

Tartu Ülikool
Sotsiaalteaduste valdkond
Ühiskonnateaduste instituut
Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni õppekava

**Veebiarutelude modereerimine Facebooki gruppides
ja uudiste kommentaariumites**

Magistritöö kaaskiri
Signe Orgse

Juhendaja:
Ragne Kõuts-Klemm, PhD

Tartu 2020

Sisukord

Eessõna	3
Sissejuhatus.....	5
1. Teema selgitus	8
2. Teoreetiline raamistik	11
3. Meetod ja valim	14
3.1 Mitmetasandiline modereerimise struktuur.....	16
4. Peamised järeldused ja kokkuvõte	18
4.1 Kokkuvõttev artikli kirjutamise kogemus	20
Lisa: Intervjuu kava	26

Eessõna

Minu magistritöö on kirjutatud tavapärasest teadustöö ülesehitusest veidi teistsuguses vormis. Eestikeelse uurimistöö asemel oli minu ja juhendaja ühine soov kirjutada ingliskeelne teadusartikkel, et valitud teemale „Human moderation of online interactions in Facebook groups and news sites’ comments sections“ laiemat kõlapinda anda. Tegemist on minu esimese katsetusega teadusliku artikli kirjutamisel ning valmis see koostöös juhendaja ning kaasautori Ragne Kõuts-Klemmiga.

Uurimus tuli kirjutada inglise keeles ning koostada see võimalikult kompaktselt, mistõttu pakkus taoline magistritöö ülesehitus suurt väljakutset. Otsustasime vormistada töö just teadusartiklina, sest kommentaariumid oma olemuselt ning nende modereerimise võimalused, eesmärgid ja viisid vajavad meie silmis ühiskonnas laiemat diskussiooni. Teadusartikli kirjutamisel saan oma tulemusi jagada suure auditooriumiga ning ehk anda panuse modereerimise teemalise diskussiooni arendamisse. Leian, et tööle annab lisaväärtuse moderaatorite isikliku lähenemise ja kogemuse väljatoomine ning nn „varjus tegutsevatele inimestele“ (*hidden workers*) hääle andmine.

Magistritöö raames valminud artikkel tugineb Facebooki grupi ning uudiste kommentaariumide moderaatoridega läbiviidud intervjuudel ning saadud vastuste põhjal koostatud juhtumiülesest (*cross-case*) analüüsist. Töö tulemusena valmis ülevaade, millised on erinevate platvormide modereerimise peamised struktuurilised ning põhimõttelised erinevused.

Artikkel koosneb traditsioonilistest peatükkidest: sissejuhatus teemasse, kus toome välja teema olulisuse ning meie töö eesmärgi; teooria selgitamine, kus toome välja teemaga seotud uuringud ning kirjanduse ülevaate. Seejärel kirjutame lahti meetodi, tehtud valikud ning nende selgituse. Meetodi osale järgneb tulemusi tutvustav peatükk ning kokkuvõttev diskussiooni osa.

Eestikeelne kaaskiri annab täiendava ülevaate artiklis tehtud valikute kohta ning lisatud on töö kirjutamise analüüs. Teooria ning tulemustega peatükiga saab täiendavalt tutvuda artiklis.

Tänu sõnad

Täna südamest oma juhendajat ning artikli kaasautorit Ragne Kõuts-Klemmi, kes on rahuliku ning sõbraliku meelega, asjalike juhiste ning motiveerivate mõtetega terve kirjutamise aja toeks oli. Aitäh, et pühendasid selle töö valmimisele oma aega, teadmisi ja oskusi!

Aitäh töö retsensendile Andra Siibakule, kes tervele tööle suure pühendusega otsa vaatas ning palju abistavat tagasisidet andis. Saadud tagasiside andis suure panuse magistr töö kvaliteedile.

Sissejuhatus

Ühiskonna digitaliseerimist võib näha võimalusena jõuda arutleva avalikkuse arengus uuele tasemele – ratsionaalse ja avatud kommunikatsioonini, mille puhul on kõigil võimalus ühiskonda puudutavates otsustes kaasa rääkida. Taolised ootused ideaalsele vestlussituatsioonile ning arutlevale suhtlusviisile pärinevad Habermasi utoopilisest kontseptsioonist (Habermas 1984, 1987). Praegusel ajal on interneti ning tehnoloogia areng toonud kaasa olukorra, kus normatiivsed ootused on kõrged (Ess, 2018), kuna auditoorium saab võimaluse avaldada oma arvamust ilma ajakirjanduse reguleeritud „värava valvamiseta“ – selle tagajärjel tasakaalustavad enamuse arvamused vähemuste arvamustega ning üldine kaasatus poliitilisse ja sotsiaalsesse ühiskondlikku kommunikatsiooni parandab demokraatia kvaliteeti. Tegelikkus on aga pisut erinev (Graber, 2003; Druckman, 2014), sest varasem lootus edendada internetis demokraatiat, püüeldes ratsionaalse arutelu, deliberatiivsuse ja konsensuse loomise poole, on hääbunud (Ess, 2018: 96). Auditoorium ei taha ega suuda oma arvamust avaldada deliberatiivse kommunikatsiooni idealistlike põhimõtete kohaselt: avalikku arutellu jõutakse vaid osaliselt (Becker, Wehner, 2011, Dahlberg, 2001) ning internetis kohtab sageli vaenulikke, ründavaid ning ebakohaseid väljaütlemisi. Omakorda on küsitav, mil määral saame Habermasi kriteeriume kohaldada veebipõhiste keskkondadele, mis on puhtalt diskursiivsed, ei ole seotud otsuste tegemisega ega kuulu institutsionaalse poliitika alla (Janssen, Kies, 2005).

Sellegipoolest väidame, et digitaalse suhtluse kasvav tähtsus õigustab küsimusi veebikommentaariumite osaluspotentsiaali kohta ja selle kohta, kuidas internet saab auditooriumi agentsust ehk toimevõimet toetada. Tehnoloogia on üks paljudest teguritest, mis selgitab deliberatiivse ehk arutleva veebiarutelu olemust, kuid oluline on arvestada ka sotsiaalsete ja poliitiliste kontekstide, institutsioonide, osalejate ning kultuuriliste tavade ja normidega (Ess, 2018: 94).

Van Der Wurffi, De Swerti ja Lecheleri (2018) uuringus küsiti, kas avalikku arvamuse avaldamise kvaliteeti on võimalik parandada ning leiti, et ajakirjanduse iseärasused mõjutavad seda, kuidas vaatajad argumenteerivad ja oma arvamust avaldavad. See tähendab, et peamiselt mõjutavad veebiarutelu struktuursed ja kultuurilised kontekstid nagu arutelu iseloom, osalejate anonüümsus ja mitteamonüümsus, kommentaariumi asukoht veebilehel, kommenteerimisreeglite nähtavus jne.

Võrreldes omavahel uudiste platvormide ülesehitust postsovetlikes keskkondades, leidsid Toepfl ja Litvinenko (2017), et mõned veebilehed on kommentaariumite ülesehitamisel rakendanud struktuurilisi mehhanisme ning mõnes riigis toetatakse rohkem osalusfunktsioonile (2017: 13).

Tuginedes Twitteri ja veebimeedia info levimise võrdlusele, jõudsid teadlased järeldusele, et digitaalne ruum vajab toimimiseks sarnaseid suhtlemisreegleid, mis on meile elementaarsed füüsilises ruumis (Santos, Louçã, Coelho, 2019). Kuna nii mõnedki omadused on olulised nii digitaalses kui ka füüsilises struktuuris, pole vaja nende vahel suurt erisust teha (Willems, 2019). Rohkearvulistes näost näkku vestlustes on arutelu juhi roll saavutada arutelu käigus seatud eesmärgid (Grey, Gabriel, 2018; Turquet, 1974; Weingart, 2015) mis on sarnane ka veebiarutelude puhul.

Veebikeskkondade modereerimist on uuritud mitmetest aspektidest: moderaatorite töövõttet (Postigo, 2009), tööga seotud psühholoogilised raskused (Bennett, Moises, 2015), algoritmilised modereerimise otsused (Gorwa, Binns, Katzenbach, 2020) jne. Sellest hoolimata järeldab Tarleton Gillespie, platvormide modereerimist põhjalikult käsitlenud autor, et modereerimise protsess on peamiselt nähtamatu ning platvormid eelistavad, et see ka jääks nähtamatuks (Gillespie 2018). Teisest küljest töötavad tuhanded moderaatorid iga päev, et veebiarutelu kvaliteeti parandada – paljud neist on vabatahtlikud, ilma palgata nn „maailmaparandajad“.

Selles uuringus käsitleme süvitsi modereerimise protsessi ning pöördume moderaatorite endi poole, et küsida, milliste põhimõtete alusel nad oma tööd teevad ning kuidas digitaalne keskkond nende tegemisi toetavad. Viies oma uuringut läbi Eestis, arvestame oma suhteliselt väikese ühiskonnaga ning tänu sellele on meil privileeg pääseda platvormide sisu modereerimise telgitagustesse. Uurimuse analüüs põhineb moderaatoritega läbi viidud poolstruktureeritud intervjuudel, mis toovad välja, milliseid põhimõtteid moderaatorid järgivad kommentaariumite modereerimisel ning kuidas modereerimise protsess struktuurselt toimib. Artikkel annab hääle nn „varjatud töötajatele“ ja keskendub moderaatorite võimalustele ja eesmärkidele nende platvormidel. Uurimistöös analüüsime kommentaariumite funktsiooni uudiste kommentaariumites ning Facebooki gruppides avaliku arutelu osana (Habermas, 1984). Peamine

järeldus on, et veebikeskkonnas arutelude toimimiseks on vaja näha palju vaeva modereerimise ja mitmetasandilise interaktsiooni haldamisega.

Uuringus keskendume platvormidele, kus struktuur on loodud spetsiaalselt veebiarutelude hõlbustamiseks – uudistekanalite ja Facebooki grupi veebikommentaariumitele. Nendel platvormidel on kõige selgemalt näha struktuuri ja agentsuse koosmõju (Archer 2003, 2014). Uurimistöö eesmärk on vastata küsimusele, kuidas toimib veebiaruteludes modereerimine.

Teadusartikli kirjutamiseks said tõstatatud järgmised uurimisküsimused:

- Milliseid põhimõtteid moderaatorid järgivad? Millised on modereerimise kaalutlused? (agentsus)
- Kuidas modereerimise protsess struktuuriliselt toimib (arvestades platvormi ning sekkumise võimalusi)? (struktuur)

1. Teema selgitus

Kommentaariumid on veebis olnud kättesaadavad 1998. aastat, mil Rocky Mountain võimaldas esimesena uudislugude all kommenteerimise (Santana, 2011; Watson, Peng, Lewis, 2019: 1843). Võib eeldada, et inimesed on kommentaariumite olemasoluga ning võimalustega harjunud – käiakse julgelt vestlemas, arvamust avaldamas ning paraku ka halvasti ütlemas.

Tutvudes kommentaariumitega, võib end üpris kiirelt leida modereerimise juurest, sest tänapäeval ei ole leidu pea ühtegi platvormi, millel ei pöörata tähelepanu modereerimisele (Gillespie, 2018). Artikli teema puhul on tegemist on 2018. aastal valminud bakalaureusetöö edasiarendusega. Varasemalt uurisin sotsiaalmeedia grupi modereerimist. Soovisin saada aimu, kuidas toimib üks kindla temaatikaga Facebooki grupp, mille eesmärk on tekitada veebikeskkonnas inimestevahelist arutelu (Orgse, 2018).

Koostas in modereerimise struktuuri selgitava tabeli intervjuudest saadud vastuste põhjal, mis selgitas, kuidas toimib modereerimine ning mis etappe moderaatorid läbivad. Analüüsisin, millised etapid pärsivad ning millised edendavad ideaalse vestlussituatsiooni teket. Ideaalse vestlussituatsiooni tagamiseks on Habermasi sõnul vaja järgmisi kriteeriume:

- 1) Kõikidel diskursuse osalejatel on võrdne õigus kõnelda;
- 2) Kõikidel on võrdne õigus kritiseerida;
- 3) Kõikidel on võrdne õigus kasutada regulatiive (käske, vastuseise, lubasid jne)
- 4) Kõikidel on võrdne õigus kasutada representatiive, mis väljendavad nende hoiakuid, tundeid ja kavatsusi;
- 5) Kõikidel on kohustus olla avameelne (Habermas 1984: 174-183, Käärrik, 2013: 261).

Intervjuude põhjal selgus, millised modereerimise viisid on Facebooki grupis kasutusel. Sain analüüsi tulemusel kinnituse, et Habermasilikku ideaalset vestlussituatsiooni ei ole võimalik toalistes gruppides tekitada, sest oma olemuselt ei ole grupid kõikidele ligipääsetavad ning kuigi ollakse avatud diskussioonile, ei pruugi kindla temaatikaga grupis olla kõik arvamused ja hoiakud aktsepteeritavad (Orgse, 2018: 43).

Selle teadmise rakendamiseks võtsin teadusartikli kirjutamiseks ning veebikommentaariumite modereerimisest laiemat pildi saamiseks ühendust ka uudisteportaalide moderaatoritega. Sidusin ideaalse vestlussituatsiooni deliberatiivse aruteluga, sest see haakub omakorda Habermasi avaliku diskussiooni mõtetega ning tänapäeval võib kommentaariume samuti avalikuks platvormiks nimetada. Habermasi (1984) kohaselt peaksid arutelud olema suunatud konsensuse leidmisele, kus kõigil on õigus ja vabadus sõna sekka öelda ja osaleda aruteludes. Deliberatiivse kontseptsiooni üks põhimõtteid on võimalus läbi teiste arutelu osalejate õppida märkama erinevaid vaatenurki ning arendada enda väljendus- ning arvestamisoskust (Janssen, Kies, 2005). Teadusartikkel keskendub mõttele, et sõltumata platvormist võib kommentaariume vastavalt modereerides ehk arutellu sekkudes, pidada veebis deliberatiivset arutelu.

Kasutame artiklis just sõna moderaator, sest oma olemuselt tähendab see suunajat, juhti, reguleerijat, haldajat (Eesti Keele Instituut, 2020). Igapäevaselt arutelude modereerimisega tegeleva ettevõtte koduleheküljel on kirjas moderaatoritelt oodatavad ülesanded:

- “analüüsime süvitsi teemasid ja pakume välja tasakaalus ning heas sõnastuses konverentside ja arutelude teemasid,
- pakume teemast ja eesmärgist lähtuvaid argumenteeritud arutelude formaate,
- suuname esinejaid põhjendama oma seisukohti,
- teeme arutelude ajal sõnavõttudest lühikesi ja konkreetseid kokkuvõtteid, et publik oleks sisuga pidevalt kaasas,
- ei lase üritusel teemast, ajast ega eesmärgist kõrvale kalduda;
- ei lase liialt domineerivatel kuulajatel või esinejatel arutelu teemast ära kallutada;
- tajume arutelu atmosfääri ja sellest lähtuvalt teeme valikuid muuta arutelu rahulikumaks, kiiremaks, kaasavamaks,
- analüüsime jooksvalt publiku meelsust ning vajaduse korral kaasame neid rohkem või vähem” (Moderaator kodulehekülg, 2020).

Samad ülesanded võivad meie uurimistöös kontekstis olla kasutusel ka veebiarutelude ning kommentaariumite haldamisel, sest nii digitaalses kui ka füüsilises struktuuris on vestluse arendamiseks samad põhimõtted (Willems, 2019).

Uuring hõlmab kahte erinevat tüüpi veebipõhist suhtluskeskkonda – Facebooki vestlusgrupid ja veebiuudiste kommentaariumid – sarnaselt Gillespie (2018) ettepanekuga võtame arvesse platvormide mitmekesisuse.

Facebooki vestlusgruppe võib käsitleda virtuaalse kohtumise vormina meie igapäevaelus, kus osalejad jagavad ning arutlevad ühiselt huvipakkuvatel teemadel. Tavaliselt moodustatakse Facebooki grupid ühise huvi või teema ümber ning on enamasti avatud kõikidele huvitatutele. Liitumine, mõtete jagamine, postitustele reageerimine on kõik vabatahtlik, kuid grupis tegutsedes tuleb sealsetest reeglitest kinni pidada. Suurematel gruppidel võib olla tuhandeid või isegi miljoneid liikmeid – taolised grupid ei saa kindlasti toimida väikeste kogukondadega samadel põhimõtetel (Gray, Gabriel, 2018).

Uudiste veebikommentaariumid erinevad siinkohal suuresti Facebooki gruppidest. Uudiste väljaanded vajavad kommentaariume, sest need muudavad saidi interaktiivsemaks ning annavad võimaluse paremini suhestuda ning auditooriumi arutellu kaasa haarata (Toepfl, Litvinenko, 2017). Tavaliselt on kommentaariumid loodud toimetuste algatusel ning need võivad hõlbustada inimeste osalemist ja kaasata lugejaid avatud aruteluruumi, kus teemaks on meedias või artiklis räägitu.

2. Teoreetiline raamistik

Teoreetilist ülevaadet koostades keskendusime modereerimisele teemale laiemalt. Lisaks varasemalt mainitud Habermasile (1984, 1987) kasutasime teema avamiseks Tarleton Gillespie 2018. aastal ilmunud teost “*Custodians of the Internet. Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media.*” ning toetusime ka Margaret Archeri (2003, 2014) teoreetilisele positsioonile.

Keskendusime uuematele modereerimisega soetud uuringutele, veebikommentaariumite puhul kõrvutasime näiteks järgmisi uuringuid: Engelke (2019); Frischlich, Boberg, Quandt (2019); Kim, Kim (2019); Janssen, Kies (2005); Mitozo, Marques (2019); Peacock, Scacco, Stroud (2017); Watson, Peng, Lewis (2019); Diakopoulos, Naaman (2011); Ruckenstein, Turunen (2019) ning Gorwa, Binns ja Katzenbach (2020). Modereerimisel kasutatavate algoritmide kohta kirjutasid näiteks Pavlopoulos, Malakasiotis ja Androutsopoulos (2017) ning Risch ja Krestel (2018).

Teoreetilise raamistikuga tutvumisel tulid teadusartiklitest peamiselt välja erinevad modereerimise viisid (Frischlich, Boberg, Quandt, 2019), kuid jätsime nende kirjeldused kitsama fookuse hoidmiseks artiklist välja. Seda ka põhjusel, et üheski ei räägitud otseselt moderaatori sekkumisest arutellu, vaid nende võimalusest kustutada ebasobivaid kommentaare. Analüüsisime oma töös modereerimist kui võimalust, kuidas kommentaariume efektiivsemaks teha ega keskendunud pikalt sanktsioneerimisele ning algoritmidele.

Tõime välja, kuidas mõjutab kommentaariumi struktuur ning ülesehitus tahet aruteludes osaleda ja ennast väljendada (Peacock, Scacco, Stroud, 2017). Otsisime, mida oodatakse deliberatiivses veebiarutelus osalevatelt kasutajatelt (Heanue, Kranich, Willingham, 2003) ning mida ütlevad uuringud selle kohta, millal on arutelu hästi toimiv. Seejärel tuli analüüsida, mida üldse oodatakse sekkujatelt/vahendajatelt/moderaatoritelt (Goodin, Stein, 2008; Engelke, 2019).

Polariseerimisele üritasime töös vähe keskenduda. Leidsime uuringutest, et pidevalt õhusolevad negatiivsed emotsioonid tagavad grupi polariseerimise (Kim, Kim, 2019), sest võetakse ühine hoiak ja sobilikud on vaid sarnast arvamust omavad kommentaarid. Oluline on ka arusaam, et

grupi arenemisvõime ja kasutajate suhtumine keskkonda muutub sõltuvalt sellest, kuidas osalejad end väljendavad ning hoiakuid esitavad (Han, Brazeal, Pennington, 2018). Me ei keskendunud vastandamisele ega sarnase hoiaku polariseerimisele pikalt (Masullo Chen, Muddiman, Wilner, Pariser, Stroud, 2019), sest leidsime, et moderaatori üks ülesanne on taolist olukorda vältida – selleks, et kõikide arvamusi kuulataks on ka vastuolulised, kuid viisakalt edastatud mõtted olulised.

Teema, millele me ei keskendunud oli Noelle-Neumanni (1974) seletatud vaikusspiraal. Facebooki grupe uurides oli see oluline märksõna ning ka uudiste kommentaariumitele mõeldes on tegemist kohaga, kus võib juhtuda, et tuntakse oma arvamuse tõttu isolatsioonitunnet. Ei julgeta sõna sekka öelda ehk tekib olukord, kus inimesed nõustuvad vaikides ning põhilise arvamuse kujundab mõni jõuliselt esitatud eneseväljendus (Noelle-Neumanni, 1974). Teooriasse ei toonud me teemat sisse põhjusel, et üritasime püsida kitsas fookuses ning keskenduda võimalikult vähe negatiivsele poolele, mis kommentaariumites toimub. Moderaatori üheks ülesandeks oleks kindlasti vaikusspiraali lõhkuda, kuid seda tuleks eraldi analüüsida, kas taoline muster on omane üksnes kindla temaatikaga Facebooki grupile või ka avalikele uudisteportaalide kommentaariumitele. Hetkel on üldmulje, et uudiste kommentaariumi puhul on tegemist keskkonnaga, kus julgetakse äärmuslikke seisukohti välja öelda ning ei kardeta arvamuse isolatsiooni ega karistust.

Artiklist jätsime välja ka tihti väljendi tume osalus ehk *dark participation*. Mõiste seostub negatiivsete kommentaaridega, trollimise, küberkiusamise, vihakampaaniate ja valeinfo levitamisega (Quandt, 2018: 40). Taoline kommentaariumites toimuv olukord, negatiivne sisu ja probleemid ei olnud artiklis otsese tähelepanu all, kuid mängisid olulist rolli teema tähtsuse mõtestamisel.

Samal põhjusel ei peatunud me pikemalt ega seletanud lahti mõisteid *civility* ja *uncivility* (Masullo Chen, Muddiman, Wilner, Pariser, Stroud, 2019). Tsiviliseeritud või kultuurne arutelu ei tähenda ainult inimestevahelist viisakust, vaid hõlmab ka demokraatlikku olemust – arvatakse, et tsiviliseeritud arutelu hõlbustab konstruktiivset delibereerimist (Han, Brazeal, Pennington, 2018), kuna sel on potentsiaali julgustada vestlusringis osalejaid austama teisi vaateid ning

võtma omaks teiste osalejate hoiakuid (Kim, Kim, 2019: 220). Mittetsiviilne väljendusviis hõlmab sõnu ja fraase, mis väljendavad selgelt lugupidamatust või solvamist – sealhulgas põlgust, raevu, pilkamist, ülbitsemist, vastasseisu näitamist ja räiget käitumisviisi (Kim, Kim, 2019: 220).

Veidi vähem keskendusime anonüümsuse teemale, sest see vajab põhjalikumat analüüsi deliberatiivsuse seisukohalt. Anonüümsuse võimaldamine iseenesest on märkimisväärseks erinevuseks platvormide vahel (Santana, 2014), kuid võtsime fookusesse üleüldise arutelu edendamise ning lähtusime sellest, et ei tohiks olla vahet, kas osalejad on oma nimega või mitte – eesmärk on edasiviiv arutelu, mitte otseselt inimeste tuvastamine. Siiski tuleb mainida, et anonüümsusel on väga suur ning paraku enamasti negatiivne ja lahutamatu mõju veebipõhisele deliberatiivsele arutelu saavutamisele (Halpern, Gibbs, 2013: 1160).

3. Meetod ja valim

Uuring keskendub erinevate platvormi modereerimise põhimõtetele: Facebooki grupi ja uudistekanalite kommentaariumitele. Erinevuste mõistmiseks ja moderaatoritelt otseste kogemuste saamiseks viisime läbi intervjuud ühe konkreetsete Facebooki grupi moderaatoritega ja kahe Eesti suurima veebipõhise uudistekanalite moderaatoriga. Eesmärk on avada väheste osalejate kogemusi ning maailmavaadet, mitte kontrollida eelnevalt püstitatud hüpoteesi suure valimi kaudu (Laherand, 2008: 20).

Sarnaselt Frischlich'i jt uuringule (2019) pöördusime modereerimise eest vastutava isiku, kogukonna toimetaja või halduri poole ja viisime läbi poolstruktureeritud intervjuud. Poolstruktureeritud intervjuu eeliseks on sarnasus hariliku vestlusega (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2007: 196) ehk vestlus võib areneda omasoodu, erineda planeeritud intervjuu kavast – vestluse loomulik arenemine võib tuua huvitavaid tulemusi ning lihtsustab vestlemist, sest küsimusi ei ole vaja esitada ranges järjekorras (Stuckey, 2013). Leidsime, et uuringus olid intervjuud kõige tõhusamaks meetodiks, et mõista moderaatorite tööd, valikuid, võimalusi ja erinevusi – sama meetodit on kasutatud ka teistes modereerimisele keskendunud uuringutes (Engelke, 2019; Ruckstein, Turunen, 2019; Diakopoulos, Naaman, 2011).

Kõigepealt tegin 2018. aastal kolm intervjuud Facebooki grupi „Virginia Woolf sind ei karda!“ moderaatoritega. Üks kindel Facebooki grupp sai valitud eelkõige seetõttu, et see on üks suuremaid aruteludele keskendunud ja kindla temaatiline Facebooki grupp Eestis. Feministlikus avalikus grupis on 8176 liiget ning nende reeglites on kirjas, et grupis postitamine ja arutlemine põhineb feministlikel põhimõtetel – viha õhutamise on rangelt keelatud (Facebook, 2020). Kolm intervjuueeritud moderaatorit sai valitud juhuslikult, osalesid nii nais- kui ka meessoost moderaatorid ning ühendust võtsin kõigiga Facebooki kaudu.

Sarnase intervjuu kavaga viisin 2019. aastal läbi intervjuud kahe populaarsema (Delfi ja Postimees) Eesti veebiuudiste keskkonna moderaatoritega. Väljaanded said valitud peamiseks seetõttu, et tegemist on Eesti suurimate uudiste platvormidega ning neil mõlemal on kommentaariumite haldamisel erinevad lahendused. Delfi lubab oma keskkonnas anonüümset kommenteerimist ning Postimees nõuab vastupidi enne kommenteerimist isikutuvastust – taoline

erinevus lähenemises ajendas modereerimise struktuure kõrvutama ning huvitavaid tulemusi otsima. 2019. aastal viisin läbi kaks intervjuud, üks Postimehe kommentaariumi moderaatori ja teine Delfi portaalil modereerimise eest vastutava töötajaga.

Kõik intervjuud kestsid keskmiselt poolteist tundi ning toimusid näost näkku. Intervjuu kava koosnes neljast küsimuste plokist:

- 1) küsimused küsitletava kohta - isiklikud kogemused, platvormi kasutamise kirjeldus,
- 2) küsimused grupi/platvormi kohta - kommentaariumi eesmärk ja modereerimine, peamised kasutajad ja harjumused,
- 3) küsimused moderaatori rolli kohta - modereerimise protsess, mida tuleb teha, kes mida teeb ja miks,
- 4) küsimused veebikeskkonna arutelukultuuri kohta - arvamus modereerimise mõju kohta, avalik suhtlus veebis.

Platvormide võrdluste saavutamiseks tegin pärast intervjuerimist juhtumiülese ehk horisontaalse analüüsi. Khani ja VanWynsberghe (2008) sõnul võimaldab juhtumiülene analüüs uurijal võrrelda juhtumeid ühest või enamast keskkonnast, kogukonnast või grupist. Samuti võimaldab see meetod juhtumiuuringu uurijatel piiritleda tegurite kombinatsiooni, mis võisid aidata kaasa juhtumi tulemustele, otsida või konstrueerida selgitust, miks üks juhtum on erinev või sama kui teised (Khan, VanWynsberghe, 2008). Juhtumiülese analüüsi (*cross-case*) korral vaadeldakse samal ajal mitut analüüsitavat juhtumit ning kogutakse erinevatest intervjuudest kokku kõik konkreetse teema kohta käivad tekstiosad ja võrreldakse teema käsitlust (Kalmus, Masso, Linno, 2015).

Et vastata struktuurilistele küsimustele, milliseid etappe modereerimise protsess läbib, keskendusime moderaatorite töö kirjeldusele ja püüdsime eristada etappidele iseloomulikke tegevusi. Üldiselt jaotuvad modereerimise etapid järgmiselt: eelnev, jooksev ning tagantjärgi sekkumine (Lauk, Kreegipuu, 2010; Veglis, 2014; Orgse, 2018). Kirjanduses on peamiselt kirjeldatud kolme modereerimise strateegiat: teatud teemade puhul kommentaariumi sulgemine, kommentaaride eelnev modereerimine (väravate valvamine) ja kommentaaride modereerimine pärast avaldamist (väravate taga patrullimine) (Frischlich, Boberg, Quandt, 2019: 2017). Neid

strateegiaid ning ka oma varasemat uuringut (Orgse, 2018) võtsin arvesse ning täiendasin intervjuude põhjal erinevaid modereerimise etappe.

Teises küsimuste rühmas käsitleti põhimõtteid, mida moderaatorid oma töös järgivad – kas on määratletud hea suhtluse põhimõtted ja mil määral on sarnasusi arutleva kommunikatsiooni idealistlike põhimõtetega (Habermas 1984, 1987).

3.1 Mitmetasandiline modereerimise struktuur

Gillespie tõi välja, et suurem osa modereerimise väljakutsetest on struktuurilised (2018: 12). Ka selles uuringus koostasime intervjuude põhjal modereerimise analüüsiks struktuuri. Liikmeks saamine, kommentaariumis osalemine ja sealse suhtluse modereerimine on kõik grupi või platvormi osadeks ning need jaotasime omakorda etappideks. Kuigi enamasti viib üks etapp teiseni, siis oluline on siinkohal see, et moderaatoritel võivad olla erinevad arusaamad ning modereerimise põhimõtted.

Esimene etapp on eelmodereerimine, sest juurdepääsu saamiseks on vaja võimalust osaleda uudiste kommentaariumis või kui on soov grupiga liituda, saada moderaatorite nõusolek. Kui intervjuueeritav rääkis võimalusest kommenteerida vastavas keskkonnas, kogusime ideed veergu „Eelmodereerimine“ (*“Premoderation”*). Selles veerus ei keskendunud me otseselt sellele, kas ja kuidas kommentaare enne nende avalikustamist kontrollitakse, vaid hoopis sellele, kuidas erinevad juurdepääsuvõimalused mõjutavad keskkonna ligipääsetavust.

Teises etapis alustatakse veebiaruteluga ning sisu modereerimisega. Kui kommentaarides öeldakse midagi kriitilist, solvavat või kohest tähelepanu vajavat, teavitatakse sellest moderaatoreid. Rääkides sellest, kuidas ja mille alusel moderaatorid modereerivad ning millised on nende peamised tehnikad, analüüsisime vastuseid veeru all “Modereerimine veebiarutelu ajal” (*“Moderating during the online interaction”*). Selles etapis toimub arutelu ning otsustatakse, kas kasutaja kommentaar vajab eemaldamist või mitte.

Kolmandas etapis kogutakse teavet olukordade kohta kui veebiarutelu ei toimi, kui on vaja kasutajaid hoiatada, kustutada kommentaare, blokeerida või eemaldada kasutajaid. Rääkides reeglitest, kontrolli haaramisest ning võimalikest karistustest, analüüsisime vastused veeru all „Abinõud, kui veebiarutelu ei toimi” (*“Reactions when the online interaction does not work”*).

Viimane etapp on „Peidetud tugistruktuur“ (*„Background support“*), mille all analüüsisime kõike, mis puudutas moderaatorite omavahelist arutelu ja töökorraldust. Intervjuude põhjal selgus, et keskkondadel on eraldi moderaatoritest koosnevad grupid, kus peetakse moderaatorite või teiste kaastöötajatega arutelusid. See näitab, et saadakse ning on ka vaja omavahel mõtteid jagada ning tööd ühiselt analüüsida. Nimetame seda taustajõuks, kus saab anda või küsida teistelt nõu.

4. Peamised järeldused ja kokkuvõte

Uuringu eesmärk oli saada vastus, kuidas toimib modereerimine veebiplatvormide kommentaariumides – Facebooki grupis ning uudiste kommentaariumites. Uuring kinnitas meie arusaama, et veebiarutelu kvaliteedi tõstmiseks vajame rohkemat kui lihtsalt platvormi ja osalejate olemasolu. Veebis viisaka ning konstruktiivse arutelu tagamiseks on vaja rohkem tähelepanu pöörata inimtegevusele – vaja on moderaatorite sekkumist. Selles osas ei erine veebiarutelu füüsilises ruumis näost näkku toimuva suhtlusega, sest vaja on reeglistikku ning kedagi, kes vestlust juhib või suunab (Santos, Louçã, Coelho, 2019).

Püüdes aru saada, kas moderaatorid on need, kes võiksid veebis toimuvat suhtlemist deliberatiivsemaks muuta, analüüsisime Facebooki grupi ja uudistesaitide kommentaariumite modereerimist intervjuude ja juhtumiülese analüüsi abil. Platvormi sisu ning postituste modereerimine ise ei olnud tähelepanu all, vaid keskendusime just kommentaariumi sekkumise võimalustele. Tulemused näitavad erinevusi modereerimise protsessis, peamiselt inimtegevuse, tehnoloogia ja kommentaariumi eesmärgi vahel, mis omakorda näitab, kui palju määrab platvormi struktuuri, agentsus ja individuaalse lähenemisviisi modereerimisel tehtavaid valikuid.

Peamine järeldus on, et Facebooki grupi ja uudiste kommentaariumi modereerimise põhimõtteid on võimalik analüüsida sama struktuuri ja modereerimise etappide alusel. Siiski on kohti, mis toovad välja eripärad – peamiselt on homogeensete ja heterogeensete platvormide (Gillespie, 2018) erinevuseks suhtumine modereerimisse, kommentaaride hulk, kasutajate ja moderaatorite anonüümsus, kogukondade sidusus ning automatiseeritud algoritmide abi.

Facebooki grupp on sotsiaalmeedia platvormi osa, mida võib nimetada homogeenseks, sest enamasti kogunevad sinna kokku inimesed, kellel on ühine huvi teema vastu, ühised väärtused ja normid. Gillespie (2018) selgitas homogeenseid platvorme kui kohti, kus kasutajatel on ühine eesmärk platvormi kaitsta ning kus kasutajad on võimelised teatavaid pingeid lihtsamalt lahendama. Moderaatorid on kui kasutajate ja kogukondade võõrustajad, kellel on erinevad väärtussüsteemid, kuidas platvormi sisu kontrollida ja vaidlusi lahendada (Gillespie, 2018: 17). Facebooki gruppides toimub modereerimine tavaliselt vabatahtlikult ning soovist muuta grupp paremaks kohaks. Tulemused näitasid, et saamata modereerimise eest kiitust, palka või muud

tasu, on nende eesmärk olla ümbritsetud arutelule orienteeritud inimestest. Moderaatoritele ei meeldi vestlusi otseselt kustutada, selle asemel hoopis elavdatakse neid. Nende vabatahtliku töö eesmärk võib olla soov hoida väikesed kogukonnad „õnnelikult“ toimimas (Gillespie 2018: 125). Veebisekkumised on mingil hetkel suunatud teatud tulemusele, kokkuleppele või konsensusele (Janssen, Kies, 2005), seetõttu on moderaatorid kui varjatud tugirühmad olulised – neil endil on ühine eesmärk ja soov grupp hästi toimima panna.

Uudiste kommentaariume võib vaadelda heterogeensete interaktsioonide keskkondadena. Heterogeenseid platvorme selgitatakse kui kohti, kus pole ühte kogukonda, vaid on palju erinevaid kasutajaid nagu teistel avalikel foorumitel, millel on erinevad ja mõnikord konkureerivad eesmärgid ja normid (Gillespie, 2018: 93). Kuna kasutajate vahel pole ühist huvi, väärtusi ja norme, saavad veebipõhised uudislehed juurutada vähese osalusega modereerimist (Toepfl, Litvinenko, 2017). Intervjuudest uudiste kommentaariumite moderaatoritega selgus, et nende peamine eesmärk ei ole hoida kommentaariumites arutelu üleval. See tähendab, et tasustatud moderaatorid ei keskendu kommentaariumis interaktsioonide arendamisele, vaid üksnes sisestatud kommentaaride redigeerimisele.

Modereerimise agentsus ja struktuur näitavad, kuidas muudavad interaktsioonide kaalutlusi valitud platvormi eesmärk ja kasutajate ühised huvid. Kui platvormi ja kommentaariumi eesmärk on olla arutelule orienteeritud, on osalejate aktiivseks kaasamiseks vaja avatud platvormi, kus erinevad seisukohad on oodatud. Moderaatori jaoks tähendab see teemade ja kommentaaride analüüsimist ning osalejate julgustamist. Kui inimeste arvamusi kuulatakse, siis tunnevad nad end kaasatuna ning saadakse kommentaariumitest rohkem rahulolu (Engelke, 2019). Rahulolu saavutatakse siin arutleva suhtluse kaudu – inimesed toetavad oma argumente selgitustega ja see aitab kaasa avatule ja arendavale arutelule (Peacock, Scacco, Stroud, 2017: 754). Sellest võib järeldada, et mida rohkem inimese sekkumist platvormi modereerimisse lisatakse, seda arutelulisem ja eesmärgile orienteeritum suhtlus on. Selleks, et deliberatiivset arutelu jätkusuutlikult korraldada, on vaja kommentaariumite osas teistsugust meelestatust, valmisolekut võtta vastutus nii kasutaja kui ka moderaatorina. Moderaatorid kui nn „varjatud töötajad“ võiksid olla need, kellel on voli võrgus toimuvat suhtlust kontrollida ja edendada. Protsessi lihtsustamiseks võiksid algoritmid sisu eelmodereerida – valida välja sobimatud sõnad või muud

solvavad väljendid. Siinkohal on töö põhijäreldus: kui tahta viisakaid, hästi toimivaid ning ka arendavaid kommentaariume, tuleb kaasata juhtimist/kontrolli ehk inimtegevust, muuta platvorm võimalikult lihtsasti kättesaadavaks ning arutlevale diskussioonile suunatuks.

Kuigi meie uuringul on omad tugevused ning ka praktiline väärtus, tuleb mainida mõningaid piiranguid. Intervjuude tõlgendamisel tuleb olla ettevaatlik, kuna kasutasime ainult Eesti platvorme ning keskendusime ühele Facebooki grupile ja kahele uudistekanalile. Kuna valim on väike, tuleb arvestada, et alati on võimalus, et teised platvormide ja gruppide moderaatorid võivad modereerimisel kasutada mõneti erinevaid põhimõtteid ja kaalutlusi. Teema võimaldab uurida, kas ja kuidas inimesed muudatusega kohaneksid, kui kommentaariumitest saaks koht, mille teadlik eesmärk on arutlev mõttevahetus. Kommentaariume saaks testida ja analüüsida, kuidas täpsemalt lisada modereerimisele inimsekkumist ning millist mõju avaldab see kasutajatele ja platvormile endale. Samuti tuleks uurida, missugust väljaõpet, koolitust või juhendamist moderaatorid vajavad, et veebisarutelusid paremaks muuta.

4.1 Kokkuvõttev artikli kirjutamise kogemus

2019. aastal võtsime juhendajaga ühise eesmärgi kirjutada modereerimise teemal teadusartikkel. Alustasime läbirääkimistega, täpsema fookuse leidmisega, intervjuu kava koostamise ning kontaktide otsimisega. Otsustasime kasutada minu varasemalt Facebooki grupi kohta tehtud uuringut (Orgse, 2018) ning võtsime võrdluseks uudistekanalite kommentaariumid (Delfi ja Postimees).

Eeldus, et uudisteportaalides ja Facebooki gruppide analüüsimisel saab kasutada samu etappe oli korrektne. Selle kinnituse sain tehtud intervjuudest, sest vastuste analüüsimisel oli neid võimalik lahterdada samade etappide alusel. Saadud infot kasutasin süsteemist arusaamiseks ehk uurisin intervjuudes nii olemasolevaid võimalusi kui ka tulevikku suunatud küsimusi. Selekteerisin artikli jaoks informatsiooni vastavalt sellele, et välja jääks kõik, mis tundub elementaarne või ei puuduta vastavat fookust. Näiteks ei keskendunud ma põhikommentaatoritele ega väljakujunenud tüüpi kommenteerijatele, samuti täpsemale töökorraldusele või ajaloole, kuidas modereerimine arenenud on.

Oluline nüanss on see, et intervjuud said läbi viidud väikeste ajaliste vahedega ning võib eeldada, et vahepeal on keskkonnad arenenud ning mõnevõrra muutunud. 2018. aastal tehtud intervjuude põhjal saadud vastused võivad Facebooki tehniliste võimaluste aspektis olla vananenud, kuid oma olemuselt toimivad grupid endiselt sama moodi. Sama kehtib ka 2019. aastal tehtud uudisteportaalide intervjuude kohta, sest algoritme ning programme pidevalt arendatakse. Selle teadmisega sai arvestatud ning kuigi ajaline nihe võib avaldada mõju laiema pildi saamisele ning taustainformatsioonile, siis usun, et tulemuste osas see suurt rolli ei mänginud – kommentaariumite eesmärk ning moderaatorite roll vahepeal muutunud ei ole.

Teadusartikli kirjutamine on pannud mind teadustööle teise pilguga otsa vaatama. Mõistsin kui palju taustainformatsiooni läheb vaja ning kui kompaktselt ja põhjalikult tuleb kõik kirja panna. Eestikeelse teadustöö puhul on tavaline, et kõik tuleb põhjalikult lahti seletada, nüüd artiklis tuli kõik liigne eemaldada ning info võimalikult lühidalt ja arusaadavalt edastada. Õppisin väga palju just teooria ja tulemuste osaga tegeledes. Informatsiooni on palju ning kõik tundub ühel hetkel hästi oluline. Samuti tundsin, et olles teema sees piisavalt kaua, tundus kogu saadud teave endale juba elementaarne ning tuli meenutama hakata, mis tekitas minus küsimusi, üllatusi ning mis on need kohad, mis kindlasti tuleks töös ära mainida.

Kaaskirja kirjutamine oli samuti omaette põnev kogemus, sest pannes kogu informatsiooni eesti keelde, sain aru, kui erinevaid tähendusi võib tõlkega tekkida ning kui palju lihtsam oli end tegelikult inglise keeles väljendada. Teadsin, et minu töös kasutatav inglise keel saab algselt kindlasti olema lihtsam ning kõnekeelsem, mistõttu üritasin tähelepanu pöörata teistest teadusartiklitest leitud väljenditele ning ka juhendaja kasutatud sõnavarale.

Kõik peatükid kirjutasin algselt ise ning seejärel andis juhendaja panuse teksti sidustamisele ning teooria raamistamisele. Töö kirjutamise protsessis oli juhendaja see, kes aeg-ajalt õige suuna kätte näitas, segased kohad üles leidis, oma mõtetega täiendas ning motiveerivalt tööga edasi tegelema pani. Tööjaotus selgines peamiselt pärast eelkaitsmist, mil minule jäi meetodi, tulemuste ning kokkuvõtte peatükkide täiendamine ning juhendajale sissejuhatuse ja teooria viimistlemine. Juhendaja korraldada oli artikli keeleteoimetamine ning saatmine ajakirjale (Digital Journalism).

Kasutatud kirjandus

Archer, M. S. (Ed.) (2014). *Late modernity: Trajectories towards morphogenic society*. Springer Science & Business Media.

Archer, M. S. (2003). *Structure, agency and the internal conversation*. Cambridge: Cambridge University Press.

Becker, B., Wehner, J. (2001). Electronic Networks and Civil Society: Reflections on Structural Changes in the Public Sphere. In Ess, C (ed.) *Culture, Technology, Communication: Towards an Intercultural Global Village*. Albany, State University of New York Press, 65-85.

Bennett, P., Naím, M. (2015). 21st-century censorship. *Columbia Journalism Review*, 53(1), 14.

Dahlberg, L. (2001). Computer-mediated communication and the public sphere: a critical analysis. *Journal of Computer-mediated Communication* 7(1).

Diakopoulos, N., Naaman, M. (2011). Towards quality discourse in online news comments. *Proceedings of the ACM 2011 conference on Computer supported cooperative work* (pp. 133-142).

Druckman, J. N. (2014). Pathologies of studying public opinion, political communication, and democratic responsiveness. *Political Communication*, 31, 467-492. DOI:10.1080/10584609.2013.852643

Eesti Keele Instituudi e-keelenõu kodulehekülg. (i.a). Kasutatud 27.04.2020, <http://kn.eki.ee/>

Engelke, K. M. (2019). Enriching the Conversation: Audience Perspectives on the Deliberative Nature and Potential of User Comments for News Media, *Digital Journalism*.

Ess, C. (2018). Democracy and the Internet: A Retrospective. *Javnost: The Public*, 25(1-2), 93-101.

Frischlich, L., Boberg, S., Quandt, T. (2019). Comment Sections as Targets of Dark Participation? Journalists' Evaluation and Moderation of Deviant User Comments, *Journalism Studies*, 20(14), 2014-2033.

Gillespie, T. (2018). *Custodians of the Internet. Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media*. New Have & London: Yale University Press.

- Goodin, H. J., Stein, D. (2008). Deliberative discussion as an innovative teaching strategy. *Journal of Nursing Education*, 47(6), 272-274.
- Gorwa, R., Binns, R., Katzenbach, C. (2020). Algorithmic content moderation: Technical and political challenges in the automation of platform governance. *Big Data & Society*, 7(1).
- Graber, D. (2003). The media and democracy: Beyond myths and stereotypes. *Annual Review of Political Science*, 6, 139-160. DOI:10.1146/annurev.polisci.6.121901.085707
- Gray, D. E., Yiannis, G. (2018). A community of practice or a working psychological group? Group dynamics in core and peripheral community participation. *Management Learning*, 49(4), 395-412.
- Habermas, J. (1984). *Theory of Communicative Action (Vol 1)*
- Habermas, J. (1987). *The Theory of Communicative Action (Vol 2)*
- Han, S. H., Brazeal, L. M., Pennington, N. (2018). Is civility contagious? Examining the impact of modeling in online political discussions. *Social Media+ Society*, 4(3), 2056305118793404.
- Heanue, A., Kranich, N., Willingham, T. (2003). Public forums for today's critical issues. *American Libraries*, 43(1), 68-69.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2007). *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Kirjastus Medicina.
- Janssen, D., Kies, R. (2005). Online forums and deliberative democracy. *Acta política*, 40(3), 317-335.
- Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). Kvalitatiivne sisuanalüüs. K. Rootalu, V. Kalmus, Masso, ja T. Vihalemm (toim), *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>
- Khan, S., VanWynsberghe, R. (2008). Cultivating the under-mined: Cross-case analysis as knowledge mobilization. In *Forum qualitative Sozialforschung/forum: Qualitative social research* 9(1).
- Kim, Y., Kim, Y. (2019). Incivility on Facebook and political polarization: The mediating role of seeking further comments and negative emotion, *Computers in Human Behaviour* 99, 219-227.
- Käärik, H. (2012). *Klassikaline ja nüüdisaegne sotsioloogiline teooria*. Valik autoreid. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Laherand, M. L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: Kirjastus Sulesepp.

- Lauk, E., Kreegipuu, T. (2010). "Was it all pure propaganda? Journalistic practices of 'Silent Resistance' in Soviet Estonian journalism." *Acta Historica Tallinnensia*, 15, 167-190.
- Masullo Chen, G., Muddiman, A., Wilner, T., Pariser, E., Stroud, N. J. (2019). We should not get rid of incivility online. *Social Media+Society*, 5(3), 2056305119862641.
- Mitozo, I., Marques, F., P., J. (2019). Context Matters! Looking Beyond Platform Structure to Understand Citizen Deliberation on Brazil's Portal e-Democracia. *Policy & Internet* 11, 1-21.
- Moderator* kodulehekülg. (i.a). Kasutatud 27.04.2020, <https://www.moderator.ee/teenused/moderator>
- Noelle-Neumann, E. (1974). The Spiral of Silence a Theory of Public Opinion. *Journal of Communication*, Vol. 24(2), 43-51.
- Orgse, S. (2018). *Facebooki arutelude modereerimine "Virginia Woolf sind ei karda!" grupi näitel*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool: Ühiskonnateaduste instituut. <https://dspace.ut.ee/handle/10062/60664>
- Pavlopoulos, J., Malakasiotis, P., Androutopoulos, I. (2017). Deep learning for user comment moderation. *Proceedings of the Workshop on Abusive Language Online*, (pp. 25–35) ACL.
- Peacock, C., Scacco, J. M., Stroud, N., J. (2017). The deliberative influence of comment section structure. *Journalism* 20(6), 752-771.
- Postigo, H. (2009). America Online Volunteers: Lessons from an Early Co- Production Community. *International Journal of Cultural Studies*, 12(5): 451–69.
- Quandt, T. (2018). Dark participation. *Media and Communication*, 6(4), 36-48.
- Risch, J., Krestel, R. (2018). Delete or not delete? semi-automatic comment moderation for the newsroom. *Proceedings of the first workshop on trolling, aggression and cyberbullying (TRAC-2018)* (pp. 166-176).
- Ruckenstein, M., Turunen, L. L. M. (2019). Re-humanizing the platform: Content moderators and the logic of care. *new media & society*, 1461444819875990.
- Santana, A. D. (2014). Virtuous or vitriolic: The effect of anonymity on civility in online newspaper reader comment boards. *Journalism Practice*, 8, 18–33. doi:10.1080/17512786.2013.813194
- Santos, T., Louçã, J., Coelho, H. (2019). The digital transformation of the public sphere. *Systems Research and Behavioral Science*, 36, 778-788. <https://doi.org/10.1002/sres.2644>

- Stuckey, H. L. (2013). Three types of interviews: Qualitative research methods in social health. *Journal of Social Health and Diabetes*, 1(02), 056-059.
- Toepfl, F., Litvinenko, A. (2017). Transferring control from the backend to the frontend: A comparison of the discourse architectures of comment sections on news websites across the post-Soviet world. *New Media & Society*, 20(8), 2844-2861.
- Turquet, P. M. (1974). Leadership: The individual and the group. In: Gibbard G, Hartman J and Mann R (eds) *Analysis of Groups*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 378–397.
- Van der Wurff, R., De Swert, K., Lecheler, S. (2018). News Quality and Public Opinion: The Impact of Deliberative Quality of News Media on Citizens' Argument Repertoire, *International Journal of Public Opinion Research*, 30(2), 233-256. DOI:10.1093/ijpor/edw024
- Veglis, A. (2014). Moderation techniques for social media content. In *International Conference on Social Computing and Social Media* (pp. 137-148). Springer, Cham.
- Virginia Woolf sind ei karda! Facebooki leht (2020). Kasutatud, 12.05.2020 <https://www.facebook.com/groups/WoolfEiKarda/>
- Watson, B., R., Peng, Z., Lewis, S., C. (2019). Who will intervene to save news comments? Deviance and social control in communities of news commenters. *New Media & Society* 21(8), 1840-1858.
- Weingart, L. R. (2015). Studying dynamics within groups. In: Neale MA and Mannix EA (eds) *Looking Back, Moving Forward: A Review of Group and Team-Based Research*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, 1–25.
- Willems, W. (2019). 'The politics of things': digital media, urban space, and the materiality of publics. *Media, Culture & Society*, 41(8), 1192-1209. <https://doi.org/10.1177%2F0163443719831594>

Lisa

Intervjuu kava

Intervjueerimisel kasutatud poolstruktureeritud kava:

I – küsimused intervjueeritava kohta

Millega toimetuses tegelete?

Kuidas puutute kokku kommentaariumitega?

Kuidas end nimetate, kas administraatoriks/moderaatoriks?

Kui palju ise postitate? Kommenteerite?

Kas olete ka mõnes sotsiaalmeedia grupis moderaator?

II – küsimused kommentaariumi kohta

Mis on kommentaariumi eesmärk?

Miks on kommentaariumis modereerimist vaja?

Kuidas see Teil toimib?

Kas masin reguleerib? Inimene vaatab üle kõik kommentaarid?

Mida tohib/mida ei tohi postitada?

Kas on võimalus kommentaare kustutada? Mille alusel?

Kes on kommenteerima oodatud?

Kes on lugejaskond/kommenteerijaskond?

Kui palju on aktiivseid kommenteerijaid?

Palju ajaliselt kommentaariumis olemine/aktiivne postitamine aega võtab?

Kas tekkinud on põhipostitajad või ei saa seda erinevate kasutajanimede tõttu täheldada?

Kuidas hindate kommentaariumi toimimist?

Milline on kommentaariumi dünaamika teie arvates?

Kui palju esineb vaidlusi? Pigem ühtne arusaam või ideoloogiline konflikt?

Kas arutelud on mõtestatud?

Palju on niisama lahmimist?

Kuidas on lood vihakõne ja ropendamisega?

Kuidas see reguleeritud on?

Peamiselt on eesmärk lugejaid informeerida, arvamust avaldada või dialoogi luua (räägitakse postituste juures kaasa)?

Kuidas on kommentaariumites lood postituste kordustega? Kas see on oluline või ei jälgita?

III – küsimused administraatori rolli kohta

Mida tähendab olla administraator? Millised on Teie võimalused arutelusid suunata, agendat

seada?

Mida arvate uudisteportaalides kommenteerimise võimalusest?

Mida Teie arvates võiks administraator saada veel teha (sh ka tehniliselt), mida praegu ei saa, aga olete mõelnud, et võiks?

Mille järgi otsustate, kas kustutada postitus või kommentaar?

Palju seda ette tuleb?

Kuidas on kommentaarium aastate jooksul muutunud?

Kuidas näete kommentaariumite modereerimist tulevikus?

Mis võiks paremaks muutuda?

Kas on vaja, et inimene loeks kirjutised läbi ja otsustaks, kas on sobilik või mitte? Kas robot asendab siinkohal inimese?

IV – küsimused arutelukultuuri kohta

Mis Te ise arvate, milline on Eestis ühiskonnas arutelukultuur?

Kuidas avaldub see aga sotsiaalmeedias/foorumites/kommentaariumites?

Kas kommentaarium on Teie arvates üksnes väljaelamise koht? Kas see on vajalik platvorm?

Kas taoline võimalus uudisteportaalil kaasa arvata/kommenteerida, edendab Teie arvates demokraatlikku arutelu?

Mis Teid selle teema juures eelkõige paelub, mis paneb mõtlema?

Kuidas näete kommentaariumeid aasta ning kolme aasta pärast?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Signe Orgse

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Veebiarutelude modereerimine Facebooki gruppides ja uudiste kommentaariumites“, mille juhendaja on Ragne Kõuts-Klemm, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
2. Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.
3. Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
4. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Signe Orgse
27.05.2020