

Ο όρος Netiquette

Είναι ο Κώδικας Δεοντολογικής Συμπεριφοράς στο διαδίκτυο. Ο όρος Netiquette προέρχεται από τη σύνθεση των λέξεων Network (διαδίκτυο) και Etiquette (εθιμοτυπικοί κανόνες συμπεριφοράς) και έχει την έννοια του κώδικα αποδεκτής κοινωνικής συμπεριφοράς. Η διαδικτυακή κοινότητα, όπως και όλες οι κοινωνίες, δε θα μπορούσε να λειτουργήσει χωρίς κάποιους κανόνες καλής ή, αλλιώς, σωστής συμπεριφοράς. Οι κανόνες δε βασίζονται σε νόμους, είναι όμως πολύ σημαντικοί για να λειτουργεί επαρκώς η επικοινωνία των χρηστών του διαδικτύου.

Υπάρχουν γενικοί και οι ειδικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς μέσα στο διαδίκτυο και αναφέρονται κυρίως στην επικοινωνία μέσω email ή αναρτήσεις σε forum και ιστολόγια (blog), εφόσον αυτά είναι τα κατ' εξοχήν μέσα σύγχρονης επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών. Βεβαίως, υπάρχουν πλέον και κανόνες για τη σύγχρονη επικοινωνία μας σε τηλεδιασκέψεις και chat. Στηρίζονται στα εξής χαρακτηριστικά της διαδικτυακής επικοινωνίας:

1. Στο διαδίκτυο έχουμε σχετική ανωνυμία και απόσταση.

Δεν γνωρίζουμε με ασφάλεια και πάντα τον συνομιλητή μας κυρίως όταν αναρτούμε σχόλια στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης σε ιστολόγια (blog), είτε σε forum.

2. Πολλές φορές δε γνωρίζουμε τους ανθρώπους των οποίων παρακολουθούμε τις αναρτήσεις ή ακόμα και επικοινωνούμε ή την ψυχική τους κατάσταση.

3. Δε μπορούμε να δούμε ή να ακούσουμε τις αντιδράσεις του άλλου σε αυτά που γράφουμε ή λέμε. Με τη διαζώσης επικοινωνία εισπράττουμε πληροφορίες με όλες τις αισθήσεις μας. Αυτό δεν ισχύει στην ασύγχρονη επικοινωνία και περιορίζεται αρκετά στη σύγχρονη.

Ο χρυσός κανόνας του Netiquette είναι

Θυμόμαστε τον Άνθρωπο!

Αναφορές - Επιπλέον υλικό

- <https://blogs.sch.gr/apaloukou/files/2011/01/Netiquette.pdf>
- <https://saferinternet4kids.gr/nea>
- <https://el.m.wikipedia.org/wiki/Netiquette>

Γενικές οδηγίες

Κάποιοι γενικοί κανόνες που αφορούν στον τρόπο διαχείρισης της συμπεριφοράς μας είναι οι εξής:

- Λειτουργούμε με μετριοπάθεια, όσο πιο απολυτές δηλώσεις κάνουμε τόσο πιο έντονες αντιδράσεις θα έχουμε από τους άλλους.
- Χρησιμοποιούμε ευγενικές εκφράσεις.
- Λειτουργούμε με περίσκεψη και δεν αντιδρούμε παρορμητικά σε μηνύματα.
- Προσαρμόζομαστε στο πνεύμα επικοινωνίας του εκάστοτε χώρου (mailing list, usenet κανάλια συζητήσεως-chat room).
- Λειτουργούμε με μετριοφροσύνη εφόσον δε γνωρίζουμε τους συνομιλητές μας.
- Ακολουθούμε την ιεραρχία στις ομάδες όπου ο list ή group owner και ο moderator ή ο administrator είναι εκείνοι που ελέγχουν την επικοινωνία.
- Δείχνουμε θάρρος και παραδεχόμαστε τα λάθη μας.
- Δείχνουμε κατανόηση σε ανθρώπους που πιθανά δεν ξέρουν πως να συμπεριφέρονται.
- Δείχνουμε συναδελφικότητα και προσπαθούμε να μην παίρνουμε αλλά να δίνουμε κιόλας βοήθεια με τη σειρά μας σε όσους μπορούμε. Επίσης, πριν κάνουμε μια ερώτηση, ρίχνουμε πρώτα μια ματιά μήπως έχει ξαναγίνει και φυσικά διαβάζουμε (εάν υπάρχει) το "Συχνές Ερωτήσεις-Απαντήσεις".

- Διατηρούμε καλή προσωπική επαφή είτε με άλλους χρήστες είτε στην υπηρεσιακή επικοινωνία, καθώς τα email από και προς τις υπηρεσίες αποτελούν πλέον επίσημα έγγραφα.

Είναι καλό πριν διαμοιραστούμε κάτι και πριν απαντήσουμε να ακολουθούμε το THINK



Image Credit: [Thomas Galvez](#)

Ας αναρωτηθούμε λοιπόν....

Είναι Αληθινό;, είναι Βοηθητικό; Είναι Εμπνευσμένο; Είναι Απαραίτητο; Είναι Ευγενικό;

Επικοινωνία με e-mail

- Στο θέμα του μηνύματος αναφέρουμε με σαφήνεια και περιληπτικά το περιεχόμενο του μηνύματος.
- Αποφεύγουμε τα κεφαλαία γράμματα γιατί δηλώνουν αρνητική συναισθηματική κατάσταση, ο παραλήπτης έχει την αίσθηση ότι του «ΦΩΝΑΖΟΥΜΕ».
- Χρησιμοποιούμε ευγενικές εκφράσεις.
- Παραμένουμε στο θέμα.
- Εφόσον γράψουμε το μήνυμα που πρόκειται να στείλουμε, το ξαναδιαβάζουμε προσεκτικά, ώστε να διορθώσουμε τυχόν λάθη ή να προσθέσουμε για να είναι ευκρινές.
- Φροντίζουμε για τη σωστή επιλογή μεταξύ της κοινοποίησης (CC) ή της κρυφής κοινοποίησης (BCC) πριν την αποστολή του μηνύματος.
- Δεν προωθούμε Spam για προϊόντα ή υπηρεσίες είτε chain mails.
- Γράφουμε χαιρετισμό στο κλείσιμο και υπογράφουμε.

Επικοινωνία με chat

- Με την έναρξη χαιρετούμε τους συνομιλητές μας.
- Αποφεύγουμε τα κεφαλαία γράμματα.
- Αποφεύγουμε τη μορφοποίηση με πολλά χρώματα για να μην κουράσουν τους συνομιλητές μας.
- Σε ρωτήσεις ή σχόλια είμαστε σαφείς και ευγενικοί.
- Μετά την υποβολή ερωτήματος περιμένουμε χωρίς να επαναλαμβάνουμε το ερώτημα ή κάποια νύξη δίνοντας χρόνο στους συνομιλητές μας να απαντήσουν.

Επικοινωνία με τηλεδιάσκεψη

Γενικοί κανόνες

«Οπτική και ηχητική επαφή» vs «Ηχητική επαφή» vs «chat»

Χρησιμοποιείτε WebEx, Zoom, Google Hangouts and Jabber (video και ήχο) vs WebEx (μόνο ήχο) ή Phone/Jabber (μόνο ήχο) vs Jabber/MOC (μόνο chat).

Να είστε ενήμεροι ότι σε περιπτώσεις περιορισμών ή προβλημάτων που μπορεί κάποιος να αντιμετωπίζει σε σχέση με την παροχή Wifi σε χρήση video και ήχου, μεταπηδά η συνάντηση σε χρήση μόνο ήχου και ως τελευταία λύση μέσω dial-in.

Προετοιμασία:

- Προσέχουμε ο χώρος που επιλέγουμε να είναι ήσυχος και φωτεινός. Η πηγή φωτός να βρίσκεται μπροστά μας ώστε να φαίνεται το πρόσωπό μας.
- Ελέγχουμε το φόντο πίσω μας ώστε να μη βρεθούμε σε δυσάρεστη θέση απέναντι στους συνομιλητές μας. Στις περισσότερες εφαρμογές τηλεδιασκέψεων μπορούμε να επιλέξουμε και αλλάξουμε φόντο (background) εφόσον το κρίνουμε απαραίτητο.
- Ελέγχουμε την αμφιέσή μας.
- Συνδεόμαστε εγκαίρως και ελέγχουμε το μικρόφωνο, τα ηχεία και την κάμερα.

Εάν είμαστε διοργανωτές:

- Πριν τη συνάντηση στέλνουμε μήνυμα – πρόσκλησης με την ώρα και τον σύνδεσμο της αίθουσας, καθώς και οδηγίες σύνδεσης.
- Συνδεόμαστε νωρίτερα, τουλάχιστον 5 λεπτά πριν από όλους και ελέγχουμε σύνδεση και εργαλεία.
- Έχουμε στο νου μας ένα εναλλακτικό σενάριο εάν τα εργαλεία δε λειτουργήσουν σωστά και ενημερώνουμε εγκαίρως για αυτό τους συνομιλητές μας.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης:

- Χαμηλώνουμε τον ήχο του κινητού μας και γενικότερα δεν ασχολούμαστε με άλλες συνομιλίες.
- Ξεκινούμε με χαιρετισμό και συστάσεις.
- Συνδεόμαστε κατά προτίμηση με κλειστό μικρόφωνο και το διατηρούμε κλειστό εφόσον δεν μιλούμε.
- Μιλά ένας συνομιλητής κάθε φορά, συνήθως ο διοργανωτής δίνει το λόγο.
- Δεν διακόπτει ο ένας τον άλλο, μόνο ο διοργανωτής έχει δικαίωμα να διακόπτει, κατά περίπτωση.
- Εφόσον θελήσουμε να μιλήσουμε έχουμε καθαρή άρθρωση και φροντίζουμε την ένταση της φωνής μας να μην είναι υπερβολικά δυνατή ή χαμηλή.
- Εφόσον είναι ανοιχτό το μικρόφωνό μας φροντίζουμε να μην πληκτρολογούμε ή γενικότερα να μην κάνουμε θορύβους. Όλοι οι θόρυβοι μεταφέρονται στους συνομιλητές μας.
- Σε περίπτωση που η συνάντηση διαρκεί περισσότερο από 1 ώρα φροντίζουμε να έχουμε διοργανώσει διάλειμμα.

Επικοινωνία σε Κοινωνικά Δίκτυα, Forum και Ιστολόγια (Blog)

- Οι αναρτήσεις είναι δημόσιες, επομένως, προσέχουμε τι θέλουμε να δουν όλοι στο διαδίκτυο.
- Σχολιάζουμε με ευγένεια και αποφεύγουμε τη ρητορική μίσους <https://saferinternet4kids.gr/wp-content/uploads/2018/05/hate-speech-per-page.pdf>.
- Θυμόμαστε το THINK !!!
- Προσέχουμε τα προσωπικά δικαιώματα του υλικού που κοινοποιούμε. Εφόσον δεν είναι δικό μας υλικό μην το δημοσιεύουμε χωρίς αναφορά στον δημιουργό του.
- Ελέγχουμε με προσοχή τις περιπτώσεις των Fake news, hoaxes πριν κοινοποιήσουμε ειδήσεις.
- Ελέγχουμε με προσοχή πριν προσθέσουμε φίλους ή μέλη και εναλλακτικά μπορούμε να συνδεθούμε με διαφορετικά είδη κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook για στενές προσωπικές φιλίες και LinkedIn ή σε άλλο επαγγελματικό δικτυακό τόπο για πιο απομακρυσμένες επαφές).
- Προσέχουμε το κοινό μας και ό,τι θέλουμε να κοινοποιηθεί σε συγκεκριμένα άτομα το στέλνουμε με προσωπικό μήνυμα. Είναι καλό να μην αποκλείουμε κάποιους από το κοινό μας.