

Walka z hejtem wielkim wyzwaniem internetu?

18 lipca 2015

Z powodu agresywnych treści Ellen Pao zrezygnowała z funkcji szefa Reddita, a wcześniej The Verge zamknął komentarze. Czy trolle naprawdę wygrywają walkę o internet?

Czy w sieci jest zbyt dużo nienawiści? Czy jest jej tyle, że zaczyna ona w jakiś sposób psuć to medium? Myślę, że na to pytanie każdy odpowie inaczej, w zależności od ulubionych kawałeczków internetu. Część z nas odwiedza takie usługi, gdzie nie ma zbyt wiele przemocy. Część internautów świadomie uczestniczy w najbardziej zażartych dyskusjach. Niestety są i tacy, którzy znaleźli w internecie jakieś swoje miejsce, a potem opuścili je z powodu tzw. hejtu. Takie osoby powiedzą, że nienawiść online „psuje internet”.

Czy ten problem narasta? Niektórzy twierdzą, że tak. Na początku lipca serwis The Verge ogłosił, że na pewien czas wyłączy komentarze. Miało to dać czas jego społeczności oraz redaktorom, żeby trochę ochłonać. Decyzja była oczywiście krytykowana i nietrudno to zrozumieć.

Niedługo po tym jak The Verge wyłączył komentarze, Ellen Pao zrezygnowała z funkcji szefowej Reddita. Pao starała się walczyć z dokuczliwymi treściami na Reddicie. Jej decyzje wywoływały kontrowersje, bo według części osób szkodziły wolności słowa (jakże ważnej dla internetu), ale byli i tacy, którzy oczekiwali decyzji jeszcze bardziej zdecydowanych.

WOLNOŚĆ SŁOWA PRZEGRYWA SAMĄ ZE SOBĄ

W „Washington Post” ukazał się tekst Ellen Pao na temat „bitwy o internet”, którą – jej zdaniem – zaczynają wygrywać trolle.

– Internet zaczynał jako bastion wolności słowa. Z czasem ta

otwartość umożliwiła dokuczanie ludziom z powodu ich poglądów, doświadczeń, wyglądu lub tła demograficznego. Balansowanie pomiędzy wolnością słowa a prywatnością i ochroną uczestników zawsze było wyzwaniem dla platform z otwartymi treściami w internecie. To balansowanie staje się trudniejsze. Trolle wygrywają – pisze Pao w tekście pt. Former Reddit CEO Ellen Pao: The trolls are winning the battle for the Internet.

Pao uchwyciła sedno problemu. Wolność słowa to największa zaleta internetu, ale też jego główna wada. Walcząca o wolność w sieci fundacja Electronic Frontier też zauważyła, że tzw. internetowe trolle nadużywają tej właśnie wolności. Robią to, by zagłuszać inne osoby i paradoksalnie wolność słowa przegrywa z... wolnością słowa. Ja określiłbym to tak, że mocne i chamskie słowa potrafią wypychać te uprzejme i wyważone, niezależnie od racji.

Osobiście nie jestem pewien, czy trolle już teraz wygrywają wojnę o internet. Myślę jednak, że problem zbyt agresywnej komunikacji naprawdę istnieje, a wolność słowa faktycznie bywa nadużywana.

Przytoczę tu przykład z polskiego podwórka, jakim była tzw. afera zbożowa na Wykopie. Był to jeden z tych momentów, gdy społeczność serwisu „wygrała z moderatorami” i udowodniła, że nie da się blokować jej poczynań. Spytajmy teraz o wartość informacji, której społeczność tak wówczas broniła? W całej sprawie chodziło o wolność słowa, ale w tle tej sprawy była również chęć dokuczenia pewnej osobie. Trudno powiedzieć, czym kierowała się „społeczność”, bo społeczność nie ma jednego rozumu. Nie możemy wykluczyć, że gdy dla jednych afera zbożowa była ważną walką o wolność słowa, dla innych była okazją do dokuczenia pewnej osobie.

ZŁOŚĆ WYSOCE ZARAŻLIWA

Problem z hejtem i trollami nie leży tylko w internecie. On leży w ludzkiej naturze. Przypomnę w tym miejscu o badaniach,

jakie przeprowadzili naukowcy z Beihang University. Przeanalizowali oni 70 mln wpisów od 200 tys. użytkowników i stworzyli mapy interakcji pomiędzy użytkownikami. Następnie naukowcy zaczęli analizować wpisy tych osób, przypisując im jedną z czterech emocji – radość, smutek, złość lub obrzydzenie.

Okazało się, że ludzie rzadko zarażali się w sieci smutkiem lub obrzydzeniem. O wiele łatwiej w sieci rozprzestrzenia się radość, ale najbardziej zaraźliwą emocją jest gniew, złość. Brzmi to może nieco dziwnie, ale internet naprawdę jest świetnym nośnikiem złości. Może wynika to z tego, że złość popycha nas do działania jak żadne inne uczucie?

Oczywiście w sieci można działać, pisząc. Nierzadko też zdarza się, że wyrażamy złość, ale nasze słowa dotyczą kogoś bardziej, niż sądziliśmy. W takich sytuacjach złość może narastać, nawet jeśli tego nie planowaliśmy. Bywa tak, że napisanie komentarza przynosi nam ulgę, ale dla innych jest to dopiero początek burzliwej dyskusji.

PROBLEM EKONOMICZNY

Użytkownicy doświadczają złości innych, a tymczasem twórca serwisu internetowego ma odmienny problem. On się zastanawia, jak sprawić, żeby jedni użytkownicy nie zniechęcali innych do jego serwisu. Dobrze jest zatrudnić moderatora lub nawet całą ekipę, ale czasem potrzeby w tym zakresie mogą być na tyle duże, że dla serwisu staje się to nie lada inwestycją. Moderatorom trzeba dać w pewnych kwestiach wolną rękę, co z kolei może prowadzić do takich sytuacji jak wspomniana „afera zbożowa”. Z punktu widzenia dostawcy e-usługi nadmiar hejtu może być poważnym problemem wizerunkowo-ekonomicznym.

Dodatkowym problemem jest to, że wiele serwisów zarabia na reklamach. Reklamodawcy chcieliby umieszczać swoje reklamy obok jakichś pozytywnych treści, ale przecież najlepiej rozprzestrzenia się złość!

CO Z TYM ZROBIĆ?

Proponowano już różne rozwiązania problemu, włącznie z ograniczeniem anonimowości komentujących czy zwiększeniem odpowiedzialności po stronie operatorów stron. Można też tworzyć różne rankingi komentarzy i wyświetlać w pierwszej kolejności te „lepsze”. Można dowolnie mieszać różne metody. Nie ma jednak 100% pewności, że to, co zadziała w jednej społeczności, będzie naprawdę skuteczne w innej.

Osobiście nie posunąłbym się do proponowania rozwiązań tego problemu. Byłbym daleki zwłaszcza od proponowania rozwiązań prawnych, bo prawo nie programuje rzeczywistości (jak niektórym prawnikom i politykom się wydaje). Nie jestem też zwolennikiem ograniczania anonimowości i banowania za byle co. Uważam natomiast, że o powyższym problemie naprawdę powinno się mówić. Choćby po to, byśmy mieli świadomość jego istnienia, byśmy o nim dyskutowali i wreszcie znaleźli rozwiązanie. Nie wierzę w to, że trolle mogą „zdobyć internet”. Wierzę natomiast, że agresywni komentujący mogą jeszcze nieraz popsuć niejedno dobre miejsce w internecie.

Autorstwo: Marcin Maj

Źródło: DI.com.pl