

ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΛΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

1. Netiquette

Στην επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου ισχύουν κάποιοι κανόνες καλής συμπεριφοράς, όπως και στην πραγματική ζωή, και οφείλουμε να τους ακολουθούμε αν θέλουμε να αναπτύξουμε ουσιαστικές σχέσεις συνεργασίας μέσω του Διαδικτύου.

Οι κανόνες αυτοί αφορούν κυρίως το chat, το e-mail και το forum, αλλά μπορούν να επεκταθούν σε όλες τις νέες μορφές χρήσεις του Internet (blogs, social networks κ.λπ.). Εστιάζοντας την προσοχή μας στο Web 2.0 αναφέρουμε στο σημείο αυτό τους βασικότερους κανόνες καλής συμπεριφοράς, που θα σας βοηθήσουν να έχετε μία γόνιμη και ευχάριστη σχέση με τους συνεργάτες σας (είτε αυτοί είναι μαθητές σας, είτε συνάδελφοί σας), έτσι όπως περιγράφονται από την Ένωση Ελλήνων Χρηστών Internet.

Οι κανόνες αυτοί συμπεριφοράς είναι γνωστοί με το όνομα Netiquette.

1.1 Τι είναι netiquette

Από την Ένωση Ελλήνων Χρηστών Ίντερνετ (www.eexi.gr)

Όπως κάθε κοινωνία ή ένωση ανθρώπων, έτσι και η κοινότητα του Internet δεν θα μπορούσε να λειτουργήσει χωρίς κάποιους κανόνες καλής ή, αν προτιμάτε, σωστής συμπεριφοράς. Οι κανόνες αυτοί δε 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 έχει σοβαρά προβλήματα κάθε φορά που θέλει να επικοινωνήσει με κάποιον άλλο άνθρωπο.

Οι γενικοί και οι ειδικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς μέσα στο Internet αναφέρονται κυρίως στο email και το chat, αφού αυτό είναι το κατ' εξοχήν μέσω επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών, και οφείλουν την ύπαρξή τους στα παρακάτω χαρακτηριστικά του δικτύου:

- α. **Το δίκτυο παρέχει σχετική ανωνυμία και απόσταση.** Δεν είναι εύκολο να βρει κάποιος ποιος κρύβεται πίσω από τον geriti@eexi.gr, αλλά ακόμη και αν τον βρει τι θα κάνει; Θα πάρει το αεροπλάνο να έρθει από την Αμερική να με πλακώσει στο ξύλο;
- β. **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.
- γ. **Δεν βλέπεις ούτε ακούς τις αντιδράσεις του άλλου στα λεγόμενά σου ούτε καταλαβαίνεις τη 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 δίκτυο 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, με τράκαραν και δεν έχω λεφτά να φτιάξω το αμάξι, κλπ.

2. 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 απαίσιος 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 flames (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' ότι σε μια συνηθισμένη ζωντανή «συζήτηση» αφού η απουσία άλλων στοιχείων (τόνος φωνής, έκφραση προσώπου κλπ.) οδηγεί πολύ εύκολα σε παρανοήσεις (κάποτε έστειλα ένα email επαινώντας κάποιον και νόμιζε πως τον κορόιδευα).
- **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 Χ 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 καρδιοπαθή, 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 είναι οι αδιαμφισβήτητοι αρχηγοί και σπανιότατα θα σας υποστηρίξει κανείς αν τους πάτε κόντρα.
- **Θάρρος** Όχι για να τσακωθείτε, αλλά για να παραδεχθείτε τα λάθη σας. Όσο πιο έντονα υποστηρίζετε κάποιο λάθος σας τόσο πιο ανόητος 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 Internet 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 Χ. Για να διατηρήσουμε αυτό το όμορφο πνεύμα προσπαθήστε να μην κάνετε κατάχρηση της καλής διάθεσης των άλλων, ζητώντας συνέχεια βοήθεια για ότι σας απασχολεί, και προσπαθήστε να μην παίρνετε αλλά να δίνετε κιόλας βοηθώντας κι εσείς με τη σειρά σας όσους μπορείτε.
- **Προσωπική Επαφή** Μη τσακώνεστε ποτέ μέσω δικτύου. Τα γραπτά αποθηκεύονται σε σκληρούς δίσκους και μένουν για καιρό να μας θυμίζουν τα σκληρά λόγια που γράψαμε ή μας έγραψαν. Αφού τελειώσει η διαμάχη, διαγράψτε ότι σας είπαν για να μη δηλητηριάσει τις σχέσεις σας στο μέλλον. Και, αν πρέπει οπωσδήποτε να καυγαδίσετε, φροντίστε να το κάνετε από το τηλέφωνο. Τα λόγια χάνονται και δεν θα στοιχειώσουν τις σχέσεις σας στο μέλλον.

3. Κανόνες καλής συμπεριφοράς στο email

Το mail 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). Ακολουθούν ορισμένα παραδείγματα:

Λάθος	Σωστό	Σχόλια
Απάντηση	Re: Σημερινή συνάντηση	Το αρχικό mail είχε θέμα σημερινή συνάντηση και κρατήσαμε το ίδιο και στην απάντησή μας (το Re: το έβαλε αυτόματα το πρόγραμμα του mail).
Re: Ιστορικά	Μέγας Αλέξανδρος	Το αρχικό mail αναφερόταν σε πολλά πράγματα. Απαντούμε όμως μόνο για ένα από αυτά και γι' αυτό αλλάζουμε το αρχικό subject που ήταν: «Ιστορικά». Μερικές φορές ακολουθούμε και τη μορφή: «Μέγας Αλέξανδρος was: Ιστορικά» (αναφέρουμε και το παλαιό subject).
Είδηση	Φθηναίνουν τα αυτοκίνητα	Βοηθείστε τον παραλήπτη να καταλάβει αν τον ενδιαφέρει το email ή όχι.
Τα αγαπημένα μου	Τα αγαπημένα μου τραγούδια	Ένα ελλιπές θέμα είναι το ίδιο άχρηστο όπως και το να μην υπάρχει καθόλου θέμα
Ζήσε Μάη μου...	Φθηνά αυτοκίνητα: Ζήσε Μάη μου...	Αποφύγετε τα λογοπαίγνια και τις έξυπνες ατάκες στο subject. Το subject πρέπει να είναι όσο πιο απλό και περιγραφικό γίνεται
Πρόταση του ΕΚΑ	Πρόταση Εργατικού Κέντρου Αθήνας	Αποφύγετε τα αρχικά εκτός αν είναι κάτι πάρα πολύ γνωστό
Ερώτηση	Που μπορώ να βρω πληροφορίες για τον Αριστοτέλη;	Ακόμη και αυτός που ξέρει την απάντηση δεν θα ενδιαφερθεί να μάθει τι ρωτάτε.
????#\$\$%&&??@*%	Synanthsh	Μη βάζετε Ελληνικούς χαρακτήρες στο subject όταν στέλνετε μηνύματα σε mailing lists ή σε ανθρώπους που δεν είστε βέβαιοι πως μπορούν να τα διαβάσουν. Ακόμη και αν ο παραλήπτης μπορεί να διαβάσει Ελληνικά, υπάρχει πολύ μεγάλος κίνδυνος οι χαρακτήρες να αλλοιωθούν από κάποιον από τους κόμβους που διαχειρίστηκαν το mail, πριν αυτό παραδοθεί στον τελικό παραλήπτη του (αυτός ο κίνδυνος υπάρχει και για το κυρίως σώμα, body, του μηνύματος αλλά είναι πια αμελητέος).

- **Όχι στα ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ** Τα κεφαλαία στο email δίνουν την αίσθηση της κραυγής. Δεν τα χρησιμοποιούμε ποτέ, εκτός αν θέλουμε να δώσουμε στους άλλους την αίσθηση ότι ΟΥΡΛΙΑΖΟΥΜΕ (τα κεφαλαία χρησιμοποιούνται κατά κόρον από τους αρχάριους, που νομίζουν πως έτσι θα τους προσέξουν περισσότερο, και φυσικά επιτυγχάνουν το αντίθετο αποτέλεσμα).
- **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, δε 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.** 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 ξαναστέλνοντας 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.** Πάρα πολλοί άνθρωποι συμπεριφέρονται λες και τα άλλα μέλη της mailing list (ή ακόμη και ο αποστολέας του mail) δεν ασχολήθηκαν με κανένα άλλο mail στη ζωή τους και συνεπώς θυμούνται τα πάντα με κάθε λεπτομέρεια. 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 Χ. 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 βλάκας ο Ανανίας» βεβαιωθείτε πως ο Ανανίας, 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 δεν έχετε να συζητήσετε τίποτε καλύτερα να μην κάνετε και τίποτε). Αν το μήνυμα φτάσει τότε η λίστα δουλεύει κανονικά.
- **Αποφύγετε το χιούμορ** Δεν μεταφέρεται καλά με το email και μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις.
- **Βεβαιωθείτε πως οι άλλοι καταλαβαίνουν αυτά που γράφετε** Αποφύγετε τα smilies 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 σε κάποιο archive 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 e-mail** Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεγεθύνει και συχνά αλλιώνει 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 Internet είναι διαφορετικοί από τον υπόλοιπο κόσμο** Οι βλάκες θα συνεχίσουν να είναι βλάκες 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.
- **Μην αφήνετε μια συζήτηση να κρατάει για πάντα** Μετά το τρίτο ή, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, το τέταρτο email σας για το ίδιο θέμα οι άλλοι θα σταματήσουν να σας διαβάζουν. Σεβαστείτε τα mailboxes τους και, κυρίως, το χρόνο σας. Προτιμήστε να ασχοληθείτε με κάτι άλλο.
- **Χρησιμοποιήστε την κοινή λογική** Κανένας κανόνας δεν είναι απόλυτος. Αν όμως βασίζεστε στην ευγένεια και την ειλικρίνεια δεν θα έχετε κανένα πρόβλημα.