

Disclaimer: данное описание идеи модерации является моим сугубо личным восприятием и на полноту не претендует. Надеюсь, что из него тем не менее можно почерпнуть что-то полезное как модераторам, так и пользователям. Статья ориентируется в первую очередь на тематические форумы, где обсуждения призваны быть содержательными и приносить пользу, хотя и в других форумах многие из описанных проблем хорошо известны.

В Интернете существует множество форумов без модерации или со слабой модерацией. Либо владелец форума вообще не подумал о необходимости модерации и уповает на саморегулирование форума, либо считает модерацию несовместимой со свободным самовыражением участников, либо модерировать просто некому (лень, неинтересно, нет времени). Характерные признаки таких форумов всем известны: невозможность отыскать нужную информацию под тоннами хлама, регулярные, а то и непрекращающиеся, разборки между участниками, презрительное отношение "старожилов" к новичкам.

Модерация нужна для поддержания порядка в самом широком смысле. Это означает как упорядочивание содержащейся на форуме информации, так и контроль обсуждений и поддержание адекватного стиля общения. Какие бы уважаемые и умные люди не общались на форуме — ситуации, требующие вмешательства модератора, возникают почти неминуемо, особенно при открытом доступе к форуму.

Цель первой задачи: оставить на форуме только важную информацию, осмысленно классифицировать ее и удалить все то, что больше никому не понадобится. К сожалению этой задаче очень редко уделяется должное внимание и еще реже встречаются практичные решения. В большинстве форумов все темы хранятся вечно, а переносы тем из-за несоответствия тематике раздела осуществляются редко и без видимой системы. Между тем модератор раздела, если он немного разбирается в тематике, обычно может без труда установить, представляет ли тема или какие-то высказывания в ней интерес для других пользователей, у которых в будущем возникнут схожие проблемы. После окончания обсуждения он может его закрыть и по собственной оценке удалить тему или отредактировать ее содержимое, чтобы понять приведенные аргументы и выводы было проще. Это дополнительная нагрузка на модератора, но для создания хорошо организованного тематического форума такая работа необходима.

Модерация темы не обязательно должна происходить после окончания обсуждения. В темах, предоставленных самим себе, нередко возникает несколько параллельных обсуждений, слабо связанных с исходным вопросом (оффтопик). Эти обсуждения отвлекают внимание от основного направления и затрудняют чтение обсуждения. Нередко в теме при еще не решенном основном вопросе обсуждается только оффтопик. Вернуть обсуждение в конструктивное русло тогда можно только решительно вырезав не относящиеся к вопросу высказывания. При этом, если оффтопик сам по себе представляет ценность, его можно вынести в отдельную тему.

Лучше всего, однако, не доводить ситуацию до такого состояния и душить оффтопик в зародыше, что подводит нас ко второй цели модерирования: контролю и направлению обсуждений в конструктивное русло. В случае оффтопика обычно хватает одной короткой фразы от модератора после первого же постинга, отклоняющегося от темы, чтобы обсуждение в этом направлении прекратилось. Это не придется проделывать часто — после нескольких таких предупреждений даже самые упорные поймут, что модератор следит за своим разделом, и прекратят попытки обсуждать посторонние вопросы.

Не менее важен тут и контроль качества вопросов и ответов. Слишком часто встречаются темы, где пользователи долго пытаются выяснить, что означает то или иное высказывание.

Вопрошающим тут надо однозначно дать понять, что ответа не будет, пока не появится понятная формулировка вопроса. В особо тяжелых случаях тему можно даже временно закрыть, чтобы предотвратить бесполезные разговоры. В этом смысле важно поддержание определенного уровня в разделе, поскольку большинство пользователей ориентируется на окружающие темы (к сожалению обращает на себя внимание как раз то меньшинство, которое этого не делает).

Повысить качество ответов гораздо сложнее. Единственная мера воздействия, которую здесь можно применить — это модераторские предупреждения. При этом важно не увлекаться, не выносить предупреждения слишком часто и по мелочам. Примелькавшись, предупреждения утрачивают свою силу.

Остается обсудить последнюю и самую щепетильную задачу модерирования: поддержание стиля общения на подобающем уровне. Щепетильную, поскольку это чаще всего остального ведет к несогласию с действиями модератора и конфликтам. Самое основное правило в данном контексте: переходам на личности в тематическом форуме не место. Модераторы не могут контролировать, как ведут себя люди за пределами форума (да это и не их дело), но на форуме они должны вести себя достойно. Для достижения цели модератор может воспользоваться системой штрафов (верхом которых является блокирование доступа к форуму), а в тяжелых случаях редактировать или даже удалить сообщение. Здесь модератору особо важно занимать четкую позицию и действовать последовательно. Провинившемуся должно быть очевидно, что именно тип поведения, а не его персона, не приветствуется на форуме. Более того, модератор должен обладать достаточным авторитетом, а это означает в первую очередь, что ему нельзя вменить ту же провинность.

Тем не менее случается, что оштрафованный считает себя несправедливо обиженным и отказывается понимать обратное. Нередко в данном контексте звучат призывы к "общественности" осудить несправедливого модератора. Если же "общественность" не игнорирует их, а включается в спор, не зная всех фактов, и начинает дискутировать (а подобные дискуссии всегда ведутся бурно), то оштрафованный достиг своей цели — нормальная работа форума нарушена, полезные участники форума отворачиваются от него, чтобы не видеть вызывающих отвращение сцен, вред форуму нанесен. Поэтому подобные разборки следует жестко пресекать в самом начале. Здесь действительно полезно правило: "Решения модератора не обсуждаются". Модератор не обязан держать ответ перед "общественностью", и никакие призывы к демократии этого не меняют — "демократия" на форуме неизбежно вырождается в правление крикунов, кто громче кричит, тот и прав. Модератор отвечает исключительно перед тем, кто сделал его модератором, то есть перед администрацией форума (в той или иной форме).

Иногда даже после закрытия обсуждения дело не заканчивается. Особо упорные нарушители начинают создавать новые темы с аналогичным содержанием быстрее, чем модераторы могут их удалять (флуд). Для оправдания такого поведения часто цитируются права человека, в частности свобода слова. Но свобода слова не подразумевает свободу публикации своего слова где бы то ни было, кроме, разве что, стенок общественных туалетов. Форум в этом смысле схож с научным журналом — многие хотят высказать свое мнение, но редактор выбирает только тех, чье мнение представляет какой-то интерес. Администрация форума не обязана терпеть неконструктивную критику в свой адрес. И тем более не обязана она терпеть попытки афишировать эту критику, несмотря на то, что вопрос уже объявлен закрытым. Если разумные доводы на скандалиста не

действуют, то существует лишь одно возможное направление действий: блокировка доступа к форуму, сначала временная, а потом и постоянная, если после открытия доступа нарушения продолжаются.

Надеюсь, эта статья показала, что качественное модерирование непростая и требующая времени задача. Модератору необходима четкая и продуманная политика, которой он придерживается во вверенном ему разделе. Он должен как можно быстрее реагировать на возникающие проблемы, чтобы не вызывать впечатления, будто раздел остался без присмотра. И самое сложное: ему нужно противостоять ощущению полной вседозволенности, которое у многих людей ошибочно ассоциируется с Интернетом.