


Dokumentation für die Channelmoderatoren von Knuddels

Stand 01.06.2012

Inhalt

1.	Vorwort	4
2.	Die Administration von Knuddels	5
2.1.	Aufgabenbereich der Channelmoderatoren (CM)	5
2.2.	Aufgabenbereich der Chatadministratoren (Admins)	5
2.3.	Aufgabenbereich der User	6
3.	Wie werde ich Channelmoderator?	6
3.1.	Nominierung im Spielechannel – eine Besonderheit	6
3.2.	Was ist der CM-Test?	6
3.3.	Wie viele Channelmoderatoren gibt es (maximal) in einem Channel?	7
3.4.	Wann bleibe ich Channelmoderator?	7
4.	Wahlregeln und Statusentzug	8
4.1.	Unterschiede zwischen Wahlsperre und Nominierungssperre?	8
4.2.	Wahlbetrug oder nicht? Und was erwartet mich? – Ein Überblick	9
4.2.1.	Umgehen einer Nominierungs- oder Wahlsperre	9
4.2.2.	Annahme der Nominierung trotz Nominierungs- oder Wahlsperre	9
4.2.3.	Nominieren mit mehr als einem Nick	10
4.2.4.	Nominierung annehmen mit mehr als einem Nick	10
4.2.5.	Nominierungsannahme von Personen mit administrativen Sonderrechten	10
4.2.6.	Nominierungsannahme für andere Personen	10
4.2.7.	Betrug beim CM-Test	10
4.2.8.	Geheimhaltung der Inhalte des CM-Tests	11
4.2.9.	Wahl mit mehr als einem Nick	11
4.3.	Was kann zum Entzug der CM-Rechte führen?	11
4.3.1.	Kann ich mein CM-Amt vorzeitig abgeben?	12
5.	Was sind die Aufgaben eines Channelmoderators?	12
5.1.	Wie fördere ich ein positives Channelklima?	12
5.2.	Wie Sorge ich für die Wahrung von Chatknigge, AGB & channeleigenen Regeln?	13
5.2.1.	Weniger ist meistens besser und mehr!	13
5.2.2.	Wie beurteile ich, ob ich eingreifen muss oder ob ich etwas im Channel tolerieren kann?	14
5.3.	Wie werde ich ein aktives Teammitglied?	14
5.3.1.	Treffen der Channelmoderatoren (CMV)	14

5.4.	Wie kläre ich Fragen und Probleme?	15
5.5.	Wie vermeide ich den Missbrauch von Moderatorenrechten?	15
5.6.	Wo liegen die Grenzen meiner Aufgaben?	15
5.7.	Muss man jeden berechtigten Notruf an einen Admin weiterleiten?	16
5.8.	Wie reagiere ich bei Notrufen wegen sexueller Belästigung?	16
5.8.1.	Probleme, bei denen man einen Admin hinzuzieht	17
6.	Wie verhält sich ein Channelmoderator richtig?	17
6.1.	Wie verhalte ich mich gegenüber anderen Chattern?	17
6.2.	Wie nehme ich neue Chatter auf?	18
6.3.	Wie verhalte ich mich gegenüber eigenen Freunden und Bekannten?	18
6.4.	Wie verhalte ich mich gegenüber Channelmoderatorenkollegen?	19
6.5.	Wie verhalte ich mich gegenüber Admins?	19
6.6.	Wie gehe ich mit eigenen Problemen, Unzufriedenheit und Stress um?	20
7.	Administrative Funktionen & Rechte	20
7.1.	/mute – Stillstellen	20
7.2.	/cmute – Buntschreiben unterbinden	21
7.3.	/cl – Channellock	21
7.4.	/his – öffentliche Nachrichten nachträglich einsehen	22
7.5.	/fa – Adminliste	22
7.5.1.	Teams, die mit /fa aufrufbar sind	23
7.6.	/cmc – CM-Kommentar	23
7.7.	/cm – Channeleigene Regeln / Channelinfo	23
7.8.	/m *cm – Rundnachrichten	24
7.9.	/w – Infos über Mute und CL-Status	24
7.10.	/lcmin – Abruf der eigenen Onlineminuten	24
7.11.	Channelmoderator-Icon	24
7.12.	Automatisch Stammchatter	24
7.13.	CM-Forum	25
8.	Wie wende ich die Funktionen richtig an?	25
8.1.	Keine Reaktion	25
8.2.	Öffentliche Reaktion / Öffentliche Verwarnung	25
8.3.	Private Reaktion / Private Verwarnung	26
8.4.	„Virtuelle Gewalt“	26
8.4.1.	/mute – Redeverbot	27
8.4.2.	/cl – Der Rauswurf mit zeitweisem Channelverbot	27
8.4.3.	Verwarnungen und sonstige Texte	27
9.	Häufige Situationen – Wie gehe ich damit um?	27
9.1.	Verstoß gegen Knigge, AGB oder channeleigene Regeln	27

9.2.	Nutzung von unerwünschten/primitiven Wörtern	28
9.3.	Ich werde persönlich angegriffen.....	28
9.4.	User entmuten	28
9.5.	Ich habe die Kontrolle im Channel verloren.....	29
9.6.	Cheaten in Spielechannels	29
9.7.	Ich bekomme einen chatinternen Notruf bei Knuddels.de.....	29
9.7.1.	  Notrufe bei Knuddels.at und Knuddels.ch 	29
9.8.	Jemand macht Werbung für Phishingseiten	30
9.9.	Umgang mit Verstößen gegen den Jugendschutz	30
9.10.	Das Antiextremismusteam (AET)	31
9.11.	Das HZA-Team	32
10.	Wie legt man die channeleigenen Regeln fest?	32
10.1.	Welche Richtlinien muss man beachten?	33
10.2.	Beispiele: was wäre in der /info erlaubt?.....	35
10.3.	Beispiele: was wäre in der /info nicht erlaubt?.....	35
10.4.	Soll man Vertrauens-CM in der /info nennen?	35
11.	Was ist das Notrufsystem (kurz: NRS)?	36
11.1.	  Das Notrufsystem bei Knuddels.at & .ch 	36
11.2.	Das NRS bei Knuddels.de.....	36
11.3.	Notrufsystem – Erklärungen zu den Bezeichnungen	37
11.4.	Notrufsystem – Chatfunktionen.....	38
11.5.	Wie sieht das Notrufsystem für User aus?	38
11.6.	Wie funktioniert die Zuteilung eines Notrufes?	40
11.7.	Wie bearbeite ich einen Notruf?.....	41
11.8.	Wozu sind die gemeldeten Inhalte da?	42
11.9.	Notrufe bearbeiten – ganz wichtig: Typ prüfen!.....	42
11.10.	Notruf bearbeiten – Die Entscheidungsfindung!	43
11.11.	Wie schließe ich einen Fall ab?	44
11.11.1.	Bewertung eines Notrufes.....	44
11.12.	Richtige Kommentierung und warum sie so wichtig ist.....	46
11.13.	Eine letzte Prüfung und dann den Notruf abschließen	46
11.14.	Was tun, wenn ich den Notruf nicht allein abschließen kann?	47
11.14.1.	Notrufe weiterleiten.....	47
11.14.2.	Weiterleitung zur Bearbeitung (an Teams)	47
11.14.3.	Weiterleitung zur Ansicht (an Nicks)	48
11.15.	Wer kontrolliert, ob ich alles richtig mache?	48
12.	Schlusswort	49

1. Vorwort

Seit über zehn Jahren finden täglich viele tausend Menschen bei Knuddels neue Gesprächspartner. Sie unterhalten sich, flirten, diskutieren, spielen, lachen, streiten, lernen sich kennen und manchmal auch lieben.

Wo so viele Menschen aufeinander treffen, da gibt es neben Freude und guter Laune zwangsläufig auch immer Situationen, in denen nur klare Regeln und deren Einhaltung ein friedliches Miteinander ermöglichen. Gleichzeitig muss sich aber jeder Nutzer bewusst sein, dass man nicht jedes Problem, jede Meinungsverschiedenheit oder jedes Fehlverhalten eines Users anhand eines Regelwerkes für ein friedliches Miteinander (z.B. den Chatknigge) abhandeln kann. Auch bedeutet das Vorhandensein eines Regelwerkes nicht gleichzeitig, dass die Nutzer dieses beachten und stets bemüht sind, freundlich und hilfsbereit miteinander umzugehen.

Bedanken müssen wir uns deshalb bei den Mitgliedern der ehrenamtlichen Administration von Knuddels, welche sich aus Channelmoderatoren, Chatadmins und den vielen Mitgliedern in weiteren administrativen Teams zusammensetzen. Diese Personen setzen sich dafür ein, dass Streitigkeiten möglichst friedlich geschlichtet, eingestellte Inhalte, die nicht den Regeln entsprechen gelöscht, neue User freundlich aufgenommen werden und bei Problemen den richtigen Ansprechpartner finden.

Vergessen darf man aber auf keinen Fall die vielen tausend Menschen, die keinerlei Sonderstatus oder Chatamt innehaben und trotzdem mit ihrer Hilfsbereitschaft und ihrem Engagement für ein angenehmes Klima sorgen. Nur wenn sich möglichst jeder positiv einbringt, kann eine Community das leisten, was (fast) alle von ihr erwarten – Freude an einem Hobby und angenehmen Kontakt zu vielen verschiedenen Menschen.

Mit dieser aktuell überarbeiteten Dokumentation (nicht nur) für Channelmoderatoren möchten wir einerseits ein möglichst einheitliches und korrektes Handeln der Administration bei Knuddels bewirken und andererseits möglichst viele der wichtigen und immer wiederkehrenden Fragen rund um Knuddels beantworten.

Besonders hilfreiche Erklärungen haben wir wie folgt gekennzeichnet:



Merksätze erleichtern das CM-Amt 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.

Inhaltlich wurde diese Dokumentation im Vergleich zur letzten Version deutlich gekürzt und übersichtlicher gestaltet. Dass sie auf den ersten Blick länger als die alte erscheint liegt am großzügigeren Format, das die Übersicht und Lesbarkeit verbessern soll.

2. Die Administration von Knuddels

Die Administration von Knuddels setzt sich aus vielen kleineren und größeren Teams zusammen, die sich gegenseitig unterstützen und teilweise auch kontrollieren.

Unterscheiden kann man zwischen

- der allgemeinen Administration in den Chaträumen selbst durch die Channelmoderatoren und die Chatadministratoren,
- der eher inhaltsbezogenen Administration, welche durch Sonderteams für z.B. Fotos, Forum, Homepages und dem Jugendschutz erfolgt und
- den Usern, die ebenfalls mit den Ihnen zur Verfügung stehenden Mitteln für ein friedliches Miteinander sorgen können.

2.1. Aufgabenbereich der Channelmoderatoren (CM)

Die CM bilden die Basis der Administration. Sie werden von den Stammchattern eines Channels für die Dauer von zwei Monaten in das Amt des Channelmoderators [gewählt](#).

CM sind mitten im Geschehen, beteiligen sich an der Gemeinschaft ihrer Lieblingschannel und kennen nicht nur die Gepflogenheiten in ihren Channels, sondern meistens auch sehr viele der sich dort aufhaltenden Stammchatter. CM sind dadurch am besten in der Lage, Probleme zwischen Nutzern oder ganzen Nutzergruppen zu erkennen und ihnen durch vermittelnde Gespräche frühzeitig entgegen zu wirken.

Die meisten Probleme in der Gemeinschaft eines Channels lassen sich durch in Ruhe geführte Gespräche und im Notfall durch den sinnvollen Einsatz von einigen wenigen administrativen Funktionen lösen. Ein CM agiert lokal, also innerhalb seines Lieblingschannels. Er kann einem User das Recht nehmen, bunte oder öffentliche Nachrichten zu schreiben, und er kann Nicknamen aus dem Channel entfernen und ihnen den erneuten Zugang zum Channel verwehren. Notrufe des chatinternen [Notrufsystems](#), die den Channel eines CM betreffen, kann dieser meistens selbstständig bearbeiten.

2.2. Aufgabenbereich der Chatadministratoren (Admins)

Admins werden ebenso wie die CM von den Stammchattern gewählt. Die Wahl der Admins ist im Gegensatz zu den CM-Wahlen channelübergreifend, so wie auch der ganze Chatbereich von Knuddels in das Aufgabengebiet der Admins fällt.

Sofern die channelbezogenen Funktionen eines CM nicht ausreichen, ein User verschiedene Channel stört oder durch sich ständig wiederholendes Fehlverhalten auffällt, können die CM einen Admin hinzuziehen, der über globale Rechte (d.h. Rechte für den ganzen Chat) verfügt. Ein Admin kann die Rechte eines CM in allen Channels anwenden und hat darüber hinaus z.B. die Möglichkeit, einen Nicknamen oder eine IP-Adresse für den Chat zu sperren. Notrufe werden einem Admin immer dann vom System zugewiesen, wenn gerade kein CM des betreffenden Channels online ist oder die Rechte eines CM zur Bearbeitung nicht ausreichen.

Admins betreuen als hauptzuständige Admins ([HZA](#)) [zusammen mit den hauptzuständigen Ehrenmitgliedern (HZE)] die Channelmoderatoren, in dem sie bei Problemen helfen und gleichzeitig die Handlungen der CM [kontrollieren](#) und die CM-Wahlen überwachen.



CM handeln nur in ihrem Lieblingschannel, Admins handeln im ganzen Chat und unterstützen die CM.

2.3. Aufgabenbereich der User

An einem guten Chatklima kann jeder einzelne Nutzer aktiv mitwirken:

- indem er Kleinigkeiten nicht überbewertet
- indem er keine Notrufe macht, wenn es sich nicht um wirkliche Notfälle handelt
- indem er kommentarlos und umgehend die /ig-Funktion verwendet und Störenfriede nicht beachtet



Admins und CM sind nicht da, um mündigen Nutzern bei Streitigkeiten die Kohlen aus dem Feuer zu holen oder Kleinigkeiten zu ahnden. Wer Inhalte von anderen nicht lesen möchte, der kann die Personen jederzeit und umfassend mit den zur Verfügung stehenden Funktionen ignorieren.

3. Wie werde ich Channelmoderator?

Die genauen Erklärungen zum Ablauf der CM-Wahl findet man im FAQ-System des Chats unter Channelmoderatorenwahl, sowie im Chat unter [/h cmwahlinfos](#).



Es wird für den Wahlablauf niemals eine zusätzliche Eingabe der Nutzerdaten (z.B. Passwort) nötig sein. Wie auch in jeder anderen Wahlphase werden weder E-Mails versendet, noch externe Seiten für die Wahl angeboten. Sämtliche Nominierungs- und Wahlbefehle sowie Abläufe werden ausschließlich im Chat abgehandelt.

3.1. Nominierung im Spielechannel – eine Besonderheit

In Spielechannels dürfen lediglich Stammis eine Nominierung annehmen, die sich aktiv am Geschehen des Channels beteiligen können. Für Spielechannel, die einen Mindestrang erfordern, wird dieser somit auch für das CM-Amt vorausgesetzt.

Erfüllt ein CM diese Anforderung nicht, so wird ihm nach der Wahl das CM-Amt entzogen.

Davon ausgenommen sind die Elo-Channel, da sich die Punktezahlen dort ständig ändern.

3.2. Was ist der CM-Test?

Bevor ein zum CM nominierter User gewählt werden kann und auf der Nominierungsliste erscheint, muss er den CM-Test ablegen und bestehen. Es handelt sich um einen Multiple-Choice-Test, in dem das Wissen über Funktionen und Verhaltensregeln abgefragt wird. Erst wenn dieser Test bestanden wurde, wird der nominierter User für die Wahl zugelassen. Besteht der Kandidat den Test nicht, so kann er ihn noch einmal wiederholen. Wird auch die Wiederholung nicht bestanden, muss er die nächste CM-Wahl abwarten, um nach einer erneuten Nominierung den Test zu bestehen. Der CM-Test wird nach angenommener Nominierung mit `/cmtest` gestartet.

3.3. Wie viele Channelmoderatoren gibt es (maximal) in einem Channel?

Die Anzahl der gewählten CM hängt direkt von der Anzahl der Wahlberechtigten in einem Channel zum Zeitpunkt des Beginns der Nominierung ab und ist folgender Tabelle zu entnehmen:

Stammis des Channels	< 10	10	15	20	25	30	35	40	50	60	70	80	90	100	125	150
Anzahl Moderatoren	0	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Stammis des Channels	175	200	225	250	275	300	325	350	375	400	425	450	475	>500
														...
Anzahl Channelmoderatoren	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30, ...

In der Info des jeweiligen Channels ist die aktuell mögliche Anzahl ebenfalls angegeben.

3.4. Wann bleibe ich Channelmoderator?

Wenn du CM bist und in deinem Channel keine neuen CM-Wahlen stattfinden, bleibst du automatisch in der kommenden Periode CM.

Findet für die kommende CM-Periode eine Wahl statt, musst du folgende Bedingung erfüllt haben, um dich ein weiteres Mal nominieren lassen zu können:

- Bist du jünger als 16 Jahre, musst du in den zwei Monaten als CM insgesamt 1.000 Onlineminuten in deinem CM-Channel verbracht haben.
- Bist du 16 Jahre oder älter, musst du in den zwei Monaten als CM insgesamt 2.000 Onlineminuten in deinem CM-Channel verbracht haben.

4. Wahlregeln und Statusentzug

Im Folgenden sind die Regeln erklärt, an die man sich bei der Nominierung zum CM und bei der anschließenden Wahl halten muss. 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.

Sollte man in der Nominierungsphase (oder Wahlphase) das Amt entzogen bekommen haben, war bereits nominiert und wurde anschließend auch CM, so wird das Amt ein weiteres Mal entzogen. Die personenbezogene Nominierungssperre beginnt ab diesem Zeitpunkt erneut.



CM-Rechte, die durch die Verwendung von unerlaubten Wahlmethoden oder umgehen von Wahl-/Nominierungssperren erlangt wurden, können jederzeit entzogen werden. Zusätzlich kann dies zu Nicksperrern führen. (vgl. [/h cmwahlinfos](#))

4.1. Unterschiede zwischen Wahlsperre und Nominierungssperre?

Nominierungssperre

- Sie wird automatisch bei CM verhängt, die aufgrund der [wenigen Onlineminuten](#) kein CM mehr werden können oder denen das Amt entzogen wurde.
- Man darf sich mit keinem seiner Nicks bei einer CM-Wahl nominieren lassen.
- Man darf aber nominieren und wählen.

Wahlsperre

- Sie wird automatisch bei einer Nicksperrre ab einer Sperrdauer von 30 Tagen oder von einem Admin manuell gesetzt.
- Man darf sich mit keinem seiner Nicks nominieren lassen und auch nicht wählen.
- Das System unterbindet zwar auch das Nominieren, da dieses aber keinen Einfluss auf ein Wahlergebnis hat, wird eine Nominierung (ebenso wie beim Nominieren mit zwei Nicks) nicht bestraft.

4.2. Wahlbetrug oder nicht? Und was erwartet mich? – Ein Überblick

Handlung	Verboten?	Strafe
Umgehen einer Wahl- oder Nominierungssperre	verboten	Permanente Sperre des nominierten Nicks
Annahme der Nominierung trotz Wahl- oder Nominierungssperre	verboten	Permanente Sperre des nominierten Nicks
Nominieren mit mehr als einem Nick	erlaubt	-
Nominierung annehmen mit mehr als einem Nick	verboten	Sperre aller beteiligten Nicks
Nominierungsannahme von Personen mit administrativen Rechten	verboten	Entzug des CM-Amtes
Betrug beim CM-Test	verboten	Permanente Sperre aller beteiligten Nicks
Weitergabe der Inhalte des CM-Tests	verboten	Permanente Sperre des Nicks
Wahl mit mehr als einem Nick	verboten	Sperre aller beteiligten Nicks

4.2.1. Umgehen einer Nominierungs- oder Wahlsperre

Eine Nominierungs- oder Wahlsperre darf mit keinem anderen Nick umgangen werden.



Der trotzdem nominierte Nick wird (nach dem Ende der Nominierungsphase) bis zur Löschung permanent gesperrt.

4.2.2. Annahme der Nominierung trotz Nominierungs- oder Wahlsperre

Die Annahme der Nominierung ist nicht gestattet, sofern man in der zurückliegenden Periode das CM-Amt (oder das Adminamt) verloren hat, unabhängig davon, ob dieser Verlust auf einen Regelverstoß oder die freiwillige Abgabe der Rechte zurückgeht.

Ausgenommen sind von den Sysadmins gesetzte CM in Channeln wie Events, help 4 you/Chathilfe, etc.



Ein Verstoß gegen diese Regel führt (nach dem Ende der Nominierungsphase) zu einer permanenten Sperre dieses Nicknamen bis zur Löschung.

4.2.3. Nominieren mit mehr als einem Nick

Bei der Nominierung gestattet, wenn auch ungern gesehen, ist die Nutzung von Zweitnicks für die eigene Nominierung oder mehrerer anderer Mitglieder. Letztlich hat dies keine Auswirkung auf das eigentliche Wahlergebnis. Es sieht nur seltsam aus, wenn man sich selbst nominieren muss.

4.2.4. Nominierung annehmen mit mehr als einem Nick

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

Der CM-Test dient lediglich zur Kontrolle der Qualifikation nach der angenommenen Nominierung.



Ein Verstoß gegen diese Regel führt (nach dem Ende der Nominierungsphase) zu einer Sperre aller beteiligten Nicknamen. Sofern man einen eigenen Verstoß selbst meldet, ohne dass er vorher bekannt wurde, fällt die Strafe geringer aus.

4.2.5. Nominierungsannahme von Personen mit administrativen Sonderrechten

Die Nominierungsannahme ist nicht erlaubt, wenn man mit einem anderen Nicknamen Sonderrechte, Teammitgliedschaften oder die Admin-/Ehrenmitgliedschaft besitzt. Sämtliche Zusatzrechte und administrative Ämter dürfen somit nur auf einem Nicknamen wahrgenommen werden.

Kurz: Die Aufteilung von Rechten und Ämtern auf verschiedene Nicknamen ist nicht zulässig.



Wird das trotzdem erworbene CM-Amt entzogen, so erhält der User automatisch eine personenbezogene Nominierungssperre. Bei einer Wiederholung erfolgt der Entzug der Sonderrechte/Teammitgliedschaft.

4.2.6. Nominierungsannahme für andere Personen

Da die Nominierungsannahme mit dem Bestehen des CM-Tests verbunden ist, darf ausschließlich der Eigentümer des Nicks eine Nominierung für sich annehmen.



Ein Verstoß gegen diese Regel führt (nach dem Ende der Nominierungsphase) zu einer permanenten Sperre des nominierten Nicknamen bis zur Löschung.

4.2.7. Betrug beim CM-Test

Es ist nicht erlaubt

- mit mehr als einem Nick den CM-Test zu schreiben.
- anderen Usern die Hilfe beim CM-Test anzubieten oder ihnen zu helfen.
- sich von anderen Personen beim CM-Test helfen zu lassen.

Die CM-Doku und der CM-Test bilden die Grundlage für eine spätere richtige Handlungsweise. Es ist für einen CM notwendig, dass er die Regeln und Funktionen des CM-Amtes kennt und anwenden kann.



Ein Verstoß gegen diese Regel führt zu einer permanenten Sperre der beteiligten Nicknamen bis zur Löschung.

4.2.8. Geheimhaltung der Inhalte des CM-Tests

Es ist nicht erlaubt, die Fragen des CM-Tests zu speichern oder an andere Mitglieder weiter zu geben.



Ein Verstoß gegen diese Regel führt zu einer permanenten Sperre des Nicknamen bis zur Löschung.

4.2.9. Wahl mit mehr als einem Nick

Bei der eigentlichen Wahl darf man nur mit höchstens einem Nick wählen. Dies gilt auch, wenn man Nicks mit Wahlberechtigungen in verschiedenen Channels hat.

Ist der eigene Nick in einem Channel nominiert, so darf man nur mit diesem nominierten Nick und in diesem Channel wählen.

Es ist nicht gestattet, mit den Nicknamen von Freunden, Angehörigen oder Bekannten an der Wahl teilzunehmen oder sein Passwort für eine Stimmabgabe an andere User weiterzugeben.



Ein Verstoß gegen diese Regeln für die Wahl führt (nach dem Ende der Wahlphase) zu einer permanenten Sperre aller beteiligten Nicknamen bis zur Löschung. Sofern man einen eigenen Verstoß selbst meldet, ohne dass er vorher bekannt wurde, wird nur einer der beteiligten Nicknamen permanent gesperrt.

4.3. Was kann zum Entzug der CM-Rechte führen?

Die Hauptzuständigen Admins des Channels haben die Möglichkeit, CM ihre Rechte zu entziehen. Von dieser Möglichkeit werden sie nur im Extremfall Gebrauch machen, sofern das Vertrauensverhältnis gegenüber dem CM unwiederbringlich gestört ist und der CM klar gegen die Regeln dieser Dokumentation verstoßen hat. Wurden einem CM die Rechte entzogen, so ist dieser für die folgende CM-Nominierung gesperrt. Eine solche Sperre ist personenbezogen und gilt unabhängig vom Nicknamen. Man darf also auch nicht mit einem Zweitnick für die nächste Wahl nominiert werden.



Nach drei CM-Entzügen eines Users wird vom HZA eine personenbezogene Wahlsperre für sechs Monate gesetzt.

4.3.1. Kann ich mein CM-Amt vorzeitig abgeben?

Bei der Wahl zum CM ist man eine Verpflichtung für zwei Monate gegenüber seinen Wählern und dem Channel eingegangen. Daher sollte man sich immer gut überlegen, ob man sein Amt vorzeitig abgeben will oder es bis zur nächsten Wahl weiterführen kann.

Sollte man sich dennoch für einen Rücktritt entscheiden, so wendet man sich an die HZA/HZE des Channels. Nach einem Gespräch und einer anschließenden Bedenkzeit werden diese die Moderatorenrechte entziehen.



Gibt man sein CM-Amt im Laufe der Periode ab, werden die CM-Monate der aktuellen Periode wieder aus dem Profil entfernt und man erhält automatisch auch eine personengebundene Nominierungssperre.

5. Was sind die Aufgaben eines Channelmoderators?

Von einem CM wird erwartet, dass er sein Bestes gibt, die in dieser Doku erklärten Aufgaben zu erfüllen. Hierbei wird, wie auch beim Regelwerk, kein blinder Gehorsam verlangt. Eine Handlung, die ein Problem auf gerechte und konfliktfreie Art löst und somit der Verbesserung des Chatklimas dient, ist immer richtig.

Eine nicht unbedeutende Anzahl an Mitgliedern wird vor allem deshalb CM, um an das damit verbundene Prestige zu gelangen und letztendlich mit diesem Ehrenamt vor Freunden zu prahlen.

An dieser Stelle sollte sich jeder bewusst machen, dass das CM-Amt gänzlich ungeeignet ist, um damit vor anderen anzugeben oder sich aufzuspielen.

CM 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 der CM Fingerspitzengefühl und Besonnenheit an den Tag legen und sich keinesfalls wie eine Art Chatpolizei aufführen.



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

5.1. Wie fördere ich ein positives Channelklima?

CM haben im Vergleich zu den Admins den Vorteil, dass sie nur für einen kleinen Ausschnitt der gesamten Community zuständig sind, nämlich für den Channel, in dem sie gewählt wurden.

Es ist optimal, wenn sich die Stammchatter eines Channels als einen Teil einer großen Channelfamilie begreifen, in der alle freundlich und respektvoll miteinander umgehen. Spannungen und Streitigkeiten sollten die absolute Ausnahme darstellen. Als CM sollte man versuchen, dieses familiäre Klima zu fördern und erkennbar aufziehende Streitereien schon im Vorfeld zu verhindern.

Dabei übt man sein Amt genau dann am besten aus, wenn man seine Sonderrechte wie auch den Sonderstatus als CM zur Konfliktlösung nicht mit in die Waagschale wirft, sondern sich auch wie ein gewöhnliches Mitglied der großen Familie verhält.

Es wird von jedem CM erwartet, dass er in der Lage ist, die Situation im Channel selbst zu beurteilen, insbesondere, wann er eingreifen muss und wann nicht.



Hinweise an neue User wie „NICK, lies /info“, oder „NICK, mach /info, 1. Verwarnung“ sind unfreundlich und falsch. Begeht jemand einen Verstoß, so weist man ihn freundlich darauf hin und erklärt, weshalb etwas nicht erwünscht oder nicht erlaubt ist.

5.2. Wie Sorge ich für die Wahrung von Chatknigge, AGB & channeleigenen Regeln?

Um ein positives Klima im eigenen Channel zu ermöglichen, muss gewährleistet sein, dass sich alle Mitglieder an einen gemeinsamen Satz von Regeln halten. Zu diesen Regeln gehören der Chatknigge, die [AGB](#) und die durch Channelmoderatoren definierten [channeleigenen Regeln](#).

Es ist also unabdingbar, dass man sich als CM mit all diesen Regeln vertraut macht, in dem 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:

1. Von der [Härte des Verstoßes](#). Bei einem einfachen Verstoß gegen die channeleigenen Regeln oder den Chatknigge sollte man nach Möglichkeit ohne Eingreifen auskommen. Bei einer verfassungsfeindlichen Äußerung (z.B. Hitlergruß) hingegen muss man sofort und unmissverständlich handeln.
2. Liegt ein erneuter Verstoß vor oder handelt es sich um [das erste Mal](#)? Die channeleigenen Regeln und auch der Chatknigge (bei neuen Mitgliedern) sind nicht immer bekannt. Besteht kein absichtlicher Verstoß, sollte man es hier immer zuerst mit einem freundlichen Hinweis versuchen.
3. Von der [Einsicht](#) des Mitglieds, das den Verstoß begangen hat. Auf Mitglieder, die auf den Verweis auf die entsprechenden Regeln uneinsichtig reagieren, kann durchaus mit der /mute oder der /cl Funktion reagiert werden.



Unabhängig von der Situation ist es immer das Beste, wenn es dem Moderator gelingt, ein Mitglied ohne Anwendung der CM-Funktionen zur Einsicht zu bringen, denn so werden viele zukünftige Konflikte verhindert.

5.2.1. Weniger ist meistens besser und mehr!

Ein Channel (und auch die ganze Community) sollte so wenige Regeln und Zurechtweisungen aussprechen, wie irgendwie möglich sind, um den vielen verschiedenen Personen möglichst viele Freiräume zu lassen.

Gleichzeitig müssen aber genau so viele Regeln geschaffen werden, um ein friedliches Miteinander zu gewährleisten und die User vor Störenfrieden zu schützen.



Eine Verwarnung, nur um einer Regel willen, ist überflüssig und falsch, wenn sich niemand wirklich gestört fühlt!

5.2.2. Wie beurteile ich, ob ich eingreifen muss oder ob ich etwas im Channel tolerieren kann?

Natürlich kann man nicht jeden einzelnen (Vor-)Fall mit Beispielen und Regeln abdecken. Wenn man bedenkt, dass die User den maximalen Spaß haben sollen, der mit Rücksichtnahme, Toleranz und der Einhaltung der Regeln möglich ist, so kommt man auf eine handvoll Punkte, deren Prüfung in den meisten Fällen ausreichend ist.



Die 5 goldenen Regeln:

- Ist die betreffende Handlung schädlich für Knuddels?
- Ist die betreffende Handlung schädlich für die Community / Gemeinschaft?
- Werden durch die betreffende Handlung Personen belästigt / gestört?
- Ist es in diesem Fall sinnvoll, dass sich viele User dem Wohle einzelner unterordnen?
- Muss die Administration bei dieser Handlung überhaupt regulierend eingreifen?

5.3. Wie werde ich ein aktives Teammitglied?

Alle CM eines Channels stellen ein gemeinsames Team dar, welches gemeinsam dieselben Ziele verfolgt. Hierbei ist es von großer Bedeutung, dass sich kein CM als Einzelkämpfer versteht, sondern dass man in Zusammenarbeit mit allen anderen Teammitgliedern handelt. Die Teamarbeit erleichtert dem einzelnen Moderator seinen Einsatz, denn viele Konflikte lassen sich durch die Hilfe anderer Moderatoren schneller und reibungsloser lösen. Damit das Team gut funktionieren kann, sollten sich die Moderatoren untereinander kennen und in jedem Fall respektvoll miteinander umgehen.

Jeder Moderator hat seine eigenen Stärken und Schwächen, zudem kennt jeder auch unterschiedliche Stammmitglieder des Channels. Hier muss die Stärke des Moderatorenteams liegen.

5.3.1. Treffen der Channelmoderatoren (CMV)

Es ist notwendig, dass sich alle CM eines Channels in regelmäßigen Abständen in einem separaten Raum ungestört treffen. Die Organisation des regelmäßigen Moderatorentreffens sollte von einem CM in Rücksprache mit den hauptzuständigen Admins/ Ehrenmitgliedern durchgeführt werden. Seine Aufgabe besteht darin, einen günstig gelegenen Termin zu finden und alle Moderatoren und zusätzlich alle für den Channel zuständigen Admins über diesen Termin zu informieren. Zusätzlich kann er, falls sinnvoll, Punkte für eine Tagesordnung sammeln.

Folgende Themen sollten auf einer CMV besprochen werden:

1. Bestandsaufnahme des Channelklimas. Ist eine negative Entwicklung erkennbar? Wenn ja, wo liegen die Gründe dafür und wie kann eine solche Entwicklung gestoppt werden?
2. Beobachtete Probleme und Konflikte im Channel, die über normale Alltagsprobleme hinausgehen und über die alle Moderatoren beraten sollten.
3. Interne Probleme zwischen CM sollten hier angesprochen und ausdiskutiert werden. Bestehende Konflikte müssen immer gelöst werden, denn sonst funktioniert die Kooperation des Teams nicht mehr.

4. Eine Erneuerung der channeleigenen Regeln sollte nur auf Moderatorentreffen besprochen und durchgeführt werden.

Allgemeine Entscheidungen müssen auf der CMV im Zweifel immer mit demokratischer Mehrheit getroffen werden.

Das Moderatorentreffen dient natürlich auch dem Zweck, sich besser kennen zu lernen. In jedem Fall sollte ein solches Treffen nach jeder Moderatorenwahl stattfinden.

5.4. Wie kläre ich Fragen und Probleme?

CM sind für Fragen und Probleme der Mitglieder in ihrem Channel zuständig. Sie sollten diese, sofern es ihnen möglich ist, zur Zufriedenheit der entsprechenden Mitglieder klären. Häufig hilft schon der Hinweis auf die Chathilfe, die FAQ und das Forum, in welchem die meisten Fragen schon geklärt sind bzw. geklärt werden können.

Bei bestimmten Fällen macht es auch Sinn, ein Mitglied an einen Admin oder ein Teammitglied zu verweisen.

5.5. Wie vermeide ich den Missbrauch von Moderatorenrechten?

Da CM besonders sensible Rechte im System haben (sie können z.B. Mitglieder mit der /cl-Funktion kicken), müssen sie auch besonders darauf achten, nicht Opfer eines Missbrauchs ihres Nicknamens zu werden. Es wird empfohlen, dass jeder den Passworttest im Chat durchführt (/h pwtest).

Zur Vermeidung eines Missbrauchs ist es am wichtigsten, dass man sein Passwort an niemanden weitergibt. Diese Regel gilt ausnahmslos. Wird der Nickname eines CM missbraucht, wird ihm der dadurch entstandene Schaden voll zur Last gelegt. Wird eine solche Passwortweitergabe bekannt, führt dies immer zum Entzug aller CM-Rechte.

Das Passwort eines CM sollte mindestens acht Zeichen lang sein, mindestens zwei Sonderzeichen und einen Großbuchstaben enthalten. Bei Eingabe des Passwortes sollte man darauf achten, dass es von niemandem eingesehen wird.

Kommt es dennoch vor, dass das eigene Passwort entwendet wurde, so meldet man sich so schnell es geht bei den Hauptzuständigen Admins des eigenen Channels und erläutert die Situation. Sollten diese nicht erreichbar sein, hilft auch jeder andere Admin im Chat weiter.



CM müssen den Passworttest bestehen und ein Passwort mit **mindestens** acht Zeichen inkl. **mindestens** zwei Sonderzeichen und 1 Großbuchstaben wählen.

5.6. Wo liegen die Grenzen meiner Aufgaben?

Die Aufgaben eines CM wurden nun ausführlich und umfassend dargelegt. Viele weitere Aufgaben der Administration fallen jedoch in die Aufgabenbereiche der Admins oder der Teammitglieder.

Eine vollständige Aufgabenübersicht der Admins würde den Rahmen dieser Doku sprengen, deshalb gehen wir hier kurz auf die wichtigsten Adminaufgaben, aus Sicht der CM, ein.

Eine der wichtigsten Aufgaben der Admins ist die Kontrolle der CM. Sie gehen Regelverstößen der CM nach und werden entsprechende Gespräche mit den betroffenen Moderatoren führen, sofern das Moderatorenteam solche

Probleme nicht selbst intern diskutiert und löst. Admins können einem CM in letzter Konsequenz seine Rechte entziehen.

Jedem Channel, der über CM verfügt, werden ein bis drei hauptzuständige Admins (oder Ehrenmitglieder) zugeordnet. Normalerweise sollten sich diese Admins um alle Probleme der CM ihres zugewiesenen Channels kümmern, im Notfall ist aber auch jeder andere Admin zuständig.

Admins sind sowohl die Kontrolle als auch Ansprechpartner für CM. Mit allen Fragen und Problemen, die die CM nicht intern klären können, sollten sie sich an die zuständigen Admins wenden.



Probleme innerhalb des Channels und mit Usern des Channels sollen nach Möglichkeit von einem CM geklärt werden. Das Hinzuziehen eines Admins ist nur in wirklich wichtigen und problematischen Fällen sinnvoll.

5.7. Muss man jeden berechtigten Notruf an einen Admin weiterleiten?

Notrufe, die ein CM alleine abschließen kann und bei denen ein /mute oder /cl ausreichend ist, soll er auch alleine abschließen. Der Fall ist damit erledigt und muss nicht weitergeleitet werden.

Die Weiterleitung an einen Admin ist nur dann nötig und sinnvoll, wenn ein User immer wieder durch negatives Verhalten auffällt und der Verstoß über Kniggeverstöße, eine einfache Beleidigung oder Belästigung hinaus geht.



In allen Fällen kann der notrufende User den Störenfried mit /ig NICK ignorieren und meistens reicht es aus, wenn ein CM ihn für den Channel mutet, oder aus dem Channel wirft.

5.8. Wie reagiere ich bei Notrufen wegen sexueller Belästigung?

Sofern es sich um Belästigungen von Kindern oder Jugendlichen handelt, werden die Notrufe automatisch einem Mitglied des Jugendschutzteams oder einem Admin zugewiesen.

Bei Belästigungen von Erwachsenen handelt es sich oft um unterschiedliche und subjektive Wahrnehmungen der Beteiligten. Leitet der eine mit „Na, hast Du Lust?“ oder „Hallo, hast Du Interesse an Intimtalk?“ ein Gespräch ein, so fühlen sich andere hierdurch bereits sexuell belästigt.

Eine einheitliche Wahrnehmung wird leider nicht möglich sein, um aber möglichst einheitliche Reaktionen der Administration zu gewährleisten, wird folgende Vorgehensweise festgelegt:

Ein Notruf ist berechtigt und der belästigende User kann mit /cl aus dem Channel entfernt werden, wenn

- die Person sich primitiv, vulgär oder (detailliert) sexuell ausdrückt.
- die Person kein „nein“ akzeptiert und weiterhin schreibt, oder ein bestehendes Ignore umgeht.
- die Kontaktaufnahme spamartig erfolgt.

Die Begründung für die Channelsperre muss deutlich machen, dass vulgäres und belästigendes Verhalten bei Knuddels unerwünscht ist und man sich an Knigge und AGB halten soll.

Sofern Personen freundlich und rücksichtsvoll ein Gespräch beginnen, kann man ihnen sagen, dass man kein Interesse hat oder sie mit einem Tastendruck [ignorieren](#).

5.8.1. Probleme, bei denen man einen Admin hinzuzieht

Bei den folgenden Problemen, die im Alltag eines CM auftreten, sollte immer ein Admin hinzugezogen werden:

1. unkontrollierbare Eskalation eines Streits
2. krasse Verstöße gegen die AGB (z.B. sexuelle Belästigung von Kindern und Jugendlichen, verfassungsfeindliche Äußerungen)
3. ein unter verschiedenen Nicks immer wiederkehrendes Mitglied, das permanent den Chatbetrieb stört
4. bei Nick-, HP-, Foto- oder Infoinhalten (/w) eines Mitglieds, welche gegen die AGB verstoßen
5. bei Fällen von Passwort- und Nickmissbrauch, insbesondere beim Missbrauch von CM-Nicks



Einige User „fordern“ dass ein Admin hinzugerufen wird. Wenn ein Problem jedoch dadurch behoben werden kann, dass die User sich gegenseitig ignorieren, dann sollen sie es tun, um weiteren Unfrieden zu vermeiden, oder sich nicht weiter stören zu lassen. Solange kein grober Verstoß vorliegt, kann jeder User mit /ig dafür sorgen, dass er Ruhe hat.

6. Wie verhält sich ein Channelmoderator richtig?

6.1. Wie verhalte ich mich gegenüber anderen Chattern?

Ein CM hat für viele Mitglieder eine Vorbildfunktion. „Was ein CM macht, das ist in Ordnung - verhalte ich mich wie ein CM, dann ist alles in Butter.“

Hieraus schließt man, dass CM sich wirklich vorbildlich verhalten müssen. Die Handlungen eines CM werden von Mitgliedern als erlaubt angenommen (d.h. alles, was ein Moderator macht, kann nicht verboten sein) - dessen sollte man sich immer bewusst sein. Die Vorbildfunktion bezieht sich auf alle Bereiche, in denen der Moderator mit seinem Namen in der Community in Erscheinung tritt (Chatttext, Homepage, Forumsbeiträge, Whois-Info...).

Die meisten Mitglieder besuchen Knuddels, um zu flirten und Spaß zu haben. Deshalb sollen CM zu einem guten Klima beitragen: scherzen, lachen und unwesentliche Dinge auch mal locker sehen – das ist auf keinen Fall ein Widerspruch zum CM-Amt.

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

- niemals jemanden beleidigen, sondern immer freundlich bleiben
- niemals provozieren lassen, sondern immer gelassen und locker reagieren
- nicht gegen den Chatknigge, die AGB oder channeleigenen Regeln verstoßen und andere bei Verstoß auf diese hinweisen
- niemals mit den CM-Funktionen prahlen, sondern die CM-Funktionen nur dann einsetzen, wenn es wirklich notwendig ist
- sich niemals als besseren Menschen/Mitglied verstehen und überheblich werden, sondern immer auf dem Teppich bleiben

- aus einem kleinen Konflikt keinen großen machen, sondern bei der Konfliktlösung auch Kompromisse eingehen
- die CM-Zusatzinfos aus dem Profil (Mute und CL-Statistik) keinem Mitglied mitteilen, sondern diese diskret für sich behalten



Ein CM soll Vorbild und integrierter Teil der Channelgemeinschaft sein. Solange es zu keinen groben AGB-Verstößen kommt, kann man die Dinge auch mal locker sehen, wenn sich niemand gestört fühlt.

6.2. Wie nehme ich neue Chatter auf?

Eine große Familie zeichnet sich auch dadurch aus, dass sie neue Mitglieder freundlich aufnimmt, sowohl als Gäste als auch als neue Familienmitglieder. Als CM muss man besonders darauf achten, dass neu registrierte Mitglieder freundlich begrüßt werden und eine Chance erhalten, in die bestehende Gemeinschaft aufgenommen zu werden.



Die freundliche Aufnahme von neuen Mitgliedern verbessert das Channelklima, gute Channel lassen sich daher auch an diesem Merkmal erkennen.

6.3. Wie verhalte ich mich gegenüber eigenen Freunden und Bekannten?

Ein wichtiger Grundsatz des Handels von CM ist der der Gleichheit. Unabhängig davon, wie gut man jemanden kennt und schätzt, muss ein CM auf alle Verstöße gleich reagieren, alles andere ist ungerecht und wird verständlicherweise zu Streit und Ärger führen.

Das bedeutet nicht, dass man neue User (die die Regeln nicht kennen) so bestraft wie jemanden, der zum X-ten Mal den Channel stört, sondern dass man keine Personen bevorzugt oder benachteiligt. Bei Freunden besteht natürlich eine viel größere Chance, einen Konflikt friedlich zu klären.

Sollte man sich bei einer Entscheidung nicht sicher sein, so kann man einen anderen CM um seine Meinung bitten.



CM behandeln alle fair und gleich, bevorzugen keine Freunde und benachteiligen keine Personen, die sie nicht mögen.

6.4. Wie verhalte ich mich gegenüber Channelmoderatorenkollegen?

In vielen Situationen ist die Hilfe anderer Teammitglieder wichtig, man muss sich blind aufeinander verlassen können. Der Rat anderer Kollegen sollte immer berücksichtigt werden, vor allem wenn man gerade neu im CM-Amt ist. Hilfe und Rat anzunehmen ist kein Zeichen von Schwäche oder Unfähigkeit, sondern im Gegenteil ein Zeichen von Intelligenz und Stärke.

Gibt es allerdings Konflikte innerhalb des Teams, so sollten diese angesprochen und geklärt werden. Es ist nicht unbedingt notwendig, dass man alle anderen Moderatoren gut kennt – wichtig ist nur, dass man mit niemanden im Team ernste Probleme hat. Damit diese Probleme gar nicht erst entstehen, sollte man sich unbedingt an folgende Regeln halten:

- niemals einen Kollegen ärgern, täuschen, bloßstellen oder über ihn lästern, sondern sich stets hilfsbereit und kollegial verhalten und Kritik privat besprechen
- niemals einen Kollegen einen vorhersehbaren Fehler machen lassen, sondern ihm mit Rat und Tat zur Seite stehen und gegenseitig aufeinander aufpassen
- niemals Informationen, die nur für CM bestimmt sind (Moderatorentreffen), an Dritte weitergeben
- bei Problemen, die nicht selbst oder im CM-Team gelöst werden können, die HZA/HZE zu Rate ziehen

6.5. Wie verhalte ich mich gegenüber Admins?

Admins und CM sind die zwei entscheidenden Teile des gesamten Administrationsteams. Gerade weil sie unterschiedliche, aber ineinander greifende Aufgabenbereiche besitzen, ist ein gutes Arbeitsklima zwischen beiden Teilen unverzichtbar.

Wendet man sich als CM mit einem Problem oder einer Frage an einen Admin, dann sollte man vorher geprüft haben, ob man das Problem nicht auch mit Hilfe der eigenen Teamkollegen lösen kann.

Die zuständigen Admins eines Channels sollten zu allen Moderatorentreffen eingeladen werden. Ist ihre Anwesenheit auf dem Treffen dringend erwünscht, so sollte dies bei der Einladung klar zum Ausdruck gebracht werden.

Bestehen CM-interne Probleme, bei denen bisher jeder eigene Lösungsversuch gescheitert ist, sollte man dringend die zuständigen Admins einbeziehen. Dabei ist es wichtig, den Admins gegenüber das Problem immer wahrheitsgemäß und fair zu schildern. Diese werden sich dann alle Seiten anhören und aus neutraler Position zu schlichten versuchen.

Insgesamt muss man also im Umgang mit den Admins dieselben Dinge beachten, wie gegenüber den CM-Kollegen. Wenn sie bei der Schlichtung von Konflikten versuchen zu helfen, dann sollte man dies nicht als böswillige Einmischung ansehen.

- Admins sollten nicht bei jeder Kleinigkeit in Anspruch genommen werden, sondern wirklich nur dann, wenn eine Lösung nur noch mit ihrer Hilfe möglich ist.
- Auf die Kritik eines Admins sollte man niemals beleidigt oder aggressiv reagieren, sondern sachlich und wahrheitsgemäß die eigene Position darstellen und Fehler offen eingestehen.
- Nicht vergessen, dass Admins genauso Menschen und Knuddelsmitglieder sind wie alle anderen auch. Man braucht also keine Angst im Umgang mit Admins zu haben.



CM und Admins bilden ein großes Team, in dem jeder auf die Hilfe des anderen angewiesen ist. Deshalb müssen sich beide Seiten respektvoll behandeln und unterstützen.

6.6. Wie gehe ich mit eigenen Problemen, Unzufriedenheit und Stress um?

Jeder kennt das – es gibt Tage (oder Wochen), in denen einfach alles schief läuft und man sich in einem gereizten Zustand befindet. Man verursacht dann meist mehr Probleme, als man löst.

In diesem Fall sollte man sich einfach „Urlaub“ gönnen und die Community nur mit einem Zweitnick betreten. Damit tut man sich und seinen Kollegen einen großen Gefallen.

Hält diese Phase der Probleme an und es ist deutlich, dass man dem Amt nicht gerecht werden kann, so sollte man, auch zu seinem eigenen Besten, die nächste Nominierung ablehnen.

7. Administrative Funktionen & Rechte

In diesem Kapitel werden die Chatfunktionen der CM aus technischer Sicht dargestellt. Es wird erklärt, wie sie funktionieren und was sie bewirken. Die hier vorgestellten Funktionen (mit Ausnahme der /cm-Funktion) können nur in dem Channel und in Channeln derselben Familie (Flirt, Flirt 2, Flirt 3, ...), angewendet werden, in dem man das Amt des CM innehat.

7.1. /mute – Stillstellen

Einen User „muten“ bedeutet, dass man ihm die Fähigkeit nimmt, öffentliche Nachrichten zu schreiben.

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

Anwendung: /mute

Wirkung: Man erhält eine Übersicht der Muteliste, auf welcher alle Nicks aufgeführt sind, die momentan gemutet sind. Zusätzlich erhält man die Information, wer die jeweiligen Nicks gemutet hat. Steht ein Nick auf der Muteliste, kann dieser in dem jeweiligen Channel keine öffentlichen Nachrichten mehr produzieren und auch an keinen Chatspielen (Mafia, Mix, Hangman, Quiz, usw.) teilnehmen.

Anwendung: /mute NICK:GRUND

Wirkung: NICK wird auf die Muteliste gesetzt und TEXT als CM-Comment sowie als Begründung für den User angezeigt. Bei jedem Mitglied wird mitgezählt, wie häufig es durch diese Funktion von einem CM oder einem Admin gemutet wurde. Die Information über die Anzahl der Mutes können CM und Admins durch Eingabe von /w NICK einsehen.

Wird ein Nick auf die Muteliste gesetzt, der schon auf mindestens zwei Mutelisten anderer Channel steht, kommt er zusätzlich noch auf die globale Muteliste. Nicks, die auf der globalen Muteliste stehen, sind automatisch in allen öffentlichen Channels gemutet.

Anwendung: /mute !NICK

Wirkung: NICK wird wieder von der Muteliste entfernt und kann somit fortan wieder öffentliche Nachrichten schreiben. Wurde der NICK allerdings von einem Admin oder einem anderen CM gemutet, so kann dieser auch nur von diesem CM oder einem Admin wieder entmutet werden.

Es kann sein, dass jemand keine öffentlichen Nachrichten produzieren kann, obwohl dieser nicht auf der Muteliste des Channels steht. In diesem Fall steht der Nick vermutlich auf der globalen Muteliste, welche nur Admins zugänglich ist.

7.2. /cmute – Buntschreiben unterbinden

Anwendung: /cmute, /cmute NICK:GRUND, /cmute !NICK

Wirkungen: Diese Funktion ist ganz analog zur /mute-Funktion, außer dass NICK auf die Colormuteliste gesetzt wird. Nicks, die auf der Colormuteliste stehen, können keine Kügelchen (°) mehr zur Änderung der Schriftgröße und -farbe sowie keine fette Schrift und keine Smileys verwenden. Sie ist also vor allem bei Verstößen gegen Knigge Punkt drei („Missbrauch von Textformatierungen“) angebracht.

7.3. /cl – Channellock

Anwendung: /cl

Wirkung: Es wird eine 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. Außerdem kann der Channel ebenfalls von keinem Nick betreten werden, der dieselbe IP-Adresse aufweist.

Alle Channellocklisten werden immer um ca. zwei 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 CM, 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 CM und Admins durch Eingabe von /w NICK einsehen.

Die /cl-Funktion hat auf Stammis, die den aktuellen Channel zu ihrem Lieblingschannel gewählt haben, keine Auswirkung.

Anwendung: /cl !NICK

Wirkung: Löscht NICK wieder von der Channellockliste. Die Funktion kann nur von einem Admin, oder dem CM aufgehoben werden, der den Channellock verhängt hat.

7.4. /his – öffentliche Nachrichten nachträglich einsehen

Anwendung: /his

Wirkung: Öffnet ein Fenster, das die öffentlichen Nachrichten der letzten drei Minuten (max. 60 Nachrichten) im aktuellen Channel anzeigt. Mit Hilfe dieser Funktion kann das öffentliche Channelgeschehen nachträglich auf einen Verstoß hin überprüft werden. Die Funktion kann nur in Channels angewendet werden, in denen man CM-Rechte besitzt.

Anwendung: /his -:NICK

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

7.5. /fa – Adminliste

Diese Funktionen ermöglichen die schnelle Suche nach einem Admin als Ansprechpartner.

Anwendung: /fa

Wirkung: Öffnet ein Fenster, in dem alle Admins aufgelistet werden, die momentan im Chat online sind.

Anwendung: /fa TEAMNAME

Wirkung: Öffnet ein Fenster mit den Nicks aller administrativen Mitglieder des Teams mit dem Namen [TEAMNAME](#), die momentan online sind.

Anwendung: /fa TEAMNAME:STATUS

Wirkung: Öffnet ein Fenster mit den Nicks aller administrativen Mitglieder des Teams mit dem Namen TEAMNAME, die momentan online sind und wie folgt den STATUS besitzen:

0 = Mitglied
1 = Family
2 = Stammi
3 = Ehrenmitglied
6 = Admin

7.5.1. Teams, die mit /fa aufrufbar sind

Anti-Phishing (bzw. APT), AntiExtremismus (bzw. AET), Bugs, Forum, Foto, Homepage (bzw. HP), HZA, Ideen, Jugendschutz (bzw. JuSchu), MyChannel, Smileys, SmileyWars, Spiele, TAN, Verify, Verknuddelichung (bzw. VK) und Vertrauensadmin (bzw. VA).

Durch Eingabe von */fa jugendschutz* erhält man also die Liste der Jugendschutz-Teammitglieder und analog mit */fa foto* die der Fototeammitglieder, usw..

In Knuddels.at oder Knuddels.ch existieren einige dieser Teams nicht. Ihre Aufgaben werden dann von den Admins mit übernommen.

7.6. /cmc – CM-Kommentar

Anwendung: */cmc NICK:TEXT*

Wirkung: Fügt *TEXT* als CM-Kommentar bei *NICK* ein. Hierbei ist es aber notwendig, dass sowohl der CM als auch NICK sich in einem Channel aufhalten, in dem der CM seine CM-Rechte besitzt. Anwendungen der */mute* und */cl*-Funktion werden mit den angegebenen Gründen durch CM-Comments automatisch dokumentiert. Die CM-Comments werden im Profil angezeigt und sind einsehbar von CMs, Ehrenmitgliedern und Admins. CM-Comments werden maximal zwölf 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. zehn Minuten nach Logout nicht mehr einsehbar sein.

7.7. /cm – Channeleigene Regeln / Channelinfo

Anwendung: */cm infotext*

Wirkung: Öffnet ein Fenster um einen Vorschlag für die Channeleigenen Regeln zur Abstimmung an die CM und LC-Stammis zu senden (siehe [Kapitel 10](#)). Die alten Channelregeln werden im Fenster angezeigt und können editiert/überschrieben werden.

Anwendung: */cm TEXT*

Wirkung: Öffnet ein Fenster, um einen Vorschlag für die Channeleigenen Regeln zur Abstimmung an die CM und LC-Stammis zu senden (siehe [Kapitel 10](#)). TEXT wird dabei direkt in das Fenster eingetragen und ersetzt (anders als bei */cm infotext*) die alten Channelregeln.

7.8. /m *cm – Rundnachrichten

Anwendung: /m *cm

Wirkung: Öffnet Fenster, in dem den eigenen CM-Kollegen und HZA/HZE eine Rundnachricht geschrieben werden kann. Diese Funktion kann allen CM eines Channels oder aber ausgewählten Moderatoren (VCM) zur Verfügung stehen und ist von den HZA/HZE einstellbar.

Es können nur zwei Rundnachrichten pro Stunde und Channel verschickt werden, diese dürfen maximal 4000 Zeichen enthalten.

7.9. /w – Infos über Mute und CL-Status

Bei /w-Fenstern wird ganz oben angezeigt, in welchen Channels der Betreffende derzeit einen Mute oder Channellock, oder ob er eine Sperre für den Chat, einen Globalmute oder einen Gamelock hat. Außerdem sieht man unter dem Profil eines Mitglieds spezielle CM-Informationen, die Auskunft darüber geben, wie häufig bei diesem Mitglied schon von einem Admin oder CM die /mute und /cl Funktion angewendet wurde. Diese Information ist sehr hilfreich, da man beurteilen kann, ob ein Mitglied auch noch in anderen Channels auffällig gewesen ist. Alle Zusatzinformationen sind diskret zu behandeln, sie dienen den CM als Hilfe und sollen nicht an die jeweiligen oder andere Mitglieder weitergegeben werden.

Die Informationen werden nur angezeigt, sofern man sich in einem Channel befindet, in dem die CM-Rechte wirksam sind.

7.10. /lcmmin – Abruf der eigenen Onlineminuten

Anwendung: /lcmmin

Wirkung: Zeigt den Stand der eigenen Onlineminuten an, die man in seinem Lieblingschannel verbracht hat. Minuten in /away-Status werden nicht gezählt.

Diese Minutenzahl ist ausschlaggebend für eine erneute Nominierung am Ende der CM-Periode.

7.11. Channelmoderator-Icon

Bei CM wird in ihrem Channel (wie auch in Channels derselben Familie) das CM-Icon neben dem Nicknamen angezeigt. Zusätzlich wird der CM durch ein Icon im Profil, hinter seinem Lieblingschannel, als CM gekennzeichnet. Dieses Icon dient der besseren Orientierung anderer Mitglieder – ein Ansprechpartner für Fragen und Probleme kann so auf einen Blick gefunden werden.

7.12. Automatisch Stammchatter

Ist man zum Zeitpunkt der Bestimmung der Stammchatter CM, so wird man im nächsten Monat automatisch wieder Stammchatter. So wird jedem CM die Chance gegeben, bei der nächsten Wahl wiedergewählt zu werden.

7.13. CM-Forum

Mit dem Erhalt der CM-Rechte bekommt man gleichzeitig Zugang zum CM-Forum. Dieses findet man im administrativen Bereich des Chat-Forums, welches durch die Eingabe von `/forum` im Chat, über das Menü der Startseite, im Chat über F12 oder unter der URL <http://www.knuddels.de/forum> erreichbar ist.

Den Forumsknigge und somit die grundlegenden Verhaltensregeln findet man auf der Forumsstartseite in der oberen Menüleiste verlinkt.

Im Forum kann man sich mit anderen CM austauschen, über Probleme diskutieren und sich über Neuerungen und Events informieren.

Bestehen Probleme beim Einloggen in das Forum oder den Einsichten in den administrativen Bereich, sollte man sich an das Forumsteam wenden.



Die Foren von [Knuddels.at](http://www.knuddels.at) und [Knuddels.ch](http://www.knuddels.ch) sind analog zu erreichen.

8. Wie wende ich die Funktionen richtig an?

Jede Situation, jedes Problem ist anders, es gibt unendlich viele denkbare Möglichkeiten. Dieser Teil kann sich also nur um die wichtigsten und häufigsten Situationen kümmern. In diesen häufig auftretenden Situationen sollten die CM einheitlich handeln.

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 auf jeden Fall, wenn durch die Reaktion das Problem noch schlimmer wird.

8.1. 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.

Wenn man bei jedem Anschein von einem Problem gleich „den CM raushängen lässt“, ohne dem Channel die Möglichkeit zu geben, das Problem allein zu lösen, wird man bald für einen Wichtigtuer gehalten. „Keine Reaktion“ ist also in manchen Situationen die weiseste Reaktion.

Beispiel: 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).

8.2. Öffentliche Reaktion / Öffentliche Verwarnung

Man entscheidet sich, durch eine öffentliche Nachricht in das Problem einzugreifen. Eine öffentliche Reaktion sollte genau dann erfolgen, wenn ein klarer, einfacher Verstoß gegen den Chatknigge oder die channeleigenen Regeln vorliegt.

Beispiel: Das ständige Werben für das eigene Foto durch Spamming mit immer demselben Text in verschiedenen Farben. Hier sollte man für alle Anwesenden sichtbar reagieren und den Werber freundlich (!) verwarnen.

8.3. Private Reaktion / Private Verwarnung

Die private Reaktion sollte man wählen, wenn der Fall komplizierter und unklarer ist.

Beispiel: Es ist meist 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 CM immer eine neutrale Position einnehmen.

8.4. „Virtuelle Gewalt“

Die drei gerade beschriebenen Reaktionen haben gemein, dass sie ohne den Einsatz von CM-Funktionen auskommen. Der Einsatz dieser besonderen Funktionen 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 das gleiche.

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 CM sinken. Man sollte die Funktionen also wirklich nur dann einsetzen, wenn sie die einzige Möglichkeit zur Lösung darstellen.

Beispiel: Wenn ein wütender Gast in einem Restaurant die anderen Gäste beschimpft und bedroht, wird der Restaurantbesitzer die Polizei rufen (analog zum Adminruf) und diese wird den Gast entfernen und Hausverbot erteilen (analog ist die Anwendung der /cl Funktion).

Bei jeder Anwendung von virtueller Gewalt, muss man sich immer im Klaren sein, dass keine der Moderatorfunktionen jemanden für immer daran hindern kann, die Community wieder zu betreten. Es ist zwar möglich, die IP-Adresse eines Nutzers oder auch seinen Nicknamen zu sperren, aber leider hat der Nutzer sowohl die Möglichkeit, beim Provider durch eine erneute Einwahl eine neue IP zu beziehen, als auch einen Zweitnick anzumelden. Letztlich können die Moderatorfunktionen also nicht verhindern, dass dieselben Leute immer wieder Ärger machen. Die einzige Möglichkeit, diesen Ärger für immer zu verhindern, ist, den Störenfried zur Einsicht zu bringen. Diesen Gedanken sollte man bei allen Handlungen im Hinterkopf behalten.



Der Einsatz von Funktionen, die sich auf andere User auswirken, stellt virtuelle Gewalt dar und muss sehr gut überlegt und begründet sein.

8.4.1. /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.

8.4.2. /cl – Der Rauswurf mit zeitweisem Channelverbot

Falls alle Stricke reißen, kann es sinnvoll sein, einen Störenfried aus dem Channel zu werfen und damit ein Zeichen zu setzen. 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.

Wendet man diese Funktion auf ein Mitglied an, dann muss man es in jedem Fall vor dem Rauswurf gewarnt haben. Erst wenn die Warnung nicht fruchtet bzw. es sich um einen wiederholten Verstoß handelt, sollte man wirklich vom Rauswurf Gebrauch machen. Ausnahmen sind extreme Verstöße gegen die AGB oder den Jugendschutz, wie z.B. Fragen nach Cybersex in einem Channel der Kategorie „Under 18“, in denen ein sofortiger Channellock gerechtfertigt ist.

8.4.3. Verwarnungen und sonstige Texte

Ein Mensch kann aus seinen Fehlern nicht lernen, wenn er nicht weiß, was seine Fehler sind. Aus diesem Grund ist es enorm wichtig, in Verwarnungen, wie auch in /mute- und /cl-Kommentaren den jeweiligen Regelverstoß deutlich zu machen. Nur bei einer freundlichen aber bestimmten Aussage wird der User aus seinen Fehlern lernen und sein Verhalten verbessern können.

9. Häufige Situationen – Wie gehe ich damit um?

Als CM ist man täglich sehr vielen unterschiedlichen Situationen und Problemen ausgesetzt. Einen allgemeingültigen Handlungsplan für alle diese Möglichkeiten zu verfassen ist nicht möglich, daher beschränken wir uns auf die häufigsten Situationen. Zu jedem Problem wird eine empfohlene Reaktion vorgestellt.

9.1. Verstoß gegen Knigge, AGB oder channeleigene Regeln

Situation: Ein Mitglied verstößt gegen Knigge, AGB oder die channeleigenen Regeln.

Reaktion: In Abhängigkeit von den bereits aufgelisteten drei Faktoren erfolgt die Art der Reaktion. Bei leichten bis mittleren einmaligen Verstößen sollte man es zuerst immer mit einem freundlichen privaten oder öffentlichen Hinweis versuchen. Der private Hinweis ist dabei dem öffentlichen zuerst vorzuziehen, da hierbei kein großer Druck auf den User ausgeübt wird. Erst bei Uneinsichtigkeit sollten die Anwendung von Moderatorenfunktionen angekündigt werden. Vergeht auch diese Reaktion ohne entsprechende Einsicht oder der Einstellung der Störung, muss man nun die Drohung erfüllen und je nach Situation entweder muten oder channellocken.

Ist offensichtlich, dass ein User den Channel nur betritt, um Werbung für sein Foto, seinen Channel, Homepage etc. zu machen, so kann der CM diesen User direkt muten. Erhält ein User auf diese Weise drei Mutes, wird er für den ganzen Chat stumm geschaltet.

9.2. Nutzung von unerwünschten/primitiven Wörtern

Situation: Ein besonders häufiger Fall des Verstoßes gegen AGB und Knigge ist die Verwendung von primitiven Kraftausdrücken und sog. Badwords (übersetzt = schlimme Wörter).

Ein Großteil solcher Ausdrücke wird durch einen Filter (James hält den Mund zu...) blockiert. Versucht ein Nutzer nun durch textliche Mittel diesen Filter zu umgehen und hat dabei „Erfolg“, wird er genauso streng behandelt, als hätte er den Ausdruck in richtiger Schreibweise übermittelt.

Reaktion: Hier ist es (im Ermessen des CM) zulässig, auch ohne Vorwarnung zu einem Mute (`/mute NICK:GRUND`) zu greifen, um dem Übeltäter nachdrücklich zu verdeutlichen, dass bei Knuddels ein vernünftiger Umgangston gepflegt wird.

Dies gilt auch für Mitglieder, die durch ihre lange Mitgliedszeit vom o.g. Filter befreit sind.

9.3. Ich werde persönlich angegriffen

Situation: Man wird als CM 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 überlesen. Sie nicht zu beachten ist meist die weiseste Reaktion und führt zu den wenigsten Problemen.

Es gibt Mitglieder, die generell eine Abneigung gegenüber CM haben (eine solche Abneigung hat fast immer den Grund, dass sich dieses Mitglied in der Vergangenheit ungerecht von einem CM behandelt fühlte). Solche Mitglieder testen CM mit Provokationen. Reagiert man darauf, wird das Mitglied damit fortfahren. Reagiert man nicht darauf, wird das Mitglied in den allermeisten Fällen damit aufhören. Falls es nicht aufhört, kann man immer noch reagieren.

Die Anwendung der Funktion `/ig Nick` ist eher ungeeignet, da man nach ihrer Verwendung nicht mehr beobachten kann, wie sich der betroffene User im öffentlichen Channel verhält.

In solchen Fällen kann es auch hilfreich sein, einen neutralen CM-Kollegen dazu zu holen, der eine Schlichtung einleiten kann.

9.4. User entmuten

Situation: Ein Mitglied bittet dich darum, es zu [entmuten](#).

Reaktion: Vor dem Entmuten sollte mit Hilfe der Muteliste oder per Nickinfo geprüft werden, wer gemutet hat. Wenn es ein anderer Moderator oder ein Admin war, kann das Redeverbot nicht aufgehoben werden. Hier sollte eine Information an diesen Moderator oder Admin über den Wunsch des Mitglieds gegeben werden.

Wurde das Mitglied aufgrund des automatischen Antiflooding vom Chatbutler gemutet, darf ein CM entmuten, eine Pflicht zum Entmuten besteht allerdings nicht.

9.5. Ich habe die Kontrolle im Channel 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 oder von einem Admin 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.

9.6. Cheaten in Spielechannels

Situation: Jemand hält sich nicht an die Spielregeln eines Spiels. Er verwendet Hilfsprogramme oder hebt das Spielprinzip aus, in dem er nur versucht, die Punkte zu maximieren ohne das eigentliche Spiel zu spielen („Outen“ bei Mafia).

Reaktion: Als CM in einem Spielechannel gehört es zu deiner Hauptaufgabe, zu gewährleisten, dass die Spielregeln eingehalten werden. Hält sich jemand trotz Ermahnung nicht an die Spielregeln, solltest du die /mute Funktion einsetzen. Wer auf der Muteliste steht, kann an keinem Spiel in dem Channel mehr teilnehmen.

9.7. Ich bekomme einen chatinternen Notruf bei Knuddels.de

Situation: Du erhältst einen [Notruf](#) von einem Mitglied mit entsprechender Problembeschreibung.

Reaktion: In der Regel sollte ein CM versuchen, das Problem selbst zu lösen. Dazu muss er sich auf der Notrufbearbeitungsseite ([Webkomponente](#)) einloggen und sich den Sachverhalt ansehen. Der Adminruf sollte erst an einen Admin weitergeleitet werden, wenn es nicht möglich ist, das Problem selbst zu lösen.

Weitere Infos findest du im [Kapitel 11.7](#) „Wie bearbeite ich einen Notruf?“.

9.7.1. Notrufe bei Knuddels.at und Knuddels.ch

Die Notrufe bei Knuddels.at und Knuddels.ch öffnen sich direkt als Meldung in einem PopUp-Fenster, in dem der Name des Notrufenden und sein Notrufgrund stehen. Entsprechend gibt es auch keine Webkomponente des Notrufsystems.


Zur Bearbeitung prüft man den angegebenen Grund und setzt sich mit dem Notrufenden per /m- oder /p-Funktion in Verbindung.

9.8. Jemand macht Werbung für Phishingseiten

Situation: Jemand versucht durch falsche (ugs. ‚gefakte‘, d.h. zur Täuschung gedachte) öffentliche oder private Nachrichten Phishingseiten zu verbreiten, und Mitglieder aufzufordern, die Seite zu besuchen, um so die Passwörter auszulesen.

Reaktion: Dies wird nicht geduldet. Vor allem neue Mitglieder erkennen die Täuschung nicht und fallen darauf herein. Hier sollte immer ein Notruf abgesendet und umgehend das Anti-Phishing-Team benachrichtigt werden. Außerdem kann eine öffentliche Warnung an alle Anwesenden spätere Probleme verhindern.



Da es kein Anti-Phishing-Team gibt, benachrichtigt man umgehend einen Admin. 

9.9. Umgang mit Verstößen gegen den Jugendschutz

Der Jugendschutz bzw. das Jugendschutzteam von Knuddels (z.B. Knuddels.de: www.jugendschutzteam.de) hat zur Aufgabe, minderjährige Chatter vor schädlichen Einflüssen zu schützen. Dazu benötigt das Team die Unterstützung aller administrativen Instanzen, also auch der CMs. Bei Verstößen im Bereich des Jugendschutzes ist es wichtig, dass alle Instanzen schnell und einheitlich handeln, um allen Mitgliedern klare Grenzen aufzeigen zu können. Vor allem Teilnehmer mit pädophilen Neigungen sollen auf diese Weise fern gehalten werden.

Der Jugendschutz greift immer dann, wenn minderjährige Chatter betroffen sind, sowohl bei öffentlichen als auch privaten Verstößen. Öffentliche Verstöße werden härter sanktioniert, wenn sie in Channels für Kinder und Jugendliche geschehen. Diese sind bereits in der Channelinfo als solche gekennzeichnet und werden auch durch das Jugendschutzteam besonders betreut. Jugendschutz-Schulungen können jederzeit von den HZA/E beim Jugendschutz-Team erfragt werden.

Beispiel: Das Beispiel bezieht sich nur auf die Handlung in Channels der Kategorie 3 (Channel ohne besondere Jugendschutzproblematik). CMs der Kategorien 1 (Kinderchannel) und 2 (Channel mit hoher Kinderbeteiligung) haben aufgrund ihrer Channelkategorien andere Handlungsvorgaben, die zu befolgen sind.

Situation: Ein erwachsenes Mitglied schreibt eine öffentliche Nachricht mit sexuellen Inhalten, also z.B. Cybersex, Intimfragen oder Ähnlichem. Im Channel sind viele Kinder anwesend (/top age Altersdurchschnitt unter 16).

Reaktion: Hier wird ohne vorherige Warnung die Channellock-Funktion angewendet, um das Mitglied aus diesem Channel auszuschließen. Als Begründung kann z.B. folgender Text verwendet werden:

*„Hallo,
es wurde bemerkt, dass du sexuell orientierte Aussagen getätigt hast. Gerade durch die große Zahl der jugendlichen Nutzer und des dadurch erforderlichen Jugendschutzes verbietet es sich, die Übermittlung solcher Inhalte zu tolerieren.
Ich bitte dich, diese Äußerungen zukünftig zu unterlassen!
Informationen zum Jugendschutz in unserer Community entnimm bitte der Webseite www.knuddels.de/jugendschutz/ – weitere Informationen sind über die Befehle /h kinder, /h jugendliche und /h erwachsene abzurufen.“*

Anschließend ist ein Notruf (*Verbotene Äußerung – öffentl. CS-Anfrage/pornogr. Äußerung*) zu tätigen, damit der Verstoß im Notrufsystem dokumentiert ist, Wiederholungstäter erkannt und dann dementsprechend von einem Admin sanktioniert werden können.

In anderen Channels bzw. bei einem Altersdurchschnitt zwischen 16 und 17 kann analog zu obigem Vorgehen direkt gemutet werden. Bei einem Altersdurchschnitt über 18 spricht man zunächst eine Verwarnung aus und weist darauf hin, dass es bei Knuddels.de um Freundschaft, Flirt und Unterhaltung geht und der Chat sich klar von jeglicher rein sexueller Thematik abgrenzt.

Situation: Man wird von einem Minderjährigen oder den Eltern eines Minderjährigen um Hilfe bei einem Fall der sexuellen Belästigung im Chat angesprochen.

Reaktion: In diesem Fall empfiehlt man, das belästigende Mitglied zu ignorieren (mit */ig NICK*) und solche Dialoge zukünftig so früh wie möglich zu beenden. Außerdem weist man auf die Knuddels.de Jugendschutzseite <http://www.knuddels.de/jugendschutz> hin und bittet Kind und Eltern, die jeweiligen Ratgeber aufmerksam zu lesen.

Je nach Härte der Vorwürfe zieht man einen Admin hinzu, um das beschuldigte Mitglied direkt mit den Vorwürfen zu konfrontieren.

Situation: Im Channel treten regelmäßig Probleme im Jugendschutz auf, ohne dass eine Verbesserung der Situation in Sicht ist.

Reaktion: Es ist schnellstmöglich eine Versammlung der CM zu organisieren, auf der speziell über das Thema Jugendschutz gesprochen wird. Zu dieser Versammlung sollte man auch unbedingt Mitglieder des Jugendschutzteams sowie die hauptzuständigen Admins einladen. Alle CM geben zuerst eine Einschätzung der Situation ab und beraten dann über mögliche Lösungswege.

Folgende Lösungswege sollten ebenfalls in Betracht gezogen werden:

- Das Jugendschutzteam bitten, den eigenen Channel in nächster Zeit intensiv zu kontrollieren
- Die Vereinbarung, temporär härter gegen Jugendschutz-Verstöße vorzugehen (sofort Channellock)
- Aktive Aufklärung der LC-Stammis über das Problem und der Bitte um Mithilfe
- Die Betroffenen dazu auffordern, Strafanzeige zu stellen
- Aktiv Erwachsene im Channel auf den Jugendschutz hinweisen

9.10. Das Antiextremismusteam (AET)

Das Antiextremismusteam ist im Chat dafür zuständig, gegen jede Art politisch extremer Äußerungen (dies bezieht sowohl Rechtsextremismus, Rassismus, Islamismus und Linksextremismus ein) vorzugehen. Dazu gehören neben den Chatgesprächen auch Homepages, Nicks und Fotos. Das Team nimmt in erster Linie beratende Funktion bei Admins und CM ein und arbeitet daran, diese zu effektivem Handeln gegen Extremismus zu befähigen.

Als CM sollte man immer auf Anzeichen von politischem Extremismus in seinem Channel achten und gezielt dagegen

vorgehen. Das AET stellt Informationsmaterial zur Verfügung (zu finden unter */h Antiextremismus-Team*). Außerdem bietet es für alle interessierten und dahingehend problematischen Channel Aufklärungs-CM-Versammlungen an. Sollten in einem Channel also vermehrt politisch extreme Chatter oder Aussagen auffallen, so können sowohl die CM, als auch die HZA sich über die unter */fa AET* verzeichneten Mitglieder an das AET wenden. Die Teammitglieder werden den Channel dann mit Rat und Tat unterstützen.

9.11. Das HZA-Team

Das HZA-Team besteht aus erfahrenen Admins, die ihr Hauptaugenmerk auf die gute Zusammenarbeit zwischen HZA/HZE und CM gelegt haben. Sollten in einem Channel Konflikte zwischen den betreuenden Admins oder Ehrenmitgliedern und den CM auftreten oder sind die HZA/HZE inaktiv und bei Problemen nicht erreichbar, so steht es jedem CM offen, sich an ein Mitglied des HZA-Teams zu wenden.

Das Team wird im Normalfall durch Gespräche versuchen, eine Klärung der Problematik herbeizuführen. Führt dies zu keinem befriedigenden Ergebnis, ist das Team berechtigt, HZA/HZE auszutauschen.

10. Wie legt man die channeleigenen Regeln fest?

Zwischen den Stammchattern bestimmter Channel existieren manchmal besondere, über den Chatknigge hinausgehende Verhaltensregeln. Mit Hilfe der channeleigenen Regeln soll die Festlegung und Schaffung dieser ungeschriebenen Gesetze gefördert werden, um das Klima eines Channels weiter zu verbessern.

Mit Hilfe der */cm*-Funktion können CM diese Regeln setzen bzw. ändern. Da die Regeln allerdings nach der Einsetzung als ergänzende Regeln zu Chatknigge und AGB gelten, muss ihnen sowohl durch die CM als auch durch die Stammchatter dieses Channels zugestimmt werden.

Werden die Regeln von den Stammchattern angenommen, gelten sie in dem Channel genauso wie der Chatknigge und die AGB. Jeder kann sich auf diese Regeln berufen.

Durch Eingabe von */cm infotext* öffnet sich ein Fenster, in das man seine ausgearbeiteten Channelregeln als Vorschlag eintragen kann. Die alten Channelregeln werden im Fenster angezeigt und können editiert werden. Die Länge des Textes muss zwischen 100 und 1.500 Zeichen liegen. Gängige Textformatierungen sowie Links zu Hilfen oder Nicknamen sind (wie auch im Chat) möglich.

Dem Vorschlag muss dann eine bestimmte Anzahl an Channelmoderatoren zustimmen, abhängig von der Gesamtzahl der existierenden Channelmoderatoren (mindestens 50%, siehe Tabelle weiter unten für exakten Wert). Damit also der Vorschlag überhaupt zur Moderatorenabstimmung gelangt, muss die entsprechende Anzahl von Channelmoderatoren des Channels (mindestens 50%, siehe Tabelle weiter unten für exakten Wert) im Chat online sein. Ist dies der Fall, geht bei allen Moderatoren ein Fenster mit dem Vorschlag auf. Sie müssen sich innerhalb von 15 Minuten entscheiden, ob Sie für den Vorschlag stimmen oder dagegen.

Haben alle Moderatoren ihre Stimme abgegeben oder ist die Zeit von 15 Minuten abgelaufen, wird allen das Ergebnis bekannt gegeben. Wenn die notwendige Zahl aller existierenden Channelmoderatoren zugestimmt hat, dann wird der Vorschlag an die Stammchatter dieses Channels weitergegeben.

Aus der folgenden Tabelle kann man erkennen, wie viele „Dafür“-Stimmen in Abhängigkeit von der Anzahl der existierenden CM benötigt werden:

Anzahl exis. Moderatoren	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Notwendige Stimmzahl	2	2	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	10	11	11	12	12

Anzahl exis. Moderatoren	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Notwendige Stimmzahl	12	13	13	14	14	14	15	15	16	16	17	17	18	18	19	19	20	20

Alle Stammchatter des Channels, die in den kommenden zwei Tagen den Channel betreten, werden per PopUp-Fenster befragt, ob sie der Änderung der channeleigenen Regeln zustimmen möchten. Sofern nach zwei Tagen 70% der befragten Stammchatter zugestimmt haben, treten die Regeln in Kraft und sind von diesem Moment an mit `/info` einsehbar. Während der zwei Tage kann die aktuelle Abstimmungsstatistik durch Eingabe von `/statistik cm` eingesehen werden.

Es können beliebig viele Versuche unternommen werden, die channeleigenen Regeln zu ändern. Sind sie dann allerdings geändert, können sie bis zur nächsten Moderatorenwahl oder bis zum Beginn des nächsten Monats nicht wieder geändert werden, je nachdem, welcher Zeitpunkt chronologisch der frühere ist.

Die `/cm`-Funktion sollte nur nach Kenntnis der Richtlinien zur Erstellung der channeleigenen Regeln angewendet werden. Am besten bespricht man die geplante Regeländerung mit einem Hauptzuständigen Admin (HZA/HZE), um Fehler bereits im Vorfeld zu vermeiden.



Wenn die neuen channeleigenen Regeln angenommen wurden, überschreiben sie die alten. D.h. man kann nicht einzelne Punkte ergänzen, sondern muss immer die gesamte Info neu zur Abstimmung stellen.

10.1. Welche Richtlinien muss man beachten?

Alle channeleigenen Regeln müssen unbedingt den folgenden Bedingungen genügen. Falls die Bedingungen nicht erfüllt werden, sind die Regeln ungültig und können jederzeit gelöscht werden:

1. Spielregeln, Chatknigge und AGB bleiben unberührt

Die channeleigenen Regeln dürfen auf keinen Fall dem Chatknigge oder den AGB widersprechen oder diese einschränken. Es sind also lediglich Ergänzungen von Knigge und AGB möglich.

Auch können keine offiziell im Chat hinterlegten Spielregeln aufgehoben oder eingeschränkt werden.

2. Unmissverständlich und freundlich formuliert

Die channeleigenen Regeln müssen besonders freundlich und respektvoll dem Leser gegenüber formuliert sein. Möchte man bestimmte Worte unterstreichen, so kann man diese in fett schreiben, niemals aber in GROSSBUCHSTABEN. Von dem Einsatz verschiedener Schriftfarben sollte man absehen, man kann aber, wenn es der Übersichtlichkeit dient, durch zwei sich abwechselnde Farben die Absätze voneinander abheben.

Der gesamte Text muss einfach, verständlich und schnörkellos sein. Eine möglichst korrekte Rechtschreibung und Ausdrucksweise versteht sich von selbst.

3. Keine Ausgrenzung

Durch die Regeln dürfen keine Mitglieder aufgrund bestimmter Kennzeichen (wie z.B. Alter, Geschlecht, Wohnort...) ausgeschlossen werden. Login- oder Funktionsbeschränkungen für einen Channel sind entweder schon vorher vorhanden (z.B. Altersverifikation, Angaben im Channel-Topic der Spielechannel) oder nicht vorgesehen.

Einem User darf nicht vorgeschrieben werden, in welchen anderen Channels er während des dortigen Aufenthalts außerdem (nicht) zu sein hat. Ausnahmen kann es in Spielechannels geben, um Botnutzung oder Cheating zu verhindern oder zumindest zu erschweren. Diese Ausnahmen sind in den jeweiligen Spielregeln festgelegt.

4. Keine Androhung von Strafen

In den channeleigenen Regeln sollen, wie im Chatknigge und den AGB, keine bestimmten Strafen bei einem Verstoß angedroht werden. Ebenfalls ist es nicht erwünscht, dass die channeleigenen Regeln eine besonders harte Bestrafung einfordern. Verstößt man gegen die channeleigenen Regeln, ist zuerst immer ein freundlicher Hinweis auf diese angebracht.

5. Links und Bilder

In den channeleigenen Regeln dürfen maximal drei Chatsmileys/ Chatbilder zur Auflockerung eingestreut werden.

Die Symbole (Whois-Pfeil sowie die Polygone) dürfen unbegrenzt eingesetzt werden, wenn sie dazu dienen, dem Text eine Struktur zu geben und/oder ihn übersichtlich zu gestalten.

Verlinkungen sind nur dann erlaubt, wenn es sich um chateigene Hilfedokumente oder von der Chatleitung freigegebene (Hilfe-)Seiten handelt.

Erlaubt ist eine Verlinkung zur channeleigenen Homepage nur dann, wenn diese Homepage werbefrei ist, kein Portal- oder Registrierungssystem aufweist und ein vollständiges, gültiges Impressum des verantwortlichen Seitenbetreibers enthält.

6. Textformatierungen/Funktionen

Die Anwendung einer im Channel ausführbaren Chatfunktion/Schriftfarbe kann in den channeleigenen Regeln nicht vollständig untersagt werden. Die Schriftgröße soll generell nicht wesentlich von der Standardeinstellung abweichen, um die Übersicht im Channel nicht zu beeinträchtigen. Die CMs und Stammis können jedoch über die channeleigenen Regeln festlegen, ob es in diesem Channel für die User erlaubt ist, jeweils individuelle Textformatierungen zu verwenden.

10.2. Beispiele: was wäre in der /info erlaubt?

Als channeleigene Regeln wären z.B. erlaubt:

- Den Usern ist es erlaubt, ständig einfarbig, fett und/oder kursiv zu schreiben, so dass die Schriftformatierung dem User beim Mitlesen im Channel zuzuordnen ist. Das Hervorheben von Betonungen geschieht durch eine andere Textformatierung.
- In diesem Channel ist der Gebrauch von Textformatierungen nur zur Verdeutlichung oder zur Hervorhebung von wichtigen Satzinhalten erlaubt.
- Der übermäßige und dadurch störende Gebrauch von Chatfunktionen/Farben (z.B. /dice, /kiss, „Gespräche“ mit dem Chat-Butler, ...) wird als Spammen betrachtet.
- Den Usern ist es verboten, die Hintergrundfarbe des Channels als Schriftfarbe zu verwenden.

10.3. Beispiele: was wäre in der /info nicht erlaubt?

Nicht erlaubt wäre z.B.:

- Den Usern ist es untersagt die Farbe „Rot“ zu verwenden (da diese z.B. nur den CMs vorbehalten ist.)
- Den Usern ist es erlaubt, dauerhaft in GROßBUCHSTABEN zu schreiben.
- Es ist verboten, die Funktion „X“ (z.B. /kiss) auszuführen

10.4. Soll man Vertrauens-CM in der /info nennen?

Die Nicks sogenannter Vertrauens-CM (VCM) gehören nicht in die Channelinfo, da es diesen Status offiziell nicht gibt und kein abgesichertes Wahlverfahren hierfür existiert. In vielen Channels gelten die CM mit den meisten Stimmen als VCM, in anderen werden die VCM von den CM gewählt. Wie ein Channel bzw. seine CM das intern handhaben, kann auf der ersten CMV besprochen werden.

11. Was ist das Notrufsystem (kurz: NRS)?

Kerngedanke des Notrufsystems ist der Jugendschutz, hier sollten alle Verstöße konsequent geahndet werden.

In allen anderen Bereichen sollte *im Zweifel für die Beschuldigten* entschieden werden. Wir müssen darauf achten, dass wir durch die Bewertung von Notrufen nicht eine Denunzianten-Community werden, die eine Hexenjagd auf alle Mitglieder veranstaltet, die sich auch nur am Rande eines kleinen Regelverstosses bewegen. Auch wenn sich jemand einmal nicht korrekt an den Knigge hält, weil er es als neues Mitglied nicht besser wusste oder es gerade zum Channelgeschehen passte, dann reicht weiterhin ein freundlicher Hinweis - eine "Verurteilung" mithilfe des Notrufsystems ist aber völlig überzogen.

11.1. Das Notrufsystem bei Knuddels.at & .ch

Ein Notruf wird im Chat als Textbefehl mit `/admin GRUND` ausgelöst. Statt `GRUND` schreibt man ausführliches welches Problem bzw. welche Beschwerde man hat. Der Notruf wird nach dem Absenden einem CM oder Admin als PopUp-Fenster angezeigt.

Eine Anleitung zur Bearbeitung findet man in [Kapitel 9.7.1](#)

Kann ein CM den Notruf nicht alleine bearbeiten, so kann er diesen über den Button „weiterleiten“ einem Admin senden.



Der Rest von Kapitel 11 ist nur für Knudels.de relevant.

11.2. Das NRS bei Knuddels.de

Das Notrufsystem (mit „NRS“ abgekürzt) ist [nur bei Knuddels.de verfügbar](#) und dient der komfortablen Meldung von Notfällen und Regelverstößen. Es ermöglicht eine ausführliche und abgesicherte Speicherung von Beweisen und Informationen zu dem jeweils gemeldeten Problem. Das System stellt sicher, dass der optimale Bearbeiter gefunden wird, der die nötigen Rechte und Funktionen besitzt um ein Problem effektiv zu lösen.

Wird ein Notruf mit dem Notrufbutton in der Nickliste getätigt, so wird zuerst geprüft, ob der Notruf an einen Admin oder ein bestimmtes Team geleitet werden muss, oder ob es sich um ein channelinternes Problem handelt. Kann der Notruf einem CM zugestellt werden, wird geprüft, ob sich ein CM in dem Channel des adminrufenden Mitglieds befindet. Falls nicht, werden alle Channels derselben Familie (Flirt, Flirt 2, Flirt 3, ...) nach einem CM durchsucht. Befindet sich kein CM in dieser Channelfamilie, so geht der Notruf an einen CM dieses Channels, der sich in einem anderen Channel aufhält.

Wird auf diesem Weg ein CM gefunden, wird der Adminruf diesem CM in Form einer automatischen Nachricht zugestellt.

Zur Bearbeitung der Notrufe gelangt der CM über einen von James angegebenen Link auf die Webkomponente, auf der er alle Nachrichten und gesicherten Beweise findet, die für die Klärung des Notrufes nötig sind.

Solange man sich im `/away`-Modus befindet, erhält man keine Notrufe.

Verwendet man als CM in seinem Amtschannel selbst die Notruf-Funktion, so geht dieser Ruf nie an einen der CM-Kollegen, sondern immer an einen Admin oder je nach Notruftyp an ein administratives Teammitglied.

Macht man als CM einen Notruf aus einem anderen Channel heraus, so kann dieser auch von einem dortigen CM bearbeitet werden.

11.3. Notrufsystem – Erklärungen zu den Bezeichnungen

Zum Verständnis dieser Dokumentation ist es besonders wichtig, dass man die im Notrufsystem verwendeten Bezeichnungen kennt und selbst verwendet, damit es auch in Gesprächen mit anderen CM und Admins keine Missverständnisse gibt.

Aktenzeichen	<p>Jeder Notruf erhält beim Absenden ein eindeutiges Aktenzeichen, dass folgendes Format hat: *ZAHL, durch dieses Aktenzeichen ist es möglich, den Notruf jederzeit wieder aufzurufen und zuzuordnen.</p> <p>Synonyme: Notruf-ID, ID</p>
Bearbeiter	<p>Das administrative Mitglied, das einen Notruf bearbeitet. Bearbeiter können je nach Fall sein: CM, administrative Teammitglieder, Admins oder Vertrauensadmins.</p>
Beschuldigter	<p>Derjenige, über den sich der Beschwerdeführer in einem Notruf beklagt. Bei einigen Notrufgründen ist es möglich, dass sich ein Beschwerdeführer über mehrere Beschuldigte beschwert.</p> <p>Synonyme: BS</p>
Beschwerdeführer	<p>Derjenige, der mittels Notrufsystem eine Beschwerde über andere Mitglieder (Beschuldigte) absendet.</p> <p>Synonyme: BSF, BF</p>
Notruf	<p>Die Gesamtheit aller Daten, die nach dem Absenden eines Notrufs unter dem dazugehörigen Aktenzeichen gespeichert werden.</p> <p>Synonyme: NR, Beschwerde, Fall, Adminruf, Admincall</p>
Notrufbearbeitungsseite	<p>Der Bereich außerhalb des Chats, das Notrufe speichert und sie für die Bearbeitung durch administrative Mitglieder anzeigt.</p> <p>Synonym: Notrufwebkomponente</p>
Typ	<p>Die Kombination aus dem Grund und einem seiner genauer erklärenden Untergründe, sofern welche für diesen Grund definiert sind.</p> <p>Beispiel: Grund = Profil-Verstoß; Untergrund = Werbung; Typ = Profil-Verstoß – Werbung</p>

11.4. Notrufsystem – Chatfunktionen

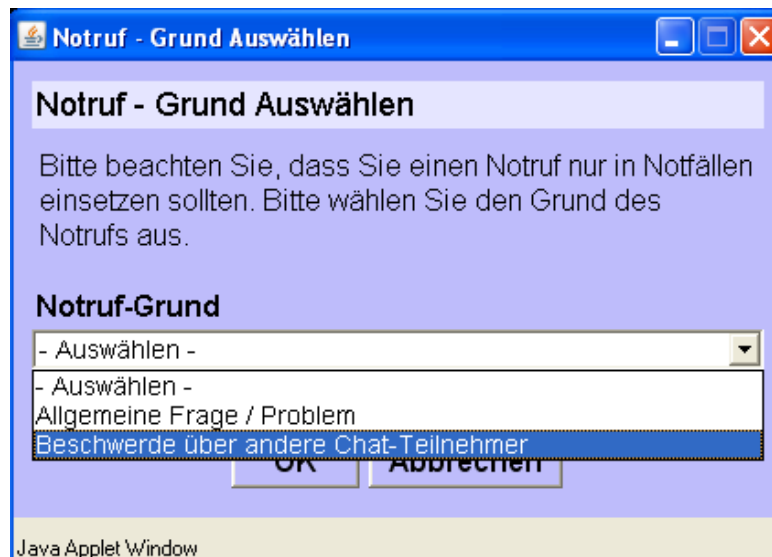
/admincall	Rufen Mitglieder diese Funktion auf, so öffnet sich das Notruf-Fenster.
/admincall help	Man gelangt direkt zum Fenster FAQ-Service, in dem alle wichtigen Fragen rund um Knuddels beantwortet werden.
/admincall ?	Zeigt alle Notrufe an, an denen man selbst beteiligt war.
/admincall AKTENZEICHEN	Öffnet die Ansicht des Notrufs mit dem entsprechenden Aktenzeichen. Ein Beteiligter (Beschwerdeführer oder Beschuldigter) sieht in dieser Ansicht die vom Beschwerdeführer und Beschuldigten angegebenen Daten. Ein ehrenamtliches Mitglied, das die Mindestbedingungen für diesen Notruf-Typ als Bearbeiter erfüllt, sieht alle weiteren vom Notrufsystem erfassten Daten.
/admincall popup	Aktiviert / deaktiviert die Meldung des Notrufes durch ein Popup-Fenster.
/admincall beep	Aktiviert / deaktiviert einen Signalton bei Erhalt eines Notrufs.

11.5. Wie sieht das Notrufsystem für User aus?

Ein User, der das Notrufsystem verwenden kann, findet in der Nickleiste des Chatfensters einen Hilfe- und einen Notrufbutton.

Hat man eine Frage, so wählt man Hilfe und gelangt zu der chateigenen FAQ-Datenbank, welche auf viele Fragen eine fertige Antwort geben kann.

Möchte man sich über ein Mitglied beschweren, so gelangt man über den Button Notruf zu einem Auswahlménü, welches noch einmal zwischen einer Frage zum Chat und einer Beschwerde unterscheidet.



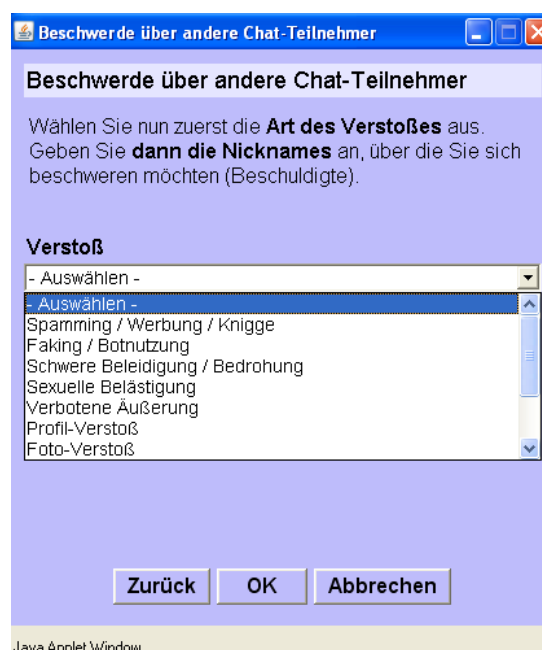
Screen 1: Notruf-Grund auswählen

Möchte man eine Beschwerde melden, so wählt man „Beschwerde über andere Chatteilnehmer“ und kann in den folgenden Menüauswahlmöglichkeiten folgende Angaben machen:

- den Typ des Verstoßes definieren
- den User auswählen, welcher den Verstoß begangen hat (auch mehrere User möglich)
- die betreffenden Textstellen (oder andere Quellen wie Foto, Homepage, Profil) anklicken, welche man melden möchte.

Dabei kann man nur Verstöße melden, die man selber empfangen hat (z.B. öffentliche, /p- & /m-Textnachrichten sowie Rosen) oder sehen kann (z.B. Fotos, Homepages & Profileinträge).

Nachdem man den Notruf begründet und abgesendet hat, wird der Beschuldigte zu einer Stellungnahme aufgefordert. In dieser Stellungnahme kann sich der Beschuldigte entscheiden, ob er sich schuldig bekennt, oder dem Notruf widerspricht. In beiden Fällen kann der Beschuldigte einen Begründungstext schreiben. Nachdem die Stellungnahme abgegeben wurde, spätestens aber nach drei Minuten, wird automatisch ein Bearbeiter für den Notruf gesucht.



Screen 2: Verstoß auswählen

11.6. Wie funktioniert die Zuteilung eines Notrufes?

Es gibt zwei Möglichkeiten, wie man Bearbeiter eines Notrufes werden kann.

Entweder erhält man im Chat von James durch eine /p- oder PopUp-Nachricht die Bitte, einen Notruf anzunehmen, oder man beantragt einen neuen Notruf auf der Notruf-Webkomponente unter dem Menüpunkt „Mein Fall“.

Nachdem man im Chat einen Notruf per Mausklick angenommen hat, öffnet sich automatisch die Seite der Notruf-Webkomponente, auf der man sich mit seinem Chat-Nick einloggen muss.

Achtung:

- Öffnet sich die Notruf-Webkomponente nicht – Popup-Blocker deaktivieren!
- Ist eine Anmeldung auf der Notruf-Webkomponente nicht möglich – Cookies für diese Seite zulassen und Datum/Uhrzeit am Computer auf Aktualität prüfen!

Man kann sich jederzeit auf der Notruf-Webkomponente einloggen, indem man im Browser die URL

<http://knuddels.de/admincall> aufruft.

Erhält man im Chat ein Notruf-Angebot von James, so soll man dies möglichst immer annehmen. Das Notrufsystem arbeitet im Hintergrund mit einem komplexen Zuteilungsalgorithmus, der in der Regel den optimalen Bearbeiter findet. Dadurch ist jedes Notruf-Angebot auf den Bearbeiter (CM, Teammitglied, Admin) zugeschnitten. Durch Ablehnung des Angebots muss das System erneut suchen.

Die dadurch entstehende Verzögerung macht das System schlechter: Der störende User kann noch länger Unruhe verursachen und der Beschwerdeführer ärgert sich darüber, dass nichts passiert.

Lehnt ein CM nachweislich und vorsätzlich die meisten Notrufe ab, so kann er von seinen HZA/E eine gelbe Karte bekommen, in extremen Fällen können auch die CM-Rechte entzogen werden, wenn keine Besserung eintritt.

Zur Annahme eines Notrufes hat man genau eine Minute Zeit, danach sucht das System einen anderen Bearbeiter und wertet den Notruf in der Statistik als nicht angenommen.

Wenn einmal überhaupt keine Zeit für die Bearbeitung vorhanden ist: schnellstmöglich auf „Notruf Ablehnen“ klicken. Ab dann sucht das System nach einem anderen, geeigneten Bearbeiter.

Wie häufig man einen Fall angenommen, abgelehnt oder gar nicht beachtet hat, wird von der Webkomponente automatisch statistisch für jeden Bearbeiter erfasst.

Die Statistik der Admins wird durch die Vertrauensadmins und Adminteamleitung regelmäßig ausgewertet. Die Auswertung für die CM geschieht durch die HZA und die der administrativen Teammitglieder durch die Teamleiter.



Screen 3: Webkomponente / AdminCall-Seite

11.7. Wie bearbeite ich einen Notruf?

Die Bearbeitung findet in der Notruf-Webkomponente statt. Zu dem Notruf werden im Wesentlichen folgende Informationen angezeigt:

- zum Notruf allgemein (Typ, Zeitpunkt, Channel...)
- zum Beschwerdeführer (Status, Alter,...)
- zu den Beschuldigten (Status, Alter,...)
- Kommentare des Beschwerdeführers und der Beschuldigten (wenn vorhanden)
- Gemeldete Inhalte (die Fakten)
- bisherige Notrufe mit selben Beschuldigten (zusammengefasste Notrufe und berechnete Notrufe werden gekennzeichnet.)

Hat man einen Notruf innerhalb von zehn Minuten noch nicht abgeschlossen, so fragt das System mit einem Pop-up-Fenster nach, ob man noch weitere Zeit benötigt. Bestätigt man dies mit ja, so wird weitere zehn Minuten auf den Fallabschluss gewartet. Reagiert der Bearbeiter nicht (weil er nicht am PC ist, sich ausgeloggt hat, o.Ä.), wird der Fall einem neuen Bearbeiter zugewiesen.

Typ:	Spamming / Werbung / Knigge
Beschwerdeführer:	Nick des Anklägers
Beschuldigter:	Nick des Beschuldigten
Bewertet als:	noch nicht bewertet
Aktuell zugewiesen:	Nick des Admins / CMs / Teammitglieds
Wann/Wo:	24.11.2007 18:52:16 / Channel:Channelname
<hr/>	
Beschwerdeführer:	Nick des Anklägers
Info:	16 Jahre, weibl., 113.899 Minuten (Reg.: Datum / Uhrzeit), Stammi, CM (Channel) ▶mehr...
Kommentar:	werbung für fake hp
Notrufe bisher:	13 berechnete von insg. 19 (als Beschwerdeführer)
<hr/>	
Beschuldigter:	Nick des Beschuldigten
Info:	11 Jahre, männl., 3.828 Minuten (Reg.: Datum / Uhrzeit), Familymitglied ▶mehr...
Gibt Verstoß zu:	keine Angabe
Kommentar:	Kein Kommentar abgegeben.
Notrufe bisher:	keine als Beschuldigter
	▶Faking / Botnutzung (24.11.07) ▶Spamming / Werbung / Knigge (24.11.07) ▶Faking / Botnutzung (24.11.07)

Screen 4: angezeigte Informationen über die Beteiligten

11.8. Wozu sind die gemeldeten Inhalte da?

Alle Inhalte unter „Gemeldete Inhalte“ stellen Beweise dar. Durch die Speicherung auf dem Server ist zweifelsfrei bewiesen, dass diese Inhalte mit allen Angaben korrekt sind und die Prüfung von Screenshots überflüssig ist.

Bei Textnachrichten wurden alle Zeilen, welche hellgrün unterlegt sind, vom Beschwerdeführer ausgewählt.

Damit man sich als Bearbeiter einen vollständigen Überblick verschaffen kann, werden aber auch weitere Nachrichten zwischen Beschwerdeführer und Beschuldigten angezeigt.

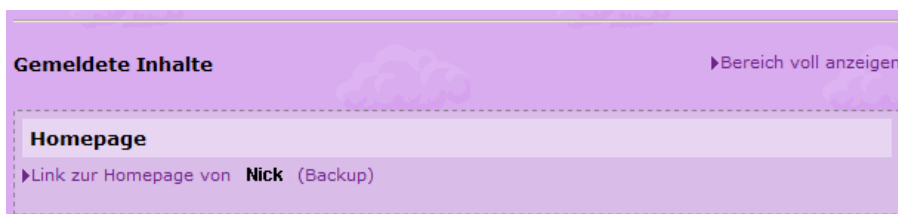
Je nach Notruftyp kann ein gemeldeter Inhalt aus Chatdialogen, /m, Foto, Homepage oder dem Nickprofil bestehen. Der gemeldete Inhalt wird mit dem aktuellen Stand zum Zeitpunkt des Notrufes gesichert und erscheint als Beweis in den Inhalten des Notrufes.

Ein CM erhält nur Notrufe, in denen die gemeldeten Inhalte aus „Chatinhalten“ bestehen:



Screen 5: Gemeldete Inhalte - Chatinhalte

Mitglieder der administrativen Teams erhalten auch Notrufe mit anderen gemeldeten Inhalten:



Screen 6: Gemeldete Inhalte - Homepage

11.9. Notrufe bearbeiten – ganz wichtig: Typ prüfen!

Anhand der vorliegenden Daten muss man als Bearbeiter zuerst entscheiden, ob der Typ des Verstoßes (z.B. Spamming / Werbung / Knigge) vom Beschwerdeführer korrekt gewählt wurde. Dazu vergleicht man die vorliegenden Daten mit der Angabe unter „Typ“.

Fall bearbeiten

Typ ist korrekt: ☐ (Bitte zuerst bestätigen oder Typ korrigieren/ändern)

Typ ändern: keine Änderung (Spamming / Werbung / Knigge) ▼

Eingaben übernehmen

Screen 7: Notruftyp bestätigen

Typ ist korrekt Ist der vorliegende Typ richtig gewählt, so klickt man das Häkchen „Typ ist korrekt“ ganz am Ende der Bearbeitungsseite an.

Typ ist nicht korrekt Ist der Typ nicht korrekt, wählt man den richtigen direkt aus der Liste darunter aus und klickt anschließend auf den Button „Typ ändern“. Durch eine Änderung des Typs kann es passieren, dass der vorliegende Notruf an einen anderen Bearbeiter weitergeleitet wird. Man erhält dann die Meldung, dass man nicht (mehr) die nötigen Rechte hat, um den Fall zu bearbeiten.

Es ist darauf zu achten, dass nicht jeder Typ in einen beliebigen anderen Typ geändert werden kann. Dies liegt an der Art der gesicherten Inhalte.

Meldet der User z.B. ein Foto, so wird dieses gesichert und der Notruf kann in keinen HP-Verstoß geändert werden. Analog bei einem Typ mit gemeldeter Textnachricht, welcher z.B. nicht in einen Profilverstoß geändert werden kann.

11.10. Notruf bearbeiten – Die Entscheidungsfindung!

Im Moment der Notruf-Annahme erhält man im Chat einen Link, mit dem man eine Befragung der Beschuldigten durchführen kann. Reichen die vorliegenden Angaben auf der Notrufseite nicht aus, sollte man von diesem Button Gebrauch machen, der dafür sorgt, dass eine Befragung mit allen Beschuldigten innerhalb von 45 Sekunden in einem unsichtbaren Channel stattfindet.

Leitet man die Befragung ein, sollte man unbedingt respektvoll und freundlich gegenüber den befragten Mitgliedern agieren. Gerade jüngere Beschuldigte können durchaus Angst bekommen, wenn sie erst zu einer Stellungnahme und dann auch noch zu einer Befragung aufgefordert werden. Der respektvolle Umgangston ist dabei ein Zeichen von einer professionellen Auffassung des eigenen Ehrenamts.

Es ist wichtig darauf zu achten, ob der Notruf bereits von einem Bearbeiter weitergeleitet wurde und einen erklärenden Kommentar enthält. Aus diesem Grund muss unbedingt bis an das Ende der Notrufseite gescrollt und gelesen werden.

11.11. Wie schlieÙe ich einen Fall ab?

Die Bewertung muss anhand des vorliegenden Strafkatalogs (die aktuelle Version des Strafkatalogs findet man unter: <http://www.knuddels.de/pdf/strafkatalog.pdf>) erfolgen. Dabei ist zu beachten, dass man als Bearbeiter alle Konsequenzen auf Seiten der Beschuldigten (z.B. Channellock, Anwendung von /mute, etc.) im Chat von Hand erledigt, bzw. den Notruf nach der Bearbeitung und Kommentierung an einen Admin weiterleitet, damit dieser die Strafe durchführen kann.

Das Notrufsystem vermerkt nun Datum und Typ des Notrufes im Profil der Beschuldigten (sofern der Fall als gerechtfertigt bewertet wird), welche zur Fallansicht verlinkt sind.

Bevor man entsprechende Strafen von Hand setzt, schließt man den Notruf ab. Dazu sind drei Dinge zu tun:

11.11.1. Bewertung eines Notrufes

Hier wählt man die Gesamtbewertung des Notrufs aus:

- Berechtigt (Whois-Eintrag)
- Berechtigt (keine Konsequenzen)
- Unberechtigt (keine Konsequenzen)
- Notruf-Missbrauch (Verwarnung...)

Fall bearbeiten

Typ ist korrekt: ☒ (Bitte zuerst bestätigen oder Typ korrigieren/ändern)

Weiterleiten: ☐ (Falls Weiterleitung gewünscht bitte hier aktivieren.)

Deine Bewertung:

noch keine Bewertung
Berechtigt (Whoiseintrag)
Berechtigt (keine Konsequenzen)
Unberechtigt (keine Konsequenzen)
Notruf-Missbrauch (Verwarnung etc.)

Dein Kommentar:

HINWEIS: Der Kommentar ist von den Beteiligten nicht einsehbar!

Bitte hier immer angeben, warum man den NR so gewertet hat (falls die Beweise dies nicht schon deutlich machen) und welche Strafen man dem User gegeben hat. Z.B.:
- 1. Verstoß, User per /m verwarnt und gemutet

Eingaben übernehmen

Screen 8: Fall-Bewertung

11.11.1.1. Berechtigter Notruf

„Berechtigt“ wählt man nur dann aus, wenn es sich um einen eindeutigen, starken (!) Verstoß auf Seiten der Beschuldigten handelt. Das Notrufsystem ist nicht dazu gedacht, jede Streitigkeit und jeden bösen Scherz von der Administration entscheiden zu lassen.

Kerngedanke des Notrufsystems ist der Jugendschutz, hier sollten alle Verstöße konsequent geahndet werden.

In allen anderen Bereichen sollte im Zweifel für die Beschuldigten entschieden werden.

Alle müssen darauf achten, dass wir durch die Einführung des Notrufsystems nicht eine Denunzianten-Community werden, die eine Hexenjagd auf alle Mitglieder veranstaltet, die sich auch nur am Rande eines kleinen Regelverstößes bewegen. Auch wenn sich jemand einmal nicht korrekt an den Knigge hält, weil er es als neues Mitglied nicht besser wusste oder es gerade zum Channelgeschehen passte, dann reicht weiterhin ein freundlicher Hinweis. Eine „Verurteilung“ mithilfe des Notrufsystems ist hingegen völlig überzogen.

Das Notruf-System ist gut. Entscheidend ist aber, was Administratoren, CM und Mitglieder daraus machen. Bitte handelt in diesem Sinne und wendet Strafen vor allem gegen böswillige Mitglieder an, die absichtlich zur Erfüllung eines bestimmten Ziels gegen Knigge und AGB handeln oder andere Mitglieder stören.



Nach Verstößen bei anderen suchen, nur weil man etwas melden will, ist uncool! Berechtig sind Notrufe bei echten Problemen. Kleinigkeiten sind keine **Notfälle** und demnach unberechtigt.

11.11.1.2. Berechtigter Notruf (keine Konsequenzen für den Beschuldigten)

Diese Bewertung wählt man immer dann, wenn der Notruf berechtigt und nachvollziehbar ist, aber kein negativer Profileintrag erfolgen soll, da z.B.

- der Nickbesitzer nicht der Verursacher ist (z.B.
 - der beschuldigte Nick war geklaut, oder
 - das Foto eines Nutzers wurde gemeldet, der Verstoß wurde aber durch den Kommentar eines anderen begangen, etc.)
- es mehrere Beschwerden zum selben Vorfall gibt und bereits bei einem anderen Notruf gehandelt wurde
- klar ist, dass es sich um keine böswillige Absicht des Nutzers handelte (z.B. wenn neue Nutzer die Regeln nicht kennen, etwas ausprobiert haben, usw.) aufgrund der Schwere des Verstoßes aber berechtigt gewertet und eine Verwarnung erteilt werden muss, um eine Wiederholung zu verhindern.



Der Bewertungsgrund darf **nicht** gewählt werden, um einen Beschwerdeführer zufrieden zu stellen, oder wenn der NR an sich unberechtigt ist. Unberechtigte Notrufe **müssen** als unberechtigt bewertet werden.

11.11.1.3. Unberechtigter Notruf

Liegt kein eindeutiger Verstoß vor, ist der Fall als „Unberechtigter“ zu bewerten.

11.11.1.4. Notrufmissbrauch

Hat sich hingegen der Beschwerdeführer einen Scherz erlaubt, stellt dies einen Notruf-Missbrauch dar. Wurde mithilfe des Notruf-Systems darüber hinaus gezielt versucht, jemanden durch eine falsche Anschuldigung Schaden zuzufügen, sollte man zusätzlich zu den vom Notrufsystem verhängten Konsequenzen weitere Strafen gegenüber dem Beschwerdeführer aussprechen.

Wählt man als Bewertung „Notruf-Missbrauch“ aus, erledigt das Notrufsystem alle Nick-, IP- und Notruf-Sperren sowie Verwarnung auf Seiten des Beschwerdeführers vollautomatisch.

	Erstmalig	Wiederholung
unter 25 Minuten	perm. Nicksperrung + IP-Ban	-
unter 1.000 Minuten	Verwarnung + 1 Monat Notrufsperre	3 Tage Nicksperrung + 3 Monate Notrufsperre
Status 0, ab 1.000 Minuten	Verwarnung + 1 Monat Notrufsperre	3 Monate Notrufsperre
Status 1	Verwarnung + 1 Woche Notrufsperre	2 Monate Notrufsperre
Ab Status 2	Verwarnung + 1 Woche Notrufsperre	1 Monat Notrufsperre

Tabelle 1: automatische Strafen bei Notrufmissbrauch

11.12. Richtige Kommentierung und warum sie so wichtig ist

Man kommentiert und begründet kurz seine Entscheidung auf der Notrufseite im Kommentarfeld. Hier müssen auch alle Strafen, die man nach Abschluss des Notrufs per Hand verhängen wird, übersichtlich aufgelistet werden. (vgl. Screen 8: „[Dein Kommentar](#)“)

Haben Befragungen stattgefunden, sind deren wichtigste Zitate ebenfalls ins Kommentarfeld zu kopieren.

Ist der Bearbeiter ein Admin oder Teammitglied und muss mit der Chatfunktion für eine Strafe gleichzeitig eine Kommentierung im Chat-Profil des Users vornehmen, muss neben einer kurzen Erklärung, auch unbedingt die Notruf-ID im Comment (z.B. bei einer Nicksperrung) vermerkt werden, damit man dem Comment später den entsprechenden Notruf zuordnen kann.

Eine klar verständliche und ausführliche Kommentierung ist wichtig, da nur so spätere Betrachter des Notrufs, zum Beispiel bei wiederholtem Auffallen, den Verstoß und die daraus resultierenden Konsequenzen schnell und komfortabel überblicken können.

11.13. Eine letzte Prüfung und dann den Notruf abschließen

Am Ende prüft man seine Angaben und klickt auf „Eingaben übernehmen“. Damit schließt man den Notruf ab, alle Betroffenen werden über die Beurteilung automatisch per /m informiert. Erst nach Abschluss des Notrufs sollte man eventuelle Strafen im Chat verhängen, weil damit sichergestellt ist, dass die Betroffenen vorab informiert wurden.

Sollte sich die Bearbeitung länger hinziehen, kann man auch gleich zu Beginn mit Adminfunktionen dafür sorgen, dass der Beschuldigte keine weiteren Verstöße dieses Typs begehen kann (z.B. durch Mute).

11.14. Was tun, wenn ich den Notruf nicht allein abschließen kann?

11.14.1. Notrufe weiterleiten

Wichtig: Bei jeder dieser Weiterleitungen muss bedacht werden, dass der Adressat eine zusätzliche Nachricht erhält. Eine Weiterleitung soll demnach nur in wichtigen Fällen erfolgen.

Bei einer Weiterleitung muss im Kommentarfeld angegeben werden, warum weitergeleitet wurde, da dies in der System-Nachricht dem neuen Bearbeiter nicht mitgeteilt wird.

Fall bearbeiten

Typ ist korrekt: ☒ (Bitte zuerst bestätigen oder Typ korrigieren/ändern)

Weiterleiten: ☒ (Falls Weiterleitung gewünscht bitte hier aktivieren.)

Weiterleiten an Teams: keine Weiterleitung

Weiterleiten an Nicks: James,Admin1,Admin2

Deine Bewertung: noch keine Bewertung
Berechtigt (Whoiseintrag)
Unberechtigt (keine Konsequenzen)
Notruf-Missbrauch (Verwarnung etc.)

Dein Kommentar: Bitte hier immer angeben, warum man den Fall weiterleitet, z.B.
- damit der Admin noch eine Sperre verhängt
- um über einen CM zu informieren
- etc.

Weiterleiten

Screen 9: Fall-Weiterleitung

Es wird zwischen zwei möglichen Weiterleitungen unterschieden:

11.14.2. Weiterleitung zur Bearbeitung (an Teams)

Sollte man den Notruf nicht eigenständig bearbeiten können, kann man den Notruf an eine auf der Webkomponente vorgegebene Verteilerliste (Admin, AET, JuSchu) weiterleiten, ohne ihn selber abzuschließen.

Zur Bearbeitung weiterleiten können nur CM und Teammitglieder, nicht jedoch Admins.

Gründe für eine solche Weiterleitung können u.a. sein:

- Weiterleitung an die AET-Verteilerliste: der Bearbeiter ist sich nicht sicher, ob ein extremistischer Verstoß vorlag
- Weiterleitung an die Jugendschutz-Verteilerliste: der Bearbeiter ist sich nicht sicher, ob ein jugendgefährdender Verstoß vorlag
- Weiterleitung an die Admin-Verteilerliste: z.B. wenn ein Verstoß bereits mehrfach begangen wurde und der User deshalb einem Admin gemeldet werden muss.

Möchte man nun einen Notruf zur Bearbeitung weiterleiten, so

- macht man einen Haken bei „Weiterleiten“.
- wählt man das Team aus, an das weitergeleitet werden soll.
- trägt man einen erklärenden Kommentar im zugehörigen Kommentar-Feld ein.
- schließt man den Fall ohne ein Urteil zu wählen ab.

Der Grund der Weiterleitung muss auf jeden Fall deutlich erklärt werden.

11.14.3. Weiterleitung zur Ansicht (an Nicks)

Um einen Notruf zur Ansicht weiterleiten zu können, muss er abgeschlossen sein!

Eine Weiterleitung zur Ansicht ist an einen oder mehrere Nicks möglich. Dabei bekommt der Adressat eine Nachricht von James mit der Bitte, sich den Notruf anzusehen.

Gründe für eine solche Weiterleitung können u.a. sein:

- Weiterleitung an einen oder mehrere HZA: sein CM ist betroffen
- Weiterleitung an einen Teamleiter: ein Teammitglied ist betroffen
- Weiterleitung an einen VA: ein Admin ist betroffen
- Weiterleitung durch ein Teammitglied oder einen CM an einen Admin, um Sanktionen durchzuführen, die über die Möglichkeiten des Bearbeiters hinausgehen, z.B. um eine Sperre zu verhängen.

Möchte man nun einen Notruf zur Ansicht weiterleiten, so

- schließt man ihn wie gewohnt ab .
- ruft man den Notruf wieder auf (z.B. im Browser eine Seite zurück gehen).
- geht man ganz unten auf der Fall-Seite auf „Neue Bewertung vornehmen / Fall weiterleiten“.
- macht man auf der sich dann öffnenden Seite einen Haken bei „Weiterleiten“ .
- trägt man die Nicks ein, die sich den Fall ansehen sollen.
- trägt man (falls vor dem Abschließen noch nicht geschehen) einen erklärenden Kommentar im zugehörigen Feld ein.
- schließt man dann den Fall erneut ab, ohne das Urteil zu ändern.



Der Grund der Weiterleitung muss auf jeden Fall deutlich erklärt werden.

11.15. Wer kontrolliert, ob ich alles richtig mache?

Bearbeitete Notrufe werden stichprobenartig vom Adminteam nach folgenden Kriterien überprüft und bewertet:

- Notruftyp: richtig/falsch
- Bewertung: richtig/falsch
- Strafmaß: angemessen / zu hoch / zu niedrig / im Chat auch umgesetzt
- Kommentierung in Whois und Webkomponente: richtig / falsch / verständlich / unverständlich
- Weiterleitung: sinnvoll / nicht sinnvoll

Ziel dieser Maßnahme ist es, eine faire Bewertung von Notruffällen sicherzustellen und die Bearbeiter auf mögliche Fehler in ihrer Bewertungsweise hinzuweisen.

12. Schlusswort

Knuddels verändert sich mit jedem Monat, der vergeht, und das ist auch gut so!

Eine Community würde irgendwann langweilig werden, wenn die Menschen und der technische Rahmen immer auf dem gleichen Stand bleiben würden. Viele Veränderungen sind positiv und ein ganz natürlicher Prozess. Es gibt aber auch Veränderungen, die sich negativ auf die Gemeinschaft auswirken.

So hat das Notrufsystem viel Potential, um den Chat sicherer zu machen, wenn es mit Verstand und gutem Willen genutzt wird. Gerade aber das Notrufsystem kann einem freundlichen Miteinander auch schaden, wenn es von einigen Personen unsachgemäß verwendet wird. Das Notrufsystem wurde für **Notfälle** geschaffen, um Beweise zu sichern und die Übeltäter damit konfrontieren und sanktionieren zu können. Das Notrufsystem ist keine allgegenwärtige Waffe, mit der man private Streitigkeiten an CM oder Admins leitet, damit diese einem persönlich unliebsame Nutzer entfernen und sperren.

Wie bereits im Kapitel „[Die Administration von Knuddels](#)“ beschrieben wurde, kann und muss an einem guten Chatklima jeder einzelne Nutzer aktiv mitwirken!



Die Antwort auf eine private Beleidigung oder Belästigung gibt man am besten mit der /ig-Funktion und ärgert sich nicht weiter darüber. Jede weitere Reaktion ist verschwendete Energie von sich selber und von den Personen, die die Beschwerde entgegen nehmen müssen.

Abschließend möchte ich mich bei Innerlichboese für die umfangreiche Mithilfe bei dieser CM-Doku und Ampelmännchen+w, GinaM, Luvchen sowie Nova15 für die vielen* Korrekturanmerkungen bedanken.

Kolloid

*soo viele waren das gar nicht! ;-)