

網路禮儀之意涵、遵循事項與相關議題

周倩

國立交通大學教育研究所教授

前言

近年來電腦與網路科技的發展，帶給人類溝通方式莫大的改變與衝擊；電子郵件、留言版、視訊會議等管道，讓人們突破了地域空間的限制，增加了人與人互動的機會，而且使訊息的傳送與接收更為快捷方便。但是，這些科技應用也帶來了可能的問題，包括言論自由的過度擴張、隱私權的侵犯、網路言論戰火等。網路環境特性以及新的應用方式，似乎已使我們一般遵循的禮儀不足以規範網路社會中個人應有的行為，因此必須產生新的規範，使網路社會的溝通能更和諧順利，這種新的網路社會規範又稱作網路禮儀（netiquette）。

本文首先討論網路禮儀的內涵、基本精神、原則，與具體遵循事項，接著討論網路禮儀與規範、法律的關係，以及網路禮儀的衍生議題，例如網路e語言、言論自由，與網路論戰等，並討論個人因應方式，最後提出結論。

一、何謂網路禮儀

基本上，禮儀（etiquette）是個人的道德修養，表現出令自己與他人均能感到愉悅的言行舉止，也是一個人教育、修養與身分的象徵（張樹倫，1997）；網路禮儀（netiquette、net etiquette、network etiquette或稱e-manners）簡單的說，

就是「在網路上有禮貌」（Katsuha，2001），是一般所謂的禮儀、轉移至網路情境後順勢而生的新字彙。

多數研究將網路禮儀視為「一般禮儀的網路延伸」，也就是一般禮儀適用於現今社會架構，而網路禮儀是專為網路社會而設（Faber，1997；Johnson，2001；Pankoke-Babatz & Jeffrey，2002；Sullivan，2002；U.S. Catholic，1996），是人類在網路上的行為準則。張鐸（2004）認為，網路禮儀範圍很廣，從打招呼、不妨礙其他網友，到不侵犯他人電腦、甚至不散播電腦病毒等，都是網路禮儀的一部分。綜上所述，網路禮儀是隱藏於網路社會共識中的隱性規範，大多不具法律強制性，但須由個人自動自發地遵守，可作為網路溝通的行為準則，這樣才能使網路社會平和發展，使網路公民行之合宜。

二、網路禮儀基本精神、原則與遵循事項

網路禮儀的內容就像日常生活裡的禮節一樣繁多，然而基本精神是相同的，便是「尊重」。在現實生活中，只要懂得相互尊重，我們做人做事便不容易失禮。在網路上也是一樣，不管是在發言、使用、應對互動上，只要秉持著尊重自己與他人的態度，便可讓使用者個人與互動對方都

相當愉快。

網路禮儀的基本原則，我們可以大概分為正確、簡潔、清楚、安全與隱私及友善與尊重五點（蘇怡如、周倩，2008）。所謂「正確」的網路禮儀，即是建議使用者使用合宜的書寫文字、注意文法等。「簡潔」的網路禮儀，指的是應簡要呈現訊息、適度使用縮寫等加速溝通效率、避免浪費頻寬等。「清楚」的網路禮儀，應於郵件中簡述主題、署名，讓人易於辨識。「安全與隱私」的網路禮儀，應具備網路是公開場合的觀念，小心不要洩漏自己與他人的秘密。「友善與尊重」的網路禮儀，應適度的打招呼、使用表情符號表明態度語氣、避免誤會等。

在具體遵循事項方面，我們將網路禮儀分為「言論禮儀」、「使用禮儀」二方面論述。

（一）網路言論禮儀

因為網路是一個開放的空間，而使用者又具有匿名性特質，在文字使用上應簡潔清楚、盡量少使用語意難辨的注音文。網路是透過書寫文字的溝通環境，「表達清楚」是非常重要的。遵守這些基本規範，可以使表達簡單易懂，而不易造成溝通誤會。在網路言論中，我們需要遵循網路禮儀的事項有：

- 1、應該要尊重他人，切忌出現揭露他人隱私的言論。
- 2、不宜在網路上不經當事人同意公布他人資料。
- 3、留言文字應該清楚有重點，避免不知所云、囉唆冗長，浪費頻寬與他人時間。

- 4、網路互動時不要使用過度激烈的言詞，以免造成謾罵攻擊。
- 5、若有批評，應該用委婉的文字與語氣。
- 6、不可在網路上散佈謠言，若有謠言傳來，也要要求自己當一個停止謠言的智者，不要轉寄謠言信件。

（二）網路使用禮儀

網路使用禮儀是建立在「不僅讓自己使用網路方便，也使他人使用網路自在」的互重基礎上。使用禮儀需要特別遵循的事項有：

- 1、使用網路時，若頻寬與他人共享，使用要特別注意傳送檔案的大小。若多人使用網路、頻寬擁擠時，不宜傳送或下載大型檔案，而應利用網路不繁忙的時候進行。
- 2、與人互動時，若對方打字動作慢、語法有誤，應表現友善的態度。切忌嘲笑對方，甚至將之公諸於網路上，這是非常不禮貌的行為。
- 3、不要用公共場域，例如聊天室、留言版來解決私人事務，或和他人吵架。

網路是一個人際互動的園地，同時也是一個資訊交流的場域，因此若有人在網路上提問，應就自己的能力所及盡可能分享知識與經驗，充分達到網路公民參與分享的境界。

參、網站禮儀與規範、法律

網路規範指的是網路社群自己制訂的規則，用來指引、約束使用者的行

為，是大多數網路使用者認同的習慣法（customary rules）（劉靜怡，1998；劉靜怡譯，2002）。每種網路應用都有其使用規範，每個應用的介面也不盡相同，個人在使用網路的過程中，應先瞭解與遵守各介面的使用規範，並尊重網站管理者。而遵守這些規範，就是遵守網路禮儀，只是有些禮儀是屬於「強規範」，也就是如果違反，是會受到處份的。舉例來說，你在某些BBS版上發商業廣告、鬧版，會遭到「水桶」的處分；或是你盜用別人的身份被發現後可能會遭到「刪除帳號」的處分。

如果不遵守網路禮儀，甚至會有法律上的問題，也就是超越了「情」、「理」的考量，到了「法」的地步。現實社會的實證法律，都是對侵害法律權利的行為施以「事後」制裁（劉靜怡譯，2002）。具體的法律規定，可以補充網路社會規範的不足與抽象性。在網路上，因為資訊流通方便，又因匿名性使約束力量減低，因此很容易就觸犯禮儀的準則與規範。有幾個權利與法律界線是要特別注意的：

（一）隱私權

儘管網路無界限，然而在網路上每個使用者仍有其隱私權。使用者一方面要保護個人的隱私權，例如不要輕易透露個人資訊，也要尊重他人的隱私。例如不經他人同意在網路上散布他人隱私資料或個人資訊，會觸犯保護隱私權的相關法律。網友也絕不可侵入他人的電腦系統、電子郵件、使用他人帳號密碼等，不管是窺探或竊取資料，都會造成侵犯隱私權的法律問題。

（二）著作權

因網路空間無限，因此各式資訊如影音、文字資料的流傳都十分方便，切忌任意下載檔案，或不經他人同意轉載轉錄他人言論、文字等，這將會構成侵犯著作權的行為。轉錄他人文章或言論時，一定要經作者同意並註明出處；而下載行為則不得做商業用途等，都要特別注意。

肆、網路禮儀衍生的議題

網路禮儀所衍生的議題相當多，本文將針對網路e語言、言論自由、以及網路論戰加以討論。

（一）網路e語言

注音文、表情符號等新奇有趣的網路e語言，是近來一種新興語言（蘇怡如，2005）。網路e語言的興起，在於網路上的互動方式有別於面對面溝通，多以文字、符號與圖像傳達，缺乏了肢體與表情訊息。為了解決電子溝通缺乏了表情或肢體輔助的問題，並為了加速溝通效率，網友創造了許多屬於網際空間中特有的輔助媒介（梁朝雲，1997）。網路語言的興起及使用，雖然各方的看法並不一，但是已經普遍在網路世界中盛行，甚至用在日常生活中。目前多數的網路論壇及平臺，可以允許使用火星文，例如Orz、囧，但是大多禁止使用注音文。網友應該瞭解各種場域的規定，切實遵守網路禮儀。

網路e語言使用的場域，多為非正式的溝通及文字書寫。若是在

正式的文章、電子郵件及溝通，還是得盡量避免使用網路e語言。常寫網路e語言的人，也不要因此失去了使用、欣賞傳統優美語言的能力與機會。

(二) 言論自由

言論自由是現代基本人權之一，在現實社會中如此，在網路社會中亦如此。但是有些網路使用者不了解言論自由的真諦，結果濫用了言論自由的權利，忽略了須對己身言論負責的基本守則。一些網路使用者常以為網路具有匿名性，就等於言論完全自由或免責，所以產生了一些亂象，例如：對網友的惡意人身攻擊、八卦及流言流竄、廣告充斥，甚至將別人照片移花接木、將別人的出糞、被偷拍照片放到網路上供其他人瀏覽等問題。因此，網路公民們必須了解：網路討論區給了一個「言論自由」的空間，但不代表網路使用者就有「言論免責」的權利。Fernback (1997) 也說，言論自由是有代價的，在網路上的言論自由也同樣必須付出代價。

在網路上散佈不實言論，因而造成他人名譽上的損傷，則容易觸犯誹謗罪或公然侮辱罪。近來許多網路言論相關的案件頻傳，像在部落格上謾罵他人，甚至在遊戲中對其他玩家的暱稱謾罵，被法院起訴等案例。而且，網路上留下的隻字片語、圖像影像都是書面記錄，必留下痕跡，可以作為證據。由這些例子可以看出，網路上的言論自由

和現實社會一樣，都受到法律的約束，絕不可輕忽。

(三) 網路論戰

網路論戰 (flame) 是透過電子郵件或是討論版、張貼挑釁或攻擊的言語，引起網路上的一連串激烈反應 (Espinosa, 1999)。引起論戰之原因，多半在於網路有使用者匿名或代名的特性，讓使用者認為其他人不知道自己真正是誰、不必顧慮其他人對自己的評價，因此在網路上較敢言所欲言，加上使用者常常一看到別人的言論、或自己心中一有想法就直接書寫，沒有給自己緩衝冷靜的時間；或是一些網路使用者常用自以為幽默、搞笑 (KUSO) 的語言表達，所以在網路上「一言不合」的情形經常發生，加上其他使用者你一言我一句的加油添醋，可能會讓網路吵架一發不可收拾，造成所謂的「網路論戰」(教師網路素養與認知網站，2009)。

面對網路論戰，個人該如何反應呢？首先我們要有一個觀念：我可以不同意其他網友的意見，但是卻必須尊重他發言的權利。建議網路使用者先採取消極冷處理的方式，不再回應，至少暫時離開這個網站一陣子，等氣消了再回來面對這個議題。如果用激烈的語言回應，「以暴治暴」不但起不了作用，反而會傷人傷己。如果真要回應，也希望能夠不捲入對罵的迴圈，可舉出合理、清楚、合於邏輯的理由，以和善有禮的書寫文字提

出自己的看法。如果使用者過度在意網路論戰，可能會影響個人日常生活作息與心情，結果得不償失。

伍、結論

網路世界提供了我們各式各樣的溝通平臺，讓我們在網路世界中擴大了人際的網絡、增進訊息的流通與利用。但是，也因人們使用網路溝通的頻繁，每位使用網路的人都需更加留意網路禮儀，保持尊重的基本態度，時時想到「己所不欲、勿施於人」的原則，這樣才能讓網路社會發展的更健全茁壯，個人也才能夠從網路社會得到最大的便利與福祉。所以遵守網路禮儀與規範，是使用網路的基本素養，也是做為社會公民的基本素養之一。本文首先提出網路禮儀的意涵、並舉出基本遵循原則，說明了禮儀與規範法律的關係，最後討論的網路禮儀的相關議題。本文最後再次提醒各位網友，網路使用除要注意網路安全外，更要做個善用資訊科技，合禮、合宜及合法的網路公民。

參考書目

- 1、Espinosa, R. M. (1999). *Netiquette : Online rules of the road*. Retrieved Jan 2, 2005, from <http://www.newsherald.com/neteffect/archive/nk020799.htm>
- 2、Faber, J. P. (1997). Lessons in netiquette. *U+S+ Kids*, 10 (3), 28.
- 3、Fernback, J. (1997). The individual within the collective : *Virtual ideology and the realization of collective principles*. In S. G. Jones (Ed.), *Virtual culture : Identity and communication in cybersociety* (pp. 36-54). London : Sage.
- 4、Johnson, D. G. (2001). *Computer ethics* (3rd ed.). Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall.
- 5、Katsuha (2001)。網路禮儀、著作權推廣，附設網路小白抵制同盟會。2004年12月8日，取自http://home.pchome.com.tw/comics/bite_anigo/
- 6、Pankoke-Babatz, U., & Jeffrey, P. (2002). Documented norms and conventions on the *Internet*. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 14 (2), 219-235.
- 7、Sullivan, B. (2002). Netiquette. *Computerworld*, 36 (10), 48.
- 8、U.S. Catholic (1996). Net speech. *U.S. Catholic*, 61 (8), 33.
- 9、中小學網路素養與認知網站 (2009)。網路禮儀。2009年2月10日，取自http://www.eteacher.edu.tw/1_literacy.asp。
- 10、張樹倫 (1997)。公民教育與社會責任：淺論談話的禮儀。《*訓育研究*》，36 (1)，44-51。
- 11、張鐸 (2004)。網路禮儀。載於《*電腦與資訊倫理*》(頁2-16)。臺北市，文魁。
- 12、梁朝雲 (1997)。網路社會素養：電子郵件的禮儀。《*新聞學研究*》，54，53-74。
- 13、劉靜怡 (1998)。網路世界規範的過去、現在與未來。《*月旦法學雜誌*》，37，38-55。
- 14、劉靜怡 (譯) (2002)。L. Lessig (著)。網路自由與法律。臺北：商周。
- 15、蘇怡如、周倩 (2008)。國中學生網

路禮儀課程設計、發展與評鑑。《課程與教學》，11（1），95-118。

- 16、蘇怡如（2005）。《中學生網路禮儀課程設計、發展與評鑑》。國立交通大學教育研究所碩士論文，新竹市。

