



**GESTIONAREA SECȚIUNII
DE COMENTARII:
TERMENI, CONDIȚII
ȘI PROCEDURI
ROMÂNIA
ÎN PERSPECTIVĂ
COMPARATIVĂ**

Raluca Toma, Marina Popescu, Roxana Bodea



Mulțumirile noastre se îndreaptă către Andreea Sevici, Robert Sata, Ștefania Neagoe pentru contribuțiile lor la culegerea datelor, către Adina Marincea, Mihail Chiru, Sorina Slusarec și Cristina Mihalachi pentru ajutorul acordat la șlefuirea documentului, către Nicoleta Nasta și Laura Trandafir pentru aspectul grafic profesionist al raportului și, de asemenea, lui Cătălin Țepelin și echipei de moderatori pentru colaborarea în stabilirea regulilor de moderare. Toate erorile rămase sunt ale noastre.

CUPRINS

I. De ce comentariile contează iar organizațiile de știri le dau importanță	3
II. Reguli și sisteme de gestionare pentru comentarii: o analiză comparativă	5
1. Site-uri analizate, criteriile de selecție și codare	5
2. Sisteme de management al comentariilor și al profilului utilizatorilor	5
Sisteme de comentarii	5
Comentare fără verificare	6
Emailuri verificate și logarea prin rețele sociale	6
Plugin-ul de comentarii al Facebook	6
3. Termeni și condiții cu privire la comentare	8
Reguli împotriva discursului instigator la ură sau discriminatoriu	8
Reguli de comportament civilizată	9
Reguli legate de răspundere legală	9
Altele	10
4. Măsurile punitive de implementare a normelor	11
Pre-moderare – în funcție de secțiune	12
Pre-moderare – în funcție de utilizator	12
Post-moderare	12
Metode și reguli de moderare pe site-urile românești	22
Raportarea comentariilor (flagging)	14
Blocarea utilizatorilor	14
5. Măsurile de încurajare	15
Super useri și comentarii evidențiate	15
Scoaterea în evidență a comentariilor și a utilizatorilor în România	15
Recomandarea și clasificarea comentariilor	16
III. Redactarea secțiunii de termeni și condiții pentru gsp.ro și tolo.ro în proiectul "Less Hate, More Speech"	17
1. Planificare și motivație	17
2. Surse de inspirație	17
3. Ce conțin regulile și de ce	19
Autentificare	19
Reguli împotriva discursului instigator la ură și discriminatoriu	19
Reguli de comportament civilizată	21
Reguli legate de răspundere legală	23
Ce nu conțin regulile și de ce	26
O interdicție cu privire la comentarii despre publisher sau autori	26
O interdicție cu privire la comentariile în afara subiectului	26
O interdicție privind postarea de linkuri	26
IV. Managementul comentariilor în România, în context - concluzii	27
1. Managementul secțiunii de comentarii și identificarea utilizatorilor	27
2. Importanța reglementării și priorități	27
3. Practici de moderare	28
Anexa 1: Tabel: Publicații analizate și managementul comentariilor	29
Anexa 2: Tabel: Variabile utilizate pentru codarea manuală a termenilor și condițiilor siteului	34

I. DE CE COMENTARIILE CONTEAZĂ IAR ORGANIZAȚIILE DE ȘTIRI LE DAU IMPORTANȚĂ

Companiile de media din întreaga lume sunt în egală măsură interesate și îngrijorate de secțiunile de comentarii de pe site-urile lor. Interesate în principal datorită legăturii cu cititorii și implicării pe care reușesc să le genereze prin comentarii, fapt care se poate traduce de asemenea în mai mult timp petrecut pe site, mai mult public țintă "atins" de vândut publicitarilor și afirmarea sau consolidarea brandului.

Îngrijorarea vine de obicei din reputația "proastă" pe care o are secțiunea de comentarii, ca loc în care limbajul neadecvat pare foarte răspândit iar eforturile de a-l limita pun la mare încercare redacția de știri. În această direcție, un studiu realizat de Asociația Mondială a Ziarelor (World Association of Newspapers - WAN) arată că "organizațiile șterg o medie de 11% din comentarii, în principal deoarece conținutul este în general ofensator, conținând discurs instigator la ură sau limbaj vulgar, sau deoarece este spam." Acest procent este în mod evident strâns legat de termenii și condițiile pe care le utilizează site-urile. Pe cel mai mare dintre site-urile unde procesul de moderare a fost implementat ca parte a proiectului "Less Hate, More Speech" – site-ul Gazetei Sporturilor (GSP.ro) – în primele 175 de zile de moderare 24% dintre comentarii au necesitat o intervenție. Numărul acestora a scăzut în următoarele 175 de zile, ajungând la doar 19% din comentarii moderate (fără să fie contorizate spam-ul sau comentariile repetitive, care sunt șterse). Prin urmare, deși cifrele nu par copleșitoare, fiecare publisher își face propria analiză de costuri și beneficii cu privire la secțiunea de comentarii.

Dar chiar și acele organizații de media care și-au închis secțiunea de comentarii din diverse motive¹ iau în continuare măsuri pentru a atrage cititorii și a-i încuraja să se implice, chiar dacă fac acest lucru prin intermediul canalelor de social media. Renunțarea la relația directă cu cititorii poate părea o pierdere, mai ales deoarece social media au început să se poziționeze ca generatori de conținut în "grădini cu ziduri" ("walled gardens" – rețele sociale închise)².

Conform raportului anual Carat Global, tendința va continua și în anii ce urmează. Acest fapt presupune de asemenea că publisherii sunt forțați de jucătorii social media să își ofere conținutul gratuit direct pe Facebook, de exemplu, prin inițiativa de Instant Articles, astfel încât oamenii să poată regăsi tot ce le este necesar în flux și să nu se mai obosească să părăsească aceste "grădini cu ziduri"³. Distribuirea conținutului fără plată, precum și scoaterea secțiunilor de comentarii de pe site-uri, sunt mutări succesive prin care publisherii cedează puterea canalelor de social media.

Secțiunile de comentarii de la subsolul articolelor merită să fie păstrate, mai degrabă decât să fie eliminate în întregime, așa cum au decis să facă unele organizații de media⁴. Sunt mai multe argumente care susțin beneficiile menținerii acestora:

- Cititorii simt nevoia de a contribui cu propriile opinii pe Internet, care nu mai este un mediu al unei comunicări unidirecționale, ci al unui dialog. Cu toate acestea, este adevărat că unori publicațiile aleg să lanseze articole cu scopul precis de a "inflama" atmosfera pentru a crește traficul pe site.
- Comentariile pot aduce jurnaliștilor informație suplimentară relevantă, corectându-le textele, punându-le la îndemână noi unghiuri ale poveștii care nu erau dezvoltate în articolul inițial sau oferindu-le noi idei pentru subiecte viitoare pe care le-ar putea aborda.
- În plus, interacțiunea dintre autori și comentatori poate reduce agresivitatea precum și alimenta un spirit de comunitate. Un studiu efectuat de Engaging News Project arată că atunci când autorii se implică în a răspunde comentariilor emise de cititori, comportamentul necivilizat scade cu 15%⁵.

¹ Bodea, R. (2015). "Trolls, paid posters and aggressors in online comments." Blogul Less Hate More Speech <http://www.lesshate.openpolitics.ro/eng/blog/trolls-paid-posters-and-aggressors-in-online-comments-28> (accesat pe 8 decembrie 2015).

² Calladine, D. (2016). "The five most influential trends for publishers in 2016." The Media Briefing <http://www.themediabriefing.com/article/the-five-most-influential-trends-for-publishers-in-2016> (accesat pe 19 ianuarie 2016).

³ Carat Global. (2016). "Carat's 10 trends for 2016." <http://www.slideshare.net/NextGenerationMedia/carats-10-trends-for-2016> (accesat pe 20 decembrie 2015).

⁴ Bodea, R., "Trolls, paid posters and aggressors in online comments."

⁵ The Engaging News Project. (2014). "Journalist Involvement in Comment Sections." http://engagingnewsproject.org/enp_prod/wp-content/uploads/2014/04/ENP_Comments_Report.pdf, p. 15 (accesat pe 20 decembrie 2015).

- Același studiu arată cum comentariile pot crește interacțiunea cu cititorii, mări timpul petrecut pe site și stimula loialitatea față de publicație.
- Un alt proiect desfășurat în SUA, Coral Project⁶, încearcă să găsească cele mai bune modalități de a transforma comentariile într-o zonă de interacțiune între cititori și publisheri/jurnaliști, o zonă în care această relație poate fi definită⁷.

Un argument în plus pentru importanța comentariilor este legat de o practică juridică în curs de dezvoltare, care reclamă o investigație mai riguroasă a secțiunii de comentarii a articolelor.

În Estonia, un site de știri (Delfi AS) a fost dat în judecată și declarat responsabil pentru comentarii care erau defăimătoare și incitau la violență și ură, regăsite în subsolul unui articol care în sine era obiectiv și bazat pe fapte. Nu doar instanțele din Estonia au decis împotriva acestui site, ci și Curtea Europeană a Drepturilor Omului, care a subliniat că: "responsabilitatea unui portal mare de știri de a lua măsuri eficiente pentru a limita proliferarea unui limbaj instigator la ură și a unui limbaj care incită la violență nu poate fi comparată cu cenzura privată⁸."

Pe de altă parte, Article 19, o organizație internațională care militează pentru libera exprimare și circulația liberă a informației, este de părere că această decizie, prin care Delfi AS este găsit direct responsabil pentru conținutul comentariilor de pe site, este o încălcare a dreptului la liberă exprimare și ignoră legislația UE în domeniu⁹.

Mai mult, din cauza acestei decizii controversate, unele site-uri au început să își închidă secțiunile de comentarii. Acesta este cazul siteului bulgar e-vestnik, care are un anunț pe pagina sa care se referă la

decizia și la faptul că nu își permite să ia măsuri de prevenire. Chiar proprietarul acestui site este într-un proces similar cu cel al Delfi.¹⁰

Dacă în ciuda posibilelor capcane ale secțiunii de comentarii un publisher decide să o mențină datorită potențialului de a clădi loialitate față de brand, de a genera conținut interesant și de a atrage mai mulți cititori, care sunt alternativele pentru a crea un mediu propice unei discuții care să fie antrenantă, civilizată și de substanță? De câtă anonimitate ar trebui să beneficieze utilizatorii? Cum se pot dezvolta și susține normele de comportament civilizate și de toleranță și cum se poate diminua volumul de comentarii ostile, pline de ură sau nepotrivite din alte considerente? Și cum se poate merge dincolo de limitarea comentariilor instigatoare la ură și a comportamentului neadecvat, către încurajarea contribuțiilor de calitate și convingerea vizitatorilor să revină constant în comunitate?

Acestea sunt câteva dintre întrebările analizate în prima parte a raportului, care oferă o perspectivă comparativă asupra abordării a 69 de site-uri din 5 țări în ceea ce privește sistemele de management al conturilor de utilizator și conținutului generat de ei, reglementarea comentariilor, moderarea comentariilor și alte măsuri bazate pe feedback pozitiv, precum postările recomandate sau super userii.

A doua parte a raportului explică conținutul regulilor referitoare la comentarii stabilite pentru site-urile principale din proiectul "Less Hate, More Speech" și procesul prin care acestea au fost dezvoltate.

⁶ vezi <https://coralproject.net/>

⁷ Yaeger, K. (2015). "Changing online communities: 10 good questions with the Coral Project's Greg Barber." American Press Institute <https://www.americanpressinstitute.org/publications/good-questions/changing-online-communities-coral-projects-greg-barber/> (accesat pe 20 decembrie 2015).

⁸ Curtea Europeană a Drepturilor Omului. (2015). "Grand Chamber, CASE OF DELFI AS v. ESTONIA, (Application no. 64569/09) Judgment." Disponibil la: <http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx?#%7B%22appno%22:%5B%2264569%2F09%22%2C%22itemid%22:%5B%22001-155105%22%5D%7D> (accesat pe 15 decembrie 2015).

⁹ Article 19. (2015). "European Court strikes serious blow to free speech online." <https://www.article19.org/resources.php/resource/37287/en/european-court-strikes-serious-blow-to-free-speech-online> (accesat pe 20 August 2015).

¹⁰ Postarea exactă este următoarea: "Comentariile de la sfârșitul articolelor sunt sistate din iunie 2015 în urma deciziei Curții Europene, conform căreia proprietarul siteului are responsabilitatea legală pentru comentarii postate de cititori. E-vestnik.bg este sub incidența unor prevederi legale și va suporta anumite despăgubiri în legătură cu publicațiile sale și este în incapacitatea de a modera forumul și de a fi responsabil pentru acesta. Siteul se bazează pe donațiile de la cititori pentru a păstra un spațiu de exprimare a opiniilor în afara mediilor controlate." A se vedea, de exemplu, aici: <http://e-vestnik.bg/24328/mezhdu-general-lukov-i-general-dzhurov/> (accesat pe 20 ianuarie 2016).

II. REGULI ȘI SISTEME DE GESTIONARE PENTRU COMENTARI: O ANALIZĂ COMPARATIVĂ

1. SITE-URI ANALIZATE, CRITERII DE SELECȚIE ȘI CODARE

Pentru o listă completă a site-urilor analizate, a se vedea Anexa 1.

În total, am analizat 76 de site-uri din cinci țări: Franța, Ungaria, România, Regatul Unit și Statele Unite ale Americii. Germania nu a fost inclusă deoarece are o abordare mai rigidă, cu reglementări diferite în ceea ce privește libera exprimare¹¹. Componența eșantionului a fost următoarea: 8 site-uri din Franța, 27 de site-uri din România, 21 de site-uri din Ungaria, 11 site-uri britanice și 9 site-uri americane. Pentru fiecare țară am selectat site-urile (de știri și/sau sport) care generau cel mai mare trafic sau număr de comentarii sau care aveau o abordare deosebit de interesantă din punct de vedere al secțiunii de comentarii. Pentru România, am acoperit toate site-urile de știri din topul primelor zece din punct de vedere al utilizatorilor unici lunari (conform informației furnizate de Studiul de Audiență și Trafic Internet - SATI), precum și o selecție suplimentară de site-uri care sunt fie populare, fie portaluri cu audiență în creștere accelerată pentru comentarii de știri sau politică.

Dintre site-urile selectate, 69 aveau secțiuni de comentarii. Dintre site-urile românești, Ziarul Financiar nu avea secțiune de comentarii. În plus, câteva dintre canalele ungare de știri de care am fost interesați nu aveau nici ele secțiune de comentarii (Alfahir, Inforadio, M1, Duna TV și Hir TV). Toate site-urile americane, britanice și franceze selectate aveau secțiune de comentarii. În restul raportului ne-am axat doar pe site-urile care aveau comentarii. Lista completă a site-urilor analizate se găsește în Anexa 1.

În analiza efectuată, am luat în considerare în primul rând conținutul termenilor, condițiilor și recomandărilor pentru comentare. Termenii, condițiile și alte caracteristici ale site-urilor au fost înregistrate pe o perioadă de mai multe săptămâni, până în 28 ianuarie 2016. Orice modificări survenite după ce termenii au fost documentați nu au fost luate în considerare. După ce am cules toate reguli-

le și prevederile cu privire la conținutul generat de utilizatori pe care le-am găsit pe fiecare site, am codat manual fiecare site în funcție de un set de 53 de variabile, referitoare la: sistemul de management al comentariilor și modalități de autentificare a utilizatorului; prezența termenilor și condițiilor pentru comentarii și forma în care erau expuse; prezența diverselor reguli legate de toleranță, limbaj civilizat, răspundere legală sau alte aspecte; tipul de moderare aplicat, în cazul în care exista; caracteristici precum super userii și comentariile evidențiate; și alte aspecte ale sistemului de comentarii, precum posibilitatea de a recomanda comentarii sau de a le clasifica după popularitate. O listă completă a variabilelor este disponibilă în Anexa 2.

2. SISTEME DE MANAGEMENT AL COMENTARIILOR ȘI AL PROFILULUI UTILIZATORILOR

Una dintre cele mai importante etape în construirea unei comunități de utilizatori este selectarea sistemului de management al comentariilor și modalităților prin care cititorii se pot identifica pentru a posta un comentariu. Printre alte implicații, sistemele de management al comentariilor și al profilului utilizatorilor au ramificații privind respectarea vieții private a utilizatorului, răspunderea utilizatorului față de publisher și ușurința în identificarea conversațiilor și a istoricului utilizatorului, atât pentru cititor cât și pentru publisher.

SISTEME DE COMENTARII

Crearea propriului sistem de management al comentariilor este varianta care se presupune că oferă unui publisher cel mai mare grad de control asupra construcției secțiunii de comentarii, precum și asupra conținutului acesteia – cu condiția ca resursele necesare să fie disponibile. În eșantionul nostru, această alternativă sau adoptarea unor sisteme standard care vin cu platforme precum Wordpress, este de departe cea mai populară opțiune în toate țările, spre deosebire de adoptarea unor platforme precum Disqus, Livefyre sau o secțiune de comentarii bazată doar pe plugin-ul de comentarii al Facebook. În total, 47 de site-uri au optat pentru

¹¹ Bell, E. (2016). "Twitter tackles the free speech conundrum." The Guardian. <http://www.theguardian.com/media/2016/jan/10/twitter-free-speech-rules-hostile-behaviour> (accesat pe 20 ianuarie 2016).

propriul sistem de management al comentariilor sau au utilizat sistemul de comentarii Wordpress.

Dintre aceste sisteme, cel care oferă cel mai ridicat grad de anonimitate pentru utilizatorii săi este Gawker, care a creat o platformă de blog și un sistem de conținut generat de utilizatori numit Kinja. Cei care își doresc să comenteze pe site-urile care fac parte din Gawker Media se pot loga prin rețele sociale dar dacă preferă să nu o facă, își pot crea un așa-numit cont Burner care permite comentarea pe toate site-urile Gawker Media. A obține un "Burner" înseamnă să alegi un nume de utilizator și să primești o "cheie Burner" generată automat. Gawker susține că parolele nu sunt păstrate, și de vreme ce nu există înregistrare a emailului, nu există nicio modalitate de a recupera cheia dacă utilizatorul o uită.

COMENTARE FĂRĂ VERIFICARE

Excluzând cazul Gawker, cel mai mare grad de "anonimitate" pe care îl poate obține în mod obișnuit un cititor care dorește să comenteze este dacă poate pur și simplu să introducă într-o căsuță o adresă de email și un alias (fără să fie nevoie să se înregistreze pe site sau să confirme autenticitatea adresei de email prin accesarea unui link trimis în inboxul personal). Site-urile care au la bază Wordpress au adesea astfel de secțiuni de comentarii. România poate fi considerată un caz deosebit, unde 13 din 17 site-uri care au propriul sistem de comentarii permit înscrierea de comentarii fără o înregistrare prealabilă¹². Doar o singură publicație străină, RTL (Ungaria), a optat pentru acest sistem.

EMAILURI VERIFICATE ȘI LOGAREA PRIN REȚELE SOCIALE

Majoritatea site-urilor cu un alt sistem decât Disqus, Livefyre sau Facebook (34 din 47) impun crearea unui profil prin înregistrare cu o adresă de email validă și parolă. În plus, 25 au permis de asemenea autentificarea printr-o rețea socială precum Facebook, Google+ sau Twitter.

După sistemele proprii, Disqus a fost următoarea opțiune ca popularitate, cu 10 site-uri care au ales

această alternativă¹³. O dată înregistrați pe platforma Disqus (care necesită alegerea unui nume de utilizator și verificarea adresei de email furnizate printr-un link de confirmare), cititorii pot utiliza identitatea Disqus pentru a comenta pe toate site-urile care utilizează acest sistem. Disqus permite de asemenea logarea prin intermediul conturilor de rețele sociale. În ceea ce privește ușurința în utilizare, Disqus grupează și răspunsurile la comentarii în "cuiburi", făcând astfel mai ușoară urmărirea conversațiilor și permite totodată utilizatorilor să recomande sau să raporteze comentarii.

Doar un singur site din România (Agerpres) și două din Statele Unite din cele analizate utilizează Livefyre (CNN și Fox News). Similar lui Disqus, este tot o platformă care permite utilizatorilor să folosească aceeași identitate (și implicit detalii de logare) pe mai multe site-uri iar comentariile pot fi grupate, recomandate sau marcate în Livefyre. Logarea prin rețele sociale este de asemenea posibilă.

PLUGIN-UL DE COMENTARII AL FACEBOOK

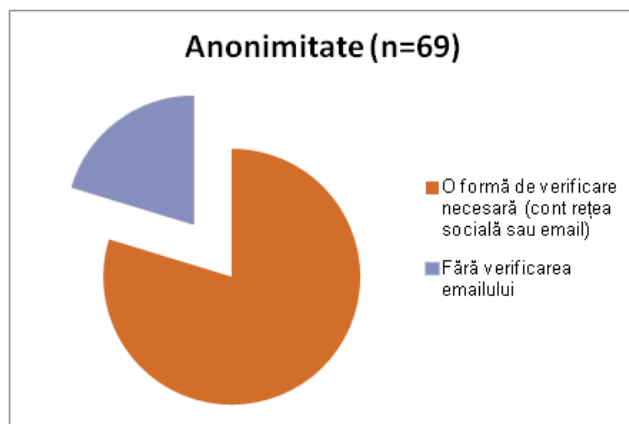
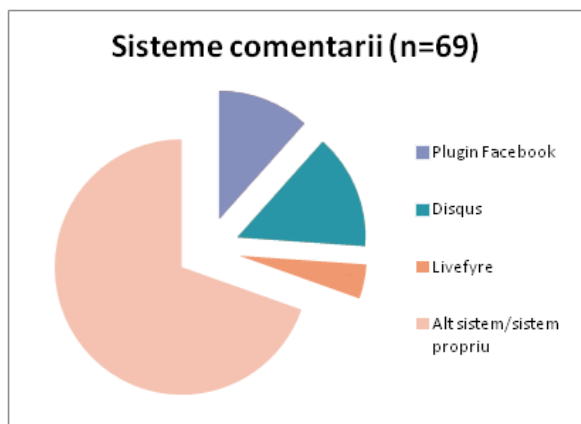
Cel mai scăzut grad de confidențialitate este oferit de secțiunile de comentarii care utilizează doar plugin-ul de comentarii al Facebook, eșantionul nostru numărând 8 astfel de exemple - 3 în Ungaria, 4 în România și unul în Statele Unite (the Huffington Post). Orice comentariu postat prin aceste sisteme este afișat cu numele din profilul de Facebook al persoanei care l-a generat, însoțit de poza acesteia, precum și, adesea, locația sau locul de muncă declarate. În plus, Facebook cere în general utilizatorilor să își folosească numele real, sub amenințarea suspendării contului pentru utilizarea de alias-uri¹⁴, deși nu se cunosc astfel de cazuri care să fi avut loc în România. Plugin-ul de comentarii al Facebook permite de asemenea recomandarea comentariilor sau raportarea acestora. Deși site-ul poate în continuare să șteargă comentarii, există mai puțin control asupra secțiunii de comentarii. Totuși, pentru unii publisheri, acesta poate fi un compromis acceptabil, deoarece există studii care arată că pierderea anonimității poate motiva utilizatorii secțiunii de comentarii să se comporte mai civilizată¹⁵.

¹² Evenimentul Zilei, Gandul, PrimaTV, PROTV, Realitatea, Romania Libera, Mediafax, NationalTV, Contributors, Cancan, Sport.ro, Pagina de Media.

¹³ Regatul Unit: The Telegraph; US: PBS (Newshour); Franța: Les Echos; România: Click, Libertatea, ProSport, CriticAtac; Ungaria: 444.hu, 888.hu, hvg.hu.

¹⁴ Brandom, R. (2015). "Facebook is changing the way it enforces its real name policy." The Verge <http://www.theverge.com/2015/12/15/10215936/facebook-real-name-policy-changes-appeal-process> (accesat pe 15 decembrie 2015).

¹⁵ Santana, A. D. (2014). Virtuous or vitriolic: The effect of anonymity on civility in online newspaper reader comment boards. *Journalism Practice*, 8(1), 18-33.

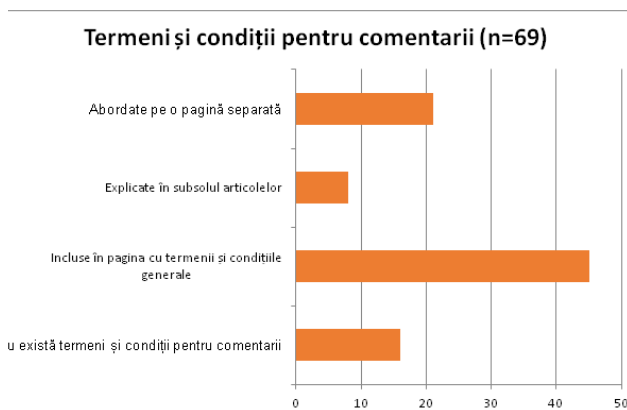


Țară	Total site-uri analizate	Comentarii doar prin plugin-ul de comentarii al Facebook		Sistemul de comentarii Disqus - logare nume de utilizator + parolă Disqus sau site sau prin cont de rețea socială		Sistemul de comentarii Livefyre - logare nume de utilizator + parolă Livefyre sau site sau prin cont de rețea socială	
		Număr	Procent din total	Număr	Procent din total	Număr	Procent din total
TOATE	69	8	12%	10	15%	3	4%
Franța	8	0	0%	1	13%	0	0%
Ungaria	15	3	20%	3	20%	0	0%
România	26	4	15%	4	15%	1	4%
Regatul Unit	11	0	0%	1	9%	0	0%
Statele Unite	9	1	11%	1	11%	2	22%

Țară	Total site-uri analizate	Sistem propriu de comentarii sau alt sistem					
		Necesară crearea unui nume de utilizator + parolă (cu verificare)		Necesare alias și adresă de email (fără verificare)		Disponibil login prin rețea socială (autentificare prin FB, Google+, Twitter etc)	
		Număr	Procent din numărul total de publicații	Număr	Procent din numărul total de publicații	Număr	Procent din publicațiile cu sistem propriu/alt sistem
TOATE	69	34	49%	14	19%	30	63%
Franța	8	7	88%	0	0%	3	43%
Ungaria	15	8	53%	1	7%	6	67%
România	26	4	15%	13	50%	8	47%
Regatul Unit	11	10	91%	0	0%	7	64%
Statele Unite	9	5	56%	0	0%	6	100%

3. TERMENI ȘI CONDIȚII CU PRIVIRE LA COMENTARE

Fie că își asumă responsabilitatea de a modera postările sau nu, publisherii care găzduiesc o secțiune de comentarii tind să stabilească niște reguli de bază pentru secțiunea de comentarii, cu privire la ce gen de limbaj și conținut sunt considerate acceptabile. Presupunând că persoanele care comentează verifică în realitate recomandările respective, aceasta este o modalitate bună de a promova normele de atitudine civilizată și toleranță în subsolul articolului, în special dacă sunt de asemenea susținute de moderare și blocare a posibilității de a comenta.



Au existat doar 15 site-uri în eșantionul nostru unde nu am putut regăsi termeni și condiții sau recomandări cu privire la conținutul generat de utilizatori - 10 dintre acestea în România¹⁶ și 5 în Ungaria. Două dintre aceste publicații erau unele unde secțiunea de comentarii era doar prin plugin-ul de Facebook (Digiz4 și Spynews) iar 4 aveau un sistem de comentarii care nu necesita verificare anterioară a unui e-mail (Prima TV, Romania Libera, TVR News și Contributors).

Dintre toate site-urile care au stabilit în mod clar reguli pentru comentarii, în 45 de cazuri acestea erau incluse în termenii și condițiile generale. O parte din aceste 45 de publicații au elaborat mai mult pe baza regulilor pentru conținut generat de utilizatori într-un alt document sau o altă pagină. Denumirile variază de la „Regulile casei” la „Reguli ale comunității”, la fel variind și lungimea explicațiilor, dar în general conținutul abordează mai exact tipul de limbaj și mesaj pe care le încurajează și/sau descurajează. În total, 21 de site-uri au secțiuni separate care descriu cum ar trebui sau nu ar trebui să fie comentariile (în 4

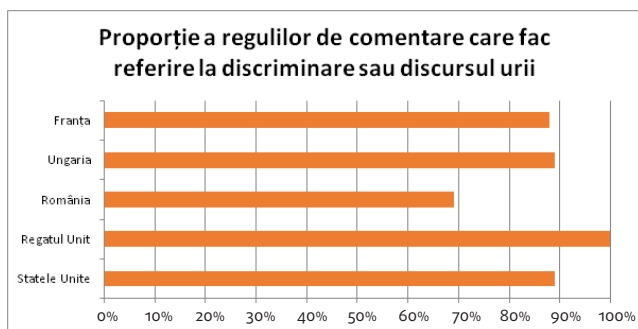
cazuri acest subiect nu este abordat deloc în termenii și condițiile generale). Șapte publicații abordează de asemenea posibile comentarii și întrebări în secțiunea de întrebări frecvente (FAQ). Doar două site-uri dau exemple concrete de comentarii care sunt sau nu permise (lefigaro.fr și 444.hu). Pe 3 site-uri unele reguli succinte de comentare sunt expuse doar în subsolul articolelor (PBS Newshour, Cancan și publicațiile site-urilor Mandiner și mno.hu).

Unele dintre cele mai detaliate recomandări și explicații pot fi regăsite pe The Guardian și Le Figaro. The Guardian abordează subiectul comentariilor în pagina de Termeni și condiții, pe o pagină separată cu Reguli ale comunității și de asemenea pe o pagină de întrebări frecvente (FAQ) detaliată. Le Figaro expune regulile de bază pentru comentare, oferă o listă detaliată cu tipul de mesaje care sunt sau nu permise, dă exemple de comentarii care sunt permise sau șterse și are de asemenea un test pe care utilizatorii îl pot face pentru a vedea dacă „sunt pregătiți să comenteze” pe site.

REGULI ÎMPOTRIVA DISCURSULUI INSTIGATOR LA URĂ SAU DISCRIMINATORIU

Dintre cele 54 de site-uri care au o formă sau alta de reguli ale comunității, 36 au o avertizare specifică împotriva limbajului sau conținutului care sunt rasiste sau discriminatorii pe baza apartenenței la o anumită etnie. Alte 23 avertizează concret împotriva discursului care discriminează pe baza orientării sexuale, 17 interzic conținutul xenofob și 18 blochează conținutul care discriminează pe criterii de gen. Avertizări împotriva conținutului care denigrează sau discriminează pe baza afilierii religioase se regăsesc pe 15 site-uri, dizabilitățile sunt numite drept un criteriu pe baza căruia să nu se discrimineze pe 11 site-uri iar statutul socio-economic sau clasa socială pe două site-uri.

¹⁶ Click, Digiz4, PrimaTV, Romania Libera, Republica, Contributors, ProSport, SpyNews, CriticAtac.



În total, 46 de site-uri fac o referire la discursul instigator la ură și/sau discriminatoriu, fie că numesc grupurile specificate mai sus sau nu. În general, exprimarea este de așa natură încât există o interdicție generală a discursului agresiv, denigrant sau antidemocratic pe baza unor criterii specificate dar fără a se limita la acestea.

Doar 8 site-uri nu fac o referire directă la discriminare sau discurs instigator la ură în termenii lor, dintre care 5 sunt românești¹⁷.

Și în cele din urmă, 27 de site-uri interzic instigarea la violență sau incitarea la alte acțiuni ilegale, nespecificate.

REGULI DE COMPORTAMENT CIVILIZAT

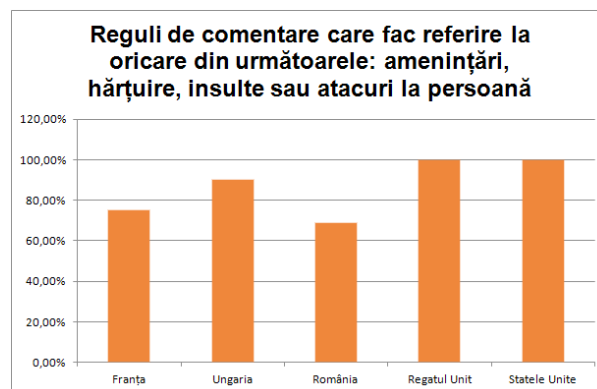
Regulile împotriva comportamentului necivilizat, în diverse forme, sunt foarte numeroase deși, și în acest caz, peisajul românesc pare relativ slab reglementat în comparație cu site-urile din alte țări.

Limbajul, imaginile sau filmele cu conținut vulgar sau profan sunt interzise în mod explicit pe 42 din cele 54 de site-uri care conțin reguli de comentare. Dintre cele 12 site-uri care nu au astfel de prevederi, 5 sunt românești¹⁸.

Amenințarea și / sau hărțuirea altor utilizatori, a autorilor sau a altor persoane sunt clar identificate ca interzise pe 34 de site-uri. Zece din cele 20 de publicații care nu fac astfel de referiri sunt românești¹⁹.

O regulă distinctă împotriva atacurilor la persoană sau insultelor și jignirilor este prezentă pe 39 de site-uri și absentă pe 15, dintre care nouă sunt din România²⁰.

Încălcarea dreptului unei persoane la viața privată este de asemenea interzisă în mod explicit pe 35 dintre site-urile care au reguli privitoare la conținutul generat de utilizatori.



Dintre cele 16 site-uri românești care au atât secțiuni de comentarii cât și reguli referitoare la comentare, 5 nu au vreo regulă explicită referitoare la insulte, hărțuire sau amenințări²¹, deși două dintre acestea conțin o avertizare împotriva vulgarității (Gândul și National TV).

Postarea aceluiași comentariu (sau a unui comentariu similar) de mai multe ori, care poate fi fie o formă de trolling fie o formă de inundare a secțiunii de comentarii cu propagandă politică sau alte tipuri de publicitate, este în mod explicit interzisă pe 18 site-uri, inclusiv 3 românești (Adevărul, Dilema Veche și Realitatea).

REGULI LEGATE DE RĂSPUNDERE LEGALĂ

O prevedere că publisherul nu își asumă responsabilitatea pentru conținutul generat de utilizatori și că persoana care comentează este singura responsabilă pentru postările sale este destul de standard și apare pe cel puțin 47 de site-uri.

¹⁷ Antena1, Jurnalul National, PROTV, NationalTV și Sport.ro.

¹⁸ Evenimentul Zilei, Jurnalul National, PROTV, Sport.ro, Pagina de media.

¹⁹ Dilema Veche, Gandul, Jurnalul National, PROTV, RealitateaTV, Mediafax, NationalTV, Cancan, Sport.ro, Pagina de media.

²⁰ Antena1, Evenimentul Zilei, Gandul, HotNews, Jurnalul National, Libertatea, PROTV, NationalTV, Sport.ro.

²¹ Gandul, Jurnalul National, PROTV, NationalTV, Sport.ro.

Un conținut calomnios sau defăimător este în mod explicit interzis pe 39 dintre site-urile care au termeni cu privire la conținutul generat de utilizatori, la fel și conținutul care încalcă proprietatea intelectuală sau dreptul de autor (în 36 de publicații), colectarea și / sau stocarea datelor personale ale altor utilizatori (pe 9 site-uri) și postarea oricărui conținut care încalcă legea în orice mod (37 de site-uri).

Cel puțin 29 de site-uri publică avertizări că orice conținut generat de utilizatori poate fi utilizat sau republicat de site.

ALTELE

Oarecum surprinzător, aproape jumătate (21) dintre site-urile care găzduiesc secțiuni de comentarii și care au publicat de asemenea reguli de comentare

avertizează utilizatorii să nu posteze comentarii în afara subiectului sau „irelevante”. Printre acestea se numără 3 site-uri românești (Adevărul, Dilema Veche, Pagina de media), toate site-urile britanice (cu excepția The Guardian) și diverse site-uri americane (PBS Newshour, The Wall Street Journal, The Washington Post și CNN).

Toate site-urile britanice și americane interzic spamul și publicitatea în secțiunea de comentarii. Cinci din 8 site-uri franceze, 6 din 9 site-uri ungare și 6 din 15 dintre cele românești fac același lucru.

4. MĂSURI PUNITIVE DE IMPLEMENTARE A NORMELOR

Împreună cu alte restricții, în ceea ce privește măsurile „negative”, publisherii își rezervă întotdeauna dreptul de a șterge sau modifica în orice mod comentarii sau de a bloca utilizatori. Deși mulți își rezervă dreptul și avertizează utilizatorii că li se pot șterge comentariile sau li se poate restricționa profilul, nu toate site-urile își asumă în mod concret angajamentul de a modera conținutul.

În eșantionul nostru de 69 de site-uri cu secțiuni de comentarii, doar 54 aveau informație cu privire la

tipul de comentarii generate de utilizatori care sunt permise sau încurajate. Pentru publicațiile care nu aveau prevederi despre comentarii, nu a fost posibil pentru noi să stabilim la acest moment cu certitudine dacă acestea moderează sau nu.

Am codat un site ca având o anumită activitate de moderare dacă acesta conținea mențiuni clare că unele sau toate comentariile erau fie pre-moderate (verificate înainte de publicare) sau post-moderate (verificate după publicarea pe site).

SITE-URI CU COMENTARII, REGULI ȘI MODERARE:

Țară	Site-uri cu secțiuni de comentarii	Site-uri cu moderare		Site-uri cu reguli de comentare	
	Număr	Număr	Procent din cele cu secțiune de comentarii	Număr	Procent din cele cu secțiune de comentarii
TOATE	69	28	41%	54	78%
Franța	8	4	50%	8	100%
Ungaria	15	5	33%	10	66%
România	26	5	19%	16	62%
Regatul Unit	11	10	91%	11	100%
Statele Unite	9	5	56%	9	64%

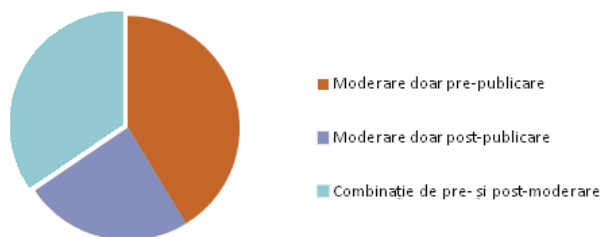
În măsura în care este posibil să se stabilească în ce mod funcționează moderarea – deoarece este explicat în secțiunea de termeni și condiții sau prin recomandările privitoare la comunitate sau observând comentariile moderate de pe site – se pare că publisherii de obicei fie refuză să publice în totalitate comentarii, fie le șterg complet după publicare.

În unele cazuri, sistemul lasă intactă căsuța de comentarii, cu numele de utilizator și înregistrarea orei comentariului încă vizibile, dar cu un mesaj că respectivul comentariu a fost șters deoarece nu a respectat regulile comunității. Acesta este sistemul pe care Guardian îl folosește în mod normal, de exemplu. Cu toate acestea, uneori un comentariu de pe Guardian poate fi șters fără să se lase un marcaj în urmă dacă acesta este duplicat, spam sau dacă citează sau se referă la un alt comentariu care a fost moderat²².

Sunt foarte puțini publisheri care la acest moment să facă moderare selectivă, adică șterg sau înlocuiesc partea ofensatoare a comentariului, lăsând restul intact (acesta fiind principalul tip de moderare pe care îl întâlnim în proiectul „Less Hate, More Speech”). Evenimentul Zilei menționează că poate „cenzura parțial” un comentariu, dar nu am putut verifica dacă acest lucru a fost implementat vreodată. The Guardian consideră că „moderatorii nu sunt editori” și că moderarea selectivă poate „modifica accidental sensul” postării. Publicația explică de asemenea că dorește să încurajeze utilizatorii „să cântărească atent înainte de a posta”, deoarece „chiar dacă o mică parte (sau un rând, sau un paragraf) dintr-un comentariu este problematic, întregul comentariu va fi șters.”

²² The Guardian. (2009). “Frequently asked questions about community on the Guardian website”. <http://www.theguardian.com/community-faqs> (accesat pe 5 ianuarie 2016).

Metode de moderare



Dintre site-urile din afara României care au fost analizate, câteva s-au angajat ca moderatorii să încerce să modereze toate comentariile înainte ca acestea să fie publice: BBC, Times, Le Parisien și 20 minutes.

Alte publicații au optat pentru pre-moderarea doar a anumitor tipuri de comentarii sau utilizatori în defavoarea altora.

PRE-MODERARE – ÎN FUNCȚIE DE SECȚIUNE

Daily Mail are pre-moderare pe unele dintre paginile sale și post-moderare pe altele și face public un avertisment cu privire la tipul de moderare practicat pe fiecare pagină. Scotsman pre-moderează comentarii pentru anumite articole, în funcție de subiect²³. Les Echos de asemenea pre-verifică sau post-moderează comentarii în funcție de secțiunea în care acestea apar²⁴. The Guardian de obicei moderează comentarii după publicare, cu excepția câtorva secțiuni, „care pot include conținut extrem de sensibil, precum ar fi Blogging the Qur’an. În aceste cazuri, toate comentariile sunt pre-moderate înainte de a apărea pe site²⁵.”

PRE-MODERARE – ÎN FUNCȚIE DE UTILIZATOR

The Guardian aplică de asemenea un „filtru” asupra conținutului furnizat de anumiți utilizatori, dacă aceștia sunt „identificați ca reprezentând un risc, pe baza unui istoric de comportament”. În astfel de cazuri, comentariile sunt verificate înainte de a li se permite să apară pe site. New York Times pre-moderează toate comentariile conform secțiunii sale de termeni și condiții, cu excepția conținutului generat de „co-

mentatorii verificați.” Aceștia sunt utilizatorii pe care NY Times i-a identificat ca având un istoric de „comentarii de calitate²⁶”. Pe Washington Post, utilizatorii recent înregistrați fac obiectul pre-moderării, în timp ce comentariile celorlalți sunt verificate doar după publicare²⁷. Le Figaro, care promite să modereze toate comentariile, are de asemenea două categorii de utilizatori: membrii „Connect” sunt pre-moderați și membrii „Premium” sunt post-moderați²⁸. Nottingham Post împarte de asemenea utilizatorii în cei care sunt și cei care nu sunt „de încredere”, comentariile ultimei categorii fiind pre-verificate²⁹.

Sistemul de comentarii Gawker implică la rândul lui o formă de pre-moderare pentru unii dintre utilizatori și nicio formă de moderare pentru alții. Comentariile de la utilizatori de încredere sunt vizibile automat, restul comentariilor fiind aprobate gradual. Cititorii care nu doresc să aștepte să fie moderate comentariile pot vizualiza totul apăsând un buton „Show Pending” (arată comentariile în așteptare), care este însoțit de un avertisment că „acestea pot avea conținut neadecvat.” Comentariile neaprobrate sunt apoi afișate în caractere gri în locul celor negre. Statutul de utilizator „de încredere” este acordat de jurnaliștii care scriu pentru site, care pot da „follow” unui comentator (celor care scriu li se cere ca parte a job-ului să țină sub observație și să participe la secțiunea de comentarii). Dacă un utilizator nu beneficiază de acest privilegiu, comentariul său se păstrează „în gri” până când este aprobat de un scriitor sau moderator.

POST-MODERARE

Există mai multe site-uri care nu fac referire la pre-moderare dar își asumă responsabilitatea de a post-modera cel puțin parțial dacă nu total comentariile de pe site-urile proprii: The Mirror, The Sun, Blick (Ungaria), Napi (Ungaria) și TV2 (Ungaria).

METODE ȘI REGULI DE MODERARE PE SITE-URILE ROMÂNEȘTI

Eșantionul nostru conține 26 de site-uri românești care au o secțiune de comentarii. Șaisprezece dintre acestea au reguli de comentare, incluse fie în secțiunea

²³ Johnston Press PLC. “TERMS & CONDITIONS”. <http://www.johnstonpress.co.uk/terms-conditions> (accesat pe 4 ianuarie 2015).

²⁴ Les Echos. “Conditions particulières d’utilisation des “blogs”, de “laisser un commentaire” et de la communauté “Le Cercle Les Echos””. <http://www.lesechos.fr/pratique/cgu.htm> (accesat pe 12 ianuarie 2015).

²⁵ The Guardian. Ibid.

²⁶ The New York Times. “Verified commenters”. <http://www.nytimes.com/content/help/site/usercontent/verified/verified-commenters.html> (accesat pe 15 ianuarie, 2016).

²⁷ Amenabar, T. (2014). “Discussion and Submission Guidelines”. <https://www.washingtonpost.com/news/ask-the-post/discussion-and-submission-guidelines/> (accesat pe 12 ianuarie 2015).

²⁸ Le Figaro. “Commentaires”. <http://plus.lefigaro.fr/aide#t4730n1997315> (accesat pe 12 ianuarie 2015).

²⁹ The Nottingham Post. (2012). “House Rules”. <http://www.nottinghampost.com/houserules.html> (accesat pe 5 ianuarie 2016).

de termeni și condiții a site-ului, pe o pagină separată sau deasupra secțiunii de comentarii. Cinci își asumă în mod clar, în scris, responsabilitatea de a aplica o formă sau alta de moderare: Adevărul, Evenimentul Zilei, Hotnews, Pagina de media și PRO TV. Acest lucru este realizat în principal sub forma moderării comentariilor înainte ca acestea să fie afișate pe site. Este posibil ca numărul site-urilor care moderează comentariile din eșantionul nostru să fie mai mare, dar nu au putut fi codate ca atare dacă nu există termeni și condiții cu privire la conținutul generat de utilizatori sau termenii nu conțin nicio prevedere că există moderare a comentariilor.

Adevărul

Ziarul Adevărul își asumă responsabilitatea de a elimina conținutul abuziv și avertizează utilizatorii că le pot fi șterse comentariile și blocate ID-urile. Conform paginii de întrebări frecvente (FAQ) a site-ului, toate comentariile de pe adevarul.ro sunt verificate înainte de publicare. O dată ce un comentariu este emis, este marcat drept „Comentariu în așteptare” în timp ce așteaptă în lista de moderare. Dacă un comentariu este eliminat, este înlocuit cu un afișaj cu mesajul „Comentariu neaprobat”.

Secțiunea de termeni și condiții enumeră diverse tipuri de mesaje pe care moderatorii le vor înlătura: mesaje jignitoare, obscene, vulgare, abuzive sau ilegale, postări repetitive, comentarii în afara subiectului și spam-ul. Limbajul care discriminează pe baza rasei, religiei, naționalității, genului, orientării sexuale, vârstă, regiune, etnie sau dizabilitate este de asemenea interzis în mod expres. Termenii menționează de asemenea amenințările și incitățile la violență drept comportament nepermis. Potrivit termenilor, discursul instigator la ură poate atrage blocarea utilizatorului.³⁰

Evenimentul Zilei

Site-ul ziarului Evenimentul Zilei conține reguli pentru comentare atât în secțiunea de termeni și condiții, cât și la sfârșitul articolelor care au o rubrică de comentarii. Conform regulilor care sunt declarate în subsolul articolelor, comentariile postate prin plugin-ul de comentarii al Facebook-ului apar imediat, în timp ce comentariile postate prin sistemul de comentarii al EVZ (care necesită doar completarea unui alias și a unei adrese de e-mail, fără înregistrare prealabilă), sunt pre-moderate și ar putea dura o vreme până să fie afișate deoarece sunt verificate doar o dată la o oră. O dată ce un utilizator scrie un comentariu, este atenționat că acesta va fi publicat „după ce va fi aprobat de un editor.”

Propoziția care apare în subsolul articolelor este o declarație cu rol de moderare, gândită „pentru a instaura un cadru civilizată de discuții, de eliminare a „postacilor” de partid sau a celor plătiți ca să blocheze un articol civilizată.” Având în vedere că acesta este primul lucru văzut de orice cititor în subsolul articolului, poate fi considerat edificator pentru a sublinia principalele îngrijorări ale publisherului – postaci sponsorizați care deturneză discuțiile politice în beneficiul personal sau al altora. Textul din subsolul articolelor avertizează de asemenea utilizatorii să folosească un „limbaj civilizată” și exprimă mai departe dorința de a evita hărțuirea în secțiunile de comentarii.³¹ Atunci când un cititor încearcă să înscrie un comentariu, apare un alt anunț, avertizând că toate comentariile trebuie să fie la subiect, lipsite de obscenitate sau atac la persoană. Anunțul menționează de asemenea alte demersuri interzise: publicitate, jigniri și „trivialități.” Potrivit acestui mesaj, încălcarea regulilor poate duce la „cenzurarea parțială a comentariului”, ștergerea integrală a acestuia sau blocarea IP-ului.

Secțiunea de termeni și condiții a site-ului enumeră câteva dintre tipurile de mesaje care sunt interzise: „conținut ilegal (pornografie cu minori, instigare la violență, rasism și discriminare etc) materiale obscene, defăimătoare, amenințătoare, pornografice, de hărțuire sau materiale care să violeze vreo lege.”

Hotnews

În secțiunea de termeni generali și condiții, la paragraful „Aprobarea comentariilor,” portalul de știri online Hotnews își asumă responsabilitatea de a pre-moderate comentariile, care „pot să nu apară pe platforma Hotnews.ro, dacă acestea nu sunt aprobate de către unul dintre angajații Hotnews.ro.” Site-ul își rezervă de asemenea dreptul de a șterge comentarii care au fost deja aprobate.

Tipul de conținut care nu este permis include: comentarii în afara subiectului, mesaje ilegale, discriminatorii, injurioase, neadecvate sau dăunătoare, sub orice formă, imaginii [site-ului], imaginii partenerilor [site-ului] sau terților.” Conținutul comercial nesolicitat și mesajele cu „informații confidențiale” sunt de asemenea interzise, precum și textele „ilegale, imorale, injurioase, amenințătoare, abuzive, indecente” sau conținutul care încalcă în orice fel dreptul de proprietate intelectuală sau alte drepturi pe care le poate avea un terț.³²

³⁰ Adevarul. „Termeni si conditii „adevarul.ro””. <http://adevarul.ro/termeni-si-conditii/> (accesat pe 28 decembrie 2015). De asemenea: Adevarul. „Intrebari frecvente”. <http://adevarul.ro/intrebari-frecvente/> (accesat pe 28 decembrie 2015).

³¹ Badea, F. M. (2015). „Noi reguli în privința comentariilor pe site-ul EVZ.RO”. <http://www.evz.ro/noi-reguli-in-privinta-comentariilor-pe-site-ul-evzro.html> (accesat pe 28 decembrie 2015).

³² Hotnews.ro „Termeni si conditii de utilizare a site-ului HotNews.ro”. <http://www.hotnews.ro/stiri-general-5447989-termeni-conditii-utilizare-site-ului-hotnews.htm> (accesat pe 28 decembrie 2015).

Pagina de media

Pagina de Media a intrat în proiectul LHMS la începutul lui 2016, iar comentariile au fost moderate de aceeași echipă, conform aceluiași reguli ca gsp.ro și tolo.ro, de la 5 februarie 2016. Însă publicația a avut propriile reguli și sistem de moderare înainte de acest moment, acelea fiind regulile și procedurile pe care le-am codat în prezentul raport.

Comentariile de pe paginamedia.ro erau pre-moderate iar regulile prevedeau că în procesul de moderare vor avea prioritate persoanele care utilizau nume reale sau „o identitate recunoscută prin avatar, blog, site personal etc.”. Regulile interziceau de asemenea preluarea identității unei alte persoane.

Publicația își rezerva de asemenea dreptul de a „edita” comentariile, în special dacă implicau atacuri la persoană, invadarea intimității altora, xenofobia, incitarea la violență, misoginismul sau antisemitismul. Erau făcute de asemenea avertizări împotriva mesajelor care comentau cu privire la proveniența regională a persoanelor (în România). Dacă întregul comentariu era „viciat” de astfel de teme, nu urma să fie aprobat. Regulile interziceau de asemenea comentariile monosilabice sau prea succinte („da”, „nu”, „bine spus”), mesajele care conțineau doar linkuri sau orice linkuri care erau irelevante față de articolul în discuție.

PRO TV

Termenii și condițiile PRO TV conțin foarte puține informații despre comentarii, cu excepția unei prevederi că postarea de conținut care încalcă dreptul de proprietate și proprietatea intelectuală este strict interzisă. Atunci când un utilizator postează un comentariu, el/ea primește un mesaj care menționează că mesajele sunt verificate înainte de afișare: „Comentariul tau a fost trimis! Pentru a evita spam-ul, comentariile sunt moderate. Acestea vor apărea pe site doar după ce au fost aprobate de un moderator³³.”

RAPORTAREA COMENTARIILOR (FLAGGING)

Spre deosebire de moderare, care depinde doar de administratorii de site, raportarea comentariilor (flagging) depinde în primul rând de comunitate și doar apoi de echipa responsabilă pentru comentarii. În mod evident, nu se poate stabili dacă un conținut este acceptabil doar pe baza opiniei comentatorilor. În primul rând, cei care postează comentarii abuzi-

ve sunt ei înșiși parte din comunitate, prin urmare, prezența în sine a conținutului care „merită raportat” este un semnal că anumite persoane nu joacă după reguli. În al doilea rând, raportarea poate fi utilizată malițios, de cititori care pur și simplu nu sunt de acord cu un comentator sau doresc să combată punctul acestuia de vedere din motive diverse. Cu toate acestea, raportarea poate fi complementară moderării, acționând ca o dublă verificare în cazul în care moderatorilor le scapă ceva, mai ales în cazul publisherilor care nu au resurse pentru a verifica fiecare comentariu în parte. În plus, activarea funcției de raportare poate oferi informație utilă despre comunitatea de utilizatori, indicând ce tip de comportament este considerat inacceptabil de aceștia.

Din eșantionul nostru de 69 de site-uri care au secțiuni de comentarii, 40 dintre ele utilizează un sistem care permite utilizatorilor să raporteze comentariile abuzive. Cu toate acestea, în cazul a 5 dintre site-uri, care utilizează doar plugin-ul de comentarii al Facebook, aceasta presupune în fapt raportarea către Facebook, ceea ce este puțin probabil să genereze eliminarea conținutului (de către administratorii site-ului cel puțin)³⁴. Alte 11 site-uri utilizează platformele Disqus sau Livefyre, care permit raportarea către administratorii site-urilor sau moderatorii.

BLOCAREA UTILIZATORILOR

Blocarea (banning), rezervată pentru persoanele care aduc cele mai grave ofense, este menționată în mod explicit ca un posibil rezultat pentru cazurile în care nu se respectă termenii și condițiile de utilizare de către 37 dintre publicații.

³³ Pro TV. “Termeni și condiții de utilizare”. <http://www.protv.ro/terms> (accesat pe 4 ianuarie 2016).

³⁴ Huffington Post, Antena1, Digiz4, Jurnalul National, 24.hu.

5. MĂSURI DE ÎNCURAJARE

În plus față de stabilirea de norme scrise pentru comunitatea de comentatori și recurgerea la măsuri punitive ca moderarea sau blocarea, publicațiile au opțiunea pe care uneori o pun în practică de a crea sisteme pentru scoaterea în evidență a conținutului de calitate și pentru recompensarea comportamentului pozitiv.

Pentru acele publicații care depun efort pentru a scoate în evidență utilizatori și comentarii, precum New York Times, acesta poate fi un mod de a merge dincolo de simpla ștergere a discursului necivilizat sau intolerant și evoluarea către scoaterea în evidență a conținutului deosebit de atent redactat care îmbunătățește în mod semnificativ experiența cititorului. În cazul comentariilor evidențiate, care sunt afișate separat sau mai proeminent decât restul postărilor, opțiunea site-ului indică o recomandare că postarea respectivă merită să fie citită, dacă nu chiar o întărire a punctului de vedere exprimat.

Din eșantionul nostru, 12 publicații subliniază anumite comentarii sau anumiți comentatori pentru a genera fidelizare și a încuraja discuții de substanță³⁵.

SUPER USERI ȘI COMENTARIILE EVIDENȚIATE

The Guardian utilizează în mod ocazional o formă de „comentarii evidențiate” care sunt afișate mai proeminent în subsolul articolului și deasupra restului secțiunii de comentarii, etichetate cu „Guardian picks” (selecțiile The Guardian). Sunt alese de editori și, conform site-ului, dacă un comentariu primește un număr mare de voturi de „recomandare” de la alți cititori, acest lucru îl poate ajuta să fie evidențiat³⁶.

Secțiunea de comentarii a New York Times conține trei panouri, unul prezentând comentariile cronologice, al doilea clasificând comentariile după numărul de „recomandări” primite din partea cititorilor și al treilea afișând doar „NYT Picks” (selecțiile New York Times). Aceste comentarii „reprezintă o gamă largă de puncte de vedere și sunt considerate cele mai interesante și mai pline de substanță.” Selecțiile NYT pot conține reacții care prezintă puncte de vedere diferite între ele sau față de conținutul articolului. Conform

publicației, uneori Selecțiile evidențiază „comentarii dintr-o regiune anume, sau cititori cu cunoștințe directe asupra unui subiect³⁷”. În plus față de comentarii evidențiate, New York Times are de asemenea „Comentarii verificați,” ale căror nume sunt marcate cu o bifă verde atunci când postează. În timp ce majoritatea comentariilor sunt pre-moderate, acelea care aparțin utilizatorilor de încredere sunt afișate automat. „Statutul de verificat este dobândit în baza unui istoric de comentarii de calitate”, precum este stipulat în secțiunea de întrebări frecvente (FAQ).

Publicațiile Gawker Media au încă o dată o abordare unică față de conținutul generat de utilizatori, la fel ca în cazul autentificării utilizatorului prin sistemul Kinja. Publisherul consideră fiecare utilizator drept un potențial „blogger” și fiecare „blogger” (adică scriitor pentru Gawker media) drept un „utilizator Kinja” – așa cum este evidențiat de „panoul de lideri” al „Topului Utilizatorilor Kinja” care se întâmplă să fie toți scriitorii pentru Gawker media³⁸. Astfel, crearea unui alias Kinja duce la crearea unei pagini de profil care conține toate postările pe care un comentator sau jurnalist le-a creat vreodată. Utilizatorii pot alege să posteze doar în secțiunea de comentarii dar pot de asemenea să creeze propriile „articole”, să dea „share” la articolele altora sau „follow” pentru anumiți utilizatori astfel încât să vadă conținutul pe care aceștia îl generează. Postările de pe blog emise de comentatori pot fi și au fost partajate de către site-urile principale care fac parte din Gawker media.

SCOATEREA ÎN EVIDENȚĂ A COMENTARIILOR ȘI A UTILIZATORILOR ÎN ROMÂNIA

Din eșantionul nostru, doar două site-uri românești aleg să evidențieze anumite comentarii sau comentatori.

Republica

Recent-creatul site de comentarii politice și de afaceri publice Republica îndeamnă cititorii să comenteze, afirmând că aceștia sunt „partener[i] de discuție” ale căror contribuții de calitate pot fi promovate ca articole.

³⁵ Regatul Unit: the Guardian, Nottingham Post, The Sun, Financial Times; US: The New York Times, The Wall Street Journal, the Washington Post, Gawker.com; Franța: Le Figaro; România: Adevărul, Republica; Hungary: 444.hu.

³⁶ The Guardian. (2009). “Frequently asked questions about community on the Guardian website”. (accesat pe 5 ianuarie 2016).

³⁷ New York Times. “Comments”. <http://www.nytimes.com/content/help/site/usercontent/usercontent.html> (accesat pe 7 ianuarie 2015).

³⁸ <https://kinja.com/stats/leaderboard>

Adevărul

Adevărul generează pagini de profil pentru comentarii săi, stocând istoricul comentariilor, numărului de „prieteni,” „fani” și „favoriților” pe care utilizatorii le au pe platformă. Pe baza istoricului utilizatorilor, publicația oferă ecusoane care se bazează parțial pe cât de prolific și apreciat de comunitate este un utilizator. În conformitate cu pagina de întrebări frecvente (FAQ), primele două niveluri par să fie acordate automat, fără o decizie editorială. Un utilizator primește un ecuson de „Super Comentator” dacă are un număr semnificativ de comentarii, s-a abonat la newsletterul Adevărul și are un număr de prieteni și fani care este „cu mult peste medie.” În plus față de primirea unui ecuson în dreptul numelui, Super Comentarii se presupune că au posibilitatea de a participa în „competiții dedicate.” Nivelul următor este „Ambasador”, care, în plus față de Super Comentator se loghează în sistemul de comentarii prin contul de Facebook și partajează articolele pe rețele sociale. Ambasadorului i se promite că va participa la tombole pentru invitații la conferințe de presă sau diverse concerte și spectacole. Cel mai înalt nivel este acordat de „Echipa Adevărul” și necesită un număr ridicat de fani și comentarii care sunt recomandate de alți uti-

lizatori. În plus, „ești un ‘Lider de Opinie’ atunci când [...] comentariul tău aduce informații suplimentare și ești deschizător de discuții.” Liderilor de Opinie li se promet de asemenea premii și invitații ocazionale și le sunt evidențiate comentariile deasupra tuturor celorlalte postări din secțiunea de comentarii. Spamarea și trollingul, limbajul agresiv repetat și raportarea comentariilor de către alți utilizatori poate duce la pierderea oricăreia dintre aceste trei ecusoane³⁹.

RECOMANDAREA ȘI CLASIFICAREA COMENTARIILOR

Un ultim mod de a încuraja comentariile civilizate și de substanță este a permite cititorilor să recomande sau să „dea like” postărilor. Unele din sistemele de comentarii care dau posibilitatea de votare pentru alcătuirea unui clasament într-o formă sau alta permit acest lucru tuturor cititorilor, fie că aceștia sunt logați sau nu, ceea ce ar putea fi o cale de a asigura un „cuvânt de spus” fiecărui cititor, nu doar celor care depun efortul de a își crea un cont. În total, 36 dintre site-urile analizate dau posibilitatea atât de recomandare cât și de clasificare după cele mai multe „like-uri”.

³⁹ Adevarul. “Intrebari frecvente”. <http://adevarul.ro/intrebari-frecvente/> (accesat pe 28 decembrie 2015).

III. REDACTAREA SECȚIUNII DE TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU GSP.RO ȘI TOLO.RO ÎN PROIECTUL „LESS HATE, MORE SPEECH”

1. PLANIFICARE ȘI MOTIVAȚIE

Regulile de comentare au fost publicate pe gsp.ro și tolo.ro pe 28 septembrie 2015, după aproximativ șase luni de la demararea procesului de moderare.

Publicarea regulilor la această dată s-a bazat pe o motivație dublă. În primul rând, această dată a corespuns cu demararea unei noi etape în experimentarea cu privire la moderare: introducerea unui experiment de previzualizare și a unui mesaj post-moderare, publicat sub fiecare comentariu moderat, menționând că „Acest comentariu a fost moderat deoarece nu respectă regulile site-ului.” În conformitate cu experimentul de previzualizare, începând cu 28 septembrie, un eșantion selectat aleatoriu din comentarii a fost supus unui mesaj de avertisment pre-publicare avertizând utilizatorul că i se poate modera comentariul dacă acesta nu respectă regulile. Utilizatorul avea ocazia să verifice și / sau să editeze comentariul sau să îl publice așa cum fusese conceput inițial. Prin urmare, utilizatorii erau acum atât avertizați aleatoriu despre posibilitatea moderării cât și expuși la un mesaj care explica faptul că mesajele care încălcă regulile au fost moderate. De aceea era necesar să se asigure posibilitatea fiecăruia de a verifica regulile înainte de a comenta. Prin urmare le-am publicat și am creat și o casetă de comentarii care cere tuturor să apese un buton cu mențiunea „Sunt de acord cu regulile site-ului” înainte de a putea apăsa „publicare” pentru orice comentariu.

În al doilea rând, după luni de cercetare, precum și moderare și deliberare în cadrul echipei de cercetători și moderatori, am considerat că am ajuns la un punct unde puteam și era necesar să elaborăm o primă formă a unui set de reguli care să reflecte procedurile noastre de moderare. Acest lucru nu ar fi fost posibil la începutul experimentului de moderare, nu fără a face modificări și adăugiri constante la politica privind comentariile. Dincolo de un pas necesar pentru a asigura transparență și a explica de ce anumite comentarii sunt moderate, am considerat publicarea de reguli în sine ca fiind o modalitate prin care putem promova normele democratice și de toleranță și contribui la experiment.

2. SURSE DE INSPIRAȚIE

Trei surse principale au contribuit la emiterea regulilor de comentare:

1) principiile și rezultatele cercetării din celelalte com-

ponente ale proiectului „Less Hate, More Speech”, mai ales raportul privind literatura de specialitate și dezvoltarea unui manual de codare pentru analiza de conținut manuală a comentariilor;

2) experimentul de moderare în desfășurare, în special observarea comentariilor de către moderatori și cercetători, discuțiile cu moderatorii pe tema provocărilor ridicate de moderare și tipologiile de comentarii și comportament ale utilizatorilor precum și dezvoltarea graduală a politicilor de moderare;

3) termenii, condițiile și politicile de comentare ale altor site-uri, în diferite țări.

Cunoștințele colectate prin cercetarea literaturii de specialitate despre atitudini intolerante și anti-democratice, manifestările acestora, mecanismele din spatele lor și factorii care le influențează, precum și documentarea despre legislație și precedente legale pe tema discriminării, discursului instigator la ură și responsabilității legale pentru comentarii online, au constituit fundamentul politicilor de moderare pe care le-am redactat treptat. Pentru a merge dincolo de a modera ceea ce atât moderatorii cât și cercetătorii au considerat ca fiind instigator la ură și violent și de asemenea pentru a minimiza posibilitatea moderării arbitrare sau excesive, oriunde era necesar am folosit ca sursă pentru procedurile de moderare argumente și referințe din literatura despre prejudecăți, din literatura despre analiza de conținut și din legislația în domeniu.

Procesul de definire a recomandărilor de moderare a mers în paralel cu cel de redefinire și rafinare a manualului de codare pentru analiza de conținut. În consecință, categoriile stabilite în manualul de codare sunt în marea majoritate reflectate în procedurile de moderare. O parte din conținutul care este codat ca necivilizat este totuși considerat ca fiind în limitele libertății de exprimare, dacă nu este violent, dezumanizant, amenințător, excesiv de vulgar sau, cel mai important, instigator la ură sau intolerant pe criterii precum rasa, naționalitatea sau alte caracteristici care țin de identitatea de grup. Regulile de comentare publicate pe site, la rândul lor, reflectă procedurile de moderare dar sunt mult simplificate.

Întâlnirile în continuă derulare cu moderatorii și discuțiile pe probleme de principiu precum și pe comentarii specifice au ajutat la definirea tipurilor de

comentarii care nu ar trebui permise și a tipurilor de comentarii care, deși ar putea izvorî din atitudini anti-democratice și intolerante, trebuie totuși permise, în virtutea libertății de exprimare.

Identificarea discursului care este în mod evident instigator la ură sau care incită la violență a fost relativ ușoară⁴⁰. A distinge între exprimarea legitimă a opiniilor, chiar a celor neplăcute pe care le putem asocia cu rasismul sau sexismul, de exemplu, și exprimările moderabile ale unor atitudini discriminatorii a fost și rămâne una dintre cele mai mari provocări ale procesului de moderare. Rasismul modern și / sau resentimentele sunt dificil de conceptualizat și de măsurat chiar și în studiul atitudinilor și al opiniei publice⁴¹. Însă sarcina probei pentru moderare, percepută de comentator ca cenzură, este chiar și mai exigentă. Cele mai dificile cazuri sunt cele în care pot fi detectate prejudecăți implicite⁴², dar discursul nu este atât de agresiv sau explicit pentru a fi moderat fără urmă de îndoială. Totuși, în timp, bazându-ne pe literatura relevantă, pe procesul de analiză de conținut și pe propriile discuții legate de moderare, am putut să definim mai bine unele dintre aspectele și tipologiile de

discurs care nu pot fi tolerate pe site-urile din cadrul proiectului „Less Hate, More Speech”, care sunt detaliate în explicațiile regulilor de comentare (în special regula 8).

Ca regulă generală, am stabilit că simpla exprimare a dezaprobării sau resentimentelor față de un grup nu ar trebui să aducă în mod automat moderarea. Instruim de asemenea moderatorii să nu citească gândurile comentatorului ci să citească exact ce este spus și să tragă concluziile doar pornind de acolo. Trebuie să existe dovezi concludente că prin comentariu utilizatorul denigrează grupul, identifică membrii acestuia ca o țintă care merită negarea drepturilor și discriminarea, îndeamnă la dominare sau incită în alte moduri la ură sau violență sau utilizează epitețe înjositoare interzise. Consecința este că anumite comentarii care ar putea izvorî din prejudecăți și ar putea fi chiar codate ca atare în manualul de codare, nu sunt neapărat moderate.

În final, înainte ca regulile de comentare să fie redactate, echipa a colectat, analizat și sintetizat tipurile de reguli și avertismente regăsite pe site-urile

⁴⁰ Definițiile discursului instigator la ură, inclusiv în legislația internațională sau națională, variază. Cu toate acestea, majoritatea definițiilor au aceeași bază: recunosc că un astfel de discurs neagă drepturile egale și demnitatea tuturor indivizilor și de asemenea promovează ura sau incită la ură, violență și/sau discriminarea indivizilor sau grupurilor pe baza apartenenței la anumite grupuri sau a faptului că posedă anumite trăsături (precum rasa, naționalitatea sau religia). Articolul 20(2) al Convenției Internaționale pentru Drepturi Civile și Politice cere tuturor statelor semnatare să interzică discursul instigator la ură: „Orice promovare a urii naționale, rasiale sau religioase care constituie incitare la discriminare, ostilitate sau violență va fi interzisă prin lege.” Pentru un bun punct de pornire, a se vedea: Article 19, “What we do: hate speech,” la: <https://www.article19.org/pages/en/hate-speech-more.html> (Accesat pe 2 septembrie 2015).

⁴¹ A se vedea Sniderman Paul M., Piazza Thomas. (1993). *The scar of race*. Harvard University Press sau Mendelberg Tali. (2001). *The Race Card: Campaign Strategy, Implicit Messages, and the Norm of Equality*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

⁴² Prejudecăți implicite se referă la sintagma „implicit prejudice”. Termenul „prejudice” are un sens anume în limba engleză -- și în literatura de specialitate scrisă în engleză -- care nu are un echivalent perfect în limba română, în care termenul de prejudecată se referă mai degrabă la o idee preconcepțată. Acolo unde în engleză am folosi „prejudice”, utilizăm în română „prejudecăți”, dar sensul în cadrul proiectului este unul specific, care se referă nu doar la componenta „cognitivă” (idei preconcepțate, inflexibile), ci și la cea afectivă / emoțională, precum și la o anumită poziționare față de „celălalt”. Definiția (în lucru) în cadrul proiectului LHMS pentru acest termen este următoarea: a impune o judecată generală de valoare, implicită ori explicită, asupra unui grup, conform căreia acesta este mai puțin demn ca membrii săi să fie tratați egal sau să fie apreciați ca indivizi, pe baza propriilor merite, din cauza unor caracteristici (negative) reale sau imaginate, atribuite acestui grup. Termenul se referă la mai mult decât un stereotip, chiar și unul negativ, pentru că pe lângă generalizarea despre un grup larg de oameni, este asociat și cu o poziționare implicită sau explicită a sinelui ca fiind superior (moral, social, politic) față de țintă, poziționare acompaniată de regulă de antipatie pentru ținta respectivă. Prejudice (prejudecata) reduce, de asemenea, ținta la stereotipuri cu care este asociată, într-o măsură în care asta nu se întâmplă cu orice stereotip. Prejudecata face stereotipurile justificarea și temeiul pe baza căruia se manifestă antipatia sau superioritatea față de grup sau de indivizii care îl formează. Deși de regulă antipatică, atitudinea poate fi și „benevolentă”, adică acompaniată de emoții pozitive, aparent inofensive (e.g. rasism benevolent sau sexism benevolent care totuși tratează minoritățile ori femeile ca fiind mai puțin capabile, mai puțin raționale, mai puțin civilizate, mai puțin demne de drepturi, privilegii ori obligații decât alte grupuri). Ceea ce este constant este atribuirea unor trăsături negative grupului, stabilind deopotrivă aceste trăsături ca fiind esențiale pentru grup și de mare importanță pentru emițător, justificând astfel implicit sau explicit poziția grupului sau a membrilor ca fiind inferioară, mai puțin merituosă, mai puțin demnă sau mai puțin umană.

publicațiilor străine care aveau secțiuni de comentarii. Această cercetare a confirmat, pe de o parte, valoarea unora din recomandările pe care ne-am dorit să le punem în aplicare și, pe de altă parte, a semnalat nevoia de a introduce explicații și atenționări suplimentare.

3. CE CONȚIN REGULILE ȘI DE CE

Autentificare

Regula 4

4. Vă recomandăm ca atunci când vă creați ID-ul de utilizator să folosiți o adresă de e-mail pe care o verificați în mod regulat. Ați putea fi contactat de echipa noastră.

O parte a experimentului online legat de comentarii va fi să ajungem la anumiți utilizatori și să îi implicăm în experimente sau focus grupuri pentru a merge mai în profunzime cu cercetarea despre factorii care influențează comportamentul lor și despre posibilele căi de promovare a unor norme de comportament civilizate și toleranță.

În prezent utilizatorii GSP care nu se loghează prin Facebook trebuie să se înregistreze pe platforma IDunic, utilizând o adresă de e-mail validă. Pentru a confirma înregistrarea trebuie să se logheze pe e-mail și să dea click pe un link standard de confirmare. În timp ce acest lucru garantează că la momentul înregistrării adresa de e-mail există, nu garantează că acesta este un cont de e-mail pe care utilizatorul îl păstrează sau îl accesează în mod regulat. Mai mult, comentarii care postează pe tolo.ro nici nu trebuie să se înregistreze inițial. Pot pur și simplu să furnizeze o adresă de e-mail și un nume în căsuța adecvată și să își posteze mesajul imediat.

Sperăm că introducerea acestei recomandări va încuraja publicul să utilizeze contul curent de e-mail pentru a comenta pe ambele site-uri și că va servi și drept atenționare că ar putea fi contactați.

Reguli împotriva discursului instigator la ură și discriminatoriu

Regula 7

7. Un spațiu liber este un spațiu sigur. Discursul instigator la ură și incitarea la violență nu vor fi acceptate.

Dacă un cititor nu se simte binevenit sau devine o țintă datorită trăsăturilor precum identitatea de gen, culoarea pielii sau statutul socio-economic, el/ea nu se va simți liber să se alăture discuției. Libertatea lui/ei de exprimare va fi astfel redusă. Pentru a-și aduce

contribuția la un schimb plăcut și interesant de idei, o persoană trebuie să simtă că nu va fi agresată sau hărțuită. Această regulă promite o politică de zero toleranță față de discursul instigator la ură și incitarea la violență, explicând în același timp, așa cum am făcut și în motivarea pentru „regulile jocului”, că libera exprimare nu este realizabilă dacă un anumit mediu devine „nesigur” pentru participanții la discuție.

Nu codăm în mod specific „discursul instigator la ură” în manualul de codare pentru analiza de conținut a comentariilor sau în sistemul de management al comentariilor online (deoarece este mai bine acoperit de categorii mai specifice). Însă incitarea la violență se regăsește în manualul de codare și în interiorul sistemului de comentare există de asemenea o etichetă pentru astfel de mesaje. Mai mult, de vreme ce atât incitarea la ură cât și incitarea la violență sunt în fapt ilegale conform legislației din România și de vreme ce multe alte publicații interzic în mod specific aceste practici în politicile de comentare, simțim că suntem practic obligați să stipulăm acest lucru în regulile de comentare.

Regula 8

8. Descurajăm propagarea intoleranței. Nu vom permite victimizarea ori denigrarea unor persoane sau grupuri pe baza criteriilor care includ, dar nu se limitează la: rasa sau etnia, identitatea de gen, orientarea sexuală, țara sau regiunea de origine, religia, boli sau dizabilități, statutul socio-economic. La acest capitol pot intra, printre altele: epitele înjositoare, afirmațiile care dezumanizează, care instigă la discriminare sau care proclamă inferioritatea unui grup sau a unei persoane, în virtutea apartenenței la grupuri care sunt definite după criteriile sus-menționate sau după alte criterii.

Această regulă merge dincolo de ideea de moderare a acelor mesaje pe care chiar și o instanță de judecată le-ar califica drept incitare la violență sau ură. De la începutul experimentului de moderare, în conformitate cu obiectivele de cercetare în cadrul proiectului „Less Hate, More Speech”, ne-am propus să vedem dacă putem instaura norme împotriva intoleranței și a comportamentului necivilizat, nu doar a discursului care este amenințător sau se califică drept discurs instigator la ură și care este, prin urmare, ilegal.

„Descurajăm propagarea intoleranței” este gândit să transmită că ne rezervăm dreptul de a gestiona secțiunea de potrivit anumitor norme și valori. Accentul nu se pune pe exprimarea intoleranței dar mai degrabă pe propagarea acesteia deoarece orice sugestie că opiniile sunt „cenzurate” este întâmpinată cu foarte mare rezistență. Mesajul nu este că ne dorim să schimbăm „sentimente și atitudini”, ci mai

degrabă că ne asumăm responsabilitatea pentru mediul pe care îl „cultivăm” în secțiunea de comentarii. Această responsabilitate presupune că nu putem permite ca site-ul să fie văzut ca o platformă care acceptă sau promovează intoleranța, prin găzduirea unui astfel de discurs.

Utilizarea cuvintelor „victimizare sau denigrare” cu privire la ceea ce nu permitem reflectă discursul similar din alte politici de comentare, unde verbe precum „a denigra” sunt utilizate pentru a arăta că ceea ce este interzis nu este spiritul critic, ci mai degrabă punerea unei persoane sau a unui grup într-o poziție de inferioritate, prin urmare contravenind normelor de egalitate. Are de asemenea scopul de a sublinia că persoana care comentează nu este forțată să agreeze sau să exprime apreciere față de o persoană sau un grup. El / ea poate fi critic(ă) sau sceptic(ă) dar trebuie să facă acest lucru într-o manieră civilizată.

Formulele explicative „afirmațiile care dezumanizează, care instigă la discriminare sau care proclamă inferioritatea unui grup sau a unei persoane” exemplifică tipul de victimizare sau denigrare a persoanelor care nu este permis, astfel încât să i se dea cititorului o idee mai bună despre ceea ce considerăm comentarii care necesită moderare.

Lista nu este exhaustivă dar reflectă unele dintre tipurile principale de discurs discriminatoriu sau caracterizat de prejudecăți cu care ne-am confruntat în luni de discuții despre comentarii specifice în cadrul întâlnirilor dintre echipa de cercetători și moderatori. Pe parcursul acestor întâlniri am identificat mai bine ce tip de discurs intolerant depășește limita și cum putem să îl inventariem cel mai bine pentru a minimiza subiectivitatea moderatorului și a reflecta natura intoleranței depistate în secțiunea de comentarii.

- Ceea ce se numește „slur” în engleză e descris ca epitet înjositor în reguli deoarece nu există un cuvânt perfect pentru acest termen în română, și este unul dintre fenomenele care se regăsesc și în manualul pentru analiza de conținut și în lista expresiilor care necesită în mod clar moderare.
- Dezumanizarea (a persoanelor de etnie romă sau a persoanelor de culoare, de exemplu) este de asemenea menționată în manualul de codare și în recomandările pe care moderatorii le primesc pentru verificarea comentariilor.
- Incitarea la discriminare, sub forma comentariilor care propun negarea drepturilor fundamentale anumitor persoane sau grupuri, se regăsește, de asemenea, atât în manualul de codare cât și în recomandările pentru moderatori.
- Același lucru este valabil pentru „inferioritate” sub forma afirmațiilor care descriu anumite

grupuri sau persoane aparținând acelor grupuri drept inferioare altora prin definiție (prin definiție mai puțin inteligenți – pentru grupuri rasiale de exemplu, anormali sau bolnavi prin definiție pentru persoanele LGBT, etc). Toate aceste fenomene sunt larg recunoscute ca forme de manifestare a prejudecăților și contravin normelor democratice pe care încercăm să le promovăm în secțiunea de comentarii, ele fiind de asemenea descurajate prin alte politici de comentare.

Regula enumeră unele criterii pe baza cărora grupurile de persoane sau indivizii sunt discriminați sau denigrați. Unele dintre aceste criterii, precum identitatea de gen, rasa, naționalitatea, orientarea sexuală sau dizabilitatea sunt în mod frecvent evidențiate în politicile de comentare. Rasismul, de exemplu, este în mod expres interzis de 36 din 54 de site-uri cu termeni și condiții pe care le-am studiat. Discriminarea bazată pe identitatea de gen este menționată în 18 cazuri și homofobia în 23. Pentru mai multe detalii, a se vedea secțiunea despre norme legate de toleranță în partea anterioară a acestui raport. Alte criterii, precum statutul socio-economic, apar în câteva politici de comentare (în eșantionul nostru, doar Washington Post și 24.hu menționează clasa sau statutul socio-economic). Regiunea este un criteriu pe care l-am adăugat pe baza experimentului nostru referitor la moderare, care a arătat că românii în secțiunea de comentarii pot avea tendința să se insulte nu doar pe baza venitului sau a nivelului de educație, ci și pe criterii legate de regiunea de proveniență.

În orice caz, politicile de comentare prevăd de obicei că limbajul discriminatoriu în general sau limbajul bazat pe alte criterii, ne-enumerate, este interzis; și regulile noastre urmează același principiu. În eșantionul nostru, 46 din 54 de site-uri fac anumite referiri la interzicerea discursului instigator la ură sau discriminatoriu. Cu toate acestea, doar 11 din grupul de 16 site-uri românești care aveau termeni și condiții referitoare la comentare au făcut acest lucru (în total, am analizat 26 de publicații românești, dar doar 16 aveau reguli de comentare).

Comentariile care sunt moderate datorită încălcării acestei reguli sunt codate în sistemul de management al comentariilor prin utilizarea de etichete aplicate de către moderatori, în funcție de tipul de grup pe care îl vizează comentariul (bazat pe rasă, naționalitate, identitate de gen, etc). Lista de categorii nu este exhaustivă dar acoperă principalele tipuri de ținte întâlnite în secțiunea de comentarii. Dacă nu se aplică încadrarea în niciuna dintre categorii, moderatorii sunt instruiți să modereze comentariul fără a utiliza o etichetă.

Reguli de comportament civilizate

Regulile 2 și 5

2. Numele de utilizator care sunt vulgare sau jignitoare pot atrage banarea temporară sau permanentă a utilizatorului ori ștergerea comentariilor. Același lucru e valabil pentru pozele de profil.

5. Folosiți un limbaj civilizate. Cuvintele și expresiile licențioase pot fi moderate, indiferent dacă introduceți în comentariu cifre, simboluri, semne de punctuație ș.a.m.d.

Regula 5 este una destul de simplă, împotriva vulgarității, o caracteristică standard a politicilor de comentare. Vulgaritatea este menționată în 42 dintre cele 54 de politici de comentare pe care le-am analizat. Aceasta are de asemenea o etichetă corespunzătoare în sistemul de moderare a comentariilor, pe lângă faptul că este inclusă în manualul de codare a conținutului comentariilor din mediul online.

Analiza de conținut, precum și discutarea comentariilor cu echipa de moderare, au arătat că vulgaritatea este una dintre cele mai frecvente cauze citate pentru moderare și o problemă destul de mare în secțiunea de comentarii, unde există inclusiv utilizatori care încearcă să strecoare peste sistemele de moderare automată anumite cuvinte introducând simboluri printre litere.

Includerea acestei reguli are rolul de a arăta că vulgaritatea va fi cu siguranță detectată și că poate fi moderată. Deși lăsam un oarecare spațiu pentru glume, nu permitem vulgaritatea excesivă sau insultele grave, deoarece moderarea acestora ajută la menținerea discursului civilizate în secțiunea de comentarii (utilizarea limbajului vulgar vine frecvent la pachet cu atacuri la persoană sau expresii ofensatoare).

Regula 2 aplică același principiu numelor de utilizator și imaginilor utilizatorilor. Echipa de moderare a raportat și noi am confirmat că în mod ocazional utilizatorii aleg nume sau fotografii care sunt obscene sau jignitoare pentru a provoca alți utilizatori.

Regula 6

6. Ce ție nu-ți place, altuia nu-i face. Dacă un mesaj conține lucruri pe care nu le-ați spune cuiva în față sau pe care nu ați vrea să le auziți de la altcineva, e un semn că probabil nu ar trebui să îl postați.

Acesta este un tip de apel pe care l-am utilizat în experimentele online, pentru a schimba perspectiva utilizatorilor încurajându-i să se gândească la o conversație față-în-față, mai degrabă decât la una

mediată de un ecran, pentru a face persoana de la celălalt capăt mai reală. Le cerem de asemenea să aibă în vedere cum le place să li se vorbească pentru a încerca inducerea empatiei pentru ceilalți utilizatori. Scopul este de a descuraja mai ales atacurile la persoană și insultele.

Regula 9

9. Dezbaterem și combatem, nu atacăm gratuit. Ne plac dezbaterile și nu ne deranjează comentariile critice sau ironice. Totuși, atacurile dure la persoană, tentativele de intimidare, amenințările sau hărțuirea unor utilizatori sau a altor persoane (precum autorii articolelor, personalități publice ș.a.) creează un mediu toxic. Comentariile de acest fel vă expun la riscul moderării, ștergerii sau banării.

Multe politici de comentare abordează în mod specific hărțuirea (24 în eșantionul nostru), intimidarea, amenințările (27) sau atacurile la persoană (28). Experiența noastră de observare a secțiunii de comentarii și discutarea comentariilor cu moderatorii indică faptul că mesajele agresive tind să creeze un efect de bulgăre de zăpadă, atrăgând alte comentarii necivilizate și scăzând din calitatea discuției și a experienței de utilizator. Deși utilizatorii uneori se plâng din cauza altor utilizatori necivilizați sau a trollilor, îi ignoră sau critică pe aceștia sau chiar solicită intervenția moderatorilor, mulți îi abordează direct pe cei care îi atacă, îi atrag și pe alții și perpetuează astfel ciclul agresivității. Am observat de asemenea că personalitățile publice și autorii de pe site pot fi ținta comentariilor extrem de necivilizate și chiar a amenințărilor.

Cât privește insultele și calificativele jignitoare, 26 dintre cele 54 de politici de comentare analizate le interziceau în mod expres. Subgrupa de site-uri românești avea o abordare ușor diferită, cu doar 3 din 16 secțiuni de termeni și condiții făcând o referire la această problemă specifică (Realitatea, Mediafax și Cancan).

Politica de moderare de pe gsp.ro și tolo.ro cu privire la comentarii negative, insultătoare, batjocoritoare sau denigratoare despre persoane care nu sunt în mod specific vizate pentru identitatea lor de grup (a se vedea regulile despre prejudecăți și discurs instigator la ură) a fost pusă la punct printr-un proces atent și îndelungat. Experimentul de moderare ca parte a proiectului „Less Hate, More Speech” încearcă să introducă norme împotriva intoleranței, discursului anti-democratic și a comportamentului necivilizat. S-ar putea spune că orice remarcă răutăcioasă la adresa altor utilizatori sau orice observații insultătoare ori ofensatoare constituie comportament necivilizat. Calificativele jignitoare, vulgaritatea și sarcasmul sau ironia sunt toate codate separat în manualul de codare pentru analiza manuală de conținut a comenta-

riilor, dar constituie doar primul nivel, cel mai puțin virulent, din gama comportamentului necivilizat și a intoleranței. Prioritatea numărul unu în moderare a fost experimentarea pentru reducerea discursului instigator la ură, intoleranței și formelor grave de comportament necivilizat. Cu alte cuvinte, am inițiat un demers de a educa utilizatorii că în secțiunea de comentarii nu merge chiar orice, prin introducerea de reguli, moderarea comentariilor și crearea unui mediu mai sigur și mai civilizat. Nu ne-am propus să curățăm atât de mult secțiunea de comentarii încât să nu rămână nimic. Găsirea echilibrului corect între libertatea de exprimare și menținerea unei secțiuni de comentarii sigure și primitoare este un proces dificil și constant.

Cu privire la insulte, calificative jignitoare și comentarii care desconsideră interlocutorul, procesul ce a durat luni întregi pentru a defini ce înseamnă să se depășească limita a condus la politica de a permite unele mesaje, chiar dacă ținta le poate considera deranjante. De exemplu, permitem utilizatorilor să aducă critici chiar severe, cum ar fi comentarii care ironizează moderatorii sau autorul articolului („cenzori comuniști”, „impostor incompetent „). Permitted de asemenea insulte precum „idiot” sau „nesimțit” direcționate către alți utilizatori, jurnaliști sau terți. Moderarea fără excepție a oricărui mesaj care poate fi recepționat drept o insultă la adresa unei persoane ar presupune un volum enorm de muncă pentru echipa de moderare și ar risca să antagonizeze utilizatorii. Nu permitem, însă, comentariile care sunt dezumanizante, amenințătoare sau hărțuitoare, extrem de vulgare sau postarea repetitivă a unor astfel de mesaje, cu intenția de a inflama.

Mai mult, insultele sunt moderate dacă afișează intoleranță prin înjosirea țintei pe baza identității de grup pe care o afișează sau care îi este atribuită. De exemplu, moderăm utilizarea unor etichetări cum ar fi „țăran” sau „gunoier” pentru a insulta alte persoane, de vreme ce astfel de discurs este nu doar nepoliticos dar de asemenea ofensator și intolerant pe criterii socio-economice. Același principiu se aplică la utilizarea termenilor „gay” sau „retardat” ca insultă sau ca orice alt tip de jignire pe baza criteriilor de identitate de grup care sunt acoperite de regula 8 împotriva intoleranței. Epitetele înjositoare sau remarcile jignitoare care folosesc rasa, statutul socio-economic, starea de sănătate sau orientarea sexuală, originea națională sau regională ca muniție sunt numeroase și moderate unilateral. Descurajarea unor astfel de

comentarii este în totalitate în concordanță atât cu regulile împotriva intoleranței din politica de comentare cât și cu obiectivele proiectului „Less Hate, More Speech” de introducere a normelor împotriva discursului intolerant și anti-democratic.

Tipul de calificative jignitoare și insulte pe care le moderăm este de asemenea etichetat în categoria „limbaj vulgar sau jignitor” în sistemul de moderare a comentariilor.

Regulile 1, 10 și 12

1. Pentru a da tuturor ocazia să se exprime și a preveni deturnarea discuției de către una sau câteva persoane, promovăm principiul „o persoană, o voce”. Vă recomandăm să postați prin intermediul unui singur ID de utilizator. Dacă postați comentarii de pe mai multe profiluri, este posibil să fiți banat temporar sau permanent ori să vi se ștergă comentariile.

10. Dacă trolați puteți fi bannați. Utilizatorii care postează în mod repetat conținut abuziv, folosind un limbaj vulgar și/sau agresiv, ce pare destinat să inflameze, își asumă faptul că mesajele lor pot fi moderate ori șterse și că ID-ul poate fi banat temporar sau permanent.

12. Exprimați-vă, dar lăsați loc și pentru alții. Vă rugăm să nu postați același comentariu de mai multe ori. Chiar dacă mesajul nu încalcă regulile, publicarea repetată a acestuia poate atrage ștergerea lui și chiar banarea temporară sau permanentă a utilizatorului. Modificarea unui cuvânt sau a unor cuvinte fără ca acest lucru să schimbe semnificativ conținutul mesajului nu garantează că acesta va fi publicat mai mult de o dată sau de două ori.

Majoritatea politicilor de comentare avertizează în mod specific împotriva conținutului abuziv, vulgar și agresiv dar nu fac referire la comportamentul de tip trolling de a posta același comentariu în mod repetitiv. Doar 18 cazuri din eșantionul nostru au făcut acest lucru. Am abordat direct acest aspect în regulile de comentare deoarece a fost semnalat de echipa de moderatori și de jurnaliști ca o problemă recurentă. Unele persoane au postat repetat aceleași comentarii abuzive pentru a hărțui moderatorii sau pentru a enerva alți utilizatori. Altele au postat același comentariu iar și iar (chiar sub articole diferite) doar pentru a se face auziți. Investigațiile jurnalistice au arătat de asemenea că în trecut politicienii au angajat echipe de

comentatori pentru a invada secțiunile de comentarii cu mesaje pre-fabricate atacând sau promovând anumite personalități (uneori chiar comentarii calomnioase extrem de ofensatoare)⁴³.

După cum a raportat echipa de moderare, iar noi am confirmat după analizarea bazei de date cu comentarii, uneori același comentariu provine de la diverși utilizatori, alteori este un singur utilizator care postează același comentariu în mod repetat pe parcursul unei perioade scurte de timp (un asalt de comentarii).

Este dificil pentru noi să identificăm dacă ne confruntăm cu un comentator care postează de la mai multe ID-uri sau mai mulți comentatori care se coordonează între ei. Identificarea prin IP nu este de ajutor deoarece o persoană poate utiliza software care să genereze în permanență IP-uri diferite. În același timp, blocarea unui IP poate duce la blocarea mai multor utilizatori dacă împart aceeași rețea. Din aceste motive, precum și din cauză că utilizatorii pot întotdeauna să își creeze noi ID-uri de utilizatori, blocarea este o „alternativă nucleară” de la utilizarea căreia preferăm să ne abținem cât de mult este posibil. Dar am stipulat cu toate acestea că postarea sub diferite ID-uri de utilizator nu este permisă. Mai departe, este important pentru proiectul „Less Hate, More Speech” să încerce să implice pe cât de mult posibil comunitatea de utilizatori înainte de a aplica măsuri punitive.

Chiar dacă mesajele identice nu provin de la un comentator plătit sau troll, este important să prevenim una sau două persoane de la a deturna discuția din secțiunea de comentarii. A lăsa pe alții să își exprime opinia și a da fiecăruia o voce (și doar una) este esențial pentru a crea un mediu prielnic comportamentului civilizat și normelor democratice în secțiunea de comentarii, prin urmare am instaurat politica de a șterge toate comentariile care apar mai mult de o dată (păstrând originalul).

Reguli legate de răspundere legală

Regula 15

15. E important pentru noi să vă puteți exprima opiniile și să transmiteți informații. Vă încurajăm

totuși să comentați cu discernământ și să nu faceți acuzații pe care nu le puteți proba. Comentariile ce conțin acuzații grave care nu sunt dovedite ca fiind adevărate și pentru care nu există indicii rezonabile că ar putea fi adevărate pot fi moderate.

Problema calomniei și defăimării în comentarii este una pe care inițial nu am anticipat că va trebui să o abordăm. Cu toate acestea, de la începutul experimentului de moderare din cadrul „Less Hate, More Speech”, comentariile care conțin acuzații legate de acte ilegale sau imorale ale personalităților publice (de la vedete din sport până la politicieni și jurnaliști) au fost ridicate ca subiect de discuție în mod repetat în cadrul întâlnirilor dintre moderatori și cercetători.

În timp ce lucram la o politică cu privire la comentariile cu potențial defăimător, Curtea Europeană a Drepturilor Omului a emis un verdict important, în măsură să creeze precedent. Cazul a pornit de la un proces legat de defăimare împotriva unui site de știri estonian, care nu a reușit să elimine imediat de pe site comentariile defăimătoare împotriva unui om de afaceri estonian. Publisherul estonian administra până la acel moment comentariile printr-un sistem automat precum și cu ajutorul raportărilor din partea utilizatorilor (după proces a introdus moderare manuală mult mai extinsă). Site-ul publicase un articol despre o companie de transporturi, care a fost considerat obiectiv și bazat pe fapte reale de către instanța judecătorească. Cu toate acestea, anumite comentarii despre proprietarul companiei erau agresive și defăimătoare. După ce omul de afaceri a înștiințat site-ul, comentariile au fost șterse dar la acel moment deja fuseseră online vreme de câteva săptămâni. Prin urmare acesta a dat în judecată site-ul, iar cazul a ajuns până la Curtea Supremă din Estonia, care a acordat despăgubiri modeste reclamantului. Publisherul a făcut apel la CEDO, dar Curtea Europeană a susținut decizia curții estoniene și a concluzionat că un publisher online este responsabil legal pentru conținutul comentariilor online pe care le găzduiește⁴⁴. Organizații precum Article 19, precum și unii publisheri, și-au exprimat îngrijorarea legată de precedentul stabilit de această decizie, care riscă să forțeze site-urile să-și închidă secțiunile de comentarii dacă nu au resursele pentru a verifica

⁴³ Pentru detalii legate de rețele de “postaci” (comentatori politici angajați de partide), a se vedea: Tolontan, C. (2015). “Procurorii au găsit texte antisemite și homofobe date postacilor lui Udrea ca să le împrăștie.” <http://www.tolo.ro/2015/10/19/procurorii-au-gasit-texte-antisemite-si-homofobe-date-postacilor-lui-udrea-ca-sa-le-imprastie/> (accessed 20 October 2015). Vedeti de asemenea: Ursulean, V. (2009). “Rețeaua postacilor de partid.” Casa Jurnalistului <http://vlad.casajurnalistului.ro/reteaua-postacilor-de-partid> (accesat pe 27 august 2015).

⁴⁴ Curtea Europeană a Drepturilor Omului. (2015). “Grand Chamber, CASE OF DELFI AS v. ESTONIA, (Application no. 64569/09) Judgment.” Disponibil la: [http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx#{%22appno%22:\[%2264569/09%22\],\[%22itemid%22:\[%22001-155105%22\]}](http://hudoc.echr.coe.int/sites/eng/pages/search.aspx#{%22appno%22:[%2264569/09%22],[%22itemid%22:[%22001-155105%22]}) (accesat pe 15 decembrie 2015).

toate comentariile⁴⁵. De altfel, unele site-uri, precum portalul bulgar e-vestnik, au renunțat deja la comentarii.

O decizie CEDO ulterioară, însă, nuanțează poziția curții din Delfi AS c. Estoniei. În MTE și Index.hu contra Ungarierii, CEDO respinge o decizie a unei curți ungarice de a acorda despăgubiri într-un caz pornit de la comentarii care au fost considerate insultătoare și generatoare de prejudicii pentru reputația unei persoane, fără să se califice ca discurs instigator la ură. În acest caz, CEDO a motivat că în timp ce comentariile în discuție erau într-adevăr ofensatoare și vulgare, site-ului nu i se putea cere să le șteargă: „Este adevărat că, în cazuri în care comentariile unor terți utilizatori iau forma unui discurs instigator la ură și a unor amenințări la integritatea fizică a indivizilor, drepturile și interesele altora și ale societății ca întreg pot da dreptul Statelor Membre să impună răspundere portalurilor de știri de pe internet dacă acestea nu reușesc să ia măsuri pentru a elimina fără întârziere comentarii ilegale, chiar fără o semnalare din partea presupusei victime sau a terților (a se vedea Delfi AS, citat mai sus, § 159). Cu toate acestea, cazul de față nu a implicat astfel de exprimări⁴⁶”.

În România, calomnia nu mai constituie infracțiune, dar legea garantează „dreptul la demnitate”⁴⁷ în timp ce lasă de asemenea loc pentru „exercitarea drepturilor și libertăților constituționale cu bunăcredință.”⁴⁸ Au fost cazuri recente de persoane care au cerut, cu succes, în instanță despăgubiri de la publisheri pentru „atingere adusă onoarei și reputației”, inclusiv pentru conținut generat de utilizatori. În 2011, jurnalistul Ion Cristoiu a dat în judecată ziarul Cotidianul și proprietă-

rii acestuia pentru comentarii insultătoare și vulgare la adresa lui, argumentând că respectivele comentarii i-au deteriorat reputația și că dorea să creeze un precedent legal⁴⁹. În 2012, Judecătoria Sectorului 1 din București a acordat lui Cristoiu despăgubiri în valoare de 1.000 RON (plus cheltuieli de judecată)⁵⁰. Tot în 2012, Jurnalul Național, unul dintre site-urile pe care le-am analizat în cercetarea legată de termeni și condiții, a fost foarte aproape de a primi o amendă de la Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării (CNCD) pe baza unor comentarii împotriva etniei rome întâlnite în subsolul unuia dintre articolele sale. Petentul care a adresat plângerea către CNCD a considerat „discriminatoriu faptul că nu sunt filtrate comentariile postate”. CNCD a dat dreptate petentului, a declarat comentariile discriminatorii și a dat Jurnalului Național un avertisment⁵¹.

Dezbaterile publice despre sport și multe personalități fiind așa cum le știm (pline de speculații, aluzii și critici dure), nu am putea modera tot conținutul pentru care cineva ar putea da în judecată publisherul. În acord cu redactorul șef și redactorul online, am hotărât să moderăm doar comentariile care conțin acuzații foarte grave care nu sunt susținute de dovezi, împotriva unei persoane sau a unui grup de persoane foarte clar identificate (de obicei acuzații despre acțiuni ilegale, care dacă s-ar dovedi adevărate, ar implica un caz penal).

Trecem cu vederea situațiile în care utilizatorul are motive rezonabile să facă respectivele afirmații (dacă ziarul a scris despre situația specifică sau aceasta a fost acoperită larg în presă). În acest sens, am utilizat ca sursă de inspirație legislația anterioară des-

⁴⁵ Article 19. (2015). “European Court strikes serious blow to free speech online.” <https://www.article19.org/resources.php/resource/37287/en/european-court-strikes-serious-blow-to-free-speech-online> (accesat pe 20 August 2015).

⁴⁶ Curtea Europeană a Drepturilor Omului. (2016). “Grand Chamber, CASE OF MAGYAR TARTALOMSZOLGÁLTATÓK EGYESÜLETE AND INDEX.HU ZRT v. HUNGARY, (Application no. 22947/13) JUDGMENT.” Disponibil la: [http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-160314#{"itemid":\["001-160314"\]}](http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-160314#{) (accesat pe 2 februarie 2016).

⁴⁷ Articolul 72 al Noului Cod Civil: (1) Orice persoană are dreptul la respectarea demnității sale. (2) Este interzisă orice atingere adusă onoarei și reputației unei persoane, fără consimțământul acesteia ori fără respectarea limitelor prevăzute la art. 75. (NB: articolul 75 face referire la libertatea de exprimare și alte libertăți, a se vedea mai jos). Noul Cod Civil a fost adoptat prin legea nr. 287/2009 și republicat prin articolul 218 din legea nr. 71/2011. Este disponibil la: <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/109884> (accesat pe 20 decembrie 2015).

⁴⁸ Articolul 75 din Noul Cod Civil. <http://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/109884> (accesat pe 20 decembrie 2015).

⁴⁹ Enache, Elena. (2011). “Cristoiu il da in judecata pe Nistorescu: Vreau sa creez un precedent”. Ziare.com <http://www.ziare.com/media/jurnalisti/cristoiu-il-da-in-judecata-pe-nistorescu-vreau-sa-creez-un-precedent-1106224> (accesat pe 9 februarie 2016).

⁵⁰ Cristoiu, Ion. (2015). “Gîndul de marți, 24 martie 2015. În premieră: Sentința prin care am cîștigat bătălia cu postacii de partid” [cristoiublog.ro](http://www.cristoiublog.ro) <http://www.cristoiublog.ro/gindul-de-marti-24-martie-2015/> (accesat pe 9 februarie 2016).

⁵¹ Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării (CNCD). (2012). “Raport de activitate - 2012” <http://www.cncd.org.ro/files/file/Raport%20de%20activitate%20CNCD%202012.pdf> (accesat pe 2 septembrie 2015).

pre calomnie (acum abrogată), care definea calomnia ca afirmarea „unei fapte determinate privitoare la o persoană, care, dacă ar fi adevărată, ar expune acea persoană la o sancțiune penală, administrativă sau disciplinară, ori disprețului public”. Legea conținea de asemenea o excepție pentru afirmațiile referitoare la fapte pentru care s-a făcut proba verității sau despre care se dovedește că erau „motive rezonabile” pentru a crede sunt adevărate.

De aceea sfătuim utilizatorii să nu facă acuzații pe care nu le pot susține cu dovezi sau care nu sunt fundamentate conform informațiilor disponibile. Nu moderăm toate comentariile jignitoare la adresa unei personalități publice și de asemenea încercăm să păstrăm loc pentru speculațiile obișnuite care apar în discuțiile despre sport. Nu sunt moderate nici indiciile subtile ca jurnaliștii să cerceteze mai mult anumite subiecte, dacă nu reprezintă acuzații specifice, care ar da unei terțe persoane un motiv solid pentru a intenta un proces în instanță.

Regulile 3, 13 și 14

3. Vă rugăm să nu folosiți numele ori imaginile altor persoane (spre exemplu sportivi, personalități publice ș.a.) în numele vostru de utilizator sau în poza de profil. Nerespectarea acestei reguli poate atrage banarea sau ștergerea comentariilor.

13. Comentariile trebuie să respecte legea, inclusiv legislația privind proprietatea intelectuală. Nici instigare la activități ilegale nu e permisă.

14. Vă rugăm să nu postați informații personale despre alte persoane (utilizatori și nu numai) și să nu colectați sau salvați informații despre ceilalți utilizatori. Pentru a proteja dreptul la o viață privată, putem aplica măsuri precum moderarea și banarea. Recomandăm, de asemenea, să nu postați informații personale despre dumneavoastră.

Regulile 13 și 14 reflectă avertismente standard conținute în toate secțiunile de termeni și condiții ale site-urilor sau în politicile de comentare. Unii publisheri online interzic colectarea și stocarea de informație despre alți utilizatori (doar nouă din eșantionul nostru păreau să facă acest lucru). Practic toți avertizează împotriva furtului de proprietate intelectuală, inclusiv postarea de conținut care nu este proprietate personală în secțiunea de comentarii (cel puțin 36 din eșantionul nostru au menționat în mod expres că nu trebuie postat conținut care încalcă legislația privind drepturile de autor).

Problema postării de informație personală despre sine sau alții a apărut în discuție și în cadrul întâlnirilor de moderare deoarece anumiți comentatori utilizau

informațiile personale ca muniție pentru a ataca alți utilizatori (spre exemplu un caz în care s-a dezvăluit că un utilizator este imobilizat în scaun cu roțile și acesta a fost numit handicapat, frustrat și instabil mintal). Această experiență ne-a motivat atât să avertizăm împotriva postării de informație personală, cât și să subliniem că dezvăluirea informației personale despre alții, chiar dacă nu într-un context ofensator, nu este permisă deoarece poate fi utilizată de cititori pentru a ataca alte persoane (online sau chiar în viața reală).

Cu privire la fotografiile sau numele utilizatorilor, la fel ca și în cazul numelor și pozelor de utilizator vulgare sau ofensatoare, a fost semnalat de moderatori că unii utilizatori aleg nume sau fotografii ale persoanelor reale, de obicei personalități publice. Deși este puțin probabil ca un utilizator să-și poată însuși cu succes identitatea altcuiva, un astfel de comportament nu este în conformitate cu normele de comportament civilizate și cu respectul pentru viața privată a altora și este foarte posibil să expună publisherul la răspundere legală. Această regulă nu este încă pusă în aplicare prin blocarea utilizatorilor, din aceleași motive pentru care nu banăm utilizatori și pentru alte încălcări ale regulilor.

Banarea a fost utilizată în perioada de pre-moderare și analiza de conținut nu a identificat efecte pozitive. Considerăm că blocarea este o măsură gravă și radicală, care poate fi contra-productivă dacă nu este utilizată atent și urmărind niște proceduri foarte exacte care sunt clar explicate utilizatorilor. A face acest lucru nu a fost o prioritate pentru experimentul de moderare până acum. Banarea fie ar elimina pe cineva din grupul experimental, fie ar determina respectiva persoană să își creeze un nou profil, care ar fi greu de asociat ulterior utilizatorului inițial. Oricare ar fi alternativa, ne-ar împiedica să studiem comportamentul respectivei persoane pe o perioadă lungă de timp.

Regulile 16 -18 despre moderare și colectare și utilizare de date

16. Ne rezervăm dreptul de a bana temporar sau permanent un utilizator care încalcă în mod grav și/sau repetat regulile comunității.

17. Prin postarea unui comentariu, vă angajați să respectați regulile pe care le-am stabilit în această pagină. În caz contrar, comentariile pot fi moderate (prin eliminarea cuvintelor / frazelor nepotrivite, cu * sau prin alte metode) ori șterse. Vă rugăm să țineți cont de faptul că aceste reguli pot fi actualizate și să le consultați periodic.**

18. Prin completarea datelor personale pentru logarea pe acest site, vă dați acordul ca datele

dumneavoastră cu caracter personal să fie stocate și prelucrate de proprietarul site-ului, cât și acordul de a primi pe viitor informații despre noi, oferte, promoții, mesaje publicitare și de marketing direct. Prin publicarea unui comentariu, ne acordați permisiunea să folosim conținutul și informațiile aferente. Astfel, acordați proprietarilor acestui site o licență irevocabilă, permanentă, globală și sublicențiabilă pentru a reține, stoca, reproduce, traduce, modifica, șterge, publica, distribui, crea produse derivate din aceste informații, sub orice formă, prin orice mediu sau tehnologie existentă sau care va fi dezvoltată ulterior.

Pornind de la termenii și condițiile regăsite practic pe toate site-urile, avertizăm comentatorii nu doar că le pot fi moderate comentariile sau blocate ID-urile, dar de asemenea că orice informație pe care o împărtășesc cu publisherul poate fi utilizată, în special conținutul comentariilor, care poate fi modificat, republicat, utilizat în alte scopuri (precum cercetarea) etc.

Ce nu conțin regulile și de ce

O interdicție cu privire la comentarii despre publisher sau autori

Câteva site-uri fac referire la tema comentariilor despre publicație sau autori în politicile de comentare. În timp ce moderarea tuturor comentariilor negative despre site cu siguranță ar încălca libertatea de exprimare și ar fi o măsură prea radicală, ne-am confruntat totuși cu problema comentariilor foarte dure, precum cele care numesc autorii idioți, sau care acuză publicația că este afiliată politic. Nu vedem niciun motiv pentru a trata comentariile despre publicație altfel decât pe cele despre alți utilizatori sau persoane. Atât timp cât comentariul nu dezumanizează, nu este amenințător, intolerant, excesiv de vulgar, denigrator sau calomnios și nu este postat în mod repetat pentru a inflama, nu va fi moderat.

O interdicție cu privire la comentariile în afara subiectului

Unii publisheri descurajează în mod explicit comentariile în afara subiectului în secțiunea de termeni și condiții. În eșantionul nostru de 54 de site-uri care aveau termeni și condiții cu privire la conținutul generat de utilizatori, am găsit 21 care avertizează cu privire la postarea de comentarii. Cu toate acestea, doar 2 din 16 site-uri românești fac asta. Conversațiile în afara subiectului nu sunt întotdeauna necivilizate sau

intolerante și nici prin definiție nocive pentru calitatea dezbaterii din secțiunea de comentarii. Din contră, poate fi argumentat că utilizatorii care petrec timp împreună și discută o gamă largă de subiecte (de la politică până la cele mai recente filme) relaționează mai bine și se simt mai confortabil în secțiunea de comentarii. Mai mult, introducerea standardului că mesajele trebuie să fie „la subiect” poate pune o povară prea mare pe orice echipă de moderare, în măsura în care trebuie să citească fiecare articol pentru care moderează comentariile și să ia numeroase decizii care nu au nicio legătură cu sarcina suficient de dificilă de a identifica discursul intolerant, anti-democratic sau foarte necivilizat.

O interdicție privind postarea de linkuri

Fie că sunt la subiect sau în afara acestuia, utilizatorii postează unele linkuri – la alte articole, la clipuri video de pe YouTube etc. Dacă nu sunt promoționale și astfel interzise prin regula împotriva reclamelor și spamului, nu interzicem acest lucru. Moderatorii trebuie să acceseze fiecare link din secțiunea de comentarii și să verifice rapid materialul pentru a se asigura că nu are conținut abuziv de orice natură. În mod evident uneori nu pot să arunce mai mult decât o privire pe diagonală, mai ales dacă linkul este cu un documentar de 20 de minute de pe YouTube. Interzicerea postării de linkuri ar fi fost o soluție mai simplă și a fost luată în calcul, dar am considerat-o exagerată, având în vedere că multe linkuri sunt inofensive iar postarea de linkuri este o parte integrantă și un obicei larg răspândit în relaționarea pe Internet.

IV. MANAGEMENTUL COMENTARIILOR ÎN ROMÂNIA, ÎN CONTEXT - CONCLUZII

Pentru a identifica cele mai des întâlnite practici în managementul comentariilor, am demarat analiza a 76 de site-uri din cinci țări: Regatul Unit, Statele Unite, Franța, Ungaria și România. Însă opt dintre acestea nu găzduiau secțiuni de comentarii. Dintre cele 27 de publicații românești pe care le-am selectat, unul nu avea comentarii (Ziarul Financiar). Lista completă de site-uri analizate este disponibilă în Anexa 1.

Cu mențiunea că eșantionul nu este neapărat reprezentativ și numărul de site-uri analizate nu este același pentru toate țările, raportul nostru sugerează că, în timp ce majoritatea site-urilor importante de știri și sport din România permit comentarea, mediul online din România este mai puțin reglementat, comparat cu abordarea pe care am observat-o în alte țări pe care le-am analizat.

O proporție mai mare a site-urilor din România permite anonimitatea utilizatorilor, cel puțin din punct de vedere a ceea ce este vizibil în mod public pe site. Comentarii de pe aceste site-uri pot posta mesaje prin furnizarea oricărui alias sau oricărei adrese de e-mail, fără să fie necesar să confirme că aceasta din urmă le aparține.

Termenii, condițiile și recomandările pentru comentarii lipsesc cu totul în multe cazuri. Acolo unde sunt prezente astfel de norme, prevederile sunt în general mai puțin detaliate decât în cazul site-urilor străine. Acestea tind de asemenea să abordeze discursul instigator la ură, discriminarea și comportamentul necivilizat într-o mai mică măsură, concentrându-se mai mult pe probleme ca spamul, trollingul sau vulgaritatea.

Nu în ultimul rând, am descoperit că doar cinci din 16 site-uri care aveau termeni și condiții pentru comentare și-au asumat în mod deschis angajamentul de a pre- sau post-modera comentariile (deși este posibil ca alte site-uri să modereze dar să nu stipuleze clar acest lucru).

1. MANAGEMENTUL SECȚIUNII DE COMENTARII ȘI IDENTIFICAREA UTILIZATORILOR

Doar o mică parte din publicațiile online din eșantionul nostru, din România precum și din alte țări, utilizează plugin-ul de comentarii al Facebook, platformele Disqus sau Livefyre – care pot funcționa pe o gamă largă de site-uri. Majoritatea au optat pentru propriul sistem de comentarii sau un sistem standard Wordpress. România este, în orice caz, un caz deosebit datorită

gradului de anonimitate a comentatorilor permis de publicațiile din țara noastră.

În eșantionul nostru general, 48 din 69 de site-uri au optat pentru propriul sistem de management al comentariilor, un sistem Wordpress standard sau alt tip de sistem, în loc să utilizeze platformele Disqus, Livefyre sau plugin-ul de Facebook. Aceasta a fost cea mai populară opțiune și în țara noastră, urmată de Disqus și plugin-ul de comentarii al Facebook (4 site-uri care au optat pentru primul și 4 pentru cel din urmă). Un singur site utilizează Livefyre (Agerpres).

Majoritatea publicațiilor analizate (53 din 69) obligă comentarii să se logheze fie prin Facebook sau altă rețea socială sau să verifice adresa de e-mail cu care s-au înregistrat și să creeze o combinație de nume de utilizator cu parolă (pentru Disqus, Livefyre sau propriul sistem de comentarii al site-ului). În România, 13 din 26 de site-uri permit postarea de comentarii fără înregistrare prealabilă, doar prin completarea unei adrese de e-mail (neverificată) și a unui alias.

2. IMPORTANȚA REGLEMENTĂRII ȘI PRIORITĂȚI

Spre deosebire de alte țări, în România, termenii, condițiile și recomandările pentru conținut generat de utilizatori lipsesc în totalitate în multe cazuri. Acolo unde astfel de termeni sunt prezenți, prevederile sunt în general mult mai puțin detaliate decât în cazul site-urilor străine.

Dintre cele 69 de site-uri cu secțiuni de comentarii, 54 au avut cel puțin reguli minime pentru conținutul generat de utilizatori. Dintre cele 15 site-uri din eșantionul nostru unde nu am putut localiza termeni și condiții sau recomandări cu privire la conținutul generat de utilizatori, 10 au fost din România.

Mai mult, în acest subgrup de 54 de site-uri cu termeni și condiții pentru comentarii, doar 8 site-uri nu fac referire directă la discursul discriminatoriu sau instigator la ură. Cinci dintre acestea erau românești: Antena 1, Jurnalul National, PROTV, NationalTV, Sport.ro. 11 din 16 site-uri românești cu reguli privitoare la conținutul generat de utilizator interzic în mod expres vulgaritatea. Cu toate acestea doar 6 site-uri românești au interzis în mod expres hărțuirea sau amenințările, doar 3 au menționat injuriile sau insultele și 5 au interzis atacul la persoană. Pentru mai multe site-uri nu am putut depista reguli care să se

încadreze în categoriile de comportament necivilizat pe care le-am codat (Gândul, Jurnalul National, PRO TV, National TV, Sport.ro)⁵².

3. PRACTICI DE MODERARE

În cazul publicațiilor din eșantionul nostru am identificat de asemenea o proporție mai mică de site-uri românești care își asumă responsabilitatea de a modera comentariile, în comparație cu site-urile străine pe care le-am examinat.

În România, am identificat doar 5 site-uri care își asumează în mod clar, în scris, responsabilitatea de a modera într-un fel sau altul comentariile: Adevărul, Evenimentul Zilei, Hotnews, Pagina de media și PRO TV.

Pagina de media pre-moderează comentariile, iar Adevărul și Hotnews afirmă că pre-verifică toate comentariile, în plus față de rezervarea dreptului de a șterge conținut după publicare. Termenii și condițiile PRO TV conțin foarte puțină informație despre comentarii, dar când un utilizator postează un comentariu, el/ea primește un mesaj care arată că mesajele sunt pre-moderate „pentru a evita spamul”. Pe Evenimentul Zilei, comentariile postate prin pluginul de comentarii al Facebook apar imediat dar pot fi moderate mai târziu, în timp ce comentariile postate prin sistemul de comentarii propriu al EVZ sunt pre-moderate.

După cum arată raportul, deși sunt limitări tehnice și legale cu care se confruntă orice publisher, există suficientă libertate pentru ca fiecare publicație să decidă cum dorește să arate secțiunea sa de comentarii și unde să tragă linia în privința comportamentului inacceptabil al utilizatorilor. Termenii, condițiile și practicile dezvoltate în proiectul „Less Hate, More Speech” nu sunt nici dintre cele mai permissive, nici printre cele mai draconice. Ele stabilesc echilibrul potrivit pentru proiect și publisher și sunt, în consecință, unele dintre cele mai detaliate și clare recomandări pentru comentarii dintre câte se pot întâlni online, în special în contextul din România.

Având în vedere faptul că în România secțiunile de comentarii au puține reglementări, în comparație cu alte țări, și ținând cont și de lipsa generală de resurse cu care se confruntă publisherii din țara noastră, împărtășirea de cunoștințe și de bune practici în ceea ce privește managementul conținutului generat de utilizatori în proiectul „Less Hate, More Speech” poate adăuga valoare semnificativă mediului online românesc.

⁵² Atacuri la persoană, insulte sau calificative jignitoare, amenințări sau hărțuire sau încălcarea dreptului la viață privată.

ANEXA 1: TABEL: PUBLICAȚII ANALIZATE ȘI MANAGEMENTUL COMENTARIILOR

Țară	Nume	A publicat reguli cu privire la comentarii	Sistem de management al comentariilor	Este disponibilă logarea prin rețea socială (FB, Google+, Twitter etc)
Regatul Unit	BBC	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Regatul Unit	The Daily Mail	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Regatul Unit	The Guardian	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Regatul Unit	The Mirror	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Regatul Unit	Nottingham Post	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Regatul Unit	The Scotsman	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Regatul Unit	The Telegraph	da	Disqus	da
Regatul Unit	The Sun	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Regatul Unit	The Times	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Regatul Unit	Financial Times	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Regatul Unit	The Independent	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Statele Unite	New York Times	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Statele Unite	PBS (Newshour)	da	Disqus	da

Țară	Nume	A publicat reguli cu privire la comentarii	Sistem de management al comentariilor	Este disponibilă logarea prin rețea socială (FB, Google+, Twitter etc)
Statele Unite	The Wall Street Journal	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Statele Unite	Washington Post	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Statele Unite	Fox News	da	Livefyre	da
Statele Unite	The Huffington Post	da	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB
Statele Unite	Gawker	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Statele Unite	CNN	da	Livefyre	da
Statele Unite	MSNBC	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Franța	Le Monde	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Franța	Le Figaro	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Franța	Liberation	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Franța	Les Echos	da	Disqus	da
Franța	Le Parisien	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Franța	20 minutes	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Franța	Ouest France	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Franța	Humanite	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu

Țară	Nume	A publicat reguli cu privire la comentarii	Sistem de management al comentariilor	Este disponibilă logarea prin rețea socială (FB, Google+, Twitter etc)
România	Adevărul	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
România	Agerpres	da	Livefyre	da
România	Antena 1	da	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB
România	Click	nu	Disqus	da
România	Digi24	nu	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB
România	Dilema Veche	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
România	Evenimentul Zilei	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	da
România	Gândul	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
România	HotNews	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
România	Jurnalul National	da	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB
România	Libertatea	da	Disqus	da
România	Prima TV	nu	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
România	PRO TV	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
România	Realitatea	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	da
România	Romania Libera	nu	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu

Țară	Nume	A publicat reguli cu privire la comentarii	Sistem de management al comentariilor	Este disponibilă logarea prin rețea socială (FB, Google+, Twitter etc)
România	Mediafax	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
România	National TV	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
România	Pagina de Media	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	da
România	Republica	nu	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
România	Contributors	nu	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	da
România	Cancan	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
România	ProSport	nu	Disqus	da
România	Sport.ro	da	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
România	SpyNews	nu	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB
România	CriticAtac	nu	Disqus	da
România	Stiri TVR	nu	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	da
Ungaria	24.hu	da	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB
Ungaria	444	da	Disqus	da
Ungaria	888.hu	da	Disqus	da
Ungaria	atv.hu	nu	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB

Țară	Nume	A publicat reguli cu privire la comentarii	Sistem de management al comentariilor	Este disponibilă logarea prin rețea socială (FB, Google+, Twitter etc)
Ungaria	Blikk	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Ungaria	HVG	da	Disqus	da
Ungaria	Index.hu	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Ungaria	Magyar Idok	nu	Doar autentificare prin Facebook	Doar FB
Ungaria	Mandiner	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Ungaria	mno.hu	da	Disqus	da
Ungaria	napi.hu	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu
Ungaria	Nepszabadsag Online	nu	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Ungaria	ORIGO	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	da
Ungaria	RTL	nu	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias sau adresă de e-mail, fără verificare a adresei)	nu
Ungaria	TV2	da	Sistem de comentarii propriu/altul (nume de utilizator pe site+parolă de autentificare)	nu

ANEXA 2: TABEL: VARIABILE UTILIZATE PENTRU ODAREA MANUALĂ A TERMENILOR ȘI ONDIȚIILOR SITE-ULUI

General	Țară
	Nume al publicației
	Are secțiuni de comentarii
Metode de înregistrare / logare pentru a comenta	Autentificare doar prin Facebook
	Sistem de comentarii Disqus (autentificare cu nume de utilizator și parolă prin Disqus sau site)
	Sistem de comentarii Livefyre (autentificare cu nume de utilizator și parolă prin Livefyre sau site)
	Sistem de comentarii propriu / altul (autentificare cu nume de utilizator și parolă pe site)
	Logare prin rețea socială (autentificare prin FB, Google+, Twitter etc)
	Nu este necesară înregistrarea (comentariu cu un alias și adresă de e-mail, fără adresă de verificare)
	Autentificare obligatorie (prin rețea socială, prin combinație între nume de utilizator și parolă sau ambele)
Formă a regulilor de comentare	Nu există termeni sau reguli pentru comentare
	Reguli incluse în pagina standard de termeni și condiții
	Explicate în subsolul articolelor
	Abordate într-o pagină separată, separat de termenii și condițiile standard
	Abordate în pagina de întrebări frecvente (FAQ)
	Includ exemple de comentarii care sunt sau nu permise
	Test cu regulile de comentare
Regulile legate de toleranță	Limbajul/conținutul care este rasist/îndreptat împotriva unei anumite etnii este interzis
	Limbajul/conținutul care este homofob (discriminează pe baza orientării sexuale) este interzis
	Limbajul/conținutul care discriminează pe baza religiei este interzis
	Limbajul/conținutul care discriminează pe baza naționalității este interzis
	Limbajul/conținutul care discriminează pe baza identității de gen este interzis
	Limbajul/conținutul care discriminează pe baza dizabilității este interzis
	Limbajul/conținutul care discriminează pe baza clasei/statutului social este interzis
	Orice altă formă de discurs instigator la ură/discriminatoriu este interzisă
Reguli de comportament civilizat	Conținutul vulgar sau profan este interzis
	Amenințările sunt interzise
	Hărțuirea este interzisă
	Atacurile la persoană sunt interzise
	Insultele/injuriile sunt interzise
	Conținutul care încalcă dreptul unei persoane la intimitate este interzis

Reguli de răspundere legală	Conținutul care încalcă drepturile de autor, proprietatea intelectuală este interzis
	Limbajul sau conținutul defăimător este interzis
	Limbajul sau conținutul calomnios este interzis
	Conținutul care este ilegal în orice formă este interzis
	Conținutul care promovează actele ilegale / violența este interzis
	Colectarea sau arhivarea datelor personale ale altor utilizatori este interzisă
Alte reguli	Publicitatea, promoțiile sunt interzise
	Alte tipuri de spam sunt interzise
	Postarea aceluiași comentariu sau a unor comentarii foarte similare în mod repetat este interzisă
	Comentariile irelevante, în afara subiectului, sunt interzise
Avertizări	Comentariile pot fi șterse
	Comentariile pot fi editate
	Comentariile pot fi mutate
	Comentariile și e-mailurile pot fi utilizate, republicate, difuzate pe orice mediu de comunicare
	Un utilizator poate fi blocat
	Ești responsabil pentru conținutul postat
Moderare	Este stipulat că o parte sau toate comentariile sunt pre-moderate (verificate de moderatori și abia apoi publicate)
	Este stipulat că o parte sau toate comentariile sunt post-moderate (verificate de moderatori după ce apar pe site)
Alte caracteristici ale sistemului de comentare	Comentariile pot fi raportate de utilizatori (ca abuzive, spam sau încălcând alte reguli)
	Comentariile pot fi „recomandate” sau „plăcute” de utilizatori
	Vizualizarea comentariilor poate fi clasificată după cele cu numărul cel mai mare de „like-uri” sau cele mai „recomandate”
	Există super useri sau comentarii promovate care sunt evidențiate sau beneficiază de tratament preferențial