

УДК 004.7

doi: 10.18101/1994-0866-2016-6-134-141

**МОДЕРАЦИЯ И «ПАССИВНЫЕ» ПОЛЬЗОВАТЕЛИ В ПРАКТИКЕ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛОКАЛЬНЫХ ИНТЕРНЕТ-СООБЩЕСТВ**

© Скуратов Алексей Борисович

кандидат социологических наук, доцент

кафедры интегрированных маркетинговых коммуникаций и брендинга,

Уральский федеральный университет

Россия, 620048, г. Екатеринбург, ул. Мира, 19

E-mail: alex-skuratov@ya.ru

В статье рассматриваются стратификационные аспекты функционирования сетевых социумов, в частности дается характеристика особенностей существования модерации в локальных интернет-сообществах. Изучение проявлений различных аспектов модерации в виртуальных группах базируется на практическом социологическом исследовании, целью которого стал социально-стратификационный анализ локальных интернет-сообществ, существующих в киберпространстве крупных российских городов<sup>1</sup>. В результате обобщения теоретических положений и обработки получен-

---

<sup>1</sup> Анализ страт локальных интернет-сообществ крупных российских городов базируется на результатах эмпирических исследований: 1) Исследование, осуществленное автором в 2015 г., имело основной целью проведение анализа стратификационной структуры виртуальных интернет-комьюнити. Автор задействовал два основных метода: интернет- и экспертный опросы. Объект исследования — члены действующих в киберпространстве виртуальных интернет-сообществ, локализованных в пределах крупных российских городов. Предмет исследования — мнения участников локальных виртуальных коллективов о специфике стратификационной структуры интернет-комьюнити, присутствии в них стратификации, наличии экспертов и сетевых лидеров, особенностях взаимодействия представителей различных страт. Экспертами выступили администраторы и модераторы существующих виртуальных интернет-сообществ, предметно локализованных в Омске, Екатеринбурге, Березниках, Челябинске, а также опытные участники локальных интернет-комьюнити в этих городах. В совокупности в экспертном опросе участвовали 9 модераторов. Прямое участие в деятельности локальных виртуальных сообществ, компетентность и осведомленность по обозначенным темам сделали мнения экспертов особенно значимыми. С целью прояснения стратификационной структуры со стороны обширного круга участников виртуальных интернет-комьюнити был задействован социологический стандартизированный online-опрос. В исследовании участвовали представители различных локальных интернет-комьюнити, функционально локализованных в пределах Челябинска, Омска, Березников, Екатеринбурга. К исследованию были привлечены как наиболее опытные участники-эксперты, так и недавно вступившие в локальные интернет-сообщества участники. Объем выборки составил 345 человек. Тип выборки интернет-опроса: стихийная. 2) Вторичный анализ данных социологических исследований, проведенных зарубежными и отечественными авторами: результаты исследований интернет-компаний Рамблер и Яндекс, данные компании «Enterpulse», отчеты research-компаний «eTForecast», исследования фонда «Общественное мнение» и рабочей группы «ЕИТО Task Force», а также труды отдельных исследователей:

ных данных автор приходит к выводу, что в любых локальных комьюнити, даже в тех, где модерирование осуществляется самими пользователями, наличествует стратификационная шкала, по которой реализуется ранжирование пользователей. Многообразие всей системы критериев статусно-ролевого расслоения, навыки участников сообщества по применению этих критериев оказывают влияние на степень использования формальными и неформальными лидерами сетевого сообщества прав модерации, и влияют в конечном счете на управляемость интеракций внутри виртуальной группы. Тезисы статьи возможно использовать при осуществлении социально-философского и социологического анализа явлений, вызванных развитием сети Интернет.

**Ключевые слова:** модерация, виртуальное сообщество, интернет-сообщество, стратификация, информационное общество, пассивные пользователи, социальная структура.

Абсолютное большинство локальных интернет-сообществ проходят модерацию. Таким образом, в каждом из них наличествует актер, именуемый «модератором», который отслеживает посылаемые на форуме информационные сообщения. «Модератор (от лат. *moderor* — сдерживаю, умеряю) — индивид, обладающий более широкими правами по сравнению с рядовыми пользователями на публичных сетевых ресурсах (чатах, форумах, эхоконференциях), в частности хотя бы одним из прав: правом удалять чужие сообщения; правом подвергать редактированию чужие сообщения; удалять web-страницы пользователей; смотреть их личную переписку и пароли (применяется крайне редко). Термин “модератор” отражает права, но не поведение лица, наделенного этими правами. Модератор отвечает за соблюдение пользователями установленных норм поведения» [1].

С точки зрения Д. Салмона, модератор — это актер, который реализует контроль над электронными взаимодействиями в рамках сетевого сообщества [2]. При этом в большинстве локальных виртуальных групп наличествуют специальные разделы, в которых модерирование практически не осуществляется. «В нашем интернет-сообществе (Омском форуме) модераторы утверждают, за исключением модератора раздела А. Д. — Аццкая Демократия — «ветка» форума, в которой господствует демократия и редактор-модератор выбирается всеобщим голосованием. Некоторых пользователей, которые не умеют или не хотят себя правильно вести, на форуме не банят, а прописывают их в разделе Аццкая Демократия, и тогда эти члены интернет-сообщества не могут публиковать сообщения ни в каких других разделах форума, кроме этого одного. Такие меры воздействия применяются к тем, кто любит вмешиваться не по делу, а в первую очередь к тем, кто переходит на личности или хамит», — из интервью Максима Лягова, модератора Омского форума (Омск).

При этом необходимо отметить, что одним из самых используемых терминов, применяемых модераторами, является заимствованный термин «бан». «Бан (англ. *ban* — запрещать, объявлять вне закона) — один из принятых в Интернете способов контроля за действиями пользователей. Как правило, бан заключается в лишении или ограничении каких-либо прав пользователя (на созда-

ние/отправление новых сообщений или создание новых тем на веб-форуме, на отправку сообщений в чате, на комментирование в блогах и др.). Возможность введена в целях оградить интернет-сообщество от троллей, спамеров, вандалов и прочих лиц, чьи сообщения вредят продуктивной работе ресурса. Бан обычно действует в рамках одного веб-сайта. Действия, влекущие за собой бан, устанавливаются владельцами этого сайта. Понятия «бан» и «баннер» не взаимосвязаны. Бан бывает временным и постоянным. Забаненный пользователь может определяться по его учетной записи или IP-адресу. Бан является «жесткой мерой» и может использоваться хозяевами ресурса как средство борьбы с пользователями, выражающими неуютную владельцам ресурса точку зрения. В результате этого бан может явиться причиной для ряда конфликтов и спровоцировать вандализм или войну ботов, и даже хакерские атаки с целью удаления ресурса или его изменения до неузнаваемости» [3].

Отдельные сетевые сообщества имеют процедуру предварительного отбора пользователей — премодерацию. Механизм премодерации состоит в следующем: потенциальный участник локального интернет-сообщества заполняет особую анкету, и в случае если указанные данные удовлетворяют модератора, на электронную почту новому пользователю отправляется письмо с подтверждением регистрации.

Решение о допуске на форум нового пользователя принимает модератор. Собственно его субъективное мнение определяет, будет ли допущен в интернет-сообщество пользователь, например, с «подозрительным» аккаунтом<sup>1</sup> на определенных бесплатных почтовых ресурсах [4]. Если вести речь о модерировании действующих пользователей интернет-сообществ, то необходимо отметить существенное варьирование этой процедуры: модерирование может быть как определенно жестким, так и достаточно либеральным. В нашем исследовании мы столкнулись с различными и неоднозначными проявлениями модерирования, вплоть до применения в отдельных случаях двойных стандартов. Между тем необходимо отметить, что информационная нагрузка на модераторов поистине значительна и модерирование локальных виртуальных групп с низкими барьерами вступления и количеством членов, исчисляемым тысячами, является достаточно сложной задачей.

Модератор целиком контролирует контент форума. Его основная цель — привлечь максимальное количество пользователей к происходящей дискуссии [6]. Отсюда модератору необходимо обладать особыми коммуникативными навыками, для того чтобы диалог не был тривиальным, а развивался в сторону углубленного анализа заданной темы, и в отдельных случаях инициировать совместные действия. В итоге модератор несет ответственность за социальную упорядоченность интернет-сообщества целиком либо в одном из его разделов, «веток»; его основная задача состоит в развитии коммуникативной активности

---

<sup>1</sup> Аккаунт — запись, содержащая сведения, которые пользователь сообщает о себе некоторой компьютерной системе. Учетная запись, как правило, содержит сведения, необходимые для идентификации пользователя при подключении к системе, информацию для авторизации и учета.

участников сетевого социума и разрешении проблем, возникающих на организационном, техническом или межличностном уровне.

Модератор выполняет свои функции и осуществляет деятельность в трех основных формах. Во-первых, это *рутинизация* — приведение коммуникативного дискурса к простым логическим схемам путем «навешивания ярлыков». Обычно таковыми являются: «новая тема», «горячая тема», троллинг, флуд, «мертвая тема».

Во-вторых, это идеализация и стереотипизация: деление пользователей на типы, к примеру, на пассивных, активных и случайных участников.

В-третьих, это символизация и ритуализация. В этом случае под символом подразумевается определенный знак, значение которого понятно для абсолютного большинства участников сетевого сообщества. За нарушение участником установленных правил форума администрация отмечает пользователя специальным значком, доступным к просмотру всему сообществу, а за существенное число нарушений может «забанить» — отключить участника от локального интернет-сообщества. Участник при этом, как правило, получает от модератора особое уведомление.

Как мы уже упоминали, деятельность модератора обладает во многом субъективным характером, так как не имеет в своей основе определенного и установленного регламента. Зачастую отсутствие регламентирующей базы деятельности модераторов является причиной того, что между участниками интернет-сообщества возникают конфликты, напрямую связанные с «неправомерными» действиями того или иного модератора. В некоторых случаях встает вопрос о том, настолько ли нужны модераторы данному сетевому сообществу. Активные действия модератора становятся темой бурных дискуссий пользователей, которые настроены весьма критично.

Между тем обсуждение поступков модератора разрешается не во всех сообществах: в правилах взаимодействий многих комьюнити указывается, что публичное обсуждение действий модератора категорически запрещено. В ситуации, когда у пользователя появляются претензии в отношении конкретного модератора, он может направить жалобу либо непосредственно модератору — отправив личное сообщение, либо в администрацию интернет-сообщества.

Если вести речь о том, каким образом происходит назначение модератора, необходимо обозначить несколько вариантов. В большинстве случаев модератором становится один из участников интернет-сообщества по результатам выбора других пользователей. Модерации участника сообщества может быть подвергнут как существующий раздел форума, который никем не модерировался, так и новый раздел форума, посвященный не затронутой в рамках данного интернет-сообщества теме.

Какова же мотивация пользователей, стремящихся стать модераторами сетевого сообщества? Это расширенное (на уровне хобби) или профессиональное знание предмета интернет-сообщества; интерес собственников схожих по контенту сайтов, на которых нет своих форумов; желание участников расширить круг своего общения, их стремление поделиться знаниями и опытом с другими пользователями.

Проведенный нами сравнительный анализ основных свойств и характеристик статусных позиций показывает значение для стратификационной системы критериев, являющихся существенными в системе ценностей этого сетевого сообщества. Подчеркнем, что стратификация внутри локальных виртуальных групп носит системообразующий характер, так как без нее социальный порядок невозможен. Между тем стабильное функционирование интернет-комьюнити не представляется возможным без присутствия стратификационной системы как формы институционализации социального действия.

Социальный порядок может быть организован как путем самоуправления, так и путем директивных методов. Вариантом самоуправления может являться отсутствие утвержденного модератора: в этом случае «форум, как правило, модераторы сами пользователи: если им не нравятся чьи-то посты, они обращаются к администратору с просьбой их удалить. Чат таким же образом устроен: возможно отключить и не получать сообщения пользователя, который вам неприятен» [7, с. 59–60]. При этом в любой форме существования статусно-ролевая система обеспечивает устойчивое существование виртуальных групп.

Если сетевое сообщество управляется самими пользователями, то им придется регулярно оценивать других индивидов с позиций наиболее существенных качеств, набор которых не является одинаковым в различных сообществах (к примеру, «в локальном сетевом сообществе “Автоправо” уровень владения нормативными актами и опытом правоприменительной практики» — из интервью Василия Веселова, модератора «Автоправо-Екатеринбург»).

Процедура оценивания предусматривает особую иерархию оцениваемых субъектов. Таким образом, в любых локальных комьюнити, даже в тех, где модерирование осуществляется самими пользователями, наличествует стратификационная шкала, по которой реализуется ранжирование пользователей. Многообразие всей системы критериев статусно-ролевого расслоения, навыки участников сообщества по применению этих критериев оказывают влияние на степень использования формальными и неформальными лидерами сетевого сообщества прав модерации и воздействуют в конечном счете на управляемость интеракций внутри виртуальной группы.

Данный принцип свойственен не только социальным конструктам локальных виртуальных групп, но и всем видам социальных отношений в сетевой среде. Отметим в связи с этим, что «в качестве инструмента конструирования объективного социального мира социология предстает наукой, обращенной к социальным различиям, а если принимать во внимание ее политическую определенность — к социальному неравенству» [8, с. 359].

Изучение поведения индивидов в виртуальной среде свидетельствует о том, что в основном участники локальных сетевых сообществ предпочитают не создавать информацию, а скорее, ее потреблять. В стратификационной линейке локального сетевого социума (форума) они составляют довольно обширную группу в страте «пользователи». Таким образом, страта «пользователи» подразделяется по стратификационному признаку «активность участия» на «пассивных» и «активных».

Исследование группы пассивных пользователей интернет-сообщества представляется достаточно сложной задачей, так как единственным свидетельством

их пребывания в виртуальной группе являются учетные записи. В то же время эти пользователи проявляют устойчивый интерес к деятельности сетевых сообществ, хотя и не участвуют в обмене сообщениями или не присутствуют на встречах форума.

В англоязычной виртуальной среде такие пользователи получили именование «*lurkers*». Отечественного термина для обозначения данного понятия пока не предложено. По данным исследования М. А. Смита, еще в девяностые проанализировавшего специфику коммуникации участников одного из первых в сети Интернет сообществ WELL, авторы более 50% всего контента составляют всего 1% от общего числа участников сетевой виртуальной группы [9].

Необходимо отметить, что включение пассивных пользователей в число участников локальных интернет-сообществ осуществляется не только исследователями [10]: при социологическом исследовании интервьюируемые из группы «*lurkers*» непременно заявляли о том, что субъективно они полностью ощущают причастность к сетевому социуму. Потенциальное исключение из сетевого сообщества такие индивиды воспринимают, как правило, остро.

Чем же объясняется нежелание таких акторов принимать активное участие в коммуникативных интеракциях участников виртуального сообщества? Причина может заключаться в использовании сообщества как источника информации, ожидании более глубокого развития темы другими участниками интернет-комьюнити и т. д.

Между тем некоторые пассивные пользователи, обладающие достаточным опытом, свежими идеями и знаниями, являются ценными участниками комьюнити: некоторые условия могут смотивировать их к активному участию в жизни интернет-сообщества. Подобная «активизация» пассивных участников является значимым показателем особенного профессионализма лидеров виртуальной группы.

Таким образом, «*lurkers*» являются устойчивой, но в то же время коммуникативно пассивной группой пользователей локальных интернет-сообществ. Такое поведение может быть истолковано как пример асоциального, так как отсутствие пользовательской активности может привести к распаду сетевого сообщества. Но факт присутствия такой страты пользователей существует и, конечно же, должен быть констатирован.

### **Литература**

1. Модератор-Википедия [Электронный ресурс]. — URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Модератор> (дата обращения: 26.04.2016).
2. Salmon G. Emoderating: The key to teaching and learning online. — L.: Kogan-Page, 2000.
3. Бан-Википедия [Электронный ресурс]. — URL: [http://ru.wikipedia.org/wiki/Бан\\_\(Интернет\)](http://ru.wikipedia.org/wiki/Бан_(Интернет)) (дата обращения: 27.04.2016).
4. URL: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Аккаунт> (дата обращения: 27.04.2016).
5. Collison G., Elbaum G., Naavind S., Tinher R. Facilitating online learning — effective strategies for moderators. — Madison, WI: Atwood Publishing, 2000. — P. 49.
6. Рухина Э. Смотри и увидишь многое // *Internet*, 2000, № 25. С. 59–60.
7. Бикбов А. Формирование взглядов социолога через критику очевидности // *Начала практической социологии* / отв. ред. Н. А. Шматко. — М.: Институт экспериментальной социологии; СПб.: Алетейя, 2001. — С. 359.

8. Smith M. A. Voices from the WELL: the logic of the virtual commons [Электронный ресурс]. 1992. — URL: <http://www.usyd.edu.au/su/social/papers/virtcomm.htm> (дата обращения: 11.12.2015).
9. Rafaeli S., Sudweeks F. Networked Interactivity // *Journal of Computer Mediated Communication*, 1997, vol 2, № 4; URL: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/editorsintro.html> (дата обращения: 11.12.2015); Whittaker S., Terveen L., Hill W., Chemy L. The dynamics of mass interaction // *Proceedings of the Conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW 98)*. Seattle, WA. P. 257–264.

#### MODERATION AND "PASSIVE" USERS IN THE PRACTICE OF LOCAL INTERNET COMMUNITIES

*Aleksey B. Skuratov*

PhD in Sociology, A/Professor, Department of Integrated Marketing Communications and Branding, Ural Federal University  
19 Mira St., Ekaterinburg 620048, Russia  
E-mail: alex-skuratov@ya.ru

This article deals with the stratification aspects of network societies, in particular, describes the features of moderation in local Internet communities. The study of moderation various manifestations in virtual groups we base on a practical case study, which is aimed at social-stratification analysis of local online communities existing in cyberspace of the large Russian cities. Generalization of theoretical positions and processing of the data obtained allow us to conclude that in any local community, even in those where moderation is carried out by the users themselves, there is a stratification scale for ranking of users. The variety of criteria for the system of status and role stratification, the skills of participants in these criteria application influence the degree of moderation rights use by formal and informal leaders of network societies, and contribute to the control of interactions in a virtual group. The article may be useful for realization of socio-philosophical and sociological analysis of the phenomena caused by the Internet's development.

*Keywords:* moderation, virtual community, Internet community, stratification, information society, passive users, social structure.

#### *References*

1. Moderator. *Wikipedia*. Available at: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Модератор> (accessed April 26, 2016).
2. Salmon G. *Emoderating: The Key to Teaching and Learning Online*. London: Kogan-Page, 2000.
3. Бан. *Wikipedia*. Available at: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Бан> (accessed April 27, 2016).
4. Account. *Wikipedia*. Available at: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Аккаунт> (accessed April 27, 2016).
5. Collison G., Elbaum G., Haavind S., Tinher R. *Facilitating Online Learning — Effective Strategies for Moderators*. Madison, WI: Atwood Publishing, 2000. P. 49.
6. Rukhina E. *Smotri i uvidish' mnogo*e [Look and You will See a Lot]. *Internet*. 2000. No. 25. Pp. 59–60.
7. Bikbov A. Formirovanie vzglyadov sotsiologa cherez kritiku ochevidnosti [The Formation of Sociologists' Views through the Criticism of Evidence]. *Nachala prakticheskoi sotsiologii — Foundations of Practical Sociology*. Moscow: Institute of Experimental Sociology; St Petersburg: Alteiya Publ., 2001. P. 359.

8. Smith M. A. *Voices from the WELL: the Logic of the Virtual Commons*. 1992. Available at: <http://www.usyd.edu.au/su/social/papers/virtcomm.htm> (accessed December 11, 2015).

9. Rafaeli S., Sudweeks F. Networked Interactivity. *Journal of Computer Mediated Communication*. 1997. V. 2. No. 4. Available at: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol2/issue4/editorsintro.html> (accessed December 11, 2015)

10. Whittaker S., Terveen L., Hill W., Chemy L. The Dynamics of Mass Interaction. *Proc. Conf. on Computer Supported Cooperative Work (CSCW 98)*. Seattle, WA. 1998. P. 257–264.