

一觸即發

呂布打工存了一筆錢，打算買人生第一台數位相機，為家人留下紀念，由於家中沒人對相機有研究，經過貂蟬的建議，呂布於是轉而向網路上眾多的網友求救，到國內最有名的3C討論社群網路註冊了一個帳號，並在相機版中貼了一篇文章如下：

標題：我要買一台數位相機

內文：我要買一台數位相機，教我怎麼選吧？

滿心期待的呂布以為網友會熱烈回應，結果等了一天，只有一位代號「相機達人」的網友回了這樣的一段話：

太沒禮貌了吧！學學人家怎麼問問題！

到底呂布的所發布的文章出了什麼問題？為什麼網友不願回應呢？相機達人又怎麼會說這樣的一段話呢？



勇將呂布兵敗下邳後，困守城中。雖兵敗被圍，然自恃驍勇，上網向各路諸侯求援時，仍不改其粗魯，動輒發email，出言不遜：「快來幫我啊！不然等我突圍出去有你們好受的。」，呂布終究因無援兵而殞命。請問呂布為何得不到援兵？



參考答案請見3-14

雙管齊下

何謂網路禮節 (Netiquette) ?

Netiquette 這個字來自於network (網路) 與etiquette (禮節) 的結合。隨著網路的普及化，電子郵件 (e-mail)、電子留言版 (Electronic Bulletin Board)、討論群 (Discussion Forum)、聊天室 (chatroom)、即時通訊 (Instant Messenger)、部落格 (Blog)、社交網路服務 (Social Networking Service)、甚至是網路遊戲中所提到的小組對話等，漸漸成為人們新的溝通方式。由於網友們可能來自四面八方，甚至是不同國家，但因為在網路上的互動不一定會看到對方即時的面貌，因此我們常常無法像面對面那樣注意禮貌。這時為了表示尊重對方，展現自己使用網路的負責態度，以及避免帶給對方使用網路的不便及誤解，更應在網路上以合宜的態度進行交流。畢竟雖然是透過網路對話，但發出訊息及接收訊息的對象都是「人」，因此在網路上的互動其實也應該要比照面對面互動才是。而隨著時間、使用習慣及網友經驗累積等因素，漸漸發展出條文式的網路使用規範，便稱為「網路禮節」。

網路禮節中相關詞彙的來源與定義

連連看：猜猜看這些英文單字說的是與哪一種網路禮節相關的行為？先別急著下面的答案，想一想，請你說出這些行為會造成甚麼樣的後果？而其中又有哪些是違反網路禮節規範的行為呢？

E-mail hoax	●	● 幸運信
FAQ	●	● 常見問題集
Flame	●	● 洗畫面
Good luck letter	●	● 惡作劇電子郵件
Hacker	●	● 商業廣告
Lurker	●	● 駭客
Scrolling the screen	●	● 潛水者
Spamming/Spam mail	●	● 漫罵

E-mail hoax - 惡作劇電子郵件

顧名思義就是用電子郵件來傳播的騙局，譬如：唬人的病毒通知。雖然只是惡作劇，但可能造成收件者困擾。

FAQ - 常見問題集

FAQ是Frequently Asked Questions 的字首縮寫，意思是「常見問題集」。許多網站備有FAQ 幫助新手上路。當你進入聊天室或論壇時，你最好先閱讀這個部份，以利及早進入狀況，避免當門外漢。

Flame - 漫罵

flame 本意是「火焰」，或「怒火」。網路上的言語衝突、漫罵就稱為flame。

Good luck letter 一幸運信

「幸運信」是「連鎖信」（chain letters）的一種。譬如：你接到一封信，告訴你這封信已經從非洲的薩伊共和國傳到全世界，而且如果你將它繼續傳給二十個人，你就會有好運。這種信也可以算是惡作劇電郵，會浪費網路資源。

Hacker 一駭客

侵入他人電腦的動作叫hack，而這種人便稱為「駭客」（hacker）。電腦駭客具有專

業程式設計的知識，但因他們有能力竊取他人隱私的資料，通常對被竊取者造成很大的傷害。

Lurker 一潛水者

lurk 本意是潛伏，潛伏在聊天室或論壇上，只讀別人留言而自己不留言的行為就叫做 lurker。也就是俗稱「潛水者」。至於這種行為是否不合乎網路禮節，則要視該網站的性質而定。



Scrolling the screen 一洗畫面或洗版面

scroll 本是用滑鼠將電腦螢幕畫面上下捲動的動作。如在聊天室、論壇或部落格留言版中，每輸入一個字就換下一行，讓一行字變成好幾十行，或是連續輸入好幾十次無意義的字句，讓整個畫面都是無意義的留言，造成別人不能及時的看到其他人的發言，並且連續一直做這個動作，會打斷他人的交談，或是讓留言版閱讀困難，這樣的動作稱為scrolling the screen，也就是「洗畫面」，或稱為「洗版面」。

Spamming/ Spam mail 一濫發商業廣告

將一份內容相同的電子郵件，未經收信人許可，大量寄給很多人。這種郵件的內容多半是與收信人不相干的商業廣告，因此常對收信人造成困擾，必須浪費寶貴時間去清除這

些垃圾郵件。這種信件稱為「濫發的商業廣告郵件」（Spam mail）。而這種行為就稱為 spamming。

三思而行

一般原則（推己及人，薄責於人）

上網幾乎是現代人每天都會進行的活動，有人用來蒐集資訊、有人用來進行社交活動，不論使用哪一種網路溝通方式，永遠不變的原則是：「己所不欲，勿施於人」。這句話聽來好像簡單容易，但請試著回答下列幾個問題：



- 我是否曾將任何信件、文件或圖片，不經發信者同意就傳給別人？
- 我是否曾未告知對方，就寄容量超過2MB的檔案給別人？
- 我是否一看見自己覺得值得傳閱的東西，就將它寄給通訊錄上的所有人？
- 我是否曾以假名發表一些我平日不會發表的激烈言論？
- 我是否曾一收到病毒警告信，還沒看清楚誰寄來的，就馬上傳給通訊錄上的所有人？

- 我是否曾在社群論壇任意發問，並且曾因描述不當而招致其他網友批評？

若你的答案有一個是肯定的，那麼你可能就已經違反了使用網路溝通的基本禮節，而被當成所謂的「網路小白」，也就是「白目」的網友。因為在做這些動作時，你忽略了「推己及人」的真義。使用網路時，我們要不斷反省「己所不欲，勿施於人」，以及甚麼叫作「尊重對方，展現自己使用網路的負責態度，避免帶給對方使用網路的不便及無意間產生的誤解」這些話的真諦。在有著「網路禮儀導師」稱號的Virginia Shea女士所著的「Netiquette」這本書中介紹了網路禮節的十個核心原則(The core rule of Netiquette)如下：

Rule 1 : Remember the Human

禮節一：記住人的存在

雖然是在網路上進行互動，但別忘記和你互動的是「人」，而不是電腦，因此所有人與人之間的基本禮節也都應該用於網站上。

Rule 2 : Adhere to the same standards of behavior online that you follow in real life

禮節二：網路上的行為要和實際生活行為一致

網路世界和現實生活是存在相同的道德法律標準，絕大多數人在現實世界都是守法且有道德心，千萬不要以為在網路上的行為就可以不遵守現實生活的法律及道德喔！

Rule 3 : Know where you are in cyberspace

禮節三：了解自己所在的網路環境

加入一個社群或是論壇網站，準備和廣大的網友們互動前，請務必先瞭解該網站的基本要求，大部份的網站都會有「新手上路」的資料，在發表任何言論或是和其他網友互動前都應先看看這些資料，可降低說錯話的風險。

Rule 4 : Respect other people`s time and bandwidth

禮節四：尊重別人的時間與頻寬

使用網路有很多時候是為了要得到網友們提供資料或是經驗，在提問前，應該要花時間先去搜索及研究，有些問題可能很早就被問過並留下豐富的資料，用心經營的網站會把常見的問題放進「精華區」或是「FAQ常見問與答」之中，千萬不要偷懶直接要求網友回應，畢竟大部份網友都是出於熱心，不求回報代為解答，同為網站的使用者應要懂得尊重其他人。

Rule 5 : Make yourself look good online

禮節五：給自己在網上留下好印象

因為在網路上互動幾乎看不到對方的真面目，其他人也看不到你，因此在網路上和網友互動的言語，就是網友對你的印象了。好形象是必須花心力去經營，有禮貌的網路談吐，就像是體面的打扮，是會讓人留下好的印象。應避免不雅的談吐(尤其是髒話)出現在網路互動中，以免留下不好的印象。



Rule 6 : Share expert knowledge

禮節六：分享你的知識

「施比受更有福」，在經常尋求其他網友協助時，也別忘了同時秀出自己的經驗及知識，或是分享其他網友的回答，讓知識可以不斷傳播，使有同樣問題的網友不需再重覆提問，無形中也節省了大量網路資源。

Rule 7 : Help keep flame wars under control

禮節七：心平氣和地討論

不同立場或看法造成的唇槍舌戰是在所難免，但在網路上互動時要把重點放在事情的

對錯討論，避免人身攻擊。不必要的漫罵、髒話或污辱性言語或許只是一時發洩，但卻會造成網友不好的感受，也可能讓網站管理員停止你發言的權利，造成兩敗俱傷的結果。

Rule 8 : Respect other people`s privacy

禮節八：尊重他人的隱私

私人間的電子郵件往來，或是聊天室、MSN等交談軟體中的互動紀錄，都是屬於個人隱私的一部份，未經網友同意，切勿任意公開。而在網路世界中多是使用綽號或假名，未經網友同意，也不可在討論區或是部落格中任意公開網友的真實身份。

Rule 9 : Don`t abuse your power

禮節九：不要濫用權力

在論壇或社群網站中，你可能擔任網站管理員或是某一討論區的版主，比一般網友更有權力，但必須照規定使用權力，不可依個人喜好去濫用，甚至損害其他網友的基本權益（如刪除和自己立場不同的網友留言文章等），甚至是進行非法的活動。

Rule 10 : Be forgiving of other people`s mistakes

禮節十：原諒他人所犯的錯誤

每個人都有可能會犯錯，當看到別人無意間用錯字眼，或是問一個非常基本的問題，或寫了篇沒必要的長篇大論時，請不要在意，如果真的想要給他建議時，建議用短訊或 e-mail 私底下提醒即可，畢竟大家都曾經是新手，犯錯在所難免，不必要用嘲弄或是不耐煩的語氣一一回應在網路上，以避免激烈的網路筆戰。

以上十個網路禮節若能實踐於網路上的行為，則你一定不會是位「網路小白」，而是位受到歡迎，且令人敬重的網友。

以下對於使用網路上幾種較常見的溝通模式，介紹所應注意的網路禮節

電子郵件

基本功能運用

- 未經對方同意，不可將私人電子郵件內容公佈於網路上。
- 不要傳「連鎖信」、「幸運信」或來路不明的「病毒警告信」。
- 不要任意轉寄自以為「有趣」的郵件，造成網路資源的浪費
- 當你回信時要注意你是回給一個人還是一大群人。

- 若是要寄信或回信給一群不認識的人，最好使用「密件副本」(Blind Carbon Copy, BCC)，以避免將他人電子郵件地址公開。
- 回信時可以包含部份原始訊息，讓對方知道你在回應的主題。但記得將不相干的部份刪掉。



附加功能運用

- 記得給對方尊稱及署名。
- 適當的斷行、斷句、檢查錯別字或英文文法。
- 當你必須轉寄收到的訊息時，不要改變原始訊息的內容或措詞，並有責任查察訊息的來源與真實性。
- 當你要將一個收到的訊息轉載在留言版或討論區，一定要徵求原作者的同意。
- 如果只是轉載訊息中的某個部份，要註明出處。
- 善用標題欄，讓讀者馬上知道訊息的重點為何。
- 如果你要發一封長信，最好可以在標題欄說明這是一封長信，讓對方有心理準備。
- 網路上的人來自不同文化背景。所以必須注意書寫格式，譬如日期的寫法可能因國家不同而異，使用俚語與反諷時更是要特別小心，以免造成誤解。
- 撰寫英文郵件時，不要全用大寫。大寫的意思是你在吶喊。

- 因為你永遠無法確定除了收件人之外，還有誰會無意間看見你發送的郵件，所以請特別注意個人隱私
- 在網路上假造某人名義發送訊息是會觸法的。除了自己不要這麼做之外。
- 當收到可疑訊息時，最好先求證。

使用即時通訊時

- 因為是即時交談，請不要一次寫太多字，應讓對方有回應的機會。
- 當你使用縮寫時，如BRB (Be right back) , BTW (By the way) , IMO (In my opinion) 等，不要以為對方一定知道你在說什麼，面對不熟悉的網友時，避免使用縮寫，以免造成不必要的誤會。
- 可以適時在文字當中使用表情符號，但不宜過度使用，以免讓交談內容變得不易閱讀。
- 離開時，記得要說再見或告知對方你要離開了。也應等對方回應再下線。如果對方沒有回應你的呼叫，你可以再呼叫一次。但如果對方還是沒有回應，就不要再試了
- 如果你打字太慢或打錯字，為求時效可能無暇訂正。對方通常可以猜出你的意思。但這樣的習慣要儘量改正，否則此項惡習可能會出現在你的正式文件或報告中。
- 不使用時記得離線，以免網友以為你不理他，或是他人使用這台電腦時看見網友給你的私人訊息。

使用留言版、討論區或是在別人部落格回應文章時

- 進入前，先看一下站規或版規，瞭解該網站的性質及主要內容，並閱讀「常見問題集」、「精華區」以及「文摘」，以免用詞不當、問一些過於基本的問題、或發表老掉牙的言論。
- 初次留言、打招呼時，對不熟的網友盡量以敬稱稱呼。
- 批評要委婉，避免失禮或不當的留言，對自己的言論要負責。許多網站都會將留言存檔以供日後查閱，故不要發表你將來會後悔的言論。
- 問問題要看對版。
- 討論版是提供知識與訊息供大家分享的地方，不是吵架謾罵的場所。
- 避免涉及個人隱私的問題，勿將私人訊息貼到留言版上。
- 若要回應的文字不想引起不必要的討論，可以儘量使用悄悄話功能(或稱私密訊

息)，讓回應的訊息只有討論區版主或部落格主看到即可。

- 部落格是個人言論發表園地，有著相當主觀的性質，立場不同可以交流，但不應以漫罵、侮辱字眼去進行筆戰。

使用聊天室時

- 進聊天室時先做簡單的自我介紹。
- 在交談時，避免重覆發言及單方面的交談。
- 不要在聊天室解決私人事務。
- 注意聊天主題。
- 避免公開個人隱私。
- 不要強迫他人回答你的問題。



公開他人隱私之人，被上手銬帶往監獄

四通八達

讀完本章節後，您是否已熟知網路禮節呢？請試試看下列8道題目，每題都只有一個答案：

1. 收到大量發送的廣告信件時，以下何者是最該做的事：
(A)馬上回信，請對方不要再寄。
(B)馬上換信箱。
(C)將對方的地址列於拒收信件人員。
(D)向相關單位反映。
2. 學校留言版上，出現大肆批評某位同學的文章：
(A)如果那些留言真的很難聽，我應該幫那位同學罵回去。
(B)如果那些文章沒有指名道姓，我才可以加入批評。
(C)不管我認不認識那位同學，我都不應該加入批評。
(D)如果要加入批評，我必須使用真名，以示負責。
3. 在使用MSN這一類即時通訊時，以下情況何者較為適當？
(A)遇到新網友時，為節省打字時間，盡量使用縮寫。
(B)每次交談的文字內容不用太長，適時等對方回應。
(C)為求速度，不必在意錯別字。
(D)為求方便，離開時也不需關閉軟體，好讓網友隨時都能傳訊息。
4. 要把一封信同時寄給許多彼此互相不認識的人，最好的方式是：
(A)使用「副本」(cc)功能。
(B)使用「密件副本」(bcc)功能。
(C)使用「全部回覆」功能。
(D)使用「群組」回信功能。
5. 發現自己電腦有病毒時：
(A)還是可以發信，但要告知對方先掃毒。
(B)還是可以發信，但不可以使用附加檔案。

- (C)在清除病毒前，不可以再發任何信件。
- (D)可以發信，也可以使用附加檔案，但檔案不能是執行檔。

6. 在以下什麼情況下可以在聊天室洗畫面？

- (A)有需要引起其他人注意時。
- (B)討論中的內容太無聊，有必要刺激一下話題時。
- (C)沒有人在說話時。
- (D)永遠不可以。

7. 寫電子郵件時：

- (A)如果是長信，應在主旨欄告知。
- (B)為了避免自己的信件不小心被公開，盡量用假名或外號。
- (C)回覆訊息時應包含對方來信的所有原始訊息，讓對方知道我在回應什麼主題。
- (D)不用太在意標點符號或分段。

8. 在別人部落格回應時，哪一項行為較不適當：

- (A)看到不同的觀點，可以使用較為強烈的字眼來表達自我的價值觀
- (B)和部落格格主若不是很熟，措詞應該較有禮貌。
- (C)轉貼部落格文章前應徵求格主的同意。
- (D)若只想讓格主看到的文字，應該以悄悄話留言給格主

五經四書

■進一步了解可參閱

林宜隆（2009）。網路犯罪理論與實務。中央警察大學出版社出版。第三版。

國家圖書館（無日期）網路禮節。民98年6月4日，取自

<http://infotrip.ncl.edu.tw/law/etiquette.html>

中小學網路素養與認知（無日期）：民98年6月4日，取自

<http://eteacher.edu.tw>

The Net: User Guidelines and Netiquette – Index By Arlene H. Rinaldi : Retrieved June 4, 2009, <http://courses.cs.vt.edu/~cs3604/lib/Netiquette/Rinaldi>

The core rules of netiquette: Retrieved June 4, 2009, <http://www.albion.com/netiquette/corerules.html>

■ 本文參考 資料

吳清基、林宜隆（2004）。資訊素養與倫理－高中版教材。臺北市政府教育局。

林宜隆（2009）。網路犯罪理論與實務。中央警察大學出版社出版。第三版。

Netiquette Home Page：Retrieved June 4, 2009, <http://www.albion.com/netiquette/>

Hambridge, S.(1995) Netiquette Guidelines, Retrieved June 4, 2009, <http://www.dtcc.edu/cs/rfc1855.html>

張淑慧（民95）從「網路小白」談少年的品德教育。文教基金會會訊 78期回饋雜誌。

■ 參考答案

呂布的文章到底出了什麼毛病？

- 1．沒有用較禮貌的文字詢問
- 2．並無事先「爬文」，也就是去論壇的精華區或常見問題集先行搜尋相關資料。
- 3．所詢問的題目範圍太大，事前功課未作足。
- 4．內文和標題字數幾乎相同，文章重點未區分。

為何到最後呂布沒有援兵？

網路出言不遜，且語帶威脅，當然引起網友反感

有哪些是違反網路禮節規範的行為呢？

除了FAQ（常見問題集）以及lurker（潛水者）以外，皆是違反網路禮節規範的行為。

註：有些網站也可能不歡迎lurker（潛水者），在那種情況下，lurker（潛水者）也違反了網路禮節規範。

■ 自我評量

DCBBCDAA



