

Warszawa, 10.12.2014 r.

W ciągu ostatnich kilku- kilkunastu miesięcy wielu poważnych publicystów, na łamach wielu poważnych pism i portali internetowych zaczęło pisać o problemie trollingu w odniesieniu do dyskusji internautów pod artykułami dotyczącymi konfliktu rosyjsko-ukraińskiego. Trolling to w tym ujęciu<sup>1</sup> zalewanie tych dyskusji – ale i forów internetowych, mediów społecznościowych – nieproporcjonalnie dużą liczbą komentarzy, w odczuciu odbiorców skrajnie stronniczych, prorosyjskich, niekiedy pisanych niepoprawnym językiem, niekiedy stanowiących typowe internetowe „błoto”, pełnych agresji, prezentujących skrajnie jednostronny punkt widzenia. Zwłaszcza ludzie mający od dawna zwyczaj regularnego czytania dyskusji pod artykułami, a także moderatorzy forów, zauważyli jakościową zmianę w ilości i tonie tych dyskusji. „Guardian” pisał o nawet 40 tys. prorosyjskich komentarzy dziennie, podobnie „Le Figaro”.

Także w polskim internecie wiele osób dzieliło się swoim przeczuciem, że coś jest nie w porządku, a zalew prorosyjskich czy antyukraińskich komentarzy wydaje się im podejrzany. Pojawiło się kilka inicjatyw, mających na celu uświadomienie internetowej społeczności o tym problemie, przede wszystkim jednak rozpoczął się swego rodzaju „dyskurs podejrzliwości” – obserwując dyskusję pod jakimś artykułem na tematy rosyjsko-ukraińskie nie trzeba było długo czekać, aż dyskutujący zaczną zarzucać sobie (czasem nawzajem), że są trollami na usługach FSB, służb ukraińskich czy nawet FBI.

W badaniu omnibusowym na panelu ARC Rynek i Opinia większość (60%) respondentów potwierdziła, że dostrzega zjawisko manipulowania opiniami, zauważa, że autorami wypowiedzi nie są zwykli ludzie, konsumenci, ale – najprawdopodobniej – płatne trolle, „szepcące”. Aktywność trolli najczęściej wiąże się z tematami konsumenckimi, opiniami o produktach i usługach, ale dość często także ze sferą krajowej polityki (32% z tych 60%). Pojawia się w tym kontekście – choć nieco rzadziej – także temat konfliktu rosyjsko-ukraińskiego.

Kilka miesięcy temu, gdy powstał pomysł, by się temu zjawisku uważniej przyjrzeć, a może i podzielić się wnioskami w trakcie Kongresu Badaczy z szanownymi Koleżankami i Kolegami z branży, brzmiało to jak ciekawe wyzwanie. Poświęcić nieco czasu, spojrzeć na rzecz krytycznie, przedyskutować ze specjalistami, zmierzyć się z „miejską legendą” – świetnie!

Kłopot w tym, że dość szybko okazało się, że jeśli trolle internetowi istnieją, to szalenie trudno złapać ich za rękę. Zapomnijmy o łatwych do zauważenia błędach, o rosyjskiej składni języka czy o rusycyzmach, o analizie IP – raz, że jest ona dostępna tylko moderatorom, dwa – że, jeśli dobrze to

---

<sup>1</sup> Dla ścisłości trzeba wspomnieć, że posługiwanie się określeniem *trolling* w tym kontekście nie jest precyzyjne. Angielski źródłostów odsyła do czynności „ciągnięcia wędki za łodzią” (w nadziei, że coś się na haczyk złapie) – a więc do takich wypowiedzi, które mają na celu przykucie czyjejś uwagi, sprowokowanie czytelników do gwałtownych reakcji czy kłótni. Techniki manipulacji, o których traktuje ten tekst, to pojęcie szersze; *trolling* może być jedną z takich technik, obliczoną na skierowanie dyskusji na inne tory, odbiegające od właściwego tematu, a w efekcie na zniechęcenie do wchodzenia w merytoryczne spory w internecie i na rozbijanie możliwości zawiązania się konsensusu pośród dyskutujących. Tym niemniej, z uwagi na zwyczaj używania pojęcia „trollingu politycznego” w potocznym dyskursie w ostatnich miesiącach, tj. jako nazwa wszelkich wypowiedzi mających na celu manipulację dyskusją, pisanych nie przez „zwykłych internautów” i „ze szczerego serca”, ale na czyjś zamówienie, będę w tym tekście często tego słowa używał.

rozumiem, dość łatwo zmienić IP („przepuścić” przez serwer proxy). Z rzadka tylko można spotkać zjawiska dość ewidentne, takie jak na przykład posty o tej samej treści, zamieszczane w podobnym czasie, pod różnymi nickami i na różnych portalach internetowych. Rzecz jest poważniejsza, trudniejsza, wymaga nieco większej lupy. Powiedzmy też od razu: prawdopodobnie nie sposób analizować zjawiska ewentualnego trollingu na poziomie pojedynczego postu. Jest to możliwe wyłącznie na poziomie analizy struktury większego fragmentu dyskusji.

Do dokładnej analizy wybrałem całość dyskusji pod dziewięcioma artykułami z okresu pomiędzy listopadem 2013 a lipcem 2014. W wyborze kierowałem się tym, by każdy z tych artykułów wygenerował sporą dyskusję, liczoną co najmniej w setkach postów. Łącznie analizowałem około 6000 postów.

Oprócz tego przeglądałem wybrane inne dyskusje, analizując je pod względem podstawowych miar (wolumen dyskusji) lub przeglądając tylko najpopularniejsze posty.

Przeprowadziłem kilka wywiadów pogłębionych – z insiderami, szefami firm zajmujących się marketingiem internetowym, z ekspertem Ośrodka Studiów Wschodnich, ze specjalistą od cyberterroryzmu. Te rozmowy pozwoliły mi skonstruować listę hipotez i założenia dotyczące modelu idealnego trollowanej dyskusji.

Te hipotezy – i cała analiza – odnosiły się do 2 sfer:

- do sfery szeroko rozumianej struktury dyskusji, z podstawowymi jej parametrami: wolumenem, wydźwiękiem, rozwojem dyskusji w czasie,
- do sfery narracji – czyli tego, jaki jest „świat przedstawiony” dyskusji w internecie na temat konfliktu rosyjsko-ukraińskiego, co można z niej wyczytać na temat aktorów konfliktu, jak się ich opisuje, jakie przypisuje się im intencje i jakie wskazuje role itp.

Zanim opowiem, co znalazłem, wyjaśnię, co jest podstawowym celem działań „szeptankowych” na forach internetowych. Chodzi po pierwsze o to, by umieścić w dyskusji określoną ilość „zaprogramowanych” postów (przedstawiających punkt widzenia i argumentację, którą założyli zleceniodawcy kampanii), a po drugie o to, by za pomocą systemu ocen (na każdy post można głosować, dając „plusy” czy „łapki w górę”, w zależności od portalu) doprowadzić do tego, by „zaprogramowane” posty stały się najpopularniejszymi i by tym samym wyświetlały się na pierwszych miejscach, zaraz pod artykułem. Internauta, który zakończył lekturę tekstu i chce sprawdzić, co w danej sprawie sądzą inni, powinien zapoznać się w pierwszej kolejności z postami o określonym wydźwięku, przekazującymi określoną strukturę argumentacji. Na posty z tego punktu widzenia „nieprawomyślnie” głosuje się także, przyznając im minusy czy „łapki w dół” i w ten sposób spychając w dół ranking popularnych.

W analizowanej przeze mnie dyskusji największa część (39%) wszystkich postów miała charakter prorosyjski lub antyukraiński. Posty o przeciwnym wydźwięku stanowiły 32% całości. Już to bardzo zastanawia. Ktoś, kto na podstawie samych tylko internetowych dyskusji chciałby wyrobić sobie opinie o sympatiach Polaków w sprawie konfliktu za wschodnią granicą pomyślałby, że kierują je

raczej w stronę Rosji lub przeciw Ukrainie. Oczywiście, dyskutanci na popularnych internetowych portalach to dość szczególny gatunek ludzki i z pewnością nie reprezentatywna próba mieszkańców. Tym niemniej, mnie te proporcje poważnie zastanowiły. Ale spójrzmy dalej na wydźwięk najpopularniejszych postów (pierwszych dziesięć pod artykułami). Dysproporcja jest jeszcze wyraźniejsza – dwa na trzy (67%) postów ma charakter prorosyjski lub antyukraiński. Najczęściej głosowano – podbijając ich miejsce w rankingu – na posty o takim właśnie wydźwięku. Jeśli jest to rezultatem kampanii „szeptankowej” to można powiedzieć, że osiągnęła ona swój cel.

W kilku – nie we wszystkich – dyskusjach, które analizowałem niezwykle interesujący był ich rozwój w czasie. Można to tak opisać: w pierwszym kwadransie po publikacji tekstu dyskusja miała charakter spokojny (kilkanaście postów), a jej wydźwięk był raczej proukraiński lub antyrosyjski. W kolejnych interwałach czasowych zauważałem jednak skokowy wzrost ilości publikowanych postów, któremu towarzyszyła całkowita zmiana ich wydźwięku (miały one charakter prorosyjski lub antyukraiński). Zastanawiające.

W dłuższym okresie przyglądałem się temu, jak żywą dyskusję wywoływały artykuły dotyczące konfliktu i porównywałem to z dyskusją pod innymi popularnymi artykułami danego dnia. Zauważyłem dużą różnicę: ilość postów pod artykułami nt. Ukrainy była średnio ponad czterokrotnie większa w porównaniu z dyskusjami pod innymi popularnymi (a więc także klikanymi, kontrowersyjnymi, pełnymi emocji) artykułami. W dodatku nie było bez znaczenia, czego dokładnie dotyczył artykuł o konflikcie. Jeśli Rosja była w nim pierwszoplanowym aktorem (dotyczył relacji Rosja-NATO, Rosja-USA lub prezydenta W. Putina), to dyskusja była wyraźnie bardziej rozbudowana. Jeśli dotyczył innych wątków – była dużo skromniejsza.

Tych dysproporcji i nieoczekiwanych zjawisk było więcej. Jeden z przykładów: dyskusja pod artykułem dotyczącym tego, że NATO zauważyło koncentrację wojsk rosyjskich przy granicy z Ukrainą. Bardzo żywa dyskusja (dobrze ponad 2000 postów), a wydźwięk najpopularniejszych z nich wyraźnie prorosyjski lub antyukraiński. W dwie godziny później pojawia się artykuł z dementi rosyjskiego Ministerstwa Obrony („to nieprawda, że gromadzimy wojska” itp. itd.), który „wygenerował” znacznie skromniejszą dyskusję (zaledwie kilkanaście komentarzy) o wydźwięku... Zgadli Państwo, wyraźnie antyrosyjskim.

Oprócz analizy struktury dyskusji spędziłem trochę czasu czytając posty. Interesował mnie zwłaszcza „świat przedstawiony” postów o charakterze prorosyjskim lub antyukraińskim. Wynotowałem sobie 8 typowych tematów, figur, problemów czy motywów, których zazwyczaj takie posty dotyczą.

1. Najważniejszym i najczęstszym motywem takich postów (obecny w 30% z nich) jest ukazywanie społeczeństwa ukraińskiego i jego elity politycznej wyłonionej w rezultacie Majdanu jako „banderowców”, nie tylko piewców tej części ukraińskiego dziedzictwa, ale i w istocie ludzi gotowych postępować w taki sam sposób wobec Polaków (a także wobec ukraińskich separatystów), jak to

miało miejsce w czasie rzezi wołyńskiej. Ukraińiec jest w tej narracji obciążony genem zwierzęcego okrucieństwa i szuka tylko okazji dla pofolgowania swoim instynktom. Wiele tego rodzaju postów nie odnosi się do współczesnych wydarzeń, ale po prostu przypomina lata rzezi i okrucieństwo oprawców. Co bardzo charakterystyczne, posty o takiej treści występują licznie wśród najpopularniejszych bez względu na to, czego dotyczy sam artykuł. W wielu wypadkach są ewidentnie „nie na temat”, nie mają nic wspólnego nie tylko z treścią artykułu, ale i z tokiem dyskusji pod nim.

2. Rosja jako „oblężona twierdza”. Bardzo charakterystyczny motyw. Rosja jest ze wszystkich stron otoczona przez wrogie jej państwa, nastające na jej suwerenność, prowokujące. W konflikcie ukraińskim Rosja wyłącznie reaguje, pilnuje strefy wpływów, która jest bezdyskusyjnie jej własna. Ściśle rosyjski punkt widzenia.

3. Daleko idący podziw, wręcz zachwyt, wobec prezydenta Putina. Na tle przywódców świata zachodniego, nie mówiąc już o Polsce, jest zdecydowanie lepszy, przy czym „lepszość” rozpatruje się tu wyłącznie w kategoriach bezwzględnej skuteczności.

4. Skrajna retoryka antynatowska i antyunijna. Z jednej strony agresywna, choć tchórzliwa Unia i Stany Zjednoczone, z drugiej – pragnąca pokoju, ale zdecydowana w reakcjach obronnych Rosja. Z jednej strony zgniły, „zbankrutowany moralnie” świat Zachodu, w którym panoszą się rozmaite patologie, z drugiej – Trzeci Rzym, alternatywna propozycja cywilizacyjna, ku której Polska powinna dążyć. Porównajmy to z tym, co sądzi polskie społeczeństwo o członkostwie Polski w UE, z proatlantyckimi sympatiami większości Polaków.

5. Budowanie całkowitej symetrii pomiędzy działaniami USA i Rosji. Te dwa kraje to dwa równorzędne mocarstwa, prowadzące politykę międzynarodową właściwie takimi samymi metodami, w takim samym celu i generalnie działające według tych samych zasad. „Jeśli krytykujecie Rosję, dlaczego nie krytykujecie USA?”

6. Zmanipulowane media. Bardzo charakterystyczne. Kładzenie do głowy, że medialny obraz wydarzeń na Ukrainie jest w Polsce całkowicie zniekształcony, totalnie zmanipulowany i że przeciętny człowiek zupełnie nie wie, jak się tam sprawy naprawdę mają. Podważenie jakichkolwiek podstaw, pewników, zdarza się odsyłanie do źródeł rosyjskich.

7. Przedstawianie Polski jako błędnego rycerza, który samotnie angażuje się w kosztowny konflikt, nie mając poparcia Zachodu, najwięcej ryzykuje i jest skazany na klęskę. Zniechęcanie do prowadzenia samodzielnej polityki, ale także do tego, by Polska była inicjatorem czy kreatorem działań ze strony UE. Wzmacnianie obrazu Polski jako kraju izolowanego.

8. Wątki antysemickie. Rozprawianie o żydowskim pochodzeniu ukraińskiej klasy politycznej i elit gospodarczych kraju. Wraz z całym zestawem związanych tym wątków (spisek, żydowska międzynarodówka itp.) łatwo sobie dopowiedzieć.

Wśród tych ośmiu motywów można znaleźć argumenty nie pozbawione racji, a w każdym razie nadające się do racjonalnej dyskusji. Jednak poprzez swoją kumulację zastanawiają i konsternują. Mówimy o dyskusji na najpopularniejszych portalach, a można odnieść wrażenie, że to, co stanowi margines debaty publicznej w Polsce raptem staje się tej debaty głównym nurtem.

Polecam Państwu jeszcze jeden pouczający eksperyment. Zostawmy na chwilę sprawy rosyjsko-ukraińskie, przeczytajmy komentarze pod innymi artykułami, dotyczącymi podobnych spraw, ale nie związanych bezpośrednio z Ukrainą: relacje USA-Rosja na innych teatrach działań, NATOwskie gwarancje bezpieczeństwa dla Polski itp. Zobaczycie zupełnie inny obraz. Przeczytacie mniej dyskusji, ale będzie ona prowadziła do zupełnie innych wniosków co do sposobu myślenia, orientacji politycznej i wartości ważnych dla internetowej opinii publicznej.

Czy opisane w tym tekście działania – jeśli są podejmowane intencjonalnie – odnoszą jakikolwiek skutek? Wiele osób, z którymi rozmawiam, stawia to pytanie. Często spotykam się z opiniami „ja tego nie czytam”, „nikt przecież nie przejmuje się tym, co piszą na internetowych forach”. Słyszę w tych głosach, znane pewnie wszystkim moderatorom wywiadów grupowych, uparte przekonywanie, że „na mnie reklama nie działa”, „ja nigdy niczego pod wpływem reklamy nie kupiłem”. Osobiście nie mam w tej sprawie wątpliwości. Myślę, że siłę społecznego dowodu słuszności naprawdę trudno się oprzeć; mogą to zrobić osoby mające silny własny punkt widzenia, w omawianym przypadku także jakąś podstawową orientację w sprawach geopolitycznych, w historii naszej części Europy. Pozostali mogą łatwiej dostosowywać własne poglądy – czy raczej dopiero je nabywać – pod wpływem tego, co „myśli większość”.

„Ale przecież nie można powiedzieć, by jakaś istotna część polskiej opinii publicznej reprezentowała obecnie prorosyjski punkt widzenia w sprawie konfliktu na Ukrainie. Czy nie jest to dowód na nieskuteczność tego rodzaju działań?” – można spytać. Moim zdaniem - nie jest. Przede wszystkim dlatego, że prorosyjski ton części dyskusji w internecie nie był wzmacniany przez media czy inne czynniki opiniotwórcze. Było wręcz przeciwnie: zdecydowana większość mediów, polskiej klasy politycznej, a także reprezentantów innego rodzaju elit zajmowała i zajmuje w tej sprawie raczej antyrosyjski punkt widzenia. Brakuje więc niezbędnej spójności w komunikatach, multi-kanalowego wzmacniania przekazu i utrwalania określonego punktu widzenia. Myślę jednak, że jeśli jakiś dociekliwy badacz z dostateczną determinacją przyjrzy się medialnemu kontekstowi ostatnich „sytuacji kryzysowych” z obszaru krajowej polityki, to może dojść do ciekawych wniosków. Jest tajemnicą poliszynela, że polskie partie polityczne korzystają z narzędzi marketingu szepcanego. Mają one zarazem znacznie większe możliwości, jeśli chodzi o „zorkiestrowanie”, uspójnienie przekazu w rozmaitych mediach. W przyszłym roku z przyjemnością zasiadłbym wśród publiczności kolejnego Kongresu Badaczy i wysłuchał ciekawej prezentacji na ten temat.

Andrzej Gołoś

ARC Rynek i Opinia