

Окушова Гульнафист Алтаевна

кандидат философских наук, доцент,
доцент кафедры социальных коммуникаций
Национального исследовательского
Томского государственного университета

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ И РЕГЛАМЕНТЫ В КОММУНИКАТИВНОМ ПОРЯДКЕ СОЦИАЛЬНО-СЕТЕВОГО ПРОСТРАНСТВА*

Аннотация:

В статье представлена характеристика цифрового этикета и регламентов коммуникативного порядка социально-сетевого пространства – одной из составляющих социально-сетевой цифровой коммуникативной культуры. Методологической основой для их рассмотрения явились концепты «социологии повседневности» И. Гофмана. Эмпирический план исследования отражает особенности сетевой коммуникации студентов томских вузов. Для их выявления были организованы онлайн-фокус-группа, интервью, интернет-эссе. По мере интеграции взаимодействия он- и офлайн в повседневных межличностных коммуникациях возрастает потребность в соблюдении норм цифрового этикета и регламентов, диктуемых интернет-площадками. Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что современный сетевой этикет шире классических представлений, и в условиях «реальной виртуальности» его нормы задаются особенностями коммуникативных социальных платформ новых медиа.

Ключевые слова:

сетевая культура, цифровой этикет, межличностные коммуникации, интернет, самопрезентация

Okushova Gulnafist Altaevna

PhD, Associate Professor, Associate Professor,
Social Communication Department,
National Research Tomsk State University

DIGITAL ETIQUETTE AND REGULATIONS IN THE COMMUNICATIVE ORDER OF THE SOCIAL NETWORK SPACE

Summary:

The paper describes the digital etiquette and the rules of the communicative order of the social network space, one of the components of the social network digital communicative culture. The methodological basis for their consideration is the concepts of «the sociology of everyday life» by E. Hoffman. The empirical plan of the study reflects the features of the network communication of Tomsk universities students. We used an online focus group, interviews, and Internet essays to identify them. With the integration of online and offline interaction in everyday interpersonal communications, the need for compliance with digital etiquette standards and regulations dictated by the Internet platforms increases. The conducted research allows us to conclude that modern network etiquette is wider than classical concepts, and in conditions of “real virtuality” its norms are set by the characteristics of the communicative social platforms of new media.

Keywords:

network culture, digital etiquette, interpersonal communication, Internet, self-presentation

Промышленные революции и смены технологических укладов неизбежно приводят к появлению и развитию новых социокультурных образцов мышления и поведения. Четвертая промышленная революция, основанная на цифровых технологиях, не исключение. Осмысляя ее влияние, К. Шваб писал: «Я твердо верю в то, что новая технологическая эпоха (в том случае, если она будет сформирована эффективно и ответственным образом) может служить катализатором нового культурного ренессанса, который позволит нам почувствовать себя частью чего-то большего, чем мы сами, частью поистине глобальной цивилизации» [1].

Развивая эту мысль, можно предположить, что этот культурный ренессанс будет обусловлен развитием сетевого информационно-коммуникативного общества и цифровым взаимодействием людей на основе различных интернет-сервисов. Уже сейчас мы наблюдаем становление социально-сетевой цифровой коммуникативной культуры. В рамках данной статьи будет рассмотрено формирование и развитие цифрового этикета и регламентов как составляющих коммуникативного порядка социально-сетевого пространства.

История вопроса свидетельствует о том, что обсуждение проблем поведения пользователя в интернете и сетевого этикета было инициировано в США в 90-х гг. XX в. Причиной этого стал переход интернета из созданного в середине 1970-х гг. средства экспериментальных сетевых исследований в важную национальную инфраструктуру, поддерживающую широкое многопрофильное сообщество исследователей благодаря электронной почте, информационной службе, спискам рассылок и др.

* Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 18-011-00225А «Культура сетевых полупубличных коммуникаций цифрового поколения»

Одно из первых руководств «Правила сетевого этикета» представлено в RFC1855 (Request for Comments (RFC) – это документ из серии пронумерованных информационных документов интернета, содержащих технические спецификации и стандарты, широко применяемые во Всемирной сети). Его разработчики указывают на следующую причину, побудившую их к созданию правил: «Сегодня сообщество интернет-пользователей включает людей, которые плохо знакомы с окружающей средой. Эти «новички» не знакомы с культурой... Руководство предлагает минимальный набор правил поведения, которые организации и отдельные лица могут принять и приспособить для собственного использования. Люди должны знать независимо от того, кто предоставляет им доступ в интернет, ... правила владения почтой и файлами, то, как правильно разместить или отправить информацию, и как себя преподнести» [2].

Осмысление и обобщение правил сетевого этикета, касающегося Web 1.0, представлены в работах американских исследователей А. Гаффина [3], Д. Дерна [4], А. Ринальди [5], В. Ши [6] и др. Анализ этих работ позволяет сделать вывод о том, что сетевой этикет раннего интернета (конец XX в.) – это, по сути, перенос существующих норм на появившуюся новую социальную практику, реализуемую в электронной инфраструктуре.

Развитие сервисов Web 2.0 вновь актуализирует вопросы о нормах взаимодействий в интернете, в основе которых лежит активное создание и распространение пользовательского контента в новых медиа: социальных сетях, мессенджерах, блог-платформах и др. О востребованности таких знаний пишет один из респондентов: «*Неожиданно удивил массовый онлайн-курс по этикету: там рассказывали про этикет в интернете, многое было новым (например, что «Доброго времени суток!» – не самое удачное приветствие)*» (сохранена стилистика респондента. – Примеч. авт.).

Социально-философское осмысление трансформации коммуникативной культуры и ее современного состояния опирается на концепции «реальной виртуальности» и «общества сетевых структур» М. Кастельса, сетевого общества Я. ван Дейка, языка новых медиа Л. Мановича, «человека-киборга» У. Митчелла. Обращение к ним позволяет указать на гибридный характер онтологии информационно-коммуникативного сетевого общества. Так, Л. Флориди, профессор философии и этики информации и директор лаборатории цифровой этики Оксфордского университета, утверждает, что «мы больше не живем онлайн или офлайн, а живем в реальной жизни, то есть мы все больше живем в этом особом пространстве – инфосфере, аналоговой и цифровой, офлайн и онлайн» [7]. Иными словами, часто проводимое различие между виртуальной реальностью и реальной жизнью больше не актуально, если оно когда-либо и было таковым.

Все эти изменения оказывают колоссальное влияние на коммуникации социально-сетевого пространства. При их описании мы будем основываться на идее «социологии повседневности» И. Гоффмана. Изучая тот или иной аспект социальных взаимодействий, социолог и социальный психолог И. Гоффман разработал уникальный словарь базовых понятий, их описывающих: «социальная ситуация», «взаимодействие лицом-к-лицу»/«порядок взаимодействия»/«коммуникативный порядок», «социальная ритуализация», «контакт», «единичное взаимодействие», «взаимознаваемость», «впечатление», «гражданское невмешательство» и др. [8].

Цифровой этикет и регламенты являются составляющими сетевого коммуникативного порядка. Базовой нормой сетевого этикета выступает правило о том, что ситуация электронного общения – это «взаимодействие лицом-к-лицу», характерное для повседневной жизни пользователей, которые «всегда на связи». Очень точно описывает такое положение современного человека У. Митчелл, говоря: «Я – часть сетей, а сети – часть меня. Меня можно обнаружить в результатах поиска. Меня видит Google. Я на связи – значит, я существую» [9, с. 85]. И поэтому большинство правил офлайн-этикета действует и в онлайн-коммуникациях: вежливость, уважение, отзывчивость, ответственность и др.

Вместе с тем ситуации электронного взаимодействия конструируются не только самими пользователями, но и регламентами, определяющими сетевое поведение. Например, в «Правилах пользования сайтом “ВКонтакте”» четко обозначены не только условия использования и развития сайта, права и обязанности его пользователей и администрации, но и запреты для пользователей [10]. Подобные регламенты есть у других коммуникативных платформ: «Фейсбук», «Одноклассники», «Инстаграм» и др. При этом политика социальных платформ не является однажды и навсегда закрепленной в документах. Ее гибкость и отзывчивость на внешние изменения находят отражения в правилах для пользователей. Например, Марк Цукерберг на заседании Конгресса США в 2018 г., отвечая на вопрос о цензуре пользовательского контента в социальной сети, сказал о том, что у «Фейсбук» «есть сообщество людей и есть потребность, так же как и в государстве, организовать жизнь людей в цифровом пространстве, а значит – определить правила поведения и границы дозволенного» [11].

Влияние этикета и регламентов на сетевое поведение пользователей можно рассмотреть в контексте таких терминов И. Гофмана, как «вовлеченность», «доступность», «гражданское невмешательство», «игра», «доверие». «Вовлеченность» подразумевает концентрацию внимания актора на производимых действиях или ее отсутствие. Так, создание собственного контента и обмен им в сообществах, с одной стороны, предполагают высокую вовлеченность пользователя, т. к. люди чаще всего откликаются только на интересующие их темы. Часто «вовлеченность» обуславливается учебной или профессиональной потребностью. Так, один из респондентов указывает, что *«аккаунт в ВК был не обязательным, но весьма и весьма желательным – именно здесь обсуждались новости, давалась актуальная информация об учебе (мы выкладывали документы, обменивались ответами на вопросы, узнавали, будут ли пары), люди рассказывали о себе, выкладывали фотографии. Присутствуя в этой социальной сети, проще было в офлайне, ведь диалог, начатый во время пар, развивался онлайн, ... круг общения становится одинаковым в реальности и в сети»* (сохранена стилистика респондента. – Примеч. авт.).

С другой стороны, содержание контента в социально значимых темах может регулироваться регламентом интернет-платформы. Как правило, это касается вопросов экстремизма, насилия, ненависти и др. Любопытно то, что по мере вовлеченности пользователей в процессы загрузки, хранения, публикации, распространения информации расширяются этические требования и регламенты. Например, если в 2008 г. контентная политика сети «Фейсбук» умещалась на двух страницах: нельзя было публиковать посты с оскорблениями, призывами к насилию, то к 2018 г. она достигла 50 страниц [12].

«Доступность»/открытость – один из социальных принципов, обеспечивающих саму возможность коммуникации, вступление в контакт. Он подчинен регламенту и проявляется в ритуалах знакомства или приветствия. Благодаря доступности в сетевом пространстве формируются многочисленные сообщества/паблики, при этом они могут быть не только открытыми, но и закрытыми, включающими избранный круг людей. Доступность регулируется самим пользователем: от закрытого профиля до открытой возможности получать сообщения от незнакомых людей.

«Гражданское невмешательство» (понятие «civil inattention» И. Гофмана) – это правило, уравнивающее в определенном смысле доступность, своеобразный способ общения с незнакомыми людьми. Человек проявляет дистанцированное уважение, не вступая в общение без приглашения. Это правило работает и в обратном порядке. Не нужно приглашать никого в группу без объяснения причины. Даже если вам кажется, что контент группы будет интересен именно этому человеку, следует уважать чужое пространство. Заметим, что в социальных сетях сложно быть «незнакомцем» в буквальном смысле этого слова. Как правило, все пользователи заполняют информацию о себе в профиле, указывая настоящие имена.

По Гофману, игру и доверие можно увидеть через призму церемониальных правил, которые поддерживают порядок взаимодействия между людьми, опирающийся на почтительность и манеру. Почтительность подразделяется на «ритуалы избегания» и «презентационные ритуалы». Ритуалы избегания направлены на сокращение контактов между людьми, а также на умолчание неприятных фактов и тем. Презентационные ритуалы включают четыре вида: приветствия, приглашения, комплименты и поддержку [13].

При анализе интервью преподавателей выявился интересный факт: обговаривая со студентами правила коммуникации в социальной сети «ВКонтакте», они часто предупреждают о том, что их сообщения могут долго оставаться неоткрытыми, и это не повод для обиды. Вот один из текстов: *«...они могут писать в абсолютно любое время, но отвечаю я тогда, когда свободное время есть у меня. Также, если это очень важно, я говорю напоминать мне о том, что я на что-то не ответила. Еще я говорю им не обижаться, если их сообщение висит долго неотвеченным – я так делаю специально, чтобы про него помнить и не потерять»* (сохранена стилистика респондента. – Примеч. авт.).

Включаясь в существовавшую в начале XXI в. дискуссию о влиянии интернета на человека и социальные практики, Н. Бейм утверждает, что цифровые технологии не обедняют межличностное общение, а наоборот, способствуют их развитию, т. к. у онлайн-платформы имеются разные средства для передачи эмоций и конструирования идентичности пользователя, формирования его «сильных» и «слабых» связей [14]. Так как «реальная виртуальность» представлена в знаково-символической форме, реализация церемониальных правил неизбежно оставляет цифровые следы. Двигаясь по ним, пользователи собирают информацию друг о друге и на ее основе принимают решение о возможности или невозможности взаимодействия.

Анализ контента позволил выявить такое правило сетевого этикета, как забота о Другом, возможном субъекте коммуникации. Думается, что оно сформировалось как реакция на коммуникативную доступность человека, в режиме 24/7 подключенного к Глобальной сети. Например,

указывая на разный жизненный ритм и график, часто советуют не отправлять письма и сообщения в ночное время, потому что получателю будут приходить уведомления на гаджет и мешать отдыху. Или ответственно отнестись к отправлению голосовых сообщений, потому что получателю может быть неудобно их прослушивать: у него может не быть наушников, или он находится в общественном месте, среди других людей – нежелательных слушателей.

Таким образом, цифровой этикет и сетевые регламенты коммуникативного порядка социально- сетевого пространства направлены на формирование этичного/культурного поведения гражданина Глобальной сети. Цифровой этикет шире классических представлений, и в условиях «реальной виртуальности» его нормы задаются особенностями коммуникативных социальных платформ новых медиа, ведь алгоритмы социальных сетей совершенствуются, сайты обновляются, появляются новые интернет-сервисы.

Ссылки:

1. Шваб К. Четвертая промышленная революция / пер. с нем. М., 2016 138 с.
2. RFC 1855: Netiquette Guidelines [Электронный ресурс] / S. Hambridge et al. // Intel Corp. Network Working Group. 1995. 28 Oct. URL: <https://tools.ietf.org/html/rfc1855> (дата обращения: 11.01.2021).
3. Gaffin A. Everybody's Guide to the Internet. Cambridge (Mass.), 1994. 236 p.
4. Dem D. The Internet Guide for New Users. N.Y., 1994. 570 p.
5. Rinaldi A. The Net: User Guidelines and Netiquette [Электронный ресурс]. URL: <http://www.fau.edu/rinaldi/net/index.htm> (дата обращения: 11.01.2021).
6. Shea V. Netiquette. San Francisco, 1994. 160 p.
7. Floridi L. Soft Ethics and the Governance of the Digital // Philosophy & Technology. 2018. No. 31. P. 1–8. <https://doi.org/10.1007/s13347-018-0303-9>.
8. Гофман И. Порядок взаимодействия. Послание президента Американской ассоциации социологов 1982 г. / пер. с англ. А.Д. Ковалева // Теоретическая социология : Антология: в 2 ч. / под общ. ред. С.П. Банысовской. М., 2002. Ч. 2. С. 60–104.
9. Митчелл У. Я ++ (Я плюс плюс) : человек, город, сети / пер с англ. Д. Симановского. М., 2012. С. 85.
10. Правила пользования сайтом ВКонтакте.ру [Электронный ресурс]. URL: <https://vkontakteworld.ru/rules.html> (дата обращения: 11.01.2021).
11. Черкашин П. Как Facebook меняет свою политику и можно ли это назвать цензурой [Электронный ресурс] // <https://www.forbes.ru/tehnologii/413423-kak-facebook-menyaet-svoyu-politiku-i-mozhno-li-eto-nazvat-cenzuroy> (дата обращения: 11.01.2021).
12. Там же.
13. См.: Goffman E. Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. N.Y., 1967. P. 55–57, 59, 77.
14. Baym N.K. Personal Connections in the Digital Age. Malden (MA), 2010. 196 p.

Редактор, переводчик: Сергейчик Людмила Ивановна