

# Admindokumentation für die Communities von Knuddels

---

Stand: 10.02.2012

(29ste Adminperiode bei Knuddels.de)

## Inhalt

1.	Vorwort .....	7
1.1.	Eine für alle - und doch verschieden .....	7
2.	Der steinige Weg zum Admin .....	8
3.	Adminfunktionen und –features .....	9
3.1.	Adminfunktionen.....	9
3.1.1.	/mute .....	9
3.1.2.	/cmute .....	9
3.1.3.	/flame .....	10
3.1.4.	/comment.....	10
3.1.5.	/cmc.....	10
3.1.6.	/botcontrol .....	10
3.1.7.	/kick .....	11
3.1.8.	/ban .....	11
3.1.9.	/cl.....	11
3.1.10.	/lock.....	12
3.1.11.	/lock sug .....	12
3.1.12.	/gamelock.....	13
3.1.13.	/clearw (altes Profil) .....	13
3.1.14.	/lockw2 (Whois2) .....	13
3.1.15.	/clearfriendcomment (Whois2).....	13
3.1.16.	/m sig .....	14

3.1.17.	/admin .....	14
3.1.18.	/admincall.....	14
3.1.19.	/iplist.....	15
3.1.20.	/fa .....	15
3.1.21.	/b .....	16
3.1.22.	/channel.....	16
3.1.23.	/channelrules.....	17
3.1.24.	/topic .....	17
3.1.25.	/macro .....	17
3.1.26.	/his.....	17
3.1.27.	/knuddelz.....	18
3.1.28.	/m *cm .....	18
3.1.29.	/channelboard .....	18
3.2.	Adminfeatures.....	18
3.2.1.	/w – die Admininfo .....	18
3.2.2.	Öffentlichen Channel anlegen.....	19
3.2.3.	Keine Channelbeschränkung .....	20
3.2.4.	Adminrufe.....	20
3.2.5.	Nächtlicher Segen.....	20
3.2.6.	Mailadresse NICK@knuddels .....	20
3.2.7.	Hinweis auf Adminstatus.....	21
3.2.8.	Adminforum .....	21
3.2.9.	/f - Große Friendliste .....	21
3.2.10.	Keine Passwortzustellung per Email.....	21
3.2.11.	Expressversand von /m's.....	21
3.2.12.	Adminmacros.....	21
4.	Aufgabendefinitionen.....	22
4.1.	Grundsätzliches .....	22

4.2.	Aufgaben .....	22
4.2.1.	Betreuung der Channelmoderatoren .....	22
4.2.2.	Anleitung zur Bearbeitung von Notrufen .....	27
4.2.3.	Der Handy-Chat von Knuddels.de .....	28
4.2.4.	Förderung eines positiven Chatklimas .....	32
4.2.5.	Wahrung von AGB & Knigge.....	32
4.2.6.	Klärung von Fragen und Problemen.....	33
4.2.7.	Teamwork.....	33
4.2.8.	Technische Fehler melden.....	33
4.2.9.	Vermeidung des Missbrauchs von Adminrechten .....	34
4.2.10.	Zusatzteams.....	35
5.	Der Ehrenkodex.....	44
5.1.	Tugenden eines Admins .....	44
5.2.	Verhalten gegenüber den Communitymitgliedern .....	44
5.3.	Verhalten gegenüber den Adminkollegen .....	45
5.4.	Verhalten gegenüber den Channelmoderatoren und Teammitgliedern .....	46
5.5.	Verhalten in Partnercommunities und im Forum .....	46
5.6.	Nach außen geschlossen - nach innen konstruktiv .....	47
5.7.	Eigene Probleme, Unzufriedenheit & Stress .....	47
6.	Regeln und Verhaltensweisen für kritische Situationen .....	47
6.1.	Mögliche Reaktionen.....	48
6.1.1.	Keine Reaktion.....	48
6.1.2.	Öffentliche Reaktion / öffentliche Ermahnung .....	48
6.1.3.	Private Reaktion / private Ermahnung .....	48
6.1.4.	Virtuelle „Gewalt“ .....	48
6.1.5.	Zusammenfassung.....	52
6.2.	Häufige Problemsituationen .....	53
6.2.1.	Persönlicher Angriff.....	53

6.2.2.	AGB-verletzende Inhalte .....	53
6.2.3.	Verfassungsfeindliche Äußerungen.....	53
6.2.4.	Kontrolle verloren .....	54
6.2.5.	Nick „gehackt“ .....	54
6.2.6.	Sicherheitssperre bei angeblichem Trojanerbefall.....	55
6.2.7.	Passwort vergessen .....	55
6.2.8.	James-Faking .....	55
6.2.9.	Cybersex .....	56
6.2.10.	Messenger- oder Camanfragen .....	56
6.2.11.	Veröffentlichung von Telefonnummern & Adressen .....	56
6.2.12.	Veröffentlichung von Messenger-IDs wie MSN, ICQ .....	57
6.2.13.	Entmuten .....	57
6.2.14.	Kurzzeitiges Entsperrn.....	57
6.2.15.	Sperrungen von Nicks mit Geschenken.....	57
6.2.16.	Aufheben einer (Sicherheits-)Sperre.....	58
6.2.17.	Admininfo - /w.....	58
6.2.18.	IP-Adressen.....	58
6.2.19.	Forumskritik.....	59
6.2.20.	Betrug beim Smiley- oder Codetauschen.....	59
6.2.21.	Eventchannel .....	59
6.2.22.	Events in einem privaten Channel.....	60
6.2.23.	Anmerkungen .....	60
6.3.	Sonstige Regeln .....	60
6.3.1.	Verwendung von Zweitnicks .....	60
6.3.2.	Verwendung von ‚Anonymisierungstools‘ .....	60
6.3.3.	Aktivität in ‚Undergroundboards‘.....	60
6.3.4.	Verantwortung der Adminhandlungen .....	60
6.3.5.	Gelbe Karte.....	61

6.3.6.	Amtsentszug.....	61
6.3.1.	Rücktritt vom Adminamt .....	62
6.3.2.	Aktivität eines Admins .....	63
6.3.3.	Nickdeaktivierung nach unangekündigter Abwesenheit .....	64
6.3.4.	Neue Channel anlegen .....	64
6.3.5.	Admins in zugangsbeschränkten Bereichen.....	64
6.3.6.	Adminversammlung .....	65
6.3.7.	Adminforum .....	65
6.3.8.	Beteiligung der Admins an wichtigen strategischen Entscheidungen der Community	66
7.	FAQ.....	67
7.1.	Wann erhalte ich die Adminrechte? .....	67
7.2.	Kann ich mit einem zweiten Nick ein administratives Amt in der gleichen Knuddelscommunity annehmen? .....	67
7.3.	Kann ich gleichzeitig Admin in zwei Knuddelscommunities werden?.....	67
7.4.	Kann ich als Admin im Forum einen anderen Nick nutzen als im Chat? .....	67
7.5.	Wieso funktioniert eine Adminfunktion bei diesem Nick nicht? .....	67
7.6.	Was ist eine IP-Adresse? Was ist ein Hostname? .....	68
7.7.	Was ist ein IP-Hash? .....	68
7.8.	Was ist der Unterschied zwischen Wahlsperre und Nominierungssperre?.....	68
7.9.	Ich bin mit dem Verhalten eines Adminkollegen unzufrieden und rege mich darüber auf. Was nun?.....	69
7.10.	Ich weiß nicht weiter, an wen wende ich mich mit Fragen & Problemen?.....	69
7.11.	Wie viele Minuten muss ein Admin monatlich online sein? .....	69
7.12.	Hilfe der Chat läuft nicht mehr, was mache ich? .....	69
7.13.	Ich habe gehört, dass man als Admin leichter Viren und Trojaner bekommt, stimmt das? .....	69
7.13.1.	Was sind überhaupt Trojaner?.....	70
7.13.2.	Wie gelangt ein solcher Trojaner auf meinen Rechner? .....	70
7.13.3.	Was kann ich gegen Trojaner unternehmen? .....	70

7.14.	Was sage ich, wenn mich ein Mitglied fragt, wann es endlich Familymitglied wird? .....	70
7.15.	Für eine Anzeige bei der Polizei braucht ein Chatter unbedingt IP-Daten & Logfiles, was mache ich? .....	71
7.16.	Wie reagiere ich bei Amoklaufandrohungen?.....	71
7.17.	Wie reagiere ich bei einer Selbstmordankündigung? .....	71
7.18.	Überblick einiger Onlinewachen der Bundesländer.....	72
7.19.	Meine CMs möchten, dass die Eigenschaften Ihres Channels geändert werden, was ist zu tun?.....	72
7.20.	Ein Vertrauensadmin spricht mich auf einen Fehler an, muss ich Angst um meinen Adminstatus haben? .....	73
7.21.	Was genau ist diese seltsame Adminkrankheit? .....	73
7.22.	Welche Mitglieder gibt es im Knuddelsteam und was sind Ihre Aufgaben?.....	74
7.23.	Ein Sysadmin hat etwas gegen mich und meine Haltung, ich werde wütend, was nun? .	75
7.24.	Wie verhalte ich mich gegenüber Mitgliedern, die vorgeben mit dem Chatbetreiber oder einem Mitglied des Knuddelsteams befreundet, verheiratet... zu sein? .....	75
7.25.	Meine Frage ist nicht in diesen FAQ vorhanden, an wen wende ich mich? .....	75
8.	Letzte wichtige Hinweise für einen guten Start .....	76
8.1.	Regeln zu Adminfunktionen und –features.....	76
8.2.	Verhaltensregeln .....	77
9.	Die technischen Unterschiede von .at und .ch zu Knuddels.de .....	81
9.1.	Adminrufe.....	81
9.2.	NICK@Knuddels.....	81
9.3.	Notruffreikontingent .....	81
9.4.	Nächtlicher Segen.....	81
10.	Das sagen Vertrauensadmins zum Adminamt .....	82
11.	Schlusswort .....	84

# 1. Vorwort

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

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

- Die technische Seite betrifft vor allem Adminfunktionen und –features (Kapitel 2).
- Die Aufgaben eines Admins (Kapitel 3).
- Schließlich die Regeln, an die jeder Admin gebunden ist (Kapitel 4 & 5).

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

## 1.1. Eine für alle - und doch verschieden

Eine gemeinsame Doku bedeutet nicht, dass sich alle Communities gleichen oder gleichen sollen! Sind wichtige Sichtweisen, administrative Entscheidungen und Vorgaben meist übertragbar, so sind es nicht die User, ihre Mentalität und die gewachsene Atmosphäre. Auch entstehen durch die unterschiedlichen Größen einer Community ganz andere (neue) Probleme, als in Communities der gleichen Größe. Wichtig ist bei jeder Entscheidung, dass sie die richtige für die jeweilige Community ist.

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

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

3.1.18. /admincall

4.2.3. Der Handy-Chat von Knuddels.de

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

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

Über weitere Abweichungen informieren die jeweiligen Adminleiter.

## 2. Der steinige Weg zum Admin

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

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

Als Familymitglied muss man zu den 10% der bekanntesten und beliebtesten Mitglieder gehören, um Stammchatter für den kommenden Monat zu werden. Als Stammchatter kann man sich dann zur Wahl für das Amt des Channelmoderators in seinem eigenen Lieblingschannel aufstellen lassen, wobei nur ca. 5% der Stammchatter Channelmoderatoren werden. Um zur Wahl zum Channelmoderator zugelassen zu werden, muss jeder Nominierte einen Test aus 20 Fragen bestehen, der das benötigte Grundwissen abfragt. Erst nachdem man in diesem Amt eine festgelegte Periodenzahl lang Administrationserfahrungen gesammelt hat, erhält man überhaupt die Möglichkeit, an der Nominierung für das Adminamt teilzunehmen. Nur die Besten 10-30% der Adminwahl erhalten die Zulassung zum Adminexamen. Beim Examen muss man dann einen weiteren Beweis der unbedingten Eignung für das Amt leisten, in dem man über die insgesamt mehr als 120 Seiten CM-Doku und Admindoku geprüft wird. Bei der Bewertung dieser Prüfung werden sehr hohe Maßstäbe angelegt, die Durchfallquote liegt in der Regel bei 70% bis 90%.

Wer dann am Ende tatsächlich alle Hürden nimmt, hat sicher allen Grund zu großem Selbstvertrauen.

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

## 3. Adminfunktionen und -features

### 3.1. Adminfunktionen

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

#### 3.1.1. /mute

Anwendung: `/mute`

Wirkung: Man erhält eine Übersicht über die Muteliste, auf welchen alle Nicks in alphanumerischer Reihenfolge aufgeführt sind, die momentan lokal, global oder colormute gemutet sind. Zusätzlich erhält man die Information, wer die jeweiligen Nicks gemutet hat. Steht ein Nick auf der lokalen Muteliste, so kann dieser in dem jeweiligen Channel und in allen Tochterchannels keine öffentlichen Nachrichten schreiben. Nicks, die auf der lokalen Muteliste stehen können in dem jeweiligen Channel auch an keinen Chatspielen (Mafia, Mix, Hangman, Quiz, usw.) teilnehmen. Steht ein Nick sogar auf der globalen Liste, so ist dieser in allen öffentlichen Channels gemutet, unabhängig davon, auf welchen weiteren lokalen Mutelisten der Nick steht. Alle Mutelisten werden immer um ca. 2 Uhr morgens komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag wird jeder Nick wieder entmutet.

Anwendung: `/mute NICK:TEXT`

Wirkung: `NICK` wird auf die lokale Muteliste gesetzt und `TEXT` als CM-Comment, sowie als Hinweis für den User angezeigt. Bei jedem Mitglied wird mitgezählt, wie häufig es durch diese Funktion von einem Channelmoderator oder einem Admin gemutet wurde. Die Information über die Anzahl der Mutes können Channelmoderatoren und Admins durch Eingabe von `/w NICK` einsehen. Steht ein Nick nach der Anwendung auf mindestens drei lokalen Mutelisten, so wird dieser automatisch auch auf die globale Muteliste gesetzt.

Anwendung: `/mute !NICK`

Wirkung: `NICK` wird wieder von der lokalen Muteliste entfernt und kann somit fortan im aktuellen Channel wieder öffentliche Nachrichten schreiben. Wurde der `NICK` allerdings von einem Admin gemutet, so kann dieser auch nur von diesem Admin wieder entmutet werden.

Anwendung: `/mute +NICK:TEXT`

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

Anwendung: `/mute -NICK`

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

#### 3.1.2. /cmute

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

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

### 3.1.3. **/flame**

Anwendung: `/flame NICKNAME:COMMENT`

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

### 3.1.4. **/comment**

Anwendung: `/comment NICK:TEXT`

Wirkung: Fügt TEXT als Adminkommentar bei NICK ein. TEXT wird nur dann akzeptiert, wenn seine Länge höchstens 100 Zeichen beträgt. Nur die neuesten 15 Adminkommentare werden gespeichert, ein neuer Kommentar löscht also bei 15 existierenden Kommentaren den jeweils ältesten.  
Adminkommentare sind für Mitglieder ab dem Status Ehrenmitglied in der `/w`-Info von NICK einsehbar.

### 3.1.5. **/cmc**

Anwendung: `/cmc NICK:TEXT`

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

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

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

### 3.1.6. **/botcontrol**

Anwendung: `/botcontrol NICK`

Wirkung: Startet die Botkontrolle für NICK, wenn online. Innerhalb der Botkontrolle erhält der Nutzer maximal sieben Aufforderungen (alle zwei Minuten eine), die einen Button zum anklicken enthalten.

Es gibt dann drei Fälle:

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

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

### 3.1.7. **/kick**

Anwendung: `/kick NICK:COMMENT`

Wirkung: Wirft `NICK` aus allen Channels. Der Chatknigge wird bei `NICK` in einem Fenster geöffnet und zusätzlich noch als `/m` hinterlegt. Bei `NICK` werden sechs Browserfenster mit unterschiedlichen Seiten (Knuddels-AGB, webchat.de, ...) geöffnet. Außerdem wird die IP-Adresse für die Registration gesperrt, d.h. bis zum nächsten Tag können von dieser IP-Adresse keine weiteren Nicknamen registriert werden. Bei `NICK` wird zudem `COMMENT` als Eintrag in die Admininfo gesetzt, der den Kick dokumentiert.

### 3.1.8. **/ban**

Anwendung: `/ban`

Wirkung: Zeigt die aktuelle Banliste an, auf der alle IP-Adressen (bzw. deren IP-Hash) sowie die zugehörigen Nicknamen stehen, die derzeit für den Chat gebant sind. Benutzer, die eine dieser IP-Adressen besitzen, können sich weder neu registrieren, noch mit einem Nick, der Familystatus oder darunter besitzt, im Chat einloggen (Stammis können sich also trotz gesperrter IP-Adresse einloggen). Die Banliste wird immer um ca. 2 Uhr morgens komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag ist jede IP-Adresse wieder entsperrt.

Anwendung: `/ban NICK:COMMENT`

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

Anwendung: `/ban !IP-ADRESSE`

Wirkung: Löscht `IP-ADRESSE` wieder von der Banliste.

### 3.1.9. **/cl**

Anwendung: `/cl`

Wirkung: Es wird eine alpha-numerische Übersicht der Channellockliste angezeigt, die alle Nicks enthält, welche für diesen Channel gesperrt sind. Zusätzlich erhält man die Information, von wem die jeweiligen Nicks gesperrt wurden. Gesperrte Nicks können den Channel nicht betreten, und außerdem kann der Channel ebenfalls von keinem Nick betreten werden, der dieselbe IP-Adresse aufweist. Alle Channellocklisten werden immer um ca. 2 Uhr morgens komplett gelöscht, d.h. spätestens am nächsten Tag wird jeder Nick wieder entsperrt.

Anwendung: `/cl NICK:GRUND`

Wirkung: Wirft `NICK` aus dem aktuellen Channel und öffnet bei dem rausgeworfenen Benutzer ein Fenster, welches ihm den Nick des Admins, sowie den angegebenen `GRUND` der Sperre offenbart. Hierbei wird `NICK` auf die Channellockliste gesetzt und kann somit den Channel vorerst nicht erneut betreten. Der `GRUND` kann beliebig lang sein, muss aber mindestens zehn Zeichen betragen. Bei jedem Mitglied wird mitgezählt, wie häufig es durch diese Funktion gesperrt wurde. Die Information

über die Anzahl der Rauswürfe können Channelmoderatoren und Admins durch Eingabe von `/w NICK` einsehen. Diese Funktion wirkt nicht bei Stammis, die den aktuellen Channel als Lieblingschannel gewählt haben.

Anwendung: `/cl !NICK`  
Wirkung: Löscht `NICK` wieder von der Channellockliste.

### 3.1.10. **/lock**

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

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

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

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

Anwendung: `/lock NICK:COMMENT:INFO`  
Wirkung: Analog zu oben, nur dass die Sperrdauer drei Tage beträgt.

Anwendung: `/lock NICK:COMMENT:INFO:!`  
Wirkung: Analog zu oben, nur dass die Sperrung permanent (für immer) gesetzt wird.

Anwendung: `/lock !NICK:COMMENT`  
Wirkung: Entsperrt `NICK` wieder. Außerdem wird automatisch ein Adminkommentar bei `NICK` gesetzt, der die Entsperrung dokumentiert und `COMMENT` enthält. Ein Admin kann nur Nicks entsperren, die er selber gesperrt hat. Versucht er trotzdem eine Entsperrung, so erhält der sperrende Admin eine `/m` von James, dass der Nick aufgrund von `COMMENT` entsperrt werden sollte und welcher Admin dies versucht hat.

### 3.1.11. **/lock sug**

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

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

Anwendung: `/lock NICK:COMMENT:!:sug`  
Wirkung: Hebt die Sperre für alle Chatwahlen auf und setzt COMMENT automatisch als Adminkommentar zur Begründung der Aufhebung.

### 3.1.12. **/gamelock**

Anwendung: `/gamelock NICK:COMMENT:TAGE`  
Wirkung: Sperrt NICK für TAGE Tage für alle Channelspiele (Billard, Fifty!, Hangman, Mafia, Mix, Quiz, WordMix). NICK kann an keinem dieser Spiele, bis einschließlich dem Tag des Entsperrungsdatums, teilnehmen. Außerdem wird COMMENT automatisch zur Dokumentation der Sperre als Adminkommentar bei NICK gesetzt und zusätzlich für NICK der COMMENT, sowie der Zeitraum der Sperrung und der Nickname des Admins, als /m Nachricht hinterlegt. Ist ein Nick für Spiele gesperrt, so wird dies in der ersten Zeile der /w-Info angezeigt.

Anwendung: `/gamelock NICK:COMMENT`  
Wirkung: Analog zu oben, TAGE beträgt eins.

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

### 3.1.13. **/clearw (altes Profil)**

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

Hinweis:

### 3.1.14. **/lockw2 (Whois2)**

Anwendung: `/lockw2 NICK:TAB:COMMENT` (TAB = Person, Freunde)  
Wirkung: Blendet das TAB der Whois2 für Besucher aus. NICK kann über den Editbereich seines Profils den Verstoß entfernen. COMMENT wird als Begründung in die A-Info von NICK eingetragen.  
Hinweis: Diese Funktion hat keine Auswirkungen auf das alte Profil.

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

Anwendung: `/clearfriendcomment NICK:FRIEND:COMMENT`  
Wirkung: Löscht den Freundschaftskommentar von FREUND in der Whois2 von NICK und setzt COMMENT als Vermerk in die A-Info von FREUND

### 3.1.16. **/m sig**

Anwendung: `/m sig:NICK`

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

Anwendung: `/m sig:!NICK`

Wirkung: Löscht die /m-Signatur von NICK und setzt den gelöschten Text in die A-Info.

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

Wirkung: Löscht die /m-Signatur von NICK, setzt den gelöschten Text und COMMENT in die A-Info. COMMENT ist z.B. zu verwenden, wenn eine Notruf-ID vorliegt, der User offline war, oder die Löschung sonst wie erklärt werden muss.

### 3.1.17. **/admin**

Anwendung: `/admin`

Wirkung: seit dem das neue Notrufsystem das Alte ersetzt hat, besteht diese Funktion nur noch zum Öffnen des Notrufsystems bei Familymitgliedern.

Anwendung: `/admin mask`

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

Anwendung: `/admin !mask`

Wirkung: Deaktiviert den Tarnmodus.

Anwendung: `/admin ?time`

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

### 3.1.18. **/admincall**

Anwendung: `/admincall -`

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

Anwendung: `/admincall`

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

Anwendung: `/admincall help`

Wirkung: Hiermit gelangt man direkt zum Fenster FAQ-Service, in dem alle wichtigen Fragen rund um Knuddels beantwortet werden.

Anwendung: `/admincall AKTENZEICHEN`

Wirkung: 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.

Anwendung: /admincall popup  
Wirkung: Aktiviert / deaktiviert die Meldung des Notrufes durch ein Popup-Fenster.

Anwendung: /admincall beep  
Wirkung: Aktiviert / deaktiviert die Meldung des Notrufes durch ein akustisches Signal.

### 3.1.19. /iplist

Anwendung: /iplist NICK  
Wirkung: Zeigt die letzten Loginzeiten im PC-Chat, inklusive der dabei verwendeten IP-Adresse (bzw. den IP-Hash) von NICK an. Logins über den Handy-Chat werden nicht erfasst.  
Zudem wird die IP-Adresse angezeigt, mit der sich NICK registriert hat (funktioniert nur für Nicknamen, die sich seit dem 7.5.2003 registriert haben).  
Ist NICK online, so wird die aktuell verwendete IP-Adresse angezeigt.  
Ist NICK gesperrt, so wird dies hinter NICK angezeigt.

### 3.1.20. /fa

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

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

Anwendung: /fa TEAM  
Wirkung: Öffnet ein Fenster mit den Nicks aller Admins des Teams mit dem Namen TEAM (oder der zugehörigen Abkürzung) an, die momentan im PC-Chat online sind.  
Über diese Funktion können zur Zeit die sich online befindlichen Mitglieder folgender Teams eingesehen werden: z.B. Admin, Anti-Phishing (APT) , AntiExtremismus (AET) , Bugs, Chattertreffen, Events, Forum, Foto, Handy-Chat, Help 4 You (h4y) , Homepage , HZA, Ideen, iPhone, Jugendschutz (JuSchu) , LigaTipps, MyChannel, Smileytausch, Spiele, TAN-System (TAN) , Verify, Verknuddelichung (VK) , Vertrauensadmin (VA)

Anwendung: /fa TEAM:all  
Wirkung: Zeigt alle Teammitglieder unabhängig vom Onlinestatus an.

Anwendung: /fa TEAM:all!  
Wirkung: Wie oben, zeigt die Liste aber direkt alphanumerisch sortiert an.

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

Anwendung: /fa TEAM1, TEAM2, ...  
Wirkung: Öffnet die Teamlisten von TEAM1, TEAM2, usw.

### 3.1.21. **/b**

Anwendung: `/b mute`

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

### 3.1.22. **/channel**

Anwendung: `/channel`

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

Size: Größenbeschränkung des Channels.

Minstatus: Nur Nicks mit einem Status größer oder gleich dem Minstatus können den Channel betreten.

Age Restriction: Wird angezeigt, wenn dieser Channel nur ab einem bestimmten Alter betretbar ist. Steht am Ende der Zusatz „(verifiziert)“, so kann der Channel zusätzlich nur von Mitgliedern mit einer Alterverifizierung betreten werden.

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

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

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

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

Anwendung: `/channel size:ZAHL`

Wirkung: Setzt die Size eines Channels auf ZAHL

Anwendung: `/channel visible:ON`

Wirkung: Macht den Channel sichtbar.

Anwendung: `/channel visible:OFF`

Wirkung: Macht den Channel unsichtbar.

Anwendung: `/channel minstatus:ZAHL`

Wirkung: Setzt den Minstatus eines Channels auf ZAHL.

Anwendung: `/channel -FUNKTION`

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

Anwendung: `/channel event:ON`

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

Anwendung: `/channel event:OFF`

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

Anwendung: `/channel cm:!NICK:COMMENT`

Wirkung: Entzieht NICK die Channelmoderatorenrechte für den aktuellen Channel und setzt COMMENT als Kommentar. Diese Anwendung funktioniert immer, unabhängig vom „Edit Status“ des jeweiligen Channels, allerdings ist die Funktion nur in dem Channel anwendbar, in dem der betreffende User auch CM ist. Funktioniert nur für Channel, in denen man hauptzuständiger Admin ist.

### 3.1.23. **/channelrules**

Anwendung: `/channelrules CHANNEL`

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

Anwendung: `/channelrules`

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

### 3.1.24. **/topic**

Anwendung: `/topic TEXT`

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

Anwendung: `/topic !`

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

### 3.1.25. **/macro**

Anwendung: `/macro ?`

Wirkung: Öffnet die Liste aller Adminmacros. (Erklärung der Adminmacros findet sich weiter unten)

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

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

### 3.1.26. **/his**

Anwendung: `/his`

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

Anwendung: `/his CHANNEL`

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

Anwendung: `/his CHANNEL:NICK`

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

Anwendung: `/his -:NICK`

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

### 3.1.27. **/knuddelz**

Anwendung: /knuddelz +CHANNEL

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

### 3.1.28. **/m \*cm**

Anwendung: /m \*cm:TEXT

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

Anwendung: /m \*CM:edit

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

### 3.1.29. **/channelboard**

Anwendung: /cboard oder /channelboard

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

## 3.2. Adminfeatures

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

### 3.2.1. **/w – die Admininfo**

Öffnet man als Admin die /w Info eines Nicks, so werden die Admininfos in blau unter den normalen Informationen angezeigt. In der Whois2 sind die Admininfos in einem eigenen Tab „Admin“ aufgeführt.

Die Admininfos enthalten folgende Felder:

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

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

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

Status:	<p>Der Status eines Nicknamen ist eine Zahl, die über die Rechte des Nicks innerhalb des Systems entscheidet. Je größer der Status, desto mehr Rechte. Folgende Statuszahlen sind vorbelegt:</p> <p>0 (Mitglied)  1 (Familymitglied)  2 (Stammi)  3 (Ehrenmitglied)  5 (inoffizieller Admin)  6 (gewählter Admin)  7 (Admin mit Status 7)  &gt;=10 (Sysadmin)</p> <p>Steht hinter dem Statusnamen der Zusatz BOT, so handelt es sich um einen Systembot, hinter dem kein Internetbenutzer, sondern der Chatserver steckt (z.B. James).</p>
Mutes:	Die Zahl gibt Auskunft darüber, wie häufig ein Nick von Admins und CMs gemutet wurde (Mutes von James werden nicht mitgezählt). Fehlt die Angabe, so wurde der Nick noch niemals gemutet.
Colormutes:	Analog zu Mutes, nur dass diese Zahl sich auf die Colormutes des Nicks bezieht.
Kicks:	Diese Zahl gibt Auskunft darüber, wie häufig ein Nick von Admins gekickt wurde. Fehlt die Angabe, so wurde der Nick noch niemals gekickt.
Channellocks:	Diese Zahl gibt Auskunft darüber, wie häufig ein Nick von Admins oder Channelmoderatoren für einen bestimmten Channel gesperrt wurde (/c1 Funktion).
Nicks mit gleicher IP:	Wird diese Zeile angezeigt, dann werden hier Nicknamen aufgeführt, die momentan im Chat mit derselben IP-Adresse online sind. Fehlt die Zeile, dann gibt es keine solchen Nicks.
Notrufe:	Die Zahlen geben Auskunft über Anzahl und Art der getätigten Notrufe (NR). (# / Ok / Missbr.) = (gemachte NR / davon korrekte NR / davon Anzahl der Notrufmissbräuche)
Notruf Sperre bis:	gibt an, wann die Notruf Sperre des Users abläuft.
Beschwerden:	Eine Auflistung aller als berechtigt gewerteter Notruftypen mit Notruf-ID und Datum-Uhrzeit in umgekehrt zeitlicher Reihenfolge, d.h. aktuelle IDs stehen oben.
Comments:	Hier sind die neuesten 15 Adminkommentare nachzulesen. Adminkommentare können mit der /comment Funktion erstellt werden, oder werden automatisch bei der Anwendung von einigen administrativen Funktionen gesetzt.
Mit /w +NICK	kann man die /w-Info eines Nicknamen öffnen, ohne Gefahr zu laufen, den Nicknamen zu vermissen.

### 3.2.2. Öffentlichen Channel anlegen

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

### 3.2.3. Keine Channelbeschränkung

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

### 3.2.4. Adminrufe

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

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

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

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

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

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

### 3.2.5. Nächtlicher Segen

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

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

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

### 3.2.6. Mailadresse NICK@knuddels

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

1. `/edit` aufrufen
2. Das Ziel der Weiterleitung, also die persönliche Emailadresse bei gmx, web.de, ... trägt man beim Feld Email ein
3. Anschließend das Häkchen bei NICK@knuddels.de Weiterleitung aktivieren
4. Nach einem Klick auf Speichern erhält man eine Erfolgsmeldung über die eingerichtete Weiterleitung

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

Erfahrungen zeigten, dass es immer wieder Probleme mit Weiterleitungen zum Emailanbieter GMX gibt. Bei dauerhaften Problemen empfiehlt es sich einen anderen Mailanbieter zu testen.

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

### 3.2.7. **Hinweis auf Adminstatus**

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

### 3.2.8. **Adminforum**

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

### 3.2.9. **/f - Große Freundliste**

Die Größe der Freundliste eines Admins beträgt 100.

### 3.2.10. **Keine Passwortzustellung per Email**

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

### 3.2.11. **Expressversand von /m's**

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

### 3.2.12. **Adminmacros**

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

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

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

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

## 4. Aufgabendefinitionen

Nachdem nun die besonderen Rechte des Admin erklärt und vorgestellt wurden, kommen wir zum wichtigeren Teil: Den Pflichten oder besser den Aufgaben eines Admins.

### 4.1. Grundsätzliches

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

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

Neue Nutzer sollen sich wohlfühlen und im Laufe der Zeit eine Channelgemeinschaft finden, die zu ihnen passt. Vor allem neue User kennen jedoch die Regeln und Gebräuche bei Knuddels nicht. AGB und Knigge werden zu Beginn meist nur überflogen, so dass diese nicht als bekannt vorausgesetzt werden können. Deshalb muss jedem Admin bewusst sein, dass man neue Nutzer bei Problemen immer zuerst freundlich auf das Fehlverhalten, die AGB und den Chatknigge hinweist und sich nicht wie ein wildgewordener Sherif mit Funktionen auf sie einschießt.

### 4.2. Aufgaben

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

#### 4.2.1. Betreuung der Channelmoderatoren

Die Betreuung von Channelmoderatoren ist mittlerweile die wichtigste Aufgabe eines Admins. Als Admin übernimmt man die Verantwortung über mehrere Channelmoderatorenteams, für die man Ansprechpartner, Teamleiter und Kontrollinstanz zugleich ist. Als Admin ist man also auch für die Kontrolle der Channelmoderatoren zuständig, bei Regelverstößen der Channelmoderatoren ist entsprechend der weiter unten erläuterten Vorgehensweise zu handeln.

Die Channelmoderatoren sind durch ihre große Anzahl die wichtigste Instanz zur Wahrung eines guten Chatklimas. Deshalb müssen die Admins ihre Verpflichtung gegenüber den Channelmoderatoren sehr ernst nehmen, um dazu beizutragen, dass jeder Moderator gute und gerechte Arbeit leistet.

Sorgfältige Lektüre der CM-Doku ist die Grundvoraussetzung zur Erfüllung dieser Aufgabe. Die CM-Doku steht allen Admins kompakt in einem Dokument zur Verfügung.

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

### **4.2.1.1. Hauptzuständige Admins – Zuteilung**

Zu Beginn jeder Adminperiode werden allen Channels in Abhängigkeit der Anzahl der LC-Stammis einem bis drei Admins zugeteilt. Diese Zuteilung wird bei vielen zu verteilenden Channels mithilfe eines Programms vorgenommen. Die genaue Vorgehensweise wird im Adminforum beschrieben.

Jeder Admin erhält dabei die Gelegenheit die Channel zu nennen, für die er gerne hauptzuständig werden möchte. Das Programm berechnet, in Abhängigkeit von diesen Wünschen, eine optimale Verteilung auf die Channels. Dabei wird bei alten Admins berücksichtigt, für welche Channels sie schon vorher zuständig waren. Als Ausgleich wird bei neuen Admins der Lieblingschannel berücksichtigt. Die einem Channel zugeteilten Admins sind dann für diesen Channel und seine Channelmoderatoren hauptzuständig.

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

Als hauptzuständiger Admin (HZA) ist man immer der erste Ansprechpartner für Channelmoderatoren. Außerdem wird von den hauptzuständigen Admins erwartet, dass sie das Channelmoderatorenteam zusammenhalten und dafür sorgen, dass es gute Arbeit leistet und sich an das Regelwerk hält.

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

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

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

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

### **4.2.1.2. Einführung der Channelmoderatoren**

Es hat sich herausgestellt, dass CMs vor allem dann sehr erfolgreich gearbeitet haben, wenn die hauptzuständigen Admins mit jedem CM eine spezielle Einführung durchgeführt haben. Diese Einführung ist jetzt Standard, die hauptzuständigen Admins sind dazu verpflichtet, mit allen ihren CMs eine solche Einführung zu veranstalten. Zu Beginn bedeutet das einen Mehraufwand, dafür profitiert man anschließend als Admin aber von einer besseren Leistung der CMs, die zu weniger Problemen und einem besseren Chatklima führt.

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

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

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

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

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

1. Begrüßung und Gratulation zur CM-Wahl
2. Übersicht über den Grund der Einführung geben
  - a. Wichtige Hinweise zur CM-Dokumentation
  - b. Fragen zum neuen Notrufsystem und zur Bearbeitung von Notrufen klären.
  - c. Beantwortung aller Fragen
3. Alle häufigen Konfliktsituationen mit CMs durchgehen und Sie fragen, wie sie handeln würden
  - a. Offene Diskussion fördern
  - b. Am Ende genau erklären, warum und wie man am besten handelt
  - c. In Jugendchannels unbedingt über Pädophile aufklären
  - d. Mitglieder die rechte Äußerung tätigen, werden nicht toleriert
  - e. CMs sollen Infos über Pädophile und Rechtsextreme unbedingt an Admins weiterleiten
4. Auf wichtige Regeln der CM-Dokumentation hinweisen
  - a. Wenn es eine Möglichkeit gibt, immer erst versuchen, mit Störenfriedern zu reden
  - b. Freundlichkeit und Respekt gegenüber jedem Mitglied ist mit das Wichtigste
  - c. Passwortweitergabe wird nicht toleriert
  - d. Probleme als Team lösen
  - e. Admins sind Ansprechpartner
  - f. Veranstaltung der CM-Versammlungen
  - g. Weitere Punkte, auf die man persönlich Wert legt
5. Klar darauf hinweisen, dass man als Team auftreten muss, nicht als Einzelkämpfer
  - a. Probleme untereinander intern klären
  - b. Sich gegenseitig voll respektieren
  - c. Klare Warnung vor Überheblichkeit und Hochmut. Sie zeugen von Charakterschwäche und enden mit einem Amtsentzug
6. Gute Zusammenarbeit wünschen

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

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

#### **4.2.1.3. Channelmoderatorentreffen (CMV)**

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

Die Teams AET, APT und Jugendschutz bieten an, dass für die CMs gesonderte Infoveranstaltungen durchgeführt werden, auf denen über die Problematik der Themen Extremismus, Passwortsicherheit/Fakeseiten und Jugendschutz aufgeklärt wird. Als HZA soll man sich über den Wissensstand der CMs informieren und bei Bedarf das entsprechende Team benachrichtigen.

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

#### **4.2.1.4. Kontrolle der channeleigenen Regeln**

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

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

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

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

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

Die `/channelrules` Funktion ist dazu gedacht, dass mit ihr die beschlossenen Channelregeln, entsprechend der Richtlinien für channeleigene Regeln, überarbeitet werden können (s.u.). Dabei können unerlaubte Regeln gestrichen, sowie Formulierungen, Format und die Orthographie verbessert werden. Inhaltlich dürfen korrekte Regeln nicht verändert werden. Über jede Änderungen sollten die Channelmoderatoren sowie die HZA/E-Kollegen kurz informiert werden.

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

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

##### **4.2.1.4.2. Interpretation der Richtlinien für die channeleigenen Regeln**

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

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

Es gibt einige Channels, deren channeleigene Regeln dringend sprachlich verbessert werden müssen. Bei vielen `/info's` fehlt die klare Strukturierung und Formatierung. Man sollte sich alle Regeln der eigenen Channels

anschauen und entsprechend optimieren. Hierbei ist es hilfreich, dass man per /m informiert wird, sobald sich in einem Channel die Channelinfo ändert, indem man hauptzuständiger Admin ist.

#### 4.2.1.5. Kontrolle der Channelmoderatorenwahl

Die Regeln für die Channelmoderatorwahl sind in der CM-Dokumentation im Kapitel „2.2. Unerlaubte Nominierungs- und Wahlmethoden“ festgehalten. **Alle Regeln beziehen sich immer auf die eigene Person und nicht den eigenen Nicknamen.** Man kann Sie also nicht durch Verwendung eines neuen Nicks (Zweitnick) umgehen.

Die Aufgabe der Channelmoderatoren ist, dass sie sich im Gegensatz zu den Admins bei der Administration auf genau einen Channel (inkl. Tochterchannel) konzentrieren, um dort die Übersicht zu behalten. Deshalb ist es nicht gestattet, wenn sich dieselbe Person mit mehr als einem Nicknamen nominieren lässt, unabhängig ob im selben oder in verschiedenen Channels.

Bei der Nominierung gestattet, wenn auch ungern gesehen, ist die Nutzung von Zweitnicks für die Nominierung mehrerer anderer Mitglieder. Letztlich hat dies keine Auswirkung auf das eigentliche Wahlergebnis.

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

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

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

#### 4.2.1.6. Nominierungsannahme für einen CM

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

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

#### 4.2.1.7. Reaktionen auf Regelverstöße der Channelmoderatoren

Die Kontrolle ist, neben der Hilfestellung im Rahmen der Betreuung der Channelmoderatoren, eine wichtige Admin-Aufgabe. Als Admin muss man deshalb allen Beschwerden und Hinweisen auf Verstöße eines Channelmoderators gegen das Regelwerk nachgehen. Bei dieser Aufgabe muss man allerdings immer fair und aus neutraler Position vorgehen. Bevor man einen Fall überhaupt vollständig beurteilt, sollte man immer den betroffenen Channelmoderator auf das Problem freundlich ansprechen und ihn nach seiner Sicht der Dinge befragen. Konsequenzen für einen Channelmoderator können sich erst dann ergeben, wenn sein Verstoß nachgewiesen ist. Bei der Recherche zu einem Problem können Sysadmins aus zeitlichen Gründen nicht helfen, ansonsten könnten sich Sysadmins bei einer Anzahl von mehr als 4.000 Channelmoderatoren bald um nichts anderes mehr kümmern.

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

Als Folge eines Verstoßes sollte man diesen durch einen /comment festhalten und dem entsprechenden Moderator gegenüber eine sachlich begründete Verwarnung aussprechen.

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

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

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

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

#### **4.2.1.8. Weitergeleitete Adminrufe**

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

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

Natürlich muss man als Admin auch allen anderen (nicht weitergeleiteten) Adminrufen nachgehen.

#### **4.2.2. Anleitung zur Bearbeitung von Notrufen**

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

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

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

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

Die Bearbeitung findet in der Notruf-Webkomponente statt.

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

- zum Notruf allgemein (Typ, Zeitpunkt, Channel...)
- zum Beschwerdeführer (Status, Alter, [IPs](#), [Adminkommentare](#)...)
- zu den Beschuldigten (Status, Alter, [IPs](#), [Adminkommentare](#)...)
- **Kommentare des Beschwerdeführeres und (wenn vorh.) auch der Beschuldigten**
- **Kommentare der bisherigen Bearbeiter (z.B. bei Weiterleitungen)**
- **Gemeldete Inhalte (die Fakten)**

- bisherige Notrufe mit selben Beschuldigten

Alle fett gedruckten Einträge muss man in jedem Fall durchschauen, um den Fall korrekt zu bearbeiten.

#### **4.2.2.2. Fall abschließen und kommentieren**

Die Bewertung muss anhand des vorliegenden Strafkatalogs erfolgen.

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

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

#### **4.2.2.3. Chatfunktionen des neuen Notrufsystems**

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

#### **4.2.2.4. Glossar**

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

### **4.2.3. Der Handy-Chat von Knuddels.de**

#### **4.2.3.1. Grundlagen zum Handychat**

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

Der Handy-Chat wurde am 07.02.2008 zum ersten Mal für die User von Vodafone (auf dem Vodafone live! Portal) freigegeben.

Folgende Dinge sind im Handy-Chat möglich:

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

#### **4.2.3.2. Sicherheitsfeatures**

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

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

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

Öffentliche Nachrichten werden im Handy-Chat unterhalb der privaten Nachrichten angezeigt. Für User, die sich ausschließlich (oder überwiegend) privat unterhalten, ist die öffentliche Belästigung durch diese Trennung dementsprechend geringer als im PC-Chat.

Der Spam-Filter für /kiss ist für den Handy-Chat im Laufe der Zeit verschärft worden.

Aus diesem Grund soll die Administration davon absehen, jede Kleinigkeit zu bestrafen und stattdessen die User freundlich per /m auffordern gegenseitig Rücksicht zu nehmen, bzw. andere unliebsame User zu ignorieren.



#### 4.2.3.3. Whois

Aus Sicht eines Handy-Nutzers sind die Userprofile wie folgt aufgebaut:

---

##### Whois von NICK

◆ / ◆ Alter, weibl./männl.

Beziehungsstatus

Kisses: ZAHL

Knuddel: ZAHL

Online: MINUTEN

Entf.: KM

Aktion:

Post schreiben

-Eingabe-Textfeld-

<senden>

Channel: CHANNELNAME (PC-Icon, wenn User mit dem PC online)

weitere Aktionen

<von Friendlist entfernen /hinzufügen>

<Beschwerde>

<Ignorieren>

<Handy sperren> (bei Chatadmins & Mitgliedern des Handy-Chat-Teams)

<Nutzer sperren> (bei Chatadmins)

<zurück>

---

#### 4.2.3.4. Adminrechte im Handy-Chat

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

Wenn man im mobilen Chat online gegangen ist, hat man unter der Whois die Links "Handy sperren" (s. 3.2.3.5.3. /ban NICK) und "Nutzer sperren" (s. 3.2.3.5.4. /lock NICK)

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

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

#### **4.2.3.5. Notrufe**

Alle Nutzer des Handy-Chats können Notrufe absetzen.

Weil man beim Handy wesentlich weniger Bedienelemente unterbringen kann, muss der Beschwerdeführer im Gegensatz zum PC-Chat keinen Typ und Unter-Typ des Notrufs angeben. Er kann seinen Notruf lediglich mit einem Kommentar begründen. Alle diese Notrufe sind deshalb vom Typ "Mobiler Notruf".

Aktuell wird der Handy-Chat überwiegend von Vodafone-Kunden genutzt, die noch keine Erfahrung mit Knuddels gemacht haben.

Die von diesen Usern abgesendeten Notrufe sind oft unberechtigt, unangemessen oder einfach nur zu Testzwecken. Dies liegt daran, dass vielen neuen Usern Verhaltensregeln wie /h knigge und das immer noch besondere Knuddels-Chatklima fremd sind. Manche User äußern sich primitiv und beleidigend, andere reagieren überempfindlich und melden lieber einen Störenfried, anstatt den User zu ignorieren.

##### **4.2.3.5.1. Notrufbearbeitung\***

\*Die Notrufbearbeitung erfolgt durch das Handy-Chat-Team auf Knuddels.de.

Jeder Admin muss sich bewusst sein, dass im Handy-Chat eine andere Art von User vertreten sein kann, als man vom PC-Chat gewohnt ist. Das andere Chatklima auf den bisherigen Handyportalen kann evtl. dazu führen, dass man als Admin bei den Usern auf Unverständnis trifft, wenn man grundlegende Verhaltensregeln voraussetzt. Trotzdem ist Knuddels bemüht, auch in seinem Handy-Chat ein möglichst sauberes Chatklima zu gewährleisten, d.h. Notrufe über Handyuser werden analog zu den Notrufen im PC-Chat beurteilt und bearbeitet. Bei einem Fehlverhalten müssen die Handyuser (wie auch User im PC-Chat) freundlich (mit einer /m) auf ihr Fehlverhalten hingewiesen werden.

Dabei muss beachtet werden, dass der Chatverlauf über einzelne Seiten angezeigt wird und nicht wie beim PC-Chat gewohnt in Echtzeit übertragen wird. Das bedeutet, eine /m wird unter Umständen mit beträchtlicher Zeitverzögerung auf dem Handy angezeigt werden.

##### **4.2.3.5.2. Strafkatalog**

Durch die starke Einschränkung der administrativen Möglichkeiten, ist der im Chatforum verlinkte, aktuelle Strafkatalog richtungsweisend, jedoch praktisch nicht immer auf den Handy-Chat übertragbar.

Die betroffenen User müssen nichts desto trotz per /m verwarnet und der Verstoß im Kommentarfeld der Webkomponente und der Admininfo vermerkt werden.

##### **4.2.3.5.3. /ban NICK - Handybefehl: "Handy sperren"**

Ein Ban der Handynummer erfolgt im PC-Chat analog zu einem Ban der IP-Adresse durch /ban NICK und bewirkt, dass der User sich für 24 Stunden nicht mehr mit seiner Handynummer einloggen kann.

Der Ban einer Handynummer ist nur möglich, wenn der User zum Zeitpunkt des Bans mit seinem Handy online ist! (vgl. 3.2.3.5.5. Reihenfolge von administrativen Handlungen)

Ein Handy-Ban ist in folgenden Fällen anzuwenden:

- massive Beleidigungen/Bedrohungen
- extremistische Äußerungen
- eindeutige sexuelle Belästigungen (die vorsichtige Frage nach CS fällt nicht unbedingt darunter und sollte differenziert betrachtet werden)

#### 4.2.3.5.4. /lock NICK - Handybefehl: "Nutzer sperren"

Diese Funktion haben lediglich Chatadmins von Knuddels.de, nicht die Handy-Moderatoren des Handy-Chat-Teams.

Eine Sperre des Nicks erfolgt bei folgenden Verstößen (zusätzl. zu /ban):

- wenn der User nicht online war und somit kein /ban erfolgen konnte (1 Tag)
  
- extremistische Äußerungen (permanent)
  
- erste wiederholte\* eindeutige sexuelle Belästigung & obszöne Äußerung (3 Tage)
- zweite wiederholte\* eindeutige sexuelle Belästigung & obszöne Äußerung (6 Tage)
- dritte wiederholte \* eindeutige sexuelle Belästigung & obszöne Äußerung (permanent)
  
- erste wiederholte\* Beleidigung/Bedrohung (3 Tage)
- zweite wiederholte\* Beleidigung/Bedrohung (6 Tage)
- dritte wiederholte\* Beleidigung/Bedrohung (permanent)

\* Eine Wiederholung liegt dann vor, wenn sie nach dem Ablauf einer Strafe für denselben Vorfall begangen wurde. D.h. der User wurde bereits durch einen Handy-Ban, oder eine Nicksperrung darauf hingewiesen, dass sein Verhalten nicht erlaubt ist. Trotzdem ist der User unbedingt durch eine /m über den Grund von Ban oder Sperre aufzuklären und eine mögliche permanente Sperre seines Nicks muss als weitere Konsequenz angekündigt werden.

**Zurzeit ist es nicht möglich, dass ein Handynutzer seine Sperrbegründung einsehen kann.**

#### 4.2.3.5.5. Reihenfolge von administrativen Handlungen

Es ist darauf zu achten, dass technisch zuerst /ban angewendet werden **muss** und erst danach die Sperre des Nicks erfolgen kann!

Eine Sperre des Nutzers per Handy über den Button "Nutzer sperren" führt automatisch zu einer Sperrdauer von 7 Tagen.

#### 4.2.3.5.6. Kommentierung

Die Kommentierung in der Admininfo des Nicks ist unbedingt erforderlich, da das neue Notrufsystem keine Typenunterscheidung der mobilen Notrufe vornimmt.

Im Admin-Comment muss, analog zu einem Notruf aus dem PC-Chat, die Notruf-ID und der (ggf. gekürzte) Inhalt des NRS-Kommentars vermerkt werden.

#### 4.2.3.6. Administrative FAQ zum Handy-Chat

Frage: Kann man vom PC-Chat aus administrativ die Handy-Channels betreten?

Antwort: Nein

Frage: Kann man Handy-Chatter muten?

Antwort: Nein

## 4.2.4. Förderung eines positiven Chatklimas

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

Admins können entscheidend zum Klima beitragen. Denn gerade Channelmoderatoren und auch viele Stammchatter sehen Admins als Vorbilder, sie orientieren sich am Verhalten eines Admins. Ziel ist es, durch ein positives eigenes Verhalten die ganze Community anzustecken. Dabei sind Freundlichkeit, Fingerspitzengefühl und eine positive Einstellung gegenüber Knuddels Grundvoraussetzung.

## 4.2.5. Wahrung von AGB & Knigge

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

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

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

- Der Härte des Verstoßes. Bei einem einfachen Verstoß gegen den Chatknigge sollte man nach Möglichkeit ohne Eingreifen auskommen. Bei einer verfassungsfeindlichen Äußerung hingegen (z.B. Hitlergruß) muss man sofort und unmissverständlich eingreifen.
- Liegt ein erneuter Verstoß vor oder handelt es sich um das erste Mal? Der Chatknigge ist bei ganz neuen Mitgliedern nicht immer bekannt. Besteht kein absichtlicher Verstoß, sollte man es hier immer zuerst mit einem freundlichen Hinweis versuchen.  
Der Einsicht des Mitglieds, das den Verstoß begangen hat.
- Die möglichen Reaktionen seitens des Admins auf einen Regelverstoß werden in Kapitel 5 noch ausführlicher diskutiert.  
Unabhängig von der Situation ist es aber immer das Beste, wenn es dem Admin gelingt, ein Mitglied ohne Anwendung der Adminfunktionen zur Einsicht zu bringen, denn so werden viele zukünftige Konflikte verhindert.

### 4.2.5.1. Jugendschutz

Pädophilie bedeutet die Veranlagung von Erwachsenen, ihre Sexualität nur oder vornehmlich an Kindern auszuleben. Als Kinder sind alle Mitglieder zu betrachten, die das 13. Lebensjahr noch nicht vollendet haben. Kinder halten sich bei Knuddels insbesondere in der Kategorie „Under 18“ in den altersbezogenen Channels auf, aber auch in Lokal- sowie den Flirtchannels.

Knuddels soll ein sauberer Chat sein, indem auch jüngere Mitglieder sich ungestört mit anderen Mitgliedern austauschen können. Aus diesem Grund sollte jedem Hinweis auf pädophile Mitglieder entschieden nachgegangen werden. Das Thema ist derart wichtig, dass es die oberste Priorität bei der Wahrung der AGB hat. Hilfe beim Vorgehen gegen derartige Mitglieder erhält man vom Jugendschutz-Team, welches unter der jeweiligen Emailadresse (für Knuddels.de ist dies [jugendschutzteam@knuddels.de](mailto:jugendschutzteam@knuddels.de) - diese Adresse ist vertraulich zu behandeln) zu erreichen ist. An diese Adresse sollten auch alle Hinweise bezüglich Pädophilen weitergeleitet werden.

Außerdem ist es sehr wichtig, dass die eigenen Channelmoderatoren über dieses Thema umfassend aufgeklärt werden. Gerade wenn man einen Channel in der Kategorie „Under 18“ betreut, sollte man sich für dieses Thema besonders viel Zeit nehmen und mit den Channelmoderatoren mögliche Maßnahmen gegen pädophile Mitglieder besprechen.

Sämtliche Admin-Informationen und Jugendschutzweisungen (inkl. der Jugendschutzteam-Dokumentation) sind auf der externen Webseite [www.jugendschutzteam.de/intern/](http://www.jugendschutzteam.de/intern/) zu finden.

Die jeweils aktuelle Zugangskennung zu dieser Webseite, findet man im Adminforum unter einem festgepinnten Beitrag.

Die vermittelten Informationen dieser „Teamseite“ sind für die Admins ebenso bindend wie die Admindokumentation.

Die allgemeinen Informationen zum Jugendschutz sind im Ratgeber auf [www.knuddels.de/jugendschutz/](http://www.knuddels.de/jugendschutz/) zu finden, die Informationen zum Jugendschutzteam sind auf [www.jugendschutzteam.de/](http://www.jugendschutzteam.de/) abzurufen.

Für die Admins ist es Pflicht die Inhalte dieser Webseiten zu kennen.

#### **4.2.6. Klärung von Fragen und Problemen**

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

Es gehört zu den Adminpflichten, den Usern nicht ablehnend gegenüber zu treten. Auch wenn man gerade alle Hände voll zu tun hat, sollte man sich mindestens bei dem fragenden Mitglied per /m melden.

Kann man selbst nicht helfen, so sollte man an einen anderen, für das Problem zuständigen, Admin verweisen.

#### **4.2.7. Teamwork**

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

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

#### **4.2.8. Technische Fehler melden**

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

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

##### **4.2.8.1. Aufbau einer Fehlermeldung**

Jede Fehlermeldung hilft, Knuddels zu verbessern.

Eine richtige Fehlermeldung sollte folgende Punkte enthalten:

- Aussagekräftiger Betreff bei /m oder Email
- Objektive und vollständige Schilderung des beobachteten Fehlers (am besten mit Screenshots, Logs, ...)

- Ist der Fehler reproduzierbar (wiederholbar)? Wenn ja, was genau muss man dazu tun?
- Datum und Uhrzeit des Auftretens
- Beteiligte Nicknamen
- Der Channel, in welchem der Fehler auftrat

Eine Fehlermeldung die diese Daten enthält, versetzt das Knuddelsteam in der Regel in die Lage, den Fehler zu beheben.

#### **4.2.8.2. Teaminterne Bugs melden**

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

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

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

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

Für Knuddels.at: [admin@knuddels.at](mailto:admin@knuddels.at)

Für Knuddels.ch: [admin@knuddels.ch](mailto:admin@knuddels.ch)

Für Knuddels.de: [adminkontakt@knuddels.de](mailto:adminkontakt@knuddels.de)

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

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

Zur Vermeidung eines Missbrauchs ist es am wichtigsten, dass man sein Passwort an niemanden weitergibt. Diese Regel gilt ausnahmslos. Wird der Nickname eines Admins missbraucht, wird ihm der dadurch entstandene Schaden voll zur Last gelegt. Ein solcher Missbrauch führt in der Regel zum Entzug von allen Adminrechten.

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

## 4.2.10. Zusatzteams

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

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

Die Teams können in zwei Kategorien eingeteilt werden. Einerseits adminnahe Zusatzteams, die eng an das Adminamt und die Administration des Chats gebunden sind. In der Regel sind in der Teamleitung Admins und die Qualitätskontrolle wird von den Vertrauensadmins durchgeführt.

Andererseits die adminfernen Zusatzteams, die oft keine direkten administrativen Aufgaben haben, oder eigenständig und ohne direkte Kontrolle durch die Vertrauensadmins geleitet werden.

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

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

### 4.2.10.1. Zuteilung der Teammitglieder

Um eine Kontinuität in den Teams zu gewährleisten und damit die neuen Admins sich erst einmal an den Adminalltag gewöhnen können, werden die Teams nach und nach bei Bedarf eine Bewerbungsphase starten.

Die Bewerbungen für die Teams werden direkt in einem Forumsbeitrag im Adminforum ausgeschrieben, die Bewerbung geht in diesen Fall direkt an die zuständigen Teamleiter.

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

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

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

### 4.2.10.2. Adminnahe Zusatzteams

#### 4.2.10.2.1. Admin-FAQ

##### **Beschreibung**

Nach jeder AV werden in einer AVZ (Adminversammlungs-Zusammenfassung) die wichtigen besprochenen Themen zusammengefasst und im Adminforum festgehalten.

Mit all diesen Beiträgen und Fragen pflegen die Mitglieder des Teams den Forumsbeitrag „Admin-FAQs“ im Adminforum, in welchem alle Fragen, die schon mal auf der Adminversammlung oder im Adminforum geklärt wurden, beantwortet werden.

##### **Voraussetzung**

Für alle Admins offen, Bewerbung über Forumsbeitrag.

#### 4.2.10.2.2. Adminmacro

##### **Beschreibung**

Dieses Team hat die Aufgabe, sinnvolle Adminmacros zu definieren, um die für spezielle Fälle notwendigen Funktionsaufrufe zu beschleunigen. Eine Liste der aktuell verfügbaren Macros kann von Admins mit `/macro ?` eingesehen werden.

Bei Knuddels.de werden einzelne Macros von den Teammitgliedern regelmäßig auf ihre korrekte Anwendung kontrolliert. Nach Ablauf des Erhebungszeitraumes werden die Admins über das Ergebnis informiert, um sie über falsche oder missverständliche Anwendungen aufzuklären.

##### **Voraussetzung**

Für alle Admins offen, Bewerbung über Forumsbeitrag.

#### 4.2.10.2.3. Anti-Extremismus (AET)

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzung**

Dieses Team ist für alle Mitglieder ab dem Stammi-Status offen. Bewerbung für Admins über Forumsbeitrag.

#### 4.2.10.2.4. Anti-Phishing (APT)

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzungen**

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

#### **4.2.10.2.5. Foto**

##### **Beschreibung**

Mitglieder des Fototeams sind Ansprechpartner für Probleme mit Fotos, deren Grund in keinem technischen Defekt der Fotogaleriekomponente liegt. Sie helfen, falls es Unklarheiten beim Hochladen eines Fotos geben sollte.

Alle neu eingefügten Fotos werden nach dem Upload auf einer speziellen Seite von den Fotoadmins nachträglich kontrolliert. Fotos, die nicht den Regeln entsprechen, können so schnell aussortiert werden.

Außerdem sind Mitglieder des Fototeams die Anlaufstelle für inhaltliche Beschwerden über Fotos (z.B. bei AGB verletzenden Inhalten). Sie verfügen über die Möglichkeit Fotos zu löschen.

##### **Voraussetzung**

Dieses Team steht allen volljährigen Mitgliedern ab Stammi-Status, mit besonderem Interesse an der Fotogalerie und genügend Zeit für die Vorab- bzw. Nachkontrolle, offen.

#### **4.2.10.2.6. Homepage**

##### **Beschreibung**

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

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

##### **Voraussetzung**

Dieses Team steht allen Mitgliedern ab Ehrenmitglied-Status mit Hintergrundwissen zur Homepageerstellung offen.

#### **4.2.10.2.7. HZA**

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzung**

Voraussetzung ist insbesondere viel Erfahrung und gute Leistungen als hauptzuständiger Admin in der Betreuung von Channelmoderatoren in vorangegangenen Adminperioden. Bewerbung für Admins über Forumsbeitrag.

#### **4.2.10.2.8. MyChannel**

##### **Beschreibung**

Mitglieder des MyChannelteams haben die Aufgabe alle MyChannel entsprechend der AGB auf Verstöße zu prüfen. Sie kontrollieren hochgeladene Hintergrundfotos, eingesetzte MyChannelinfos und Topics und prüfen Verstöße der MyChannelbesitzer.

##### **Voraussetzungen**

Das Team steht Mitgliedern ab dem Status Ehrenmitglied offen.

#### **4.2.10.2.9. Spiele**

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzungen**

Dieses Team steht allen Mitgliedern ab Stammi-Status offen, die über ausreichend Erfahrung mit den Regeln der Chatspiele verfügen.

#### **4.2.10.2.10. TAN-System**

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzungen**

Dieses Team steht allen Admins offen, die Erfahrungen mit dem TAN-System gesammelt haben.

#### **4.2.10.2.11. Verify**

##### **Beschreibung**

Die Mitglieder des Verifyteams können eine Altersverifizierung nicht nur löschen, sondern auch setzen. So können ausländische Mitbürger, die nicht über einen deutschen Personalausweis verfügen, verifiziert werden. Seit dem Frühjahr 2005 verhindert der Chatserver, dass ein Mitglied sein Alter oder Geschlecht in beliebigem Ausmaß ändern kann. Diese Regel existiert, um Missverständnisse und Betrug aufgrund falscher Altersangaben zu verhindern. Aufgrund dieser Regel können Verifizierungsadmins Alter und Geschlecht eines Nicks festsetzen. Das ist sinnvoll, wenn ein Mitglied sein Alter oder Geschlecht aufgrund der serverseitigen Änderungsbeschränkung falsch eingestellt hat und der Server keine Änderungen mehr zulässt.

##### **Voraussetzung**

Dieses Team ist für alle Mitglieder ab dem Ehrenmitglied-Status offen.

#### **4.2.10.2.12. Verknuddelichung**

##### **Beschreibung**

Verknuddelichungsadmins organisieren autonom die Verknuddelichungen. Jeder Admin der daran Spaß hat, kann hier mitmachen und selbst andere Mitglieder verknuddelichen. Verknuddelichungsadmins können Careereinträge vornehmen, um die Verknuddelichung zu dokumentieren.

##### **Voraussetzung**

Dieses Team ist für alle Admins offen. Bewerbung für Admins über Zuteilungsseite.

#### 4.2.10.2.13. Vertrauensadmins

##### Beschreibung

Die Vertrauensadmins haben drei Kernaufgaben:

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

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

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

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

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

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

##### Voraussetzungen

Früher erfolgte zu Beginn jeder Adminperiode die Wahl der Vertrauensadmins durch alle amtierenden Admins. Inzwischen wurde die VA-Wahl ungefähr in die Mitte der Periode gelegt, damit sich die neuen Admins angewöhnen und alle Kollegen kennen lernen können. Zwei absolvierte Adminperioden und keine derzeit gültige gelbe Karte sind Voraussetzungen für die Nominierung. Die weiteren genauen Bedingungen für die Wahl werden zu Beginn der VA-Wahl im Admin-Forum bekannt gegeben.

#### 4.2.10.3. Adminferne Zusatzteams

Die folgenden Teams sind der Vollständigkeit wegen aufgeführt. Sie gehören nicht zum Adminteam und werden auch nicht von diesem geführt. Dennoch kann man als Admin natürlich auch Teammitglied oder -leiter in einem solchen Team werden. Die Bewerbung dafür läuft allerdings ausschließlich über die bestehenden Teamleiter dieser Teams bzw. das Knuddelsteam.

#### **4.2.10.3.1. Bugs**

##### **Beschreibung**

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

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

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

##### **Voraussetzungen**

Alle Familymitglieder, die regelmäßig das Bugsforum besuchen, sich sehr gut mit allen Funktionen von Knuddels.de auskennen. Zudem ist ein tieferes Verständnis für Software (Programmierkenntnisse) sehr hilfreich.

#### **4.2.10.3.2. Ehrenkommmission**

##### **Beschreibung**

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

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

##### **Voraussetzungen**

Die Ehrenkommission besteht automatisch aus allen Admins und Ehrenmitgliedern, die für acht Adminperioden geehrt wurden und zusätzlich den Teamleitern des Adminteam (Holgi & Kolloid).

#### **4.2.10.3.3. Events**

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzung**

Für alle Stammis offen, Bewerbung über Forumsbeitrag.

#### **4.2.10.3.4. Forum**

##### **Beschreibung**

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

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

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

##### **Voraussetzungen**

Voraussetzung zum Forumsmoderator ist die regelmäßige Benutzung des Forums und die Fähigkeit, respektvoll mit anderen schriftlich zu Diskutieren.

#### 4.2.10.3.5. Handy-Chat

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzung**

- a) Die Mitglieder werden von der Teamleitung ernannt.
- b) Die Mitglieder werden von der Teamleitung im Handy-Chat ausgesucht und ernannt. I.d.R. handelt es sich um User, die überwiegend das Handy zum Chatten verwenden.

#### 4.2.10.3.6. iPhone

##### **Beschreibung**

- a) Mitglieder des iPhone-Teams helfen bei der Verbesserung der App, in dem sie Ideen sammeln, neue Appversionen testen und den Usern helfend zur Seite stehen.
- b) Da in den iPhone-Channels keine CM-Wahlen möglich sind, erhalten Mitglieder des Teams CM-Rechte in den iPhone-Channels um die Administration zu gewährleisten.

##### **Voraussetzung**

Die Mitglieder werden von der Teamleitung ernannt und benötigen grundsätzlich ein iPhone zum Testen und Chatten.

#### 4.2.10.3.7. Jugendschutz

##### **Beschreibung**

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

Dies geschieht durch:

Regelmäßige Analyse der gemeldeten Dialoge und öffentlichen Texte auf sexuelle Belästigung von Kindern in allen Channels.

Auf der Analyse basierende Kontrolle der Channels mit Problemen im Jugendschutz, Sperrung von jugendgefährdenden Usern, etc.

Betreuung von besonders neuen, unerfahrenen Mitgliedern im Kindesalter.

Unterstützung und Schulung der Channelmoderatoren in Channels, in denen sich viele Kinder aufhalten

Nachkontrolle der Sätze, auf die der Jugendschutzfilter reagiert hat.

##### **Voraussetzungen**

Alle volljährigen Stammchatter, denen dieses Thema nahe geht, die dazu beitragen wollen, dass Kinder bei Knuddels ungestört und unbelästigt chatten können.

#### **4.2.10.3.8. Neue Ideen & Verbesserungsvorschläge**

##### **Beschreibung**

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

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

##### **Voraussetzungen**

Alle Stammchatter, die regelmäßig das Neue Ideen und Verbesserungsvorschläge Forum besuchen, sich sehr gut mit allen Funktionen von Knuddels.de auskennen. Ein tieferes Verständnis für Software (Programmierkenntnisse) sind hilfreich.

#### **4.2.10.3.9. Poker**

##### **Beschreibung**

Das Pokerteam hilft bei der Entwicklung und den Testphasen des Chatspiels Poker.

##### **Voraussetzungen**

Alle Stammchatter, die Interesse an Poker haben.

#### **4.2.10.3.10. Review**

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzungen**

Die Teammitglieder werden von der Teamleitung in Rücksprache mit Kolloid ernannt und bestehen i.d.R. aus ehemaligen Teamleitern.

#### **4.2.10.3.11. Smiley**

##### **Beschreibung**

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

##### **Voraussetzungen**

Mitglied kann man ab dem Status Stammi werden, sofern man über ausreichend Erfahrung im Umgang mit Smileys verfügt.

#### **4.2.10.3.12. SmileyWars**

##### **Beschreibung**

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

### **Voraussetzungen**

Alle Stammis, die Spaß an dem Spiel und der Arbeit mit einer Betaphase haben.

#### **4.2.10.3.13. Weitere Teams bei Knuddels**

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

Bei Bedarf können weitere, projektbezogene Teams eingerichtet werden. Beispiele hierfür sind Mafia-Expertenkommission, Whois-Expertenkommission oder Beach-Betatest.

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

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

#### **Kicktipp**

verwaltet das Knuddels-Kicktipp-Spiel der Fußballbundesliga

#### **Knuddelsteam**

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

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

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

#### **Promitalk**

Die beiden TL organisieren den Promitalk mit Holgi

#### **4.2.10.4. Teamleiter**

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

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

## 5. Der Ehrenkodex

Um eine unterschiedliche Auffassung der Admins von ihren Aufgaben und Verhaltensweisen zu vermeiden, wurde beschlossen, diese Aufgaben und Regeln präzise in einem Manifest festzulegen. Dieses Manifest trägt den Namen 'Adminkodex'.

Der Adminkodex besteht aus zwei Teilen: Dem Ehrenkodex und einer Zusammenfassung von klaren Regeln und Verhaltensweisen für schwierige und unklare Situationen.

Unser Adminkodex steht nicht mehr erst am Anfang, das bedeutet jedoch nicht, dass die Regeln in Stein gemeißelt sind. Im Gegenteil, sie müssen ständig überprüft und verändert werden - und dies vor allem durch Euch, durch die Admins.

Wozu ein Ehrenkodex?

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

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

### 5.1. Tugenden eines Admins

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

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

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

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

### 5.2. Verhalten gegenüber den Communitymitgliedern

Ein Admin hat für viele Mitglieder eine Vorbildfunktion.

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

Hieraus schließt man, dass Admins sich wirklich vorbildlich verhalten müssen. Macht ein Admin Mist, so können Mitglieder, die denselben Mist machen, nicht dafür bestraft werden. Die Handlungen eines Admins sind implizit legitim (d.h. alles, was ein Admin tut, ist automatisch erlaubt) - dessen sollte man sich immer bewusst sein. Die Vorbildfunktion bezieht sich auf alle Bereiche, in denen der Admin mit seinem Namen in der Community in Erscheinung tritt (Chattext, Homepage, Forumsbeiträge, Whois-Info,...).

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

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

- niemals jemanden beleidigen
- also immer freundlich bleiben
  
- niemals provozieren lassen
- also immer gelassen und locker reagieren
  
- nicht gegen den Chatknigge verstoßen
- und andere bei Verstoß auf diesen hinweisen
  
- niemals mit den Adminfunktionen prahlen
- also die Adminfunktionen nur dann einsetzen, wenn es wirklich notwendig ist
  
- sich niemals als besseren Menschen/Chatter verstehen und überheblich werden
- sondern immer auf dem Teppich bleiben
  
- bei eigenen Freunden nicht andere Regeln anwenden
- sondern gleiches Recht für alle vorleben
  
- aus einem kleinen Konflikt keinen großen machen
- also bei der Konfliktlösung auch Kompromisse eingehen

### **5.3. Verhalten gegenüber den Adminkollegen**

Mittlerweile haben wir eine sehr große Zahl an Admins. Jeder dieser Admins handelt autonom - und das ist auch gut so. Wenn allerdings jeder dieser Admins auch noch ohne Absprache mit den Kollegen nach seinen eigenen Regeln handelt, dann ist das überhaupt nicht gut - es führt zu einem großen Chaos, Streit und Unzufriedenheit.

Deshalb ist es sehr wichtig, dass sich jeder Admin als Teammitglied eines großen Adminteam versteht. 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 ganz neu im Adminamt ist. Hilfe und Rat anzunehmen ist kein Zeichen von Schwäche oder Unfähigkeit sondern im Gegenteil ein Zeichen von Intelligenz und Stärke.

Gibt es allerdings Konflikte innerhalb des Teams, so werden Euch diese Konflikte in vielen Situationen das Leben schwer machen. Es ist nicht unbedingt notwendig, dass man alle anderen Admins gut kennt - wichtig ist nur, dass man mit niemandem 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, ...
- sondern sich stets hilfsbereit und kollegial verhalten
  
- niemals einen Kollegen bloßstellen, über ihn lästern, herziehen,...
- sondern die Kritik immer privat mit dem Kritisierten freundlich besprechen
  
- niemals einen Kollegen einen vorhersehbaren Fehler machen lassen
- sondern mit Rat und Tat zur Seite stehen, aufeinander aufpassen
  
- niemals Informationen, die nur für Admins bestimmt sind (Adminforum, Adminversammlung,...) an Dritte weitergeben
- sondern solche Dinge diskret für sich behalten

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

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

## **5.4. Verhalten gegenüber den Channelmoderatoren und Teammitgliedern**

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

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

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

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

Insgesamt sind folgende Grundsätze im Umgang mit Channelmoderatoren zu berücksichtigen:

- niemals einen Channelmoderator unfreundlich, respektlos und abwertend behandeln
- sondern die Zusammenarbeit auf Kollegialität und Respekt aufbauen
  
- niemals die eigene, größere Macht gegenüber den Channelmoderatoren betonen
- sondern immer versuchen, mit sachlichen Argumenten Einsicht zu erreichen
  
- niemals einen Channelmoderator einen vorhersehbaren Fehler machen lassen
- sondern mit Rat und Tat zur Seite stehen
  
- keine einzelnen Moderatoren vor anderen Moderatoren oder Mitgliedern bloßstellen
- sondern Probleme und Fehler direkt mit dem jeweiligen Moderator besprechen
  
- aufkommende Probleme innerhalb des Moderatorenteams nicht übersehen
- sondern sensibel versuchen, diese durch Gespräche auf dem Moderatorentreffen zu lösen

## **5.5. Verhalten in Partnercommunities und im Forum**

Selbstverständlich haben sich Admins auch in den Partnercommunities oder im Forum von Knuddels so zu verhalten, wie man es von allen Usern erwartet. Sie werden mit ihrem Nick dort immer auch die Admins ihrer eigenen Knuddelscommunity repräsentieren und können leicht das gesamte Adminteam in Verruf bringen. Die Vertrauensadmins und Teamleiter müssen ggf. entscheiden, ob ein negativer Vorfall in einer der Partnercommunities nicht auch Konsequenzen (in Form einer gelben oder roten Karte) für den Adminstatus bei der eigenen Knuddelscommunity haben muss.

## 5.6. Nach außen geschlossen - nach innen konstruktiv

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

Als Admin muss man sehr häufig Konfliktsituationen innerhalb der Community auflösen und dabei mehrere Konfliktparteien vereinen. Zwangsläufig gerät man als Admin bei der Lösung solcher Konflikte schnell zwischen die Fronten und auch schnell in die öffentliche Kritik. Um das Problem letzten Endes dennoch zu einer Lösung zu bringen, ist Geschlossenheit des gesamten Adminteams unbedingt notwendig. Kollegen müssen sich bei der Lösung solch schwieriger Konfliktsituationen gegenseitig unterstützen und zusammen für die klare Lösung einstehen. Wenn an dieser Stelle zwei Admins unterschiedliche Ansichten nach außen vertreten und dabei die jeweilige Sichtweise des anderen Admins kritisieren, verhärten sich meistens die Fronten der Streitparteien.

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

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

## 5.7. Eigene Probleme, Unzufriedenheit & Stress

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

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

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

## 6. Regeln und Verhaltensweisen für kritische Situationen

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

In diesem zweiten Regelteil geht es genau um diese praktische Ebene. Leider wird dieser Teil keine umfassende Antwort für alle Situationen geben. Jede Situation und jedes Problem ist etwas anders, es gibt unendlich viele denkbare Möglichkeiten. Dieser Teil kann sich also nur um die wichtigsten und häufigsten Situationen kümmern. In diesen häufig auftretenden Situationen sollten die Admins konsistent handeln (d.h. alle reagieren auf die gleiche Situation auch gleich).

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

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

## 6.1. Mögliche Reaktionen

### 6.1.1. Keine Reaktion

Man bemerkt zwar ein Problem, greift aber vorerst nicht ins Geschehen ein, sondern beobachtet die Entwicklung. Diese Reaktion sollte man genau dann wählen, wenn man glaubt, dass sich das Problem schnell von alleine erledigt. Typisches Beispiel für die Anwendung ist ein kurzes Wortgefecht (mit eventuell harmlosen Beleidigungen) zweier Stammchatter - in diesem Fall beruhigen sich die Fronten auch schnell wieder (andere Mitglieder wirken meist beruhigend ein). Wenn man bei jedem Anschein von einem Problem gleich 'den Admin raushängen lässt', ohne dem Channel die Möglichkeit zu geben, das Problem allein zu lösen, wird man bald für einen Wichtigtuer gehalten. 'Keine Reaktion' ist also in manchen Situationen die weiseste Reaktion.

### 6.1.2. Öffentliche Reaktion / öffentliche Ermahnung

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

### 6.1.3. Private Reaktion / private Ermahnung

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

### 6.1.4. Virtuelle „Gewalt“

Die drei gerade beschriebenen Reaktionen haben gemein, dass sie ohne den Einsatz von Adminfunktionen auskommen. Der Einsatz dieser besonderen Adminfunktionen stellt virtuelle Gewalt dar, dessen muss man sich bewusst sein. Zu echter Gewalt besteht der einzige Unterschied darin, dass virtuelle Gewalt keine körperlichen Schäden verursacht. Das zu erreichende Ziel beider Gewaltformen ist allerdings immer dasselbe.

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

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

Bei jeder Anwendung von virtueller Gewalt muss man sich immer im Klaren sein, dass keine der Adminfunktionen jemanden für immer daran hindern können, die Community wieder zu betreten. Es ist zwar möglich, die IP Adresse eines Nutzers oder auch seinen Nicknamen zu sperren, leider hat der Nutzer aber sowohl die Möglichkeit, beim Provider durch eine erneute Einwahl eine neue IP zu beziehen, wie auch einen Zweitnick anzumelden. Letztlich können die Adminfunktionen also nicht verhindern, dass dieselben Leute

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

(Vor dem Weiterlesen sollte man zuerst die Auswirkungen der Adminfunktionen studieren. Diese Beschreibungen befinden sich im Kapitel 2.1.)

#### **6.1.4.1. /flame – die Einschüchterungsfunktion**

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

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

#### **6.1.4.2. /mute – Redeverbot**

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

#### **6.1.4.3. /kick – der Rauswurf**

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

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

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

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

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

Zum anderen sollte man ohne zu zögern diese Funktion einsetzen, um klaren Verstößen gegen die AGB sofort Einhalt zu gebieten. Beispiele hierfür sind z.B. die Nutzung der Community zur Werbung für Telefonsex (u.ä.), das willkürliche Spammen und Fluten von Channels, sowie die Äußerung und Verbreitung verfassungsfeindlicher (z.B. fremdenfeindlicher) Inhalte.

### 6.1.4.5. /lock – Sperrung des virtuellen Ich

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

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

Nicknamen, die den AGB widersprechen (z.B. nationalsozialistische Begriffe und Namen oder auch Begriffe, die dem Jugendschutz widersprechen) kann man nach kurzer Erklärung dem Opfer gegenüber permanent sperren. Solche Nicknamen sollten in keinem Fall mehr entsperrt werden.

Die /lock Funktion kann in Extremfällen auch als pädagogische Maßnahme eingesetzt werden. Der Nickname, gerade wenn dieser schon einen höheren Status besitzt, ist das einzig wertvolle, was man jemandem durch Adminfunktionen zeitweise nehmen kann. Diese Form der Strafe kann man dann einsetzen, wenn sich das Opfer mehrfach nicht den Regeln der Community entsprechend verhalten hat. Voraussetzung für den Einsatz der /lock Funktion als pädagogische Maßnahme ist, dass man zuvor das Opfer mehrfach auf seine Verstöße hingewiesen und diese Sperrung angedroht hat. Unabhängig vom Grund der Sperrung muss immer ein Kommentar gesetzt werden, der die Sperrung begründet. Jede Sperrung aus pädagogischen Gründen sollte nach spätestens ein bis drei Wochen beendet werden. Die Zeitdauer sollte vor allem davon abhängig sein, wie einsichtig und kooperativ sich das Opfer zeigt und wie es sich in der Vergangenheit verhalten hat. Ist ein zu sperrender Nick online, so soll man ihm die Sperrung ankündigen und bei Bedarf die Gründe darlegen und somit sicherstellen, dass die gesperrte Person weiß, von welchem Admin sie wofür gesperrt wird. Die bei Anwendung der /lock Funktion zu schreibende INFO sollte sprachlich klar und inhaltlich vollständig sein. Diese Nachricht wird dem Mitglied angezeigt und anhand dieser Mitteilung sollte es auch die Sperrung nachvollziehen können.

Anzumerken ist noch, dass nur der Admin, der einen Nick gesperrt hat, diesen auch wieder freigeben sollte, da auch nur dieser Admin die genauen Umstände kennt.

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

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

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

Nur der Admin, der eine Sperre setzt kann über eine mögliche vorzeitige Entsperrung entscheiden. Von diesem Admin ist also in jedem Fall die Bestätigung einzuholen, bevor man selbst entsperrt. Nur der sperrende Admin kennt im Zweifelsfall wirklich alle Hintergründe der Sperrung, deshalb darf er bei einer Entsperrung nicht übergangen werden.

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

Zusätzlich zum Adminkommentar muss eine Sperrungsinformation angegeben werden, die dem Mitglied beim Loginversuch angezeigt wird. Diese Info muss klar, sachlich und emotionslos formuliert sein, ansonsten wird das gesperrte Mitglied den sperrenden Admin weniger Ernst nehmen und seine Kompetenz in Frage stellen.

#### 6.1.4.6. /comment – Informationen, die unbezahlbar sind

Von der Anwendung dieser Funktion kriegt das Opfer normalerweise nichts mit (Ausnahme ist, wenn das Opfer einen Status hat, der es erlaubt Kommentare zu lesen - Ehrenmitglieder können dies).

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

Kommentare sind also Informationsbrücken, die einen wichtigen Teil der Teamarbeit und des Teamverständnisses unter den Admins einnehmen. Sie stellen häufig die Grundlage für Kontroll-, Prüfungsverfahren und Nachweisführungen dar. Ungenaue Kommentare können Rückfragen, Unklarheiten und Irrtümer auslösen. Die Folgen reichen von Mehrarbeit für andere Admins bis hin zu Fehlentscheidungen.

Als Admin schreibt man einen Kommentar nicht für sich selbst, sondern immer so, dass ein Kollege (z.B. ein prüfender Admin oder ein Vertrauensadmin) aus den wenigen Worten erkennt, was vorgefallen ist, wo es vorgefallen ist und wahlmöglich wie es vorgefallen ist.

Natürlich kann man Kommentare nur schwer "vereinheitlichen", jedoch sind folgende Punkte der ordnungsgemäßen Kommentierung bindend und damit unbedingt zu befolgen:

- Schreibe jeden Kommentar so, dass ein beliebiger Kollege den Grund des Kommentars nachvollziehen kann (Was? Wie? Wo? Weshalb? ...)
- Hat der Fall eine Notruf-ID, so vermerke sie unbedingt im Comment
- Bei Zweitnicks sollte der Hauptnick, (sofern zum Verständnis wichtig!), auch mit genannt werden
- Emotionale Äußerungen haben in Kommentaren nichts zu suchen (z.B. "-.-", ":( "hmpf", ...)
- Falls Du Abkürzungen verwendest, dann nur Abkürzungen, die im Adminteam allgemein bekannt sind
- Fazit: Kommentare sollten immer nüchtern und sachlich adminrelevante Informationen zu diesem Nick dokumentieren
- Es sollte vermerkt werden, zum wievielten Male der User in der Sache verwarnt/gesperrt wurde. Z.B. „1. Verwarnung wg. Mychannel-Werbung für <xy>“ oder „3. Sperre wg. Bedrohung eines Users (User: Opfer)“. So kann später ein Admin seine zukünftigen Maßnahmen daran ausrichten. Diese Nummerierung muss bei einer Sperre ebenfalls in der Sperrinfo vermerkt werden, damit der User informiert ist.

Generell sollten Kommentare für andere Admins relevant sein und eine bestimmte Adminhandlung oder einen Konflikt dokumentieren.

Die /comment Funktion darf in keinem Fall dazu genutzt werden, ungewünschte Kommentare eines Nicks zu entfernen, in dem man den ungewünschten Kommentar durch Setzung weiterer Kommentare aus der Liste herausdrückt. Ein solches Vorgehen stellt einen schweren Verstoß gegen die Regeln der Admindoku dar.

Ebenfalls kündigt man keine IP-Abweichungen bei sich selber in der Admininfo an, wenn man z.B. einen Freund besucht. Diese Mitteilung gehört ausschließlich in den Abmelde-Thread im Adminforum.

Diskussionen führt man mit den beteiligten Personen im Chat, auf keinen Fall in A-Infos.

Negatives Beispiel:      Comment von A: User betrügt beim Spielen  
                                 Comment von B: Kenne den User, der Betrügt auf keinen Fall  
                                 Comment von A: Doch, habe gesehen dass er betrügt!!

#### **6.1.4.7. Kontrolle der Mychannel**

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

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

Da die Mychannel-Besitzer die Möglichkeit haben, ein Mindestalter für ihren Channel zu definieren, muss man als Admin „Sexchannel“ melden, die kein geeignetes Mindestalter (in der Regel 16 oder 18) eingeführt haben.

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

#### **6.1.4.8. Strafkatalog**

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

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

Der Strafkatalog ist damit ein Bestandteil der Admindokumentation.

### **6.1.5. Zusammenfassung**

Dies war die umfassende Auflistung aller möglichen Reaktionen, zwischen denen man als Admin beim Auftreten von Problemsituationen zu wählen hat. Jede Reaktion enthielt auch mindestens eine dazugehörige und häufig auftretende Problemsituation.

Es ist nicht möglich, eine solche Auflistung ebenfalls für alle möglichen Problemsituationen zu geben. Im Folgenden werden unklare Problemsituationen mit den entsprechenden Reaktionen aufgelistet.

## 6.2. Häufige Problemsituationen

### 6.2.1. Persönlicher Angriff

Situation:

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

Reaktion:

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

### 6.2.2. AGB-verletzende Inhalte

Situation:

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

Reaktion:

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

### 6.2.3. Verfassungsfeindliche Äußerungen

Situation:

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

Reaktion:

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

## 6.2.4. Kontrolle verloren

Situation:

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

Reaktion:

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

## 6.2.5. Nick „gehackt“

Situation:

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

Reaktion:

In den letzten Jahren (seit Gründung von Knuddels.de) gab es keinen einzigen Fall von Hacking des Knuddelsservers. Hacking würde bedeuten, dass jemand auf den Chatserver eingedrungen ist und das Benutzerpasswort aus der Datenbank gelesen hat. Dies ist allerdings noch nicht passiert, bisher waren alle echten Hackingangriffe auf den Server erfolglos. Wir verdanken diesen Zustand vor allem der hohen Sicherheit des Betriebssystems Linux.

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

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

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

Das Opfer hat jedoch die Möglichkeit sein Passwort zurückzuerlangen wenn dieses vorher seine Emailadresse verifiziert hat. Dazu findet es auf der Startseite den Punkt "Passwort vergessen?" wo es sich sein Passwort an seine verifizierte Emailadresse zusenden lassen kann.  
Wurde die Emailadresse von dem Besitzer nicht verifiziert, so ist der Nickname nicht zurück zubekommen.

## 6.2.6. **Sicherheitssperre bei angeblichem Trojanerbefall**

Situation:

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

Reaktion:

Admininfo und IP-Listen des Nicks müssen kontrolliert werden. Kam die Meldung überhaupt vom Nickbesitzer? User (ohne administrative Funktionen) werden nicht präventiv und auf eigenen Wunsch gesperrt, wenn keine Fremdnutzung des Nicks vorliegt und die Aussage des Users nicht geprüft werden kann. Dies führt lediglich dazu, dass Nicks sinnlos ge- und wieder entsperrt werden, wichtige Admininfos verloren gehen und jedes Mal ein Admin den Fall kontrollieren muss. Sollte das Ziel des Trojaners wirklich der Knuddelsnick sein, so fand mit großer Wahrscheinlichkeit bereits vor der Entdeckung ein Missbrauch des Nicks statt.

Der Sicherste Weg ist, dass der User sein Passwort von einem sicheren PC aus ändern, da jeder Schriftverkehr über den infizierten Computer abgefangen werden könnte.

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

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

## 6.2.7. **Passwort vergessen**

Situation:

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

Reaktion:

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

## 6.2.8. **James-Faking**

Situation:

Jemand versucht durch gefakete öffentliche Nachrichten die privaten Nachrichten des Chatbutlers nachzuahmen, um Mitglieder schadhafte zu täuschen und aufzufordern, eine bestimmte Aktion zu unternehmen (z.B. dieses Mitglied zu knuddeln).

Reaktion:

Dies wird nicht geduldet. Vor allem neue Mitglieder erkennen die Täuschung nicht und fallen darauf herein. Die Person ist öffentlich zu ermahnen. Bei Wiederholungstätern, die keine Einsicht zeigen, kann der Nickname zeitweise gesperrt werden.

Ist der Nick, mit dem diese gefakete öffentliche Nachricht verbreitet wird, ein Zweitnick (wenige Onlineminuten), dann muss noch schneller gehandelt werden. In diesem Fall sollte man den Nick sofort sperren, da ansonsten schon ergaunerte Knuddels auf den Hauptnick übertragen werden können. Sollte auf diese Weise versucht werden an ein fremdes Passwort zu gelangen, ist der Nick sofort zu sperren.

### 6.2.9. **Cybersex**

Situation:

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

Reaktion:

Knuddels gehört nicht zu der Vielzahl von Communities, die auf diese Zielgruppe der Sexuser abzielt. Gerade auch die große Zahl der jugendlichen Nutzer (Jugendschutz) verbietet es, diese Art der Freizügigkeit zu tolerieren. Cybersex wird geduldet, sofern dieser privat abläuft. Die primitive, öffentliche Suche nach entsprechenden Partnern für Cybersex wird aber nicht akzeptiert.

Fragt also jemand öffentlich nach Cybersex, sollte diese Person freundlich darauf hingewiesen werden, dass sie sich für ihre Absicht in der falschen Community befindet (vielleicht mit Verweis auf [www.sexchats.de](http://www.sexchats.de)). Bei Uneinsichtigkeit sollte man diese Regel durch Anwendung von Adminfunktionen unterstützen. Allerdings gilt natürlich auch hier, dass jede Reaktion angemessen sein muss.

### 6.2.10. **Messenger- oder Camanfragen**

Situation:

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

Reaktion:

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

In Kinderchannels ist die Frage nach Camgesprächen vollständig verboten.

### 6.2.11. **Veröffentlichung von Telefonnummern & Adressen**

Situation:

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

Reaktion:

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

Kommt das Mitglied der Aufforderungen nicht nach, so müssen Adminfunktionen (z.B. /clearw) eingesetzt werden.

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

Situation:

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

Reaktion:

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

## 6.2.13. Entmuten

Situation:

Einer Deiner engsten Freunde bittet Dich, ihn zu entmuten.

Reaktion:

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

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

## 6.2.14. Kurzzeitiges Entsperrn

Situation:

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

Reaktion:

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

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

## 6.2.15. Sperrungen von Nicks mit Geschenken

Situation:

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

Reaktion:

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

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

## 6.2.16. Aufheben einer (Sicherheits-)Sperre

Situation:

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

Reaktion:

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

Handelt es sich um die Sperre durch einen anderen Admin, so verweist man auf diesen. Hat man selber den Nick gesperrt, prüft man, ob es sich tatsächlich um den Nickbesitzer handelt.

In der Vergangenheit wurden immer wieder Admins dazu gebracht fremdgesperrte Nicks zu entsperren, weil sie sich nicht die Admininfo des Nicks ansahen und daher übersahen, dass es sich um permanente Sperren (= Strafen) handelte, oder der Nick von einem anderen Admin gesperrt wurde. Aus diesem Grund ist es nicht möglich, dass ein Admin einen Nick entsperrt, den er nicht selber gesperrt hat.

## 6.2.17. Admininfo - /w

Situation:

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

Reaktion:

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

## 6.2.18. IP-Adressen

Situation:

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

Reaktion:

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

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

Da es immer wieder zu einer Weitergabe von IP-Adressen kam, werden diese den Admins nur noch als IP-Hash angezeigt.

## 6.2.19. **Forumskritik**

### Situation:

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

### Reaktion:

Tief durchatmen und gelassen bleiben. Sofern das Opfer die Situation nicht wahrheitsgemäß im Forum geschildert hat, solltest Du den Verlauf der Situation aus Deiner Sicht und die Begründung Deiner Handlungsweise im Forum schildern (alternativ kannst Du den Beitrag auch völlig ignorieren, wenn deutlich erkennbar ist, dass er erfunden wurde).

Sollte das Opfer aber tatsächlich Recht damit haben, dass Deine Reaktion nicht gerecht(fertigt) war, dann musst Du das auch offen im Forum eingestehen und Dich entschuldigen. Wichtig ist vor allem, dass Du sachlich bleibst. Jemand, der im Forum zu Beleidigungen und nicht zu Argumenten greift, gesteht indirekt seine Schuld ein.

## 6.2.20. **Betrug beim Smiley- oder Codetauschen**

### Situation:

Ein Mitglied wendet sich an Dich, weil es sich bei einem Tausch betrogen fühlt. Beim Tausch wurde zusätzlich die Übertragung von Knuddels, Versand von Rosen, ... vereinbart und eine technische Absicherung über das System war nicht möglich. Der Tauschpartner hat sich allerdings nicht an die Zusatzvereinbarung gehalten.

### Reaktion:

Der Tausch von z.B. unaktivierten Codes geschieht immer auf eigenes Risiko. Knuddels, Rosen, ... sind nicht zum freien Tauschen gedacht. Wer diese trotzdem in eine Tauschvereinbarung aufnimmt, handelt immer auf eigenes Risiko. Hält sich der Tauschpartner nicht an eine solche Vereinbarung, dann ist man als Admin nicht dafür zuständig, den Tausch wie vereinbart durchzusetzen. Ein technisches Erzwingen des Tauschs ist ebenfalls nicht möglich.

Technisch ist immer gewährleistet, dass Smileys 1:1 getauscht werden und auch mit in den Tausch aufgenommene Knuddel transferiert werden.

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

## 6.2.21. **Eventchannel**

### Situation:

Du veranstaltest gerade in einem Channel ein Event (z.B. Verknuddelichung) und möchtest verschiedene Mitglieder aus diesem Channel entfernen (z.B. weil das Event zu Ende ist). Diese Mitglieder haben sich allerdings ansonsten korrekt verhalten, und ein Rauswurf wäre nach den Regeln dieses Kodex' nicht berechtigt.

### Reaktion:

Wenn diese Mitglieder den Channel nicht verlassen wollen, dann darf man sie als Admin auch nicht dazu zwingen, bzw. sie rauswerfen. Das einzige, was man tun kann, ist eine freundliche Bitte.

Betritt man bei Knuddels einen Channel, dann darf man sich solange man möchte in diesem aufhalten, es sei denn, man verletzt die grundsätzlichen Regeln.

## 6.2.22. Events in einem privaten Channel

Situation:

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

Reaktion:

Du lehnt freundlich diese Bitte ab. Die Verwendung von Adminfunktionen für einen solchen Fall ist nicht zulässig, da nur begrenzt viele User mit einem Admin befreundet sind und sich viele andere berechtigt darüber beschweren können, dass ihre Events keine Unterstützung bekommen.

## 6.2.23. Anmerkungen

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

## 6.3. Sonstige Regeln

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

### 6.3.1. Verwendung von Zweitnicks

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

### 6.3.2. Verwendung von ‚Anonymisierungstools‘

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

### 6.3.3. Aktivität in ‚Undergroundboards‘

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

### 6.3.4. Verantwortung der Adminhandlungen

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

In den vergangen Perioden gab es einige Fälle, bei denen Admins als Ausrede für ihre Handlungsweise angegeben haben, dass einer ihrer Bekannten ihren Nicknamen missbraucht hat. Dieser Bekannte hätte ihr

Vertrauen missbraucht. Eine solche Ausrede (möge sie nun zutreffen oder auch nicht) wird in keinem Fall akzeptiert, verantwortlich ist immer und uneingeschränkt der Besitzer des Adminnicks.

### **6.3.5. Gelbe Karte**

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

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

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

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

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

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

#### **6.3.5.1. Gültigkeit einer gelben Karte**

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

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

#### **6.3.5.2. zweite Gelbe Karte**

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

### **6.3.6. Amtsentzug**

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

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

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

### **6.3.6.1. Direkte Rote Karte**

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

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

Gründe wären z.B.:

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

### **6.3.6.2. Ausschluss von der Adminwahl**

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

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

## **6.3.1. Rücktritt vom Adminamt**

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

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

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

## 6.3.2. Aktivität eines Admins

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

### 6.3.2.1. Ehrenmitgliedschaft nach Ende der Periode

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

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

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

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

#### 6.3.2.1.1. Präsenz im Chat

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

#### 6.3.2.1.2. Notrufbearbeitung

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

### 6.3.2.2. Nominierungssperre am Ende der Periode

Sehr viele Mitglieder verlassen sich auf die Motivation und Bereitschaft jedes Admins, sich bei Knuddels positiv einzusetzen. Ist man innerhalb einer Periode kaum online oder lehnt alle zugewiesenen Notrufe ab, so kann man nicht hinreichend gut seinem, durch die Wähler übertragenen, Ehrenamt nachkommen.

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

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

#### 6.3.2.2.1. Präsenz im Chat

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

#### 6.3.2.2.2. Notrufbearbeitung

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

### 6.3.3. Nickdeaktivierung nach unangekündigter Abwesenheit

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

Zudem können Adminnicks aus Sicherheitsgründen deaktiviert werden, wenn Ungereimtheiten auftreten, z.B. wenn sich ein Admin während einer (un)angekündigten Abwesenheit regelmäßig nur kurz im Chat einloggt, um die Knuddels des nächtlichen Segens auf (s)ein Gästebuch zu transferieren, ansonsten aber vollkommen inaktiv ist.

### 6.3.4. Neue Channel anlegen

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

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

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

### 6.3.5. Admins in zugangsbeschränkten Bereichen

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

## 6.3.6. Adminversammlung

Auf der Adminversammlung, der wöchentlichen Versammlung der Admins, werden Vorschläge, Kritiken und Probleme besprochen, die mindestens die zwei folgenden Eigenschaften haben:

Sie müssen zum einen wichtig sein und zum anderen müssen sie den Großteil der anderen Admins auch betreffen. Bei einer Zahl ab 30 anwesenden Admins können auf einem solchen Treffen wirklich nur entscheidend wichtige Themen und Probleme angesprochen werden. Die Dauer einer solchen Adminversammlung ist im Schnitt auf 90 - 120 Minuten ausgelegt. Es ist zu berücksichtigen, dass Sysadmins vor allem viel Schlaf und ein reichhaltiges Abendessen brauchen :).

Während der Adminversammlung sollte man sich geschickt verhalten und möglichst nicht zur Unübersichtlichkeit dieser Veranstaltung beitragen (indem man rücksichtslos seine eigenen Probleme rausposaunt).

Es besteht keine Anwesenheitspflicht für die Adminversammlung. War man allerdings nicht dort, sollte man in jedem Fall die Zusammenfassung der Adminversammlung im Adminforum lesen. Der jeweilige Admin, der sich die Arbeit macht, eine solche Zusammenfassung im Adminforum zu erstellen, sollte regelmäßig dafür gelobt werden :).

Die Adminversammlung hat derzeit folgenden Ablauf:

1. Alle Anwesenden werden von der Teamleitung über Neuigkeiten und wichtige Ereignisse der letzten Woche informiert. Teilweise handelt es sich um rein informative Statements. Dazu kommen noch zu klärende Fragen, bei denen alle Anwesenden mitdiskutieren und -abstimmen können.
2. In Reihenfolge der Nickliste erhält jeder Admin die Gelegenheit, seine Fragen und Probleme zu äußern.

Die Adminversammlung findet wie folgt statt:

Knuddels.at: jeden Donnerstag um 20.30 Uhr

Knuddels.ch: jeden Donnerstag um 19 Uhr

Knuddels.de jeden Montag um 19.00 Uhr.

Am jeweils ersten AV-Termin eines Monats findet ein Treffen speziell nur mit Vertrauensadmins und Teamleitern in einem anderen Channel statt. An einem solchen Tag entfällt der gewöhnliche Rahmen einer Adminversammlung durch Leitung eines Adminteamleiters.

## 6.3.7. Adminforum

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

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

Die wichtigsten Adminforumsregeln im Überblick:

- Wenn man ein Problem hat, sollte man zuerst die **Suchen-Funktion** benutzen, viele Dinge stehen bereits in den angepinnten oder anderen älteren Beiträgen
- Am Thema eines Threads muss immer erkennbar klar sein, worum sich der Beitrag handelt
- Sachlich formulieren
- Kurz und bündig formulieren
- Niemals ein Log mit mehr als zehn Zeilen einfügen
- Kollegen immer respektvoll behandeln
- Nur Themen öffnen, die von Interesse für die meisten anderen Admins sind

- Alle Inhalte sind natürlich streng vertraulich zu behandeln

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

### **6.3.8. Beteiligung der Admins an wichtigen strategischen Entscheidungen der Community**

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

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

## 7. FAQ

### 7.1. Wann erhalte ich die Adminrechte?

Nach bestandem Examen gibt es eine Admineinführungsveranstaltung mit einem Adminleiter. Während dieser Einführung erhältst Du die Adminrechte.

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

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

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

Ausnahmen können unter besonderen Umständen für Eventchannel gemacht werden, falls ein bereits regulär gewählter CM als Event-Moderator CM-Rechte benötigt und der Event-Channel nicht permanent genutzt wird. Dies bedeutet ebenfalls, dass ein Admin erst dann an einer CM-Wahl teilnehmen darf, wenn ihm der Adminstatus am Ende der Periode entzogen worden ist.

### 7.3. Kann ich gleichzeitig Admin in zwei Knuddelscommunities werden?

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

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

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

### 7.5. Wieso funktioniert eine Adminfunktion bei diesem Nick nicht?

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

## 7.6. Was ist eine IP-Adresse? Was ist ein Hostname?

Steht ein Mitglied auf der Channellockliste (siehe /c1 Funktion), so kann es den Channel weder mit dem gesperrten Nicknamen, noch mit einem Nicknamen betreten, der dieselbe IP-Adresse aufweist.

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

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

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

Zu den meisten IP-Adressen existiert zusätzlich noch ein Hostname. Der Hostname wurde zur besseren Lesbarkeit von IP-Adressen eingeführt, der Hostname kann anstelle der IP verwendet werden. Die IP 62.146.24.65 besitzt den Hostnamen „knuddels.net“. Anhand des Hostnamens lässt sich bei Internetbesuchern leicht der Provider erkennen, die IP-Adresse 217.231.204.146 besitzt z.B. den Hostnamen „pD9E7CC92.dip0.t-ipconnect.de“. An dessen Ende „t-ipconnect.de“ lässt sich erkennen, dass diese IP zu T-Online gehört.

## 7.7. Was ist ein IP-Hash?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **7.11. Wie viele Minuten muss ein Admin monatlich online sein?**

In der Nominierungsinformation zur Adminwahl stand, dass man mindestens 10 Stunden in der Woche nach einem festen Zeitplan online sein muss. In der Praxis gibt es allerdings keine so strikte Regelung. Es ist völlig klar, dass man auch mal ein paar Wochen im Urlaub sein kann. Allerdings sollte man so im Schnitt mindestens auf 2.000 Minuten (1.500 bei Vertrauensadmins und Teamleitern) monatlich kommen (dies entspricht ca. 8 Stunden wöchentlich) um an der nächsten Adminwahl teilnehmen zu dürfen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **7.13.3. Was kann ich gegen Trojaner unternehmen?**

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

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

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

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

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

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

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

## 7.16. Wie reagiere ich bei Amoklaufandrohungen?

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

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

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

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

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

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

## 7.17. Wie reagiere ich bei einer Selbstmordankündigung?

Die Abläufe sind identisch mit denen bei einer Amokankündigung!

## 7.18. Überblick einiger Onlinewachen der Bundesländer

BaWü:	<a href="http://www.polizei-bw.de/Internetwache/Seiten/default.aspx">http://www.polizei-bw.de/Internetwache/Seiten/default.aspx</a>
Berlin:	<a href="https://www.berlin.de/polizei/internetwache/hinweis1c.php">https://www.berlin.de/polizei/internetwache/hinweis1c.php</a>
Brandenburg:	<a href="https://www.internetwache.brandenburg.de/interaktiv/index.php">https://www.internetwache.brandenburg.de/interaktiv/index.php</a>
Hessen:	<a href="http://www.polizei.hessen.de/onlinewache">www.polizei.hessen.de/onlinewache</a>
Meck-Pom:	<a href="https://polizei.mvnet.de/ssl/g8wache/index.php?task=iw_hinweis">https://polizei.mvnet.de/ssl/g8wache/index.php?task=iw_hinweis</a>
Niedersachsen:	<a href="https://www.polizei.niedersachsen.de/onlinewache/anzeige_allgemein_seite_1.php#content">https://www.polizei.niedersachsen.de/onlinewache/anzeige_allgemein_seite_1.php#content</a>
NRW:	<a href="https://www.polizei.nrw.de/internetwache/hinweis-melden/">https://www.polizei.nrw.de/internetwache/hinweis-melden/</a>
Sachsen:	<a href="https://www.polizei.sachsen.de/onlinewache/onlinewache.asp">https://www.polizei.sachsen.de/onlinewache/onlinewache.asp</a>
Sachsen-Anhalt:	<a href="http://www.sachsen-anhalt.de/index.php?id=44134">http://www.sachsen-anhalt.de/index.php?id=44134</a>
Schleswig-Holstein:	<a href="https://www.polizei.schleswig-holstein.de/internet/DE/Service/webformulare/mitteilung/mitteilung_start.html">https://www.polizei.schleswig-holstein.de/internet/DE/Service/webformulare/mitteilung/mitteilung_start.html</a>

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

### 7.18.1.1. Für welche Onlinewache entscheide ich mich?

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

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

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

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

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

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

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

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

Holgi hat mit Knuddels im Sommer 1999 angefangen, d.h. er macht das Ganze schon mehr als neun Jahre. Alle Admins, die jemals bei Knuddels waren, hat er kennen gelernt. Am Anfang sind sie alle motiviert, geben ihr Bestes und machen eine Menge verzeihliche Anfängerfehler. Viele Admins stellen die Anfängerfehler ab und werden allmählich zu richtig guten Adminpersönlichkeiten, die Knuddels überhaupt erst ermöglichen.

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

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

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

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

### **7.23. Ein Sysadmin hat etwas gegen mich und meine Haltung, ich werde wütend, was nun?**

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

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

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

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

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

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

## 8. Letzte wichtige Hinweise für einen guten Start

### 8.1. Regeln zu Adminfunktionen und -features

#### Admin-Funktionen

Seid Euch bewusst, dass man mit /kick, /ban & /lock nicht jedes Problem lösen kann. Oft reicht es einfach schon, einem Mitglied einmal zuzuhören. Es ist ganz klar eine Entscheidung die sich aus Erfahrung ergibt, aber gerade in der letzten Zeit gab es immer wieder Mitglieder, die ganz bewusst provoziert und regelrecht terrorisiert haben, weil sich kein Admin um ihr Problem gekümmert hat, sondern sofort mit /lock reagiert wurde, ohne sich zu fragen, warum das Mitglied überhaupt so reagiert.

Das Ende vom Lied ist dann, dass andere Admins Unmengen ihrer Zeit und Geduld opfern (müssen) um die Sichtweise des jeweiligen Mitglieds wieder etwas gerade zu rücken und vor allem ihn erst mal wieder zu beruhigen. Es besteht ein deutlicher Unterschied zwischen cooler Gelassenheit und Überheblichkeit und Arroganz und das spüren die meisten Mitglieder auch. Man sollte jedes Mitglied zumindest ruhig behandeln, wenn das Maß an Freundlichkeit schon verbraucht ist.

#### Versehentlich einen Channel angelegt?

Passiert jedem einmal, ist auch kein Drama.

Wie gehe ich dann vor:

- Ich verlasse sofort wieder den Channel

Bitte kurz erklären, dass es ein Versehen war und der Channel wieder geschlossen wird. Die Mitglieder dürfen sich aber weiterhin dort aufhalten, da sie den Channel ganz normal betreten haben. Also bitte nicht kicken, wenn sie sich weigern zu gehen!

Es stört schließlich auch keinen, Hauptsache der Channel ist unsichtbar.

#### /comment

Nicht die Funktion /comment sinnlos missbrauchen, egal ob es das eigene oder ein fremdes Profil ist. Gegen einen einzelnen /comment bei einem guten Freund sagt keiner etwas, doch sind es gleich mehrere, so kommt schnell der Verdacht auf, dass eine „Infowäsche“ betrieben wurde, weil negative Kommentare evtl. dadurch verdrängt wurden.

Sinnlose Comments bei den Chat-Bots provozieren nur nachfolgende Comments durch andere Admins und sind aus diesem Grund zu unterlassen.

Dies muss ganz deutlich gesagt werden, damit sich nicht wieder die Ehrenmitglieder (die die Infos lesen können) schon am ersten Tag der neuen Ernennungen beschweren, dass die neuen Admins wohl nichts Besseres zu tun haben, als Infos vollzusammen.

Zudem bitte nur sachliche und kurze Kommentare, da man manchmal doch Rätselraten spielen muss.

#### Sperren und Entsperrungen auf Wunsch

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

Einleuchtende Erklärung für einen der Gründe:

Es kommen leider auch immer wieder Mitglieder, die "ihren" Nick gesperrt haben wollen, doch nach ein paar Tagen stellt sich heraus, dass es ein Freund war, der sich einen Spaß draus gemacht hat, oder jemand, der sich rächen wollte.

#### IP-Adressen

Die Weitergabe von IP-Adressen oder dem IP-Hash führt zum Amtsentzug.

## 8.2. Verhaltensregeln

### Datenschutz

Ein User mit Sonderrechten (Admins, CMs, Ehrenmitglieder, Teammitglieder) hat mit seinen Funktionen vorsichtig und angemessen umzugehen. Dazu zählen auch die für sie einsehbaren Zusatzinformationen wie IPs, Emailadressen und Nicknamen, die ebenfalls mit der IP online sind.

Es stellt einen Eingriff in deren Privatsphäre dar, wenn anderen Mitgliedern mitgeteilt wird, welche User Zweitnicks besitzen, oder welche User evtl. dieselbe IP verwenden.

Gibt es Probleme, dass z.B. jemand massiv "anonym" beleidigt, dann nehmt Euch bitte der Sache an und helft den Usern!

Eine Herausgabe von IP-Adressen erfolgt nur durch die Sysadmins und nur an eine strafverfolgende Behörde, wenn diese dem Chatbetreiber einen richterlichen Beschluss vorlegt, andernfalls erfolgt ein Amtsentszug sowie eine Nick-Sperre von 90 Tagen.

### Entsperren von Nicks, deren Sperre man nicht selber verhängt hat

Grundsätzlich kann man nur einen Nick entsperren, den man selber auch gesperrt hat. Nur so kann gewährleistet werden, dass alle Umstände, die zur Sperre führten, auch bekannt sind. Möchte ein User, dass seine Sperre aufgehoben wird, so verweist man ihn freundlich an den sperrenden Admin. Hat sich dieser abgemeldet, reagiert nicht oder ist inzwischen kein Admin mehr (und erst dann), kann sich der User an einen Vertrauensadmin wenden.

In der Vergangenheit entsperrten Admins Nicks, welche zu Recht permanent gesperrt waren, ohne einen Blick in die Admin-Info zu werfen. Da sich dieses grobfahrlässige Vorgehen trotz sich wiederholender Hinweise nicht besserte und in jeder Adminperiode wiederholte, muss ein Admin mit einer gelben Karte rechnen, sofern er versucht einen Nick zu entsperren, der nicht durch ihm gesperrt wurde.

### Handeln in privaten Räumen

Admins entmuten nicht in privaten Räumen. Durch die CM- und /mychannel-Features ist dies nicht nötig und in temporären ?-Channels können die User den Raum wechseln.

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

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

Anders verhält es sich selbstverständlich bei massiven Verstößen z.B. gegen die AGB etc. (Treffen zum extremistischen Propagandaustausch, Verletzung des Jugendschutzes, ...).

### Spontane Adminwanderung

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

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

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

### **Gesetzte Channelbeschränkungen...**

Wie z.B. `/verify`, das Geschlecht oder Registrierungsdatum sind eine absichtliche Hürde. Als gerufener Admin kann man sie selbstverständlich überwinden, doch haben im „Over 20“ z.B. keine jugendlichen Admins etwas verloren und im Classic keine Admins, die noch keine 2 Jahre registriert sind.

Sind die Channel leer und es hält sich ein Freund dort auf, würde sicher keiner etwas sagen, doch (spätestens!) sobald sich ein Chatter beschwert, sollte man den Raum bitte verlassen.

### **Verhalten auf einer Adminversammlung**

Bedenkt, dass wir sehr viele Admins sind.

Der Adminteamleiter wird zuerst einmal Neuigkeiten ankündigen, wenn solche vorhanden sind..

Anschließend kann jeder seine Fragen stellen, wobei die Anwesenheitsliste von oben nach unten durchgegangen wird.

Farbig, fett und groß schreiben, dumme Kommentare, sowie private Gespräche sind unerwünscht!

Der Adminteamleiter ist der einzige, der für die Übersicht farbig schreiben wird und sollte.

Setzt, je nachdem wer die AV leitet, vor eine Frage nur kurz seinen/ihren Nick, dann wird sie schon gesehen, zur Not einfach später noch einmal wiederholen.

Denkt immer an die anderen Admins und die AV-Admins, die das Logfile bearbeiten müssen und später evtl. 3/4 wegschneiden, weil es sinnloses bla bla enthält.

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

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

Weitere sinnvolle Verhaltensregeln von Nova15 zur AV:

#### 1. Nicht fett und farbig schreiben

Wer sein Schriftbild hervorhebt, zieht zwar die Aufmerksamkeit auf sein Problem, bedenkt aber nicht, dass andere so viel leichter übersehen werden. Außerdem sollte dies den Teamchefs vorbehalten bleiben, da die meisten ja schließlich von ihnen etwas hören/lesen wollen.

#### 2. Privatgespräche auch privat per `/p` führen

Wenn wir Admins mal alle auf einem Haufen hocken, haben wir uns natürlich so einiges zu erzählen, was man Stammis nicht sagen darf. Wir können selbstverständlich auch weiterhin auf AVs private Dinge klären, aber das dann auch per `/p` um die ganze Sache etwas übersichtlich zu machen.

#### 3. Nicht zu allem seinen Senf abgeben

Ja, mir fällt es auch schwer, geb ich auch gerne zu, aber es muss wirklich nicht sein an jeder Ecke etwas Belangloses zu ergänzen.

Was neben den ganzen `~lol~s` auch einen großen Teil ausmacht, sind die Begrüßungen der Leute, die zu spät gekommen sind. Privat eben: Hi xxx! und schon hat sich das!

#### 4. AVZs, Forum und E-Mails lesen

Ich will hier jetzt niemanden direkt ansprechen, aber irgendwann wundert es mich dann schon, wenn zum 10. Mal jemand auf einer AV fragt: Holgi, wann kommt der Channel Wanne-Eickel? etc. Wer die AVZ oder überhaupt das Forum liest, der weiß, dass die Channels nach Größe der Stadt gemacht werden. Das jetzt nur als Beispiel, gibt auch viele andere Themen, die sich regelmäßig auf Adminversammlung wiederholen. Ich mein, mir persönlich macht das nicht viel aus, aber davon wird auch wieder ein kleiner Teil der AV beherrscht.

## **Adminforum**

1. Man muss nicht für jedes Problem sofort einen Beitrag hier im Forum öffnen, man kann sich auch erst bei einigen Altadmins schlau machen, vorher am besten noch „suchen“ benutzen und sofern dann keine Lösung vorhanden ist einen Beitrag im Adminforum öffnen.

2. Ist eine Diskussion erwünscht, doch eine im Grunde abgeschlossene Diskussion nach einer mehrtägigen Abwesenheit wieder hochziehen nur um evtl. eine Meinung zu bestätigen ist überflüssig.

3. Bitte seht zu, dass Ihr in den Beiträgen nicht in Spammerei abschweift, dafür wurde extra ein eigener Beitrag zugelassen. Es ist klar, dass das sehr verführerisch ist und man schnell vom Thema abkommt, aber dadurch wird es auf Dauer extrem unübersichtlich.

Wenn man sich informieren möchte und sieht beim einloggen 20 neue Beiträge auf die Beiträge verteilt und stellt dann beim Lesen fest, dass etwa 10 (oder mehr) nichts zum Thema beinhalten, dann ist das nicht nur ärgerlich, sondern auch zeitintensiv, denn lesen muss man doch alles, damit man nichts übersieht.

4. Die verwendete Sprache sollte dem (Hoch-)Deutschen möglichst ähnlich sein. Die Kollegen wollen nicht Rätsel raten müssen, weil der Schreiber eine Chat-Umgangssprache benutzt, für die es kein Wörterbuch gibt. Des Weiteren macht ein Übermaß an Smileys einen Text unübersichtlich.

5. Probleme mit dem Forum:

Wenn User ein Problem mit dem Forum haben, sich nicht einloggen oder sonstiges können lässt sie nicht einfach stehen, sondern verweist sie (bei Knuddels.de zur E-mail Adresse [forumkontakt@knuddels.de](mailto:forumkontakt@knuddels.de) oder) einfach im Chat an die Forums-Admins.

## **Knuddelsmillionär & andere Events**

Wenn ein Event in /mod geführt wird, dann wird darum gebeten NICHT mit James irgendeinen Blödsinn zu machen, so lustig das auch ist. Wenn die aktiven Moderatoren das mal zur Erheiterung einbinden, dann ist das gewollt. Überlasst bitte das Event denen, die es veranstalten, egal ob es sich um Intekreafix, KM, Promitalk, den Channel „Help 4 You“ oder eine VK handelt.

Eine kurze Korrektur per /p bei Fehlern oder Dingen, die man übersehen hat, ist selbstverständlich jederzeit willkommen.

## **Antiextremismus-Team sowie das Jugendschutz-Team**

Die wichtigsten Infos entnehmt Ihr bitte den entsprechenden Links im A-Forum.

Gerade die neuen Admins sollten sich mit diesen Themen nach ihrer Amtseinführung gründlich beschäftigen, da es mehr oder weniger geheime Erkennungsmethoden dieser Gruppen gibt. Im A-Forum wird versucht die Kollegen ständig auf dem Laufenden zu halten, was Websites mit Hintergrundwissen, etc betrifft.

Die zugehörigen Admins werden bei den "Zusatzämtern" gelistet, nachdem sie in den ersten Wochen der neuen Periode eingeteilt wurden.

Kurz zusammengefasst bedeutet es trotz dieser Teams aber:

- Auch selber handeln, nicht nur dem Team melden, bei Verstößen gegen die AGBs.
- Das Antiextremismus-Team ist v.a. bei Problemfällen und für Rückfragen eingerichtet worden.
- HP-Verstöße, extremste Verfassungsbrüche und Wiederholungstäter direkt dem Anti-Team melden.

## **Politisch Extreme, SWR Flagge und verfassungsfeindliche Zeichen**

Politisch extreme User, SWR Flagge und verfassungsfeindliche Zeichen

SWR (schwarz-weiss-rot) sind die Farben der Reichskriegsflagge (schon vor der Machtergreifung durch die Nazis, was Rechtsextreme immer gerne betonen). Die Farben an sich sind nicht per Gesetz verboten, sondern lediglich in Kombination mit gewissen Symbolen (Beispielsweise Hakenkreuz). Hier bei Knuddels hat es sich jedoch eingebürgert,

dass rechte User diese Farben als Erkennungssymbol untereinander nutzen. Aus dem Grund ist diese Farbkombination bei Knuddels nicht gestattet.

Oft sagt schon der gesunde Menschenverstand, welche Aussagen diskriminierend und/oder rassistisch sind und damit gegen die AGB verstossen. Um die darauffolgenden Strafen zu umgehen, greifen gerade Rechtsextremisten häufig zu Verschlüsselungen und Umschreibungen. Häufig sind Grussformeln wie 19/8 (19. Buchstabe des Alphabets = S, 8. Buchstabe = H = Sieg Heil) oder 88 (8 = 8. Buchstabe des Alphabets, somit H = Heil Hitler) zu finden.

Häufig begegnet man auch dem Kürzel 1488. Die 14 steht in diesem Fall für die 14 Words (formuliert von dem Rechtsextremisten David Lane) "We must secure the existence of our people and a future for white children" (Wir müssen die Existenz unseres Volkes und eine Zukunft für Weiße Kinder sichern) und der 88 als Synonym für "Heil Hitler"

So ein Verhalten kann und wird bei Knuddels nicht geduldet werden. Bitte geht gegen solche Aussagen der Admindokumentation und dem Strafenkatalog entsprechend vor.

Um genaue Informationen zu dieser Thematik zu erhalten, kann sich jeder Admin die im Forum ausformulierte FAQ durchlesen, ausserdem bietet das AntiextremismusTeam zu Beginn jeder Adminperiode eine Informationsveranstaltung an und steht auch sonst für Fragen zur Verfügung.

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

### 9.1. Adminrufe

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

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

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

### 9.2. NICK@Knuddels

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

### 9.3. Notruffreikontingent

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

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

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

### 9.4. Nächtlicher Segen

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

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

## 10. Das sagen Vertrauensadmins zum Adminamt

Albion - Vertrauensadmin Knuddels.de

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

Backi@BS - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

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

BIKERIN - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Ob Admin, CM oder User, immer daran denken: vor allem Mensch bleiben und sich nicht für einen Status verstellen!“*

Bluelce1982 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Als Admin muss man nicht immer alle Probleme allein perfekt lösen können. Hauptsache ist, man hat sein Bestes gegeben.“*

boyrider - Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Menschen, die zu ihrer Schande stehen, sind mir lieber als Menschen, die nicht einmal das können.“*

DeathlySilence - Vertrauensadmin in Knuddels.at

*„Daran vor allem erkennt man den Klugen, dass er schnell begreift, geduldig zuhört, dass er nicht nach eigener Lust, sondern gemäß einer tieferen Einsicht seinen Pflichten obliegt und dass er sich nicht ungebeten um die Angelegenheiten anderer kümmert.“ – indisches Sprichwort*

Fabrixx - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Egal wer der Chatter am anderen Ende ist, akzeptiert ihn wie er ist. Nur auf dieser Basis kann es funktionieren.“*

Fay11 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Die größten Probleme in diesem Ehrenamt entstehen, wenn du Angst davor hast, Fehler zu begehen. Verurteile sie nicht, sondern lerne aus ihnen!“*

FirePhoenix - Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Egal was kommt bleib ruhig und besonnen, lass dich niemals provozieren und treffe deine Entscheidung immer nach besten Wissen und Gewissen“*

Flirtboyy - Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Ein guter Umgangston ist die Grundlage für gute Adminarbeit. Erledige deine Aufgaben stets gewissenhaft und fair.“*

Funnymarie – Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Der Kluge lernt aus Allem und von Jedem, der Normale aus seinen Erfahrungen und der Dumme weiß alles besser.“*

Heminator15 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Teamarbeit ist das Wichtigste, versuche nicht als Einzelkämpfer durchzukommen denn du wirst merken dass du so nicht weit kommst! Nimm also die Hilfe deiner Kollegen immer an und scheu dich nicht zu fragen.“*

Hive - Vertrauensadmin Knuddels.ch

*„Es ist sinnlos zu sagen: Wir tun unser Bestes. Es muss dir gelingen, das zu tun, was erforderlich ist.“ - Winston Churchill.*

Innerlichboese - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de

*„Die unüberlegte Nutzung von Macros fügt Ihnen und den Menschen in Ihrer Umgebung erheblichen Schaden zu!“*

Kampftiger - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Vergiss nie, dass hinter dir ein Team steht, das dir bei Fragen und Problemen hilft.“*

Kiseitai - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Adminfunktionen lösen keine Probleme. Benutze stets deine Menschlichkeit und bleib am Boden.“*

knuddelzmausi - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Denke daran, eine Funktion zu benutzen ist zwar leicht, doch mit Einfühlungsvermögen und Fingerspitzengefühl kommt man meistens sicherer ans Ziel. Andere Chatter solltet ihr nur so behandeln wie ihr es auch von ihnen erwartet. Ebenso solltet ihr euch nicht für ein Amt verbiegen lassen.“*

Kolloid - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Sysadmins sollen gar nicht so übel sein, wie man behauptet - habe ich gehört :)“*

mäuschen5 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Der rote Schleier, der in den nächsten Monaten deinen Nick umhüllt, schenkt dir viel Verantwortung, Aufmerksamkeit und Neid. Lass dich nie vom richtigen Weg abbringen und pass auf, dass er nicht zum fliegenden Teppich wird und mit dir abhebt.“*

medium22 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Das Adminamt verändert jeden User. Versuche die Veränderung in Grenzen zu halten und menschlich zu bleiben.“*

mümmelmann - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Vergiss niemals während der Ausübung deines Admin-Amtes, dass außerhalb dieser knuddeligen, rosa-roten, virtuellen Welt auch noch ein richtiges Leben existiert, dass administriert werden will!“*

Nova15 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Ein guter Admin tut immer das Richtige - sogar dann, wenn die nächsten Adminwahlen unmittelbar bevorstehen.“*

Ramnip - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Das ehrenamtliche Adminamt bei Knuddels ist die bekannteste, anspruchsvollste und meist einmalige Chance seinen eigenen Namen für eine treue, aufrichtige, normengerechte und produktive Weiterentwicklung seines Lieblingsschatsystems mit Nachdruck zu verifizieren.“*

Raphy rockt - Vertrauensadmin Knuddels.ch  
*„Einen guten Admin erkennt man nicht daran, dass er viele User gesperrt hat, sondern daran, dass er durch Worte viele Sperren verhindern konnte.“*

scooter001 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Vertrauen wird dadurch erschöpft, dass es in Anspruch genommen wird.“*

sghm - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Wir sind nicht nur verantwortlich für das was wir tun, sondern auch für das was wir nicht tun!“*

Shadow150 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Reich ist man nicht durch das, was man besitzt, sondern mehr noch durch das, was man mit Würde zu entbehren oder teilen weiß.“*

Shadow54 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Es ist leicht, ein Werk zu kritisieren. Aber es ist schwer, es zu würdigen.“*

snoop-dogg-rapper - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Wissen bedeutet nicht nur, Fakten auswendig gelernt zu haben und wiedergeben zu können; es bedeutet auch zu wissen, wo diese zu finden sind.“*

TiDuS82 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Nur wer die Ruhe behält ist dem Chaos gewachsen.“*

sternschnuppe555 - ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Freunde sind das wichtigste im Leben, daher bleib so wie Du bist und verändere dich nicht. Ein Amt allein macht nicht glücklich, daher vergiss Deine Freunde nicht!“*

Süsser20 NrW - Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Jeder User ist gleich zu behandeln - der Status ist dabei irrelevant & bleib immer du selbst“*

tiger1409 - Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Stelle keine Anforderungen die du nicht selbst einhalten kannst. Halte deine Aufgaben und Ziele vor Augen, bleibe Mensch und löse sie konsequent. Passiert ein Fehler, so spreche die Wahrheit aus, bevor dir das Lügen Probleme bereiten kann.“*

VaniLLeEngel - Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Der Mensch ist umso größer, je mehr er er selbst ist.“*

XxgroßerTeufelX – ehemaliger Vertrauensadmin Knuddels.de  
*„Erliege nicht der dunklen Seite der Macht, möge Knuddels immer mit Dir sein... oder kurz, Mensch bleiben!“*

## **11. Schlusswort**

Unser Dank geht an alle Admins die dazu beigetragen haben, dass dieses Dokuments jetzt in dieser Form existiert. Ein besonderer Dank geht an GinaM, Innerlichboese und Luvchen für eine Vielzahl von orthographischen und inhaltlichen Korrekturen.

Kolloid

- Dieses Dokument ist streng vertraulich zu behandeln. -