

Netiquette e regolamento: come usare il forum e gli altri strumenti

Cos'è la Netiquette?

Come ogni spazio di comunicazione “reale” anche un forum di discussione ha le proprie regole, i propri linguaggi e i propri costumi. Tali consuetudini possono essere raccolte in una sorta di codice, utile per coloro che entrano per la prima volta in una Community, per capire in anticipo cosa si può fare e cosa invece è vietato, come è consigliabile comportarsi nell'interagire con gli altri, e cosa invece viene considerato poco appropriato.

Questo codice si chiama Netiquette, neologismo che indica in parte un regolamento vero e proprio e in parte un insieme di buone pratiche da osservare quando si produce un contributo scritto all'interno della Community. In sintesi raccoglie tutte le indicazioni necessarie per scrivere un messaggio online, rispettando alcuni criteri di generale rispetto e di leggibilità, con lo scopo di favorire la comunicazione.

Che tipologie di comunicazione sono possibili all'interno della Community B.Com:Psych?

Nella Community B.Com:Psych sono possibili due fondamentali tipologie di comunicazione, che prevedono regole e norme relativamente differenti.

Comunicazione UNO-A-UNO.

Si tratta di un modo essenzialmente privato di comunicare con le altre persone. Il messaggio viene scritto da una persona e il destinatario è solo uno. E' questo il caso della mail e dei messaggi privati (MP), inviati da un client di posta elettronica oppure via forum.

In questo caso, lo Staff Didattico non interviene, in quanto si tratta di comunicazioni private. L'unica indicazione che viene fornita è di moderare i toni e adeguare il testo del messaggio al destinatario: la comunicazione scritta online spesso può generare fraintendimenti.

Comunicazione UNO-A-MOLTI e MOLTI-A-MOLTI .

Si tratta di una comunicazione pubblica: il messaggio viene scritto da una persona in uno spazio in cui più persone possono leggerlo. E' questo il caso del Forum, della Chat, del Blog, ecc.

In questo caso, il rispetto della Netiquette non è più facoltativo e legato all'educazione e al rispetto, ma rientra in una serie di norme vere e proprie, il cui mancato rispetto può comportare l'intervento dei moderatori degli spazi in cui tale comunicazione avviene.

Cosa posso/non posso fare? Cosa è espressamente vietato?

In tutti gli spazi web del Tutoring che ospitano lo scambio di idee, esiste la completa libertà di parola, nei limiti della convivenza civile, del rispetto e dell'assenza assoluta di discriminazione o razzismo di qualunque genere.

L'autore di un messaggio è interamente responsabile del contenuto del messaggio stesso, nel momento in cui lo pubblica. L'autore è inoltre consapevole che ogni informazione che è stata inserita verrà conservata in un database, per motivi didattici e di ricerca. Per la gestione della Privacy e le indicazioni sulla sicurezza del sistema si rinvia alla nostra Policy.

Qualsiasi messaggio contenente materiale potenzialmente offensivo per altre persone, sia scritto sia allegato, e che include testi o immagini o altro considerato dai moderatori inaccettabile, sarà segnalato all'autore e nei casi più gravi saranno presi provvedimenti, inclusa la sospensione dal sito. Il moderatore verifica che discussioni troppo accese non degenerino oltre i limiti di un civile e razionale dibattito ed ha la facoltà di intervenire ogni volta che lo ritenga opportuno. In questi casi, è facoltà del moderatore, cancellare o editare i post ritenuti inaccettabili, anche senza preavviso.

E' espressamente vietato

1. inviare messaggi abusivi, osceni, volgari, diffamatori, di odio, minatori, sessuali, commerciali, pubblicitari o qualunque altro materiale che possa violare qualunque legge applicabile o urtare in qualsiasi modo la sensibilità degli altri utenti.

2. produrre intenzionalmente o involontariamente spam. Per spam si definisce qualunque forma di messaggio che disturbi il corretto svolgimento di una discussione o la normale interazione in uno spazio di interazione online pubblico o privato: messaggi ripetuti di contenuto equivalente o identico, messaggi senza significato il cui unico scopo è aumentare il contatore, messaggi presenti in più stanze virtuali, messaggi palesemente e volutamente fuori tema (Off Topic - OT), apertura di discussioni a raffica, catene di Sant'Antonio, qualora abbiano lo scopo di disturbare, interrompere o rallentare la normale comunicazione rientrano tutti nella definizione di spam.

3. inserire link e collegamenti a siti con l'obiettivo di farne pubblicità, in particolare se richiedono registrazione preventiva o hanno scopo di lucro. E' vietata ogni forma di promozione o segnalazione di siti o negozi esterni che trattino materiale che possa rientrare nelle categorie offensive riportate più sopra

4. inoltrare o rendere pubblici messaggi (provenienti da qualsiasi media, forum, chat, ecc.) o mail private senza l'esplicito consenso dell'autore. Si ricorda che tale comportamento è anche perseguibile per legge.

5. insultare direttamente o indirettamente qualsiasi utente del Forum o terzi, anche marginalmente o per nulla coinvolti nelle attività didattiche.

In caso di dubbio sulla pubblicazione di un messaggio, si suggerisce di contattare preventivamente i moderatori.

Per il resto, ogni utente è libero di utilizzare gli spazi web nel modo che preferisce, nel pieno rispetto degli scopi didattici, interattivi, comunicativi, previsti e indicati.

Cosa viene consigliato/sconsigliato?

In uno spazio virtuale che ospita migliaia di messaggi e che permette di interagire a centinaia di persone ogni giorno è fondamentale poter trovare rapidamente le informazioni che si cercano. E questa è la parte relativa alla Netiquette, ossia alle buone pratiche di scrittura sul web, in particolare negli spazi interattivi.

In generale valgono le naturali regole del buon senso: il Forum e tutti gli strumenti interattivi del CdL hanno lo scopo di favorire il confronto civile, democratico e costruttivo tra tutti gli utenti. Ogni messaggio che possa in qualche modo turbare tale clima, è vivamente sconsigliato (se non espressamente vietato qualora rientri nella (sezione precedente).

E' caldamente consigliato

Prima di scrivere qualsiasi messaggio (in gergo postare)

- 1.è meglio esplorare e conoscere dettagliatamente il forum, la sua struttura, le funzioni delle singole stanze.
- 2.Usare la funzione Ricerca. Prima di porre qualsiasi domanda o inserire il proprio intervento, sarebbe sempre meglio usare la funzione "Cerca". Spesso la risposta desiderata o l'indicazione che vogliamo offrire è già stata fornita da altri. E in generale vale sempre la regola LEGGERE PRIMA DI SCRIVERE .
- 3.leggere l'intero thread, prima di inserire il proprio messaggio. Per evitare ripetizioni oppure ovvietà

Quando si scrive il proprio messaggio

- 1.Inserire un topic (Oggetto) inerente, autoesplicativo, chiaro, univoco, prestando attenzione a che non ne siano già stati aperti altri simili. Un topic ben scritto, chiaro e sintetico attira molto di più i lettori di un topic ambiguo e poco chiaro.
- 2.Rispettare il tema della discussione (in gergo thread, anche 3D). se non si rispetta il tema della discussione si va Off Topic (OT) ossia fuori tema. Leggi Punto 2 della sezione precedente.
- 3.Utilizzare i TAG prima dell'oggetto, inseriti tra [parentesi quadre]. Ad es. [Lingue - Inglese] Consigli da chi ha già sostenuto l'esame.
- 4.Nel testo usare con moderazione la formattazione (grassetti, sottolineati, corsivi, colori, ecc.). Un testo senza differenziazioni, così come un testo troppo colorato e fantasioso, sono difficili da leggere. Un buon compromesso è quello di immaginare di scrivere con un normale editor di testi.
- 5.Essere sintetici, schematici.
- 6.Ridurre l'uso del quoting (citazione) solo allo stretto necessario. Evitare assolutamente il quoting del quoting del quoting...
- 7.Non inserire in un unico topic due argomenti completamente distinti: questo genera confusione nelle risposte e comporta un eccesso di quoting per far capire a quale intervento ci si riferisce.
- 8.Quando ci si accorge di aver dimenticato qualcosa nel proprio messaggio, evitare di aggiungerne uno nuovo, ma sfruttare la funzione MODIFICA, all'interno del primo messaggio (sulla destra, in alto).

In generale:

- 1.Ridurre al minimo essenziale la propria firma. E' assolutamente ridondante inserire 3, 4 citazioni, un numero di cellulare, una frase celebre e quindici forme di Nickname e Alias: se la firma supera la lunghezza media di un tuo messaggio, è troppo lunga. Riducila!
- 2.Ridurre i propri interventi permette di aumentare la possibilità di confronti costruttivi. Un eccesso di messaggi in qualsiasi discussione scoraggia i lettori e riduce la leggibilità dell'intero forum.
- 3.Quando l'utente inserisce un file o un link, è l'Amministratore che ne autorizza la diffusione via forum. In entrambi i casi, dopo aver inserito il file, è necessario inviare una mail o un MP (Messaggio Privato) agli

amministratori per segnalare l'inserimento. Dopo qualche giorno, il file viene attivato. E diventa visibile a tutti gli utenti.

4. Trovata la soluzione del problema, aggiungere al thread un riassunto che la contenga e poi chiedere al moderatore di chiudere la discussione.

E' vivamente sconsigliato

1. "Lasciarsi prendere la mano". Evitare discussioni troppo violente e accese (in gergo flame). Spesso il testo scritto, magari di getto, senza riletture può essere frainteso. In alcuni casi, certe questioni possono essere risolte più rapidamente ed efficacemente in forma privata, via mail, MP, o altri mezzi, soprattutto quando non coinvolgono l'intera Community ma solo poche persone.

2. Scrivere tutto in maiuscole, in quanto questo comportamento è di disturbo ed è considerato in internet alla stregua di URLARE. Nella Community di B.Com:Psych non vale questa regola, se il messaggio non indica un evidente "tono" animato. Utilizzare piuttosto altre formattazioni del testo per rendere più leggibile il messaggio.

3. Non appare/riesumere thread vecchi, se non necessario. Con appare/riesumere si intende rispondere ad un topic vecchio per farlo tornare tra i recenti. Valutare piuttosto di inserire un nuovo thread con all'interno un link alla precedente discussione.

4. Evitare il crossposting (in quanto espressamente vietato - vedi sezione precedente), anche se non volontario. Il Crossposting è la pratica di aprire due o più discussioni identiche in più sezioni. Questo va evitato, scegliendo invece il forum più idoneo alla discussione. Una discussione doppia sarà eliminata.

5. Evitare di inserire direttamente l'url di un sito (<http://www.sito.com>) ma preferire l'inserimento del link all'interno del messaggio (si scrive così: [url=<http://www.sito.com>]SITO CONSIGLIATO[/url] che comparirà così SITO CONSIGLIATO)

6. Evitare di inserire messaggi poco significativi, del tipo "Grazie" o "Anch'io", il cui contenuto si limita ad esprimere accordo con il testo precedente. Il contenuto di un seguito dovrebbe andare oltre la semplice ripresa del testo originale, e offrire un contributo significativo. L'eccesso di tali messaggi viene considerato spam e quindi espressamente vietato (vedi sezione precedente).

Chi controlla che venga rispettata la Netiquette? Chi sono gli Amministratori? Chi sono i Moderatori?

Uno spazio web necessita di continua manutenzione, soprattutto quanto ospita lo scambio di idee ed esperienze di molte persone.

L'Amministratore (spesso indicato col termine inglese Administrator) è la persona che si occupa di gestire il software e l'hardware che permettono agli spazi web di esistere, modificando permessi di scrittura, lettura, di comunicazione in generale.

Il Moderatore è, invece la persona che si occupa più nello specifico di determinanti spazi web, ad es. le stanze virtuali associate ad uno specifico insegnamento. In generale, un Moderatore interviene nell'interazione online per far rispettare la Netiquette, in modo da agevolare la lettura/scrittura all'interno dello spazio virtuale di cui è responsabile, cancellando, spostando, modificando, chiudendo le discussioni o i messaggi che non rispettano i criteri generali esposti nel regolamento e/o nella Netiquette.

L'Administrator e il Moderatore (che possono anche coincidere) possono agire nel forum senza preavviso e senza dover necessariamente fornire spiegazioni, in quanto l'obiettivo non è personale o direttamente collegabile ad una persona, ma riguarda l'andamento generale dello spazio web in cui opera. Nella maggior parte delle Community Web l'operato di queste due figure è insindacabile e sopra le parti.

Cosa succede se...?

I moderatori hanno il ruolo di mantenere un clima costruttivo e sereno all'interno del forum, operando per favorire la leggibilità e la fruibilità degli strumenti interattivi. Per raggiungere questo obiettivo, i moderatori richiamano al rispetto della Netiquette e del regolamento e supportano gli utenti nell'utilizzo degli strumenti interattivi.

Nell'intervenire, i moderatori tendono ad evitare comportamenti troppo diretti e cercano di mitigare eventuali conflitti.

Le possibili azioni di moderazione possono essere:

1.Spostamento e modifica diretta del messaggio: i moderatori possono spostare, modificare, chiudere i messaggi secondo una logica più funzionale all'interazione generale. Tali azioni non prevedono una comunicazione preventiva.

2.Cancellazione: nel forum i messaggi non vengono mai cancellati, ma spostati in spazi non raggiungibili dagli utenti.

3.Chiusura della discussione: quando una discussione è degenerata oppure esaurita nelle proprie tematiche, o ancora quando è presente in più spazi, può venire chiusa. In caso di chiusura di una discussione, per riapirla è necessario chiedere autorizzazione ai moderatori, in quanto espressamente vietato aprirne una nuova sul medesimo tema.

4.Richiami e "Cartellino Giallo". Si tratta di un invito pubblico o privato al rispetto del regolamento e alla modifica di messaggi che non rispettano la Netiquette. L'utente richiamato può naturalmente richiedere eventuali chiarimenti in privato, ma è tenuto ad applicare quanto indicato dai moderatori.

5.Ban e "Cartellino Rosso": in generale nelle community online, le infrazioni gravi o ripetute possono comportare l'allontanamento temporaneo o definitivo dal forum. Tuttavia, non è quasi mai stato necessario tale provvedimento (sebbene possibile) nella Community B.Com:Psych. Nel caso di gravi eccessi o reiterati comportamenti non conformi alla Netiquette, l'utente può venire sospeso. L'utente non sarà riammesso fino allo scadere del periodo stabilito: in questo caso avrà diritto di lettura dell'intero forum, ma non avrà i privilegi di scrittura. Fatta eccezione per evidenti infrazioni gravi, il ban di un utente è sempre preceduto da una discussione tra il moderatore che lo ha proposto e altri responsabili. Il provvedimento è il risultato di una decisione collettiva, non individuale.

Ogni utente può segnalare ai moderatori eventuali infrazioni di altri utenti o errori di compilazione/inserimento del proprio messaggio, chiedendone la modifica qualora non sia possibile farlo dall'utente stesso. Nel primo caso (segnalazione di infrazioni da parte di altri) è sufficiente cliccare sul cartellino BLU presente in ogni messaggio: arriverà una segnalazione direttamente allo staff didattico che prenderà provvedimenti. Nel secondo caso (segnalazione di un proprio messaggio fuori posto o non conforme) è sufficiente inviare una mail o un MP agli amministratori, che interverranno appena possibile.

Eccezioni e imprevisti: sebbene il regolamento e la Netiquette abbiano lo scopo di scoprire tutti i possibili casi, non riesce sicuramente a contemplare ogni singola evenienza. Oltre a seguire il buonsenso, i moderatori e tutti gli utenti gestiranno casi particolari in relazione alle specifiche circostanze.

Link utili sul tema della Netiquette e dell'uso degli strumenti di interazione a distanza:

Molto utile, in quanto copre diversi strumenti di interazione (a cui, oltretutto, sono ispirati alcuni punti della Netiquette della Community B.Com:Psych): <http://bertola.eu/usenet/faq/testi/retichet.htm>

Divertente e con un approccio umoristico: <http://bertola.eu/usenet/faq/testi/emily.htm>