

**CORSO DI FORMAZIONE E-TUTOR  
FASE 2**

**Tutor : Barbara Bevilacqua**

**Gruppo di lavoro : Novello Maria Luigia  
Rizzo Vito  
Tarullo Luigi**

**Argomento : NETIQUETTE**

## **Introduzione**

Visto il rapido sviluppo delle comunicazioni via Internet è sempre più opportuno regolamentare la comunicazione in rete. Coloro che cercano notizie, informazioni, contatti utilizzando le nuove tecnologie, sono sempre più numerosi. Non tutti sono persone corrette, è sorta così la necessità di un codice di buon comportamento che è stato costruito man mano dagli utenti stessi. Questo codice di comportamento assume il nome di Netiquette .

## **Significato del termine e regole di comportamento**

La **Netiquette**, parola derivata dalle parole della lingua francese **etiquette (buona educazione)** e **net (rete) o network**, è un insieme di regole che regolano il comportamento di un utente su un newsgroup, mailing list, forum o e-mail in genere.

Il rispetto della netiquette non è imposto da alcuna legge, ma si fonda su una convenzione ormai di generale condivisione. Sotto un aspetto giuridico, la netiquette è spesso richiamata nei contratti di fornitura di servizi di accesso da parte dei provider.

Il mancato rispetto della netiquette comporta una generale disapprovazione da parte degli altri utenti della Rete, con frequentemente un isolamento del soggetto "maleducato" e talvolta la richiesta di sospensione di alcuni servizi utilizzati per compiere atti contrari ad essa (solitamente la e-mail e usenet).

Sono comportamenti contrari alla netiquette, e talvolta sanzionati dagli **abuse desk**, inviare spam, effettuare **mail-bombing** e l'eccessivo **cross-posting e/o multiposting** sui **newsgroup di Usenet**.

## **Regole di utilizzo - Netiquette approvata dal NIC, la Registration Authority italiana.**

Tenendo ben a mente che l'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 **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 divagare rispetto all'argomento del newsgroup o della **mailing-list** .
4. 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.

5. Non condurre "guerre di opinione" sulla rete a colpi di messaggi e contromessaggi: se ci sono diatribe personali, e' meglio risolverle via posta elettronica in corrispondenza privata tra gli interessati.
6. Non pubblicare mai, senza l'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica.
7. 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.
8. Non inviare tramite posta elettronica messaggi pubblicitari o comunicazioni che non siano stati sollecitati in modo esplicito.
9. Non essere intolleranti con chi commette errori sintattici o grammaticali. Chi scrive, e' comunque tenuto a migliorare il proprio linguaggio in modo da risultare comprensibile alla collettivita'.

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

- A- La rete e' 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 attivita' 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 operativita' (per esempio di notte), tenendo presenti le eventuali differenze di fuso orario.
- C - Il software reperibile sulla rete puo' essere coperto da brevetti e/o vincoli di utilizzo di varia natura. Leggere sempre attentamente la documentazione di accompagnamento prima di utilizzarlo, modificarlo o re-distribuirlo in qualunque modo e sotto qualunque forma.

**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.**

### ***Variazioni della Netiquette fra le diverse comunità***

A seconda della comunità virtuale nella quale un soggetto intende inserirsi esistono delle variazioni sostanziali della Netiquette. Fatti salvi i principi generali ogni gruppo ha un suo codice, un suo linguaggio, sue regole.

Se ogni gruppo di utenti non si dà delle regole, o se semplicemente alcuni di essi non le rispettano, è facile offendere qualcuno o essere frainteso, situazioni che causano conseguenze negative e scoramento verso le enormi possibilità offerte dalla rete.

Quindi, riepilogando, se non si conoscono le regole della netiquette, ma soprattutto non si comprendono quelle specifiche del gruppo a cui si partecipa è facile fare degli errori nella comunicazione in rete.

La prima regola per non sbagliare è indubbiamente è quella di informarsi e documentarsi. Ogni mailing list, così come ogni forum, ha proprie regole.

Queste sono di solito facilmente reperibili nelle FAQ (acronimo di Frequently Asked Questions, risposte a domande ricorrenti).

La cosa più prudente sarebbe, prima di scrivere, fare lurking (dall'inglese to lurk, "sbirciare") che, italianizzato, diventa lurkare: consiste nello scaricare, per un po' di tempo, tutti i messaggi, per comprendere l'oggetto della discussione ed osservare il comportamento di chi vi è coinvolto già da tempo.

Le FAQ eviteranno agli ultimi arrivati di sollevare problemi già ampiamente dibattuti e/o risolti. Ciò permetterà al nuovo utente di entrare nel gruppo, in seguito, conformandosi a quelle regole non scritte che gli sono proprie, inserendosi con più facilità e senza dare fastidio a nessuno. Del resto bisogna sapere che azioni che sono di norma permesse in un sistema, possono essere soggette a restrizioni o proibite in altri, ed è necessario rispettare le regole di ogni singolo network. Informarsi al riguardo riduce la necessità di dover provare e fare esperimenti. Bisogna però evitare di mandare messaggi di prova per verificare il funzionamento del software, intasando le caselle di posta elettronica altrui con messaggi inutili. Per tali "prove" esistono dei gruppi appositi.

La seconda regola è assumersi le proprie responsabilità: è essenziale che ogni utente della rete riconosca e comprenda la propria responsabilità nell'aver accesso a molti servizi, siti, sistemi e persone. Internet non è una rete singola, ma è formata da migliaia di reti che hanno scelto di permettere il passaggio delle informazioni: i dati inviati quindi possono attraversare un numero imprecisato di reti prima di arrivare a destinazione. Per questo motivo, chi usa la rete deve essere consapevole del carico sopportato dalle altre reti coinvolte, se le userà senza che sia necessario o se invierà dati particolarmente "pesanti". In questo senso è molto importante anche che l'aspirante utente sappia che i messaggi non devono essere lunghi e concettosi, ma, al contrario, devono essere concisi e mirare subito al nocciolo della questione, senza divagare. Scrivere un messaggio sintetico equivale ad occupare il minimo spazio indispensabile sui canali di connessione mondiale e sui singoli server, ed è quindi molto apprezzato. La cosa migliore da fare al

riguardo è rispettare il tema della discussione, senza divagare. Ovvie ragioni consigliano pertanto di non andare fuori tema (*off-topic*, dall'inglese *off*, “fuori”, e *topic*, “argomento”).

### **Quali indicazioni di Netiquette potrebbero stimolare la partecipazione senza causare timore di sbagliare nelle attività di apprendimento in rete ?**

Fino alla metà degli anni novanta, l'accesso ad Internet era assai complicato e richiedeva agli utenti notevole perizia e delle competenze da *iniziati*.

I nuovi adepti, detti in gergo *newbies* (traducibile in “neofiti”) per potersi muovere tra le risorse disponibili in Internet, dovevano chiedere aiuto ed informazioni ai “veterani”, in quanto gli strumenti di facile uso oggi disponibili per l'accesso al web non esistevano. La necessità di richiedere aiuto ad altri per potersi districare in questo strano mondo aveva un profondo significato educativo, in quanto i nuovi utenti, per ottenere le informazioni a loro necessarie, dovevano comportarsi in modo gentile e corretto.

Divenuti esperti, questi utenti, a loro volta, pretendevano un eguale atteggiamento dai nuovi arrivati, ma erano anch'essi pronti comunque a fornire gli aiuti necessari, memori dell'aiuto ricevuto in precedenza.

La facilità con la quale oggi è possibile collegarsi ad Internet ha però comportato un effetto negativo.

I nuovi utenti infatti spesso non vengono addestrati opportunamente ad un uso corretto delle risorse di rete, e questo è totalmente in contrasto con un mondo come Internet, nel quale non esiste una autorità centrale né esistono organi di vigilanza.

Un altro timore per chi scrive in rete è quello di essere frainteso, specialmente quando si sta scherzando o ironizzando su qualcosa: come fa chi sta dall'altra parte della linea a capire, visto che non può guardarci in faccia? Come in tutte le forme di comunicazione che non comportano un diretto contatto visivo (o anche soltanto vocale), occorre stare molto attenti a non usare formule e/o parole dal significato ambiguo. E, infatti, se de visu si può sempre verificare la compatibilità tra il senso oggettivo del discorso e le espressioni facciali o la mimica dell'interlocutore, con la corrispondenza elettronica (in tutte e tre le forme viste) ciò non è possibile. Per superare tale difficoltà, e fornire le giuste sfumature ai nostri messaggi, si possono usare gli emoticons (dall'unione dei termini *emotional* (“emozionale”) e *icons* (“icone”, in perfetto linguaggio informatico). Si tratta di semplici insiemi di caratteri (due punti, punto e virgola, trattini, parentesi, ecc.) che, nelle diverse combinazioni, disegnano facce stilizzate rappresentati praticamente tutti i possibili stati d'animo di chi sta scrivendo via Internet, per esprimere l'umore o per evitare l'interpretazione errata del testo scritto (prevenendo così i *flames*). Per esempio, si può sottolineare la “scherzosità” di un'affermazione completandola con uno smiley ammiccante come quello che segue ;-). Ovviamente, è bene che gli *emoticons* siano sempre semplici ed evidenti.

A volte si verifica il problema opposto: si capisce fin troppo bene che il nostro interlocutore ha delle idee precise e, purtroppo, completamente diverse dalle nostre; la paura dei neofiti è di essere attaccati o criticati da chi non condivide con noi alcune posizioni. In questo caso, in partenza è meglio non assumere posizioni provocatorie o apertamente estremiste

sugli argomenti; se questa prima precauzione è stata presa, sarà difficile che qualcuno si “arrabbi” con noi. Se comunque ciò dovesse accadere, è meglio spiegarsi sempre con la dovuta pacatezza, senza esasperare i toni, moderando magari le proprie affermazioni precedenti, quelle che hanno scatenato la reazione. Se l'effetto non migliora, sarà meglio abbandonare la comunicazione, cercando interlocutori più propensi a comprenderci, o semplicemente più sulla nostra lunghezza d'onda.

E' buona norma, infine, anche usare sempre la Signature: ad un messaggio di posta elettronica si puo' associare una "firma elettronica" detta "signature" che riporta le informazioni rilevanti del mittente (Nome, Cognome, Indirizzo, Numero di telefono, di fax e di e-mail). E' opportuno che la firma non superi le 4 righe e che non contenga elementi offensivi o pubblicitari.

Conformandosi a questi principi, dovrebbe essere semplice vincere le paure di chi si “immerge” nella comunicazione sul web per la prima volta.

### ***Elaborare un galateo non basta: come possiamo stimolare nei corsisti l'adesione e la condivisione dei valori definiti?***

Come ogni forma di comunicazione, anche quella che usa internet come veicolo è nata fondamentalmente per uno scopo: confrontarsi su alcuni argomenti, con tutto ciò che deriva da uno scambio di opinioni (richieste, consigli, aiuti, ecc.). E' dunque opportuno fissare qui **una griglia di valori condivisi** da coloro che popolano il web, allo scopo di avere dei punti di partenza (e, si spera, per molti anche di arrivo) per i nostri rapporti telematici.

Dovremo dunque dimostrare, magari con esempi pratici o esercizi “sul campo”, che questi valori sono realmente utili a una comunicazione più serena.

Personalmente, ritengo che almeno i seguenti siano da ricordare:

**Comprensione:** tutti coloro che oggi sono utenti esperti del web, in un certo periodo della loro vita sono stati dei neofiti. E' quindi normale che si attenda da loro la comprensione per coloro che si affacciano per la prima volta sulla autostrade telematiche, se questi ultimi compiono errori venali o dettati dalla buona fede.

**Tolleranza:** bisogna comprendere che sul web si incontrano persone che hanno idee, scale valoriali e abitudini diverse dalle nostre; non si può pretendere di imporre loro le nostre. Bisogna trovare una via di mezzo: proporre senza condizioni e cercare di capire le motivazioni possono essere due strade da battere.

**Riservatezza:** è giusto rispettare la privacy di chi dice la sua sul web: è quindi vietato curiosare nei file di altre persone o intercettarne e leggerne la posta. E' altrettanto proibito diffondere messaggi presso utenti diversi da quelli cui tali messaggi erano stati originariamente inviati dal mittente.

**Lealtà:** non bisogna usare i messaggi in modo scorretto, per diffondere “voci” che l'interessato non gradirebbe. Le conseguenze della scoperta del nostro cattivo comportamento potrebbero essere fortemente sgradite. Meglio anche evitare di usare le risorse e il lavoro intellettuale di altri utenti, o software che non è stato dovutamente pagato

**Umiltà':** dare i consigli giusti non ci autorizza a diventare arroganti o superbi. E' bene sempre mantenere garbo e umiltà nei rapporti con gli altri, anche se si parte da una situazione di migliore conoscenza degli ambienti in cui si opera.

**Gentilezza:** nel discutere con gli altri, non dobbiamo mai dimenticare le regole di buona educazione che seguiremmo in una normale discussione in un salotto. Certo, la confidenza coi nostri interlocutori sale a mano a mano che li conosciamo: ma dobbiamo sempre ricordare che ognuno di noi vuole essere "gradito" e rispettato.

**Rispetto Delle Regole E Delle Persone:** c'è bisogno di spiegazioni?

**Chiarezza:** quando ci esprimiamo in rete, serve la maggiore chiarezza possibile, in quanto, oltre alle parole e agli emoticons, non abbiamo altri mezzi per esprimere le sfumature di quanto intendiamo dire. Dobbiamo anche considerare che chi ci legge di solito non ha il tempo per "studiare" il nostro messaggio, né per scervellarsi cercando di capire i nostri riferimenti. Essere chiari è pertanto una necessità in internet forse più che in ogni altro mezzo di comunicazione.

**Verità':** non bisogna ingannare o dire bugie a chi discute con noi. Le conseguenze di questo comportamento, se scoperto, sono prevedibili da chiunque.

**Concisione:** è inutile, di solito, scrivere messaggi lunghi. Cerchiamo di andare subito al sodo e di inquadrare gli argomenti che ci vengono richiesti: divagare un lusso che non possiamo permetterci in rete, dove il tempo è denaro; ricordiamoci che chi sta dall'altra parte deve attendere che noi finiamo di battere le nostre risposte.

**Condivisione:** molte persone in rete possono aver bisogno di qualcosa che noi abbiamo prodotto, oppure semplicemente abbiamo reperito in rete. L'esperienza, se messa in comune, serve a far progredire tutto il gruppo. L'umanità è uscita dallo stato ferino proprio in questo modo. Questo comportamento serve anche a noi: se diamo ciò che è nostro agli altri, presto gli altri ci forniranno cose di cui abbiamo bisogno.

**Libertà':** internet è un luogo dove la libertà la fa da padrone: ma tutti sappiamo che la nostra libertà ha dei limiti. Poter fare una cosa in internet non significa che la si debba fare per forza. Perciò non possiamo obbligare nessuno a discutere con noi, né a condividere per forza le nostre idee o i frutti del nostro intelletto. Dovremo dunque imparare a proporre e a suggerire, ma senza offenderci se coloro cui queste proposte sono indirizzate non le sfrutteranno o non le prenderanno minimamente in considerazione. Fa parte della loro libertà!

**Come stimolare nei corsisti l'adesione a tali valori?**

Inizialmente sarà bene discuterne liberamente, stabilendo dei punti fermi: poi si potrebbe stilare una sorta di "impegno" scritto che li comprenda tutti; ognuno ne scriverà un brano. Questo patto servirà come riferimento di base e richiamo a quanto stabilito, e avrà tanto più valore quanto più sarà intimamente condiviso da tutti.

***Il fenomeno delle Flame wars***

**Come funziona il meccanismo delle flame wars?** Questo è quanto si sono chiesti Nicholas Epley della Università di Chicago e Justin Kruger della New York University, i quali hanno deciso di intraprendere uno studio sul fenomeno, conducendo un esperimento congiunto i cui risultati sono stati appena pubblicati dal Journal of Personality and Social Psychology.

Una flame war è definibile come una serie di attacchi all'arma bianca verbale scambiati online a causa di opinioni divergenti su determinati argomenti. Un esempio di queste aggressioni verbali "digitali" è quella accesa per l'ultimo Macworld su Macchianera, popolare blog collettivo in rete. Se da un lato ci sono dei veri e propri professionisti della flame war, dall'altro ci sono numerosi siti con mailing lists di utenti bannati o da bannare come ospiti sgraditi e sabotatori dell'ordinata e tranquilla community virtuale.

Prima o poi capita a tutti di litigare con qualcuno. Sembra che su Internet capiti rapidamente e in successione.

Scrive lo USENET Graham Wolff :

Ogni discussione alla quale ho partecipato , qualunque fosse la materia ed il soggetto è degenerata in quanto alcuni sono scaduti in situazioni di flame-wars. Il modello è assolutamente costante. Esempio:

**Il soggetto A** scrive un commento superficiale rispetto alla discussione principale che verte sul Nicaragua .

**Il soggetto B** interpreta la comunicazione nella luce peggiore possibile e dà il via ad una sequenza di comportamenti che generano un conflitto molto aspro fra i vari componenti del forum. Definendolo razzista, classista, fascista .

Gli utenti C - L affermano "concordo!" o "ha ragione B " .

**L'utente A** scrive delle repliche , "Gosh, era solo un scherzo, non sono un fascista. Scherzaci su."

**L'utente B** scrive : "Questo problema è per me tremendamente serio . Non ci scherzerò su . Non voglio"

**Gli utenti A e B** probabilmente abbandonano la list e nel frattempo potrebbero averla abbandonata anche altri o addirittura la List è morta .

Questi non sono casi rari, queste accadono praticamente da ogni List .

Nel caso precedente , abbiamo visto come un protratto flame war può distruggere un gruppo di discussione .

Ci si è che in ambiti virtuali di gruppo (come Newsgroups, Chat o Mailing List) si scatenino liti furibonde tra due o più partecipanti alla discussione, spesso su argomenti futilissimi. Di norma a queste liti seguono dei veri e propri "linciaggi morali" (flame wars) in cui uno dei partecipanti alla discussione viene preso di mira dagli altri fino a venire virtualmente "bruciato" (flamed), ossia talmente screditato da non poter più partecipare alla discussione.

Epley e Kruger sono giunti alla conclusione secondo cui l'escalation di violenza verbale ha inizio quando non si comprende per intero il messaggio che si legge.

Una volta su due, infatti, viene mal interpretato il tono di una email o di un messaggio ricevuto. Questo è il vero problema che innesca una flame war e non solo: secondo i due



ricercatori anche gli scontri tra colleghi di lavoro derivano dall'incomprensione del tono con cui vengono riferiti i messaggi.

Allora, cosa fare per cercare di evitare il verificarsi di queste situazioni?

Che immedesimarsi con umiltà nel punto di vista degli altri possa portare ad una convivenza pacifica tra persone di idee differenti?

Anche in questo caso la Rete potrebbe costituire una valida metafora della vita reale...

### **1° PASSO – la prevenzione**

- La parola d'ordine per evitare tutto ciò è SENSIBILITÀ:
- Se partecipi ad una discussione con persone di diverse parti del mondo occorre prestare attenzione a non offendere la sensibilità delle persone di altre culture. A volte le incomprensioni nascono proprio per il differente metro di paragone.
- La lingua è l'ostacolo maggiore. Molto spesso si discute in inglese e non si ha la completa padronanza del lessico. Se si pensa di essere stato offeso da qualcuno, occorre considerare per un attimo l'ipotesi di aver interpretato male la traduzione.
- Se i dubbi persistono chiedi gentilmente un chiarimento. Comunque, anche sui gruppi in italiano ti capiterà spesso di essere frainteso: non dare per scontato che sia l'altro a non volerti capire...
- E' più facile essere offensivi con qualcuno che non hai di fronte e che non conosci, piuttosto che con un amico e a faccia a faccia. La rete a volte scatena la nostra aggressività in modo assolutamente inconscio e automatico.
- Il tuo umorismo, apprezzato dagli amici e dai conoscenti, può risultare offensivo ad altri. Potresti scrivere frasi che ti sembrano divertentissime, ma che lette da occhi di estranei sono serie o peggio, infamanti. Scherza il meno possibile e quando lo fai cerca di essere assolutamente certo che il tono allegro sia compreso da tutti

### **2° PASSO - Difesa attiva**

Sei stato attento nei tuoi interventi a non offendere nessuno? Sei stato ligio ai consigli che ti sono stati dati? Non è servito a nulla e ora sei sotto il fuoco incrociato di alcuni cyber-cecchini?

- La cosa migliore è spesso attendere un po' di tempo prima di rispondere. Si tratta dell'equivalente di contare fino a dieci. Il più delle volte rileggendo la mail incriminata a qualche giorno di distanza ci si rende conto dell'idiozia dell'attacco, si sorride e si lascia cadere la cosa.
- Se il tempo non è stato sufficiente a curare la presunta ferita, rispondi alle critiche oggettive (e solo a quelle) in modo oggettivo evitando di rispondere agli insulti personali. Chi insulta gratuitamente si qualifica da solo e tu non hai certo intenzione di abbassarti al suo livello.
- Nel caso la tua spiegazione, chiara e pacata, non sia servita a niente, armati di pazienza e sii pronto a lasciar perdere: ci sono anche persone che si divertono a provocare.

## **Funzione del moderatore**

Occorre operare una distinzione fra Forum gestiti da un moderatore e quelli che invece non lo sono . La presenza di un moderatore limita i casi di flame-wars ed il forum ha molte più possibilità di sopravvivere.

Come ci si comporta quando si ricevono insulti o apprezzamenti non graditi da un componente del Forum con moderatore?

E' buona cosa non rispondere direttamente a colui che ha posato in atto la flame-war ma rivolgersi al moderatore chiedendo il blocco dell'utente maleducato. Atteggiamento corretto da parte del moderatore potrebbe essere quello di contattare tramite e-mail personale la persona scorretta e chiedere spiegazioni sul suo comportamento invitandolo a desistere da questo atteggiamento .

E' un grave errore rispondere con atteggiamento aggressivo, porta l'interlocutore a flettere i muscoli ed accettare la battaglia . Molto spesso i flames provengono da studenti che si divertono a far arrabbiare la gente che interviene nei forum e non cercano altro che attirare la vostra attenzione e spingere la conflittualità fino a distruggere il forum .

Il moderatore può spedire un messaggio tipo " Il suo intervento è improprio per l'argomento di questo forum . Per favore non invii ancora materiale simile."

Qualche volta spesso riceve una risposta di scuse a questa nota.

In altri casi il flamer semplicemente scompare , altre volte risponde maleducatamente , in questo caso è opportuno inviare copia di quanto risposto a colui che gentilmente gli ha ricordato le regole di conversazione all'amministratore del suo sistema .

Netiquette raccomanda questa soluzione per diverse ragioni:

- E' sempre meglio agire , dall'osservazione di molte situazioni si rileva che ignorare i flammers non sempre li ferma.
- E' meglio indicare con educazione l'errore commesso e comportamenti corretti.  
Almeno ci si è provato a renderli migliori

## Sitografia

[www.nic.it/NA/netiquette.txt](http://www.nic.it/NA/netiquette.txt)

<ftp://ftp.nic.it/rfc/rfc1855.txt>

[www.bio.unipd.it/local/internet\\_docs/netiq.html](http://www.bio.unipd.it/local/internet_docs/netiq.html) -

[www.cspr.org](http://www.cspr.org)

[www.inferentia.it/netiquette](http://www.inferentia.it/netiquette)

[www.penale.it/netique.htm](http://www.penale.it/netique.htm)

[www.nic.it/NA/modul.html](http://www.nic.it/NA/modul.html)

<ftp://ftp.nic.it/rfc/rfc1855.txt>

<ftp://ftp.nic.it/rfc/rfc2635.txt>