



BRESCIA

ORDINE
DEI DOTTORI
COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI
CONTABILI

SCHEMA TECNICA 2009 N. 2

LA “NETIQUETTE”



a cura di Gianantonio Poli

Commissione Consultiva Organizzazione dello Studio e Informatica

Coordinatore: Gianantonio Poli. Delegato del Consiglio: Elisabetta Migliorati.
Membri: Maurizio Bacchiega, Aldo Bertana, Francesca Bertelli, Luca Calzolari, Davide Felappi, Filippo Fornari, Stefano Guerrini, Biagio Notario, Alberto Odorici, Aldo Massimo Rossi, Marco Scardeoni, Paolo Tebaldini, Carlo Valetti e Fabio Zotti.

LA NETIQUETTE

La *Netiquette* (1) è un neologismo telematico formato dall'unione di due termini : uno inglese, *network* , inteso come rete internet, e uno francese, *etiquette* , inteso come buona educazione, galateo o bon ton, letteralmente etichetta).

La *Netiquette* non è altro che un insieme di regole etiche “naturali” che disciplinano il comportamento di un utente di internet nel rapportarsi agli altri utenti sia nello scambio di semplice corrispondenza privata sia nelle aree di partecipazione collettiva di dialogo o informazione attraverso risorse note quali appunto l'*e-mail*, la [mailing list](#), il [forum](#) , la [chat](#), il [blog](#), il [newsgroup](#) e i famosi e recenti [social network](#) in genere.

La *Netiquette* è nata infatti liberamente e naturalmente con lo svilupparsi della rete e soprattutto con le sue forme di comunicazione/informazione e i suoi strumenti di socializzazione interattiva.

In genere infatti la sola navigazione (2) in senso stretto, ovvero il semplice accesso a siti internet, non necessita di queste regole essendo limitata spesso all'informazione e/o al prelievo unilaterale di documenti o dati accessibili in rete.

L'insieme di regole, raccolte e dettate dalla *Netiquette*, non è appartenente a nessun ordinamento giuridico vincolante dato che il relativo rispetto non è imposto da alcuna norma di legge, ma si fonda su un uso di condivisione generale e una consuetudine ormai consolidata . Tuttavia non per questo il navigatore della rete può sentirsi legittimato a non rispettare la *Netiquette*.

Infatti, sotto un aspetto giuridico (3) , la *Netiquette* è spesso richiamata nei contratti di fornitura di servizi di accesso a internet da parte degli *Internet Service Provider (ISP)*. Malgrado le apparenze, la *Netiquette* non costituisce soltanto una forma di "buona educazione" adattata allo strumento ma dietro molte di queste regole si nascondono esigenze tecniche che impongono determinati comportamenti.

Il mancato rispetto della *Netiquette* porta infatti non solo ad una generale disapprovazione da parte degli altri utenti della rete (seguita da un isolamento del soggetto) ma talvolta alla richiesta di sospensione di alcuni servizi utilizzati.

(1) Una versione aggiornata del testo fondamentale sulla *netiquette* del Network Working Group si trova in molti siti on-line. Un esempio spesso citato è il testo del sito universitario del [Delaware Technical & Community College](#). Anche il testo del libro di Virginia Shea, *Net Etiquette*, è qui disponibile [online](#) . Per il testo in italiano si può vedere quello ufficiale della *Registration Authority Italiana* (NIC) che è disponibile sul sito internet <http://www.nic.it/tutto-sul.it/netiquette> . Un'altra versione si trova sul sito dell'[Istituto Nazionale di Astrofisica](#). Fra le altre edizioni italiane c'è quella colorita su [Aspide](#).

(2) Anche la navigazione, se utilizzata per altri scopi (intrusione o violazione di domicilio telematico privato, quale è la casella di posta elettronica, il dominio internet o il PC collegato alla rete), può portare ad un comportamento non più solo scorretto ma illegale. In questo caso entreremmo infatti in un ambito diverso, regolamentato dal nostro ordinamento giuridico, configurandosi reati di natura penale, denominati *computer crime*.

(3) La *netiquette* che assume un valore “legale” è quella ufficiale, che riportiamo in calce alla presente scheda tecnica, della *Registration Authority Italiana* (NIC) che ne impone la conoscenza e il rispetto a chi registra un *domain* o dominio presso un provider. Ma è solo una “cautela” difensiva: non c'è mai stato un intervento della stessa *Authority* per farla rispettare, né alcuna azione legale che facesse riferimento a quella clausola.

ALCUNI SUGGERIMENTI PER L'UTILIZZO

CASELLA DI POSTA ELETTRONICA

Non utilizzare lo strumento dell'e-mail per alcun proposito non etico o illegale. Può essere considerato non etico l'invio di e-mail con mittente anonimo, o a scadenza temporale, o con finalità di richieste fraudolente di dati sensibili tipo login e password del c/c bancario o postale del destinatario. Quest'ultima condotta si chiama *pishing* (dal verbo inglese *to pish*, pescare).

Non diffondere messaggi pubblicitari non richiesti né messaggi appartenenti a "catene di S. Antonio" magari con continui inoltri. Questa condotta si chiama *spamming* e *mail-bombing*. La casella di posta elettronica si riempie tutti i giorni di messaggi pubblicitari in molti casi non graditi alla maggioranza degli utenti e contrari alla *privacy* (oggi esistono programmi anti-spam sul mercato che risolvono in parte il problema). Se poi un computer fra quelli dei destinatari è infettato da virus, che utilizzano la posta elettronica per diffondersi, tutti gli indirizzi inseriti nel messaggio possono essere agganciati dal virus e usati come destinatari di messaggi infettati. Attenzione anche alle pseudo richieste a sfondo benefico-sociale (sottoscrizioni per una determinata causa, aiuto a persone in difficoltà, annunci di persone scomparse, ecc.). E' difficile verificare che la catena si riferisca a fatti o persone realmente esistenti.

Evitare l'invio o l'inoltro in chiaro di e-mail a un gran numero di persone inserendone gli indirizzi nel campo "To:". In questo modo tutti gli indirizzi sono mostrati apertamente a tutti i destinatari, con una implicita violazione della *privacy*. Per inviare lo stesso messaggio a più destinatari che non si conoscono tra loro, mantenendo la loro *privacy*, si devono indicare tutti gli indirizzi di posta utilizzando la casella Ccn o creando una lista *Undisclosed-Recipients*.

Curare l'ortografia e la grammatica del tuo messaggio ma non far pesare gli errori agli altri.

Includere sempre il titolo del messaggio in modo chiaro e specifico (*subject*). L'invio di e-mail senza un oggetto è una cosa poco rispettosa nei confronti del destinatario: molti ricevono per lavoro decine o anche centinaia di e-mail al giorno, se tutte non avessero un oggetto sarebbe quasi impossibile definire una priorità con la quale leggerle. Fare attenzione anche all'utilizzo della funzione di risposta automatica contrassegnata da "Re:" o "Ri:" o "R:". Questa funzione è utile per la prima risposta poi quando il discorso si allunga se ripetuta si perde progressivamente il senso dell'argomento iniziale.

Cercare di rispondere alle e-mail mantenendo sempre lo stesso argomento (*topic*). Questo permette di conservare una struttura storica ordinata dei messaggi inviati e ricevuti, "agganciandoli" uno dopo l'altro.

Non fare uso indiscriminato di lettere maiuscole. Scrivere in maiuscolo corrisponde al tono urlato, e dunque è sinonimo di maleducazione e prevaricazione. Non scrivere mai tutto in maiuscolo se non in casi particolari o straordinari.

Non inviare allegati alle proprie e-mail se non d'accordo con il destinatario. La regola scaturisce da un'esigenza puramente tecnica: un'immagine, un video o un documento di testo occupano un certo spazio che se dovesse essere moltiplicato per tutte le e-mail circolanti in rete occuperebbe spazio e velocità di lavoro. Molti *internet service provider* limitano il flusso disponibile per il servizio e-mail del singolo utente. In caso di allegati pesanti è sempre consigliabile l'utilizzo di un formato compresso tipo zip.

Non aprire mai files allegati ad e-mail sconosciute e non richieste in quanto possibili portatori di "macro istruzioni" o "codici eseguibili (es .exe)".

E' buona norma alla fine del messaggio di una e-mail firmare sempre col proprio nome e cognome.

Attenzione a non essere fraintesi riguardo al testo delle e-mail. Lo scambio di e-mail non prevede il contatto visivo per cui se il tono del messaggio è diverso da quello che potrebbe far pensare la semplice lettura del testo usufruire, nella corrispondenza personale e non in quella

professionale, delle *emoticons* per indicare il tono della conversazione come specificato più avanti per i *social network*.

Cercare di inoltrare e-mail con testi chiari e sintetici. Nel limite del possibile scrivere messaggi sintetici in sintonia con le caratteristiche di velocità dello strumento della posta elettronica sia per risparmiare spazio di connessione e di memoria dei singoli server. L'uso della telematica si fonda sulla corretta condivisione democratica delle risorse che devono essere fruibili da tutti senza abusi da parte di pochi.

Citare sempre nella risposta ad una e-mail un brano della e-mail ricevuta (*quoting*).

Il "*quoting*" (dal verbo inglese *to quote*) consiste nella citazione del messaggio cui si risponde. Ciò per favorire la comprensione dell'argomento trattato. E' un'opzione disponibile su tutti i programmi di posta elettronica e si attiva automaticamente rispondendo all'autore. L'e-mail di risposta può contenere tutto il testo o meglio il brano cui si risponde contrassegnato da virgolette preceduto dalla dicitura "il mittente pincopallino *wrote*". In generale, una buona regola è quella di "quotare" il minimo indispensabile, tagliando i passi cui non si replica.

Non è etico l'inoltro di brani o citazioni tratti da messaggi di terzi. E' sempre da evitare, per ovvie ragioni di *privacy*. Per farlo occorrerà garantirsi il consenso dell'autore del messaggio originale.

Fare attenzione ai caratteri accentati. Talvolta capita di ricevere messaggi le cui finali sono rappresentate da uno o più caratteri senza senso o disegni vari. Tale inconveniente avviene quasi sempre in corrispondenza di lettere accentate. Ad ogni zona geografica di lingua scritta omogenea viene assegnato un dato set di caratteri che comprende un nucleo comune (ASCII) ed in certi casi viene anche distribuita una tastiera ad hoc. Quello destinato all'Italia comprende anche le lettere accentate ma ciò non avviene per i tutti i paesi. Per ovviare a questa limitazione per noi limitata ai soli accenti e non ad altri caratteri particolari si può ricorrere all'apostrofo.

Cercare di usare la modalità "solo testo". I programmi di posta elettronica supportano anche il formato HTML (usato per la grafica delle pagine web). Ciò comporta il vantaggio di poter inviare una email con gli effetti grafici tipici dei siti web. L'invio con tali effetti non garantisce la compatibilità con tutte le versioni dei software di posta elettronica. Alcuni utenti in possesso di programmi che non supportano tale funzione possono ricevere messaggi quasi del tutto incomprensibili.

Non inviare messaggi privati da postazioni dalle quali possono essere letti da altri.

Non richiedere indiscriminatamente per qualsiasi messaggio il messaggio di avvenuta ricezione da parte del destinatario anche perché tale funzione non ha valenza legale e non è detto che il destinatario sia l'effettivo individuo che ha aperto il messaggio.

In generale non inviare ad altri ciò che troveresti tu stesso sgradevole ricevere.

NEWSGROUP, MAILING LIST, FORUM, BLOG, CHAT E SOCIAL NETWORK

I *social networks* sono reti sociali che in modo più o meno specifico, a seconda degli obiettivi e delle tipologie, creano delle strutture di socializzazione virtuale sul web. Da circa dieci anni il fenomeno è soggetto ad un incremento esponenziale. Il più esteso attualmente a livello mondiale è Facebook, fondato nel 2004 da alcuni studenti universitari americani, ma ne esistono altri come MySpace, Twitter e YouTube. Nati per comunicare e per scambiarsi opinioni, informazioni, documenti, fotografie, video e dati, i *social network* includono strumenti e applicativi vecchi e nuovi che assolvono a questi scopi. Per il loro utilizzo, in generale valgono tutte le indicazioni appena viste relative al comportamento in rete nell'uso della posta elettronica. Considerate le caratteristiche specifiche dei *social network* si rendono comunque utili alcuni ulteriori suggerimenti :

1. Interventi nella discussione pubblica Si consiglia di non intervenire subito nella discussione. Una regola valida per le semplici *mailing list* e per i *newsgroup* ma anche per i *social network* globali in generale. Non è buona educazione per un nuovo ospite entrare subito in una discussione senza aver chiaro l'argomento e i messaggi già "postati" di coloro che frequentano da tempo lo spazio pubblico. Il nuovo entrato prima di iniziare la discussione dovrebbe scaricare ed esaminare tutti i messaggi, comprendere l'oggetto della discussione ed "osservare" il comportamento di chi già ne sta discutendo. Soltanto così potrà entrare nel gruppo conformandosi a quelle regole non scritte che sono proprie di tali spazi pubblici telematici. Tale condotta si chiama *lurking* (dal verbo inglese *to lurk*, sbirciare).
2. Impostazione generalmente predefinita Fare attenzione a ciò che si scrive sul profilo o sulla bacheca di un utente perché rimane visibile a tutti gli amici di quell'utente. Non confondersi con lo strumento di messaggistica privata, che quasi sempre è presente perché utilizzato all'interno del *social network*.
3. Leggere sempre le FAQ (acronimo di *Frequently Asked Questions*). Fare attenzione all'esistenza di una sezione riservata alle domande e risposte relative all'argomento trattato prima di inviare nuove domande. Alcuni gruppi e liste prevedono una sezione in tal senso per evitare agli ultimi arrivati di sollevare una questione già ampiamente dibattuta e risolta.
4. Rispettare sempre il tema della discussione dello spazio pubblico. Nelle *mailing list* come nei *newsgroup* occorre fare attenzione alla pertinenza. Essi rappresentano una bacheca virtuale che viene spontaneamente divisa in vari settori e continuamente aggiornata per argomento o oggetto di discussione. Si consiglia quindi di non andare fuori tema (*off-topic* ovvero fuori argomento) mettendo magari i propri messaggi in un settore dove gli interessati non se li aspettano, disturbando in tal modo coloro che parlano d'altro, creando solo confusione.
5. Non rispondere nello spazio pubblico infervorando gli altri. Non spingersi mai nella critica dai toni accesi non consoni ad una discussione civile. Tale condotta si chiama *flame* (dal verbo inglese *to flame*, infiammare). Ciò porta a diminuire il livello della discussione generale e in qualche caso ad allontanare i nuovi entrati. La discussione pubblica in rete, su qualsiasi argomento, deve essere improntata al massimo equilibrio ed al pieno rispetto verso tutti gli ospiti interlocutori, chiunque essi siano. L'esperienza di socializzazione telematica su internet potrebbe essere un ottimo esempio per migliorare le relazioni di tutti i giorni nella vita reale.
6. Non usare linguaggio irrispettoso, ingiurioso o turpiloquio. Il suggerimento, seppur ovvio nella vita di tutti i giorni, diventa più sentito nella discussione in rete, non essendoci alcun contatto diretto tra gli interlocutori. Per chi frequenta spazi pubblici virtuali il rispetto diventa una questione di sostanza e non di forma. L'ingiuria e la diffamazione per via telematica, in caso di identificazione dei soggetti, è perseguibile in analogia con quanto previsto

dal codice penale per i medesimi reati commessi nella vita reale. In caso di impossibilità di identificazione la sanzione è l'esclusione dal gruppo o dalla lista .

7. Non effettuare la ripetizione di messaggi uguali senza risposta (*cross-posting e/o multiposting*) . E' buona norma che qualsiasi messaggio "postato" sia oggetto di risposta prima di essere ripetuto.

8. Chiarire il senso delle parole scritte con "emoticons". Soprattutto con gli strumenti di *social network* è importante chiarire lo stato d'animo con le "emoticons" . Come in tutte le forme di comunicazione che non comportano un diretto contatto visivo, occorre stare molto attenti a non usare parole dal significato ambiguo. Se *de visu* si può sempre verificare la corrispondenza tra il senso oggettivo del discorso e le espressioni facciali dell'interlocutore, con la corrispondenza elettronica ciò non è possibile. Oggi, per chiarire il senso delle parole scritte, si usano appunto le cosiddette "emoticons", dai termini inglesi *emotional* (emozionale) e *icons* (icone). Le *emoticons* non sono altro che semplici facce stilizzate :-) :-(;-).

9. Mantenere un comportamento rispettoso della privacy evitando di includere negli spazi pubblici di un profilo riferimenti a terze persone che non possono intervenire (perché magari non abilitate, o non amiche della persona).

10. Non iscriversi allo stesso gruppo con più nicknames ovvero profili diversi. In molti gruppi è considerato un comportamento riprovevole in quanto spesso genera il sospetto che si tenti di ingannare gli altri utenti sulla propria vera identità. Questo comportamento è detto (*morphing*):

11. Non entrare negli spazi pubblici con profili simili a quelli di altri utenti evitando fraintendimenti o confusione di profili.

12. L'uso moderato degli spazi pubblici è un diritto di tutti gli utenti e in quanto tale va preservato e supportato da tutti i partecipanti evitando consigli non richiesti di espulsione o l'utilizzo non consentito di strumenti atti all'espulsione di utenti dallo spazio pubblico (in gergo si dice *nukkare*). A questo scopo vengono reclutati appositi operatori o utilizzati server automatici preimpostati.

LA NETIQUETTE approvata dalla Registration Authority italiana (NIC)

Etica (4) e norme di buon uso dei servizi di rete:

Fra gli utenti dei servizi telematici di rete, prima fra tutte la rete Internet, ed in particolare fra i lettori dei servizi di "news" Usenet, si sono sviluppati nel corso del tempo una serie di "tradizioni" e di "principi di buon comportamento" (galateo) che vanno collettivamente sotto il nome di "netiquette". Tenendo ben a mente che la entità che fornisce l'accesso ai servizi di rete (provider, istituzione pubblica, datore di lavoro, etc.) può regolamentare in modo ancora più preciso i doveri dei propri utenti, riportiamo in questo documento un breve sunto dei principi fondamentali della "netiquette", a cui tutti sono tenuti ad adeguarsi.

- 1.** Quando si arriva in un nuovo *newsgroup* o in una nuova lista di distribuzione via posta elettronica (*mailing list*), è bene leggere i messaggi che vi circolano per almeno due settimane prima di inviare propri messaggi in giro per il mondo: in tale modo ci si rende conto dell'argomento e del metodo con cui lo si tratta in tale comunità.
- 2.** Se si manda un messaggio, è bene che esso sia sintetico e descriva in modo chiaro e diretto il problema.
- 3.** Non usare i caratteri tutti in maiuscolo nel titolo o nel testo dei tuoi messaggi, nella rete questo comportamento equivale ad "urlare" ed è altamente disdicevole.
- 4.** Non divagare rispetto all'argomento del *newsgroup* o della lista di distribuzione; anche se talvolta questo comportamento è accettato o almeno tollerato aggiungendo il tag [OT] (cioè Off Topic che significa "fuori argomento") nell'oggetto del proprio messaggio.
- 5.** Se si risponde ad un messaggio, evidenziare i passaggi rilevanti del messaggio originario, allo scopo di facilitare la comprensione da parte di coloro che non lo hanno letto, ma non riportare mai sistematicamente l'intero messaggio originale .
- 6.** Non condurre "guerre di opinione" sulla rete a colpi di messaggi e contromessaggi: se ci sono diatribe personali, è meglio risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
- 7.** Non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
- 8.** Non pubblicare messaggi stupidi o che semplicemente prendono le parti dell'uno o dell'altro fra i contendenti in una discussione. Leggere sempre le FAQ (Frequently Asked Questions) relative all'argomento trattato prima di inviare nuove domande.
- 9.** Non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari o comunicazioni che non siano stati sollecitati in modo esplicito.
- 10.** Non essere intolleranti con chi commette errori sintattici o grammaticali. Chi scrive, è comunque tenuto a migliorare il proprio linguaggio in modo da risultare comprensibile alla collettività.

Alle regole precedenti, vanno aggiunti altri criteri che derivano direttamente dal buon senso:

- * **A** La rete è utilizzata come strumento di lavoro da molti degli utenti. Nessuno di costoro ha tempo per leggere messaggi inutili o frivoli o di carattere personale, e dunque non di interesse generale.
- * **B** Qualunque attività che appesantisca il traffico sulla rete, quale per esempio il trasferimento di archivi voluminosi, deteriora il rendimento complessivo della rete. Si raccomanda pertanto di effettuare queste operazioni in orari diversi da quelli di massima operatività (per esempio di notte), tenendo presenti le eventuali differenze di fuso orario.
- * **C** Vi sono sulla rete una serie di siti server (file server) che contengono in copia aggiornata documentazione, software ed altri oggetti disponibili sulla rete. Informatevi preventivamente su quale sia il nodo server più accessibile per voi. Se un file è disponibile su di esso o localmente, non vi è alcuna ragione per prenderlo dalla rete, impegnando inutilmente la linea e impiegando un tempo sicuramente maggiore per il trasferimento.
- * **D** Il software reperibile sulla rete può essere coperto da brevetti e/o vincoli di utilizzo di varia natura. Leggere sempre attentamente la documentazione di accompagnamento prima di utilizzarlo, modificarlo o redistribuirlo in qualunque modo e sotto qualunque forma.

E comportamenti palesemente scorretti da parte di un utente, quali:

- * Violare la sicurezza di archivi e computers della rete;
- * Violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata;
- * Compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, ecc.) costruiti appositamente; costituiscono dei veri e propri crimini elettronici e come tali sono punibili dalla legge.

Per chi desiderasse approfondire i punti qui trattati, il documento di riferimento è RFC1855 "Netiquette Guidelines", ed anche RFC2635 "A Set of Guidelines for Mass Unsolicited Mailings and Postings" disponibili sulla rete presso:

- * <ftp://ftp.nic.it/rfc/rfc1855.txt>
- * <ftp://ftp.nic.it/rfc/rfc2635.txt>

- (4) Per etica si intende la capacità di dotarsi di norme di comportamento, anche non scritte, al fine di distinguere, in determinati ambiti, ciò che è giusto da ciò che è ingiusto. Tutti noi, nei quotidiani rapporti con il prossimo, quando non ricorriamo a norme giuridiche, facciamo riferimento ad un'etica "naturale" cioè insita nella nostra persona, vuoi per l'educazione familiare ricevuta, vuoi per gli ambienti sociali frequentati secondo usi e consuetudini consolidate (scuola, lavoro e amicizie). In particolare i professionisti, nei rapporti con la clientela e con i colleghi, fanno riferimento anche all'etica "professionale" corrispondente a norme scritte contenute nel Codice Deontologico dell'Ordine di appartenenza. L'etica si distingue dalla morale in quanto con quest'ultima si intende la capacità di dotarsi di norme di comportamento al fine di distinguere ciò che è buono da ciò che è cattivo, formulando anche un giudizio di bontà oltre che di equità. (per una persona di fede l'etica va a coincidere con la morale). Cfr. Osservatorio Finetica, Etica, finanza e valore d'impresa, pagg.58 e segg.