網路禮儀認知學習手冊

本手冊將帶領你

認識使用網路時
應注意的禮儀

瞭解缺乏網路禮儀
可能帶來的影響

養成良好的
網路使用禮儀

手冊大綱

一、小故事 3

二、概述 4

三、網路互動禮儀 5

四、動動腦時間 8

五、牛刀小試 9

六、網路禮儀八大守則 10

七、延伸學習 12

一、小故事

週日一大早，安安一起床，立刻拿起手機查看昨晚自己在 Facebook 平臺上的發文獲得幾個讚，那是一篇炫耀剛買的最夯動漫公仔的照片貼文。可惜僅有寥寥無幾的 3 個讚，原來他這種炫耀貼文太常發了，導致大家不勝其擾，不再點閱按讚。

安安有點氣餒，打開 Line 的班級群組，先發送了一個早安貼圖，接著再傳出「安，搭早。有人在冂？我好無療……」，群組裡無人回應。

安安再接再厲，將昨天運動會拍到同學歪嘴斜臉的出糗照片，全部發到班級群組中，還發出一連串的表情符號：一連串的表情符號：(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)(๑˃̵ᴗ˂̵)，佔得整個版面滿滿都是。

突然，訊息底下出現了「已讀 1」。安安如獲至寶，立刻回覆：「誰？是誰？為什麼已讀不回？」安安看沒人回覆，他生氣的接著打字：「誰那麼沒禮貌，已讀不回？」

這時，底下老師傳來了一則訊息：「安安，你假日一大早就在班級群組洗版，要注意禮貌喔，星期一來找老師。」安安看著老師的這則訊息，摸摸頭想著：我哪裡沒禮貌了呢？

炫耀貼文？

點閱按讚？

已讀不回？

表情符號？

群組洗版？

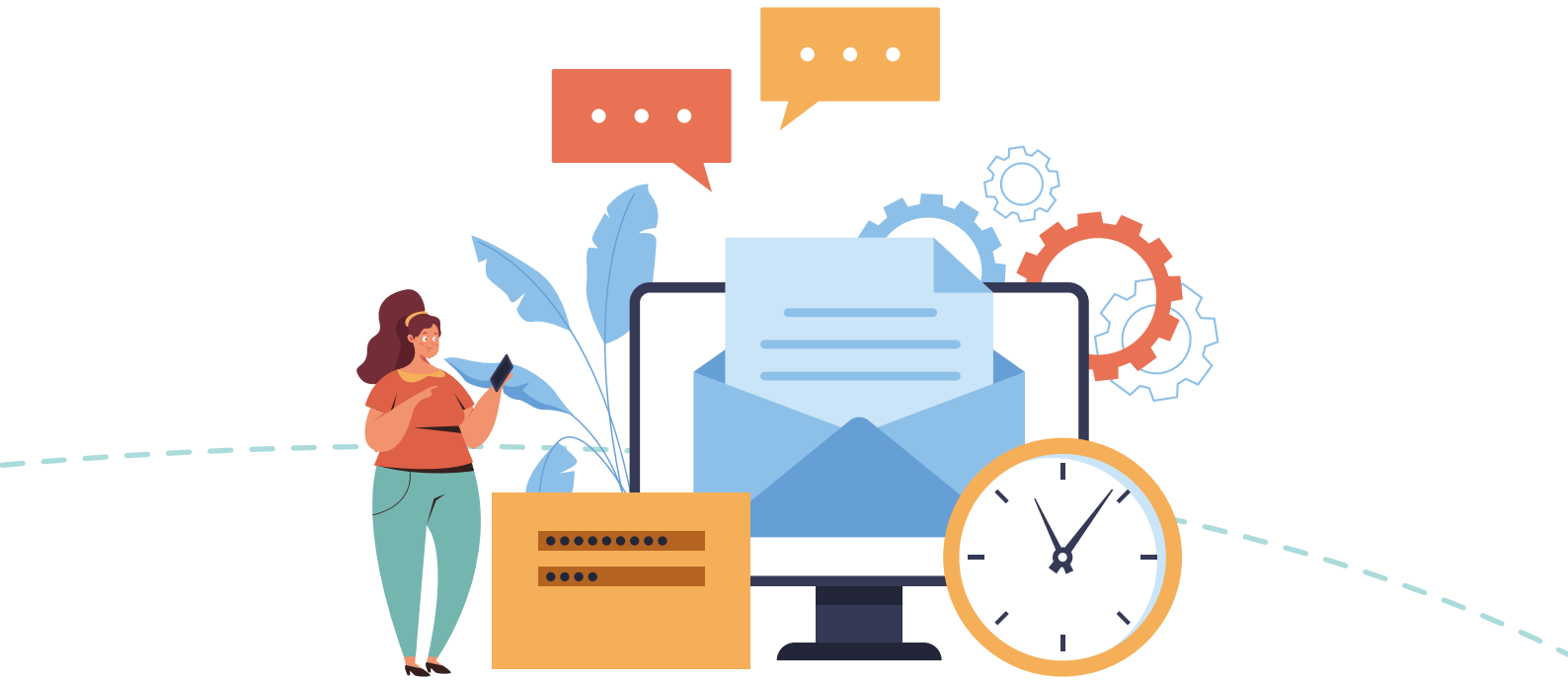
二、概述

「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須要車票才能順暢通行，人與人之間的相處同樣也必須具備及注意某些事情，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……，遵守這些禮儀，才能讓每個人開心上車，安心下車。

上網時，就跟搭乘大眾運輸工具一樣，是需要遵守一些規則的，這就是所謂的網路禮儀，簡單的說，就是「在網路上有禮貌」。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。

網路禮儀雖然不具強制性，但須由個人自動自發地遵守，可讓我們在上網時的言行舉止都能令自己與他人不會感到尷尬與不舒服，是我們在網路世界中的個人修養與身分的象徵，更是讓我們成為數位公民的基本素養之一。



三、網路互動禮儀

在網路上，我們常使用聊天室、即時通訊軟體（Line、Messenger）、社群軟體（FB、IG）、或是 E-mail 來與他人聯絡或發表意見。使用這些網路平臺跟他人互動時，有許多應該注意的事項，而遵守這些事項，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臺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人交談，也能讓我們馬上知道他人現在的心情，甚至還可以傳送有趣的影片或檔案給對方。不過，使用時有一些規則需要注意，才能避免造成彼此的困擾或是誤會：

- 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。
- 傳送檔案或影片給別人之前要先掃毒，保護對方的電腦或手機也是禮貌的表現。
- 遵守聊天室的規定，例如有的聊天室或留言版禁止討論某些話題，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。
- 不要洗版或在不適當的時間傳遞訊息，有讀有回是良好的互動行為，但對方已讀未回也不要太在意或惡言相向，尊重每個人都有處理事情的先後順序。

留言版與社群網站使用禮儀

網路上的留言版可以讓網友在上面發表意見、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社群網站 (例如：FB、IG、TikTok 等)，在社群網站可以寫下自己的心情故事和張貼喜歡的影音作品，並邀請好朋友到貼文底下留言。社群網站就像一個屬於自己的秘密花園或發表舞台一樣，深受同學歡迎。但是，如果使用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。以下是一些小撇步讓大家可以在這上面順利地跟每個人互動：

- 留言的時候請保持禮貌，不要出現令人看了會生氣或是不舒服的句子，因為隨意罵人、散播謠言都有可能會觸犯法律。
- 多稱讚、多給予肯定和支持，少一些批評和無的放矢，才會有良善的發表空間。
- 在留言版發表文章時，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。
- 不要洗版或在不適當的時間傳遞訊息，有讀有回是良好的互動行為，但對方已讀未回也不要太在意或惡言相向，尊重每個人都有處理事情的先後順序。

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 記得要在主旨欄寫下本信的主要目的，讓收信者可以清楚了解你寄信的用意。
- 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，容量太大的檔案可能無法寄送，而有毒的資料可能會造成對方在開啟信件時遭受病毒攻擊。
- 轉寄信件之前記得把信件內容中其他人的帳號刪除，避免被有心人士不當使用。

四、 動動腦時間

宗翰是一位喜歡玩線上遊戲的七年級學生，除了打遊戲以外，他也常觀看電玩實況主的直播影片，一方面看別人玩學習技巧，一方面在影片下方留言跟網友交流遊戲戰略。每次跟網友們討論完宗翰都可以功力大升，學習到很多新的玩法跟厲害的技巧。

這天放學後，宗翰的個人訂閱「小鈴鐺」跳出通知，提醒宗翰他最喜歡的直播主「勇神」又有新的實況影片可以看，於是他趕緊衝回家，用最快的速度完成作業，作文也是草草寫完就丟進書包裡了。寫完作業的宗翰，迫不及待地點開影片並全神貫注地看完，接著還加入影片下方網友們的討論整整一個小時，大家都在稱讚勇神真的很厲害。

隔天到學校，老師打開宗翰的作文簿，閱讀昨天的作業題目「我的偶像」，只見宗翰寫著：

「我的偶像就是遊戲實況主勇神。對我來說，勇神就是 YYDS，在我心中他就是最頂的。勇神常常教我們一些電動遊戲的高難度技巧，他真的是高玩，連同學都大觸特觸。雖然如果我自己跟勇神對打遊戲應該會芭比 Q，但是每次看到勇神華麗的技術，我真的是原地升天，直接沒了……」

老師看完後一頭霧水，不曉得該怎麼批改？

- **你覺得宗翰的作文出了什麼問題？**
- **你贊不贊成在網路上和日常寫作中使用這些特殊的網路流行用語？為什麼？**

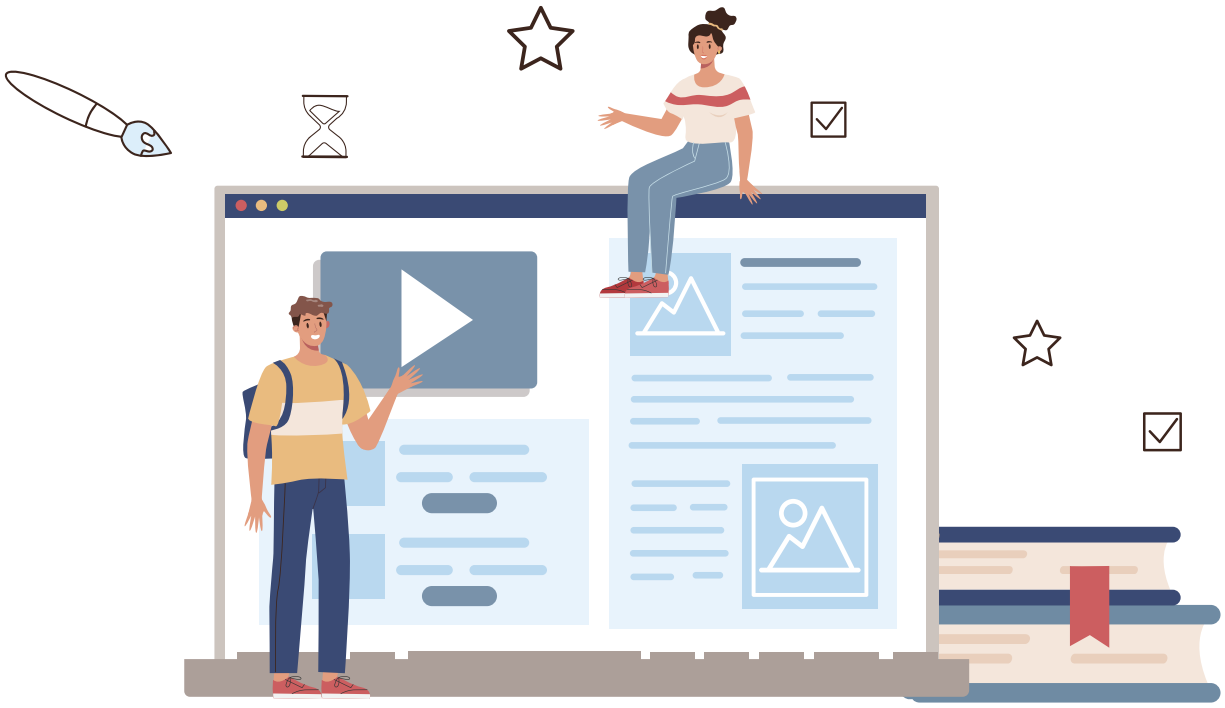
五、 牛刀小試

問題一：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。

問題二：以下四種在網路上的行為，哪一個是網路禮儀的正確示範？

A. 阿強將別人出糗的照片放在自己的社群網站中，獲得眾人的按讚。
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. 康德與朋友在網路聊天，總是聊到一半就搞失蹤，不告而別。



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。

六、 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。

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論壇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。

發文之前請謹慎，鼓勵肯定更為佳

在留言版或討論區發表意見或評論，要謹慎且有禮，不要出現過激或主觀的批評意見，能給予具體的建議，或者給予稱讚與肯定更佳。

文章信件加主旨，最後記得簽上名

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

寄送信件請確認，容量內容要考慮

寄發 E-mail 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！

七、延伸學習

eliteracy 中小學資訊素養與認知網。**文章專區 - 主題文庫 - 禮儀規範／數位教材 - 教材教案 - 禮儀規範**。

林慶弧（2023，6 月 12 日）。**無遠弗屆的彈指神功－淺談「電子郵件」禮儀**。國立公共圖書資訊館。https://www.nlpi.edu.tw/JournalDetailC003313.aspx?Cond=307728b5-d9cc-4106-b161-792ecfbdc1c1

姜智逸（2005，3 月 11 日）。**網路誹謗的法律小常識**。臺灣法律網。https://www.lawtw.com/archives/334327

網路規範（2022，2 月 8 日）。載於**維基百科**。https://zh.wikipedia.org/zh-tw/ 網路規範

臺北市政府教育局資訊素養與倫理（2022）。**電郵大放送 - 網路禮儀**。均一教育平台。https://www.junyiacademy.org/article/fa233dcd309c4f30876a9ed8f58e2b5e