

Sheera Frenkel – Cecilia Kang

MANIPULÁTOROK

A Facebook-diktatúra

A szerzők megjegyzése

Könyvünk több száz olyan emberrel készített több ezer órányi interjú eredménye, akiknek a nagy része vezető volt: a Facebook korábbi és jelenlegi alkalmazottai és családtagjaik, barátaik és osztálytársaik, valamint befektetőik és tanácsadói. Elbeszélgettünk továbbá száznál is több törvényhozóval, szabályalkotóval és tanácsadóikkal, fogyasztó- és adatvédelmi ügyvéddel, illetve egyesült államokbeli, európai, közel-keleti, dél-amerikai és ázsiai egyetemi tanárral. A megkérdezett személyek egy része közvetlen résztvevője volt a leírt eseményeknek, míg mások a tőlük nyert információkat adták tovább. A *The New York Times* riportereinek bizonyos jeleneteknél előforduló megjegyzései ránk vagy kollégáinkra utalnak.

A *Manipulátorok* soha meg nem jelent e-mailekből, feljegyzésekből és fehér könyvekből merít, amelyek felsővezetők közreműködésével és engedélyével születtek. Számos interjúalany részletesen fel tudott idézni beszélgetéseket, és csatolt különböző valós idejű jegyzeteket, naptárakat és egyéb dokumentumokat, amelyek segítségével képesek voltunk rekonstruálni és hitelesen bizonyítani az eseményeket. A Facebook ellen jelenleg is folyó szövetségi és állami bírósági eljárások, a munkaszerződésekre foglalt titoktartási kötelezettség és a megtorlástól való félelem miatt sokan kizárólag nevük elhallgatásával, forrásként megnevezve voltak hajlandók nyilatkozni. Szinte minden esetben többen is

megerősítették ugyanazokat a tényeket, beleértve a szemtanúkat és az első kézből információhoz jutó alanyokat is. Ennek következtében az olvasók tévesen feltételeznék, hogy mondanivalónk egyetlen ember beszámolójára épül. Amikor pedig a Facebook szóvivői letagadták bizonyos események megtörténtét, a vezetők jellemzését vagy a helyszíneket, számos, közvetlen információval szolgáló személy hitelesítette a jelentéseinket.

A velünk szóba álló s ezzel gyakran az állásukat kockáztató embereknek döntő szerepük volt könyvünk megírásában. Az ő hangjuk nélkül korunk legjelentősebb társadalmi kísérletének történetét nem tudtuk volna teljességében elmesélni. Ezek az emberek páratlan betekintést nyújtanak annak a cégnek a működésébe, amely bevallotta a világot összekötő nyílt kifejezőmódot tekinti küldetésének, miközben saját vállalati kultúrájában titoktartást és korlátlan hűséget követel.

Míg Zuckerberg és Sandberg a kommunikációért felelős személyzetüknek azt mondták, hogy saját nézőpontjukat akarják vizsgáltatni ebben a könyvben, folyamatosan elutasították az interjúra küldött felkéréseinket. Sandberg azzal az ígérettel hívott meg bennünket háromszor is New York-i és Menlo Park-i kötetlen beszélgetésre, hogy e rövid találkozók további hosszabb, rögzíthető interjúkhoz fognak vezetni. Ám amikor értesült némely beszámolónk kritikus hangvételéről, megszakított velünk minden közvetlen kapcsolatot. A Facebook-történet kendőzetlen bemutatása nyilvánvalóan nem egyezett saját, a cégről alkotott víziójával és az ott betöltött ügyvezető igazgatói szerepével.

Zuckerberg pedig, mint megtudtuk, egyáltalán nem akart segíteni.

Prológus

Bármilyen áron

A Facebook egyik régebbi ügyvezető igazgatója szerint Mark Zuckerberg három legfőbb félelme az volt, hogy feltörik az oldalát, fizikailag bántalmazzák az alkalmazottait, és hogy a szabályozó hatóságok egyszer csak megszüntetik a közösségi hálóját.

2020. december 9-én délután fél háromkor ez utóbbi valós fenyegetéssé vált. A Szövetségi Kereskedelmi Bizottság (Federal Trade Commission – FTC) szinte az összes állammal egyetemben beperelte a Facebookot, amiért megkárosította felhasználóit és versenytársait, illetve a cég feldarabolását tűzte ki célul maga elé.

Az esemény több tízmilliónyi ember mobiltelefonjának képernyőjén villant fel vezető hírként. A CNN és a CNBC tévécsatorna megszakította adását, hogy közölje a bejelentést, a *The Wall Street Journal* és a *The New York Times* pedig honlapja nyitóoldalának tetején szalagcímként jelentette meg.

Percekkel később Letitia James, New York állam főügyésze, akinek hivatala koordinálta a negyvennyolc főállamügyész kétpárti koalícióját, sajtótájékoztatón¹ ismertette az ügyet, amely az AT&T 1984-es felszámolása óta a legkeményebb kormányzati offenzíva egy vállalat ellen. Az, amit állított, a Facebook teljes története elleni átfogó vádirat megszületését eredményezte,² különös tekintettel annak vezetőire, Mark Zuckerbergre és Sheryl Sandbergre.

„Az ügy a Facebook teljes történetéről szól, kezdve annak Harvard Egyetemen történt megszületésétől” – mondta James. A Facebook évekig a kíméletlen „vedd meg, vagy temesd el” stratégiát gyakorolta versenytársainak kiiktatására, s ez egy hatalmas monopólium létrejöttét eredményezte, széles körű károkat okozva. Visszaélt felhasználóinak magánéletével, valamint káros és mérgező tartalmak járványszerű terjedését segítette hárommilliárd ember körében. „Óriási adathalmazának és tőkájének felhasználásával a cég minden olyan törekvést, amelyet potenciális fenyegetésként észlelt, megakadályozott és szétzúzott – folytatta James. – Csökkentették fogyasztóik választási lehetőségeit, elfojtottak minden innovációs törekvést, és gyengítették több millió amerikai ember adatainak védelmét.”

A panaszokban több mint százszor név szerint említett Mark Zuckerberget úgy állították be, mint szabályokat megszegő alapítót, aki megfélemlítéssel és megtevesztéssel érte el a sikereit. „Ha a Facebook felségterületére léptél, vagy ellenálltál a felvásárlásodra irányuló nyomásnak, Zuckerberg »megsemmisítés« üzemmódba kapcsol, »Mark haragjának« vetve alá a cégedet” – írták a főállamügyészek a versenytársak és a befektetők e-mailjeiből idézve. A vezérigazgató annyira rettegett egy esetleges, riválisaitól elszenvedett vereségtől, hogy a fejlesztéseivel való megelőzés helyett inkább „azok elpusztítására vagy gyengítésére törekedett”. Kémkedett a konkurencsei után, valamint megszegte az Instagram és a WhatsApp alapítóinak tett ígéretét, röviddel a startupok felvásárlását követően – állt még az állami vádiratban.

Zuckerberg oldalán végig ott találjuk Sheryl Sandberget, a Google egykori egyik vezetőjét, aki felhasználói személyes adatainak „megfigyelésére” épülő innovatív és ártalmas reklámügyletekkel profitgyárrá formálta Zuckerberg technológiáját.

A Facebook reklámtevékenységét egy veszélyes visszacsatolási hurokra alapozta: minél több időt töltöttek a felhasználók az oldalon, annál több adatot nyert tőlük a Facebook. A családok a szolgáltatáshoz való ingyenes hozzáférés volt, de a fogyasztók borsos árat fizettek érte számos egyéb módon. „A felhasználók nem adnak készpénzt a Facebook használatért. Ehelyett idejükkel, figyelmükkel és személyes adataikkal fizetnek az általa nyújtott szolgáltatásokért” – hangsúlyozta az állami vádirat.

A „növekedést bármi áron” üzleti stratégiát alkalmazták, és Sandberg az iparág legjobbika volt. Alaposan szervezett, analitikus, szorgalmas és kiváló interperszonális képességekkel rendelkező személyként Zuckerberg tökéletes ellentéte volt. Ő felügyelte az összes részleget, amelyek a főnökét nem érdekelték – a politikai és a kommunikációért felelős osztályt, a jogi ügyeket, a humán erőforrást és a profitszerzést. Nyilvánosbeszéd-képességeken szerzett tudására és politikai tanácsadókra támaszkodva hozta létre azt a szerepszemélyiséget, amellyel a befektetők számára a Facebook kellemes arcává vált, elterelve a figyelmet az alapvető problémáról.

„Itt az üzleti modell a kérdés” – mondta egy kormányzati tisztviselő egy interjúban. Sandberg viselkedésalapú hirdetésmodellje az emberi adatokat olyan pénzügyi eszközként kezelte, amellyel kereskedni lehet a piacon. A tisztviselő hozzátette, hogy az ő keze munkája a „járvány”, s ezzel egybecsengtek Shoshana Zuboff akadémikus és aktivista egy évvel korábbi szavai,³ melyek szerint Sandberg „Tífuszos Mary” szerepét játszotta, amikor Mark

* Amerikában élő ír szakácsnő, aki a hastífusz tünetmentes hordozójaként ötvenhárom embert fertőzött meg, közülük hárman meghaltak. (*A szerk.*)