

# Bonton digitalnog doba

Marina Mirković, dipl. inženjer elektrotehnike

Tehnička škola, Požega, Republika Hrvatska

marina.mirkovic@po.t-com.hr

## Sažetak

**Informatičko/informacijska pismenost je nužnost današnjeg digitalnog doba. Ponašanje na internetu, u virtualnoj zajednici mora biti u skladu s kulturno-civilizacijskim i poslovnim normama. Usvajanje pravila bontona u raznim situacijama u kojima koristimo moderne tehnologije pomoći će nam da steknemo dobre manire.**

**Važno je definirati skup pravila poželjnog ponašanja u internet zajednici. Pridržavanje pravila u slanju i primanju elektroničke pošte nije samo stvar bontona već je neophodno i zbog očuvanja sigurnosti, stvaranja ugleda i održanja produktivnosti poslovanja.**

**Brojna su pravila kojih se moramo pridržavati pri primjeni mobilnih telefona, elektroničkoj komunikaciji putem elektroničke pošte, u virtualnim zajednicama kao što su News grupe i forumi, kao i društvenim mrežama.**

U Tehničkoj školi Požega nizom godina učenici sudjeluju u projektu «Sigurnost djece na internetu» te su provedena istraživanja i prikupljanje podataka o iskustvima učenika prilikom korištenja interneta, kao i primjene pravila e-bontona. Analiza rezultata ankete pokazuje da u školama učenici moraju upoznati e-bonton i primjenjivati ga u svojoj digitalnoj komunikaciji. Pravila lijepog ponašanja u virtualnom svijetu objavio je Hrvatski Telekom izdavanjem e-bontona koji je podjednako obuhvatio mišljenje sudionika komunikacije na društvenim mrežama i mišljenje eksperata s iskustvom promatranja najraznovrsnijih oblika komunikacije kao međuljudske interakcije.

Osim djece i mladih, poslovni ljudi, zaposlenici u tvrtkama također moraju posebnu pažnju posvetiti digitalnom bontonu. Edukacijom zaposlenika u tvrtkama moguće je zaštititi sebe i tvrtku od nezgodnih pitanja odgovornosti. Važno je osigurati e-bonton politiku koja se odnosi na sve zaposlenike.

## I. UVOD

Moderno doba i nove tehnologije donijele su nove izazove a time i promjene norme lijepog ponašanja. Osnovne karakteristike i dalje su: ljubaznost, poštovanje, obzirnost i tolerancija. Svojim ponašanjem utječemo na okolinu. Usvajanje pravila bontona u raznim situacijama u kojima koristimo moderne tehnologije pomoći će nam da steknemo dobre manire a ujedno učiniti naš privatni i poslovni život ugodnijim i uspješnijim. Lijepim ponašanjem naša zajednica postaje bolje mjesto življenja.

Koliko se pridržavamo pravila bontona i shvaćamo li njegovu važnost kao i praktične koristi koje nam pruža? Kako se mladi, djeca, naši učenici odnose prema njemu, poznaju li i pridržavaju se pravila?

Ulaskom u Europsku uniju, Hrvatska mora poraditi i na školskom sustavu. Prema anketi portala EduCentar, u kojoj je sudjelovalo 400 ispitanika, hrvatski građani bi među novim nastavnim predmetima u školski program najprije uveli bonton. Najviše ispitanika (39%) podržava uvođenje bontona u školstvo, jer problem s bantom imaju odrasli, a time, nažalost i njihova djeca [1].

## II. PONAŠANJE KOD PRIMJENE DIGITALNE TEHNOLOGIJE

Mnogi, a posebno mladi ljudi su postali sve ovisniji o mobitelima, neprestano su uz njih. Mobilni telefoni služe za kratku razmjenu informacija ili hitne pozive. Dugi i glasni razgovori uslijed dosade, uz prisutnost drugih osoba, posebno na javnim mjestima, nisu primjereni. Neprikladno je u prisutnosti drugih osoba neprestano provjeravati pozive, poruke ili surfati po internetu. Mnogi su u društvu, na zabavi ili jednostavnom druženju opsjednuti mobitelom. Neprikladno je dugotrajno pisanje poruka, na što mladi ne obraćaju pažnju. Ponekad ne isključuju mobitele tamo gdje su oni nepoželjni (predavanja, u kinu, kazalištu, crkvi, muzeju ili knjižnici). Mobitele često koriste za fotografiranje pri čemu je važno voditi računa o tome koga su slučajno «uhvatili» na fotografiji i u kojoj situaciji. Ne smijemo narušavati tuđu privatnost, posebno ako namjeravamo fotografije objaviti na društvenim mrežama [2].

Elektronička pošta putem interneta nije sasvim sigurna. Nužno je pažljivo postupati sa slanjem svojih privatnih informacija i voditi brigu o zaštiti sadržaja. Nikako nije poželjno prosljeđivati ili započinjati «lance sreće» jer oni nisu dopušteni na internetu. Zbog toga pristup mreži, forumu ili servisu može biti uskraćen [3].

Ukoliko šaljete velike količine podataka, moguće je «zakrčiti» elektronički poštanski sandučić ili povećati troškove korisnicima koji e-poštu otvaraju na privatnom pametnom telefonu. Iz istog razloga nepoželjno je odnosno zabranjeno nezatraženo e-mail oglašavanje (spam).

Pismenost je važan dio pristojnosti pri slanju elektroničkih poruka. Treba izbjegavati pisanje svih riječi velikim slovima. Korištenje slova u raznim bojama otežava čitanje i djeluje neozbiljno. Ne smijemo pretjerivati s emotikonima u porukama [4].

Forum je virtualna zajednica korisnika sa sličnim interesima. Pri tome se korisnici moraju pridržavati pravila online bontona. Poruka koju pišete mora biti jasna i jednoznačna. Poštujte temu o kojoj se raspravlja i ne pokušavajte ju mijenjati. Za privatne razgovore koristite privatne poruke ili elektroničku poštu. Važno je nastojati ne stvarati nedorazume u kojima se može uočiti arogancija ali i agresivnost.

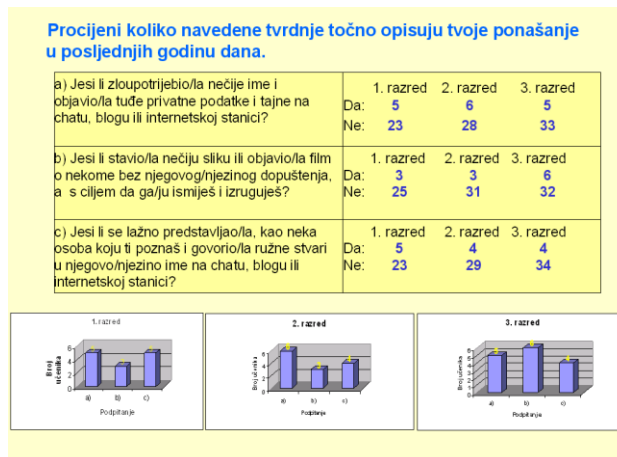
Putem društvenih mreža dijelimo iskustva i mudrosti na koje smo naišli ili naučili. Otkrivamo što se ljudima sviđa, kako se ponašaju, što dijele i komentiraju. Treba nastupiti prijateljski, oprezno prema osobama iz neke druge kulture. Ne treba otkrivati previše osobnih detalja. To nije mjesto gdje ćete iskazati svoje frustracije i bijes, javno se osvećivati ili rugati. Pazite što stavljate na društvene mreže. Sve ostaje zapisano, a netko to može iskoristiti protiv vas.

Facebook je nažalost postao rasadnik nekulture mase koja na ovoj društvenoj mreži čini stvari koje se u stvarnom životu mogu usporediti sa psovanjem, vikom, tučnjavom i sličnim. Mnoštvo aplikacija korisnicima pomaže da budu što dosadniji i naporniji. Blokiranje aplikacija riješiti ćete problem. Pretjerivanje u psovanju i vrijeđanju najodbojnija je stvar na društvenim mrežama. Česti su dosadni statusi, pojavljuju se najnaporniji i najneugodniji korisnici koji vas neprestano pozivaju na različite događaje i aktivnosti. Uz njih su naporni i hvalisavci.

Privatno i poslovno na društvenim mrežama mora biti odvojeno. Mnogi ne znaju ili se ne pridržavaju bontona na društvenim mrežama. Ne shvaćaju važnost primjene pravila uz više od milijun korisnika društvenih mreža u Hrvatskoj. Ponašanje u digitalnom svijetu odraz je i našeg ponašanja u pravom životu. Pokažimo da se znamo ponašati. Nepristojne korisnike na vašim društvenim mrežama bez ustručavanja obrišite s popisa prijatelja.

### III. ANALIZA UČENIČKOG PONAŠANJA U DIGITALNOM SVIJETU

Učenici moraju uočiti povezanost između primjene pravila bontona u digitalnom svijetu i sprječavanja mogućnosti nasilja i doživljavanja neugodnih situacija u radu na internetu. U Tehničkoj školi Požega nizom godina učenici sudjeluju u projektu «Sigurnost djece na internetu» te je provedeno istraživanje i prikupljanje podataka o iskustvima učenika prilikom korištenja interneta. U anonimnom anketiranju o sigurnosti i zaštiti djece na internetu u veljači 2010. godine, putem upitnika na nastavi računalstva sudjelovali su učenici razrednih odjela: 1.f, 1.h, 2.a, 2.b, 2.e, 2.f, 2.h, 3.f, 3.h - sveukupno 100 učenika. U analizi odgovora, među ostalim, otkriveno je da dio učenika (13%) pokazuje znakove "internet nasilnika" (slika 1). Djeca i mladi moraju postati svjesni kakve posljedice može imati njihovo ponašanje na internetu. Potrebno je istaknuti kako su distribucija i prosljeđivanje nasilne, uvredljive, ponižavajuće poruke jednako loši i mogu imati jednako teške posljedice kao i ponašanje osobe koja je začetnik poruke.



Slika 1. Analiza odgovora jednog pitanja ankete učenika o sigurnosti i zaštiti djece na internetu

U svibnju 2013. godine 109 učenika Tehničke škole u Požegi (iz razrednih odjela: 1.h, 1.f, 2.a, 2.b, 2.f, 2.h, 3.b, 3.f, 3.h) sudjelovalo je u anonimnoj anketi o pisanju SMS i poruka elektroničke pošte [5]. Analiza njihovih odgovora, prema pitanjima u anketi prikazana je u tablici 1.

Analizirajući rezultate anketiranja, iznenađuje broj učenika koji šalju poruke s uvredljivim sadržajem, kao i uporaba elektroničke pošte za raspravu o povjerljivim informacijama. Dio učenika prosljeđuje lančana pisma i odgovara na spam. Velika brzina pri pisanju/tipkanju navodi ih da pišu dugačke rečenice u porukama, a neprestana prisutnost i povezanost s digitalnom tehnikom omogućuje odgovaranje po primitku poruke. Mnogi učenici ne razmišljaju o smislenom naslovu poruke elektroničke pošte.

Većina učenika pročita poruku prije nego ju pošalje, dok se dio učenika ne pridržava tog pravila. Pri tome šalju poruke s pravopisnim, gramatičkim i interpunkcijskim pogreškama. Ne smijemo biti brzopleti, važno je provjeriti tekst poruke jer ćemo tada poslati učinkovitiju poruku i izbjeći nedorazume i neprikladne komentare. Budući da je čitanje s ekrana teže nego čitanje s papira, struktura i raspored vrlo su važni za e-mail poruke. Kod uporabe oblikovanja u porukama, pošiljatelj ga možda neće vidjeti ili će vidjeti drugačije fontove od željenih.

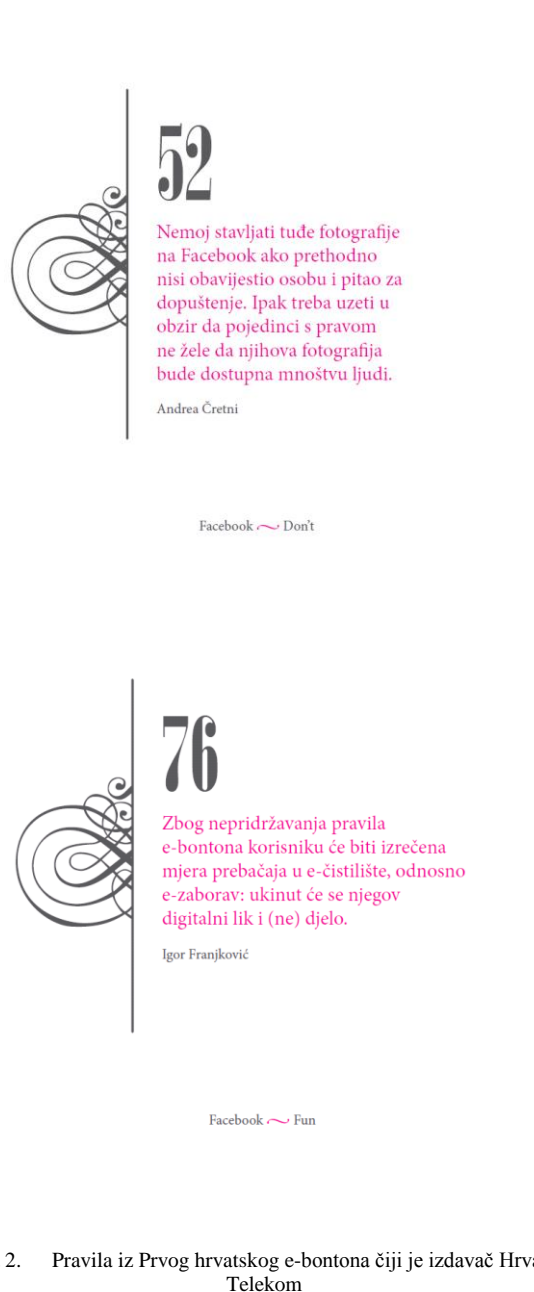
Rezultati istraživanja ukazuju na činjenicu da je potrebna daljnja edukacija učenika o važnosti primjene e-bontona, kao i opasnostima i načinima samozaštite djece prilikom korištenja računala i interneta.

Tablica 1. Rezultati ankete učenika Tehničke škole u Požegi o pisanju SMS i e-mail poruka

Anketno pitanje	Odgovor DA		Odgovor NE	
	Broj učenika	postotak	Broj učenika	postotak
Pišeš kratko i jasno	91	83 %	18	17 %
Paziš na gramatiku	47	43 %	62	57 %
Odmah odgovaraš na poruke	72	66 %	37	34 %
Koristiš nepotrebne privitke	21	19 %	88	81 %
Pišeš velikim slovima	17	16 %	92	84 %
Kod odgovora, uvijek uključiš prethodne poruke	56	51 %	53	49 %
Pročitaj poruku prije nego je pošalješ	91	83 %	18	17 %
Pažljivo koristiš kratice i emocionalne ikone	64	59 %	45	41 %
Pažljivo formatiraš poruke	47	43 %	62	57 %
Prosljeđuješ lančana pisma	14	13 %	95	87 %
Uključuješ tuđu poruku ili privitak bez dozvole	16	15 %	93	85 %
Koristiš e-poštu za raspravu o povjerljivim informacijama	26	24 %	83	76 %
Koristiš suvisli predmet – naslov (Subject)	29	27 %	80	73 %
Koristiš riječi HITNO i VAŽNO	40	37 %	69	63 %
Pišeš dugačke rečenice	57	52 %	52	48 %
Šalješ poruke s uvredljivim sadržajem	31	28 %	78	72 %
Prosljeđuješ hoax (lažna upozorenja)	11	10 %	98	90 %
Odgovaraš na spam	19	17 %	90	83 %

#### IV. POUČAVANJE O E BONTONU

Pravila lijepog ponašanja u virtualnom svijetu objavio je Hrvatski Telekom izdavanjem e-bontona koji je podjednako obuhvatio mišljenje sudionika komunikacije na društvenim mrežama i mišljenje eksperata s iskustvom promatranja najraznovrsnijih oblika komunikacije kao međuljudske interakcije [6]. Autori ovog priručnika su tako fejsbukovci, tviteraši, blogeri i forumaši, svakodnevni korisnici društvenih mreža koji su svojim priložima pomogli osmisliti prvi hrvatski priručnik za lijepo ponašanje na društvenim mrežama kao što su Facebook i Twitter. Priručnik sadrži 130 odabranih pravila a dostupan je u digitalnom i tiskanom izdanju (slika 2).



Slika 2. Pravila iz Prvog hrvatskog e-bontona čiji je izdavač Hrvatski Telekom

U primjeni pravila bontona kod učenika, pored nastavnika veliku ulogu imaju i roditelji. Premda se osjećaju zbunjeni kad je riječ o novim tehnologijama jer smatraju da djeca o tome znaju više nego oni, roditelji moraju biti svjesni da o životu znaju više od svoje djece i da moraju imati nadzor nad njihovim ponašanjem na internetu. Djetetovo pravo na privatnost ne smije spriječiti roditelje pri postavljanju granica, kao i naglašavanju primjene pravila online bontona.

Internet bonton učenici mogu proučiti i na CARNet-ovom portalu kroz pravila komunikacije pojedinaca i komunikacije u grupi [7].

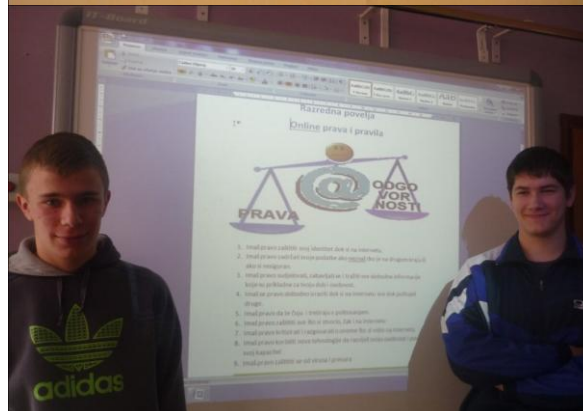
Na portalu BrainPOP (obrazovne web stranice) učenici mogu na zanimljiv način, multimedijским prikazom upoznati online pravila (slika 3), kao i online komunikaciju i zaštitu na internetu [8].



Slika 3. Edukativni sadržaji o digitalnom bontonu na portalu BrainPOP

Učenicima osnovne škole zanimljiv će biti alat Digitalna putovnica kojeg je pokrenuo Common Sense Media. To je interaktivna mrežna platforma za učenje, na engleskom jeziku, koja pomaže učiteljima u poučavanju i pripremi njihovih učenika kako bi postali dobri digitalni građani koji će se spremno uključiti u korištenje online i mobilnih tehnologija. Kroz pet interaktivnih modula učenici se upoznaju s osnovama sigurnosti i zaštite, osnovama lijepog ponašanja u digitalnom svijetu i razvijaju istraživačke vještine [9].

Dan sigurnijeg interneta, koji se obilježava svake godine u veljači, pruža mogućnost da se u školama pažnja posveti bontonu primjene digitalne tehnologije (slika 4). Kroz razne teme o sigurnosti i zaštiti djece na internetu, učenici upoznaju i kritički razmišljaju o svojim online pravima i odgovornostima. Analiziraju utjecaj novih medija na pojedinca i društvo, raspravljaju o prednostima i manama široke uporabe medija novih tehnologija u svakodnevnom životu. Pri tome upoznavaju računalnu etiku, dogovaraju pravila ponašanja na internetu te definiraju posljedice kršenja tih pravila.



Slika 4. Aktivnosti povodom obilježavanja Dana sigurnijeg interneta u Tehničkoj školi, Požege

## V. ZAKLJUČAK

Novi komunikacijski kanali, moderne tehnologije, nedostatak vremena i težnja ka pojednostavljivanju i ubrzavanju protoka sve većeg broja informacija nužno utječu na prirodu komunikacije i pravila lijepog ponašanja. Svatko od nas ima pravo odabrati kako će se postaviti u primjeni digitalne tehnologije, ali okvir pravilnog online ponašanja ipak mora postojati. Proučavanjem e-bontona mnogi korisnici će možda napokon shvatiti svoje pogreške te ih uspješno početi ispravljati. Važno je ispoštovati e-bonton i unaprijediti online zajednicu, počevši od sitnih, ali bitnih pravila komuniciranja.

Osim djece i mladih, poslovni ljudi, zaposlenici u tvrtkama također moraju posebnu pažnju posvetiti digitalnom bontonu. Tri najvažnija razloga zbog kojih je važno paziti na e-poštu i digitalnu komunikaciju su profesionalizam (korištenje odgovarajućeg jezika utječe na sliku tvrtke), učinkovitost (jasno napisane poruke ubrzavaju poslovanje) i pravna zaštita (osviještenost o opasnostima e-pošte zaštitit će tvrtku od skupih sudskih parnica). Osobnom edukacijom i educiranjem zaposlenika možemo zaštititi sebe i svoju tvrtku od nezgodnih pitanja odgovornosti. Važno je osigurati e-bonton politiku koja se odnosi na sve zaposlenike. Sastavni dio etičkog kodeksa škole i tvrtki mora biti i provedba pravila online

bontona. On se može definirati i u okviru školske Politike prihvatljivog korištenja interneta i računala u školi radi sigurnosti školskih računala, opreme i korisnika koji se moraju ponašati odgovorno i u skladu s etičkim načelima i u stvarnom i u virtualnom svijetu.

## LITERATURA

- [1] EduCentar, dostupno na <http://www.educentar.net/>
- [2] Bonton 2 – Dobri maniri i pravila lijepog ponašanja (pristojnost i nove tehnologije), prilog Večernjeg lista, Zagreb, ožujak 2013. godine
- [3] CSO: [http://www.csoonline.com/read/060106/email\\_etiquette.html?source=csotechwatch](http://www.csoonline.com/read/060106/email_etiquette.html?source=csotechwatch)
- [4] Emailreplies.com: <http://www.emailreplies.com/>
- [5] Bonton u elektroničkoj pošti (E-Mail Etiquette) i pristojnost na e-mailu u devet (i više) točaka, dostupno na [http://www.sapmag.com.hr/show\\_article.php?id=361](http://www.sapmag.com.hr/show_article.php?id=361)
- [6] e-bonton, Pravila lijepog ponašanja na društvenim mrežama, Hrvatski Telekom d.d., 2011.
- [7] Pravila ponašanja na Internetu – Internet bonton, dostupno na [http://www.carnet.hr/pravila\\_ponasanja\\_na\\_internetu\\_internet\\_bonton](http://www.carnet.hr/pravila_ponasanja_na_internetu_internet_bonton)
- [8] Digital etiquette, dostupno na [http://www.brainpop.com/technology/computersandinternet/digital\\_etiquette/](http://www.brainpop.com/technology/computersandinternet/digital_etiquette/)
- [9] Digital Passport, dostupno na <https://www.digitalpassport.org/educator-registration>