

5. Котляров ИВ, редактор. Белорусское общество в контексте цивилизационно-культурного кода: социологическое измерение. Минск: Беларуская навука; 2017. 392 с.
6. Булынько ДМ, Ротман ДГ, редакторы. Ценностный мир современного человека: проект «Исследование европейских ценностей», волна-2018. Минск: БГУ; 2019. 191 с.

ЭТАПЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ МОДЕРАТОРОВ В ВИРТУАЛЬНОМ СООБЩЕСТВЕ ПРАКТИКИ

Е.И. Жешко

*Белорусский государственный университет,
Ул. Кальварийская, 9, 220004, Минск, Беларусь
yahor.zheshka@gmail.com*

Научный руководитель: Ефимова Н.В., кандидат философских наук, доцент

В современном информационном обществе виртуальные сообщества практиков играют важнейшую роль при обмене знаниями и совместном обучении. В этих сообществах модераторы становятся ключевыми фигурами, формирующими путь развития сообществ и способствующими взаимодействию индивидов. В ходе анализа и интерпретации данных исследования было установлено, что модераторы проходят через три основных этапа в процессе своего профессионального развития: этап адаптации, этап экспертной модерации и этап курирования сообщества, а также выявлены особенности данных этапов.

Ключевые слова: виртуальное сообщество; модераторы; практика; этапы; кураторы.

В современном информационном обществе виртуальные сообщества практики становятся местом, где индивиды могут обмениваться различными ресурсами, в том числе знаниями и информацией, а также заниматься совместной деятельностью, в том числе и взаимообучением [1]. Данные сообщества становятся пространством сбора историй и лучших и худших проявлений практического опыта индивидов. Участники виртуальных сообществ используют данный опыт друг друга в качестве обучающего ресурса [2]. Исследователи обнаружили, что появление и развитие системы модерации становится основной чертой современных виртуальных сообществ [3, с. 125]. Модератор становится ключевой фигурой, которая определяет будущее направление развития сообщества, направляет и охраняет его [4]. Так, модератор берет на себя полномочия по

решению конфликтных ситуаций путем блокировки или выдачи ограничений нарушителям, оформлению правил и помощи пользователям, в результате чего способствует улучшению условий существования виртуального сообщества, играет решающую роль в поддержании гармоничного функционирования и повышении благосостояния виртуального сообщества. По итогу, модерация становится новым важным полем для изучения [5]. Наибольшее внимание научного сообщества привлекают такие темы, как предотвращение нарушений до их свершения, механизм наказаний после нарушения, а также влияние наказаний на пользователя [6]. Вместе с этим, следует отметить, что в данный момент число работ в этой области не охватывает весь необходимый спектр вопросов, связанных с ролью модератора в виртуальном сообществе. За пределами внимания ученых в большинстве случаев остается сам модератор и его характеристики – например, такие вопросы, как особенности становления модератором, обучение и адаптация модераторов, его влияние на развитие сообщества [7]. В связи с этим, в рамках данной работы будет затронута тема профессионального становления модератора. В качестве метода сбора информации было выбрано экспертное интервью, позволяющее получить актуальную и достоверную уникальную информацию о явлении от специалиста, обладающего как теоретической подготовкой, так и опытом практической работы в данной области. Доступная выборка из десяти экспертов была сформирована путем набора респондентов в виртуальных сообществах практики мессенджера Discord.

Этап адаптации. На данном этапе модераторы начинают свое знакомство с правилами, наблюдают за тем, как эти правила применяют в практике более опытные коллеги, а также приступают к работе сами под руководством куратора или более опытного коллеги-модератора. Список основных обязанностей, по мнению экспертов, является общим для всех этапов развития модератора: обеспечение соблюдения правил сообщества, применение справедливых наказаний в случае нарушений со стороны пользователей, содействие конструктивным дискуссиям (является опциональным вариантом – в некоторых сообществах модераторы не являются консультантами), построение и поддержание отношений с пользователями. Чаще всего модераторы на этом уровне следят за соблюдением правил только в одном сообществе. Существует три

основных стиля поведения модератора на этом этапе – «консультационный», когда модератор спрашивает у своих более опытных коллег советы по необходимым вопросам, а также «самоуверенный», когда он, ознакомившись с правилами, приступает к самостоятельному модерированию с минимальным числом консультаций или не прибегая к ним вовсе. Первый случай ограничивает модератора в развитии собственной экспертности, ведущей к достижению следующего этапа модерирования, тогда как второй стиль, по мнению экспертов, является более деструктивным, поскольку приводит к наличию нарушений со стороны модерации. При грамотном развитии и соблюдении баланса между этими стилями модерирования проявляется третий «сбалансированный тип», в котором акцент уделяется важности самообучения – кураторы предоставляют новым модераторам информационные ресурсы, которые необходимо изучать самостоятельно, а затем пробовать применять их в конкретной ситуации, тогда как консультации с кураторами становятся все более редкими. Следует отметить, что в течение первых трех месяцев наблюдается наиболее высокий отток модераторов – они решают, хотят ли продолжать заниматься данной деятельностью или же нет. Для перехода на следующий этап модератору необходимо выполнить три условия: высокий уровень знакомства с правилами, умение правильно их интерпретировать под конкретную ситуацию в большинстве случаев, низкий уровень ошибок в процессе модерирования, отсутствие нарушений при общении в виртуальном сообществе. По мнению экспертов, в среднем данный процесс перехода происходит в течение года работы в позиции модератора, при высокой «текучке кадров» данный переход случается после полугода нахождения на должности модератора. По итогу, переход к этапу экспертного модерирования происходит после того, как модератор начинает принимать правильные самостоятельные решения по большинству вопросов.

Этап экспертного модерирования. Данный этап пути развития модератора характеризуется полной автономностью индивида в рамках его служебных обязанностей. По мнению экспертов, экспертам непозволительно совершать какие-либо ошибки в работе. Также, в отличие от своих более младших коллег, эксперты не должны «лишний раз закрывать глаза на ту или иную ситуацию», в случае, если им недостает

компетенции в принятии решения. Для того, чтобы не допускать подобных ситуаций, модераторам необходимо стремиться к постоянному обучению и совершенствованию своих навыков в области управления сообществом. Также на этом этапе модераторы начинают знакомиться с инструментами модерирования на более высоком уровне. Это связано с тем, что эксперты курируют больше сообществ или более крупные и активные сообщества в целом, что требует от них большего объема взаимодействия с пользователями и управления контентом. В таком случае в работе они применяют все большую автоматизацию. Поскольку на данном уровне эксперты-модераторы уже хорошо знакомы с правилами сообщества, они могут оказывать помощь кураторам в обучении новых модераторов: «Это те самые нянечки в большой семье, которые проводят огромное количество часов с детьми родителей, которые в свою очередь вечно заняты работой». В список обязанностей модераторов-экспертов также добавляется обсуждение в принятии решений, касающихся изменений правил сообщества и других важных вопросов. Следует отметить, что их мнения схожи с консультациями, поскольку конечное решение всегда остается за кураторами и администратором. При этом, по мнению экспертов, эксперты должны обладать более высокой компетентностью в разрешении конфликтов и разбираться в сообществе, которое они модерировать, на более высоком уровне – например, модератор раздела Artificial Intelligence должен понимать, о чем общаются пользователи, чтобы грамотно определить нарушение – например, флуд или флейм. На этом этапе у модераторов формируется собственная философия модерирования сообщества. В целом, на основании ответов экспертов, можно выделить несколько типов и подтипов стилей модерирования.

1. По отношению к пользователям:

Строгий стиль – модератор-эксперт старается трактовать правила не в пользу пользователей.

Мягкий стиль – модератор-эксперт старается трактовать правила в пользу пользователей.

Нейтральный стиль – модератор-эксперт придерживается баланса в своих суждениях.

2. По конечным результатам модерирования:

Правильный стиль – модератор-эксперт придерживается правильной общей политики модерирования с точки зрения руководства.

Ошибочный стиль – модератор-эксперт придерживается неверной общей политики модерирования с точки зрения руководства.

3. По отношению к правилам:

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

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

4. По отношению к portalу:

Заботливый стиль – действия модератор-эксперта направлены на заботу о portalе, его благо и развитие.

Беспечный стиль – действия модератор-эксперта игнорируют интересы или вредят portalу.

5. По типу отношения к модерированию:

Гиперактивный – модератор-эксперт посвящает все свое свободное время работе.

Сбалансированный – соблюдает грамотный баланс между модерированием и общением на portalе.

Инактивный (неактивный) – модератор-эксперт не исполняет свои обязанности.

В случае успешной работы в данной должности в течение двух лет, хороших рекомендаций от коллег, а также наличия вакантной должности, эксперт может стать куратором.

Этап курирования модераторов. Кураторы занимают лидирующие позиции в своих сообществах. Кураторы (с одобрения администратора – владельца сайта или его представителя) определяют видение и цели своих сообществ. Ставя четкие задачи, кураторы создают основу для роста и развития сообщества. Кураторы активно поощряют сотрудничество между модерацией и пользователями и продвигают полезные на их взгляд инициативы. Кураторы активно помогают в адаптации и обучении новых модераторов в случае необходимости, способствуют созданию атмосферы сотрудничества и поддержки в команде модераторов. Они признают и

ценят вклад пользователей, оказывают поддержку и дают рекомендации, а также формируют чувство принадлежности к сообществу.

Таким образом, виртуальные сообщества практики становятся важным местом для обмена знаниями и информацией в современном обществе. Модератор становится ключевой фигурой в данных сообществах. В ходе анализа и интерпретации данных исследования было установлено, что модераторы проходят через три основных этапа в процессе своего профессионального развития: этап адаптации, этап экспертной модерации и этап курирования сообщества. Именно на последнем этапе модератор в полной мере может определять направления развития сообщества. Выявленные особенности пути становления модератором дают ценную информацию для людей, стремящихся взять на себя эту роль, а также для исследователей, стремящихся углубиться в тему исследования их роли в виртуальных сообществах. В рамках дальнейших исследований необходимо глубже изучить природу модерации в виртуальных сообществах и ее влияние на динамику сообщества и итоги его практики.

Библиографические ссылки

1. Hiltz S. R. The Network Nation: Human Communication via Computer (Revised Edition) /S. R. Hiltz, M. Turoff. – Massachusetts : Cambridge, 1993. – 589 p. Hyder, N., Adcock, A., & Brown, D.
2. Adcock, A. An overview of virtual communities of faculty practice / A. Adcock, D. Brown, N. Hyder // Journal of Educational Research and Practice. – 2020. – Vol. 10. – P. 420–426.
3. Regulating Behavior in Online Communities / S. Kiesler [et al.] ; ed.: R. Kraut. – Massachusetts : The MIT Press, 2004. – 328 p.
4. Moderator engagement and community development in the age of algorithms / J. Seering [et al.] // New Media & Society. – 2019. – Vol. 21, № 7. – С. 1417-1443.
5. Cai, J. Understanding Moderators' Conflict and Conflict Management Strategies with Streamers in Live Streaming Communities / J. Cai, D. Y. Wohn // Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, Hamburg, April 23-28, 2023 / Association for Computing Machinery ; edited by A. Smidth (editor-in-chief) [and others]. - New York, 2023. - P. 1–12.
6. Cai, J. After Violation But Before Sanction: Understanding Volunteer Moderators' Profiling Processes Toward Violators in Live Streaming Communities / J. Cai, D. Y. Wohn // Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction, New York, October 18, 2021 / Association for Computing Machinery ; edited by A. Smidth (editor-in-chief) [and others]. - New York, 2021. - P. 1–25.
7. Seering, J. Moderator engagement and community development in the age of algorithms / J. Seering [и др.] // New Media & Society. – 2019. – Vol. 21, № 7. – P. 1417-1443.