

Alina Naruszewicz-Duchlińska

"Kto pyta nie błądzi" : FAQ jako ułatwienie i regulacja komunikacji internetowej

Prace Językoznawcze 13, 167-178

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Alina Naruszewicz-Duchlińska
Olsztyn

Kto pyta nie błądzi. FAQ jako ułatwienie i regulacja komunikacji internetowej

There's no harm in asking.

FAQ as facilitation and the regulation of the Internet communication

FAQs (Frequently Asked/Answered Questions) are listed questions and answers, all supposed to be commonly asked in some context, and pertaining to a particular topic. A compilation of frequently asked questions and their answers is referred to as a FAQ list or FAQ article. The term FAQ, and the idea behind it, has spread offline as well, even to areas not related to the Net at all.

Słowa kluczowe: językoznawstwo, Internet, komunikacja, norma, FAQ

Key words: linguistics, Internet, communication, norm, FAQ

1. Popularnym i znaczącym elementem stron internetowych, forów i grup dyskusyjnych jest *FAQ*, czyli zbiór najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi na nie. Nazwa jest angielskim akronimem¹ (< *Frequently Asked/Answered Questions*), stosowanym powszechnie w całym, również polskojęzycznym, Internecie². Do tej pory FAQ nie było przedmiotem publikacji językoznawczych i medioznawczych³.

Powstało na użytek jednej z najstarszych form komunikowania się w Sieci – grup dyskusyjnych⁴, popularyzując się później także w innych gatunkach

¹ Akronim FAQ stworzył w 1983 r. Eugene Miya. Skrót użyto po raz pierwszy w liście mailingowej SPACE, przyjęty tam format FAQ upowszechnił się najpierw w Usenecie, a potem w Internecie, <<http://en.wikipedia.org/wiki/FAQ>> 11.02.2011. Na temat FAQ zob. też A. Naruszewicz-Duchlińska: *Internetowe grupy dyskusyjne. Analiza językowa i charakterystyka gatunku*. Olsztyn 2011, s. 284–290.

² O popularności tego określenia świadczą wyniki wyszukiwania w tekstach internetowych według słów kluczowych. Google (28.03.2011) podaje 120 000 000 odnośników do stron w języku polskim, zawierających określenie FAQ i 2 190 000 000 bez ograniczenia językowego.

³ Stan na 28.03.2011.

⁴ Spis polskojęzycznych grup posiadających FAQ zawiera strona <http://www.kill-file.pl/> 7.02.2011. Odsyłacze do FAQ grup anglojęzycznych są umieszczone na stronie: <<http://www.faqs.org/faqs/>> 7.02.2011.

internetowych, m.in. jako przydatne narzędzie standaryzacji oczekiwanego modelu komunikacji⁵. Jego obecność służy m.in. ekonomii konwersacyjnej, pozwalając na oszczędność czasu i wysiłku przy poszukiwaniu oraz udzielaniu odpowiedzi na wiążące się z daną dziedziną, często powtarzające się pytania. Dobrze sformułowane FAQ jest pożyteczne zarówno dla moderatora forum, właściciela danej strony, jak i użytkowników.

Funkcjonowanie, niewymaganego przecież instytucjonalnie, FAQ dowodzi dążności internautów do tworzenia i używania mechanizmów regulujących komunikację. FAQ realizuje dwa aspekty istnienia normy: idealny, gdyż zasługuje na aprobatę wszystkich zainteresowanych, rozwiązując we wspólnym interesie problemy związane z działaniem, oraz faktyczny, czyli jest uznawane przez tych, których dotyczy, a podstawę jego społecznego obowiązywania stanowi intersubiektywne uznanie (Ampel-Rudolf 2009, s. 88).

Zgodnie z założeniami internetowego *savoir-vivre*, czyli netykiety, z FAQ wypada zapoznać się przed zabranieniem głosu w dyskusjach czy lekturą strony. Postulują to incipity komunikatów otwierających te *vademeca*⁶, np.:

- (1) Zanim zadasz pytanie/utworzysz wątek – przeczytaj faq :)⁷.
- (2) FAQ – przeczytaj zanim zdecydujesz się do nas napisać⁸.
- (3) Zanim podzielisz się publicznie nurtującym Cię problemem sprawdź czy czasem wcześniej nie został rozwiązany, a odpowiedź znajduje się w niniejszym opracowaniu⁹.

Lektura i zastosowanie wskazówek zawartych w FAQ służy uniknięciu redundancji. Powtarzanie kwestii wielokrotnie już na danym forum omówionych nie spotyka się z pozytywną reakcją jako forma zakłócenia komunikacji, a tym samym zmniejsza szansę uzyskania poszukiwanej odpowiedzi.

2. FAQ wykorzystuje strukturę hipertekstu. Zawarte w nim zagadnienia są sformułowane w formie pytań lub artykułów hasłowych, odsyłających do odpowiedzi, które zawierają poszukiwaną wiedzę (1) lub wskazują, jak samodzielnie rozwiązać problem (2), np.:

- (1) Co to jest klasa? Klasa jest abstrakcją obiektów z modelowanej dziedziny. Stanowi wzorzec, opis, z którego te obiekty będą tworzone. Klasa nic nie

⁵ Termin i forma FAQ upowszechniły się także poza Internetem, np. w drukowanych w formach książeczek opisach gier komputerowych.

⁶ Cytaty przytacza się z zachowaniem oryginalnej pisowni i interpunkcji.

⁷ <<http://grono.net/forum/topic/19444761/sl/zanim-zadasz-pytanie-utworzysz-watek-przeczytaj-faq/>> 17.03.2011.

⁸ <<http://www.film.org.pl/faq.html>> 17.03.2011.

⁹ <<http://grupy.scigacz.pl/faq.pl,rec,motocykle.html>> 15.02.2011.

„robi”, klasa czymś „jest”. Klasy odwzorowują przedmioty, osoby, a także organizacje i procesy zachodzące w świecie rzeczywistym. Klasa posiada jakąś odpowiedzialność. Coś, dla czego nie potrafisz wskazać odpowiedzialności, klasa nie jest (najprawdopodobniej jest jedynie atrybutem innej klasy)¹⁰.

(2) Jak zacząć pracę z bazą danych

Do poprawnego działania potrzebny jest działający serwer baz danych (może być gdzieś w sieci) oraz lokalny klient (lub biblioteki – drajwery).

- ściągnąć i zainstalować DBI
- ściągnąć i zainstalować odpowiednie DBD
- przeczytać odpowiednie manuale (np. perldoc DBD::mysql) [...] ¹¹.

Oprócz wewnętrznych połączeń w FAQ (swoistych par dialogowych: pytanie – odpowiedź) występują także odsyłacze do innych stron internetowych, pojedyncze (1) lub pogrupowane w działy tematyczne w zależności od treści (2), np.:

- (1) Oto miejsca, które należy znać: || FAQ grupy |
 .: Mini Netykieta grup news i list dyskusyjnych — jak się zachować
<http://www.pg.gda.pl/~agatek/netq.html> [w skrócie]
 .: Przystosowanie czytnika do pracy w Usenecie — teoria
<http://evil.pl/pip/ustaw.html> [...] ¹².
- (2) Czasopisma matematyczne
 Archiwa preprintów
 Biblioteki online
 Ważniejsze biblioteki i katalogi w Polsce
 Ważniejsze biblioteki i katalogi na świecie
 Książki on-line
 Instytucje matematyczne w Polsce
 Polskie i zagraniczne stowarzyszenia matematyczne
 Centra i instytucje matematyczne w Polsce i na świecie
 Strony poświęcone konkretnej tematyce
 Programy matematyczne
 Wyszukiwanie matematyków
 Varia¹³.

Lista odsyłaczy jest internetowym odpowiednikiem tradycyjnych spisów literatury przedmiotu. Skorzystanie z linków do innych stron www poświęconych danej tematyce pozwala na samodzielne znalezienie poszukiwanej informacji oraz rozbudowanie wiedzy na interesującą daną osobę temat.

¹⁰ <<http://www.usenet.pl/doc/pl-comp-objects-faq.1>> 25.03.2011.

¹¹ <http://www.kt.agh.edu.pl/perl-faq/Bazy_Danych#1> 25.03.2011.

¹² <<http://evil.pl/pip/>> 25.03.2011.

¹³ <<http://ux1.mat.mfc.us.edu.pl/~pgladki/faq/>> 25.03.2011.

3. Ze względu na budowę można wyróżnić trzy rodzaje FAQ. Pierwszym z nich, najpopularniejszym, jest zbiór najczęstszych tematów, ujęty w formie pytań (1), które są niewątpliwie podstawowym komponentem illokucyjnym omawianych form. Niekiedy dodatkowo są przeplatane zdaniami oznajmującymi w pierwszej osobie liczby pojedynczej, oddającymi dylematy użytkownika (2) albo bezosobowymi odnośnikami do poszukiwanych informacji (3), np.:

- (1) Jak zapytać żeby zwiększyć swoje szanse na sensowną odpowiedź?
Dlaczego dostaję niekonkretne odpowiedzi na moje pytania?
Jak dodawać artykuły do FAQ? : Zaloguj się, by przeczytać całość...
Jaką kupić cyfrowkę?
Jak żyć długo i spokojnie?
Dlaczego nie dostaję konkretnych odpowiedzi na moje pytanie?
Dlaczego nie mogę się zarejestrować na tej stronie?
Czy ja też mogę coś dopisać do FAQ?
Gdzie znaleźć grupę pl.rec.foto?¹⁴
- (2) [...] Mam połączone ze sobą komputery i potrzebuje dołączyć jeszcze
Który system na serwer sieciowy jest najlepszy?
Poszukuje sterowników do (karty sieciowej/modemu/faxu/kontrolera
Czym są urządzenia sieciowe takie jak: hub, router, switch itp?
Co to jest i czym się różni od siebie Store&Forward i Cut-Through?
Czym są warstwy modelu OSI?
Chce uruchomić sieć na cienkim Ethernetie ale kompletnie nie wiem [...] ¹⁵.
- (3) Co to jest centrum logowania?
Co to znaczy, że jest problem z bramką do wysyłania SMS?
Czy są pobierane opłaty za wysyłanie SMS'ów?
[...] Wysyłanie SMS'ów do użytkowników sieci Era
Wysyłanie SMS'ów do użytkowników sieci Orange
Wysyłanie SMS'ów do użytkowników sieci Plus GSM¹⁶.

Drugi typ stanowią utrzymane w stylu naukowym paradokumenty w formie spisu treści, zachowującego strukturę monograficznego ujęcia przedmiotu, czyli otwierane oficjalnym wstępem, podzielone na działy tematyczne (te zaś na szczegółowe zagadnienia) oraz zakończone odsyłaczami do literatury oraz źródeł internetowych, np.:

- Spis treści
Część 1 – Zasady ogólne
1.1 Jak i co pisać na grupę

¹⁴ <<http://prf-faq.prv.pl/>> 25.03.2011.

¹⁵ <http://www.chwila.pl/nf/network_FAQ.html> 25.02.2011.

¹⁶ <<http://info.gadu-gadu.pl/faq>> 28.03.2011.

- 1.1.1 Czytnik newsów i artykuły
- 1.1.2 Tematyka artykułów
- 1.1.3 Off-topic
- 1.1.4 Tematy „drażliwe”
- 1.1.5 Święte wojny
- 1.1.6 Ogłoszenia dotyczące „pracy” zamieszcane na liście pl.comp.dtp
- 1.2 Crossposty
- 1.3 Spam

Część 2 – Informacje szczegółowe

- 1. Nasze narzędzia (w budowie)
- 2. Źródła downloadów:
 - 2.1 Fonty i programy do fontów
 - 2.2 Logo i logotypy
 - 2.3 Patche, triale i rozszerzenia do programów
 - 2.4 Nie tylko Times
 - 2.5 Podręczny bank powszechnie używanych znaków graficznych
- [...] 7. Kwestie prawne, w szczególności dotyczące prawa autorskiego
- 8. Podręczne archiwum przydatnych plików (patrz plik readme.txt)
- 9. Podręczne zestawienie linków zawartych w FAQ
- ...(będzie więcej)...¹⁷.

Każdy z punktów stanowi jednocześnie link, odsyłający do zagadnień uwypuklonych w spisie treści. Układ zagadnień jest hierarchiczny – od najważniejszych do najmniej istotnych. Logiczna kompozycja ułatwia znalezienie interesującej informacji, a oficjalny styl zwiększa jej moc perswazyjną.

Trzecią grupę omawianych form stanowią teksty podzielone na kilka ogólnych działów (wadą tego rozwiązania jest jego zbytnia generalizacja i wynikająca z niej niejasność, zaletą ograniczenie zajmowanego miejsca), np. FAQ internetowej grupy dyskusyjnej pl.hum.tlumaczenia¹⁸ tworzą cztery główne elementy, czyli: „kilka słów o grupie i zadawaniu pytań”, „katalog negatywny”, „najczęściej zadawane pytania” („nazapki”), „linki”. Widnieją one pod zdaniem „Co jeszcze warto wiedzieć, przeczytać, przemyśleć”, które jednocześnie dość dobrze charakteryzuje podstawowe zadanie FAQ.

Ponieważ powstawanie i funkcjonowanie FAQ zależy od czynnika wolicjonalnego, a nie uwarunkowań instytucjonalnych, nie ma określonej ogólnie typologii¹⁹ oraz obligatoryjnych, szczegółowych zasad tworzenia, wymaganego

¹⁷ FAQ grupy pl.comp.dtp <<http://www.dtp.art.pl/>> 17.03.2011.

¹⁸ <<http://pht-faq.w.interia.pl/>> 10.02.2011.

¹⁹ Przedstawiona w artykule propozycja klasyfikacji powstała na podstawie analizy wyekscerpowanego materiału i wyodrębnienia z niego powtarzających się typów struktur.

formatu czy struktury, a także zdefiniowanego wzorca kanonicznego, czyli inwariantu obejmującego układ najbardziej typowych, trwałych cech (Wojtak 2004, s. 31–32). Podstawowymi wymogami, uwarunkowanymi pragmatycznie, są czytelność²⁰ i przydatność.

4. Jak wspomniano powyżej, nie obowiązuje jednolity, obligatoryjny model FAQ, ale uzualnie powtarzają się pewne elementy. Zwyczajowym składnikiem jest charakterystyka grupy lub strony, przedstawiająca jej tematykę (1), cel (2) i grono adresatów (3), np.

- (1) Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich to wydawnictwo instytucji i innych organów Unii Europejskiej. Odpowiada ono za produkcję i dystrybucję wszelkich publikacji Unii Europejskiej w wersji papierowej, w formie książek elektronicznych, CD-ROM-ów i stron internetowych oraz baz danych, a także za ich dystrybucję poprzez sieć własnych punktów sprzedaży i oraz przez sieć informacyjną Unii Europejskiej. Tą drogą Urząd Publikacji może odpowiedzieć na wszelkie pytania na temat swojej oferty²¹.
- (2) Czemu służy grupa pl.internet.komunikaty

Grupa ta powstała, aby informować o awariach sieci, przerwach w działaniu pewnych usług dotyczących większych fragmentów sieci lub poszczególnych serwerów. Do dyskusji na powyższe tematy służy grupa pl.internet.polip i inne. Tutaj mogą się pojawiać *WYŁĄCZNIE* komunikaty dotyczące funkcjonowania sieci [...] ²².

- (3) Grupa jest miejscem na pytania stawiających pierwsze kroki w Internecie, a zwłaszcza w Usenecie²³.

FAQ lub odnośnik do niego z reguły umieszcza się w górnych partiach strony internetowej, tym samym przed dokładnym zapoznaniem się z zawartością witryny www, szczegółami organizacji forum czy hierarchią panującą w grupie dyskusyjnej można łatwo poprzez lekturę poradnika ocenić, czy ma się do czynienia z interesującym daną osobę zbiorem informacji bądź poszukiwaną zbiorowością. Autorzy wprowadzenia do strony także nie muszą od nowa przedstawiać się każdemu internaucie i opisywać swoich założeń. Wpisuje się to w tendencję do ekonomii języka, pozwalając na oszczędność wysiłku komunikacyjnego.

²⁰ “You are free to be as creative as you wish. Keep in mind however, that the FAQ should be readable” (Hersch 1998).

²¹ <http://publications.europa.eu/others/faq/index_pl.htm> 28.03.2011.

²² <<http://www.usenet.pl/doc/pl.internet.komunikaty.faq.html>> 25.03.2011.

²³ <<http://evil.pl/pip/>> 25.03.2011.

5. FAQ, wbrew swojej nazwie, jest nie tylko zbiorem najczęściej zadawanych pytań. Ten akronim jest również używany jako określenie internetowych kompilacji zagadnień najistotniejszych dla danego przedmiotu. Każde FAQ jest minileksykonem poruszanej tematyki, jednocześnie egzemplifikując, jakie wątpliwości budzi określona problematyka, np. Ministerstwo Obrony Narodowej uznaje m.in. następujące pytania za najczęściej zadawane:

Jakie są zasady rekrutacji do Studium Oficerskiego?

Jestem zainteresowany zawodową służbą wojskową, gdzie znajdę bliższe informacje na ten temat?

W jaki sposób studenci i absolwenci wyższych uczelni mogą uregulować swój stosunek do służby wojskowej?

Chciałbym zmienić przyznaną mi kategorię zdrowia. Co powinienem zrobić?

Jestem zainteresowany służbą w GROM-ie. Jak dostać się do tej jednostki?

Jakie są zasady udzielania żołnierzom zawodowym ekwiwalentu za niewykorzystany urlop?

Jaki system rozliczania etatowych służb dyżurnych obowiązuje obecnie?

Jaki jest obecny status prawny osób, które pełniły bądź pełnią służbę w armiach innych państw?

Jak wyglądają obecnie możliwości służby wojskowej kobiet w siłach zbrojnych RP? [...] ²⁴.

Istnienie takich, powstałych na podstawie najpopularniejszych pytań internautów, kompendiów dowodzi, że celem synchronicznej i asynchronicznej komunikacji internetowej jest nie tylko bieżąca wymiana opinii, ale też gromadzenie oraz udostępnianie informacji. J. December (1993) uznaje FAQ za odpowiednik zbiorowej wiedzy, kiedyś przekazywanej ustnie kolejnym pokoleniom, tworzonej i utrwalanej przez mędrców (*wise old sages*). Najczęściej zadawane pytania i odpowiedzi na nie tworzą multimedialne ²⁵ *vademecum*, które góruje nad tradycyjnym, drukowanym poradnikiem zarówno łatwością dostępu, jak i łatwością rozbudowy i aktualizacji.

FAQ przedstawia zarówno to, o czym się mówi najczęściej, jak i to, o czym nie należy wspominać ze względu na brak związku z obowiązującym tematem lub z powodu tego, iż są to zagadnienia oczywiste, omówione wielokrotnie, a ich powtarzanie grozi wywołaniem konfliktu ze względu na nieposzanowanie zasad przyjętych w danym forum (w tym obowiązkowej lektury FAQ przed wzięciem udziału w dyskusji). Twórcy FAQ nie tylko przestrzegają przed tematami tabu, ale też wskazują właściwe do ich poruszania gremia czy źródła poszukiwanych informacji, np.:

²⁴ <<http://www.mon.gov.pl/pl/faq/>> 28.03.2011.

²⁵ Odpowiedzi często są wzbogacane rysunkami, plikami dźwiękowymi czy krótkimi filmami, prezentującymi obrazowo omawiane zagadnienie.

- (1) Grupa pl.comp.bazy-danych służy do dyskusji na temat systemów baz danych. Można tu poruszać zarówno problemy teoretyczne, jak i praktyczne. Grupa nie służy do dyskusji dotyczących wyłącznie systemu MS Access – do tego służy grupa pl.comp.bazy-danych.msaccess. Sprawy związane z oprogramowaniem baz danych w języku Delphi powinno omawiać się na grupie pl.comp.lang.delphi.bazy-danych. Istnieje także grupa pl.comp.www.server-side, na którą powinno się kierować pytania związane ze skryptami wykonywanymi po stronie serwera, także tymi operującymi na bazach danych (CGI, PHP, ASP itp.)²⁶.
- (2) NIE zadawaj pytań o numery seryjne, cracki i inne metody uzyskania programów „legalnych inaczej”. Znakomita większość uczestników grupy korzysta z tych programów zawodowo i zapłaciła za nie (lub zapłacili ich pracodawcy). Pytanie takie w najlepszym wypadku spotka się z ostracyzmem i wielokrotnym plonkiem, w najgorszym – z osobistym atakiem. Jeśli poszukujesz brakującego fontu – otrzymasz zapewne odpowiedź, kto jest jego producentem/autorem i gdzie go można kupić – chyba, że jest to font darmowy (freeware). Prośba o „przesłanie” go w każdym innym przypadku skończy się podobnie, jak wyżej²⁷.

Zawarty w internetowym przewodniku katalog węzłowych zagadnień nie zawsze pokrywa się z listą cech uznanych za konstytutywne w oficjalnych opracowaniach przedmiotu, np. FAQ, dotyczące matury z chemii zdecydowanie odbiega od urzędowego spisu zagadnień egzaminacyjnych. Jest subiektywne (*ja* autorskie ujawnia się w nim bardzo często), utrzymane w stylu potocznym, nacechowane humorystycznie i rozbudowane o wyrażające odczucia nadawcy emotikony:

Czy chemii DA się nauczyć? (wypowiedziane jęklwym głosem).

Da. Tak serio – wszystkiego można się nauczyć. Wg słów jednego z największych umysłów współczesnego świata, Briana Tracy’ego, aby zostać specjalistą w danej dziedzinie, należy poświęcić się danemu tematowi przez 10 tysięcy godzin. W praktyce, w zależności od tego ile godzin będziemy spędzać nad tym dziennie, może nam to zająć 5-15 lat. I nie ma znaczenia dziedzina! Co do matury z chemii – oczywiście nie potrzebne jest Ci 10 tys godzin rozwiązywania zadań. Ale jeśli uczciwie przysiąść regularnie na choćby godzinkę-dwie dziennie, w miesiąc, bez przesadnego wysiłku, można się nauczyć.[...]

Czy muszę umieć wszystko, aby zdać maturę?

Nie. Aby zdać maturę musisz uzyskać min 30% punktów. A kilka zadań jest o charakterze „ratunkowym”. Jeszcze nie słyszałam o przypadku otrzymania „0” punktów, choć może niezbyt uważnie śledzę wiadomości [...]²⁸.

²⁶ <<http://www.dbf.pl/faq/>> 18.03.2011.

²⁷ <<http://www.dtp.art.pl/#p114>> 18.03.2011.

²⁸ <<http://www.joannaroga.pl/faq-matura-z-chemii/>> 31.03.2011.

Definicje umieszczane w zestawach odpowiedzi na najczęstsze pytania także odbiegają od stylu naukowego. Są formułowane z użyciem potocznych i *my* inkluzywnego, np.:

Czym jest MUD? MUD – Multi User Dungeon (w wolnym tłumaczeniu: „Lochy dla wielu użytkowników”) – Sa to gry sieciowe umożliwiające wielu użytkownikom jednoczesne przeniesienie się do wirtualnego świata. Warto podkreślić, że różne mudy przenoszą nas w inne światy. Znajdą się mudy zarówno dla wielbicieli Tolkiena, jak i mudy oparte na świecie np. Warhammera. W każdym mudzie wcielamy się w jakąś postać (elf, człowiek, itp.), na wielu istnieje też możliwość wybrania zawodu/profesji (mag, wojownik...). Głównym zadaniem w każdym mudzie jest zdobywanie kolejnych poziomów doświadczenia. [...]. Punkty doświadczenia zdobywamy najczęściej zabijając różne moby, czyli «stworzenia» (ludzie, zwierzęta, potwory, itd...) kierowane przez komputer lub innych graczy (wizja się z tym różnie ograniczenia, o których później ;-)»²⁹.

6. FAQ, oprócz zapisu i upowszechnienia wiedzy, często postuluje określony, zgodny z netykietą i specyfiką danego gatunku internetowego, model komunikacji. Funkcji informatywnej towarzyszą impresywna i metajęzykowa. Uwagi odnoszące się do zawartości przekazu dominują w FAQ stron internetowych, skupionych na określonych (w ich tytule i adresie) tematach. FAQ grup, forów dyskusyjnych i czatów ze względu na dialogowy charakter wymienionych internetowych form genologicznych zawiera większą ilość elementów precyzujących zasady komunikacji (jakość przekazu). Określa przyjętą w danym gremium konwencję porozumiewania się, szczegółowo opisując wskazany sposób tworzenia wypowiedzi, np.:

- (1) Pamiętaj, schludnie napisany artykuł znajdzie więcej czytelników. Szybciej będzie można zrozumieć co, chciałeś przezeń przekazać, oraz łatwiej ustosunkować się do tego w nim zawartych. Cytuj jedynie te fragmenty tekstu poprzednika, do których odnosisz się w swoim artykule. Nie cytuj sygnaturki. Uważaj, by nie przypisywać cudzych słów cytowanym przez Ciebie osobom. Staraj się dzielić artykuły na akapity oraz łamać linie w okolicy 70 kolumny – ułatwi to innym czytanie Twoich artykułów. Nie wysyłaj listów w HTMLu. Niewiele osób poza Tobą będzie chciało coś takiego przeczytać. Nie wysyłaj też artykułów w formatach binarnych (DOC czy DVI), gdyż zostaną one automatycznie usunięte³⁰.
- (2) [...] Forma, czyli jak pisać: _Poprawną polszczyzną._³¹ Tekst usiany błędami ortograficznymi, niechlujny stylistycznie, z losowo dobraną interpunkcją sugeruje,

²⁹ <https://groups.google.com/group/pl.rec.gry.mud/browse_thread/thread/5b9449011f1cbabe/fe01afd8e4355df4?q&hl=pl> 25.03.2011.

³⁰ <https://groups.google.com/group/pl.comp.os.advocacy/browse_thread/thread/331b693c40ae365/f3f49c05968d300f?q&hl=pl> 25.03.2011.

³¹ Użycie w tekście internetowym znaku „_” jest odpowiednikiem pogrubienia czcionki.

że lekceważysz swoich czytelników. Oni, w najlepszym razie, zlekceważą ciebie i zignorują twój artykuł. Pisz uważnie i przed wysłaniem przeczytaj ponownie swój tekst, starając się wyłapać błędy, literówki czy niejasne sformułowania. *_Poprawnie formatuj tekst._* [...] *_Rozsądnie cytuj._* Jeśli odpowiadasz na czyjś artykuł, to możesz w swej odpowiedzi zacytować fragmenty, do których się odwołujesz – jeśli korzystnie wpłynie to na zrozumiałość twej odpowiedzi. Cytuj tylko te fragmenty, które komentujesz, a i to w skrócie (twoi czytelnicy mają przecież do dyspozycji oryginalny artykuł), a swoją odpowiedź umieść *_pod_* cytowanym fragmentem. Nie ulegaj nowoczesnym” programom, które sugerują ci umieszczanie swego tekstu przed cytatem. Szczególnie naganne jest zacytowanie czyjegoś długiego artykułu, tylko po to by dodać swoją krótką opinię, na przykład „Zgadzam się z Tobą”³².

Specyfika wskazówek komunikacyjnych jest dostosowana do przyjętej konwencji, struktury i problematyki tekstów, np. w grupach dyskusyjnych obligatoryjne jest określenie tematu wiadomości w nagłówku. FAQ m.in. ujednocila skróty sformułowań najpopularniejszych w danym gremium internetowym, np. w grupie poświęconej programowaniu są to pojęcia informatyczne:

Tematyka	Oznaczenie w temacie (subject) postu
SQL	[SQL]
Clipper	[Clipper]
IBM DB2	[DB2]
Informix	[Informix]
InterBase	[IB]
Microsoft SQL Server	[MSSQL]
MySQL	[MySQL]
Oracle	[Oracle]
PostgreSQL	[PGSQL] ³³

Tego typu kodyfikacje służą ułatwieniu komunikowania, a jednocześnie prowadzą do powstania rodzaju socjolektu, którego znajomość jest swoistym probierzem swojskości i obcości, np. FAQ grupy pl.comp.os.advocacy zawiera wyjaśnienia stosowanych w grupie akronimów:

³² <https://groups.google.com/group/pl.rec.nurkowanie/browse_thread/thread/c3ca3ec718ca4658/af65e8b0823c11ac?q&hl=pl> 25.03.2011.

³³ <<http://www.dbf.pl/faq/>> 18.03.2011.

ATSD ‘A Tak Swoją Droga (odpowiednik BTW)’,
BP,PPNMSP ‘Bardzo Przepraszam, Po prostu Nie Mogłam Się Powstrzymać’,
CChOTP ‘Czy Chcesz O Tym Porozmawiać?’,
DGCC ‘De Gustibus Coś tam Coś tam — w sprawach gustów nie ma dyskusji’,
ICKJ ‘I Co K..hmem(?) Jeszcze’,
IPU ‘Indywidualności (Iności) Polskiego Usenetu (osoby, które swą działalnością zjednały sobie rzesze „wielbicieli”’; [...]
PPNMZS ‘Po Prostu Nie Mogę Ze Śmiechu’
SOA#1 ‘Standardowa Odpowiedź Administratora nr 1 (czyli: u mnie działa)
SOU#1 ‘Standardowa Odpowiedź Użytkownika nr 1 (czyli: u mnie nie działa)³⁴.

Użytkownik nieznający zasad porozumiewania się w Sieci i specyfiki danego gremium oraz jego „słów-kluczy” bywa utożsamiany z niedoświadczonym przybyszem (który nie wie, jak się zachować) lub potencjalnym agresorem (zna reguły, ale świadomie je lekceważy). Nieznajomość FAQ i/lub jego ignorowanie źle świadczy o kompetencjach komunikacyjnych albo zamiarach danego internauty.

7. FAQ nie jest statyczne, podlega zmianom i udoskonaleniom. Jego autorzy (przeważnie zachowujący anonimowość w swoich działaniach *pro publico bono*) są świadomi tego, że m.in. ze względu na rozwój wiedzy na dany temat jest to forma dynamiczna, np. „To FAQ nie jest kompendium wiedzy wszelakiej [...]. Także w przypadkach, gdy ktoś zaproponował rozwiązanie jakiegoś problemu, nie twierdzi się, że jest to rozwiązanie najlepsze czy też jedyne. Z tego też względu niniejsze FAQ jest zawsze w trakcie konstrukcji i nie stanowi wersji ostatecznej”³⁵.

Ponieważ FAQ ma charakter asynchroniczny (jest przygotowane przed umieszczeniem w Internecie) z reguły nie budzi zastrzeżeń pod względem poprawności językowej i nacechowania pragmatycznego. Osoby tworzące FAQ pamiętają o jego funkcjonalności. Dobrze sformułowane np. może zwiększyć liczbę transakcji w sklepie internetowym. Spełniające swoją funkcję informacyjną i impresywną FAQ jest krótkie, czytelne i zachęcające. W natłoku tekstów w Sieci, przyzwyczajeni do enigmatycznych, skoncentrowanych komunikatów internauci unikają skomplikowanych, długich wypowiedzi, których zrozumienie i lektura wymagają czasu.

³⁴ <https://groups.google.com/group/pl.comp.os.advocacy/browse_thread/thread/331b693c40ae365/f3f49c05968d300f?q&hl=pl> 25.03.2011.

³⁵ <<http://www.dtp.art.pl/>> 18.03.2011.

Literatura

- Ampel-Rudolf M. (2009): *Gatunek jako normatywna organizacja komunikatu*. [W:] *Norma a komunikacja*. Red. M. Steciąg, M. Bugajski. Atut. Wrocław, s. 87–95.
- December J. (1993): *Characteristics of Oral Culture in Discourse on the Net*, <<http://www.december.com/john/papers/psrc93.txt>> 17.03.2011.
- Hersch R. (1998): *FAQs about FAQs*, <<http://www.faqs.org/faqs/faqs/about-faqs>> 07.02.2011.
- Wojtak M. (2004): *Wzorce gatunkowe wypowiedzi a realizacje tekstowe*. [W:] *Gatunki mowy i ich ewolucja*. T. II: *Tekst a gatunek*. Red. D. Ostaszewska. Wyd. Uniwersytetu Śląskiego. Katowice, s. 29–40.

Summary

The acronym FAQ was developed in 1983 by Eugene Miya for the SPACE mailing list. FAQs (Frequently Asked/Answered Questions) are listed questions and answers, all supposed to be commonly asked in some context, and pertaining to a particular topic. A compilation of frequently asked questions and their answers is referred to as a FAQ list or FAQ article. The term FAQ, and the idea behind it, has spread offline as well, even to areas not related to the Net at all. Originally the term FAQ referred to the Frequently Answered Question itself, and the compilation of questions and answers was known as a FAQ list or some similar expression. Today FAQ is more frequently used to refer to a list, and a text consisting of questions and their answers is often called an FAQ regardless of whether the questions are actually frequently asked (if asked at all).