

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Τι είναι η netiquette

Ακόμα και εάν είναι αλήθεια ότι Διαδίκτυο έγινε συνώνυμο με την ελευθερία και τον ανοιχτό χώρο, είναι επίσης αλήθεια ότι ακόμα και στο Διαδίκτυο υπάρχουν κανόνες συμπεριφοράς που δεν πρέπει να αγνοούνται.

Ο όρος netiquette προέρχεται από τη σύνθεση των λέξεων network και etiquette και ελεύθερα αποδίδεται ως **πρωτόκολλο συμπεριφοράς** του διαδικτύου.

Πρωτόκολλο με την έννοια του κώδικα αποδεκτής κοινωνικής ή / και επίσημης συμπεριφοράς ή με άλλα λόγια μια ομάδα κανόνων που προσδιορίζει το πώς πρέπει να συμπεριφέρονται οι άνθρωποι όταν πλοηγούνται στο διαδίκτυο (κυβερνοχώρο ή cyberspace).

Η έννοια του netiquette εμφανίστηκε πριν από το 1989, δηλαδή πριν ακόμη δημιουργηθεί το διαδίκτυο (internet) με τη μορφή που το ξέρουμε σήμερα.

Όπως κάθε κοινωνία ή ένωση ανθρώπων, έτσι και η κοινότητα του διαδικτύου δεν θα μπορούσε να λειτουργήσει χωρίς κάποιους κανόνες καλής ή, αν προτιμάτε, σωστής συμπεριφοράς. Οι κανόνες αυτοί δεν βασίζονται σε νόμους, ακριβώς όπως δεν υπάρχει νόμος που να σε υποχρεώνει να λες καλημέρα όταν συναντάς κάποιον το πρωί, ή να λες ευχαριστώ όταν σου δίνουν κάτι. Είναι όμως το ίδιο σημαντικοί και όποιος δεν τους ακολουθεί θα αντιμετωπίσει προβλήματα κάθε φορά που θα θέλει να επικοινωνήσει με κάποιον άλλο άνθρωπο.

Οι παρακάτω κανόνες είναι γενικότερα αποδεκτοί σε πολλά επίπεδα επικοινωνίας στο διαδίκτυο.

Οι γενικοί και οι ειδικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς μέσα στο διαδίκτυο αναφέρονται κυρίως στο email, στο chat, αλλά και στα forum (ομάδες συζήτησης), τα blogs (ιστολόγια) και φυσικά και στους ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης (facebook, hi-5, ning κλπ) αφού όλα αυτά βασίζονται στην επικοινωνία των χρηστών, και οφείλουν την ύπαρξή τους στα παρακάτω χαρακτηριστικά του δικτύου:

Το δίκτυο παρέχει σχετική ανωνυμία και απόσταση

Δεν είναι εύκολο τις περισσότερες φορές να βρει κάποιος ποιος κρύβεται πίσω από ένα email ή ένα όνομα χρήστη και χρησιμοποιεί ψευδώνυμο.

Δεν γνωρίζεις τίποτε για τον άνθρωπο με τον οποίο επικοινωνείς

Μπορεί να είναι νέος ή γέρος, λευκός ή μαύρος, Εβραίος ή Βουδιστής, βιομήχανος ή οδοκαθαριστής κλπ. Πολλές φορές δεν γνωρίζεις καν αν είναι άνδρας ή γυναίκα.

Δεν βλέπεις ούτε ακούς τις αντιδράσεις του άλλου στα λεγόμενά σου ούτε καταλαβαίνεις την ψυχική του κατάσταση

Όταν συζητούμε με κάποιον, πρόσωπο με πρόσωπο ή ακόμη και τηλεφωνικά, δεχόμαστε κάθε στιγμή πληροφορίες για τον τρόπο που δέχεται τα λεγόμενά μας (έκφραση προσώπου, στάση σώματος, τόνος φωνής, επιφωνήματα κλπ.). Στο διαδίκτυο όλα αυτά απουσιάζουν. Υπάρχουν άνθρωποι που έχουν κάνει επιστήμη το να καταλαβαίνουν την ψυχολογία του άλλου από τον τρόπο που πληκτρολογεί στο chat, αλλά σε γενικές γραμμές δεν υπάρχουν τρόποι ο συνομιλητής μας να μας δώσει κάποιο μη λεκτικό μήνυμα όπως: είμαι εκνευρισμένος γιατί μόλις τσακώθηκα με κάποιον, δεν έχω όρεξη να σε ακούω να μιλάς για εκδρομές με το αυτοκίνητο, μου γκρινιάζει η γυναίκα μου (ή ο άνδρας μου) κλπ.

Οι γενικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς που δημιουργήθηκαν από τις ιδιαιτερότητες του δικτύου είναι:

Μετριοπάθεια

Όποια άποψη και αν υποστηρίζουμε πάντα θα υπάρχει κάποιος που έχει σοβαρούς λόγους, ή νομίζει πως έχει σοβαρούς λόγους, να υποστηρίζει το αντίθετο. Γι' αυτό αντί να πούμε: "Ο Αρμαγεδδών ήταν απαίσια ταινία" καλύτερο είναι να γράψουμε: " Εμένα ο Αρμαγεδδών δεν μου άρεσε". Όσο πιο απόλυτη η δήλωσή σας τόσο πιο πιθανό είναι να αρχίσετε να λαμβάνετε επιθετικά μηνύματα από τρίτους.

Ευγένεια

Μη ξεχνάτε πως υπάρχουν λέξεις και εκφράσεις που μπορούν να ερμηνευτούν με πολλούς διαφορετικούς τρόπους (ειδικά αν δεν γράφετε στη μητρική σας γλώσσα). Προσπαθήστε να είστε πολύ περισσότερο ευγενικοί απ' ό τι σε μια συνηθισμένη ζωντανή "συζήτηση" αφού η απουσία άλλων στοιχείων (τόνος φωνής, έκφραση προσώπου κλπ.) οδηγεί πολύ εύκολα σε παρανοήσεις.

Περίσκεψη

Ξαναδιαβάστε αυτό που γράψατε πριν το στείλετε και αυτό που σας έστειλαν πριν απαντήσετε. Ένας απίστευτος αριθμός καυγάδων ξεκινούν κυριολεκτικά άνευ λόγου και αιτίας (από παρανοήσεις όπου ο ένας έγραψε το X και ο άλλος κατάλαβε το Ψ).

Προσαρμοστικότητα

Κάθε χώρος, mailing list, usenet group ή chat room έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες. Υπάρχουν συζητήσεις που μπορεί να είναι απόλυτα αποδεκτές σε ένα χώρο αλλά απαράδεκτες σε ένα άλλο. Γι' αυτό, κάθε φορά που συμμετέχετε σε ένα νέο χώρο, προτιμήστε να περάσετε λίγο χρόνο παρακολουθώντας τους άλλους για να καταλάβετε το πνεύμα των συζητήσεων.

Μετριοφροσύνη

Δεν ξέρετε πόσο πιο ειδικός από σας μπορεί να είναι αυτός με τον οποίο μιλάτε. Μπορεί να είστε συγγενής καρδιοπαθής, άρα ξέρετε κάποια πράγματα, και να βρεθείτε να συζητάτε με ένα γιατρό, που μάλλον ξέρει περισσότερα.

Ιεραρχία

Ο list ή group owner και ο moderator ή ο administrator είναι οι αδιαμφισβήτητοι αρχηγοί και σπανιότατα θα σας υποστηρίξει κανείς αν τους πάτε κόντρα. Τουλάχιστον να έχετε επιχειρήματα.

Θάρρος

Όχι για να τσακωθείτε, αλλά για να παραδεχθείτε τα λάθη σας. Όσο πιο έντονα υποστηρίζετε κάποιο λάθος σας τόσο λιγότερο έξυπνος φαίνεστε.

Κατανόηση

Η κοινωνία μας χρειάστηκε αιώνες για να βρει και να καθιερώσει τους σημερινούς κανόνες καλής συμπεριφοράς. Είναι φυσιολογικό στο δίκτυο να υπάρχουν πολλοί άνθρωποι που ακόμη πως πρέπει να συμπεριφέρονται. Θεωρείστε τους κακότροπους ανθρώπους όχι σαν αγενείς αλλά σαν αρχάριους και προσπαθήστε να τους βοηθήσετε να μάθουν να ξεχωρίζουν το σωστό από το λάθος, χωρίς βέβαια να κάνετε τους έξυπνους.

Συναδελφικότητα

Οι χρήστες του διαδικτύου εξερευνούν ένα καινούριο χώρο που εξακολουθεί να έχει μυστικά ακόμη και για τους πιο πεπειραμένους. Αυτή η αίσθηση του "νέου συνόρου" φέρνει μαζί τους ανθρώπους του δικτύου πιο κοντά και τους κάνει πιο δεκτικούς στην επικοινωνία. Στο δίκτυο μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από έναν άγνωστο ακριβώς, όπως μπορείτε να σταματήσετε κάποιον άγνωστο στο δρόμο και να τον ρωτήσετε που βρίσκεται η οδός X. Για να διατηρήσουμε αυτό το όμορφο πνεύμα προσπαθήστε να μην κάνετε κατάχρηση της καλής διάθεσης των άλλων, ζητώντας συνέχεια βοήθεια για ό τι σας απασχολεί, και προσπαθήστε να μην παίρνετε αλλά να δίνετε κιόλας, βοηθώντας κι εσείς με τη σειρά σας όσους μπορείτε.

Μη τσακώνετε ποτέ μέσω δικτύου. Τα γραπτά αποθηκεύονται σε σκληρούς δίσκους και μένουν για καιρό να μας θυμίζουν τα σκληρά λόγια που γράψαμε ή μας έγραψαν. Ειδικότερα στην υπηρεσιακή επικοινωνία φροντίστε να είστε δύο φορές ευγενικός καθώς τα email από και προς τις υπηρεσίες αποτελούν πλέον επίσημα έγγραφα.

Κανόνες καλής συμπεριφοράς στο email, στις συζητήσεις σε forums, σε blogs κλπ.

Το mail, οι νέες ερωτήσεις στα forum, τα νέα άρθρα στα blogs κλπ πρέπει πάντοτε να

έχει θέμα (subject) Ποτέ μα ποτέ δεν στέλνουμε email χωρίς θέμα ή χωρίς σωστό θέμα (σωστό είναι το θέμα-τίτλος που μέσα σε 3 - 5 λέξεις περιγράφει το περιεχόμενο του email).

ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ

Τα κεφαλαία στο email δίνουν την αίσθηση της κραυγής ή της έντασης (που όπως είπαμε πρέπει να αποφεύγουμε). Δεν τα χρησιμοποιούμε ποτέ, εκτός αν θέλουμε να δώσουμε στους άλλους την αίσθηση ότι ΟΥΡΛΙΑΖΟΥΜΕ ή ότι κάτι είναι ΕΠΕΙΓΟΝ ή ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ.

Τα κεφαλαία χρησιμοποιούνται κατά κόρον από τους αρχάριους, που νομίζουν πως έτσι θα τους προσέξουν περισσότερο, και φυσικά επιτυγχάνουν το αντίθετο αποτέλεσμα. Επίσης μην γράφετε κεφαλαία για να αποφύγετε τους τόνους. Τα κεφαλαία διαβάζονται πιο δύσκολα και δεν συνηθίζεται να χρησιμοποιούνται στο σώμα του κειμένου παρά μόνο στους τίτλους και στις επικεφαλίδες.

Σωστή παραγραφοποίηση

Πολλές φορές τα email γράφονται με μεγάλη ταχύτητα και περιέχουν ορθογραφικά λάθη και ασυνταξίες. Αν και αυτό είναι κακό και μειώνει την αξία των μηνυμάτων σας, δεν θεωρείται από τους περισσότερους σαν κάτι το τραγικό. Ωστόσο υπάρχουν και όρια. Ποτέ μη γράφετε μεγάλες παραγράφους (πάνω από 3 - 5 γραμμές) και μην ξεχνάτε τα τις χωρίζετε πάντα με μια κενή γραμμή.

Μην προωθείτε προσωπικά email σε mailing lists και μην τα κοινοποιείτε στο διαδίκτυο

Πρέπει να σέβεστε πάντοτε το απόρρητο της αλληλογραφίας των άλλων. Αν κάποιος σας έστειλε ένα προσωπικό μήνυμα μην το κοινοποιείτε ποτέ σε τρίτους χωρίς την άδειά του.

Μην κάνετε reply αποστέλλοντας ξανά όλο το αρχικό μήνυμα

Η απάντησή σας πρέπει να περιέχει μόνο τα μέρη που σχολιάζετε (ειδικά αν σας έστειλαν ένα κατεβατό 3 σελίδων και η απάντησή σας είναι: " συμφωνώ").

Μην απαντάτε χωρίς να κάνετε καμία αναφορά στο αρχικό mail.

Mail του τύπου: "Συμφωνώ με όσα είπε ο Τάσος εκτός από το θέμα της Κάτω Ρεματιάς γιατί πιστεύω ..." δεν λένε τίποτε σε κανέναν γιατί κανείς δεν θυμάται τι ειπώθηκε για την Κάτω Ρεματιά. Το σωστό θα ήταν το mail να περιέχει την παράγραφο στην οποία ο Τάσος αναφέρει για την Κάτω Ρεματιά ακολουθούμενη αμέσως μετά από αυτήν με τα σχόλια του X. Έτσι όλοι θα ξέρουν για ποιο πράγμα γίνεται η συζήτηση.

Προσέχετε τα cc (κοινοποίηση) και bcc (κρυφή κοινοποίηση)

Όταν κάνετε reply all, το μήνυμά σας στέλνεται όχι μόνο στον αποστολέα αλλά και σε όλους τους αρχικούς παραλήπτες (cc). Πριν λοιπόν γράψετε "φταίει αυτός ο ακατονόμαστος" βεβαιωθείτε πως ο ακατονόμαστος, ή κάποιος φίλος του, δεν ήταν μέσα στους αρχικούς παραλήπτες. Επίσης, αν θέλετε το μήνυμα να το κοινοποιήσετε κρυφά και σε τρίτους βεβαιωθείτε πως μπήκαν στο bcc και όχι στο cc. Συχνά πάντως, είναι καλύτερα να στέλνετε την κρυφή κοινοποίηση με ξεχωριστό email γιατί διάφοροι mailers όταν λαμβάνουν μήνυμα που είχε bcc παραλήπτες βγάζουν στον παραλήπτη μήνυμα recipient list suppressed. Έτσι αυτός μπορεί να καταλάβει πως το μήνυμα στάλθηκε κρυφά και σε άλλους (αν και δεν θα ξέρει σε ποιους).

Μην κάνετε δοκιμές σε mailing lists

Εκτός βέβαια αν είστε το list owner ή ο moderator. Αν θέλετε να δοκιμάσετε αν δουλεύει η λίστα στείλτε ένα θέμα για συζήτηση. Αν το μήνυμα φτάσει τότε η λίστα δουλεύει κανονικά.

Προσέχετε το χιούμορ Δεν μεταφέρεται καλά με το email και μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις.

□ Βεβαιωθείτε πως οι άλλοι καταλαβαίνουν αυτά που γράφετε

Αποφύγετε τα **smileys** αν δεν είστε βέβαιοι πως οι παραλήπτες σας θα τα καταλάβουν. Το ίδιο ισχύει και για τις ιδιόμορφες εκφράσεις. Για παράδειγμα η λέξη lame (ανάπηρος) είναι αρκετά συνηθισμένη μεταξύ των hackers, αλλά πολύ "βαριά" για τους υπόλοιπους ανθρώπους.

□ Γράφετε σαν να σας ακούει όλος ο κόσμος

Με άλλα λόγια, προσέχετε τι λέτε. Το mail σας μπορεί να προωθηθεί αλλού χωρίς την έγκρισή σας ή να αποθηκευτεί αυτόματα και να είναι ορατό σε αναζητήσεις μέσω των εργαλείων αναζήτησης για χρόνια ολόκληρα. Μπορεί ακόμη να διαβαστεί από ανθρώπους εκτός του κύκλου σας (π.χ. από Σκωτσέζους που μπορεί να μην εκτιμήσουν καθόλου τα ανέκδοτά σας για την τσιγκουνιά τους).

□ Μην τσακώνεστε ποτέ μέσω email

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεγεθύνει και συχνά αλλοιώνει τη σημασία όσων λέτε. Ακόμη, τα λόγια σας μπορεί να μη διαγραφούν ποτέ στοιχειώνοντας για πάντα τη σχέση σας με ανθρώπους που έτυχε να τσακωθούν σήμερα μαζί σας αλλά θα μπορούσαν αύριο να γίνουν φίλοι και συνεργάτες σας. Γι' αυτό, αν θέλετε να τσακωθείτε προτιμήστε να το κάνετε αυτοπροσώπως ή μέσω τηλεφώνου.

□ Μη χρησιμοποιείτε το email της δουλειάς για προσωπική χρήση

Μπορεί εύκολα να παρεξηγηθούν τα μηνύματά σας ως επίσημη πολιτική της εταιρείας στην οποία εργάζεστε.

□ Αποφύγετε τα ορθογραφικά και συντακτικά λάθη

Αντίθετα απ' ότι πιστεύει ο πολύς κόσμος, τίποτε δεν περνάει απαρατήρητο. Ένα κακογραμμένο κείμενο χάνει μεγάλο μέρος από την πειθώ του και γίνεται κουραστικό στην ανάγνωση.

□ Μην περιμένετε πως οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο είναι διαφορετικοί από τον υπόλοιπο κόσμο

Οι απερίσκεπτοι θα συνεχίσουν να είναι απερίσκεπτοι και οι φανατικοί θα παραμείνουν φανατικοί. Προσπαθήστε να πάρετε τους αναποφάσιστους με το μέρος σας και αποδεχθείτε πως υπάρχουν άνθρωποι που ποτέ δεν θα παραδεχθούν πως έχετε δίκιο.

Πηγές:

1. "Netiquette Guidelines", IETF RFC 1855, S. Hambridge, 1995, <http://tools.ietf.org/html/rfc1855>
2. "Τι είναι η netiquette", του Γεώργιου Επιτήδειου, 2005, www.eeei.gr/odhgos/intro/nettique.htm
3. "Ο βασικός πυρήνας του netiquette", Virginia Shea σε μετάφραση του Στράτος Κυριαζίδης, www.stratari.gr/netiquette/index.html
4. "Netiquette", Ελληνικός Κόμβος Ασφαλούς Διαδικτύου, www.saferinternet.gr/Default.aspx?tabid=84
6. "Netiquette", wikipedia, <http://en.wikipedia.org/wiki/Netiquette>