtt	x							
Feljelentik az etikus hekkert		x			x			
A Jobbik közleményt ad ki						x		
A BKK a köztvének nyilatkozik, hogy a rendszer biztonságos		x	x		x			x
Kiderül, hogy az etikus hekker egy diák				x	x			

A diákat beviszik a rendőrök – kitör a „lázas” Facebookon	x	x	x	x	x	x		
Az LMP, az Együtt, a DK, és a Jobbik közleményt ad ki				x				
A Fidelitas közleményt ad ki								x
A BKK reagál az előállításra		x		x				
Egy cég ösztöndíjat ajánl fel a diáknak	x	x	x					
Leáll a BKK oldala	x	x	x	x	x	x		
Az Occupy tüntetést jelent be	x		x					
A BKK és a T-Systems közös állásfoglalást ad ki	x		x	x	x	x		
Feljelentést tesznek a két cég ellen	x			x		x		
BKK közleményt ad ki, hogy folyamatosan támadják az oldalt		x	x		x	x	x	x
A BKK oldala továbbra sem működik	x	x	x			x	x	
Megszólal az etikus hekker	x	x	x	x	x			
Tarlós vizsgálatot rendel el	x			x			x	x
A BKK és a T-Systems is nyilatkozatot ad ki, bocsánatot kérnek	x	x	x	x	x	x	x	x

2. A TÉMA ÉLETÚTJA AZ ONLINE MÉDIÁBAN, A FORRÁSOK KEZELÉSE

A BKK és a T-Systems 2017. július 13-án elindítja az új, online jegyvásárlói felületét. Erről közleményt adnak ki aznap délután, amelyről a sajtó azonnal beszámol. Másnap az index.hu közöl egy 3000 karakteres cikket a rendszer hibáiról. A cikk olvasói jelzésekre, névtelen szakértőkre, saját tapasztalatokra és a közösségi médiában olvasottakra hivatkozik (utóbbiakra linkekkel együtt). Az index.hu a BKK-t is megszólaltatja, a válaszokkal később frissíti a cikket. Ez az első megjelenése a témának.

Ezt veszi át hivatkozással több kormánykritikus médium is pár óra leforgása alatt. Saját forrásra a 444.hu, a 24.hu és az alfahir.hu sem támaszkodik. Mindenki az index.hu anyagát veszi alapnak, amit be is linkelnek a cikkekben. Mindegyik portál kevesebb felületet szán a hírnek, mint az index.hu, és ekkor még alapvetően biztonságtechnikai kérdésként írnak róla. A kormányközeli médiumok, mint az origo.hu vagy a 888.hu ekkor még egy sort sem szentel a témának. Július 15-én újabb hibákról számol be az index.hu, szintén a közösségi médiában talált információk alapján, amelyekhez ezúttal is ad linket. Ezt ismét átveszi a 24.hu hivatkozásokkal, valamint egy névtelen informatikai szakember információival együtt.

A két portál a kezdetektől nagyobb figyelmet szentel az ügynek, mint a többi lap: az index.hu 21, a 24.hu 25 cikket jelentet meg a témában július 14. és 22. között. Később zárkózik csak fel a hvg.hu, amely 18-án számol be először az online jegyárúsító rendszer problémáiról. Ők végül 24 anyagot adnak ki ezzel kapcsolatban. A Magyar Nemzet 16-án ír először a hiányosságokról névtelen szakértőre hivatkozva. Az mno.hu 15, a 444.hu 18 cikket ad ki 22-ig, az alfahir.hu 12-t.

Az origo.hu és a 888.hu látványosan keveset foglalkozik a témával. Míg a felsorolt médiumok gyakran keresztbehivatkozzák egymást (linkekkel együtt), illetve saját forrásokra támaszkodnak, addig az origo.hu és a 888.hu szinte kizárólag MTI anyagot vesz át, minimális szerkesztéssel. Az is főleg a cikkek terjedelmére vonatkozik: jóval rövidebbek, mint a többi említett oldalon. Az origo.hu mindössze hat, a 888.hu két cikket jelentet meg, előbbi négy, utóbbi hat nappal az index.hu első cikke után.

A cikkek darabszáma és hosszúsága akkor ugrik meg jelentősen, amikor megjelenik bennük a politika, azaz, amikor az ellenzéki pártok elkezdenek közleményeket kiadni a BKK jegyvásárlói rendszerének hiányosságaival kapcsolatban. A fordulópont július 18.: ekkor ír először az origo.hu a témáról, és ekkor születnek meg az első véleménycikkek is. A cikkszám tetőzése július 21., amikor kiderül, hogy a rendőrség éjjel állított elő egy 18 éves diákot, akiről korábban már tudni lehetett, hogy felfedezett egy biztonsági rést a BKK rendszerén, de állítása szerint nem élt vissza vele, hanem jelezte a cégnek. A téma itt kap hatalmas lendületet és nyilvánosságot, ami két napig, a BKK és a T-Systems bocsánatkérésig tart. Július 21. és 22. között születik a téma cikkeinek döntő többsége: a hvg.hu például tíz anyagot ad ki 21-én, a 24.hu kilencet, az index.hu és a 444.hu pedig nyolcat-nyolcat. Másnap, 22-én hasonló az arány, a téma egész nap pörög.

Az óránként, kétóránként megjelenő anyagok szinte mindegyike tartalmaz új információt a már ismerteken túl, több a saját forrás is, ami az éleződő „kattintási verseny” miatt lehet fontos. Az új információk főként a közösségi oldalokról, azon belül is a Facebookról származnak. A portálok új, az ügyben közvetlenül nem érintett szereplőket vonnak be, például a BKK volt vezérét, Vitézy Dávidot, Dragomán György író, vagy épp a Prezi alapítóját, akik mind nyilvánosan szólalnak meg valamilyen formában (főképp a Facebookon) az eset miatt. Mindannyian negatívan ítélik meg a BKK és a T-Systems eljárását a diákkal kapcsolatban. Nevesített szakembert a 9 nap alatt egyedül a 24.hu idéz, egy általuk megkérdezett ügyvédet. Az MTI ritkán bukkan fel a hivatkozások között, ez alól a sajtóközlemények és a sajtótájékoztatók kivételek. Ez arra utal, hogy az MTI ritkán foglalkozott a témával.

Téves információ egy terjed el a kereszthivatkozásoknak köszönhetően. Ez pedig az, amit először a 24.hu ír meg július 21-én délelőtt arról, hogy a diákot éjjel állították elő a rendőrök. Ez egészen addig tartja magát, amíg az RTL Klubnak 22-én este sikerül megszólaltatnia a tanulót, aki tisztázza, hogy

reggel hétkor állították elő. A híradóban elhangzottakat a hvg.hu, index.hu, 444.hu, 24.hu és az mno.hu megírja, mindannyian kitérve erre a pontra.

3. ÚJSÁGÍRÓI ESZKÖZÖK

A leghangzatosabb címekkel végig a 24.hu és a hvg.hu operál, gyakran már a címben minősítenek, a vulgárisabb, bizalmasabb kifejezések sem ritkák. Ezek célja a hangulatkeltés, az olvasó attitűdjének megalapozása lehetett. Néhány példa:

24.hu:

- *Elképesztően durva* hibát találtak a BKK online rendszerében
- Egyre több *durván amatőr* hibát fedeznek fel a BKK jegyvásárlási rendszerében
- Kibertámadás! Erkölcstelen, blőd nevekkal terhelik a BKK bérletvásárló rendszerét
- *Ég a hekkerbüntető BKK* a Facebookon, széttrollkodják az oldalát
- *Abszurd és szánalmas*, hogy gyanúsított lett a BKK-nak segítő fiú
- *Bazi nagy* egyesre értékeli a BKK-t a Facebookon
- *Pofonegyszerű* biztonsági szakadék is van a BKK-nál

hvg.hu:

- *Olyan fergetegesen sikerült* a BKK e-jegyrendszere, hogy jobb, ha mindenhol megváltoztatja a jelszavát
- Lényegében *lelülyézett* több százezer magyart a BKK vezérigazgatója
- *Hülye nevekkal* regisztráló trollokra panaszkodik a BKK
- A BKK megkapja a magáét: Jelentsetek fel, amiért *szar* értékelést adtam!
- Elborította a *népharag* a BKK Facebook-oldalát, tüntetést is szerveznek
- A BKK honlapja is elesett a *dühös pénteken*

Érdekesség, hogy bár a címek véleményt is közölnek, a cikkek tartalma többnyire objektív, tényeket, nyilatkozatokat tartalmaz. Hasonlóan laza címeket a 444.hu is használ, de arányaiban kevesebbet. Ez véleményem szerint azon múlik, hogy éppen melyik szerző van ügyeletben az újságnál.

index.hu:

- *Brutális hibák* a BKK elektronikus jegyvásárlási rendszerében
- *Kamuzott* a BKK-vezér, a QR-kódolvasót is *simán átveri* a lemásolt online bérlet
- Hihetetlenül jó hangulatú *kommentek pörögnek* a T-Systems Facebook-oldalán, érdemes odanézni!
- *Nagy nehezen* bocsánatot kért az utasoktól a BKK vezérigazgatója, Tarlós *léphetett a tyúkszemére*

Az index.hu, a hvg.hu, az alfahir.hu és az mno.hu inkább a hagyományosabb, tartalomközlő címválasztással él (kiéve a véleményközlő írásokat). A hívószavak a címekben a „BKK”, „botrány”, „hiba”, „kockázat”, „kibertámadás”, „hekker”, „etikus hekker” kifejezések. Az anyagokban a kormányzati kommunikáció szóhasználata szinte egyáltalán nem jelenik meg, ami annak köszönhető, hogy a kormány és a Fidesz teljesen kivonja magát a történésekből, közleményeket sem ad ki. Az állami céget védő origo.hu és 888.hu a BKK és T-Systems közleményeivel azonosul, és mivel az MTI anyagait veszik át szinte változtatások nélkül, annak szóhasználatával élnek. Mindkét kormányközeli

portál a lehető legsemlegesebb címet adja, amelyekben a BKK álláspontját hangoztatják, és igyekeznek kisebbiteni a többi portál által felnagyított problémát.

origo.hu

- Kibertámadások érték a BKK online értékesítési rendszerét, de nem kell leállítani
- Megpróbálták tönkretenni a BKK digitális bérletrendszerét
- Sorozatban éri informatikai támadás a BKK online felületét
- Újra működik a BKK online értékesítési rendszere
- A Facebookon kért bocsánatot a T-Systems vezérigazgatója
- A BKK kompenzálná az utasokat

888.hu:

- Támadás a BKK ellen: az utasok adatai biztonságban vannak
- Folyamatos támadás alatt volt a BKK online rendszere, Tarlós vizsgálatot rendelt el

A médiumok az események feldolgozása során kevés illusztrációs formával tudnak élni. A lehetőségeket kezdetekben leszűkíti, hogy egy online felület hiányosságiról volt szó, a megszólalók pedig névtelen szakértők vagy olvasók. Így többnyire a BKK applikációjának vagy különböző közlekedési eszközöknek a képét használnak háttérnek. Ezzel is inkább csak a 24.hu él, a többi portál legfeljebb print screen-eket használ bizonyítékként arra, amit a cikkben leírtak. Az index.hu például az ötven forintos bérletvásárlási visszaigazolóját, valamint a közösségi oldalon folytatott vitát rögzíti és alkalmazza illusztrációként, de bevett forma a facebookos tartalmak képként való lementése és felhasználás is.

Az első videót akkor osztják meg a független portálok, amikor a Közlekedő Blog felvétellel bizonyítja, hogy a BKK rendszerében rések vannak, és tizből tízszer tudtak hamis online bérlettel utazni. Az erről készült videót a 444.hu, az alfahir.hu, a hvg.hu, az mno.hu és 24.hu is beágyazza a cikkébe, a blog eredeti beszámolóját pedig belinkelik. Az első „igazi” fotók a BKK és a T-Systems első sajtótájékoztatóján készülnek. Az index.hu és a 24.hu munkatársai jelen vannak az eseményen, ők saját képeket használtak fel a tudósításukban, az origo.hu MTI-s fotókat, a többi portál pedig nem használ képeket. A 18 éves diákról – annak ellenére, hogy ő lett a „botrány” kulcsfigurája, nem készül kép, és a neve sem nyilvánosságra – személyiségi okok miatt.

A Vitézy Dávidról, Halácsy Péterről (Prezi-alapító) felkerülő fotók szerzői ismeretlenek (vagy a Facebook a forrásuk). A hvg.hu és az alfahir.hu ugyanis nem jelöl meg forrást, a Magyar Nemzet saját fotót használ Tarlós Istvánról. A megszólalókról készített és használt képek csupán a tájékozódásban segíthetik az olvasókat, hogy arcot köthessenek a nevekhez, plusz jelentést, többletet nem adnak a cikkeknek. Más a helyzet a hvg.hu által összegyűjtött mémekkel, amelyek a BKK-t és a T-Systemset figurázzák ki. Ezek ugyanis önálló cikként jelennek meg, és önmagukban is információval bírnak. A 444.hu három további esetben is használ beágyazott videót: a T-Systems hekkertámadások ellen védtelen dolgozókat gúnyoló reklámját használja kétszer, valamint egyszer az RTL Klub híradóját, amelyben a később előállított diák szólal meg. A 888.hu egyetlen képet használ fel, a Fidelitas mémjét, amelyben a saját hibájáért a „hekkert” felelőssé tevő T-Systemset figurázzák ki. Ez egyébként az egyetlen alkalom a 9 nap alatt, hogy a Fidelitas véleményét is megismerhetjük. Erről ugyanis egyetlen portál sem számol be. Az alfahir.hu is egyszer használ olyan beágyazott videót,

amely nem semleges illusztráció, hanem egyértelmű véleményközlés. A jelenet az amerikai animációs sorozat, a South Park egyik részéből származik, amelyben egy gazdag, középkorú, fehérbőrű férfi borotválkozás közben, majd egy kandalló előtt, egy medvebőrön meztelenül fekvő, bor iszogatva mondogatja minden meggyőződés nélkül, hogy mennyire nagyon-nagyon sajnálja. Az alfahir.hu ezzel vélhetően a BKK vezérének nem túl őszintének ható bocsánatkérését figurázza ki.¹²

Kiemeléseket vagy eltérő szövegtípust, méretet akkor használnak a portálok, amikor a sajtótájékoztatók anyagából emelnek ki szó szerinti részleteket, illetve amikor a Facebook-kommentekből idéznek. Ezek oka egyszerűen az volt, hogy egyértelműen elkülönítsék a cikk szövegétől az idézett részeket, kiemeljék a szerintük hangsúlyos, fontos mondatokat. Ezzel a módszerrel él az index.hu (amely egyébként gyakran használ egyéb tagolási módszereket is, mint pl. felsorolás, kiemelés), az alfahir.hu, a hvg.hu és az origo.hu is. Jellemző, hogy két utóbbi portál teljesen más részeket tart fontosnak kiemelni: előbbi a BKK-ra nézve kellemetlen, utóbbi a BKK-t mentegető mondatokat hangsúlyozza ki.

4. A TÁJÉKOZTATÁS ÉS FELDOLGOZÁS TARTALMI VIZSGÁLATA

A nyolc portál kilenc nap alatt hét véleményközlő cikket hoz le. Az index.hu, a hvg.hu és az mno.hu kettőt-kettőt, míg a 24.hu egyet. A hétből hat véleménycikknél szerepel a szerző neve, kivételt a hvg.hu egyik anyag képez.

- Az index.hu véleménycikkei szerint jó, hogy bevezették az online vásárlás lehetőségét, de hiba, hogy olyan biztonságtechnikai réseket hagytak benne, amely a felhasználók adatait ellophatóvá teszik. Nehezményezték a BKK és a T-Systems feljelentését is a jó szándékú bejelentő ellen. Emellett kritikával illették a közmédiát, amely július 21-ig nem számolt be arról, milyen hibái vannak az online jegyrendszernek. Bár mindkét cikk tényeken alapul, egyértelműen véleményt fogalmaz meg.
- Kevésbé egyértelmű a hvg.hu első véleménycikke, amelynek szerzőjeként az MTI-t és a HVG-t jelölték meg. Bár a cikk tényeken alapul (ehhez rengeteg más anyagot belinkel a szerző), és kontextusba helyezi, miért olyan nagy probléma a mai internetalapú világban egy instabil rendszer, az írás végén a szerző kiszól a cikkből, és felhívja „a közpénzből élő Dabóczi Kálmán figyelmét arra, hogy fizetését azoktól az emberektől is kapja, akik „nem érték el” ezt a szintet, és akiket, „ha jól értjük, nem tart okosnak.” A műfajok ez esetben keverednek, hiszen egy tényközlő cikkben ilyen mondat nem szerepelhetne. A második publicisztika egyértelműen véleményközlés, a szerző is meg van nevezve. A cikk arról szól a diák előállításának kapcsán, hogy a Fidesz irányítja a hatóságokat.
- Az mno.hu első véleménycikkének is van név szerinti szerzője, de a műfaj meghatározása itt is bajos, akárcsak a HVG-nél. Nem különül el egyértelműen a vélemény és a tény, amely egyébként a BKK amatőr hozzáállását veszi célba. A második cikk egy fiktív olvasói levél, amelyben a név szerinti szerző a kormányhoz köthető sajtóorgánumokat, és a kormány lejárató módszereit is kifigurázza.
- A 24.hu is feltünteti a szerzőt, és azt mutatja be, hogyan lett a BKK-ból pár nap alatt Magyarország egyik legellenzenvesebb cége.

¹² https://alfahir.hu/2017/07/22/daboczi_kalman_bkk_online_jegy_es_berletvasarlas

A portálok egyébként a cikkek 60 százalékában, 74 esetben feltüntetik a szerzőt, a cikkek 40 százaléka (49 db) azonban szerző nélkül jelenik meg. Az index.hu, a 444.hu és a 888.hu kivétel nélkül minden alkalommal feltünteti a szerzőt, míg a legtöbb nem nevesített cikket a hvg.hu közli (18 darabot a 24-ből).

Bár a többi portál hivatalosan nem ad ki publicisztikát az ügyben, a cikkek műfajai rendre összecsúsznak, és olyan kifejezések is szerepelnek az alapvetően tudósító, tényközlő anyagokban, amelyek csak publicisztikában lennének megengedhetők (pl. a BKK „sértődötten válaszol”, a BKK „amatőr”, „szánalmas”, „abszurd”, „nevetséges”, az eljárás „felháborító” stb.). A legtöbb anyagban tetten érhető a szerzők/a portál véleménye a kormánykritikus és a kormányközeli oldalon is. Az index.hu, a hvg.hu, az mno.hu, a 24.hu, a 444.hu és az alfahir.hu egyértelműen amellet foglalt állást, hogy a BKK online jegyrendszere instabil, a hibákra rámutató, de segíteni szándékozó embereket jutalom helyett megbüntetik, a diák feljelentése és előállítása botrányos volt, a BKK és a T-Systems bocsánatkérése pedig hamis. A jó oldalon az „etikus hekkerek” állnak, a rossz oldalon pedig a BKK (és a T-Systems), a mögötte álló hatalom (azaz a Fidesz-kormány), a hatóságok, valamint a közmédia. A sajtóorgánumok kezdetben csak hibákról és hiányosságokról beszélnek, az időintervallum végére viszont már botrányról. Nézeteik helyességének igazolásához olyan ismert közéleti szereplőktől (pl. Vitézy, Dragomán) idéznek, akik ugyanezen a véleményen vannak. Gyakran használják visszaigazolásra a közösségi médiában zajló jelenségeket, mémeket, véleményeket. Ezzel szemben az ellenzéki pártoknak kevés szerepet adnak véleményük kifejtésére. Mindazonáltal nem szabad mellőzni azt a tényt sem, hogy a portálok sok kérdésre nem kaptak választ az illetékesektől (erre több cikkben is reflektáltak), ami torzíthatott a leközlött információk és az azok által sugallt vélemények arányán.

A másik oldalon álló origo.hu és 888.hu az első napokban az elhallgatás taktikáját választja, csak akkor írnak az eseményekről, amikor már muszáj. Bár mindkét portál tartózkodik a véleményközléstől, az anyagaikban csak azok a tények és elhangzott kijelentések szerepelnek, amelyek azt támasztják alá, hogy a BKK rendszerében csak kisebb hibák voltak, és hamar helyreállt a rend. Gyakran tetten érhető cikkeiben a kormány kommunikációs stratégiája: „támadás ért” egy jó kezdeményezést, a sajtó csak a rossz dolgokat írja meg, amiről nem beszélünk, az nincs. Arról, hogy egy fiút elvittek a rendőrök, vagy, hogy rések vannak az online rendszer védelmén, csak a vizsgált időszak utolsó napján számolnak be. Egyetlen cikkben sem tüntetnek fel forrásokat az MTI-n kívül, hat origós cikknek az MTI a szerzője, egynek az origo. A 888.hu mindössze két cikket közöl, ezeknek ugyan van nevesített szerzője, de az alapinformációkat itt is az MTI adja.

5. ÖSSZEGZÉS

A vizsgált 123 cikk alapján elmondható, hogy bár a nyolcból hat hírportál (index.hu, 24.hu, 444.hu, hvg.hu, mno.hu, alfahir.hu) gyors és informatív, jelentős önálló újságírói munkát a téma feldolgozása során nem igazán végeznek. Többnyire az új információval elsőként kijövő médium anyagát veszik át a többiek, gyakran szó szerint – igaz, az esetek jelentős részében korrekt hivatkozással. A 888.hu mindkét cikkében megjelöli a cikk forrását (ld. MTI), és az origo.hu is 83%-ban. Őket követi 80%-kal a 24.hu, valamint az index.hu 66,7%-kal. A legkevesebb forrásmegjelölés az Alfahírhez köthető, mindössze 33,3%. A portálok nemcsak egymástól, de más médiumoktól is vesznek át információkat: a kormánykritikus médiumok hivatkoznak az RTL Klubra, az Inforádióra, valamint az M1-re. Utóbbiakra főként akkor kerül sor, amikor a BKK, a T-Systems vagy a főváros álláspontját szeretnének ismertetni. Az

illetékesek ugyanis nem válaszolnak az ellenzéki lapok kérdéseire, csupán a közmédiában és közleményeken keresztül kommunikálnak.

Ennek ellenére (vagy épp emiatt) az alapinformációkon túl mindegyik portál tud hozni új fejleményt, szálat az ügybe (ld. Dragomán bejegyzései, a Prezi alapítójának véleménye, Vitézy bejegyzései stb.), igaz, ezek főként az olvasók segítségével, vagy a közösségi médián keresztül jutnak el hozzájuk. Néhány portál további forrásokat is talál: az index.hu újságírója például elvégez egy tesztet a BKK webshopján egy webfejlesztő portál segítségével, hogy bizonyítsa a rendszer hiányosságait, az index.hu, a 24.hu és az mno.hu személyesen vesz részt a sajtótájékoztatón, a 24.hu megszólaltat egy ügyvédet arról, bűncselekményt követett-e el a hekker diák. A portálok azonban összességében többnyire egymástól veszik át a híreket (a saját információ és az átvett anyagok aránya a 123 cikkből 41-82), azok valóságtartalmát látszólag nem ellenőrzik, sajtóközleményekből és Facebook bejegyzésekből tájékoznak. A nem kormányközeli médiumok arányaiban kevés információt vesznek át az MTI-től, ennek azonban az is lehet az oka, hogy maga az MTI is kevés hírt ad ki. Erre az index.hu utal egyik véleményközlő írásában.

Ezzel szemben a 888.hu és az origo.hu nemcsak lassú, de a cikkeik tartalmát szinte egy az egyben az MTI közleményekből veszik át. Aki csak ezekből a médiumokból tájékozik, szinte alig értesülhet az ügy – jegyvásárlókat is érintő – részleteiről, csupán egy-két mondatos utalásokat kaphat arra, hogy miért is volt szükség egyáltalán az idézett közlemények kiadására az illetékesek részéről.

Bár az alaphír (ti. hogy elindult a BKK online jegyvásárlási rendszere, és abban hibák vannak), önmagában biztonságtechnikai jellegű lenne, azzal, hogy a sajtó beszámol róla, valamint, ahogy a BKK és a T-Systems az eseményekre reagál (hallgatás, tagadó, háritó közlemények, feljelentés), és ez szintén sajtóvisszhangot kap, az ügy társadalmi, politikai színezetűvé válik.

Talán nem túlzás kijelenteni, hogy az alapvető történéseken túl (a jegyrendszerben hibák vannak, a diákot feljelentik és letartóztatják) szinte a sajtóhírek generálnak minden további eseményt. A fenti cselekmények nyilvánosságra hozása ugyanis különböző reakciókat indít el: a facebookozók haragját és értékelési hullámát, a pártok reagálási kényszerét (vagy épp helyzetkihasználását), a BKK oldalának támadását, az illetékesek elleni feljelentéseket stb. Az online portálok tehát nemcsak passzív megfigyelőként vannak jelen a történetben, de alakítják is a történéseket, amelyekre aztán újra reagálnak. És mivel gyakran véleményt is közölnek, kijelenthető, hogy a kormánykritikus médiumok (index.hu, 24.hu, 444.hu, hvg.hu, mno.hu, alfahir.hu) a kormány és a hozzá köthető állami szervek (BKK, rendőrség) működésképtelenségét, alkalmatlanságát és arroganciáját vetítik rá az eseményekre. A kormányközeli médiumok (origo, 888) pedig az ellenzéki sajtó és „az etikus hekkerek” alaptalan, sőt, akár törvénytelen támadásának állítják be a történeteket és az azokról szóló beszámolókat.

A történetek valódi főszereplői, a BKK, a T-Systems és a főváros szinte alig jelennek meg a kormánykritikus médiumok cikkeiben. Ennek oka, hogy a feltett kérdésekre a cégek nem reagálnak, csupán közleményeken és a közmédián (illetve az MTI-n) keresztül hangsúlyozzák véleményüket, amikor már túl nagy visszhangot kapott valamelyik esemény. Ezeket a nem kormánypárti portálok idézik is, a kormányközeli médiumok viszont csak az utolsó bocsánatkérést követően említik meg az online felület hibáit, és a diák előállítását.

Ennek ellenére szintézist még az sem igazán kaphat, aki az összes portál összes hírét elolvassa, hiszen a különböző vélemények, nézetek egymás mellett párhuzamosan jelennek meg. Az olvasó viszont gyakran nem lehet tisztában azzal, hogy tényközlő vagy véleménycikket olvas. Jellemző azonban, hogy a portálok direktben szinte egyáltalán nem politizálnak: a politikai pártok akcióiról, közleményeiről mindössze az index.hu (egy alkalom), a 24.hu (egy alkalom), az mno.hu (két alkalom), a 888.hu (egy alkalom) és az alfahir.hu (egy alkalom) számol be. Több terepet kapnak viszont az olvasók, a közösségi oldalak felhasználói, és a különböző, többnyire névtelen szakértők – igaz, csak a nem kormánypárti médiumok cikkeiben.

Etikai kifogás egyik portállal kapcsolatban sem merül fel, jogsértést sem követnek el. Szándékosan hamis vagy félrevezető információt sem ad közre egyik portál sem. Más kérdés, hogy a népharagot mennyire befolyásolta volna, ha nem az terjed el, hogy éjjel rángatták ki az ágyából a 18 éves diákot, hanem az, hogy reggel keresték fel a rendőrök, ami egyébként az igazság volt. Helyreigazításra viszont ez esetben sem kerül sor. Mennyiségben az index.hu, a hvg.hu és a 24.hu teljesít a legjobban, és többnyire ők a leginformatívabbak is: az index.hu 61,9%-ban végez saját tevékenységet, a 24.hu és az mno.hu pedig 40-40%-ban. A többi portál ennél kevesebb saját forrást használ, az origo.hu és a 888.hu pedig semennyit.

Fontos megjegyezni azonban, hogy az elemzés nem terjed ki a július 24-e után megjelent anyagokra, amelyek akár pótolhatták a felsorolt hiányosságokat, és teret adhattak elemzőbb, párbeszédesebb, konstruktív megoldásnak is.

MELLÉKLET: A BKK E-JEGYRENDSZERÉNEK BEVEZETÉSE KÖRÜLI BOTRÁNY – KVANTITATÍV TARTALOMELEMZÉS

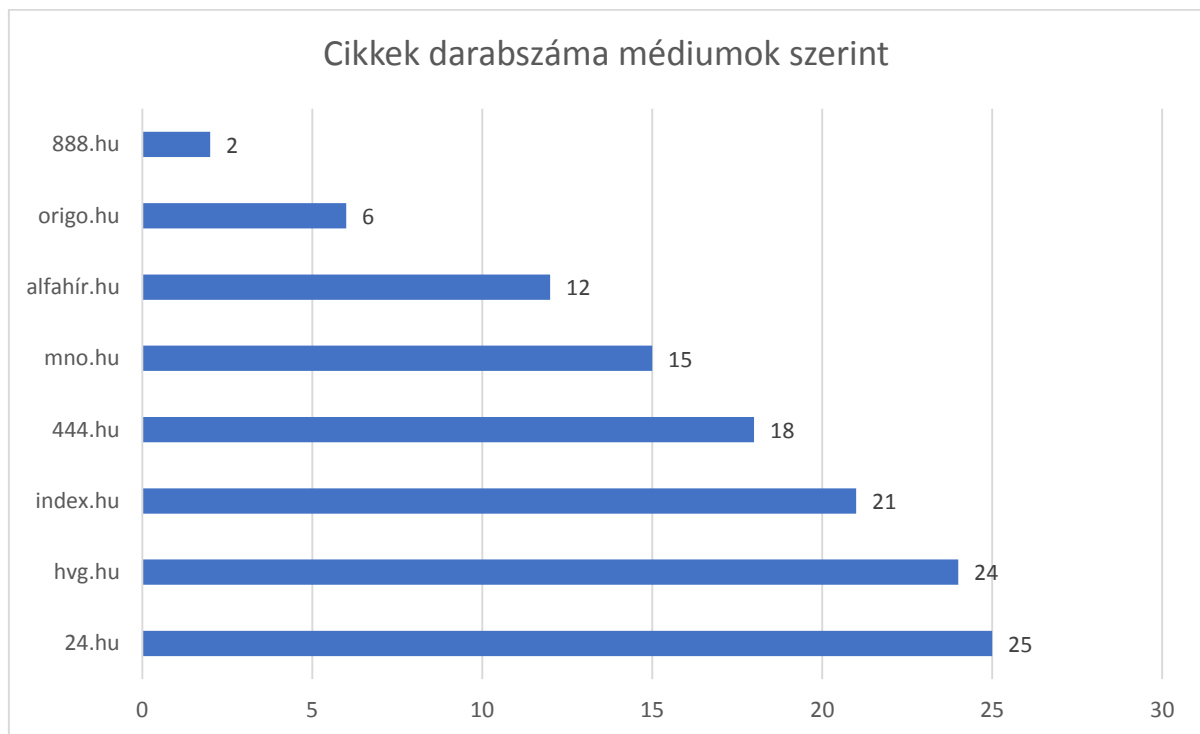
2017.07.14. – 2017.07.22.

Készítette: Szávai Petra

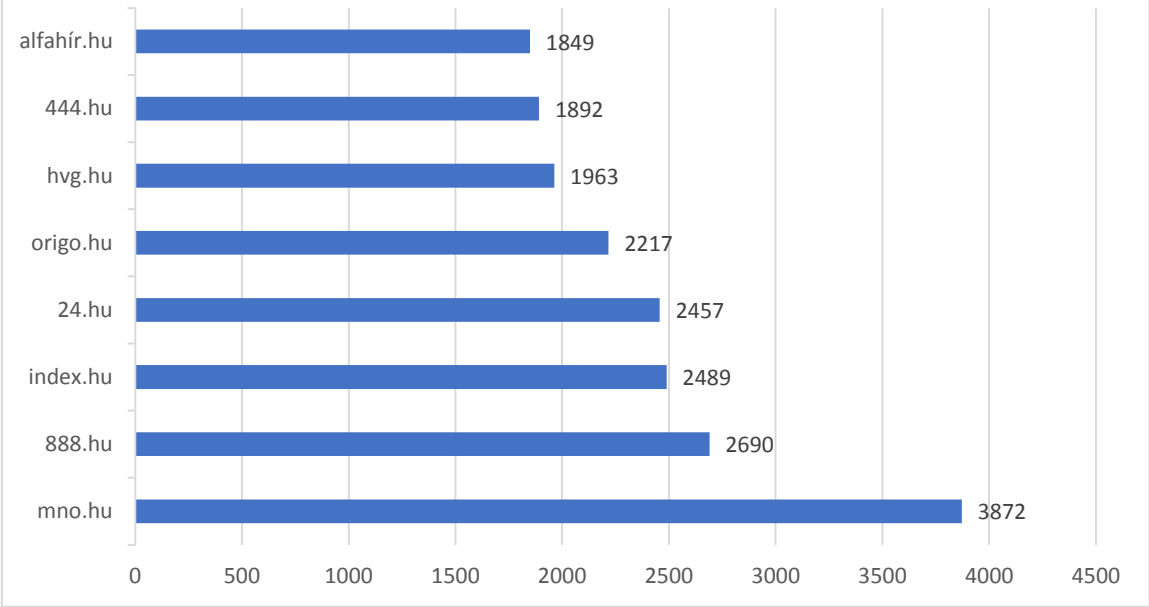
Vizsgált portálok száma: 8 (444, 888, 24, Alfahír, Hvg, Index, MNO, Origo)

Témában született összes cikk: 123 db

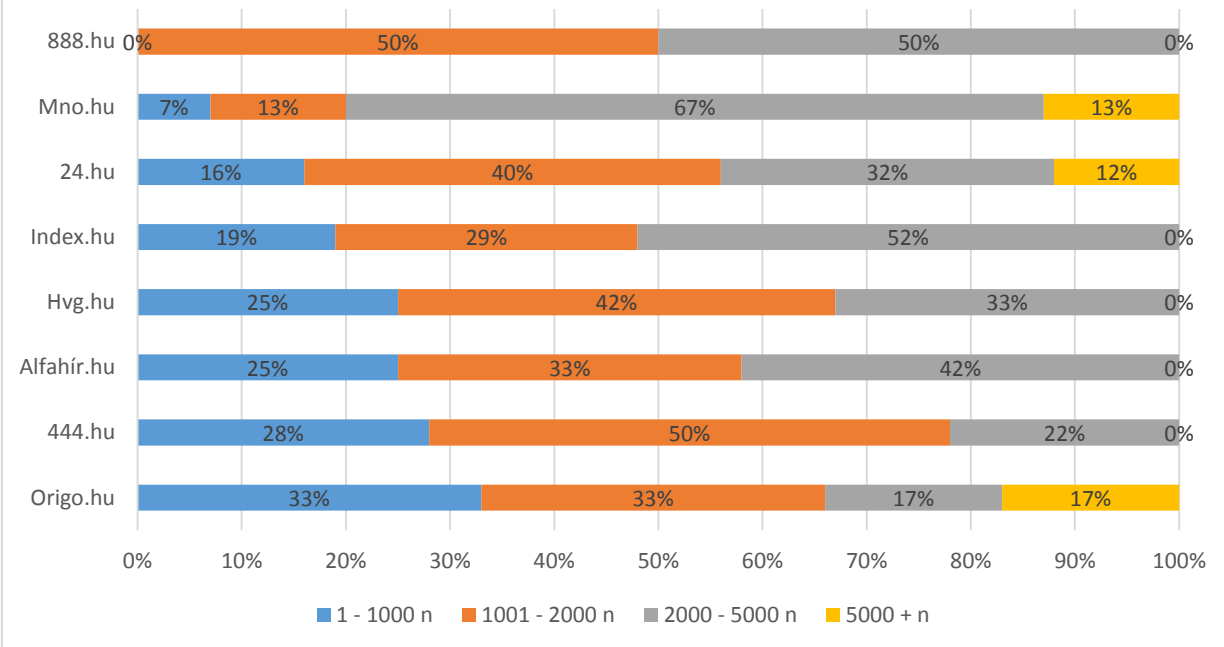
1. A TÉMA FELBUKKANÁSA ÉS „ÉLETÚTJA”, A FORRÁSOK KEZELÉSE



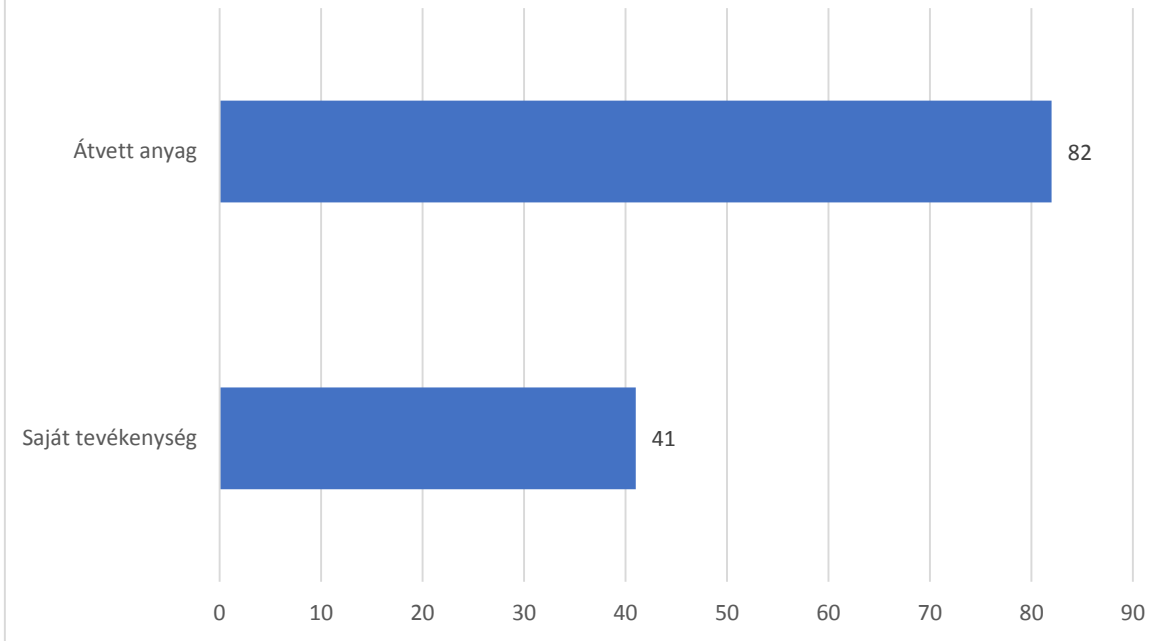
Cikkek átlagos karakterszáma médiumok szerint



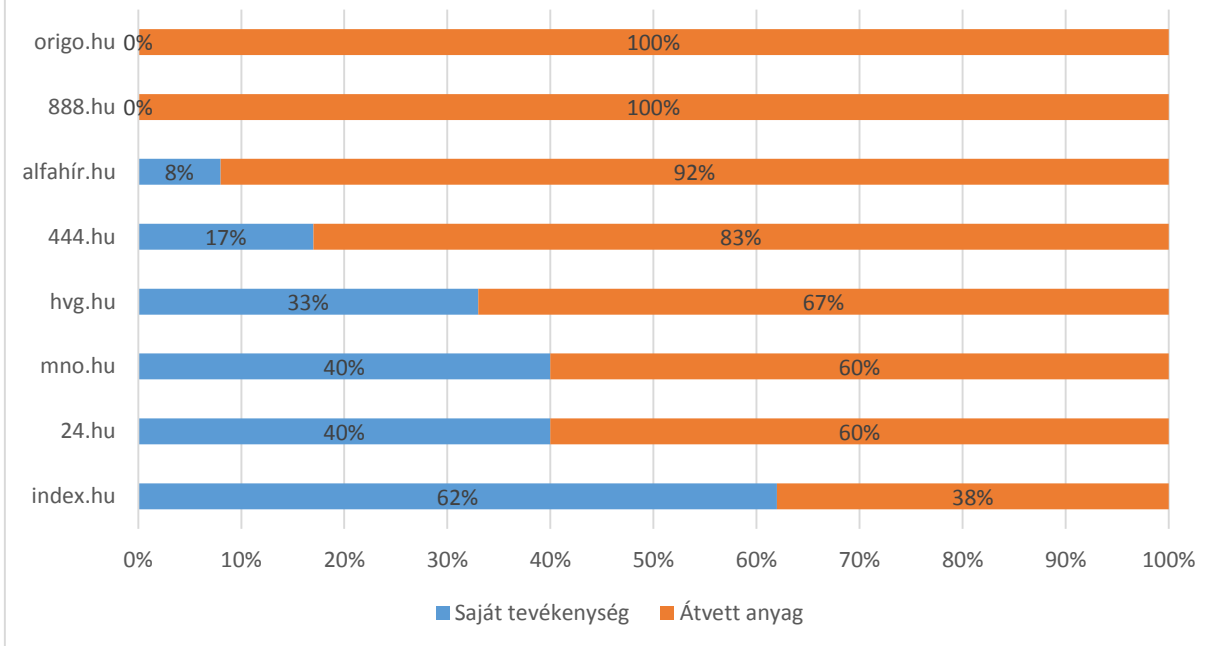
Cikkek terjedelmi megoszlása médiumok szerint (százalékban)



A cikkek darabszáma forrás használat szerint

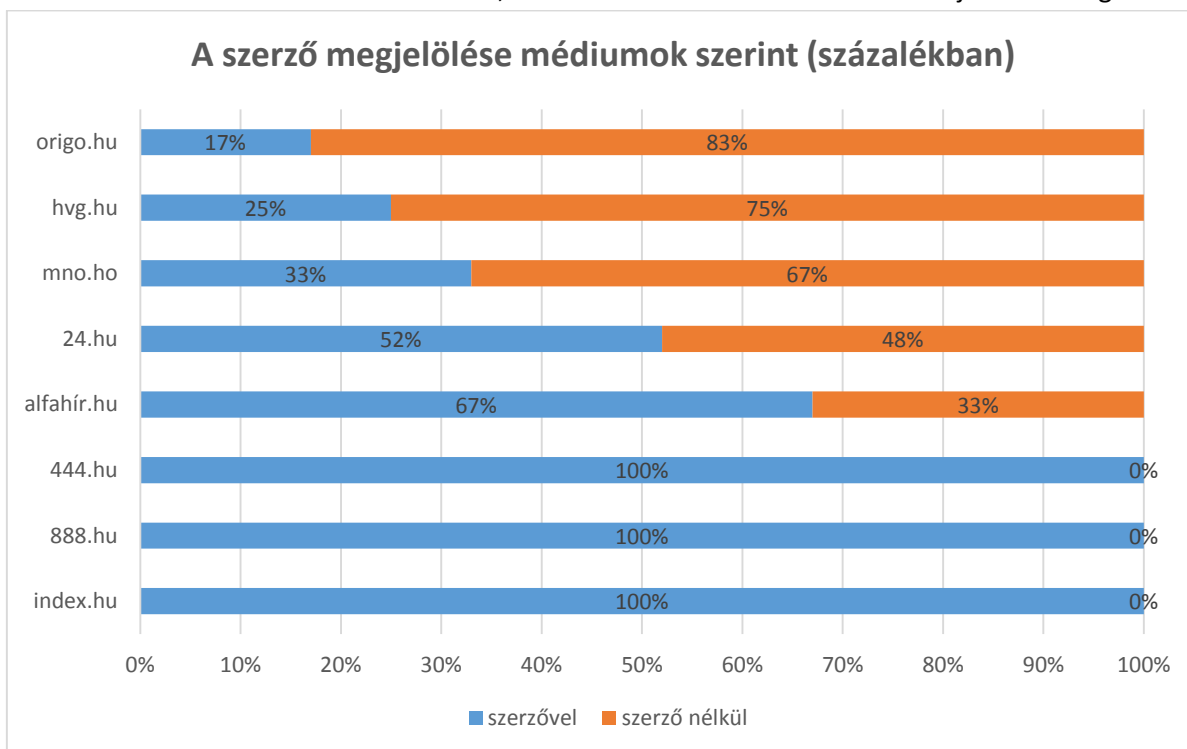


Cikkek forrás szerinti megoszlása médiumonként (százalékban)



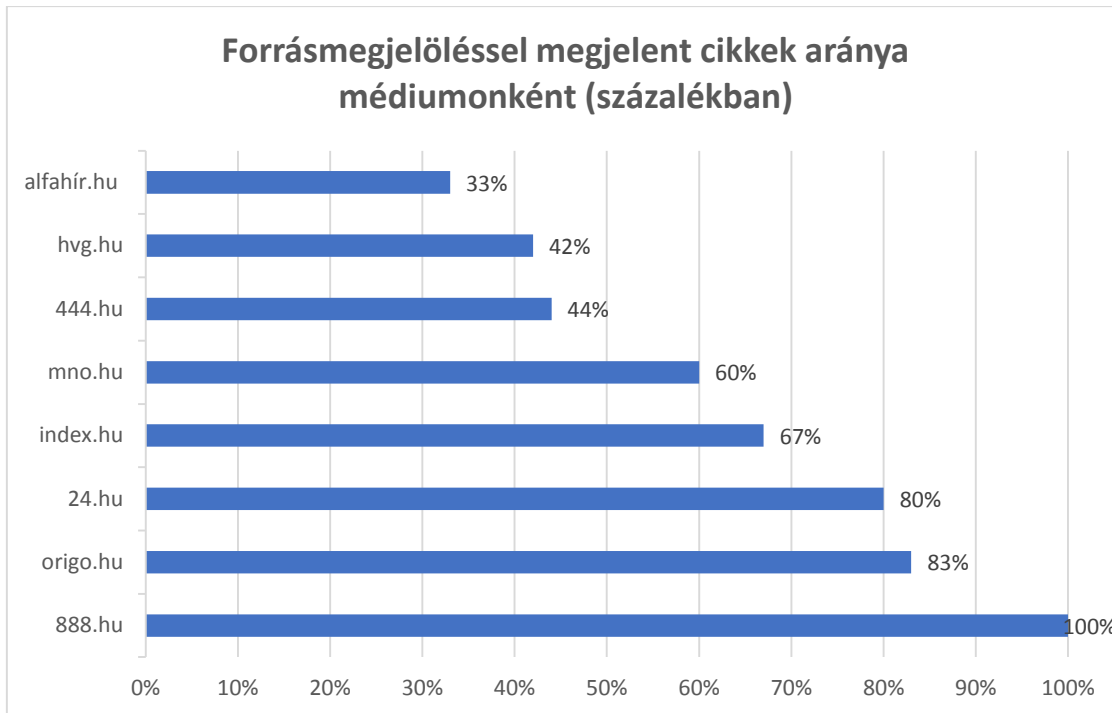
2. A SZERZŐ SZEREPELTETÉSE

A cikkek 60%-ában szerző feltüntetésével, 40 %-ában szerző feltüntetése nélkül jelentek meg.



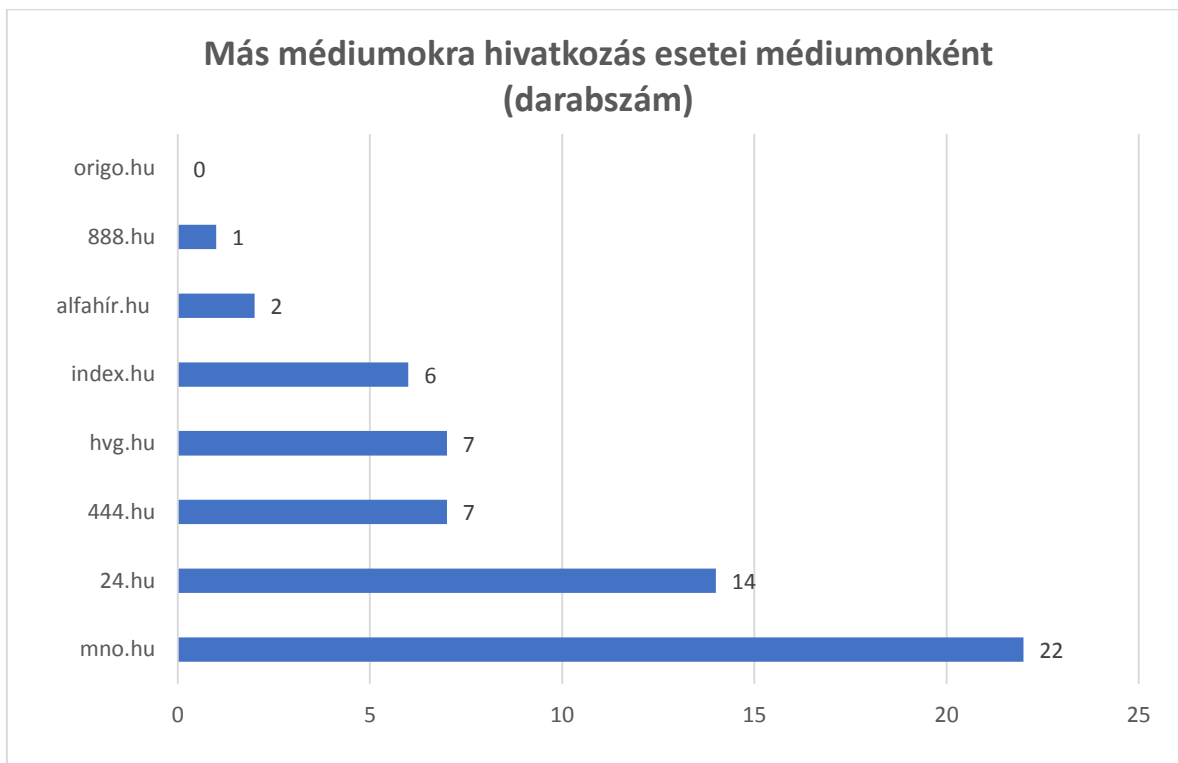
3. HIVATKOZÁSOK, FORRÁSMEGJELÖLÉS

Az általunk vizsgált forrásokat (olvasói információ, hírügynökség, más médium) 72 cikkben (59%) jelöltek meg.



Más médiumokra hivatkozás esetei médiumonként

(Mivel az egyes cikkekben több alkalommal is hivatkozhattak más médiumokra, a közölt szám meghaladhatja a témára fordított cikkek számát)

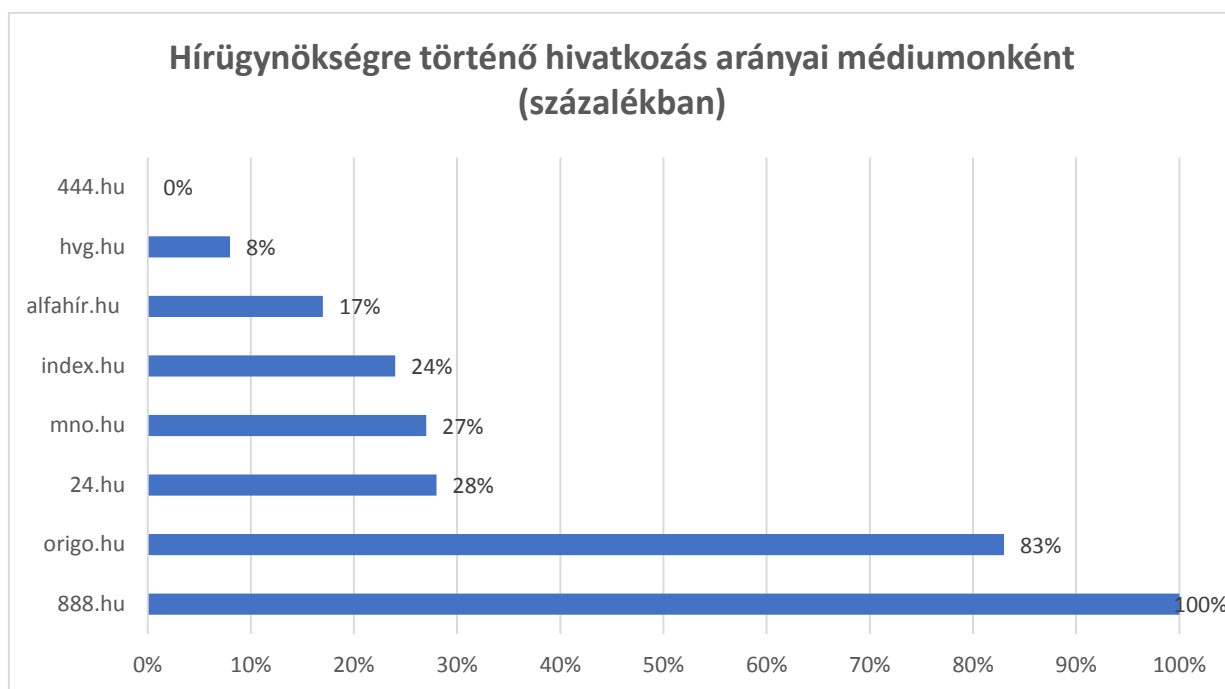


Más médiumokra történő hivatkozás a médiumok irányultsága szerint:

	24.hu	444.hu	888.hu	alfahír.hu	hvg.hu	index.hu	mno.hu	origo.hu
Összesen	14	7	1	2	7	6	22	0
Kormányállásponhoz ált. kritikusan viszonyuló médium	12	7	0	2	6	4	17	0
Radikális jobboldali médium	0	0	0	0	0	0	0	0
Kormányálláspontot ált. támogató médium	2	0	1	0	1	2	5	0
Külföldi médium	0	0	0	0	0	0	0	0

Más médiumokra hivatkozások részletesen:

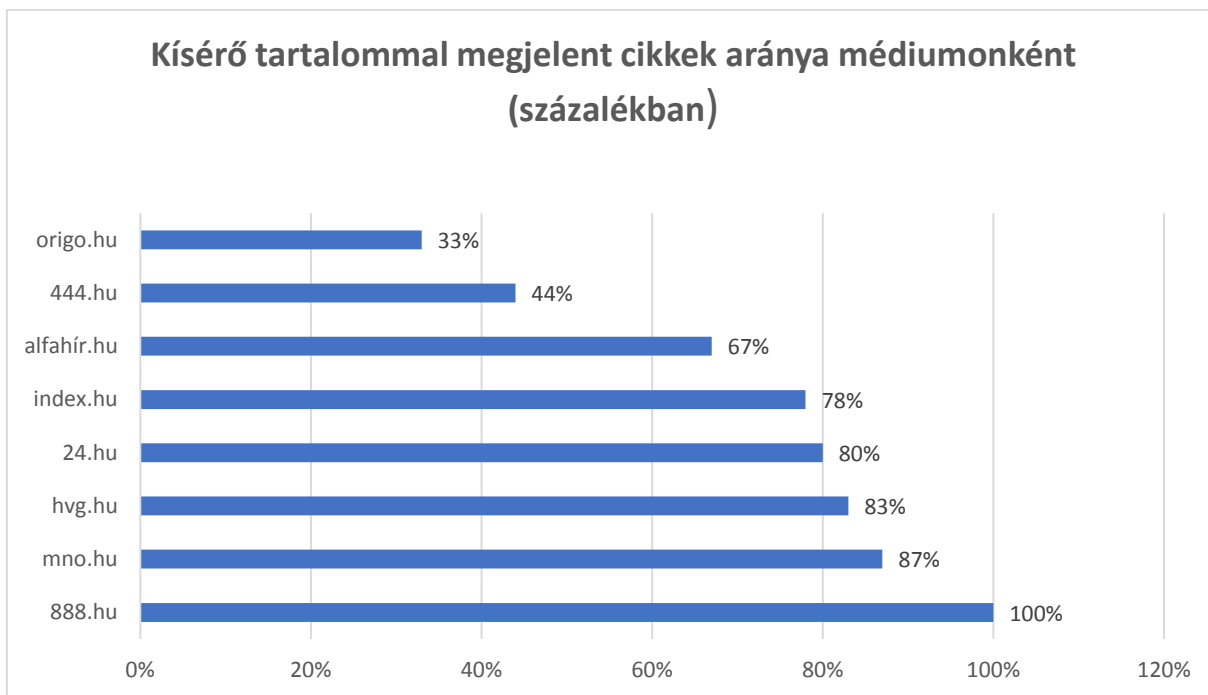
	24.hu	444.hu	888.hu	alfahír.hu	hvg.hu	index.hu	mno.hu	origo.hu
Elektronikus média	9	3	1	0	2	2	9	0
Inforádió	1	0	0	0	0	0	4	0
HírTV	1	0	0	0	0	0	1	0
M1	1	0	1	0	1	1	1	0
RTL Klub	6	3	0	0	1	1	3	0
Nyomtatott sajtó	1	0	0	0	0	1	0	0
Magyar Nemzet	1	0	0	0	0	1	0	0
Online sajtó	4	4	0	2	5	3	13	0
Index	4	3	0	1	4	1	1	0
444	0	0	0	0	0	0	5	0
Hvg.hu	0	0	0	0	0	0	1	0
Híradó.hu	0	0	0	0	0	1	0	0
24	0	1	0	1	1	1	6	0



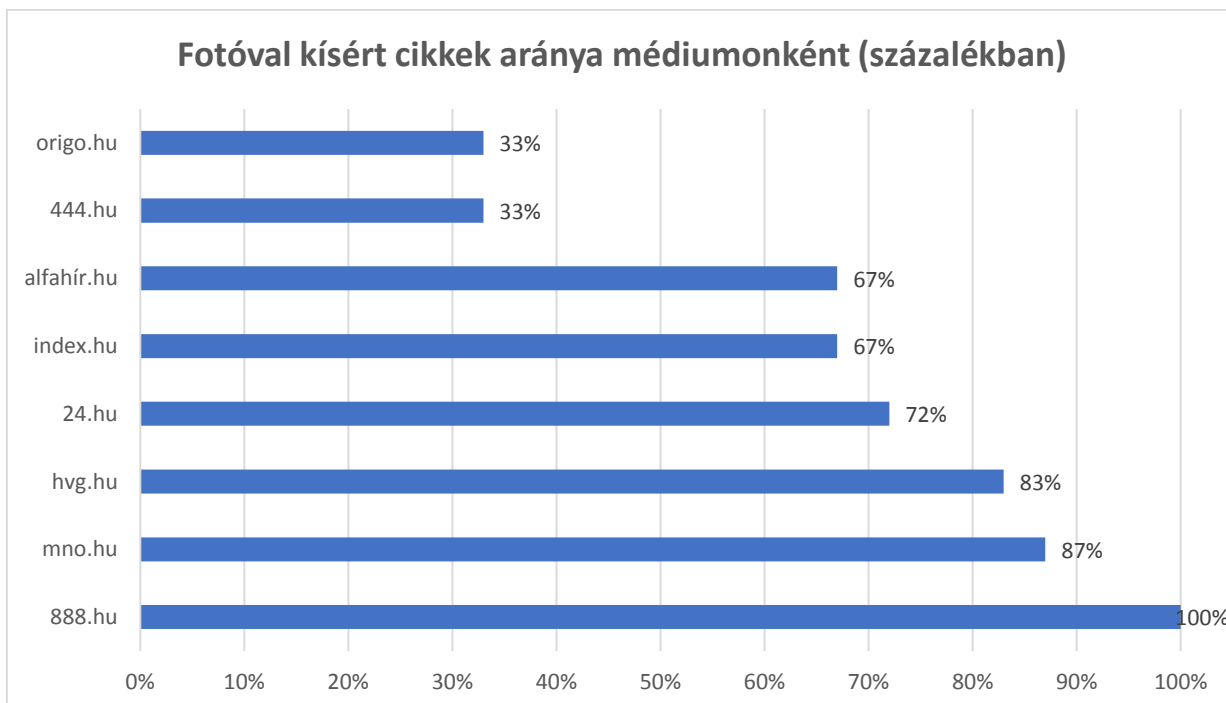
4. ÚJSÁGÍRÓI ESZKÖZÖK

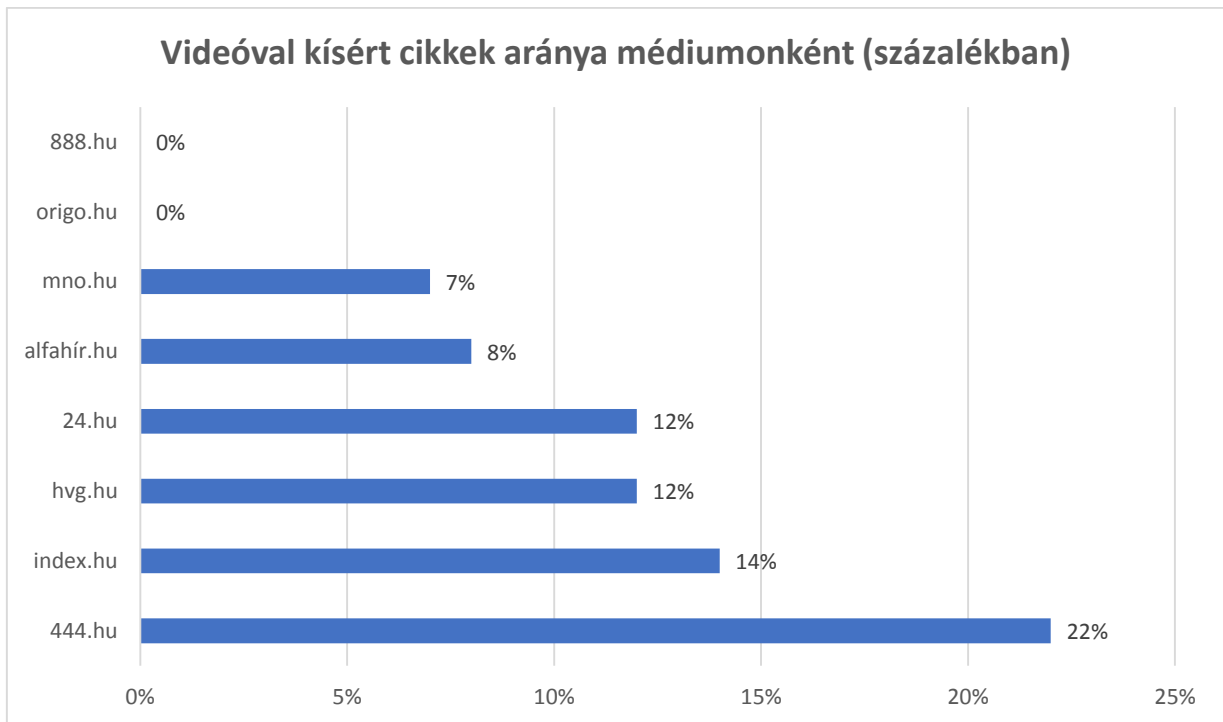
Kísérő tartalom

A cikkek 72 %-ában volt jelen kísérő tartalom, azaz 123 cikkből 89-ben.



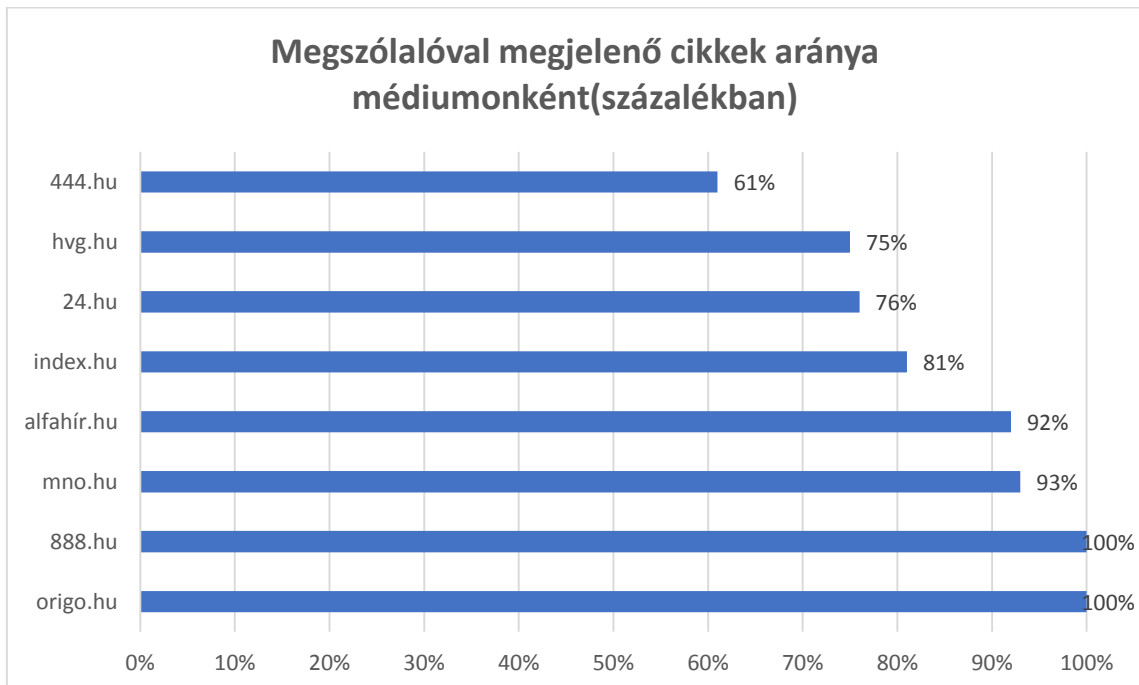
Kísérő tartalomként egy esetben sem szerepelt infografika, vagy hanganyag. Videótartalom 15 cikkben fordult elő, mindegyik hagyományos videó volt. A leggyakoribb kísérő tartalom a fotó, mely a cikkek 67 %-ában, 83 esetben szerepelt. Legtöbbször hagyományos fotó kíséri a szöveget, de összesen 13 alkalommal talákoztunk mém/gif illusztrációval is a cikkekben, ebből a hvg.hu 2 esetben is teljes galériát közölt.



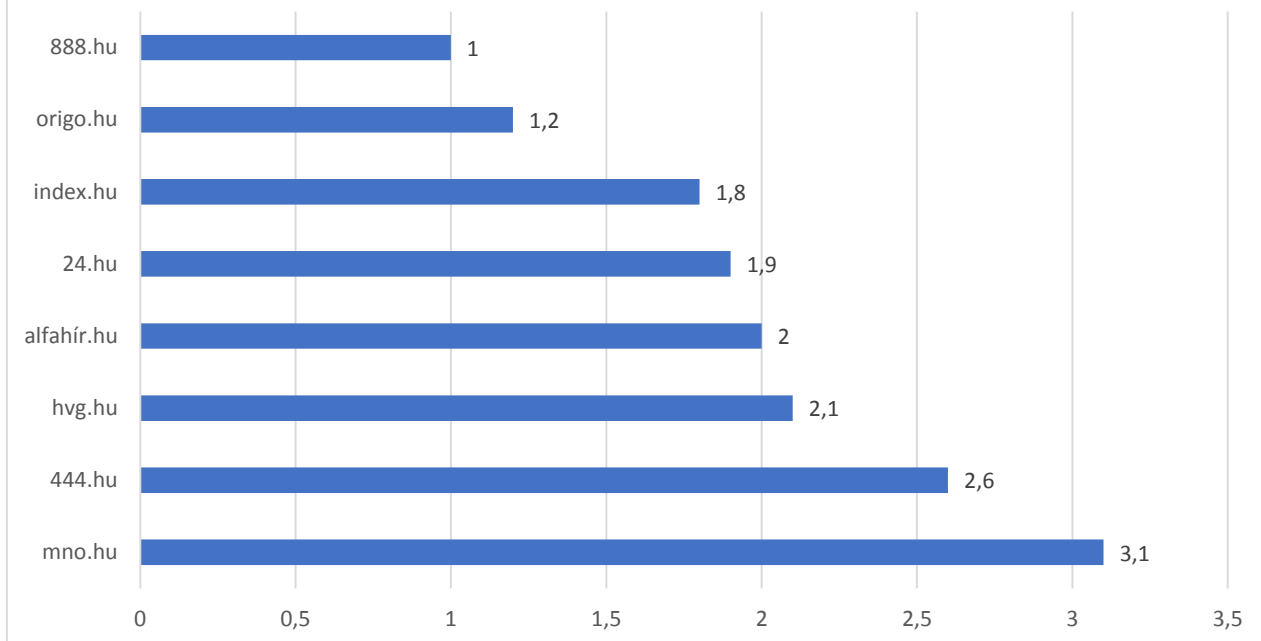


5. A TÁJÉKOZTATÁS ÉS FELDOLGOZÁS TARTALMI VIZSGÁLATA (MŰFAJISÁG, OBJEKTÍV TÁJÉKOZTATÁS, SZUBJEKTÍV VÉLEMÉNYKÖZLÉS)

Megszólalók

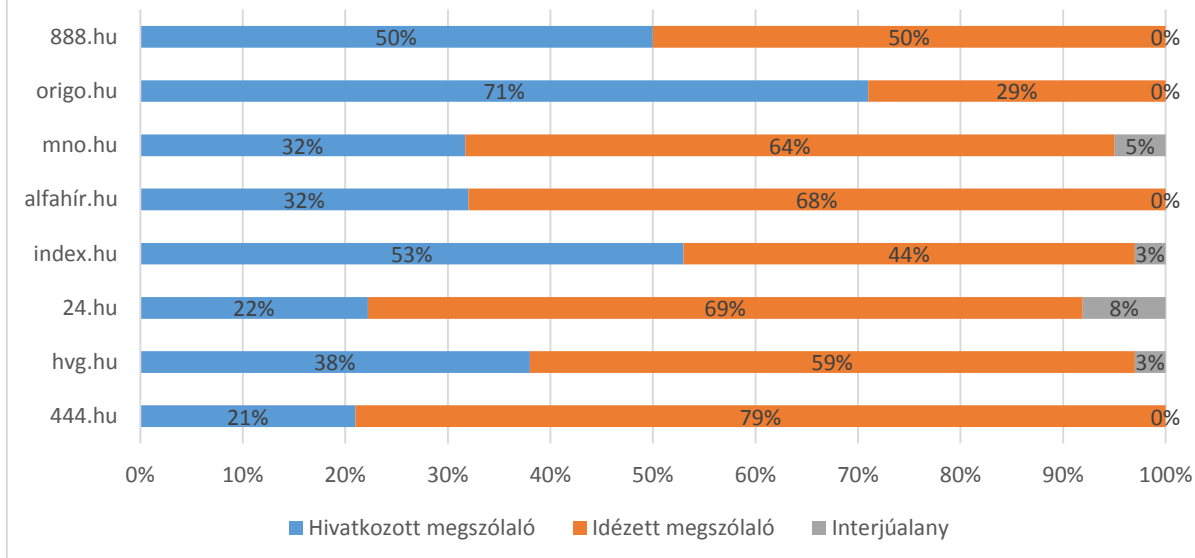


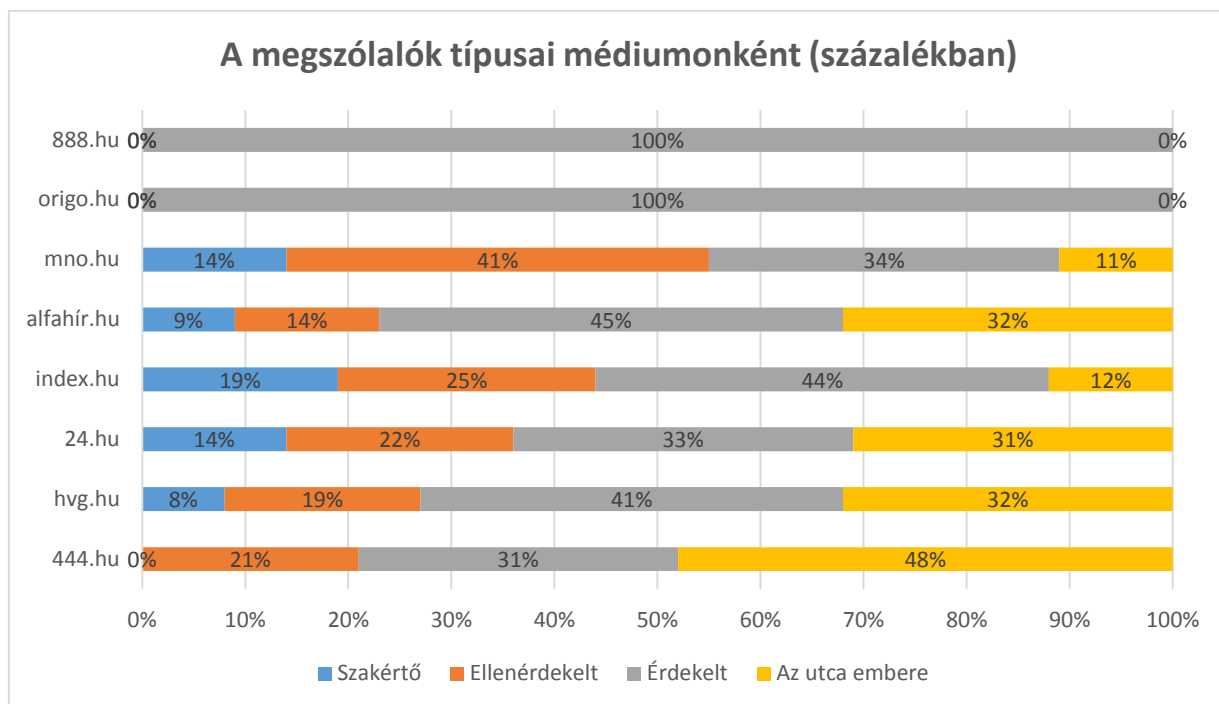
A megszólalók átlagos száma azokban a cikkekben, ahol megjelenik megszólaló



A megszólalók elemzése során különbséget teszünk a **hivatkozott** (más forrásból szerzett, esetleg nyilatkozatban, sajtótájékoztatón elhangzó, nem szó szerint idézett megszólalások), **idézett** (más forrásból szerzett, esetleg nyilatkozatban, sajtótájékoztatón elhangzó, szó szerint idézett megszólalások) és **interjúalany** (az újságíró saját kérdésére érkezett megszólalások) között.

„Megszólalók a megszólalás formái szerint médiumonként (százalékban)”





A megszólalók elemzésekor típusok szerint is elkülönítjük őket. A BKK e-jegyrendszerének bevezetése kapcsán **érdekel** félnek tekintjük azt, aki a problémák elbagatellizálása, a botrány elkerülése érdekében cselekszik (BKK, T-Systems, városvezetés stb.), **ellenérdekel**nek pedig azt, aki a problémák fényre derítésében, a nyilvános diskurzus támogatásában érdekelt (etikus hekker, egyéb közéleti szereplők stb.). Két további típus a **szakértő**, valamint az **utca embere**.

Az utca embere relatíve magas értékei több portálnál, nem a megszólított emberek száma miatt magas, hanem azért, mert egy-egy cikkben több médium is foglalkozott a BKK és T-Systems facebook értékeléseivel, és ennek során több hozzászólást szó szerint is beidéztek.