



NETIQUETTE

REGOLE E CONSIGLI DI GALATEO ONLINE

di Francesca Calicchia

Project Graphics Massimiliano Basile

EBOOK EDIZIONI TOPHOST



Prefazione

La buona educazione non passa mai di moda. E con la diffusione del web e dei social network nella vita di tutti i giorni bisogna ricordarsi che le norme di comportamento sociale valgono anche online, ed è buona abitudine rispettarle.

Così, già da qualche decennio, si è iniziato a parlare di netiquette, ovvero di quelle **regole ufficiali di comportamento** che si applicano al mondo digitale.

Alcune sono già entrate a far parte delle nostre consuetudini senza che noi ce ne accorgessimo, altre invece le ignoriamo anche se potrebbero fare la differenza soprattutto in contesti professionali in cui è richiesta una certa formalità.

Sempre più spesso si sente parlare di **cyberbullismo**, dei cosiddetti "leoni da tastiera" e più in generale di persone che hanno dimenticato che dietro uno schermo ci sono altri esseri umani, con la propria vita, i propri affetti, la propria sensibilità e come tali vanno tutte rispettate.

Abbiamo deciso di fare la nostra per combattere questo fenomeno raccogliendo i **consigli di galateo online più importanti** in una guida che potrai sempre portarti dietro - salvarla sul cellulare, inviarla ai tuoi amici e condividerla con chi vuoi.

E magari, perché no, ti sarà utile proprio in quei momenti decisivi in cui avrai bisogno di scrivere l'e-mail o il messaggio che ti cambierà la vita.



PER OGNI REGOLA DI NETIQUETTE TROVERAI UNA **TIPS**, UN CONSIGLIO PRATICO DA APPLICARE SCELTO DAL NOSTRO TEAM DI TECNICI.

Non preoccuparti, l'abbiamo fatta breve. Non a caso una delle regole più interessanti del mondo online è quella dell'essenziale: "**Scrivere meglio è scrivere poco**".

Buona lettura.

Francesca Calicchia

Marketing Department Tophost srl

Indice

Netiquette, significato	4
Quando si applica la Netiquette?.....	5
Il galateo digitale: 10 regole di buona educazione online ...	6
- Scrivi correttamente	6
- Non scrivere in MAIUSCOLO	7
- Leggi bene prima di intervenire	7
- Fai attenzione al tono	8
- Rispetta la privacy altrui	8
- Cita le fonti	9
- Sii educato	9
- Chiedi solo se necessario	10
- Non appesantire il traffico sulla rete	10
- Non violare la sicurezza	11
Posta elettronica: 5 consigli per l'email perfetta	12 - 14
Perché la Netiquette è importante?	15
Ultimo consiglio: "think before you text"	16
Bonus: I nostri consigli per i più piccoli	17

...UNA SORPRESA PER TE!



Netiquette, significato

Il termine *netiquette* nasce dall'unione di due parole, il francese *étiquette*, che vuol dire buona educazione e l'inglese *network* che significa appunto rete, con l'intento di stabilire delle **regole per disciplinare il buon comportamento tra gli utenti di Internet**.

La netiquette ha valore legale?

No. Come il galateo, è un insieme di regole “di buon costume” che disciplinano il **comportamento degli utenti di internet**.

Alcune regole di Netiquette possono essere piuttosto ovvie, come ad esempio non scrivere parolacce, non insultare i partecipanti di un dibattito, altre invece sono più specifiche e si avvicinano di più alla sfera legale. Tutte sono importanti da conoscere e rispettare.

Cosa succede se non si rispetta la Netiquette?

Anche se per definizione il galateo online non ha valore legale, non rispettare alcune regole può portare a situazioni spiacevoli come ad esempio:

- disapprovazione da parte degli altri utenti
- eliminazione forzata da un gruppo o una chat
- richiesta di sospensione di alcuni servizi per i clienti più “maleducati”

— Sii educato, sempre —



La Netiquette è un insieme di regole “di buon costume” che disciplinano il comportamento degli utenti di internet.



Quando si applica la Netiquette?

Risulta essere troppo riduttivo dire che la Netiquette si applica “online”. Online dove? E quando?

Effettivamente ad oggi praticamente **ogni cosa che ci circonda è connessa** in qualche modo al mondo online, persino gli elettrodomestici. Quindi come comportarsi?

Ogni piattaforma online può avere delle norme di comportamento specifiche da rispettare, assicurati di esserne informato prima di prenderne parte.



Ogni canale online ha le proprie regole: informati prima di fare danni!

Vuoi un esempio? Le regole da rispettare quando chatti con i tuoi amici sui social saranno ben diverse dalle buone norme da tenere in considerazione mentre mandi una mail al tuo capo!

Adattare i propri toni al contesto è una delle regole più importanti che dovrai imparare dalla Netiquette e forse quella che sta al principio di tutte le altre.



Ricorda: tutto ciò che pubblichi online, rimane online...

Il galateo digitale: regole e consigli

10 regole di buona educazione online

Passiamo finalmente al vivo di questa guida: qualcuna l'avrai già intuita, qualcun'altra ti sembrerà strana, a qualcuna non ci avevi mai pensato...

Abbiamo scelto con cura le **10 regole** che secondo noi e per la nostra esperienza sono le più importanti per creare un ambiente sano e piacevole online e per non fare mai più brutta figura.

- Scrivi correttamente
- Non scrivere in MAIUSCOLO
- Leggi bene prima di intervenire
- Fai attenzione al tono
- Rispetta la privacy altrui
- Cita le fonti
- Sii educato
- Chiedi solo se necessario
- Non appesantire il traffico sulla rete
- Non violare la sicurezza

Ricorda che queste sono soltanto alcune delle tantissime regole di buona condotta da rispettare online: come per ogni cosa, nelle situazioni ambigue **fai prevalere il tuo buon senso** e punta sempre ad essere d'esempio per gli altri!

REGOLA #1

Scrivi correttamente

E qui i cari professori di italiano ci faranno un applauso. Noi ce lo prendiamo.

Scrivere online non vuol dire **uccidere la grammatica** e la punteggiatura: proprio perché tutto quello che scrivi sul web è di dominio pubblico stai attento non soltanto ai contenuti, ma anche a come scrivi.



Rileggi sempre quello che hai scritto prima di pubblicarlo



IL GALATEO DIGITALE: REGOLE E CONSIGLI

REGOLA #2

Non scrivere in MAIUSCOLO

Questa è una delle regole che da sempre mi diverte di più. IMMAGINA QUANTO SAREBBE DIVERTENTE - O FASTIDIOSO? - SE SCRIVESSIMO TUTTI IN MAIUSCOLO.

MI SENTI URLARE? ESATTO, il punto è proprio questo!

In rete **utilizzare il maiuscolo equivale ad URLARE** al proprio interlocutore, per cui meglio evitare...

“MAIUSCOLO? Sì, ma stai calmo!”

A meno che non si tratti della nonna che non riesce più a disinserire il CAPS LOCK, il maiuscolo nelle conversazioni online non è per nulla piacevole, pensaci bene prima di utilizzarlo.



Se desideri dare risalto ad un concetto mettilo tra virgolette o sottolinealo.

REGOLA #3

Leggi bene prima di intervenire

Non c'è niente di più fastidioso di un consiglio non richiesto, o di un intervento fuori tema.

“Quello che scrivi non c'entra nulla con questo discorso!”

Quando vuoi commentare un testo o intervenire in una conversazione assicurati di **aver compreso per bene il tema della discussione** in atto e di rimanere più coerente e sintetico possibile.

In generale cerca di portare un *“valore aggiunto”* alle discussioni: questo alla lunga ti premierà e ti porterà ad essere ben visto dagli altri membri della tua community.



Evita di condividere informazioni errate od incomplete.
Se non sei sicuro, taci.

IL GALATEO DIGITALE: REGOLE E CONSIGLI

REGOLA #4

Fai attenzione al tono

Questa l'avevamo anticipata. Ogni contesto richiederà un **tono di voce** e un **registro diverso**: sta a te capire come adattarti alla singola circostanza.



"We usciamoo? 😊"

Sì, la chat con gli amici è molto diversa dalla chat con il tuo capo.
Non confonderti.

Ricorda che ogni frase o parola detta online - ancor più che offline - può essere male interpretata dalla controparte.



Quando il contesto lo consente, utilizza le emoticon per alleggerire i toni 😊

REGOLA #5

Rispetta la privacy altrui

Questa, di certo, è una regola che ha anche un risvolto legale, per cui ti consigliamo di non sottovalutarla mai.

In tema di privacy, fai attenzione - ai tuoi dati e a quelli altrui!

In generale: se sei in possesso di dati personali sensibili di altri utenti, come nel caso di una mailing list, **non pubblicarli mai** senza il loro consenso

Allo stesso modo non rendere pubblici messaggi o parti di conversazioni private.

Ricorda che è reato anche condividere foto o video di persone senza aver preventivamente ricevuto il loro consenso.



Informati bene sulle regole della privacy, esistono moltissime guide facilmente accessibili online.



IL GALATEO DIGITALE: REGOLE E CONSIGLI

REGOLA #6

Cita sempre le fonti

Non tutto quello che trovi pubblicato online è di dominio pubblico. Molte immagini, video e testi sono **protetti da diritto di Copyright** ed è bene tenerne conto se hai intenzione di utilizzarle.

Rispetta la creatività e il lavoro altrui

Se vuoi pubblicare testi, immagini, video o ricerche estrapolate da altri siti web ricordati sempre di citarne la fonte e il legittimo autore.

Laddove sia possibile, inserisci un link che permetta a chi legge di risalire alla fonte originale dell'informazione o del contenuto.



Se hai bisogno di creatività già pronte iscriviti ai numerosi servizi online che offrono risorse grafiche gratuite o a pagamento

REGOLA #7

Sii educato

Questa vorremmo non doverla neanche precisare, ma purtroppo - data la realtà in cui viviamo - ce n'è ancora bisogno.

L'educazione è un'arma: usala per cambiare il mondo!

Non offendere gli altri, in caso di disaccordo **spiega il tuo punto di vista** con toni educati.

Non pubblicare post e commenti discriminatori, che contengano parole d'odio e pregiudizio o abusi personali.

Lo sapevi? Il bullismo non va più di moda ;)

Il bullismo digitale, oltre ad essere qualcosa di estremamente triste, è malvisto sia dagli altri utenti che dalle stesse piattaforme online.



Ricorda sempre che la regola del saluto, all'inizio e alla fine di una conversazione, vale anche online



IL GALATEO DIGITALE: REGOLE E CONSIGLI

REGOLA #8

Chiedi solo se necessario

Partiamo dal presupposto che nessuna domanda è stupida, ma alcune domande potrebbero già essere state poste e aver già ricevuto una risposta pubblica.

A volte hai la risposta sotto gli occhi, devi solo accorgertene

Prima di fare una domanda **cerca sempre tra le FAQ** (*Frequently Asked Questions*) o all'interno di una chat se non c'è già una risposta alla stessa domanda o ad una domanda simile.



Salvati in una cartella o in un elenco le informazioni più utili per averle sempre a portata di mano (come questa guida)



REGOLA #9

Non appesantire il traffico sulla rete

Alcune attività possono appesantire il traffico sulla rete, come ad esempio il trasferimento di archivi e file voluminosi o l'invio di mail con allegati di grandi dimensioni o a tanti destinatari.

Lo scambio di dati ha un impatto sull'ambiente: fallo con discrezione!

Oltre a creare disagi sulla rete, lo scambio di grandi quantità di dati ha **anche un impatto ambientale**, per questo va fatto con parsimonia.



Programma queste operazioni in momenti di minima operatività della rete, come di notte o comunque fuori orario di lavoro.



IL GALATEO DIGITALE: REGOLE E CONSIGLI

REGOLA #10

Non violare la sicurezza

Questa, insieme alla regola numero 5, ha un risvolto legale da non sottovalutare.

Rispetta la legge, anche online

Forse non c'è neanche bisogno di precisarlo, ma...

Non introdurti **senza autorizzazione** nei computer degli altri utenti - neanche per scherzo - e non minare la sicurezza della rete inviando virus o *trojan horses*.



Per proteggere te stesso usa l'autenticazione a due fattori ovunque sia disponibile.



Posta elettronica: i 5 consigli per l'email perfetta

Per una guida completa sulla Netiquette non potevamo che dedicare un'intera sezione alla posta elettronica. Infatti, la maggior parte della comunicazione aziendale avviene tramite e-mail. Nonostante l'avvento dei social media e della messaggistica istantanea, **la posta elettronica rimane il canale preferito dalle aziende** sia per la comunicazione interna che per quella con i clienti.

Dal canto loro, anche i clienti preferiscono il canale dell'e-mail marketing come mezzo di comunicazione tra l'azienda e loro stessi. Ma quindi le regole che abbiamo detto finora non valgono per la posta elettronica? Certo che no, le regole elencate fino a qui sono **regole generali da applicare in qualunque circostanza** online. Adesso però ti elenchiamo **5 consigli specifici** sulla comunicazione via e-mail che tutti quanti dovrebbero conoscere.

CONSIGLIO #1 PER LE TUA EMAIL

Non fare spamming

Questo consiglio è dedicato soprattutto a chi utilizza la newsletter aziendale.

Bisogna sempre ricordarsi che i clienti ci hanno fatto un "regalo" ad iscriversi alla nostra newsletter e tempestarli di messaggi continui non è proprio un bel ringraziamento.

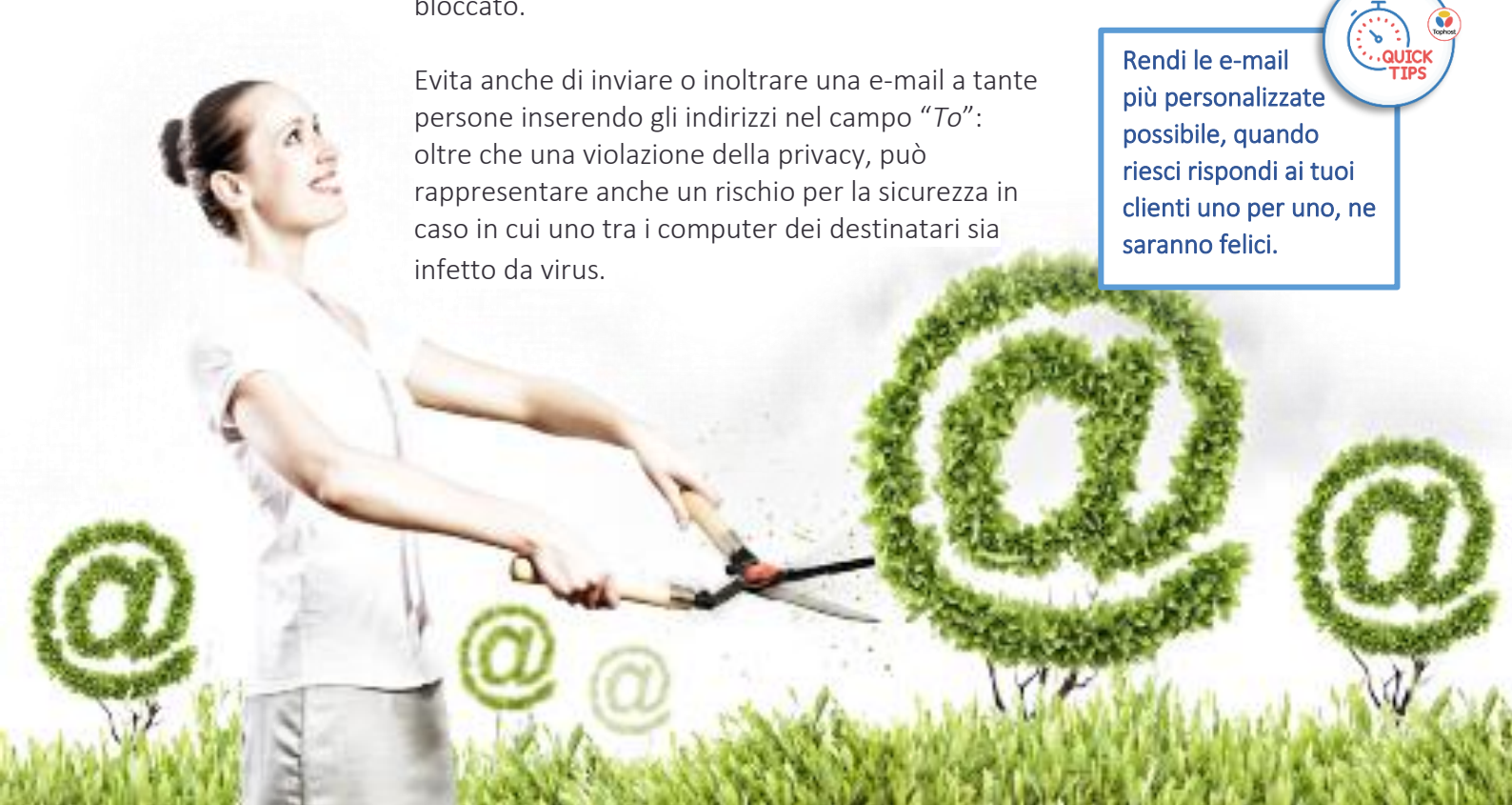
Rendi lo scambio comunicativo interessante e piacevole

Ovviamente invia comunicazioni soltanto a **chi ti ha espressamente fornito il consenso** ed evita di fare spam o mailbombing - rischieresti di venire bloccato.

Evita anche di inviare o inoltrare una e-mail a tante persone inserendo gli indirizzi nel campo "To": oltre che una violazione della privacy, può rappresentare anche un rischio per la sicurezza in caso in cui uno tra i computer dei destinatari sia infetto da virus.



Rendi le e-mail più personalizzate possibile, quando riesci rispondi ai tuoi clienti uno per uno, ne saranno felici.



POSTA ELETTRONICA: I 5 CONSIGLI PER L'EMAIL PERFETTA

CONSIGLIO #2 PER LE TUA EMAIL

Specifica l'oggetto

Non si invia una e-mail senza oggetto. Persino il tuo client di posta ti avverte con una notifica se lo stai per fare (non tutti i client hanno questa funzionalità).



Nell'oggetto spiega in pochissime parole il contenuto dell'e-mail

È importante precisare l'argomento del messaggio in modo chiaro e specifico. Il modo migliore per farlo è all'interno dell'oggetto.

Un oggetto chiaro e accattivante ti permetterà di **migliorare il tasso di apertura** e a stabilire una priorità di lettura per argomento.



Non dilungarti: un oggetto della giusta lunghezza dovrebbe contare non più di 50 caratteri

CONSIGLIO #3 PER LE TUA EMAIL

Sii chiaro e sintetico

Questa regola vale un po' dappertutto, ma soprattutto per la corrispondenza elettronica.

Scrivere meglio è scrivere poco

In un mondo sempre più veloce, l'unico modo per attirare l'attenzione è **essere sintetici e andare dritti al punto**.

Centra il tema del discorso senza dilungarti inutilmente, questo faciliterà la conversazione e renderà lo scambio di e-mail più piacevole per entrambe le parti.



Rileggi almeno una volta la tua email ed elimina le parti che ritieni superflue o ridondanti

POSTA ELETTRONICA: I 5 CONSIGLI PER L'EMAIL PERFETTA

CONSIGLIO #4 PER LE TUA EMAIL

Rispondi sempre

È buona educazione, nonché sinonimo di professionalità, non ignorare le e-mail ricevute - a meno che non si tratti di spam o sospetti virus.

Non ignorare una e-mail, soprattutto se è un cliente a scriverti

Rispondi sempre alle e-mail, se non altro per dare **conferma di presa visione** al mittente.



Se ti capita di rispondere ad un'e-mail dopo diversi giorni, ringrazia il tuo interlocutore per la sua attesa.

CONSIGLIO #5 PER LE TUA EMAIL

Firma con il tuo nome

La firma in calce ad una e-mail è fondamentale per una corrispondenza chiara e agevole. Puoi inserire soltanto il tuo nome e cognome, ma se sei un professionista o se stai scrivendo un'e-mail di lavoro è sempre meglio inserire più di un riferimento.

Inserire la firma nell'email è un bel biglietto da visita, oltre che una comodità

Ecco alcune **informazioni basilari** da inserire nella tua firma:

- nome e cognome
- professione
- numero di cellulare
- email (può sembrare ridondante, ma a volte può rivelarsi utile)
- sito web aziendale/blog personale

Se hai altre informazioni particolari da inserire fallo tranquillamente, ma cerca sempre di non esagerare.



Non serve riscrivere la firma ogni volta, imposta la firma automatica sul tuo client di posta



Perché la Netiquette è importante?

Arrivati a questo punto avrai compreso tu stesso i motivi per cui è così importante **non trascurare le regole di buona educazione** nella comunicazione online, tanto più in questo momento storico che assorbe gran parte del nostro tempo.

Creare dei “*metamondi*” sani, rispettosi ed educativi all’interno del web è il primo passo per stabilire una presenza duratura, ma più di ogni altra cosa rappresenta un esempio da seguire per tutti gli altri.

Gli episodi spiacevoli online non sono la normalità, vanno identificati ed isolati

Il fatto che gli episodi di cyberbullismo e maleducazione online siano in aumento negli ultimi anni non vuol dire che debbano essere normalizzati.

Il mondo digitale non ha “*meno valore*” della vita reale e anche se si è dietro una tastiera non si può e non si deve smettere di rispettare il prossimo.

Sempre più canali online - come social media, community virtuali o siti web - stanno gradualmente introducendo nuove regolamentazioni che si fanno sempre più stringenti nei confronti di chi non rispetta le norme sociali.

Con l’aiuto di tutti si andrà sempre più migliorando l’esperienza sul web: un dono prezioso per le generazioni attuali e per quelle future.

E adesso è il momento del nostro ultimo consiglio...



Ultimo consiglio: “Think before you Text”

Lo abbiamo esplicitamente lasciato alla fine, ma in realtà è la **norma universale** che sta dietro tutto quanto abbiamo scritto finora.

PENSA PRIMA DI SCRIVERE

Una rivisitazione in chiave digitale del classico *“pensa prima di agire”*. In generale rifletti prima di scrivere o pubblicare qualsiasi cosa online, consapevole del fatto che ne rimarrà per sempre una traccia.

Quando ti trovi a postare qualcosa online fatti prima queste semplici domande:

- quello che stai per scrivere è vero? (*true*)
- è utile? (*helpful*)
- è d’ispirazione per chi leggerà? (*inspiring*)
- è necessario? (*necessary*)
- e soprattutto è gentile? (*kind*)

Vedrai che seguendo questi consigli la tua comunicazione online subirà un cambiamento positivo e senza che tu te ne accorga inizierai a circondarti di persone valide e preziose.

Questo è il nostro augurio per te.

*Ma aspetta, non è ancora finita...
Abbiamo pensato anche ai più piccoli...*



Bonus: I nostri consigli per i più piccoli

La generazione digitale ha i primi contatti con il mondo online sempre più presto - e a volte è molto difficile evitarlo.

I nostri bambini sanno già da piccolissimi utilizzare smartphone, tablet e pc a volte anche molto meglio degli adulti.

Ma sono in grado di capire i pericoli legati al mondo online?

Non possiamo più esimerci dal dare loro **indicazioni chiare e precise** su come comportarsi online e quali sono le buone norme da rispettare per evitare pericoli.

Ecco i nostri consigli per i più piccoli:

- 1. Non inviare immagini a nessuno e non farti vedere in webcam a meno che non siano i genitori ad autorizzarti*
- 2. Non dare informazioni personali, come ad esempio numero di telefono, indirizzo di casa o nomi dei familiari*
- 3. Non prestare il cellulare o il tablet ad altri amici, anche se più grandi*
- 4. Non aprire un allegato, cliccare su un link o scaricare un file: chiedi ai tuoi genitori di verificare che non si tratti di una truffa o phishing*
- 5. Rispetta le regole di buona educazione, non frequentare contesti online in cui si dicono parolacce o si entra in contatto con sconosciuti*

E l'ultima regola, la più importante, che riserviamo a tutti i genitori, educatori e tutori:

TIENI SOTTO STRETTA SUPERVISIONE L'UTILIZZO DEI DISPOSITIVI DA PARTE DEI BAMBINI IN MANIERA GRADUALE FINO ALL'ADOLESCENZA.

Informati sui limiti orari di utilizzo giornaliero previsti per le diverse fasce d'età dei bambini e chiedi aiuto laddove ti accorgi che la situazione sta sfuggendo di mano.

**NON ABBIAMO ANCORA FINITO,
MANCA UN'ULTIMA COSA:
LA NOSTRA SORPRESA PER TE!**



Una sorpresa per te!

Abbiamo detto tutto? O forse manca qualcosa?

Ma sì, non scherziamo... Sappiamo che dopo aver letto questa guida ti è venuta voglia di **aprire il tuo blog e creare la tua e-mail personalizzata**. Abbiamo pensato anche a questo :D

Ecco lo sconto riservato a te:

SCONTO  **CODICE INVITO FINO AL 30%***
RP74Q8Z62TTZ8



Con questo codice potrai attivare **uno tra i nostri piani hosting a tua scelta ad un prezzo scontato** per il primo anno di attivazione. Scopri come usare il codice invito clicca qui [👉 GUIDA CODICE SCONTO](#)

Tutti i nostri piani comprendono:

- la registrazione del nome a dominio inclusa;
- l'installazione di WordPress one click per **creare subito il tuo sito web** o il tuo blog;
- la posta elettronica professionale pronta all'uso.

e tante altre cose che ti piaceranno un sacco!

Visita il nostro sito web per scoprire tutto sul mondo di Tophost: [👉 tophost.it](#)

E se ti è piaciuta questa guida, hai qualche altro consiglio da darci o vuoi semplicemente farci una domanda clicca qui [👉 contattaci](#)

Grazie per la tua attenzione!

**CODICE SCONTO RP74Q8Z62TTZ8
SCADE IL 30 LUGLIO 2022*

NETIQUETTE REGOLE E CONSIGLI DI GALATEO ONLINE
EDIZIONI TOPHOST S.r.l.®

Tutti i marchi citati appartengono ai rispettivi proprietari.
Copyright 2022

TESTI E CONTENUTI: *Francesca Calicchia*
IMPAGINAZIONE E PROGETTO GRAFICO: *Communicatemotion* di *Basile Massimiliano*