

Monika Krotoski

NETYKIETA*

Dynamiczny rozwój technologii informatycznej i upowszechnianie dostępu do sieci Internet skłoniło mnie do rozmyślań nad fenomenem nowych sposobów komunikowania się w tym jakże charakterystycznym środowisku. Obszar moich zainteresowań zawęziłam do polskiego IRC¹, z którego korzystam od kilku lat, i który z powodzeniem stanowi alternatywę dla tradycyjnych form nawiązywania kontaktów, wymiany informacji, poglądów czy też zwykłej pogawędki. To swoiste wirtualne miejsce spotkań musi rządzić się jakimiś zasadami. Muszą istnieć jakieś normy regulujące w dużym stopniu anonimowe kontakty między ludźmi. Zgłębiając tajniki IRC, doszłam wreszcie do problematyki tak zwanej netykiety owego środowiska. Netykieta – jako nowoczesnie funkcjonujący spis norm i zasad regulujących komunikację międzyludzką – wydała mi się interesująca w zderzeniu z tradycyjnymi ujęciami reguł postępowania *savoir-vivre* w tym zakresie. I tak już sam temat niniejszego tekstu określa netykieta jako swoisty sieciowy *savoir-vivre*, co staje się niejako pretekstem, punktem wyjścia do rozważań szczegółowych nad realnym postrzeganiem i traktowaniem netykiety IRC wśród osób najbardziej zainteresowanych – użytkowników.

Savoir vivre – „przodkiem” netykiety

U źródeł powstania *savoir vivre*’u leży etykieta. Powstała w pałacach dworów królewskich, dotyczy przede wszystkim przedstawicieli rządów, parlamentów, dyplomatów, organizacji rządowych, gospodarczych itp. Jej celem jest wytworzenie dobrej atmosfery rozmów, pertraktacji, mediacji, osiągnięcie porozumienia. Etykieta odgrywała i odgrywa obecnie ważną rolę w kontaktach między przedstawicielami różnych państw i organizacji międzynarodowych.

Już w Bizancjum (395-1453), pod naporem ludów o względnie niskiej kulturze – dla przekonania Greków o rzeczywistej potędze i bogactwie Cesarstwa – wykorzystywano rozbudowaną i przesadnie uroczystą etykieta².

*Artykuł jest fragmentem pracy magisterskiej pisanej pod kierunkiem prof. Józefa Kargula.

¹ IRC – *Internet Relay Chat*, dosłownie: internetowe pogawędki w czasie rzeczywistym.

² E. Pietkiewicz, *Savoir vivre dla każdego*, Warszawa 1997, s. 10.

W XVII w. następuje wzrost władzy monarszej, co doprowadza do powstania absolutyzmu rządów; od tego czasu naruszenie wzrastającej na znaczeniu etykiety staje się tożsame obrazie władcy. Niektórzy badacze uważają nawet, iż samo słowo *etykieta* narodziło się na salonach Wersalu w okresie rozkwitu absolutyzmu³.

Największe zmiany w życiu dyplomatycznym i w prywatnych kontaktach towarzyskich inteligencji miejskiej wprowadza II wojna światowa. Dokonują się istotne przemiany obyczajowości, następuje uproszczenie stosunków międzyludzkich, kruszeje etykieta wytworzona w konkretnych warunkach politycznych.

Nie inaczej ma się rzecz w Polsce, gdzie już I wojna światowa przyspieszyła znacznie rewolucyjne zmiany w obyczajowości, ledwo się wcześniej zapowiadające⁴. Proces ten pogłębia jeszcze druga wojna i okupacja. Zmienia się jakość życia, wzrasta znacznie jego tempo. Zmiany zachodzące w strukturze społecznej wpływają na zróżnicowanie się dwóch grup inteligencji: starej, o genealogii szlachecko-mieszczańskej, pretendującej do roli strażniczki obyczaju polskiego, i nowej, pochodzenia plebejskiego, wywodzącej się z tzw. awansu społecznego.

Po II wojnie światowej wyraźniej i nieporównywalnie częściej niż w okresie dwudziestolecia międzywojennego występuje zjawisko mieszania się środowisk, co wiąże się z zaniknięciem na przykład pojęcia mezaliansu. Relikty dawnego obyczaju jednak nie zanikają w nowoczesnym społeczeństwie dzięki ciągłemu istnieniu konserwatywnemu obyczajowemu. Błędne wydaje się kategoryczne stwierdzenie, iż istnieje jakiś wyodrębniony, typowo polski *savoir-vivre*. Nie istnieje oczywiście w formie specjalnego systemu norm czy reguł, istnieje natomiast pewna odrębność polskiej obyczajowości obok relikwów przeszłości⁵.

Netykieta – charakterystyka zjawiska

Netykieta funkcjonuje w Internecie, dlatego też dla zdefiniowania pojęcia należy wziąć pod uwagę różne spotykane tam definicje autorskie i anonimowe. Tych ostatnich spotkałam bardzo dużo, nawet więcej niż autorskich. Dlatego w analizie również wezmę je pod uwagę, a dla potrzeb tekstu określać je będę jako popularne (występujące w sieci powszechnie).

Według Włodzimierza Dąbrowskiego netykieta jest zbiorem niepisanych reguł dobrego zachowania użytkowników Internetu. Nie jest ona kontrolowana ani sankcjonowana przez żadne organizacje, ale stosowanie się do niej może ułatwić komunikację między użytkownikami sieci; określana jest niekiedy mianem elektronicznego *savoir vivre* 'u'⁶.

³ *Ibidem*, s. 11.

⁴ T. Rojek, *Polski savoir-vivre*, Warszawa 1984, s. 12.

⁵ *Ibidem*, s. 13.

⁶ <http://eduseek.ids.pl/artykuly/artukul/ida/1320/>

Definicje popularne występują jako element treści niemal każdej strony internetowej traktującej o ogólnej problematyce „globalnej sieci”, na stronach edukacyjnych, poradnikowych oraz w witrynach typowo rozrywkowych. Tak więc netykieta (ang. *netiquette* – *net* + *etiquette*) określa się jako „zartobliwą nazwę zbioru zachowań etycznych umownie obowiązujących w sieci Internet” (sieć ta nie podlega żadnym rzeczowym prawom i ograniczeniom). Właściwy sposób zachowania się użytkownika w sieci pozwala na „współistnienie” w Internecie osób z wielu obszarów kulturowych czy po prostu o różnych temperamentach i sprzyja rozwojowi sieci. Zwraca się przy tym uwagę na fakt, iż warto poznać te podstawowe zwyczaje, ukształtowane zresztą przez samych użytkowników Internetu⁷.

Mówi się, że etykieta sieciowa – netykieta nie jest egzekwowana przez żadne organizacje, ale nieprzestrzeganie jej zasad może przynieść przykre konsekwencje – możemy zostać ukarani pewną formą sieciowej banicji. Co ciekawe, podkreśla się przy tym, że netykieta jest strasznie przestarzała w dużej części, a dodatkowo w wielu punktach powszechnie nieprzestrzegana⁸.

Czołowa badaczka tej tematyki Arlene H. Rinaldi zwraca uwagę, iż rzeczą o podstawowym znaczeniu dla każdego użytkownika sieci jest, aby zdawał on sobie sprawę ze swej odpowiedzialności za dostęp do rozległych zasobów Internetu: usług, komputerów, systemów i ludzi. Użytkownik ponosi ostateczną odpowiedzialność za swoje działania przy dostępie do usług sieciowych. Internet nie jest pojedynczą siecią; jest to raczej zbiór tysięcy pojedynczych sieci, którym umożliwiono wzajemną wymianę informacji. Informacja wysyłana do Internetu może w rzeczywistości wędrować poprzez wiele różnych sieci, zanim dotrze do miejsca przeznaczenia. Dlatego użytkownicy pracujący w Internecie według autorki muszą być świadomi obciążenia, jakie wnoszą do innych współpracujących sieci. Użytkownik sieci lokalnej otrzymuje zezwolenie na dostęp do innych sieci (i/lub systemów komputerowych w nich pracujących). Każda sieć i system mają własny zestaw reguł, zwyczajów i procedur. Działania, które są rutynowo dozwolone w jednej sieci/systemie, mogą być kontrolowane lub nawet zabronione w innej. Użytkownik jest odpowiedzialny za przestrzeganie tych lokalnych reguł.

Fakt, że użytkownik „może” wykonać jakieś konkretne działanie, nie oznacza jeszcze, że „powinien” je wykonać. Używanie sieci jest przywilejem, a nie uprawnieniem, przywilejem, który może być w każdej chwili czasowo odebrany za jego nadużywanie. Przykładami takiego nadużywania mogą być m.in.: umieszczanie w systemie nielegalnych informacji, używanie w przesyłanych wiadomościach (zarówno publicznych jak i prywatnych) obelżywego lub budzącego inne zastrzeżenia języka, nada-

⁷ http://republika.pl/kamil_p/coto.html

⁸ <http://www.bloklan.org.pl/netykieta.html>

wanie wiadomości, które mogą spowodować utratę wyników pracy u innych odbiorców, wysyłanie tzw. listów łańcuskowych oraz wszelkie inne działania, które mogą spowodować przepełnienie sieci lub w inny sposób zakłócać prace pozostałych użytkowników⁹.

W Internecie spotyka się często anonimowych użytkowników, którzy chętnie nie przestrzegali by żadnych reguł, a netykieta jako zbiór zasad postępowania w „wirtualnym świecie” nakłada pewne ograniczenia (obszary funkcjonowania). Wynika to z faktu istnienia pewnych podstawowych usług, które oferuje sam Internet jako „sieć sieci”, łącząca ze sobą miliony komputerów na całym świecie, umożliwiającą korzystanie ze zgromadzonych zasobów informacji, komunikowanie się pomiędzy podłączonymi użytkownikami, korzystanie ze zgromadzonej w tej sieci wiedzy, ściąganie plików, dokonywanie zakupów, głosowanie na listy przebojów itp. W chwili obecnej Internet obejmuje kilkadziesiąt usług. Podstawowymi ofertami (obok IRC) są WWW, E-mail, FTP¹⁰.

To właśnie przy okazji dostępu do tych usług i korzystania z nich spotyka się każdy internauta ze specyficznymi regułami postępowania, których przestrzeganie (choć nieobowiązkowe) przyczyni się do najefektywniejszego czerpania z możliwości oferowanych serwisów, które nie są niczym innym, jak wciąż tworzoną i rozwijaną przez innych internautów strukturą wymiany informacji. Netykieta dotyczy więc najczęściej usług związanych z pocztą elektroniczną, Usenetem, grupami dyskusyjnymi a także – co najistotniejsze – z IRC.

Internet Relay Chat – rys historyczny

IRC zrodził się w sierpniu 1988 roku (dokładnej daty nikt nie pamięta). Na samym początku okazjonalnie miał ponad dziesięciu użytkowników, ale szybko przyjaciele Jarkko Okarinen'a (twórcy) uruchomili serwery IRC na Uniwersytecie Techniki w Tampere i Uniwersytecie Techniki w Helsinkach. Ta forma komunikacji rozprzestrzeniła się najpierw w Finlandii; w krótkim czasie pojawiało się coraz więcej użytkowników. W tym okresie jeszcze połączenia internetowe nie wychodziły poza obszar tego kraju. Wkrótce się to zmieniło, gdy zaczęło funkcjonować połączenie ze Stanami Zjednoczonymi. Dzięki pomocy Jarkko Oikarinen'a liczba serwerów zaczęła gwałtownie rosnać. Tak zaczęła się kariera IRC.

⁹ <http://www.astercity.net/~einstein/netykietatxt.html>. K. Snopek (XII 1993) za A. H. Rinaldi, *Sieć: wskazówki dla użytkowników i zasady etykiety*, Florida Atlantic University 1992.

¹⁰ WWW (*World Wide Web*) – dokumenty hipertekstowe umożliwiające przejście do kolejnych dokumentów; E-mail (poczta elektroniczna) – sposób przekazywania plików tekstowych pomiędzy komputerami, którego istota jest identyczna jak istota tradycyjnej poczty; FTP (*File Transfer Protocol*) służy do przesyłania plików tekstowych i plików z dołączoną grafiką, dźwiękiem, animacją (tzw. plików binarnych).

Wciąż powstają nowe serwery, liczba nowych użytkowników w bardzo szybkim tempie wzrasta, a wszelkie próby zastąpienia IRC inną siecią (usługą), opierającą się na innych zasadach, kończą się niepowodzeniem lub odgrywają rolę drugorzędne. W dzisiejszych czasach IRC nie jest już jedną siecią – istnieje przynajmniej kilka dużych sieci i z każdej z nich korzysta co najmniej kilka tysięcy użytkowników.

IRC jest obecnie najłatwiejszym i najszybszym sposobem znalezienia odpowiedzi na interesujące zagadnienie, wymianę doświadczeń, ważnych informacji, porządzenie się, zawarcie nowych znajomości czy po prostu porozmawiania o wszystkim i o niczym¹¹.

Internet Relay Chat – charakterystyka

IRC, czyli międzynarodowe, wieloosobowe rozmowy przez Internet (dosłownie: internetowe pogawędki w czasie rzeczywistym) – ta forma komunikowania się daje szansę porozumienia się z wieloma osobami w tym samym czasie. IRC jest oparte na strukturze *client-server*, czyli na wybranym komputerze działa program serwera, a do tego komputera dołączają się użytkownicy, korzystając z jego usług.

Wewnętrzna organizacja IRC jest podobna do CB-radio; komunikacja pomiędzy użytkownikami odbywa się na kanałach. Kanały jednak nie mają numerów, lecz nazwy, często związane z pewną cechą wspólną, jaką mają ludzie przebywający na tych kanałach. Tak więc istnieją np. kanały #rzeszow, #warszawa, #krakow – to są kanały, na których najczęściej przebywają ludzie z tych miast; istnieją także kanały #polska2, #polish – czyli kanały polskojęzyczne. Nazwy kanałów są poprzedzone znakiem #.

Na kanał może wejść każdy i aktywnie uczestniczyć w dyskusji, która się tam toczy. Preferowanym językiem IRC (jak zresztą w całym Internecie) jest angielski, istnieje jednak wiele kanałów narodowościowych, na których rozmawia się w innym języku i na których można spotkać osoby związane z krajem, którego nazwa lub skrót nazwy widnieje w nazwie (#polska, #usa, #israel, #germany, #italia). Obecnie istnieje około 5500 kanałów, bardzo jednak niewiele jest takich, na których przebywa więcej niż dziesięć osób. IRC staje się nieodłączną częścią Internetu, niemal w takim stopniu jak inne usługi (WWW, FTP).

Jak już wspomniałam, zasada działania Internet Relay Chat oparta jest na strukturze *client-server*. Na jednym, wybranym komputerze działa program serwera IRC, a do tego komputera dołączają się użytkownicy. Dane są wysyłane od użytkownika do serwera, a ten z kolei rozsyła je do innych użytkowników. Serwerów może być kilka i mogą być połączone pomiędzy sobą, tworząc sieć. Sieci takich jest wiele, są większe i mniejsze. Jedną z większych jest sieć EFNNet, do której są podłączone polskie serwery (istnieje także Undernet, Dalnet i inne).

¹¹ <http://irc.black.pl/>

Obecnie istnieją w Polsce cztery główne serwery IRC, które działają w sieci EF-Net: krakow.irc.pl, warszawa.irc.pl, poznan.irc.pl oraz lublin.irc.pl. Specjalnie dla potrzeb sieci IRC została stworzona domena irc.pl, w której są zarejestrowane serwery. Każdym serwerem opiekuje się jedna lub kilka osób; najczęściej bywa tak, że jedna z nich jest także administratorem komputera, na którym działa program serwera. Osoby takie nazywane są IRC – operatorami. Mają one dodatkowe uprawnienia, związane bezpośrednio z ich funkcjami i do nich należy zgłaszać wszelkie problemy czy też prośby. Co kilka lat z grona IRC – operatorów jest wybierana osoba, która reprezentuje Polskę w świecie oraz koordynuje ich działania (IRC – koordynator)¹².

Podstawowe pojęcia IRC

Zanim przejdę do przykładowej netykiety IRC, zatrzymam się chwilę przy pewnych ważnych (często kluczowych) pojęciach i terminach charakterystycznych dla omawianego środowiska komunikowania się i mających swoje miejsca w poszczególnych punktach netykiety¹³:

Ban – założony na kanale uniemożliwia osobie, która go dostała, ponowne wejście na tenże kanał. Można go otrzymać za niestosowne zachowanie oraz brak kultury. Ban nadawany jest przez operatora (opa) danego kanału na określony czas (na przykład 2 godziny).

Flood – wprowadzanie z klawiatury i „wypuszczenie” na ekran dużej ilości powtarzającego się tekstu, co powoduje ogólny bałagan na kanale i ekranach innych użytkowników. Jest na IRC bezwzględnie tępiony.

Bot – (skrót od robot) – program, który wykonuje automatycznie wiele akcji na kanale (pod dyktando uprawnionych osób). Jest ułatwieniem dla operatorów (np. sam „opuje” – nadaje uprawnienia operatora – znajomych, wyrzuca za flood lub za niestosowne zachowanie na kanale). Istnieją również boty wojenne, ale zazwyczaj pilnują kanałów. Na IRC (przynajmniej teoretycznie) nie są dozwolone, gdyż „IRC jest dla ludzi, a nie dla botów”.

Lamer – człowiek nieposiadający nawet podstawowych informacji o komputerach i IRC, lecz usilnie utrzymujący, że takowe ma, dokuczający i przeszkadzający innym użytkownikom bez wyraźnej przyczyny. Słowem – „czarna owca” IRC.

Kick (z ang. kopnięcie) – po prostu wyrzucenie z kanału za niestosowne zachowanie. W odróżnieniu od ban, kick jest nietrwały.

Skrypt – plik tekstowy opisujący konfiguracje klienta IRC. W Internecie dostępnych jest wiele różnych skryptów, których zainstalowanie może w znaczący sposób ułatwić codzienne „ircowanie”.

¹² <http://strefa1.szkoła.net/ir/ircportal/sites/irc.html>

¹³ <http://www.irc.help.pl/index.php?id=3>

K-line (zwana także banem na serwerze IRC) – zablokowanie wejścia na serwer IRC danej osobie lub grupie osób. Najczęściej kara za nieprzestrzeganie zasad obowiązujących na danym serwerze.

Spam – wysyłanie do użytkowników informacji, których sobie nie życzą (np. reklam).

Netykieta IRC

Różne możliwości komunikowania się przez Internet spowodowały, że zaistniała potrzeba wypracowania reguł komunikacji, w przeciwnym razie bowiem ludzie przestaliby skutecznie porozumiewać się ze sobą. Wydaje się oczywiste, iż szczególne zasady netykiety ustalają poszczególne środowiska, inne bowiem zasady mogą obowiązywać na IRC, inne na grupach dyskusyjnych i *news*.

Netykieta IRC (jak i dotycząca się wszelkich usług sieciowych) nie jest żadnym „kodeksem karnym”. Przestrzeganie jej zasad jest dobrowolne i nie istnieje żadna „policja internetowa”, która sprawdzałaby, czy korzystający z Internetu jej przestrzegają (poza nielicznymi wypadkami, w których łamanie netykiety jest jednocześnie łamaniem prawa karnego w danym kraju). Niemniej sami internauci mogą zabawić się w prokuratora i ukarać osobników nieprzestrzegających netykiety¹⁴.

Poniżej zamieszczam jeden z przykładów netykiety IRC. Myślę, że choć wiele jest tego typu prób usystematyzowania zasad postępowania i pożytecznych wskazówek dotyczących tego rodzaju komunikacji w globalnej sieci, to ta, którą przedstawię, jest dostatecznie reprezentatywna i zawiera najczęściej występujące elementy. Przy tym wszystkim przykład ten charakteryzuje się ciekawym podejściem – ujęciem elementów składowych netykiety w formie swoistego dekalogu.

Dekalog Użytkownika IRC

1. Używaj IRCa z rozwagą i ostrożnością.
2. Nie używaj IRC, aby szkodzić innym.
3. Nie zakłócaj ircowania innym. Zawsze możesz trafić na silniejszego (bardziej doświadczonego).
4. Masz prawo do posiadania i wyrażania swoich poglądów; pamiętaj jednak, że inni mają **DOKŁADNIE TAKIE SAMO PRAWO** – szanuj to.
5. Zanim coś wyślesz, przemyśl to. Myśl o konsekwencjach. Pamiętaj, tak Cię widza, jak piszesz.
6. IRCa nie wymyślono po to, abyś odreagowywał swoje frustracje – nie wszyscy mają ochotę służyć za „chłopców do bicia”.
7. Pomóż ludziom, którzy właśnie zaczynają swoją przygodę z IRC – Ty też kiedyś zaczynałeś!
8. Używaj IRC, aby zdobywać przyjaciół, nie wrogów.
9. Pamiętaj, że po drugiej stronie drutu jest także myślący i czujący człowiek. Taki jak Ty.
10. Baw się i daj bawić się innym!

¹⁴ <http://www.kopnet.gliwice.pl/kopnet/netykieta.html#irc>

Netykieta IRC w świetle badań

Netykiety jako dość specyficzne i nowe zjawisko postanowiłam zbadać pod względem różnych obszarów jej funkcjonowania w środowisku IRC. Interesowało mnie przede wszystkim to, jak jest ona postrzegana i traktowana oraz jak przedstawia się znajomość jej reguł u użytkowników. Oprócz tego próbowałam ustalić na podstawie wypowiedzi, jakie są najważniejsze, a jakie mniej ważne punkty netykiety IRC. Zakres swych badań poszerzyłam o poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, czy istnieje istotna zależność i wpływ przestrzegania netykiety na komunikację pomiędzy użytkownikami. I wreszcie – jakie jest deklarowane stosowanie się do zasad netykiety IRC przez respondentów, których cechą charakterystyczną był brak podziału na klasyczne grupy badawcze (ze względu na wiek, płeć, pochodzenie, wykształcenie itp.).

W czasie prowadzonych przeze mnie badań (za pomocą technik wywiadu i obserwacji) najbardziej znaczące i cieszące się największym odzewem okazały się wywiady o charakterze indywidualnym. Miały one na celu uzyskanie interesujących mnie informacji w toku swobodnej rozmowy. Wśród uzyskanych odpowiedzi zaobserwowałam utworzenie się trzech charakterystycznych grup postaw wobec problemu przestrzegania i traktowania netykiety IRC. Pierwszą z nich określiłam jako grupę postaw aprobujących, czyli taką, która wyraża pozytywny stosunek wobec zagadnienia. Drugą, będącą w opozycji do poprzedniej, określiłam jako grupę postaw negujących. W owej grupie przeważało zdanie, iż netykieta jest niepotrzebna, niefunkcjonalna, anachroniczna, nieaktualna. Do trzeciej grupy postaw zaliczyłam wypowiedzi wskazujące na krytyczny stosunek do omawianego tematu. Krytycyzm objawiał się tym, iż badani w swoich wypowiedziach własne odczucia konfrontowali z zaobserwowanymi przez siebie zachowaniami na kanałach IRC.

Przeważającą grupę stanowili użytkownicy deklarujący dobrą znajomość netykiety IRC, jeśli chodzi o jej główne postulaty. Reszta badanych niemal równomiernie podzieliła się na dwie grupy – tych, co zasad netykiety IRC nie znają w ogóle oraz tych, którzy deklarowali jej znajomość w stopniu średnim. Wypowiedzi świadczące o dobrej znajomości podstawowych postulatów netykiety IRC charakterystyczne są dla postaw aprobujących, ale także i dla postaw negujących samo zagadnienie. Tak samo jest w grupie postaw krytycznych, gdzie ponadto nie występują wypowiedzi świadczące o nieznanności zagadnienia netykiety w ogóle.

Osoby, które w swych wypowiedziach wykazywały średnią wiedzę na temat, w większości tworzą grupę postaw aprobujących. Uwaga użytkowników IRC odnośnie do kwestii najważniejszych i mniej ważnych zasad postulowanych przez netykiety tego środowiska komunikacji skupia się w większości przypadków na kilku wybranych punktach. Należą do nich: „tak dla kulturalnego zachowania”, „nie dla wulgary-

zmów”, „nie dla spamu”, „nie dla floodowania”; w następnej kolejności: „nie dla kolorowej czcionki”, „nie dla polskich znaków”, „nie dla wielkich liter (*caps lock*)”. Pozostałe punkty netykiety IRC potraktowane były przez badanych w sposób marginalny. W uzyskanych przeze mnie odpowiedziach, wśród najczęściej wymienianych punktów netykiety uznawanych za najważniejsze na pierwszy plan przebijają się postulaty dotyczące nieużywania wulgaryzmów i słów obraźliwych dla innych oraz zachowania ogólnie pojętych norm kulturalnego zachowania się. Kolejnym punktem wymienianym wśród najważniejszych jest zawarty w netykiecie IRC apel o niestosowanie spamu i praktyk floodowania na kanale.

Jakkolwiek moi respondenci wypowiadali się, iż wszystkie zasady netykiety są równie ważne, pojawiły się również konkretne wskazania na punkty netykiety o względnie mniejszym znaczeniu. Najczęściej wymienianą mniej ważną zasadą jest postulat nieużywania polskich znaków, zaraz po tym – kolorowej czcionki i wielkich liter oraz zachowania ogólnych reguł poprawnej pisowni,

W wypowiedziach grupy postaw aprobujących zauważyć można, iż najważniejszym punktem netykiety IRC jest postulat nieużywania wyrażań wulgarnych; co ciekawe, podobnie rzecz się ma w grupie negującej netykiety jako taką. W grupie postaw krytycznych za najważniejsze uważa się kulturalne zachowanie na kanale.

Co do mniej ważnych punktów netykiety IRC we wszystkich trzech grupach postaw panuje względna zgoda. Wymienia się tu przede wszystkim nieużywanie polskich znaków, kolorowej czcionki, wielkich liter oraz trzymanie się reguł poprawnej pisowni.

Wypowiedzi badanych na temat zależności i wpływu netykiety na komunikację w środowisku IRC charakteryzują się dwubiegunowością. Po jednej stronie znajdują się opinie świadczące o pełnym przekonaniu o tym, że netykieta IRC wpływa pozytywnie na komunikację pomiędzy użytkownikami, dzięki czemu ją ułatwia. Po drugiej stronie w niewielkiej przewadze są wypowiedzi tych bywalców IRC, którzy nie dostrzegają wpływu netykiety na komunikację, czasem nawet widzą w tym sieciowym *savoir-vivre* element ją zakłócający. Należy przy tym zauważyć, iż wśród zdań mówiących o braku wpływu netykiety na proces komunikowania się na IRC są takie, które wynikają wprost z konstatacji, że dzieje się tak, gdyż same zasady netykiety nie są po prostu przestrzegane. Do tej grupy zaliczają się również opinie użytkowników IRC, którzy są przekonani, że netykieta jako formalny zbiór reguł postępowania nie jest w ogóle potrzebna, gdyż z powodzeniem mogą ją zastąpić potocznie rozumiane zasady dobrego wychowania funkcjonujące w życiu codziennym.

Respondenci zaliczeni przeze mnie do grupy postaw aprobujących w większości są zdania o pozytywnym wpływie netykiety IRC na komunikowanie się pomiędzy użytkownikami. W grupie postaw negujących największą część stanowią wypowiedzi świadczące o niedostrzeganiu przez tych respondentów jakiegokolwiek (a zwłaszcza

pozytywnej) roli netykiety w procesie komunikacji na IRC. Opinie na ten temat w grupie postaw krytycznych są podzielone, co wydaje się świadczyć o bardzo różnym pojmowaniu ról i funkcji netykiety, jeśli chodzi o komunikację. Wśród użytkowników IRC uczestniczących w badaniach przeważającą grupę stanowią ci, których wypowiedzi świadczą o przestrzeganiu zasad netykiety IRC. Wypowiedzi te są najczęściej deklaracjami wprost. Tu również pojawia się postawa, która wyraża się w przekonaniu, iż netykieta jest niczym innym, jak przeniesieniem norm zachowania w życiu codziennym, realnym, na potrzeby świata wirtualnego (czyli także IRC). Na następnym miejscu pod względem ilości są wypowiedzi tych użytkowników IRC, którzy deklarują, iż przestrzegają reguł zachowania netykiety „czasami”. Kierują się przy tym własnym, niezależnym, ale też i nieco wybiórczym traktowaniem jej wymagań.

Ci użytkownicy IRC, którzy twierdzą, że nie przestrzegają netykiety tego środowiska, są w wyraźnej mniejszości i zaliczają się do osób, które uważają ją za niepotrzebną, niesfunkcjonalną, zbędną.

W grupie postaw aprobujących znaczna większość użytkowników deklaruje przestrzeganie netykiety IRC, ale w grupie tej pojawiły się też wypowiedzi świadczące o relatywnym podejściu do tej kwestii. Co ciekawe, w grupie postaw negujących również najwięcej jest wypowiedzi, z których wynikają deklaracje przestrzegania netykiety IRC. Wydaje się to wynikiem konieczności względnego dopasowania się do norm i reguł panujących na kanale zarządzanym przez mniej lub bardziej konsekwentnych operatorów.

Negatywny stosunek do netykiety w ogóle wynika bardzo często z dostrzeżenia jej małej skuteczności i nie można go ściśle wiązać z nieprzestrzeganiem zasad sieciowego *savoir-vivre* przez osoby z tej grupy postaw. Postawy krytyczne (podobnie jak pozostałe) charakteryzują większość użytkowników deklarujących przestrzeganie netykiety IRC. W tej grupie postaw występuje też przekonanie o tym, iż normy znane z życia znajdują zastosowanie w środowisku wirtualnym IRC.

Z obserwacji „okien” głównych (publicznych) największych polskich kanałów IRC wynika, iż najmniej przestrzegana regułą netykiety tego środowiska jest zakaz „spamowania”, zaraz potem zakazy „floodowania” i używania wulgaryzmów. W następnej kolejności jest nieprzestrzeganie zakazu używania polskich znaków w pisowni. Rzadko dało się zaobserwować łamanie zasady nieużywania wielkich liter czy też kolorowej czcionki. Wydaje się, że punktem netykiety IRC najbardziej przestrzegany jest postulat szanowania cudzych poglądów i prawo do wyrażania własnych poglądów przez wszystkich użytkowników. Nie zaobserwowałam żadnych przejawów nietolerancji czy też uniemożliwiania komuś swobodnej wypowiedzi na jakiś temat.

Zauważyłam też, że w momencie, gdy dochodzi do naruszania zasady niezakłócania ircowania innym i nieodreagowywania frustracji – dochodzi do niemal natychmiastowej krytycznej reakcji dużej części aktywnych użytkowników danego kanału.

Osoba łamiąca zasadę „ircowania” jest bardzo szybko przywoływana do porządku i skupia na sobie baczność operatorów, mających do dyspozycji różne środki kontroli wobec takiego zachowania (od ostrzeżenia po ban włącznie).

W czasie obserwacji zauważyłam ponadto, iż znaczną rolę kontrolną nad kanałem przejmują boty, które – wcześniej zaprogramowane przez operatorów, administratorów danego kanału – w dużym stopniu zastępują ich w reagowaniu na łamanie reguł netykiety IRC. Wachlarz potencjału kontrolnego botów jest niemal nieograniczony i ustawicznie aktualizowany, wskutek czego każda próba „spamowania”, „floodowania” czy wulgarnego słownictwa na kanale głównym dyskusji generuje z ich strony komendy *kick* i *ban* wobec osoby „niepokornej”. Jak zauważyłam, boty ułatwiają operatorom utrzymywanie porządku na kanale, co jednakże nie zmniejsza ich odpowiedzialności. Boty są tylko programami pomocnymi w sterowaniu kanałem, szczególnie pod nieobecność osób nim zarządzających bądź w sytuacjach, gdy na danym kanale jest duża liczba użytkowników i „ręczne” kontrolowanie byłoby mniej efektywne. Należy także zauważyć, że operatorzy oprócz hierarchicznie nadrzędnej funkcji swego strażnika kanału muszą także dbać o jego atrakcyjność dla klientów, począwszy od witania i służenia pomocą osobom nowym na kanale, po wymyślanie tematów i dbanie o poziom dyskusji. Często także włączają się oni w prace związane z funkcjonowaniem kanału (redakcja stron WWW, pomoc w prowadzeniu list dyskusyjnych, obsługa forum).

Teoretycznie każdy użytkownik IRC może nabyć status operatora – wymaga to jednak pracy i czasu na kanałach już istniejących. Prostsza droga jest założenie własnego kanału, gdzie ów status otrzymuje się automatycznie.

Podsumowanie

Nieokiełznany rozwój i ewolucja w upowszechnianiu Internetu oraz różnego, coraz prostszego w obsłudze rodzaju oprogramowania służącego do komunikowania się ludzi w sieci potrzebuje jakiegoś swego regulatora zachowań. Punktem wyjścia do stworzenia takiego „kodeksu” wydaje się netykieta. Przed podjęciem badań miałam wątpliwości, czy sieciowy *savoir-vivre* nie jest jednak reliktem z czasów pionierskich Internetu. Uważałam netykiety IRC za pożyteczną formę zabawy, w rzeczywistości mającą małe znaczenie. Nie sądziłam, że w chaosie świata sieci nieformalny spis zasad i reguł postępowania może być skutecznie realizowany. Teraz, po przeprowadzeniu badań i opracowaniu ich wyników, dostrzegam, iż netykieta – przynajmniej wśród użytkowników IRC – znajduje uznanie i jest raczej przestrzegana. To „raczej” wynika z wnioskowanej przeze mnie małej znajomości źródłowej netykiety, a także w dużym stopniu traktowania jej w sposób wybiórczy. To z kolei jest wynikiem rosnącej liczby użytkowników Internetu, a tym samym i korzystających z IRC w sposób

przypadkowy, incydentalny, naturalnie niepozbawiony ignorancji, co jednak nie zaprzecza faktowi, iż duża część laików wykazuje chęć zapoznania się z panującymi regułami. W środowisku tym nie brakuje także użytkowników, którzy już dawno rozpoczęli swoją przygodę z IRC i byli świadkami jego przemian. Dla większości z nich netykieta jest czymś niemal naturalnym, wręcz rutynowym. Nie można pominąć także faktu coraz to prężniejszego rozwoju alternatywnych form komunikowania się w sieci, wyrosłych przecież z tradycji IRC. IRC jednak nadal stanowi atrakcyjną formę kontaktu między ludźmi, a sama netykieta wydaje się – nie tylko poprzez swą integralność z tym środowiskiem – niezwykle użytecznym, choć nadal jeszcze zbyt mało znanym regulatorem postępowania.