



# Book 9

## Conoscere la netiquette

Conoscere e applicare la netiquette

*pane e internet*

IN RETE È PIÙ FACILE!

# Centro Servizi Regionale Pane e Internet

Redazione a cura di Roger Ottani, Grazia Guermandi, Sara Latte

**Luglio 2015**

Realizzato da RTI Ismo srl - Associazione AECA - Simki srl nell'ambito del progetto "Pane e Internet 2014 - 2017", finanziato da Regione Emilia-Romagna (Determina N.9287 del 4.7.2014)



Licenza Creative Commons  
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

La Netiquette sono quell'insieme di regole di buon comportamento che ci permettono di condividere spazi pubblici in modo civile.

In questo book impareremo le regole di base senza dimenticare che la differenza la farà sempre il nostro personale buon senso.

CORSO DI ALFABETIZZAZIONE DIGITALE PER CITTADINI  
Primo Livello COMPUTER

*Book 09: conoscere la netiquette*

Netiquette (il galateo di Internet) .....	1
Le regole .....	2
Posta elettronica.....	2
Gruppi (social network), Community (Mailing Lists e Forum) .....	3

## Netiquette (il galateo di Internet)

---

Agli albori di Internet accedere alla rete era un'operazione piuttosto complicata, che richiedeva perizia e competenze informatiche di un certo livello. Era anche molto più complicato di ora ricercare e trovare le informazioni o le risorse di cui si aveva bisogno.

Questo scenario ha fatto immediatamente emergere una quantità di persone che, “smarrite nella rete”, cercavano aiuto.

La necessità di richiedere aiuto ad altri per potersi districare in questo nuovo mondo, aveva un profondo significato educativo in quanto i nuovi utenti, per ottenere le informazioni di cui avevano bisogno, **dovevano comportarsi in modo gentile e corretto** pena il non ottenimento delle informazioni richieste.

Questa modalità veniva poi replicata una volta che, **divenuti esperti**, a loro volta **pretendevano un eguale atteggiamento** dai nuovi arrivati.

Oggi accedere a Internet è divenuto molto più semplice e gli utenti connessi sono svariati milioni. Da una parte è estremamente positivo ma, visto in ottica di “educazione”, questo afflusso ha prodotto una frequente assenza di conoscenza delle **regole di base**, indispensabili per avere un **giusto atteggiamento** nel comunicare con le altre persone negli innumerevoli contesti presenti in Internet.

Queste regole di base vengono comunemente chiamate **Netiquette**, termine che nasce dall'unione di Etiquette (galateo) e Net (rete), il “galateo della rete”.



Foto di aleungfung via Flickr (<https://flic.kr/p/qz1Ape> - CC BY-NC 2.0)

L'obiettivo della **Netiquette** è **rispettare ciò che si trova in rete** (le risorse della rete) e **rispettare e collaborare con gli altri utenti della rete**.

Quando si entra in Internet si ha a disposizione un enorme quantità di informazioni che, il più delle volte, è messa online da altri utenti in modo assolutamente gratuito e volontario. Da qui l'esigenza di rispettare la loro attività, senza la quale molti contenuti sarebbero patrimonio di pochi.

Spesso accade che le domande vengano poste dai fruitori della rete in forma imperativa, come se la risposta fosse dovuta.

Internet **non ha un organo di controllo centrale** che possa filtrare come e cosa viene pubblicato nei miliardi di pagine web esistenti. Il tutto viene lasciato **all'autodisciplina dei singoli**. Quando parliamo di **Netiquette**, non parliamo di comportamenti propriamente illegali ma di **regole non scritte** e tacitamente accettate da chi intende far uso di questo straordinario strumento.

Spetta a noi decidere come comportarci in Internet, possiamo contribuire positivamente non solo fornendo materiali ma anche impegnandoci a mantenere un buon grado di civiltà, favorire lo scambio e non avere comportamenti arroganti, pretendendo quello che, di fatto, è una opportunità concessaci.

Nel panorama della **Netiquette** vengono anche inseriti quei comportamenti di **buon senso** atti a **tutelare la sicurezza e la privacy** delle persone,

## Le regole

---

Ecco un breve elenco di buone norme di utilizzo per l'uso delle risorse Internet.

### Posta elettronica

Consideriamo che un messaggio di posta elettronica, una volta inviato dal mittente, compie un lungo percorso, transitando all'interno di diversi computer nel mondo prima di arrivare a destinazione. Questo lo rende **vulnerabile al rischio di essere intercettato**. Viene fortemente **sconsigliato** quindi l'invio di dati quali quelli relativi alla **carta di credito, password per l'accesso a servizi come l'home banking** e, più in generale, di quelli che costituiscono **informazioni sensibili**. Per trasmettere questo tipo di informazioni è possibile avvalersi a servizi di codifica del contenuto (**crittografia**) che garantiscono un buon livello di sicurezza.

Alcune regole di buona educazione ci insegnano che nel corpo del messaggio si **scrive in minuscolo**. Il maiuscolo equivale a "**gridare**", per cui è da evitare o, al limite, da utilizzare solo nel titolo.

Leggere sullo schermo è faticoso e dobbiamo considerare che il nostro interlocutore potrebbe ricevere decine di email al giorno, è quindi indicato di **limitare la lunghezza del messaggio** cercando di essere chiari e concisi. Quando invece si risponde (**reply**) a un messaggio, per non costringere il nostro interlocutore a ricostruire il dialogo, riportare **solo quelle parti rilevanti del messaggio** originale che ci interessano.



Esempi di emoticon

Scrivere non è come parlare e non possiamo prevedere con che “tono” o spirito d’animo possa essere letta una battuta. Per esplicitare una battuta vengono usati gli **smiley** (faccine) per evitare di essere fraintesi. Gli smiley vengono usati anche per descrivere intuitivamente uno stato d’animo. :-) rappresenta un sorriso o uno stato d’animo felice, al contrario abbiamo la faccina triste :-), oppure un bacio :-\* ecc. 😊

In una eventuale firma (**signature**) a chiusura della nostra email, non dobbiamo inserire elementi **pubblicitari** o **offensivi** e cercheremo di contenerla in lunghezza.

## Gruppi (social network), Community (Mailing Lists e Forum)

Per gruppi si intendono **comunità online di utenti** uniti da un interesse comune: sono in genere frequentati da appassionati ed esperti dell’argomento al centro dell’attenzione della comunità. Sono i luoghi ideali per trovare informazioni preziose e chiedere o dare consigli. Iscrivere a un gruppo è generalmente molto semplice, basta fare richiesta all’amministratore e attendere di essere accettati.

Una **mailing list** è un elenco di destinatari, interessati a uno specifico argomento, a cui vengono inviate periodicamente delle email informative, alle quali gli iscritti possono rispondere.

I **forum** assomigliano molto ai gruppi ma solitamente trattano un macro argomento (informatica, annunci, motori, libri, film, ecc.) che viene suddiviso in apposite e specifiche sezioni: ad esempio un forum che tratta di annunci avrà una sezione per la **vendita**, magari suddivisa in ulteriori categorie, una per chi **cerca**, un’altra per lo **scambio** piuttosto che quella dedicata a chi **offre** qualcosa gratis.

Molti gruppi sono gestiti da un **moderatore** o **amministratore**, che ha il compito di far rispettare le regole e le sue decisioni sono insindacabili. È ammesso che gli utenti segnalino comportamenti non consoni chiedendo la cancellazione di messaggi o addirittura l’espulsione di un membro che abbia violato le regole generali di utilizzo.

Le regole generali di un gruppo (ogni gruppo, mailing list o forum ne ha uno) sono la prima cosa che dovremmo leggere prima di aderire. Oltre al **regolamento** e alle eventuali **FAQ** (Frequently Asked Questions, che significa letteralmente **domande frequenti**) è buona consuetudine passare qualche tempo in modalità di “sola lettura” (**lurker**), per capire chi sono i miei interlocutori e quali sono i metodi comunicativi adottati dalla community.

Iscrivendosi a una mailing list ci verranno recapitate le mail contenenti le “**istruzioni d’uso**”, come ci si deve comportare e quali sono i passaggi da compiere in caso di bisogno o di disdetta dalla sottoscrizione.



**NETIQUETTE**

**GENTILI UTENTI,**  
qui le leggi della fisica non contano, siamo in uno spazio governato da creatività e movimento. Siamo ovunque e in nessun luogo, per raggiungerci basta un pieno, originalità e voglia di divertirsi. Ogni MINIac ha la sacra missione di combattere la noia e il diritto inalienabile ad esprimere la propria passione per MINI nel modo che più preferisce. Vi chiediamo solo di evitare di pubblicare:

- » **DATI SENSIBILI VOSTRI O ALTRUI**
- » **CONTENUTI COPERTI DA COPYRIGHT**
- » **CONTENUTI OFFENSIVI O DISCRIMINATORI**
- » **COMMENTI FAZIOSI, INUTILMENTE POLEMICI O INFONDATI**
- » **MATERIALE PROMOZIONALE O COMMERCIALE**
- » **SPAM**

Custode di questo spazio è il nostro unico e insuperabile Spike. Sappiate che ha preso molto sul serio il suo compito e si riserva il diritto di moderare interventi e contenuti, mostrando i denti agli utenti che non seguano queste semplici regole. Per qualsiasi domanda scriveteci in bacheca o rivolgetevi direttamente a MINI Risponde cliccando [qui](#).

Grazie!  
**MINI TEAM**

La netiquette della pagina Facebook “Mini Italia”

Il campo **Oggetto (subject)** va sempre compilato in modo che sia facilmente intuibile il contenuto del messaggio evitando alle persone di dover aprire e leggere il contenuto prima di capire se sono interessati. Un messaggio inserito in un gruppo prende il nome di **Post**.

Quando si partecipa ad una forma di confronto collettiva ci si attiene a questi semplici e civili comportamenti:

1. Cerchiamo di non divagare rispetto all'argomento del gruppo o della lista di distribuzione via posta elettronica.
2. Evitiamo di condurre “guerre di opinione” sulla rete a colpi di messaggi e contro messaggi. Se ci sono **diatribe personali**, è sempre meglio cercare di risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
3. Non dobbiamo mai rendere pubblico un messaggio ricevuto, che ci è stato recapitato direttamente, senza averne chiesto il consenso all'autore originale.

4. non diversamente indicato viene vietata ogni forma di pubblicità o autopromozione.

Infine non dobbiamo essere intolleranti con chi commette errori sintattici o grammaticali. I “professori” non sono visti di buon occhio ma d’altro canto chi scrive ha la responsabilità di controllare il messaggio prima di inviarlo ed è tenuto comunque a migliorare il proprio linguaggio per essere comprensibile alla collettività.

Esattamente come nel **mondo reale**, il rispetto degli altri e delle idee diverse dalle nostre, unitamente al nostro personale “**buon senso**”, consentono scambi civili di opinioni senza generare confusione.





*pane e internet*  
IN RETE È PIÙ FACILE!

[www.paneeinternet.it](http://www.paneeinternet.it)