

# Witryna, forum internetowe: administracja i moderacja

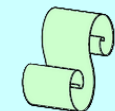
Podstawy administracji witryną



Wolność słowa



Przykładowy regulamin



Systemy oceny treści



Systemy ostrzeżeń i banów



Kłopotliwe kategorie forum



Wybór moderatora



<b>Wstęp</b> .....	6
<b>Streszczenia rozdziałów</b> .....	7
<b>1. Podstawy administracji witryny i forum</b> .....	9
1. Wstęp.....	9
2. Cel, pał.....	9
3. System ogłoszeń jest najważniejszy.....	9
4. Nawiązano kontakt z lokalną ludnością.....	12
5. Wykryto oznaki życia.....	14
6. Elementy techniczne.....	15
<b>2. Wolność złapana w sieci</b> .....	17
1. Co to jest wolność?.....	17
2. Cenzura zagraża Wszechświatowi.....	17
3. Moderator z sowieckiej Rosji.....	18
4. Ale przecież wszyscy kradną.....	19
5. Wolność prywatności.....	20
6. Konflikt dwóch wolności.....	21
7. Jak walczyć z wolnością 101.....	22
8. Równość i krytyka.....	22
9. Klawiatura w areszcie.....	23
10. Kontrola umysłów.....	24
11. Owoce wolności i podsumowanie.....	24
<b>3. Lubię zło – systemy oceny a moderacja</b> .....	26
1. Niezrozumienie systemów oceny.....	26
2. Lubię zło.....	26
3. Wciąż skuteczne.....	27

4.	Użyteczność i odczucia użytkowników .....	28
5.	Rozdział oceny i moderacji.....	30
6.	Dobry system i podsumowanie .....	31
<b>4.</b>	<b>Dziel i banuj.....</b>	<b>33</b>
1.	Sprawiedliwy wyrok w punktach .....	33
2.	Ulgi i zniżki .....	35
3.	Bezstresowe banowanie .....	36
4.	Jak podać mandat.....	37
5.	Raportuję cię, Sheppard .....	39
<b>5.</b>	<b>Regulamin .....</b>	<b>40</b>
1.	Atrakcyjne zasady .....	40
2.	Ogólne procedury egzekwowania regulaminu .....	40
3.	Jednoznaczność .....	41
4.	Zasady gry .....	42
5.	Punkt pierwszy – spam .....	42
6.	Punkt drugi – poprawność językowa .....	44
7.	Punkt trzeci – reklama .....	44
8.	Punkt czwarty – obrażanie innych .....	45
9.	Punkt piąty – trollowanie .....	46
10.	Punkt szósty – wielokrotne posty .....	47
11.	Punkt siódmy – cytowanie .....	47
12.	Punkt ósmy – prywatność .....	47
13.	Punkt dziewiąty – podszywanie się, zabawa w moderatora.....	48
14.	Punkt dziesiąty – włamania, kradzieże .....	48
15.	Punkt jedenasty – dyskusje o moderatorach (i ich działaniach) .....	49
16.	Punkt dwunasty – obchodzenie bana.....	50

17.	Też spotykane .....	50
18.	Klasyfikacja punktowa zasad.....	51
19.	Wolność w wolności .....	52
20.	Anty-zasady .....	52
21.	Inne anty-zasady.....	54
22.	Alternatywna zasada.....	54
23.	Moralna odpowiedzialność i dobre wychowanie .....	54
24.	O co chodzi.....	55
<b>6.</b>	<b>Kategorie forum .....</b>	<b>56</b>
1.	Zasady i kwasy .....	56
2.	Liczenie postów .....	57
3.	Konserwowa mielonka wieprzowa .....	57
4.	Off-topic na rynku .....	58
5.	Sprzątanie rynku .....	59
6.	Rynek w podziemiach .....	60
7.	Strażnik podziemi .....	61
<b>7.</b>	<b>Wskazówki moderacyjne.....</b>	<b>62</b>
<b>8.</b>	<b>Zarządzanie ciałem .....</b>	<b>67</b>
1.	Oznacz moderatora jako spam.....	67
2.	Przydział.....	68
3.	Aktywność życiowa .....	69
4.	Rekrutacja .....	69
5.	Ankieta rekrutacyjna.....	70
6.	Ochrona przed nadużyciem.....	72
7.	Dodatki i podsumowanie .....	72

<b>9. Jak hakować konta .....</b>	<b>73</b>
1. Łamanie zabezpieczeń .....	73
2. Silne hasło .....	73
3. Bezpieczeństwo przez e-mail .....	74
4. Złoto za darmo .....	74
5. Koniec anonimowości .....	75
6. Pod ostrzałem spamu .....	75
7. Pasy bezpieczeństwa i podsumowanie .....	76
<b>10. Przyszłość moderacji .....</b>	<b>77</b>
1. Automatyczna moderacja .....	77
2. Nauczmy się rozmawiać .....	77
3. Idzie, idzie .....	78
<b>11. Podsumowanie .....</b>	<b>79</b>
<b>KONTAKT .....</b>	<b>80</b>
<b>AKTUALNA WERSJA .....</b>	<b>80</b>

## **O czym jest ten e-book?**

Na to pytanie odpowie skrótowy opis rozdziałów na następnej stronie.

## **Dla kogo jest ten e-book?**

Każdy, mający styczność z portalami internetowymi, blogami, forami dyskusyjnymi może odnaleźć tutaj ciekawe informacje, jednak w głównej mierze jest to pozycja dla administratorów, moderatorów, webmasterów, web developerów, community managerów i innych osób zajmujących się: projektowaniem, treścią i obsługą witryn lub for oraz interakcją z użytkownikami. Nie ma jednak znaczenia, czy ich witryny bądź fora są bardzo małe czy też bardzo duże – większość zasad się nie zmienia.

## **Jaki jest format i styl tego e-booka?**

W tym wydaniu (1.200 – historia wydań na ostatniej stronie) starałem się przedstawić zagadnienia, pokazać rozwiązania i wnioski „z obserwacji”, mniejszą uwagę poświęcając jak obserwacje były przeprowadzane. Nie znajdziemy tutaj odwołań do dzieł wybitnych twórców na poparcie stawianych tez, ilość zrzutów ekranu i zestawień tabelarycznych jest niewielka.

## **Jaki był cel powstania tego e-booka?**

Sformalizowanie i usystematyzowanie zgromadzonych informacji dotyczących tematu w celu poprawy jakości witryn i for internetowych poprzez zwiększenie świadomości użytkowników oraz administratorów na elementy często niedostrzegane czy mylnie traktowane jako obowiązujące standardy. Ogólnie, „o lepszy Internet dla każdego”.

## **O Autorze**

Autor jest z wykształcenia inżynierem informatyki, wcześniej czynnie (przez moderację i administrację) a obecnie biernie (przez przyglądanie się i analizę) zajmujący się niezawodowo poruszonymi zagadnieniami od roku 2007. Autor ma w szczególności wglądzie internetowe fora średnie jak i duże (duże, np. kilka milionów zarejestrowanych kont, co minutę powstający nowy temat, tysiące aktywnych użytkowników), głównie fora dla użytkowników gier online. Pozostałe informacje o Autorze są na ten moment nieistotne.

## **Prawa autorskie**

To wydanie (1.200) jest opublikowane na licencji Creative Commons Uznanie autorstwa-Użycie niekomercyjne-Bez utworów zależnych 3.0 (CC BY-NC-ND) <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/pl/>

Oznacza to między innymi, że publikację można rozpowszechniać za darmo w niezmienionej postaci. A jeżeli ktoś bardzo chciałby ją rozbudować? Jestem otwarty na współpracę (w szczególności w zakresie przeprowadzanych własnych badań), w tym celu należy skontaktować się ze mną przez e-mail podany na końcu e-booka.

## **Streszczenia rozdziałów**

### **Rozdział 1 – Podstawy administracji witryny i forum**

Rozdział przedstawia zagadnienia takie jak organizacja systemu ogłoszeń (aktualności), zasady kontaktu z użytkownikami (np. jak podchodzić do petycji czy ankiet), podaje przykładowe strategie na utrzymanie witryny przy życiu oraz skrótowo opisuje elementy techniczne jak np. moduł prywatnych wiadomości.

### **Rozdział 2 – Wolność złapana w sieci**

Rozdział omawia potrzebę istnienia „cenzury”, konfrontując ją z popularną ideą całkowitej wolności słowa w sieci, poruszając także tematy takie jak konflikt wolności, zagrożenia prawne, identyfikację internautów przez numer PESEL, na końcu wskazując kierunek, w którym regulacje dotyczące wolności wypowiedzi w sieci powinny zmierzać.

### **Rozdział 3 – Lubię zło – systemy oceny a moderacja**

Rozdział recenzuje systemy oceny (np. kciuk w górę, kciuk w dół) pod kątem skuteczności, użyteczności i zadowolenia użytkownika, analizując te systemy również jako narzędzia w moderacji treści. W podsumowaniu przedstawiony jest idealny system ocen.

### **Rozdział 4 – Dziel i banuj**

Rozdział opisuje budowę systemów ostrzeżeń i banów opartego na punktach, wraz z opisem formy przekazu informacji o upomnieniach i karach użytkownikowi (czyli w jaki sposób przyznać ostrzeżenie, aby było ono skuteczne), a także krótko omawia system raportowania.

### **Rozdział 5 – Regulamin**

Rozdział opowiada o formułowaniu i zasadności zasad. Ich egzekwowaniu i znajdowaniu dziury w całym, dokładnie opisując czemu służy każda zasada często pojawiająca się na forach. Rozdział zawiera również przykładowe zestawienie przewinień i surowości kary za nie. Atrakcyjny fragment rozdziału dotyczy wymówek i prób ośmieszenia moderacji aby uniknąć ostrzeżenia.

## **Rozdział 6 – Kategorie forum**

Omawia problemy związane z licznikami postów, analizuje sposoby na przywrócenie porządku w działach „wolnej dyskusji” czy często skupiającym całą uwagę użytkowników dziale „Ogólnym”. Pokazuje także konsekwencje istnienia działów dosłownie bez zasad.

## **Rozdział 7 – Wskazówki moderacyjne**

Rozdział przeznaczony dla moderatorów, podający ponad dwadzieścia wskazówek związanych z moderacją (np. jak zachować się, kiedy użytkownik publikuje treść na granicy zgodności z zasadami).

## **Rozdział 8 – Zarządzanie ciałem**

Rozdział przeznaczony dla osób zarządzających ekipą moderatorów (szczególnie moderatorów-wolontariuszy), opisuje on sposoby podziału obowiązków, oceny działań moderacji, proces rekrutacji, zabezpieczenia przed nadużyciami moderatorów i inne przydatne informacje.

## **Rozdział 9 – Jak hakować konta**

Rozdział omawia oczywiste zabezpieczenia zasobów witryn i for takie jak silne hasło, a także sposoby wyłudzania kont czy odnajdywania tożsamości użytkownika bazując na poszlakach.

## **Rozdział 10 – Przyszłość moderacji**

Rozdział prezentuje, które gałęzie związane z moderacją (np. systemy oceny treści, systemy komunikacji, automatyczna moderacja) mogą się rozwijać, w którym kierunku i jakie znaczenie może mieć ten rozwój dla wszystkich ludzi.



# 1. Podstawy administracji witryny i forum

## 1. Wstęp

Utrzymanie i promocję witryny/forum można prowadzić na wiele sposobów, część jednak z nich wciąż jest ignorowana czy zostawiana na pastwę losu, często nieświadomie. Administrator czy twórca treści podświadomie zakłada, że użytkownicy wiedzą i rozumieją to co on, albo twórca chce stworzyć coś niezwykłego, jednak mając mgliste pojęcie o tym co i jak chce się przekazać.

## 2. Cel, pał

Bez celu jest się nijakim. Jakiś cel musi witryna/forum mieć, musi po coś istnieć. „Ot tak” czy „dla zabicia czasu” to podstawy nie wróżące pomyślnej przyszłości. Forum klanu/sojuszu/drużyny, forum miłośników samochodów, forum dotyczące gry online, takie forum będzie zbierać określoną grupę użytkowników. Kolejny krok to idea, czyli w którym kierunku witryna/forum będzie się posuwać i w jaki sposób będzie zarządzane.

Bierność w działaniach jest działaniem w drugą stronę, a forum czy witryna może być wyznacznikiem jakości (np. najlepiej opisujące zagadnienie), wolności (np. wiele swobód w wyrażaniu opinii, przyjmowanie skrajnych opinii), skuteczności (np. najcelniej prognozujące zmiany), popularności (np. najwięcej użytkowników spośród wielu for fanowskich gry online), unikalności (np. jedyne forum dla kosmitów). Mając jasno określone wyznaczniki łatwiej dobrać narzędzia i działania do polepszenia wyników, spełnienia naszych założeń.

Popularne witryny (a do posiadania takiej każdy dąży) dają też przykład na cały świat, i kolejne witryny będą z nimi porównywane.

## 3. System ogłoszeń jest najważniejszy

Duża witryna/forum bez ogłoszeń to dla użytkownika podróż w ciemnościach, której to podróży po omacku bardzo często osoby odpowiedzialne za ogłoszenia nie widzą. Nikt nie chce przegapić informacji o aktualnościach, nadchodzącej przerwie w działaniu czy kasacji starych wątków na forum. Ogłoszenie powinno być umieszczone z odpowiednim dla wydarzenia wyprzedzeniem i pompą. Ot, jeśli nagle serwery gry przestały działać, wielki czerwony napis powinien być na samej górze, a nie nowy temat w kategorii *Ogólne*. Kto ma to zauważyć? Inna

kwestia, że szanujący się portal powinien mieć na swojej stronie status serwerów, by użytkownik nie musiał włączać gry, logować się, czekać, a na końcu zobaczyć, że serwer jest nieaktywny.

Dla jasności dodam, przez *Ogłoszenia* rozumiem *Aktualności*, czyli wszelkie nowości – dział z tematami typu *Zasady forum*, *FAQ* to całkiem co innego. Nie powinno łączyć się tych dwóch, chyba, że zrobi się to w sposób zapewniający przejrzystość, intuicyjność i łatwy dostęp do obu.

Dla całkowitej jasności dodam, że kwestia ogłoszeń dotyczy w zasadzie tylko tych witryn, które są wystarczająco rozbudowane i aktywne, których użytkownicy/klienci codziennie odwiedzają w poszukiwaniu informacji czy w związku z awariami oprogramowania. Na przykład witryna małej kwiaciarni nie musi pisać ogłoszeń, chyba, że o promocjach, nowo zakupionych odmianach kwiatów czy o wakacyjnej przerwie w działaniu.

**Dlaczego warto pisać ogłoszenia? O wszystkie zmiany i problemy użytkownicy i tak się zapytają, na forum czy bezpośrednio do osób odpowiedzialnych za kontakt z klientem. I zrobią to lawinowo.** Widoczne i dobrze napisane ogłoszenie uprzedza zalew zbędnych tematów, odpowiada na pytania, które na pewno się pojawią, podkreśla profesjonalizm – problemy zostały zaadresowane z wyprzedzeniem.

Jeżeli nastąpiła aktualizacja gry/programu, na pewno ktoś zapyta co zostało zmienione, a odpowiedni temat umieszczony przed aktualizacją rozwiązałyby problem. Dodatkowy atut to właśnie podkreślanie profesjonalizmu oraz stwarzanie wizerunku aktywności. Każda ogłoszona zmiana, nawet mała, pokazuje, że forum/serwis wciąż żyje, wciąż się rozwija. Nawet nieistotne zmiany dla „góry” są istotne dla użytkowników, a ogłoszenie ich (nawet w ogólnej formie „poprawiono wygląd interfejsu”) wpłynie wyłącznie pozytywnie. Argument o nie przyznawaniu się do złego stanu rzeczy nie znajduje u mnie uzasadnienia. Zawsze będzie coś co można ulepszyć, zawsze może zdarzyć się jakiś błąd czy element wymagający poprawy – o każdej poprawce warto pisać.

Ogłoszenie chcące odpowiedzieć na dużo pytań może wydawać się zbyt rozbudowane, ujawniające zbyt dużo informacji. Ale użytkownicy i tak się zapytają, i tak trzeba będzie im odpowiedzieć. Na problemy związane z obszernością i trudnością w zrozumieniu treści (np. techniczne przyczyny awarii witryny) odpowie rozdrobienie materiału, podzielenie go na wiele tematów, utworzenie specjalnej witryny, użycie formy *Pytań i odpowiedzi*, graficzne urozmaicenie treści, użycie animacji czy nagranie wideo. Nawet, jeśli ktoś nie przeczyta wszystkiego, to zadając pytanie na forum czy w komentarzach ogłoszenia, inny użytkownik (który przeczytał wszystko) będzie mógł mu odpowiedzieć – a my zaoszczędzimy czasu sekcji Obsługi Użytkownika.

Aktualne i dobrze wykonane ogłoszenia to rzecz niezbędna. Odwiedzający stronę nie *pomyśli*, że ktoś nie dba o witrynę, on stwierdzi *fakt*. Brak aktualizacji to nie zaniedbanie - to brak wykonania podstawowej czynności.

W zależności od ilości ogłoszeń, oprócz obowiązkowej wyszukiwarki można zastosować tagi (aktualizacje, promocje, turnieje) i umożliwić filtrowanie ich z widocznego menu. Filtrowanie powinno być dostępne nie tylko na stronie głównej witryny ale i na forum. Każde filtrowanie ogłoszeń powinno odbywać się bez konieczności przeładowania strony.

Ogłoszenia powinny być zsynchronizowane – umieszczane w logicznej i chronologicznej kolejności, aby użytkownicy łatwiej mogli się z nimi zapoznać. Ogłoszenia powinny być punktualne, jeśli w treści jest „dzisiaj”, to dzisiaj, jeśli „wkrótce”, to wkrótce, nie może być sytuacji, gdzie ogłoszenie jest w czasie teraźniejszym, a wchodzi w życie kolejnego dnia. Mija się z celem także ogłoszenie czegoś zbyt późno – już wszyscy będą wiedzieć. Ogłoszenia powinny mieć godziny i daty podawane we wspieranych strefach czasowych (np. w czasach odpowiednich serwerów). Dział z tematami ogłoszeń powinien być sortowany wg daty założenia tematu, by użytkownicy nie mogli przerzucać starych ogłoszeń na samą górę pisząc nowe posty.

Jeden dodatkowy temat na forum na drobne ogłoszenia (czy obszar w obrębie witryny) nazwany np. „Drobne zmiany (2013-05-12 11:40)” jest zawsze, absolutnie zawsze dobrym rozwiązaniem. Na pewno zostanie wdrożona jakaś drobna zmiana o której będzie wypadało napisać, ale zakładanie nowego tematu z ogłoszeniem okaże się zbyt dużym kalibrem. Warto też pamiętać, by za każdym razem jak temat ten zostanie zmieniony wyświetlać jego ikonę jako „nowy post”.

Ogłoszenia powinny być neutralne, np. tworzone ze wspólnego konta, aby rozwiązać problem zmian w szeregach, a także by prywatne sygnatury nie rozpraszały ogłoszeń. Ponadto różne konta umieszczające różne rodzaje ogłoszeń pozwolą użytkownikom wyszukiwać tematy przez zwykłe gotowe moduły „wyszukiwania utworzonych tematów przez użytkownika”.

Wizualne przedstawienie ogłoszeń może być kalendarzem – łatwiej się przyswoi nadchodzące zdarzenia jak będą rozpisane na poszczególne dni, szczególnie przydatne przy stałym cyklu aktualizacji (poniedziałek podgląd zmian, środa patch, piątek turniej, sobota wydajnościowy restart serwerów), elementy można zaznaczać w zależności od typu (serwer, turniej), ważności (pilne, cotygodniowe) czy powtarzalności (wszystkie powtarzalne w ten sam sposób).

**Ogłoszenia są najważniejszą częścią forum i wielu witryn, tą oficjalną, kluczową.** Tematy ogłoszeń powinny być albo zamknięte (wtedy komentarze pojawiają się w odpowiednich działach, tych mniej formalnych) albo dokładnie moderowane. Ogłoszenia to wizytówka forum. Jeśli jest tam bałagan i wyzwiska już na pierwszej stronie dowolnego ogłoszenia, co można pomyśleć o zarządzie takiego forum? Ponadto, otwarcie ogłoszenia zaprasza użytkowników do

zadawania dodatkowych pytań, które powinny otrzymać odpowiedź (w innych częściach forum niekoniecznie). Jak wygląda ogłoszenie nowego dodatku do gry/forum, a następnie 20 stron postów, że części użytkowników ta nowość nie działa, bez jakiegokolwiek odzewu ze strony administracji?

Wciąż nieaktualne a wiszące ogłoszenie „Przerwa w działaniu strony” wywoła negatywne uczucia zarówno dla osób, które ogłoszenie już czytały jak i nowych czytelników, zaniepokojonych ogłoszeniem, dopóki nie zauważą daty jego opublikowania (o ile zauważą!). W ten sposób podważone zostanie zaufanie (choćby podświadomie) do wiarygodności ogłoszeń. Ogłoszenia nieaktualne należy odpowiednio oznaczać bądź archiwizować (usuwać), blokując też możliwość komentarzy.

Zablokowanie komentarzy w starych ogłoszeniach to najlepsze rozwiązanie dla administracji i użytkowników: po pierwsze, uniknie się sytuacji, kiedy użytkownik zada pytanie czy zgłosi ważny błąd do ogłoszenia, którego komentarzy już nikt nie przeczyta, po drugie, będzie to znak dla użytkownika, że temat jest już nieaktualny, a po trzecie, uniknie się tworzenia strefy wolnej od moderacji (ponieważ nikt nie będzie przeglądał starych ogłoszeń). Warto dodawać przy zamykaniu ogłoszenia uwagę jak zgłosić komentarze po zamknięciu (np. w którym dziale forum należy pisać czy na jaki mail wysłać uwagi).

#### **4. Nawiązano kontakt z lokalną ludnością**

W przypadku działalności dla społeczności, brak kontaktu z nią przeczy samemu założeniu, za to w przypadku działalności dla portfeli społeczności, brak kontaktu z nią oznacza mniejsze zyski. Bowiem w jaki sposób firma dowie się na co użytkownicy chcą przeznaczyć całą swoją pensję?

Istnieje kilka zasad, które osoby kontaktujące się ze społecznością prędzej czy później poznają na własnej skórze.

1. Jedną z nich to **wycucie w ujawnianiu informacji o nadchodzących zmianach** czy dodatkach. Odpowiednio skonstruowane ogłoszenie, umieszczone w odpowiednim czasie, pozwoli społeczności być częścią tego projektu przez dodanie swoich pomysłów, zauważenie luk bezpieczeństwa. Dodatkowo będzie to swego rodzaju przygotowanie, zwiększenie napięcia i przywiązania do witryny/forum, w oczekiwaniu na upragnione zmiany. Pytanie jednak użytkowników o propozycje zmian, kiedy tych propozycji nie zamierza się wprowadzać, to strzał w stopę. I to z podwójnymi obrażeniami.

2. Kolejną zasadą to **patrzenie na wszelkie opinie i inicjatywy (np. petycje) z dystansem**. Szczególnie, jeśli sprawa dotyczy dużej społeczności, oddzielonej od forum (np. gra online) bądź kiedy opinie były zbierane przez krótki okres czasu. Jak często, przy popularnej możliwości zakładania darmowych kont, mamy do czynienia z reprezentatywną grupą około tysiąca użytkowników? Kiedy każdy może założyć dowolną ilość kont, żadna ankieta nie może być wiarygodna.

Dostrzeganie negatywów jest bardziej popularne, co ciągnie za sobą prezentowanie takowych opinii. Jeśli mała grupka na coś narzeka, nie musi to być odzwierciedlenie opinii całej społeczności. Grupa faktycznie niezadowolonych może być nawet niewiele większa od tej, co skarży się na forum. Będzie także druga grupa, która nie mając powodu do narzekania, po prostu nie będzie się udzielać.

Przykładowo, odnosząc się do moderacji, część użytkowników będzie chciała ostrzejszej moderacji, by forum było czystsze i bez wulgaryzmów, inna część użytkowników będzie chciała mocno zluźnić więzy moderacyjne, a jeszcze inna grupa po prostu będzie zadowolona z obecnej sytuacji. Tak, jak ma to miejsce odnośnie wszystkiego w rzeczywistości. **Zmieniając zasady pod wpływem jednej grupy, odezwie się inna – do tej pory milcząca, która była zadowolona z obecnego stanu, i może okazać się, że to właśnie ta grupa jest najliczniejsza**, ma najbardziej zasobne portfele a może nawet ma lepsze argumenty od dwóch pozostałych grup nacisku. Po prostu nie wypowiadała się, bo wszystko było w porządku.

Nie można przypisywać jednostkowych, pojawiających się w krótkim czasie opinii jako głosu ludu. Charyzmatyczne jednostki często będą uważały, że reprezentują wszystkich, najczęściej jednak reprezentują one wyłącznie same siebie.

Pseudo-obrońca społeczności będzie używać chwytów erystycznych taki niby obrońca praw użytkowników po prostu chce zdobyć popularność, wybić się na jakimś błędzie administracji. Jeśli popularne byłoby bronić ginące sikorki, taka osoba była pierwsza, chociaż o problemie nie wiedziałyby nic, ani nie zależałoby jej.

Prawdziwy obrońca napisze wyważoną i prywatną wiadomość, która uwzględni punkt widzenia administracji, użytkowników, zastanowi się nad dalekosiężnymi skutkami zmian, które zaproponuje.

3. Trzecią zasadą jest aktywność i rozdzielenie obowiązków od kontaktu ze społecznością. **Użytkownicy, szczególnie młodszy, lubią interakcje z moderacją/administracją. Lubią, kiedy ich posty i prywatne wiadomości są zauważone, lubią wspólne gry i zabawy z administracją, traktując ją po części jak celebrytów.** Jeśli jednak osoba angażująca się w takie działania ma swoje inne obowiązki, to musi pamiętać, że „Obowiązki są ważne, a potrzeby użytkowników nieskończone” (co jest opisane w rozdziale 7), oraz podkreślać to użytkownikom. Nie bezpośrednio „Nie będę tego robił bo mam swoje obowiązki” ale raczej „W dzisiejszy wieczór, kiedy jestem już po pracy, porozmawiamy o...”, „Korzystając z przerwy obiadowej mogę zagrać...”.

Ostatnią zasadą, chociaż lepiej byłoby powiedzieć wskazówką, jest *personifikacja administracyjnego awatara w kierunku własnej osoby*. Mając do czynienia z bardziej prawdziwą osobą, użytkownik będzie się czuł bezpieczniej. Jako prawdziwy człowiek wiadomo jaki ktoś jest, jakie ma zainteresowania, jaki

charakter, wiadomo komu dziękować, w czym pomoże, wiadomo też kogo i za co winić, co jest bardziej kłopotliwe dla moderatora, ale lepsze dla użytkowników. Anonimowy zespół moderacji byłby przyjmowany jako bezkarna grupa automatów, którą łączy wspólna świadomość i która działa wedle jednego schematu, z którą nie można się dogadać. W skrajnych przypadkach, jak dodamy do tego dążenie do doskonałości i próby asymilacji użytkowników, by myśleli jak moderatorzy – obraz może wyjść dość niepokojący. Opór użytkowników będzie bardzo celowy.

Stan przyjaznego administratora można osiągnąć przez publikację informacji osobistych o sobie, zdjęć czy linków gdzie informacje te można zdobyć (własny blog, profil na portalu społecznościowym) oraz pozamoderacyjne, lekkie kontakty z użytkownikami.

## 5. Wykryto oznaki życia

Aby użytkownicy nie uciekli z witryny/forum jak z pustego czy nawiedzonego przez zombie miasta, należy utrzymywać aktywność. Poprzez ogłoszenia z aktualnościami, używanie znaczników „Ostatnio edytowano”, aktualną stopkę.

Co można zaoferować użytkownikom?

- konkursy i prezenty,
- spotkania (online i twarzą w twarz),
- zmiany wystroju witryny (wakacje, zima, lato, święta, igrzyska, mistrzostwa świata w piłce nożnej itd.),
- turnieje,
- starcia różnych rang w przypadku forum gier zespołowych,
- nagrody dla weteranów,
- wgląd do projektowanych nowości (dla specjalnych użytkowników, bloggerów czy prasy),
- wizyta w studio / udzielenie wywiadu / sesja pytań i odpowiedzi,
- promocja twórczości społeczności.

Starcia rang powinny być komentowane i transmitowane w miarę możliwości. Moderatorzy przeciwko administratorom, moderatorzy przeciwko użytkownikom, graficy przeciwko programistom, tegoroczni finaliści przeciwko drużynie gwiazd.

Dla weteranów mogą być bannery, dodatki do profilu, unikalne elementy w grze, ucieszy to obecnych starych wyjadaczy, a kiedy dodatki będą dostępne niezależnie od aktywności (to znaczy że wystarczy staż, a nie staż plus określona ilość gier/postów w ostatnim miesiącu), paru użytkowników może wróci do niej, a pozostali przywiążą się do strony licząc na podobne bonusy.

Konkursy, prezenty wynagradzające aktywność. Podczas turnieju można rozlosować spośród wszystkich go oglądających, będących na czacie czy przeglądających temat, ciekawe nagrody. Można także wszystkim online podczas imprezy coś rozdać (np. małą sygnaturkę, ikonę czy bonus w złocie), można to robić też w losowych godzinach by zachęcić do aktywności. Warto rozważyć

rozdanie takich prezentów całej społeczności, ale tym najbardziej aktywnym najpierw (w nagrodę), a reszcie pod koniec tygodnia.

Inicjatywy takie jak wypromowanie dzieła (grafiki, artykułu czy czegośkolwiek), nie wymagają wiele wysiłku ze strony administracji. Zawsze będą liczyć się intencje i zwycięstwo, nagroda, satysfakcja. Dodatkowo, będzie to darmowa promocja witryny/forum przez użytkowników, którzy będą umieszczać treści konkursowe w serwisach graficznych czy wideo (np. YouTube). Popularne jest także przejście praw do przesłanych materiałów w celach promocji gry (np. dostaniemy grafiki i plakaty w zamian za wypromowanie ich na naszej stronie głównej, a autor będzie zadowolony z takiej wymiany).

## 6. Elementy techniczne

Budowanie i zarządzanie społecznością wymaga wielu elementów technicznych, tak jak jakaś organizacja potrzebowałaby dużej siedziby, komputera, samochodu, szafy na archiwa. Omówmy niektóre z niektórych elementów technicznych (bowiem możliwości jest mnóstwo), ich zasadność i niezbędny poziom szczegółowości do spełnienia swojej roli.

Jeżeli zdecydujemy się na prywatne wiadomości związane z forum, powinniśmy pamiętać o tym, że powinny one służyć raczej jako wymiana danych do innych środków komunikacji oraz do bardziej formalnych czynności. Nie trzeba zatem poświęcać zasobów i czasu na udoskonalanie prywatnych wiadomości, ponieważ od rozmowy są skrzynki e-mail i komunikatory. Od strony technicznej, limity przechowywanych wiadomości, wiadomości kasowane po miesiącu, dla dużych for/stron będzie to konieczność. Pośrednie rozwiązanie to lokalne kopie tych wiadomości – lepsze to niż nic. Z prywatnymi wiadomościami będą powiązane filtry antyspamowe, ustawienia o przyjmowaniu wiadomości od nieznanomych (odgórne bądź decyzja po stronie użytkownika).

Opcja „Ignorowanie tematów” czy „ignorowanie użytkowników” z pewnością oszczędzi wielu nerwów, a zaszkodzić nikomu nie zaszkodzi.

Od strony wizualnej, **różne style i wersje kolorystyczne stylów to ważna rzecz**. Chyba, że dany styl łączy się w innymi elementami np. interfejsem gry, mimo wszystko warto pomyśleć o chociaż jednej alternatywie. Użytkownicy na pewno polubią to bardziej niż ktokolwiek (czy jakiegokolwiek dane statystyczne) przypuszcza (szczególnie, wydając nowy styl parę lat od istnienia strony). Nowa szata graficzna traktowana jest przez użytkownika jak nowy produkt, który otrzymało się gratis. A kto nie lubi otrzymać coś za darmo?

Także bardzo istotne jest rozróżnienie rang na forum, dzięki czemu istotne uwagi moderacji/administracji będą widoczne. A uwagi te muszą być widoczne dla poprawnego działania forum.

Wyróżnienia można dokonać na kilka sposobów:

- bannery pod awatarami,
- większa czcionka czy kolor nazw użytkownika,
- specjalne awatary,
- możliwość używania kolorowej czcionki w postach (np. używane tylko na treści związane z moderacją),
- specjalne sygnatury.

Moderacja powinna mieć narzędzia do „działania” w profilach użytkowników (np. nick, awatar), profilach ich drużyn, opisach – każde miejsce, gdzie użytkownik coś może zmienić to potencjalne miejsce do nadużyć.

Pola w profilu typu „Kraj” to dodatkowa praca w przypadku aktualizacji, i chociaż takie pole pozwala osobom o tym samym pochodzeniu na lepsze kontakty, bardzo często jest wykorzystywane do dyskryminacji (gdzie bez tego pola, nikt nie poznałby z jakiego kraju jest dany użytkownik).

Przy elementach technicznych warto wspomnieć o kwestiach prawnych, gromadzeniu informacji o użytkownikach, dozwolonych treściach czy konkursach z nagrodami, szczególnie, kiedy w grę wchodzi wiele państw z ich różnym prawem. Jest to temat, który może umknąć, a w żadnym wypadku nie powinien.

Kontrola edycji postów (zachowanie poprzednich edycji) będzie istotne, by ktoś nie napisał jednego, a potem zmienił i się wypierał.

Głosowanie przy pytaniach, ogłoszeniach będzie szybkim oszacowaniem popularności, bowiem nie wszyscy będą zainteresowani napisaniem komentarza (głosowanie jest bardzo łatwe, szybkie i satysfakcjonujące dla użytkownika). Należy pamiętać o opcjach neutralnych czy wstrzymujących się od głosu.



## 2. Wolność złapana w sieci

### 1. Co to jest wolność?

Wolność globalna to temat nowy (druga połowa XIX wieku – przełomy w prawach wyborczych dla kobiet; połowa XX wieku – przyjęcie Powszechnej Deklaracji Praw Człowieka), nie do końca rozumiany. Wolność bywa różnie definiowana (każdy definiuje ją jak mu wygodniej w danej sytuacji) i to te różnice w definicji widać dobrze, kiedy problemem staje się wolność słowa w Internecie.

Czy wolnością jest możliwość przejścia przez czyjś ogródek (wolność zabraniająca właścicielowi mieć płotu ograniczającego naszą wolność), czy też wolnością jest przejście przez ten ogródek (niezależnie z płotem czy bez) bez konsekwencji? Czy można narzucić komuś wolność, jeśli z własnej woli wybiera niewolę? Jak pogodzić wolność do stawiania płotu z wolnością do przechodzenia przez ogródek?

W przypadku wolności słowa, którą rozważamy w kontekście Internetu, warto wiedzieć, że polskie prawo wolność tą już ogranicza, przewidując kary za np. oszczerstwa, ujawnianie danych osobowych, obrazę uczuć religijnych.

Wolność słowa jest rozdzielana od wolności czynu dlatego, że ta pierwsza nie pozostawia fizycznych konsekwencji w trybie natychmiastowym. Może ona wyrządzić o wiele większe szkody (również fizyczne), ale nie rysuje się aż tak szkodliwie (**to palec naciska na spust, zatem język namawiający do strzału jest niewinny**). Jest to po prostu złudzenie i uproszczenie, któremu ulegają ludzie tak łatwo jak przesądom czy stereotypom. Wraz z pogłosem politycznym, medialnym i po przeprawach z systemami totalitarnymi, wolność słowa nabiera barw utopijnych. Niestety, idee w stanie surowym, choćby nie wiem jak piękne, mają się nijak do rzeczywistości.

### 2. Cenzura zagraża Wszechświatowi

Rządy, kosmici i zbrodnicze organizacje chcą wszystkich cenzurować, czyż nie? Czytając artykuły poruszające jakiegokolwiek ograniczenie „wolności”, mam wrażenie, że zbliża się koniec ludzkości. W każdym razie tak jest to malowane. Informacja o monitorowaniu sieci w celu odnalezienia treści rasistowskich czy hazardu jest sprowadzana do „daje to furtkę władzy by cenzurować wszystko, na barykady rodacy”. Jeszcze zanim jedna osoba stanie się poszkodowana przez

nadużycia, internauci już wiedzą wszystko. Takie fanatyczne podejście do wolności przekłada się na postawy na witrynach i forach internetowych. Zapomina się także o istniejących już „metodach inwigilacji” (jak np. analiza słów kluczowych w rozmowach telefonicznych, lokalizacja GPS, przechowanie adresów IP przez operatorów usług internetowych, historia wypożyczanych książek w bibliotece, historia transakcji bankowych) oraz o tym, że wiele takich informacji w praktyce nie znajdzie zastosowania. Być może, gdyby władze albo korporacje miały nieograniczoną władzę wykonawczą mogłyby zrobić użytek nawet z niewielkiej ilości pobranych danych osobowych. Ale tak jeszcze *chyba* nie jest.

### 3. Moderator z sowieckiej Rosji

Czyli o wagarach na lekcjach historii. Podobnie jak w przypadku prawa Goodwina<sup>1</sup>, jeżeli w Polsce pada temat cenzury, na pewno chociaż jedna osoba porówna np. skasowanie komentarza z cenzurą w PRL. Później przechodząc w komunizm i systemy totalitarne.

Tam, gdzie ludzie byli po prostu zabijani za głoszenie innych poglądów, nie mówiąc o więzieniach i prześladowaniach, porównywać ze skasowaniem (prawdopodobnie łamiącego regulamin) wpisu? A gdzie szacunek do tych, co przecież walczyli o wolność, u owego miłośnika wolności?

Problem będzie w tym, że dla tego miłośnika będzie liczyć się tylko skasowany wpis. Użyje zatem wszystkiego by się odgryźć, nawet kompletnych niedorzeczności. W sytuacjach, gdzie faktycznie coś zostanie skasowane, zwykle są odpowiednie kanały do zgłoszenia nieprawidłowego usunięcia komentarza. Należałoby raczej z nich skorzystać, niż zbierać ludzi na rynku i rozdawać im pochodnie przeciwko złemu moderatorowi. Kulturalne i rzeczowe wyjaśnienie sytuacji może przemówić do rozsądku przedstawicielowi administracji forum, kiedy porównanie go do Józefa Stalina nie pomoże na pewno.

Drodzy Użytkownicy, nadgorliwość w blokowaniu wpisów będzie niewłaściwa i nieprofesjonalna, ale tym samym dana witryna/forum sama będzie budować sobie złą reputację i zmniejszać liczbę własnych użytkowników. Chociaż ostrzeżenia czy zawieszenia konta należą do bardzo negatywnych odczuć, nie ma potrzeby traktować tego osobiście i rozpoczynać wojny ponieważ ktoś ma inny pogląd na sprawę albo źle (z nieumiejętności czy złośliwości) ocenia sytuację. Nasze nie musi być zawsze na wierzchu.

Ponadto, cenzura, z definicji tyczy się w zasadzie blokowanie negatywnych opinii o czymś czy o kimś, a jej wymiar jest powszechny (np. prawo zakazujące danych treści). W ogólnosiwiatowym charakterze Internetu ciężko o powszechną cenzurę, bo na pewno nie można nazwać tego skasowaniem kilku postów na czyimś blogu.

---

<sup>1</sup> [http://pl.wikipedia.org/wiki/Prawo\\_Godwina](http://pl.wikipedia.org/wiki/Prawo_Godwina)



Obowiązkiem każdego, kto zna chociaż trochę historię albo ceni sobie wolność, tą wywalczoną przez przodków, jest wytłumaczenie osobom o podejściu „skasowali mój wpis = cenzura” faktycznego stanu rzeczy i niedorzeczności ich porównania. Błądzący, który słyszy tylko echo, umacnia się w nieomyślności. I ciągnie za sobą owce, nie mające innego pasterza.

#### **4. Ale przecież wszyscy kradną**

Taki jest Internet. To fakt, rozwinął się szybciej niż społeczeństwo jako całość - przykładowo, ogrom rodziców nie ma pojęcia jak dzieci zachowują się w sieci i czym w ogóle Internet jest (może gdyby ktoś do nich zadzwonił, że dziecko dostało bana za rasizm i rozpowszechnianie pornografii, zainteresowaliby się tym, albo gdyby musieli zapłacić karę za złe zachowanie ich pociechy), prawo próbuje dopiero go dogonić. Nie oznacza to jednak, że Internet powstał by szerzyć wolność (niczym nie ograniczoną). Jest to dopasowywanie nieistniejącego celu do istniejących już skutków.

Jedną z obron wolności w sieci jest właśnie fakt jej wszechobecności – wiele portali i stron nie jest solidnie moderowanych. Dzieje się tak częściej z powodu braku możliwości moderowania wszystkiego (technicznych, finansowych czy po prostu to jest bezcelowe) niż z przekonania, że całkowita wolność słowa jest tak

ważna (oczywiście do problemów technicznych nikt oficjalnie się nie przyzna; oczywiście również niektóre portale faktycznie będą promować idee wolności). Ale dopasować cel do skutku łatwo. Wszegobecność braku kontroli rodzi różne problemy, ale przecież, „wszyscy tak robią”. I prawie każdy zakątek sieci wygląda tak, jakby wpuścili grupę dzieci i nastolatków na plac zabaw bez kontroli, mówiąc im, że konsekwencji za psoty (i niszczenie sprzętu) nie będzie.

## 5. Wolność prywatności

Z powyższych stwierdzeń rodzi się alternatywa dla niczym nie ograniczonej wolności. Z tego co wiem, każdy może założyć swoją stronę i robić z nią co mu się podoba, o ile nie będzie łamać prawa (ale zagraniczny serwer już uniemożliwi zablokowanie treści łamiącej prawo lokalne). Co najciekawsze, na swoich stronach można w pewnym stopniu „cenzurować” innych. Należy więc rozróżnić dążenia rządu do kontroli Internetu a kasowanie reklam z własnego bloga. Z własnego forum. Gdyby człowiek nie miał możliwości zrobienia zasad na swoim małym forum, nie miał możliwości kasowania reklam, obraźliwych treści i pornografii ze swoich witryn (for, blogów itp.), byłoby to nie tylko ograniczenie wolności, ale zielone światło dla trolli a tym samym internetowa paranoja. **Ktoś w końcu by się zbuntował i zaczął walczyć o wolność do „cenzury”.** Stworzenie prawa, które zabrania właścicielom stron kasowania jakichkolwiek cudzych wpisów (dopiero o tym mógłby decydować sąd), chociaż się nie zapowiada by zaistniało, teoretycznie jest realne do wprowadzenia przez jakiś zakręcony wolnościowo rząd.

Można też łatwo porównać Internet z przestrzenią. Jak ktoś nieproszony zjawi się na terenie prywatnym i będzie szkodził, śmiecił, wyzywał – wyprosi się go, a rozrzucone śmieci posprząta. Dlaczego zatem należy odbierać sobie możliwość kasowania wpisów?

Mamy jakieś forum, stronę. Ma ona swoje zasady, które zazwyczaj akceptujemy i czytamy przy rejestracji (przynajmniej w teorii). Nagle w złości ponosi nas, łamiemy regulamin, i zamiast pomyśleć „przekroczyłem wyznaczoną mi granicę, granicę, którą zaakceptowałem”, to zaczyna się komunizm, cenzura, wolność słowa. Przecież jesteśmy na czyjejś stronie. Jako gość. Nasza obecność to przywilej i dobra wola właściciela serwisu. A wyskakujemy, jakby coś nam się należało. Nawet, kiedy będzie blokowana kulturalna opinia, możemy założyć własne forum i pisać tam co chcemy. Właściciel strony tego nam nie ogranicza. Gdzie jest więc cenzura? Niekiedy tylko jako usprawiedliwienie złamania regulaminu, netykiety. Nawet w przypadku blokowania negatywnej opinii o kimś na jego własnej stronie, ja bym użył słowa „prawo do cenzury” zamiast „cenzura”, chociaż irytacja jest tu całkowicie zrozumiała.

Szczególnie istotna wydaje się także wartość prywatności rozumiana jako poufność – od korespondencji, przez numer telefonu po własne myśli. Zabraniając innym rozpowszechniania naszych poufnych danych ograniczamy im wolność, ale czy poczucie braku poufności nie wydaje się straszne (a gdyby

istniały urządzenia, które odczytują nasze myśli?)? Czy to skalowana osoba musi zmieniać tożsamości, numery telefonu i adres zamieszkania a oprawcy mają być bezkarni? Chyba to idee wolności istnieją dla człowieka, a nie odwrotnie.

Wolność do określenia własnego tematu na czyimś forum omawia podrozdział „Wolność w wolności” w rozdziale „Regulamin”.

Tak czy inaczej, wciąż i wciąż użytkownicy darmowych portali będą żądać tego i tamtego od właścicieli, właścicieli, którzy sami pracowali nad wszystkim, sami opłacają serwery i niekiedy zespół moderacyjny. Ba, i to jak żądać, w tonie uciskanych związków pracowniczych, gotowych do krwawej rewolucji. Stanowiska te będą popierane przez ogół społeczności, nie zastanawiającej się nad tematem wolności ani trochę, wedle zasady: „nie popierasz to jesteś przeciwko wolności, zatem jesteś komunista”.

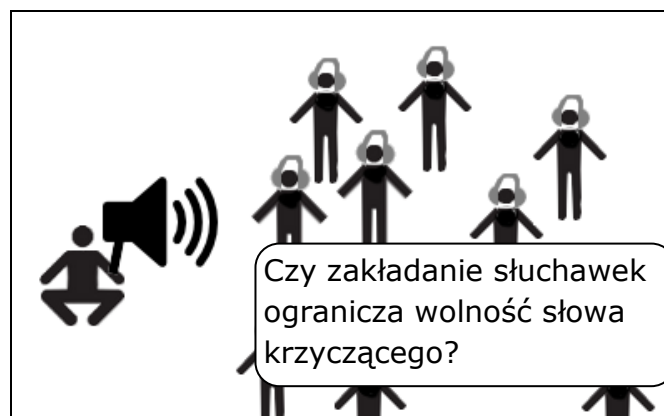
Wiele razy już słyszałem głosy oburzenia na osoby, które na YouTube blokują komentarze do swoich filmików.

## 6. Konflikt dwóch wolności

Z przykładów omówionych w poprzednim podrozdziale „Wolność prywatności” rysuje się obraz typowego konfliktu dwóch wolności, gdzie jedna wolność żywi się kosztem drugiej.

W przypadku forum czy strony mamy wolność komentującego przeciwko wolności właściciela strony. Dając więcej wolności komentującemu, ograniczamy ją właścicielowi. Kiedy to właściciel ma więcej wolności w poczynaniach, wolność ta jest automatycznie ograniczana komentującemu.

Jeśli policjantowi wolno zatrzymać, przeszukać, legitymować, wszystko bez zgody prokuratora, ograniczona jest wolność obywatela. Jeśli obywatel może unikać zatrzymania, przeszukania, legitymowania dopóki nie ma zgody prokuratora, to policjant ma ograniczoną wolność w swoich czynnościach. Nie ograniczając praw sprzedawców np. dotyczących umów, reklamacji, ogranicza się prawa konsumentom – i odwrotnie. Przykładów można mnożyć. Wniosek jest taki, że nie można po prostu dać wszystkim więcej wolności a problemy rozwiążą się same.



Jako przykład innego niż popularne spojrzenie na konflikty wolności dajmy pojawiające się od czasu do czasu tragedie nastolatków, którzy będąc prześladowani w sieci (cyberbulling) targają się na swoje życie. Popularne spojrzenie to „nie wchodzić na strony, gdzie nas obrażają”, ale pytanie jest bardzo proste – dlaczego to osoba prześladowana ma ustąpić? Dlaczego mała grupka złośliwych ma wszystkim dyktować zasady? W końcu nie będzie można korzystać z żadnej strony bez uszczerbku na zdrowiu psychicznym.

## **7. Jak walczyć z wolnością 101**

Z funkcjonalnego punktu widzenia, można zastosować całkowity brak komentarzy, co rozwiązuje problem niepożądanych treści. Albo bardziej pracochłonne – publikowanie komentarzy po zaakceptowaniu. Zapewnić użytkownikom stron/forum/gry możliwość włączenia filtra wulgaryzmów oraz możliwość blokowania wpisów/prywatnych wiadomości od innych użytkowników. Można zapewnić na forum działą traktowane z większym przymrużeniem oka, a na pozostałych trzymać użytkowników krótko. „Cenzurowanie” wypowiedzi nie na temat zwiększa jakość dyskusji, nie wyobrażam sobie for tematycznych bez usuwania wypowiedzi nie na temat; ktoś pyta o konkretną i poważną sprawę - a tutaj włącza się trzech i rozmawia o wczorajszym meczu.

Rozwiązaniem pośrednim, wpisującym się w zasadę „wolność tak, ale konsekwencje również”, jest możliwość publikacji komentarza wraz z jego ukryciem („Pokaż moderowany komentarz”) czy oznaczeniem na inny kolor, co jednak nie będzie miało zastosowania przy treściach wymagających usunięcia (ujawnienie danych osobowych, nawoływanie do przestępstwa). To rozwiązanie prawdopodobnie daje swobodę wypowiedzi większości użytkowników, ale ma też swoje wady (patrz rozdział „3. Lubię zło...”).

Zachowywanie wpisów ale przyznawanie ostrzeżeń i blokowanie użytkowników to również forma "wolności z konsekwencjami".

Trzeba zawsze mieć na uwadze, że im więcej ograniczeń, tym mniej osób będzie aktywnie uczestniczyć w życiu witryny. Świadomość braku kontroli, faktu, że wpis nie zniknie za parę godzin, jest bardzo motywująca dla wielu osób.

## **8. Równość i krytyka**

Wszelkie komentarze rodzaju „w sieci trzeba liczyć się z krytyką” mają w sobie wiele prawdy. Prawna i społeczna akceptacja na ostrzejsze zachowania w sieci istnieje. Zachowania jednak powinny mieć swoje konsekwencje, w praktyce działa to tylko w jedną stronę.

Uczestnicząc w dyskusji, publikując materiały czynimy to w świadomości krytyki. Ostrej, nieuzasadnionej, nawet nie mającej żadnego sensu. Byliśmy ostrzeżeni, musimy liczyć się z konsekwencjami.

Uczestnicząc w dyskusji, pisząc posty, czynimy to (powinniśmy!) w świadomości otrzymania ostrzeżenia, bana, nawet niesprawiedliwego. Byliśmy ostrzeżeni, przeczytaliśmy regulamin, powinniśmy liczyć się z konsekwencjami.

Jednak tak, jak łatwo jest wszystkim ludziom krzyknąć o prawie do ostrej krytyki i potrzebie wykształcenia sobie grubej skóry w sieci, tak samo trudno jest im milczeć zgodnie z zasadami forum czy witryny, które zaakceptowali. Których równie byli świadomi jak możliwości bycia skrytykowanym. Krytykować tak, ponosić konsekwencje jak przekroczy się określoną granicę - to już nie.

Nikt nie apeluje, by wykształcić sobie grubą skórę na możliwość skasowania wpisów i bycia zbanowanym... Ja apeluję! **Piszesz? Możesz być zarówno skrytykowany jak i zablokowany.**

## 9. Klawiatura w areszcie

Należy sobie i innym ciągle przypominać by pilnować szanownych rządzących w kwestiach prawa, jakie ustalają.

Prędzej czy później obie strony „dwóch wolności” będą domagać się coraz bardziej szczegółowych ustaleń gwarantującym im określone prawa. Jednym z takich przykładów może być kwestia komentarzy umieszczanych na stronach. Jeżeli administrator skasuje długi i odkrywczy komentarz, opowiadanie w dziale fan-fiction, może nie spodobać się to użytkownikowi, który włożył wiele wysiłku w swój tekst i chciał go później wykorzystać. Powie użytkownik nawet, że ta linijka tekstu to był utwór, a utwór to jest w prawie święta krowa.

Wprowadzić prawną ochronę dla każdego postu? Można powiedzieć „trzeba było sobie zapisać na dysku” i sprawę zamknąć, ale czy nie można byłoby tego rozwiązać lepiej? Dla użytkownika najlepiej byłoby mieć prawo do edycji, usunięcia i ukrycia każdej swojej wiadomości. Administrator chciałby mieć prawo do usunięcia (niezgodność z regulaminem) i zablokowania edycji postu (jako dowód w złożonej sprawie naruszenia regulaminu).

Kompromis? Zamiast usunięcia administrator może stosować ukrycie (inni użytkownicy prócz autora nie będą mogli zobaczyć treści), zamiast możliwości usunięcia/edycji treści przez użytkownika, można na określony czas treść tą ukryć. Jak już sprawa zostanie rozwiązana, czy po kilku latach, treść zniknie. Nie ma nic złego w możliwości ukrycia tekstu (przez użytkownika) napisanego jak było się „młodym i głupim”, prawo do usunięcia treści (przez administratora) po x-latach wydaje się rozsądne.

Prawo nie zna jednak kompromisu, jeśli się nie zaprowadzi tam prawa za rękę. W najczarniejszym scenariuszu możemy mieć w kodeksie cywilnym nadrzędny regulamin forum i witryn internetowych, będący praktycznym ludobójstwem na społecznościach i indywidualnych stronach. Byłoby to zmuszanie, by chłopcy na boisku grali w piłkę wg zasad ustanowionych przez FIFA.

Boisko służy do zabawy, a forum do pisania. Z forum tematycznego zrobimy śmietnisko dając każdemu wolność wypowiedzi, tak jak gdybyśmy nie pilnowali porządku i nie sprząтали obiektów sportowych. Ani na osiedlowym boisku nie ma rozgrywek Ligi Mistrzów, ani na zwykłym, małym forum nie rozstrzygają się spory wagi państwowej czy międzynarodowej, by każdy musiał mieć prawo głosu i by każda wypowiedź musiała być szczegółowo regulowana tysiącami przepisów.

## 10. Kontrola umysłów

Kwestią wartą poruszenia a z nieuzasadnionych logicznie przyczyn kontrowersyjną, jest identyfikacja osobowa na witrynach np. przez internetowy identyfikator obywatela powiązany z PESELEM.

Wprowadzenie takiego systemu, dające możliwość właścicielom witryn (i organizacjom rządowym) do takiej identyfikacji nie oznacza odejścia od anonimowości (chyba, że projekt nakłada taki obowiązek – no to co innego).

Właściciele witryn powinni mieć wolność do decydowania jak chcą identyfikować użytkowników (anonimowo, PESEL, oba systemy jednocześnie), a użytkownicy mogą wywierać presję w tą czy w inną stronę, jak to do tej pory czynią. Przecież zgodnie z zasadą wolnego rynku, jeśli nikt nie zechce się identyfikować przez PESEL to nikomu się nie opłaci z takiego rozwiązania korzystać.

Rozwiązanie to upraszcza kontrolę nad własną treścią, co w przypadku istnienia praw regulujących wpisy internetowe dawałoby możliwość błyskawicznego (pomijany byłby proces dowodzenia tożsamości) rozwiązywania sporów o wymuszenie usunięcia czy prośbę o usunięcie treści.

Więcej informacji o sobie przeciętny Kowalski ujawnia przez Facebook (konto Facebook używa też do pisania komentarzy na wielu portalach), niż miałoby to miejsce przy powiązaniu konta użytkownika (imię i nazwisko) z niewidocznym dla większości numerem PESEL.

## 11. Owoce wolności i podsumowanie

Owoce zrodzone z wolności słowa w Internecie będzie różnorodność opinii, ograniczona jedynie do osób wypowiadających te opinie, a z komentarzy „atakujących” można zawsze wyciągać wnioski co i dlaczego ludziom się nie podoba (a jeśli kto chce, to może potem je i tak skasować). Przesadne blokowanie zawsze spowoduje powstanie podziemia, gdzie fakty, mity, legendy, zabobony i wyobrażenia o wrogu – moderatorze, wymieszają się ze sobą.

To i inne owoce prowadzą do wniosku, jak to mówię: bezmyślne ograniczanie wolności w Internecie nie powinno być bezmyślne. Jak ktoś chce wszystko pablokować i jest świadom konsekwencji, nic nikomu do tego, a z drugiej strony - narzucając „wolność słowa” na danym forum - samemu stajemy się bliżsi władcom totalitarnym niż zespół moderacyjny, z którym walczymy.



Osoba korzystająca z Internetu powinna mieć świadomość jak i dlaczego może kontrolować wpisy innych osób i jak jej wpisy mogą być kontrolowane. Osoba korzystająca z Internetu powinna samodzielnie podejmować decyzje odnośnie swoich i cudzych wpisów.

Użytkownik Internetu powinien wiedzieć, że witryny i fora, z których korzysta mogą być zorganizowane i moderowane o wiele lepiej (patrz kolejne rozdziały, opisujące co i jak) – i powinien wiedzieć, że jego głos, którym będzie zamęczać administrację o poprawę jakości może coś zmienić, może być tamą dla wolności do spamu.

Użytkownicy często, chociaż niedostrzegalnie (bo nie krzycząc i protestując) dają do zrozumienia, że dobrze moderowane forum czy witryna jest dla nich ważna. Chcą rozmawiać ze sobą na określone tematy i wedle określonych zasad. Zdarza się, że takie inicjatywy są tłumione przez społecznie popieranym wolnościowym fundamentalistom, po prostu mieszających się w nie swoje sprawy. Tłumione skutecznie, bo nikt nie chce łatki „przeciwnika wolności”. W konsekwencji obniża się jakość forum/witryny, ale unika się awantur o „wolność”.

Wiele osób łamiących zasady, obrażających innych tłumaczy się, że takie zachowania widzi wszędzie w sieci – takie opinie powinny być wystarczającym dowodem, że za uleganie wolnościowym szantażom trzeba będzie zapłacić – będzie więcej kłótni i sporów, a atmosfera nie poprawi się.

Wciąż myli się ideę wolności słowa, pozwalającą krytykować władzę, silniejszych i uprzywilejowanych przez liczniejsze grono słabszych – ideę wolności głoszenia poglądów i krytyki. Myli się ją z wolnością słowa absolutną, gdzie forma wypowiedzi poglądów i cel ich wypowiedzi nie są ważne. Większość może stosować mowę nienawiści w stosunku do mniejszości a wszyscy będą tej większości w ciszy przyklaskiwać, bo tak nakazuje wolność, wolność absolutna.

Wolność jednak jest dla każdego i nie polega na tym, że temu kto krzyczy najgłośniejsz „Wolność! Wolność!” wolno wejść na głowę pozostałym. **Trzeba strzec wolności, aby każdy mógł mieć swoją stronę czy forum takie, jakie mu się podoba (z pewną dozą rozsądku regulowaną prawnie).**

### 3. Lubię zło – systemy oceny a moderacja

#### 1. Niezrozumienie systemów oceny

System oceny to przykładowo „kciuk w górę, kciuk w dół”, jak i wszelkie „Lubię to” czy „+1/-1”. Przyczyny wyboru oceny będą dla każdego inne, wynik powinien być zatem uśrednieniem wszystkich pobudek i dobrą estymacją ogólnych nastrojów.

Ostateczna ocena będzie uzależniona od aktualnych nastrojów społeczności (i efektu domino, gdzie początkowe kilka głosów zapala lampkę „tak myśli społeczność i ja też powinienem”), na próżno szukać w ocenie tej jakiś wyższych wartości. Dlatego też systemy te dobrze zajmują się ocenami szacunkowymi, jednak gdy ktoś szacunkowe dane uznaje jako dane obiektywne, zaczynają się problemy.

#### 2. Lubię zło

Użycie ostatecznej oceny do identyfikacji treści względem regulaminu czy netykiety opierając się o założenie „dużo plusów = zgodne, mało plusów = łamiące zasady” jest nieprawidłowe ze względu na mylne założenie.

**Jeżeli ktoś lubi wyzywać innych czy popiera rasistowskie treści, +1/Kciuk w górę/Lubię-to jest dla takiej osoby oczywistym wyborem** podczas oceniania obraźliwego, rasistowskiego wpisu. Opinia niezbyt popularna, kontrowersyjna czy „z drugiej strony barykady” (powiedzmy lewicowa na forum prawicowym, użytkownika gry A na forum konkurencyjnej gry B), zdobędzie szybko dużo negatywnych głosów, niezależnie od prawdy, wartości czy kultury wypowiedzi.

Jeżeli dany temat kogoś mocno zdenerwuje, zwoła znajomych do zminusowania całego wątku (wszystkich postów), niezależnie od ich treści.

Moderacja miesza się tutaj z subiektywnymi odczuciami. System ten będzie jako tako działał (rządy dyktatorów też jakoś działały), często zamykał i ukrywał rażące treści, kosztem opinii mniejszości. Dla bezpieczeństwa większości, głosy mniejszości zostaną stłumione – a to całkowita odwrotność idei wolności słowa.

### 3. Wciąż skuteczne

Dlaczego systemy oceny jako narzędzia moderacji (zwane też samo-moderacją) stają się coraz bardziej popularne? Odpowiedzią jest skuteczność i koszt utrzymania. Skuteczność jest dość dobra, a o jej brak zawsze można oskarżyć społeczność. Koszt utrzymania żaden, nie trzeba płacić moderatorom, co przy wzrastającej liczbie osób korzystających z Internetu oznaczałoby wielkie koszty. Zespół moderatorów musiałby być olbrzymi, aby opanować tak wielu użytkowników.

Jeszcze jeden powód to wiara w to, że społeczność otrzymująca różgi i natchniona duchem demokracji, sama będzie się moderować, a różg nie wykorzysta do nadużyć. Nie trzeba chyba tłumaczyć jak naiwna jest to wizja.

Czym jest system samo-moderacji? System daje użytkownikom możliwość ukrywania postów i zamykania tematów przez głosowanie. Skuteczność rozwiązania będzie tak dobra jak kręgosłup moralny społeczności. Ja oceniam to rozwiązanie porównaniem: „Poncjusz Piłat ogłosił samo-moderację, i zdecydowali, by dać +1 Barabaszowi”. Skuteczność będzie także zależna od odpowiedniej implementacji, nie ma bowiem jedynej wersji systemu oceniania treści przez użytkowników.

W tym systemie nie ma winnych jednostkowych, kiedy w przypadku moderacji są konkretne osoby do obwiniania. Jeżeli temat zostaje zamknięty, można winić tylko „społeczność”. Administracja nie musi borykać się z oskarżeniami, walczyć z użytkownikami. Jest to wspomniane umycie rąk.

Całkowicie zostawić forum użytkownikom się jednak nie da, ataki spamu, łamanie prawa czy nagminne, ostre łamanie zasad i tak doprowadzą do wyrzucenia kogoś z owego forum. Wtedy będzie trochę żali, bo przecież to społeczność moderuje więc co się administracja wtrąca na (własnym) forum, ale takie skrajności nie będą często więc i skarg będzie niewiele. Czyli jednak trzeba czytać forum by zobaczyć tematy „zbanujcie xxxx” albo mieć osobny kanał do raportowania. Społeczność przefiltruje tylko część nieprawidłowych wpisów.

Różne możliwości systemu oceniania oraz zabezpieczenia przed edycją postu np. możliwość cofnięcia głosu w przypadku postów edytowanych to kwestie do rozważenia, a w przypadku wspomnianej, należałoby przechowywać dane kto kiedy głosował bądź po prostu zawsze mieć możliwość zmiany.

Współczynnik koszt/skuteczność jest bardzo dobry, ale jeśli jakiemuś szaleńcy zależy na tworzeniu dojrzałej i kulturalnej społeczności? Kontakt z moderatorem, twórcą treści, autorem witryny, potrafi wiele uczynić w świadomości użytkowników. Osoby takie są traktowane jako celebryci, mniejszy lub większy autorytet (szczególnie przez młodszych użytkowników), co pozwala im wyjaśniać zasady współżycia społecznego, netykietę, uczyć szacunku.

Klikanie w plusy i minusy daje krótką, małą satysfakcję, utrwala egocentryzm i zachowania stadne.

#### **4. Użyteczność i odczucia użytkowników**

Skoro negatywne strony są łatwiej zauważalne, można pokusić się o niesprawdzoną tezę, że minusów powinno być więcej – jednak chęć „polubienia czegoś” i udzielenia w ten sposób wsparcia autorowi treści jest równie mocna, o ile nie mocniejsza. Używanie samych plusów do oceny treści równa neutralność ze sprzeciwem. Pokazywanie tylko dodatnich wartości? To znowuż zrówna tematy z kilkoma głosami sprzeciwu do tych z setkami takich głosów. Zatem wyekspozowanie tylko plusów?

To byłaby dobra decyzja, ponieważ im większe ekspozowanie negatywnej oceny, tym gorzej dla wszystkich. Zminusowanie nie jest przyjemne. Żadna krytyka nie jest. Zminusowanie jednak jest krytyką bezosobową, bez argumentów, po prostu ma się dużo minusów i nie wiadomo dlaczego. Nie można się do tego odnieść, obronić, wyjaśnić. **To bicie dziecka za coś, ale nie wyjaśnienie mu, dlaczego.** Gdy dojdzie do tego jeszcze ukrycie opinii czy zamknięcie tematu z powodu dużej liczby minusów, irytacja gwarantowana.

**W systemie z minusami po prostu zamiast złości na moderatorów, jest złość „ej czemu dostałem minus”, odwety i kłótnie.** Często spotkamy się z wypowiedziami „Tylko głupek to zminusuje”. Ilość problemów z minusowaniem może być nawet taka sama jak i z normalną moderacją. Jednak nie dotyczy to administracji, także może ona dalej spokojnie przeliczać zarobione pieniądze. Użytkownicy nie są świadomi, że winna jest administracja, nie biorąca pod uwagę user experience, dlatego nie rezygnują z uczestnictwa w "dobrze prowadzonym" forum.

Bycie ocenionym przez automat jest bardzo irytujące, bo uważa się automat za coś obiektywnego, a z opinią człowieka można dyskutować, wytknąć bezsensowne argumenty, zauważyć fatalny styl wypowiedzi. Z automatem, „społecznością”, nie powalczy. Pamiętajmy, że forum jest do dyskusji, a od ocen są ankiety, za to plusy np. uwalniają od powtarzających się wpisów „popieram”.

Kilkukrotne zaminusowanie postu z ciekawą acz niepoprawną politycznie opinią prowadzi do narodzin trolla, co celem systemu samo-moderacji raczej nie było. Nie są to zjawiska bardzo częste, ale przyczyna wielu osób piszących tylko po to by zrobić zamieszanie (dostać plusy za bezsensowny temat czy prowokować do otrzymywania tylko minusów) tkwi w niechęci do systemu, który potraktował ich niesprawiedliwie. Albo do całej społeczności (choć w temacie „narodzin trolla” zagłosowało na minus tylko 20 osób, które akurat były online, uraza pozostaje).

**Redukcja negatywnych efektów minusowania nastąpi przez odpowiednie wyświetlanie informacji o oddanych głosach.** Zamiast wielkich czerwonych minusów można po prostu pokazywać obecny współczynnik, procentową ilość głosów, kciuki, mordki (im lepsze poparcie tym bardziej uśmiechnięta; mogą być

inne elementy zależne od tematyki forum), pokazywać paski plusów i minusów, co pozwoli też na realną oceną poparcia poza pozytywnym uczuciem „choć jeszcze paru się zgadza”. A często z tego powodu – znalezienia myślących podobnie, potwierdzenia własnej opinii – pisze się w sieci.

Kolor czerwony najczęściej towarzyszy minusom. Wywołuje on silne emocje, a powiązanie go z negatywnym minusem na pewno nie uspokoi czy poprawi nastroju użytkownikowi. Można wspomnieć tutaj o YouTube, które niedawno odeszło od koloru czerwonego w pasku ocen wideo (jest tylko zielony i szary, a łapki są szare), jednak kolor czerwony mógł zostać usunięty wyłącznie aby ograniczyć jego użycie do znaku firmowego YouTube (logo) i ważniejszych elementów interfejsu (np. subskrybuj).

Brak pokazywania aktualnej oceny pozwala na brak instynktu stadnego, ale czy te informacje gdziekolwiek pokazywać? Jeśli oceniający albo autor otrzymają informacje, to zaraz się nią podzielą w poście a reszta użytkowników, chociaż nie mająca bezpośredniego dostępu do tych informacji, otrzyma je na tacy.

Popatrzmy na przykład rozmowy w sieci, gdzie użytkownicy głosują nad ukryciem wpisów, które im się nie podobają:



The screenshot shows a forum thread with the following structure:

- [-] **Autor2** 1 godzina temu  
Pierwsza odpowiedź  
permalink rodzic
- [-] **AutorZ** 50 minut temu  
POKAŻ WIADOMOŚĆ  
permalink rodzic
- [-] **Autor1** 20 minut temu  
To znaczy?  
permalink rodzic
- [-] **Autor5** 18 minut temu  
POKAŻ WIADOMOŚĆ  
permalink rodzic
- [-] **Autor2** 17 minut temu  
No to pojechał  
permalink rodzic
- [-] **Autor8** 16 minut temu  
"Ty #\$\$%^!! Spier!@\$#^ #%\$^#" - ładnie to się tak wyrażać, panie Z?  
permalink rodzic
- [-] **AutorZ** 14 minut temu  
POKAŻ WIADOMOŚĆ  
permalink rodzic
- [-] **Autor5** 8 minut temu  
POKAŻ WIADOMOŚĆ  
permalink rodzic
- [-] **Autor12** 4 minuty temu  
Zgadzam się z powyższą opinią  
permalink rodzic

Większość osób klika w „Pokaż wiadomość”, ponieważ wiedzą, że opinia po prostu mogła być kontrowersyjna, oraz co ukryte to budzi ciekawość. Przydałaby się tutaj opcja „Zawsze pokazuj” albo „Pokaż w tym temacie”, bo to ukrywanie (czy zmiany kolorów – wiele witryn zmienia kolor czcionki wpisów oznaczonych jako spam na zlewający się z tłem) to czasami większa kara dla zwykłego użytkownika niż osoby łamiącej regulamin. Potem dyskusje są podziurawione, ludzie cytują ukryte treści i ogólnie nie wiadomo o co chodzi. Ukrywanie w ten sposób rażących wpisów jest raczej na pokaz: „Patrzcie, nasza witryna jest wolna od nieregulaminowych treści i brzydkich słów, wszystkie są ukryte.”.

## 5. Rozdział oceny i moderacji

Należałoby stosować osobny przycisk do oznaczania treści jako niezgodne z zasadami, czy prosto mówiąc „nieakceptowalne w społeczeństwie” – jeśli witryna nie ma wyszczególnionych zasad użytkowania. Użycie jednego systemu do kilku różnych celów to jak użycie tych samych ruchów kierownicy do skręcania, zmiany prędkości, regulacji klimatyzacji, otwierania szyb i drzwi – możemy przecież założyć, że przy skręcaniu powinno się zmniejszyć prędkość a uchYLENIE okna też nie zaszkodzi.

Absurdem będzie jednak guzik „Raportuj” obok „+1/-1” kiedy minusy mogą zamykać temat. Rozwiązanie takie miałoby sens, gdyby +1/-1 nie zamykały czy ukrywały treści, i takie rozwiązania również istnieją. Z drugiej strony, mając tylko przyciski „Oznacz jako spam” i „Lubię”, ludzie *dobrą* praktyką z „+1/-1” potraktują jako spam mało popularne opinie.

Można spotkać systemy reputacji, gdzie istnieje ogólna pula plusów i minusów, z której można czasami dać mniej lub więcej plusów, w zależności od obecnej reputacji. Pamiętać należy również o niewrażliwości ogłoszeń na zamykanie czy w ogóle na system głosowania – celem ogłoszenia jest pokazanie informacji!

Na ratunek przychodzi odebranie praw użytkownikowi do zamykania tematów (zablokowanie możliwości minusowania), ale pozostawienie możliwości głosowania. Czy też po prostu dodanie możliwości głosowania do normalnej moderacji – z zatrudnionymi moderatorami. Można też interweniować pierwszorzędnie w zminusowanych tematach/postach (winnych w słusznych zgłoszeniach karać, a w niesłusznie zminusowanym temacie resetować licznik - blokowanie możliwości ponownego zamknięcia dałoby trollom swobodę do nadużyć).

Jeszcze inne rozwiązanie to „Pokaż oceny”, które to domyślnie ukryje paski ocen albo wyświetlanie szczegółów ocen czy ilości głosów negatywnych.

Mówiąc o tym rozdziale oceniania od moderacji, warto zastanowić się nad systemem subskrypcji np. na YouTube. Subskrypcje stały się synonimem popularności, zamiast być narzędziem dla użytkowników, którzy nie chcą przegapić nowości publikowanych przez określone źródło. Często spotyka się traktowanie subskrypcji do kanału jako „lubię”, później subskrypcję przyrównuje

się do lubienia, co jeszcze bardziej zwiększa efekt używania subskrypcji jako oznaczenia treści „to lubię”. Chociaż często chęć oglądania nowości z danego źródła wiąże się z „lubieniem”, to sam wiele razy chciałem tylko polubić kanał (który wydał kilka dobrych produkcji ale obecnie produkował za dużo słabych wideo) albo tylko subskrybować (by dowiedzieć się jakie wideo produkuje konkurencja, nie dodając jej kolejnego użytkownika do chwalenia się popularnością).

Subskrypcje jako popularność, i oceny jako moderacja, to uproszczenia, a społeczności lubią uproszczenia. Uproszczenia są przyjemne i nie wymagają myślenia. Jako uproszczenia działają też stereotypy i przesady – w tym kierunku wydają się niestety zmierzać witryny i fora internetowe, skupiając się wyłącznie na zysku.

Korzystając z jakichkolwiek systemów oceny warto uciekać od ogólnej oceny, a wprowadzić kategorie oceny, np. jak w Allegro. Nie można ocenić transakcji „ogólnie” (czyli za nie wiadomo co), tylko za konkrety. Sprawia to, że oceniający zastanowi się nad każdym kryterium i oceni tylko według tego kryterium (a przynajmniej powinien). Przykładowo kupując film online można ocenić go np. za proces zakupu, cenę, szybkość pobierania czy fakt, że film nam się podobał.

W przypadku oceny treści mogłoby to być:

- zgadzam się z opinią
- opinia jest dobrze napisana/merytoryczna/poprawnie językowa
- opinia jest pomocna/istotna dla użytkowników
- warto zapoznać się z opinią (np. jest to zabawny filmik albo historia)

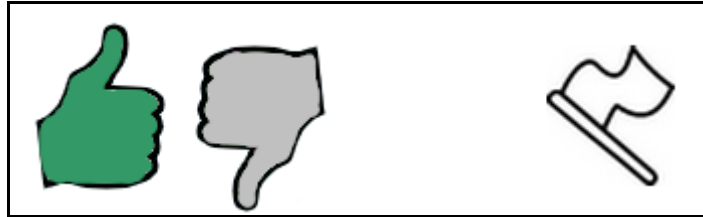
## **6. Dobry system i podsumowanie**

Zapewnienie systemu pozwalającemu poglądom mniejszościowym na istnienie wymagałoby trochę pracy, a ani zysku z tego nie ma, a zdaniem niektórych, demokracja nie powinna gwarantować żadnych praw mniejszościom. Opinie „taka jest demokracja, większość zdecydowała” można spotkać jako obrony źle zaprojektowanych systemów oceny. I tak jak w przypadku wolności, nikt nie chce być przeciwnikiem wielkiej idei – demokracji. A że każdy może założyć kilka kont i manipulować wynikami, tego w tej definicji demokracji nie przeczytamy. Nikt także nie ośmieli się stwierdzić, że to co dobre jako system wyboru osób rządzących państwem nie musi sprawdzić się na przykład na forum internetowym.

Traktowanie systemów oceny jako źródła informacji o wiedzy, aktywności, kompetencjach czy dobroci serca danej osoby będzie pomyłką. Jedyne czego można być pewnym po osobie, która otrzymuje wiele plusów, to to, że umie napisać treść, która jest lub będzie na fali.

Oczywiście, gdyby chcieć szukać zasłużonych osób to liczenie plusów może być kryterium wstępnym, jednak nie może być ono kryterium jedynym ani ostatecznym.

Najprostszy przykład „dobrego” interfejsu systemu ocen (plus, minus, raportowanie):



Dobry system ocen będzie się charakteryzować:

- możliwością dania zarówno plusa jak i minusa
- pokazywaniem ilości plusów i minusów lub końcowego wyniku
- brakiem koloru czerwonego
- wyróżnieniem plusów (np. kolor zielony) a brakiem wyróżnienia minusów (np. kolor szary czy kolor tła witryny)
- możliwością raportowania treści (przycisk przy wpisie albo na e-mail moderacji)
- brakiem automatycznego ukrywania treści przez plus czy minus (wielokrotne raportowanie wciąż może automatycznie ukrywać treść do późniejszej weryfikacji przez moderatora)
- w przypadku ukrywania treści możliwością zmiany w profilu „pokazuj treści ukryte” oraz przełącznikiem „pokaż/ukryj wszystkie” w każdym temacie forum
- możliwością cofnięcia swojego głosu
- brakiem kar czy nagród w zależności od otrzymywanych punktów.



## 4. Dziel i banuj

### 1. Sprawiedliwy wyrok w punktach

Jak zapewnić profesjonalizm i sprawiedliwość w akcjach przeciw rozrabiającym użytkownikom? Najlepiej, by rozdane ostrzeżenia i bany były spisywane, dowody chociaż w pewnym stopniu zachowywane, wszystko sumowane, aktualizowane. Bez porządnego systemu, kary są „na oko”.

Nie jest to *w porządku*, i na pewno nie spodobało się społeczności (jeśli wie, że moderacja działa *na oko*, już dawno wyraziła się *pochlebnie* co o tym myśli). Można mówić, że każda sytuacja jest inna, jednak nie ma praktycznych możliwości szczegółowo rozpatrywać każdy przypadek, ponadto zasady i działania moderacji straciłyby na przejrzystości.

Najłatwiejszy system do zorganizowania i zrozumienia przez użytkowników to system punktowy. Spam rasizmowi nierówny. **Każde wykroczenie będzie mieć swój zakres punktów bądź wartość, wokół której przyznawane punkty będą oscylować.** System jest na tyle logiczny, że nie ma co wyjaśniać jego zalet, za to warto wskazać wady systemów np. 2 ostrzeżenia = ban. W takim wypadku za lekkie wykroczenia można dostać bana (przy większej ilości ostrzeżeń można popełnić wiele ciężkich wykroczeń bez otrzymania kary w postaci blokady konta), panować będzie także ogólne poczucie niesprawiedliwości – to samo „ostrzeżenie” za wszystko.

Odrębny system kar bądź jako dodatek do innego systemu będzie polegał na zwiększaniu kar za popełnianie tego samego wykroczenia, czyli kolejne ostrzeżenie za spam będzie karane większą ilością punktów – problemem tutaj będzie balansowanie dodatkowych kar a także kwestia przyczyny. Sam „spam” może mieć różne oblicze w różnych działach, nie można tutaj mówić, że użytkownik złamał tą samą zasadę, bowiem zrobił coś całkowicie innego niż to, za co został ukarany i co powinien zrozumieć. Zwiększanie kar za to samo wykroczenie powinno występować od przypadku do przypadku, przykładowo jeśli ktoś w krótkim czasie mimo ostrzeżeń zrobił coś *identycznego*, można ukarać go o wiele mocniej.

W systemie punktowym, by zachować logikę *ostrzeżenie-kara*, nie powinno się przyznawać wielokrotnie punktów za to samo wykroczenie, ale też nie można

zignorować całkowicie ilości wykroczeń. Przykład: ktoś napisał cztery posty-spam w jednym temacie. Za spam 1 punkt ostrzeżenia, normalnie należałyby się więc 4 punkty. Ale zakładając, że użytkownik nie wiedział, że to spam, nie został ostrzeżony wcześniej, przyznana punktacja będzie zbyt surowa.

**Ostrzeżenie czy ban powinny być nauzką, metodą wychowawczą, przykładem brania odpowiedzialności za czyny, nie krucjata, zabawą czy odwaleniem roboty.** Kary mają pomóc odnaleźć się w świecie zasad, uchronić pozostałych użytkowników od agresorów. O wiele lepiej dotrze to do urwisa jak złagodzimy karę, a jeśli spamował celowo, to następnym razem (mając archiwum ostrzeżeń) otrzyma surowszą karę. Rozwiązaniem w zaprezentowanym przykładzie z czterema spam-postami pod rząd byłyby 2 punkty.

Synchronizacja przyznawania ostrzeżeń i czas odczytu wiadomości przez użytkownika może wypaść na jego niekorzyść (osobny moderator zauważy pojedynczy z czterech spam-postów; użytkownik przeczyta ostrzeżenia dopiero po zebraniu wszystkich czterech), ale to już nie jest wina moderacji.

Punkty za ostrzeżenia sumują się do bana. Nastąpić powinien on automatycznie, by nie doszło do nagromadzenia punktów. Jeśli odczytano zgłoszenia przeciw użytkownikowi już po automatycznym banie, powinien on zostać albo przedłużony albo chociaż część punktów (jeśli nie wszystkie) przejść „dalej”. Jest to zabezpieczenie przed ucieczką od części wykroczeń. Jeżeli użytkownik bardzo narozrabiał w tak krótkim czasie, można zastanawiać się także nad „specjalnym” traktowaniem.

Bany wykonane automatycznie powinno łączyć się z ogólnym systemem banów - najlepiej też punktowym. Może bowiem zaistnieć sytuacja, że ktoś ma dwa bany za ostrzeżenia i dodatkowe dwa bany za coś innego, kiedy trzeci ban jest już permanentny. Należy sumować, zliczać wszystkie bany. Może także nastąpić sytuacja, w której użytkownik popełni trzy różne wykroczenia karane banem, należałoby postąpić łagodząco jak w przypadku ostrzeżeń – jeden ban ale odpowiednio dłuższy. Zaletą będzie fakt, że raz zbanowany użytkownik nie zostanie ponownie zbanowany ani ban przedłużony (nie spotkałem się z inną implementacją w popularnych forach), tylko potrzebna będzie dyskusja na jego temat.

System banów może być oparty na punktach równych dniom zbanowania, a wartość skazująca na ban permanentny odpowiadać określonej ilości dni banów za ostrzeżenia. Można stosować ban „ostatniej szansy”, trwający na przykład miesiąc (kiedy zwykle bany 1-2 tygodnie). Każdy ban po „ostatniej szansie” to permanentny ban, także ban za ostrzeżenia. Można także stosować bany permanentne wyłącznie dla naprawdę szkodzących społeczności osób, a system punktowy byłby tylko jednym z czynników o podjęciu takiej decyzji.

**Tablica 4. 1.** Przykładowe progi banów dla średniej wielkości forum – czas podany w ilości dni banicji za dane przewinienie ( $\infty$  oznacza ban stały)

Przewinienie	Czas
Ban prewencyjny (by zapobiec szkodliwej działalności)	
Pierwszy ban za ostre przewinienia (kiedy ostrzeżenie to za mało)	1-3
Pierwszy ban za zebrane regulaminowe ostrzeżenia	3-7
Drugi ban za zebrane regulaminowe ostrzeżenia	
Drugi ban za ostre przewinienia	7
Trzeci ban za zebrane regulaminowe ostrzeżenia	14-28
Trzeci ban za ostre przewinienia	
Bardzo ostre przewinienie (np. naruszenie bezpieczeństwa)	28- $\infty$
Czwarty ban za regulaminowe ostrzeżenia	$\infty$

## 2. Ulgi i zniżki

Mając przygotowane systemy banowania i przyznawania ostrzeżeń, pozytywnym będzie nagradzanie osób, które się poprawiły. Ot, po określonym czasie punkty ostrzeżeń mogą znikać, pod warunkiem nie otrzymania nowych. Przykład: po 1 miesiącu ubywa 1 punkt, po każdym kolejnym miesiącu X dodatkowych punktów (w drugim 2, w trzecim 3, czyli w trzecim łącznie straci się 6 punktów). Wadą takiego rozwiązania jest np. stworzenie nowego konta i nieużywanie starego, co można rozwiązać licząc aktywność nie bierną, ale faktyczną. Tego raczej nie powinno się ogłaszać użytkownikom, ale liczyć faktyczną aktywność nie będzie tak łatwo (można np. tylko dni, kiedy użytkownik się zalogował), dodatkowo nieumyślnie użytkownik może obejść takie rozwiązanie. Krokiem naprzód będzie ilość postów, ale zmuszanie kogoś do pisania postów by zredukować punkty? To przesada. Chyba, że ktoś sprytnie doda do systemu obowiązek pracy dla społeczności – napisania jakiegoś poradnika dla użytkowników i zadbania o ten temat (przyjęcie krytyki, odpowiadanie na pytania, aktualizacja).

Jeżeli punkty nie są zerowane po każdym banie, ulgi nie mogą przekroczyć progów punktowych banów, wtedy ktoś opuszczając konto zaraz przed banem permanentnym miałby zredukowane wszystko do zera po odpowiednio długim czasie.

Ponadto komplikowałoby to system i prowadziło do sytuacji, przykład: JanXxX ma 11 punktów. Otrzymał bana za przekroczenie 10 punktów. Po jakimś czasie 3 punkty skasowano, JanXxX ma ich 8. Dostaje ostrzeżenie za 2 punkty, i dostaje kolejnego bana = za 10 punktów. W ten sposób zamiast zyskać ulgę w postaci 2 punktów, dostał 8 punktów „za nic”.

Ulgą powinna zatem redukować tylko do progu wyjściowego. Można także zmniejszyć przedział ostrzeżeń wraz z kolejnym poziomem, przykładowo: 10 punktów, 9 punktów, 8 punktów, 4 punkty. Zalecałbym nawet ostatni przedział

na minimalną wartość, jak ktoś dostał tyle ostrzeżeń to powinien już zniknąć, użytkownicy mogą się zirytować jak dostanie znowu „tylko ostrzeżenie”.

Nie powinno się stosować ulg wobec banów. Jak ktoś dostał kilka, to powinien się po prostu pilnować i nauczyć konsekwencji za swoje czyny. Ulgi powinny być jako gest dobrej woli moderatorów, nie coś, co ustawowo się użytkownikom należy (warto dodać do treści ulg, że okres redukcji punktów jest „około” i redukcja może nie nastąpić bez podania przyczyny).

Zniżką są wszelkie upomnienia słowne, które powinno się stosować wręcz nagminnie. **Celem jest złagodzenie konfliktu i powiadamianie użytkowników, nie wsadzanie wszystkich za kraty.** Można również stosować prywatną listę upomnień, niezależną od ostrzeżeń – wówczas nikt nie załapie się na ostrzeżenia słowne kilka razy, tylko będąc upomnianym w temacie wcześniej, dostanie pełne ostrzeżenie. Szczególnie jest to polecana metoda, kiedy brak oficjalnego systemu punktowego.

Można także stosować system ostrzeżeń czasowych – tam nie zmniejszają się punkty z ogólnej puli ale po prostu same ostrzeżenia. Czyli przyznając ostrzeżenie podajemy ilość tygodni, przez które będzie ono obowiązywało. Taki system będzie dobrze działał w dokładnej moderacji, mogącej sobie pozwolić na częste upominanie a małą ilość banów; zaletą systemu będzie szybka egzekucja, zakładając faktycznie dokładną moderację. Ogólną ideę przedstawi się tak: „Każdemu może zdarzyć się złamać zasady, byleby nie robił tego często”. Jeśli jednak wszyscy użytkownicy przybiorą strategię „ostrzeżenie upłynęło, mogę znowu robić zamieszanie”, każdego dnia będą problemy, gdyż każdego dnia komuś skończy się ostrzeżenie. Ostrzeżenia czasowe mogą być używane jako alternatywa upomnień słownych, za bardzo małe przewinienia, wtedy ta wada nie będzie już dotyczyć.

### 3. Bezstresowe banowanie

Mając działające systemy ostrzeżeń i banów należy zadbać, aby moderatorzy z nich korzystali.

Ban/ostrzeżenie to ma być nauczka, metoda wychowawcza, uświadomienie istnienia zasad na świecie; ochrona tych, którzy padają ofiarami agresji, prowokacji, spamu. **Każde puszczone płazem przewinienie krzywdzi wszystkich tych, którzy przez kolejne przewinienia internetowego zawadiaki ucierpią.**

Tak naprawdę to o tylko wpis w bazie danych, chociaż zawsze uczucie otrzymania ostrzeżenia, a najbardziej czasowego czy stałego zawieszenia konta (bana), jest bardzo nieprzyjemne. Jest to jednak zło konieczne.

Czy moderatorzy mogą unikać dawania ostrzeżeń? Jeśli coś według regulaminu jest karane ostrzeżeniem, to tak powinno być. Moderatorzy „zbyt mili” nie będą wykonywać swojej pracy, będą pacyfistami, patrzącymi jak wrogie wojska

zabijają ich rodziny. Tacy moderatorzy to dziury w tamie, na dodatek **im mniej jest dawanych ostrzeżeń na forum, tym bardziej te dawane wyglądają wybiórczo** („Ale ten i ten nie dostał ostrzeżenia a ja tak”).

Nie należy zapewniać satysfakcji użytkownikom przez unikanie dawania ostrzeżeń, należy opracować skuteczne, sprawiedliwe, profesjonalne i wychowawcze systemy ostrzeżeń.

Jeżeli użytkownik będzie w każdym miejscu upominany za złe zachowanie, powoli zacznie łapać o co w tym chodzi. Przełom zwykle jednak nastąpi kiedy zostanie doceniony za dobre zachowanie, i o to należy się troszczyć równie bardzo jak i o upominanie/karanie.

#### 4. Jak podać mandat

Procedury związane z wydawaniem ostrzeżeń to kolejny punkt, który może okazać się wąskim gardłem.

By ostrzeżenie czy inna kara miały jakiś efekt, nie można „coś tam zrobić” byleby było, **użytkownik musi dowiedzieć się co było złe, zrozumieć**, a reszta społeczności być albo poinformowana o działaniu moderacyjnym albo wszystko powinno zostać wyczyszczone.

Fora z ostrzeżeniami w profilu użytkownika to rozwiązanie przejrzyste dla wszystkich – widać kto za co został ukarany, można uczyć się z tych błędów, apelować, widać, że moderatorzy nie śpią. Jeśli użytkownicy nie będą widzieć ostrzeżeń, to ostrzeżenie lub reakcja powinna pojawić się w temacie (treść ostrzeżenia lub „Przeczytaj prywatną wiadomość ode mnie, mamy do pogadania o tym, co napisałeś. Pozostali proszeni są o niekontynuowanie wątku i przestrzeganie zasad, szczególnie punktów 3 i 11. W razie skarg czy pytań – piszcie do mnie.”) – by użytkownicy nie raportowali po raz kolejny tego postu, by nie mówili że nikt nic nie robi, by inny moderator nie ukarał za to samo. Alternatywa to skasowanie posta (przeniesienie, archiwizacja – aby dowód został).

W zależności od sytuacji trzeba stosować różne metody. Nikt nie chce by post z zastrzeżonymi czy prywatnymi informacjami był nietknięty, tak samo jak niebezpieczne linki czy pornografia, albo kiedy po ostrzeżeniu w temacie dalej łamane są zasady – posty należy usunąć – użytkownikom zostało wyjaśnione co jest niezgodne z regulaminem. Kasowanie okaże się przydatne w przypadku wielkich czy dłuższych sporów na forum – kasując kolejne tematy użytkownicy nie będą mieć na co odpowiadać, atmosfera się uspokoi, no ostatecznie skupią się na moderatorach, że jest cenzura, ale tak już to bywa.

Kasując wszystkie dowody jednak, użytkownicy dojdą do wniosku że nikt nic nie robi bądź będą żyć w poczuciu bezkarności – nie widząc jak inni są karani.

Podając ostrzeżenie nie można po prostu napisać „ostrzeżenie” czy „ban”. Trzeba podać powód, odniesienie do zasad, zacytować czy dać link gdzie użytkownik

złamał zasady, podać wartość ostrzeżenia czy długość banu, możliwości apelacji, dodatkowe tematy do zapoznania się (np. szczegółowe zasady sekcji, ogólne zasady, FAQ, uzasadnienia zasad czy cokolwiek co użytkownik powinien przeczytać).

Kolejna perspektywa to trzy poziomy wywierania wpływu na użytkowników: upomnienie, ostrzeżenie, banicja. Stosowanie ich powinno być zależne od uczynku, zgodne z procedurami. W ogólności, nie powinno się przeskakiwać poziomów. Oczywiście, jeśli coś jest karane banem a najpierw było upomnienie słowne, to i tak musi nastąpić ban. Jeśli nie jest, zbanowanie po upomnieniu będzie odebrane jako „pokazanie kto tu rządzi”, „nadużycie władzy”, będzie nieadekwatne i nieprofesjonalne.

Ważna będzie zatem treść upomnienia. „Nie rób tego” nic nie znaczy (zazwyczaj i tak spotka się z odpowiedzią „Bo co?”). Dobrym porównaniem będzie jak to w filmach policjant pomylił się w formule „Masz prawo zachować milczenie...”, przez co zatrzymanie przestępcy było bezprawne. Tak samo i tutaj. **Upomnienie musi być w pełni formalne jeśli chcemy wyciągnąć formalne konsekwencje** ze zignorowania tego upomnienia (jeśli nie chcemy, to wtedy treść będzie dowolna). „Nie rób tego, a jeśli to zrobisz, otrzymasz ostrzeżenie”, „Robienie tego jest karane banicją, przestań”. Użytkownicy widząc tak sformułowane upomnienia nie odmówią profesjonalizmu, potraktują je poważnie, wymierzenie kary nie będzie aktem złości czy bezsilności moderatora tylko logiczną konsekwencją zignorowania upomnienia.

Jeśli przewinień było bardzo dużo a my nie mamy czasu czy nie chcemy karać wszystkich, powinno się chociaż wypisać/zacytować kto złamał jaką zasadę, był bliski złamania czy też postąpił „nieładnie”. Bo jak inaczej ktokolwiek się czegoś nauczy?

W miarę możliwości treść ostrzeżenia powinna być dostarczona kanałem, na którym nastąpiło złamanie zasad. Na pewno kara powinna dotyczyć kanału, gdzie złamało się zasady. Prywatne wiadomości, Forum, Shoutbox, Czat, Gra, Edycja profilu (dane, awatar, sygnatura). Blokada na odpowiedni kanał (blokada pisania postów jako alternatywę bana jest ciekawa, ale możliwość odwiedzania forum będzie kusić pisaniem na nim i obejściem bana – zastosowanie zależy od atmosfery na forum). Oczywiście, w zależności od przewinienia (np. wyłudzenie haseł) bezpieczniej będzie zablokować też inne kanały, gdyż użytkownik po banie będzie podwójnie zły i zechce wyrządzić jeszcze więcej szkód. Kara na kilka kanałów naraz powinna występować raczej jako odstępstwo od zasady (od przypadku do przypadku), gdyż nie zawsze ktoś zechce wyrządzić szkody na innych kanałach, a pozbawiając go dostępu do nich, wywoła to uczucie niesprawiedliwości i nie nauczy użytkownika trzymania się zasad (innymi słowy, kara będzie zbyt ostra).

Ostrzeżenie przyznane to jedno, ale ostrzeżenia są po to, by użytkownicy nie robili już tego więcej. **Powinno się, jeśli to możliwe, obserwować**

**posty/działania użytkownika zaraz po ostrzeżeniu**, a kiedy nastąpiło ono w temacie i dla kilku osób, obserwować ten temat. Nie pilnując by użytkownicy słowa moderacji wzięli sobie do serca nie zmieni się ich podejścia do (ignorowania) upomnień.

Podsumujmy jeszcze raz, o czym należy pamiętać wystawiając ostrzeżenie:

- zacytować lub dokładnie przedstawić która część wypowiedzi złamała regulamin;
- napisać, który punkt regulaminu został złamany lub który jego punkt daje prawo do wystawienia ostrzeżenia (np. „Moderator ma prawo dać ostrzeżenia także w sytuacji, kiedy post będzie niezgodny z ogólnie przyjętymi normami społecznymi, a nieokreślonymi w regulaminie”);
- jeśli to możliwe, podać link do wyżej wymienionego;
- podać ilość punktów ostrzeżeń lub że to było/nie było upomnienie słowne;
- przedstawić możliwości apelacji (najlepiej z linkami do tematów);
- uświadomić użytkownika, jakie będą konsekwencje dalszego łamania tego punktu regulaminu (ile dostanie jeszcze punktów ostrzeżeń, następnym razem ban na kilka dni, usunięcie tematu itp.);
- śledzić jakiś czas temat/użytkownika, czy wzięł sobie to do serca.

## 5. Raportuję cię, Sheppard

Do moderowania forum można podchodzić na wiele sposobów. Zaczniemy od formy zgłaszanych występów. Może to być specjalny formularz, adres e-mail, przycisk „Raportuj” przy poście, prywatna wiadomość do moderatora, a może nawet dział/temat na forum. Może też istnieć próg do wysłania raportu, określona liczba użytkowników raportujących dany post. O wyborze metody zdecydować będą możliwości techniczne i liczba rąk do pracy.

Wbudowany guzik raportuj będzie łatwy dla użytkowników, powinno pojawić się okienko z wyborem powodu raportu (lista wyboru) oraz miejscem na komentarz. Klik klik, raport wysłany. Problem będzie po stronie moderacji, reagowanie na raporty, odznaczanie ich, traktowanie wszystkiego, co napisał użytkownik (podział raportów między moderatorów sekcji zamydli ogólny obraz użytkownika, chyba, że tylko będą mieli za zadanie uznać słuszność raportu, a decyzję co dalej podejmie ktoś wyżej). Spamowanie raportami, zmusi to nas do ograniczeń w raportach np. blokada dla nowych użytkowników, ale tym samym system będzie mniej skuteczny a i tak łatwy do obejścia (odnośnie przykładu, wystarczy odczekać od założenia konta).

Co innego, jeśli trzeba skorzystać z innych środków zgłaszania. Jeśli coś nie jest bardzo łatwe, użytkownik zmieni podejście i po prostu „nie będzie mu się chciało” (np. wpisać od ręki powód zgłoszenia i skopiować link do tematu), czy też uzna, że moderacja zobaczy, iż wystawił fałszywe zgłoszenie (raportowanie przez guzik wydaje się bardziej anonimowe). Plus dla systemu raportów to widoczny dla moderacji, określony numerem wpis zgłoszenia, a nie „ktoś coś komuś powiedział”. Widać też, kto ignoruje zgłoszenia a kto się nimi zajmuje.

## 5. Regulamin

### 1. Atrakcyjne zasady

Atrakcyjny wizualnie i z przemyślaną treścią temat (architektura informacji się kłania) przyciągnie czytelników i pozwoli im wytrwać nawet długą lekturę. Ułatwi szukanie informacji, jeśli trafią do niego za jakiś czas. Spis treści z linkami. Podział na mniejsze części tekstu, podział na posty. Wyświetlanie dodatkowych informacji dopiero po kliknięciu (np. w dymkach czy wskazówkach ekranowych). Wyodrębnianie szczegółów do osobnych tematów. Użycie bannerów na tytuły działów, wyraźnych, ładnych. Użycie grafik do wypunktowania (gdzie tylko się da!). Użycie pogrubień i kursywy (np. nazwa wykroczenia pogrubiona, definicja normalnie, kursywą przykład).

Kolorowy i wyraźny temat z zasadami będzie wizytówką forum, najlepiej inne ważne tematy jak *FAQ* również wykonać w tym samym stylu i kolorystyce, da to użytkownikom poczucie porządku i profesjonalizmu u zarządzających forum. W przypadku for mniej formalnych czy regulaminu jako skrótu zasad użytkownika, należy unikać formułowania punktów w sposób prawny, stosując słownictwo, formę i znaki (§), czyniące z regulaminu ustawę. Nikt czegoś takiego nie przeczyta, poza tym regulamin jest dla użytkowników, to nie wielostronicowe Ogólne Warunki Użytkowania czy Licencja Użytkownika.

Wyjaśnienia zasad (np. dlaczego spam szkodzi forum) pomogłyby użytkownikom zrozumieć dlaczego dany punkt regulaminu został powołany.

Temat z zasadami powinien łączyć się z innymi podobnymi, na przykład *Zasady zachowania w grze z Zasadami zachowania na forum*, a linki do zasad użytkownika (na które godzą się użytkownicy podczas rejestracji) czy innych odgórnych zasad dodadzą formalności i załatają większość luk typu „nie wiedziałem, że tego mi nie wolno”.

### 2. Ogólne procedury egzekwowania regulaminu

Zmiany w zasadach należy ogłaszać. Nie należy zatem karać ludzi za zasady, które zostały po cichu zmienione. Akceptacja regulaminu powinna jednak oznaczać obowiązek sprawdzania, czy nowe zasady nie zostały wprowadzone oraz podporządkowanie się im („Ale tej zasady nie było jak się rejestrowałem,



nie będę jej przestrzegać”), co można (powinno się) zaznaczyć w regulaminie lub w umowie z użytkownikiem (rejestracyjnej). Inne kwestie „na wszelki wypadek” to np. brak odpowiedzialności za konto użytkownika, możliwość usuwania, banowania itd. bez przyczyny czy wyjaśnienia.

Zasady powinny dotyczyć także prywatnych wiadomości, sygnatur, awatarów itd. Co oczywiste, nikt nie będzie sprawdzał w czasie rzeczywistym wszystkich wiadomości (wyjątkiem mogą być linki do złośliwego oprogramowania – co bez ingerencji w treść wiadomości sprawdzi skrypt przeszukujący bazę danych tych wiadomości), także złamanie zasad na tym kanale powinno być zazwyczaj na żądanie poszkodowanego.

Kary za złamanie zasad powinny następować w określonym czasie, inaczej mówiąc powinny ulegać przedawnieniu. Jaki byłby cel przyznawać komuś ostrzeżenie za coś zrobionego dwa miesiące temu? Zrobił to, fakt, ale ostrzeżenie ma edukować, a takie edukowałyby tylko o nadgorliwości moderatorów. Byłoby to niesmaczne a niekiedy i powodowało uczucie niesprawiedliwości. Na bardzo aktywnym forum okres ważności może wynosić nawet dwa tygodnie. Można zdecydować się ukryć tą wartość przed użytkownikami (wewnętrzna zasada) by ograniczyć liczbę nadużyć.

Najlepiej unikać zasad odnoszących się do ograniczeń technicznych np. zabronić tworzenia nazw użytkowników ze znakami językowymi zamiast zablokować te znaki od strony technicznej. W przypadku takich zasad, mimo obowiązku znajomości regulaminu, ich złamanie nie jest takie oczywiste (oraz kłóci się z logiką – skoro jest możliwość użycia znaku w nazwie, to dlaczego go nie użyć) i należałoby unikać/łagodzić ewentualne kary.

Pierwsze zasady powinny być dość ostre (zaostżanie zasad jest traktowane jako atak na wolność i zabranie czegoś, co się użytkownikom należy), a dla mniejszego forum dodatkowo sformułowane prosto. Proste, by ich rozbudowę użytkownicy sami proponowali, by je rozumieli, przestrzegali i tłumaczyli pozostałym. Ponadto tak stworzone zasady będą faktycznie dla społeczności a nie tylko dla administracji.

Tworząc zasady nie należy zapominać o ustosunkowaniu się do rang. Czy moderatorzy mogą dawać ostrzeżenia administratorom, kto daje ostrzeżenia moderatorom, jakie są przewidziane kary, czy istnieje dla moderatora pewien rodzaj immunitetu?

### **3. Jednoznaczność**

Jednoznaczność zasad jest istotna jak i jednoznaczność prawa. Przy rozległych definicjach i przykładach ciężko o "wyjątki" czy "oceny wedle uznania", a więc problem z brakiem obiektywizmu się zmniejsza. I nie tylko użytkownicy ale i moderatorzy wiedzą co zostało uznane za dopuszczalne. Wszystko jest kwestią umowy między administracją a użytkownikami. Nie musi być takie same na wszystkich forach.

Ale im bardziej szczegółowe zasady, tym bardziej użytkownicy się w tym pogubią, zaczną narzekać na zasady wymyślane po to, by ich gnębić, oraz będą szukać luk. A każdą znaną bronąć do upadłego, bo przecież „nie ma w zasadach”. No i gdzie umieścimy zasadę, że „Zmiany liter w słowach czy inne formy ukrywania treści, o ile nie potraktowane jako spam, zostaną potraktowane jako treść oryginalna”; mowa tutaj o np. „D3b1L”, „Coorv@” itp.?

Zdarza się, że z tego powodu, z powodu niemożności wyszczególnienia wszystkich zasad, wszystkie są ukryte i użytkownicy dostają kary „z jasnego nieba”. Jest to podejście nieprofesjonalne i krzywdzące, ale tym samym jest zbawieniem dla nieproporcjonalnego do użytkowników grona moderacji. Stosuje się często rozwiązania pośrednie, pokazując użytkownikom tylko ogólny zarys zasad, a szczegóły zachowując jako zasady wewnętrzne czy „do decyzji moderatora”.

Szczegółowe zasady dla użytkowników jak np. tabela kar, dają im wgląd jak mocno może ucierpieć ich konto przy złamaniu danej zasady, ale znajomość punktów może pozwolić im manewrować, przechytrzyć system, szukać haków na moderatorów, co dali o jeden punkt więcej niż powinni.

#### **4. Zasady gry**

Na forum związanym z grą, oficjalnym forum, moderatorzy będą proszeni o rozstrzygnięcie sporów w grze, dotyczących turniejów i klanów/sojuszy. Jeśli nie ma odpowiedzialnych za to osób ani konkretnych zasad (a powinny być!), należy podchodzić do takich problemów jak do konfliktów na tle moralnym czy religijnym (czyli uciekać gdzie pieprz rośnie).

O ile moderator będący dyplomata i godzący obie strony to kuszące zajęcie, z pozoru dbające przecież o społeczność, jest nieprofesjonalne i neutralność zostanie o wiele lepiej przyjęta. Samo zabranie głosu w sprawie może być zajęciem stanowiska, i o ile nie zabranie głosu też tak może zostać zinterpretowane, to taka interpretacja to częściej czysta abstrakcja.

#### **5. Punkt pierwszy – spam**

Bardzo popularne wykroczenie, definiujące się w ogólności jako „treść niepożądana, zbędna”. Pisanie „nie na temat” (zbaczanie z tematu, offtopic) niekiedy podchodzi pod spam, można jednak rozróżnić pisanie nie na temat jako „zejście z tematu”, jako coś niewinnego i przypadkowego, a spam jako celowe działanie zakłócające porządek na forum.

Zbędna odpowiedzią będą oczywiście niezrozumiałe wpisy (slang, obcy język, losowe literki z klawiatury), odpowiedzi „bez treści” czy odpowiadanie na czyjeś pytanie „Co mnie to obchodzi” i podobne. Jeżeli nastąpi riposta ze strony użytkownika, że „post jest na temat”, odsyłam do podrozdziału „Anty-zasady” po rozwiązanie.

Można wyróżnić także tematy bez treści, takie, gdzie niemal niemożliwa jest dyskusja. Autor powinien napisać to na swoim blogu, nie forum; np. „ładna dzisiaj pogoda”, „Kliknijcie w ten link”, wiele z tych tematów inaczej sformułowanych kwalifikowałoby się pod dyskusję. To będzie także wyróżnik spamu – pogaduszki i dyskusja to nie jedno i to samo, a nawet krótkich postów pozornie na temat pomiędzy kilkoma osobami, to będzie już pogaduszka. Dlaczego nie powinno to mieć miejsca na forum? Ponieważ od tego są czaty, tryb konferencji w komunikatorach; utrzymywanie pogaduszek to tanie podtrzymywanie aktywności i ilości postów.

Do spamu może być dołączany wymóg jakości – wówczas posty muszą mieć określoną ilość znaków, wyrazów czy zdań. Muszą wnosić coś do dyskusji, także wyłącznie zgadzanie się z kimś, bez dodania swoich argumentów czy uzasadnienia, nie będzie dozwolone. Generalne określenia na treści w tematach to dyskusja i pogaduszki, gdzie te drugie są oczywiście bardzo swobodne. Ostre wymogi jakościowe nie powinny mieć miejsca na forach, które naprawdę tego nie potrzebują do prawidłowego funkcjonowania.

Cieężko wyobrazić sobie zasadę braku możliwości zgadzania się z opinią nie formułując własnej z czymś nowym, i to na minimum dwa zdania – na forum „O wszystkim” dla nastolatków. To nie forum naukowe, szczegółowe, małe, formalne, taka zasada będzie brzmieć jak trzymanie kufła piwa w barze w określonych godzinach w określonej ręce pod określonym kątem pod karą grzywny. A co jeśli ktoś zgadza się z opinią tak dosłownie, „wyjąłeś mi to z ust”, to nie może tego napisać? Przecież autor tematu pyta o opinie i otrzymałby wprawdzie nie nową opinię, ale poparcie dla jednej z opinii i raczej nie przeszkadzałoby mu to krótkie stwierdzenie. (Zakładamy brak przycisku +1.)

Skoro użytkownikom to nie powinno wadzić, dlaczego jednak taka zasada się pojawia? Otóż „Właśnie to”, „Zgadzam się”, „Dokładnie” to jedne z wielu „łatwych postów”. Będą one zalewać wszystkie tematy. Można zastanawiać się jednak, czy blokując te posty użytkownicy nie znajdą innego sposobu na nabijanie sobie licznika, kiedy my będziemy dodawać i dodawać kolejne wykluczenia do zasad, zupełnie jak z wulgaryzmami w słowniku. Zablockować część to któryś na pewno zostanie, jeśli nie to użytkownik da spację albo zamieni literę na cyfrę, jeśli to też zablokujemy to on znowu znajdzie obejście.

Czy jest więc sens tworzyć bardzo dokładne i sztywne zasady o ile naprawdę nie ma takiej potrzeby, o ile wszyscy przestrzegają zasad, cała ekipa moderacyjna nie ma co robić by zajmować się tego typu sprawami? Zawsze będzie coś co użytkownicy będą nagminnie pisać a lepiej unikać absurdów w zasadach. Można upominać, edukować by pisali obszerniej, pomagać. A jeśli ktoś zgadza się ze wszystkimi po kolei i zgodził się w ten sposób z 40 opiniami (w tym sprzecznymi ze sobą) w 5 minut, ta osoba zalewa forum a to już inne przewinienie.

Wracając do spamu, jaki jest sens zakazywania? Zaspamowane forum będzie jak mieszkanie gdzie przez parę tygodni nikt nie sprzątał, nie wyrzucał śmieci ani nie

mył naczyń. Brak zasad i obowiązków, swoboda, ale taki właśnie efekt. **Ale czy spam kogoś rani?** Otóż rani on wysiłek autora tematu, gdyż zamiast odpowiedzi na pytanie, opinii czy dyskusji otrzymuje bezsensowne odpowiedzi, każdy pisze co chce, i o ile spamerzy mają zabawę, wiele osób śmieje się z docinek do tematu, jego autorowi wcale śmiać się nie chce. A także tym, którzy chcąc odnaleźć wartościowe posty – muszą przejrzeć 50 stron tematu, znajdując w sumie tych wartościowych tylko kilka. Spam-tematy będą dodatkowo przysłaniać cokolwiek ważnego czy sensownego.

## 6. Punkt drugi – poprawność językowa

Piękne, szlachetne, patriotyczne, jednak niekiedy kolorowe posty na czerwono i komentarze, czy wręcz dyskusje z moderacją na temat ortografii wyglądają śmiesznie i nieprofesjonalnie. Upominać i doradzać można, ale pod groźbą ostrzeżenia za błąd ortograficzny, to prawie jak karać za poglądy. Lepiej nie przesadzać. Chyba, że to forum poświęcone tematyce języka albo bardzo poważne/naukowe.

W miarę rozsądnym jest prośenie użytkowników o poprawę ich postów (by sami się nauczyli zasad, by dostali „karę” w postaci odszukania błędu i poprawy), należy mieć listę kto ma co zmienić, dopiero w przypadku ignorowania upomnień następują formalne ostrzeżenia. Moderacja może mieć też w obowiązkach, albo sama z siebie poprawiać tematy, szczególnie te popularne i istotne dla społeczności.

Zrozumiałe jest, że temat z ortografiami odstraszy wiele osób czy wywoła w nich negatywne uczucia, mimo istnienia słowników językowych wbudowanych w przeglądarki, dotkliwe kary za błędy językowe to nadgorliwość. Aby z problemem radzić sobie w inny sposób, należałoby instrukcje o pisaniu postów z użyciem tych słowników (w każdej przeglądarce) umieścić w widocznym miejscu na forum, by wszyscy je przeczytali i w razie czego podesłali autorowi postu, który wyraźnie ze słowników nie korzysta.

Wracając do tematu absurdalnych zasad co do treści (wspomnianym w *spamie* zakazie zgadzania się z innymi), możemy spotkać się na forach z wymogami jakości odnośnie zachowania tytułów naukowych, nazw własnych (przejęzyczenie się karane ostrzeżeniem), znaków praw autorskich. Ponadto moderacja może mieć zapędy, by decydować czy dane sprawy omawiane na forum powinny zostać w kręgu rodziny czy pracy, będąc poszkodowanym, policjantem i sędzią równocześnie. Taka atmosfera nie sprzyja swobodnej dyskusji.

## 7. Punkt trzeci – reklama

Niesmaczne, spam, w większości wypadków reklamowanie czegoś nie spotka się z uznaniem, a i w zasadach będzie zabronione. Chyba, że będzie na to specjalny dział. Chwalenie się osiągnięciami zazwyczaj nie czyni szkody (np. link do swojego kanału YouTube), ale ogłoszenia przynoszące zysk, linki do aukcji, kupię/sprzedam, linki referencyjne do innych stron... Oraz, jeśli ktoś zakłada

temat by zaprosić wszystkich na swój kanał YouTube (ale to zwykły spam). Jak tylko się zacznie, należy zaktualizować zasady i tępić, gdyż użytkownicy widząc, że można, zaleją całe forum swoimi ogłoszeniami.

Sprzedaż przez forum przysporzy problemy, jeśli nie była zgodna z prawem czy zasadami danej strony (np. pozwalamy użytkownikom handlować postaciami z gry, co jest zabronione – właściciel gry nie będzie zadowolony, jak zaczniemy reklamować swoje forum na jego stronie, będzie to postrzegane jako reklama czarnego rynku).

Linki do stron „pirackich” nie cieszą się popularnością również, zwykle strony te zawierają również złośliwe oprogramowanie, a zezwalając na linkowanie naraża się własną stronę na zamknięcie.

Zostaje jeszcze kwestia ogłoszeń w sygnaturze czy profilu, i te, o ile nie komercyjne czy konkurencyjne dla strony, nie bywają zakazywane.

## **8. Punkt czwarty – obrażanie innych**

Treść mająca na celu obrazić drugą osobę. Przed wgłębieniem się w szczegóły pojawia się problem: czy sama intencja obrażenia wystarczy, czy też poczucie się obrażonym decyduje (ktoś może poczuć się obrażony czymś błahym a znowu ktoś inny może stać niewzruszony na jakiegokolwiek obrazy)?

Dlaczego stosuje się taki zakaz? By ukrócić zachowania określane jako niegrzeczne, niekulturalne, niemiłe, oraz, a może przede wszystkim, skutki tych zachowań. Negatywne odczucia podczas użytkowania forum odbijają się na ogólnym wrażeniu, a początkowo niewinne „uszczypliwości” mogą wywołać wojny słowne. Jeśli nawet ktoś nie zostanie bezpośrednio obrażony, czytając takie treści na forum, podniesie mu się ciśnienie.

Jak bardzo można sobie popuścić będzie decydować zespół moderacyjny, a przyjętej polityki trzeba się trzymać (użytkownicy będą oczekiwać gwarantowanych w zasadach ochron i wolności). Znajomość slangu wydaje się niezbędną, na dodatek „język” ciągle się rozwija, obraźliwe treści przychodzą w coraz nowszej formie, a stare wcale się nie zużywają. Bardzo potrzebne jest wymienienie przykładów obrażania się, bo jest to kwestia ogromnie dyskusyjna. Można wyróżnić kilka poziomów obrażania się (zaczepki, wyzywanie, obrażanie, poważne obrażanie), odpowiednio zdefiniowanych, z przykładami i punktacją. Przykład czterech poziomów obrażania: „dzieciak, głupek, skończony idiota, skur\*\*\*n”.

Obrażanie innych może mieć formę nie tylko słowną, ale co należy zwalczać to grupy dokuczające. Każda grupa, klan/sojusz/drużyna czy temat na forum mający za cel zbieranie osób które kogoś nie lubią powinno zostać wysłane w próżnię. Jest to pasywne obrażanie kogoś, a umożliwienie rozwoju tym negatywnym uczuciom i grupie z pewnością doprowadzi do ataków na ich cel czy też starć z obrońcami ich celu. Paradowanie z awatarem „Nienawidzę xxx” nie

musi być od razu karane (nie powinno), ale w ramach walki z negatywnymi uczuciami, natychmiastowo zakamuflowane. Walczyć należy także z groźbami, nawet tymi błahymi. Dla użytkowników mogą być one poważne, prowadzić do negatywnych odczuć. Nawet prawo karne zabrania formułowania groźb.

Osobno albo tutaj zaliczy się też prześladowania, nagabywania – niby niewinne i nie przekraczające zasad czyny, ale nagminne do punktu, kiedy powinny być karane.

Przekleństwa – problematyczne bo artystyczne, emocje, każdy przeklina, niektóre fora jednak decydują się mocniej lub całkowicie ograniczyć to zjawisko. Jest to naprawdę ciężkie zadanie, szczególnie, że kogoś z zespołu moderacyjnego często mogą również ponieść emocje. Przekleństwa to nie zbrodnia, także dla bardziej komfortowego korzystania z forum lepiej zezwolić na mały/średni udział przekleństw – przypominając, że kierowane przeciwko komuś będą traktowane jako obrażanie.

Najlepiej, stosując filtry dodające gwiazdki (na całe słowo czy część słowa), które to filtry użytkownicy mogą sami wyłączyć. Filtr, który nie zasłoni słów wszystkim użytkownikom spełni swoją rolę lepiej od narzucenia gwiazdek wszystkim, gdzie każdy będzie próbował te gwiazdki obejść. Jeśli wulgaryzm będzie widoczny (przynajmniej dla piszącego), nie będzie próbował on niczego obejść.

Generalnie kary nawet za najmniejsze uszczypliwości to zabieranie pałki, by nikt nie wyjął noży czy pistoletów. Wygaszanie konfliktów w zarodku.

## **9. Punkt piąty – trollowanie**

Generalnie tworzenie niepokoju na forum, prowokowanie, użytkowników by zaczęli się kłócić między sobą lub moderacji by pochopnie zaczęła banować, ale i to prowokowanie bywa bardziej niewinne.

Troll będzie prowokować kontrowersyjną opinią, pisaniem na granicy zasad, kombinować, wkładać słowa w usta innych (również w usta moderatorów) – a wszystko po to, by mieć zabawę kiedy inni zaczną się denerwować. Prowokowanie powinno znaleźć swoje miejsce w zasadach.

Wspominając o trollowaniu wypada wspomnieć o kontach tworzonych wyłącznie w tym celu. Zdarza się, że konta tworzone tylko w tym celu (data rejestracji dzisiejsza i od razu tematy kontrowersyjne) są ostrzej traktowane. Dla bezpieczeństwa lepiej unikać stałego bana za pierwszym razem mimo wszystko, jednak widząc schemat trollowania w krótkim czasie, stały ban to najlepsze rozwiązanie. Dotyczyć będzie ono jednak tylko kont wyłącznie trollujących od powstania, zwykłych użytkowników (którzy piszą większość normalnych postów) należy traktować normalnie. Co jeśli ktoś ma długi staż na forum jednak od jakiegoś czasu ciągle trolluje? Normalne kary w końcu go wyeliminują ze społeczności, nie trzeba tych skrajnych.

Popularnym trollowaniem jest temat ze swastyką, która sama w sobie nie jest przecież zła. Niemal zawsze jednak w temacie robi się gorąco, a moderacja, mimo krzyków „zamknijcie temat o niewinnej swastyce będzie oznaczała cenzurę”, i tak zawsze takie tematy zamyka ze względu właśnie na prowokację i dobry smak (oraz często, bo w takim temacie nie ma o czym poważnie dyskutować).

Wiele z technik wymienionych w podrozdziale „Anty-zasady” jest stosowanych właśnie jako trollowanie.

## **10. Punkt szósty – wielokrotne posty**

Zazwyczaj nie ma potrzeby pisać kilku postów pod sobą i dostępna jest opcja edycji. O ile nie są to działania wysoce szkodliwe, to nieestetyczne, niepotrzebne, a kilka czy kilkanaście postów (tematów) pod rząd to jest już zalewanie forum (a jeszcze więcej to atak na forum). Za zalewanie uważa się też powtarzanie tych samych liter czy znaków. Efektem jest nieczytelny temat, nieczytelny dział, bałagan. Jedyne korzyści, to że autor nabił sobie więcej postów lub wyszalał się stawiając 70 wykrzykników pod rząd. Kary są zależne od ilości i po problemie.

## **11. Punkt siódmy – cytowanie**

Jako cytowanie treści łamiących regulamin czy dostarczanie linków do treści go łamiących. Cytowanie to jakby podpisywanie się pod tym, mówienie co ktoś powiedział, próba obejścia zasad. Jeśli coś zostało zabronione, to przemycając to w cytacie (nawet bez „zgadzam się z tym”), próbuje się obejść zakaz. Cytat to transparent, koszulka z napisem – mimo, że bezpośrednio nie wypowiada się danej treści, reakcje na cytaty są identyczne jak na normalną wypowiedź. Traktowanie cytowania jak napisanie oryginalnej treści jest dość często spotykaną zasadą, chociaż na pierwszy rzut oka wiele osób może uważać, że kary za cytowanie to nadużycia ze strony moderacji.

Treść cytowana od oryginalnej różni się tylko apostrofami na początku i na końcu.

## **12. Punkt ósmy – prywatność**

Często nawet prawo będzie chronić przed ujawnianiem prywatnych danych, na forum można albo zabronić całkowicie ujawniać jakichkolwiek danych (nawet jak ktoś chce opublikować swoje, to tylko np. przez prywatne wiadomości), albo zabronić częściowo i usuwać akty złamania tej zasady (wyjątek: użytkownik zezwala na publikację), albo działać na żądanie – usuwać wszelkie dane, jeśli użytkownik wyrazi taką chęć. Publikacja tak wrażliwych danych w sieci będzie bardzo niebezpieczna, doprowadzić może do groma większych strat niż nazwanie kogoś głupkiem.

Prywatnymi danymi będą zdjęcia, dane osobowe, hasła, wszelkie informacje nie znajdujące się na forum/witrynie a wiążące konto użytkownika (link do profilu na Facebooku również zaliczy się do prywatnych danych).

Zrozumienie i przestrzeganie tych zasad może przynieść wiele trudności, nastąpi zapewne mnóstwo nieporozumień (niewiedza, że tych danych swojego kolegi nie można publicznie ujawnić), należy skupić się zatem na usuwaniu treści, edukowaniu, a karaniu wyłącznie, jeśli publikacja treści miała na celu np. wyśmiewanie czy szykanowanie użytkownika.

### **13. Punkt dziewiąty – podszywanie się, zabawa w moderatora**

Podszywanie pod innego użytkownika, a szczególnie moderatora/administratora jest tylko z pozoru niewinne. Tworzenie podobnej nazwy spotka się z jego zmianą, ale skopiowanie treści profilu i awatara będzie dowodem na próbę podszywania się. Podszywający się pod administrację ryzykują wieczną banicję w kamieniołomach na ich wszystkich kontaktach, kiedy w pozostałych przypadkach nie ma potrzeby na taki rozmach (ale zawsze można).

Należy tutaj rozróżnić zachowywanie się jak moderator z podszywaniem się pod niego. Użytkownik zachowujący się jak moderator pozostanie przy swoim profilu, nie będzie twierdził, że jest moderatorem, ale będzie rozkazywał w tonie „nie spamuj” czy mówił „dostaniesz za to bana”. Zachowania takie są zabronione, gdyż prowadzą do napięć, mylą użytkowników (osoba mówiąca co jest spamem może się mylić, nie ma kwalifikacji ani stanowiska by stwierdzać fakt, nie może przyjąć na siebie odpowiedzialności za takie słowa). Ton wypowiedzi „znam adminów i oni się tym zajmą” jest częściowo złamaniem tej zasady jak i groźbą, nawet, jeśli faktycznie tak jest. Za to posty „za to chyba możesz dostać bana, przeczytaj zasady” nie łamią tej zasady – jednak bez treści „na temat” będą spamem.

Użytkownicy powinni zostać poinstruowani jak zgłaszać łamanie regulaminu: nie pisać co jest nie tak w temacie, a jeśli naprawdę muszą komuś zwrócić uwagę, to należy im sugerować, by kierowali takie podpowiedzi przez prywatne wiadomości.

### **14. Punkt dziesiąty – włamania, kradzieże**

Linki do groźnego oprogramowania, wyłudzenie haseł, włamania do bazy danych, to wszystko to poważne zagrożenia, reakcja powinna być natychmiastowa a kara wysoka.

Kradzieże można stwierdzić tylko wewnątrz, w obrębie witryny, chyba, że coś jest bardzo popularne czy istnieją na to solidne dowody. Użycie cudzej grafiki może być zawsze „za pozwoleniem” i o ile nie zgłasza tego autor grafiki, należałoby szukać nie wiadomo gdzie tego autora, a nawet jeśli jest to autor, powinien podać dowód (napisać coś ze swojego konta DeviantArt czy wysłać plik .PSD – na przyjmowanie takich dowodów dobrze mieć przygotowaną politykę prywatności, by nikt nie mógł nic zarzucić i bez obaw wysyłać pliki).

Są to sprawy problematyczne, ale należy chociaż próbować je rozwiązać. Często złodziej wiedząc, że jest się na jego tropie sam usunie grafikę i przyzna się, kiedy zaproponujemy mu brak czy złagodzenie kary.



## **15. Punkt jedenasty – dyskusje o moderatorach (i ich działaniach)**

Bardzo kontrowersyjna zasada, jednak często stosowana. Kiedy na forum jest specjalny dział czy temat związany z moderacją, są określone zasady zgłaszania występów użytkowników i moderatorów czy apelacji – dyskusje poza tymi obszarami/kanalami są samowolką i zwykle służą rozognianiu atmosfery, a nie rozwiązaniu problemu.

Zabrania się zatem dyskusji o działaniach moderatorów (także tych dobrych jak i ogólnych) a nawet i o nich samych, gdyż dyskusje ogólne, pozytywne czy personalne niemal zawsze otrzymują też negatywne bądź prowokujące odpowiedzi, i pojawia się problem.

Minusem jest poczucie życia w „cenzurze” (nie można swobodnie jechać po moderatorach), nie można nawet obronić się przed oskarżeniami użytkowników (bo to byłaby już dalsza dyskusja), plus to skupienie się na pracy, zamiast wieczne tłumaczenia, wyjaśnienia, spory, mydlana opera, intrygi, igrzyska. Jak komuś tego brakuje, to powinien zainteresować się polityką.

Dyskusje o działaniach moderatorów są zbędne, bo użytkownik jeśli nie chce rozróżby, to pewnie chce by jego ostrzeżenie czy bana anulowano, także „dyskusja” musi kończyć się rozstrzygnięciem na jego korzyść, a zatem to nie jest żadna dyskusja. Powody otrzymania kary pewnie zostały wyjaśnione prywatnymi kanałami wiele razy.

Jest to problematyczna zasada, najlepiej unikać kar, chyba, że ktoś przesadza czy ignoruje upomnienia. No i jak wyglądałoby ostrzeżenie za post „moderatorzy wykonują dobrze swoją pracę, na przykład w tym temacie (...)”? Jednak nie można zostawiać pozytywnych tematów a zamykać negatywne, bo takie zachowanie to encyklopedyczna definicja cenzury (i w takich tematach pojawiają się negatywne opinie w kilka sekund).

Dobrze jest też robić wyjątki od czasu do czasu czy w nagłej potrzebie, na przykład temat by porozmawiać z użytkownikami bardziej otwarcie (ogólnie wyżsi rangą czy administratorzy mogliby uchylać tymczasowo, w obrębie danego tematu zasadę zabraniającą dyskusji o moderatorach).

Ograniczając możliwości wypowiedzi nie dowiemy się co użytkowników gryzie, a i tak najbardziej szkodzi forum trollowanie, rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji o administracji czy rozdawanie ludziom pochodni – wystarczy kontrolować temat przez kogoś bardziej „ogarniętego”, eliminować bezsensowne posty, wyjaśnić problem, zamknąć sprawę i temat. Użytkownicy mogą wysyłać wiadomości prywatne, ale taki temat zapewni moderacji dużą przejrzystość (większość nie wierzy, że ktoś te wiadomości ze skargami czyta).

Jeżeli dyskusja dotyczy konkretnego moderatora czy działania ale dotyka istotnego problemu, zwykle fora mają specjalne działy na sugestie, i to należy zasugerować użytkownikowi, dodając, by usunął wszelkie szczegóły dotyczące

konkretu, a ogół przejdzie przez zasady i zostanie zauważony – często ludzie nie wiedzą jak formalnie wyrazić swoje opinie, a pod wpływem emocji powstają bardzo „źle” napisane tematy (oskarżające administrację, wulgarne słownictwo), a poruszające ważne sprawy (procedury moderacyjne umożliwiające nadużycia). Z jakże wielką korzyścią dla wszystkich byłoby przedstawienie problemu jako sugestii zmian na forum!

## **16. Punkt dwunasty – obchodzenie bana**

Ucieczka z więzienia, złamanie zasad, zignorowanie przyznanej kary. Obejście bana ma miejsce, kiedy używa się innego konta (własnego lub cudzego) do przeglądania czy pisania na forum (zależnie od przyznanego bana).

Jest to zasada utrzymująca wszystkie inne, bowiem jeśli każdy mógłby uniknąć kary przez stworzenie nowego konta i dalsze łamanie zasad, nikt nie traktowałby regulaminu i ostrzeżeń poważnie. Konsekwencje mogą być duże – ban stały na wszystkie konta, włącznie z kontem znajomego, który użyłby własne by pomóc w obejściu. Szczegóły bywają bardzo restrykcyjne, czyli nawet tylko wejście na inne konto zostanie potraktowane jako obejście bana, bez konieczności przeglądania tematów czy pisania na forum.

Takie podejście w praktyce może okazać się zbyt ostre, pomogą blokady wyłącznie na pisanie postów (umożliwiając przeglądanie), by ktoś obchodząc dwudniowy ban nie stracił całkowicie konta. Jak już wspomniano, to rozwiązanie będzie kusić do udzielenia odpowiedzi w tematach, które się widzi, ale nie ma rozwiązania idealnego.

Można utworzyć specjalne zasady, np. obejście krótkiego bana bez pisania postów pierwszy raz to ban na miesiąc, kolejne to ban na zawsze.

Pojawi się tutaj problem z alternatywnymi kontami: „to brat”, „mamy to samo IP” – albo lista braci i siostr czyli użytkownik musi zgłaszać to moderacji (częste rozwiązanie na mniejszych forach), albo zbiorowa odpowiedzialność, inaczej każdy będzie mieć fikcyjną rodzinę na forum i unikać kar (sprytna osoba po prostu zarejestruje całą fikcyjną rodzinę na wszelki wypadek). Ponadto zawsze należy zaznaczyć, że jest się odpowiedzialnym za własne konto, używanie go innym obciąża zarówno właściciela, jak i osobę, która tymczasowo go używała.

Na największych forach po prostu nie śledzi się obchodzenia bana w większości, ale najwięksi rozrabiacy są pod tym kątem sprawdzani, otrzymując „bonusy”.

## **17. Też spotykane**

Niektóre z zasad, które można spotkać na forach a nie wymagają specjalnego tłumaczenia to: ignorowanie upomnień, rozpowszechnianie zastrzeżonych informacji (np. na temat zabezpieczeń forum, zarządzania forum czy nowych postaci, jeśli to forum gry), treści erotyczne (obrazki, tekst, dźwięk), brutalne, obsceniczne, propagowanie łamania prawa czy skrajnych zachowań, migające czy zbyt duże obrazki.

## 18. Klasyfikacja punktowa zasad

Które rzeczy w regulaminie karać ostrzej a które słabiej, które są najgroźniejsze? W połowie skali (np. od 6 punktów) można przewinienia karać banicją bez wcześniejszego ostrzeżenia (wcześniejsze ostrzeżenie było w regulaminie!).

**Tablica 5. 1.** Przykładowe zestawienie przewinień wraz z odpowiadającym im przedziałom (x na 10 punktów) – pojedyncze wykroczenia mogą być różnej wagi

Przewinienie	Skala
wulgaryzmy niepoprawna gramatyka i ortografia	1-2
zachowywanie się jak moderator spam podwójne/wielokrotne posty dyskusje o moderatorach i ich działaniach	1-3
reklamowanie – w tym oferty handlowe trollowanie nagość (erotyka) – treści podszywanie się pod użytkowników treści psujące np. nieodpowiednie znaki, za duże/migające obrazki prześladowanie użytkowników treści brutalne bądź niesmaczne	3-6
obrażanie innych, w tym rasizm wyjawianie danych osobowych	3-10
kradzież/używanie cudzej własności zalewanie forum ignorowanie poleceń/ostrzeżeń moderatora w stylu „co mi zrobisz”	6-8
pornografia – treści obchodzenie bana tworzenie kont w celu trollowania podszywanie się pod administrację nawoływanie do linczów internetowych, łamanie prawa czy tworzenie zgromadzeń w tym celu, groźby ujawnianie danych poufnych forum/witryny, której forum podlega	8-10
atak spamowy na forum wyjawianie danych dotyczących bezpieczeństwa forum	10

## 19. Wolność w wolności

Ogólne zasady są, dla poszczególnych działów zasady są, ale i pojedyncze tematy będą wymagały bardziej szczegółowych zasad by funkcjonować. Na przykład zgłoszenia do konkursu, by później łatwiej je przeglądać i oceniać, będą w jednym temacie, a komentarze odnośnie konkursu będą w nim zabronione (zostanie podany link do innego tematu). Jeśli zasada nie będzie przestrzegana, temat ze zgłoszeniami będzie wyglądać: 10 stron przeróżnych postów, 1 post ze zgłoszeniem, 10 stron... Oczywiście, wszelkie te posty będą nie na temat, ale znajdą się głosy, że autor tematu sam nie może decydować co jest na temat.

Często to kwestia semantyki. „Dyskutujmy tutaj o ciastkach!” a „Temat do dyskusji o ciastkach. Posty o ziemniakach są nie na temat”. W pierwszym przypadku to oczywiste, że wszystko co nie o ciastkach jest nie na temat, za to w drugim, odnosi się wrażenie owego użytkownika, tworzącego własne zasady na forum. Wniosek z tego taki, że zabraniając formułować konkretne zasady odnośnie tematów, nie powinno się ścigać spamu w ogóle, bo **samo nadanie nazwy dla tematu to w pewnym sensie określenie zasad** (nadanie tematu = określenie co jest na temat).

Dlatego też, na rozsądek, użytkownik ma częściowe prawa własności do swojego tematu. Tak jak właściciel forum może robić z własnym forum co chce, nie łamiąc prawa, tak może autor tematu, nie łamiąc zasad forum (i prawa, oczywiście). Jeśli oko moderacji trafi na taki temat, a wyznaczone zasady będą łamały ogólne czy też były absurdalne (np. tylko ja i mój kolega możemy pisać w tym temacie), absurdalne zasady powinny zostać odwołane.

Użytkownicy, tak jak nie rozumieją faktu własności forum, nie rozumieją kolejnego ograniczania ich „wolności”. Niezależnie od ustaleń autora tematu, będą posty „mam prawo do napisania opinii, mimo, że to temat tylko do zgłaszania wyników”. Zaznaczenie tego przywileju dla autorów tematów (możliwość tworzenia własnych zasad dla tematu; sugerowanie kontaktu z moderatorem podczas ustalania zasad i jego akceptację), z potencjalną karą za formułowanie absurdalnych zasad, rozjaśni atmosferę. Dodatkowa opcja to danie możliwości autorowi tematu na ukrywanie postów, które mu się nie spodobają.

## 20. Anty-zasady

Są to zachowania i wymówki użytkowników by ośmieszyć moderację i ustrzec się ostrzeżenia.

**1.** „Polacy są \*\*\*\*\*”. Użytkownik dostaje ostrzeżenie za rasizm, „Polacy to nie rasa, więc to nie rasizm. Ostrzeżenie było niesłuszne, to nadużycie władzy ze strony moderacji!”.

Będzie to czepianie się słówek, o ile termin „rasizm” nie został odpowiednio wyjaśniony. Rozmyślnie jest stosować termin „dyskryminacja rasowa” i ONZowską definicję tegoż terminu (wliczającą dyskryminację etniczną). Sprawy te są ważne i nie można ulegać użytkownikom czepiającym się słówek.

**2.** Moderator pojawia się w temacie by interweniować. „Przestańcie pisać nie na temat”. Użytkownicy odpowiadają „Sam spamujesz, twój post nic nie wnosi do tematu”. To odwrócenie uwagi w rodzaju „ale pani się pomyliła w zadaniu na lekcji więc nie może mi pani dać złej oceny na sprawdzianie”.

Przeciwdziałanie to umieszczenie odpowiedniej notki o roli moderatora („Mimo, że często post moderatora nie wnosi nowej myśli do dyskusji, to zawsze wnosi formę, jako że moderator formuje każdą dyskusję. Innymi słowy moderator pisząc ostrzeżenie nie spamuje, po prostu nie ma innej możliwości by wpłynąć na kształt tematu”).

**3.** Niebezpośrednia obraza, np. „wielu Polaków może być idiotami” (takie stwierdzenie może być odniesione do kogokolwiek i nie ma sensu), „Ktoś piszący w tym temacie jest głupi i to nie jestem ja”.

Obraza nie jest bezpośrednia także ostrzeżenie nie powinno się pojawić, jednak moderator może interweniować. Przyznać ostrzeżenie za wzniecanie kłótni czy po prostu upomnieć, że takie teksty są niestosowne i ich kontynuacja zakończy się ostrzeżeniem. Będą też tłumaczenia „napisałem Marek K., nie musi chodzić o głównego administratora, nie możecie dać ostrzeżenie za to jak ludzie to zinterpretują”. W sytuacjach wyraźnie wskazujących na osobę, nawet nie całkowicie bezpośrednio, można strzelać.

**4.** „To tylko słowa”; „Dla mnie nie jest ofensywne”; „To tylko opinia” – wciąż będzie obraźliwe, a najlepiej się odgryźć „To tylko zablokowanie dostępu do strony internetowej, w sumie zbiorowiska słów i znaków, to nie jest ban” czy „To tylko numerki w profilu, to w żadnym wypadku nie jest ostrzeżenie, co dostałeś” (czy „... w mojej opinii to nie jest ban, po prostu masz problemy z logowaniem”).

O ile to powinno przemówić niektórym do rozumu, fora tzw. szanujące klientów („portfel klienta nasz pan”) nie zastosują tej zasady – proponuje się moderatorowi, który znalazł się w takiej sytuacji popełnić rytualne seppuku.

**5.** „Żartowałem”. Wymówka, moderator nie ma obowiązku analizować żartów, czytać w myślach, na dodatek takie zagrania to zapewne prowokacje „na złych moderatorów”.

Podobnie, jako zabawę, tłumaczy się rzucanie mięsem między znajomymi. Sytuacja ta jest bardziej poważna, ponieważ odwołuje się do omawianego punktu obrażania innych. Zwykli użytkownicy nie wiedzą, czy te dwie osoby na serio tak się nienawidzą, obrażanie na żarty powoduje u wszystkich (prócz tych, co robią to dla własnej zabawy) takie same negatywne odczucia, jakby wszystko było na serio.

O ile do bójki na ulicy czy w barze mniej chętnie ludzie się dołączają, w sieci, ze względu na brak możliwości odniesienia fizycznych obrażeń, włączają się na pewno. Obrażanie „dla zabawy” może być też celowym trollowaniem.

**6.** Linki do stron obrażających kogoś czy zawierających złośliwe oprogramowanie. Wymówką jest tutaj „przecież tego nie napisałem, to tylko link, gdzie wolność słowa”. Prewencyjnie umieścić w zasadach treść o linkach (i cytatach, bo to praktycznie to samo).

**7.** Nagość to sztuka. Z pewnością, jednak użytkownicy nie są nią zainteresowani na forum o hodowli kwiatów czy forum przeznaczonemu dla osób niepełnoletnich (a takie przeglądać zawsze mogą młodszymi użytkownikami rodzice).

## **21. Inne anty-zasady**

W wielu przypadkach nie da się przedyskutować argumentów nie mających sensu czy bazujących na abstrakcji, tak jak ten z nauczycielem, który pomylił się na lekcji. Nie ma co strzępić sobie nerwów jak ktoś nie chce, by mu to wyjaśniono - celem jest ośmieszenie moderacji i uniknięcie ostrzeżenia, nie należy dać się ośmieszać.

W zasadach może istnieć notka, że „przekraczanie dobrego smaku, zdrowego rozsądku, prawa czy netykiety w sposób nie ujęty w zasadach również będzie miało konsekwencje. Zespół moderacyjny ma jednak nadzieję, że takie próby wykorzystania luk w zasadach czy czepianie się słówek nie będą miały miejsca i nie będzie potrzeby interweniowania.”

Ale to trochę kłóci się ze szczegółowymi zasadami. Z jednej strony wszystko dokładnie wyjaśnione, a z drugiej w każdej chwili można dać ostrzeżenie „za nic”. Czy jest jednak lepsze rozwiązanie?

Wstęp do zasad może zawierać wiele agresywnych notek do wszystkich cwaniaków. Administracja nie ma żadnych obowiązków, forum jest dla osób kulturalnych, nikt nie jest zmuszony do przebywania na forum, jeśli nie podobają mu się zasady. Administracja nic nie musi, użytkownicy nie mają do niczego prawa. Wszystko to przywilej, gest dobrej woli. Zastrzega się prawo do usuwania treści czy użytkowników bez podania przyczyny. A ja od siebie bym dodał: nawet jeśli na forum mają być tylko trzy osoby, ale porządne osoby, to lepsze to od stu tysięcy aroganckich cymbałów.

## **22. Alternatywna zasada**

„Jeśli ktoś nie potrafi dyskutować o poważnych sprawach bez wyzwisk, bezsensownych postów czy prowokacji, podziękuję mu. Jedna kara za wszystko - wyrzucenie z forum. Brak apelacji.” – dobre na małe, tymczasowe fora (konkurs, projekt).

## **23. Moralna odpowiedzialność i dobre wychowanie**

W przypadku pojawiania się tematów kontrowersyjnych, należy spoglądać na nie z punktu widzenia całej społeczności (wszystkich, którzy mogą być czytelnikami). O ile nam samym nie przeszkadzają zdjęcia porno, rodzice dzieci, które trafiły na strony przez nas zarządzane (np. o samochodach) mogą mieć inne zdanie.

Nie każde miejsce musi być na siłę przyjmować wszystkie punkty widzenia, wpisy niesmaczne. O wiele lepiej sprawdzi się spójność – jeśli witryna jest np. o medycynie, to należałoby w jej całości zachować poważny ton.

Formując zasady forum, można skorzystać z zasad „dobrego wychowania”, netykiety, jako nieformalnych wskazówek (tych zasad, których już nie uwzględniono, jako obowiązkowe). Nic nie stoi na przeszkodzie, by w ramach własnego forum rozbudować te zasady współżycia społecznego o zasady specyficzne dla tego jednego forum (branża, gra komputerowa) czy własne pomysły, np. „Uwagi związane z ortografią i interpunkcją przekazujemy wyłącznie przez prywatne wiadomości”.

## 24. O co chodzi

Dlaczego tak wiele for pozwala na bardzo luźne traktowanie zasad? – warto tu przypomnieć wniosek z rozdziału trzeciego (systemy oceny treści). Ciężko opanować tłumy użytkowników, jeszcze trudniej coś od tłumów wymagać i próbować tłumy edukować, a najważniejsze – każde kliknięcie to potencjalny zysk. Chodzi zatem o:



O co chodzi w kiepskiej moderacji<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Źródło: <http://www.publicdomainpictures.net/view-image.php?image=701&picture=dollar>

## 6. Kategorie forum

### 1. Zasady i kwasy

Specjalny dział z zasadami powinien zawierać raczej kilka tematów niż jeden odstraszący kolos. Tematy można podzielić:

- zasady forum,
- dodatkowe zasady,
- tabela kar i wykroczeń,
- najczęściej zadawane pytania,
- działanie forum (kwestie techniczne i moderacyjne).

Temat odnośnie działania forum można podzielić: jak jest zarządzane forum, prawa i obowiązki poszczególnych rang, parę słów o świecie moderacji (np. że decyzje małej wagi są podejmowane przez pojedynczych moderatorów, zmiany działu przez wszystkich moderatorów, o przyjmowaniu decyduje taka a taka grupa itd.). Wyjaśnienie podstawowych kwestii, nawet mocno uproszczonych wywoła pozytywne wrażenie na użytkownikach, zmniejszy się ilość teorii spiskowych, ale czasami lepiej ukryć sprawny aparat, który np. śledzi po IP i monitoruje prywatne wiadomości potencjalnych oszustów, niż ogłosić wszystko i czekać aż użytkownicy obejdą zabezpieczenia.

Lista planów i lista zgłoszonych błędów mogą istnieć jako przyklejone tematy w odpowiednich działach. Należy zawsze ocenić plusy i minusy rozwiązania. Lista planów da poczucie użytkownikom co niedługo mogą zobaczyć, ale nie widząc tego przez dłuższy czas mogą się zirytować i stracić zaufanie do owej listy. Brak listy oznacza ciągle zasypywanie forum tymi samymi propozycjami, pytaniami, kiedy zostanie to zrobione. Można także stworzyć ogólną listę – plan działań (roadmap), aby kurs, w którym zmierza witryna był jasny, a nie ujawniać zbyt wiele szczegółów.

Błędy, szczególnie w grze, to sprawa podobnej maści, ale lista potwierdzonych błędów to furтка do nadużyć, z drugiej strony zaś, np. organizatorzy turnieju, znając błędy, mogliby im przeciwdziałać – przykładowo zabraniając używania postaci z poważnymi błędami.



## 2. Liczenie postów

Licznik postów zawsze powoduje problemy. Z jednej strony forum powinno motywować do pisania, aktywności, pozwolić użytkownikom rozróżniać piszących przez ich rangi. Najczęściej jednak ranga staje się celem a nie efektem pracy. Użytkownik stara się obchodzić zasady i tworzyć „łatwe posty” albo po prostu tworzy dużo spamu bo zwykle licznik zostanie, a ostrzeżenie się dostanie albo i nie. Pokazując liczbę postów bezpośrednio obok awatara, obok postu, mówi się użytkownikowi „jeszcze kilka, jeszcze trochę”, a pokazując tę informację wyłącznie w profilu ogranicza się ten efekt.

Rangi zależne od postów mogą być różne. Duże rangi (np. 3000 postów) będą wspierać spamatorów, a kiedy zbyt wiele osób osiągnie tę liczbę, moderacja doda nową rangę dla 5000 postów (by rozróżnić weteranów od nowych), skazując się na jeszcze więcej spamu. Duża liczba rang sprzyja w spamowaniu, bowiem cel wydaje się bliżej, jeszcze parę postów i będzie nowa ranga. Jedno z rozwiązań to cztery rangi, „Nowy”, „Początkujący”, „Piszący”, „Weteran” oraz maksimum 300 postów dla ostatniej rangi. Liczby oczywiście będą zależeć od forum, na mało aktywnym nie damy rangi niemożliwej do zdobycia.

Sposób na faktyczne obrazowanie przez rangę „doświadczenia” użytkownika to dodanie wymogu czasowego prócz liczby postów, specjalne rangi mogą mieć wymóg niekaralności czy inny. Wymóg czasowy zmusi spamera do odczekania powiedzmy trzech miesięcy by odblokować ostatnią rangę i wymóg ten powinien być widoczny w profilu przy postach (np. „Zostało jeszcze 26 dni do awansu”), inaczej ktoś i tak będzie spamować a potem zawracać głowę moderatorom, że nie ma rangi, którą już powinien mieć jego zdaniem.

W których działach mieć licznik postów? Jeden zwyczaj mówi o działach kluczowych, np. jeśli jest to forum o samochodach to tych dotyczących samochodów, jeśli forum o grze, to odpowiednio tych o grze. Wszelkie „Ogólne”, „Zainteresowania”, „Filmy”, „Polityka” nie mają licznika, bowiem osoba nic nie wnosząca do forum o samochodach, nie mająca pojęcia o samochodach, mogłaby mieć paradoksalnie najwięcej postów. To samo dotyczy sekcji, gdzie posty same się mnożą.

## 3. Konserwowa mielonka wieprzowa

Ustanawianie zasad i podnoszenie jakości w działach z tematami „wolnej dyskusji” to nie lada wyzwanie (czasem okazuje się, że nie ma to sensu). Taki dział to może być sekcja grup/drużyn, gdzie poszczególne grupy będą socjalizować się dyskutując nad ich „tematem” (np. grupa fanów anime), ale i czatować ze sobą „co słychać?”. Dział dla grup społecznych z wolną dyskusją w zasadzie zmusza do wyłączenia normalnych zasad spamu albo zmusza do przydzielenia dużych zasobów moderatorów do kontroli, by tylko było „na temat” i zero czatowania.

Szukając spamu, tego z definicji, w tym chaosie to będzie jak „szukanie większego ziarnka piasku na pustyni”. Problemem w czatowaniu jest automatyczne, bezmyślne pisanie kolejnych odpowiedzi. Użytkownik nie zastanawia się nad ich jakością, poprawnością, zgodnością z zasadami. W ten punkt należałoby uderzyć, **jeśli chce się cokolwiek zmienić** i pozostawić taki dział aktywny. Wiele spam-postów jest pisanych na tej samej zasadzie, ot pierwsza myśl co przyjdzie do głowy, parę słów, post napisany. A jednak zasady odnośnie spamu istnieją i są pilnowane. Problemem na tej pustyni będzie ta swoboda, bo nikt niczego nie zakazywał, więc tak ma być. Myślenie przed postem, by był na temat i odpowiedniej jakości bywa nieprzyjemne, traci się czas na to, nikomu to się nie spodoba.

Na pewno rozwiązaniem nie będzie „szukanie spamu”, bo w takim dziale każdy będzie mieć inną jego wizję, a użytkownicy za „ostrzeżenia znikąd” będą jeszcze bardziej zdenerwowani, i słusznie. Pozostawienie wszystkiego jakie jest to najprostsze rozwiązanie, ale jeśli ktoś zechciał to zmienić, to nie chce usłyszeć „nie da się”.

Upomnienia, kasowanie postów, niewielkie ostrzeżenia, większa kontrola, podnoszenie jakości, a przede wszystkim znalezienie konkretnej listy spamu, elementów, które żaden moderator ani użytkownik nie zinterpretuje dowolnie, np. jeden wyraz, same uśmiešky, sam link, sam obrazek. Istnienie konkretnych zasad, bez możliwości interpretacji, da bezpieczeństwo użytkownikom od nadużyć moderatorów, moderatorom od skarg użytkowników, a sam fakt istnienia zasad będzie zmuszać do zastanowienia się przed każdym postem, czy jest w porządku, czy coś wnosi, może wypada popisać się czymś przemyślanym, nawet, kiedy tych wszystkich wymagań nie będzie w zasadach.

Trzeci już raz powtórzę, szukanie spamu na ślepo, zezwolenie moderatorom na własne oceny, może skończyć się dojściem do wniosku, że może istnieć grupa fanów jabłek, ale grupa dyskutująca o ciastkach to trollowanie i spamowanie. Ba, na pewno się tak skończy.

#### 4. Off-topic na rynku

Kategoria „Poza tematem”, „Ogólna”, „O wszystkim i o niczym”, taka bez sztywnych zasad i sztywnej moderacji, szybko zamieni się w śmietnik i wolną amerykankę. Wiele osób jednak polubi tą wolność, mając taką swobodę tematy będą ograniczone tylko wyobraźnią użytkowników a śmiechu będzie co nie miara. Po pewnym czasie taki dział stanie się centrum forum.

Wszyscy będą wyłącznie albo głównie czytać tą sekcję, a kolejnym krokiem będzie umieszczanie tematów z innych działów w owym centrum, ponieważ „nikt nie przeczyta mojego tematu poza Ogólnym”, co niestety będzie też prawdą. Ale nikt nie przeczyta nie dlatego, że inne działy są złe, tylko *Ogólny* jest zbyt „dobry”. Następny krok to administracja/moderacja pisząca ogłoszenia w *Ogólnym*, z tego samego powodu (wszyscy czytają tylko ten dział, a my chcemy by przeczytali ważne ogłoszenie). W ten sposób sami dadzą sobie jeszcze

większego kopniaka w zadek, potem myśląc, dlaczego boli. Taki ruch zaowocuje jeszcze większym przekonaniem u użytkowników, że tylko ten dział się liczy - skoro administracja nawet tam ogłoszenia daje, może nawet popiera taki rozwój sytuacji.

Aktywność w *Ogólnych* jest jednak iluzoryczna. Dla przykładu. Wszyscy odwiedzają sklep bo można za darmo skorzystać z WC albo by pooglądać półki - czy zatem zawsze należy walczyć o tak wielką aktywność? Oczywiście, istnieje szansa, że ktoś skorzysta z usług i zapłaci, ale to zawsze tylko szansa. Forum tematyczne o samochodach z popularnym *Ogólnym* zgromadzi mnóstwo członków, ale grom z nich wcale nie będzie miłośnikami samochodów. Po prostu będą odwiedzać forum by się pośmiać, a to może mieć też negatywny efekt na resztę forum. Większy ruch = więcej kłopotów.

Rozbawieni w *Ogólnym*, jak młodzież w pubie, wyjdzie na ulice śpiewając głośno i zaczepiając innych, tak nakręceni pisaniem dowolnych postów na dowolny temat, dla większej zabawy przeniosą się na inne działy. Jeśli ktokolwiek zwróci im wagę, to usłyszy „przecież na *Ogólnym* można” oraz cały szereg implikacji z tym związanych. Wysyłając takiego znów na *Ogólny* potwierdzamy, że tam można robić cokolwiek, za przyzwoleniem.

## 5. Sprzątanie rynku

Rozważmy forum dotknięte już syndromem opisanym w poprzednim podrozdziale, co można zrobić? Należałoby zacząć mniej dramatycznie:

1. Stworzyć nowe podfora/kategorie oraz uatrakcyjnić obecne,
2. Powoli przenosić tematy do odpowiednich działów (przy przenoszeniu idealnym rozwiązaniem jest wysłanie prywatnej wiadomości użytkownikowi, jaki temat <link>, skąd przeniesiony, dokąd, i dlaczego),
3. Rozwinąć i zaostrzyć zasady dla działów,
4. Zakazać pisania ogłoszeń w *Ogólnych* (jeśli potrzeba formułowania drobnych ogłoszeń, zastosować zbiorowy temat „Ostatnie nowości”, osobny dział czy przenieść się na bloga).

Rozdrobnienie ogólnych wraz z przenoszeniem, najlepiej jeśli rozdrobnienie dotknie popularne i atrakcyjne tematy (takie, które najczęściej się pojawiają i stały się popularne; ciężko o przykład, zależy od forum, czy już to wyodrębniło, mogą to być tematy z linkiem do własnych filmów na YT, tematy dotyczącej elementu świeżo wprowadzonego jak np. tematy klanów, turniejów, o nowej mapie), sprowadzi *Ogólne* do poprawnego politycznie wysypiska śmieci. Nie będzie już tej zabawy z pisaniem na dowolny temat, bo większość tematów będzie miała swoje działy. Użytkownicy zainteresowani danymi działami skupią się na nich, również dzieląc zainteresowanie, osłabiając kolosa *Ogólne*. Chociaż zmiany z pozoru będą wydawać się ich autorom niewielkie, efekt psychologiczny szybko zaowocuje.

Podczas zmian na pewno będzie wiele głosów sprzeciwu. Jest to proces towarzyszący każdym zmianom. Tysiąc buntowników wśród miliona

użytkowników to nie rewolucja, to posiadanie innego punktu widzenia, to tylko statystyka.

Rozrywać *Ogólne* w połowie nie warto. Nie będzie to miało większego sensu, albo jest dział z ogromną aktywnością a reszta dodatkiem, albo w miarę równa i szczegółowa proporcja. W teorii to może zadziałać, ale któraś z koncepcji i tak przeważą i większość użytkowników podąży w tamtą stronę, całkowita kontrola aktywności, jeśli byłaby możliwa, byłaby raczej stratą czasu i niepotrzebnym wymuszeniem na użytkownikach.

Wiedząc już jak posprzątać, należy jeszcze raz zwrócić uwagę na zalety: nieograniczona swoboda, wysoka aktywność, dobry humor. I główną wadę: totalny chaos, śmietnik.

## 6. Rynek w podziemiach

Czyli sekcje zostawione samopas. Brak zasad może doprowadzić do przemienienia się sekcji w azyl dla największych wypaczeń, sprawnie banowanych na każdym innym forum. Zwoływanie się na lincz, krucjatę, na normalnym forum byłoby potępione a wątek usunięty, jednak bez kontroli czy zasad łatwo zebrać grupę i nękać kogoś w sieci a nawet poza nią. Bez możliwości zebrania się i synchronizacji działań, samosądy czy złośliwości byłyby trudniejsze do wykonania. **Użyczenie swojego mieszkania do planowania i prześladowania innych wywołałoby odrazę**, ale użyczenia sekcji, miejsca na serwerze, tego nie widać. Można spokojnie umyć ręce.

Działy „bez zasad” to przestrzeń do obrażania „normalnych” użytkowników forum, trzymania linków do tych tematów w sygnaturach, innych tematach i na pewno zaśmiania się tematem w twarz ofiary.

Dobre intencje mogą okazać się pułapką. Zezwalając użytkownikom pisać w ich języku, którego nie znamy ani nikt z moderatorów nie zna, zezwalamy na robienie cokolwiek zechcą. Tworząc sekcję językową bez opiekuna, tworzymy właśnie mały niekontrolowany obszar, gdzie nadużycia zaczną się mnożyć tak szybko jak pierwsza osoba zorientuje się o takowej możliwości.

Łamanie zasad to nie tylko wchodzenie na ego administracji czy zadawanie ciosu w żądny władzy aparat represyjno-moderacyjny – posiadając czyste forum i zgniłe sekcje językowe pokazujemy własny „profesjonalizm” w zarządzaniu i rozumieniu istoty forum. Jeśli ktoś zechciałby się zarejestrować na stronie, nawiązać współpracę czy zainwestować w naszą witrynę sporą sumkę, a przypadkiem będzie rozumieć język sekcji, której nie kontrolujemy, potencjalny inwestor zobaczy, co tam się dzieje i...

„To wina społeczności, nie nasza”, bo przecież wiemy, że zawsze złe są tylko dzieci, nigdy ich rodzice.

## **7. Strażnik podziemi**

Jest dobry sposób na działy „bez zasad”, by dać swobodę i nauczyć wolności. Skoro użytkownicy mogą pisać co się chce – moderatorzy mogą banować piszących w dziale jak się chce. To jest wolność prawdziwa – każdy robi co chce.

Ludzie obalili władzę i robią co chcą. Kłóć się to się biją. Ale ktoś ma broń i strzela, to się nie podoba i chcą to ograniczyć. Jak to się nazywa? Otóż zasady. Prawo. Chroni przed nadużyciami. Nie ma zasad, każdy może wykorzystać dowolne narzędzia, które posiada. A moderator posiada narzędzia do banowania, i w dosłownej (tzn. wypaczonej), nieograniczonej wolności, może ich używać jak chce i kiedy chce.

## 7. Wskazówki moderacyjne

**1.** Traktuj użytkowników jak ludzi a nie jak muchy, które trzeba przegonić. Często będzie ich dużo, będą ciągle coś chcieli albo dokuczali, ale czasem wystarczy dobrze i profesjonalnie wytłumaczyć by się po prostu odczepili (a jeśli to nie pomoże, po prostu ignorować).

**2.** Przyglądaj się innym moderatorom. Jeśli zezwalają na coś czy sami naginają zasady, to użytkownicy, nawet łamiący zasady, nie powinni być ukarani bądź ukarani tylko łagodnie. Mogli zostać zmyleni przez autorytet i kara wyglądałaby jak sprowokowanie ich do nagięcia zasady przez moderatora, by ich potem ukarać. Tak samo jeśli moderator żartuje sobie z użytkownikiem a nagle wyskoczy z zabronieniem czegoś czy ostrzeżeniem, użytkownik mógł być zdezorientowany z winy moderatora.

**3.** Obowiązki są ważne, a potrzeby użytkowników nieskończone. Jeśli poświęcić czas na ich sprawy, to i tak się nie uda pomóc wszystkim, a nic więcej nie zostanie zrobione. Ponadto, prywatne kanały, prywatne sprawy i obowiązki moderacyjne nie powinny być przerywane informacją od kogoś na komunikatorze internetowym, że ktoś tam gdzieś spamuje.

**4.** Użytkownicy prowokują moderatorów. Zastanówmy się po co takie tematy powstają zamiast od razu strzelać. Jeśli faktycznie cel to wyłącznie prowokacja, można próbować podejść psychologicznie takiego urwisa – zniszczyć mu plan mówiąc wszystko wprost „bardzo sprytnie, ale nie damy się sprowokować”.

**5.** Nie dać się ośmieszać, wejść na autorytet, moderator nie może być popychadłem. Jeśli moderator przyjmie bicze „poświęcając się” dla użytkowników, to nie tylko on ale i pozostali moderatorzy będą mniej szanowani. Rady czy prośby moderacji, by ktoś przestał coś robić staną się mniej skuteczne. Prowadząc w efekcie do używania ostrzeżeń i banów, które normalnie nie byłyby potrzebne, gdyby moderator nie dał się zmieszać z błotem.

Moderacja powinna szanować siebie, jeśli w temacie są bezpodstawne argumenty, oskarżenia, nie podpada on jednak pod zasady, najlepiej albo odpowiedzieć w tym samym tonie (jakie pytania taka odpowiedź), albo zignorować. Jak ktoś się śmieje np. z błędu ortograficznego moderatora, a ten odpowie „bardzo przepraszam, postaram się by to się nie powtórzyło”, to taką odpowiedzią da się ośmieszyć i szacunek spadnie, kolejne osoby będą pozwalać

sobie na więcej, a „normalni” użytkownicy tracą zaufanie i szacunek do moderacji również, skoro nie szanuje siebie a pada na kolana przed wyśmiewającymi się z nich typkami.

Często jednak **zmusza się moderatora do niemal wchodzenia w zad awanturniczym młodzieńcom ze strachu o utratę wizerunku czy paru złotych** na subskrypcji. Uzasadnienie takiej postawy wynika ze strachu przed krzyżącym, tak jak ustępuje się dziecku, które krzyczy. Nie znaczy to jednak że ustępowo to jedyna droga, po prostu niemal większość for nigdy nie spróbowało postąpić inaczej.

Usługiwanie "klient nasz pan" działa tylko kiedy klient nie widzi innego, a kiedy użytkownicy widzą, że przed krzyżaczami i trollami moderatorzy przepraszają że żyją, ci klienci są zde gustowani.

**6.** Analizować dowody zbrodni. Zrzut ekranu można zmodyfikować programem graficznym; stronę WWW można zapisać i też zmodyfikować, można użyć JavaScript ale jest i zwykła edycja źródła. Decydując o działaniach, karach, trzeba mieć odpowiednie podejście do przedstawianych dowodów a w miarę możliwości, potwierdzać ich prawdziwość.

**7.** Warto prowadzić listę alternatywnych kont użytkownika, co przyda się przy sprawdzaniu, czy nie nastąpiło oszustwo albo obejście bana.

**8.** Użytkownik może omijać bana, łamiąc zasady na jednym koncie, wylogowując się i nie odczytując wiadomości, tworząc od razu nowe konto, by wytłumaczyć się, że informacji o banie nie widział. Działania odnośnie omijania bana podejmuje się dopiero, kiedy użytkownik dowie się, że ma bana, ale należy mieć też na uwadze celową próbę wprowadzenia moderacji w pole.

**9.** Zawsze będą istnieć wyjątki i sytuacje wyjątkowe.

Założmy, że istnieje bardzo ważny temat pod patronatem jednego z głównych administratorów. Spam i obrażanie się w nim będzie traktowane całkowicie poza systemem ze względu na np. procedury odwoławcze, zachowywanie dowodów czy czas. Spam zostanie automatycznie usunięty bez powiadomienia czy wyjaśnienia a obrażanie spotka się z banem na jeden dzień nie wliczanym do systemu, bez odwołania itd. Pozwoli to zachować czysty temat i zaoszczędzić czas, co jest niezmiernie istotne kiedy temat jest krytycznie ważny.

Sytuacje wyjątkowe np. dany rodzaj tematów obraźliwych zalewających forum, można rozwiązać to przez skrupulatną moderację i karanie/kasowanie/upominanie wszystkich, bez wyjątków, czy też przez czasowe zaostrenie zasad dotyczących owych tematów (np. podwójna wartość ostrzeżenia czy bany takie jak w temacie wyjątkowym – takie bany na pewno kupią czas na ustabilizowanie sytuacji).

Zaostrzenie zasad nie może dotyczyć jednak dłuższego okresu czasu czy być zaostrzeniem wszystkich zasad. Siła kary nie jest tak bardzo istotna, ale zbyt duża siła będzie już problemem.

**10.** Trzeba pamiętać, że **moderacja to zmiatanie liści w parku** – nie ważne ile się zamiecie, nowe i tak przybędą. Wiele osób będzie robiło co chce nie zważając na zasady, upomnienia czy nawet bany, jedni odejdą to przyjdą drudzy, nie można zatem przyjmować strategii całkowitego wyeliminowania łamaczy zasad. Ostre zasady bardziej uderzą w tych, których czasem raz poniesie, a im wystarczyłoby upomnienie na opamiętanie się. Konsekwentna i aktywna moderacja (nastawiona na edukację) jest bezpieczniejsza od paniki i walenia każdego w łeb banhammerem.

**11.** Moderacja czy inna organizacja, najlepiej robić swoje, nie zajmować się spiskami. Plotkami. Czasem pozwolą wykryć szpiega, kreta, uchronić dane prywatne, ale szpiegostwo powinno być defensywne, nie mącić, jedynie zapewniać porządek na własnym podwórku i jego pilnować, nie atakować innych. To nie polityka. Lepiej unikać wydawania opinii o użytkownikach czy innych moderatorach, bo nawet te niewinne zostaną przekręcone, będą to dowody o stronniczość.

**12.** Tematy przyklejone w stylu „Słuchajcie!” i tam „Nie łamać zasad albo ban” czy od razu w tytule „Czytaj to albo ban” są nieprofesjonalne, pokazują że moderatorzy się złością i sobie nie radzą, a także nie przekazują konkretnych informacji użytkownikom co i jak mają robić.

Brzmia źle, i tak zasady musi się przeczytać, taki temat również krzyczy „zbanuję was wszystkich dziś!”, a zazwyczaj ogłoszenia te nie mają nic wspólnego z banami (za złamanie nowych zasad opisanych w ogłoszeniu będą przydzielane tylko ostrzeżenia).

**13.** Wdawanie się moderatora w ostrą dyskusję stawia użytkownika na przegranej pozycji, bo co nie odpowie ostrzej to moderator może przyznać ostrzeżenie (nieprzyjemne odczucie również dla czytających wątek, wyraźnie widać, że słabszy walczy z silniejszym), a oprócz wszystkich negatywnych skutków dla moderatora jak i całej moderacji, takie kłótnie to dobra droga by zrobić z siebie wroga publicznego. Moderator ze względu na swoją pozycję powinien czasami odpuścić.

**14.** Nie banuje się (czy wykorzystuje narzędzi moderacyjnych) dla zabawy czy na życzenie. Takie zachowania czynią moderatorów mniej wiarygodnymi, potem ktoś powie „patrzcie mam bana za nic”. Jak użytkownik nie chce korzystać ze strony, niech z zamkniętymi oczami zresetuje hasło.

**15.** Kiedy jakaś treść jest na granicy lub jest na tyle kontrowersyjna, że powinna być chociaż tymczasowo w kwarantannie, na wszystko dobry jest nakaz moderatora. Użytkownicy muszą posłuchać, niezależnie od nakazu, a dopiero później mogą apelować czy zgłosić nieprawidłowe zachowanie moderatora.



Moderator może w ten sposób interweniować w dyskusyjnych sprawach, przyjmując na siebie odpowiedzialność.

Takie treści to np. golizna czy łamanie praw autorskich – pierwsze jest zawsze dyskusyjne, a drugie to sprawa oryginalnego autora i ekspertów. Ukrycie treści do późniejszego zbadania, bez natychmiastowej kary dla użytkownika to najlepsze rozwiązanie. Pojedynczy moderator rozdający kary za czyny „na granicy” to więzienie za bycie podejrzanym.

**16.** Małe wykroczenia powinny być zauważane i spisywane/karane np. upomnienie. Jeżeli ktoś w jednym temacie nabroi przez kilka postów, to niechybnie spotka go kara. Jeśli jednak nabroi dwa razy bardziej, ale w wielu tematach, w każdym z nich będzie to zbyt mało dla kary – dlatego potrzebne są upomnienia, włączone w system ostrzeżeń albo spisywane nawet tych małych wykroczeń (bo zsumowane mogą wielokrotnie przekroczyć te łatwiej zauważalne).

**17.** Stosowanie śmiesznych kar nie powinno stanowić problemu na bardziej luźniejszym forum (moderator powinien wyczuć, czy może takie kary zastosować). Spamerowi dać w sygnaturze zdjęcie z puszką konserwową z napisem SPAM, komuś zamienić kolory w profilu na róż, zmienić w ofensywnym poście „nienawidzę moderatorów” na „kocham moderatorów”, czy dodać informujące treści „tutaj był rasistowski post za którego dostałem bana”.

Nie ma jednak sytuacji kiedy takie zachowanie będzie lepsze od standardowego, być może byłby to sposób na osoby nie robiące sobie nic ze standardowych ostrzeżeń. Z drugiej strony, troll może to uznać za podjęcie rękawicy. Jeśli chodzi o krytykę, zmieni się gadka z „niesprawiedliwych ostrzeżeń” na „nadużycia moderatorów”.

**18.** Moderator, jako wyższa ranga i dla części osób autorytet, może zajmować się sądami moralnymi. Wygłaszać opinie nie z punktu widzenia zasad, ale koegzystencji jednostek ludzkich, etyki, rozsądku, ale w sprawach bardziej będących debatami, a nie kłótniami. Moderator to nie mediator. Zajmując się debatami moralnymi, autorytet jeszcze wzrośnie, a przyznawanie ostrzeżeń będzie miało w umysłach użytkowników kontekst etyczny, bo skoro ten moderator tak dobrze orientuje się w tych sprawach, to za ten czyn taka kara pewnie jest słuszna.

Takie wywody dodatkowo będą edukowały, rozwijały społeczność, czyniły ją bardziej dojrzałą, niż zostawienie ich nieregulaminowych problemów samych sobie. Nie można tego robić na siłę, najpierw trzeba dysponować wiedzą, umiejętnościami i zapałem do debaty. Chodzi o zastanawianie się, a nie o udowodnienie swojej racji za wszelką cenę i zgniecienie przeciwnika.

**19.** Każde użycie władzy może być odebrane personalnie, także mając z kimś z użytkowników konflikt warto rozważyć prośbę o zamianę czy asystę.

Prowokatorzy w ten sposób się zawiodą, bo ich cel się nie pojawi, a na dodatek ktoś inny stanie się ich „wrogiem”, rozprawiając się z nimi.

Warto też zauważyć, że jeden moderator śledzący kogoś po całym forum i przyznający na siłę ostrzeżenia pewnie odgrywa się personalnie. Jeśli jednak ostrzeżenia były słuszne, nie ma co panikować. Należy jednak moderatorowi uświadomić, że kontynuując takie działania zaślepia swój obiektywizm i poświęca za dużo środków na zbyteczne sprawy, kiedy inne posty i inni użytkownicy czekają.

**20.** Większość użytkowników forum jest pasywna, korzysta z niego jako źródła informacji, zadaje sporadycznie pytania czy wygłasza opinie. Tych użytkowników nie obchodzi czy mają całkowitą wolność, czy demokratycznie wybierają moderatorów, nie interesują ich plotki i konflikty. Chcą by forum było w miarę czyste, przejrzyste, by znaleźć interesujące ich informacje czy by ich temat został zauważony. **Należy się zatem skupić na ogólnym porządku**, a nie by mała grupka krzykaczy miała większe pole do popisu.

**21.** Ograniczenia nie istnieją. Jeśli istnieje jakaś bezsensowna zasada, należy ją zmienić. Nawet, jeśli jest od dawna. Trzeba zrobić wyjątek? No to zrobić. Forum można zarządzać jak się chce. Jeśli jest się właścicielem czy ma wolną rękę, nikt nie przyjdzie z góry by wszystko pozmieniać.

**22.** Moje osobiste uprzedzenie do masowej głupoty.

Czyli tematów gdzie parę osób zaczyna się kłócić, ale każdy „musi” dorzucić swój grosz i mamy 50 stron wyzwisk. Taka liczba sugerowałaby zignorowanie tematu z powodu zbyt dużej liczby ostrzeżeń do przyznania, osobiście jednak uważam, że to są tematy w których najbardziej trzeba interweniować.

Taki temat to jak mała demonstracja, do której dołączają się przestępcy, by kraść, robić zamieszanie, niszczyć, do której dołączają się ciekawscy i żądni wrażeń, tłum. Zostawiając ich bez kary miło nauczymy bezkarności, jednak znajdując każdego, kto złamał regulamin i odpowiednio wymierzając karę, dowie on się, że w tłumie nie ma bezkarności.

Należy jednak przyznawać kary za faktyczne czyny, a nie za samo napisanie w temacie (chyba, że moderator kilka razy prosił by nie pisać, a nie miał narzędzi, by zamknąć temat). Ukarać wszystkich robiących zamieszanie, z naprowadzanych armatek wodnych, a afery takiej skali będą pojawiały się rzadziej.

## 8. Zarządzanie ciałem

### 1. Oznacz moderatora jako spam

Aby moderacja działała sprawnie, trzeba też ją podglądać i kontrolować. Są różne sposoby na to, na zbieranie oraz dalsze działania związane ze skargami użytkowników na moderatorów.

Sposób pierwszy to zbieranie skarg przez określone osoby będące wyżej w hierarchii. Przez prywatną wiadomość, e-mail czy jako część Wsparcia Użytkownika. Zgłaszający jednak albo nie otrzyma odpowiedzi, albo tylko „zajmiemy się tym”, zazwyczaj wchodzenie w dyskusje z użytkownikiem to wyjawienie poufnych informacji (o innych działaniach moderatora) czy jałowa dyskusja, jeśli nie miał racji (tak czy inaczej, obgadywanie oskarżonego moderatora). Przez to użytkownikom wydaje się, że ich skargi są ignorowane (nie widząc oficjalnego potwierdzenia ani wyrzucenia danego moderatora), czy też, że po prostu moderatorzy kryją się wzajemnie.

Zostawienie pełnego pola użytkownikom to każdorazowe wyklócanie się (nikt nie lubi tych, którzy mają chociaż trochę więcej władzy). Jeśli ktoś nieodpowiednio zachowa się w temacie i dostanie tam ostrzeżenie, to zaraz temat ten może przerodzić się w dyskusję o moderatorze, moderacji, zasadach itd. Temat pewnie trzeba będzie wyczyścić albo założyć od nowa. Ten sposób nie da kontroli poczynąń moderatorów, gdyż wymagałoby to przeglądania całego forum i szukania, gdzie dany moderator został skrytykowany. Ten sposób pozwoli tylko użytkownikom pokłócić się z „władzą”, będzie nieedukacyjny jeśli chodzi o postępowanie według procedur, trzymanie się zasad i kulturę.

Można połączyć oba rozwiązania i utworzyć dział skarg. Tak czy inaczej pisanie na forum to próba wywarcia nacisku, protest. Często dojdzie do prania prywatnych majtek, podburzania „tłumu”, fałszywe poparcie dla oskarżyciela będzie o wiele łatwiejsze – wystarczy zwołać znajomych i już mnóstwo opinii przeciwko moderatorowi. By ograniczyć prywatne rozrachunki i atmosferę wojenną, w takim dziale potrzebne są ostre zasady, a skargi muszą dotyczyć konkretnych działań (np. przyznanie bana, ostrzeżenia, wulgarna odpowiedź), potwierdzonych dowodem. Wtedy można ocenić czy to co zrobił moderator było zgodne z zasadami, właściwe. Tematy „Oceń działania XXX w tym kwartale” to

zwyczajne konkursy popularności, a najbardziej popularny może być ten, kto daje najmniej ostrzeżeń i unika dawania ich forumowym celebrytom.

Należy pamiętać, że „nazywanie” na forum, pokazywanie palcami - zamiast innymi kanałami - nie dąży do osiągnięcia oficjalnego celu (cel - stała się jakaś niesprawiedliwość i trzeba to naprawić) a przynajmniej oficjalny cel nie jest najważniejszy. Złość, zniesławienie, zgromadzenie ludków przeciw komuś, to są główne cele. Warto powiedzieć to wprost użytkownikom, którzy nadużywają forum do personalnych krucjat. Inni szybko zobaczą, że tak naprawdę niesłuszne ostrzeżenie to nie jest główna pobudka autora tematu i się wycofają.

Ograniczenie oceniania czy dyskusji z moderatorami da szansę do rozwijania się plotek, bowiem temat „Moderatorzy nic nie robią, a jeśli już, to nadużywają władzy i przyjmują tylko swoich znajomych!” zostanie zamknięty z prośbą o przekazanie informacji na e-maila. W skutek czego pojawią się opinie „Widzicie, temat zamknęli, czyli jest coś na rzeczy”.

Alternatywa to odważny moderator wkraczający do tematu: „Drogi Użytkowniku, masz 24 godziny na dostarczenie tutaj dowodów jaka to straszna jest korupcja i nierówność wśród moderatorów albo przeprosiny. Z przyjemnością wyjaśnimy wątpliwości a jeśli faktycznie coś dzieje się złego, nastąpi interwencja. Jeśli jednak nic nie napiszesz ani nie przeprosisz, to znak, że trollujesz i otrzymasz bana. Pozdrawiam”. Użytkownik pewnie odpisze „Ale i tak skasujecie, na dodatek będziecie wiedzieli co my wiemy”, albo użytkownik znajdzie coś dyskusyjnego u jakiegoś moderatora, co dawno zostało wyjaśnione, ale aby wyjść na swoje będzie się upierać przy tym jak osioł – że znalazł, i miał rację.

## 2. Przydział

Przy większym forum, jeśli chce się je solidnie moderować, wypada wydzielić rangi i określić zadania. Można podzielić zespoły moderacyjne w zależności od działów, którymi będą się zajmować, określić dodatkowe rangi (globalny moderator), zespół odpowiedzialny za turnieje, apelacje i skargi. Udział w zespołach może być oczywiście dodatkowym zadaniem prócz przydziału do sekcji. Zawsze będzie potrzebny też ktoś z wyższą rangą do pełnienia roli reprezentacyjnej jako swojego dodatkowego lub głównego obowiązku.

W zależności od konstrukcji forum, podział rang i lista zadań powinny być dostępne dla użytkowników, by swoje zgłoszenia poprawnie adresowali bezpośrednio do odpowiedzialnych osób.

Odpowiednia organizacja przydziałów np. do sekcji może uwzględniać zasoby czasowe moderatorów (dla moderatorów-wolontariuszy) a także ich strefy czasowe (międzynarodowe forum). Wszystko, aby sekcje były pod kontrolą przez całą dzień i w ciągu całego tygodnia.

Ranga szefa działu (kategorii forum) to ranga, posiadacz której może być odpowiedzialny za zasady w swoich działach, pomoc i nadzór moderatorów,

dbanie o ogólny porządek i promowane (przyklejone) tematy – by były zawsze aktualne i rzeczowe. Szef działu będzie specjalistą, znającym każdy zakamarek swojego działu.

### **3. Aktywność życiowa**

Fora moderowane przez wolontariuszy nie mają „wbudowanych” systemów kontroli kto o której godzinie przyszedł do pracy, jakie obowiązki wykonał. Przy nawale pracy ciężko zauważyć jednego, który jej unika – nie ma na to czasu. Liczyć można na konkrety typu czas spędzony na forum albo wyrywkowo sprawdzać, czy moderatorzy czytają ważne tematy przez dodanie w treści tekstu „każdy kto jest aktywny niech wyśle dzisiaj mi e-mail”.

Prócz sprawdzania aktywności warto archiwizować te informacje. Każdy moderator powinien mieć swoją „teczkę”, gdzie zawarte byłyby informacje o aktywności, dodatkowych obowiązkach, nagany i pochwały. Dla osób które nie zajmowały się sprawami osobowymi (rekrutacja, awanse, przydziały, ocena) takie teczki pewnie skojarzą się ze złymi agentami, gromadzącymi (niezgodnie z prawem) zniesławiające dane niewinnych osób.

Nie kolekcjonując żadnych danych a wyłącznie reagując „w razie potrzeby” na nieregularne zachowanie moderatora czy brak obecności, ignorując wkład w przeróżnych akcjach, pozbawimy się cennych danych jeśli przyjdzie ocenić całokształt moderatora. Ocena bez poparcia w faktach będzie bardzo subiektywna, będzie zależeć od tego, czy przypadkiem zapamiętaliśmy czyjeś zasługi i przewinienia, czy też zapomnieliśmy o nich.

### **4. Rekrutacja**

Wyboru składu wolontariuszy można dokonać na wiele wiele sposobów. Jeden to złożenie podania, które zostanie ocenione. Drugi to wypełnienie ogólnie dostępnego testu, czy też połączenie podania z wypełnieniem z góry zadanych pytań. Inny to wybór Ręki Moderatora, przyglądanie się społeczności i zauważenie osób posiadających potencjał na dobrego moderatora. Można takim dla sprawdzenia wręczyć test. Sposób będzie zależeć od własnych preferencji i charakteru forum.

Publiczne pytania i testy można sfałszować, przygotowując odpowiedzi z pomocą innych osób. Testy dla wybranych Ręką nie będą chociaż publicznie dostępne. Co można zrobić? Porozmawiać „na żywo” z kandydatem. Przy okazji sprawdzi się, czy potrafi skonfigurować kanał komunikacyjny (np. klient IRC), czy ma wymagane zdolności językowe. Rozmowy takie na pewno będą stresujące dla kandydata. Wypatrzenie moderatora może mieć miejsce na przykład w poważnym temacie dotyczącym sekcji – osoba udzielająca się w nim, robiąca to uprzejmie i dojrzałe, pokazuje zaangażowanie w losy forum oraz umiejętność dyskusji.

Zostawienie wyboru moderatora społeczności to ogłoszenie konkursu popularności plus szybkiego zakładania dodatkowych kont do głosowania, a niezależnie od wyniku, zaczęte kłótnie w walce o władzę będą ciągnąć się jeszcze przez długi czas.

Mając już informacje o kandydatach czas na podjęcie decyzji. Istotne a nie wspomniane do tej pory kwestie to poparcie wśród moderatorów, weta (jedna osoba się nie zgadza = wniosek odrzucony), oraz historia przewinień.

Opinie i weta są na tyle istotne, że ignorując je wprowadzamy zamieszanie w szeregi (dotyczy wolontariuszy, nie związanych obowiązkami pracownika). Osoby, które się nie lubią, rywalizują, mają jakieś urazy, mogą przenieść to na płaszczyznę moderacji i w najlepszym wypadku jedna z nich odejdzie. Przyjmując nową osobę i tak straciliśmy kogoś, te „szantaże” „jak go przyjmiecie ja odchodzę” to nie zawsze puste słowa. Można powoływać się na przewyższenie uprzedzeń (nawet najbardziej opanowana i profesjonalna osoba może kogoś po prostu nie znosić) czy po prostu z miejsca wyrzucić szantażystę, ale to też może rozpocząć konflikt. Konflikty personalne często prowadzą do powstania obozów wspierających dwie strony, dlatego też lepiej konfliktów unikać. Jak to rozwiązać? Spróbować mediacji przed przyjęciem nowego członka, może zmienią zdanie o sobie, wyjaśnią co ich gryzie wzajemnie, zdecydują się chociaż tolerować.

Historia przewinień to nie „miał bana, nie przyjmujemy go” a analiza osobowości. Jeśli kary pomogły użytkownikowi zrozumieć zasady, jeśli dzięki nim zaangażował się, jeśli tylko dał się raz ponieść emocjom, gdzie jest problem? Jednak kiedy analiza osobowości wykazuje brak szacunku dla zasad, kombinowanie, przejawy rasizmu, to co innego. Najważniejsze w historii będzie jednak odrzucenie bądź zawieszenie kandydatury, jeśli niedawno nastąpiło złamanie zasad, w szczególności banicja z forum. Chociażby na rozsądek – jak to wygląda, jak zbanowany (po raz trzeci) użytkownik dwa dni po upłynięciu bana zostaje moderatorem?

## 5. Ankieta rekrutacyjna

„Co dodałbyś lub zmieniłbyś na forum?”, „Dlaczego chcesz zostać moderatorem?” jako przykład ogólnego pytania pozwalającego ocenić kreatywność oraz priorytety kandydata.

„Jaka kara jest przewidziana dla spamera? Czy Twoim zdaniem jest ona wystarczająca? Czy definicja spamu umieszczona w Regulaminie jest trafna?” jako przykład pytania sprawdzającego znajomość obecnych zasad i umiejętność analizy istniejących zasad. Aby lepiej sprawdzić jak bardzo ostry jest kandydat i czy potrafi identyfikować wysokie zagrożenia dla forum, można użyć pytania „Jakie przewinienia zasługują na permanentnego bana?” czy „Co, abstrahując od istniejących zasad, powinno karać się banem czasowym bez ostrzeżenia?”.

„Moderator odpowiedział w temacie zawierającym kilka postów niezgodnych z regulaminem, jednak nie zwrócił nikomu uwagi”, „Na forum pojawia się temat

z obrazkami na granicach przyzwoitości, jego autor jednak zarzeka się, że dostał przyzwolenie”, „Moderator kilkakrotnie złamał zasady po czym usunął tematy gdzie dopuścił się tego przewinienia, a w tym momencie łamie zasady w kolejnym temacie”, jako przykłady pytań o reakcję kandydata na działania innych moderatorów – czy kandydat postąpi wedle procedur (a jeśli nie są mu znane, jak by postąpił), jaką formę będzie miał jego kontakt i z kim się skontaktuje, czy też sam przystąpi do działania.

„Dostałeś zgłoszenie przewinień w temacie, w którym ostro krytykowany jest zespół moderatorów, już prawie toczy się tam wojna na słowa. Autor tematu oświadczył, że zamknięcie tematu czy ban dla niego to będzie kolejny dowód totalitarnej cenzury, a on i tak założy nowe konto póki administracja nie podejmie konkretnych działań (działania te nie są opisane w temacie)”, jako przykład działania w wieloaspektowej i skomplikowanej sytuacji moderacyjnej. Ważne aby moderator odniósł się do każdego problemu pojawiającego się w temacie, a nie tylko do tego największego.

Dobrze jest zaznaczać „Jako odpowiedź napisz dosłowną treść wpisu, którą dałbyś w temacie, oraz opisz własnymi słowami swoją analizę sytuacji”. Ktoś może mieć dobrą analizę, ale formułowanie tych myśli w oficjalnym tonie może sprawiać mu problemy. Odpowiedź tylko będąca postem bądź tylko analizą będzie niepełna, nie dostarczy wystarczająco danych o kandydacie.

Pytania o zaangażowanie w społeczność (czy obserwacja istniejącego zaangażowania) jest istotna: zaangażowana osoba poświęci więcej siebie w pracy, jest już związana więc nie odejdzie. Trzeba jednak uważać czy związek jest bardziej ze znajomymi w społeczności czy witryną/forum, gdyż taki moderator będzie raczej wykorzystywał swoje stanowisko, będzie powściągliwy w ostrzeżeniach dla znajomych, będzie wciąż spędzać z nimi więcej czasu niż pracując – ale taka osoba będzie powszechnie lubiana z tych powodów (nie daje ostrzeżeń, spędza czas z ludźmi), także wykrycie zjawiska może nie nastąpić natychmiastowo.

Pytań odnośnie własnej wizji nie należy traktować bardzo poważnie, gdyż inna wizja nie oznacza zrozumienia czy podążenia za obecną. Wielu aktualnych moderatorów może mieć inne poglądy! Odpowiedzi „zrobię co mówią zasady” czy „zrobię to co poradzi mi przełożony” mogą zostać udzielone przez absolutnie każdego, i o ile są sprytne i po części właściwe, nic nie mówią o kandydacie. Rozsądnie byłoby prócz takich odpowiedzi udzielić osobistych przemyśleń: „zrobię to co mówią zasady, a jeśli zasady nie odnoszą się do tej sytuacji, zrobiłbym...”. Kandydat udzielający tylko takich wymijających odpowiedzi powinien zostać odrzucony.

Punktacja może być różna, można oceniać poprawność i szczegółowość, zdolności współpracy czy dyplomacji, niektóre pytania mogą być więcej warte a inne powodować odjęcie punktów, można dodawać/odejmować punkty w końcowej ocenie za „ogólne wrażenie”. Co kto woli. Zadając pytania w formie

wywiadu, można stosować wymogi czasowe na odpowiedź, jeśli charakterystyka pytania tego wymaga (natychmiastowa interwencja na forum).

## **6. Ochrona przed nadużyciem**

Moderator może się zbuntować, jego umysł może zostać przejęty przez obce siły. Ograniczenie dostępu do narzędzi i danych to podstawa, ale zawsze znajdzie się ktoś z wystarczającą władzą do wyrządzenia wielkich szkód. Edycja, kasowanie, przenoszenie, zmiany profili, awatarów, edycje grup i klanów/sojuszy, punktów reputacji, ostrzeżeń itd. To wszystko można wykonać masowo mając do dyspozycji prosty skrypt (kilka linijek kodu, i już wszystkie tematy w dziale są skasowane).

Co robić? Na kasowanie jest recepta w postaci ukrytego kosza, faktycznie kasowane treści będą tam przenoszone, a moderator będzie pewien, że skasował na zawsze. Do czynności moderacyjnych można zastosować czasowy filtr, stosowany zwykle by zapobiec zalewaniu forum (nowy temat można założyć dopiero po dwóch minutach; nowy post można napisać dopiero po 30 sekundach bądź kiedy ktoś odpisze w temacie; wartość czasowa zwiększa się za każdym razem gdy napiszemy posta/temat zaraz po upływie poprzedniego czasu). Zwykle działania moderatora są interwencją, wybiórcze, o ile nie następuje zalewanie forum, można pozwolić sobie na ograniczenia czasowe. Zamiast blokady narzędzia może po prostu być wyświetlany alarm dla innych moderatorów czy administracji, że ktoś masowo używa danego narzędzia. Dodatkowe zabezpieczenie to z pewnością captcha.

Należy również pamiętać o tak oczywistych sprawach jak wyłączenie dostępu i zmiany polityk bezpieczeństwa po każdorazowym odejściu osoby znającej te polityki, a także o obserwacji zachowań (np. czy moderacja jest tylko środkiem do osiągnięcia celów).

## **7. Dodatki i podsumowanie**

Dla każdego nowego moderatora powinno być przygotowane środowisko startowe, zbiór linków do najważniejszych tematów, poradniki, jak radzić sobie z kłopotliwymi sytuacjami, interpretacje punktów regulaminu, wewnętrzne zasady i procedury.

Forum powinno stosować przeglądy czy audyty, kiedy każdy moderator ma obowiązek przedstawić raport czy udzielić odpowiedzi na pytania. Takie działania pozwalają zobaczyć jak działają inni, jak rozwiązują swoje problemy. Pozwalają dostrzec problem który dotyka wszystkich moderatorów, ale nikomu nie przyszło do głowy problem ten sformalizować i przedstawić.

Moderatorzy-wolontariusze to rozwiązanie proste i dostępne, ale wymagające wiele pracy i uwagi, aby działało równie skutecznie jak moderatorzy płatni.



## 9. Jak hakować konta

### 1. Łamanie zabezpieczeń

Mówiąc o łamaniu bezpieczeństwa zawsze będzie mówić się też o bezpieczeństwie i vice versa. Wymieniając zabezpieczenia dowiadujemy się, gdzie mogą znajdować się luki, a pokazując luki wiemy już, co należy zabezpieczyć. Jedną z przyczyn wysokiej liczby aktywnych zagrożeń jest ich nieznajomość, niewiedza o ich istnieniu.

### 2. Silne hasło

Często zdarza się, że jako hasło wpisujemy coś, co sami łatwo zapamiętamy, jednak takie hasło zazwyczaj będzie łatwe do odgadnięcia/złamania. Jeżeli serwis nie poinformuje nas o słabości naszego hasła, dowiedzieć się możemy dopiero wtedy, kiedy utracimy konto. Czym dokładnie jest owe „silne hasło” można znaleźć w Internecie, nie będę tego tutaj powielał. Posiadanie modułu kontrolującego, który sprawdzi podawane hasła użytkownika (i najlepiej nie przyjmie tych słabych – słownikowych, krótkich, podobnych do nicka czy maila) jest oczywiste ale na tyle ważne, by wspomnieć o tym przy każdej możliwej okazji. Tworząc witryny dla innych użytkowników zadbajmy by mieli silne hasła oraz zostali wyedukowaniu w tej sprawie. **Użytkownik ze skradzionym kontem i tak obwini nas**, a tracąc konto nie będzie już aktywnym użytkownikiem naszej społeczności (co może wiązać się z mniejszym zyskiem).

Z hasłami wiąże się także polityka przechowywania haseł, wymuszanie zmiany hasła co jakiś czas (powiedzmy trzy miesiące) czy konieczność podania jeszcze raz hasła do wykonania czynności (mimo bycia zalogowanym). Dodatkowo administracja do logowania może mieć specjalnego klienta czy specjalnie przygotowaną stronę o innym adresie niż oryginalny serwis.

Dodatkiem do tego będzie popularny w grach online system „login i nick”, czyli do logowania używamy loginu a w grze mamy inny nick, także ktoś próbując się zalogować na nasze konto nie tylko nie będzie znać hasła, ale i naszego loginu.

Jako użytkownik powinno zawsze myśleć się w ten sposób: **hasło i dane, które wpisuję, będą widzieć wszyscy**. Takie podejście powinno powodować odpowiednie odruchy bezpieczeństwa jak np. stosowanie różnych haseł w różnych serwisach.

### 3. Bezpieczeństwo przez e-mail

Włączenie konta e-mail do ochrony bezpieczeństwa jest przesunięciem odpowiedzialności na użytkownika, jednak jest to rozsądne rozwiązanie. Zwykle kod do ustanowienia nowego hasła jest wysyłany na e-mail, także ktoś włamując się na skrzynkę może tym samym uzyskać dostęp do kont potwierdzonych tym adresem e-mail.

Zmiana powiązanego adresu e-mail z naszą witryną powinna być potwierdzona tak jak ustanowienie nowego hasła, wiadomością na poprzedni adres (alternatywa to zmiana hasła/e-maila/czegoś innego, a na e-mail wysłany link anulujący tą zmianę przez kolejne dwa tygodnie – także w przypadku zgubienia konta będzie można wykonać czynności, a w przypadku kradzieży, właściciel anuluje zmiany).

W przypadku utraty konta pocztowego użytkownik może być tylko sam sobie winny. Witryna może umożliwić zmianę tego adresu jeżeli użytkownik skontaktuje się ze wsparciem klienta, po takiej prośbie można np. wysłać powiadomienie na rzekomo zgubiony e-mail, sprawdzając, czy właściciel się nie odezwie (ale jeśli mail był skradziony, tego nie wykorzystamy), można także ustawić ogłoszenie na profilu konta o wysuniętej prośbie czy go zablokować aby prawdziwy właściciel zauważył, jeżeli to próba wyłudzenia (a jeżeli oszust wie, że właściciel wyjechał na wakacje i nie zauważy komunikatu?).

Weryfikacja adresu e-mail do uzyskania dostępu do witryny jest podpisaniem przez użytkownika umowy, że sam zatroszczy się o bezpieczeństwo swojego konta.

### 4. Złoto za darmo

Młodzi bądź niedoświadczeni gracze online często dają się skusić „modyfikacjami” do gry, przez które tracą jedynie dostęp do swojego konta. Dają się skusić również na oferty pożyczania konta i pomocy w np. wykonaniu misji. Podszywanie się pod administratorów i pytanie o dane do konta, które rzekomo są potrzebne w jakimś celu (promocja na wyższą rangę, archiwizacja), również jest popularne. Na wszelki wypadek wypada umieścić to ogłoszenie dla użytkowników a także stałe przypomnienie w stylu „Administrator nigdy nie zapyta o hasło” w kanałach komunikacji (np. zaraz nad listą wiadomości wchodząc w ekran Prywatne wiadomości; zaraz nad oknem czatu). Zwykle dzieje się to dopiero wtedy, kiedy wyłudzenia haseł stają się plagą.

W przypadku przerzucenia odpowiedzialności na e-mail, użytkownicy są kuszeni do zmiany e-maila na oszusta, pozbawiając się wielu mechanizmów ochrony.

## 5. Koniec anonimowości

Każdym postem, każdym działaniem zostawiamy za sobą ślad.

Wszelkie obrazki, jeśli pochodzą z naszego konta w serwisie hostującym obrazki, wskazują na nas, a także umożliwiają oglądanie naszych innych obrazków, jeśli tego nie zastrzeżliśmy. Nie mając konta a wrzucając obrazek na lokalny serwis, każdy rozpozna naszą narodowość po tym, jaki serwis przechowuje nasze obrazki.

Rejestrując się czy robiąc cokolwiek zaraz po danym wydarzeniu np. zakładając nowe konto zaraz po blokadzie poprzedniego, cicho szepczemy: „To ja!”.

Odnajdywanie skojarzeń. Używając podobnej nazwy na innych stronach będziemy rozszerzać swoją sławę przez wspólną tożsamość, ale daje to furtkę do odnalezienia dużej liczby informacji o nas, zostawionej na innych stronach. Do tych informacji możemy też trafić przez daty urodzenia, adresy kontaktowe, zainteresowania, sygnatury, obrazki – używając wyszukiwarek internetowych.

Ale jak potwierdzić zgodność? Prócz wymienionych jest jeszcze styl pisma: odpowiedni zakres słów, powiedzeń, gramatyka, interpunkcja, emotkiony. Zachowanie, reagowanie na danego rodzaju tematy, pisanie o danych sprawach, radość i gniew, przebywanie w danych sekcjach forum, znajomi (monitorowanie znajomych czy użytkownik nie używa ich kont).

Istnieje już oprogramowanie, które pomaga identyfikować autorów treści, jak to miało miejsce w przypadku powieści J. K. Rowling (autorka „Harry’ego Pottera”) wydanej pod pseudonimem<sup>3</sup>.

Pojawianie się w danych miejscach o danych godzinach też wiele mówi – jak wiemy, że ktoś pracuje na drugą zmianę i zawsze po obiedzie loguje się na forum, strefa czasowa, to ten schemat możemy też zaobserwować na alternatywnym koncie. Wszystko to można porównywać z innymi stronami by potwierdzić tożsamość.

## 6. Pod ostrzałem spamu

Większość spamu jest generowana automatycznie, a jego źródła można diagnozować na podstawie zakresów adresów IP (są strony, które pokazują zestawienia z jakich adresów korzystają spamerzy).

Kolejnym powodem, aby usuwać spam ze swojej witryny jest spam niebezpieczny. Jeżeli nasza witryna będzie linkować do innych niebezpiecznych witryn, jak możemy udowodnić, że nie jesteśmy współnikami w rozsiewaniu wirusów?

---

<sup>3</sup> <http://www.polskieradio.pl/23/266/Artykul/890432,To-komputer-odkryl-sekretna-powiec-JK-Rowling->

Dodatkowo każdy użytkownik, który przez naszą stronę zarazi się, będzie mieć także pretensje do nas, a na pewno naszej witryny nie poleci innym.

## 7. Pasy bezpieczeństwa i podsumowanie

Mając dostęp do swoich danych na serwerze, do bazy danych, pamiętajmy o różnorodności haseł do tych całych zbiorów, zabezpieczenia plików i katalogów na serwerze, częstych kopiach zapasowych.

Dzieląc się władzą z innymi wypada zabezpieczyć własne konto przed usunięciem czy zmianami, korzystać z logowania akcji wykonanych przez podwładnych moderatorów i administratorów. Podwładnym należy udostępnić jak najmniej narzędzi i danych, by ograniczyć im dostęp do prywatnych danych użytkowników czy wprowadzania nieprzemyślanych, kłopotliwych zmian. Szef, właściciel, lider, powinien mieć najwyższy dostęp do narzędzi i danych, nawet, jeśli nie będzie z nich korzystać. Dla zasady. Mówię też: „Jeśli nie mogę usunąć mu konta to jakim jestem jego szefem?”. Najwyższy dostęp powinien być oczywiście najmocniej zabezpieczony.

**Co oko nie widzi złodziej nie ukradnie.** Ukrywanie danych to bardzo dobra praktyka, im mniej osób widzi dane osobowe czy dane konta, tym mniej osób te informacje wykorzysta. Informacje o platformie systemowej (oprogramowaniu), na której znajduje się witryna czy forum to także informacje warte ukrycia.

Na widoczności powinien być też temat dla użytkowników, z podstawami bezpieczeństwa. W temacie tym wspomniane szczególnie o: „moderatorzy nie pytają o hasła”, „silne hasło”, „bezpieczny e-mail”, „oprogramowanie antywirusowe i anty-spyware”.

Polityka bezpieczeństwa to jedno, a co jeśli użytkownicy i tak ustawią proste hasło (wymóg bardzo silnego hasła odstraszy nowych użytkowników i nie zawsze dysponuje się oprogramowaniem zdolnym sprawdzać siłę hasła).

„Ojej już zwracamy konto i przepraszamy bardzo” pewnie pojawi się, jeśli w grę wchodzi portfel klienta, ale by ktoś nauczył się na swoim błędzie, powinien dostać linkiem o bezpieczeństwie w sieci w łeb i tydzień poczekać na odzyskanie konta. Złośliwy administrator może nawet ustawić parametr, że obsługa użytkownika może zwrócić mu konto dopiero po tygodniu od wpłynięciu takiego wniosku, a uzasadniać to względami bezpieczeństwa i koniecznością zebrania pełnych informacji o prawdziwości tożsamości użytkownika – nawet, kiedy procedura odbywa się od ręki.

## **10. Przyszłość moderacji**

### **1. Automatyczna moderacja**

Obok samomoderacji (moderacji przez głosy społeczności) i moderacji przez moderatorów, pojawia się moderacja automatyczna. Jak można się domyślić, moderować będzie sprawiedliwy komputer.

W obliczu coraz większej ilości użytkowników piszących coraz więcej komentarzy, z pomocą przychodzi automatyczna moderacja. Może mieć ona mnóstwo postaci, działać jak filtr antyspamowy, reagujący na określone słowa, może być bardziej skomplikowana.

Możemy stworzyć system uczący się (pozdrowienia dla sieci neuronowych), możemy udostępnić użytkownikom, korzystającym z naszego narzędzia automatycznej moderacji w swoich tematach/działach/witrynach, możliwość konfiguracji parametrów czy tworzenia własnych reguł. System może przypisywać kategorie wpisom, działać w oparciu o profile osobowości (np. zwolennicy A zawsze krytykujący B), uczyć się od sklasyfikowanych wpisów, a moderator korygujący może wszystko poprawiać.

Teoretycznie można stworzyć bardzo dobry system, korzystający z danych na temat psychologii, języków, chociaż wciąż omylny i powoli uczący się, to pozwalający zaoszczędzić wiele czasu i zasobów administracji.

Jeśli nie taka, automatyczna moderacja, to niekiedy tworzenie platformy dla społeczności do komunikacji po prostu nie opłacałoby się – zasoby ludzkie też nie należą do tanich, szczególnie, kiedy ma się na myśli np. wielojęzyczny, gigantyczny serwis internetowy.

### **2. Nauczmy się rozmawiać**

Mamy blogi, wielkie portale informacyjne dające możliwość komentarzy, ludność wyraża opinie, trolluje, bawi się. Jeśli jednak chciałby ktoś poddać pod dyskusję poważny temat, społeczny, gospodarczy, naukowy, omówić budżet na kolejny rok w małej miejscowości, a zrobić to dla większej liczby osób - czy też, aż strach myśleć - dla każdego zainteresowanego, z takiej „dyskusji” nie wyniknie ani jeden wniosek, ani jeden konkret.

Nie istnieje urzędowy, państwowy czy międzynarodowy sposób komunikacji, dający: możliwość wypowiedzania się i formułowania z tych wypowiedzi konkretnych decyzji, sposób dostępny dla szerokiego grona. A do czego taki system mógłby być przydatny? Między innymi do wspomnianego budżetu małej miejscowości. System „ograniczający wolność” w pisaniu zbędnych komentarzy i obrażania innych, możliwe, że z pomocą automatycznej moderacji (która tutaj wyłaniałaby treści z wypowiedzi) mógłby tworzyć kolejne postulaty, zależności, mogłaby istnieć jawna możliwość wystawiania ocen wedle wielu kryteriów co do różnych pomysłów.

Nie da się jednak nic osiągnąć kiedy każdy pisze co chce, kiedy każdy tylko stwierdziłby, że ma być po jego myśli albo wcale, nie powstałaby żadna atmosfera społeczeństwa obywatelskiego.

Narzędzia moderacji i oceny treści mogą być jednymi z bardzo wielu narzędzi w tworzeniu internetowego społeczeństwa, ale to już osobny temat.

### **3. Idzie, idzie**

Omawiane w [rozdziale 2] kwestie prawne dotyczące ochrony komentarzy czy całych blogów będą coraz bardziej wpływać (im więcej będzie blogerów, tym więcej będzie problemów).

Prędzej czy później, napomknięty również w [rozdziale 2] system identyfikacji obywateli będzie również chciał się wyklarować, albo coraz więcej dużych graczy będzie chciało identyfikować swoich klientów na własny sposób (np. kod rejestracyjny wysyłany w miejsce zamieszkania).

Coraz więcej będzie dostępnych danych, gromadzonych na przeróżnych portalach, będzie coraz więcej badań naukowych, z których będzie można skorzystać do tworzenia coraz lepszych rozwiązań.

## 11. Podsumowanie

Własna witryna z komentarzami czy forum to starcie ustawień administracyjnych, marketingu, rozwiązań technicznych, systemów moderacji, interfejsów użytkownika, regulacji prawnych, do którego to starcia włącza się anonimowa „społeczność”.

Społeczność często będąca masą, opierającą swoje decyzje o nieznane czynniki, raz coś popierając, a drugiego dnia będąc już przeciwko temu. Składająca się z myślących tylko o sobie jednostek, wciąż krzyczących o niejasne „dobro wspólne”.

Kontakty użytkownicy-administracja to wyprawa w nieznane, przygody i konflikty, do których dzięki lekturze niniejszego e-booka obie strony chociaż trochę lepiej będą przygotowane.

Pozycja ta, w idealnym świecie, powinna dać do myślenia zarządzającym i tworzącym witryny oraz fora internetowe, aby mieli na uwadze przede wszystkim jakość. Aby działania względem społeczności były pełne zrozumienia ale surowe, aby były sprawiedliwe ale pouczające.

Pozycja ta powinna dodać odwagi administracji, by naciski krzykliwych mniejszości były traktowane zgodnie z rzeczywistością: jako głos kilku użytkowników zamiast dudnienia nadchodzącej burzy.

Użytkownikom zaś, którym zależy na społeczności, pozycja ta powinna uświadomić ich rolę jako tych, którzy dają dobry przykład, którzy nie boją się wyrazić swojej opinii naprzeciw stereotypom.

Użytkownicy powinni otrzymać także siłę, by żądali od administracji poprawy jakości w systemach moderacji, by współpracując z administracją tworzyć lepsze witryny.

## **KONTAKT**

Uwagi, komentarze, błędy itd.: [wrona.s@wp.pl](mailto:wrona.s@wp.pl)  
[www.moderacja.hekko.pl](http://www.moderacja.hekko.pl)

## **AKTUALNA WERSJA**

### **Obecna wersja: 1.210 (2013 grudzień 27)**

- 80 stron
- dodano rozdział 10 – Przyszłość moderacji
- rozbudowano treść w rozdziałach 1, 2, 3, 5, 9
- poprawki z 1.200 na 1.210 – 2014 kwiecień 24

### **Poprzednia wersja: 1.100 (2013 sierpień 13)**

- 77 stron
- nowa okładka
- znacznie rozbudowano rozdział 2
- poprawiono i rozbudowano wszystkie rozdziały
- dodano ilustracje i tabele

### **Poprzednia wersja: 1.000 (2013 styczeń 01)**

- 68 stron



Ilustracje: Domena publiczna + twórczość własna