

# **NORME COMPORTAMENTALI NEL WEB – LA** **NETIQUETTE**

**GALATEO ON LINE – IN  
RETE CON EDUCAZIONE**





# VARI CONTESTI DI COMPORTAMENTO

- Comunicazioni 1 ad 1 come E-mail, instant messaging, talk, ..
- Comunicazioni 1 a molti come forum e newsgroup, mailing list, IRC, blog, ..



# COMUNICAZIONI 1 A 1

L'altro utente è un essere umano che può avere una cultura diversa quindi :

- È importante essere educati
- Attenzione ad unità di misura, fuso orario, acronimi, ecc. (ad es.: “ci sentiamo domani mattina” in una mail ad un destinatario oltreoceano). Uso appropriato dei caratteri per enfasi:
  - Bold
  - Maiuscole
  - Underscore
  - SHOUTING (usare con criterio, storie raccontate con foto)
  - Emoticon/smiley 😊
  - Attenzione alla religiosità di chi sta dall'altra parte
  - ... altro

# **COMUNICAZIONI 1 A 1**

## **Essere compatibili è un segno di rispetto**

- Non tutti i mail reader gestiscono mail HTML
- Non tutti sono in grado di gestire formati di file proprietari di programmi (.psp, .xcf, .doc, .sxw, ecc)

## **Ridurre lo spreco di banda**

- Limitare la dimensione degli allegati
- Comprimere i file prima di spedirli
- Chiedere prima di inviare allegati enormi (limiti nelle dimensioni delle mail boxes)

# **QUOTING**

- Quoting: riportare sezioni di un messaggio a cui si risponde.
- Il quoting aumenta la leggibilità dei messaggi (fornisce contesto).
- Non si quota tutto ma solo le parti interessanti
- Usare [...]

# FLAMING

**Flame: risposta altamente emotiva.**

Tipicamente un messaggio di flame è isolato ed evidenziato nel testo

Ad esempio: Ci sto provando ma on sono entusiasta delle lezioni

**FLAME ON**

Questa lezione è di una noia mortale, il prof. non sa spiegare, la sua incompetenza è avvilente e come si veste è anche peggio

**FLAME OFF**



# **COMUNICAZIONI 1 A MOLTI**

- Molti principi della comunicazione 1 a 1 si applicano anche alla comunicazione 1 a molti.
- Con molti ascoltatori il rischio di offendere/annoianre qualcuno è maggiore.
- Serve molta più attenzione.
- Newsgroup, mailing list sono piccole società con loro costumi, tradizioni e regole.
- Leggere le linee guida della comunità.
- Guardare archivi, best-of, FAQ.

# NETIQUETTE

Fra gli utenti dei servizi telematici di rete, prima fra tutte la rete Internet, ed in particolare fra i lettori dei servizi di "news" Usenet, si sono sviluppati nel corso del tempo una serie di "tradizioni" e di "principi di buon comportamento" (galateo) che vanno collettivamente sotto il nome di "netiquette".

Sebbene sia possibile eseguire una particolare azione, questo non implica il fatto che si dovrebbe intraprenderla. E' consigliabile non comportarsi mai da predatori, non mancare di rispetto a cose o persone, non provare comandi sconosciuti che potrebbero occupare la linea e rubare tempo macchina ad un altro utente.

L'utilizzo della rete è un privilegio non un diritto, che può essere revocato in ogni momento, in caso di abusi (sia che si tratti di diffondere informazioni contrari alle Leggi, sia che si utilizzi la rete per inviare messaggi offensivi o che causino la congestione del traffico interferendo con il lavoro degli altri).

## **ALCUNI CONSIGLI**

- Quando si accede ad un nuovo newsgroup-forum leggere i messaggi che vi circolano prima di inviare i propri.
- Perdete un po' di tempo per specificare sempre, in modo breve e significativo, l'oggetto (campo "Subject") del testo incluso.
- Non divagare rispetto all'argomento del newsgroup o della mailing list e non aprire nuovi thread con argomenti simili ai pre-esistenti.
- Se si risponde ad un messaggio, evidenziare i passaggi rilevanti ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale
- evitare l'inserimento di messaggi inconsistenti
- se ci sono diatribe personali, è meglio risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.

## **ALTRI CONSIGLI**

- Non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
- Essere cortesi nelle risposte e, di contro, attendere con pazienza la risposta ad un nostro messaggio.
- Qualunque attività che appesantisca il traffico o i servizi sulla rete, quali per esempio il trasferimento di archivi voluminosi o l'invio di messaggi di posta elettronica contenenti grossi allegati ad un gran numero di destinatari, deteriora il rendimento complessivo della rete (e dei singoli utenti). Meglio sarebbe citare la fonte, se reperibile, o aprire degli spazi dedicati agli allegati.
- Il software reperibile sulla rete può essere coperto da brevetti e/o vincoli di utilizzo di varia natura. Leggere sempre attentamente la documentazione di accompagnamento prima di utilizzarlo

## **... E BUONSENSO**

- Forum, news-group, blog sono formati da persone che condividono interessi comuni, gusti, idee e, come sempre a questo mondo, si possono scegliere le compagnie ma non pretendere di trovarci quello che non c'è (dimmi con chi vai e ti dirò chi sei).
- Se i partecipanti sono molti è possibile che si crei confusione: è meglio creare dei sottogruppi.
- Controllate E-mail, Forum, siti web , ed altre risorse di comunicazione regolarmente; se possibile datevi uno standard di reply.
- Sappiate riconoscere quando la E-communication (e le sue tecnologie) sono appropriate (non mandate una E-mail per un'urgenza: c'è il telefono!)

## **... E INFINE**

- Indicate il vostro disaccordo con l'opinione altrui portando le vostre ragioni ma non attaccando intelligenza o motivazioni dell'autore.
- Ricordate infine che E-mail ed altro sono registrati e possono essere considerati dati e prove anche in sede legale.
- Firmatevi sempre.

# I DOVERI DEI DUE PROTAGONISTI

## UTENTI

- Rispettare il buon gusto ed avere buon senso
- Rispettare la netiquette
- Rispettare le norme dipendenti dal luogo d'accesso

## AMMINISTRATORI DI RETE

- Stabilire linee guida e regole chiare
- Rispondere tempestivamente alle segnalazioni d'infrazione alla netiquette ed alle regole
- Rispondere in modo efficace
- Non abusare del proprio potere

# **LE REGOLE PRINCIPALI**

- ❖ Regola 1: Rispettare gli altri
- ❖ Regola 2: Comportarsi “online” nello stesso modo in cui ci si comporta nella realtà
- ❖ Regola 3: Sapersi orientare nel Cyberspace
- ❖ Regola 4: Rispettare i tempi e la “bandwidth” delle altre persone
- ❖ Regola 5: Essere gentili online
- ❖ Regola 6: Condividere la conoscenza ( del mezzo)
- ❖ Regola 7: Aiutare a tenere sotto controllo le dispute
- ❖ Regola 8: Rispettare la privacy degli altri
- ❖ Regola 9: Non abusare del tuo potere
- ❖ Regola 10: Non arrabbiarti per gli errori degli altri



## **MANCATO RISPETTO DELLA NETIQUETTE**

il mancato rispetto della netiquette comporta una generale disapprovazione da parte degli altri utenti della rete, solitamente seguita da un isolamento del soggetto "maleducato" e talvolta dalla richiesta di sospensione di alcuni servizi utilizzati per compiere atti contrari a essa (di solito l'email e usenet).

Si può incorrere in un kick cioè un "calcio che ti spedisce momentaneamente fuori dal gruppo.

In casi di gravi e continue violazioni l'utente trasgressore è punibile con il ban, ovvero un bando che ti allontana a volte per sempre dal social in questione .

**UN CONSIGLIO:** Le regole di netiquette specifiche per ogni social sono spesso contenute all'interno di una pagina speciale che si chiama FAQ (domande frequenti). Se è la prima volta che usi un social, o un forum, è meglio leggerle attentamente!



# RICORDARSI SEMPRE

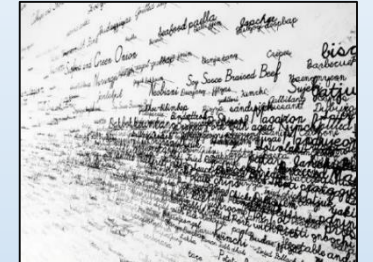


## VIRTUALE E' ANCHE REALE

Dico o scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona

## SI E' CIO' CHE SI COMUNICA

Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano



## LE PAROLE DANNO FORMA AL PENSIERO

Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quello che penso.

## PRIMA DI PARLARE BISOGNA ASCOLTARE

Nessuno ha sempre ragione. Pertanto bisogna ascoltare con onestà ed apertura.



## LE PAROLE SONO UN PONTE

Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

# RICORDARSI SEMPRE



## LE PAROLE HANNO CONSEGUENZE

So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

## CONDIVIDERE E' UNA RESPONSABILITA'

Condivido testi ed immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.



## LE IDEE SI POSSONO DISCUTERE. LE PERSONE SI DEVONO RISPETTARE

Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

## GLI INSULTI NON SONO ARGOMENTI

Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.



## ANCHE IL SILENZIO COMUNICA

Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

**FINE**