

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК  
Кафедра социальной коммуникации

ЖЕШКО Егор Иванович

**ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛ КАК СРЕДСТВО КОММУНИКАЦИИ В  
ИГРОВЫМ СООБЩЕСТВЕ**

Дипломная работа  
Специальность 1-23 01 15 Социальные коммуникации

Научный руководитель:  
Ефимова Надежда Викторовна  
кандидат философских наук,  
доцент

Допущена к защите:  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
Пинчук Игорь Викторович  
кандидат социологических наук

Минск, 2021

## ОГЛАВЛЕНИЕ

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ .....	6
ВВЕДЕНИЕ.....	6
ГЛАВА 1. ИНТЕРНЕТ КАК ФАКТОР ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ СОЦИУМА .....	8
1.1 Internet Studies: основные идеи и тренды в исследованиях Интернета.....	8
1.2 Компьютерные игры в структуре Интернета.....	16
ГЛАВА 2. ИГРОКИ И ИГРОВЫЕ СООБЩЕСТВА В ИНТЕРНЕТЕ.....	21
2.1 Виртуальное игровое сообщество как объект исследования .....	21
2.2 Социально-психологический портрет геймера и его динамика .....	30
ГЛАВА 3. КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛА (на примере dota2.ru).....	35
3.1 Коммуникация на интернет-портале игрового сообщества dota2.ru.....	35
3.2 Достижения и перспективы интернет-портала dota2.ru: формирование субъекта социального действия в процессе коммуникации.....	44
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	60
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	62
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ Б.....	69

## РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Объем дипломной работы составляет 61 страницу и включает 2 приложения, 7 рисунков и 44 использованных источника.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** ИНТЕРНЕТ, ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛ, DOTA 2, INTERNET STUDIES, КОМПЬЮТЕРНЫЕ ИГРЫ, ВИРТУАЛЬНЫЕ СООБЩЕСТВА, МОДЕРАТОРЫ, ПОЛЬЗОВАТЕЛИ, ИГРОВОЕ СООБЩЕСТВО.

Объект исследования – виртуальное игровое сообщество интернет-портала. Предмет исследования – коммуникация на интернет-портале игрового сообщества. Цель работы – на основе анализа практики функционирования интернет-порталов и их использования как средства коммуникации в игровой сфере определить перспективы развития интернет-сообществ и наиболее эффективные формы коммуникации, способствующие генерированию и развитию таких сообществ. Полученные материалы можно будет использовать как в учебном процессе, так и при разработке собственного интернет-портала игровой тематики и управления им. Методологическую основу дипломной работы составили общенаучные методы: метод анализа и синтеза, метод индукции и дедукции, описательный метод, а также метод экспертного интервью.

В процессе написания дипломной работы были получены следующие результаты: был составлен общий перечень факторов, привлекающих пользователей на портал, основные виды активности пользователей на портале, виды создаваемого контента, основные типы пользователей, роль, цели и функции модератора, его основные качества и мотивация для работы, виды отношений между пользователями и модераторами, типы стилей модерирования, плюсы и минусы системы модерации и правил портала, перспективы изучения порталов в рамках Internet studies.

Новизна полученных данных обусловлена недостаточным изучением игровых интернет-порталов. Полученные результаты характеризуются широкими возможностями применения. Материалы дипломной работы могут быть использованы как в дальнейших теоретических и прикладных исследованиях, так и при разработке собственного интернет-портала игровой тематики и управления такого рода порталом.

Материалы и результаты дипломной работы были получены на основании достоверных источников и самостоятельно проведенных теоретических и эмпирических исследований.

## РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Аб'ём дыпломнай работы складае 61 старонку і ўключае 2 прыкладання, 7 малюнкаў і 44 выкарыстаных крыніцы.

**КЛЮЧАВЫЯ СЛОВЫ:** ІНТЭРНЭТ, ІНТЭРНЭТ-ПАРТАЛ, DOTA 2, INTERNET STUDIES, КАМПУТАРНЫЯ ГУЛЬНІ, ВІРТУАЛЬНЫЯ СУПОЛЬНАСЦІ, МАДЭРАТАРЫ, КАРЫСТАЛЬНІКІ, ГУЛЬНЯВОЕ СУПОЛЬНАСЦЬ.

Аб'ект даследавання – віртуальнае гульнявое супольнасць інтэрнэт-партала. Прадмет даследавання – камунікацыя на інтэрнэт-партале гульнявога супольнасці. Мэта работы – на аснове аналізу практыкі функцыянавання інтэрнэт-парталаў і іх выкарыстання як сродкі камунікацыі ў гульнявой сферы вызначыць перспектывы развіцця інтэрнэт-супольнасцяў і найбольш эфектыўныя формы камунікацыі, якія спрыяюць генераванню і развіццю такіх супольнасцяў. Атрыманя матэрыялы можна будзе выкарыстоўваць як у навучальным працэсе, так і пры распрацоўцы і кіраванні ўласнага інтэрнэт-партала гульнявой тэматыкі. Метадалагічную аснову дыпломнай работы склалі агульнанавуковыя метады: метады аналізу і сінтэзу, метады індукцыі і дэдукцыі, апісальны метады, а таксама экспертнае інтэрв'ю.

У працэсе напісання дыпломнай работы былі атрыманы наступныя вынікі: быў складзены агульны пералік фактараў, якія прывабліваюць карыстальнікаў на партал, асноўныя віды актыўнасці карыстальнікаў на партале, віды стваранага кантэнта, асноўныя тыпы карыстальнікаў, ролю, мэты і функцыі мадэратара, яго асноўныя якасці і матывацыя для працы, віды адносін паміж карыстальнікамі і мадэратарамі, тыпы стыляў мадэравання, плюсы і мінусы сістэмы мадэрацыі і правілаў партала, асноўныя перспектывы вывучэння парталаў у рамках Internet studies.

Навізна атрыманых дадзеных абумоўлена недастатковым вывучэннем гульнявых інтэрнэт-парталаў. Атрыманя вынікі характарызуюцца шырокімі магчымасцямі прымянення. Матэрыялы дыпломнай работы могуць быць выкарыстаныя як у далейшых тэарэтычных і прыкладных даследаваннях, так і пры распрацоўцы і кіраванні ўласнага інтэрнэт-партала гульнявой тэматыкі.

Матэрыялы і вынікі дыпломнай работы былі атрыманы на падставе дакладных крыніц і самастойна праведзеных тэарэтычных і эмпірычных даследаванняў.

## **GRADUATE THESIS SUMMURY**

The volume of the thesis is 61 pages and includes 2 appendices, 7 pictures and 44 sources used.

**KEYWORDS:** INTERNET, INTERNET PORTAL, DOTA 2, INTERNET STUDIES, COMPUTER GAMES, VIRTUAL COMMUNITIES, MODERATORS, USERS, GAME COMMUNITY.

The object of the research is the virtual gaming community of the Internet portal. The subject of the research is communication on the internet portal of the gaming community. The purpose of the work is to analyze the practice of functioning of Internet portals and their use as a means of communication in the gaming sphere to determine the prospects for the development of Internet communities and the most effective forms of communication that contribute to the generation and development of such communities. The materials obtained can be used both in the educational process, and in the development and management of its own Internet portal of gaming topics. The methodological basis of the thesis was made up of general scientific methods: the method of analysis and synthesis, the method of induction and deduction, the descriptive method, as well as an expert interview.

In the process of writing the thesis, the following results were obtained: a general list of factors that attract users to the portal, the main types of user activity on the portal, the types of content created, the main types of users, the role, goals and functions of the moderator, his main qualities and motivation for work, the types of relations between users and moderators, the types of moderation styles, the pros and cons of the moderation system and the portal rules, the main prospects for studying portals in the framework of Internet studies.

The novelty of the data obtained is due to insufficient study of gaming Internet portals. The results obtained are characterized by wide application possibilities. The materials of the thesis can be used both in further theoretical and applied research, and in the development and management of their own Internet portal of gaming topics.

The materials and results of the thesis were obtained on the basis of reliable sources and independently conducted theoretical and empirical studies.

## ВВЕДЕНИЕ

В современном мире Интернет продолжает проникать во все сферы жизни общества. Важную роль в жизни каждого гражданина и всего мира в целом начинает играть процесс постепенной цифровизации: мы можем общаться в социальных сетях, смотреть видео на YouTube и стримы на Twitch, использовать голосовых ассистентов, слушать музыку, которую нам подбирают специальные алгоритмы.

Также на его базе создаются и совершенствуются новые профессии, постоянно развиваются и улучшаются устоявшиеся технологии и сам Интернет. Так, например, Илон Маск уже начал тестировать спутниковую сеть Wi-Fi, которая поможет войти в сеть еще большему числу людей в самых разных уголках Земли.

Еще одной крайне важной, пускай и более узкопрофильной темой стал феномен компьютерных игр – квинтэссенция, соединившая в себе самые лучшие элементы кино и театра, музыки и книг. Игры становятся формой проведения свободного времени, новым способом взаимодействия между автором и адресатом, а ограниченность игроков в действиях зависит только от фантазии гейм-дизайнеров и возможностей программистов и других участников процесса создания компьютерной игры.

Все это дает возможность понять, что феномен игр в современном обществе помогает получать многообразные новые ощущения, опыт, дает жизнь многим новым профессиям – таким, как уже упомянутые ранее гейм-дизайнеры, а также специалисты по игровым аранжировкам, сценариям, спецэффектам, и настоящие киберспортсмены – еще одна составляющая современной эпохи.

Данные вопросы являются крайне интересными с точки зрения отдельного изучения, но не менее интересным предстает и один из способов проявления взаимодействия – интернет-порталы для игровых сообществ. Миллионы пользователей объединяются для того, чтобы обсудить свою любимую игру, узнать больше об игровом опыте своих коллег, и даже для того, чтобы сыграть вместе – как для души, так и с целью достичь перспективного статуса киберспортсмена. Кроме того, Интернет в данном случае является не только площадкой для коммуникации, но и средством, собственно, скачивания игры. Именно на его базе сейчас функционируют крупнейшие магазины по продаже цифровых копий игр, такие как Steam, Epic Game Store, gog.com и другие. Интернет становится неразрывно связанным с миром компьютерных игр и игровым сообществом.

При этом можно заметить, что одно из самых методично развивающихся

и крупных сообществ, одно из первых, появившихся в Интернете на заре его становления, является практически не изученным. Публикуются многочисленные данные по числу купленных в онлайн-магазинах игр, рассказывается о потраченных в играх часах, огромных призовых фондах киберспортивных турниров, но не публикуется ничего о специфике взаимодействия игроков на интернет-порталах, не указываются особенности сайтов для геймеров, данная тема остается за пределами сосредоточенных взглядов исследователей по всему миру.

Цель работы – на основе анализа практики функционирования интернет-порталов и их использования как средства коммуникации в игровой сфере определить перспективы развития интернет-сообществ и наиболее эффективные формы коммуникации, способствующие генерированию и развитию таких сообществ. Полученные материалы можно будет использовать как в учебном процессе, так и при разработке и управлении собственного интернет-портала игровой тематики.

Объект исследования – виртуальное игровое сообщество на интернет-портале.

Предмет исследования – коммуникация в игровом сообществе на интернет-портале.

Для достижения цели исследования поставлены следующие задачи:

1. Ознакомиться с основными понятиями и выявить их взаимосвязь.
2. Изучить подходы к анализу и классификации интернет-порталов.
3. Проанализировать особенности интернет-портала как средства коммуникации в игровом сообществе (на примере [dota2.ru](http://dota2.ru)).
4. Выявить и систематизировать в эмпирическом исследовании функции интернет-портала в формировании сообщества, описать мотивацию геймеров.

Методологической базой данной работы являются исследования в области Internet studies таких авторов, как Т. Пенга, Б. Уэллмана, М. Кастельса, У. Даттона, Дж. Хайнсингера и многих других.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические, методические и концептуальные положения сопровождаются ссылками на их авторов.

# ГЛАВА 1

## ИНТЕРНЕТ КАК ФАКТОР ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ СОЦИУМА

### 1.1 Internet Studies: основные идеи и тренды в исследованиях Интернета

Официально история появления области «Internet Studies» отсчитывается с момента публикации статьи М. Туроффа и Р. Хильц «Сетевая нация» в 1978 году. Свое название книга получила в честь термина «сетевая нация». Как выразилась впоследствии в своей рецензии исследователь Т. Карпентер, это «новая нация, которая живет в месте, где мыслями обмениваются легко и на равных, а интеллект дает больше власти, чем приятная внешность» [31, с. 69]. По мнению С. Кеслер, исследователи были одними из первых в мире, кто утверждал: «чтобы понять компьютерно-опосредованные коммуникации, вы должны рассматривать их как социальный процесс» – компьютерно-опосредованная форма коммуникации становится не простым техническим подспорьем для коммуникации, а напрямую влияет на видоизменение и трансформацию общества, становится новой средой для его виртуальной жизни [31, с. 70].

Работа пары ученых определила ключевые будущие темы, с которыми работают ученые и по сей день. Так, они не только предсказали будущие тенденции в среде Интернета, такие как развитие идеи электронной почты и переход СМИ в формат цифровых изданий, но и сделали вывод о том, что в будущем Интернет станет местом для удаленной работы сотрудников многих компаний. Было предсказано использование Интернета как инструмента в социальной и политической пропаганде, изменение ролей людей и развитие онлайн-коммуникации в целом. Идея была предельно простой, но, вместе с тем, прорывной и, по сути, пророческой на момент публикации. В новом мире сетей все становятся равными: забываются понятия расового и гендерного неравенства, все конкурируют в абсолютно одинаковой среде, а старики и инвалиды освобождаются от всех ограничений и могут включаться в обсуждения по всему миру. Эта новая реальность характеризуется коммуникативно-информационным взаимодействием, которое осуществляется посредством единой сети на основе единого пространства. В Интернете возникает глобальная система сетей – пользователи оказываются связаны друг с другом, Интернет становится «Всемирной паутиной», созданной из индивидов и их социальных связей. Невозможно выделить главную часть сети,



она децентрализована – в этом плане современная сеть схожа с ризомой – специфическим строением корневой системы растения, в котором отсутствует главный стержневой корень, вместо него существует система децентрализованных хаотических переплетений корешков. В сети Интернета также присутствует нелинейность – сети могут расширяться в совершенно разные стороны, один не проистекает из другого, неупорядоченность – порталы в Интернете расположены хаотично, сеть не идеальна, порталы одной тематики могут повторяться, и несимметричность – структура Интернета ветвистая, она не должна обладать симметрией, одна тема может содержать сотни тематик, а другая – ни одной. Главным отличием от ризомы становится структура Интернета, его узлы не доминируют друг над другом, а становятся точками развития Интернета. Благодаря им все части Сети связаны друг с другом, из одной точки информационного пространства можно достичь другой не через специальный центр, а напрямую. При этом, можно наблюдать и гетерогенность – ни одна точка не имеет принципиального преимущества перед другой точкой. Сеть является открытой, на каждой ее ветви можно создать новую структуру и систему [23, с. 65-66].

Другим автором, который также поучаствовал в формировании области *Internet studies*, стал Б. Уэллман. В своей наиболее известной работе по анализу и систематизации знаний об истории изучения специфики Интернета под названием «Три эпохи интернет-исследований: десять, пять и ноль лет назад» он разделил исследования Интернета на три соответствующие «эпохи», или периода [43, с. 125].

Первый период длился с 1978 года, т.е. с момента выхода книги «Сетевая нация» в 1978 году, и по 1996-1998 год. Фокус исследований первого периода был сосредоточен на том, что Интернет – одно из многих технических изобретений, которое рассматривается изолированно от социальных процессов. Основной идеей научного сообщества было то, что будущее – за отдельными приложениями для узких изолированных групп людей. Позже в рамках этого же периода Интернет стал восприниматься как нечто, начавшее новую эру, ученые стали полностью отделять онлайн-взаимодействие от офлайн-взаимодействия, игнорируя то, что оба этих мира были неразрывно связаны друг с другом. В целом, в рамках первого периода исследования не имели большого масштаба, возможностями Интернета интересовались преимущественно ученые, причем не всегда данные их исследований были объективными и достоверными. Результаты исследований публиковались в тезисах научных конференций, но редко попадали за пределы научного сообщества, а связь социальных наук и Интернета зачастую игнорировалась.

Второй период длился с 1998 года по 2005-2009 год. Фокус исследований второго периода был сосредоточен на пользователях Интернета, их социально-

демографических характеристиках. Вторым периодом можно было охарактеризовать то, что Интернет стремительно входил в жизнь людей, сообщество ученых перестало воспринимать его как отдельный феномен, признав его неотрывную связь с повседневной реальностью. Эта эпоха была посвящена документированию объективных процессов развития Интернета – изучались пользователи и их особенности. Акцент был сделан не на специфике взаимодействия и коммуникации людей в Интернете, а на их социально-демографических характеристиках (пол, возраст и др.), а также тематике интересующих их статей и так далее. Также данный период характеризуется появлением первых маркетинговых компаний, работающих с Интернетом, но основную роль в этом деле по-прежнему играли ученые, а также список пополнило правительство. Научным исследованиям Интернета стали придавать большую огласку в обществе. Данные становились более объективными и достоверными, для их получения применялись стандартные для социологии научные методы.

Третий период начался с 2009 года и продолжается по сей день. Фокус третьего периода исследований направлен на междисциплинарный подход к исследованиям Интернета, адекватный его сложному и многогранному влиянию и многоаспектной роли в обществе – он ознаменовался переходом ученых на изучение более узкоспециализированных тематик. Новые исследования и методы, разрабатываемые для них, дают возможность получить знания, о которых на прежних этапах и не задумывались. Интернет проникает все глубже в жизнь современного общества, развиваются беспроводные технологии и устройства, университеты по всему миру создают уникальные дисциплины, направленные на изучение самых различных сторон Интернета. В целом, сообщество старается исследовать каждую составляющую феномена Интернета, как части целого, а сфера «Internet Studies» с каждым годом становится все более популярной как в научной среде, так и за ее пределами. В рамках данной сферы ученые из множества смежных дисциплин объединились для изучения и прогноза социальных и культурных перспектив использования Интернета в современном обществе.

Однако, следует отметить, что ученые проводили исследования Интернета и тесно связанных с ним ИКТ и до публикации «Сетевой нации», поэтому стадии, выделенные Уэллманом, принято считать слишком формализованными. Некоторые исследователи начинают отсчет с 1950-х годов, связывая Интернет-исследования с междисциплинарными потоками исследований в области ИКТ в рамках данного периода [27].

В научном сообществе анализу актуальности исследований в данной области посвящены две работы, первой из которых стала публикация «Сравнительные исследования использования интернета: обзор индексируемых

SSCI журнальных статей, 1969-2019 годов» Х. Чжао и Ц. Лю. В своей работе авторы отметили, что исследования Интернета зачастую публикуются в связи с такими полями, как исследования коммуникации, журналистики, цифровой опосредованной коммуникации, медиасоциологии и медиапсихологии, а также международной коммуникации и коммуникации в области здравоохранения [44, с. 5805].

Тезис о том, что в XXI веке работы в области Internet studies становятся все более важными и популярными подтвердил в своей публикации Т. Пенг. Вместе со своими коллегами в работе «Картографирование ландшафта интернет-исследований: значения текстов социальной науки в статьях журналов 2000-2009 годов» он обнаружил, что статьи, которые были посвящены тематике Интернета, смогли стать более цитируемыми и имеют больше просмотров, чем публикации по таким темам, как культура, экономика и политология [35, с. 648].

На данный момент принято считать, что «Internet studies» – это направление исследований, все еще находящееся на стадии своего формирования и институционализации, поиска места среди «классических» отраслевых социологических дисциплин где в качестве объекта выступают пользователи Интернета и цифровые данные, которые пользователи оставляют в процессе использования Интернета [19].

Одну из самых больших и подробных работ в области Интернета создал У. Даттон. Его статья «Интернет-исследования: основы трансформационного поля» входит в Оксфордское руководство по изучению интернета. В данном источнике он подтверждает тезис о том, что Интернет-исследования все еще находятся на стадии формирования и институционализации. Многие исследования проводятся разрозненно, представляя одни и те же результаты, либо теряя целостную картину происходящего. Также в данной научной сфере до сих пор не был разработан четкий терминологический аппарат, ученые не имеют определенного сложившегося подхода к исследованиям. По мнению ученого, такая тенденция может фрагментировать и ослабить научное сообщество, поскольку кусочки одной и той же информации будут изучаться в самых разных сферах, что приведет к тому, что итоговую картину будет невозможно сформировать. Наиболее перспективным способом справиться с этим станет окончательное оформление области Интернет-исследований, когда она сможет найти и занять свое место среди «классических» наук [27].

Он отмечает, что, в отличие от изучения средств массовой информации, исследования пользователей Интернета рассматривают их не только как потребителей, но и как производителей контента. На данный момент, по мнению ученого, ключевыми областями для изучения становятся социальные проблемы, возникающие в процессе пользования Интернетом, включая

неравенство в доступе, создание цифровых барьеров для инфраструктур и информационных ресурсов, а также последствия для социальных отношений, сообщества, участия, идентичности и популярной культуры. Самым важным тезисом в данном случае становится то, что основными областями исследования Интернета являются социальные и культурные последствия его использования, а также то, как люди формируют облик Интернета. У. Даттон подчеркивает, что влияние социальных факторов на развитие Интернета крайне важно, в связи с этим Интернет приобретает ещё и интерес в научном сообществе как особое виртуальное пространство социального взаимодействия.

В своей работе Юрий Рыков отмечает, что Интернет по сути является социально-техническим феноменом. В связи с этим, исследования Интернета следует делить на две отдельные части – техническую и социальную соответственно.

Ч. Эсс и М. Консальво во введении к первому опубликованному справочнику по интернет-исследованиям смогли определить, что предметную область интернет-исследований составляют различные виды человеческого общения и социального взаимодействия, осуществляемые при помощи Интернета, а также их влияние и последствия во множестве контекстов повседневной жизни [18, с. 367].

Наиболее важных и подходящий в рамках данной работы вариант исследовательской повестки предложил ДиМаджио и его коллеги в работе «Социальные последствия Интернета». Они предложили выделять пять основных сфер влияния Интернета на общество:

1. Социальное неравенство и «цифровой разрыв»;
2. Политическое участие;
3. Организации и другие экономические институты;
4. Сообщества и социальный капитал;
5. Культурные индустрии и культурное разнообразие.

Следуя логике ученых, именно в данных сферах можно найти наиболее оптимальное отражение институциональных трансформаций, взаимоизменения традиционного и виртуального миров под влиянием друг друга. Ю. Г. Рыков предложил дополнить данный список исследованиями, связанными со сферой «Интернета в социальной сфере», где сейчас изучают изменения и перспективы Интернета в таких областях, как образование, медицина и сама наука [18, с. 380-381].

Можно заметить, что данные работы содержат в себе тезис о том, что Internet studies связаны преимущественно с социальной сферой. С таким тезисом не согласился западный ученый Дж. Хайнсингер [29]. Он посчитал, что сужать все виды работ в области Интернета лишь до социальных практик будет упущением. Поэтому, для того, чтобы исследователи могли более

структурированно подходить к своей работе, и не допускать ошибок с фрагментацией и потерей знаний, обозначенной У. Даттоном, профессор Дж. Хансингтон в рамках своей работы «Критические исследования Интернета» развил идеи деления исследований Интернета ДиМаджио и создал классификацию исследовательских полей, в которую включил следующие виды Интернет-исследований:

1. Эмпирические исследования, рассматривающие людей или группы людей тем или иным образом. В таком случае, исследуются сами люди, использующие Интернет, но для иных целей – например, в качестве примера подойдет онлайн-опрос о качестве образования.

2. Исследования, затрагивающие конечные технологии, используемые для доступа к Интернету и связи с ним. В данном случае внимание будет обращено на такие средства коммуникации, как часы, телефоны, планшеты, компьютеры, камеры наблюдения, автомобили и так далее.

3. Исследования, связанные с интерфейсами и приложениями, используемыми для доступа к Интернету или внутри него, такие как браузеры, почтовые клиенты, управление контентом системы и так далее. Сюда можно включить исследования CMS WordPress и Bitrix 24, браузеров Google Chrome и Mozilla, Opera и так далее.

4. Исследования, направленные на институты, часть деятельности которых зависит от Интернета, такие как правительство, технологические фирмы, неправительственные организации, других формы – например, сюда подходит в качестве примера правительство Республики Беларусь и их программа «электронное правительство» или министерство здравоохранения и их «электронная регистратура».

5. Исследования, направленные на организации, непосредственно связанные с интернетом, такие, как, например, рабочую группу Организации Объединенных Наций по управлению интернетом.

6. Исследования, связанные с инфраструктурами Интернета и их взаимосвязями, такими как брандмауэры, маршрутизаторы, магистрали, серверы служб доменных имен, серверы веб-хостинга и так далее.

7. Интернет-исследования могут рассматривать контент и его создание. Например, в данную категорию входит процесс создания и публикации видео на YouTube, в TikTok, формирование поста в Twitter, продвижение рекламы в Вк и так далее.

8. Исследования, направленные на изучение алгоритмов, кодов, программного обеспечения, баз данных и другой информации, обеспечивающей работу самих Интернет-сервисов.

9. Исследования политики, экономики, культуры, субкультуры, социума, связанных с любым из интернет-сообществ, таких, как Reddit, Twitch, Amazon или /b/.

10. Исследования расы, пола, этнической принадлежности пользователей Интернета и их деятельности в нем, например, в данную категорию входят поля деятельности феминистического и ЛГБТ-сообщества в Интернете, а также проблемы социального неравенства.

11. Исследования, которые затрагивают когнитивные, психологические и другие связанные темы – например аддиктология, зависимость от Интернета.

12. Исследования, которые направлены на изучение проблематичного взаимодействия между людьми, институтами и группами в Интернете, такое как преследование, запугивание, троллинг, угрозы, преступные действия и связанные с ними вопросы.

13. Исследования, которые изучают этику и практику Интернет-исследований, а также методы Интернет-исследований.

14. Исследования и эксперименты с Интернет-проектами и решение или намеренное создание проблемы, чтобы пролить свет на потенциальные проблемы Интернета.

15. Интернет-исследования могут исследовать педагогику в отношении интернета, создавать информированное население, которое может участвовать в большем количестве Интернет-исследований и соответствующем использовании Интернета.

Ученый отмечал, что, хотя он и выделил данные поля в качестве основных, новые сферы изучения в рамках Internet studies возникают постоянно, в связи с чем не пройдет много времени, прежде чем этот список изменится и дополнится новыми пунктами. Можно заметить, что большинство пунктов, выделенных ДиМаджио – социальные, их объектом является социум в разных его проявлениях.

Наиболее значимой и обширной работой в рамках определения будущих направлений исследования Интернета и важности виртуальных сообществ стала книга за авторством М. Кастельса. В работе «Информационная эпоха: экономика, общество и культура» он вывел следующие важные постулаты [12]:

1. Компьютерная коммуникация станет средством укрепления социальных связей и сплоченности по всему миру через виртуальные сообщества.

2. Формирование виртуальных сообществ также является проявлением социальной и культурной дифференциации.

3. Виртуальным сообществам необходима формализация, но они могут появляться и спонтанно.

4. Сообщества имеют собственную идентичность и проводят в жизнь свои собственные правила поведения – напрямую влияют на мир.

5. Реальность становится полностью погруженной в виртуальный мир, где, вопреки всему историческому прошлому, выдуманный мир, в который было заключено отражение внешней реальности, сам становится реальным.

6. Новая коммуникационная система радикально трансформирует пространство и время, фундаментальные измерения человеческой жизни. Вскоре он развил свою мысль насчет важности Интернета и виртуальных сообществ в нем в своей последующей работе. Так, в книге «Галактика Интернет» он дополнил свои размышления на этот счет [11]:

1. Интернет является местом, где правят принципы техномеритократии.

2. Ключевую значимость в Интернете будут иметь первооткрыватели, которые принесли своим открытием пользу обществу.

3. Репутация является ключевым фактором того, что касается рангов и наград, таблицы рейтингов.

4. Каждый член сообщества должен руководствоваться правилами в своей деятельности, не вредить ему.

5. В Интернете и его сообществах преобладают открытость, децентрализация, консенсус и самостоятельность.

6. Правонарушители подвергаются публичному осуждению и наказанию, а высшей мерой становится их исключение из сообщества.

7. Все виртуальные сообщества построены на двух культурных ценностях – свободы горизонтальной коммуникации и возможности найти или создать свое собственное место в Интернете. Именно это и является отражением ранее упомянутого сетевого общества.

М. Кастельс считает, что эти принципы укоренены в культуре Интернета, поскольку он исторически создавался в академических кругах и обслуживающих их научно-исследовательских подразделениях, поэтому их ценности были заложены и при формировании Интернета. В целом, как можно заметить, в поле зрения М. Кастельса виртуальные сообщества занимают одну из наиболее интересных и ключевых позиций при исследовании Интернета в принципе, в связи с чем следует остановиться на их рассмотрении подробнее.

Таким образом, основными областями исследования в области Интернета являются социальные и культурные последствия его использования, а также то, как люди формируют облик Интернета, и как Интернет формирует облик людей.

В Интернете возникает глобальная система сетей – пользователи оказываются связаны друг с другом, Интернет становится «Всемирной паутиной», созданной из индивидов и их социальных связей. Для сети Интернета характерны такие особенности, как децентрализация, нелинейность,

неупорядоченность, несимметричность, при этом, его узлы не доминируют друг над другом, а становятся точками развития Интернета. При этом, сообщества в Интернете становятся одной из самых важных тем для изучения в рамках «Internet studies». Все виртуальные сообщества построены на двух культурных ценностях – свободы горизонтальной коммуникации и возможности найти или создать свое собственное место в Интернете. Сообщества имеют собственную идентичность, становятся главной средой новой компьютерной коммуникации. В них преобладают открытость, децентрализация, консенсус и самостоятельность, самым важным фактором становится репутация, а также наличие обязательной для соблюдения системы правил.

## 1.2 Компьютерные игры в структуре Интернета

Индустрия видеоигр в настоящее время является самой прибыльной в сфере развлечений – она оценивается в \$159,3 млрд по сравнению с \$42,5 млрд в индустрии кино и \$20,2 млрд в сфере музыки. По текущим прогнозам, к 2023 году индустрия видеоигр будет стоить 200 миллиардов долларов. В игры на конец 2020 года играли примерно 40% населения планеты. При этом, 48% от всей выручки приходится на Азиатско-Тихоокеанский регион, а самой прибыльной страной является Китай (Рисунок 1.1).

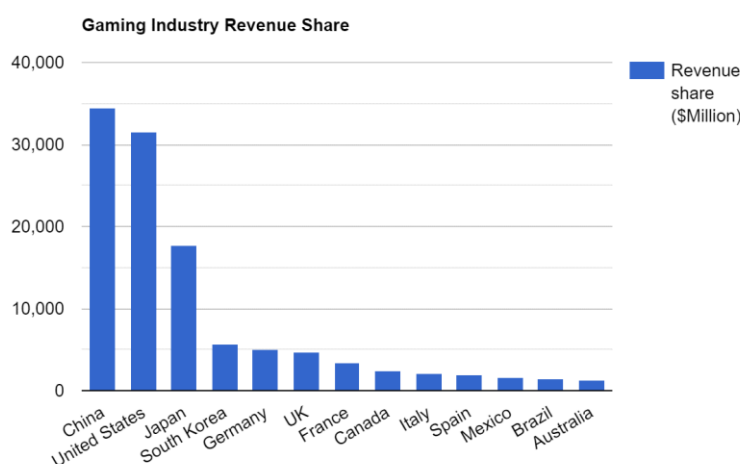


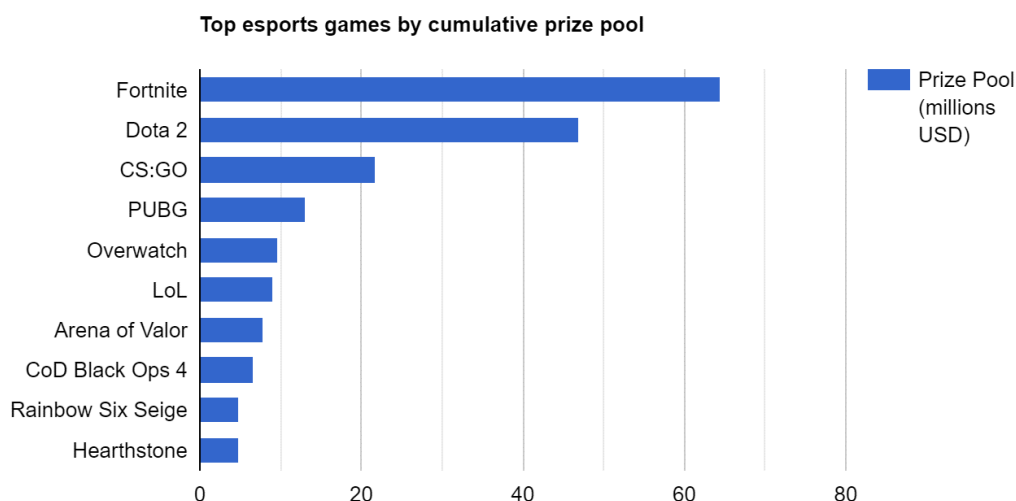
Рисунок 1.1 – Статистика по доле выручки в игровой индустрии

Наибольшая доля в структуре российского рынка компьютерных игр приходится на сегмент онлайн-игр. Так, в 2016 году данный сегмент составил 56,7 млрд рублей (около \$1 млрд) [21]. Наиболее устойчивое развитие отмечается в онлайн-играх. По мнению экспертов, онлайн-игры будут



развиваться и дальше, причем на рынках ряда стран они уже возглавили рейтинги самых популярных компьютерных игр – 53% игр на рынке России составили мультиплеерные (многопользовательские) онлайн-игры, такая же тенденция наблюдается и на крупнейшем рынке игр в Китае [7].

Киберспортивная игровая индустрия на данный момент находится на стадии бурного развития (Рисунок 1.2). Рост отрасли несколько замедлился в 2020 году из-за глобальной пандемии коронавируса, но выручка мирового киберспортивного рынка в 2020 году все равно достигла 1,06 миллиарда долларов. В 2020 году мировая аудитория киберспорта превысила 495 миллионов человек. Спонсорские и рекламные расходы увеличились с \$ 124,41 млн в 2017 году до \$ 277,29 млн в 2019 году и, как ожидается, достигнут \$634,03 млн к 2023 году. В 2020 году в тройку лидеров по числу призового фонда всех турниров вошли Fortnite, Dota 2 и CS:GO [42].



**Рисунок 1.2 – Статистика киберспортивных дисциплин по накопленному призовому фонду**

Dota 2 — компьютерная многопользовательская командная игра в жанре МОВА, разработанная компанией Valve [25]. Этот жанр - сочетание стратегии, проходящей в реальном времени, и ролевой игры – игроку доступен выбор уникального персонажа, роль которого он будет отыгрывать в течении матча. По ходу игры персонажи открывают новые способности и получают магические артефакты, делающие их сильнее. Матч в классическом режиме представляет собой сражение двух враждующих команд с равным числом игроков: по пять человек с каждой стороны. Условие победы похоже на игру в шахматы, где надо «поставить шах» королю врага – обрекая его на смерть. В Dota 2 же необходимо уничтожить главное здание оппонента – для победы в матче команда должна уничтожить особый вражеский объект под названием

«Трон», при этом защитив собственный. Для того, чтобы усложнить эту задачу, на пути к нему установлены вражеские оборонительные сооружения – вышки. На линиях также присутствуют крипы – персонажи, принадлежащие к одной из команд, которые регулярно появляются и управляются компьютером, и являются основным источником получения опыта – благодаря его накоплению игроки могут получить здоровье, силу атаки и защиту, а также новые уникальные способности, дающие им возможность построить новые стратегии, и золото, при помощи которого игроки могут купить предметы, также дающие им уникальные способности. В лесу также присутствуют нейтральные крипы. В отличие от крипов на линиях, они не атакуют героев, пока на них не нападут первыми.

В игре каждому из игроков доступны 5 ролей. Керри, мидер и хардлейнер распределяются по 3 основным линиям, они наносят большую часть урона врагам, но в начале слабы, поэтому на протяжении первой части игры саппорты – частичная и полная поддержка – выступают в роли их поддержки, лечат и спасают их от врагов. Если герой погибает, то он вскоре возрождается у себя на базе. Каждая из ролей предполагает свой собственный частично уникальный стиль игры, а также распределение игроков по линиям. Игроки подбираются при помощи специальной системы алгоритмов, главным условием становится примерно равный уровень игры. За нарушение правил – например, использование читов – программ, которые дают одной из сторон преимущество при помощи взлома игры, или постоянное покидание матчей, предусмотрены временные и постоянные блокировки, а также режим низкого приоритета – места, где в течение всего процесса игры нарушители будут вынуждены проводить время с такими же нарушителями, как и они сами.

В игре есть текстовый и голосовой чат, а также рейтинговая система: чем больше игрок побеждает, тем выше он поднимается в таблице рейтинга. В зависимости от уровня игрока ему присуждается один из восьми основных рангов. Игра бесплатна, содержит систему микротранзакций, но они никак не влияют на игровой баланс – за реальную валюту можно купить либо косметические вещи, влияющие на внешний вид героев или ландшафта, либо «Боевой пропуск» – Компендиум, позволяющий игрокам получать косметические награды, фразы для чата и другие призы, а также «Dota Plus» – умный помощник, который помогает собирать и анализировать игровую статистику и дает возможность получить уникальные косметические наборы, изменяющие внешность героя и эффекты его способностей, и руны – предметы, записывающие статистику и фиксирующие рекорды на определенном герое.

История игры Dota 2 начинается с 2003 года, когда игрок с никнеймом Eul опубликовал модификацию – первую версию карты Defense of the Ancients, сделанную на базе игры Warcraft III: Reign of Chaos. Карта задумывалась как

простая модификация, но получила неожиданную популярность среди фанатов: к 2009 году в Defense of the Ancients сыграло более 10 миллионов человек по всему миру. Заметив такую положительную тенденцию, в дело вмешалась компания Valve. В 2010 году компания Valve Corporation зарегистрировала слово «DOTA» как собственный товарный знак, позже анонсировав и выпустив игру Dota 2 [40]. Из-за того, что изначальная Dota являлась модификацией к другой игре, новым разработчикам пришлось изменить имена персонажей и некоторые способности героев из-за проблем с авторскими правами. В 2011 году был анонсирован первый масштабный киберспортивный турнир – The International, организованный компанией Valve. Именно на нем игра была представлена широкой публике, а призовой фонд турнира составил рекордные на тот момент 1 600 000 долларов США. Призовой фонд второго турнира также составил 1 600 000 долларов США, а вот дальше с каждым разом он продолжал ставить новые рекорды – 2 874 407 долларов США в 2013, 10 931 105 долларов США в 2014, 18 429 613 долларов США в 2015, 20 770 460 долларов США в 2016, 24 787 916 долларов США в 2017, 25 532 177 долларов США в 2018, и, наконец, рекордные 34 302 501 долларов США в 2019 году [6]. Команда-победитель OG получила за 1 место сумму в 15 604 335 долларов США. В этом же году игрок данной команды в Dota 2 Йохан `n0tail` Сундштайн стал самым богатым киберспортсменом в мире. Он заработал порядка 7 миллионов долларов США за свою карьеру [37].

В декабре 2020 года средний онлайн Dota 2 составил почти 423 тыс. человек. Пиковый онлайн в 2020 году составил 697 тыс. пользователей [22]. Благодаря этому Dota 2 смогла расположиться на втором месте в списке лучших игр по количеству игроков в крупнейшем цифровом магазине компьютерных игр Steam.

В 2021 году Dota 2 остается одной из самых популярных игр как во всем мире, так и на территории СНГ, не смотря на отмену крупнейшего турнира The International 2020, русскоязычные зрители киберспортивных матчей Twitch чаще всего наблюдали за стримами именно по Dota 2 [26], а рекорды и престижность The International даже за год отсутствия так и не смогла побить ни одна другая дисциплина. Все это позволяет сделать вывод о том, что игровое сообщество Dota 2 является активным и может рассматриваться как отличный объект для проведения исследования.

Наиболее устойчивое развитие индустрии можно увидеть в онлайн-играх. По мнению экспертов, онлайн-игры будут развиваться и дальше. В 2020 году мировая аудитория киберспорта превысила 495 миллионов человек. В 2020 году в тройку лидеров по числу призового фонда всех турниров вошли Fortnite, Dota 2 и CS:GO. При этом, Dota 2 является одной из самых популярных игр как во всем мире, так и на территории СНГ, а рекорды и престижность турнира The

International даже за год отсутствия так и не смогла побить ни одна другая дисциплина, а сообщество и онлайн по Dota 2 остается одним из самых масштабных в рамках всей игровой индустрии.

## ГЛАВА 2

### ИГРОКИ И ИГРОВЫЕ СООБЩЕСТВА В ИНТЕРНЕТЕ

#### 2.1 Виртуальное игровое сообщество как объект исследования

Ключевую роль в рамках изучения социальной стороны Интернета начинают играть впервые выделенные исследователем Г. Рейнольдом виртуальные сообщества – «такое социальное образование, которое появляется на основе практики компьютерно-опосредованной коммуникации в Интернете, когда достаточное количество людей принимает участие в публичной дискуссии достаточно долгое время и с присущими человеческими чувствами, чтобы сформировать ткань личных отношений в виртуальном пространстве» [18, с. 374].

В своей работе под названием «Регулирование поведения в онлайн-сообществах», вышедшей в 2012 году, авторы Р. Краут и П. Ресник формулируют еще одно важно в рамках дисциплины определение онлайн-сообщества: это виртуальное пространство, где люди собираются вместе, чтобы общаться, обмениваться информацией или другими ресурсами, учиться, играть или просто быть друг с другом [38, с. 668].

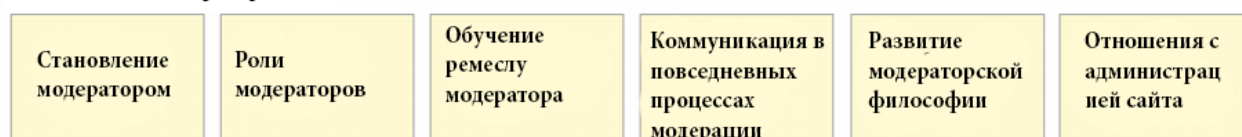
Эта работа стала одной из ключевых в изучении сообществ. В ней исследователи проводят масштабную работу по определению особенностей функционирования онлайн-сообществ. Так, ученые отмечают, что люди на форумах ожидают, что ответы на вопросы будут поддерживающими, а не антагонистическими, помогая членам сообщества справляться с проблемами, которые у них возникают, а не мешая им. При этом, конфликты между участниками в сообществах продолжают существовать, они неизбежны, но нельзя дать им возможность перерасти из «личных стычек» в «масштабные войны» – так, в качестве примера приводится «война правок в Википедии», когда изначально борьба двух индивидов переросла в масштабные противостояния и многочисленные несистематизированные правки целым рядом людей, что затрудняло работу популярной открытой онлайн-энциклопедии. Внимание людей становится самым важным ограниченным ресурсом. Люди могут участвовать в сообществе по многим причинам: чтобы развлечь себя, помочь любимому делу, использовать свой опыт, заставить людей говорить с ними, улучшить свою репутацию, или потому, что они ожидают, что они получат полезную помощь или информацию в ответ.

Модератор становится ключевой фигурой в урегулировании всех проблемных ситуаций в сообществе. В таком случае, им поможет согласованная система процедур, которая будет справедливо применяться ко всем без исключений. При этом, желательно начинать модерацию с «мягких методов» – позволяя сохранить людям лицо, например, перенаправляя их тему в нужный раздел, а не удаляя ее. Самым серьезным мерам – блокировкам – необходимо подвергать троллей, спамеров, и других представителей сообщества, целью которых становится вред portalу в целом [32].

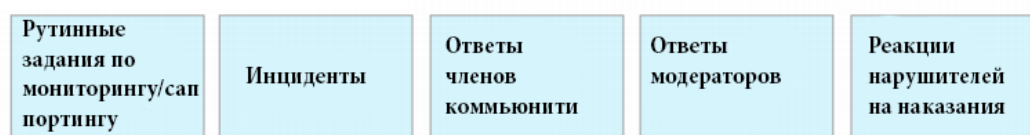
Эту тему в своем исследовании «Вовлечение модератора и развитие сообщества в эпоху алгоритмов» развили Дж. Сиринг и Дж. Кауфман в 2019 году. Можно заметить, что именно появление и развитие системы качественной модерации становится основной чертой современных интернет-сообществ. На основании изучения деятельности различных интернет-порталов исследователи сделали вывод о том, что модератор становится ключевой фигурой, которая определяет будущее направление развития сообщества, направляет и охраняют его. Затем исследователи разработали модель вовлечения модератора в развитие сообщества (Рисунок 2.1).

### Модель вовлечения модератора в развитие сообщества

Становление модератором



Задачи, действия и ответы модераторов



Правила и развитие сообщества

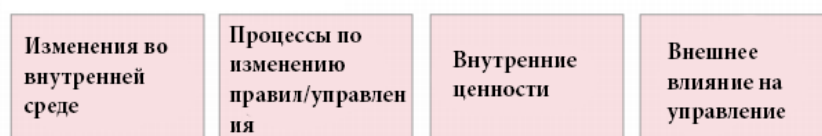


Рисунок 2.1 – Модель вовлечения модератора в развитие сообщества

Исходя из этой модели, модератор проходит несколько значимых этапов в своем развитии. В самом начале он обучается ремеслу модератора, затем, через постоянную коммуникацию вырабатывает свою стратегию и отношения с другими представителями администрации сайта. В его задачи входит постоянный мониторинг и общение с посетителями, «ответы» на действия пользователей, а также взаимодействие с нарушителями и их реакциями на наказание – например, разбор жалоб и предложений. Наконец, проходя

параллельно все эти процессы, уже сам модератор влияет на развитие внутренней и внешней среды, системы правил и, конечно же, внутренних ценностей модераторов и посетителей портала.

В заключение, исследователи сделали 4 основных вывода, которые, по их мнению, будут определять потенциал существования портала в будущем [36, с. 1436-1438]:

1. Платформы должны работать над разработкой и совершенствованием инструментов, позволяющих модераторам фокусировать свое внимание там, где это необходимо.

2. Платформы должны учитывать особенности, которые поощряют позитивное поведение значимыми способами.

3. Платформы могут рассмотреть возможность разработки функций, позволяющих всем пользователям участвовать в самоуправлении, если они того пожелают.

4. Наконец, платформы должны рассмотреть вопрос о том, где управляемая пользователями модерация сможет служить сообществам лучше, чем модерация, осуществляемая «традиционными» модераторами-работниками.

В целом, по мнению исследователей, осмысленность в онлайн-пространстве возникает из нюансов социальных взаимодействий, как позитивных, так и негативных, и в основе этих взаимодействий лежат модераторы. Они помогают сообществам расти и эволюционировать, становятся теми, кто создает сами основы портала, закладывает тенденции развития будущего всего Интернета [36].

На основании каких критериев конструируются сообщества? Их можно разделить на два основных вида: технические и социальные. Технические критерии отражают особенности Интернета и портала – большинство сообществ, за исключением частных, открыты, имеют интерактивность, могут быть связаны с другими сообществами, обладают заданным спектром функций – например, функционал портала может позволять ставить реакции (лайки и дизлайки) и проводить опросы среди пользователей. Социальные критерии не зависят от особенностей портала, но являются неотъемлемой частью его существования. В частности, социальные критерии формируют социально-этические принципы. На их основании конструируется «кодекс» поведения сообщества, который может дополняться и правилами страны, на территории которой находится ресурс. Так, сайты, имеющие домен .ru и статус СМИ обязаны запретить матные слова в рамках своего портала. Все члены сообщества должны соблюдать правила, иначе они подвергнутся наказанию. В таком случае, модераторы, являющиеся при этом активными пользователями, исполняют функции трех видов власти: они создают правила, что соответствует

законодательной власти, выносят решение по судьбе пользователей, что соответствует судебной власти, и, наконец, приводят свои решения в действие – это соответствует исполнительной власти. Кроме этого, администраторы и модераторы формируют направление не только правил ресурса, но и его развития в целом – на многих порталах модераторы имеют право голоса за введение новых функций и особенностей портала. Эти данные позволяют нам сделать вывод о том, что модератор становится центральной фигурой в интернет-коммуникации.

В 2014 году В. Даттон и Г. Бланк выпустили статью под названием «Появление нового поколения пользователей Интернета» [28]. Они подвели итоги, которые позволяют более точно охарактеризовать текущий этап использования Интернета. Исследователи вывели определение «пользователя нового поколения» – тех, кто пользуется Интернетом сразу с нескольких разных устройств и мест, также дается более узкое определение: «человек, который использует как минимум два интернет-приложения на смартфоне и подходит хотя бы под два критерия из следующих: обладает планшетом; обладает электронной книгой; обладает тремя или более компьютерами». Количество таких пользователей неуклонно растет, тогда как параллельно можно наблюдать неуклонное, но медленное снижение доли людей, которые никогда не пользовались интернетом (не-пользователи), и относительная стабильность доли тех, кто пользовался интернетом в свое время, но больше этого не делает (бывшие пользователи). Новые пользователи чаще создают контент, а не потребляют его, как «старые» пользователи, – «новые» чаще создают и обновляют свои профили в социальных сетях, выкладывают фото и видео, размещают сообщения на имиджбордах и форумах, публикуют рассказы, стихи или другие творческие работы в сети. В частности, новое поколение пользователей на 15% чаще играет в компьютерные игры. Они считают Интернет «неотъемлемой частью своей жизни». Все это доказывает, что пользователи следующего поколения, похоже, более широко интегрировали Интернет в свою жизнь.

В работе под авторством М. Киндсмюлера, А. Мензела и Т. Ментлера в 2009 году обратили пристальное внимание на изучение Дж. Прис онлайн-сообществ, а также сформулировали основные постулаты их развития, четко очертив перспективность этой тематики для исследований [33]. Исследователи заметили, что в рамках современного Интернета все чаще появляются интересные для изучения группы пользователей, которые взаимодействуют онлайн, а не лицом к лицу. Они обратили внимание на разработки Дж. Прис, которая, в результате своей работы, вывела основные характеристики интернет-сообществ:



1. Взаимодействующие люди, стремящиеся удовлетворить свои собственные потребности;
2. Общая цель, такая как интерес или потребность, которая дает повод для сотрудничества;
3. Политика в форме негласных предположений, ритуалов или правил, которые определяют поведение членов сообщества;
4. Техническая система, которая работает как носитель, опосредующий социальное взаимодействие [39, с. 146-147].

Исследователи развили ее идеи, заметив, что к указанным основным принципам необходимо добавить добровольное участие. В таком случае, онлайн-сообщества включают в себя базовую индивидуальную мотивацию участников, процессы социального взаимодействия, связанные с удовлетворением индивидуальных потребностей для повышения эффективности, и реализованные технические функции, поддерживающие эти процессы. Любопытно то, что, как указали ученые, прототипами для отношений внутри онлайн-сообществ могли стать модели взаимоотношений в рамках игровых гильдий. С чем может быть связан такой вывод исследователя? Гильдии — вид официально оформленного в соответствии с правилами разработчиков сообщества внутри игры, в котором игроки объединены общими интересами и целями. За вступление в гильдию игрок может получить уникальные достижения или награды, сами гильдии могут делиться на различные типы, например, в *The Elder Scrolls: Online* описаны следующие типы гильдий:

1. Торговые гильдии – в них деятельность игроков преимущественно связана с перепродажей внутриигровых предметов.
2. PvE-гильдии – в них деятельность игроков преимущественно связана с совместным изучением мира, выполнении квестов и сражению с монстрами.
3. Ролевые гильдии – в них деятельность игроков преимущественно связана с отыгрышем определенной роли – например, лучника или мага.
4. Социальные гильдии – в них деятельность игроков преимущественно связана с общением между игроками в процессе игры.
5. PvP-гильдии – в них деятельность игроков преимущественно связана со сражением с другими реальными игроками из различных фракций.
6. Квестовые гильдии. Данные гильдии схожи с PvE-гильдиями, но здесь деятельность гильдии сосредоточена только на выполнении квестов.
7. Крафтовые гильдии – в них деятельность игроков преимущественно связана с созданием и производством снаряжения, переработкой ресурсов с целью их дальнейшего использования или перепродажи торговым гильдиям или игрокам.

Геймеры в гильдиях следуют строгим правилам в соответствии со своими целями и задачами для обеспечения личного и общего прогресса, используют устную и письменную коммуникацию для координации и командной игры, а также обмениваются опытом как в рамках игры, так и выходящим за рамки игрового пространства, что помогает наладить серьезные и надежные отношения внутри сообщества. Сотрудничество всегда имеет как краткосрочную, так и долгосрочную перспективу. Все это отражается и в отношениях в онлайн-сообществах, что и привело исследователей к подобному выводу.

Еще одним значимым исследованием стала публикация Э. Монтейру, К. Лахани, С. Фараджа и Дж. Грогха под названием «Интернет-сообщество как пространство для потоков знаний», вышедшая в 2016 году [38]. В ней авторы определили, что тенденция искать людей со схожими интересами, строить социальные связи и собираться вместе для решения задач или коммуникации, выступает как определяющий аспект пространства онлайн-сообществ. Сообщества такого вида имеют позитивные и уникальные организационные возможности в отношении производства знаний, поскольку обучение происходит в дружественной среде, а новички и опытные пользователи очень быстро обмениваются знаниями. Благодаря вопросам, уточнениям и дискурсивным вызовам смыслы постоянно обсуждаются, оттенки различий проясняются, а «потоки знаний» ускоряются – исходя из этого, можно сказать, что мы наблюдаем уникальный способ быстрого и четкого создания и распространения знаний и, одновременно с этим, способ развития отношений между участниками процесса.

В работе «Особенности социальных взаимодействий в виртуальных сообществах» А. В. Луканин формулирует основные отличия социальных взаимодействий в виртуальных сообществах от традиционных – интерактивность, условность, гибкость, обезличенности и анонимности, наличие символов [17, с. 92]. По мнению исследователя, виртуальные сообщества начинают влиять на традиционные, хотя об их трансформации пока что говорить рано.

Внимание специфике работы такого вида интернет-ресурсов, как форум, было уделено в работе «Интернет-комментарий и сообщение на интернет форуме: параметры жанрового разграничения» М. П. Филиппова. На этом моменте стоит остановиться подробнее. Интернет-форум – это интернет-сервис, созданный для общения между пользователями на определенную тему или набор тем. Они могут быть самостоятельными площадками для общения, а также входить в рамки интернет-порталов. Главной его спецификой является система разделов и подразделов, в рамках которых размещаются темы, а также наличие системы модерации. Автор высказала тезис о том, что для интернет-

форума чаще всего характерна адресация ко всем участникам общения одновременно, а сам форум является местом для постоянного полилога, где присутствует обращение «ко всем, кто заинтересован», а показатель отсутствия ответов при большом количестве просмотров также становится формой своеобразного ответа. Также в ее работе встречается научное определение интернет форума за авторством Л. С. Патрушевой. Интернет-форум по своей структурной организации – это «самостоятельный веб-сайт или раздел сайта, представляющий собой клуб по интересам для общения в Интернете на определенную тему и с достаточно устойчивым составом участников» [8, с. 1051].

М. П. Филиппова также замечает, что многоуровневая структура иерархии форума становится одной из самых важных черт, его образующих. Она проявляется в четырех основных признаках:

1. В принятой системе коммуникативных ролей участников;
2. В выборе наименования статусов пользователей;
3. Во времени пребывания участников на форуме;
4. В самой идее общения (в данном случае можно говорить о различном представлении о том, что такое клубное общение).

Администрация и модерация становятся столпами, на которых держится работоспособность и будущее развитие форума, при этом, в СНГ наиболее распространена система последовательного получения статуса, когда человек поднимается по иерархической лестнице в зависимости от количества пользы, которую он принес другим участникам форума и администрации портала.

Важнейшей целью и идеей существования форума становится коммуникация. Во взаимодействии пользователи помогают друг другу, обсуждают идеи и дискутируют и, в конце концов, формируют общественное мнение, мнение большинства, которого начинают придерживаться не только сами участники форума – результат их деятельности может даже выходить за пределы портала, передаваться в комьюнити. Основная цель сообщения на форуме – не оценка, как в комментариях, а полноценное социальное взаимодействие – помощь в сложном деле, совет о том, как лучше поступить, поддержка в трудной ситуации, выражение пожеланий и предложений. Наконец, исследователь делает ключевой вывод в рамках своей работы: «Интернет-форум представляет собой монотематическую структуру, которая в процессе общения превращается в более сложную: макротема реализуется через подтемы, которые, в свою очередь, состоят из микротем. Сами участники форума определяют степень политематичности форума» [8, с. 1052].

Одной из новейших работ в данной области знаний стала публикация «Обмен знаниями в онлайн-сообществе: обзор» от С. М. Саллех. В данной работе исследователи на основании систематизации и анализа работ своих

предшественников сделали вывод о том, что виртуальное сообщество очень важно для людей со схожими интересами, их взаимодействие происходит независимо от национальности или их места пребывания, все внимание пользователей посвящено тому, что они могут собраться вместе, чтобы поделиться знаниями и опытом [34].

Другой исследователь, Е. Д. Невесенко, в процессе изучения интернет-форума обнаружил, что существует прямая связь между «хрупкостью» форума, или, иначе говоря, прочностью его социальной структуры, и стажем пользователей на форуме. Стаж от 2-3 лет с постоянной активностью зачастую говорит о том, что интернет-сообщество стабильно, а его культурные ценности, нормы и правила поведения являются оптимальными и полезными для полноценного функционирования сообщества [3, с. 177].

Одной из интересных работ, вышедших совсем недавно, стала публикация «Понимание поведения участия в онлайн-сообществе и предполагаемых выгод: перспектива теории социального обмена» [30]. Авторами были исследованы онлайн-сообщества и сделаны следующие выводы:

1. Члены сообщества помогают активнее, если думают, что им могут помочь в будущем;
2. Члены сообщества были готовы вернуть ценность, полученную от сообщества, другим членам;
3. Помощь друг другу создает долговременные отношения между индивидами;
4. Для укрепления связей между членами онлайн-сообщества можно использовать офлайн-встречи;
5. Иерархия в сообществе может использоваться как система наказания и механизм выгоды, получаемой через участие в деятельности системы;
6. Онлайн-сообщество может предложить своим членам такие социальные преимущества, как поддержание межличностных связей и социальное развитие.

Свое исследование в области игрового комьюнити также представили Коротышев А. П. и Рыхтик А. А. Они указали на то, что российское научное сообщество еще не до конца осознает важность игровых онлайн-сообществ в качестве канала коммуникации. По мнению исследователей, комьюнити игры рассматривается в качестве носителей определенных идей и стереотипов. При этом, игроки максимально погружены в мультязычную и мульткультурную среду, они сохраняют национальную и государственную идентичность, но претерпевают ценностные трансформации [15, с. 32].

Следует отметить, что научный дискурс не оставил в стороне изучение игрового сообщества. Так, работы Mail.Ru Group привлекли внимание А. В.

Афанасьевой, которая заметила, что индустрия компьютерных игр создала свою уникальную культуру, породила новые интернет-ресурсы, свой язык, свои традиции. Особую роль в данном случае, по мнению исследователя, следует отдать работе интернет-порталов, благодаря которым киберспортивное сообщество, даже не участвуя в игре, все равно оказывается причастным к этой большой субкультуре и чувствует себя ее полноправным членом [1, с. 180-182].

Наконец, в 2020 году вышла еще одна ключевая публикация, посвященная теме онлайн-сообществ под авторством Б. Вернон «Понимание норм, ценностей и взаимодействий в онлайн-сообществах» [41]. Исследователь отмечает, что виртуальные сообщества, как и их традиционные аналоги, содержат свои нормы, правила и ценности, но они очень быстро адаптируются под само сообщество и изменяются с течением времени. Очень быстро онлайн-платформы становятся местами удовольствия, безопасности, местами, где люди часто могут чувствовать себя более комфортно, общаясь с незнакомыми людьми, чем с людьми, которых они действительно знают в физическом мире. Общие интересы и вытекающие из них нормы создают уникальные особенности портала, их собственный «цифровой этикет». Такие функции, как «карма», лайки и дизлайки, топы пользователей становятся основными мотивирующими средствами для увеличения активного создания новой информации пользователем, более активного использования им порталов и создания информации. Онлайн-сообщества часто используются только лишь с целью развлечения, но они также могут служить и другим целям: рассказывать о различных событиях, формировать точки зрения, создавать поляризацию вокруг таких тем. Чувства групповой сплоченности, позитивные эмоции и способность свободно выражать себя напрямую способствуют желанию быть частью онлайн-сообщества, создают новую уникальную среду для самовыражения.

Таким образом, для последующего эмпирического исследования в рамках данной работы можно выделить следующие важные положения: онлайн-сообщество – люди, которые собираются вместе в виртуальной среде, чтобы общаться, обмениваться информацией или другими ресурсами, учиться, играть или просто быть друг с другом. На данный момент в Интернете появилось «новое» поколение – они чаще создают контент, больше играют в компьютерные игры, взаимодействуют онлайн, а не лицом к лицу.

Во взаимодействии пользователи помогают друг другу, обсуждают идеи и дискутируют, и, в конце концов, формируют общественное мнение. Люди могут участвовать в сообществе по многим причинам: чтобы развлечь себя, помочь любимому делу, использовать свой опыт, заставить людей говорить с ними, повысить свою репутацию, или потому, что они ожидают, что они получат помощь или полезную информацию в ответ на свой запрос. Общие

интересы и вытекающие из них нормы создают уникальные особенности портала, их собственный «цифровой этикет». Стаж от 2-3 лет с постоянной активностью зачастую говорит о том, что интернет-сообщество стабильно, а его культурные ценности, нормы и правила поведения являются оптимальными и полезными для полноценного функционирования сообщества. При этом, пользователи очень быстро адаптируются под само сообщество и изменяются с течением времени. Портал позволяет игрокам чувствовать себя частью сообщества, даже когда они не могут уделять игре или просмотру трансляций должного внимания. Мы наблюдаем уникальный способ быстрого создания и распространения знаний, и, одновременно с этим, развития отношений между участниками этого процесса.

Модератор является ключевой фигурой, которая определяет текущую коммуникацию и развитие сообщества, направляет и охраняет его. Модераторы помогают сообществам расти и эволюционировать, становятся теми, кто создает сами основы портала, закладывают тенденции развития будущего всего Интернета, исполняют функции трех видов власти: они создают правила, что соответствует законодательной власти, выносят решение по судьбе пользователей, что соответствует судебной власти и, наконец, приводят свои решения в действие – это соответствует исполнительной власти.

## **2.2 Социально-психологический портрет геймера и его динамика**

При составлении социального портрета геймеров следует учитывать, что на территории СНГ работает один из крупнейших аналитических центров, занимающийся в том числе и изучением геймеров – Mail.Ru Group. В 2016 году российские аналитики изучили аудиторию других крупных рынков игр. По результатам их исследований, в Германии и США самой большой категорией людей, играющих в игры, оказались подростки – примерно 26% от общего числа респондентов, тогда как во Франции наибольшей долей стали люди возраста 21-25 лет – порядка 22%. Перевес в сторону пола не характерен для такой страны Европы, как Великобритания – там игры одинаково популярны у представителей обоих полов, в Германии и Франции женщин среди играющих 47% и 45% соответственно, а в США они превзошли по количеству респондентов-мужчин – 52% [10].

Данная компания проводила значимые исследования в области изучения игрового коммьюнити и на территории СНГ. Так, в 2015 году ученые определили, что в онлайн-игры играет почти каждый второй пользователь

рунета из стран СНГ. Гендерный разрыв среди участников игр незначителен: 52% мужчин и 48% женщин. Самую большую группу пользователей составляют люди от 25 до 34 лет – 30%, хотя исследователи и отметили, что онлайн-игры оказались популярными среди всех возрастных групп опрошенных. При этом, 42% игроков имеют высшее образование [9].

Вскоре исследователи игрового направления Mail.Ru Group представили на рассмотрение еще одну статистическую информацию. Ученые сделали вывод о том, что соревновательный гейминг привлекает все большее число людей, после чего они составили портрет киберспортивной аудитории в России. Здесь можно увидеть резкое изменение ситуации. Из всей киберспортивной аудитории в России 95% составляют мужчины, и только 5% – женщины. Больше всего игроков до 18 лет, второе место с небольшим отрывом занимает категория 18-24. Сама киберспортивная аудитория предпочитает играть, а не просто наблюдать за игрой других, либо совмещает оба эти процесса (Рисунок 2.2). Можно сделать вывод о том, что следует различать аудиторию «обычных» онлайн-игр и соревновательных компьютерных игр – в них проводят свое времени разные люди, имеющие различные ценностные установки.



Рисунок 2.2 – Киберспортивная аудитория в России

Выяснилось, что 43% аудитории киберспортивных трансляций имеют стаж от 1 до 5 лет просмотра, что примерно равно их стажу игры: 49% опрошенных играют от 1 до 5 лет, у 33% игроков стаж превышает 5 лет. Хотя мы и не можем выявить причинно-следственную связь, игроки наблюдают за профессиональной сценой по мере собственного развития. Больше всего игроки просматривают киберспортивные турниры, где команды играют в шутеры – так

называемые «стрелялки» (70%), МОВА (42%) и стратегии (35%). 83% игроков отметили, что игры помогают им отдохнуть, для 40% участников исследования игры стали неотъемлемой частью жизни [20].

Чаще всего мотивы игры в киберспортивные игры следующие: «чтобы отдохнуть и развлечься», «за компанию с друзьями», «нравится наблюдать за сюжетом и влиять на него», что также подтверждает разнообразие проявлений игрового опыта в компьютерных играх данного типа (Рисунок 2.3).

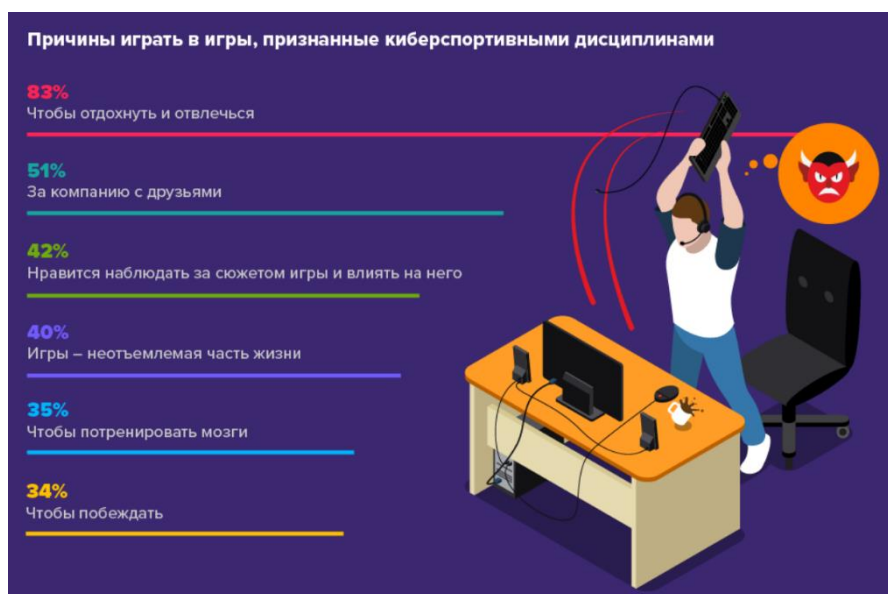


Рисунок 2.3 – Основные причины для игры в киберспортивные дисциплины

В ходе исследования, проведенного Лейпцигским университетом, ученые выяснили, что 80% игроков предпочитают многопользовательские игры. При этом, самыми популярными становятся сетевые игры – те, в которых игроки могут встречаться одновременно, например, Dota 2 и World of Warcraft. 78% игроков регулярно встречаются в играх с друзьями, а 48% даже заводят там новые знакомства [13].

В Республике Беларусь также проводились исследования на эту тему. Так, кафедра экономической социологии Белорусского государственного экономического университета опросила студентов 25 высших учебных заведений Республики Беларусь. В результате исследования выяснилось, что подавляющее большинство студентов страны: порядка 86,7% – хоть раз играли в компьютерные игры, и только 13,3% этого не делали.

В список наиболее популярных игр среди парней вошли Dota и Dota 2, World of Warcraft, а также отечественная игра World of Tanks. У девушек определились такие фавориты, как World of Tanks и Counter Strike, большинство девушек сделало акцент на том, что они играют преимущественно в mini-игры. Наиболее полезными считаются стратегии, управленческие и спортивные игры, а вредными – шутеры. Самым полезным социальным



эффектом большинство студентов считают возможность отдохнуть, развить логическое мышление, реакцию, внимание, умение сосредоточиться и сконцентрироваться. Также белорусы отметили, что игры способствуют изучению иностранного языка и социализации, налаживанию связей, новых знакомств, включению в современный культурный контекст [14].

Согласно данным, приведенным в работе «Речевой портрет языковой личности игрока в DotA2», средний игрок в Dota 2 — это мужчина около 20 лет, учащийся, владеющий английским языком в степени, достаточной как минимум для базовой коммуникации (Beginner / Elementary). Их речь сленгизирована, она отражает мультикультурность всей субкультуры дотеров [2, с. 7].

В работе «Социально-психологический портрет геймера» исследователи пришли к выводу, что к социальным характеристикам, присущим геймерам, относятся значимость материальных ценностей, гибкость и быстрота реагирования в интернет-среде, настойчивость, общительность, упрямство, завышенная самооценка. При этом, исследователи отметили, что геймеры прекрасно ощущают себя в информационном пространстве Интернета, способны быстро найти и применить информацию, любят соперничество [16].

Исследование белорусских авторов Е. И. Жешко, Н. В. Ефимова и Е. И. Богдан, посвященное мотивации игроков в соревновательные компьютерные игры из региона СНГ (на примере игры «Dota 2»), было проведено в 2020 году.

В результате опроса были выявлены некоторые особенности мотивации геймеров. Так, в начальном периоде участия в компьютерных играх у игроков доминирует мотив аффилиации, стремление устанавливать и поддерживать положительные отношения с людьми, мотив достижения, желание во что бы то ни стало превзойти своего соперника и победить, а также мотив самореализации. При этом мотив власти и избегания неудачи представлен в высказываниях респондентов относительно слабо. С приобретением опыта участия в компьютерных играх меняется мотивация игроков. На первый план у них выходит мотив развлечения и мотив избегания неудачи, который коррелирует с низкой успешностью человека. Самореализация в игре становится менее значимой, чем в начале участия в соревновательных играх, тогда как мотив власти (негативной) представлен более определенно: он чаще упоминается игроками со стажем при описании своей текущей ситуации, что подтверждает результаты ранее проведенных исследований.

Можно предположить, что одной из причин отмеченных изменений является непродуктивно выстроенные коммуникации в процессе игры, что ведет к взаимному непониманию, отказу от игры до победы и, в итоге, — распаду сложившихся команд [5, с. 160-162].

Таким образом, можно отметить, что компьютерные игры становятся все более популярным феноменом в современном обществе. При этом, центральное место среди них занимают онлайн-игры, матчи в которых проходят на базе использования технологий Интернета. Киберспортивная аудитория отличается от игровой аудитории в целом: 95% геймеров составляют мужчины, больше всего игроков до 18 лет, второе место с небольшим отрывом занимает категория 18-24. Это показывает, что в соревновательных играх проводят свое время другие люди. При этом, игроки имеют долговременный опыт – 49% опрошенных играют от 1 до 5 лет, у 33% игроков стаж превышает 5 лет. Самыми популярными играми являются шутеры, МОБА и стратегии. В список наиболее популярных игр в Республике Беларусь вошли Dota и Dota 2, Counter Strike, World of Warcraft, а также отечественная игра World of Tanks. По мнению молодежи, прежде всего игры способствуют изучению иностранного языка и социализации, налаживанию связей, новых знакомств, включению в современный культурный контекст, а также являются средством для отдыха. Наконец, следует отметить, что средний игрок в Dota 2 — это мужчина около 20 лет, учащийся, владеющий английским языком в степени, достаточной как минимум для базовой коммуникации.

# ГЛАВА 3

## КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ИНТЕРНЕТ-ПОРТАЛА (на примере dota2.ru)

### 3.1 Коммуникация на интернет-портале игрового сообщества dota2.ru

Dota2.ru – русскоязычный интернет-портал в формате новостного сайта с элементами коллективного блога и форума, созданный для публикации новостей, аналитических статей, мнений, исследований и общения между членами игрового сообщества, связанного напрямую с одноименной соревновательной игрой Dota 2. В 2019 году портал dota2.ru смог войти в топ-5 самых популярных новостных сайтов о киберспорте в мире. Сайт смог набрать 4,95 миллионов визитов за один месяц [24].

При анализе географии пользователей можно заметить, что сайт популярен в странах с русскоязычным населением, по посещаемости сайт dota2.ru занимает 23 430 место в мире, 1 595 место в России, 171 место в категории «Игры» на декабрь 2020 года (Рисунок 3.1).



Рисунок 3.1 – География трафика портала dota2.ru по странам

Данный интернет-портал был создан 18 октября 2010 года, когда на сайте был зарегистрирован первый пользователь с никнеймом Addsky. В 2018 году dota2.ru был зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) в качестве СМИ. На текущий момент портал насчитывает 10 разделов, из которых 7 являются основными. В это число входят разделы «Форум», «Новости», «Киберспорт», «База знаний», «Видео», «Стримы» и «Мемы», а также три дополнительных раздела – «Услуги», «CS:GO» и «Магазин».

Главная страница портала dota2.ru включает в себя виджеты раздела новостей, мемов, матчей, форума, стримов, турниров и видео, а также раздела CS:GO. Также сверху присутствует навигационный бар, а снизу контакты (Рисунок 3.2).

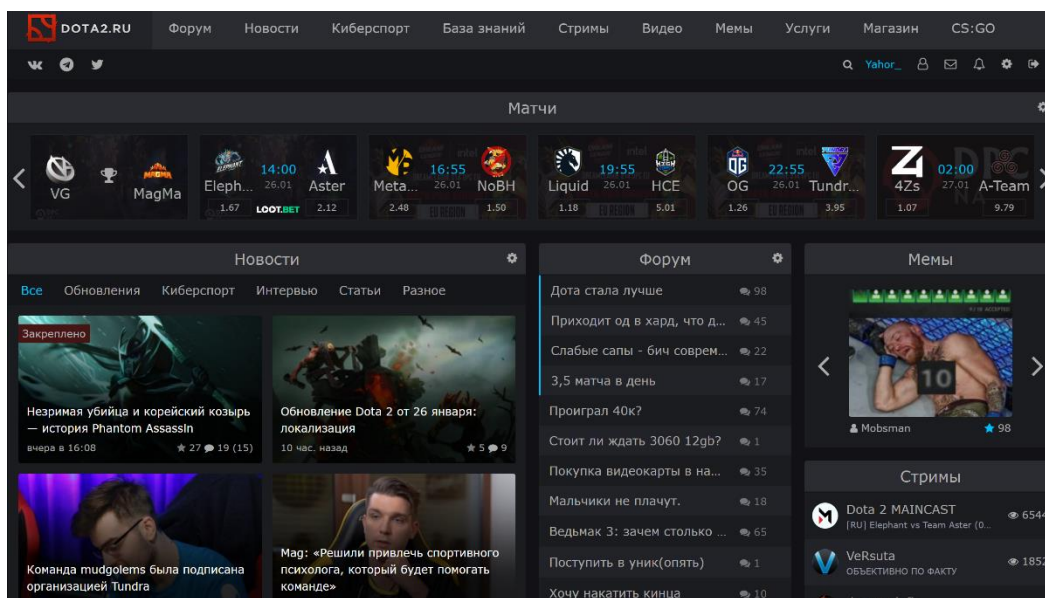


Рисунок 3.2 – Главная страница портала dota2.ru

На портале можно выделить пять основных типов пользователей:

1. Не зарегистрированные пользователи – могут только читать темы, не могут общаться с другими пользователями. На данную категорию пользователей не распространяются правила портала.

2. Зарегистрированные пользователи. В данную категорию входят все пользователи, которые создали своей аккаунт. В рамках данной категории существуют 3 подкатегории. Группа пользователя зависит от количества его постов на форуме. В первую группу входят пользователи с количеством постов от 0 до 20, они не могут создавать темы в разделе «Таверна», писать в чат, устанавливать аватары и подписи, писать более 10 сообщений в сутки, подписываться и жаловаться на других пользователей. Вторая граница начинается от 20 и до 50 сообщений, из прежних запретов сохраняется меньший лимит на написание сообщений и создание тем – 20 и 5 соответственно. После 50 сообщений пользователи могут создавать не более 2 тем в «Таверне», не более 10 тем на форуме за сутки, можно ставить оценки не более 5 для одного пользователя. На всех пользователей действуют правила, установленные в рамках каждого раздела и комментариев. Нарушение правил влечет за собой предупреждение и дальнейшее последовательное ограничение на написание сообщений, вплоть до «Вечного Read Only» – режима постоянного чтения. Эти меры были приняты для того, чтобы защитить портал от спама и прочего нежелательного контента. Пользователи могут подать

апелляции в соответствующем разделе, жалоба на решение будет рассмотрена вышестоящими модераторами.

3. Модераторы – такая категория пользователей, которая отвечает за поддержание порядка на портале на основании принятых правил. На форуме существует следующая иерархия модераторов:

- Администратор – владелец и главный руководитель всего портала. Он обладает властью отменить любое решение, ввести дополнительные правила, и так далее. Данная должность является уникальной и не является частью карьерной лестницы для модераторов.

- Администратор форума – является главным действующим лицом модераторского корпуса на форуме dota2.ru. В его обязанности входит преимущественно контроль над выполнением обязанностей своими подчиненными, рассмотрение жалоб на кураторов разделов форума, создание и обновление основных правил форума, выдача разрешений на набор новых модераторов, добавление смайлов, ответы на интересующие вопросы пользователей.

- Куратор раздела форума – это должность, представитель которой следит за супермодераторами и модераторами своих разделов, может добавлять дополнительные правила в рамках своего раздела, набирает новых модераторов. Он может, как и супермодератор, следить за любым разделом форума, но его главной обязанностью становится поддержание собственного раздела. Также они могут рассматривать жалобы на своих подчиненных, исправлять их ошибки и недочеты.

- Супермодератор – выступает в качестве опытного модератора одного из разделов, которые при этом обладают возможностью модерировать любые разделы. Подчиняются куратору своего основного раздела. Ими становятся наиболее активные модераторы, является второй ступенью в иерархической лестнице модераторов форума. Начиная с этой роли к их обязанностям добавляется модерирование профилей – противодействие спаму сообщениями, реакциями, другим нарушениям на стенах пользователей, таким как аватары, подписи и статусы.

- Модератор раздела форума – низшая ступень в иерархии модераторов форума. Один модератор закреплен за соответствующим ему разделом и не может вмешиваться в работу других отделов. При этом, он подчиняется только своему куратору и администратору. Их набирают после открытия вакансии на портале, в качестве основных требований есть заданное количество постов и отсутствие баллов нарушений.

3. В рамках сайта нет столь четкой управленческой иерархии, ее можно представить следующим образом:

- Администратор – владелец и главный руководитель всего портала. В данном разделе портала он также остается главным лицом, принимающим все основные решения.

- Заместитель администратора – является аналогом администратора форума, но работает со всеми остальными разделами портала, за исключением форума. В его обязанности входит преимущественно контроль над выполнением обязанностей своими подчиненными, связь между отделами.

- Администратор (куратор) раздела сайта – это должность, представитель которой следит за выполнением модераторами правил раздела, их работой, создает новые наборы и редактирует правила. Администратор раздела сайта отвечает на вопросы пользователей, подчиняется администратору и заместителю администратора.

- Модератор раздела сайта – самая низкая ступень в иерархии модераторов портала. Как и модератор форума, он закреплен за своим разделом, отчитывается перед администратором раздела сайта и заместителем администратора, работает в рамках заданных правил.

Можно отметить, что две ветви власти на портале различаются преимущественно большей многоступенчатостью модераторов форума за счет наличия супермодераторов. За исключением форума, все остальные модераторы и администраторы (как аналог кураторов) могут работать только в рамках своих отделов. Всего на портале, за исключением форума, существуют 5 видов модераторов: модераторы раздела «Мемы», модераторы комментариев (один корпус на весь портал, не привязаны к разделу, поэтому модерируют все разделы, где есть комментарии), модераторы «Базы знаний», модераторы «Видео» и модераторы раздела «Киберспорт».

4. Почетные пользователи. В данную категорию входят бывшие представители администрации, которые добились значимых достижений на своем посту. Конечное решение по выдаче роли почетного пользователя принимает лично администратор. На данный момент такую роль имеют 68 пользователей. Их отличает особый цвет никнейма и статус «Почетный пользователь».

5. Премиум-пользователи. В данную категорию входят пользователи, которые купили себе премиум-аккаунт. Изменения включают в себя кастомизацию аватаров и обложки профиля, цвета никнейма, настройка отображения новостей, комментариев, стримов и мемов. Самым интересным становится возможность установить персональное звание (статус) и специальную группу с цветом никнейма. На сайте только представители модерации, работники, почетные пользователи, а также люди, заплатившие деньги за премиум-аккаунт, имеют право на подобную привилегию. По своей сути, это позволяет выделить владельцев премиум-аккаунтов как

привилегированный класс, хотя их возможности связаны только с их собственными аккаунтами.

Для всех групп, за исключением модераторов и новых пользователей, доступна возможность пожаловаться на сообщение или профиль – так пользователи могут самостоятельно помогать модераторам исполнять их работу. До 2017 года существовала единица измерения вклада сообщества в борьбу с нарушениями на портале под названием «Полезность», полноценный визуальный показатель, но позже ее скрыли. На данный момент альтернатива «Полезности» так и не была представлена, функция по-прежнему отсутствует, что затрудняет оценку вклада отдельного индивида в дела форума. Это привело к тому, что требование к наличию полезности было убрано из требований к модераторам при наборе.

Самым большим разделом на портале dota2.ru на данный момент является «Форум». Он делится на 5 основных подразделов: «Основной раздел», «Технический раздел», «Другие игры», «Разное», «CS: GO». У каждого из разделов есть свой куратор, набор супермодераторов и модераторский корпус, кроме «Других игр» и «Разного» – они объединены под руководством одного куратора.

В «Основном разделе» все темы посвящены самой игре Dota 2. Именно в данном разделе содержится больше всего знаний о механиках игры, героях и предметах. В отличие от «Базы знаний» и «Гайдов» информация на форуме не так структурирована, темы создаются в подразделе, не имеют четкой схемы оформления.

«Основной раздел» включает в себя следующие подразделы:

1. Общие опросы и обсуждения – сюда входят вопросы и обсуждения любых тем, касающихся Dota 2. Отдельно стоит выделить наличие «Обители нитья» – специальном подразделе, в котором каждый игрок может пожаловаться или излить свои негативные эмоции, связанные с Dota 2.

2. Рейтинговая система и статистика. Данный подраздел посвящен обсуждению текущей рейтинговой системы в Dota 2, рангам, а также общей статистике в игре.

3. Герои: общие обсуждения. В данном подразделе игроки могут обсудить различные аспекты игры на тех или иных героях, их сильные и слабые стороны, необходимость изменения их игровой механики и так далее.

4. Киберспорт: матчи, турниры, команды и игроки. Данный подраздел располагается отдельно от соответствующего раздела «Киберспорт». В нем также наблюдается отсутствие структуры, контент и темы не имеют единого критерия по созданию и оформлению, структуре. Чаще всего пользователи обсуждают интересующие их матчи или игроков именно на форуме, а не в комментариях в разделе «Киберспорт». Это также предстает любопытным с

точки зрения разделения комментария и форума – это значит, что игроки предпочитают не выражать свое личное оценочное мнение, а обсуждать и формулировать общественное мнение.

5. Поиск игроков для ммр и паб игр. В данном разделе игроки могут договориться о совместной игре в самых разных типах матчей – найти себе команду, гильдию, игроков для ивентов.

6. Обмен предметами и гифтами. В данном разделе игроки могут совершать различные сделки по передаче косметических предметов из Dota 2, обсуждать состояние рынка предметов и делать свои прогнозы.

7. Медиа Dota 2. В данном разделе пользователи могут делиться друг с другом любым творчеством, связанным с Dota 2: любимыми роликами, артами, рассказами и стримами.

8. Custom Hero Chaos. Данный раздел посвящен одной из кастомных карт для Dota 2 и обсуждению его особенностей механик и героев.

9. Развитие портала. Данный раздел является одним из самых важных на всем форуме. В нем располагается вся общедоступная информация о будущем развитии портала, происходит большая часть общения с модераторами, публикуются и рассматриваются идеи и предложения по развитию портала от пользователей. Благодаря наличию этого раздела можно сделать вывод о том, что в рамках dota2.ru на развитие портала влияют не только модераторы, но и пользователи. Можно рассмотреть их роль отдельно, чтобы выяснить специфику их вклада в развитие портала, по мнению администрации.

«Технический раздел» является местом для обсуждения нескольких тем, которые не нуждаются в дополнительных разъяснениях:

1. Техническая поддержка по Dota 2.
2. Железо и обсуждения.
3. Игровые девайсы, периферия и прочая техника.
4. Мобильные девайсы.
5. Софт и прочие технические вопросы.

«Другие игры» включает в себя подразделы, посвященные обсуждению соответствующих игр:

1. Другие игры (все игры, которые не входят в нижестоящие категории).
2. League of Legends.
3. ММО.
4. Shooter, Battle Royale.
5. ККИ (коллекционные карточные игры).

Следует отметить, что отдельно выделился из раздела «Другие игры» был выделен раздел, посвященный «CS:GO». Помимо этого, ссылка на новостной раздел по «CS:GO» выделена в навигационном баре сверху.

«Разное» включает в себя следующие подразделы для обсуждения:



1. Музыка.
2. Кино и сериалы.
3. Аниме и прочее.
4. Спорт.
5. Книги.

Отдельно стоит выделить подраздел «Таверна». Он, наравне с «Развитием портала», является ключевым в рамках портала, поскольку именно здесь происходит вся коммуникация, не связанная с другими разделами и Dota 2 – по сути, именно данный раздел является местом, в котором игроки могут посвятить свое время обсуждению сторонних тем, без обязательной привязки к тематике.

В разделе «Новости» расположены все публикации, связанные с индустрией Dota 2. Прежде всего, dota2.ru – средство массовой информации, а потому этот раздел можно считать его визитной карточкой. Именно поэтому вкладка новостей занимает больше всего места на главной странице. Всего новости разделены на 5 основных категорий: «Обновления», «Киберспорт», «Интервью», «Статьи», «Разное». В категории «Обновления» содержатся все публикации, связанные с патчами, развивающими Dota 2 – например, обновлениями и исправлениями ошибок и багов, добавлениями новых героев, изменениями карты или механик игры, предметов. В категории «Киберспорт» размещаются все публикации, связанные с профессиональной сценой Dota 2 – сообщения об изменениях в командах, анонсы турниров, итоги матчей и так далее. В категории «Интервью» расположены все интервью с представителями профессиональной сцены Dota 2, а также с известными медийными личностями – стримерами, СЕО, психологами, тренерами, комментаторами, аналитиками и игроками. Во вкладке «Статьи» размещаются все публикации, связанные с анализом текущей истории Dota 2, описанием истории команд, игроков и так далее. Наконец, категория «Разное» представляет собой место, где, например, размещаются комментарии игроков в социальных сетях, и другие, не относящиеся к представленным ранее категориям новости.

К разделу новостей также принадлежат два дочерних подраздела. В подразделе «Блоги» появляется возможность для каждого пользователя опубликовать свою статью, связанную с тематикой Dota 2. Их можно оценить, также пользователи могут увидеть количество просмотров на публикациях. В разделе присутствуют два фильтра – можно отсортировать статьи по дате выхода, просмотрам и рейтингу, второй фильтр позволяет выбрать время – за все время, за сутки, неделю или месяц. Самая популярная публикация за все время набрала 119207 просмотров, публикация с самым высоким рейтингом получила 235 лайков, последняя из статей была выпущена 22 января 2021 года. Подраздел «Железо» включал в себя обзор игровой периферии, гаджетов и

прочей киберспортивной атрибутики. На данный момент он не активен, последняя статья была выпущена летом 2020 года.

Раздел «Киберспорт» включает в себя подразделы «Матчи», «Турниры», «Команды», «Игроки». В разделе «Матчи» можно увидеть текущие, прошедшие и будущие игры на профессиональной сцене. Они представлены в виде списка со временем и датой игр. При переходе в соответствующий матч игрок может прочесть комментарии пользователей, сделать ставку у партнерских букмекеров, увидеть актуальный состав команд и их историю матчей. Вкладка турниров включает в себя их подробное описание, формат турниров, турнирную таблицу, расписание матчей, новости по ним, список команд, статистику по героям, результаты турнира. Вкладки «Команды» и «Игроки» позволяют увидеть и обсудить составы команд, карьеру игроков, заработанные призовые, а также увидеть их игровую статистику и новости о них. Также ко всем турнирам можно оставить комментарии. В дополнительных вкладках «Трансферы» и «Карты» можно просмотреть подробную информацию о переходах игроков в новые команды на профессиональной сцене, узнать больше о матчах соответственно.

Одним из самых обширных по своему наполнению является раздел «База знаний». В нем собраны основные данные по игре Dota 2. В первом подразделе «Герои» можно найти подробную информацию по истории персонажа, его видео-обзор, описание способностей и характеристик, а также можно оставить комментарии к герою. Аналогично данному подразделу «Предметы» позволяют узнать больше о характеристиках и основных условиях использования артефактов, а также имеет раздел комментариев. Данные разделы заполняются модераторами на профессиональной основе. В подразделах «Гайды» и «Тактика» игроки делятся своими собственными знаниями. В гайдах игроки рассказывают о плюсах и минусах игры за того или иного героя на основе своего опыта, дают советы по сборкам предметов и прокачиванию скиллов, обсуждают свои мнения в комментариях. Подраздел «Тактика» посвящен механике игре в целом, основным терминам, размышлениям и специфике игры, и ее потенциале. Именно они в первую очередь становятся местом, где проходят «потоки знаний» от обычных пользователей. Данный подраздел является очень популярным – например, гайд на героя Abaddon, выпущенный в сентябре 2020 года, смог собрать 154859 просмотров. Следует отметить, что, поскольку игра не стоит на месте и регулярно обновляется, гайды также нуждаются в постоянном обновлении – у многих героев меняются способности, добавляются новые предметы, меняются лучшие сочетания персонажей и контрпики противников, поэтому гайды делятся на две категории – «Актуальные» и «могли устареть». В подразделе «Техническая поддержка» дается ссылка на соответствующий раздел на форуме. Подраздел «Статьи»

содержит в себе публикации от ньюсмейкеров, в которых находятся основные советы для начинающих игроков, за исключением гайдов и тактик. Так, сюда входят такие вопросы, как настройки игры, ранги в игре, низкий приоритет и так далее. Наконец, заключительный подраздел в разделе «Базы данных» является калькулятором стоимости косметических украшений героев в инвентаре игрока, он называется «Стоимость инвентаря» и рассчитывает все на основании данных цифровой игровой торговой площадки Steam. Все эти разделы позволяют подтвердить тезис о том, что сообщество выступает в роли места по формированию знаний и, одновременно с этим, развития отношений между участниками этого процесса. Также можно отметить, что на портале dota2.ru есть два вида контента – сделанный пользователями и сделанный сообществом на добровольной основе. В процессе исследования следует уточнить, какой контент является более качественным с точки зрения экспертов, и в чем заключается специфика того или иного типа контента.

В разделах «Стримы» и «Видео» имеется схожая система работы. Алгоритмы берут с соответствующих ресурсов – Twitch и YouTube записи и добавляют их в соответствующие базы разделов. Различия кроются в том, что с 2018 года в разделе стримов полностью отсутствует модерация, все выполняется автоматизированным способом. Раздел «Видео» работает аналогичным образом, но там есть модераторы, которые занимаются удалением нарушающих видео.

В разделе «Мемы» есть три основных категории. Разделом руководит администратор мемов, его подчиненными являются модераторы. В число их основных обязанностей входит принятие и отклонение мемов в соответствии с принятыми правилами, расположенными на странице загрузки, а также общение с пользователями с предложениями по развитию раздела. Раздел состоит из 3 основных категорий – мемы про «Dota 2», мемы из «ВКонтакте» (не оригинальный контент про Dota 2 от других групп) и «Разное». Последняя категория является наиболее любопытной, поскольку в нее входят мемы, которые отражают преимущественно положение на форуме – локальные мемы. В специальных виджетах отражаются лучший мем за 24 часа и лучший мем за неделю. Также можно отдельно увидеть лучшие мемы за месяц или все время в специальном списке. Помимо этого, для просмотра доступен список лучших авторов мемов – своеобразная рейтинговая таблица мемеров за месяц и за все время.

В разделе «Услуги» можно приобрести дополнительные бонусы. Например, здесь можно купить подписку на Dotabuff Plus – это сайт, который включает в себя подробную статистику, наподобие Dota Plus. dota2.ru является эксклюзивным партнером Dotabuff на территории России и стран СНГ. Также в этом разделе можно разместить свое видео или стрим, сменить никнейм, а

также купить премиум-аккаунт. Интересной особенностью является смена никнейма: помимо незанятых ников, можно выбрать имя, которое уже было ранее, но аккаунт с ним должен быть неактивным – на dota2.ru под эти критерии попадает аккаунт с менее чем 5 сообщениями и последним онлайн-более 5 лет назад. Раздел «Магазин» является менее примечательным – при помощи него портал реализует функции интернет-магазина киберспортивной атрибутики и игровых девайсов. Доставка осуществляется по всей территории Российской Федерации и СНГ. Ассортимент магазина состоит из мышей, гарнитур, клавиатур, ковриков и футболок.

### **3.2 Достижения и перспективы интернет-портала dota2.ru: формирование субъекта социального действия в процессе коммуникации**

В рамках данной дипломной работы для получения эмпирического материала был выбран метод экспертного интервью. Поскольку, как было доказано ранее, модератор является ключевой фигурой, которая определяет будущее направление развития сообщества, направляет и охраняют его, экспертами выступили модераторы игрового интернет-портала dota2.ru, отобранные по методу основного массива: из 28 модераторов в экспертном интервью приняли участие 11 (т.е. 40%, что достаточно для отбора по данному методу). Анализ осуществлялся на основе транскриптов интервью по следующему алгоритму: выделение тезисов в ответах экспертов, их сравнение и систематизация, анализ и интерпретация данных, проработка и выведение более общей теоретической картины взаимосвязи коммуникации в онлайн-среде и оффлайн-среде.

После анализа экспертных интервью были определены участники, которые изначально приходят на портал. Так, основная часть сообщества состоит из игроков, которые играют в титульную игру портала – Dota 2. Помимо них, в сообщество входят игроки, интересующиеся и другими играми. Они попадают на форум благодаря своим друзьям. Последнюю группу составляют люди, которые хотят пообщаться на другие темы – форум предоставляет и такую возможность. Сообщество не состоит из участников только определенных профессий или возрастных категорий, хотя больше всего людей на портале находятся в категории миллениалов. Большая часть аудитории пришла на портал в первые пять лет его существования, это было связано с бурным развитием игры. На данный момент можно отметить падение общего онлайн-сообщества – уменьшается число активных пользователей портала.

Главной составляющей портала становится раздел форума, также в качестве ведущих разделов были выделены «новости», «база знаний» и раздел «киберспорта». Хотя изначально большинство пользователей объединяет именно Dota 2, как тема и предмет для общения, люди остаются на портале именно ради общения, поскольку им нравится комьюнити портала – от них следует отделять «молчаливых» игроков, которые не включаются в общение, а приходят на портал через систему поисковых запросов и вскоре покидают сообщество после ознакомления с интересующими их новостями или иной информацией.

В результате анализа мотивов, которые привлекают игроков на портал, был составлен следующий общий перечень:

#### 1. Общение

- . Возможность обсудить или понаблюдать за обсуждением различных аспектов той или иной тематики – как связанной с Dota 2, так и не связанной с ней.

- . Общаться с людьми, которые разделяют их интересы,

- . Атмосфера и уклад, которая сложилась на портале.

#### 2. Обучение

Желание приобщиться к опыту других: спросить совета или поделиться своими идеями.

- . Желание развить свои навыки.

#### 3. Информирование

- . Возможность обсудить или понаблюдать за обсуждением различных аспектов той или иной тематики – как связанной с Dota 2, так и не связанной с ней.

- . Доступность и структурированность информации для пользователя.

В рассуждении о том, в чем выражается активность сообщества каждый из 11 принявших участие в исследовании экспертов выделил общение. Именно этот вид активности становится самым популярным среди пользователей. Главным фактором при этом, по мнению экспертов, становится схожесть игроков в сообществе – им легко взаимодействовать, поскольку они имеют схожие интересы. Многие игроки ищут в участии в сообществе собственную пользу. Это может проявляться через создание таких элементов творчества, как стримы, мемы, музыка, иной контент, который привлекает внимание к автору. Общий интерес к игре становится своего рода клеем, объединяющим игроков в той или иной мере, но активность зависит и от раздела, в который люди приходят, например:

1. Разделы «Новости» и «Киберспорт» существуют для поддержания интереса об игре Dota 2.

2. Разделы «Мемы», «Видео» и «Стримы» существуют для создания развлекательного контента по тематике Dota 2.

3. Раздел «Форум» существует для общения и споров на другие производные темы, включая технические обсуждения или обсуждение внутренней жизни форума.

Самопрезентация на портале осуществляется преимущественно через создание тем на форуме, а также иного контента – например, гайдов. Совместная деятельность занимает второе место по популярности и преимущественно включает в себя игру, а вот творчество является самым редким типом активности на портале – например, в эту категорию входит создание артов – рисование.

Профессиональное развитие идет только в рамках работы на благо портала – например, в качестве ньюсмейкера или модератора. Отдельно хочется выделить тот факт, что активность порождает собственный уникальный микроклимат: «Все это формирует свой особый микроклимат, порождает свою атмосферу и представляет собой единый организм» (Приложение Б, Интервью №9).

Что можно включить в эту атмосферу? Прежде всего, культуру общения и уникальные виды контента – локальные мемы, сленг, пользователи создают материалы и непрерывно взаимодействуют друг с другом, развивают портал и получают уникальную атмосферу, в которой живут.

Все вышеперечисленные виды создаваемого контента напрямую связаны с нашим следующим вопросом – что же по итогу создают пользователи в процессе своей деятельности? Помимо вышеперечисленных трансляций, музыки, мемов, к этому списку добавляются, например, различные программы для помощи в игре или компьютерной деятельности и видеоролики, уникальную информацию, связанную с Dota 2. В процессе дискуссий пользователи создают преимущественно текстовый контент самой различной направленности – например, разводят конфликты или, наоборот, генерируют «рофельный» (смешной) контент. Можно заметить наличие неразрывной связи между культурой их реального мира, а также формирующейся на портале культурой: одна прорастает из другой, частично меняясь под влиянием локальных установок. Портал становится своеобразным средством отражения мейнстримной – популярной сейчас культуры, он постоянно меняется в соответствии с новыми веяниями в обществе, не стоит на месте и развивается. В конечном итоге, сообщество генерирует площадку доверительного общения с собственным микроклиматом, сленгом и интересами – особенно по Dota 2, и другим общим темам.

Всего 2 человека не согласились утверждением о том, что сообщество является «не просто собранием отдельных, мало связанных между собой

индивидов, а чем-то целостным, единым организмом, который обладает собственными характеристиками». По мнению первого, хотя форум и собрал в своих общих рамках индивидов, они не всегда становятся полностью единым организмом – здесь играет роль и появление обособленных разделов, образование нескольких сообществ, объединенных в один форум (Приложение Б, Интервью №4). Второй указал на то, что, хоть термин «сообщество» и означает целостный организм, dota2.ru еще предстоит пройти путь окончательного формирования единого сообщества в своих рамках через многочисленные попытки: «Скорее, это собрание отдельных индивидов, которые просто могут иметь общие интересы и цели, они пытаются вместе что-то создать целостное. Ключевое слово – пытаются» (Приложение Б, Интервью №7).

Остальные эксперты согласились с утверждением о том, что сообщество является не просто собранием отдельных, мало связанных между собой индивидов, а чем-то целостным, единым организмом, который обладает собственными характеристиками – культурой, сленгом, правилами. Можно сделать вывод о том, что, хотя разделы и могут подразделять пользователей на категории, они не разрушают целостность сообщества – как разные сектора одного государства, они взаимодействуют друг с другом, а интернет-портал продолжает функционировать, как единое целое.

Эксперты отметили, что нельзя охарактеризовать пользователей только одним словом – например, только игроками или креативщиками: «Сообщество всегда разношерстно, и определить по процентам, кто есть кто, сложно» (Приложение Б, Интервью №11). Все перечисленные типы пользователей становятся составными частями сообщества, пускай их процентное соотношение и разнится. При этом, поведение той или иной группы зависит от раздела, число пользователей разных групп меняется со временем. В результате анализа можно вывести следующую таблицу популярности упоминаемых категорий:

1. Игроки – 6;
2. Шутники – 6;
3. Интеллектуалы – 4;
4. Хулиганы – 4;
5. Деловые – 4;
6. Креативщики – 2;
7. Простаки – 1.

Самой популярной группой на игровом портале dota2.ru стали, собственно игроки. Разделили с ней звание самой многочисленной категории «шутники» – по мнению экспертов, юмор – это, в принципе, важнейшая составляющая любого интернет-сообщества: «Все любят юмор, все любят

смеяться. Юмор - это хорошее настроение, а кто не любит хорошее настроение?» (Приложение Б, Интервью №9).

Помогает в реализации деятельности шутников и само устройство портала: «Присутствующая система оценок позволяет оценить комментарии оценкой на любой вкус» (Приложение Б, Интервью №9). Посредством юмора люди самоутверждаются, реализуют себя, «притягивают к себе окружающих и вызывают уважение». При этом, стоит отметить, что «злой» юмор стоит уже на грани хулиганства: «Нередко комментарии, веселящие одних людей, создаются с целью оскорбить других. Злость и токсичность – бич современного интернета» (Приложение Б, Интервью №9). Второе место разделили «интеллектуалы», «хулиганы» и «деловые». Первая и вторая категории являются, по мнению экспертов, составляющей практически любого интернет-портала. В категорию «деловых» эксперты включили людей, зарабатывающих на Dota 2 – например, путем обмена внутриигровыми предметами среди посетителей портала. Также один из экспертов предложил выделить отдельный тип пользователей – антоним для «интеллектуалов» - «простаков», которые не понимаю, что они пишут (Приложение Б, Интервью №4).

Объединяет игроков общее увлечение, общая страсть, общий интерес – изначально им становится титульная игра портала Dota 2. Впоследствии можно наблюдать трансформацию этого «объединяющего клея». Игроков начинает объединять культура, в которой они находятся. Для них становится важной свобода самовыражения, коммуникация. Каждый из подтипов пользователей дополняет друг друга в той или иной степени: «Зашел интеллектуал пошутил, зашел игрок с другого суб-сообщества, пошутил, хулиган, который постоянно находится в этом социуме, в том числе в Таверне, тоже зашел пошутил, и креативщики, которые эти темки, собственно, и пишут» (Приложение Б, Интервью №4). В сообществе единство складывается из согласия всех подчиняться правилам, равным для всех, в этот список входят не только обычные правила портала, но и общие моральные устои, основанные на взаимоуважении.

Эксперты смогли подобрать две интересные метафоры, наиболее полно отражающие, по их мнению, происходящее на портале. Первой метафорой стал «паб» (бар) – «Ты заходишь в бар не столько для того, чтобы попить пива, сколько, допустим, чтобы зайти туда с друзьями, либо найти товарищей, которые туда точно так же заходят после работы или учебы» (Приложение Б, Интервью №7). Объединяет игроков в таком случае атмосфера, площадка для объединения по интересам, привязанность к этой площадке, чувство какого-то родства, спокойствие, уединение, пользователю просто приятно здесь находится. Второй метафорой стало «кибергосударство» – людей объединяет площадка, где есть своя система управления, есть определенные правила, некий



общий стиль общения, свои внутренние элементы (например, локальные мемы), которые понятны лишь тем, кто является частью сайта. Можно заметить, что эксперты вновь не стали отделять мир онлайн-среды от мира оффлайн-реальности – для них портал является просто иным видом «бара», новым ответвлением общепринятого понятия «государства» – по сути, их жизнь не делится на два диаметрально противоположных понятия, они гармонично сливаются в единую, более широкую реальность – целостную среду, где не существует четкой дихотомии этих двух миров.

При описании ролей модератора эксперты прибегали к самым разным аналогиям с оффлайн-жизнью. Так, чаще всего роль модераторов сравнивали с ролью полицейских, которые следят за общественным порядком. Также модераторы предстают в образе воспитателей в детском саду, присматривающими за детьми-пользователями. Еще одной аналогией стали сыщики – ведь зачастую найти концы конфликта сложно, но необходимо, дабы вынести справедливое решение.

Ни один из экспертов не стал отрицать необходимость наличия модератора на портале. Следует отметить, что один из экспертов отметил важность наличия правил сайта, которые нужно поддерживать, ведь без них полноценная деятельность модератора невозможна – каждый будет следовать своему собственному кодексу.

Цель модератора – обеспечить порядок, стабильную и благоприятную обстановку на форуме. На основании мнений экспертов удалось выделить целый ряд функций модератора:

1. Поддержание комфортной атмосферы на портале;
2. Беспристрастная и гуманная поддержка соблюдения правил и равных прав среди пользователей;
3. Удовлетворение взглядов администратора;
4. Поддержка тех, кому нужна помощь с пониманием правил;
5. Защита сообщества от плохих аспектов девиантного поведения;
6. Недопущение серьезных конфликтов;
7. Поддержание порядка на портале;
8. Фильтрация запрещенного законодательством или нежеланного в сообществе контента;
9. Определение рамок приемлемого на портале;
10. Сохранение целостности сообщества;
11. Регулирование поведения сообщества.

По мнению экспертов, в модераторы идут совершенно разные по своему социально-демографическому профилю люди, составляющие сообщество, желающие приобщиться к работе портала, которым они интересуются. При выборе роли модератора пользователями движут такие стремления, как

интерес, избавление от скуки благодаря такому хобби, как улучшение и регулирование портала, исправление «неправильного на правильное» – у модераторов есть желание как-то улучшить то место, где они по большей части обитают, или, как минимум, сохранить его в первозданном виде. В меньшей степени модераторам присущи такие мотивы, как подъем по карьерной лестнице, стремление к большей власти. Сама по себе эта власть не дает модератору никаких благ, особенно материальных, но дает ему возможность участвовать в жизни и развитии портала напрямую. Еще одним мотивом является помощь друзьям-модераторам. Модераторы становятся волонтерами в мире Интернета – теми людьми, которые работают, в той или иной степени, на благо портала.

При рассмотрении набора качеств, которыми должен обладать модератор, эксперты выделили любопытство, интерес, стремление поддерживать свободу слова людей, стрессоустойчивость – «модератор должен уметь не просто как-то сдерживать обиду, но и не высказывать негатив в ответ. Он должен быть сильным морально и выше всех этих бесполезных срачей в интернете» (Приложение Б, Интервью №10), стремление к справедливости и умение принять чью-либо точку зрения, ответственность, открытость, неконфликтность, моральная устойчивость и максимальная корректность и независимость от мнения сообщества в собственных суждениях, желание к этому занятию. Помимо этих качеств, модераторам требуется дисциплина, хладнокровие, критическое мышление – включая умение отличать ложь от истины, и умение коммуницировать с людьми, знание «кухни» и правил сообщества – этому можно научиться в процессе модерирования и общения в самом сообществе.

При анализе отношений, складывающихся между пользователями и модераторами, эксперты сделали сразу несколько важных уточнений:

1. На портале складываются все перечисленные отношения
2. Вокруг модератора складываются уникальные отношения как с отдельными пользователями, так и со всей аудиторией в целом.
3. Конечный уникальный список отношений зависит от личностных качеств модераторов и пользователей.

Теперь следует рассмотреть конкретные примеры отношений между представителями модераторов и пользователями. Самыми частыми видами отношений стали дружба и вражда, соперничество и зависимость являются намного менее популярными способами взаимодействия. По мнению части экспертов, в целом, отношение к модераторам положительное, но на портале можно встретить все виды взаимоотношений: «Сообщество наше, и вообще любого интернет-портала, это мнение, отражение людских сообществ, и все те отношения, которые складываются в людских сообществах в реальной жизни, складываются и у нас» (Приложение Б, Интервью №10). Также эксперты

отметили, что не всегда у пользователей и модераторов появляются какие-то определенные отношения – части пользователей модератор попросту не интересен, пользователи не нарушают правила, а потому никак с модераторами не взаимодействуют.

Эксперты предложили полностью исключить лидерство из списка отношений – «лидерствовать» модератору попросту не в чем, так как он не ведет никаких проектов или игр, – «Можно наблюдать все, кроме лидерства. Ты приходишь в сообщество не для того, чтобы вступить в культ, найти лидера, а ради фана, ради веселья, ради какой-то информации» (Приложение Б, Интервью №7). При этом, они выделили отношения авторитета: «Есть понятие авторитетов в виде старых модераторов или админов, которые понимают основную аудиторию, но это уже другое» (Приложение Б, Интервью №11). Самой лучшей атмосферой, как для модераторов, так и для пользователей становится атмосфера дружбы и позитива – при этой атмосфере минимизируется число ссор, несогласий и борьбы.

В сообществе бывают и несогласие с модератором (6), и ссоры (5), и отношения поддержки и помощи (6), заискивания и подхалимства (5), борьбы (4). При этом, разногласия бывают различными – даже недовольные пользователи зачастую будут смотреть на ситуацию по-разному и только в редких случаях попробуют довести ситуацию до ссоры или борьбы. В целом, на портале складываются преимущественно положительная обстановка. Каждый из модераторов и обычных пользователей является личностью, его могут запомнить, его могут узнавать. Соответственно, вокруг него может сложиться репутация или определенное отношение.

Интересным с точки зрения получения новых типологий стилей модерирования стал шестой вопрос. В целом, на основании ответов экспертов, можно выделить несколько типов и подтипов стилей модерирования.

1. По отношению к пользователям:

- Строгий стиль – модератор старается трактовать правила не в пользу пользователей, не идет им навстречу и сильнее наказывает.
- Мягкий стиль – модератор старается трактовать правила в сторону пользователей, делает им уступки и слабее наказывает.
- Нейтральный стиль – модератор придерживается баланса в своих суждениях, является средним типом между этими двумя.

2. По конечным результатам модерирования:

- Правильный стиль – модератор придерживается правильной общей политики модерирования с точки зрения руководства и не совершает ошибок в своей работе.

- Ошибочный стиль – модератор придерживается неверной общей политики модерирования с точки зрения руководства и совершает ошибки в своей работе.

### 3. По отношению к правилам:

- Объективный стиль – модератор работает в соответствии с правилами и коллективными установками, все решения основаны на четком кодексе, даже если в нем наблюдаются пробелы, не позволяющие вынести четко выверенное решение.

- Субъективный стиль – модератор работает в соответствии с собственными индивидуальными установками и моральными предпочтениями, не все решения основаны на четком кодексе.

### 4. По отношению к порталу:

- Заботливый стиль – действия модератора направлены на заботу о портале, направлены на его благо и развитие – модератор старается по максимуму исполнять свои функции, например, быть справедливым, гуманным, стараться критически мыслить, чтобы сделать портал лучше.

- Беспечный стиль – действия модератора игнорируют или вовсе вредят заботе о портале, он исполняет свои функции в соответствии с собственными целями и желаниями, не ставя во главу цель сделать портал лучше.

### 5. По типу отношения к модерированию

- Гиперактивный – старается модерировать все, что может, все свое время уделяет данному типу времяпровождения.

- Сбалансированный – соблюдает грамотный баланс между модерированием и общением на портале.

- Инактивный (неактивный) – модерировать по-минимуму, все свое время старается посвящать общению.

Также некоторые эксперты описали стратегии своих коллег, которые им не нравились:

1. Различная трактовка правил из раза в раз;
2. Излишне заботливое отношение к пользователям, отсутствие наказаний ради обеспечения им комфортного времяпровождения;
3. Нарушение правил в угоду своим собственным взглядам;
4. Игнорирование пожеланий и предложений, воспринятые их «в штыки»;
5. Потворство нарушениям со стороны модераторов;
6. Излишне строгие отношения к пользователям, блокировка за любой пустяк.

В целом, большинство экспертов оказались удовлетворены сложившейся системой модерации в той или иной степени: «Система старая и адекватная» (Приложение Б, Интервью №11), «Оцениваю ее эффективность как средний

минус» (Приложение Б, Интервью №10), «На данный момент она более чем эффективна» (Приложение Б, Интервью №4), «При текущем составе модераторов работа идёт довольно безоблачно. Конфликтов и самоуправства в стаффе вроде как тоже не наблюдается» (Приложение Б, Интервью №2), «Система модерации портала на хорошем уровне, это достигается за счёт того, что пользователей не так много и их легко своевременно регулировать» (Приложение Б, Интервью №3), «Эффективная? Я считаю, что нормальная» (Приложение Б, Интервью №7). Не согласился с мнением большинства лишь один респондент – по его мнению, поскольку у него был опыт модерирования на другом портале, где, имея больше свободы в своих действиях, он «смог построить куда лучший формат общения», в результате чего он сделал вывод о том, что инициативность занимает менее высокое положение по сравнению с потенциальными рисками (Приложение Б, Интервью №6).

В качестве плюсов существующей системы модерации были выделены следующие пункты:

1. Стабильность работы на протяжении долгого времени;
2. Правила подробные и затрагивают многие аспекты и ситуации, которые могут возникнуть;
3. Правила созданы для того, чтобы каждый мог выразить свое мнение, не боясь быть при этом униженным, справляются с этой задачей;
4. Модераторов много, и они знают свое дело, отношение к ним скорее позитивное, чем негативное;
5. Система привлекает новых пользователей;
6. Система хорошо структурирована;

В качестве минусов существующей системы модерации были выделены следующие пункты:

1. Мешает развиваться portalу как бизнес-проекту.
2. Правила должны быть гибкими, подстраиваться под ситуацию, нужны постоянные изменения, чтобы быть актуальными;
3. Есть предел месячной нормы, который нужно сделать, и это количество набирается за 3-4 дня, что мешает грамотной оценке вклада модераторов;
4. В некоторых разделах правила слишком «жесткие», в некоторых – слишком «мягкие», необходимо их пересмотреть.
5. Модераторы должны двигать сообщество вперед, а не просто быть частью сообщества, а не являться полностью лишними инициатив.
6. К модераторам некоторые пользователи относятся неуважительно.

В качестве перспектив были указаны введение наград за работу, кадровые перестановки, ужесточение системы модерации – например, введение наказания за оскорбления людей, не посещающих портал – например, медийных личностей, добавление новых и изменение старых инструментов

модерирования. Большинство экспертов видят возможности реализации перспектив в желании непосредственно администраторов портала.

При обсуждении системы полезности большинство экспертов сошлись в том, что данная система является полезной и может приносить значимое развитие в сообщество.

Были выделены следующие плюсы «Полезности»:

1. Популяризация жалоб, облегчение поиска нарушений и работы модераторам.
2. Отображение в цифре лояльности к portalу и законопослушности;
3. Можно проявить больше лояльности к лояльным пользователям, больше прислушиваться к мнениям других модераторов, имеющих нужный порог полезности;
4. Можно назначать в супермодераторы тех, чей порог полезности выше какого-то числа;
5. Облегчает и делает более прозрачной систему набора кадров;
6. Помогают завлекать аудиторию на сайт снова и снова;
7. Отражают репутацию человека, как приносящего пользу сообществу;

Были выделены следующие минусы «Полезности»:

1. Разделение сообщества на классы основываясь на этой цифре;
2. Деятельность некоторых юзеров сводится к «доносам» друг на друга, фокус смещается с общения на эту стороннюю деятельность;
3. Не дает ничего, кроме цифр в «вакууме», вследствие чего к ней быстро теряется интерес;
4. Пользователи могут бесконтрольно слать жалобы, из-за чего верные жалобы могут затеряться в потоке информационного мусора;
5. Модераторы могут лениться и ждать, когда прилетит жалоба, а не сами модерировать.

В качестве альтернативы «Полезности» модераторы предложили ввести систему медалей, поощряющих пользователей на совершение определенных действий.

В целом, эксперты высказали суждение о том, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную власть. При этом, зачастую их нельзя четко отделить друг от друга, как в государстве – «Не разделит бы модерирование на ветви власти, потому что модератор обычно и законотворец, и исполнитель, и судья» (Приложение Б, Интервью №10), «Да, есть небольшие исключения в том, что правила пишет не каждый модератор, а только некоторые, и да, руководство может принять решение не в пользу модератора, если будет какое-то разбирательство, но, в основном, модератор – самостоятельная единица, они редко ошибаются, практически всегда правы, за

редкими исключениями, поэтому я бы на ветви власти их разделять не стал» (Приложение Б, Интервью №10). Эксперты давали и соответствующие примеры: «Составление правил портала можно сравнить с законотворческой деятельностью, а назначение наказания за нарушение этих правил с работой судебной и исполнительной власти. Даже апелляции в высшие инстанции есть» (Приложение Б, Интервью №2). «Модератор отвечает за законодательную и исполнительную, за судебную отвечает его куратор» (Приложение Б, Интервью №4). Один из экспертов отдельно указал на то, что модерирование почти никогда не включает в себя законодательную власть, поскольку правила уже были оформлены на более ранних этапах, за редкими исключениями.

Наибольшие разногласия в мнениях экспертов вызвал девятый вопрос, связанный с ветвями власти и проведением параллели между модерированием порталов, и существующими системами управления.

Эксперты выделили следующие возможные типы государственного строя, схожие с модерированием на портале:

1. Авторитарная бюрократия.
2. Партийная форма власти.
3. Демократия.
4. Авторитария (в широком смысле).
5. Авторитарная авторитария.
6. Тоталитаризм.

Некоторые эксперты не только обозначили свою позицию, но и подкрепили ее аргументами. В пользу демократии приводились такие доводы, как наличие части власти у пользователей, так как их неудовлетворение куратором уже не раз приводило к их смене, а также у каждого нарушителя есть возможность обжаловать свое наказание, написав апелляцию.

В пользу партийной власти эксперты привели то, что на портале есть несколько разделов, каждый из которых управляется собственным куратором, а решения о развитии портала принимаются их совместным решением.

В пользу авторитарии в широком смысле приводились такие аргументы, как беспрекословное подчинение решениям главного администратора, пользователи создают темы, которые становятся общественным достоянием, и уже не могут их удалить.

В пользу авторитарной авторитарии приводились такие доводы, как беспрекословная власть администратора над порталом, при которой модераторы лишь представляют его интересы, разделяют его взгляды, или, по крайней мере, могут легко с ними смириться, даже если не согласны. Модераторы подчиняются правилам, установленным владельцем и следить за их исполнением в лице других пользователей. Модераторы в большинстве случаев не могут никоим образом повлиять на решение владельца, а

пользователи максимум могут внести предложение, но оно никогда не будет принято, если владелец так захочет, даже если все будут в один голос утверждать, что так правильно и клясться покинуть сайт.

Как можно заметить, хотя мнения части экспертов и разделились, самой популярной формой была признана автократия – за автократию в широком смысле высказались 2 эксперта, за авторитарную автократию – 1. Также эксперты отметили, что демократия может негативно влиять на работу портала – например, иногда лучше выдать нарушителю наказание более длинное, чем положено по правилам, чтобы он нарушал реже. При этом, в работе с самими модераторами демократия является лучшим выбором – спор и обмен мнениями позволяют подвергнуть свою позицию контраргументам, что поддерживает в форме способность критически мыслить. Также следует указать на то, что модераторы брали примеры из оффлайн-жизни и адаптировали их под работу портала, старались внедрить их принципы в рамках своей работы или, как минимум, находили четкие параллели в работе портала и государства.

Интересным стало появление новой метафоры для того, чтобы представить работу портала – ее сравнили с организацией работы театра. Эксперты аргументировали невозможность полноценного сравнения модерирования портала с ветвями власти следующим образом: «Модерирование даже нечего сравнивать с ветвями власти, потому что все это подразумевает сложные развитые структуры, безусловный однозначный комплиментарный свод правил, который является непререкаемой истиной» (Приложение Б, Интервью №7). После этого он указал на свое собственное видение картины: «Я бы сказал, что модерирование, скорее, – это организация театра. Поддержание театра в должном функционировании и обеспечение порядка в этом театре, его охраны».

Действительно, между жизнью в Интернете и реальным театром можно найти много общего. Если же брать для рассмотрения модераторов, то их роль не столь однозначна – они совмещают одновременно работу охранником – поддерживают работу интернет-портала, помогают пользователям, участвуют в устранении и препятствуют нарушениям, также они являются и полноценными актёрами – они тоже общаются с пользователями, создают себе аватары и образы, принимают определенную роль, находясь на сцене, и эта роль является особенной из-за слияния его звания модератора и пользователя ресурса. Пользователи являются полноценными актерами без дополнительных функций – и, в то же время, каждый из участников процесса может в любое время стать зрителем. В таком случае интернет-портал действительно можно назвать одним большим театром, а определенная часть декораций и действий являются проработанными режиссером действиями – они регулируются через технические возможности портала и его правила.



В целом, система правил, установленных на портале, была оценена как достаточно эффективная: «Цель правил – создать комфортное дружелюбное общение, с этим они справляются. Плюсы и минусы не в самих правилах, а в людях, которые ими пользуются, в модераторах. Глобально я не вижу никаких серьезных проблем, связанных именно в ограничениях в правилах, поэтому я думаю, что меняться не будут» (Приложение Б, Интервью №9). По мнению эксперта, больше всего правила важны на старте проекта, ибо, благодаря изначальной политике сайта, формируется сообщество, которое готово эти правила соблюдать.

Переформировать это общество, перевоспитать его или хотя бы изменить вектор поведения – крайне трудно. Поэтому на старом сайте, который пользуется популярностью, что-то менять нужно максимально осторожно.

В целом, эксперты выделили следующие плюсы в системе правил портала:

1. Правила позволяют любому пользователю спокойно находиться на сайте, без боязни наткнуться на неприятный контент
2. Позволяют не уходить на другие специфические темы, однако открыты к отвлеченным бытовым темам.
3. Возможность воздействовать на большинство тем, тем самым создавая благоприятную обстановку на форуме;
4. Краткие и лаконичные, доступны для понимания;
5. Правила хорошо структурированы, под них подвести можно практически любое нарушение.
6. Система «легкое, среднее, тяжелое и грубое» нарушение довольно эффективна и предусматривает гибкость в наказании нарушающих правила пользователей.
7. Правила информативны и практически не допускают каких-либо разночтений.

При этом эксперты отметили следующие минусы в системе правил портала:

1. Не всем пользователям по нраву те или иные правила;
2. Отсутствие конкретики;
3. Правила постоянно меняются, либо от предложений пользователей, либо от смены политики модерирования администратора/куратора.
4. Не дает ответа на все вопросы пользователей;
5. Охватывают практически любое нарушение, но в частных случаях приходится дополнять правила;
6. Практически отсутствуют научные формулировки и литературные определения;

7. Правила практически не допускают разночтений, но есть исключения в виде правил о глупых и абсурдных темах.

Эксперты выделили следующие перспективы для улучшения:

1. Смягчение или ужесточение текущей системы правил;
2. Расширение «свободы мнений»;
3. Конкретизация и формализация правил.

Наконец, последним вопросом в рамках данной дипломной работы стало обозначение перспектив Internet studies и изучения виртуальных сообществ и модераторов, в частности. Два эксперта видят пользу от исследований Интернет-сообществ только в рамках Интернета: «Исследования могут дать возможность пользователям и модераторам посмотреть на эту систему с разных сторон, увеличив понимание друг друга и уменьшив возможность возникновения конфликтов на почве непонимания» (Приложение Б, Интервью №5), «Администрация [...] будет вынуждена пользоваться такими услугами, дабы понять собственную публику, не имея точных оценочных критериев» (Приложение Б, Интервью №6). Всего 3 эксперта из 11 считают, что исследования Интернет-сообществ являются полностью бесперспективными – по мнению одного из экспертов, выявление проблем в функционировании одного сообщества может навредить другим сообществам, другой эксперт указал на то, что сообщество, по его мнению, будет аналогично клубу по интересам из реальной жизни, за исключением некоторых технических составляющих.

Большинство экспертов считают, что польза от исследований интернет-сообществ выходит за рамки Интернета: «Не уверен, что есть в этом смысл в плане конкретно интернета, но в плане более генеральных исследований по типу поведенческих паттернов, отношений с властью и т.п. может быть интересно» (Приложение Б, Интервью №1). Сразу ряд экспертов отметили, что исследования по Интернету должны входить в раздел исследований общества: «Изучение этого вопроса может пролить свет на многие явления, происходящие в обществе. Эти исследования несомненно полезны и перспективны» (Приложение Б, Интервью №2), «Такое исследование полезно только в рамках изучения общества и сообществ по интересам, их взаимодействие, поведение, прочее» (Приложение Б, Интервью №3), «На самом деле, они могут быть полезными в том ключе, если отношения будут изучаться в рамках социологии контекста общества» (Приложение Б, Интервью №10).

Эксперты, придерживающиеся такой позиции, видят перспективу в том, чтобы форумные порталы, пользователь и модератор представляли в исследованиях как отражение политических отношений в любом живом обществе – например, государстве или каких-то социальных группах, сравнение, как пользователи разных социальных групп ведут себя в интернете –

это интересно, потому что поведение в интернете очень зависит от того, как складывается реальная жизнь. В таком случае, их необходимо изучать с точки зрения социологии и контекста отражения реального общества. Еще один из экспертов указал на трудность применения исследований в реальных условиях: «Вряд ли это найдет отклик в сердцах людей и изменит их поведение. [...] Не уверен, что есть в этом смысл в плане конкретно интернета, но в плане более генеральных исследований по типу поведенческих паттернов, отношений с властью и т.п. может быть интересно» (Приложение Б, Интервью №10). Его поддержал в следующем интервью коллега: «Если такие исследования помогут владельцу сформировать сообщество, помогут увидеть разные плюсы и минусы в политике сайта, но в любом случае, к таким вещам нужно относиться осторожно, ибо ни одно исследование не способно залезть в души людей» (Приложение Б, Интервью №9).

Обобщая данные ответы, можно ли сказать, что существует четкая граница между двумя реальностями? В данном случае мы можем сделать вывод, что никакой метафорической стены между ними не существует. Не правы те, кто подчеркивает принципиальную разницу онлайн и оффлайн реальности, наоборот, онлайн активности, в том числе игры, это форма социального тренинга, когда определенные установки и навыки необходимые для реальной жизни в реальном оффлайн обществе, приходят в общении на портале, в выстраивании коммуникации, игре онлайн. Например, особенно ярко это можно наблюдать на примере определения экспертами политических систем. Мы можем увидеть, как они вплетают различные политические модели управления государством в модель управления интернет-порталом, стремятся испытать возможности того или иного устройства, применить модель из реального мира в мире виртуальном, но ни в коем случае не создавать что-то обособленное. Это выражается и в системе правил – во-первых, они неотрывно связаны с правилами государства, во-вторых, во многом повторяют правила из реальных оффлайн сообществ. Можно сделать один обобщающий вывод – в текущей реальности не существует столь четкой дихотомии онлайн и оффлайн реальностей, все приходит к тому, что они становятся единым целым, новой универсальной реальностью.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По итогу, основными областями исследования в сфере Интернета являются социальные и культурные последствия его использования, а также то, как люди формируют облик Интернета, и как Интернет формирует облик людей. Сообщества в Интернете становятся одной из самых важных тем для изучения в рамках «Internet studies», а модератор – ключевой фигурой, которая определяет будущее направление развития сообщества, направляет и охраняет его.

На примере игрового портала dota2.ru была описана структура игрового сообщества и мотивация его участников. В результате исследования установлено, что основная часть сообщества состоит из игроков в титульную игру портала – Dota 2. Помимо них, в сообщество входят игроки, интересующиеся и другими играми, люди, которые хотят пообщаться на другие темы. Главной составляющей портала становится раздел «Форум», потому что именно в его рамках происходят большая часть коммуникации между пользователями.

Хотя изначально большинство людей объединяет именно Dota 2, как тема и предмет для общения, люди остаются на портале именно ради общения, поскольку им нравится комьюнити портала. Объединяет игроков общее увлечение, общая страсть, общий интерес – изначально им становится титульная игра портала Dota 2. Впоследствии можно наблюдать трансформацию этого «объединяющего клея». Игроков начинает объединять культура правил и взаимоотношений, в которой они находятся. Для них становится важной свобода самовыражения, коммуникация как таковая.

Портал становится своеобразным средством отражения мейнстримной культуры, он постоянно меняется в соответствии с новыми веяниями в обществе, не стоит на месте и развивается. В конечном итоге, сообщество генерирует площадку доверительного общения с собственным микроклиматом, контентом, сленгом и интересами – особенно по Dota 2, и другим общим темам. Сообщество становится целостным, единым организмом, который обладает уникальными характеристиками, а пользователей нельзя назвать только одним словом – они являются разносторонними личностями.

Порталу подходят две метафоры – первой метафорой стал «паб», второй – «кибергосударство». Чаще всего роль модераторов сравнивали с ролью полицейских, цель которых – обеспечить порядок, стабильную и благоприятную обстановку на форуме. У них есть множество функций, без выполнения которых сообщество не смогло бы функционировать – например, поддержание комфортной атмосферы на портале, беспристрастная и гуманная

поддержка соблюдения правил и равных прав среди пользователей, определение рамок приемлемого на портале, сохранение целостности сообщества и регулирование поведения сообщества.

Модератор должен обладать таким набором качеств, как интерес, стремление к справедливости, стрессоустойчивость, ответственность, открытость, неконфликтность, дисциплина, хладнокровие, критическое мышление – включая умение отличать ложь от истины, и умение коммуницировать с людьми.

При выборе роли модератора пользователями движут такие стремления, как интерес, избавление от скуки при помощи регулирования портала в качестве хобби, исправление «неправильного на правильное», в меньшей степени проявляются такие желания, как рост по карьерной лестнице, стремление к большей власти.

Вокруг модератора складываются уникальные отношения как с отдельными пользователями, так и со всей аудиторией в целом, конечный уникальный список отношений зависит от личностных качеств модераторов и пользователей, за исключением лидерства. В сообществе бывают и несогласие с модератором, и ссоры, и отношения поддержки и помощи, заискивания и подхалимства, борьбы.

Самой близкой политической формой была признана автократия, демократия может негативно влиять на работу портала – например, иногда лучше выдать нарушителю наказание более длинное, чем положено, чтобы он нарушал реже. При этом, в работе с самими модераторами демократия является лучшим выбором – спор и обмен мнениями позволяют подвергнуть свою позицию контраргументам, что поддерживает в форме способность критически мыслить.

Перспектива дальнейших исследований в рамках дисциплины Internet studies лежит в изучении виртуальных сообществ, как отражения отношений в любом живом обществе – государстве, социальных группах – в сравнительных исследованиях поведения пользователей разных социальных групп в интернете. В таком случае, исследования виртуальных сообществ раскроются по-новому с точки зрения социологии и отражения процессов, происходящих в обществе.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Афанасьева, А. В. Объединяющая сила игры. влияние киберспорта на современную молодежную культуру России / А. В. Афанасьева, П. П. Рыхтик // Культура. Духовность. Общество. – 2016. – . – № 27. – 176-182 с.
2. Вдовиченко, С. С. Речевой портрет языковой личности игрока в DotA2 / С. С. Вдовиченко // Научный диалог. – 2016. – Т. 2, № 50. – 9-20 с.
3. Воздействие интернет-сообществ на социальную деятельность пользователей / Е. Д. Невесенко // Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – 2013. – № 160. – 174-181 с.
4. Ефимова, Н. В. Компьютерные игры в жизни современной молодежи / Н. В. Ефимова, Е. И. Богдан, Е. И. Жешко // Современная молодежь и обществ. – 2020. – № 8. – 35-41 с.
5. Ефимова, Н. В. Мотивация участия геймеров в соревновательных онлайн-играх / Н. В. Ефимова, Е. И. Жешко // Культура и технологии. – 2019. – . – Т. 4, № 4. – 155-164 с.
6. Зал славы. Все победители The International // sport24.ru [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа: <https://sport24.ru/news/other/2019-08-14-zal-slavy-vse-pobediteli-the-international--the-international-2019-na-sport24>. – Дата доступа: 18.02.2021.
7. Игровая индустрия: геймдев (gamedev) // Центр развития компетенций в бизнес-информатике Высшей школы бизнеса [Электронный ресурс]. – 2016. – Режим доступа: <https://hsbi.hse.ru/articles/igrovaya-industriya-geymdev/>. – Дата доступа: 18.02.2021.
8. Интернет-комментарий и сообщение на интернет-форуме: параметры жанрового разграничения / М. П. Филиппова // Вестник Удмуртского университета. Серия «История и филология». – 2020. – Т. 30, № 6. – 1049-1054 с.
9. Исследование Mail.Ru Group: профиль российского геймера // Mail.ru Group [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://corp.mail.ru/ru/press/infograph/9576/>. – Дата доступа: 18.02.2021.
10. Исследования Mail.Ru Group: игровая индустрия в России и мире // Mail.ru Group [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://corp.mail.ru/ru/press/infograph/9508/>. – Дата доступа: 18.02.2021.
11. Кастельс М. Галактика Интернет: Размышления об Интернете, бизнесе и обществе / пер. с англ. А. Матвеева. – Е.: У-Фактория, 2004. – 328 с.
12. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура: Пер. с англ. под науч. ред. О.И. Шкаратана. — М.: ГУ ВШЭ, 2000. — 608 с.

13. Компьютерные игры - замена реальному общению или способ коммуникации? // dw.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dw.com/ru/компьютерные-игры-замена-реальному-общению-или-способ-коммуникации/a-3607659>. – Дата доступа: 18.02.2021.
14. Компьютерные игры "по полам": во что играет белорусская студенческая молодежь? // belta.by [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.belta.by/tech/view/kompjjuternye-igry-po-polam-vo-chto-igraet-belorusskaja-studencheskaja-molodezh-153546-2015>. – Дата доступа: 18.02.2021.
15. Коротышев, А. П. Игровые онлайн-сообщества — ресурс формирования гражданской идентичности российской молодежи / А. П. Коротышев, П. П. Рыхтик // Социум и власть. – 2019. – . – Т. 3, № 77. – 30-39 с.
16. Лучинкина, А. И. Социально-психологический портрет геймера / А. И. Лучинкина, М. Н. Петровская // Гуманитарные науки. – 2019. – . – Т. 4, № 48. – 174-178 с.
17. Особенности социальных взаимодействий в виртуальных сообществах / А. В. Луканин // Регионология. – 2013. – Т. 1, № 82. – 88-92 с.
18. Рыков, Ю. Г. Область интернет-исследований в социальных науках / Ю. Г. Рыков, Ю. С. Нагорный // Социологическое обозрение. – 2017. – Т. 16, № 3. – 366-394 с.
19. Рыков, Ю. Г. Структура социальных связей в виртуальных сообществах: сравнительный анализ онлайн-групп социальной сети «ВКонтакте»: дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04/ Ю.Г. Рыков. - Москва, 2016. - 196 л.
20. Сегодня 54% игроков следят за киберспортивными состязаниями и смотрят трансляции турниров // Mail.ru Group [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://corp.mail.ru/ru/press/infograph/10117/>. – Дата доступа: 18.02.2021.
21. Серьезные забавы: почему видеоигры становятся популярнее кино // forbes.ru [Электронный ресурс]. – 2018. – Режим доступа: <https://www.forbes.ru/tehnologii/357631-sereznyie-zabavy-pochemu-videoigry-stanovyatsya-populyarnee-kino>. – Дата доступа: 18.02.2021.
22. Средний онлайн Dota 2 в декабре сократился на 3 тыс. человек // cybersport.ru [Электронный ресурс]. – 2020. – Режим доступа: <https://www.cybersport.ru/dota-2/news/patch-7-28-ne-pomog-srednii-onlain-dota-2-v-dekabre-sokratilsya-na-3-tys-chelovek>. – Дата доступа: 18.02.2021.
23. Федорищенко, П. А. Методология исследования коммуникации, опосредованной глобальной сетью / П. А. Федорищенко // Культура и цивилизация. – 2017. – Т. 1, № 5. – 64-69 с.
24. Cybersport.ru вошел в тройку самых популярных новостных сайтов о киберспорте в мире // cybersport.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://www.cybersport.ru/other/news/cybersport-ru-voshel-v-troiku-samykh-populyarnykh-novostnykh-saitov-o-kibersporte>. – Дата доступа: 18.02.2021.

25. Dota 2 // [ru.dota2.com](http://ru.dota2.com) [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа: [ru.dota2.com](http://ru.dota2.com). – Дата доступа: 18.02.2021.

26. Dota 2 стала самой популярной дисциплиной в российском сегменте Twitch в 2020 году // [cybersport.ru](http://cybersport.ru) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cybersport.ru/dota-2/news/dota-2-stala-samoi-populyarnoi-disciplinoy-v-rossiiskom-segmente-twitch-v-2020-godu>. – Дата доступа: 18.02.2021.

27. Dutton, W. H. Internet Studies: The Foundations of a Transformative Field // In The Oxford Handbook of Internet Studies [Электронный ресурс]. – 2013. – Режим доступа: <https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780199589074.001.0001/oxfordhb-9780199589074-e-1>. – Дата доступа: 18.02.2021.

28. Dutton, William The Emergence of Next-Generation Internet Users / William Dutton, Grant Blank // International Economics and Economic Policy. – 2014. – . – № 11. – С. 29-47

29. Hunsinger, Jeremy. Critical Internet studies // ResearchGate [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/331000139\\_Critical\\_Internet\\_studies](https://www.researchgate.net/publication/331000139_Critical_Internet_studies). – Дата доступа: 18.02.2021.

30. Jahan, Nusrat & Kim, Seung. (2020). Understanding online community participation behavior and perceived benefits: A social exchange theory perspective // ResearchGate [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/341726267\\_Understanding\\_online\\_community\\_participation\\_behavior\\_and\\_perceived\\_benefits\\_A\\_social\\_exchange\\_theory\\_perspective](https://www.researchgate.net/publication/341726267_Understanding_online_community_participation_behavior_and_perceived_benefits_A_social_exchange_theory_perspective). – Дата доступа: 18/02/2021.

31. Kiesler, S. Network Nation: Human Communication via Computer. In T. Erickson and D. W. McDonald (eds.) / S. Kiesler // HCI Remixed: Reflections on Notable HCI Papers. – 2007. – Cambridge, MA: MIT Press. – 69-74 с.

32. Kiesler, Sara & Kraut, Robert & Resnick, Paul & Kittur, Aniket Regulating Behavior in Online Communities // ResearchGate [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/265260679\\_Regulating\\_Behavior\\_in\\_Online\\_Communities](https://www.researchgate.net/publication/265260679_Regulating_Behavior_in_Online_Communities). – Дата доступа: 18.02.2021.

33. Kindsmüller, Martin & Melzer, André & Mentler, Tilo. (2009). Online Communities and Online Community Building // ResearchGate [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/265891662\\_Online\\_Communities\\_and\\_Online\\_Community\\_Building](https://www.researchgate.net/publication/265891662_Online_Communities_and_Online_Community_Building). – Дата доступа: 18.02.2020.



34. Knowledge Sharing in Online Community: A Review / Salleh Mat [и др.] // Journal of Physics: Conference Series. – 2020. – 1-6 с.
35. Mapping the Landscape of Internet Research: Text Mining of Social Science Journal Articles 2000–2009 / T. Q. Peng [и др.] // Joint Working Paper of the Faculty of Humanities and Arts. – 2011. – № Joint Working Paper of the Faculty of Humanities and Arts, Macau University of Science and Technology, and the Web Mining Lab, Department of Media & Communication, City University of Hong Kong. – 644-664 с.
36. Moderator engagement and community development in the age of algorithms / Joseph Seering [и др.] // New Media & Society. – 2019. – Т. 21, № 7. – 1417-1443 с.
37. N0tail стал самым богатым киберспортсменом — все игроки OG вошли в топ-5 рейтинга по призовым // cybersport.ru [Электронный ресурс]. – 2019. – Режим доступа: <https://www.cybersport.ru/dota-2/news/n0tail-stal-samym-bogatym-kibersportsmenom-vse-igroki-og-voshli-v-top-5-reitinga-po-prizovym>. – Дата доступа: 18.02.2021.
38. Online Community as Space for Knowledge Flows / Samer Faraj [и др.] // Information Systems Research. – 2016. – Т. 27, № 4. – 668-684 с.
39. Preece, Jenny Online Communities: researching sociability and usability in hard to reach populations / Jenny Preece // Australasian Journal of Information Systems. – 2004. – Т. 11, № 2. – 146-151 с.
40. Valve официально запустила Dota 2 // lenta.ru [Электронный ресурс]. – 2013. – Режим доступа: <https://lenta.ru/news/2013/07/10/dota/>. – Дата доступа: 18.02.2021.
41. Vernon, Bianca. Understanding Norms, Values, and Interactions within Online Communities // ResearchGate [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.researchgate.net/publication/344415267\\_Understanding\\_Norms\\_Values\\_and\\_Interactions\\_within\\_Online\\_Communities](https://www.researchgate.net/publication/344415267_Understanding_Norms_Values_and_Interactions_within_Online_Communities). – Дата доступа: 18.02.2021.
42. Video Game Industry Statistics, Trends and Data - 2020 & 2021 // wepc.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.wepc.com/news/video-game-statistics/>. – Дата доступа: 18.02.2021.
43. Wellman, B. The three ages of internet studies: ten, five and zero years ago / B. Wellman // New Media & Society. – 2014 – Т. 6, №1. – 123–129 с.
44. Zhao, Hui Comparative Studies of Internet Use: A Review of SSCI-Indexed Journal Articles, 1969-2019 / Hui Zhao, Jun Liu // International Journal of Communication. – 2020. – 5799-5821 с.

### Программа исследования

**В основе исследовательской проблемы лежит** противоречие между наблюдаемым процессом динамичного формирования и развития различных сообществ в интернете, их все более заметным влиянием на общественные отношения офф-лайн, и недостаточным научным осмыслением этого процесса, что препятствует эффективному функционированию информационного общества.

**Цель исследования:** определить перспективы развития интернет-сообществ и наиболее эффективные формы коммуникации, способствующие их генерированию и развитию (на примере интернет-портала игрового сообщества).

#### **Задачи исследования:**

1. Выяснить, что представляет собой сообщество портала.
2. Выяснить, какими качествами и характеристиками обладает представитель модераторского состава.
3. Определить основные цели и функции модератора, его роль в развитии и формировании сообщества.
4. Описать деятельность сообщества, его основные характеристики и особенности.
5. Определить перспективы исследований виртуальных сообществ в рамках Internet studies.

**Объект исследования:** сообщество, объединенное участием в интернет-играх.

**Предмет исследования:** коммуникация в игровом сообществе интернет-портале dota2.ru.

**Метод исследования** – экспертное интервью;

#### **Обоснование метода сбора информации:**

Экспертное интервью – это разновидность качественного исследования, целью которого является получение компетентных экспертных оценок по какому-либо вопросу от специалистов в данной области. В качестве экспертов выступают специалисты, которым известны специфические стороны изучаемого объекта или явления.

*Преимущества данного метода:*

- Получение уникальной информации от специалистов;
- Получение оценок и мнений, существующих в профессиональном сообществе;
- Выявление проблем и особенностей, известных только непосредственным участникам данной сферы;
- Возможность проверки существующих гипотез в процессе интервью;
- Возможность получения идей и предложений от специалистов в данной области;

### **Инструментарий. Вопросы интервью:**

1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?

- Какие люди приходят в сообщество?
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?
- В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?
- Что пользователи создают в процессе своей деятельности?

2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?

- Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное? Что их объединяет?

3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)

4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?

5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.

6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерирует? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?

7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?

8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?

9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)? Вы с этим согласны или не согласны? Почему?

10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?

11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### ТРАНСКРИПТЫ ИНТЕРВЬЮ

#### Интервью №1. Никнейм «Kremennik»

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- Какие люди приходят в сообщество?*
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*
- В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*
- Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

Интересующиеся титульной игрой портала, и желающие ее обсуждать. Привлекает возможность обсудить или понаблюдать за обсуждением различных аспектов титульной игры. Общение. Текстовый контент.

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

*Что их объединяет?*

Да. Они игроки.

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Определяет (или помогает определять) рамки приемлемого на портале. Правила и модераторы нужны, потому что без них существует некоторый риск скатывания портала в токсичную помойку, которая и не приглашает новых пользователей, и ментально вредит существующим.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

Для админа нужны просто люди, которые будут модерить по правилам и не особо думать. Считаю, что лучший модер – это модер, который делает что хочет, и так получается, что то, что он хочет, соответствует правилам.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Да по-разному. Зависит от лично модератора.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Можно выделить какую-то градацию от следования правилам буквально до некоего интуитивного модерирования, основанного на субъективном восприятии модератора.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Живу моментом, не анализирую!

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Юзеры пусть общаются, а не стучат друг на друга. Пусть беспокоятся о том, что им реально надо, а не о модераторах.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Во-первых, не думаю, что кто-то говорит про три ветви модерации. Во-вторых, почти любая модерация – автократичная бюрократия.

10. В рамках области исследования *Internet studies* ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?

Ну исследования не вредят. Не уверен, что есть в этом смысл в плане конкретно интернета, но в плане более генеральных исследований по типу поведенческих паттернов, отношений с властью и т.п. может быть интересно.

## **Интервью №2. Никнейм «Hardforehead»**

1. *Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- *Какие люди приходят в сообщество?*
- *Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*
- *В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*
- *Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

Люди приходят совершенно разные.

Привлекает их желание общаться с людьми, которые разделяют их интересы, желание приобщиться к опыту других, поделиться своими идеями.

Контент соответственно тоже создаётся разный, но через него всё равно красной нитью проходит главное увлечение людей в виде сленга и мемов.

2. *Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

- *Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*
- *Что их объединяет?*

Наше сообщество включает в себя все эти категории, но в общении и создаваемом контенте всех этих людей то и дело проскакивают маркеры общего увлечения, которое их объединяет.

Это довольно интересное явление, когда общая страсть приводит совершенно разных людей к общему знаменателю, когда они находятся на одной волне.

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Конечно же нужен. Модератор подчищает различный спам, шок-контент и срачи, которые мешают нормальной коммуникации людей.

Без модераторов любой ресурс превращается в раковник.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

В модераторы идут люди, желающие приобщиться к работе портала. Для этой деятельности требуется дисциплина, хладнокровие, критическое мышление и умение коммуницировать с людьми, и эти качества оттачиваются в процессе работы модератором.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Для всего находится место. Всё зависит от личностных качеств модераторов и пользователей.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

В модерировании из-за гибкости правил обычно выделяется строгий и мягкий стиль модерирования.

Я отдаю предпочтение мягкому стилю, потому что слишком строгий стиль как по мне чаще приводит к конфликтам между стаффом и пользователями.



*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

При текущем составе модераторов работа идёт довольно безоблачно. Конфликтов и самоуправства в стаффе вроде как тоже не наблюдается.

Куда развивать систему у меня пока нет идей.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Эта система очень похожа на систему порядочности в игре Дота 2. И, как и в игре, она имеет свои минусы и плюсы.

Главный плюс как по мне это отображение в цифре лояльности к portalу и законопослушности, а главный минус — это разделение сообщества на классы основываясь на этой цифре.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

В работе модератора и работе органов власти очень много общего.

Составление правил портала можно сравнить с законотворческой деятельностью, а назначение наказания за нарушение этих правил с работой судебной и исполнительной власти.

Даже апелляции в высшие инстанции есть.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

Существующая система правил довольно щадящая относительно других периодов времени. Для оценки эффективности придётся проанализировать массу показателей, что я сделать не берусь.

Как по мне, её можно было бы сделать ещё мягче.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Изучение этого вопроса может пролить свет на многие явления, происходящие в обществе. Эти исследования, несомненно, полезны и перспективны.

На их основе можно будет без вреда для людей моделировать и прогнозировать многие деструктивные и конструктивные процессы, происходящие в обществе.

### **Интервью №3. Никнейм «Vomj\_Kolyadun»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- Какие люди приходят в сообщество?*
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*
- В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*
- Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

Речь идёт о портале (форуме) Dota2.ru, являет собой портал об одноименной игре. Основная (если не вся) часть людей — это фанаты или просто рядовые игроки в вышеназванную игру. На портал приходят, в первую очередь, чтобы обсудить какие-то игровые моменты (как играть, обновления, новости, мемы). Однако, с развитием портала здесь развилось общение и на другие, отвлечённые, темы. Портал привлекает доступностью информации про игру, а также тем, что она просто и понятно структурирована. Активность в большей мере составляет общение на форуме и, конечно же, общий интерес к игре. Пользователи выступают как участниками дискуссий, так и их начинателями, с возможностью выбрать почти любую тему.

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

*Что их объединяет?*

Согласен. Конечно же игроки, наверное, слово геймеры даже будет ближе. Их объединяет общий интерес. Несмотря на их возраст, образование, карьерный рост, каждый из них возвращается на портал ради общения на единую тему (или отвлечённую).

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Модератор выступает своеобразным регулятором сообщества. Он делает так, чтобы каждый участник портала был в одинаковых правах, которые регулируются правилами портала. Модератор непременно нужен, ведь без него есть риск, что портал перестанет быть местом дискуссий, а станем сборником спама, случайных сообщений и пользователей.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

В модераторы идут такие же люди, что составляют сообщество. Разница между обычными пользователями и теми, кто идёт в модераторы, это лишь желание регулировать портал. Основная характеристика модератора, это, кроме следования правил собой, так же следить за тем, чтобы правила выполнялись другими пользователями. Вряд ли есть что-то особое, чему модератор должен научиться, скорее всего дисциплинированности.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Разногласия между пользователями и модераторами случаются. И на первый взгляд кажется, что случаются часто. Однако, если взять статистически сколько пользователей пытаются войти в ссору с модераторами, и сколько пользователей нормально относятся ко вторым, то последних будет в разы

больше. Модератор может выступать как для кого-то другом, так и врагом, ведь модераторы это такая же часть сообщества.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Каких-либо различимых стилей модерирования я не знаю и не наблюдал.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Система модерации портала на хорошем уровне, это достигается за счёт того, что пользователей не так много и их легко своевременно регулировать. Перспективы виднеются только в инструментах для модерирования.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Маркер «Полезности» пользователя сразу говорит некую информацию о пользователе и его отношении к portalу. Плюс выражается в том, что у пользователя всегда есть возможность потихоньку исправить свою «полезность».

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

В отношении нашего портала не согласен. У модераторов, на первый взгляд, есть рычаги давления и некая власть, однако он не может ею воспользоваться как захочет, ведь его сразу снимут с должности его куратор или админ портала. Так же у пользователей есть возможность обжаловать действие модератора.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

Свод правил, в основном, похож как на других порталах. Конечно есть какие-то особые тонкости, которые касаются тематики портала. Плюсы правил, что они позволяют любому пользователю спокойно находиться на сайте, без боязни наткнуться на неприятный контент. А также плюс правил, что они позволяют не уходить на другие специфические темы, однако открыты к отвлечённым бытовым темам.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Такое исследование полезно только в рамках изучения общества и сообществ по интересам, их взаимодействие, поведение, прочее.

#### **Интервью №4. Никнейм «Nikoliasik\_Zeus»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- Какие люди приходят в сообщество?*
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*
- В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*
- Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

В наше сообщество приходят геймеры, занимающиеся развитием компьютерных игр, в том числе Дотой 2. Их привлекает атмосфера, которая создается на форуме. Они же тоже читают форум, и, если они хотят с кем-то поговорить, они создают аккаунт. Тем более, если они интересуются этой темой, ищут людей со схожими интересами и ведут с ними общение. В чем выражается активность? Общение и совместная деятельность. Профессиональное развитие – только если вы идете в ньюсы сайта или модераторы, профессиональное развитие модератора – это «дурка». В процессе

деятельности они создают уникальный контент. На форуме кроме тем, которые будут интересны пользователям, больше ничего и нет. При крупных патчах, например, по игре, по которой создан сайт, люди создают дозоры и вместе наблюдают за тем, как крупная компания выпускает обновления, и стараются полностью разобрать это. Включаются люди, которые перебирают все файлы и ищут все фишки Valve, которые скрыты от обычного человека, которые играют. Вот, человек нашел «Патруль» за месяц до того, как вообще официально его объявили и было известно. И на форуме эта тема вообще два месяца назад была создана. Люди нашли.

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

*Что их объединяет?*

К форуму нельзя отнести второй вопрос. У нас разделы есть, они же не только по игре. У нас есть несколько сообществ, объединенных в один форум. У нас есть сообщество дотеров, сообщество вбросеров и сообщество технически образованных людей. Их связывает форум, так как, исходя из первого пункта, они создают уникальный контент. Для тех же посетителей, которые этот подфорум читают и интересуются.

Бери все – интеллектуалы, игроки, шутники. Форум объединяет их, что их еще может объединить? Их объединяет та социальная культура, в которой они находятся. Вбросер сделал темку, зашел интеллектуал пошутил, зашел игрок с другого субсообщества, пошутил, хулиган, который постоянно находится в этом социуме, в том числе в Таверне тоже зашел пошутил, и креативщики, которые эти темки, собственно и пишут. Можно выделить подтип необразованные, которые не понимают, что пишут – «простаки».

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Цель модератора – обеспечить стабильную и благоприятную обстановку на форуме. Его функция – поддержание той же атмосферы на портале, в том числе и в том разделе, к которому он относится. Так же, на усмотрение модератора, он принимает те или иные решения, которые относятся к сожителям этого социума, который он и модерирует. Что еще можно сказать?

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

Люди, которые хотят поддерживать то или иное сообщество, которым они интересуются. Почему они? Потому что им самим интересно. Читают, интересуются этой темой, возможно, могут помочь лучше, чем те, которые пишут два или три слова, при этом сами не будут понимать тех или иных подводных камней. Любой может стать модератором – вопрос про качества модерирования, только его личные отношения к другим людям. Если он согласен принимать те или иные решения беспристрастно, тогда его с удовольствием возьмут. Если он будет относиться несколько строже к большинству юзеров, то его, скорее всего, не возьмут.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Складываются на основании дружбы. Бывают моменты, когда пользователь не согласен с модератором. Для этого он обращается непосредственно к куратору данного сообщества и разбирает с ним вопросы. В случае, когда член сообщества не может найти ответ на свой вопрос или не понимает, тогда уже призывается верхушка членов сообщества – администратор или админ форума. Подхалимы бывают, просто они стараются писать в личные сообщения или куда-то еще, но явно не на форуме.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

От каждого непосредственно это для начала зависит от куратора раздела. Он решает, как будет вестись политика модерирования. Кто-то будет поостроже, кто-то помягче. Если вспомнить ТопКвопу – тот просто банил за любое сообщение, которое было либо оффтопом, либо флудом. Если вы новичок или просто самый младший модератор, то лучше учиться у того, кто модерировать непосредственно полгода или даже больше. Тогда вы сами будете находить ответы, и вам не нужно будет обращаться к старшим. Человек перед тем, как стать модератором, сам выделяет свой стиль модерирования, но ты должен

понимать, как на твоё решение будет влиять куратор. Например, если ты не будешь банить – он тебе отпишет, почему ты не банишь, хотя там есть прямое нарушение. Кто не нравится? Есть люди, которые могут буквально за любой пустяк забанить. Тот же пример с ТопКвопой – за любой пустяк банил. Банить за все подряд – это тоже не тема, потому что тогда никого не останется на форуме, непосредственно в твоём разделе. Люди просто уйдут и сменят форум.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чём заключаются её плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

На данный момент она более чем эффективна. С возвращением 100 баллов модерировать стало намного легче, так как вбросеры в большинстве своём те люди, которые не умеют писать, адекватно общаться, просто набирают свои 100 баллов и уходят в пермач на несколько месяцев, а то и на полгода. Плюс в том, что если ты пишешь какие-то глупые абсурдные вещи, то эти посты могут потереть, в зависимости от того. В каком разделе ты общаешься, и кто её куратор. В чём минус? В том, что получить баллы в зависимости от того же раздела форума можно очень быстро или очень медленно. Если ты грамотно общаешься, то, вполне возможно, куратор тебя заметит и тоже предложит модераторство. Или ты подашь заявку, и тебя спокойно без проблем возьмут, при том что у тебя будет практически чистая история, и ты ненароком где-то получил баллы, просто «сгорев» с чего-то. Яркий минус – только для тех, кто не умеет общаться, пишет с матами, тогда он быстро получит свои 100 баллов и покинет форум или заведёт очередной аккаунт и его очень быстро забанят. Можно менять политику в отношении нескольких разделов форума – тот же пример с таверной, где в один момент были просто максимально жесткие правила, где удалялся практически любой вброс про тян. Сейчас, конечно, в этом несколько мягче, и такие темы оставляют, в том числе и новостные темы, но немного раньше с этим было очень строго. Развиваться – это уже зависит от главного, кто непосредственно владеет форумом, он будет решать, ну и админ форума тоже на этом может влиять. Если он захочет иметь вбросы на форуме – они будут, если нет – они будут жестко караться, и человек все равно будет получать свои баллы нарушений.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*



Полезность была хороша до тех пор, пока ее не начали использовать не во благо. То есть, раньше, как только ты отправлял репорт и его принимали, ты получал непосредственно +1 полезности. Но большинство людей отправляли эти жалобы абсолютно на все подряд, вот просто абсолютно на все. Модератор, который этим занимался, либо не читал, либо принимал все подряд, и, тем самым, наращивал свою полезность. Либо отклонял все подряд тем абюзерам, и у них она уходила в минус. Как только она достигала -10, запрещалось вообще отправлять репорты, и этим людям отключали ее. Также на форуме была возможность через админа – это, конечно, было очень тяжело добиться, чтобы ее тебе отключили, но это было возможно. В чем плюс – ты мог заметить у модераторов 1000 полезности, значит, он на нее работает и как только она пойдет у него в минус, он может спокойно бросить свое модерирование. Для пользователя значит, что человек, который непосредственно или гость зашел на форум видит, что у этого человека куча полезности, с ним можно вести обсуждение, также он ответит на твои вопросы, интересующие по той или иной части форума. Непосредственно заводили аккаунты и писали этому человеку, спрашивали те или иные вопросы, и он с радостью на них отвечал. То есть, любой, кто новичок на форуме, спокойно задавал эти вопросы в лс, чтобы не тратить время на создание темы, например.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Модератор отвечает за законодательную и исполнительную, за судебную отвечает его куратор. То есть, если человек не согласен с 1 и 2 частью, он идет к 3 части. Демократии тут никакой нет. Автократия? Нет, такого у нас точно нет. Монархия? Нет, у нас такого нет. У нас непосредственно все поделено, пускай будет партийная форма власти, у нас несколько разделов. За них отвечают кураторы, за это все отвечает администратор, избирается админ форума этими же кураторами и другими членами, теми же суперками. Политическая партия, пускай так будет.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

В современных условиях она работает и в будущем, возможно, будут ужесточения правил. Её достоинство - возможность воздействовать на большинство тем, тем самым создавая благоприятную обстановку на форуме, минусы – не всем по нраву те или иные правила.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Нет, никаких, каждое сообщество уникально со своими правилами. Нельзя правила одного сообщества применить к другому. Бесполезные исследования, так как они будут просто показывать, как то или иное сообщество устроено, не более того. У каждого сообщества есть изюмы, и если одно сообщество будет пользоваться другого, то это будет приносить вред. Это применимо к очень крупным порталам, на других ресурсах эти сведения используются для создания ботов.

### **Интервью №5. Никнейм «Queen Chrysalis»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- Какие люди приходят в сообщество?*
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*
- В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*
- Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

В сообщество в большинстве своём приходят, как и обычные игроки в Доту, которые решили разбавить свою игру взаимодействием с сообществом, так и люди, далеки от доты, к примеру, любители других игр, которых привели на этот форум дотеры, либо просто те, кто любит разбавить свои вечера историями в таверне. Скорее всего, их привлекает возможность общения и взаимодействия с теми, кто похож на них, имеет общие интересы и т.д. И для этого не нужно идти на улицу и искать друзей.

2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?

– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?

Что их объединяет?

Это действительно организм, но вряд ли наше сообщество можно определить одним из предложенных слов, ведь всё это – его составные части. Главное в них их индивидуальность, ведь сложно найти нескольких похожих по поведению пользователей, а объединяет их, скорее всего, общий интерес – Дота.

3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)

Модератора, скорее всего, можно определить как правоохранителя, который следит за порядком, ведь сообщество состоит из разных групп пользователей, и часто между ними возникают конфликты, которые ставят под угрозу целостность сообщества. В такой момент приходит модератор и наказывает нарушителей.

4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?

В модераторы идут те, кто уже разобрался с кухней сообщества, знает, из чего оно состоит, и хочет либо изменить сообщество в лучшую, по его мнению, сторону, либо сохранять его целостность в текущем виде. Главное для модератора – это умение справедливо вынести вердикт и не бояться наказывать того, с кем ты недавно обменивался тёплыми словами.

5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.

Разные. Бывает, что модератор и пользователь завязывает дружбу, а иногда – вражду из-за несправедливой и неправильной, по мнению пользователя, политики модерирования.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модератор? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Скорее выделил бы три стиля – пацифист, нейтральный и стиль геноцида. Пацифист – даёт слабые наказания, идёт на уступки пользователю, геноцид – наказывает пользователей более жестоко, не идёт на уступки, желая получить от пользователя полного осознания его нарушения, а нейтральный – это что-то среднее между ними, всё в меру. Нравится Mihalos, так как его политика подобна моей (более жестокие наказания).

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

4/5. Из главных плюсов можно выделить то, что она хорошо структурирована – все модераторы разделены на группы, которые отвечают за свои разделы, из минусов – многие модераторы не приносят пользы, но всё ещё остаются на своих постах, но даже при этом она остаётся довольно эффективной. Перспективы есть, но всё зависит от политики администратора.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

К этой системе отношусь положительно, но считаю, что полезность стоило бы оставить, но, чтобы она была видна лишь для кураторов, которые будут проводить наборы, а не для пользователей.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Сравнить можно скорее с демократией, ведь, хоть у нас и есть власть в виде куратора и админа, часть власти находится у пользователей, так как их неудовлетворение куратором уже не раз приводило к их смене. Также, у каждого нарушителя есть возможность обжаловать своё наказание, написав апелляцию, что также наводит нас на демократию.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

4/5 Правила хорошо структурированы, под них подвести можно практически любое нарушение. Единственный минус – это отсутствие конкретики. Правила постоянно меняются, либо от предложений пользователей, либо от смены политики модерирования администратора/куратора.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Такие исследования могут дать возможность пользователям и модераторам посмотреть на эту систему с разных сторон, увеличив понимание друг друга и уменьшив возможность возникновения конфликтов на почве непонимания. Изучать деятельность, нужно опрашивая разные группы пользователей, а также модераторов и пользователей, которые не раз участвовали в различных конфликтах.

### **Интервью №6. Никнейм «DaniCh»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

– *Какие люди приходят в сообщество?*

– *Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*

– *В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*

– *Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

Представлены разные слои населения, не меньше 40% украинцы и представители СНГ. Контингент молодой, агрессивный, импульсивный, за частую имеющий настоящие психологические отклонения.

1.1. В первую очередь все, кто заинтересован МОБА игрой Dota2.

1.2. Тематические новости, и общение на форуме.

1.3. Обсуждения, связанные с игрой, девайсами и компьютерными комплектующими, внутренней жизнью форума и самых заметных его пользователей, и производные темы, привлекающие внимание.

1.4. Мемы (картинки с тестом так или иначе относящимся к Dota2 либо жизни портала). Ряд программ/скриптов, как в компьютерной помощи, так и в игровой в рамках правил самой игры, видеоролики и ведут стримы.

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

*Что их объединяет?*

В целом да, когда это общество едино, единство складывается из согласия всех подчиняться правилам равным для всех и это не только правила, за которые можно получить наказание от модераторов, но и общие негласные поведения, основанные на взаимоуважении. Внутри общества так же бывают противоречия и разногласия от чего даже будучи единым поведение его остаётся хаотичным. Данный форум отличный пример.

Невозможно собрать всех в один термин, в разных разделах будут встречаться и те, и другие и преобладать и те, и другие. Так, например, в тех разделе в разделе обсуждения будут преобладать шутники и хулиганы, а в том же тех разделе программирования будут уже деловые и интеллектуалы. Даже один и тот же юзер может вести себя по-разному в зависимости от раздела.

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Поддержка тех кому нужна помощь, общение и выявление здоровых людей, которые нарушают правила по незнанию или нраву, но готовые принять общие правила по первой просьбе от тех, кто не подчиняется из принципа и является троллем или токсичным человеком с неудовлетворёнными

жизненными ситуациями и попыткой снять стресс выплёскивая её на окружающих на форуме из-за чувства безопасности или отсутствия последствий за свои действия. Собственно, нужен, хороший модератор, так же будет не плохим психологом, в нужных пропорциях соблюдая наказания и поправки создаст комфортную «ламповую» среду для общения всех, если не предполагается другой формат общения конечно же.

Третий же вопрос этого пункта — это собирательная часть из всего сказанного мной выше, я думаю.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

Я бы переформулировал этот вопрос в «Кто должен идти в модераторы» и ответил бы так: Человек готовый много общаться, но не зависимый от социума и этого общения, дабы не иметь пагубного влияния от ситуаций. Умеющий дистанцироваться от личностей. Взрослый, дабы уметь решать конфликты и принимать ответственность и не вестись на провокации.

Однако ситуация показывает, что это далеко не так, так что, отвечая на этот вопрос, скажу: любой, кто подойдёт под описание заявки на роль модератора, а это уже критерии администрации самого портала. Тут всё индивидуально. Как и в предыдущем пункте, кажется, ответ на третий вопрос этого пункта содержится выше, но скажу так, наверное, умение отличать ложь от истины, психологи, технически подкованные люди с крепкой психикой. Наверное, ближе всего были бы люди криминалисты или следователи по духу... Нет, даже не так... Сыщики, ведь зачастую найти концы конфликта сложно, но необходимо, дабы вынести справедливое решение.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Зависит от администрации, если администрация готова прогнуться под требования, чтобы сохранить как можно большую (не всегда качественную) аудиторию, то модератор превращается в уборщицу. Если же администрация самодостаточна и стремится поддерживать свой имидж и имеет средства к рекламе, дабы получать большой охват публики привлекая больше людей из вне, то тогда ситуация на стороне модераторов и модератор приобретает статус хорошего полицейского. На примере двух сообществ могу сказать, что это

именно так, может быть диаметрально противоположно. В любом случае, всегда будут не довольные правилами, модераторами или администрацией, такая уж природа человека видимо, но, как и сказал выше, даже не довольные будут смотреть на вас по-разному. Каждый модератор – личность, и многие аспекты раскрываются не сразу, в каком-то сообществе у некоторых модераторов могут быть даже лояльные пользователи, которые будут защищать их, так же и могут образовываться группы недоброжелателей и стараться найти ваши уязвимые места.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Зависит от раздела или формата общения. От скрытого, до публичного. Формат меняет многое, на форуме не всегда удастся представить себя, а формат чата позволит этот аспект раскрыть сильнее, но и вопросы, задаваемые будут более острыми, нужно быть честным с собой, чтобы решиться на это. У меня есть две ситуации, на форуме Dota2 в техническом разделе я стараюсь представляться экспертом в области ИТ так как я по образованию и большому опыту системный администратор и вообще подкованный в ИТ сильно. Так что тут, наверное, образ суппорта, всем, кому я оказывал помощь лично, всегда её получили в полном объёме, это безвозмездное хобби. Так же отметил бы стиль плохой полицейский – хороший полицейский, это когда сперва выдаётся наказание по всей строгости, но затем переходя в личную беседу и выясняя причины поведения наказание смягчается или вообще отменяется, таким образом пользователь получивший лояльность, но осознавший свой поступок вряд ли будут ещё специально искать повода конфликтовать с вами. Стараюсь быть индивидуальным при модерировании и не имею привычки судить других. Хотя конкретную ситуацию могу проанализировать и сказать кто прав и почему, но нужен конкретный пример.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Думаю, не достаточно эффективна, так как, имея больше свободы, в другом месте я смог построить куда лучший формат общения, и я пытался донести до администрации мои мысли, но, видимо, риски им показались выше инициативности.



Плюсы: Привлечение не всегда адекватных пользователей, но тем же привлекая и адекватных которым «стало скучно» где-то ещё.

Минусы: Отношение к модераторам как обслуге, модераторы тут не получают ничего кроме оскорблений в свой адрес как правило, а заработать репутацию стоит очень больших усилий или лояльности к анклавам внутри сообщества. Перспективы из более жёсткой модерации, в одно время она была не адекватно жёсткой, сейчас не адекватно слабая, кадровые перестановки в администрации могут способствовать таким изменениям. Всё на самом деле зависит от того, как много готов времени этому посветить админ форума, думаю тут вопрос полностью стоит от стоимости оплаты его труда.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Полезность считаю полезным решением, жаль его убрали.

Плюсы: Можно проявить больше лояльности к лояльным пользователям, больше прислушиваться к мнениям других модераторов, имеющих нужный порог полезности, а также назначать в супермодераторы тех, чей порог полезности выше какого-то числа.

Минусы: Достойных назвать не могу... Злоупотребление? Ну, оно выявляется достаточно просто, аномальное поведение будет заметно, я считаю.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Сложно судить о судебной системе... О какой стране мы говорим? РФ? Тогда тут тоже есть свои формы, от мировой до уголовной, по-разному считаю. Но в целом не думаю, что такой тезис верный, может быть от всех ветвей по чуть-чуть, но в целом определённо нет. Думаю, в некотором виде автократия, непосредственный учредитель вялятся 100% правообладателем и может изменить, что угодно по своему усмотрению, а вот сообщения и соответственно темы сдаются пользователями и это уже общественное достояние, пользователи не должны иметь права удалять темы по своему желанию, ведь это может приносить пользу другим. Лучше всего подошла бы меритократия, я думаю, но таких мест я ещё не встречал... В демократию не верю.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

Моральные кодексы не установлены, правила систематически нарушаются.

Минусы: Слабая не дающая полного ответа при прочтении правил за что могут наказывать.

Плюсы: Не длинная, не утомит чтением даже не одарённых.

Опять же, тут зависит от воли администрации с средств потраченных на развитие. Буквально никто такой труд не возьмёт на себя бесплатно. Думаю, может, надеюсь в том, чтобы отчистить имя портала и ассоциаций его с местом где тебя скорее унизят/оскорбят, чем помогут.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Если за эти исследования платят или имеется материальная выгода, то да, на 100%, если это духовный порыв, то думаю на 50%. Слишком тонкие грани, слишком разные общества, слишком разные мнения, очень индивидуальный подход. Тем не менее, определённо полезные, не всегда можно правильно составить вопрос даже будучи администратором портала, если не проводить на нём буквально всё время, но если и делать так, то можно заработать лишних не доброжелателей и тех, кто будет считать вас другом, но если вы откажете в просьбе то он станет злейшим врагом, поэтому администрация уходит на задний план и будет вынуждена пользоваться такими услугами дабы понять собственную публику не имея точных оценочных критериев или понимая какие вопросы следует задавать для выявления таких вещей.

### **Интервью №7. Никнейм «Rivazar»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

– *Какие люди приходят в сообщество?*

– *Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*

– В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?

– Что пользователи создают в процессе своей деятельности?

Сообщество, о котором пойдет речь, это сообщество по игре Dota 2, dota2.ru некоторые считают одним из крупнейших сообществ, рекламируют как одно из крупнейших сообществ по Доте. Здесь есть разделы с новостями, со статистикой киберспорта и также самое важное, здесь есть форум, который является чуть ли не главной движущей силой этого сайта и, по сути, главной составляющей – соответственно, сообщество здесь по большей части, можно сказать формируется форумом, потому что те люди, которые приходят только ради Доты – они пойдут посмотрят раздел гайдов, раздел новостей, даже не столько на сайт придут, сколько найдут ссылки на сайт, когда они будут искать новости по Доте и уйдут молча. А вот именно сообщество, которое активно, которое взаимодействует, общается друг с другом – это, по моему мнению, именно в первую очередь форум. Есть, конечно, еще мемы, но мемы, можно сказать, часть форума. Какие люди приходят в сообщество? Разные. Кто-то приходит чисто ради Доты 2, или приходил изначально, кто-то просто по тематике Доты 2 случайно наткнулся на сайт, посмотрел, что здесь как, понравилось сообщество, понравился сайт, зарегистрировались и остались именно ради сообщества, именно ради комьюнити.

Как я уже и сказал, привлекает сама по себе тематика Доты 2, как и на большинстве сайтов по Доте 2, а остаются они из-за того, что им там сообщество нравится, форум нравится, то, как он устроен. В чем выражается активность сообщества? Здесь уже немного сложно, особенно с профессиональным развитием. В основном здесь 95% – это общение, как по теме Дота 2, так и по остальным темам. Самопрезентация? Даже не знаю. Самопрезентуют себя разве что вбросеры в таверне, которые создают различные идиотские топики, на самые различные тематики, в том числе и аморальные. Есть еще гайдеры, но гайды вроде как мертвы на сайте уже несколько лет. Совместная деятельность очень сильно хромает, что, допустим, мне не нравится. Я вот пытался как-то пропихнуть ранее совместную деятельность, но это наткнулось на стену апатии, стену индифферентности, совместная деятельность здесь крайне ограничена, в основном все сводится к общению. Игра и творчество есть, но их здесь буквально единицы, особенно творчество – какие-нибудь писатели, те, кто создает арты, или что-нибудь еще. В основном пользователи создают в процессе деятельности срачи, конфликты, рофлы – контент, который поднимает настроение, вводит в смех. В общем, срачи, негатив, позитив здесь являются, по сути, основой сообщества.

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

*Что их объединяет?*

Общество – да, сообщество – в теории, если смотреть в отрыве от контекста, можно сказать да. Но, допустим, если брать частности, тот же д2ру, я бы не сказал, что это нечто целостное. Скорее, это собрание отдельных индивидов, которые просто могут иметь общие интересы и цели, они пытаются вместе что-то создать целостное. Ключевое слово – пытаются.

Есть тут все – интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики, как я уже сказал, куча различных индивидов отдельных. Игроки постоянно обсуждают между собой как Доту, так и остальные игры, интеллектуалы создают различный как интеллектуальный, так и псевдоинтеллектуальный контент, шутники-хулиганы – это вообще составляющая часть практически любого интернет-сообщества. Креативщики отчасти, но это, скажем так, совсем крупинка маленькая. Деловые, наверное, тоже достаточно мало, хотя, в принципе да, некоторые занимаются здесь продажей вещей из Доты 2. Допустим, некоторые занимаются мошенничеством, что, в принципе, старается пресекаться. Но сам факт того, что люди пытаются, надеются, что их не поймают, что схемы сработают... Я бы сказал, все вместе. Что главное, что их объединяет? Атмосфера, я бы сказал, и общий интерес. Атмосфера – тебе приятно находиться в этом сообществе и тебе приятно в него возвращаться. Это примерно, как зайти в бар. Ты заходишь в бар не столько, чтобы попить пива, сколько, допустим, чтобы зайти туда с друзьями либо найти товарищей, которые туда точно так же заходят после работы или учебы. Объединяет эта площадка для объединения по интересам, привязанность к этой площадке, ты чувствуешь какое-то родство, спокойствие, уединение, или тебе просто приятно здесь находиться.

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Вообще, когда я впервые получил доступ к Интернету, увидел этих модераторов – не только на каких-то отдельных сайтах, в принципе, в общем, что из себя представляет модератор, что они делают. Они создают впечатление

полицейских, которые следят за общественным порядком. Но когда я начал заниматься модерированием на дота2ру, это скорее, как быть няней в детском саду, серьезно. Полицейские взаимодействуют с людьми, а люди разумные. Люди в интернете достаточно примитивные, либо они очень плохо запоминают рекомендацию. У каждого сообщества есть определённые правила, за которые оно не хочет заходить принципе, а также есть правила, которые определяет законодательство. Так что, модератор необходим в любом сообществе, люди в интернете будут стремиться создать ради веселья максимум хаоса, деструкции, не задумываясь о последствиях. Цель и функции – фильтрация контента, то что не хочет сообщество, и то, что не хочет законодательство.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

По себе могу сказать – я пошел просто потому что захотелось попробовать. Мне хотелось помогать людям, которым приходится разбирать бардаки. Кто-то просто по фану – прикольно, побуду модератором, потом такие уходят. Кто-то надеется подняться по модераторской лестнице и сесть на зарплату. Кто-то идет просто потому, что все друзья модератора. Качества – Бескорыстность, понимание, открытость, коммуникативность, неконфликтность. Модераторство не какая-то работа, которая требует серьезных умственных и деловых навыков, скорее, базовые социальные навыки, которые сориентированы на открытость, диалоговость и адекватность с добротой.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Самые разные. В основном, именно модератор – часть сообщества, такие же, как и рядовые члены, просто у них немного больше полномочий, поскольку им создатели сайта, скажем так, доверяют как адекватным, надёжным людям, которые могут делать немного больше для сообщества. А так, по сути, модераторы и обычные члены сообщества одинаковые, однозначные. Можно наблюдать все, кроме лидерства. Ты приходишь в сообщество не для того, чтобы вступить в культ, найти лидера, а ради фана, ради веселья, ради какой-то информации. Модераторы – такие же члены сообщества, как и ты, просто с чуть-чуть большими полномочиями. Бывает все из этого. Здесь у нас – да.

Каждый является личностью, его могут запомнить, его могут узнавать. Соответственно, вокруг него может сложиться репутация или определенное отношение. Ссоры, борьба, поддержка, заискивание – это все есть, было и будет в сообществе.

*б. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Три стратегии:

Первая стратегия — это «закинуть ноги на стол и попивать кофе». То есть, допустим, набрать какой-то минимум, чтобы просто оставаться модератором... Скажем так, те, кто регулярно это делает – я не особо понимаю, зачем они это делают? Просто чтобы общаться с другими модераторами?

Вторая стратегия – те, кто просто пытаются модерировать вообще все, что не привинчено – все замодерить. Эти люди собирают максимум по статистике модерирования за месяц, за год. Что ими движет? Либо аномальная фанатичность, либо им нечего делать, помимо модерирования. Есть те, кто сидят на сайте сутками и модерировать все, что можно.

Третья стратегия – модерировать ради поднятия по карьерной лестнице. Грубо говоря – стать повыше статусом.

Я общаюсь далеко не со всеми, и стили, кто как модерировать, я знаю еще меньше. Все стили, которые я знаю, я запомнил, потому что они мне не нравятся. Если я не знаю, как кто-то модерировать, то либо он модерировать нормально, либо он практически не модерировать, либо я с ним не общаюсь. Я не знаю хороших стилей, знаю только приемлемые или выше приемлемого стили, но не обращаю на это внимание. Кто не нравится? То, что сразу слетает с языка, даже думать не надо – модератор по имени Кременник. Я отношусь к нему относительно адекватно, даже несмотря на то, что я часто подшучиваю над ним. Он не то что плохо модерировать, модерировать специфически. Есть свод правил, но он его использует так, как он хочет. Если обсуждается острая тема с меньшинствами, просто само по себе обсуждение темы, новости какие-то, которые могут отдавать какой-то позицией, особенно если тема про чернокожих, сам автор поста ничего негативного не сказал, никакого расистского контента не вложил, просто мнение, которое не поддерживает все эти движения типа BLM в Америке, он сразу удаляет за расизм. Он удаляет темы за расизм, при том, что расизма в посте нет, ты просто демонстрируешь новость, которое выражает не согласие. Пост, как он сам аргументирует, провоцирует срачи на тему расизма, например, но самого расизма нету, он удаляет по правилу о расизме, что, для меня не понятно, как он приходит к

этому заключению. Есть правило – разведение конфликтов, которое работает в отношении таких тем, которые сами не нарушают, но очень потворствуют тому, чтобы начался срач на тему расизма, на тему меньшинств, где люди будут высказывать критические точки зрения, немного не приемлемые в нормальном обществе. Вместо того, чтобы удалить тему за провоцирование, он удаляет ее за расизм. А, это еще отдельная тема, его почерк – по правилам модерирования такие темы нужно удалять, а не закрывать. Они остаются, потому что модератору кременнику так захотелось. Почему не просто модератор? Он возглавляет раздел на форуме целый, и он является главной раздела, является одним из самых старых модераторов и юзеров. Помимо вот подобных случаев – которых 10% от того, что происходит, в остальные 90% он, скорее всего, нормально модерировал. Он часто исправляет маты и прочее абсолютно адекватно, без какой-либо своей отсебятины, но когда дело заходит именно про чернокожих и меньшинства – его просто «рвет», ему не достаточно даже против правил закрыть тему, вместо того, чтобы удалить. Он еще оставляет свое мнение, которое в правилах даже указано, флеймит – хотя я и не люблю англицизмы. Он закроет тему и оставляет последний пост в теме, который провоцирует, разжигает ненависть и конфликты. Проблема даже не столько в нем – был один модератор, который повыше был, на момент интервью он перестал быть администратором форума, оно есть, вторым лицом форума. Он всячески ему потворствовал, потому что сам его позвал – модератора кременник то назначают, то он сам уходит, то его кикают. Он отвечал, что его все устраивает, он его назначил, ему норм. Ну вот, «донормился», он не администратор, наконец-таки. Надеюсь, новый администратор с этим разберется – покровительство в лице администратора отсутствует, кременника кикнут, если он продолжит заниматься такой фигней. Второй – тот администратор, которого кикнули, по имени Тизик. Мне не нравилось не то, как он модерировал, а его отношение к комьюнити. Он просто абсолютно все воспринимал в штыки, был, по сути, как Брежнев. Чел сам себе на уме, не хочет никого слушать, абсолютно замкнутый и закрытый в себе, не приемлет критики и тех предложений, что его устроят. Очень сильно опирался на ирерахию. Меня поразило, как он однажды сказал – раз он стоит выше меня, он должен быть авторитетом. Как объяснить человеку, что авторитет должен быть не потому, что ты стоишь выше, а зарабатывается. Авторитет в какой-то степени ты получаешь с должностью позицией, от рождения, но этот авторитет – процентов 20 от твоего авторитета по жизни. Остальные 80% подвижны, они зарабатываются или теряются от твоих решений, действия, слов, заявлений, отношений с другими. И вот эти 80% у него отсутствовали, весь авторитет у него был потому что он занимал положения выше, у него было больше полномочий на сайте. И продвигал он таких же суперменов – просто «норм

челики», которым плевать на то, что происходит на форуме в сообществе, они сидят просто ради сидения. Из-за этого я часто врвался в конфликты, из-за чего меня называли каким-то чудом неадекватом. Остальные, кто мне не нравился, уже не модерировали. Была еще один модератор, Мае Боровски, это что-то с чем-то. Не приемлет ничего, что считает безнравственным, хотя тут ничего такого нет. Ну, у всех свои заскоки, у всех какой-то свой стиль модерирования. Если он не нарушает правила – он может быть, может существовать. Вот Тизик не нарушал правила, а кременник – нарушал, так что как-то так.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Если структурно, то существуют разделы, например, по Доте, где все обсуждается по Доте, есть раздел, где обсуждается все помимо Доты, есть раздел, где обсуждается Кс го, а все другие мелкие проекты грубо говоря в разном. Также есть иерархическая модель, где есть обычные модераторы, модераторы постарше и поопытнее, где модераторы занимают такую среднюю позицию, и дальше, собственно, глава раздела. Над главой только создатель сайта и его помощники-администраторы, которые имеют супер-полномочия. Насколько она эффективна? Она работает, она существует 10 лет минимум, все это время система работала, функционировала. Она работоспособная, жизнеспособная. Эффективная? Я считаю, что нормальная. В чем плюсы и минусы? Плюсы – в том, что она работает, минусы – по сути, есть модераторы, которые просто сидят в кресле и ничего не делают, точнее, делают по минимуму, по сути, есть предел месячной нормы, что тебе нужно сделать, и это количество, грубо говоря, набивается за 3-4 дня, остальные набиваются за 27 дней, так что это немного, как по мне, не правильно. Модераторы должны двигать сообщество вперед, а не просто быть частью сообщества. Которое сидит вместе со всеми и что-то обсуждает, иметь полномочия по очистке нежелательного контента. Перспективы по развитию – одна уже случилась, главный якорь сайта был смещен с должности, администратор Тизик, новый хочет что-то делать, посмотрим, что будет дальше, это уже обнадеживает, посмотрим, как будет дальше, по крайней мере, с тем, кто хочет что-то делать, можно работать. Раньше большинство инициатив упиралось в то, что никто ничего не хотел делать, а предыдущий администратор просто удерживал систему в рабочем состоянии, вместо того, чтобы улучшать, развивать, просто происходила стагнация. Как сейчас пойдет – посмотрим. Сообщество с каждым годом становится все меньше, потому что какие-то люди перестают играть в



Доту и у них теряется связь с комьюнити и им становится это не нужно, кто-то устаёт и ему это надоедает, кого-то банят, вот так становится меньше людей, плюс у сообщества сложилась репутация токсичного, не приятно находиться в нем, особенно это касается профессиональных игроков, так что перспективы туманны. Но если есть желание, то они существуют. Желание, я так понял, есть – дальше посмотрим.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Если с точки зрения набора кадров, система, вероятно, полезная. В остальном – это примерно, как ачивки играх, особо ничего не значит, кроме тех, кто ее получил. Существует и существует – не особо сильно помогает сообществу, потому что, рано или поздно, кто применял эту полезность для фана, или потому что им нравилось, это надоест, а фанатики, которых будет несколько процентов, ни на что не повлияют. Они не смогут принести подъем аудитории в плане развития. Система полезности должна что-то давать, а вот с этим большие проблемы. Большинство инициатив, которые предлагались, наткнулись на эту проблему. Как дать это так, чтобы людям было интересно? Большинство инициатив скатывались в банальность – дать премиум-аккаунт. Система полезности, я думаю, неплохо, особенно если набор модераторов основывать на полезности, потому что, когда просто рандомных челиков берут, либо они творят фигню и ливают через месяц – это не нормально. Но полезность должна давать что-то еще людям, чтобы у них был интерес, чтобы это была не просто система в вакууме, а была часть сообщества, которая работает на пользу сообщества, его развитие.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Я бы сказал, что модерирование, скорее, – это организация театра. Поддерживание театра в должном функционировании и обеспечение порядка в этом театре, его охраны. Модерирование даже нечего сравнивать с ветвями власти, потому что все это подразумевает сложные развитые структуры, безусловный однозначный комплиментарный свод правил, который является непререкаемой истиной. Так что, нет. Модерирование – просто организация

театра. У нас тут что-то автократичное. Юзеры мало на что влияют, их мнение может учитываться, но, в большинстве своем, это бред, так как большинству не интересно предлагать что-то полезное, они просто хотят прийти, посмеяться, и пойти заняться какими-то более важными делами.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

Оценить трудно, наверное, на 3+. Сборник костылей, сделанных лишь бы работало. Эффективна... ну она поддерживает определенный уровень порядка. Но стоит зайти в частности, так она или не работает, или работает по принципу «в правилах нет, мы додумываем сами»

Развитие? Сложно сказать. Ну, раз Брежнев (Тизика) сместили, шанс есть. Если бы ты спросил во время его администрирования, я бы однозначно сказал: «никаких шансов на развитие».

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Я вообще не вижу смысла в изучении деятельности модераторов. Они не функционируют отдельно от функционирования сообществ. Если сделать клуб по интересам, он будет функционировать также, как и интернет-сообщество, за исключением какой-то специфической технической части. Лично я не вижу смысла, их не зачем изучать. Если мне сейчас скажут, что практическая польза есть, эти исследования на что-то повлияли, на их основании получили какие-то данные – но сейчас с моей точки зрения, как я их понимаю, они бесполезные.

### **Интервью №8. Нинкейм «Tizik»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- Какие люди приходят в сообщество?
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?

– В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?

– Что пользователи создают в процессе своей деятельности?

1. Приходят люди, которые интересуются тематикой сайта, а именно игроки, которым интересна игра и они хотят узнавать о ней новости и общаться на её тематику

Новости, обсуждения, желание развиваться свой навык

Зависит от раздела, куда человек приходит, есть новости для поддержания интереса об игре, есть форум для общения и споров, есть мемы, видео и стримы для развлекательного контента

Вбросы создают

2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?

– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?

Что их объединяет?

Зависит от сообщества, у нас просто площадка об игре, здесь могут быть разные люди, не разделяющие интересы между собой, каждый может найти что-то свое и заниматься чем-то своим, не думаю, что их можно собрать всех в кучу и как-то охарактеризовать, только если игроками, хотя есть много и не игроков

3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)

Модератор нужен только в случае, если у сайта есть правила, которые нужно поддерживать, в чем и заключается его главная функция, поддержание порядка и соблюдение правил

4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?

Только интересом и желанием к этому занятию, в модераторах за последние 3.5 года моего пребывания на портале бывали разные люди, не все они были хорошие и обладали интересом, но от таких своевременно избавлялись

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

За определенные периоды времени складывались совершенно разные отношения, я, будучи админом, старался поддерживать атмосферу дружбы и позитива, как показала практика - это является лучшей атмосферой, как для модераторов, так и для пользователей. При этой атмосфере меньше всего ссор, несогласий и борьбы.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Только два основных могу выделить, это модератор, который бегаёт в каждый угол за поиском активности и модератор, который работает с интересом и занимается модерированием попутно общению на сайте. Второй тип самый лучший. Первый тип удалось победить, надеюсь больше не увижу такой стиль.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Всё эффективно, изобретать велосипед заново не стоит и наводить смуту в команде какими-то радикальными перестановками и изменениями, это на пользу не пойдет ни пользователям, ни модераторам.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Нейтрально, не вижу в ней большого смысла и не стал бы это называть «полезностью» точно.

9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Не, мы просто модеры, а не какие-то цари или что-то там

10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?

Если не брать в учет сами правила и что они запрещают, то система «легкое, среднее, тяжелое и грубое» нарушение довольно эффективна и предусматривает гибкость в наказании нарушающих правила пользователей, не вижу смысла трогать и отходить от этой концепции.

11. В рамках области исследования *Internet studies* ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?

А что там изучать, модераторы модерируют, а пользователи общаются, никаких особых и масштабных контактов для большинства из них между друг другом особо нет, всё равно от сайта к сайту модерирование будет варьироваться и меняться в угоду хозяина сайта и какое сообщество он хочет видеть у себя

### **Интервью №9. Никнейм «Richard Winters»**

1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?

– Какие люди приходят в сообщество?

– Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?

– В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?

*– Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

Наше сообщество представляет собой огромную группу людей. Не возьмусь их разделять по каким-либо признакам, т.к. считаю, что у нас обраны представители самых разных возрастов, национальностей, религий и иных групп населения.

Нашему сайту уже 10 лет. И основная масса пользователей пришла, на мой взгляд, в первые лет пять. Подавляющее большинство людей на сайте объединены одной вещью - игрой в Дота 2. Игра в это время набирала постепенно популярность, приходили новые игроки за советом или помощью, почитать какие-то тематические новости по этой игре или же поделиться с чем-то с другими игроками. Игра раньше часто менялась, появлялось что-то постоянно, и это создавало большое количество обсуждений. Ну и как бывает абсолютно в любом обществе – будь то рабочий коллектив или же просто очередь в десять человек на приеме у врача – люди начинают общаться. Сперва, на предмет «проблемы», которая заставила их появиться в одном месте, а после немного расширяя рамки общения, если опыт времяпровождения с этими людьми тебе показался позитивным. Со временем, узнавая кого-то лучше, ты привязываешься к этому обществу.

Изначально, большая часть, как мне видится, пришла именно за помощью по игре, поиском команды и т.д. А уже потом эти люди, привязываясь к сообществу, искали простого общения, делились музыкой и искали способы самовыражения. Ну или кто-то приходил за советом по житейским проблемам, некоторым было проще «обезличенной толпе» высказаться, чем искать совета среди близких людей. Игра игрой, но далеко не у всех игра занимает важную часть в жизни (таких, наверно, единицы). И, как всегда бывает, крутясь в каком-то сообществе, ты пытаешься обернуть его себе на пользу. Кто-то запускает трансляции и зазывает к себе людей, кто-то сочиняет музыку или рисует и ищет отзыв о своем творчестве, а кто-то просто провоцирует обсуждение какой-то острой темы и пытается играть на чувствах окружающих, получая от этого удовлетворения. Все это формирует свой особый микроклимат, порождает свою атмосферу и представляет собой единый организм.

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

### *Что их объединяет?*

Я согласен с этим утверждением. Назвать одним словом наше сообщество сложно, мне на ум приходит слово «кибергосударство», пусть и не в классическом понимании этого слова. Есть своя система управления, есть определенные правила, некий общий стиль общения, свои внутренние моменты (мемы), которые понятны лишь тем, кто является частью сайта. Тем не менее, юмор - важнейшая составляющая сообщества. Все любят юмор, все любят смеяться. Юмор - это хорошее настроение, а кто не любит хорошее настроение? Никто не упустит шанса отпустить какую-нибудь остроту при любом удобном случае. Многие с помощью юмора самоутверждаются, если можно так выразиться. А присутствующая система оценок позволяет оценить комментарий оценкой на любой вкус. Эти же оценки в благодарность за шутку поднимают настроение автору комментария. Юмор ценится, люди с хорошим чувством юмора всегда притягивают к себе окружающих и вызывают уважение. Поэтому, назвав наше сообщество «шутниками», вы вряд ли ошибетесь. При этом, юмор зачастую не только бывает добрым, но нередко комментарии, веселящие одних людей, создаются с целью оскорбить других. Злость и токсичность – бич современного интернета. Люди чувствуют свою безнаказанность, могут выплескивать свою злость по любому поводу, да и повод не всегда для этого нужен. Про токсичность можно говорить бесконечно, она просто есть и без серьезного вмешательства государства это, к сожалению, не искоренить.

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Как и в любом сколь-нибудь значимом по размерам сообществе, нужны строгие (или не очень) рамки, за которые нельзя выходить. Никто из нас не хочет быть оскорбленным или чувствовать дискомфорт. А также это мешает бизнесу, чем в первую очередь сайт и является для его владельца, при этом, разумеется, никто не запрещает владельцу любить сайт все душой и принимать в дискуссиях активное участие. В этом помогают модераторы, чаще всего на добровольной и безвозмездной основе. На сайте установлены определенные правила общения. В них нет ничего особенного, они лишь призывают быть «нормальным» человеком, никого не оскорблять и быть аккуратным в визуальном оформлении своих комментариев, чтобы другие люди чувствовали себя комфортно. Все как в оффлайн жизни. Только в оффлайне это контролируется разными службами и человека, нарушающего законы, наказывают «рублем» или же изолируют от общества. Также и на сайте,

модераторы ограничивают нарушителя от общения с обществом. Основная цель – поддержание порядка. Модераторы безусловно нужны. Они не допускают серьезных конфликтов - будь то личная неприязнь, либо будь то конфликты на политической или религиозной основе. Очень важно, чтобы человек не чувствовал себя оскорбленным или ущемленным. Как я уже говорил – все мы любим, когда у нас хорошее настроение.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

Многие, как мне кажется, идут в модераторы из любопытства. Я отношу себя к их числу. Мне было интересно посмотреть, как устроена работа сайта изнутри, какие люди работают над сайтом и получить какую-нибудь информацию о тех, кто сайтом управляет. Некоторые просто хотят приносить пользу, но таких, думаю, значительно меньше, и с ними все понятно. Как ни странно, еще меньше тех, кто приходит исключительно за властью. Быть модератором - значит пользоваться властью. Странная штука, на самом деле. Сам по себе эта власть не дает модератору никаких благ, особенно материальных. Но ты решаешь дальнейшую судьбу человека на сайте. Глобально, это может показаться смешно, тем не менее, это приятный процесс. Модераторы по положению выше других пользователей в нашем сообществе, при этом у них куда меньше возможностей для самовыражения. Если простой пользователь может высказывать свое мнение на острую тему свободно, боясь в худшем случае потерять доступ к общению на пару дней, то модератору такое общение недопустимо, т.к. это грозит потерей прав с риском стать объектом насмешек. Модератор обязан строжайше соблюдать установленные правила на сайте, а также проявлять максимальный нейтралитет в острых обсуждениях (хоть и далеко не у всех это получается), ибо каждое неосторожное слово обязательно заметят, и общество будет пытаться всячески на это указывать. Иными словами, модератор должен быть ответственным, морально устойчивым и максимально корректным в своих суждениях. У модератора должно присутствовать чувство справедливости, умение принять чью-либо точку зрения. И не менее важно, чтобы модератор хорошо знал сообщество, которое он модерирует. Без этого навыка неизбежны ошибки, за которые сообщество непременно будет пытаться отомстить, если можно так выразиться.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества,*



*вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Нужно понимать, что модераторы - такие же пользователи, они также принимают участие в обсуждениях, только к ним более пристальное внимание. Как и все люди в повседневной жизни, модераторы у каждого человека вызывают свои чувства. Есть те модераторы, которые являются авторитетными пользователями в глазах других. Особенно это чувствуется в технических разделах. Некоторым кажется, что модератор разбирается в каких-то технических вещах больше остальных, раз этот человек стал модератором. Так и должно быть в идеальном мире, но не всегда так на практике.

Есть пользователи, которые заискивают, помогают модераторам выявлять нарушения, активно пользуются функционалом подачи жалоб, а в обсуждениях нередко встают на сторону модераторов, даже если модератор не всегда прав.

Ссоры, как явление, - большая редкость. Многие модераторы избегают открытых конфликтов и крайне редко отвечают на негатив, избегая всяческого участия в подобных моментах. А несогласия с модераторами - явление постоянное. Если кому-то кажется, что с ним поступили несправедливо, то он непременно найдет поддержку среди остальных. Кто-то будет выражать свой протест шутки ради, но найдутся и те, которые в виду безнаказанности, будут изливать свою злость.

Но, в целом, отношение к модераторам положительное.

*б. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится, как модератор? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

В целом, я выделяю для себя две тактики. В каждой есть свои плюсы и минусы.

Первая – следовать исключительно «букве закона». Можно каждое сообщение пропускать через призму правил сайта. Удалять или редактировать сколь-нибудь отклоняющееся от правил сообщение, даже если это нарушение мелкое и незначительное. С точки зрения правил, модератор всегда будет прав, даже если эти правила не идеальны, а такое практически всегда. Невозможно правила подогнать под любую жизненную ситуацию или комментарий, и отсюда выходит минус - несправедливое наказание. По правилам модератор вынес верное решение, но пользователь его явно не заслужил по моральным меркам. Особенно, если в правилах есть двоякая трактовка, чем такой модератор может пользоваться. К примеру, я, будучи модератором на другой

крупной площадке, могу наказывать за «провоцирование». Очень туманный термин, под который можно подогнать любой комментарий. Можно провоцировать на оскорбление, на нецензурную брань, на троллинг, оффтоп и флуд, да на все что угодно. Под это наказание попадает огромное количество комментариев, которые сами по себе безобидны и не несут никакого негатива. Этим некоторые модераторы любят пользоваться, когда сомневаются в чем-либо.

Другая тактика – следовать моральным убеждениям в рамках правил. Такие модераторы просто поддерживают хорошую атмосферу, пропускают мимо глаз безобидный флуд и троллинг, просто стараясь сохранить здравую обстановку. Модераторы симпатизируют другим пользователям, но отсюда выходит тоже минус. Таким модераторам чисто психологически тяжело строго пресечь нарушения и накаляющуюся обстановку твердой рукой, т.к. никто не хочет никого обидеть, разозлить или расстроить. Потому что, если такой модератор резко меняет тактику своего модерирования, на него сразу обрушится шквал критики, буду обвинять в ненависти к пользователям и считать, что у него "подгорело".

Поэтому очень важно быть гибким, подстраиваться под ситуацию и, как я уже говорил, нужно обладать чувством справедливости.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Тут вряд ли можно много сказать. Правила подробные и затрагивают многие аспекты и ситуации, которые могут возникнуть. Правила созданы для того, чтобы каждый мог выразить свое мнение, не боясь быть при этом униженным. С этой задачей правила справляются. Модераторов много, и они знают свое дело, отношение к ним скорее позитивное, чем негативное. В этом плюс правил.

Но времена идут, общество меняется, возникают новые тренды, и меняется моральный облик в ту или иную сторону. Правила должны быть гибкими, подстраиваться под ситуацию, нужны постоянные изменения, чтобы быть актуальными. Если говорить о правилах конкретно на нашем портале - есть перспективы для улучшения. Но это мой субъективный взгляд. Например, я категорически против проявления любых оскорблений в сторону любого человека, даже если адресат оскорблений ни разу не слышал про наш сайт или, как минимум, не заходит на него, но потенциально может зайти. Да, я про профессиональных игроков и медийных личностей. Вокруг известных людей всегда идут обширные обсуждения, и, ясный день, не обходится без критики.

Многие не стесняются в выражениях и критикуют слишком жестко. Если бы такие слова были в адрес участника сайта, то обидчик непременно отправился бы в бан, но в случае с людьми, которые не заходят на сайт, это не работает. Да и как узнать, что медийный человек не заходит на сайт? Может, он заходит, но не афиширует этого. Вряд ли ему было бы приятно прочесть про себя гневную тираду в новости. Поэтому я в этом отношении настроен очень категорично и сильно сожалею, что мои слова не находят поддержки среди коллег по цеху, хотя мне кажется такое ужесточение очевидным и очень правильным.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Награда участников за какое-либо действие - это очень правильно и позитивно. Все мы любим, когда нас хвалят, поощряют и замечают наши успехи, пусть хоть и в виртуальном виде. Словам человека с высоким рейтингом всегда больше доверия и положительное отношение. Система наград отчасти заставляет пользователя снова и снова заходить на сайт. Высокий рейтинг доставляет моральное удовлетворение большинству. Этим пользователей знаю, к ним обращаются, а некоторые имеют свой авторитет в определенных вопросах. Есть и те, которые целенаправленно пишут абсурдные вещи, идут против общества, пытаясь получить отрицательный рейтинг. Для них - это как спортивный интерес. Люди любят писать чушь и следить за реакцией, постоянно маневрируя на грани. Поощрять пользователей - это очень важно. Также важно и отображать негативные реакции других участников, но не задевая их чувства. Даже такие показатели некоторым приносят удовольствие. Нужно отображать информацию о действиях. Статистика - это всегда интересно, а система оценок мотивирует людей создавать контент. Иногда негативные оценки могут злить пользователей, но думаю, что это частное явление и довольно редкое. В целом, минусов я не вижу.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Как я уже говорил, наш сайт - это своеобразное «кибергосударство». Да, можно провести параллель с авторитарной автократией. Есть владелец сайта - на сайте будет все исключительно исходя из его желаний. Никто и ничто не

сможет это изменить. Как владелец решил, так и будет. Модераторы лишь представляют его интересы, разделяют его взгляды или, по крайней мере, могут легко с ними смириться, даже если не согласны. Модераторы подчиняются правилам, установленным владельцем и следят за их исполнением в лице других пользователей. Модераторы в большинстве случаев не могут никоим образом повлиять на решение владельца. Если владелец сказал так, значит будет так. А пользователи максимум могут внести предложение, но оно никогда не будет принято, если владелец так захочет, даже если все будут в один голос утверждать, что так правильно и клясться покинуть сайт.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

Система правил на подавляющем большинстве площадок никогда не менялась и вряд ли будет меняться. Везде одно и то же, только меняются детали, учитывающие особенности конкретного сайта. Цель правил – создать комфортное дружелюбное общение, с этим они справляются. Плюсы и минусы не в самих правилах, а в людях, которые ими пользуются, в модераторах. Глобально я не вижу никаких серьезных проблем, связанных именно в ограничениях в правилах, поэтому я думаю, что меняться не будут. Но больше всего правила важны на старте проекта, ибо благодаря изначальной политике сайта, формируется общество, которое готово эти правила соблюдать. В первый год создается определенная атмосфера, которая будет с сайтом, вероятней всего, все его время существования. Переформировать это общество, перевоспитать его или хотя бы изменить вектор поведения - крайне трудно. Не уверен, что это вообще хоть кому-то удавалось. Поэтому правила в первую очередь играют важнейшую роль в начале существования, это тот момент, когда нужно правила продумать максимально хорошо, т.к. дальнейшие изменения чаще несут негативный отклик и отторгает пользователей. На старом сайте, который пользуется популярностью, что-то менять нужно максимально осторожно.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Считаю, что это не очень полезно. Вряд ли это найдет отклик в сердцах людей и изменит их поведение. Нельзя изменить поведение человека исследованием. Как я уже сказал выше, самое важное – это на старте установить те рамки, которые дадут то общество, которые владелец хочет видеть. Единственное только, если такие исследования помогут владельцу сформировать сообщество, помогут увидеть разные плюсы и минусы в политике сайта, но в любом случае, к таким вещам нужно относиться осторожно, ибо ни одно исследование не способно залезть в души людей.

### **Интервью №10. Никнейм «About»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- Какие люди приходят в сообщество?*
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*
- В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*
- Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

1. У нас СМИ, форум, база знаний и матч-центр – все посвящено компьютерной игре Dota 2. Какие люди приходят? На самом деле, совершенно разные – любых возрастных категорий, даже есть уже достаточно «возрастные» 30+ ребята, совершенно разных профессий, увлечений, и вообще, сейчас, наверное, даже приходят не только игроки в Доту, но и люди, которые хотят пообщаться на пространные темы – у нас для этого есть возможность.

2. Наверное, их привлекает, как я уже сказал, возможность пообщаться на любые темы, и у нас просто единственный крупный портал, который целиком и полностью посвящен Доте, а не киберспорту в целом, или большому количеству игр, это тоже играет свою роль.

3. Это 100% общение, потому что львиную долю портала занимает форум, и на форуме происходит общение. Это совместная деятельность вида «игра», потому что у нас часто люди собираются вместе, чтобы поиграть, и, в принципе, все, потому что никакие другие качества у пользователей мы не развиваем.

4. Что создают в процессе деятельности? Примеры достаточно мейнстримной интернет-культуры – что популярно сейчас в интернете, то на форуме у нас и отображается. Очень часто меняются волны тематик, и, если в мире происходит резонансное событие, оно обязательно найдет отражение у нас.

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*– Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

*Что их объединяет?*

1. На самом деле, с этим сложно не согласится, потому что это социологический факт – сообщество практически всегда состоит из людей, объединенных общими интересами и общими характеристиками, и они в своей сути образуют нечто целое, а если сообщество характеризуется не наличием чего-то одинакового, то это уже не сообщество – все девиантные поведения в лучшую или худшую сторону обычно убираются самими членами этого сообщества.

2. Игроки, шутники и хулиганы. Объединила их изначально одна игра – Дота 2. Сейчас их уже объединяет общая местная культура, просто какие-то рамки поведения не формальные, и, зачастую, на самом деле, это поведение не адекватное и не положительное.

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Модератор в любом интернет-сообществе нужен, потому что цензура – это не хорошо, но рамки люди должны знать, это как с государством и его законами, есть законы и те, кто следит за их выполнением. Ни одно сообщество в современном мире не может существовать без контрольных органов и законов, потому что через какое-то время оно скатится в хаос, на эту тему есть множество научных исследований. Поэтому модератор обязательно нужен для того, чтобы защищать общество от плохих перегибов девиантного поведения.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

Честно говоря, в модераторы идут совершенно разные люди. Как у нас и пользователи – совершенно разных интересов, социального статуса и возраста, так и модераторы у нас совершенно разного социального статуса и возраста. Почему эти люди? Наверное, потому что у них есть достаточно много

свободного времени, чтобы уделить его как хобби для улучшения функционирования портала, на котором они проводят много времени. Это как волонтеры в совершенно любой сфере. Конечно, сложно сказать, что у наших модераторов есть социальная позиция вида «привести интернет в порядок», но у них все равно есть желание как-то улучшить то место, где они по большей части обитают.

Стрессоустойчивость, потому что, во-первых, это интернет – в интернете все всегда негативно, во-вторых, у нас игра Dota 2, у которой сообщество считается самым негативным в мире, на модераторов выливается достаточно большое количество негатива, и модератор должен уметь не просто как-то сдерживать обиду, но и не высказывать негатив в ответ. Он должен быть сильным морально и выше всех этих бесполезных срачей в интернете.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Между членами сообщества и модераторами складываются все перечисленные отношения, и даже больше. Сообщество наше, и вообще любого интернет-портала, это мнение, отражение людских сообществ, и все те отношения, которые складываются в людских сообществах в реальной жизни, складываются и у нас. Кто-то жестоко выполняет свои модераторские функции, и, можно сказать, подчиняет свой властью пользователей, кто-то пытается быть своим, решать конфликты, и дружит с пользователями, потому что все модераторы – бывшие пользователи, и сейчас они тоже с одной стороны пользователи. Соперничество – да, потому что часто пользователь пытается доказать, что модератор не прав, а модератор – что он прав, и в своем видении правды они соперничают, пытаясь найти истину. Вражды – обязательно, потому что это идет из прошлого пункта. Модератор принимают решение, как трактовать наши местные правила, не все с этим согласны. Зависимости – тоже, потому что если бы не было модераторов, то форум, портал превратился бы не пойми в что, и многим пользователям это не нравится, подают жалобы, они сами нуждаются в том, чтобы за всякими нехорошими людьми вытирали их косяки, отклоняющееся поведение. Несогласие и ссоры, борьба бывают, конечно, поддержка – да, потому что иногда пользователи выбирают себе человека как бы «своего», который, по их мнению, очень хорош, ратует за юзеров, и они его всячески поддерживают. Заискивание – обязательно, потому что, если дружить с модератором, можно небольшие привилегии получать. Так что все вышеперечисленное есть, да.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится как модерирует? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Вообще, на самом деле, если выделять стили модерирования, я бы определил две категории. Первая – это строгая и попустительская. А вторая – это правильная и «косячная». Если мы говорим про первую категорию, то здесь строгая определяется тем, что модератор полностью следует правилам и не идет навстречу пользователям, то есть, он этакий карикатурный судья из фильмов, который действует только по букве закона, и никак иначе. А попустительский – это когда модератор наоборот, старается трактовать правила в сторону пользователей, и не наказывать там, где можно, и нужно иногда наказывать. А если мы говорим про вторую категорию, то здесь еще проще. В стаффе есть определенная повестка и внутренние распоряжения по поводу того, как надо модерировать. Если человек, пусть даже если он с этим не согласен, модерирует так, как надо в общем, то он придерживается правильной политики модерирования с точки зрения руководства, а если нет, то он определенно совершает некоторые ошибки, и это уже, если так можно выразиться, «косячный» стиль.

В стаффе остались мои ребята, которых вырастил полностью я, которые придерживаются моих взглядов и мне, естественно, нравится, как они модерируют, потому что это мои взгляды. Этим, отвечая на следующий вопрос, мне они нравятся. Мне не нравятся те, кто трактуют правила из раза в раз по-разному, и относятся к юзерам как к кому-то, кого нужно вытянуть, защитить, обласкать, не забанить, полностью сделать так, чтобы ему было невероятно комфортно, но так поступать нельзя – людей нужно наказывать, если они нарушают правила, а не придумывать всякую хрень.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Оцениваю ее эффективность как средний минус. Да, кто-то работает, да, все не совсем плохо, бывало гораздо хуже, но даже до среднего не дотягивает, много чего надо менять. Ее плюсы заключаются в том, что, хоть и с негативными последствиями она относительно стабильно работает, работала, все-таки, иногда, стабильность – это признак мастерства. С другой стороны, минус в том, что текущая система модерирования не позволяет portalу развиваться, как бизнес-проекту. Есть ли перспективы для улучшения и



развития? Да, конечно, ничего идеального в мире не существует, у всего есть перспективы для улучшения и развития, так что и у модераторской системы тоже.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Отношусь к системе «Полезности» сугубо позитивно. Да, у нее были минусы двух видов: во-первых, пользователи начинали бесконтрольно слать огромное количество не верных жалоб, просто потому что они хотели набить себе побольше циферок, а с другой стороны, модераторы могут лениться и ждать, кода прилетит жалоба, а не сами модерировать, но если настроит все правильно, это будет неплохим подспорьем для модераторов, когда им приходится тратить чуть меньше времени на поиск нарушений, а система начинает немножко саморегулироваться, по аналогии с гражданским обществом. Пользователи чувствуют свой вклад, свою ценность, что они – не просто разменные единицы интереса, а живые участники сообщества, может быть, они получают за это какую-то награду – и, соответственно, я считаю, что системе полезности быть на нашем портале.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Не разделил бы модерирование на ветви власти, потому что модератор обычно и законотворец, и исполнитель, и судья. Да, есть небольшие исключения в том, что правила пишет не каждый модератор, а только некоторые, и да, руководство может принять решение не в пользу модератора, если будет какое-то разбирательство, но, в основном, модератор – самостоятельная единица, они редко ошибаются, практически всегда правы, за редкими исключениями, поэтому я бы на ветви власти их разделять не стал. А вот провести параллель с текущими системами управления – да, это, безусловно, тоталитаризм, и так быть и должно. На портале есть правила, они должны соблюдаться, за этим следит надзорный орган – модераторы, разночтения запрещены. И, на самом деле, даже в такой строгой формулировке, наш портал очень либерален. На многих форумах и интернет-сообществах, если модератор с тобой что-то сделал, ты не имеешь права подать апелляцию, никак

вообще оправдаться, модератор всегда прав. У нас же есть инструмент для исправления тех 10% модераторских ошибок, которые всегда есть и будут, но в остальном – это тоталитарный стиль правления.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

Оцениваю систему правил на средний плюс, потому что она практически доведена до ума годами проб и ошибок. Да, некоторые вещи можно было бы поправить, переформулировать, потому что с литературными формулировками и научными определениями всегда было грустно, нужно будет это исправить, и это будет исправлено чуть попозже, а в остальном, если в общем, правила не слишком громоздки, достаточно информативны, практически не допускают разночтений, кроме некоторых исключений типа глупых и абсурдных тем, что выбирается на усмотрения модераторов, но для таких случаев у нас есть пометка, что администрация может принимать решения на свое усмотрение и никому их не объяснять, что, в принципе, покрывает все недочёты. В современных условиях она достаточно эффективна, но нет предела для совершенства – надо, чтобы было более эффективно, это как раз те разночтения и формулировки, которых быть не должно. Будет развиваться в направлении конкретизации и формализации правил.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

Я не считаю, что пользователи и модераторы – это интересная тема для изучения. Также я совершенно не согласен с тем, что эта тема достойна быть изученной, просто потому, что в современной науке изучается огромное количество шлама, которое вроде бы можно изучать, а вроде бы и зачем? Пользователь и модератор – это уже, по большей части, устаревшие формулировки. Да, они необходимы, и они сейчас используются, но сами по себе форумы, где пользователь и модератор взаимодействует, отпадают, и, соответственно, со временем эти категории тоже скоро отпадут. Проводить исследования для того, что скоро уйдет в историю – по мне не рационально. Будут ли они полезными? На самом деле, они могут быть полезными в том

ключе, если отношения будут изучаться в рамках социологии контекста общества. То есть, форумные порталы, пользователь и модератор как отражение политических отношений в любом живом обществе – например, государстве или каких-то социальных группах, сравнение, как пользователи разных социальных групп ведут себя в интернете – это интересно, потому что поведения в интернете, как известно, очень зависит от того, как складывается реальная жизнь. Их необходимо изучать с точки зрения социологии и контекста отражения реального общества.

### **Интервью №11. Никнейм «Dypree»**

*1. Расскажите немного о сообществе Вашего портала: что оно собой представляет?*

- Какие люди приходят в сообщество?*
- Как Вы думаете, что их привлекает? Почему?*
- В чем выражается активность вашего сообщества: общение, самопрезентация, совместная деятельность, игра, творчество, профессиональное развитие ....?*
- Что пользователи создают в процессе своей деятельности?*

- В наше сообщество приходят геймеры или околгеймеры, как-то связанные с дотой 2 и другими играми. Новые пользователи появляются не только благодаря игре в игру, путей прихода на сайт много.

- Каждого привлекает свое. Дотер может искать единомышленников/сопартийцев, нубодотер может искать совета, геймер 25 лет может искать живое сообщество сверстников, закончивший универ может искать совета у более опытных людей молодого поколения и т.д. и т.п.

- Общение, возможна совместная деятельность (организуют сами пользователи)

- Что-то вроде площадки доверительного общения по интересам (особенно в частности по доте) и общим темам среди миллениалов

*2. Сообщество – это не просто собрание отдельных, мало связанных между собой индивидов. Это нечто целостное, единый организм, который обладает собственными характеристиками. Вы со мной согласны?*

*–Если согласны, то как, каким словом можно определить (назвать) Ваше сообщество: интеллектуалы, игроки, шутники, хулиганы, деловые, креативщики..... – опишите в двух словах. Что в них главное?*

*Что их объединяет?*

Совершенно согласна.

Думаю, сообщество нельзя назвать ни одним из предложенных слов. Сообщество всегда разношерстно и определить по процентам, кто есть кто, сложно. В целом, могу сказать, что условных интеллектуалов в любом сообществе меньше большинства. На мой взгляд, в современном д2ру самые крупные группы — это игроки, шутники и деловые (их стало больше, т.к. часть людей подросла, закончила институты и т.д.).

Главное — возможность «свободовыражения» на уровне своего возраста, свобода обмена опытом.

*3. Какую роль в формировании и функционировании сообщества играет модератор? Нужен ли он вообще? Если нужен, то для чего? (цели, функции)*

Модератор поддерживает комфортную атмосферу общения людей на форуме. Так называемый «комфорт» формирует само сообщество (а еще значительные мазки делает спонсор площадки общения), определяя какое поведение является адекватным, а какое нет. Модератор нужен для того, чтобы беспристрастно и гуманно поддерживать соблюдение правил, которые и создают тот самый «комфорт», и удовлетворяют взглядам спонсора (в нашем случае это Аддский). Должна заметить, что не все правила д2ру работают в унисон с «комфортом», но это уже отдельная тема.

*4. Кто идет в модераторы? Почему именно эти люди? Какими качествами (талантами – личностные характеристики, навыками – что-то, чему можно научиться) должен обладать модератор?*

Туда идут разные люди. Начиная от тех, кому банально скучно и заканчивая теми наивными, которые мечтают «все неправильное исправить на правильное».

Я считаю, что для работы модератором не нужно иметь большого количества качеств. Их несколько, главными считаю два - любопытство и стремление поддерживать свободу слова людей. Всей остальной «кухне» любого конкретного форума можно научиться, адаптироваться.

*5. Какие отношения складываются между модератором и членами сообщества? Отношения лидерства и подчинения, дружбы, соперничества, вражды, зависимости. Бывают ли: несогласие с модератором, ссоры, борьба, поддержка, заискивание и т.д.*

Вражда это первое что придет на ум, т.к. большинству модератор не интересен, т.к. большинство очень мало нарушает, а если нарушает, то извлекает что-то из своих действий. Есть меньшинство, которое по какой-либо причине с модератором не согласно и часто по разным причинам у этого меньшинства развивается вражеское отношение к модераторам (причем виноваты могут быть как обе стороны, так и одна). Ссоры, борьба, поддержка, заискивание - все это нормальные явления, в разных соотношениях имели и имеют место быть всегда.

Из списка слов в пункте 5 я бы убрала «лидерство». Модератор у нас не лидер, т.к. не ведет никаких проектов/игр (как правило). Ну т.е. лидерствовать не в чем. Есть понятие авторитетов в виде старых модераторов или админов, которые понимают основную аудиторию, но это уже другое.

*6. Какие стратегии (стили) модерирования вы можете выделить? Есть ли кто-то, кто вам нравится как модерировать? Чем его стиль вам нравится? Кто не нравится? Чем его стиль вам не нравится?*

Не выделяю никогда никаких стилей и стратегий модерирования. Ты либо заботишься и любишь форум, либо нет. Когда ты заботишься, то ты стараешься быть справедливым, гуманным, стараешься критически мыслить. Все остальное дело техники и опыта.

*7. Оцените существующую систему модераторов на вашем портале. Насколько она эффективна? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Есть ли в ней перспективы для улучшения и развития?*

Система старая и адекватная. В сущности, на успех работы модераторов «система модераторов» как таковая почти не влияет. Такая уж я не любительница иерархий и прочего. Важны 2 вещи: какую атмосферу поддерживают модераторы и какие на них люди.

За хорошую работу хороших людей я бы предусматривала больше наград разве что.

*8. Как вы относитесь к системе «Полезности»? Какие плюсы или минусы привнесло данное визуальное отображение вклада участника в жизнь сообщества?*

Единственный плюс от полезности вижу в том, что эта система популяризовала жалобы, что облегчает модераторам работу. А в целом, данный вид отображения вклада участника в жизнь сообщества слишком неоднозначен. Та

же система персональных медалек мне нравится намного больше, но это только мое мнение.

*9. Иногда говорят, что модерирование включает в себя законодательную, исполнительную и судебную ветви власти? Можно ли провести параллель с существующими системами управления (демократия, автократия, монархия, другое)?*

*Вы с этим согласны или не согласны? Почему?*

Модерирование почти никогда не включает в себя законодательную ветвь власти. По крайней мере в последние годы. Уже почти все оптимально придумано и устаканено в сообществе, ему более 10 лет. Оно лишь медленно эволюционирует под влиянием взросления людей и новостей из внешнего мира. Но не думаю, что придумают что-то принципиально новое.

Когда я была админом, то старалась поддерживать демократию среди подчиненных, а также любила (да и чего греха таить - люблю) споры на разных уровнях. Спор позволяет подвергнуть свою позицию контраргументам, что поддерживает в форме мою способность критически мыслить. Нередко было так, что я могла, будучи админом, спорить часами с новеньким модератором, объясняя ему суть на вид странного правила д2ру (а таких много было, и до сих пор есть, для ряда людей). Это полезно для обоих.

В чем-то я была автократична, и это нужно иногда, чтобы демократия не работала во вред репутации форума. Например, когда вбросер создает по кд выхода из бана тупые темы на д2ру, я не методично выдавала ему каждые 3 дня по 10 баллов + бан, а могла накинуть в 2 раза больше баллов и РО. Особо плохих банила пермачом. Такова уж традиция у модераторов д2ру, что они бывали мягкими и мыслили так «ну вот, очередная тупая темка, очередной бан, вот я сделал свое доброе дело на сегодня. Посмотрим, что будет через 3 дня».

В общем, нужно решать проблемы подходящими методами, а не пускать по течению реки их.

*10. Оцените существующую систему правил (включая систему моральных кодексов) на вашем портале. Насколько она эффективна в современных условиях? В чем заключаются ее плюсы и минусы? Будет ли она развиваться? Если да, то в каком направлении?*

Тут кратко. Я – за свободу мнений, за обсуждение политики, за идею «любая идея может быть неверной и любая идея имеет право на существование» и все прочее, что из этого вытекает, но ОБЯЗАТЕЛЬНО в рамках адекватного общения в сообществе. Но мы живем в России (в текущей).

Этим многое сказано. Так что хотеть много можно чего, а блок ресурса все-таки важнее.

А еще Аддский видит в портале свою мечту иметь площадку, где будет много киберспортсменов, и вообще довольно строгий моральный человек, так что в направлении свободы правила двигаться, на мой взгляд, еще долго не будут.

*11. В рамках области исследования Internet studies ученые изучают деятельность пользователей и модераторов. Видите ли вы в этом рациональное зерно? Будут ли такие исследования полезными, или же, наоборот, бесполезными, или даже вредными? С вашей точки зрения, как их необходимо изучать?*

На мой взгляд, модератор не сильно выделяющееся должностное лицо, чтобы быть достойным отдельного изучения. Но мб это я просто многого не знаю. У модератора много параллелей из реала, по ним в 20 веке делались разные исследования.