

# Admindokumentation für die Communities von Knuddels

---

Stand: 10.09.2012

(30ste Adminperiode bei Knuddels.de)

## Inhalt

1.	Vorwort .....	8
1.1.	Eine für alle - und doch verschieden?! .....	9
2.	Der steinige Weg zum Admin .....	10
3.	Der Ehrenkodex .....	11
3.1.	Tugenden eines Admins .....	11
3.2.	Repräsentation der Community .....	12
3.3.	Verhalten in (und im Namen) der Community .....	12
3.3.1.	10 Regeln, wie man sich als Admin nicht verhalten soll .....	13
3.3.2.	10 Verhaltensweisen, die von einem Admin erwartet werden .....	13
3.4.	Teamarbeit .....	14
3.4.1.	Nach außen geschlossen - nach innen konstruktiv .....	14
3.4.2.	Aufgabenteilung in der Administration .....	15
3.5.	Eigene Probleme, Unzufriedenheit & Stress .....	15
4.	Aufgabendefinitionen .....	16
4.1.	Grundsätzliches .....	16
4.2.	Aufgaben .....	17
4.2.1.	Förderung eines positiven Chatklimas .....	17
4.2.2.	Betreuung der Channelmoderatoren .....	20
4.2.3.	Bearbeitung von Notrufen .....	26
4.2.4.	Klärung von Fragen und Problemen .....	28
4.2.5.	Technische Fehler melden .....	28

4.2.6.	Zusatzteams.....	29
5.	Regeln und Verhaltensweisen für kritische Situationen .....	40
5.1.	Mögliche Reaktionen.....	40
5.1.1.	Keine Reaktion.....	40
5.1.2.	Öffentliche Reaktion / öffentliche Ermahnung .....	41
5.1.3.	Private Reaktion / private Ermahnung .....	41
5.1.4.	Virtuelle „Gewalt“ .....	41
5.2.	Strafkatalog .....	45
5.3.	Häufige Problemsituationen .....	46
5.3.1.	Persönlicher Angriff .....	46
5.3.2.	Kontrolle verloren .....	46
5.3.3.	AGB-verletzende Inhalte .....	46
5.3.4.	Verfassungsfeindliche Äußerungen.....	47
5.3.5.	Eine Handlungsempfehlung leuchtet nicht ein .....	47
5.3.6.	Nick „gehackt“ .....	47
5.3.7.	Gewünschte (Sicherheits-)Sperrung.....	49
5.3.8.	Aufheben einer (Sicherheits-)Sperrung.....	49
5.3.9.	Passwort vergessen .....	50
5.3.10.	Entmuten .....	50
5.3.11.	Kurzzeitiges Entsperren.....	51
5.3.12.	Sperrungen von Nicks mit Geschenken.....	51
5.3.13.	Cybersex .....	51
5.3.14.	Private (sexuelle?) Belästigungen.....	52
5.3.15.	Messenger- oder Camanfragen.....	53
5.3.16.	Veröffentlichung von Telefonnummern & Adressen .....	53
5.3.17.	Veröffentlichung von Messenger-IDs wie MSN, ICQ .....	53
5.3.18.	Mitteilen der Admininfo - /w .....	54
5.3.19.	Weitergabe von IP-Adressen.....	54

5.3.20.	Forumskritik.....	54
5.3.21.	Betrug beim Smiley- oder Codetauschen.....	55
5.3.22.	Events in einem privaten Channel.....	55
5.3.23.	Kontrolle der Mychannel.....	55
5.3.24.	Anmerkungen .....	56
5.4.	Sonstige Regeln .....	56
5.4.1.	Adminforum .....	56
5.4.2.	Adminversammlung (AV) .....	57
5.4.3.	Adminkommentare .....	58
5.4.4.	Beteiligung der Admins an wichtigen strategischen Entscheidungen der Community .....	59
5.4.5.	Handeln in privaten Räumen.....	59
5.4.6.	Neue Channel anlegen .....	59
5.4.7.	Admins in zugangsbeschränkten Bereichen.....	60
5.4.8.	Spontane Adminwanderung.....	60
5.4.9.	Verwendung von Zweitnicks .....	60
5.4.10.	Verwendung von ‚Anonymisierungstools‘ .....	60
5.4.11.	Aktivität in ‚Undergroundboards‘.....	61
5.4.12.	Nickdeaktivierung nach unangekündigter Abwesenheit .....	61
5.4.13.	Rücktritt vom Adminamt.....	61
5.4.14.	Vermeidung des Missbrauchs von Adminrechten .....	61
5.4.15.	Verantwortung der Adminhandlungen .....	62
5.4.16.	Gelbe Karte.....	63
5.4.17.	Amtsentzug.....	64
5.4.18.	Aktivität eines Admins.....	65
6.	Adminfunktionen und –features .....	67
6.1.	Adminfunktionen.....	67
6.1.1.	/mute.....	67
6.1.2.	/cmute .....	68

6.1.3.	/cmc.....	68
6.1.4.	/fa .....	69
6.1.5.	/flame .....	70
6.1.6.	/kick .....	70
6.1.7.	/cl.....	70
6.1.8.	/ban .....	71
6.1.9.	/lock.....	72
6.1.10.	/lock sug .....	73
6.1.11.	/botcontrol .....	73
6.1.12.	/gamelock.....	74
6.1.13.	/clearw (altes Profil) .....	74
6.1.14.	/lockw2 (Whois2) .....	74
6.1.15.	/clearfriendcomment (Whois2).....	75
6.1.16.	/clearreadme .....	75
6.1.17.	/m sig.....	75
6.1.18.	/admin .....	75
6.1.19.	/admincall.....	76
6.1.20.	/iplist.....	76
6.1.21.	/b .....	77
6.1.22.	/channel.....	77
6.1.23.	/channelrules.....	79
6.1.24.	/his.....	79
6.1.25.	/topic .....	80
6.1.26.	/knuddelz.....	80
6.1.27.	/m *cm .....	80
6.1.28.	/career2 cmv .....	81
6.1.29.	/channelboard.....	81
6.1.30.	/macro .....	81

6.2.	Adminfeatures.....	82
6.2.1.	/w – die Admininfo .....	82
6.2.2.	Adminkommentar schreiben.....	84
6.2.3.	Öffentlichen Channel anlegen.....	84
6.2.4.	Keine Channelbeschränkung .....	84
6.2.5.	Adminrufe.....	85
6.2.6.	Nächtlicher Segen.....	85
6.2.7.	Mailadresse NICK@knuddels .....	85
6.2.8.	Hinweis auf Adminstatus.....	86
6.2.9.	Adminforum .....	86
6.2.10.	/f - Große Watchliste .....	86
6.2.11.	Keine Passwortzustellung per Email.....	87
6.2.12.	Expressversand von /m's.....	87
6.2.13.	Adminmacros .....	87
6.2.14.	Kein Blocken von Nachrichten.....	87
7.	Der Handy-Chat von Knuddels.de 🇩🇪.....	88
7.1.	Grundlagen zum Handychat.....	88
7.2.	Sicherheitsfeatures.....	88
7.3.	Adminrechte im Handy-Chat .....	88
8.	FAQ.....	89
8.1.	Wann erhalte ich die Adminrechte? .....	89
8.2.	Kann ich mit einem zweiten Nick ein administratives Amt in der gleichen Knuddelscommunity annehmen? .....	89
8.3.	Kann ich gleichzeitig Admin in zwei Knuddelscommunities werden?.....	89
8.4.	Kann ich als Admin im Forum einen anderen Nick nutzen als im Chat? .....	89
8.5.	Was mache ich, wenn ich bei einem Nutzer einen Zweitnick finde?.....	90
8.6.	Wieso funktioniert eine Adminfunktion bei diesem Nick nicht? .....	90
8.7.	Was ist eine IP-Adresse? .....	90

8.8.	Was ist ein IP-Hash? .....	91
8.9.	Was ist der Unterschied zwischen Wahlsperre und Nominierungssperre?.....	91
8.10.	Ich bin mit dem Verhalten eines Adminkollegen unzufrieden und rege mich darüber auf. Was nun? .....	91
8.11.	Ich weiß nicht weiter, an wen wende ich mich mit Fragen & Problemen?.....	91
8.12.	Hilfe der Chat läuft nicht mehr, was mache ich? .....	92
8.13.	Ich habe gehört, dass man als Admin leichter Viren und Trojaner bekommt, stimmt das? . .....	92
8.13.1.	Was sind überhaupt Trojaner? .....	92
8.13.2.	Wie gelangt ein solcher Trojaner auf meinen Rechner? .....	92
8.13.3.	Was kann ich gegen Trojaner unternehmen? .....	93
8.14.	Was sage ich, wenn mich ein Mitglied fragt, wann es endlich Familymitglied wird? .....	93
8.15.	Wann wende ich mich an das AntiExtremismus-Team? .....	93
8.16.	Jugendschutzverstoß oder doch nur niveauloser Umgangston? .....	94
8.17.	Für eine Anzeige bei der Polizei braucht ein Chatter unbedingt IP-Daten & Logfiles, was mache ich? .....	95
8.18.	Wie reagiere ich bei Amoklauf- oder Selbstmordandrohungen?.....	95
8.19.	Überblick einiger Onlinewachen der Bundesländer in der BRD .....	96
8.20.	Meine CMs möchten, dass die Eigenschaften Ihres Channels geändert werden, was ist zu tun? .....	97
8.21.	Ein Vertrauensadmin spricht mich auf einen Fehler an, muss ich Angst um meinen Adminstatus haben? .....	97
8.22.	Was genau ist diese seltsame Adminkrankheit? .....	97
8.23.	Ein Mitglied des Knuddelteams hat etwas gegen mich und meine Haltung, ich werde wütend, was nun? .....	98
8.24.	Wie verhalte ich mich gegenüber Mitgliedern, die vorgeben mit dem Chatbetreiber oder einem Mitglied des Knuddelteams befreundet, verheiratet zu sein? .....	98
8.25.	Meine Frage ist nicht in diesen FAQ vorhanden, an wen wende ich mich? .....	98
8.26.	Welche Mitglieder gibt es im Knuddelsteam und was sind Ihre Aufgaben?.....	99
9.	Die Unterschiede von .at und .ch zu Knuddels.de 🇦🇹 & 🇨🇭 .....	100

9.1.	Adminrufe.....	100
9.2.	Notruffreikontingent in .at & .ch.....	100
9.3.	Nächtlicher Segen.....	100
10.	Das sagen Vertrauensadmins zum Adminamt .....	101
11.	Schlusswort .....	104

# 1. Vorwort

Herzlich Willkommen in der neuen Admindokumentation für alle Knuddelscommunities. Obwohl in diesem Text die Essenz und die Erfahrung vieler vergangener Adminperioden verarbeitet wurden, sind Verbesserungs- und Änderungsvorschläge jederzeit erwünscht.

Ziel dieses Schriftstücks ist es, das Adminamt klar zu definieren und die damit verbundenen Funktionen, Aufgaben und Regeln möglichst vollständig zu erklären. Entsprechend gliedert sich diese Dokumentation in die folgenden drei Kernbereiche:

- Die Aufgaben und Tugenden eines Admins (Kapitel 3 & 4)
- Die Regeln, an die jeder Admin gebunden ist (Kapitel 5)
- Die technische Seite betrifft vor allem Adminfunktionen und –features (Kapitel 6)

Die vollständige Kenntnis aller drei Bereiche, ein bestanden Adminexamen und eine erfolgreiche Adminneinführung sind Grundvoraussetzung für die Vergabe der Adminrechte.

Besonders hilfreiche Erklärungen haben wir wie folgt gekennzeichnet:



**Merksätze** erleichtern das Adminamt oder fassen Themen zusammen.



Warnhinweise bewahren vor Fehlern oder weisen auf wichtige Dinge hin.



Abschnitte, die nur für Knuddels.at und Knuddels.ch relevant sind.



Passagen, die nur für Knuddels.de relevant sind.

## **Trotz umfassender Doku gibt es zwei Hauptvorwürfe gegen das Adminteam:**

1. Admins können Probleme nur lösen, indem sie sperren.
2. Mit Admins kann man nicht reden, sie sind arrogant und ignorant.

Seid Euch bewusst, dass man mit /kick, /ban & /lock nicht jedes Problem lösen kann. Oft reicht es einfach schon, einem Mitglied einmal zuzuhören. Es ist ganz klar eine Entscheidung die sich aus Erfahrung ergibt, aber gerade in der letzten Zeit gab es immer wieder Mitglieder, die ganz bewusst provoziert und regelrecht terrorisiert haben, weil sich kein Admin um ihr Problem gekümmert hat, sondern sofort mit /lock reagiert wurde. Generell wird sich zu wenig gefragt, warum ein Mitglied überhaupt so reagiert, wie es reagiert. Die Folge ist, dass andere Admins Unmengen ihrer Zeit und Geduld opfern (müssen) um die Sichtweise des jeweiligen Mitglieds wieder etwas gerade zu rücken und vor allem es erst mal wieder zu beruhigen.

Es besteht ein deutlicher Unterschied zwischen cooler Gelassenheit und Überheblichkeit und Arroganz und das spüren die meisten Mitglieder auch. Man muss daher jedes Mitglied zumindest ruhig behandeln, wenn das Maß an Freundlichkeit schon verbraucht ist.



**Ein Ziel der Admins muss sein, gemeinsam gegen diese o.g. Vorurteile anzukämpfen.**



## 1.1. Eine für alle - und doch verschieden?!

Eine Doku für verschiedene Knuddelscommunities bedeutet nicht, dass sich alle Communities gleichen oder gleichen sollen!

Sind wichtige Sichtweisen, administrative Entscheidungen und Vorgaben meist übertragbar, so sind es nicht die User, ihre Mentalität und die gewachsene Atmosphäre.

Auch entstehen durch die unterschiedlichen Größen einer Community ganz andere (neue) Probleme, als in Communities der gleichen Größe. Wichtig ist bei jeder Entscheidung, dass sie die richtige für die jeweilige Community ist.

Diese Doku ist vor allem deshalb so umfangreich, weil es für Knuddels.de mehr technisch umfangreiche Komponenten gibt, deren Einführung in kleineren Communities aufgrund des großen Aufwandes nicht sinnvoll ist.



**Knuddels.at und Knuddels.ch sind nicht betroffen von den folgenden Kapiteln:**

6.1.19. /admincall

7. Der Handy-Chat von Knuddels.de

**Admins von Knuddels.at und Knuddels.ch müssen bitte unbedingt das folgende Kapitel beachten:**

9. Die Unterschiede von Knuddels.at und .ch zu Knuddels.de

Über weitere Abweichungen informieren die jeweiligen Adminteamleiter.

## 2. Der steinige Weg zum Admin

Knuddels besteht seit 1999. Innerhalb dieser Zeit hat sich unsere Seite von einem kleinen Programmierprojekt zu jeweils den größten Flirtchats Deutschlands, Österreichs und der Schweiz entwickelt. Um die Abendzeit sind viele tausend Menschen gleichzeitig im Chat eingeloggt, insgesamt sind mehr als drei Millionen Mitglieder alleine bei Knuddels.de angemeldet und tausende von Pärchen haben sich gefunden. Mit den dadurch in die Welt gesetzten Kindern könnte man sicherlich ein größeres Dorf gründen. Für viele Menschen ist Knuddels ein Bestandteil ihres Lebens geworden, das sie mit Freundschaften, Zeitvertreib und Spaß verbinden.

Dafür, dass Knuddels für seine vielen Mitglieder wirklich eine Bereicherung ist, trägt jeder Admin eine große Verantwortung. Damit diese Verantwortung bei den richtigen Mitgliedern landet, ist der Weg zum Adminehrenamt besonders schwierig angelegt.

Als Familymitglied muss man zu den etwa 15% der bekanntesten und beliebtesten Mitgliedern gehören, um Stammchatter für den kommenden Monat zu werden. Als Stammchatter kann man sich dann zur Wahl für das Amt des Channelmoderators (CM) in seinem eigenen Lieblingschannel aufstellen lassen, wobei nur ca. 2% der Stammchatter CM werden. Um zur CM-Wahl zugelassen zu werden, muss jeder Nominierte einen Test aus 20 Fragen bestehen, der das benötigte Grundwissen abfragt. Erst nachdem man in diesem Amt eine festgelegte Periodenzahl lang Administrationserfahrungen gesammelt hat, erhält man überhaupt die Möglichkeit, an der Nominierung für das Adminamt teilzunehmen.

Nur die Besten 30-50% der Adminwahl erhalten die Zulassung zum Adminexamen. Beim Examen muss man dann einen weiteren Beweis der unbedingten Eignung für das Amt leisten, in dem man über die insgesamt mehr als 120 Seiten CM- und Admindokumente geprüft wird. Bei der Bewertung dieser Prüfung werden sehr hohe Maßstäbe angelegt, die Durchfallquote liegt in der Regel bei 70% bis 90%.

Wer dann am Ende tatsächlich alle Hürden nimmt, hat sicher allen Grund zu großem Selbstvertrauen. Das durch den Erfolg bei Adminwahl und Adminexamen erwachsene Selbstbewusstsein sollte aber gesund sein. Vor Eitelkeit, Angeberei und Selbstüberschätzung muss man sich bewahren, einfach weiterhin zuverlässig, konzentriert und umsichtig weiterarbeiten, auch an sich selbst. Als erfolgreicher Mensch hat man es nicht nötig, mit seinen eigenen Leistungen zu prahlen. Sonst ist Hochmut schnell die Folge, welcher am Ende bekanntlich zum Fall führt – das wissen sogar die weniger erfolgreichen Menschen. Vor allem sollte jedem neuen Admin bewusst sein, dass alleine das Bestehen des Adminexamens noch keinen guten Admin aus ihm macht. Wie gut er als Admin ist, muss er fortan jeden Tag aufs Neue unter Beweis stellen.



Wie gut ein Admin ist, zeigt sich nicht am Examensergebnis, sondern an seinen künftigen Handlungen.

### 3. Der Ehrenkodex

Um eine unterschiedliche Auffassung der Admins von ihren Aufgaben und Verhaltensweisen zu vermeiden, wurde beschlossen, die Tugenden, Aufgaben und Regeln möglichst deutlich festzulegen.

Die Admindoku gibt es seit vielen Jahren, in denen sie ständig aktualisiert wurde. Das bedeutet dass die Regeln nicht in Stein gemeißelt sind. Im Gegenteil, sie müssen ständig überprüft und an die Entwicklung im Chat angepasst werden. Dies erfolgt nicht zu Letzt durch Eure Mithilfe, Hinweise und Anmerkungen.

Wozu ein Ehrenkodex?

Die Ausübung des Adminamts ist umso einfacher, je besser der Ruf der Admins innerhalb der gesamten Community ist. Genießen die Admins als Team ein gutes Ansehen, dann werden Ihre Entscheidungen und Handlungen viel leichter von den Communitymitgliedern akzeptiert. Ist hingegen das Ansehen gering, dann wird jede Entscheidung und jede Handlung auf die Goldwaage gelegt.

Der Ehrenkodex definiert das Ideal eines Admins. Er soll davor bewahren, das eigene Ansehen, wie auch das Ansehen der Admins als Team zu schädigen, um sich selbst und den zukünftigen Admingenerationen das Leben leichter zu machen.



Admins müssen auf einen guten Ruf für sich selber und das Adminteam bedacht sein.

#### 3.1. Tugenden eines Admins

Jeder Mensch ist verschieden, das ist völlig klar. Trotzdem gibt es eine Reihe von Tugenden, die für einen Admin unverzichtbar sind. Die unverzichtbaren Tugenden eines Admins sind folgende:

Ehrlichkeit, Gerechtigkeit, Teamgeist, Hilfsbereitschaft, Redlichkeit ('Unbestechlichkeit'), menschliches Einfühlungsvermögen und Bescheidenheit.

Außerdem muss jeder Admin gegenüber Knuddels eine positive Grundeinstellung mitbringen, denn nur mit ihr kann er auch Positives bewirken.

Die Erfahrung der letzten Jahre zeigte: Die Ausübung des Adminamts wird umso einfacher und leichter fallen, je seltener man eine dieser Tugenden bricht. Vor allem erschwert man durch einen Bruch dieser Tugenden die Arbeit der anderen Kollegen.

### 3.2. Repräsentation der Community

Das Adminamt bringt eine große Menge an sensiblen und weitreichenden Rechten mit sich, die nur an vertrauenswürdige Personen vergeben werden können. Einem Admin bei Knuddels muss deshalb bewusst sein, dass er mit seinem Nick, Auftreten und Handeln immer auch Knuddels repräsentiert.

Besitzt ein Admin ein Profilfoto, so sollte es für ihn selbstverständlich sein, dass er mit gutem Beispiel voran geht und es verifiziert. Es zeigt, dass die Profilfotos der Admins echt sind und schafft mehr Vertrauen in einer an sich anonymen Chatwelt. Außer einem überschaubaren Aufwand spricht nichts gegen diesen Vorgang, wenn man Bilder von sich online stellt.



Bei begründeten Zweifeln oder Problemen behält sich das Knuddelsteam vor einen Nachweis über die Identität des Admins zu verlangen. Dieser kann z.B. mit einem Video-Skypegespräch erbracht werden.

### 3.3. Verhalten in (und im Namen) der Community

Ein Admin hat für viele Mitglieder eine Vorbildfunktion.

"Was ein Admin tut, das ist in Ordnung - verhalte ich mich wie ein Admin, dann ist alles in Butter."

Hieraus schließt man, dass Admins sich wirklich vorbildlich verhalten müssen. Begeht ein Admin Verstöße, so können Mitglieder, die dieselben Verstöße begehen, nicht von ihm dafür bestraft werden, ohne dass weitere Konflikte ausgelöst werden.

Die Handlungen eines Admins sind implizit legitim (d.h. alles, was ein Admin tut, ist für Außenstehende automatisch erlaubt) - dessen sollte man sich immer bewusst sein. Die Vorbildfunktion bezieht sich auf alle Bereiche, in denen der Admin mit seinem Namen innerhalb der Community und für die Community in Erscheinung tritt (Chatnachrichten, Chattertreffen, Forumsbeiträge, Homepage, Partnercommunities, Whois-Info...).



Die meisten Mitglieder besuchen Knuddels, um zu flirten und Spaß zu haben. Deshalb müssen Admins aktiv zu einem guten Klima beitragen; scherzen, lachen und unwesentliche Dinge auch mal locker sehen - das ist auf keinen Fall ein Widerspruch zum Adminamt, im Gegenteil.

Daraus ergeben sich unmittelbar klare Regeln, was man als Admin tun und nicht tun sollte:

### 3.3.1.10 Regeln, wie man sich als Admin nicht verhalten soll

Diese Regeln gelten natürlich für alle Nutzer, besonders als Admin soll man aber:

- niemals jemanden beleidigen
- sich niemals provozieren lassen
- nicht selber gegen AGB, den Chatknigge oder die jeweilige Channelinfo verstoßen
- niemals einen User bloßstellen, über ihn lästern oder herziehen
- niemals jemanden unfreundlich, respektlos und abwertend behandeln
- niemals andere Personen ärgern, täuschen oder einen vorhersehbaren Fehler machen lassen
- sich niemals als besseren Menschen/Chatter verstehen, überheblich werden oder mit Adminfunktionen prahlen
- bei eigenen Freunden nicht andere Regeln anwenden
- aus einem kleinen Konflikt keinen großen machen
- aufkommende Probleme innerhalb des Moderatorenteams der zu betreuenden Channel nicht übersehen

### 3.3.2.10 Verhaltensweisen, die von einem Admin erwartet werden

Die Reaktionen und Handlungen eines Admins werden grundsätzlich von vielen Seiten beobachtet.

Die Einhaltung folgender Regeln wird von jedem Admin erwartet:

- immer freundlich und auf dem Teppich bleiben, gelassen und locker reagieren
- andere bei einem Verstoß auf diesen hinweisen und mit Rat und Tat zur Seite stehen
- bei der Konfliktlösung auch Kompromisse eingehen und die Adminfunktionen nur dann einsetzen, wenn es wirklich notwendig ist
- gleiches Recht für alle vorleben
- sich stets hilfsbereit und kollegial verhalten
- niemals Informationen, die nur für Admins bestimmt sind (Adminforum, Adminversammlung,...) an Dritte weitergeben
- Kritik immer privat mit dem Kritisierten freundlich besprechen und Kritik am eigenen Verhalten annehmen können
- die Zusammenarbeit auf Kollegialität und Respekt aufbauen
- immer versuchen, mit sachlichen Argumenten Einsicht zu erreichen
- versuchen Probleme des Channels sensibel durch Gespräche auf dem Moderatorentreffen zu lösen



Diese Verhaltensvorgaben gelten natürlich nicht nur im Umgang mit Adminkollegen, sondern auch für den Umgang mit CM, den Mitgliedern der administrativen Teams und allen anderen Personen bei Knuddels.

### 3.4. Teamarbeit

Was zwischen Admins und anderen Nutzern gilt, das gilt selbstverständlich auch für den Umgang mit den Kollegen der übrigen administrativen Bereiche, wie z.B. CM, Admins, Teammitglieder, usw..

Alle Admins stellen ein Team dar, welches gemeinsam dieselben Ziele verfolgt. Zusammen mit den administrativen Zusatzteams und den CM bildet sich die Administration von Knuddels.

Hierbei ist es von großer Bedeutung, dass sich kein Admin als Einzelkämpfer oder Elite versteht, sondern dass man in Zusammenarbeit mit allen anderen Teammitgliedern seinen Aufgaben nachkommt. Die Teamarbeit erleichtert dem einzelnen Admin seine Aufgaben, denn viele Konflikte lassen sich durch die Hilfe anderer Admins, Teamler oder CM schneller und reibungsloser lösen. Das bedeutet nicht, dass Admins höher gestellt oder „besser“ sind, Admins haben lediglich andere Aufgaben und Teamler sind mehr spezialisiert.

Gibt es Konflikte innerhalb des Teams, so werden einem diese Konflikte in vielen Situationen das Leben schwer machen. Es ist nicht unbedingt notwendig, dass man alle anderen Admins und Teamler gut kennt oder mag - wichtig ist nur, dass man mit niemandem ernste Probleme hat.

Jeder Admin hat seine eigenen Stärken und Schwächen, zudem kennt jeder auch unterschiedliche Mitglieder des Chats. In der Kombination der Stärken und Bekanntschaften muss die Stärke des Adminteams liegen.

#### Was tun, wenn es doch Konflikte mit anderen Admins gibt?

In diesem Fall sollte man zuerst versuchen, die Probleme mit dem Kollegen 'unter vier Augen' zu lösen. Gelingt es nicht, so sollte man einen Vertrauensadmin hinzu ziehen, der die Situation neutral beurteilen und lösen wird.



Der Rat anderer Kollegen (ob Admin oder nicht) sollte immer berücksichtigt und überdacht werden, vor allem, wenn man gerade ganz neu im Adminamt ist. Hilfe und Rat anzunehmen ist kein Zeichen von Schwäche oder Unfähigkeit sondern im Gegenteil ein Zeichen von Intelligenz und Stärke.

#### 3.4.1. Nach außen geschlossen - nach innen konstruktiv

Das Adminteam ist auf sein gutes Ansehen innerhalb der gesamten Community angewiesen. Ohne das notwendige Vertrauen der Mitglieder in den Einsatzwillen und die Kompetenz der Admins, wird es für jedes einzelne Teammitglied sehr schwer werden, die Aufgaben gut und mit eigener Zufriedenheit zu erfüllen.

Als Admin muss man sehr häufig Konfliktsituationen innerhalb der Community auflösen und dabei mehrere Konfliktparteien vereinen. Zwangsläufig gerät man als Admin bei der Lösung solcher Konflikte schnell zwischen die Fronten und auch schnell in die öffentliche Kritik. Um das Problem letzten Endes dennoch zu einer Lösung zu bringen, ist Geschlossenheit des gesamten Adminteams unbedingt notwendig. Kollegen müssen sich bei der Lösung solch schwieriger Konfliktsituationen

gegenseitig unterstützen und zusammen für die klare Lösung eintreten. Wenn an dieser Stelle zwei Admins unterschiedliche Ansichten nach außen vertreten und dabei die jeweilige Sichtweise des anderen Admins kritisieren, verhärten sich meistens die Fronten der Streitparteien.

Ist man also unterschiedlicher Meinung, so muss man vorher mit den Kollegen in einer respektvollen und fairen Diskussion zu einer gemeinsamen Meinung kommen und diese dann mit den Betroffenen besprechen. Gegenüber Mitgliedern erklärt man am besten bis dahin lediglich, dass man sich über den Fall berät und gemeinsam eine Lösung sucht.



Kann man sich nicht auf eine gemeinsame Lösung einigen, so wird man eine neutrale Person hinzuziehen müssen. Damit dieser „Schiedsspruch“ auch wirklich neutral ist und von beiden akzeptiert werden kann, sollte man nicht einen Freund von nur einem Diskutierenden ansprechen, sondern eine Person wählen, die erfahren und neutral ist, z.B. einen Vertrauensadmin.

Diese Vorgehensweise sollte man in allen Belangen rund um das eigene Adminamt pflegen. Nach außen tritt man füreinander ein, innerhalb des Teams wird über den richtigen Weg respektvoll und fair diskutiert.

### 3.4.2. Aufgabenteilung in der Administration

Channelmoderatoren, Teammitglieder und Admins bilden gemeinsam die drei entscheidenden Teile des Administrationssystems. Dabei sind Admins für alle Probleme zuständig, die von Channelmoderatoren und Teammitgliedern nicht gelöst werden können. Außerdem bilden alle Admins als HZA die Kontrollinstanz für Channelmoderatoren und sind zusätzlich deren Ansprechpartner.

Die Aufgabe der Kontrolle wird dabei umso leichter fallen, je besser das Verhältnis zwischen Admins und Channelmoderatoren ist.

Als Admin sollte man also grundsätzlich jedem Channelmoderator und Teammitglied kollegial, respektvoll und freundlich begegnen. In keinem Fall sollte man zu sehr demonstrieren, dass man sich in der stärkeren Position befindet.

Ein guter Admin überlässt es zuerst seinen Channelmoderatoren, ihre Probleme zu klären. Nur bei Problemen, deren Klärung innerhalb des Moderatorenteams scheitert, sollte man als Admin eingreifen.

## 3.5. Eigene Probleme, Unzufriedenheit & Stress

Jeder kennt das, es gibt Tage (oder Wochen) in denen einfach alles schief läuft und man sich in einem gereizten Zustand befindet. Die Vergangenheit hat gezeigt, dass man an solchen Tagen das Adminamt nicht aktiv ausüben sollte - man verursacht meist mehr Probleme, als man löst.

Man sollte sich 'Urlaub' gönnen und höchstens mit einem Zweitnick die Community betreten. Damit tut man sich und seinen Kollegen einen großen Gefallen.

Wenn man sich entschließt eine Pause einzulegen, so meldet man sich hierzu bitte per /m bei seinen HZA-Kollegen, sowie im Admin- bzw. Teamforum im Abmelde-Thread ab.

## 4. Aufgabendefinitionen

Nachdem nun die besonderen Erwartungen erklärt wurde, die in einen Admin gesetzt werden, erläutert dieses Kapitel die Pflichten und Aufgaben eines Admins.

### 4.1. Grundsätzliches

Von einem Admin wird erwartet, dass er sein Bestes gibt, die unten folgenden Aufgaben zu erfüllen. Hierbei wird kein blinder Gehorsam verlangt. Eine Handlung, die ein Problem auf gerechte und konfliktfreie Art nachhaltig löst und somit der Verbesserung des Chatklimas dient, ist immer richtig. Die Aufgaben sollen nicht um der Aufgaben Willen erfüllt werden, sondern um allen Mitgliedern ein angenehmes Chatten zu ermöglichen. Der gesunde Menschenverstand steht über den Regeln und Aufgaben.

Admins müssen immer zurückhaltend und unspektakulär handeln, denn nur so können sie sich selbst der notwendigen Anerkennung als administrative Instanz der anderen Mitglieder gewiss sein. Bei jeder Handlung sollte ein Admin Fingerspitzengefühl und Besonnenheit an den Tag legen und sich keinesfalls wie eine Art Oberpolizei für den Chat aufführen.



Eine Handlung, die ein Problem auf gerechte und konfliktfreie Art nachhaltig löst und somit der Verbesserung des Chatklimas dient, ist immer richtig.

Neue Nutzer sollen sich wohlfühlen und im Laufe der Zeit eine Channelgemeinschaft finden, die zu ihnen passt.

Vor allem neue User kennen jedoch die Regeln und Gebräuche bei Knuddels nicht. AGB und Knigge werden zu Beginn meist nur überflogen, so dass diese nicht als bekannt vorausgesetzt werden können.



Es muss jedem Admin bewusst sein, dass man neue Nutzer bei Problemen immer zuerst freundlich auf das Fehlverhalten, die AGB und den Chatknigge hinweist und sich nicht wie ein wildgewordener Sherif mit Funktionen auf sie einschießt.



## 4.2. Aufgaben



Die folgenden Aufgaben sind mit dem Adminamt verbunden, sie stellen die Pflichten eines Admins dar.

- Förderung eines positiven Chatklimas
- Betreuung der Channelmoderatoren
- Bearbeitung von Notrufen

### 4.2.1. Förderung eines positiven Chatklimas

Chatten ist ein Hobby, mit welchem man große Teile seiner Freizeit verbringen kann. Während seiner Freizeit möchte man vor allem keinen Stress und Ärger haben, sondern sucht vielmehr Ablenkung und Entspannung. Die wichtigste Aufgabe eines Chatadmins ist darauf zu achten, dass unsere Mitglieder stressfrei ihrem Hobby nachgehen können, ohne von Störenfrieden genervt und vertrieben zu werden. Für Perverse, Radikale und sonstige Dummschwätzer gibt es genügend andere Chats, sie sind bei Knuddels ausdrücklich nicht erwünscht.

Admins können entscheidend zum Klima beitragen. Denn gerade Channelmoderatoren und auch viele Stammchatter sehen Admins als Vorbilder, sie orientieren sich am Verhalten eines Admins.



Ziel ist es, durch ein positives eigenes Verhalten die ganze Community anzustecken. Dabei sind Freundlichkeit, Fingerspitzengefühl und eine positive Einstellung gegenüber Knuddels Grundvoraussetzung.

#### 4.2.1.1. Wahrung von AGB & Knigge

Um ein positives Klima in der Community zu ermöglichen, muss gewährleistet sein, dass sich alle Mitglieder an einen gemeinsamen Satz von Regeln halten. Zu diesen Regeln gehören der Chatknigge und die AGB.

Es ist daher unabdingbar, dass man sich als Admin mit allen diesen Regeln vertraut macht, indem man sie mehrfach liest. Bei den AGB sind vor allem §5 (Verhaltensregeln) und §6 (Inhalte und Äußerungen) entscheidend.



Inwiefern man auf einen Verstoß der Regeln reagiert, hängt von drei Faktoren ab:

- **Der Härte des Verstoßes.** Bei einem einfachen Verstoß gegen den Chatknigge sollte man nach Möglichkeit ohne Eingreifen auskommen. Bei einer verfassungsfeindlichen Äußerung hingegen (z.B. Hitlergruß) muss man sofort und unmissverständlich eingreifen.

- **Liegt ein erneuter Verstoß vor oder handelt es sich um das erste Mal?** Der Chatknigge ist bei ganz neuen Mitgliedern nicht immer bekannt. Besteht kein absichtlicher Verstoß, sollte man es hier immer zuerst mit einem freundlichen Hinweis versuchen.
- **Der Einsicht des Mitglieds**, das den Verstoß begangen hat.

Die möglichen Reaktionen seitens des Admins auf einen Regelverstoß werden in Kapitel 5 noch ausführlicher diskutiert.



Unabhängig von der Situation ist es aber immer das Beste, wenn es dem Admin gelingt, ein Mitglied ohne Anwendung der Adminfunktionen zur Einsicht zu bringen, denn so werden viele zukünftige Konflikte verhindert. Wichtig ist dabei, dass man den Usern nicht nur vorhält dass sie gegen eine Regel verstoßen haben, sondern auch erklärt, warum es diese Regel(n) gibt.

#### 4.2.1.2. Jugendschutz

Die Altersgruppe, auf die sich das Augenmerk des Jugendschutzes richtet, sind vor allem die Kinder, also jene Nutzer, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben (d.h. noch keine 14 Jahre alt sind). Kinder halten sich bei Knuddels insbesondere in der Kategorie „Under 18“ in den altersbezogenen Channels auf, aber auch in Lokal- sowie den Flirtchannels. Sie können im Chat auf Gesprächspartner treffen, die pädosexuelle Neigungen ausleben möchten und den Versuch unternehmen Kinder in Gespräche mit entsprechenden Themen zu verwickeln. [Pädophilie bedeutet die Veranlagung von Erwachsenen, ihre Sexualität nur oder vornehmlich an *Kindern* auszuleben.] Das Thema ist derart wichtig, dass es die oberste Priorität bei der Wahrung der AGB hat. Man muss sich immer bewusst machen, dass Kinder keine Erfahrung darin haben Gefahren zu erkennen, sie zu meiden und sich gegen sie zu wehren.

Natürlich (er)fordert der Jugendschutz auch eine Absicherung der Jugendlichen. Die rechtlichen Vorgaben sind jedoch aufgrund des Entwicklungsstandes bei Jugendlichen deutlich lockerer. Jugendliche können Gefahren eher erkennen und sich richtiger verhalten und haben oft schon eigene sexuelle Erfahrungen gemacht.



Die Richtlinien zum Schutz von Kindern bei Knuddels sind deutlich strenger als vom Gesetzgeber vorgeschrieben. Wer offensichtlich und vorsätzlich auf Kinder mit unpassenden Themen und Handlungen einwirkt, muss mindestens mit einer sofortigen, permanenten Sperrung des Nicknamens rechnen.

Die Jugendschutzmaßnahmen bei Knuddels gliedern sich in mehrere Bereiche.

- Verhindern von Belästigungen durch Chatfilter
- Prüfungen von gemeldeten Verstößen über das Notrufsystem
- Prävention durch Aufklärung, Ratgeber und Schulungen

Belästigungsfälle werden über das Notrufsystem an die Mitglieder des Jugendschutzteams gemeldet und von ihnen geprüft und bei Bedarf sanktioniert.

Ziel der Prävention ist es, Kindern den richtigen Umgang mit dem Internet/Chat zu lehren, die zu ihrem Schutz anwendbaren Funktionen zu erklären und sie für gefährliche Gesprächssituationen und Vorkommnissen zu sensibilisieren und die richtige Reaktionsweise zu vermitteln.

Beispiele für präventive Tipps sind:

- vorsichtiger Umgang mit dem Herausgeben von Daten (Wohnort, private Fotos, Messenger-Adressen, Schulweg, ...)
- reale Treffen mit einem Chatpartnern nur in Begleitung anderer durchzuführen
- bei seltsamen oder unangenehmen Chatgesprächen sofort zur Ignore-Funktion greifen
- uvm.

Um das Wissen über das Thema Jugendschutz bei den Nutzern zu festigen, wird es einerseits in einem Jugendschutztest (bis 15 Jahre) bzw. einem Medienkompetenztest (ab 16 Jahre) abgefragt und andererseits durch Schulungen der Administration (CM, Admin) immer wieder aufgefrischt und vertieft.

Vor allem wenn man als Admin (HZA) einen Channel in der Kategorie Under 18 betreut, muss man sich für dieses Thema besonders viel Zeit nehmen und mit den Channelmoderatoren mögliche Maßnahmen besprechen. Dazu gehört auch, dass man einschätzen kann in welchen Fällen man überhaupt von Jugendschutz spricht und wann nicht. (Kapitel: "8.16. Jugendschutzverstoß oder doch nur niveauloser Umgangston?")



Bei Fragen und Problemen werden die HZA natürlich vom Jugendschutzteam unterstützt, welches man per /m oder E-Mail an ein Teammitglied erreichen kann. An die Teammitglieder sollten auch alle Hinweise bezüglich pädophilem Verhalten weitergeleitet werden.

Sämtliche Admin-Informationen und Jugendschutzweisungen (inkl. der Jugendschutzteam-Dokumentation) sind auf der externen Webseite [www.jugendschutzteam.de/intern/](http://www.jugendschutzteam.de/intern/) zu finden. Auf ihr erklärt das Jugendschutzteam, neben dem Grundsatz zum Thema Jugendschutz bei Knuddels, gewisse Abläufe und stellt z.B. auch Beispiele für Sperrbegründungen zur Verfügung. Die vermittelten Informationen dieser Teamseite sind für die Admins ebenso bindend wie die Admindokumentation. Die jeweils aktuelle Zugangskennung zu dieser Webseite findet man im Adminforum in einem festgepinnten Beitrag.

Die allgemeinen Informationen zum Jugendschutz sind im Ratgeber auf <http://www.knuddels.de/protection/protection-index.html> zu finden. Die Informationen zum Jugendschutzteam sind auf <http://www.jugendschutzteam.de/> verzeichnet.

Weitere wichtige, präventive Tipps und Hinweise findet man auf der Seite <http://www.knuddels.de/security/security-index.html>.

## **4.2.2. Betreuung der Channelmoderatoren**

Die Betreuung von Channelmoderatoren ist mittlerweile eine der wichtigsten Aufgaben eines Admins. Als Admin übernimmt man die Verantwortung über mehrere Channelmoderatorenteam, für die man Ansprechpartner, Teamleiter und Kontrollinstanz zugleich ist. Bei Regelverstößen der Channelmoderatoren ist entsprechend der weiter unten erläuterten Vorgehensweise zu handeln.

Die Channelmoderatoren sind durch ihre große Anzahl die wichtigste Instanz zur Wahrung eines guten Chatklimas. Damit jeder Moderator gute und gerechte Arbeit leistet, müssen die Admins ihre Verpflichtung gegenüber den CM sehr ernst nehmen. Die sorgfältige Lektüre der jeweils aktuellen CM-Doku ist die Grundvoraussetzung zur Erfüllung dieser Aufgabe.

Im Folgenden werden die fünf unterschiedlichen Teilaufgaben hinsichtlich der Channelmoderatoren erklärt.

### **4.2.2.1. Hauptzuständige Admins (HZA) – Zuteilung**

Zu Beginn jeder Adminperiode werden allen Channeln (in Abhängigkeit der Anzahl der LC-Stammis) ein bis drei Admins und/oder Ehrenmitglieder zugeteilt. Diese Zuteilung wird bei vielen zu verteilenden Channeln mithilfe eines Programms vorgenommen und im Adminforum erläutert.

Neben den HZA gibt es in einigen Channeln Unterstützung durch hauptzuständige Ehrenmitglieder (HZE), die sich für dieses Amt bewerben können und in der Entscheidungsfindung gleichberechtigt die CM betreuen.

Im Laufe der Adminperiode werden neue Channel über das Adminforum an die Admins verteilt.

Als HZA bzw. HZE ist man immer der erste Ansprechpartner für Channelmoderatoren. Außerdem wird von ihnen erwartet, dass sie das Channelmoderatorenteam zusammenhalten und dafür sorgen, dass es gute Arbeit leistet und sich an das Regelwerk hält.

Nach der neuen Zuteilung und nach jeder Channelmoderatorenwahl, muss man sich bei den neuen CMs vorstellen und ihnen Hilfe bei Fragen und Problemen anbieten und einen Termin für die CM-Einführung ausmachen. In Absprache mit allen anderen hauptzuständigen Admins des Channels verfasst man dazu eine gemeinsame Begrüßungsnachricht, welche dann allen CMs per /m geschickt wird.

Unbedingt erforderlich ist es, den neuen CMs bei Problemen mit dem Notrufsystem behilflich zu sein.

Ist gerade kein hauptzuständiger Admin online, so sind auch alle anderen Admins Ansprechpartner für Channelmoderatoren. Über wichtige Vorfälle, um die man sich als nicht hauptzuständiger Admin gekümmert hat, sollte man die hauptzuständigen Admins stets informieren.

### **4.2.2.2. Einführung der Channelmoderatoren**

Damit die CM auf ihre Aufgaben vorbereitet werden und alle ihre offenen Fragen geklärt werden können, ist es für die HZA Pflicht, mit allen ihren CM eine Einführung zu veranstalten. Zu Beginn

bedeutet das einen Mehraufwand, dafür profitiert man anschließend als Admin aber von einer besseren Leistung der CMs, die zu weniger Problemen und einem besseren Chatklima führt.

**Die Einführung zielt also auf folgende Punkte ab:**

- Den CM wird klarer, dass sie eine wichtige Verantwortung tragen
- Die CM-Doku wird intensiver und häufiger gelesen
- Es wird gleich zu Beginn ein Vertrauensverhältnis zu den zuständigen Admins aufgebaut
- Es wird sichergestellt, dass jeder CM die wichtigsten Regeln kennt

Aufbauend auf den Erfahrungen der vergangenen CM-Einführungen (CME), wird nun ein fester Rahmen vorgegeben. Dieser Rahmen sollte bei jeder Einführung eingehalten werden, allerdings kann man weitere Punkte beliebig einfügen und bestimmte Themen nach eigenen Vorstellungen ausgestalten.

An einer CM-Einführung sollen nur so viele CMs teilnehmen, dass gewährleistet werden kann, dass die Veranstaltung übersichtlich und effektiv bleibt. Nachdem eine neue Einteilung der HZA/E gesetzt wurde, oder nach dem Ende einer CM-Wahl, sollte man in Absprache mit den anderen HZA/E allen, bisher nicht eingeführten, CM Einführungstermine anbieten. In der Nachricht mit den Einführungsterminen sollte man unbedingt darauf hinweisen, dass jeder CM vor der Einführung die CM-Dokumentation aufmerksam durcharbeiten muss, denn um den Inhalt dieser Dokumentation geht es letztlich beim Treffen.

**Die eigentliche Einführung sollte unbedingt folgende Punkte enthalten:**

1. Begrüßung und Gratulation zur CM-Wahl
2. Übersicht über den Grund der Einführung geben
  - a. Wichtige Hinweise zur CM-Dokumentation
  - b. Fragen zum neuen Notrufsystem und zur Bearbeitung von Notrufen klären.
  - c. Beantwortung aller Fragen
3. Alle häufigen Konfliktsituationen mit CMs durchgehen und Sie fragen, wie sie handeln würden
  - a. Offene Diskussion fördern
  - b. Am Ende genau erklären, warum und wie man am besten handelt
  - c. In Jugendchannels unbedingt über Pädophile aufklären
  - d. Mitglieder die politisch extreme Äußerung tätigen, werden nicht toleriert
  - e. CMs sollen Infos über Pädophile und politische Extremisten unbedingt an Admins weiterleiten
  - f. Channelspezifische Probleme ansprechen, gemeinsam Lösungswege & Vorgehensweisen festlegen.
4. Auf wichtige Regeln der CM-Dokumentation hinweisen
  - a. Wenn es eine Möglichkeit gibt, immer erst versuchen, mit Störenfrieden zu reden
  - b. Freundlichkeit und Respekt gegenüber jedem Mitglied ist mit das Wichtigste
  - c. Passwortweitergabe wird nicht toleriert
  - d. Probleme als Team lösen
  - e. Admins sind Ansprechpartner
  - f. Veranstaltung der CM-Versammlungen
  - g. Weitere Punkte, auf die man persönlich Wert legt

5. Klar darauf hinweisen, dass man als Team auftreten muss, nicht als Einzelkämpfer
  - a. Probleme untereinander intern klären
  - b. Sich gegenseitig voll respektieren
  - c. Klare Warnung vor Überheblichkeit und Hochmut. Sie zeugen von Charakterschwäche und enden mit einem Amtsentzug
6. Bestätigung der Teilnahme in den Profil-Highlights
7. Gute Zusammenarbeit wünschen

Als Admin sollte man darauf achten, dass man sich als Vorbild präsentiert. D.h. man behandelt alle Teilnehmer sehr freundlich und respektvoll. Außerdem sollte man nicht zu verbissen an die Sache herangehen und wenn möglich durch Humor das erste gemeinsame Teamerlebnis zu einer positiven Erinnerung für alle machen. Eine freundliche und konzentrierte Arbeitsatmosphäre ist das Ziel.

Sollte es in einzelnen Channels vorkommen, dass nur wenige CMs gewählt wurden, so ist eine Zusammenlegung von mehreren Channels für eine CME/CMV nur dann sinnvoll, wenn in den Channels ähnliche Themen und Problemlagen bestehen.



Die Veranstaltung einer CME ist für die HZA Pflicht! Sie muss vor allem dazu genutzt werden als Admin ein gutes Vorbild vorzuleben und den CM beizubringen, dass man neue User freundlich aufnehmen muss und Konflikte im Channel dauerhaft am besten mit Reden löst.

#### 4.2.2.3. Channelmoderatorentreffen (CMV)

Damit das Channelmoderatorenteam gut zusammenarbeitet und die Probleme des Channels gemeinsam diskutiert, ist es wichtig, dass Channelmoderatorentreffen (CMV) organisiert werden. Normalerweise sollten sich die Channelmoderatoren darum selbstständig kümmern. Ist dies aber nicht der Fall, sollte man als Admin einen geeigneten Channelmoderator (z.B. denjenigen mit den meisten Punkten bei der letzten Wahl) mit der Organisation eines solchen Treffens beauftragen. Channelmoderatorentreffen finden immer im Anschluss an eine vergangene Wahl statt. Das Treffen ist ebenfalls eine gute Gelegenheit, sich als Admin allen Channelmoderatoren vorzustellen und einen ersten Eindruck vom Moderatorenteam zu erhalten. Auf diesen Treffen sollte man sich erst aktiv in die Diskussionen einschalten, wenn die Probleme von den Channelmoderatoren nicht selbst zufrieden stellend gelöst werden. Dabei ist immer ein neutraler und fairer Standpunkt einzunehmen, gerade wenn es um die Klärung von internen Channelmoderatorproblemen geht.

Channelmoderatorentreffen sollten wenn möglich regelmäßig stattfinden, insbesondere dann, wenn Probleme zu klären und Fragen offen sind. Die Teilnahme an der CMV bekommt jeder CM durch einen Profileintrag bestätigt. Hierzu sollte er mindestens 50-75% der CMV anwesend gewesen sein und diese nur aufgrund wichtiger Gründe verlassen.

Die Teams AET, APT, Foto und Jugendschutz bieten an, dass für die CMs gesonderte Infoveranstaltungen durchgeführt werden, auf denen über die Problematik der Themen Extremismus, Passwortsicherheit/Fakeseiten, Fotoregeln, Fotoverify und Jugendschutz aufgeklärt

wird. Als HZA soll man sich über den Wissensstand der CMs und die besondere Problematik des jeweiligen Channels informieren und bei Bedarf das entsprechende Team benachrichtigen.

In U18-Channels findet mindestens 1-mal jede CM-Periode eine Jugendschutz-CMV statt, das Jugendschutzteam nimmt dazu Kontakt mit den betroffenen HZA auf.

#### **4.2.2.4. Kontrolle der channeleigenen Regeln**

Eine weitere wichtige Aufgabe ist die Kontrolle der channeleigenen Regeln, welche von den Channelmoderatoren mithilfe der /cm Funktion festgelegt werden können. Auf der CMV sollte man schon im Vorfeld prüfen, ob die von den Moderatoren gewünschten Regeln auch wirklich den Richtlinien genügen. Entsprechen die Regeln nicht den Richtlinien, müssen diese von den Channelmoderatoren so angepasst werden, dass die Richtlinien erfüllt sind.

Sollte es einmal soweit kommen, dass Regeln, die grob gegen die Richtlinien oder die AGB verstoßen, verabschiedet wurden (und mithilfe der /info Funktion nun im Channel nachzulesen sind), kann man die Regeln mithilfe der /channelrules Funktion ändern. Persönliche Empfindungen oder Interessen der Admins haben dabei grundsätzlich keine Rolle zu spielen.

Unbedingt zu beachten ist, dass diese Funktion ebenfalls nicht dazu gedacht ist, die eigenen oder die Wünsche der Channelmoderatoren bezüglich neuer Channelregeln zu realisieren. Inhaltliche Änderungen müssen stets von den Channelmoderatoren vorgeschlagen und von den Stammis per Umfrage bestätigt werden, dazu verfügen die Channelmoderatoren über die entsprechende Funktion.

Die einzige Ausnahme bildet hier ein neu eingeführter Channel, in dem noch keine CMs gewählt wurden. Hier ist es den hauptzuständigen Admins *erlaubt*, in Absprache mit den LC-Stammis des Channels provisorische Regeln mithilfe der /channelrules aufzustellen.

Generell gilt, dass kein Channel unbedingt eine Channelinfo benötigt, wenn diese von den CMs nicht beschlossen werden kann.

Die /channelrules Funktion ist dazu gedacht, dass mit ihr die beschlossenen Channelregeln, entsprechend der Richtlinien für channeleigene Regeln, überarbeitet werden können (s.u.). Dabei können unerlaubte Regeln gestrichen, sowie Formulierungen, Format und die Orthographie verbessert werden.



Inhaltlich dürfen korrekte Regeln nicht verändert werden. Über jede Änderungen sollten die Channelmoderatoren sowie die HZA/E-Kollegen kurz informiert werden.

##### **4.2.2.4.1. Richtlinien für die channeleigenen Regeln**

Die genauen Richtlinien für die channeleigenen Regeln sind der jeweils aktuellen CM-Dokumentation zu entnehmen, welche Teil des Regelwerkes für Admins ist.

#### 4.2.2.4.2. Interpretation der Richtlinien für die channeleigenen Regeln

Eine Channelinfo sollte zuerst den Gast willkommen heißen und etwas zum betretenen Channel aussagen.

Es ist erlaubt, auf mögliche Strafen in den channeleigenen Regeln freundlich hinzuweisen. Nicht in Ordnung ist die ausformulierte Drohung mit diesen Strafen.

Ebenso ist es in Ordnung, wenn nochmals auf bestimmte Kniggeeregeln explizit hingewiesen wird. Dies sollte aber klar erkennbar sein, so dass nicht der Eindruck entsteht, dass sich die Channelmoderatoren diese Regeln selbst ausgedacht haben und nur in diesen bestimmten Channel Gültigkeit besitzen.

Es gibt einige Channel, deren channeleigene Regeln dringend sprachlich verbessert werden müssen. Bei vielen /info's fehlt die klare Strukturierung und Formatierung. Man sollte sich alle Regeln der eigenen Channel anschauen und entsprechend optimieren. Hierbei ist es hilfreich, dass man per /m informiert wird, sobald sich in einem seiner HZA-Channel die Channelinfo ändert.



Die Channelinfo ist das Aushängeschild des Channels. Wird ein neuer User direkt mit Verboten empfangen, geht er davon aus, dass all diese Probleme an der Tagesordnung sind und es sich um einen sehr ungastlichen Channel handelt.

#### 4.2.2.5. Kontrolle der Channelmoderatorenwahl

Die Regeln für die CM-Wahl sind in der CM-Dokumentation im Kapitel „4.2.Wahlbetrug oder nicht? Und was erwartet mich? – Ein Überblick“ festgehalten.



**Alle Regeln beziehen sich immer auf die eigene Person und nicht den eigenen Nicknamen.** Man kann Sie also nicht durch Verwendung eines neuen Nicks (Zweitnick) umgehen.

Deshalb ist es nicht gestattet, wenn sich dieselbe Person mit mehr als einem Nicknamen nominieren lässt, unabhängig ob im selben oder in verschiedenen Channels.

Bei der Nominierung gestattet, wenn auch ungern gesehen, ist die Nutzung von Zweitnicks für die Nominierung mehrerer anderer Mitglieder.

Auch wenn die Kontrolle der Wahl wichtig ist um Doppelwähler zu entlarven, hat sie keine oberste Priorität. Manche Admins halten sich (zu) lange mit der Wahlkontrolle auf und begrüßen erst danach die neuen CM. Viel wichtiger ist es jedoch die CM zu begrüßen, die CME zu veranstalten und somit eine für den Channel gefestigte Basis zu verschaffen.

CM-Rechte, die durch die Verwendung von unerlaubten Wahlmethoden erlangt wurden, können jederzeit entzogen werden.

Die HZA können die CM-Wahl anhand folgender Punkte und mithilfe der Adminfunktionen überwachen:



- Kontrolle der CM-Testergebnisse auf mehrfache Nominierungsannahme und Testversuche
- Kontrolle der von Usern genannten/gemeldeten Zweitnicks auf doppelte Stimmenabgabe

#### **4.2.2.6. Nominierungsannahme für einen CM**

Ein CM muss zur Annahme der Nominierung einen CM-Test bestehen. Aus diesem Grund ist es nicht erlaubt, die Nominierung zum CM für einen anderen User anzunehmen.

Ist der User in der Lage, den CM-Test ohne fremde Hilfe zu absolvieren, so wird er auch die Möglichkeit besitzen die Nominierung eigenhändig anzunehmen.

#### **4.2.2.7. Reaktionen auf Regelverstöße der Channelmoderatoren**

Die Kontrolle ist, neben der Hilfestellung im Rahmen der Betreuung der Channelmoderatoren, eine wichtige Admin-Aufgabe. Als Admin muss man deshalb allen Beschwerden und Hinweisen auf Verstöße eines Channelmoderators gegen das Regelwerk nachgehen. Bei dieser Aufgabe muss man allerdings immer fair und aus neutraler Position vorgehen. Bevor man einen Fall überhaupt vollständig beurteilt, sollte man immer den betroffenen Channelmoderator auf das Problem freundlich ansprechen und ihn nach seiner Sicht der Dinge befragen. Konsequenzen für einen Channelmoderator können sich erst dann ergeben, wenn sein Verstoß nachgewiesen ist. Bei der Recherche zu einem Problem können die Teamleiter des Adminteams aus zeitlichen Gründen nicht helfen, ansonsten könnten sie sich bei einer Anzahl von mehr als 2.500 Channelmoderatoren bald um nichts anderes mehr kümmern.

Ist ein Verstoß nachgewiesen, sollte man immer angemessen reagieren. Ziel ist es, dass sich Verstöße nicht wiederholen. Hier gilt dasselbe System, wie auch bei den Admins. Für einen deutlichen Schuss vor den Bug kann man mit einer gelben Karte für einen CM reagieren. Vor der gelben Karte sollte man ein Gespräch mit dem CM führen und mit ihm über die Gründe sprechen. Die gelbe Karte an sich sollte dann per /m zugestellt werden, die anderen hauptzuständigen Admins sind natürlich zu informieren, bzw. ist es besser, bei schwierigen Fällen, die Karte mit ihnen vorab abzusprechen. Man sollte stets nachsichtig mit den Moderatoren umgehen und in keinem Fall jemandem in unfreundlichem Ton einen Verstoß vorhalten (schon gar nicht vor anderen Moderatoren).

Als Folge eines Verstoßes sollte man diesen durch einen Eintrag in der Admininfo (das Tag für HZE setzen!) festhalten und dem entsprechenden Moderator gegenüber eine sachlich begründete Verwarnung aussprechen.

Eine gelbe Karte ist für die aktuelle und die kommende CM-Periode gültig, d.h. der CM muss eine Periode ohne gelbe Karte im Amt gewesen sein, bevor sie verfällt.

Bei einer zweiten, fälligen gelben Karte besteht keine Hoffnung mehr, dass der entsprechende Channelmoderator sich in Zukunft an die Regeln hält. Das CM-Amt ist in diesem Fall (mit der "/channel cm:!NICK:COMMENT" Funktion) zu entziehen. Diese zweite gelbe Karte sollte aber, sofern der Verstoß nicht ganz eindeutig gegen die CM-Regeln geht (z.B. Passwortweitergabe), sehr gut überlegt und von jeder Seite betrachtet werden. Der Amtsentzug muss dann im CM-Forum klar und

nachvollziehbar begründet werden, den entsprechenden Beitrag schickt man dem betroffenen CM per /m.

Sollte ein User gewählt worden sein, der nicht der deutschen Sprache mächtig ist, so muss man ihm zwangsläufig das Amt entziehen. Dies ist keinesfalls diskriminierend, sondern nötig, da der User nicht in der Lage ist, die CM-Doku zu lesen/verstehen und auch nicht seiner Aufgabe, der Administration eines deutschsprachigen Channels, nachkommen kann.

Eine Ausnahme bildet der englischsprachige Channel Europe, wenn die HZA gewährleisten können, dass der dortige englischsprachige CM den Inhalt der CM-Doku verstanden hat und danach handeln wird.



Bevor ein CM-Amt entzogen wird, muss ein Gespräch mit dem betroffenen CM geführt werden. Ebenso sollte eine Absprache mit den Mit-HZA/E erfolgen, um eine voreilige Entscheidung auszuschließen und spätere Neusetzungen durch die Adminteamleitung zu vermeiden. Ausnahmen hiervon sollen nur gemacht werden, wenn CM oder HZA/E abgemeldet oder nicht erreichbar sind.

### 4.2.3. Bearbeitung von Notrufen

Die zweite wichtige Hauptaufgabe der Admins ist, neben der Betreuung der CMs, die Bearbeitung der Admin-Notrufe. Unterstützt werden die Admins dabei von den Mitgliedern der administrativen Teams, sowie den CMs. Bei Knuddels.de berücksichtigt das Notrufsystem dabei jeweils die Rechte und Kompetenzen der jeweiligen administrativen Mitglieder und leitet die Notrufe, entsprechend des Notruftyps, optimal an einen Bearbeiter.



Die **Grundlagen zum neuen Notrufsystem** und der damit verbundenen Bearbeitung der Notrufe wird in der jeweils aktuellen CM-Dokumentation ausführlich aus Sicht des notrufenden Users und des jeweiligen Bearbeiters dargestellt.  
([www.knuddels.de/cmdoku/](http://www.knuddels.de/cmdoku/)) Die Kenntnis der dort behandelten Anleitung ist die Voraussetzung für die in diesem Kapitel darüber hinaus gehenden Informationen und Handlungsweisen.



Bei Knuddels.at und Knuddels.ch werden die Notrufe als PopUp-Fenster des [alten Notruf-Systems](#) geöffnet.

#### 4.2.3.1. Weitergeleitete Adminrufe

Admins und Channelmoderatoren sind die beiden wichtigsten Teile des gesamten Administrationssystems. Die Channelmoderatoren lösen alle channelgebundenen Probleme, die sie auch lösen können. Alle anderen Probleme fallen in den Aufgabenbereich der Admins. Sie sind für die Probleme zuständig, die Channelmoderatoren nicht lösen können.

Hierbei ist es vor allem wichtig, dass Admins allen Adminrufen, die von Channelmoderatoren (und auch Mitgliedern der administrativen Teams) weitergeleitet wurden, besondere Aufmerksamkeit schenken. Denn weitergeleitete Adminrufe rühren von einem Problem, das der entsprechende Channelmoderator nicht lösen konnte. Natürlich muss man als Admin auch allen anderen (nicht weitergeleiteten) Adminrufen nachgehen.

#### **4.2.3.2. Für Admins zusätzlich angezeigte Informationen bei der Notruf-Bearbeitung**

Die Bearbeitung findet in der Notruf-Webkomponente statt.

Im Gegensatz zu den in der CM-Doku beschriebenen Angaben für CM und Teammitglieder, enthält die Webkomponente folgende zusätzliche Admininformationen zum Notruf:

- E-Mail-Hash
- IP-Hash
- Adminkommentare

#### **4.2.3.3. Fall abschließen und kommentieren**

Der vorliegenden Strafkatalog unterstützt bei der Entscheidungsfindung. Das in ihm genannte *maximale* Strafmaß soll nicht überschritten werden. Vor allem aber muss die Bewertung dem Notruf angemessen und nicht übertrieben streng erfolgen.

Es ist darauf zu achten, dass eine aussagekräftige Kommentierung des Falls im Kommentarfeld der Webkomponente, sowie ggf. in der Admininfo des Users erfolgt.

Bietet eine Adminfunktion (z.B. /lock NICK:COMMENT:Info) die Möglichkeit gleichzeitig einen Admin-Comment zu setzen, so gehört in diesen Comment die ID des Notrufes und der Grund für die Anwendung. Z.B. „5 Tage Sperre wg. sexueller Belästigung \*123.456“.

#### **4.2.3.4. Chatfunktionen des Notrufsystems**

Alle Chatfunktionen, die das NRS betreffen findest Du im Kapitel 2.1.13 „/admincall – Chatfunktionen des Notrufsystems“.

#### **4.2.3.5. Glossar**

Alle das neue Notrufsystem betreffenden Begriffe findest Du in der aktuellen CM-Doku unter dem Stichwort „Glossar“.

## 4.2.4. Klärung von Fragen und Problemen

Admins sind für Fragen und Probleme zuständig, die nicht schon von Channelmoderatoren geklärt werden konnten. Sie sollten diese, sofern es ihnen möglich ist, zur Zufriedenheit der entsprechenden Mitglieder klären. Häufig hilft schon der Hinweis auf die Chathilfe, die FAQ auf der Startseite oder auf „Hilfe“ im NRS und das Forum, in welchem die meisten Fragen schon geklärt sind bzw. geklärt werden können.



Es gehört zu den Adminpflichten, den Usern nicht ablehnend gegenüber zu treten. Auch wenn man gerade alle Hände voll zu tun hat, sollte man sich mindestens bei dem fragenden Mitglied per /m melden. Kann man selbst nicht helfen, so sollte man freundlich an einen anderen, für das Problem zuständigen, Admin verweisen.

## 4.2.5. Technische Fehler melden

Die Admins können durch Fehlermeldungen zu einem technisch gut funktionierenden Gesamtsystem beitragen, was allen Mitgliedern zugutekommt.

Bei Problemen und Fehlern in einer der Chatkomponenten (z.B. Chat, Knuddels-Webseite, Gästebüchern, Fotogalerie, Homepages, Spiele oder der Webkomponente des NRS) meldet man das Problem einem Mitglied des Bugsteam.

### 4.2.5.1. Aufbau einer Fehlermeldung

Jede Fehlermeldung hilft dabei Knuddels zu verbessern.

Eine richtige Fehlermeldung sollte folgende Punkte enthalten:

- Aussagekräftiger Betreff bei /m oder Email
- Objektive und vollständige Schilderung des beobachteten Fehlers (am besten mit Screenshots, Logs, ...)
- Ist der Fehler reproduzierbar (wiederholbar)? Wenn ja, was genau muss man dazu tun?
- Datum und Uhrzeit des Auftretens
- Beteiligte Nicknamen
- Der Channel, in welchem der Fehler auftrat

Eine Fehlermeldung die diese Daten enthält, versetzt das Knuddelsteam i.d.R. in die Lage den Fehler zu beheben.

#### 4.2.5.2. Teaminterne Bugs melden

Für die Meldung von teaminternen Bugs (also Probleme mit Adminfunktionen) ist im Adminforum ein Meldeskript verlinkt, über das teaminterne Bugs gemeldet werden können. Für alle weiteren Bugs wendet man sich ganz normal an das Bugsteam.

Es werden alle Fehler gesammelt und dann im Bugtracking-System (BTS: Datenbank zum Festhalten von Bugs und ihrer Bearbeitung) gesammelt, dokumentiert und automatisch an den richtigen Entwickler geleitet. Außerdem weiß das Bugsteam genau, welche Probleme bereits gemeldet wurden.

#### 4.2.5.3. Adminteamleitung über wichtige (nicht nur) teaminterne Bugs informieren

Bei dringenden/kritischen Problemen sollte man sich neben der Meldung an das Bugsteam per Mail an die Adminteamleitung wenden. In jedem Fall einen aussagekräftigen Betreff verwenden, das Problem übersichtlich und prägnant schildern, ohne weitschweifig zu werden.

- Für Knuddels.at: [admin@knuddels.at](mailto:admin@knuddels.at)
- Für Knuddels.ch: [admin@knuddels.ch](mailto:admin@knuddels.ch)
- Für Knuddels.de: [adminkontakt@knuddels.de](mailto:adminkontakt@knuddels.de)

### 4.2.6. Zusatzteams

Neben der wichtigsten Aufgabe, der CM-Betreuung, und anderen wichtigen Aufgaben, wie der Wahrung von AGB & Knigge, gibt es auf Knuddels noch eine Reihe von wichtigen, sehr spezialisierten Aufgabenfeldern. Zu jedem dieser Aufgabenfelder gibt es ein Team, das aus speziell für die Aufgabe ausgebildeten Mitgliedern besteht, die nicht notwendigerweise den Admin-Status besitzen müssen.

Die Zusatzteams bieten jedem Admin eine Anlaufstelle für spezielle Probleme und Fragen. Ist man sich bei einer speziellen Frage nicht sicher, so wendet man sich an das passende Zusatzteam.

Die Teams können in zwei bzw. drei Kategorien eingeteilt werden. Einerseits [administrative Zusatzteams](#), die eng an das Adminamt und mit/ohne Notrufbearbeitung an die Administration des Chats gebunden sind. In der Regel sind in der Teamleitung Admins und die Qualitätskontrolle wird von den Vertrauensadmins durchgeführt.

Andererseits die nicht [administrativen Zusatzteams](#), die eigenständig und teilweise ohne direkte Kontrolle durch die Vertrauensadmins geleitet werden.

Die meisten Teams verfügen über ein eigenes Forum im Administrationsbereich, zu dem alle Teammitglieder Zugang besitzen. Diese Foren werden zum allgemeinen Gedankenaustausch, für Fragen und Ankündigungen verwendet.



Die in diesem Kapitel beschriebenen Zusatzteams sind nicht zwangsläufig in allen Knuddelscommunities vertreten.

#### 4.2.6.1. Zuteilung der Teammitglieder

Um eine Kontinuität in den Teams zu gewährleisten gibt es für die Zusatzteams keine abgeschlossenen Perioden. Bewerbungsphasen werden jeweils bei Bedarf gestartet und entsprechend angekündigt.

Die Bewerbungen für die Teams werden in einem Forumsbeitrag ausgeschrieben und gehen in diesen Fall direkt an die zuständigen Teamleiter. Je nach Mindestanforderungen erfolgen die Ausschreibungen im Adminforum, im Forum für Ehrenmitglieder oder im öffentlichen Forum.



Abweichende Bewerbungsarten werden bei den folgenden Teambeschreibungen genannt.

Eine Bewerbung für ein Team bedeutet nicht zwangsläufig, dass man auch in dieses Team aufgenommen werden kann oder wird.



Eine Teamzugehörigkeit ist immer nur mit einem (dem statushöchsten) Nick möglich. D.h. man darf nicht mit zwei Nicks gleichen oder verschiedenen Teams angehören. Als Team zählt auch das Admin-Team.

Die Teamzugehörigkeit und ein möglicher Teamleiterposten werden nach erfolgter Aufnahme bei den meisten Teams im Profil angezeigt. Die Teamnamen werden über das Profil mit einer Chat-Hilfeseite verlinkt werden, auf der jeder nachlesen kann, welche Aufgaben das Team wahrnimmt.

#### 4.2.6.2. Administrative Zusatzteams (mit Notrufbearbeitung)

##### 4.2.6.2.1. AntiExtremismus (AET)

###### **Beschreibung**

Das AntiExtremismus-Team hat die Aufgabe, alle Bereiche von Knuddels frei von politisch Extremen und deren Äußerungen zu halten. Es geht dabei vor allem Hinweisen nach, kontrolliert Profile und konzentriert sich auf ausgewählte Channels, in denen sich vermehrt Extreme aufhalten. Gegen politisch extreme Äußerung wird in der Regel hart vorgegangen, wer diesem Team beitrifft, darf also keine Sorge davor haben, sich rechts oder links gesinnte Mitglieder zum Feind zu machen. Gewaltverherrlichung in jedwede Richtung wird bei Knuddels nicht geduldet. Um die Admins und Channelmoderatoren aufzuklären, veranstaltet das AET regelmäßig und auf Nachfrage von CM und HZA themengebundene Channelmoderatorenversammlungen (CMV).

###### **Voraussetzung**

Ab Stammi, politische Vorkenntnisse nötig.

###### **Bewerbungen**

durchgängig per E-Mail möglich

#### 4.2.6.2.2. Anti-Phishing (APT) 🇨🇭 & 🇨🇭

##### **Beschreibung**

Das Anti-Phishing Team hat die Aufgabe, betrügerische Internetseiten aufzuspüren und beseitigen zu lassen, welche mithilfe von Täuschung und Betrug versuchen, an Passwörter von Knuddels Mitgliedern zu gelangen.

##### **Voraussetzungen**

Alle Stammchatter, die aus Überzeugung dabei helfen möchten, den Passwortdiebstahl zu bekämpfen. Sie sollten sich mit Internetseiten auskennen und zu jeder Seite den verantwortlichen Provider herausfinden können.

#### 4.2.6.2.3. Foto

##### **Beschreibung**

Das Fototeam ist zuständig für die Kontrolle aller Foto-Komponenten. Die Mitglieder kontrollieren:

- Profilfotos
- Albenfotos
- Verifyfotos
- Wildspace-Bilder

Außerdem bearbeitet das Fototeam die Fotonotrufe, geht Fotoverstößen nach und berät User bei allen Fragen rund um die Fotogalerie, sowohl im Chat als auch im Forum.

##### **Voraussetzung**

Ab Stammi, ab 18 Jahre

#### 4.2.6.2.4. Handy-Chat

##### **Beschreibung**

Das Handy-Chat-Team unterteilt sich in zwei unterschiedliche Bereiche:

- a) Mitglieder des Handy-Chat-Teams bearbeiten bei Knuddels.de die Notrufe, welche im Handy-Chat abgesendet werden.
- b) Handy-Chat-Moderatoren nutzen (fast ausschließlich) den Handy-Chat und sind vergleichbar mit den Channelmoderatoren des PC-Chats, sind jedoch nicht an einen Handy-Channel gebunden. Sie sorgen dafür, dass im Handy-Chat niemand über die Stränge schlägt und können ggf. eine Handynummer für einen Tag sperren.

##### **Voraussetzung**

- a) Admin
- b) keine Statusbeschränkung, intensive Nutzung des Handychats nötig

##### **Bewerbung**

- a) Adminforum
- b) Durchgängig per /m bei der Teamleitung möglich

#### **4.2.6.2.5. Homepage**

##### **Beschreibung**

Mitglieder des Hompageteams sind Ansprechpartner für Probleme mit Homepages, deren Grund in keinem technischen Defekt der Homepagekomponente liegt. Sie geben Tipps zur Gestaltung der Homepage und verweisen auf entsprechende Hilfeseiten.

Außerdem sind sie Anlaufstelle für inhaltliche Beschwerden über Homepages (z.B. bei AGB verletzenden Inhalten). Sie verfügen über die Möglichkeit, Homepages zu sperren.

##### **Voraussetzung**

Ab Ehrenmitglied, Hintergrundwissen zur Homepageerstellung nötig.

#### **4.2.6.2.6. Jugendschutz**

##### **Beschreibung**

Das Jugendschutzteam hat die Aufgabe, den Jugendschutz auf den Seiten von Knuddels zu wahren.

Dies geschieht durch:

- Regelmäßige Analyse der gemeldeten Dialoge und öffentlichen Texte auf sexuelle Belästigung von Kindern in allen Channels.
- Auf der Analyse basierende Kontrolle der Channels mit Problemen im Jugendschutz, Sperrung von jugendgefährdenden Usern, etc.
- Betreuung von besonders neuen, unerfahrenen Mitgliedern im Kindesalter.
- Unterstützung und Schulung der Channelmoderatoren in Channels, in denen sich viele Kinder aufhalten
- Nachkontrolle der Sätze, auf die der Jugendschutzfilter reagiert hat.

##### **Voraussetzungen**

Ab Stammi, ab 18 Jahre

#### **4.2.6.2.7. MyChannel**

##### **Beschreibung**

Das MyChannelteam hat die Aufgabe alle MyChannel entsprechend der AGB auf Verstöße zu prüfen. Es kontrolliert hochgeladene Hintergrundfotos, eingesetzte MyChannelinfos und Topics und prüfen Verstöße der MyChannelbesitzer.

##### **Voraussetzungen**

Ab Ehrenmitglied



#### **4.2.6.2.8. Phishing- & Homepage (PHT)**

##### **Beschreibung**

Bei Knuddels.de werden die Teams HP & APT aufgrund immer weiter überschneidender Aufgabenbereiche und einem gleichzeitig starken Rückgang an Problemen aufgelöst und stattdessen das PHT gegründet.

Die Aufgaben des neu entstehenden PH-Teams sind dann:

- Betrügerische Internetseiten (Fake- und Phishingseiten) aufspüren und beseitigen
- Aufklärung über Phishing und Passwortsicherheit
- Hilfe bei Probleme und Fragen zur eigenen Homepage
- Regeleinhaltung der Homepages gewährleisten

##### **Voraussetzungen**

Ab Stammi-Status, Kenntnisse im Bereich Homepagegestaltung und Internetsicherheit nötig

#### **4.2.6.2.9. Spiele**

##### **Beschreibung**

Mitglieder des Spiele-Teams sind Ansprechpartner bei Problemen mit den Regeln der Chatspiele. Sie unterstützen die CMs der Spielechannel durch ihre eigene Spielerfahrung und bearbeiten Notrufe.

##### **Voraussetzungen**

Ab Stammi-Status, Spielerfahrung nötig

#### **4.2.6.2.10. TAN-System**

##### **Beschreibung**

Die Mitglieder des TAN-System-Teams können das TAN-System eines Users wieder aktivieren, wenn es durch eine Fehlbenutzung (z.B. 3x falsche TAN-Eingabe) deaktiviert wurde.

##### **Voraussetzungen**

Admin

#### **4.2.6.2.11. Verify**

##### **Beschreibung**

a) Hilfe bei Verifizierungsproblemen ausländischer Mitbürger bzw. mit dem neuen Personalausweis (nPA). Die Mitglieder des Verifyteams können eine Altersverifizierung hierzu nicht nur löschen, sondern auch setzen.

b) Festsetzen von Alter & Geschlecht eines Nicks, wenn diese aufgrund der serverseitigen Änderungsbeschränkung falsch eingestellt wurde und das System keine Änderungen mehr zulässt.

## **Voraussetzung**

Ab Ehrenmitglied

### **4.2.6.2.12. Vertrauensadmins**

#### **Beschreibung**

Die Vertrauensadmins haben drei Kernaufgaben:

- Vertrauensadmins sind Ansprechpartner für Probleme, die mit der bisherigen Erfahrung und der Admindokumentation nicht zu lösen sind. Bevor man sich also mit einem schwierigen Problem an einen Vertrauensadmin wendet, muss die Admindokumentation im Hinblick auf das Problem studiert werden. Erst wenn man sich dann noch immer nicht über die Lösung im Klaren ist, bittet man einen Vertrauensadmin um Rat. Mit Hilfe dieses Ratschlags löst man das Problem anschließend selbstständig.
- Vertrauensadmins vermitteln in festgefahrenen Situationen zwischen Admins und gegenüber Mitgliedern. Die plausible Erläuterung einer Nicksperre, oder deren Rechtfertigung fällt allerdings nicht in diesen Bereich.  
Ebenso bearbeiten die Vertrauensadmins die Notrufe, welche über Admins gemacht werden.
- Unsere Vertrauensadmins machen auf Fehler aufmerksam und üben Kritik. Das dient nicht dazu, Kollegen auf die Füße zu treten. Es geht vielmehr darum, dem angesprochenen Admin weitere Fehler und somit auch Kritik aufgebrachter Mitglieder oder Kollegen zu ersparen. Außerdem wird so die unbedingt notwendige konsistente Handlungsweise des Adminteams in gleichartigen Situationen gewährleistet.

Bei internen Streitigkeiten unter Admins nehmen sie eine neutrale Position ein und versuchen den Streit zu schlichten. Sie helfen so dabei, ein gutes, funktionierendes Adminteam zu bilden.

Durch die Bearbeitung von Beschwerden stellen sie eine einheitliche, konsistente Handlungsweise der Admins sicher. Zur Bewältigung dieses umfangreichen Auftrages verfügen Vertrauensadmins über fast alle Zusatzrechte der zuvor aufgelisteten Zusatzämter.

Selbstverständlich gelten für Vertrauensadmins dieselben, in dieser Dokumentation festgelegten, Regeln. Verstößt ein Vertrauensadmin gegen die Regeln, so spricht man ihn darauf an und wendet sich gegebenenfalls an die Teamleitung.

Sofern die Zusammenarbeit mit einem VA konstruktiv und problemlos war, bleibt er periodenübergreifend bis zur nächsten VA-Wahl im Amt und muss sich bei der Adminwahl nicht nominieren und wählen lassen.

Teamleiter der Vertrauensadmins sind, neben der eingesetzten Teamleitung, automatisch auch immer die Teamleiter des Adminteams.

#### **Voraussetzungen**

Admin mit mindestens 2 Adminperioden, keine gültige gelbe Karte. Weitere Bedingungen werden zu Wahlbeginn im Adminforum bekannt gegeben.

#### **4.2.6.3. Administrative Zusatzteams (ohne Notrufbearbeitung)**

##### **4.2.6.3.1. Admin-FAQ**

###### **Beschreibung**

Erstellt nach jeder AV eine AVZ (Adminversammlungszusammenfassung) und hält die wichtigen besprochenen Themen in den FAQ des Adminforum fest.

###### **Voraussetzung**

Admin

##### **4.2.6.3.2. Adminmacro**

###### **Beschreibung**

a) Definition sinnvoller Adminmacros, um die für spezielle Fälle notwendigen Funktionsaufrufe zu beschleunigen.

b) Kontrolle der korrekten Anwendung der Macros, um über dauerhaft falsche Anwendungen aufzuklären.

###### **Voraussetzung**

Admin

##### **4.2.6.3.3. HZA**

###### **Beschreibung**

Mitglieder des HZA-Teams haben die Aufgabe, in jedem Channel die gute Betreuung der CMs durch Admins zu gewährleisten. Die Teamleitung des HZA-Teams hat die Möglichkeit, die Zuteilung der hauptzuständigen Admins auf die Channel zu ändern, um eine optimale Betreuung in den Channels aufrecht zu halten. Admins, aber auch Channelmoderatoren, können sich bei Betreuungsproblemen in einem Channel an dieses Team wenden.

###### **Voraussetzung**

Admin, mit mindestens zwei abgeschlossenen Adminperioden Erfahrung und gute Leistung als HZA

##### **4.2.6.3.4. Review**

###### **Beschreibung**

Das Review-Team setzt sich in unregelmäßigen Abständen mit den einzelnen Teams und Teamleitungen auseinander, um zu prüfen, ob die Vorgehensweisen möglichst einheitlich sind und um bei teaminternen Problemen mit Abläufen und Regeln ihre Unterstützung anzubieten.

###### **Voraussetzungen**

Langjährige Team- besser noch Teamleitererfahrung

###### **Bewerbung**

Ernennung durch die Teamleitung

#### **4.2.6.4. Nichtadministrative Zusatzteams**

Die folgenden Teams sind der Vollständigkeit wegen aufgeführt. Sie gehören nicht zum Adminteam und werden auch nicht von diesem geführt. Dennoch kann man als Admin natürlich auch Teammitglied oder –leiter in einem solchen Team werden.

##### **4.2.6.4.1. Bugs**

###### **Beschreibung**

Das Bugsteam wird communityübergreifend auf Knuddels.de geführt und sammelt und untersucht Bugs, also alle Programmfehler in der Knuddels Software. Als Meldestelle für Bugs dient vor allem das Bugsforum auf Knuddels.de, dass von den Bugsteammitgliedern betreut wird.

Jeder gemeldete Bug wird vom Bugsteam genauestens untersucht, alle Symptome werden festgehalten, wenn möglich wird eine Anleitung zur Reproduzierbarkeit erstellt.

Wurde ein Bug auf diese Weise erfasst, leitet das Team die Informationen an das zuständige Knuddelsteammitglied weiter.

###### **Voraussetzungen**

Ab Family, Kenntnis aller Bereiche und Funktionen von Knuddels.de, Programmierkenntnisse

##### **4.2.6.4.2. Ehrenkommission**

###### **Beschreibung**

Die Ehrenkommission kann bei Knuddels.de in regelmäßigen Abständen Ehrenmitgliedschaften für ganz besonderen, vorbildlichen Einsatz für Knuddels.de verleihen.

Nur Vertrauensadmins und Teamleiter sind berechtigt, der Ehrenkommission Vorschläge für die Vergabe der nächsten Ehrenmitgliedschaften zu machen.

###### **Voraussetzungen**

Ehrung und Ernennung nach der achten Adminperiode

##### **4.2.6.4.3. Events**

###### **Beschreibung**

Dieses Team hat die Aufgabe, regelmäßig Events (wie z.B. Billardturniere) für die verschiedenen Usergruppen zu planen und durchzuführen. Zusätzlich findet jeden Monat ein unterhaltungsreiches Event für das Adminteam statt. Ob Adminbillardturnier oder ein gemütlicher Abend im /ATeam, jede gute Idee die Spaß macht kann von diesem Team organisiert werden.

###### **Voraussetzung**

Ab Stammi

#### **4.2.6.4.4. Forum**

##### **Beschreibung**

Dieses Team moderiert und administriert das Knuddelsforum. Die Teamleiter sind die Forumsadmins, die Teammitglieder Forumsmoderatoren.

Forumsmoderatoren kümmern sich um die Pflege spezieller Unterforen, sie sorgen für einen gehobenen Umgangston und setzen die AGB und den Forumsknigge durch.

Forumsadmins kontrollieren die Arbeit der Forumsmoderatoren, suchen neue Moderatoren aus und optimieren die Forumsstruktur.

##### **Voraussetzungen**

Ab Family, hohe Aktivität im Forum nötig

#### **4.2.6.4.5. Fußball**

##### **Beschreibung**

Das Team führt den Channel Fußball durch die Bundesliga und moderiert relevante Fußballspiele mithilfe der Soccerbox.

Zusätzlich betreut es das Knuddels-Kicktipp-Spiel der Fußballbundesliga.

##### **Voraussetzungen**

Ab Stammi, große Begeisterung für Fußball und mannschaftsübergreifendes Fairplay sind nötig.

#### **4.2.6.4.6. iPhone**

##### **Beschreibung**

a) Mitglieder des iPhone-Teams helfen bei der Verbesserung der App, in dem sie Ideen sammeln, neue Appversionen testen und den Usern helfend zur Seite stehen.

b) Da in den iPhone-Channeln keine CM-Wahlen möglich sind, erhalten Mitglieder des Teams CM-Rechte in den iPhone-Channeln um die Administration zu gewährleisten.

##### **Voraussetzung**

Ab Stammi, iPhone bzw. iPod Touch nötig

##### **Bewerbung**

Ernennung durch Teamleitung

#### 4.2.6.4.7.      **Modify**

##### **Beschreibung**

Die Mitglieder des Modify-Teams haben vor allem die Aufgabe, den Chat etwas schweizerischer zu gestalten und die Texte an die Gegebenheiten in knuddels.ch anzupassen.

Sowohl unser Butler James, wie auch andere Texte, werden vom Modify-Team geprüft und bearbeitet.

##### **Voraussetzungen**

Neben einer sehr guten Kenntnis über den Chat zeichnen sich die Teammitglieder des Modify-Teams dadurch aus, dass sie die Schweiz sehr gut kennen und auch Schweizerdeutsch sprechen.

#### 4.2.6.4.8.      **Neue Ideen & Verbesserungsvorschläge**

##### **Beschreibung**

Das NI&Vv-Team sammelt und bewertet alle von den Mitgliedern vorgeschlagene Verbesserungsideen zu Knuddels. Dazu moderiert es das gleichnamige Forum, in dem Forenmitglieder Vorschläge niederschreiben und diskutieren.

Die interessantesten Vorschläge werden an Holgi weitergeleitet, der dann letztlich festlegt, ob und wann die Vorschläge realisiert werden.

##### **Voraussetzungen**

Ab Stammi, Aktivität im Forum nötig, Programmierkenntnisse von Vorteil, aber keine Pflicht

#### 4.2.6.4.9.      **Smileys**

##### **Beschreibung**

Das Smileyteam beschäftigt sich mit allen Aufgaben und Fragen zum Thema Smiley und Smileyabo. Es sammelt Smiley- und Featureideen und hilft den Usern bei Fragen und Problemen.

##### **Voraussetzungen**

Ab Stammi, Erfahrung mit Smileys und Abo nötig

#### 4.2.6.4.10.      **SmileyWars**

##### **Beschreibung**

Das Team SmileyWars unterstützt bei der Weiterentwicklung des gleichnamigen Spiels, in dem es testet, Feedback auswertet und den Spielern hilft.

##### **Voraussetzungen**

Ab Stammi, Erfahrung als Spieler von SmileyWars nötig

#### **4.2.6.4.11. Verknuddelichung**

##### **Beschreibung**

Verknuddelichungsadmins organisieren autonom die Verknuddelichungen. Jeder Admin der daran Spaß hat, kann hier mitmachen und selbst andere Mitglieder verknuddelichen.

Verknuddelichungsadmins können Careereinträge vornehmen, um die Verknuddelichung zu dokumentieren.

##### **Voraussetzung**

Admin

#### **4.2.6.4.12. Weitere nichtadministrative Teams bei Knuddels**

Neben den in dieser Doku aufgeführten Teams gibt es noch weitere, die eigenständig geleitet werden, aber nicht die Administration durch die Admins betreffen.

Bei Bedarf können weitere, projekt- oder eventbezogene Teams eingerichtet werden. Beispiele hierfür sind Beach-Betatest, Fußball-EM/WM, Homepagewahl, Mafia-Expertenkommission, Poker, UNICEF, Whois-Expertenkommission oder.

##### **Help 4 You / Chathilfe**

leitet völlig eigenständig die Channel „Help 4 You“ bzw. „Chathilfe“ (Knuddels.at) und hilft ratsuchenden Chattern, die Fragen zu Knuddels haben.

##### **Knuddelsteam**

Mitglieder übernehmen bei Knuddels feste Aufgaben in der Administration oder Entwicklung.

##### **Knuddels-Wiki-Team**

Die Mitglieder dieses Teams betreiben, pflegen und warten das Projekt [www.knuddels-wiki.de](http://www.knuddels-wiki.de).

##### **Promitalk**

Die Mitglieder organisieren den Promitalk mit Holgi

#### **4.2.6.5. Teamleiter**

Für (fast) alle Teams, werden bis zu fünf Teamleiter bestimmt. Die Hauptaufgabe dieser Teamleiter ist die Sicherstellung der guten Leistung des eigenen Teams, sowie die Betreuung und Kontrolle aller Teammitglieder, insbesondere die Einführung neuer Teammitglieder in die Arbeitsweise und die Regeln des Teams. Dazu werden sie regelmäßig Teamtreffen veranstalten und, falls notwendig, Einzelgespräche führen. Sie sind der erste Ansprechpartner für Fragen der Teammitglieder. Sie verfügen über die Möglichkeit, neue Teammitglieder aufzunehmen und bestehende Teammitglieder auszuschließen.

Wenn nötig werden die zuständigen Vertrauensadmins zusammen mit der Admin- und VA-Teamleitung über die neuen Teamleiter entscheiden. Voraussetzungen sind insbesondere viel Erfahrung und gute Leistungen im entsprechenden Zusatzteam.

## 5. Regeln und Verhaltensweisen für kritische Situationen

Der Ehrenkodex (Kapitel 3) beschreibt recht allgemein, wie das Idealbild eines Admins aussieht. Er trifft allerdings keine Aussagen über die genaue Handlungsweise in Problemsituationen und Konflikten.

In diesem Kapitel geht es genau um diese praktische Ebene. Leider wird dieser Teil keine alles umfassende Antwort für alle Situationen geben können. Jede Situation und jedes Problem ist etwas anders, es gibt unendlich viele denkbare Möglichkeiten. Dieser Teil kann sich also nur um die wichtigsten und häufigsten Situationen kümmern, in denen die Admins möglichst einheitlich handeln sollten.

Manche Regeln und Angaben sind allerdings unpräzise und lassen einen gewissen Handlungsraum, so nennt der Strafkatalog i.d.R. nur Maximalstrafen. Es werden Grenzen definiert, innerhalb derer man als Admin entscheiden kann. Dahinter steckt Absicht, denn diese Entscheidungsfreiheit gehört zu den wichtigsten Herausforderungen des Adminamtes, innerhalb der vorgegebenen Grenzen eine angemessene Entscheidung zu treffen, die eine Situation oder ein Problem am besten löst.



Bei einem Notruf/Verstoß muss man sich immer die Frage stellen, wie man die Problemsituation am besten dauerhaft auflöst, nicht wie man möglichst hart sanktioniert.

Im Folgenden werden zuerst die möglichen Reaktionen, zwischen denen man bei Problemen zu wählen hat, diskutiert. Ziel aller Reaktionen ist immer die vollständige Lösung des Problems. Unter Berücksichtigung dieses Ziels sollte man unter den möglichen Reaktionen auswählen. Einen Fehler begeht man genau dann, wenn durch die Reaktion das Problem nur noch schlimmer wird.



Da nicht alle Probleme absolut gleich sind, muss ein Admin in der Lage sein jeden Fall individuell zu betrachten, eine angemessene Lösung zu finden und durch seine Reaktionen ein Problem nicht noch schlimmer zu machen.

### 5.1. Mögliche Reaktionen

Im Folgenden gibt es eine umfassende Auflistung aller möglichen Reaktionen, zwischen denen man als Admin beim Auftreten von Problemsituationen zu wählen hat. Jede Reaktion enthält auch als Beispiel mindestens eine dazugehörige und häufig auftretende Problemsituation.

#### 5.1.1. Keine Reaktion

Man bemerkt zwar ein Problem, greift aber vorerst nicht ins Geschehen ein, sondern beobachtet die Entwicklung. Diese Reaktion sollte man genau dann wählen, wenn man glaubt, dass sich das Problem schnell von alleine erledigt. Typisches Beispiel für die Anwendung ist ein kurzes Wortgefecht (mit



eventuell harmlosen Beleidigungen) zweier Stammchatter - in diesem Fall beruhigen sich die Fronten auch schnell wieder (andere Mitglieder wirken meist beruhigend ein). Wenn man bei jedem Anschein von einem Problem gleich 'den Admin raushängen lässt', ohne dem Channel die Möglichkeit zu geben, dass Problem allein zu lösen, wird man bald für einen Wichtigtuer gehalten.



'Keine Reaktion' ist in manchen Situationen die weiseste Reaktion, wenn sich ein Problem von alleine löst und ein Einmischen es nur vergrößern würde.

### 5.1.2. Öffentliche Reaktion / öffentliche Ermahnung

Man entscheidet sich, durch eine öffentliche Nachricht in das Problem einzugreifen. Diese Reaktion ist eng mit der Reaktion in Form einer privaten Ermahnung verwandt. Eine öffentliche Reaktion sollte genau dann erfolgen, wenn ein klarer, einfacher Verstoß gegen den Chatknigge vorliegt. Ein typischer Fall ist das ständige Verwenden und Spammen mit einem Smiley mit immer demselben Text in verschiedenen Farben, weil sich der Besitzer über seinen ersten Smiley freut. Hier sollte man für alle Anwesenden sichtbar reagieren und den Werber freundlich ermahnen, wenn man bemerkt, dass es sich um einen neuen Stammchatter handelt, der sich über sein neues Feature freut und nun jedem seine Homepage zeigen möchte.



Öffentliche Ermahnungen haben grundsätzlich freundlich und in ganzen Sätzen zu erfolgen. Man muss sich bewusst sein, dass man mit ihr die Aufmerksamkeit des ganzen Channels auf die Person lenkt und das auch viele Nachteile mit sich führen kann.

### 5.1.3. Private Reaktion / private Ermahnung

Die private Reaktion sollte man wählen, wenn der Fall komplizierter und unklarer ist. Es ist meistens nicht sinnvoll, einen heftigen Streit zweier Mitglieder öffentlich zu klären. Wenn es in einer solchen Situation gelingt, die beiden Streithähne dazu zu bringen, nur noch privat zu schreiben, hat man schon fast gewonnen. Aus dem öffentlichen Schaukampf ist eine private Diskussion geworden. In einer solchen Diskussion sollte man als Admin immer eine neutrale Position einnehmen.



Wenn man davon ausgehen kann, dass ein Hinweis oder eine Ermahnung zu einer Diskussion im öffentlichen Channel ausarten kann, sollte man sich direkt privat an die betreffende Person wenden.

### 5.1.4. Virtuelle „Gewalt“

Die drei gerade beschriebenen Reaktionen haben gemein, dass sie ohne den Einsatz von Adminfunktionen auskommen. Der Einsatz dieser besonderen Adminfunktionen stellt virtuelle

Gewalt dar, dessen muss man sich bewusst sein. Zu echter Gewalt besteht der einzige Unterschied darin, dass virtuelle Gewalt keine körperlichen Schäden verursacht. Das zu erreichende Ziel beider Gewaltformen ist allerdings immer dasselbe.

Beispiel: Wenn ein wütender Gast in einem Restaurant die anderen Gäste beschimpft und bedroht, wird der Restaurantbesitzer die Polizei rufen (analog zum Adminnotruf) und diese wird den Gast entfernen (analog ist die Anwendung der `/kick` Funktion) - eventuell gibt es Hausverbot (`/lock` Funktion oder `/cl`-Funktion).



Die Anwendung von virtueller Gewalt hat meist ähnliche Konsequenzen wie die Anwendung echter Gewalt. Das Opfer der Gewalt wird ängstlich, eingeschüchtert oder auch aggressiv und wütend reagieren. In jedem Fall wird die Sympathie des Opfers gegenüber dem Admin sinken. Man sollte die Funktionen also wirklich nur dann einsetzen, wenn sie die einzige Möglichkeit zur Lösung darstellen.



Bei jeder Anwendung von virtueller Gewalt muss man sich immer im Klaren sein, dass keine der Adminfunktionen jemanden für immer daran hindern können, die Community wieder zu betreten.

Es ist zwar möglich, die IP Adresse eines Nutzers oder auch seinen Nicknamen zu sperren, leider hat der Nutzer aber sowohl die Möglichkeit, beim Provider durch eine erneute Einwahl eine neue IP zu beziehen, wie auch einen Zweitnick anzumelden. Letztlich können die Adminfunktionen also nicht verhindern, dass dieselben Leute immer wieder Ärger machen.



Die einzige Möglichkeit diesen Ärger für immer zu verhindern ist es, den Störenfried zur Einsicht zu bringen. Diesen Gedanken sollte man bei allen Handlungen im Hinterkopf behalten.

(Die genaue Funktion- und Anwendungsweise der hier dargestellten Eingriffsmöglichkeiten wird im Kapitel 6 „Adminfunktionen und –features“ erläutert.)

#### 5.1.4.1. `/flame` – die Einschüchterungsfunktion

Genau genommen übt man mit dieser Funktion noch keine virtuelle Gewalt aus. Das Opfer der Funktion erhält eine böse Drohung, eine Warnung.

Man sollte `/flame` immer dann einsetzen, wenn man seine (private oder öffentliche) Ermahnung untermauern möchte. Bei vielen Problemfällen führt ein Flame bereits zur Lösung, die Drohung wirkt. Bei manchen (vor allem erfahrenen Usern) wirkt sie allerdings nicht, und in diesen Fällen wird sie wohl auch niemals wirken. Ist also kein Wiederholungstäter am Werke, sollte man vor der echten virtuellen Gewalt diese Form der Warnung einsetzen. Die Funktion `/flame` hat, wie alle anderen administrativen Funktionen auch, keine Spaß-Funktion. Ein Missbrauch zum Spaß stellt deshalb einen Verstoß gegen die Regeln der Admindoku dar.

#### **5.1.4.2. /mute – Redeverbot**

Bei öffentlichen Streitereien und Beleidigungen kann die `/mute` Funktion effektiv eingesetzt werden. Durch die Erteilung dieses öffentlichen Redeverbots verschwindet das Problem für alle Unbeteiligten von der Bildfläche. Die Konfliktverursacher können nur noch über private Mitteilungen kommunizieren. Nach Anwendung dieser Funktion sollte man privat versuchen, das Problem in Ruhe zu klären.

#### **5.1.4.3. /kick oder /cl – der Rauswurf**

Falls alle Stricke reißen, kann es sinnvoll sein, einen Störenfried aus dem Chat zu werfen. Die Anwendung des Rauswurfs ist aber durchaus riskant. Man sollte sie niemals einsetzen, wenn das Opfer nicht klar gegen die Regeln der Community verstoßen hat.

In ca. der Hälfte der Fälle ist das Problem durch einen Rauswurf keinesfalls gelöst, in diesen Fällen hat es sich meistens noch verschlimmert. Das Opfer des Rauswurfs loggt sich, aggressiv und wütend, wieder ein und wird nun versuchen, die Community so richtig zu stören. Häufig richtet sich dann die ausgeübte Aggression gegen den Admin. Der Grund ist klar: Das Opfer fühlt sich zu Unrecht grob behandelt. In dieser Situation sollte man dann versuchen klar zu machen, warum der Rauswurf richtig war und gegen welche Regeln das Opfer verstoßen hat.

#### **5.1.4.4. /ban – Verbannung auf Zeit**

Diese Funktion unterscheidet sich von der `/kick` Funktion nur dadurch, dass das Opfer nach dem Rauswurf zusätzlich am erneuten Betreten der Community gehindert wird. Man sollte diese Funktion in zwei Fällen der `/kick` Funktion vorziehen:

`/ban` sollte zum einen dann angewendet werden, wenn man sicher davon ausgehen kann, dass das Opfer nach einem Kick erneut erscheinen und weiter Unfrieden stiften wird. Also genau dann, wenn das Opfer dermaßen aggressiv und wütend ist, dass eine 'Abkühlung', eine Auszeit, notwendig ist.

Zum anderen sollte man ohne zu zögern diese Funktion einsetzen, um klaren Verstößen gegen die AGB sofort Einhalt zu gebieten. Beispiele hierfür sind z.B. die Nutzung der Community zur Werbung für Telefonsex (u.ä.), das willkürliche Spammen und Fluten von Channels (vor allem mit immer neuen Nicks).

#### **5.1.4.5. /lock – Sperrung des virtuellen Ich**

Im Unterschied zur `/ban` Funktion, sperrt man mit `/lock` nicht die vom Provider vergebene IP, sondern den Nicknamen innerhalb der gesamten Community. Diese Sperrung hält solange an, bis sie von einem Admin wieder aufgehoben wird, oder bis die festgelegte Frist abgelaufen ist.

**Es gibt genau zwei Fälle, in denen man diese Funktion anwenden sollte:**

1. Nicknamen, die den AGB widersprechen (z.B. extremistische Begriffe und Namen oder auch Begriffe von vulgärer, obszöner bzw. anstößiger Art) kann man nach kurzer Erklärung dem Opfer gegenüber permanent sperren. Solche Nicknamen sollten in keinem Fall mehr entsperrt werden.

2. Die `/lock` Funktion kann in Extremfällen auch als pädagogische Maßnahme eingesetzt werden. Der Nickname, gerade wenn dieser schon einen höheren Status besitzt, ist das einzig wertvolle, was man jemandem durch Adminfunktionen (zeitweise) nehmen kann. Diese Form der Strafe kann man dann einsetzen, wenn sich das Opfer mehrfach nicht den Regeln der Community entsprechend verhalten hat. Voraussetzung für den Einsatz der `/lock` Funktion als pädagogische Maßnahme ist, dass man zuvor das Opfer mehrfach auf seine Verstöße hingewiesen und diese Sperrung angedroht hat. Die Dauer der Sperre sollte vor allem davon abhängig sein, wie einsichtig und kooperativ sich das Opfer zeigt und wie es sich in der Vergangenheit verhalten hat. Ist ein zu sperrender Nick online, so soll man ihm die Sperrung ankündigen und bei Bedarf die Gründe darlegen und somit sicherstellen, dass die gesperrte Person weiß wofür sie gesperrt wird. Die bei Anwendung der `/lock` Funktion zu schreibende `INFO` wird dem Mitglied beim Loginversuch angezeigt damit es die Sperrung nachvollziehen kann. Sie sollte sprachlich klar, sachlich und emotionslos, sowie inhaltlich vollständig sein. Ansonsten wird das gesperrte Mitglied den sperrenden Admin weniger ernst nehmen und seine Kompetenz (und die des Adminteams) in Frage stellen.



Eine Nicksperrung kann nur vom sperrenden Admin aufgehoben werden, da auch nur dieser Admin die genauen Umstände kennt.

Um eine konsistente Verwendung der `/lock` Funktion sowie der Sperrdauer zu erreichen, kann man dem angehängten und im Forum veröffentlichten Strafkatalog die Maximalsperre für ein Vergehen entnehmen.

Man beachte, dass es sich bei allen Angaben um die maximal mögliche Sperrdauer handelt. Diese soll man nur in wirklich schlimmen Fällen anwenden, eine geringere Sperrdauer als angegeben bzw. eine Verwarnung ist in der Regel immer möglich.



Der Einsatz von `/lock` erfolgt immer aufgrund eines Verstoßes. Wünschen nach der Sperrung des eigenen Nicknamens wird nicht nachgekommen. Falls jemand seinen Nick nicht mehr verwenden möchte, sollte er sich einfach nicht erneut einloggen. Dies dient auch dem Schutz der Admins, denen sonst Willkür unterstellt werden könnte.

Da bei allen Sperrungen mithilfe der Lock Funktion auch ein Adminkommentar notwendig ist, sollte man dazu den folgenden Abschnitt über Adminkommentare besonders zu Herzen nehmen.

#### **5.1.4.6. Adminkommentare – Informationen, die unbezahlbar sind**

Von der Anwendung dieser "Funktion" bekommt der Betroffene normalerweise nichts mit (Ausnahmen sind Teammitglieder und User des Status Ehrenmitglied und höher, die Einsicht in einzelne Kommentare haben).

Mit dieser Funktion kann man seinen Kollegen wichtige Hinweise geben. Man sollte immer dann einen Kommentar setzen, wenn man jemanden ausdrücklich ermahnt hat, etwas nicht mehr zu tun. Es ist sehr wahrscheinlich, dass beim nächsten Problem mit derselben Person ein anderer Admin oder Teamler zur Stelle ist. Dieser kann durch die Zusatzinfos aus den Kommentaren wichtige Hinweise für sein Reaktionsverhalten gewinnen und einen Wiederholungstäter auch als solchen erkennen.

Kommentare sind also Informationsbrücken, die einen wichtigen Teil der Teamarbeit einnehmen. Sie stellen häufig die Grundlage für Kontroll- und Prüfungsverfahren sowie Nachweisführungen dar.



**Ungenauere Kommentare können Rückfragen, Unklarheiten und Irrtümer auslösen. Die Folgen reichen von Mehrarbeit für andere Admins bis hin zu Fehlentscheidungen.**

Folgende Richtlinien müssen bei der Setzung eines Kommentars beachtet werden:

- Grund des Kommentars muss für andere nachvollziehbar sein (Was? Wie? Wo? Weshalb?...)
- Notruf-ID vermerken (wenn vorhanden)
- Hauptnicks nennen, wenn zum Verständnis wichtig
- Anzahl der Verwarnungen und Strafen vermerken (z.B. 3. Sperre wg. Bedrohung eines Users [Opfer = NICK])
- Nüchtern und sachlich formulieren
- Nur Abkürzungen verwenden, die allgemein bekannt sind
- keine Emotionalen Kommentare (z.B. -.-, :(, Hmpf)
- Nur admin-/ teamrelevante Informationen dokumentieren
- kein Kommentarspam, um unerwünschte Kommentare durch setzen Neuer zu entfernen
- keine Freundschaftskommentare (z.B. Bist der Beste!)
- eigene IP-Abweichungen gehören nicht in den Adminkommentar sondern in das Adminforum
- keine Diskussionen führen oder ältere Kommentare sinnlos kommentieren

## 5.2. Strafkatalog

Um für die User die Transparenz der administrativen Handlungen zu erhöhen, wurde in der 20. Adminperiode ein Strafkatalog eingeführt. Mit ihm soll zudem den Admins ein Entscheidungsrahmen mit *Maximalstrafen* an die Hand gegeben werden. Gleichzeitig erhalten die User eine Übersicht, die einerseits abschrecken und andererseits Diskussionen vermeiden soll.

Zu finden ist die aktuellste Version unter <http://www.knuddels.de/pdf/strafkatalog.pdf>

Der Strafkatalog ist damit ein Bestandteil der Admindokumentation.

## 5.3. Häufige Problemsituationen

In diesem Abschnitt schildern wir einige der häufigsten Problemsituationen. Sie zeigen wie man mit Problemen umgehen sollte und auf welche Punkte man grundsätzlich achten muss.



Es ist nicht möglich, eine umfassende Auflistung für alle möglichen Problemsituationen zu geben, wie es bei den verschiedenen Reaktionen der Fall ist.

### 5.3.1. Persönlicher Angriff

**Situation:**

Man wird als Admin persönlich und privat von einem Mitglied beleidigt.

**Reaktion:**

Hier kann jeder Fall etwas anders liegen. Generell sollte man aber, wenn man nur selbst Opfer der Beleidigung ist, diese einfach komplett nicht beachten. „Überlesen“ ist meist die weiseste Reaktion und führt zu den wenigsten Problemen. Das liegt daran, dass es Mitglieder gibt, die generell eine Abneigung gegenüber Admins haben (eine solche Abneigung hat fast immer den Grund, dass dieses Mitglied sich in der Vergangenheit ungerecht von einem Admin behandelt fühlte). Solche Mitglieder testen Admins mit Provokationen. Reagiert man darauf, dann wird das Mitglied damit fortfahren. Reagiert man nicht darauf, dann wird das Mitglied in den allermeisten Fällen damit aufhören. Falls es nicht aufhört, kann man später immer noch reagieren, oder einen Kollegen um Unterstützung bitten.

### 5.3.2. Kontrolle verloren

**Situation:**

Du verlierst die Kontrolle über eine Situation bzw. bist Dir überhaupt nicht mehr sicher, wie Du reagieren sollst.

**Reaktion:**

In einer solchen Situation sollte man sich von seinen erfahreneren Kollegen helfen lassen. Es gibt Probleme, die man kaum alleine lösen kann. Natürlich ist die Bitte um Hilfe bei Kollegen kein Zeichen von Schwäche, sondern gerade ein Zeichen von Stärke und Teamgeist.

### 5.3.3. AGB-verletzende Inhalte

**Situation:**

Nicht der Nickname eines Nutzers, aber sein Motto, seine Homepage oder sein Foto widerspricht den AGB.

**Reaktion:**

In diesem Fall sollte man freundlich und argumentativ versuchen, die Person zur Einsicht zu bringen. Es ist sehr wichtig, dass man hier ohne Einsatz von Adminfunktionen auskommt und für die Einsicht der Person wirbt. Sofern als Reaktion auf Uneinsichtigkeit die `/lock` Funktion eingesetzt wird, beginnt häufig großer Streit. Dies gilt es zu verhindern.

### 5.3.4. Verfassungsfeindliche Äußerungen

**Situation:**

Jemand vertritt im Chat extremistische, verfassungsfeindliche (z.B. antisemitische) Positionen, bzw. beleidigt auf diese Art andere Mitglieder.

**Reaktion:**

Politisch extrem Eingestellte sollen sich eine andere Community suchen, bei Knuddels sind sie auf jeden Fall unerwünscht. In jedem Fall ist ein Comment zu setzen. Abhängig von der Schwere und möglichen Wiederholung kann die Strafe von einer Ermahnung bis zu einer Sperre reichen. Dieselbe Regelung gilt auch für Mitglieder, die verfassungsfeindliche Inhalte in ihrer `/w`-Info oder auf ihrer Homepage stehen haben. Mitglieder des AET stehen mit ihrer Erfahrung gerne zur Seite, auch findet man im veröffentlichten Strafkatalog eine grobe Orientierungshilfe.

### 5.3.5. Eine Handlungsempfehlung leuchtet nicht ein

**Situation:**

Du bekommst von einem Teamler/Adminkollegen eine Handlungsempfehlung (z.B. in einem von ihm weitergeleiteten Notruf), die Du nicht nachvollziehen/verstehen kannst, oder bei der Du komplett anderer Meinung bist.

**Reaktion:**

Du fragst bei dem Teamler/Adminkollegen nach und bittest um eine Erklärung. Auf keinen Fall ignorierst Du den Hinweis, oder wendest Dich direkt an den entsprechenden Teamleiter, ohne Dich mit der betreffenden Person vorher abgesprochen zu haben.

### 5.3.6. Nick „gehackt“

**Situation:**

Ein Mitglied beklagt sich darüber, dass sein Nick 'gehackt' wurde und jetzt Knuddels fehlen.

**Reaktion:**

Seit Gründung von Knuddels.de gab es keinen einzigen Fall von Hacking des Knuddelsservers. Hacking würde bedeuten, dass jemand auf den Chatserver eingedrungen ist und das Benutzerpasswort aus der Datenbank gelesen hat. Dies ist allerdings noch nicht passiert, bisher waren alle echten Hackingangriffe auf den Server erfolglos.

Wurde also der Nickname einer Person von einer anderen Person 'geklaut', dann liegt die Ursache immer in dem Fehlverhalten des Opfers. Alle Fälle von Nickdiebstahl liefen nach einem der folgenden vier Szenarien ab:

- Das Opfer hat sein Passwort auf einer Seite eingegeben, die nicht zu Knuddels gehört und dem Zweck dient unter Versprechungen von Smileycode, Spielrängen, Rosen, Knuddels, etc. Nicknamen zu klauen. Dies ist mit Abstand der häufigste Fall.
- Das Opfer hat sein Passwort selbst jemanden freiwillig gegeben, meistens aufgrund eines Versprechens ('ich mache Dir eine ganz tolle Homepage' oder 'ich mache Dir eine ganz tolle Info').
- Das Opfer hat ein unsicheres Passwort gewählt (z.B. den eigenen Nicknamen oder sein Geburtsdatum). Der Angreifer hat einfach mal ein paar Nicknamen mit geratenen Passwörtern durchprobiert und Erfolg gehabt.
- Das Opfer hat ein unsicheres Passwort bei seinem E-Mailaccount gewählt. Der Angreifer hat das E-Mailaccount-Passwort geraten. Bei vielen Mailaccounts muss man zusätzlich eine Sicherheitsfrage, inklusive Antwort, angeben, mit der man, im Fall von Gedächtnisproblemen, sein Passwort abfragen kann. Diese Sicherheitsfrage ist nichts anderes als ein zweites Passwort für den Mailaccount. Und genau diese Sicherheitsfrage stellt häufig ein noch größeres Angriffsziel dar, denn auf viele Fragen gibt es eine nur endliche Menge an Antworten (z.B. 'Welche Farbe hat mein Lieblingspulli?' - hierzu existieren nur ca. 20 verschiedene Antworten, die schnell durchprobiert sind). Nachdem der Angreifer das Mailpasswort hat, lässt er über den Chat mit der 'Passwort vergessen' Funktion das Passwort an den Mailaccount zusenden. Zu diesem hat er Zugang, kann also das Passwort lesen und die Mail löschen.
- Das Opfer hat per Messenger, Email oder Webseite eine Datei empfangen, die einen Trojaner enthielt und das Ausspionieren des Computers ermöglichte.

Daraus folgt also, dass das Opfer immer selbst die Schuld trägt. Deshalb wird von der Seite des Communitybetreibers auch keine Wiedergutmachung für geklaute, virtuelle Besitztümer (Knuddels, Smileys, ...) durchgeführt.

Das Opfer hat jedoch die Möglichkeit sein Passwort zurückzuerlangen wenn dieses vorher seine Emailadresse verifiziert hat. Dazu findet es auf der Startseite den Punkt "Passwort vergessen?" wo es sich sein Passwort an seine verifizierte Emailadresse zusenden lassen kann.

Wurde die Emailadresse von dem Besitzer nicht verifiziert, so ist der Nickname nicht zurück zubekommen.



### 5.3.7. Gewünschte (Sicherheits-)Sperre

#### 1. Situation:

Ein User meldet, dass er einen Trojaner auf dem PC hat und verlangt nun, dass sein Nick als reine Vorsichtsmaßnahme gesperrt wird.

#### Reaktion:

Admininfo und IP-Listen des Nicks müssen kontrolliert werden. Kam die Meldung überhaupt vom Nickbesitzer?

User (ohne administrative Funktionen) werden nicht präventiv und auf eigenen Wunsch gesperrt, wenn keine Fremdnutzung des Nicks vorliegt und die Aussage des Users nicht geprüft werden kann. Sollte das Ziel des Trojaners wirklich der Knuddelsnick sein, so fand mit großer Wahrscheinlichkeit bereits vor der Entdeckung ein Missbrauch des Nicks statt.

Der sicherste Weg ist, dass der User sein Passwort von einem sicheren PC aus ändert, da jeder Schriftverkehr über den infizierten Computer abgefangen werden könnte. Zusätzlich sollte ein Nickname immer über das TAN-System abgesichert sein.

In den meisten Fällen werden von Admins gesetzte Sicherheitssperren lediglich dazu genutzt, um wichtige Informationen aus der Admininfo zu drängen, da der Trojaner i.d.R. erst durch einen erfolgten Missbrauch der Daten entdeckt wird, oder direkt von der Schutzsoftware unschädlich gemacht wird.



Handelt es sich jedoch um einen Nick mit administrativen Rechten, so wird der Nick zum Schutz vor einem Missbrauch der administrativen Funktionen gesperrt.

#### 2. Situation:

Ein User bittet darum seinen Nick zu sperren, da er ihn nicht mehr benutzen möchte.

#### Reaktion:

Nicksperren sind nur als Strafe einzusetzen. Wünscht sich jemand, dass sein Nick gesperrt wird, dann kommen wir diesem Wunsch nicht nach. Wer seinen Nick nicht mehr benutzen möchte, muss lediglich nicht mehr online kommen, bzw. sein Passwort einfach in eine schnell vergessene Zeichenkombination ändern.

Ändert der User später seine Meinung, oder stellt sich heraus, dass er es gar nicht selber war, entstehen für die Administration weitere Probleme/Aufwand.

### 5.3.8. Aufheben einer (Sicherheits-)Sperre

#### Situation:

Ein Mitglied bittet Dich, die Sperre seines Nicks aufzuheben, da er sich wieder im Besitz des richtigen Passwortes befindet.

**Reaktion:**

Zuallererst muss kontrolliert werden, ob, wann und weshalb der Nick von Dir selber gesperrt wurde!

Handelt es sich um die Sperre durch einen anderen Admin, so verweist man auf diesen. Hat man selber den Nick gesperrt, prüft man, ob es sich tatsächlich um den Nickbesitzer handelt. Der Grund der Sperre ist aufmerksam zu prüfen. In der Vergangenheit nutzten einige User aus, dass der Admin ohne den Sperrgrund zu prüfen den Nick wieder freigab und die „Geschichte vom Sicherheitslock wegen einem Passwortverlust“ glaubte.



In der Vergangenheit entsperrten Admins Nicks, welche zu Recht permanent gesperrt waren, ohne einen Blick in die Admin-Info zu werfen. Da sich dieses grobfahrlässige Vorgehen trotz sich wiederholender Hinweise nicht besserte und in jeder Adminperiode wiederholte, muss ein Admin mit einer gelben Karte rechnen, sofern er versucht einen Nick zu entsperren, der nicht durch ihn gesperrt wurde. Auch wenn die Entsperrung gar nicht möglich ist, zeigt dieses Vorgehen, dass man den Nickname vor dem Entsperrversuch nicht kontrolliert hat.

### 5.3.9. Passwort vergessen

**Situation:**

Ein Mitglied erzählt, es habe sein persönliches Passwort für einen Nick vergessen und möchte dieses gerne wiederhaben. Als Admin hast Du allerdings Zweifel an dieser Geschichte.

**Reaktion:**

Hat das Mitglied eine Mailadresse bei dem entsprechenden Nicknamen angegeben, so kann es sich das Passwort einmal am Tag über den Link „Passwort vergessen“ zusenden lassen. Scheitert diese Methode aufgrund falscher oder nicht vorhandener Mailadresse, so ist der Nickname entweder geklaut und die Mailadresse wurde geändert oder die persönliche Mailadresse gibt es nicht mehr, wobei man sich in diesem Fall an seinen Provider wenden sollte. Ein neues Passwort wird von den Passwortadmins nur in Ausnahmefällen gesetzt, z.B. bei CM-Nicks und Ehrenmitgliedern.

### 5.3.10. Entmuten

**Situation:**

Einer Deiner engsten Freunde bittet Dich, ihn zu entmuten.

**Reaktion:**

Zuerst musst Du nachsehen, von wem das Mitglied gemutet wurde. Hat ein anderer Admin bzw. ein CM Deinen Freund gemutet, dann ist völlig klar, dass auch nur dieser Admin bzw. CM die Person wieder entmuten darf (analoge Regelung gilt für die /lock Funktion).

Falls der Chatbutler zugeschlagen hat, liegt es in Deinem Ermessensspielraum, ob Du wieder entmutest. Ausnahme sind hier alle privaten Channels, hier sollten auch von James Gemutete nicht wieder entmutet werden.

### 5.3.11. Kurzzeitiges Entsperrren

**Situation:**

Ein User bittet Dich seinen Nick kurzzeitig zu entsperren, damit er trotz seiner Sperre seine Knuddel und Smileys auf einen anderen Nick übertragen, oder ein Readme setzen kann.

**Reaktion:**

Eine permanente Sperre erfolgt nur in besonders schweren Fällen und ist eine begründet gesetzte Sanktion oder Sicherheitsmaßnahme, die nicht zum Vorteil des Nutzers aufgehoben wird, was die Strafe automatisch mildern würde. Sofern eine Sperre z.B. bei hoher Minutenzahl nickbedingt erfolgt, muss mit dem User im Vorfeld gesprochen werden, wodurch er auch die Zeit hätte, ein Readme zu setzen.

Wurde früher den Usern öfters erlaubt noch ein Readme zu setzen, so wird dieser Vorwand inzwischen oftmals dazu missbraucht, um noch an die auf dem Nick befindlichen Smileys zu kommen.

### 5.3.12. Sperrungen von Nicks mit Geschenken

**Situation:**

Ein Mitglied beschwert sich über die permanente Sperre des eigenen Nicks. Die Sperre sei ungültig, weil der Nick noch über Geschenke verfügt, die im Knuddelsshop, durch Abos oder bei Ebay gekauft wurden. Der Nick soll wieder entsperrt werden.

**Reaktion:**

Sperrungen werden unabhängig von virtuellen Besitztümern (Geschenke, Knuddels, ...) durchgeführt. Jede permanente Sperrung geht auf einen Regelverstoß zurück. In einem solchen Fall ist man immer berechtigt, die entsprechenden Konsequenzen zu ziehen.

Zusätzlich wird in den FAQ des Knuddelsshops explizit darauf hingewiesen, dass man die erhaltenen Geschenke aufgrund eines Verstoßes gegen die Regeln permanent verlieren kann.

### 5.3.13. Cybersex

**Situation:**

Jemand fragt öffentlich und *aufdringlich* nach Cybersex (cs) oder ähnlichen Dingen.

**Reaktion:**

Knuddels gehört nicht zu der Vielzahl von Communities, die auf diese Zielgruppe der Sexuser abzielt. Auch wenn es normal ist, dass User im Internet nach Partnern für erotische Gespräche oder Treffen suchen, verbietet es die große Zahl der jugendlichen Nutzer (Jugendschutz), diese Art der *öffentlichen* Freizügigkeit zu tolerieren. Cybersex wird selbstverständlich geduldet, sofern dieser privat abläuft. Die primitive, *öffentliche* Suche nach entsprechenden Partnern für Cybersex wird aber nicht akzeptiert.

Fragt also jemand öffentlich nach Cybersex, sollte diese Person *freundlich* darauf hingewiesen werden, dass man bei Knuddels Wert auf eine angenehme Atmosphäre legt. Bei Uneinsichtigkeit sollte man diese Regel durch Anwendung von Adminfunktionen unterstützen. Allerdings gilt natürlich auch hier, dass jede Reaktion angemessen sein muss und in Channels ohne Kinderbeteiligung kein Verstoß gegen den Jugendschutz vorliegen kann.

### 5.3.14. Private (sexuelle?) Belästigungen

#### **Situation:**

Ein Mitglied meldet über das Notrufsystem eine sexuelle Belästigung von Erwachsenen und fordert eine Bestrafung des Beschuldigten.

#### **Reaktion:**

Zuerst einmal muss geprüft werden, ob es sich tatsächlich um eine Belästigung handelt, bei der man als Admin eingreifen muss, oder ob das Mitglied übertrieben reagiert und es ausreichen würde, wenn die beschuldigte Person ignoriert wird.



In jeder Flirtcommunity wird es Menschen geben die auf der Suche nach Partnern für intime Gespräche sind, daran ist nichts verwerflich oder gar pervers. Wichtig ist, dass dies respekt- und niveauvoll geschieht und man sich nicht primitiv oder gar vulgär aufdrängt.

**Als Mitglied und auch als Admin muss man also zwischen den folgenden drei Situationen unterscheiden:**

1. Fragt jemand freundlich nach einem intimen Gespräch, oder wird im Laufe eines Gespräches darauf hingesteuert, so hat die gefragte Person jederzeit die Möglichkeit das Gespräch zu beenden oder abzulehnen. Ein Notruf ist in diesem Fall nicht nötig und wäre überzogen. Es reicht somit völlig aus, wenn man sein Desinteresse bekundet, oder die Person ignoriert, da kein Notfall vorliegt, bei dem man administrative Unterstützung benötigt. Geht man auf das Gespräch ein (oder ermutigt sogar weiter zu schreiben), obwohl man sehen kann was die fragende Person bezweckt, ist ein Notruf ebenfalls überflüssig und unberechtigt.
2. Drängt sich jemand ungefragt und mit vulgären Äußerungen auf und hat man keine Gelegenheit sich gegen obszöne Äußerungen zu wehren, so kann man einen Notruf machen. In einem solchen Fall wird der Notruf als berechtigt gewertet und die beschuldigte Person darüber aufgeklärt, dass Knuddels kein Sexchat ist und man sich respektvoll verhalten muss.
3. Die Person bietet Cyber- oder Camsex gegen Bezahlung (z.B. mit Codes, Knuddel, Geld oder über externe Webseiten) an. In einem solchen Fall ist ein Notruf berechtigt, da das Interesse einiger Nutzer an Cybersex kommerziell ausgenutzt wird. Unter Umständen wird gleichzeitig geplant den Nutzer zu betrügen, in dem man kassiert und dann seine Abmachung nicht erfüllt, oder in dem man Trojaner versendet.

In den FAQ des Adminforums findet sich eine kurze Beispielübersicht zur Entscheidungshilfe.

### 5.3.15. Messenger- oder Camanfragen

**Situation:**

Jemand fragt öffentlich ob einer der Anwesenden eine Cam, oder einen Messenger besitzt und Lust auf ein Gespräch hat.

**Reaktion:**

Die alleinige Frage stellt keinen Verstoß dar. Messenger- und Videogespräche sind nichts Außergewöhnliches und nicht zwangsläufig ist eine sexuelle/belästigende Absicht Grund der Frage. Sollte ersichtlich sein, dass der User an Camsex (o.ä.) interessiert ist, reagiert man wie bei der Frage nach Cybersex (siehe dortige Erklärung).

In Kinderchannels ist die Frage nach Camgesprächen vollständig verboten, da die Jugendschutzratgeber davor warnen Messengeradressen herauszugeben, um die Kinder zu schützen.

### 5.3.16. Veröffentlichung von Telefonnummern & Adressen

**Situation:**

Ein Mitglied veröffentlicht eine Telefonnummer oder eine Adresse, z.B. durch eine öffentliche Nachricht, in der Whois oder auf der Homepage.

**Reaktion:**

Das Mitglied auffordern, diese Daten schnellstmöglich zu entfernen. Es ist nicht möglich zu überprüfen, ob die veröffentlichte Telefonnummer dem Mitglied selbst gehört. Deshalb ist davon auszugehen, dass die Telefonnummer ohne Einwilligung des jeweiligen Besitzers im Chat veröffentlicht wird, um den Besitzer belästigen zu lassen. Private Telefonnummern und Adressdaten sollen auch privat ausgetauscht werden.

Kommt das Mitglied der Aufforderungen nicht nach, so müssen Adminfunktionen (z.B. Sperren des Profiltabs oder der Homepage) eingesetzt werden.

### 5.3.17. Veröffentlichung von Messenger-IDs wie MSN, ICQ ...

**Situation:**

Ein Mitglied veröffentlicht eine Messenger-ID, z.B. durch eine öffentliche Nachricht, in der Whois oder auf der Homepage.

**Reaktion:**

Messenger-IDs lassen keine näheren Rückschlüsse auf die Person oder deren Anschrift zu. Ebenfalls können Messenger derart konfiguriert werden, dass man Personen oder direkt alle unbekannten Anfragen blocken kann. Die Nennung im Chat oder in einer Whois ist daher zulässig, sofern dies nicht in Kombination mit anderen Verstößen (z.B. Spam, um möglichst viele Kontaktpartner zu erreichen) oder bei einem Kind erfolgt.

### 5.3.18. Mitteilen der Admininfo - /w

**Situation:**

Ein Bekannter bittet Dich, ihm seine oder fremde Admininfos (/w) mitzuteilen.

**Reaktion:**

Alle Admininfos sind vertraulich zu behandeln. Der Grund hierfür ist, dass jemand, der über seine negativen Kommentare Bescheid weiß, häufig den Admin angreift, der eben diese Kommentare geschrieben hat. Du solltest also Deinem Bekannten mitteilen, dass Du diese Infos nicht weitergeben darfst, da es einen Verstoß gegen die Admindokumentation darstellt, der mindestens mit einer gelben Karte geahndet wird.

### 5.3.19. Weitergabe von IP-Adressen

**Situation:**

Ein Bekannter bittet Dich, ihm die IP-Adressen eines Nicknames mitzuteilen oder IP-Adressen zu vergleichen

**Reaktion:**

Alle Admininfos sind vertraulich zu behandeln. IP-Adressen fallen unter das Telekommunikationsgesetz und sind geheim zu halten. Gibt ein Admin IP-Adressen (oder den IP-Hash) weiter, so werden sofort eine rote Karte, sowie eine Nick-Sperre von 90 Tagen ausgesprochen.



Werden IP-Adressen z.B. für eine Anzeige benötigt, so erhält die Polizei nach einer richterlichen Anfrage Einsicht alleine durch das Knuddelsteam. Eine Strafanzeige ist jederzeit ohne Kenntnis der IP-Adresse möglich.

### 5.3.20. Forumskritik

**Situation:**

Du hast gerade einen Nutzer sanktioniert und zehn Minuten später hat das Opfer einen großen Forumsbeitrag über Dich geschrieben. In diesem Forumsbeitrag wirft Dir das Opfer Amtsmissbrauch und Selbstherrlichkeit vor.

**Reaktion:**

Tief durchatmen und gelassen bleiben. Sofern das Opfer Recht damit hat, dass Deine Reaktion nicht gerecht(fertigt) war, musst Du das auch offen im Forum eingestehen und Dich entschuldigen. Wichtig ist vor allem, dass Du sachlich bleibst. Jemand, der im Forum zu Beleidigungen und nicht zu Argumenten greift, gesteht indirekt seine Schuld ein.

Hat das Opfer die Situation nicht wahrheitsgemäß im Forum geschildert, solltest Du den Verlauf der Situation aus Deiner Sicht und die Begründung Deiner Handlungsweise im Forum schildern (wenn ersichtlich ist, dass die Anschuldigung erfunden wurde kann man alternativ den Beitrag auch ignorieren).

### 5.3.21. Betrug beim Smiley- oder Codetauschen

**Situation:**

Ein Mitglied wendet sich an Dich, weil es sich bei einem Tausch oder Spiel betrogen fühlt. Der Tausch- bzw. Spielpartner hat sich nicht an die Zusatzvereinbarung gehalten.

**Reaktion:**

Knuddels hat in der Vergangenheit immer mehr Möglichkeiten geschaffen um sicher zu spielen und Smileys oder Codes zu tauschen. Wer offensichtlich unsichere Wege nutzt (z.B. bei denen man sich darauf verlassen muss, dass Absprachen eingehalten werden) handelt immer auf eigenes Risiko. Hält sich der Tauschpartner nicht an eine solche Vereinbarung, dann ist man als Admin nicht dafür zuständig, den Tausch oder Spielgewinn wie vereinbart durchzusetzen. Ein technisches Erzwingen ist ebenfalls nicht möglich.

Handelt es sich um einen offensichtlichen und beweisbaren Betrug, so kann ein Admin den betrügenden User sanktionieren.

### 5.3.22. Events in einem privaten Channel

**Situation:**

Du wirst gebeten ein privates Event in einem /MyChannel mit Deinen Adminfunktionen zu unterstützen, in dem Du z.B. die Funktion /mod benutzt um durch das Event zu führen, oder es zu moderieren.

**Reaktion:**

Seit der Überarbeitung der MyChannel-Funktionen kann der Besitzer eines MyChannels die Moderationsfunktionen vergeben, so dass keine Adminfunktionen benötigt werden.

### 5.3.23. Kontrolle der Mychannel

**Situation**

Durch einen MyChannel wird gegen die AGB verstoßen, indem z.B. ein CS-Channel ohne Altersbeschränkung betrieben oder der MyChannelname bei Knuddels nicht geduldet wird.

**Reaktion**

Muss ein Mychannel gesperrt oder gelöscht werden, so informiert man ein Mitglied des MyChannelteams unter Nennung aller relevanten Gründe.

Mychannel werden gesperrt, wenn sie oder deren Besitzer/Nutzer gegen die AGB verstoßen. Alle Channels, die schon vom Namen her nicht vertretbar sind, werden mit vorangehender Sperrung gelöscht.

Da die Mychannel-Besitzer die Möglichkeit haben, ein Mindestalter für ihren Channel zu definieren, muss man als Admin „Sexchannel“ melden, die kein geeignetes Mindestalter (in der Regel 18 Jahre) eingeführt haben.

Eine Löschung eines Mychannels wird nur in Ausnahmefällen und nach gründlicher Prüfung durch ein Mitglied des MyChannelteams vorgenommen. Andernfalls kann es passieren, dass ein User aufgrund falscher Anschuldigungen seinen Mychannel durch die Unachtsamkeit eines Bearbeiters verliert.

### 5.3.24. Anmerkungen

Diese Liste der unklaren Situationen soll nach Möglichkeit mithilfe der Admins erweitert und korrigiert werden.

## 5.4. Sonstige Regeln

Es gibt noch eine Reihe von Regeln, die nicht von den oben aufgeführten Reaktionen und Situationen abgedeckt werden. Dieser Abschnitt enthält alle diese Regeln.

### 5.4.1. Adminforum

Im Adminforum können Probleme und Fragen besprochen werden. Dieses Forum ist intern und kann nur von den aktuellen Admins eingesehen werden. Im Ausdruck und Tonfall sollte man sich im Adminforum allerdings immer vorbildlich verhalten. Kritik (woran auch immer) ist ausdrücklich erwünscht, sollte aber immer fair und rücksichtsvoll vorgetragen werden. Sofern man einzelne Kollegen im Adminforum kritisiert, ist darauf zu achten, dass niemand bloßgestellt wird.

Das Adminforum ist wirklich nur für wichtige Admindiskussionen und Fragen gedacht. Wenn man einen Beitrag schreibt, sollte man das Problem oder die Kritik so gut wie möglich, kurz und prägnant, darstellen. Unnötig lange Beiträge, sofern sie nicht wirklich sehr unterhaltsam sind :), möchte niemand lesen. Bei Einzelproblemen sollte man sich an seine Kollegen und / oder die Vertrauensadmins wenden. Jeder muss um die Übersichtlichkeit des Adminforums bemüht sein.

#### Die 10 wichtigsten Regeln für das Adminforum im Überblick:

- Kollegen immer respektvoll behandeln
- Nicht über andere Personen (inkl. Nichtadmins) herziehen
- Wenn man ein Problem hat, sollte man zuerst die **Suchen-Funktion** benutzen, viele Dinge stehen bereits in den angepinnten oder anderen älteren Beiträgen
- Am Thema eines Threads muss immer klar erkennbar sein, wovon der Beitrag handelt
- Sachlich und sprachlich verständlich formulieren
- Kurz und bündig formulieren, beim Thema bleiben und nicht spammen
- Keine abgeschlossenen Diskussionen wieder „hoch holen“, nur um selber auch noch eine Meinung zu bestätigen.
- Niemals ein Log mit mehr als zehn Zeilen einfügen
- Nur Themen öffnen, die von Interesse für die meisten anderen Admins sind
- Alle Inhalte sind natürlich streng vertraulich zu behandeln



Die Teamleiter und Vertrauensadmins nutzten das Adminforum regelmäßig, um aktuelle Fragen zu beantworten und neue Regeln zu veröffentlichen. Diese Beiträge haben Gültigkeit für alle Admins und gelten als Ergänzung der Admindokumentation. Aus diesem Grund sollte man sich regelmäßig im Adminforum auf den neuesten Informationsstand bringen.

## 5.4.2.Adminversammlung (AV)

### Die Adminversammlung hat derzeit folgenden Ablauf:

Alle Anwesenden werden von der Teamleitung über Neuigkeiten und wichtige Ereignisse der letzten Woche informiert. Teilweise handelt es sich um rein informative Statements. Dazu kommen noch zu klärende Fragen, bei denen alle Anwesenden mitdiskutieren und -abstimmen können.

In Reihenfolge der Nickliste erhält jeder Admin die Gelegenheit, seine Fragen und Probleme zu äußern.

### Die Adminversammlung findet wie folgt statt:

- Knuddels.at: jeden Donnerstag um 20.30 Uhr
- Knuddels.ch: jeden Donnerstag um 19 Uhr
- Knuddels.de jeden Montag um 19.00 Uhr.



Am jeweils ersten AV-Termin eines Monats findet ein Treffen speziell nur mit Vertrauensadmins und Teamleitern in einem anderen Channel statt. An einem solchen Tag entfällt die AV.

Auf der wöchentlichen Adminversammlung, werden Vorschläge, Kritiken und Probleme besprochen, die mindestens die zwei folgenden Eigenschaften haben: Sie müssen zum einen wichtig sein und zum anderen müssen sie den Großteil der anderen Admins auch betreffen.

Bei einer Zahl ab 20 anwesenden Admins können auf einem solchen Treffen wirklich nur entscheidend wichtige Themen und Probleme angesprochen werden. Die Dauer einer AV ist im Schnitt auf 90 - 120 Minuten ausgelegt. Es ist zu berücksichtigen, dass Adminleiter vor allem viel Schlaf und ein reichhaltiges Abendessen brauchen. :)

Während der AV sollte man sich zurückhaltend verhalten und möglichst nicht zur Unübersichtlichkeit dieser Veranstaltung beitragen (indem man rücksichtslos seine eigenen Probleme rausposaunt). Bedenkt, dass wir sehr viele Admins sind und durch öffentliche Gespräche und Zwischenrufe die Übersicht verloren geht. Denkt immer an die anderen anwesenden Admins und vor allem auch an die FAQ-Admins, die das Logfile bearbeiten müssen und später evtl. 3/4 wegschneiden, weil es sinnloses Blabla enthält. Ein offensichtliches Fehlverhalten kann auch zu Verwarnungen (oder mehr) führen, da es alle anwesenden Admins, durch die AVZ oft auch die nichtanwesenden Admins, betrifft und für weitere Unruhe sorgen kann.

Regt man sich über zu viele öffentlich geführte Privatgespräche auf, so weist man die betreffenden Personen privat darauf hin, dass sie alle anderen Anwesenden stören und die AV unübersichtlich

machen. Reagiert man selber öffentlich genervt und aggressiv mit GROSSER UND **FETTER** SCHRIFT, so stört man selber teilweise noch sehr viel mehr, als manche harmlose und lustig gemeinte Zwischenbemerkung.

Farbig, fett und groß schreiben, dumme Kommentare, sowie private Gespräche sind unerwünscht! Der Adminteamleiter ist der einzige, der für die Übersicht farbig schreiben wird und sollte.

Setzt vor eine Frage den Nick des Admin-TL, damit die Frage als solche erkannt wird. Wird eine Frage durch die Beantwortung einer anderen übersehen, wiederholt man sie einfach später noch einmal, statt beleidigt zu sein oder zu denken, dass man ignoriert wird.

Es besteht keine Anwesenheitspflicht für die Adminversammlung. War man allerdings nicht dort, sollte man in jedem Fall die Adminversammlungszusammenfassung (AVZ) im Adminforum lesen, damit sich Fragen nicht wöchentlich wiederholen. Gleichzeitig muss man Verständnis dafür haben, dass zu Beginn der Periode neue Admins Fragen stellen, die möglicherweise in der Vergangenheit mehrfach beantwortet wurden.

Der jeweilige Admin, der sich die Arbeit für die AVZ macht, sollte regelmäßig dafür gelobt werden! :)

### 5.4.3. Adminkommentare

Durch die Möglichkeit Kommentare in der A-Info zu taggen, ist der Kreis der Personen mit Leserechten stark begrenzt. Ehrenmitglieder können nur noch die Einträge ihrer Teams sehen, sofern sie in einem sind, was die Freundschaftseinträge noch sinnloser macht.

Für freundschaftliche Kommentare hat jeder Admin die folgenden und völlig ausreichenden Möglichkeiten: Fotokommentare, Gästebucheinträge, private oder öffentliche Freundschaftskommentare der Whoi2.



Ein Ausnutzen der Admininfo für einen solchen Eintrag ist untersagt.

#### 5.4.4. Beteiligung der Admins an wichtigen strategischen Entscheidungen der Community

Auf den Adminversammlungen werden Admins teilweise in wichtige Entscheidung für die Zukunft einbezogen, bzw. machen selbst Vorschläge zu Änderungen. In manchen Fällen wird über diese Entscheidungen demokratisch abgestimmt. Allerdings entscheidet letztlich in allen Fragen der Communitybetreiber (Holgi), denn dieser trägt die (sowohl wirtschaftliche, wie rechtliche) Verantwortung für die Entscheidungen. Dies gilt vor allem für alle Entscheidungen, die die Admins selbst betreffen - denn bei solchen Entscheidungen können die Admins keine neutrale Position einnehmen (z.B. Einführung eines Extrastatus mit Extrarechten für Ex-Admins).

Besonders erwähnt seien auch alle Entscheidungen zum Adminwahlrecht innerhalb der Community. Die zu Wählenden sollten nicht über die Art und Weise der Wahl entscheiden. Das aktuelle Wahlrecht hat sich bewährt, es ist demokratisch und bei Einführung eines anderen Wahlrechts wäre sowieso nicht neutral prüfbar, welches das Bessere ist.

#### 5.4.5. Handeln in privaten Räumen

Admins entmuten nicht in privaten Räumen. Durch die MCM- und Mychannelfeatures ist dies nicht nötig und in temporären ?-Channels können die User den Raum wechseln.

Admins sollen sich in privaten Räumen nicht in interne Angelegenheiten einmischen. Nicht umsonst kann man von dort keinen Notruf absenden.

Dies gilt auch für das Handeln in öffentlichen MyChannels. In erster Linie sind die Eigentümer und deren Vertreter (die gesetzten CM) für den MyChannel und das dort herrschende Klima verantwortlich und müssen dafür sorgen, dass der MyChannel über ausreichend und fähige CM verfügt.



In MyChannels darf als Admin selbstverständlich eingegriffen werden, wenn es sich um massive Verstößen gegen die AGB etc. (Treffen zum extremistischen Propagandaaustausch, Verletzung des Jugendschutzes, ...) handelt.

#### 5.4.6. Neue Channel anlegen

Admins haben die Möglichkeit selbst öffentliche Channel anzulegen. Von dieser Möglichkeit sollten sie allerdings nur in zwei Fällen Gebrauch machen:

- bei der Veranstaltung eines besonderen Events, das vorher kurz mit der Adminteamleitung abgesprochen wurde.
- bei Ausfall einer Partnercommunity sollen bei Bedarf für die Ausfallzeit spezielle Channels mit dem Namen dieser Partnercommunities geöffnet werden. Partnercommunities sind derzeit Knuddels.at, Knuddels.ch, Knuddels.de und Mainfranken-Chat.de.

Insbesondere darf man öffentliche Channels niemals zu Spaßzwecken oder für nicht abgesprochene Events anlegen.

#### **5.4.7. Admins in zugangsbeschränkten Bereichen**

Admins können jeden Channel unabhängig von den Channeleinschränkungen (z.B. auf das Alter) betreten. Channels, die ohne Adminrechte nicht betreten werden könnten (z.B. Over 20, Nostalgie, Ladies only, Men only, MyChannel, etc.), sollten nur zur Ausführung des Adminamts betreten werden (bei einem Problem in diesem Channel). Diese Regel existiert, da sich in der Vergangenheit häufig z.B. ältere Mitglieder über viele jugendliche Admins in den altersbeschränkten Channels geärgert haben. Analog gab es immer wieder Beschwerden über männliche Admins im Ladies only, u.a.

#### **5.4.8. Spontane Adminwanderung**

Jeder Admin wird es bestimmt einmal erlebt haben, da treffen sich zwei Admins, es kommt ein dritter hinzu und plötzlich sieht der Channel rot, im wahrsten Sinne des Wortes. Bekommt einer der Admins dann einen Notruf, so rennen alle anderen hinterher. Mal ist das mit Sicherheit extrem lustig (finden die Admins) doch unsere Mitglieder sind da sehr geteilter Meinung.

Doch bitte, verhaltet Euch ruhig oder zumindest ganz normal. In einen Mafiachannel einfallen und sich offen unterhalten wäre schlicht gesagt eine Frechheit.

Einem Sysadmin sinnlos in öffentliche Räume zu folgen ist unerwünscht, da es bei den durchzuführenden Aufgaben stört und die im Channel Anwesenden nervt.

#### **5.4.9. Verwendung von Zweitnicks**

Es ist sinnvoll, wenn ein Admin einen eigenen Zweitnick als solchen markiert (Emailadresse, A-Comment), damit bei Problemen die Echtheit des Nickbesitzers verifiziert und ein Ansprechnickname bekannt ist. Dies ist freiwillig, kann aber dem Admin bei späteren Problemen (z.B. wenn ein neues Passwort benötigt wird) helfen.

#### **5.4.10. Verwendung von ‚Anonymisierungstools‘**

Sollte bei einem Zweitnick absichtlich die Zugehörigkeit zum Admin durch Maßnahmen (falsche Profilangaben, Verschleierung der IP durch IP-Wechsler, Anonymisierungsproxyserver) unkenntlich gemacht werden, so muss davon ausgegangen werden, dass Verstöße verheimlicht werden sollen. Ein solches Verhalten kann bis zum sofortigen Entzug der Adminrechte wegen bewusster Täuschung führen. Ebenso, wenn derartige Methoden beim Adminnick angewendet werden.

### **5.4.11. Aktivität in ‚Undergroundboards‘**

Sofern Admins in Undergroundboards/Botterforen/etc. aktiv sind, muss davon ausgegangen werden, dass dies zum Schaden von Knuddels erfolgt. Sollte dies zu Recherchezwecken nötig sein, ist eine Absprache mit einem Vertrauensadmin erforderlich.

### **5.4.12. Nickdeaktivierung nach unangekündigter Abwesenheit**

Bei einer langen Abwesenheitszeit (4-6 Wochen) ohne kurze Ankündigung im Adminforum, können die Vertrauensadmins beschließen, einen Adminnick aus Sicherheitsgründen bis zur Klärung zu deaktivieren. Der Grund dafür liegt darin, dass in den letzten Adminperioden nicht selten die Rechte eines Adminnicks plötzlich missbraucht wurden, der über eine längere Zeit abwesend war.

### **5.4.13. Rücktritt vom Adminamt**

Mit der Annahme der Nominierung zum Adminamt bestätigt man, dass Adminamt für eine gesamte Adminperiode zu übernehmen. Knuddels, alle Mitglieder und insbesondere die eigenen Wähler zählen darauf, dass man sich an diese Zusage auch in schlechten Zeiten gebunden fühlt. Man muss sich voll darüber bewusst sein, welche Verantwortung man damit übernimmt und dass insbesondere die eigenen Kollegen darauf bauen, dass jeder zu seiner Zusage steht. Aus diesem Grund gibt es nur in Ausnahmefällen die Möglichkeit des Rücktritts.

Nur bei nachvollziehbaren, besonders wichtigen und einleuchtenden persönlichen Problemen wird eine Ausnahme gemacht. In diesem Fall wird der Rücktritt angenommen. Das hat allerdings zur Folge, dass der Nickname des Admins bis zum Beginn der nächsten Adminperiode deaktiviert wird (Auswirkungen analog zur Sperrung). Wer derart gravierende Probleme im persönlichen Bereich hat, sollte sich erst mal auf deren Lösung konzentrieren, bevor er wieder den Chat betritt. Aus diesem Grund ist auch nicht gestattet, eine Nominierung für das CM-Amt bis zum Ende der laufenden Adminperiode anzunehmen.

Möchte man unbedingt zurücktreten, wendet man sich direkt an einen Vertrauensadmin oder Adminteamleiter. Der Weg über einen öffentlichen Forumsbeitrag ist in jedem Fall der falsche Weg, über den man nur zeigt, dass es einem mehr um Krokodilstränen als um tatsächliche Probleme geht.

### **5.4.14. Vermeidung des Missbrauchs von Adminrechten**

Da Admins besonders sensible Rechte im System haben, müssen sie auch besonders darauf achten, nicht Opfer eines Missbrauchs ihres Nicknamen zu werden.

Zur Vermeidung eines Missbrauchs ist es am wichtigsten, dass man sein Passwort an niemanden weitergibt. Diese Regel gilt ausnahmslos. Wird der Nickname eines Admins missbraucht, wird ihm der

dadurch entstandene Schaden voll zur Last gelegt. Ein solcher Missbrauch führt in der Regel zum Entzug von allen Adminrechten.

Das Passwort eines Admins sollte mindestens acht Zeichen lang sein, davon mindestens zwei Sonderzeichen und ein Großbuchstabe. Bei Eingabe des Passwortes sollte man darauf achten, dass es von niemandem eingesehen wird.

#### **5.4.15. Verantwortung der Adminhandlungen**

Für alle Handlungen, die mit dem eigenen Adminnick vollzogen werden, ist man selbst voll verantwortlich. Passwortklau ist vermeidbar und freiwillig darf man sein Passwort sowieso niemals weitergeben.

In den vergangen Perioden gab es einige Fälle, bei denen Admins als Ausrede für ihre Handlungsweise angegeben haben, dass einer ihrer Bekannten ihren Nicknamen missbraucht hat. Dieser Bekannte hätte ihr Vertrauen missbraucht. Eine solche Ausrede (möge sie nun zutreffen oder auch nicht) wird in keinem Fall akzeptiert, verantwortlich ist immer und uneingeschränkt der Besitzer des Adminnicks.

### **5.4.16. Gelbe Karte**

Was passiert, wenn man als Admin gegen die in diesem Dokument festgelegten Regeln verstößt, wenn man also einen Fehler begeht?

Die Reaktion hängt vom Ausmaß des Fehlers und dem dadurch entstandenen Schaden ab. In den meisten Fällen sind es gewöhnliche menschliche Fehler, falsche Entscheidungen und kleinere Verstöße gegen die Adminregeln, die man im Nachhinein erkennt, aber die in einem Adminleben eben vorkommen. In diesem Fall gibt es höchstens eine private Verwarnung mit dem Hinweis, diesen Fehler in Zukunft zu meiden.

Verstößt man aber in einem Maß gegen Regeln dieser Dokumentation, das klar durch Überlegung und Information vermeidbar gewesen wäre, so kann man für dieses Verhalten öffentlich im Adminforum eine gelbe Karte erhalten, die entweder von der Adminteamleitung oder von den Vertrauensadmins, in Rücksprache mit der Teamleitung, ausgesprochen wird.

Ebenso erfolgt eine gelbe Karte, wenn es trotz mehrfacher Ermahnungen durch die Vertrauensadmins immer wieder zu vermeidbaren Fehlern kommt, für die einzeln keine gelbe Karte gegeben wurde, die durch die Häufung jedoch nicht mehr außer Acht gelassen werden können.

In dem öffentlichen Beitrag zur gelben Karte wird klar, sachlich und nachvollziehbar dargelegt, gegen welche Regeln dieser Dokumentation verstoßen wurde. Ziel ist es nicht, den betreffenden Admin bloßzustellen, sondern ihm durch einen Schuss vor den Bug die Chance zu eröffnen, seine Fehler abzustellen und einen Amtsentzug zu vermeiden.

Vor dem Erhalt jeder gelben Karte wird ein Gespräch mit dem Admin stattfinden. Die gelbe Karte kann auch schon vor dem Gespräch vergeben werden, sofern nicht innerhalb von drei Tagen ein kurzfristiger Termin gefunden wurde.

#### **5.4.16.1. Gültigkeit einer gelben Karte**

Gelbe Karten sind immer über zwei (aktive) Perioden gültig. Sie gelten in der Adminperiode, in der man die gelbe Karte erhalten hat, sowie in der darauf folgenden (aktiven) Adminperiode. Zu Beginn einer weiteren Periode verfällt die gelbe Karte. Erst in dieser Periode kann man wieder an der Vertrauensadminwahl teilnehmen.

Eine gelbe Karte verfällt allerdings nicht für den Fehler, aufgrund dessen man die gelbe Karte erhalten hat. Wiederholt man denselben Fehler, für den man schon eine gelbe Karte erhalten hat, kann man auch noch mehr als zwei Perioden später dafür eine gelb-rote Karte erhalten.

#### **5.4.16.2. zweite Gelbe Karte**

Eine zweite gelbe Karte für einen Admin ist nicht möglich. Es wird stattdessen eine rote Karte vergeben, welche den sofortigen Amtsentzug bedeutet.

### 5.4.17. Amtsentzug

Amtsentzüge werden von einem Adminteamleiter ausgesprochen. Vor einem solchen Amtsentzug wird die Sachlage genauestens geprüft, um Fehler zu vermeiden. Sofern möglich, wird es auch hier vor dem Amtsentzug ein Gespräch mit dem betreffenden Admin geben.

In keinem Fall wird ein Admin nach dem Amtsentzug Ehrenmitglied, unabhängig davon, wie viele Perioden vorher absolviert wurden. Eine Nominierung für das CM-Amt darf bis zum Ende der laufenden Adminperiode nicht angenommen werden.



Ein Amtsentzug hat immer auch eine Deaktivierung oder Sperrung des Nicks, mindestens bis zum Ende der laufenden Adminperiode, zur Folge.

#### 5.4.17.1. Direkte Rote Karte

Wird ein Verstoß begangen, der das notwendige Vertrauensverhältnis zum Admin unwiederbringlich zerstört, so führt dies zum sofortigen Amtsentzug, auch wenn vorher noch keine gelbe Karte vergeben wurde. Ein solcher Verstoß wäre z.B. eine schwere Verletzung der AGB, Weitergabe des Passwortes, von IP-Adressen, oder die Ausnutzung der Adminrechte zur persönlichen Bereicherung, bzw. der Schädigung von ungeliebten Mitgliedern.

Auch wenn kein direkter Verstoß erkennbar oder nachweisbar ist, kann einem Admin das Amt entzogen. Derartige Gründe werden selbstverständlich vorher sehr genau geprüft.

##### Gründe wären z.B.:

- Der Admin zeigt mit negativem, destruktiven oder unvorbildlichem Verhalten, dass ihm die nötige positive Grundeinstellung zu Knuddels oder dem Knuddelsteam fehlt und/oder er der nötigen Vorbildfunktion nicht nachkommt.
- Dem Admin kann durch das Knuddelsteam und den Vertrauensadmins nicht mehr das nötige Vertrauen entgegengebracht werden.
- Der Admin wird mit negativen Dingen in Verbindung gebracht, die dem Adminteam und Knuddels schaden. Z.B. wenn er durch seine Freunde in Nickdiebstähle verwickelt ist.

#### 5.4.17.2. Ausschluss von der Adminwahl

Ein Admin, dem das Amt aufgrund von einer roten bzw. gelb-roten Karte entzogen wurde, ist für die darauf folgende Adminwahl nicht zugelassen. Sofern es bereits die zweite Rote Karte für den Admin ist, wird er künftig bei Knuddels kein Admin mehr werden können.

Ist die Teamleitung der Meinung, dass das Vertrauensverhältnis durch den Admin unwiederbringlich zerstört wurde, oder der Admin ein Sicherheitsrisiko für das Adminteam oder Knuddels darstellt, kann er auch für mehr als eine Periode (oder für immer) von den Adminwahlen ausgeschlossen werden.



## 5.4.18. Aktivität eines Admins

Wie aktiv ein Admin seinem Amt nachgeht, ist u.a. an zwei Indikatoren ablesbar: seiner Präsenz als Admin im Chat (verbrachten Onlineminuten) und seinen in der Amtszeit abgeschlossenen Notrufen.

### 5.4.18.1. Ehrenmitgliedschaft nach Ende der Periode

Da man am Ende einer Adminperiode die Ehrenmitgliedschaft erlangen kann und die Bedingungen für alle Admins fair sein sollen, richtet sich die Vergabe der Ehrenmitgliedschaft, aber auch eine mögliche Nominierungssperre, nach der Aktivität des Admins. Auf diese Weise ist gewährleistet, dass nicht einige wenige Admins nur zusehen, wie ihre Adminkollegen Notrufe abschließen, am Ende der Periode jedoch alle zusammen die Ehrenmitgliedschaft erhalten.

Ein Admin wird nach Ende seiner Amtszeit genau dann zum Ehrenmitglied, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Er hat keine rote Karte erhalten
- Kein anderer Nick der Person ist bereits Ehrenmitglied, oder ein bisheriger Ehrennick ist permanent deaktiviert/gesperrt.



**Zusätzlich gelten folgende Kriterien zum Erlangen der Ehrenmitgliedschaft:**

#### 5.4.18.1.1. Präsenz im Chat

Der Admin war in mindestens einer seiner voll absolvierten Adminperioden monatlich durchschnittlich 2.500 Minuten online (d.h. beispielsweise 12.500 Onlineminuten bei einer Adminperiode, die fünf Monate dauert)

#### 5.4.18.1.2. Notrufbearbeitung

Befand sich der Admin in der aktuellen Adminperiode länger als 60 Zähler innerhalb der letzten beiden Wertungskategorien (👉 = halbe Wertung, 👈 = volle Wertung) der Topliste der Notrufbearbeitungsseite, so erhält er am Ende der Adminperiode keine Ehrenmitgliedschaft. Der zugehörige Tageszähler wird jedem Admin angezeigt, wenn er sich auf der Notrufbearbeitungsseite eingeloggt hat.

### 5.4.18.2. Nominierungssperre am Ende der Periode

Sehr viele Mitglieder verlassen sich auf die Motivation und Bereitschaft jedes Admins, sich bei Knuddels positiv einzusetzen. Ist man innerhalb einer Periode kaum online oder lehnt alle

zugewiesenen Notrufe ab, so kann man nicht hinreichend gut seinem, durch die Wähler übertragenen, Ehrenamt nachkommen.



Zu Beginn jeder Adminperiode wird deshalb der aktuelle Stand der Onlineminuten jedes Admins im Adminforum veröffentlicht. Zum Beginn der Nominierung für die nächste Adminperiode wird abschließend die Gesamtonlineminutenzahl festgestellt.

**Um sich auch für die nächste Periode als Admin nominieren lassen zu können, müssen daher folgende beiden Kriterien erfüllt werden:**

#### **5.4.18.2.1. Präsenz im Chat**

War man in einer Adminperiode im monatlichen Durchschnitt insgesamt weniger als 2.000 Minuten (1.500 Minuten bei Vertrauensadmins oder Teamleitern) im Chat online, so ist die Teilnahme an der Nominierung für die nächste Adminperiode nicht möglich. (D.h. beispielsweise 10.000 Onlineminuten bei einer Adminperiode, die fünf Monate dauert)

#### **5.4.18.2.2. Notrufbearbeitung**

Befand sich der Admin in der aktuellen Adminperiode länger als 45 Zähler innerhalb der letzten beiden Wertungskategorien ( = halbe Wertung,  = volle Wertung) der Topliste der Notrufbearbeitungsseite, so ist die Teilnahme an der Nominierung für die nächste Adminperiode nicht möglich. Der zugehörige Zählerstand wird jedem Admin angezeigt, wenn er sich auf der Notrufbearbeitungsseite eingeloggt hat.

## 6. Adminfunktionen und -features

### 6.1. Adminfunktionen

Im Folgenden findet sich eine Übersicht und Beschreibung aller Chatfunktionen, die man mit Erhalt der Adminrechte zusätzlich einsetzen kann.

#### 6.1.1. /mute

Anwendung: /mute

Wirkung: Man erhält eine Übersicht über die Muteliste, auf welcher alle Nicks in alphanumerischer Reihenfolge aufgeführt sind, die momentan lokal, global oder colormute gemutet sind. Zusätzlich erhält man die Information, wer die jeweiligen Nicks gemutet hat. Steht ein Nick auf der lokalen Muteliste, so kann dieser in dem jeweiligen Channel und in allen Tochterchannels keine öffentlichen Nachrichten schreiben. Nicks, die auf der lokalen Muteliste stehen können in dem jeweiligen Channel auch an keinen Chatspielen (Mafia, Mix, Hangman, Quiz, usw.) teilnehmen.

Steht ein Nick sogar auf der globalen Liste, so ist dieser in allen öffentlichen Channels gemutet, unabhängig davon, auf welchen weiteren lokalen Mutelisten der Nick steht.

Alle Mutelisten werden immer um ca. 2 Uhr morgens komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag wird jeder Nick wieder entmutet.

Anwendung: /mute NICK:GRUND

Wirkung: vgl. CM-Doku

Anwendung: /mute !NICK

Wirkung: vgl. CM-Doku

Anwendung: /mute +NICK:TEXT

Wirkung: Analog zu /mute NICK, wirkt sich auf die globale Muteliste aus.

Anwendung: /mute -NICK

Wirkung: Analog zu /mute !NICK, wirkt sich auf die globale Muteliste aus.

### 6.1.2. /cmute

Anwendungen: /cmute, /cmute NICK, /cmute !NICK, /cmute +NICK, /cmute -NICK

Wirkungen: Diese Funktion ist völlig analog zur /mute Funktion, außer das NICK auf die (lokale bzw. globale) Colormutelisten gesetzt wird. Nicks die auf der Colormutelisten stehen, können keine Kügelchen (°) mehr zur Änderung der Schriftgröße und -farbe sowie keine fette Schrift verwenden. Des Weiteren können keine Smileys mehr gepostet werden.

### 6.1.3. /cmc

Anwendung: /cmc NICK:TEXT

Wirkung: *Fügt TEXT als CM-Kommentar bei NICK ein. Admins und Mitglieder, die explizit das Recht "cmc" haben, können aus jedem Channel heraus jedes andere Mitglied kommentieren. Die Channelmoderatoren hingegen können diese Funktion nur im aktuellen Lieblingschannel (LC) und auf sich im aktuellen LC befindliche Chatter anwenden.*

Anwendungen der /mute und /cl-Funktion werden mit den angegebenen Gründen durch CM-Comments automatisch dokumentiert. Die CM-Comments werden über den Admin-Comments im Profil angezeigt, einsehbar von CMs, Ehrenmitgliedern und Admins.

CM-Comments werden maximal 12 Stunden im Profil angezeigt. Garantiert ist nur, dass die CM-Comments solange gespeichert werden, wie ein Mitglied online ist. In vielen Fällen wird der CM-Comment ca. 10 Minuten nach Logout nicht mehr einsehbar sein.

### 6.1.4. /fa

Über diese Funktion können zur Zeit die sich online befindlichen Mitglieder folgender Teams eingesehen werden: z.B. Admin, Anti-Phishing (APT) , AntiExtremismus (AET) , Bugs, Chattertreffen, Events, Forum, Foto, Forum, Handy-Chat, Help 4 You (h4y) , Homepage (HP), HZA, Ideen, iPhone, Jugendschutz (JuSchu) , MyChannel, Smileytausch, Spiele, TAN-System (TAN) , Verify, Verknuddelichung (VK) , Vertrauensadmin (VA)

Anwendung: /fa

Wirkung: Öffnet ein Fenster, in dem alle Admins aufgeführt sind, die momentan im PC-Chat online sind. Diese Funktion ermöglicht also die schnelle Suche nach anderen Admins.

Anwendung: /fa ?

Wirkung: Öffnet ein Fenster, in dem alle Teams aufgelistet sind, die über eine /fa-Liste verfügen. Rechtsklick auf das Team öffnet die zugehörige Hilfe. Linksklick öffnet die Teamliste.

Anwendung: /fa TEAM bzw. /fa TEAM1,TEAM2 oder /fa TEAM1+TEAM2

Wirkung: Öffnet ein Fenster mit den Nicks aller administrativen Mitglieder des Teams mit dem Namen [TEAM](#), die momentan mit dem PC online sind. Gibt man zwei Teams an so bedeutet ein Komma, dass beide Teamlisten geöffnet werden (z.B. AET und JuSchu). Ein + hingegen öffnet ein Fenster mit der Schnittmenge der Teams, d.h. alle Mitglieder die in TEAM1 *und* TEAM2 (z.B. AET & JuSchu) sind.

Anwendung: /fa TEAM:all

Wirkung: Zeigt alle Teammitglieder unabhängig vom Onlinestatus an.

Anwendung: /fa TEAM:all!

Wirkung: Wie oben, zeigt die Liste aber direkt alphanumerisch sortiert an.

Anwendung: /fa TEAM:MINSTATUS

Wirkung: Analog zu oben, außer dass nur Teammitglieder angezeigt werden, die mindestens den Status MINSTATUS besitzen.

### 6.1.5. /flame

Anwendung: /flame NICKNAME:COMMENT

Wirkung: Öffnet ein Fenster bei NICK, das eine heftige Androhung von rechtlichen Schrittenenthält. Um der Androhung mehr Ausdruck zu verleihen, enthält dieses Fenster zusätzlich noch die IP-Adresse (oder den Hostnamen) des Nickbesitzers. In einem weiteren Fenster wird der Chatknigge angezeigt und zusätzlich noch als /m-Nachricht hinterlegt.

Bei der Anwendung der /flame Funktion wird COMMENT bei NICK in die Admininfo eingetragen.

### 6.1.6. /kick

Anwendung: /kick NICK:COMMENT

Wirkung: Wirft NICK aus allen Channels. Der Chatknigge wird bei NICK in einem Fenster geöffnet und zusätzlich noch als /m hinterlegt. Bei NICK werden sechs Browserfenster mit unterschiedlichen Seiten (Knuddels-AGB, webchat.de, ...) geöffnet.

Außerdem wird die IP-Adresse für die Registration gesperrt, d.h. bis zum nächsten Tag können von dieser IP-Adresse keine weiteren Nicknamen registriert werden. Bei NICK wird zudem COMMENT als Eintrag in die Admininfo gesetzt, der den Kick dokumentiert.

### 6.1.7. /cl

Anwendung: /cl

Wirkung: Es wird eine alpha-numerische Übersicht der Channellockliste angezeigt, die alle Nicks enthält, welche für diesen Channel gesperrt sind. Zusätzlich erhält man die Information, von wem die jeweiligen Nicks gesperrt wurden. Gesperrte Nicks können den Channel nicht betreten, und außerdem kann der Channel ebenfalls von keinem Nick betreten werden, der dieselbe IP-Adresse aufweist.

Alle Channellocklisten werden immer um ca. 2 Uhr morgens komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag wird jeder Nick wieder entsperrt.

Anwendung: /cl NICK:GRUND

Wirkung: Wirft NICK aus dem aktuellen Channel und öffnet bei dem rausgeworfenen Benutzer ein Fenster, welches ihm den Nick des Admins, sowie den angegebenen GRUND der Sperre offenbart. Hierbei wird NICK auf die Channellockliste gesetzt und kann somit den Channel vorerst nicht erneut betreten.

Der GRUND kann beliebig lang sein, muss aber mindestens zehn Zeichen betragen. Bei jedem Mitglied wird mitgezählt, wie häufig es durch diese Funktion gesperrt wurde. Die Information über die Anzahl der Rauswürfe können Channelmoderatoren und Admins durch Eingabe von /w NICK einsehen. Diese Funktion wirkt nicht bei Stammis, die den aktuellen Channel als Lieblingschannel gewählt haben.

Anwendung: /cl !NICK

Wirkung: Löscht NICK wieder von der Channellockliste.

### 6.1.8. /ban

Anwendung: /ban

Wirkung: Zeigt die aktuelle Banliste an, auf der alle IP-Adressen (bzw. deren IP-Hash) sowie die zugehörigen Nicknamen stehen, die derzeit für den Chat gebant sind. Benutzer, die eine dieser IP-Adressen besitzen, können sich weder neu registrieren, noch mit einem Nick, der Familystatus oder darunter besitzt, im Chat einloggen (Stammis können sich also trotz gesperrter IP-Adresse einloggen).

Die Banliste wird immer um ca. 2 Uhr morgens komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag ist jede IP-Adresse wieder entsperrt.

Anwendung: /ban NICK:COMMENT

Wirkung: Setzt die IP-Adresse von NICK auf die Banliste und vermerkt COMMENT in der Admininfo. Alle Nicks unter Status 2 mit gleicher IP werden aus dem Chat ausgeloggt, es öffnet sich bei Ihnen ein Hinweisfenster zur Verbannung sowie zwei weitere Fenster. Eines enthält die Knigge, das zweite einen Hinweis über den Verbannungszeitraum bis am Morgen des nächsten Tages. Zudem wird bei NICK noch ein automatischer Comment gesetzt.

Anwendung: /ban !IP-ADRESSE

Wirkung: Löscht IP-ADRESSE wieder von der Banliste.

### 6.1.9. /lock

Bei Mitgliedern ab dem Status Familymitglied, die eine Sperre > 30 Tage erhalten, wird zusätzliche und automatisch eine Wahlsperre über 180 Tage gesetzt.

Wenn ein CM oder Teammitglied gesperrt wurde, erfolgt automatisch eine /m durch James zur Info an alle TL bzw. HZA/E.

Anwendung: /lock

Wirkung: Zeigt eine chronologische Liste der aktuell gesperrten Nicknamen. Enthält zu jedem gesperrten Nick die Information über Sperrungsdatum, Entsperrungsdatum und Admin. Ist ein Nickname gesperrt, so kann man sich mit diesem Nicknamen weder in den Chat einloggen, Gästebuchbeiträge schreiben, die Homepage anlegen/editieren noch ein Foto hochladen/editieren. Wurde ein Entsperrungsdatum gesetzt, so bleibt der Nick bis einschließlich dem Tag des Entsperrungsdatums gesperrt. Wurde durch das „!“ kein Entsperrungsdatum gesetzt, so ist der Nick permanent gesperrt, d.h. er wird zu keinem Datum automatisch entsperrt.

Ist ein Nick gesperrt, so wird dies in der /w-Info in der ersten Zeile des Start-Tabs angezeigt und ist auch für CM in ihrem Channel sichtbar.

Anwendung: /lock NICK:COMMENT:INFO:TAGE

Wirkung: Sperrt NICK für TAGE Tage und setzt COMMENT (mindestens 8 und maximal 115 Zeichen) automatisch als Adminkommentar zur Begründung der Sperrung. Bei einem Loginversuch öffnet sich bei NICK ein Fenster, das über Länge der Sperrung, die INFO (mindestens 20 und maximal 500 Zeichen) und den Nick des sperrenden Admins informiert.

Anwendung: /lock NICK:COMMENT:INFO

Wirkung: Analog zu oben, nur dass die Sperrdauer drei Tage beträgt.

Anwendung: /lock NICK:COMMENT:INFO:!

Wirkung: Analog zu oben, nur dass die Sperrung permanent (für immer) gesetzt wird.

Anwendung: /lock !NICK:COMMENT

Wirkung: Entsperrt NICK wieder. Außerdem wird automatisch ein Adminkommentar bei NICK gesetzt, der die Entsperrung dokumentiert und COMMENT enthält. Ein Admin kann nur Nicks entsperren, die er selber gesperrt hat. Versucht er trotzdem eine



Entsperrung, so erhält der sperrende Admin eine /m von James, dass der Nick aufgrund von COMMENT entsperrt werden sollte und welcher Admin dies versucht hat.

### 6.1.10. /lock sug

Anwendung: /lock NICK:COMMENT:DATE:sug

Wirkung; Sperrt NICK bis DATE für alle Chatwahlen und setzt COMMENT automatisch als Adminkommentar zur Begründung der Sperrung. Dem User ist es bei keiner Wahl mehr möglich zu nominieren, nominiert zu werden und zu wählen.

Ist ein Nick gesperrt, so wird dies in der /w-Info in der ersten Zeile des Start-Tabs angezeigt und ist auch für CM in ihrem Channel sichtbar.

Anwendung: /lock NICK:COMMENT!:sug

Wirkung; Hebt die Sperre für alle Chatwahlen auf und setzt COMMENT automatisch als Adminkommentar zur Begründung der Aufhebung.

### 6.1.11. /botcontrol

Anwendung: /botcontrol NICK

Wirkung; Startet die Botkontrolle für NICK, wenn online. Innerhalb der Botkontrolle erhält der Nutzer alle zwei Minuten eine Nachricht, die einen Button zum Anklicken enthält.

Es gibt dann drei Fälle:

1. Der Nutzer verpasst mehr als zwei Aufforderungen, weil er offline ist: in diesem Fall gilt die Kontrolle als abgebrochen
2. Der Nutzer klickt auf den Button: **Verdacht nicht bestätigt**
3. Der Nutzer klickt nicht auf den Button: **Verdacht bestätigt**, es wird automatisch ein Comment beim Nutzer gesetzt

In jedem Fall erhält der Admin per /m das Ergebnis der Überprüfung von James, sobald es feststeht.

### 6.1.12. /gamelock

Anwendung: /gamelock NICK:COMMENT:TAGE

Wirkung: Sperrt NICK für TAGE Tage für alle Channelspiele (Billard, Fifty!, Hangman, Mafia, Mix, Quiz, WordMix, usw.). NICK kann an keinem dieser Spiele, bis einschließlich dem Tag des Entsperrungsdatums, teilnehmen. Außerdem wird COMMENT automatisch zur Dokumentation der Sperre als Adminkommentar bei NICK gesetzt und zusätzlich für NICK der COMMENT, sowie der Zeitraum der Sperrung und der Nickname des Admins, als /m Nachricht hinterlegt.

Ist ein Nick für Spiele gesperrt, so wird dies in der ersten Zeile des Start-Tabs der /w-Info angezeigt.

Anwendung: /gamelock NICK:COMMENT

Wirkung: Analog zu oben, TAGE beträgt eins.

Anwendung: /gamelock !NICK:COMMENT

Wirkung: Hebt eine Sperre für alle Channelspiele bei NICK wieder auf. Außerdem wird automatisch COMMENT bei NICK gesetzt, der die Entsperrung dokumentiert.

### 6.1.13. /clearw (altes Profil)

Anwendung: /clearw NICK:comment

Wirkung: Löscht folgende Angaben (im alten Profil & Whois2) aus der /w-Info eines Mitglieds: Name, Stadt, Land, Hobbies, Job, Motto, ReadMe, /m Signatur. Dem Mitglied wird eine /m über die Löschung hinterlegt. Außerdem wird COMMENT als Adminkommentar bei NICK gesetzt.

Hinweis: Diese Funktion hat nur geringe Auswirkung auf das neue Profil

### 6.1.14. /lockw2 (Whois2)

Anwendung: /lockw2 NICK:TAB:COMMENT (TAB = Start, Person, Freunde)

Wirkung: Blendet das TAB der Whois2 für Besucher aus. NICK kann über den Editbereich seines Profils den Verstoß entfernen. COMMENT wird als Begründung in die A-Info von NICK eingetragen.

Hinweis: Diese Funktion hat keine Auswirkungen auf das alte Profil.

Anwendung: `/lockw2 !NICK:TAB:COMMENT` (TAB = Start, Person, Freunde)

Wirkung: Blendet das TAB der Whois2 für Besucher wieder ein. COMMENT wird als Begründung in die A-Info von NICK eingetragen.

### **6.1.15. /clearfriendcomment (Whois2)**

Anwendung: `/clearfriendcomment NICK:FRIEND:COMMENT`

Wirkung: Entfernt Freundschaftskommentar von NICK bei FRIEND und NICK und setzt COMMENT über die Löschung bei NICK

### **6.1.16. /clearreadme**

Anwendung: `/clearreadme NICK:COMMENT`

Wirkung: Löscht die Readme von NICK und trägt COMMENT in die Admininfo ein.

### **6.1.17. /m sig**

Anwendung: `/m sig:NICK`

Wirkung: Zeigt die /m-Signatur von NICK an.

Anwendung: `/m sig:!NICK:COMMENT`

Wirkung: Löscht die /m-Signatur von NICK, setzt den gelöschten Text und COMMENT in die Admininfo.

### **6.1.18. /admin**

Anwendung: `/admin mask`

Wirkung: Aktiviert den Tarnmodus. Ab dem Zeitpunkt der Aktivierung des Tarnmodus wird der eigene Adminnick in der Nickliste für künftige Logins farblich als Stammchatter dargestellt. Nur ab dem Status Ehrenmitglied werden Adminnicks trotz aktiviertem Tarnmodus weiterhin in der Adminfarbe dargestellt.

Anwendung: /admin !mask

Wirkung: Deaktiviert den Tarnmodus.

Anwendung: /admin ?time

Wirkung: Zeigt die Tagesonlineminuten ohne die Zeit, welche in Away- oder Modstatus verbracht wurde

### **6.1.19. /admincall**

Anwendung: /admincall

Wirkung: Öffnet bei Admins die Notruf-Webkomponente mit der Fallübersicht. Auf dieser Seite kann man als Admin unter "Mein Fall" einen neuen Fall (=Notruf) beantragen. Rufen Mitglieder, die keine Bearbeiter sind, diese Funktion auf, so öffnet sich das Notruf-Fenster.

Anwendung: /admincall -

Wirkung: Öffnet das Notruf-Fenster, mit dem man Notrufe absenden kann.

### **6.1.20. /iplist**

Alternativ ist die IP-List im Admin-Tab der Whois einsehbar.

Anwendung: /iplist NICK

Wirkung: Zeigt die letzten Loginzeiten im PC-Chat, inklusive der dabei verwendeten IP-Adresse (bzw. den IP-Hash) von NICK an. Logins über den Handy-Chat werden nicht erfasst.

Zudem wird die IP-Adresse angezeigt, mit der sich NICK registriert hat (funktioniert nur für Nicknamen, die sich seit dem 7.5.2003 registriert haben).

Ist NICK online, so wird die aktuell verwendete IP-Adresse angezeigt.

Ist NICK gesperrt, so wird dies hinter NICK angezeigt.

### 6.1.21. /b

Anwendung: /b mute

Wirkung: Ist der Butler im Channel derzeit gemutet (d.h. er reagiert auf keine Nachrichten mehr), wird er entmutet. Sollte der Butler nicht gemutet sein, so wird er gemutet.

### 6.1.22. /channel

Anwendung: /channel

Wirkung: Zeigt alle Informationen zum aktuellen Channel an. Im Folgenden werden die angezeigten Eigenschaften erläutert:

Name : Channelname

Opened By: Der Channel wurde geöffnet von NICK

Open Date: Der Channel wurde geöffnet am DATE

Size: Größenbeschränkung des Channels.

Visible: Zeigt an, ob der Channel sichtbar oder unsichtbar ist.

Ever: Ist „Ever“ nicht aktiviert, wird der Channel gelöscht, sobald sich kein Mitglied mehr im Channel aufhält.

Special Event: Ist „Special Event“ aktiviert, wird in der Channelliste im Loginfenster und unter /wc ein besonderes Eventicon neben diesem Channel angezeigt.

Youth Protection: Ist "Youth Protection" aktiviert, so gelten in diesem Channel besondere Jugendschutzmaßnahmen.

Min Edit Status: Diesen Status muss man mindestens besitzen, um die Eigenschaften dieses Channels zu verändern. Admins können die Eigenschaften also nur dann verändern, wenn der „Edit Status“ sechs oder geringer beträgt.

Info: Zeigt einen Link zu den channeleigenen Regeln des jeweiligen Channels.

#### **Channelzutrittsbeschränkungen:**

Unter diesem Punkt werden, wenn vorhanden, alle Beschränkungen aufgelistet, die der Channel hat. Dies können z.B. sein: keine, Geschlecht, Min. Alter, Min. Status, Min. Tage seit Registration, Min. Spielpunkte, usw.

Min. Alter: Steht nach dem Alter der Zusatz „(verifiziert)“, so kann der Channel zusätzlich nur von Mitgliedern mit einer Alterverifizierung betreten werden.

Anwendung: /channel size:ZAHL

Wirkung: Setzt die Size eines Channels auf ZAHL

Anwendung: /channel visible:ON

Wirkung: Macht den Channel sichtbar.

Anwendung: /channel visible:OFF

Wirkung: Macht den Channel unsichtbar.

Anwendung: /channel minstatus:ZAHL

Wirkung: Setzt den Minstatus eines Channels auf ZAHL.

Anwendung: /channel -FUNKTION

Wirkung: Deaktiviert die Chatfunktion FUNKTION im Channel. Z.B. deaktiviert man die Kissfunktion in einem Channel durch Eingabe von /channel –kiss.

Anwendung: /channel event:ON

Wirkung: Aktiviert Special Event (s.o.).

Anwendung: /channel event:OFF

Wirkung: Deaktiviert Special Event (s.o.).

Anwendung: /channel cm:!NICK:COMMENT

Wirkung: Entzieht NICK die Channelmoderatorenrechte für den aktuellen Channel und setzt COMMENT als Kommentar. Diese Anwendung funktioniert immer, unabhängig vom „Edit Status“ des jeweiligen Channels, allerdings ist die Funktion nur in dem Channel

anwendbar, in dem der betreffende User auch CM ist. Funktioniert nur für Channel, in denen man hauptzuständiger Admin ist.

### 6.1.23. /channelrules

Anwendung: /channelrules CHANNEL

Wirkung: Öffnet ein Fenster mit den channeleigenen Regeln von CHANNEL. Der Regeltext kann innerhalb des Fensters editiert werden und wird durch einen Klick auf den Button „Absenden“ gespeichert. Funktioniert nur für Channel, in denen man hauptzuständiger Admin ist.

Anwendung: /channelrules

Wirkung: Wendet die Funktion auf den aktuellen Channel an (s.o.).

### 6.1.24. /his

Anwendung: /his

Wirkung: Öffnet ein Fenster, dass die öffentlichen Nachrichten der letzten drei Minuten (max. 60) im aktuellen Channel anzeigt.

Anwendung: /his CHANNEL

Wirkung: Wie oben, nur dass alle Nachrichten des Channels CHANNEL angezeigt werden. Diese Funktion kann nur auf unsichtbare Channels angewendet werden, sofern man sich dort befindet.

Anwendung: /his CHANNEL:NICK

Wirkung: Wie oben, nur dass zusätzlich alle Nachrichten von NICK durch einen Pfeil am Zeilenanfang hervorgehoben sind.

Anwendung: /his -:NICK

Wirkung: Wie oben, nur dass die letzten öffentlichen Nachrichten des aktuellen Channels angezeigt werden und zusätzlich alle Nachrichten von NICK durch einen Pfeil am Zeilenanfang hervorgehoben sind.

### 6.1.25. /topic

Anwendung: /topic TEXT

Wirkung: Setzt `TEXT` als Thema des aktuellen Channels. Diese Funktion unterliegt ebenfalls dem Edit Status (s.o.) des Channels.

Anwendung: /topic !

Wirkung: Löscht das Thema des aktuellen Channels. Diese Funktion unterliegt ebenfalls dem Edit Status (s.o.) des Channels.

### 6.1.26. /knuddelz

Anwendung: /knuddelz +CHANNEL

Wirkung: knuddelt einmal pro Woche alle anwesenden CM. Es müssen allerdings *über* 1/3 der CMs in dem Channel online sein, in dem der HZA die Funktion anwendet. Die Funktion kann pro CHANNEL nur *einmal* pro Woche von *einem* (nicht von jedem) beliebigen HZA/E angewendet werden.

### 6.1.27. /m \*cm

Anwendung: /m \*cm:TEXT

Wirkung: Sendet TEXT als /m an alle HZA/E und alle CM des aktuellen Channels, sofern man diesen als HZA/E betreut.

Anwendung: /m \*CM:edit

Wirkung: Öffnet ein Fenster zum Editieren der Einstellungen für die CM-Rundnachrichten.  
  
Einstellbar ist, ob die CM die Funktion generell nutzen können, oder ob man die Funktion auf die angegebenen CM beschränkt.



### 6.1.28. /career2 cmv

Anwendung: /career2 cmv:NICK1,NICK2,...

Wirkung: Setzt den Eintrag „Teilnahme an der CMV des Channels CHANNEL“ in die Highlights von NICK. NICK muss CM in einem HZA-Channel des Admins sein. Man kann bis zu 40 Nicks mit Komma getrennt angeben.

### 6.1.29. /channelboard

Anwendung: /cboard oder /channelboard

Wirkung: HZA/E können für Ihre betreuten Channel ein Channelboard (schwarzes Brett) anlegen und editieren. Befindet man sich in dem Channel, so kann man mit der Funktion ein Fenster öffnen, um Informationen für die anderen HZA/E zu hinterlassen oder diese einzusehen. Es sind bis zu 3.000 Zeichen und beschränkte Formatierungen möglich.

### 6.1.30. /macro

Anwendung: /macro ?

Wirkung: Öffnet die Liste aller Adminmacros. (Macros dienen der Vereinfachung von einer oder mehreren Funktionen)

Anwendung: /macro KEY:PARAMETER1|PARAMETER2|...|PARAMETERn

Wirkung: Führt das Macro KEY mit den Parametern PARAMETER1, PARAMETER2 bis PARAMETERn aus. (Erklärung der Adminmacros findet sich weiter unten)

## 6.2. Adminfeatures

Unter Adminfeatures werden alle zusätzlichen, durch die Adminrechte bedingten Änderungen verstanden, die sich nicht in einer zusätzlichen Chatfunktion äußern.

### 6.2.1. /w – die Admininfo

In der Whois2 sind die Admininfos in einem eigenen Tab „Admin“ aufgeführt.

Mit den im Profil angezeigten Informationen hat ein Admin umsichtig und vertraulich umzugehen. Dazu zählen vor allem die für sie einsehbaren Zusatzinformationen wie IPs, Emailadressen und Nicknamen, die ebenfalls mit der IP online sind.

Öffnet man als Admin mit /wold das Profil eines Nicks, so werden die Admininfos in blau unter den normalen Informationen angezeigt.

Die Admininfos enthalten folgende Felder:

#### Allgemeine Informationen

**Last Host:** Konnte der Hostname zur IP-Adresse des Nicks innerhalb von drei Sekunden aufgelöst werden, so steht dieser zu Beginn. Es folgt der IP-Hash in Klammern. Wurde der Hostname nicht innerhalb von drei Sekunden aufgelöst, wird nur der IP-Hash angezeigt. Zusätzlich wird das Ursprungsland der IP angezeigt.

Der IP-Hash ist eine verschlüsselte Form der IP-Adresse. Eine ausführliche Erklärung findest Du in den FAQ.

**User Reg-No.:** Eine fortlaufende Nummer, die bei der Registrierung vergeben wird.

**Status:** Der Status eines Nicknamen ist eine Zahl, die über die Rechte des Nicks innerhalb des Systems entscheidet. Je größer der Status, desto mehr Rechte. Folgende Statuszahlen sind vorbelegt:

- 0 (Mitglied)
- 1 (Familymitglied)
- 2 (Stammi)
- 3 (Ehrenmitglied)
- 5 (inoffizieller Admin)
- 6 (gewählter Admin)
- 7 (Admin mit Status 7)
- >=10 (Sysadmin)

Steht hinter dem Statusnamen der Zusatz BOT, so handelt es sich um einen Systembot, hinter dem kein Internetbenutzer, sondern der Chatserver steckt (z.B. James).

**Aktuelle Emailadresse:** Zeigt einen Hash der aktuell eingestellte Emailadresse des Users. Ein (!) kennzeichnet die Emailadresse als verifiziert.

Nicks mit gleicher IP: Wird diese Zeile angezeigt, dann werden hier Nicknamen aufgeführt, die momentan im Chat mit derselben IP-Adresse online sind. Fehlt die Zeile, dann gibt es keine solchen Nicks.

## Statistiken

Die folgenden Werte zeigen an, wie oft die zugehörige Funktion auf den Nick angewendet wurde:

- Mutes (ohne Mutes von James)
- Colormutes
- Channellocks
- Kicks

Fehlt eine Angabe, so wurde die Funktion noch nie auf den Nick angewendet.

Notrufe: Die Zahlen geben Auskunft über Anzahl und Art der getätigten Notrufe (NR). (# / Ok / Missbr.) = (gemachte NR / davon korrekte NR / davon Anzahl der Notrufmissbräuche)

Notrufsperre bis: gibt an, wann die Notrufsperre des Users abläuft.

## Notrufe

Eine Auflistung aller als berechtigt gewerteter Notruftypen mit Notruf-ID und Datum-Uhrzeit in umgekehrt zeitlicher Reihenfolge, d.h. aktuelle IDs stehen oben.

## Adminkommentare

Hier sind die neuesten (bis zu 100) Admin- & Teamkommentare nachzulesen. Adminkommentare können über den Button "Kommentar schreiben" erstellt werden, oder werden automatisch bei der Anwendung von einigen administrativen Funktionen gesetzt.

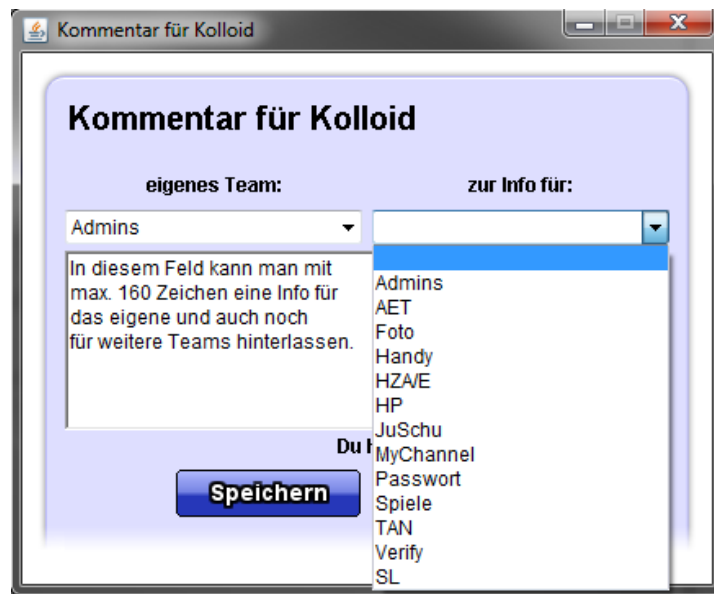
Sortiert nach: zeigt an, welcher Filter bei den Admincomments genutzt wurde. Filter sind durch Klick auf den "Sortier-Button" (Pfeil-Icon) veränderbar, um z.B. nur die Comments von einem Team anzeigen zu lassen und die übrigen auszublenden.

*„Kommentar schreiben“: Über einen Button kann man ein Eingabefeld für die Admininfo öffnen.*



Mit `/w +NICK` kann man die `/w`-Info eines Nicknamen öffnen, ohne Gefahr zu laufen, den Nicknamen zu vermissen oder als Besucher angezeigt zu werden.

### 6.2.2. Adminkommentar schreiben



Der Button „Kommentar schreiben“ im Admintab der Whois öffnet ein Texteingabefenster. (s. Screen)

Die beiden Dropdown-Menüs ermöglichen ein Taggen (Markieren) des Kommentars für verschiedene administrative Teams. Das erste Tag (hier Admin) steht für das Team, in dessen Namen man den Kommentar setzt. Mit dem zweiten Tag (vgl. Liste) gibt man das Team an, das diesen Eintrag ebenfalls sehen können soll.

Beispiel:

Begeht ein User einen AET-Verstoß, der über das Notrufsystem von einem Admin (welcher nicht im AET ist) bearbeitet wird, so kann das AET über das zweite Tag informiert werden.

### 6.2.3. Öffentlichen Channel anlegen

Als Admin kann man einen öffentlichen Channel anlegen, indem man im Loginfenster einen beliebigen, bisher nicht vorhandenen privaten Channel anlegt (d.h. Channelname mit einem / davor eingeben) und auf den Button „Eintreten“ klickt. Wurde der private Channel angelegt, muss der Channelstatus auf „sichtbar“ gesetzt werden, damit er in der Channelübersicht angezeigt wird. Solche Channelöffnungen bedürfen der vorherigen Zustimmung der Chatleitung.

### 6.2.4. Keine Channelbeschränkung

Admins können, unabhängig von den Loginbeschränkungen, immer jeden Channel betreten.

### 6.2.5.Adminrufe

Seit dem Herbst 2007 wurde bei Knuddels.de das neue Notrufsystem (NRS) nach und nach allen Usern zur Verfügung gestellt:

Ein Notruf wird über den Notruf-Button in der Nick-Leiste des Channels abgesendet.

Als Admin kann man in seinem Profil einstellen, ob der Notruf, wie im alten System, per Popup-Fenster, oder als Chatnachricht von James angekündigt werden soll.

In der Notrufnachricht wird ein Link übermittelt, über den man auf die Webkomponente gelangt, auf welcher der Notruf bearbeitet wird.

Eine Erklärung, zur Bearbeitung dieser Notrufe, erfolgt im Kapitel "Anleitung zur Bearbeitung von Notrufen".



Knudels.at und Knuddels.ch haben weiterhin das [alte Notrufsystem](#).

### 6.2.6.Nächtlicher Segen

Der Chatserver registriert die täglichen Onlineminuten eines jeden Admins und vergibt zu Beginn des neuen Tages (ca. 2-3 Uhr morgens) eine zeit- und teamabhängige Anzahl an Knuddel, welche im Profil addiert (nicht wie früher aufgefüllt) werden. Minuten die der Admin mit /away oder dem Mod-Status verbringt, werden nicht berücksichtigt.

Jeder Admin kann seinen aktuellen Minutenstand durch Eingabe von `/admin ?time` überprüfen. Die bei `/admin ?time` angezeigten „netto Minuten“ sind die Minuten, die der Chatserver für die Knuddels-Belohnung heranzieht (also ohne die Zeit in Mod und /away).

Die dadurch erhaltenen Knuddels sind überwiegend dazu gedacht, unter die Knuddelsmitglieder gebracht zu werden.

### 6.2.7.Mailadresse NICK@knuddels

Admins erhalten die Mailadresse NICK@knuddels, welche auf eine beliebige eigene Mailadresse weitergeleitet werden kann. Die Konfiguration dieser Emailadresse funktioniert bei Knuddels.de über /edit:

1. `/edit` aufrufen
2. "Chateinstellungen" auswählen
3. Das Ziel der Weiterleitung, also die persönliche Emailadresse bei gmx, web.de, ... trägt man beim Feld `Email` ein

4. Anschließend das Häkchen bei `NICK@knuddels.de` Weiterleitung aktivieren
5. Nach einem Klick auf `Speichern` erhält man eine Erfolgsmeldung über die eingerichtete Weiterleitung

Nach aktivierter Weiterleitung wird dann für andere Mitglieder die `NICK@knuddels.de` Adresse im Profil angezeigt, sofern das Häkchen bei `Emailadresse anzeigen` aktiviert ist. Sollte die Weiterleitung nach einer Stunde nicht funktionieren, so liegt dies fast immer an Filtern, die für das eigene Emailkonto aktiviert sind. Diese Filter sorgen dafür, dass weitergeleitete Emails im Spamordner landen. Dieses Problem kann durch eine Änderung bzw. Konfiguration des eigenen Emailkontos behoben werden.



Eine Weiterleitung ist nur auf dem Hinweg einer Nachricht wirksam. Sofern das Postfach voll ist, bekommt der Absender eine Rückmeldung von der echten Emailadresse, in der möglicherweise der ganze Name enthalten ist.



Für Knuddels.at und Knuddels.ch müssen die `@knuddels`-Adressen manuell eingerichtet werden. Dazu wendet man sich an seinen Adminleiter.

## 6.2.8. Hinweis auf Adminstatus

In der `/w`-Info eines Admins wird auf seine Adminrechte hingewiesen. Ebenso sind alle aktuellen Admins am Ende der Hilfe (die mit `/h` aufgerufen werden kann) aufgelistet.

## 6.2.9. Adminforum

Admins haben mit ihrem Chatnick sowie –passwort Zugriff auf das Adminforum. Dieses wird nach Erteilung der Adminrechte am Ende der Forumsliste einsehbar.

## 6.2.10. `/f` - Große Watchliste

Die Größe der Watchliste eines Admins beträgt 100.

### 6.2.11. Keine Passwortzustellung per Email

Adminpasswörter werden nicht über die „Passwort vergessen“ Funktion per Mail versendet. Falls ein Admin tatsächlich sein Passwort nicht mehr kennt, wendet er sich an einen Vertrauensadmin.

### 6.2.12. Expressversand von /m's

Die /ms eines Admins werden auch dann ausgeliefert, wenn das Postfach des Empfängers eigentlich überfüllt ist. Allerdings gibt es auch hier eine Obergrenze.

### 6.2.13. Adminmacros

Nach stetiger Erweiterung der Funktionsvielfalt des Knuddelschats zählt man nun mehr als 100 verschiedene Chatfunktionen, die ganz unterschiedliche Aufgaben lösen. Allein im Adminbereich sind es mehr als 25 Funktionsgruppen, jede für ganz bestimmte Problemklassen. Häufig werden diese Funktionen kombiniert eingesetzt, um verschiedene Aspekte eines größeren Problems zu bearbeiten. Ein Mitglied, dass durch Werbung für den eigenen Mychannel auffällt, wird in der Regel zuerst gemutet (`/mute +NICK:TEXT`), anschließend per /m verwarnt (`/m NICK:TEXT`) und schlussendlich noch mit einem Adminkommentar (`/comment NICK:COMMENT`) versehen. In diesem Fall muss der Admin also bisher drei Funktionen in der oben beschriebenen Reihenfolge aufrufen, wobei sich die einzelnen Aufrufe sehr ähneln.

Um an dieser Stelle Zeit und Arbeit zu sparen, wurden die Funktionsmacros eingeführt. Sie ermöglichen die Definition einer bestimmten Aufrufkombination von Chatfunktionen als Macro. Dieses Macro kann nach der Definition dann mit einem einzigen, kompakten Befehl aufgerufen werden.

Welche Adminmacros zur Zeit existieren, wie diese ausgeführt werden und was sie genau bewirken, erfährt man durch Aufruf von `/macro ?`. Alle Adminmacros werden vom Macro-Team erstellt. Hat man Fragen zu einem speziellen Macro, sollte man sich direkt an Mitglieder dieses Teams wenden. Zusätzlich findet sich im Adminforum eine allgemeine Dokumentation über Adminmacros und ein spezieller Beitrag, der jedes aktuell verfügbare Macro genauestens erklärt.



Grundsätzlich gilt: die Anwendung eines Adminmacros darf nur erfolgen, wenn man sich über dessen Funktionsweise im Klaren ist. Die Verantwortung für ein bewusst oder unbewusst falsch angewendetes Macro trägt der Admin, da er diese Funktion ausführte.

### 6.2.14. Kein Blocken von Nachrichten

Admins können nicht ignoriert oder durch einen Kontaktfilter geblockt werden.

## 7. Der Handy-Chat von Knuddels.de 🇩🇪

### 7.1. Grundlagen zum Handychat

Die zugehörigen FAQ sind im PC-Chat über /h Handy-Chat aufrufbar.

Vom PC-Chat kann man die Handy-Channel nicht betreten! Im Handychat kann niemand gemutet werden.

Folgende Dinge sind im Handy-Chat möglich:

- Nicks registrieren
- Nickprofile (in stark verkürzter Version) aufrufen
- Chatten (mit anderen Handy-Nutzern oder mit Internet-Nutzern auf der eigenen Friendlist)
- /m's lesen und schreiben
- die eigene Freundesliste einsehen und editieren

### 7.2. Sicherheitsfeatures

Grundsätzlich enthält der Handy-Chat alle Sicherheitsfeatures, die auch der PC-Chat besitzt:

- Filter (Registrierungs- und Nachrichtenfilter)
- Logfiles
- Moderatoren (wird sukzessiv ausgebaut)
- Notrufsystem

Der Handy-Chat ist, durch seine beschränkten Funktionen, nicht so anfällig für Störungen durch User, wie der PC-Chat. Daher sind Verstöße, wie zum Beispiel Spammen und Nickklau, nur durch einen hohen Eigenaufwand der User möglich.

Notrufe aus dem Handychat gehen direkt an ein Adminteam, das alle weiteren Informationen in der Teamdoku findet.

### 7.3. Adminrechte im Handy-Chat

Neben den Teammitgliedern des Handy-Chat-Teams haben auch alle Admins die Moderationsrechte für den Handy-Chat. Ebenso kann jeder Admin (über Vodafone) jeden Channel im Handy-Chat betreten.

Wenn man im mobilen Chat online gegangen ist, hat man unter der Whois die Links "Handy sperren" (vgl. /ban NICK) und "Nutzer sperren" (vgl. /lock NICK)

Außerdem wirken sich die Funktionen /ban und /lock im PC-Chat auch auf den Handy-Chat aus.

Ein /ban sperrt das Handy des Nutzers für 24h. Mit /lock kann der Nick wie gewohnt gesperrt werden.



## **8. FAQ**

### **8.1. Wann erhalte ich die Adminrechte?**

Nach bestandenem Examen gibt es eine Admin-einführungsveranstaltung mit einem Admin-Teamleiter. Während dieser Einführung erhältst Du die Adminrechte.

### **8.2. Kann ich mit einem zweiten Nick ein administratives Amt in der gleichen Knuddelscommunity annehmen?**

Da es in der Vergangenheit immer wieder zu Problemen führte, wenn ein User mit zwei Nicks ein Amt bekleidete, wurde beschlossen, dass dies nur noch in ganz seltenen Fällen der Fall sein darf und der Genehmigung der Admin-Teamleitung bedarf.

D.h. ein administratives Amt (Admin, CM, Forumsadmin, Forumsmoderator) darf immer nur vom statushöchsten, aktiven Nick ausgeführt werden.

Ausnahmen können unter besonderen Umständen für Eventchannel gemacht werden, falls ein bereits regulär gewählter CM als Event-Moderator CM-Rechte benötigt und der Event-Channel nicht permanent genutzt wird.

Dies bedeutet ebenfalls, dass ein Admin erst dann an einer CM-Wahl teilnehmen darf, wenn ihm der Adminstatus am Ende der Periode entzogen worden ist.

### **8.3. Kann ich gleichzeitig Admin in zwei Knuddelscommunities werden?**

Da man sich als Admin auf seine „Stammcommunity“ konzentrieren soll, ist es nicht möglich Admin in mehreren Knuddelschats gleichzeitig zu werden.

### **8.4. Kann ich als Admin im Forum einen anderen Nick nutzen als im Chat?**

Nein, dies ist nicht gestattet. Die Forumsregeln besagen, dass nur die Verwendung eines Nicks erlaubt ist. Hat man ein Amt inne, so muss ein User im Forum erkennen können, dass der Beitrag (ggf. die Stellungnahme) von einem Chat-Admin geschrieben wurde.

## **8.5. Was mache ich, wenn ich bei einem Nutzer einen Zweitnick finde?**

Es stellt einen Eingriff in die Privatsphäre dar, wenn anderen Mitgliedern mitgeteilt wird, welche User Zweitnicks besitzen, oder welche User evtl. dieselbe IP verwenden. Sofern die Person nicht administrativ auffällig ist, besteht kein Anlass einen Zweitnick in seiner Admininfo zu vermerken, oder diese Information auf andere Weise weiter zu geben. Dies darf erst dann geschehen, wenn andere Admins über Probleme mit diesem User informiert werden müssen.

Gibt es hingegen Probleme, dass z.B. jemand massiv "anonym" beleidigt und man kennt/sieht den Hauptnick, dann nimmt man sich der Sache an und kann auch gegen den Hauptnick des Users vorgehen bzw. einen Kommentar in dessen Admininfo hinterlassen!

## **8.6. Wieso funktioniert eine Adminfunktion bei diesem Nick nicht?**

Generell lassen sich Adminfunktionen auf alle Mitglieder anwenden, deren Status unter dem Adminstatus liegt. Erhält man nach Funktionsaufruf die Meldung, dass es den betreffenden Nick nicht gibt, so hat man ihn vermutlich falsch geschrieben. Es gibt in der Chatschriftart verschiedene Buchstaben, die optisch nicht oder kaum unterscheidbar sind (dazu gehören u.a. folgende Paare: kleines l und großes i, Null und großes o, kleines n und kleines m). Um diesem Problem zu entgehen, kann man den richtigen Nicknamen direkt aus der Nickliste oder dem Chatfenster in das Eingabefeld mit `SHIFT + Rechtsklick` kopieren.

## **8.7. Was ist eine IP-Adresse?**

Steht ein Mitglied auf der Channellockliste (siehe /cl Funktion), so kann es den Channel weder mit dem gesperrten Nicknamen, noch mit einem Nicknamen betreten, der dieselbe IP-Adresse aufweist.

Jeder Internetbenutzer verfügt über eine IP-Adresse, über die sein Rechner im Internet angesprochen wird. Die IP-Adresse ist ein Verbund von vier Zahlen im Bereich von 0 bis 255, jeweils mit einem Punkt getrennt (Bsp.: 62.146.24.65). Sie wird normalerweise bei der Einwahl ins Internet vom Provider dynamisch zugeteilt, d.h. bei jeder Einwahl erhält man normalerweise eine andere IP-Adresse. Für die Dauer der Einwahl ändert sich die IP-Adresse allerdings nicht.

Wurde nun die IP-Adresse eines Mitglieds gesperrt, ist es diesem unabhängig vom Nicknamen nicht möglich, den Channel zu betreten – und zwar solange, bis er sich erneut ins Internet einwählt und eine neue IP-Adresse erhält.

Bei der Sperre der IP-Adresse kann es allerdings durchaus passieren, dass jemand unschuldiges von der Sperre betroffen wird. Nämlich genau dann, wenn sich die eigentlich gesperrte Person aus dem Internet abmeldet und jemand anderes zufällig dieselbe IP-Adresse erhält und daraufhin dieselbe Community betreten möchte.

## 8.8. Was ist ein IP-Hash?

Den Admins werden IP-Adressen verschlüsselt angezeigt. Im Vergleich zu den eigentlichen IP-Adressen ändert sich für die Admins nichts. Der IP-Hash ist so aufgebaut, dass er z.B. auch zur Bestimmung des Providers oder ungefähren Einwahlknotens herangezogen werden kann. Bei dem bei Knuddels verwendeten IP-Hash werden die einzelnen Zahlenblöcke zusätzlich (um einen Hash als solchen zu erkennen) durch einen Bindestrich und nicht wie bei einer IP-Adresse durch einen Punkt getrennt.

IP-Adresse:	123.123.123.123
IP-Hash:	123-012-456-789

## 8.9. Was ist der Unterschied zwischen Wahlsperre und Nominierungssperre?

Die **Nominierungssperre** erhält ein CM, wenn er in der aktuellen CM-Periode nicht ausreichend Minuten online war. Er darf sich dann mit keinem Nick bei der dann startenden CM-Wahl nominieren lassen. Erlaubt ist, dass er nominiert und wählt.

Eine **Wahlsperre** erhalten alle User ab dem Status Familymitglied, sobald sie für 30 Tage oder länger gesperrt werden. Sie dürfen dann an keiner Chatwahl aktiv teilnehmen, d.h. nicht nominieren, wählen, oder sich selber nominieren lassen.

## 8.10. Ich bin mit dem Verhalten eines Adminkollegen unzufrieden und rege mich darüber auf. Was nun?

Versuche es zuerst mit einem privaten Gespräch unter vier Augen mit dem Admin. Erst wenn diese Vorgehensweise zu keinem Ergebnis führt, solltest Du Dich an einen Vertrauensadmin wenden.

In keinem Fall solltest Du vor anderen Mitgliedern oder Admins über Deinen Kollegen herziehen und ihn so öffentlich kritisieren und bloßstellen. Die Erfahrung zeigt, dass ein solches Verhalten zu einen viel größeren Konflikt führt, der das ganze Adminteam teilen kann.

## 8.11. Ich weiß nicht weiter, an wen wende ich mich mit Fragen & Problemen?

Zuerst sollte man seine Kollegen, vor allem die erfahreneren, dazu befragen. Vertrauensadmins sind ebenfalls sehr gute Ansprechpartner. Es kann auch sinnvoll sein, die Frage im Adminforum darzulegen. Falls das Problem nicht sehr dringend, dafür aber von allgemeinem Interesse ist, sollte es auf der wöchentlichen Adminversammlung angesprochen werden. Erst wenn niemand helfen konnte, sollte man sich an einen Adminteamleiter wenden. Handelt es sich um ein größeres Problem, so schreibt man eine Mail an die jeweilige Adminkontaktadresse.

## **8.12. Hilfe der Chat läuft nicht mehr, was mache ich?**

Du schreibst sofort eine Mail an die Kontaktadresse für das jeweilige Adminteam. Zusätzlich kannst Du noch einen Vertrauensadmin bei Knuddels.de benachrichtigen, dieser hat die Möglichkeit Innerlichboese oder Kolloid per SMS zu informieren.

Falls das Problem nicht schnell gelöst sein sollte und niemand erreichbar ist, schreibe bitte noch eine Mail an Plex und Imagician. Die Emailadressen findest Du im FAQ-Thread im Adminforum.

## **8.13. Ich habe gehört, dass man als Admin leichter Viren und Trojaner bekommt, stimmt das?**

Generell stimmt das, da man als Admin häufig in unvermeidliche Auseinandersetzungen von anderen Mitgliedern verwickelt wird. Sehr wenige dieser Mitglieder versuchen, sich durch einen Angriff auf den Rechner zu rächen. Trotzdem muss man ein aktuelles Antivirenprogramm installiert haben und soll möglichst keine Dateien über Messenger annehmen, erst recht nicht, wenn der sendende User einem selber unbekannt ist.

### **8.13.1. Was sind überhaupt Trojaner?**

Trojaner sind Programme, die unbemerkt auf eurem Rechner laufen, und dort beliebiges tun können. In der Regel spionieren sie Festplattendaten sowie Tastatureingaben aus und übermitteln diese per Internet zu dem Menschen, der euch diesen Trojaner eingeschmuggelt hat.

### **8.13.2. Wie gelangt ein solcher Trojaner auf meinen Rechner?**

Trojaner können auf zwei Wege auf euren Rechner gelangen. Der erste Weg ist ganz simpel: Ihr installiert sie unbemerkt selbst. Das kann z.B. passieren, in dem ihr einen Email Anhang öffnet und damit das Installationsprogramm für den Trojaner ausführt. Oder ihr installiert ein Cheat-Programm für Knuddels, welches Euch z.B. erleichtern soll Aktionen im Chat komfortabler auszuführen.

Der zweite Weg ist das Ausnutzen einer Sicherheitslücke eines Programms, das ihr installiert habt. Solche Sicherheitslücken ermöglichen es, Trojaner auf euren Rechner zu bringen, ohne dass ihr darauf irgendwie Einfluss nehmen könntet. In der Regel wird eine Sicherheitslücke des Browsers oder eures Mailprogramms ausgenutzt. Ihr surft einfach auf eine Seite und schwups - der Trojaner ist wegen der Lücke im Internetexplorer installiert.

### 8.13.3. Was kann ich gegen Trojaner unternehmen?

Beachtet man folgende drei Tipps, ist die Wahrscheinlichkeit sehr gering, dass auf dem eigenen Rechner ein Trojaner installiert werden könnte:

- führt niemals Programme aus einer unsicheren Quelle aus (also z.B. einen Email Anhang)
- sorgt dafür, dass ihr die aktuellsten Versionen und Updates der problematischen Netzprogramme (Browser, Mailprogramm, ICQ, MSN, AIM...) habt. Damit schließt ihr alle Sicherheitslücken. Alle Windowsupdates können z.B. bequem über [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com) durchgeführt werden.
- zusätzlich könnt ihr noch Programme installieren, die Trojaner erkennen und entfernen können. Hierbei ist es auch ganz wichtig, dass ihr immer die aktuellste Version des Anti-Trojanerprogramms installiert habt, denn sonst entdeckt es die neusten Entwicklungen nicht.
- Lasst Euch im Dateibrowser und Euren Emailprogrammen immer den ganzen Dateinamen inkl. der Typenbezeichnung anzeigen, da ein Bild.jpg auch ein Bild.jpg.exe sein könnte.

### 8.14. Was sage ich, wenn mich ein Mitglied fragt, wann es endlich Familymitglied wird?

Jedes Mitglied wird, wenn es sich anständig verhält, irgendwann Familymitglied. Die genauen Bedingungen sind geheim und werden nicht verraten, zudem ändern sie sich regelmäßig. Die Onlineminutenzahl hat damit wenig zu tun, selbst ein Mitglied mit mehr als 100.000 Onlineminuten hat kein Anrecht auf die Familymitgliedschaft. Es gibt keine Möglichkeit, die Aufnahme irgendwie zu beschleunigen.

### 8.15. Wann wende ich mich an das AntiExtremismus-Team?

Gab es vor einigen Jahren noch viele Vorfälle mit rechtsextremen Mitgliedern, die Knuddels nutzen um für ihre Gruppierung und Gesinnung „Werbung“ zu machen, ist dieser Trend stark zurück gegangen. Bedauerlicherweise gab es seit dem einen Anstieg an anderen extremistischen Verstößen in Form von Ausländerextremismus, Islamismus, Extremismus in Krisengebieten und die daraus entstehenden Konflikte zwischen Bevölkerungsgruppen, welche sich in der Verbreitung von Parolen und gegenseitigen Beleidigungen äußern.

Auch wenn das AET Notrufe bearbeitet, wurde es vor allem für die Hilfe bei Problemfällen und für Rückfragen der Administration eingerichtet.



Oft sagt schon der gesunde Menschenverstand, welche Aussagen diskriminierend und/oder rassistisch sind und damit gegen die AGB verstoßen. Das Vorhandensein des AET bedeutet nicht, dass eindeutige Fälle an dieses weitergegeben werden sollen. Handelt es sich um einen klaren Verstoß gegen die AGB, so soll jeder Admin handeln.

HP-Verstöße, extremste Verfassungsbrüche und Wiederholungstäter sollen direkt dem AET gemeldet werden.

Um die darauf folgenden Strafen zu umgehen, greifen gerade Rechtsextremisten häufig zu Verschlüsselungen und Umschreibungen. Häufig sind Grußformeln wie 19/8 (19. Buchstabe des Alphabets = S, 8. Buchstabe = H = Sieg Heil) oder 88 (8 = 8. Buchstabe des Alphabets, somit H = Heil Hitler) zu finden.

So ein Verhalten kann und wird bei Knuddels nicht geduldet werden. Bitte geht gegen solche Aussagen der Admindokumentation und dem Strafkatalog entsprechend vor. Ausführliche Informationen gibt es in den FAQ des Adminforum, bei AET-CMV's und AET-AV's.



Als extremistische Aussage werden Äußerungen bezeichnet, die aufgrund einer entsprechenden politischen Überzeugung erfolgen. Äußerungen wie „Du Nazi“ haben zwar einen politischen Kontext, sind aber nicht auf eine extremistische Gesinnung der Person zurückzuführen. In solchen Fällen handelt es sich um eine Beleidigung, die auch als solche behandelt werden muss.

## 8.16. Jugendschutzverstoß oder doch nur niveauloser Umgangston?

Knuddels setzt sich aktiv für den Jugendschutz ein, bietet Aufklärung durch Ratgeber an und schützt die jungen User durch ein ausgeklügeltes, automatisches Filtersystem. Das JugendschutzTeam unterstützt die CM der Channel mit Kinderbeteiligung, veranstaltet Aufklärungstreffen und bearbeitet Notrufe über Meldungen, die als „Verstoß gegen den Jugendschutz“ gekennzeichnet wurden.

Leider ist es vielen Nutzern bei Knuddels nicht möglich realistisch zwischen unerwünschten Äußerungen und echten Verstößen gegen den Jugendschutz zu unterscheiden. Besagen die Regeln bei Knuddels dass ein angemessener und niveauvoller Umgangston in den öffentlichen Channels herrschen soll, werden Ausdrücke wie „fuck“, „wtf“ oder Begriffe wie „Sex“, „Bitch“ von manchen in die Ecke „Jugendschutz“ geschoben und als streng verboten angesehen.



**Eine Definition von entwicklungsbeeinträchtigenden und somit verbotenen Inhalten:**  
*„Angebote & Inhalte, die geeignet sind, die Entwicklung von Kindern oder Jugendlichen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit zu beeinträchtigen.“*

Derartige Ausdrücke mögen vulgär und einige möglicherweise auch nicht erwünscht sein, beeinträchtigen jedoch nicht die Entwicklung von Kindern. Die Darstellung von halb- oder ganz nackten Menschen beeinträchtigt ebenfalls nicht die Entwicklung von Kindern, auch wenn sie bei Knuddels nicht erwünscht ist.

An dieser Stelle kann aufgrund der Komplexität keine Auflistung einer erlaubt-verboten-Liste erfolgen. Vielmehr geht es um die Sensibilisierung für die Problematik, ein aktives Gegensteuern der und Aufklärung durch die Administration. Wenn Erwachsene und Jugendliche flirten gehören Erotik, Sex und intime Gespräche dazu und sollten nicht tabuisiert werden. Erwartet wird ein respektvoller

Umgang, Beachtung des Alters der Gesprächspartner bei der Themenwahl und eine angemessene Ausdrucksweise in öffentlichen Channeln.



**Eine Definition zum Begriff Pornographie:** „Als pornografisch ist eine Darstellung anzusehen, wenn sie unter Ausklammerung aller sonstigen menschlichen Bezüge sexuelle Vorgänge in grob aufdringlicher, anreißerischer Weise in den Vordergrund rückt und ihre Gesamttendenz ausschließlich oder überwiegend auf das lüsterne Interesse des Betrachters an sexuellen Dingen abzielt“

**Die Jugendschutzvorgaben bei Knuddels bestehen aus den folgenden Teilen:**

- Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben: JMSTV, Jugendschutzgesetz, etc.
- Einhaltung freiwilliger Selbstverpflichtung (unter dem Dach der FSM)
  - Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Dritten (vor allem Grooming ist bisher nicht strafbar)
  - Schutz von Kindern „vor sich selbst“. Gefahr besteht u.a. durch:
    - Unerfahrenheit von Kindern (z.B. Herausgabe von Messenger-Adressen)
    - Gefährliche Selbstdarstellung (z.B. auf Fotos)

### **8.17. Für eine Anzeige bei der Polizei braucht ein Chatter unbedingt IP-Daten & Logfiles, was mache ich?**

Generell ist eine Strafanzeige immer möglich. Der User wird dazu der Polizei die Gründe darlegen müssen und kann seine Aussage auf Screenshots und eigene Logs stützen. Sollte die Polizei nun bei ihren Untersuchungen Vorgänge bestätigt haben müssen, so setzt sie sich (nach der Anzeige!) mit Knuddels in Verbindung.

Eine Herausgabe von Daten an private Personen ist nicht zulässig und ist für eine Anzeige auch nicht nötig. Sollte der User auf die Herausgabe bestehen, so möchte er sich bitte an die Emailadresse im Impressum der Startseite wenden.

### **8.18. Wie reagiere ich bei Amoklauf- oder Selbstmordandrohungen?**

Kündigt jemand einen Amoklauf an, so kann das, auch wenn es als Scherz gemeint ist, mit einer Freiheitsstrafe von bis zu 2 Jahren bestraft werden.

Sofern eine Amoklaufandrohung gemeldet wird (meistens erfolgt dies über das NRS), sollte man diese umgehend weiterleiten.

Auch ein angekündigter Selbstmord (Suizid) sollte sofort gemeldet werden.

Der sicherste Weg ist den Polizeinotruf 110 zu wählen und sich eine Emailadresse nennen zu lassen, zu der man z.B. Screenshots schicken kann.

Ein anderer Weg ist über ein Portal der Internetwachen, sofern zwischen Androhung und „Termin“ mehrere Tage liegen. Hier schildert man die Ereignisse, nennt Datum und Uhrzeit wann die Androhung erfolgte und legt, falls vorhanden, die Screens bei.



Da immer wieder Admins nur Ihren Nick nannten, hat uns die Polizei gebeten darauf hinzuweisen, dass die Nennung der eigenen persönlichen Daten sinnvoll ist, wenn man eine Onlineanzeige macht.

Existiert ein Notruf, so kann man direkt den ausgeklappten Textauszug zitieren und die Notruf-ID nennen. Für weitere Auskünfte zu den Daten des Nicks inkl. der IP-Adresse, verweist man an den Betreiber von Knuddels. Die Kontaktdaten zu Knuddels gibt es über das Impressum oder den DENIC. Die Polizei setzt sich dann mit Knuddels in Verbindung und regelt alles Weitere.



Der Notruf ist als berechtigt zu werten, egal ob es sich um einen Scherz handelte oder nicht.

## 8.19. Überblick einiger Onlinewachen der Bundesländer in der BRD



Sofern der Ort der „Tat“ bekannt sein sollte, wendet man sich an das Bundesland des potentiellen Tatortes (d.h. bei einer Amokandrohung für Köln, an die Wache in NRW, usw.).

Ist der Tatort nicht bekannt, wendet man sich an die Wache des eigenen Bundeslandes.

Existiert keine Onlinewache, wendet man sich an die örtliche Polizeidienststelle oder den telefonischen Polizeinotruf.

BaWü: <http://www.polizei-bw.de/Internetwache/Seiten/default.aspx>

Berlin: <https://www.berlin.de/polizei/internetwache/hinweis1c.php>

Brandenburg: <https://www.internetwache.brandenburg.de/interaktiv/index.php>

Hessen: <http://www.polizei.hessen.de/onlinewache>

Meck-Pom: [https://polizei.mvnet.de/ssl/g8wache/index.php?task=iw\\_hinweis](https://polizei.mvnet.de/ssl/g8wache/index.php?task=iw_hinweis)

Niedersachsen: [https://www.polizei.niedersachsen.de/onlinewache/anzeige\\_allgemein\\_seite\\_1.php#content](https://www.polizei.niedersachsen.de/onlinewache/anzeige_allgemein_seite_1.php#content)

NRW: <https://www.polizei.nrw.de/internetwache/hinweis-melden/>

Sachsen: <https://www.polizei.sachsen.de/onlinewache/onlinewache.asp>

Sachsen-Anhalt: <http://www.sachsen-anhalt.de/index.php?id=44134>



Schleswig-Holstein:

[https://www.polizei.schleswig-holstein.de/internet/DE/Service/webformulare/mitteilung/mitteilung\\_start.html](https://www.polizei.schleswig-holstein.de/internet/DE/Service/webformulare/mitteilung/mitteilung_start.html)



Zusätzlich sendet man eine E-Mail an die Adminkontaktadresse. Wichtig sind auch hierbei wie immer ein aussagekräftiger Betreff und eine detaillierte Schilderung, d.h. wer hat was geäußert, wann ist dies passiert, wurde die Polizei bereits benachrichtigt, etc.

## **8.20. Meine CMs möchten, dass die Eigenschaften Ihres Channels geändert werden, was ist zu tun?**

Wenn es der Wunsch einer großen Mehrheit der Benutzer eines Channels ist, die Channeleigenschaften (Anzeige von Alter/Geschlecht, Textkügelchen, Farbänderung, maximale Schriftgröße...) zu ändern, so ist dies durchaus möglich. Dazu muss man aber sicherstellen, dass sowohl eine große Mehrheit (75%) der CMs als auch der Stammis dieses Channels ausdrücklich für die Änderung ausgesprochen haben. Zudem muss die Änderung mit allen HZAs abgesprochen werden. Erst wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, leitet man den Änderungswunsch an einen Adminteamleiter weiter, der endgültig darüber entscheiden wird.

## **8.21. Ein Vertrauensadmin spricht mich auf einen Fehler an, muss ich Angst um meinen Adminstatus haben?**

Spricht Dich ein Vertrauensadmin auf einen Fehler an, so schildere die Sachlage, die zu Deiner Entscheidung führte, aus Deiner Sicht. Dabei solltest Du immer sachlich und ehrlich bleiben. Hast Du tatsächlich einen Fehler gemacht, solltest Du es auf jeden Fall einsehen und nicht stur auf Abwehrhaltung schalten. Denn das wäre noch ein zusätzlicher Fehler. Lag kein Fehler vor, wird dies der Vertrauensadmin einsehen.

Ob Dein Fehler zu einer gelben Karte oder einem Amtsentzug führt, entscheiden am Ende die Adminteamleiter in Zusammenarbeit mit den Vertrauensadmins. Deine Reaktion und das Gespräch über den Fehler ist dabei meistens genauso entscheidend, wie der Fehler an sich.

## **8.22. Was genau ist diese seltsame Adminkrankheit?**

Holgi hat mit Knuddels im Sommer 1999 angefangen, d.h. die Community gibt es schon seit mehr als zwölf Jahre. In den ganzen Jahren war etwas immer wieder zu beobachten: am Anfang sind alle Admins motiviert, geben ihr Bestes und machen eine Menge verzeihliche Anfängerfehler. Viele Admins stellen die Anfängerfehler ab und werden allmählich zu richtig guten Adminpersönlichkeiten, die Knuddels überhaupt erst ermöglichen.

Trotzdem wird fast jede Periode eine solche Adminpersönlichkeit zu einem Problemfall. Das Adminamt scheint Ihnen zu Kopf gestiegen zu sein und sie glauben plötzlich, dass sie selbst zum Zentrum des Ganzen geworden sind. Sie denken, dass sie unverzichtbar sind und stellen ihre eigenen Regeln auf. Auch Fehler gestehen sie nicht ein, sondern kämpfen mit erhitztem Gemüt um aberwitzige Dinge. Sie haben den Realitätssinn verloren. Für die Meisten kommt dann jede Hilfe zu spät, häufig muss man leider zum letzten Mittel Amtsentzug greifen. Die Hintergründe dieser „Krankheit“ haben fast nie etwas mit dem Chat zu tun, sondern sind persönlicher Natur und betreffen den Charakter.

Man sollte sich dessen bewusst sein und versuchen, immer auf dem Teppich zu bleiben und sich niemals für zu wichtig halten. Erkennt man erste Anzeichen der Krankheit bei sich selbst, hilft nur eine Auszeit. Der Chatpapi empfiehlt: Eine Woche durchatmen ganz ohne den Chat.

### **8.23. Ein Mitglied des Knuddelsteams hat etwas gegen mich und meine Haltung, ich werde wütend, was nun?**

Niemals etwas persönlich nehmen und niemals vergessen, dass alles nur ein Chat ist. Die Knuddelsteamlers sind Menschen, mit denen man alles diskutieren kann.

Letztlich trägt aber der Chatbetreiber die rechtliche Verantwortung für alle Vorgänge in der Community. Aus diesem Grund hat er im Zweifelsfall auch das letzte Wort. Normalerweise kommt die Einmischung eines Knuddelsteamlers in Deine Adminentscheidungen selten vor, wenn sie sinnvoll und begründet ist.

### **8.24. Wie verhalte ich mich gegenüber Mitgliedern, die vorgeben mit dem Chatbetreiber oder einem Mitglied des Knuddelsteams befreundet, verheiratet zu sein?**

Man behandelt diese exakt genauso wie alle anderen Mitglieder, es gelten für alle dieselben Regeln. Es handelt sich hierbei um Angeber und Wichtigtuer.

### **8.25. Meine Frage ist nicht in diesen FAQ vorhanden, an wen wende ich mich?**

Zuerst schaut man in den aktuellen Admin-FAQs Beitrag im Adminforum, dort werden alle beantworteten Fragen gesammelt und gut strukturiert erklärt. Falls man dort keine Antwort findet, wendet man sich bei Fragen mit zugehörigem Zusatzteam an ein Teammitglied des entsprechenden Teams. Alternativ kann man sich an erfahrene Admins oder Vertrauensadmins wenden. Erst wenn dadurch die Frage immer noch nicht geklärt werden konnte, wendet man sich an die Adminkontaktadresse.

## 8.26. Welche Mitglieder gibt es im Knuddelsteam und was sind Ihre Aufgaben?

AceHi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin</li> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> <li>▪ Chatserver: Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> </ul>
Ampelmännchen+w	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forumssprecherin des Knuddelteams</li> </ul>
Brems	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> <li>▪ SmileyWars</li> </ul>
crazy a	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wartung &amp; Pflege des Bugtrackers und der Facebookseite</li> </ul>
Finomosec	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> </ul>
GinaM	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin knuddels.at</li> <li>▪ Administrative Leitung von Knuddels.at</li> </ul>
hihp	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forum: Softwarepflege und -wartung</li> </ul>
Holgi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin</li> <li>▪ Produktdesign aller Knuddels-Komponenten (Ideen)</li> <li>▪ Betriebswirtschaftliche Führung &amp; Verwaltung der Knuddels GmbH &amp; Co. KG</li> </ul>
Imagician	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin</li> <li>▪ Gestaltung Bilder und Webseiten aller Softwarekomponenten</li> <li>▪ Gestaltung der Shopprodukte</li> </ul>
Innerlichboese	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administrative Leitung von Knuddels.de</li> </ul>
Ironist	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wartung &amp; Pflege der Knuddels-App</li> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> </ul>
Kiki	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jugendschutzbeauftragter</li> </ul>
Kolloid	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin</li> <li>▪ Administrative Leitung von Knuddels</li> </ul>
Luvchen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin Knuddels.ch</li> <li>▪ Administrative Leitung von Knuddels.ch</li> </ul>
MacFreak	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestaltung Bilder und Webseiten aller Softwarekomponenten</li> <li>▪ Gestaltung der Shopprodukte</li> </ul>
masterfloconnect	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin Knuddels.com</li> <li>▪ Administrative Leitung von Knuddels.com</li> </ul>
Mäxchen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation und Betreuung von offiziellen Chattertreffen</li> </ul>
Nova15	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kontrolle und Pflege der Texte bei Knuddels und der Facebookseite</li> </ul>
Phyxas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> </ul>
Plex	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sysadmin</li> <li>▪ Chatapplet, Fotogalerie, Homepages, Gästebücher, zusätzliche Administrationskomponenten: Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> <li>▪ Pflege und Wartung der Serverfarm</li> </ul>
Ramnip	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chat-Support</li> <li>▪ Smileyabo-Support</li> </ul>
Sjel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> </ul>
TobyB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> </ul>
Yanx	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Softwareentwicklung, -pflege und -wartung</li> </ul>

## 9. Die Unterschiede von .at und .ch zu Knuddels.de &

### 9.1. Adminrufe

Admins erhalten Adminrufe (die von Mitgliedern mithilfe der /admin TEXT Funktion getätigt werden können), sowie weitergeleitete Adminrufe von Channelmoderatoren. Dabei öffnet sich ein Fenster, in dem alle Informationen zum Adminruf stehen. Zusätzlich wird man vom Butler noch über diesen Notruf privat informiert.

Mit der TAB-Taste kann man einem rufenden Mitglied komfortabel direkt per /m antworten.

Das System stellt sicher, dass ein Admin höchstens alle drei Minuten (bei Notrufen von CMs) bzw. alle fünf Minuten (sonstige Notrufe) einen Notruf erhält. Durch diese Regel kann es vorkommen, dass Notrufe vom Chatserver abgewiesen werden.

### 9.2. Notruffreikontingent in .at & .ch

Jeder Admin besitzt ein Notruffreikontingent, dargestellt durch eine Zahl. Befindet man sich im Adminchannel /A, so wird diese Zahl jedes Mal dann um eins reduziert, wenn man einen Adminnotruf erhalten würde, der Notruf geht dann an einen anderen Admin. Natürlich funktioniert diese Notruffreiheit nur solange, wie das Notruffreikontingent mindestens eins beträgt.

Durch wirklich erhaltene Notrufe oder jeden bearbeiteten Passwortfall (für Passwort-Teammitglieder) erhöht sich das Kontingent um 0,2. Nachts wird das Kontingent wieder auf drei gesetzt, sofern es kleiner als drei war, bzw. auf sechs, sofern es größer als sechs war.

Sinn und Zweck des Kontingents ist es, mit dem eigenen Nick notruffrei und in Ruhe mit Kollegen im Adminchannel zu plaudern.

### 9.3. Nächtlicher Segen

Ist die Anzahl der Knuddels eines Admins zum Beginn des neuen Tages (ca. 1 Uhr) geringer als elf, so wird die Anzahl der Knuddels auf elf gesetzt. Die dadurch erhaltenen Knuddels sind in erster Linie dazu gedacht, unter die Knuddelsmitglieder gebracht zu werden. Insbesondere kann man sie gut auf Channelmoderatorenversammlungen als kleine Anerkennung für die Arbeit der eigenen Channelmoderatoren verwenden.

Zum größeren Teil sollten diese Knuddels also an Mitglieder verknuddelt werden, die einen selbst bei der Adminarbeit unterstützen. Der kleinere Teil kann für private Zwecke und Freunde verwendet werden. Das regelmäßige Übertragen dieser Knuddels auf einem anderen Nick mit dem Ziel, die Knuddels zu horten und nicht an Andere weiterzugeben ist nicht gestattet.

## 10. Das sagen Vertrauensadmins zum Adminamt

Albion – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Was ich im Inneren bin, zählt nicht, nur das, was ich tue, zeigt, wer ich bin“*

Backi@BS – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Es gibt immer mehrere Lösungswege. Man muss sich auch mal damit anfreunden können einen Lösungsweg, der mehr Arbeit erfordert, in Betracht zu ziehen.“*

BIKERIN – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Ob Admin, CM oder User, immer daran denken: vor allem Mensch bleiben und sich nicht für einen Status verstellen!“*

BlueIce1982 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Als Admin muss man nicht immer alle Probleme allein perfekt lösen können. Hauptsache ist, man hat sein Bestes gegeben.“*

boyrider – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Menschen, die zu ihrer Schande stehen, sind mir lieber als Menschen, die nicht einmal das können.“*

darkorgye3 – Vertrauensadmin Knuddels.de

*"Das Adminamt bedeutet Teamwork. Hält man stets zusammen, so wird auch jedes noch so groß wirkende Problem zu bewältigen sein. Denn gemeinsam ist man stark! Also keine Scheu vor Fragen. Jeder weiß: Aller Anfang ist schwer."*

DeathlySilence – Vertrauensadmin in Knuddels.at

*„Daran vor allem erkennt man den Klugen, dass er schnell begreift, geduldig zuhört, dass er nicht nach eigener Lust, sondern gemäß einer tieferen Einsicht seinen Pflichten obliegt und dass er sich nicht ungebeten um die Angelegenheiten anderer kümmert.“ – indisches Sprichwort*

denniscrazy – Vertrauensadmin Knuddels.de

*"Irrtümer müssen nicht automatisch zu Katastrophen werden, man muss sie nur rechtzeitig erkennen, eingestehen und richtig stellen."*

everywhere3prosecuted – ehemaliger Vertrauensadmin in Knuddels.ch

*„Erfahrungen vererben sich nicht - jeder muss sie alleine machen.“*

Fabrixx – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Egal wer der Chatter am anderen Ende ist, akzeptiert ihn wie er ist. Nur auf dieser Basis kann es funktionieren.“*

Fay11 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Die größten Probleme in diesem Ehrenamt entstehen, wenn du Angst davor hast, Fehler zu begehen. Verurteile sie nicht, sondern lerne aus ihnen!“*

FirePhoenix – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Egal was kommt bleib ruhig und besonnen, lass dich niemals provozieren und treffe deine Entscheidung immer nach besten Wissen und Gewissen“*

Flirtboy – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Ein guter Umgangston ist die Grundlage für gute Adminarbeit. Erledige deine Aufgaben stets gewissenhaft und fair.“*

Funnymarie – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Der Kluge lernt aus Allem und von Jedem, der Normale aus seinen Erfahrungen und der Dumme weiß alles besser.“*

Heminator15 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Teamarbeit ist das Wichtigste, versuche nicht als Einzelkämpfer durchzukommen denn du wirst merken dass du so nicht weit kommst! Nimm also die Hilfe deiner Kollegen immer an und scheu dich nicht zu fragen.“*

Hive – Vertrauensadmin Knuddels.ch

*„Es ist sinnlos zu sagen: Wir tun unser Bestes. Es muss dir gelingen, das zu tun, was erforderlich ist.“ - Winston Churchill.*

html – Vertrauensadmin Knuddels.ch

*„Arbeite stets zusammen in einem Team! Egal in welcher Position du dich gerade befindest und was für ein Aufgabengebiet sie auch umfasst!“*

Innerlichboese – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Die unüberlegte Nutzung von Macros fügt Ihnen und den Menschen in Ihrer Umgebung erheblichen Schaden zu!“*

Kampftiger – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Vergiss nie, dass hinter dir ein Team steht, das dir bei Fragen und Problemen hilft.“*

Kiseitai – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Adminfunktionen lösen keine Probleme. Benutze stets deine Menschlichkeit und bleib am Boden.“*

knuddelzmausi – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Denke daran, eine Funktion zu benutzen ist zwar leicht, doch mit Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl kommt man meistens sicherer ans Ziel. Andere Chatter solltet ihr nur so behandeln wie ihr es auch von ihnen erwartet. Ebenso solltet ihr euch nicht für ein Amt verbiegen lassen.“*

Kolloid – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Sysadmins sollen gar nicht so übel sein, wie man behauptet - habe ich gehört :)“*

mäuschen5 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Der rote Schleier, der in den nächsten Monaten deinen Nick umhüllt, schenkt dir viel Verantwortung, Aufmerksamkeit und Neid. Lass dich nie vom richtigen Weg abbringen und pass auf, dass er nicht zum fliegenden Teppich wird und mit dir abhebt.“*

medium22 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Das Adminamt verändert jeden User. Versuche die Veränderung in Grenzen zu halten und menschlich zu bleiben.“*

mümmelmann – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Vergiss niemals während der Ausübung deines Admin-Amtes, dass außerhalb dieser knuddeligen, rosa-roten, virtuellen Welt auch noch ein richtiges Leben existiert, dass administriert werden will!“*

Nova15 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Ein guter Admin tut immer das Richtige - sogar dann, wenn die nächsten Adminwahlen unmittelbar bevorstehen.“*

Ramnip – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Das ehrenamtliche Adminamt bei Knuddels ist die bekannteste, anspruchsvollste und meist einmalige Chance seinen eigenen Namen für eine treue, aufrichtige, normengerechte und produktive Weiterentwicklung seines Lieblingsschatzsystems mit Nachdruck zu verifizieren.“*

Raphy rockt – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.ch

*„Einen guten Admin erkennt man nicht daran, dass er viele User gesperrt hat, sondern daran, dass er durch Worte viele Sperren verhindern konnte.“*

scooter001 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Vertrauen wird dadurch erschöpft, dass es in Anspruch genommen wird.“*

sghm – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Wir sind nicht nur verantwortlich für das was wir tun, sondern auch für das was wir nicht tun!“*

Shadow150 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Reich ist man nicht durch das, was man besitzt, sondern mehr noch durch das, was man mit Würde zu entbehren oder teilen weiß.“*

Shadow54 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Es ist leicht, ein Werk zu kritisieren. Aber es ist schwer, es zu würdigen.“*

snoop-dogg-rapper – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Wissen bedeutet nicht nur, Fakten auswendig gelernt zu haben und wiedergeben zu können; es bedeutet auch zu wissen, wo diese zu finden sind.“*

TiDuS82 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Nur wer die Ruhe behält ist dem Chaos gewachsen.“*

sternschnuppe555 – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Freunde sind das wichtigste im Leben, daher bleib so wie Du bist und verändere dich nicht. Ein Amt allein macht nicht glücklich, daher vergiss Deine Freunde nicht!“*

Süsser20 NRW – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Jeder User ist gleich zu behandeln - der Status ist dabei irrelevant & bleib immer du selbst“*

tiger1409 – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Stelle keine Anforderungen die du nicht selbst einhalten kannst. Halte deine Aufgaben und Ziele vor Augen, bleibe Mensch und löse sie konsequent. Passiert ein Fehler, so spreche die Wahrheit aus, bevor dir das Lügen Probleme bereiten kann.“*

VaniLLeEngel – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Der Mensch ist umso größer, je mehr er er selbst ist.“*

XxgroßerTeufelxX – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Erliche nicht der dunklen Seite der Macht, möge Knuddels immer mit Dir sein... oder kurz, Mensch bleiben!“*

## **11. Schlusswort**

Unser Dank geht an alle Admins die dazu beigetragen haben, dass dieses Dokuments jetzt in dieser Form existiert. Ein besonderer Dank geht an GinaM, Innerlichboese und Luvchen für eine Vielzahl von orthographischen und inhaltlichen Korrekturen.

Kolloid

- Dieses Dokument ist streng vertraulich zu behandeln. -