

# 網路禮儀 認知學習手冊



指導單位：教育部

執行單位：財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會

出版日期：民國99年年11月





# 學習重點

本手冊將帶領你...

1. 認識使用網路時應注意的禮儀
2. 瞭解缺乏網路禮儀可能帶來的不便。
3. 養成良好的網路使用禮儀。

## 手冊大綱

- 小故事
- 概述
- 網路互動禮儀
- 動動腦時間
- 牛刀小試
- 網路禮儀八大教戰守則
- 延伸學習

# 小故事

小湘、佳宜、萱萱是資訊國小六年五班的學生，她們三位既是同班同學又是形影不離的好姐妹，每當下課常常可以看到三個小女生黏在一起分享卡通貼紙或是聊著昨天看偶像劇的心得，遇到假日不能見面時，三人還會利用即時通或在彼此的部落格上交換心情，班上的同學和老師看到她們感情這麼好，都笑稱她們三位是六年五班的鐵三角。



有一天，老師臨時宣布下節課要舉行數學小考，考試的內容剛好是佳宜很不擅長的「比與比值」單元，因為很擔心考得不好會惹媽媽不高興，佳宜竟然拜託數學一向很好的小湘讓她看答案，小湘雖然覺得這樣的行為不好，但又怕佳宜會生氣，只好硬著頭皮答應。

沒想到，老師改考卷時發現小湘和佳宜的分數和答錯的題目都一樣，懷疑兩個人很有可能作弊，於是先請小湘到辦公室問話，小湘眼看幫佳宜作弊的事情被老師發現了，只能照實承認。老師相當生氣，把佳宜也一起叫來訓話，還處罰兩個人要連續當值日生一個禮拜。

# 小故事



但是，佳宜覺得自己並沒有錯，把作弊被發現的責任全部歸到小湘頭上，還聯合萱萱一起討厭小湘，並且在小湘的部落格上留言，罵小湘是不顧好姐妹情感的「抓耙子」。小湘雖然感到委屈，但想想過一陣子佳宜應該就不氣了，於是默默地挨罵。佳宜看小湘不反擊，反而變本加厲地在小湘的部落格上留言說小湘的壞話，還把她暗戀的男同學姓名公布出來，並且把連結轉貼到班上其他同學的部落格中。

這時，班上其他不知道詳情的同學開始偷偷討論，以為小湘真的像網路上轉貼的內容一樣壞，面對這麼多同學的誤解和奇怪的眼光，小湘感到傷心難過，開始跟媽媽吵著不要去上學。

小湘媽媽了解事情的來龍去脈後，到學校與老師溝通，請老師幫忙解決佳宜和小湘之間的爭吵，也請老師教導班上的同學使用部落格時應該遵守的禮貌和規範；佳宜這時才了解自己的行為不但傷害了好姐妹間的友誼，在網路上隨意批評別人或編出一些假的留言甚至可能讓自己觸犯法律。

# 概述



「禮儀」這兩個字在法文的意思是「車票」，就像我們在日常生活中搭乘交通工具必須注意某些事情，才能讓每個人順利地生活。

大家可以想想看，平常我們搭捷運、公車或是火車時，是不是有一些規定和禮貌需要遵守？例如上下車要排隊、在車廂中說話要降低音量、把座位禮讓給需要的人、不可以在車廂中奔跑或是追逐、要愛護車廂中的公物等等.....，遵守這些禮儀，才能讓每個人開心上車，安心下車。

所謂的網路禮儀，就跟搭乘大眾運輸工具一樣，是需要遵守一些規則的，例如：打字的內容要有禮貌、讓別人覺得受尊重而且能理解你所要表達的意思，同時要常把請、謝謝、對不起掛在嘴邊，避免產生不必要的誤會或打擾到其他人，甚至是讓看的人感覺不舒服。在網路上要遵守禮儀才能讓大家在網路世界中都能開開心心地聊天、玩遊戲或是交換意見。



# 網路互動禮儀

在網路上，我們常常使用聊天室、即時通訊軟體 (MSN或Yahoo！奇摩即時通)、留言板、部落格或是 e-mail來與他人聯絡或是發表意見。使用這些平台跟他人互動時，有許多應該注意的事項，而遵守這些事情，不僅讓我們的溝通品質變好，還能使我們與對方的互動更加順利。現在，就讓我們來看看在這些平台上發表意見需要注意什麼事？

## 聊天室、即時通訊軟體使用禮儀

聊天室和即時通訊軟體可以讓我們在網路上快速地利用文字或是視訊跟他人交談，也能讓我們馬上知道好朋友們現在的心情，甚至還可以傳送有趣的檔案給對方。不過，使用時有一些規則需要注意，才能避免造成對方的困擾或是誤會：

- 使用清楚且能表達意思的句子與對方溝通，避免使用錯字、髒話，切記：不要使用火星文和注音文，因為這些不清楚的文字容易讓對方誤解你的意思。
- 有些同學會下載特別的字型或是彩色的圖形和動畫來替代原本的字，這樣雖然可以讓你打出來的句子看起來很活潑，但在使用時要注意，不要讓一句話充滿不同的顏色和形狀，很容易讓閱讀的人感到眼花撩亂。
- 傳送不是自己的檔案給別人之前要先掃毒，保護對方的電腦也是禮貌的表現。
- 遵守聊天室的規定，例如有的聊天室或留言板禁止討論某些話題，或禁止留下少於一百字的留言，這些規定都是使用者應該要遵守的。

## 電子郵件使用禮儀



透過電子郵件，我們可以在不打擾對方的情況下傳送訊息或檔案，對方也可以在仔細考慮後禮貌地寫下回信。不過，最近有一些不懷好意的人，會大量寄出垃圾郵件來打擾別人，或是透過轉寄信件上面留下的e-mail對某些人進行騷擾。所以我們在使用電子信箱時，也有一些小地方需要注意：

- 寫e-mail給對方時，記得要使用正確的稱呼，在信件的結尾，要寫下自己的名字，對方才會知道是誰寄的信。
- 記得使用簡短、正確又通順的句子跟對方溝通，避免出現錯別字或過於五顏六色的文字讓閱讀信件的人感到不舒服。
- 收到垃圾郵件時趕快刪除，不要轉寄給其他朋友，以免造成別人的困擾。
- 夾帶檔案之前要注意檔案的大小以及是否有病毒，避免寄送容量太大的檔案和有毒的資料給其他人，造成對方在開啟信件時遇到困難。
- 轉寄信件之前記得把信件內容中其他人的帳號刪除，避免被不懷好意的人盜用。

## 部落格、留言版使用禮儀



網路上的留言版可以讓相同興趣的網友在上面發表意見，或是讓大家問問題以及回答別人的問題；另外，現在有很多同學都申請了自己的部落格，在部落格上可以寫下自己的心情故事和張貼喜歡的圖片，或是邀請好朋友到部落格留下觀賞完的心得。部落格就像一個屬於自己的秘密花園一樣，讓很多同學都非常喜歡。但是，如果使用部落格或留言版的時候不多加注意，還是有可能造成使用上的不方便喔!! 以下是一些小撇步讓大家可以在这兩個平台上順利地跟每個人互動：

- 留言的時候請保持禮貌，不要出現一些令人看了會生氣或是不舒服的句子，因為隨意罵人、散播謠言都有可能觸犯法律。
- 在部落格或是留言版發表文章時，請記得寫出主題，讓看的人選擇是否閱讀。
- 在留言版發表文章前，先停下來看看之前是否有人發表過同樣的內容，避免出現重複的訊息，讓閱讀的人感到不耐煩。
- 留言最後請寫出你名字或暱稱，讓大家知道是你的發言。



# 動動腦時間

宗翰是一位國一學生，在同學的推薦下，他開始使用網路聊天室結交朋友。宗翰非常喜歡與來自不同地區的網友們談天說地，因為可以認識許多不同成長背景、求學環境的人，透過與網友交談，宗翰好像認識了一個全新的世界。

原本文靜的他，因為常與網友聊天的關係，開始變得活潑。宗翰媽媽對於兒子這樣的改變感到很開心，只要不影響到讀書和寫功課的時間，都不會限制宗翰上網與網友聊天。不過，宗翰的說話方式開始有了改變，說話時常常出現一些網路用語，例如「我喜歡降子(這個樣子)的衣服，妳下次幫我買。」或是「媽媽妳今天的打扮粉(很)漂亮喔！」，宗翰媽媽雖然覺得這樣子說話有點奇怪，但是也沒多說什麼。

直到有一天，老師在聯絡簿上附上宗翰的生活日記，宗翰媽媽才發現事情好像很嚴重……

「昨天晚上偶(我)跟地迪(弟弟)一起企(去)超市買零食，結果一ㄅ(不)小心在店門口滑ㄉ(了)一跤，一旁經過ㄉ(的)人都在偷笑，真素(是)7456(氣死我了)！」

ㄋ好

- ❑ 你覺得宗翰的生活日記出了什麼問題？
- ❑ 你贊不贊成在網路上和日常生活中使用這些特殊的火星文和注音文？為什麼？

# 牛刀小試



## 第一題

當你想加入聊天室跟別人聊天時，以下那個行為是符合禮儀的？

- a) 遵守聊天室的規則。
- b) 使用大家都看得懂的文字、符號。
- c) 先問候再自我介紹，發表意見時文字儘量清晰簡短。
- d) 以上皆是。



## 第二題

以下四位同學在網路上的行為，哪一個是網路禮儀的正確示範？

- a) 阿強為了確保對方有收到他的 e-mail，把同一封信重複寄出 10 次。
- b) 美美為了避免引起誤會，所以不在網路上隨便批評人或散播謠言。
- c) 克華為了與好朋友分享，不管什麼信件都全部轉寄給朋友。
- d) 聊天室的網友打字非常慢，康康就催促他，要他動作快一點，否則就不與他交朋友了。



## 你答對了嗎？



第一題的答案是d，第二題的答案是b，要記住喔，不管是在網路上或是在日常生活中，與別人互動時都要遵守禮儀原則，我們不希望別人對我們做的事情，就不要以這樣的行為去對待別人，每個人都相互尊重，才能有良好的網路互動。

# 網路禮儀八大守則

## 網路發言請注意，友善尊重受歡迎

無論是在網路上或是在日常生活中，每個人都希望受到其他人的尊重。所以，如果我們希望在網路上可以跟其他人有良好的互動，最重要的就是保持友善和尊重他人的態度，並使用有禮貌的文字。先尊重別人，別人才會尊重我們。

## 問安再見掛嘴邊，禮多不怪得人疼

進入聊天室或是加入線上討論時可以先跟其他人問好，結束聊天或討論時記得說聲「再見」，保持良好的溝通禮儀，可以讓聊天的過程更加順利。

## 用字精簡又正確，火星文字請避免

使用簡單且字數少的句子表達自己的意思，並且避免使用火星文、注音文等多數人看不懂的文字，也要避免過度使用五顏六色的文字，才能讓別人理解你要表達的意思。記得喔！送出文字前請再仔細檢查一次，避免有錯字或是讓人不舒服的用詞。

## 誇大毀謗請遠離，相互尊重最重要

不要隨便發表不知道是真是假的內容，或是在網路上隨便罵人，因為不管在日常生活或是網路上，沒有根據地批評或是說別人壞話都是會觸犯法律的。

# 網路禮儀八大守則

## 文章信件加標題，最後記得簽上名

發表文章或是寄送email的時候，記得在標題或是信件主題的地方簡短地表示你這些文字的重點；留言或是寫email給別人時，記得在最後留下名字，閱讀的人才知道你是誰。

## 發文之前請閱讀，重覆問題惹人嫌

在留言版或討論區發表意見之前，先看看先前的文章，確定自己要發表的內容是沒有人討論過的，避免出現一樣的文章，讓閱讀的人感到浪費時間。

## 寄送信件請確認，容量內容要考慮

寄發email給其他人的時候，要考慮夾帶的檔案容量是不是太大，可能會造成對方信箱塞爆或檔案太大無法下載的困擾；同樣的一封信千萬不要重複寄給同一個人；在轉寄信件前也請先判斷這封信是不是垃圾郵件，因為寄垃圾郵件給其他人是很不禮貌的事情喔！

## 聊天發問守規則，確保溝通無障礙

根據你要使用的聊天室或部落格所訂定的使用規則來刊登文章、留言或者與朋友溝通，這樣可以讓你跟網友的互動更順利。

# 延伸學習



- 台灣迪士尼 - 網路禮儀互動式動畫  
<http://www.disney.com.tw/disneyonline/cybernetiquette/index3.html>
- 教師網路素養與認知網 - 網路溝通通ㄅ通  
[http://eteacher.edu.tw/Upload/mat/literacy/Internet\\_communication/Internet\\_communication.mpg](http://eteacher.edu.tw/Upload/mat/literacy/Internet_communication/Internet_communication.mpg)
- 無遠弗屆的彈指神功 - 淺談「電子郵件」禮儀  
[http://public2.ntl.gov.tw/Publish\\_List.asp?CatID=3151](http://public2.ntl.gov.tw/Publish_List.asp?CatID=3151)
- 姜律師法律部落格 - 網路誹謗的法律小常識  
<http://blog.sina.com.tw/qq1200/article.php?pbgid=8568&entryid=131>
- 全民資安素養網  
<https://isafe.moe.edu.tw>



出版者 教育部  
發行者 吳清基 教育部部長  
召集人 吳國維 財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會執行長  
指導委員 何榮桂 教育部電算中心主任  
韓善民 教育部電算中心副主任  
楊文星 教育部電算中心高級管理師  
苗宗忻 教育部電算中心資訊管理組組長  
劉玉珍 教育部電算中心資訊管理組程式設計師  
審查委員 薛苑菁 桃園縣立林森國民小學教師  
撰稿人員 毛俞婷 財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會管理師  
潤稿人員 許雅雯 財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會副理  
承辦單位 財團法人中華民國國家資訊基本建設產業發展協進會  
出版日期 民國99年11月



本著作採用創用CC「姓名標示、非商業性、相同方式分享」授權條款釋出。  
創用CC內容請見：[http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/tw/deed.zh\\_TW](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/tw/deed.zh_TW)

※此手冊內容係對特定議題所提供之學習教材，僅供各界參考，非本部相關政策。

網路禮儀認知學習手冊

下載網址：<https://isafe.moe.edu.tw>