

# Etykieta w Internecie, czyli szanujmy się nawzajem

Piotr Bolek

[P.Bolek@oaza.org.pl](mailto:P.Bolek@oaza.org.pl)

Adam Dawidziuk

[A.Dawidziuk@oaza.org.pl](mailto:A.Dawidziuk@oaza.org.pl)

## Streszczenie

Niniejszy tekst omawia czynniki, które przyczyniły się do powstania w ostatnich latach nieformalnej grupy ludzi zwanej czasem społecznością sieciową oraz normy postępowania, dzięki którym, zdaniem autorów, społeczność ta istnieje i jest postrzegana jako atrakcyjna.

## 1. Społeczność internetowa

Jak zapewne wszyscy wiemy, początki *internetu* sięgają lat sześćdziesiątych, a jego rodowód jest zdecydowanie militarny: armia amerykańska poszukiwała nowej techniki łączności, która byłaby w stanie przetrwać atak nuklearny. Konstruktorzy, przed którymi postawiono tak określone zadanie, rozwiązali problem w sposób równie prosty, co rewolucyjny. Myśląc o *niezniszczalnym* systemie komunikacji stworzyli metodę wymiany informacji, w której *nie istnieje centralne zarządzanie*. Z perspektywy czasu widzimy, że realizacja tego pomysłu ma bardzo daleko idące konsekwencje społeczne, które na pewno przerosły najśmielsze oczekiwania specjalistów od wojskowych systemów łączności.

Minęło bowiem 30 lat gwałtownego rozwoju elektroniki, informatyki i telekomunikacji, komputer stał się urządzeniem małym i tanim, a internet, jako *sieć wszystkich sieci* obejmująca swym zasięgiem cały świat, zachwyił swymi możliwościami całe rzesze ludzi. Można zastanawiać się, co w sieci komputerów połączonych kablami w tak magiczny sposób przyciąga osoby w różnym wieku i różnych stron świata. Temat niewątpliwie już wkrótce doczeka się szczegółowych opracowań poważnych filozofów, socjologów i psychologów. Dzisiaj możemy po prostu przyjąć istnienie międzynarodowej społeczności internetowej jako fakt. W społeczności tej obowiązują zasady nieco inne, niż w życiu realnym<sup>1</sup>. Zasady te bywają czasem źle rozumiane przez neofitów rozpoczynających swoje „sieciorowe życie”, co prowadzi często do nieprzyjemnych nieporozumień. Aby zrozumieć niektóre zachowania ludzi w sieci, warto poznać istotne cechy internetu, które niewątpliwie przyczyniły się do powstania kultury sieciowej.

---

<sup>1</sup>Z ang. *real life*, często w skrócie RL.

## 1.1. Komunikacja masowa

Internet jest pierwszym tanim i powszechnie dostępnym środkiem *masowej komunikacji*. Aby możliwa była komunikacja potrzebny jest dwukierunkowy przepływ informacji. Warunek ten nie jest spełniony w przypadku tzw. mediów tradycyjnych, czyli prasy, radia i telewizji. Media te nastawione są na przekaz i jest w nich zdecydowanie zarysowany podział na nadawcę i odbiorcę. Gdy nie zgadzamy się z treścią artykułu w prasie, możemy wysłać list do redakcji. Możemy pisać i dzwonić do radia i telewizji — ale zbyt wiele nie da się w ten sposób osiągnąć. Lepszą metodą jest wydawanie własnej gazety lub uruchomienie rozgłośni radiowej albo stacji telewizyjnej. Nie jest to jednak rozwiązanie powszechnie dostępne. Zresztą, jak sobie wyobrazić „dialog” między dwoma rozgłościami radiowymi? Będzie to raczej walka o słuchaczy.

Internet, jako technika łączności, a nie przekazu, od samego początku służył wymianie informacji. Internetu nie należy więc zestawiać z gazetą, telewizją, czy radiem. Jest to raczej niezwykle twórcze rozwinięcie telefonu. Telefonu nieco dziwnego, bo wszyscy mogą w nim mówić jednocześnie<sup>2</sup>. Ważne jest też to, że odległość i granice państw przestają mieć znaczenie, a właściwie w ogóle nie istnieją. W internecie ludzie łączy nie wspólne miejsce zamieszkania, lecz wspólnota zainteresowań i poglądów.

Ludzie oddaleni od siebie o tysiące kilometrów mogą razem pisać książkę lub tworzyć oprogramowanie. Mogą do woli dyskutować na ulubione tematy, dzielić się swoimi osiągnięciami, pomysłami, problemami. Termin „wioska globalna” w odniesieniu do internetu nie oznacza, jak w przypadku telewizji, że w wiadomościach emitowanych co jakiś czas można zobaczyć wypadek kolejowy, który wydarzył się na innym kontynencie. Dzięki internetowi, możemy znaleźć na innym kontynencie człowieka, który nam powie ile kosztuje piwo w lokalnym barze i czy w lipcu są tam dobre warunki narciarskie. My, być może kiedyś podamy komuś cenę biletu kolejowego na trasie Warszawa-Gdańsk lub wyślemy zdjęcie domu w Świdrze, przy ulicy Majowej, w którym urodził się dziadek jakiegoś współczesnego Amerykanina.

Niezwykle trudno wyobrazić sobie rzeczywisty zasięg internetu. Jeżeli wysłałyśmy list do kilku grup dyskusyjnych i list ten rozchodzi się do kilkuset, czy kilku tysięcy, potencjalnie zainteresowanych nim osób na całym świecie, to jest to przypadek jeszcze prosty. List, w szczególności podpis, jest jednak analizowany przez automat (lub automaty), zapamiętywany w bazach danych, do której dostęp jest publiczny. Po jakimś czasie, ku swemu zdziwieniu, otrzymujemy wiadomość z Australii: „Cześć, podobno mieszkasz w Otwocku. W Świdrze przy ulicy Majowej, róg Pogodnej, urodził się mój dziadek. Mógłbyś może cyknąć zdjęcie, takiego dużego drewnianego domu, wskanować je i mi podesłać. . .”.

<sup>2</sup>Podobno są też tacy, którzy chcą słuchać.

Podobne mechanizmy zaobserwować można w przypadku WWW. Na polecenie pracodawcy tworzymy króciutką stronę, gdzie podajemy kilka informacji o sobie, o swoich zainteresowaniach i osiągnięciach zawodowych i na końcu prywatny adres oraz numer telefonu. W zamierzeniach firmy strona ma charakter wewnętrzny. Okazuje się jednak, że treść stron dokładnie analizują zupełnie zewnętrzne programy-„robale” (ang. *worm-programs*), które nieustannie wędrują po całej pajęczynie internetu, indeksują informacje, zapisują je w przepastnych bazach danych, do których dostęp jest oczywiście publiczny. Mijają miesiące. Zmieniamy pracę, a wciąż jesteśmy zasypywani zaproszeniami na kolejne konferencje w różnych egzotycznych miejscach i zupełnie nie mamy pojęcia „skąd oni mają adres”. Sprawa się wyjaśnia, gdy dostajemy list, tym razem z Nowego Jorku: „Cześć, znalazłem w necie Twoją stronę. Podobno mieszkasz w Otwocku. Właśnie po dziadku odziedziczyłem kilka działek, dwie wille i domek letni. Z planu miasta wynika, że to tuż obok Ciebie. Czy byłbyś tak miły, cyknął zdjęcie i...”. Łatwość z jaką można z konkretną informacją dotrzeć do osób najbardziej zainteresowanych, bez względu na odległość rzeczywiście może zadziwić.

Innym przykładem ilustrującym dwukierunkowość przepływu informacji jest np. dydaktyka internetowa. Wiele uczelni na świecie finansuje programy wprowadzania i tworzenia materiałów dydaktycznych w sieci. Głównie dlatego, że tak jest najtaniej, ale również ze względu na natychmiastową informację zwrotną od studentów. Odpowiednie strony WWW tworzy wykładowca i jeszcze przed egzaminem otrzymuje informacje od studentów, którzy wylapują niejasne fragmenty tekstu i pytają. Tekst jest natychmiast poprawiany. Trudno wyobrazić sobie lepszą redakcję merytoryczną.

## 1.2. Wolność wypowiedzi

Kolejną, zupełnie wcześniej nie spotykaną w innych mediach cechą, jest wolność wypowiedzi. Internet jest przecież z zasady działania techniką łączności pozbawioną nadzoru. Więc każdy może mówić co chce, jak chce i kiedy chce. Któż z nas lubi być cenzurowany? Zwykle jesteśmy głęboko przekonani o swojej racji. I właśnie dlatego lubimy internet. Możemy powiedzieć coś w taki sposób, że (potencjalnie) usłyszy nas cały świat i na dodatek może to być dokładnie to co myślimy.

W internecie nie ma mechanizmów zapewniających możliwość kontroli przesłanych treści. I nic nie wskazuje na to, że mechanizmy takie wkrótce się pojawią. Niczego nie da się zabronić wprowadzając odpowiednie przepisy prawne. Zawsze znajdzie się kraj, w którym prawo będzie mniej restrykcyjne, a mamy do czynienia z „wioską globalną” w której nie ma granic. Programy „filtrujące” dokonujące analizy tekstu równie skutecznie odcinają od pornografii jak i od serwisów medycznych. Grafiki prawdopodobnie nie będziemy w stanie analizować nigdy —

postrzeganie to złożony proces fizjologiczno-psychiczny zdecydowanie przekraczający możliwości współczesnych maszyn (często sami na pierwszy rzut oka nie wiemy co przedstawia obraz, skąd więc ma to wiedzieć biedny komputer).

Bez względu, czy się nam się to podoba, czy nie, w internecie panuje prawdziwa wolność słowa. Co ma również swoje dobre strony.

### 1.3. Wirtualna rzeczywistość

Internet niezwykle mocno wpływa na stosunki międzyludzkie. Jesteśmy przystosowani do kontaktów bezpośrednich. I w oparciu o takie kontakty rozwinięte były normy zachowań. W wirtualnym świecie sieci komputerowych wiele z tych norm ulega zmianie. Efekt ten widać mocno już na prostym przykładzie poczty elektronicznej, która jest traktowana zdecydowanie mniej formalnie niż poczta tradycyjna oraz mniej bezpośrednio niż rozmowa. Listy w kilka sekund dostają się na drugi koniec świata, a my nie widzimy twarzy rozmówcy. Łatwiej wyrażamy myśli i uczucia, o których byśmy nie pisali na papierze, ani nie powiedzieli patrząc w oczy. Odwaga wypowiedzi często rośnie proporcjonalnie do długości kabelków. I stąd listy elektroniczne przeładowane frustracją, czy irytacją. Można też znaleźć uczucia bardziej pozytywne, ale rzadko. Do pisania o miłości papier bardziej się nadaje, a jeśli już ktoś zdecyduje się na e-mail, to raczej nie posyła swoich wyznań do listy dyskusyjnej, lecz zwykle do bardzo konkretnej osoby.

Internet daje też możliwość ukrycia swojej prawdziwej tożsamości. Ktoś, kto w dzień jest prawym i porządnym obywatelem, wieczorem może uczestniczyć w dowolnych dyskusjach na dowolnym poziomie, skutecznie ukrywając swoje nazwisko, stanowisko i stan społeczny. Jeśli postępuje tak ktoś zbyt nieśmiały, aby w inny sposób pokazać publicznie własne wiersze, to trudno dopatrywać się w tym czegoś niewłaściwego. Zwykle jednak nie daje się ustalić nazwiska, ani pochodzenia osób prezentujących „bardzo dziwne” poglądy.

Podobnie jest w przypadku serwisów WWW. Każdy może pokazać cokolwiek i nie ma możliwości bezpośredniego sprawdzenia ani wiarygodności autora, ani prawdziwości podawanych informacji.

Funkcjonuje dosyć ciekawe porównanie, w którym internet zestawia się z granicą cywilizacji, prawa i porządku, która istniała w czasach zdobywania Dzikiego Zachodu w Ameryce. Jak wiadomo, „świat pogranicza” przyciąga poszukiwaczy przygód, odkrywców i badaczy oraz, zaraz potem, tych wszystkich, którzy do normalnego społeczeństwa nie mogli się dopasować. Wizje swobody, braku ograniczeń i możliwości schowania się pod pseudonimem są dla wielu bardzo kuszące.

## 1.4. Ograniczenia, czyli etykieta sieciowa

Rozwój internetu był możliwy dzięki dobrej woli wielu ludzi. Możemy powiedzieć, że istnienie internetu jest przejawem woli współdziałania ludzi na całym świecie. Nie ma centralnego zarządzania, więc, żeby sieć mogła istnieć, jej uczestnicy dobrowolnie muszą przestrzegać ściśle określonych reguł. W szczególności dotyczy to administratorów, którzy tworzą nowe oczka sieci i dołączają do internetu kolejne maszyny. Gdyby nie ich dobra wola internet by po prostu nie istniał. Warto pamiętać, że internetu nie zakładały w Polsce firmy komercyjne, a pracownicy uczelni, często poświęcając temu zajęciu swój prywatny czas.

Otwartość internetu i zaufanie jego twórców do dobrej woli użytkowników, można by nazwać naiwnością, gdyby nie fakt, że internet istnieje. Protokół wymiany informacji w sieci, w swej pierwotnej wersji, nie zapewnia żadnej ochrony danych. To my chcemy szanować prywatność innych i dlatego nie próbujemy przechwytywać informacji nie kierowanej do nas. Mimo, że nie ma zabezpieczeń, nie włamujemy się na inne maszyny. Dbamy o to, żeby trzymać się wyznaczonych konwencji nazewnictwa, numerowania, itd. Bo ich nieprzestrzeganie zakłóci pracę sieci<sup>3</sup>. Przestrzegamy również standardów nieformalnych, ponieważ myślimy również o potrzebach i możliwościach innych.

Chęć współdziałania wciąż jest w internecie bardzo widoczna. Świadczy o tym choćby rozwój wolnego (ang. *free*) oprogramowania. Tysiące ludzi, z własnej woli, poświęca swój czas tworząc wspólnie oprogramowanie niewiarygodnej wręcz jakości. Dzięki dobrej woli członków społeczności sieciowej wszyscy bezpłatnie możemy korzystać z produktów takich jak Linux, ghostscript, T<sub>E</sub>X, perl i wielu innych. Niniejszy tekst, oryginalnie pisany w SGML-u, istnieje we wszystkich swoich wersjach ostatecznych (druk, HTML, PostScript, PDF) wyłącznie dzięki użyciu oprogramowania, które ktoś stworzył i udostępnił bezpłatnie w internecie.

I to jest właśnie fenomen internetu. Wszystko możemy, lecz nie korzystamy z „rozpasanej wolności”, lecz staramy się w miarę swoich możliwości pomagać innym, zakładając ich dobrą wolę. Przestrzegamy zasad współlistnienia w sieci, bo nie chcemy być dla nikogo uciążliwi. Tak nakazuje „prastary” obyczaj internetowy.

## 2. Grzeczność w internecie

Zasady dobrego tonu w internecie przyjęło się określać terminem *netykiety* (od ang. *net*, czyli sieć). Niektóre z nich w pierwszym zetknięciu mogą wydać się szokujące. Łatwiej będzie je przyjąć, jeśli pamiętamy o zasadzie podstawowej, czyli o założeniu dobrej woli osoby z którą nawiązujemy kontakt. Dobra wola i chęć

---

<sup>3</sup>Oczywiście lokalnie -całość jest przecież niezniszczalna.

współpracy leżą u podstaw internetu, jeżeli więc spotykamy w sieci kogoś po raz pierwszy, to wszystkie niejasności interpretujemy pozytywnie i „na korzyść”.

## 2.1. Poczta elektroniczna

Przy wymianie poczty naczelną zasadą jest szacunek dla czasu i miejsca na dysku naszego rozmówcy. Być może ktoś będzie musiał czytać ten list po drugiej stronie kabla o bardzo małej przepustowości, dlatego informacja powinna być jak najkrótsza. Człowiek aktywny w sieci może otrzymywać kilkaset listów w ciągu dnia (a czasem godziny), dlatego staramy pomóc mu odnaleźć w takiej ilości informacji, to co istotne. Szczegółowe zasady wyglądają następująco:

- List musi być krótki, wyczerpujący i na temat. Dobrze jeśli całość tekstu mieści się na jednym ekranie standardowym (25 wierszy po 72 znaki w każdym), wtedy po otwarciu, list da się przeczytać bez konieczności przewijania. Jeśli list jest dłuższy, to w pierwszych wierszach powinno znaleźć się streszczenie. Umieszczenie głównej myśli listu w wierszu tysiąc dwieście sześćdziesiątym czwartym, w praktyce oznacza, że adresat nigdy do tego miejsca nie dotrze. W przypadku, gdy list nie może być krótki, to należy umieścić go np. w serwisie WWW i podać jak do niego dotrzeć.

Kilka długich listów może „zapchać” skrzynkę pocztową adresata (pojemność skrzynek bywa mocno ograniczona), w szczególności, jeśli nie mógł on, np. w czasie urlopu, regularnie odbierać poczty. Wysyłając długi list możemy już na wstępie zirytować adresata.

Systematyczne wysyłanie długich listów jest jedną z internetowych złośliwości. Gdy kogoś bardzo nie lubimy, to wyślijmy mu kilka megabajtów tekstu raz na godzinę. Skutecznie sparaliżujemy jego możliwości odbierania poczty. Warto jednak upewnić się wcześniej, czy nasz administrator nie zamknie nam za taką działalność konta. Powinien.

- Treść listu musi być zgodna z tematem. Zawsze więc w polu „Subject:” nagłówka wpisujemy temat zgodny z zawartością listu. List z tytułem *Pozdrowienia z Krakowa* powinien zawierać pozdrowienia, a nie ofertę handlową firmy. Warto na to zwracać uwagę przy odpowiadaniu, gdy zmieniamy temat rozmowy, a nasz program do obsługi poczty skopiuje stary temat.
- Na kierowane bezpośrednio do nas listy prywatne zawsze należy odpowiadać. To już nie jest list tradycyjny, która wymagał papieru, atramentu, koperty, znaczka i wędrowki do skrzynki pocztowej. Żeby odpowiedzieć wystarczy zwykle wcisnąć jeden klawisz i napisać słowo lub dwa. Nieodpowiadanie jest niegrzeczne.
- Zawsze się podpisujemy i zamieszczamy adres zwrotny. Nawet jeśli używamy pseudonimu, to nasz rozmówca ma prawo wiedzieć z kim wymienia pocztę.

- Unikamy komponowania zbyt rozbudowanych podpisów. Jeśli treść zawiera jedno zdanie, to nie wypada dołączać do tego wieloliniowych podpisów, w których znajduje się opis naszej kariery zawodowej i sporo grafiki znakowej. Za dawnych dobrych czasów przyjmowano 3 wiersze podpisu za granicę przyzwoitości. Podpis zawierał imię i nazwisko, nazwę instytucji, adres, telefon, faks. Obecnie wystarczy imię nazwisko i odnośnik do naszej strony w internecie — szczególnie w listach prywatnych. W poczcie służbowej dodajemy telefon i faks, które mogą się przydać naszemu rozmówcy gdy zajdzie potrzeba szybkiego kontaktu w czasie awarii sieci. Odnośnik do strony WWW jest w takiej sytuacji zupełnie nieprzydatny.
- Unikajmy cytowania całego listu, na który odpowiadamy. Natomiast niewielkie jego fragmenty zacytować należy. Umożliwi to rozmówcy szybkie zorientowanie się w przebiegu rozmowy. W zasadzie przy odpowiedzi wypada zostawić datę wysłania listu, pierwszy wiersz podpisu, pytania, na które odpowiadamy i opinie, które komentujemy. Wiersze cytowane wyróżniamy, najczęściej przez umieszczenie znaku > na początku każdego z nich.
- Nie wysyłajmy „informacji nie zamawianych”. Należy się upewnić jak działa nasz nowy program do obsługi poczty, wysyłając list do siebie, lub do sąsiada. Niektóre z programów dołączają bez uprzedzenia kopie listu zapisane w różnych egzotycznych formatach (np. word, czy html). Jest to opcja może i przydatna, ale wymaga uzgodnienia z odbiorcą przesyłki. Jeśli nie potrafimy opanować programu pocztowego, to powinniśmy go zmienić na inny.
- Nie tłumaczymy rzeczy oczywistych, bo jest to traktowane jako postępowanie obraźliwe. Na wyraźne życzenie odsyłamy do źródeł, najczęściej podając namiar na odpowiedni plik dostępny w sieci.
- Unikamy zbyt daleko posuniętej polonizacji programów pocztowych. Należy liczyć się z tym, że program naszego rozmówcy może nie zareagować na oznaczenie *Odp:* na początku tematu listu, w szczególności, jeśli wysyłamy listy za granicę. Po wymianie kilku listów jako temat listu zobaczymy *Re: Odp: Re: Odp: Re: Odp: Re: Odp: Re: Odp:*, a reszta nie zmieści się na ekranie. Jeśli nie potrafimy opanować programu, to najlepiej go zmienić na inny.
- Nie wpisujemy polskich znaków w nagłówki listu. Wysilek niewielki, a temat będzie czytelny w każdym miejscu na świecie i w dowolnym systemie. Podobnie unikajmy podawania polskich liter w imieniu i nazwisku zawartych w polu *From:* (adresie nadawcy) nagłówka listu. Pełne brzmienie tytułu oraz nasze nazwisko i imię możemy zapisać wewnątrz listu — z tym już łatwo sobie poradzić.

## 2.2. Listy i grupy dyskusyjne

W przypadku list dyskusyjnych i grup Usenet news zasady dobrego zachowania są bardziej restrykcyjne. Wiadomość wysłana przez nas dotrze, być może nawet do tysięcy osób. Dlatego sprawdzamy co tak naprawdę wysyła nasz program (czy nie ma tam śmieci), skracamy podpis, piszemy krótko i na temat, dokładnie wcześniej sprawdzając, czy temat w nagłówku jest zgodny z zawartością.

Zanim wyślemy pytanie czy uwagę na forum publiczne, sprawdźmy, czy tematy tam dyskutowane są dokładnie zgodne z naszymi wyobrażeniami i czy nasz problem odpowiada profilowi grupy. Można śledzić dyskusję przez tydzień lub dwa, a jeszcze lepiej sprawdzić archiwum. Często w archiwum znajdziemy odpowiedź na nasz problem. Wiele grup dopracowało się zbiorów odpowiedzi na często zadawane pytania tzw. FAQ (ang. *Frequently Asked Questions*). Jeśli taki plik istnieje, to informacje o nim otrzymamy zapisując się na listę dyskusyjną, lub, w przypadku Usenet, przeciętnie raz w tygodniu informacja pojawia się w grupie.

Zwróćmy też uwagę, na formę w jakiej do siebie zwracają się uczestnicy dyskusji. Często wszyscy „są na Ty”, a formalnych zwrotów Pan, Pani używają wtedy, gdy chcą podkreślić swój chłodny stosunek lub dystans do poglądów rozmówcy. Ale świat się zmienia i trzeba uważać.

Na listy, które nadchodzą z list dyskusyjnych nie musimy odpowiadać (zupełnie odwrotnie niż na listy prywatne). W szczególności, jeśli nie mamy nic do powiedzenia. Odzywamy się wtedy, gdy naprawdę możemy komuś pomóc, lub chcemy o coś zapytać.

Jeśli czyjeś wypowiedzi na liście są niezgodne z tematem listy, czy grupy, to raczej unikamy pouczania na forum publicznym. Szkoda miejsca na dyskach, w archiwach czy skrzynkach pocztowych. Jeśli naprawdę musimy coś wysłać, to bardziej właściwy będzie list na adres prywatny. Zwracając uwagę publicznie ryzykujemy, że zrobią to inni, którym jeszcze inne osoby zwrócą uwagę, po czym kolejna grupa wyrazi swoje oburzenie, posypią się uwagi bardzo osobiste, a w efekcie każdy otrzyma kilkadziesiąt listów nie mających żadnego związku z tematem grupy.

Czasem pojawiają się listy, których celem jest rozpętanie dyskusji o niczym, podczas której będzie można naubliżyć innym. Tego typu przesyłki ignorujemy, tzn. kasujemy bez odpowiedzi. Typowe tematy tego typu to aborcja, kara śmierci, kodowanie polskich znaków. Rozmowę na dowolny temat przerywamy, gdy poziom agresji wypowiedzi zaczyna rosnąć.

Jeśli odkryjemy, że ktoś ukrywa swoje nazwisko, to nie jest to powód do robienia hałasu. Wolno mu i jest to jego prywatna sprawa.

Nie tłumaczymy rzeczy oczywistych, czyli nie traktujemy nikogo z góry. W przypadku problemów wymagających obszernego wyjaśniania odsyłamy do strony FAQ, lub innych dostępnych materiałów.

Jeśli kogoś nie lubimy, to ignorujemy jego wypowiedzi. Jeśli nie lubimy bardzo, to możemy go nawet poinformować, że wiadomości podpisane przez niego kasujemy bez czytania.

### 2.3. Uśmiechy

Trzeba być poetą, żeby w kilku krótkich słowach wyrazić głębię swoich uczuć. W przypadku poczty elektronicznej problem ten był bardzo bolesny do czasu wynalezienia pisma obrazkowego. Istnieje wiele lokalnych konwencji obrazkowego opisywania swojego stanu duchowego, czy emocjonalnego. Najpopularniejsza jest konwencja uśmiechów, które rysujemy przy pomocy znaków dostępnych w naszej klawiaturze.

Jak to działa? Wyobraźmy sobie, że ktoś położył się na prawym boku (lub przechylił głowę w prawo) i patrzy na nas. Oczy takiej osoby będą umieszczone jedno nad drugim, o tak : , nos będzie poziomą kreską (o ile nie jest złamany) – , a uśmiechnięte usta wygną się w łuk ) . W związku z tym uśmiechniętą twarz narysujemy następująco: :- ) . Nieskomplikowane, prawda?

Znaczek :- ) jest uśmiechem podstawowym. Wstawiamy go w tych wszystkich miejscach, w których, w czasie zwykłej rozmowy, byśmy się do rozmówcy uśmiechnęli. Często, dla uproszczenia pomijamy nos i po prostu piszemy :) . Zwykle niczego nie ryzykujemy wstawiając uśmiech przy zdaniach, które mają żartobliwy charakter. Jeśli jednak chcemy uprzyjemnić nasz list „ciepłymi uśmiechami” (czasem jest to konieczne, szczególnie w korespondencji bardzo „osobistej”), to warto na początku listu zaznaczyć, że nie żartujemy, a się uśmiechamy (warto dodać „do Ciebie”, bo to zawsze poprawia nastrój rozmowy). Bez komentarza rozmówca może się nie domyśleć, że list pisany był na poważnie.

Istnieje mnóstwo innych uśmiechów, używanych w różnych sytuacjach. Oto kilka z nich:

- ;- ) Przymknięcie oka zwykle jest jednoznaczne, najczęściej oznacza dowcip, lub szczególnie żartobliwą uwagę. Obrażanie się po tekście tak oznaczonym jest objawem braku poczucia humoru. Warto jednak pamiętać o tym, że nie każdy ma obowiązek odznaczać się wybitnym poczuciem humoru. Przymknięcie oka pozwala również oznaczyć żart, w listach gdzie uśmiech podstawowy jest „ciepłym uśmiechem”.
- :))) Jak widać jest to śmiech. Gdy coś nas bardzo rozśmieszyło, to możemy tak właśnie to skomentować.
- : - O Okrzyk. Zaskoczenie, zdziwienie, strach, może radość? A może wszystko na raz, na przykład w odpowiedzi na propozycję „Zostań moją żoną...”.
- : - ( Jest mi przykro. Można też zapłakać: ; ( .

- :-/ Tak można wyrazić swój sceptyczny stosunek do jakiejś opinii.
- :\* Buziaki. Czasem :-X, nie mylić z :\*) — jestem pijany.
- { }-:: Tak się uśmiechnie leworęczny człowiek który nosi okulary i ma wąsy.
- o:-) Tak przekonujemy o swej niewinności (aureolka), bądź o tym, że istniejemy już w innym, lepszym świecie.

W codziennej nieformalnej korespondencji wyrażamy radość, smutek lub oznaczamy dowcipy. Ale czasem dostaniemy list zawierający zestaw znaczków, które nic nam nie mówią. Warto wówczas połączyć się z dowolnym serwisem umożliwiającym przeszukiwanie zasobów internetu i zapytać o ang. *Unofficial Smiley Dictionary*. W ten sposób zwykle dowiemy się wszystkiego (jeśli znamy angielski).

## 2.4. Skróty

Dążenie do zwięzłości wypowiedzi sprzyja wprowadzaniu różnych skrótów. Prawie wszystkie pochodzą z angielskiego. Są wygodne i nie mają polskich odpowiedników. Nie zdziwmy się więc, gdy w treści listu natkniemy się na słówka *Sorry*, czy *OK* (chyba nie ma potrzeby wyjaśniać o co chodzi). Czasem, na początku zdania spotkamy napisy w rodzaju *BTW* (ang. *By The Way*, przy okazji) lub *IMHO* (ang. *In My Humble Opinion*, moim skromnym zdaniem, według mnie, w moim głębokim przekonaniu).

Niektóre z wyrażzeń bywają bardzo dosadne, ale przyjmuje się, że są one grzeczne (mimo to nie polecamy stosowania). Jeśli więc na pytanie zadane w jakiejś grupie otrzymamy odpowiedź *lame*, to znaczy, że nie jest źle, bo sprawa jest prosta i to tylko my jesteśmy niedouczeni. Gorzej, jeśli ktoś tak skomentuje nasze wyjaśnienia, znaczy, nie byliśmy zbyt przekonujący. Do skrótów tradycyjnie stosowanych w dyskusjach technicznych należy *RTFM* (ang. *Read The Fucked Manual*) i jest to grzeczne odesłanie do podręcznika, wtedy, gdy pytamy o rzeczy oczywiste (takie, których tłumaczenie uchodzi za obraźliwe).

## 3. Kontakty z administratorem

Na szczególną uwagę zasługuje korespondencja z ludźmi zajmującymi się utrzymaniem przy życiu systemu w którym pracujemy, obsługującymi sieć lub odpowiadającymi za serwisy WWW. Skrótowo nazwiemy ich administratorami. Są to ludzie, którzy czasem pół swego życia spędzają gdzieś wewnątrz systemów sieciowych. Jeśli są dobrzy w tym co robią, to zwykle są również niezwykle zapracowani. Nigdy nie mają czasu, zawsze załatwiają tysiące zaległych spraw, a ich wypowiedzi są krótkie i dosadne.

Dzięki nim istnieje internet, a przepracowanie i brak czasu dla użytkowników wynika z tego, że administratorów wciąż brakuje. To właśnie administrator otrzymuje setki listów dziennie i na sporą ich część odpowiada. Zwykle więc wiadomość od administratora będzie krótka. Tylko dzięki temu wszyscy, którzy mają problemy mają szansę otrzymać jakąkolwiek odpowiedź. Miejmy to na względzie i nie obrażajmy się, gdy zostaniemy odesłani do podręcznika bez „Dzień dobry” na początku listu. Pamiętajmy o założeniu dobrej woli.

Warto też pamiętać o prawidłowym zgłaszaniu problemów do administratora. Jeśli np. nie możemy przeczytać strony WWW, to powinniśmy to zgłosić do osoby odpowiedzialnej za obsługę techniczną strony. Dlaczego powinniśmy? Jeśli nie zgłosimy, to być może nikt się nie zorientuje, że serwis nie działa poprawnie. W zgłoszeniu podajemy następujące informacje:

- gdzie, kiedy i w jakich okolicznościach pojawił się problem;
- czy problem jest powtarzalny;
- jak ważne jest natychmiastowe usunięcie problemu;
- jakiego rodzaju oprogramowania używaliśmy;
- jak wyglądały komunikaty błędu.

Dokładne określenie problemu na pewno przyspieszy jego usunięcie.

#### 4. Netykieta a WWW

O dobrych obyczajach można mówić również w odniesieniu do serwisów WWW. Niestety, rozwój, bardzo gwałtowny, tych serwisów, nie sprzyja szerzeniu kultury komunikacji. W sieci zaczynają dominować ludzie, którzy postrzegają internet jako skrzyżowanie gazety z telewizorem, a nie środek wymiany informacji. Warto może w tym miejscu po raz kolejny wrócić do podstaw.

Internet jest środkiem komunikacji. Robiąc serwis WWW wypada mieć to na względzie. Wszystkie strony WWW powinny być podpisane, nie musi to koniecznie być imię i nazwisko, może być pseudonim. Pisywanie anonimów zawsze uchodziło za niegrzeczne. Poza tym ktoś kto czyta, zawsze ma wiedzieć do kogo się zwrócić, jeśli np. znajdzie w treści informacje nieprawdziwe, błędy lub będzie miał pytanie dotyczące fragmentów niejasnych. Musi być też jednoznacznie określone, do kogo zwrócić się w przypadku problemów technicznych, np. gdy brakuje obrazka, lub znikają polskie literki, albo strona ładuje się tylko do połowy. Treść strony powinna zachęcać do zgłaszania uwag i pytań, zarówno w kwestiach zawartości strony, jak i w sprawach technicznych. Odbiorca strony powinien poczuć się szanowany. Oczywiście na nadesłane listy powinniśmy reagować tak szybko, jak jest to możliwe.

Być może warto w „stopce redakcyjnej” wyjaśnić, jak działa serwis i w jakich przypadkach mogą pojawić się problemy.

Równie ważną informacją jest data ostatniej modyfikacji strony. Czytelnik ma prawo wiedzieć, na ile aktualne są podane informacje.

Jeśli pokazujemy więcej niż jedną stronę, to struktura serwisu musi być dobrze przemyślana i intuicyjna. Odszukanie dowolnej informacji nie powinno stanowić problemu. Starajmy się pomagać czytelnikowi na wszelkie możliwe sposoby. W serwisach większych warto pomyśleć o indeksach, spisach treści i możliwościach przeszukiwania różnymi metodami.

Dbajmy o to, żeby wszystkie odnośniki prowadziły do istniejących stron. Do dobrych obyczajów należy również uprzedzanie o wielkości plików przed ich załadowaniem. Ostrzeżenia powinny być widoczne.

Zupełnie pomijamy kwestię standardów formalnych, których powinniśmy przestrzegać, abyśmy mogli się porozumieć. Jeśli kodujemy polskie znaki w jakimś egzotycznym standardzie niezgodnym z polską normą, to jest to najczęściej i przede wszystkim kwestia braku zrozumienia, a znacznie rzadziej przejaw złej woli.

## 5. Podsumowanie

Wirtualny świat internetu, mimo, że istnieje od niedawna, doczekał się już bogatej tradycji. U źródeł kultury sieciowej leży wiara w człowieka, w jego życzliwość, chęć współpracy bez względu na dzielące odległości oraz głęboki szacunek dla innych użytkowników sieci.

Nie należy jednak dawać się ponieść optymizmowi. W szczególności należy pamiętać o konieczności ochrony własnych danych — gdzieś tam w mroku czają się wirtualni włamywacze. Nie wolno też zbyt pochopnie przenosić znajomości wirtualnych do świata rzeczywistego, co koniecznie należy tłumaczyć dzieciom. Zaufanie tak, ale tylko w sieci.

Tworząc w sieci, wymieniając informacje, warto pamiętać o dobrych obyczajach. Pracując w sieci szybko nauczymy się rozpoznawać tych, którzy mają doświadczenie, od zupełnych żółtodziobów. Różnica ujawnia się przede wszystkim w stosunku do innych użytkowników sieci, chęci niesienia pomocy, otwartości i życzliwości. Poziom kultury osobistej nie zawsze łączy się ze stażem — istnieją przypadki nie poddające się resocjalizacji. Niestety, pojawia się coraz więcej ludzi, którzy internet chcą „mieć” i „wymagają, bo im się należy”. Warto więc już od samego początku tłumaczyć nowym członkom społeczności sieciowej, że mamy duże możliwości wyłącznie dzięki współpracy i życzliwości. Burzyć jest łatwiej niż budować, lecz w niszczeniu nie ma żadnego sensu. To, czy wniesiemy do sieci coś pozytywnego i dobrze służącego innym zależy wyłącznie od nas samych. Jeśli zaś komuś zasady współżycia w internecie się nie podobają, to proponujemy niezwykle skuteczną metodę zwykle stosowaną w pracy z ludźmi: poznać, zrozumieć, polubić i dopiero wtedy zmieniać.