

NETIKETA, PRAVIDLA SLUŠNÉHO CHOVÁNÍ UŽIVATELŮ INTERNETU

Kamil KOPECKÝ

Již více než 25 let máme definována pravidla slušného chování uživatelů internetu, která známe pod zjednodušeným názvem netiketa. Netiketa by měla být základem mezilidské komunikace na internetu, ne vždy se však její zásady v praxi skutečně dodržují a ne každá diskuse v online prostředí je kultivovaná, vedena věcně a nekonfliktně. V dnešním článku se zaměříme právě na to, co netiketa je, jak a proč vznikla, jak ji můžeme využít.

Termín netiketa vznikl jako složenina slov **net** (sít, internet) a **etiquette** (etiketa) a jde o všeobecný souhrn pravidel slušného chování uživatelů v online prostředí. Úvodem je třeba rozlišit termíny etiketa a etika, u etikety jde především o *pravidla vystupování a chování v online prostředí* (tj. jak se veřejně či soukromě na internetu projevujeme, jak komunikujeme, jak reagujeme), zatímco u etiky jde o *hlubší rovinu chování, jednání, cítění a myšlení, o morálku a společenské normy*. Je zjevné, že oba termíny spolu úzce souvisejí a u definování jednotlivých zásad netikety máme na mysli často právě etický pohled, nikoli pouze etiketu její vnější projevy.

První pravidla netikety vznikla mezi roky 1994-1995, za tvůrce prvních pravidel tohoto typu je považována Sally Hambridge ze společnosti Intel (pravidla byla součástí standardu [RFC 1855 - Netiquette Guidelines](#)) a samotná pravidla vznikla pro potřebu moderování nejrůznějších diskusních skupin (BBS, Usenet apod.). Ve stejné době pak podobná pravidla vytvořila také Virginie Shea (dále v textu).

Pravidla Sally Hambridge byla rozdělena do 3 hlavních částí - v prvním oddílu se autorka věnovala komunikaci **jednoho s jedním** (především prostřednictvím e-mailu a služby talk, předchůdce dnešních instant messengerů), druhý oddíl pak věnovala komunikaci **jednoho s více uživateli** (především prostřednictvím newsletterů, mailing listů apod.), poslední část pak věnovala podrobné bibliografii. První pravidla byla velmi podrobná, nešlo o žádná obecná desatera, ale o skutečně detailní rady a doporučení). K více než 20 let starým pravidlům např. patřilo: *Nikdy neposílejte řetězové dopisy elektronickou poštou. Řetězové e-maily jsou na internetu zakázány. Než pošlete emotivní odpověď, počkejte raději do druhého dne. Neposílejte nevyžádané e-maily.* Původní pravidla si můžete v češtině přečíst např. [zde](#).

Jak již bylo řečeno, ve stejnou dobu vznikla další pravidla netikety, která jsou zaměřena především na mezilidskou komunikaci (např. v rámci chatu, instant messengerů, sociálních sítí a dalších platform). Tato pravidla nalezneme v knize [Netiquette od Virginie Shea](#), která je volně dostupná v online prostředí. Přestože dílo vzniklo již před 20 lety, pravidla lze s úspěchem aplikovat na drtivou většinu komunikačních situací. Pravidla si představíme a podrobněji okomentujeme.

1. Pamatuji, že na druhé straně online komunikace je člověk (Remember the Human)

Základem netikety tak, jak ji známe, je především pochopení toho, že v online prostředí komunikujeme s živými lidmi. Podstatou tohoto pravidla je především teze: **K ostatním se chovejte tak, jak byste chtěli, aby se oni chovali k vám**. Neubližujte jim! Uvědomte si, že při online komunikaci velmi často nevidíte tvář osob, se kterými komunikujete, nevidíte jejich výraz obličeje, gesta, reakce, pocity. Při online komunikaci se velmi často může stát, že nesprávně interpretujeme to, co nám ostatní uživatelé při online komunikaci napsali a jaký dopad na ně měly naše zprávy či komentáře.

Dalším problémem je, že to, co napíšeme jinému člověku v online prostředí (např. pomocí e-mailu, instant messengeru či sociální

sítě), **může být snadno uchováno a zneužito**, přestože jsme to tak v okamžiku sdělení nemysleli, byli jsme např. unaveni či podrážděni. Zatímco při komunikaci tváří v tvář náš komunikační prohrěšek rychle zmizí, v online prostředí to tak není. Mysleme na to!

2. Při komunikaci v online světě dodržuj stejná pravidla, jaká dodržíš v reálném životě **(Adhere to the same standards of behavior online that you follow in real life)**

Toto pravidlo plynule navazuje na předchozí doporučení a vychází z principu, že **v reálném světě se také většina lidí snaží dodržovat zákony a pravidla, ať již z principu, protože je považují za smysluplná, nebo z obavy, že budou při porušení pravidel (zákonů) přistiženi**. V kybersvětě je však šance na dopadení a potrestání velmi malá (to vidíme např. na počtech osob stíhaných např. za hating a projevy nenávisti v online prostředí), což může vést k tomu, že se uživatelé internetu nebudou snažit komunikační standardy dodržovat a budou se chovat hůře, než v nevirtuálním světě. Autorka upozorňuje, že toto je velká chyba a standardy chování v online prostředí nesmí být nižší než v běžném nevirtuálním světě. A v žádném případě bychom v online světě neměli porušovat zákony!

3. Rozlišuj, kde se v kybersvětě nacházíš **(Know where you are in cyberspace)**

Při tvorbě tohoto pravidla autorka vycházela z principu, že v online prostředí bychom měli komunikovat v závislosti na tom, kde se nacházíme, v jaké virtuální místnosti, diskusní skupině či stránce komunikujeme. Např. v rámci diskusních skupin veřejných institucí bychom neměli šířit drby či nepravdy, neměli bychom být přehnaně útoční, měli bychom si dobře rozmyslet, co píšeme.

Bohužel doba ukázala, že v případě veřejných komunikačních kanálů toto pravidlo často nefunguje a selhává, uživatelé obvykle nemění styl své komunikace v závislosti na tom, na které stránce/profilu se zrovna nacházejí (výjimku tvoří moderované diskuse se striktními pravidly a zásahy moderátorů).

Smutnou zkušeností je, že řada veřejných institucí pravidla netikety zcela ignoruje, na svých profilech komunikují útočně, nenávistně, ignorují, že prezentují určitou organizaci a měly by se přirozeně pravidly netikety řídit a respektovat je. Příkladem naprostého selhání a nedodržování etiky (a etikety) v online komunikaci je např. oficiální profil mluvčího prezidenta Jiřího Ovčáčka na Twitteru, který slouží (by měl sloužit) k oficiální prezentaci stanovisek Hradu.

4. Respektuj časové možnosti ostatních uživatelů, ale také kapacitu sítě (Respect other people's time and bandwidth)

V tomto pravidle autorka upozorňuje na problém, který byl v minulosti spojen s kapacitou internetové sítě, ale také časovými možnostmi jednotlivých uživatelů. Základem tohoto pravidla bylo to, abychom při posílání zpráv jiným: *posílali ostatním takový obsah, aby čas, který budou trávit jeho čtením, nebyl zbytečný, neposílali opakovaně stejný obsah (či zbytečný obsah), protože zbytečně zatěžíme kapacitu sítě.*

Pokud např. do diskusní skupiny pošleme 5 x stejnou zprávu, jednak v daný moment pětinasobně zatížíme síť, stejně tak ale více plýtváme časem čtenářů, kteří si danou zprávu čtou.

Toto pravidlo je jistě smysluplné a logické, vycházelo z reality před 20. lety, kdy byla skutečně kapacita internetové sítě omezena, komunikovalo se velmi často pomocí pomalých modemů a problém představoval i samotný čas (pamětníci si jistě vzpomenou, jak dlouho trvalo otevřít obyčejný obrázek přiložený do e-mailu).

V současnosti již běžná komunikace výraznou zátěž nepředstavuje,

přesto bychom si měli z tohoto pravidla odnést minimálně to, že bychom **neměli plýtvat časem jiných uživatelů tím, že jim budeme posílat nesmyslný obsah a zaplavovat jim jejich komunikační kanály spamem**. Bohužel, toto za nás - lidské bytosti - v současnosti dělají automatizované systémy, boti/spamboti.

5. Buduj si v online prostředí dobrou pověst (virtuální identitu) (Make yourself look good online)

Východiskem pro toto pravidlo je sdělení, že v online světě můžeme využít to, že nás nikdo nevidí a nebude nás tedy soudit podle barvy pleti, hmotnosti, věku či oblečení, ale především podle toho, jak na internetu komunikujeme, jak se projevujeme, co sdílíme apod. Rozhodující pak bude především kvalita našeho projevu (včetně pravopisu a gramatiky).

Autorka upozorňuje na to, abychom si na našem projevu (textech) dávali záležet, abychom psali smysluplný a fakticky správný obsah, abychom byli příjemní a zdvořilí a neuráželi ostatní. Věnuje se i problematice nadávek - pokud uživatelé cítí, že je opravdu nutné zanádat si, tak by měli volit méně drsné varianty vulgarit (volit spíše eufemismy či zástupné symboly, např. **** místo celé nadávky).

Budování kvalitní online identity zcela jistě patří k učivu, se kterým je třeba seznamovat žáky na základní škole, kteří aktivně v online světě komunikují. V současnosti je prioritní především budování virtuálních identit v rámci socnetů, různých druhů sociálních sítí a platforem.

6. Sdílej odborné znalosti (Share expert knowledge)

Velmi důležité pravidlo, které vychází z principů, na kterých vznikl Internet (dříve Arpanet). Internet totiž vznikl především kvůli sdílení znalostí mezi vědci. Podstatou tohoto pravidla netikety je **nabídnout ostatním uživatelům své znalosti, dovednosti,**

zkušenosti, dobrou praxi, smysluplný obsah. A v tom je síla současného internetu - internet nabízí nekonečný zdroj znalostí, které jsou přístupné každému, kdo o ně má zájem.

V současnosti např. existují tisíce online skupin orientovaných na vědu, vzdělávání, či umění, internet je nekonečnou studnicí znalostí a lidského poznání. Bohužel velkou část internetu tvoří také odpad, dezinformace, nekvalitní informace, názorové platformy těžící z hlouposti čtenářů a nezájmu ověřovat si informace, které jsou jim předkládány. A v tom je jedna z největších výzev 21. století - naučit se s informacemi pracovat kriticky, umět vyhledat původní zdroje a posoudit, který obsah je věrohodný a který ne.

7. V online komunikaci “nepřilévej olej do ohně”, nepodporuj hating a flame wars (Help keep flame wars under control)

Hned na úvod je důležité upozornit na to, že samotná netiketa nezakazuje, abychom na internetu komunikovali pod vlivem emocí a rozjížděli tzv. flame wars (flaming) či hating. **Netiketa usiluje o to, aby flame wars co nejdříve skončily, aby neničily komunikaci ostatním uživatelům.** Podle netikety mohou být flame wars do jisté míry i zábavné, nesmí ale zahltit diskusi a nesmí být tolerováno, aby pokračovaly.

8. Respektuj soukromí ostatních (Respect other people's privacy)

V tomto bodě jsou definovány základy pravidel spojených se soukromým uživatelů - **netiketa zakazuje, aby uživatelé bez dovolení vstupovali do cizích e-mailových schránek či jiných profilů uživatelů.** Toto pravidlo přešlo i do právního systému a soukromí je chráněno hned několika zákony. V trestním zákoníku např. nalezneme [§ 182 Porušení tajemství dopravovaných zpráv](#), který se této problematice přímo věnuje a za nelegální přístup k soukromým datům hrozí trest odnětí svobody ve výši až 2 let.

9. Nezneužívej své síly (Don't abuse your power)

Tento bod je určen těm, kteří mají v online prostředí vyšší privilegia a práva, než mají ostatní uživatelé internetu. Jde tedy především o moderátory, správce skupin, administrátory, správce serverů, ale také např. hackery. **Ti by podle netikety nikdy neměli svou moc zneužívat - to, že mají větší moc (a uživatelská práva), jim nedává právo tuto moc zneužívat.**

Bohužel, mnoho administrátorů diskusních skupin (např. v rámci sociálních sítí) zneužívá své oprávnění např. k odstraňování nevhodných komentářů (přestože napsaných slušně, s respektováním netikety) či přímo blokaci (banování) samotných uživatelů. Tento přístup je např. dnes již běžnou součástí politického boje, typickým příkladem jsou diskusní platformy SPD, ve kterých je odstraňování nevhodných komentářů a blokování uživatelů běžnou praxí.

U tohoto bodu je velmi důležité upozornit také na sílu, která vychází z velkého dosahu např. v prostředí sociální sítě (a obecně masmédií). Celebrity, známé osobnosti, influenceři, ti všichni mají v online prostředí velkou sílu, dokáží oslovit (a ovlivnit) miliony uživatelů sítě. A právě ti by měli pamatovat na známé [heslo](#) *S velkou mocí přichází velká odpovědnost* a v prostředí internetu komunikovat a šířit informace v souladu s netiketou. To se však vždy neděje, i celebrity a influenceři bohužel v online prostředí šíří např. dezinformace (viz prezidentské volby, pandemie COVID19, uprchlická krize apod.) a pravidla netikety nerespektují.

10. Odpouštěj ostatním jejich chyby (Be forgiving of other people's mistakes)

Závěrečné pravidlo upozorňuje na to, že bychom **měli být tolerantní k ostatním uživatelům internetu a neměli bychom za každou cenu upozorňovat na chyby, kterých se při online komunikaci dopouštějí.** Netiketa přímo hovoří např. o chybách pravopisných, které jsou často záminkou pro dehonestaci

uživatelů (typo nazi, grammar nazi). Pokud chceme uživatele na jeho chybu upozornit, měli bychom využít např. soukromou zprávu, nikoli veřejnou dehonestaci.



K dalším variantám netikety patří pravidla, která známe také jako **Desatero příkázání počítačové etiky** ([Ten Commandments for Computer Ethics](#)), které vydal Institut pro počítačovou etiku (USA) v roce 1992. Tato pravidla se zaměřují jak na obecné etické principy práce s počítačem, věnují se však ale také např. problematice autorských práv v online prostředí.

- 1. Nepoužiješ počítače ke škodě jiného.**
- 2. Nebudeš ničivě zasahovat do práce druhých lidí.**
- 3. Nebudeš slídit v souborech jiných lidí.**
- 4. Nepoužiješ počítače ke krádeži.**
- 5. Nepoužiješ počítače pro křivé svědectví.**
- 6. Nepoužiješ nebo nepořídíš kopii softwaru, který jsi nezaplatil(a).**
- 7. Nepoužiješ neoprávněně počítačového zdroje jiných lidí.**
- 8. Nepřivlastníš si intelektuální dílo jiného.**
- 9. Budeš přemýšlet o společenských následcích programu, který jsi stvořil(a).**
- 10. Budeš používat počítače ohleduplně a s úctou.**

Institut pro počítačovou etiku formuloval také podrobnější pravidla pro e-mailovou komunikaci, která si můžete přečíst např. [zde](#). Na závěr tohoto textu se pokusím formulovat netiketu vlastní.

Netiketa podle Kamila Kopeckého

- 1. V online světě se k ostatním uživatelům chovej tak, jak bys chtěl, aby se chovali oni k tobě.**
- 2. V online světě poskytuj ostatním pozitivní vzory/vzorce chování. Ukazuj především dobro, inspiruj, motivuj, podporuj a pomáhej. Sdílej kvalitní obsah!**
- 3. Buď kritický, ale respektuj právo na svobodu projevu. Argumentuj logicky a smysluplně, nerozjížděj hating a flame wars.**
- 4. Neboj se kritiky, kritika může být oprávněná! Na kritiku nereaguj přehnaně, pouč se z ní!**
- 5. Neignoruj nespravedlnost a bezpráví. Nebuď mlčící většinou. Neboj se zastat jiného a podpořit ho!**
- 6. Pokud v online prostředí nezvládneš emoce a provedeš něco špatného, omluv se! Upřímná omluva posílí tvůj charakter.**
- 7. Nesoustřeď se na opravování formálních chyb ostatních, soustřeď se na obsah jejich sdělení. Na chyby můžeš upozornit prostřednictvím soukromých zpráv. Sám se snaž dodržovat základní typografická pravidla.**
- 8. Soustavně upozorňuj na dezinformace, fake news a nepravdivý obsah příspěvků. Sdílej relevantní zdroje.**
- 9. Dodržuj autorský zákon. Nebuď plagiátor!**
- 10. Pokud tě někdo obtěžuje, nadává ti a uráží tě, neboj se mu dát ban!**

Poučení o tom, co je netiketa a jak s ní pracovat, bohužel není pevnou součástí [Rámcových vzdělávacích programů pro základní vzdělávání](#), v nich nalezneme pouze téma základních pravidel společenského chování v běžném offline světě. Přesto bychom na toto téma ve škole a v rodině neměli zapomínat a děti (a často i dospělí) o těchto pravidlech a jejich dodržování informovat. Netiketa přispívá ke kultivaci mezilidské komunikace v online prostředí, podporuje spolupráci mezi uživateli internetu, zároveň

podporuje dodržování lidských (a dalších) práv v online prostředí.
Slušné chování prostě na internet patří!

Pro E-Bezpečí, Kamil Kopecký
Univerzita Palackého v Olomouci

Zdroje:

Netiquette Guidelines RFC 1855

<https://datatracker.ietf.org/doc/rfc1855/>

SHEA, Virginia. Netiquette. Ed. 1.0. San Francisco: Albion Books, c1994. ISBN 0-9637025-1-3.

The Core Rules of Netiquette

<http://www.albion.com/netiquette/corerules.html>

Recmanová, A. Pravidla netikety. Medium, 2017.

<https://medium.com/edtech-kisk/pravidla-netikety-ea92f7c3e58b>

Computer Ethics Institute (CEI).

<https://www.encyclopedia.com/economics/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-maps/computer-ethics-institute>

Netiketa. Hoax.cz

<https://www.hoax.cz/hoax/netiketa>