

CHATTING BEHAVIOR OF LECTURERS

Suphanit WONGTHANGSAWAT¹

¹Faculty of Communication Arts, University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand;
suphanit_won@utcc.ac.th (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 10 May 2023

Revised: 10 June 2023

Published: 23 June 2023

ABSTRACT

Chatting is a channel to communicate in everyday life, also lecturers and their students. This qualitative research aims to study about chatting behavior of lecturers by focus group technique with 18 lecturers. The result found that the lecturers have their ways to prevent and solve the problems from chatting in many ways as provide all clear information in the first classroom meeting and repeat many times during the semester. And more, they use stickers, emojis or cartoons for fun mood and tone, reply every chat quickly, use in trend teenager words. In case of serious chatting, most of lecturers make calls or appointments for more effective communication result. Moreover, they cool down themselves to continue the chat with sweet words.

Keywords: Communication, Chat, Lecturer

CITATION INFORMATION: Wongthangsawat, S. (2023). Chatting Behavior of Lecturers. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1.

พฤติกรรมการสื่อสารทางแชตของอาจารย์

ศุภณิตย์ วงศ์ทางสวัสดิ์¹

¹คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย; suphanit_won@utcc.ac.th (ผู้ประพันธ์บรรณกิจ)

บทคัดย่อ

การแชตเป็นอีกช่องทางหนึ่งของการสื่อสารที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนในปัจจุบัน ไม่เว้นแม้แต่อาชีพอาจารย์ที่ใช้การแชตเพื่อสื่อสารกับผู้เรียนด้วยเช่นกัน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารทางแชตของอาจารย์ โดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มกับกลุ่มอาจารย์ที่เคยสนทนากับนักศึกษาผ่านการแชตจำนวน 18 คน ผลการวิจัยสรุปว่า อาจารย์มีศิลปะเชิงรุกและเชิงรับในการแชตคือ ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกอย่างให้ชัดเจนตั้งแต่แรกและแจ้งเตือนเป็นระยะๆ มีการสร้างบรรยากาศที่ดีด้วยการใช้สติ๊กเกอร์ อีโมจิ ตัวการ์ตูนต่างๆเสริมการสนทนาให้ดูมีให้อารมณ์ขัน และพยายามตอบกลับทุกข้อความอย่างรวดเร็ว โดยมีการใช้ภาษาที่วัยรุ่น แนวที่เล่นที่จริงเพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา หากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก จะใช้การโทรศัพท์หรือนัดหมายให้มาพบเพื่อประสิทธิผลการสื่อสารที่ดีกว่า หากเกิดเหตุไม่พึงประสงค์ ก็จะพยายามปรับอารมณ์ให้เย็นลง จึงค่อยสนทนาต่อด้วยคำพูดและน้ำเสียงในภาษาที่ดี

คำสำคัญ: การสื่อสาร, แชต, อาจารย์

ข้อมูลการอ้างอิง: ศุภณิตย์ วงศ์ทางสวัสดิ์. (2566). พฤติกรรมการสื่อสารทางแชตของอาจารย์. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1.

บทนำ

ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การแชตเป็นช่องทางการสื่อสารประเภทหนึ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารได้ทันทีทุกที่ทุกเวลาที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและนิยมนำมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารในปัจจุบันอย่างแพร่หลายในทุกแวดวงอาชีพ เสริมจากการสนทนาแบบเจอหน้าหรือการคุยทางเสียงหรือวิดีโอคอล ทั้งในลักษณะฝากข้อความไว้ก่อนหรือสนทนาโต้ตอบกันไปมาแบบทันที แต่หากมองอีกด้านของการใช้งาน การแชตถือเป็นการสนทนาในรูปแบบหนึ่งที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารด้วยเพราะใช้การพิมพ์ตัวอักษรเป็นหลัก จึงอาจทำให้ประสิทธิภาพการสื่อสารไม่สมบูรณ์นัก เพราะคู่สนทนาไม่ได้เห็นอวัจนภาษาต่าง ๆ ระหว่างกัน

ในปี พ.ศ. 2562 บริษัทผู้ให้บริการแอปพลิเคชันแชตชื่อ Messenger ได้ร่วมมือกับสถาบัน Debrett's ซึ่งเป็นสถาบันอบรมมารยาทและพฤติกรรมที่มีชื่อเสียงของสหราชอาณาจักร ได้จัดทำ The Art of Digital Messaging (คู่มือศิลปะในการส่งข้อความ) (2019) ขึ้น โดยมีข้อพึงปฏิบัติอันเป็นแนวในการสนทนาผ่านแชต เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ อันอาจจะเกิดขึ้นจากการสนทนาโดยไม่เห็นหน้าในลักษณะนี้ จึงสะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารผ่านช่องทางนี้ เป็นช่องทางหนึ่งที่สำคัญในชีวิตประจำวันเช่นกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ในแวดวงการศึกษาเองก็มีการสนทนายาระหว่างครูบาอาจารย์กับนักศึกษาผ่านแชต จนเกือบจะเป็นช่องทางปกติในปัจจุบัน แต่ด้วยความสะดวกนี้เองก็สามารถส่งผลกระทบได้หากเกิดบทสนทนาไม่พึงประสงค์ขึ้น ดังที่เกิดเป็นกรณีต่าง ๆ ทางหน้าสื่อมวลชนกันมาแล้วหลายราย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในประเด็นนี้ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารทางแชตของอาจารย์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) กับอาจารย์ที่เคยสนทนากับนักศึกษาผ่านแชต จำนวน 18 คน โดยแบ่งการสัมภาษณ์กลุ่มออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน แล้วสรุปผลด้วยการจัดหมวดหมู่ข้อมูลเป็นกรณีต่างๆ และบรรยายผล

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มคณาจารย์ที่เคยสนทนากับนักศึกษาผ่านแชต พบว่า คณาจารย์มีพฤติกรรมแชตทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพราะตระหนักดีว่า แชตมีข้อจำกัดของการสนทนาอยู่บ้าง เพราะไม่เห็นสีหน้า ไม่ได้ยินน้ำเสียงและอาจปฏิกิริยาต่างๆ โดยในเชิงรุก จะเป็นในรูปแบบของการระมัดระวังและให้ความสำคัญเรื่องน้ำเสียงในภาษาเป็นอย่างมาก มีการใช้สติ๊กเกอร์ อีโมจิ ตัวการ์ตูนต่างๆ หรือภาพลูกติกเคลื่อนไหวได้แบบน่ารักๆ พยายามใส่อารมณ์ขันและให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับนักศึกษา เพื่อให้รู้สึกว่าเป็นมิตรเข้าถึงได้ง่ายและสามารถสอบถามใดๆ ได้ โดยพยายามตอบกลับทุกข้อความอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ รวมไปถึงการเรียบเรียงข้อความที่สนทนาด้วยภาษาที่วัยรุ่น มีการเลือกใช้ศัพท์แสลงที่กำลังเป็นที่นิยมบ้าง หรือแม้แต่การใส่ตัวเลข “555” เข้าไป เพื่อให้สื่ออารมณ์ขณะสนทนาให้ดูขบขันว่า กำลังหัวเราะอยู่ ก็ช่วยลดความตึงเครียดได้ เสริมในการแชตเพื่อช่วยให้บรรยากาศการสนทนาดูเป็นกันเองมากขึ้น

“การที่เราอายุห่างจากเด็กหลาย 10 ปี การคิดตีความหมายบางที่ไม่ตรงกัน เคยเจอเคสเด็กเค้าไม่ได้เจตนาจะสื่อแบบที่เราแปลความออกมาก็มี หลังๆเลยต้องพยายามตั้งใจตัวเองตลอดๆให้ตีความอย่างรอบคอบก่อนตอบแชต อ่านทวน

หลายรอบจนมั่นใจว่าจะกตส่ง เน้นภาพนางฟ้าผู้ใจดี มีเมตตา เข้าอกเข้าใจ ทั้งที่จริงๆแล้วอาจจะไม่พอใจกับสิ่งที่เด็กพูดมากแค่ไหน” อาจารย์กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยท่านหนึ่งกล่าว

“ถ้าประเด็นมันจริงจัง อย่างจะตามการบ้าน ก็จะเขียนแบบที่เล่นที่จริงแฝงความเฮฮา เช่น ครูจ้องวันให้ส่งการบ้านกันไว้แล้วล่วงหน้าแล้วนะ ถ้าใครไม่เตรียมตัวส่ง ก็เท่ากับว่า หนูไม่รักครูนะจ๊ะ หรือ ถ้าแซดๆแล้วถึงจุดที่อยากจะอบรมซะหน่อย ก็จะโทรผ่านแอปแซดไปคุย จะได้ได้ยินน้ำเสียงกันหน่อย แล้วก็ทำให้เราทำน้ำเสียงดูแบบไม่ดุได้ด้วย หรือถ้าประเด็นไม่ด่วน ก็จะนัดให้มาคุยกันที่มหาวิทยาลัย” อาจารย์อีกท่านหนึ่งให้มุมมอง

นอกจากนี้ ผลวิจัยยังพบว่า อาจารย์หลายท่านเห็นว่า ต้องมีการแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกอย่างให้ชัดเจนล่วงหน้าตั้งแต่คาบแรกที่เปิดเรียน และในระหว่างเทอมต้องแจ้งซ้ำเป็นระยะอีก ทั้งทางวาจาและทำเป็นเอกสารรายละเอียดต่างๆให้เข้าดูย้อนหลังได้ตลอดเวลา เช่น กติกาการเรียน กำหนดส่งงาน เพราะแซดที่ทักมา มักจะเกี่ยวกับการขอร้องให้ดำเนินการในเรื่องต่างๆที่ไม่เป็นไปตามที่แจ้งและตกลงกันไว้ เช่น ขอยกงานย้อนหลัง ขอเช็คชื่อเข้าชั้นเรียน และเมื่อมีกรณีเช่นนี้เกิดขึ้น ก็จะทำให้สามารถยืนยันได้ว่า มีการบอกกล่าวเอาไว้แล้วและหมดข้อโต้แย้งหรือต่อแย้งที่จะสนทนากันต่ออย่างยืดเยื้อ และบางท่านจะเห็นว่า อนุญาตให้ทักแซดได้เฉพาะในโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น ไมโครซอฟท์ ทิม เพื่อให้ทราบอย่างชัดเจนว่าเป็นใครและสืบค้นข้อมูลประวัติได้แม่นยำ

“ปกติจะให้เด็กคุยแบบทักแซดได้เฉพาะในไมโครซอฟท์ทิมที่ใช้สอนในรายวิชานั้น เพราะมันจะมีเลขทะเบียนนักศึกษากำกับอยู่ แล้วทำให้เราแอบเช็คดูก่อนตอบกลับได้ว่า คนนี้เป็นใครชัดเจนกว่า แล้วจะได้ดูพวกคะแนนต่างๆไว้เตรียมคุยได้ถูกคน เพราะส่วนใหญ่ทักมาจะไม่ค่อยแนะนำตัวกันเท่าไร จะได้ป้องกันคนสวมรอย เพราะแอปแซดอื่นๆ เด็กมักใช้รูปถ่ายอื่นที่ไม่ใช่หน้าตัวเองจริงๆ แล้วไม่รู้เป็นใครกันแน่ อย่างใช้รูปวิว รูปการ์ตูน รูปอวตาร อะไรอย่างนี้” อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างท่านหนึ่งกล่าว

ในทางกลับกัน ผลการวิจัยพบว่า เหล่าคณาจารย์มีพฤติกรรมเชิงรับต่อกรณีไม่พึงประสงค์ต่างๆเช่นกัน โดยมากจะพบกรณีนักศึกษาใช้คำพูดไม่ค่อยสุภาพ ดูห้วนๆ ไม่มีหางเสียง ดูเป็นกันเองเกินไป หรือมีถ้อยคำแสดงการขึ้นเสียงอย่างอารมณ์เสียและไม่พอใจ โดยอาจารย์มักจะตักเตือนไปก่อนโดยอ้างอิงมารยาททางสังคมและเรื่องกาลเทศะที่ควรปฏิบัติประกอบ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้ดีขึ้น

นอกจากนั้น ผลวิจัยยังพบอีกหลายกรณีที่คณาจารย์ต้องรับมือ เช่น มีการทักมาคุ้ยผิดคนบ้างโดยคิดว่า เป็นอาจารย์อีกท่าน บางครั้งทักมาแบบไม่รู้จักมาก่อน สนทนาไปสักพักก็กลับมาถามว่า อาจารย์ชื่ออะไร มีการส่งข้อความมาโน้มน้าวอาจารย์คนอื่นให้ฟัง มีการเอ่ยปากขอยืมเงินค่าลงทะเบียนบ้าง มีกรณีกึ่งข่มขู่บ้าง เช่น จะร้องเรียนทางคณะ แต่อาจารย์กลุ่มตัวอย่างทุกคน ยังไม่เคยเกิดกรณีการถูกขวนควยแฉลามกอนาจาร แต่สิ่งที่เจอเหมือนกันกลับเป็นการทักแซดมาในยามวิกาล

“ถ้าทักมาตอนยังไม่ได้นอน พี่ก็จะตอบๆกลับไปให้เสร็จๆ จะได้ไม่คาใจก่อนนอน แต่ถ้าหลับไปแล้ว พอเช้าก็ค่อยตอบ แต่จะใช้วิธีจำไว้ก่อนแล้วค่อยไปอบรมในคลาสอีกทีว่า ให้อ่านเวลาของการติดต่อมาด้วย เพราะเจอทักมาตอนเที่ยงคืนหรือ ตี 1 เป็นประจำ”

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า อาจารย์ใช้การแซดเป็นช่องทางหนึ่งในการสื่อสารกับนักศึกษา โดยมีศิลปะเชิงรุกคือ ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกอย่างให้ชัดเจนตั้งแต่แรกและแจ้งเตือนเป็นระยะๆ นอกจากนี้ ยังมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการแซด

ด้วยการใช้สติ๊กเกอร์ อีโมจิ ตัวการ์ตูนต่างๆ เสริมการสนทนาให้ดูมีอารมณ์ขัน และพยายามตอบกลับทุกข้อความอย่างรวดเร็ว แม้ในยามวิกาลถ้าจำเป็น โดยมีการใช้ภาษาที่วัยรุ่นแนวที่เล่นที่จริงเพื่อลดความตึงเครียดในการสนทนา อย่างไรก็ตาม หากเป็นการแชตในเรื่องที่มีความสำคัญมาก อาจารย์ส่วนใหญ่มักใช้การโทรศัพท์คุยกันแทนเพื่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีกว่าหรือนัดหมายให้มาพบหน้าในภายหลัง เพื่อเห็นอวัจนภาษา สีหน้า แววตา อากัปกริยาต่างๆ รวมไปถึงการพูดคุยในภาพรวมอีกครั้งหากเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาทุกคนในห้องสอน

นอกจากนี้ อาจารย์ยังมีศิลปะเชิงรับด้วยเช่นกัน ในกรณีที่พบปัญหาการสนทนาไม่พึงประสงค์และป้องกันการบันทึกภาพหน้าจอการแชตไปเผยแพร่ยังบุคคลอื่นๆ ด้วยการปรับอารมณ์ให้เย็นลงก่อน เมื่อเรียกสติได้แล้ว จึงค่อยสนทนาต่อด้วยคำพูดและน้ำเสียงในภาษาที่ดีๆ เพื่อให้เหตุการณ์ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี และปรับตัวทำใจยอมรับพฤติกรรมเพื่อลดปัญหายืดเยื้อจากการแชต เช่น การไม่แนะนำตัว การไม่ลาจบทั้งท้าย

จาก Debrett's (2019) ที่ระบุแนวทางไว้ พบว่า พฤติกรรมที่อาจารย์ได้ทำอยู่นั้น หลายอย่างสอดคล้องกับแนวทางนี้อยู่แล้ว เช่น การใช้โทนน้ำเสียงที่เป็นมิตร การใช้อีโมจิทำให้ข้อความเป็นเชิงบวก การใช้การพูดคุยทางโทรศัพท์หากมีประเด็นที่ควรจะต้องสนทนาแบบใช้ระยะเวลา การตอบกลับข้อความในทันที ไม่เพิกเฉยต่อข้อความที่ส่งมาเพราะจะสร้างความรู้สึกกระวนกระวายและไม่แน่ใจกับอีกฝ่าย โดยบางคนให้แชตทางโปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น เพื่อให้ทราบได้ทันทีว่า คู่สนทนาเป็นใคร ดังที่ Debrett's (2019) ระบุว่า ต้องทราบก่อนการแชตเพื่อเตรียมการสนทนาได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้ Debrett's (2019) รายงานข้อมูลว่า คนช่วงอายุ 45-64 ปี จะมีการทิ้งท้ายจบการแชตเสมอ ในขณะที่ คนช่วงอายุ 18-24 ปี มีเพียง 1 ใน 3 เท่านั้นที่คิดว่า ต้องกล่าวทิ้งท้ายการแชต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้คือ อาจารย์มักพบปัญหาการคุยขาดตอน เนื่องจากนักศึกษาหายไปจากการสนทนาเฉยๆ และยังมีปัญหาที่อาจารย์พบเจออยู่เสมอคือ การบันทึกภาพหน้าจอไปเผยแพร่ต่อ ซึ่งขัดแย้งกับ Debrett's (2019) ที่ระบุว่า ต้องหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแก่คนอื่นโดยต้องขออนุญาตเจ้าของข้อความก่อนเสมอ

ในด้านของพฤติกรรมของนักศึกษาเอง มีหลายประเด็นที่ถูกกล่าวถึงเอาไว้ในงานเขียนของกูกัก (2560) ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัย ดังเช่นที่ระบุว่า ควรดูเวลาก่อนการติดต่อหาอาจารย์ โดยเริ่มต้นคุยต้องแนะนำตัวก่อน และจบท้ายด้วยคำขอบคุณ รู้จักเลือกใช้คำที่แสดงความรู้สึกพบนอบน้อม เรียบเรียงและเข้าใจข้อความให้ดีกว่าก่อน ถ้าเป็นเรื่องที่อาจารย์ได้แจ้งไว้แล้วอย่างชัดเจนไม่ควรถามซ้ำ และในยุคลัทธิ (2562) เช่นกันที่สอดคล้องกับผลวิจัย ที่มีการระบุว่า ต้องทักทายและแนะนำตัวทุกครั้งก่อนการสนทนา ใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ขอขอบคุณค่ะ ถ้าเป็นเรื่องด่วนหรือสำคัญจริงๆ หากไปพบหน้าไม่ได้ อาจใช้วิธีการโทรศัพท์ แต่ต้องตรวจสอบวันเวลาที่สะดวกของอาจารย์ก่อนด้วย และช่วงดีกหรือวันหยุดไม่ควรส่งข้อความ

นอกจากนี้ ผลวิจัยของ อาทิตยา เมืองยม (2547) กล่าวถึงประเด็นการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพแทนข้อความที่พิมพ์สื่อสารกันทางแชต โดยรูปภาพหรือสัญลักษณ์ที่นิยมใช้กันนั้น ได้แก่ 😊 แสดงอารมณ์ยิ้มหรือความสุข หรือ 😞 แสดงอารมณ์เศร้า และ ปนัดดา ศิริรัตนมงคล (2559) พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานแชตมีความรู้ในระดับมากที่สุดว่า มีสติ๊กเกอร์ อีโมจิ อีโมจิคอน ใช้ส่งแทนความรู้สึกไปยังคู่สนทนาได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยครั้งนี้ ที่พบว่า อาจารย์มีการใช้อีโมจิ สติ๊กเกอร์ หรือภาพการ์ตูนน่ารักๆ ในการแชตเช่นกัน ซึ่งก็เพื่อแสดงความรู้สึกและสร้างบรรยากาศการสนทนาที่ดี

นอกจากนั้น อาทิตยา เมืองยม (2547) ยังพบประเด็นที่ว่า ผู้ใช้งานแชตมักใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นร่วมด้วย นอกเหนือจากการสนทนาทางแชตอย่างเดียว เช่น มีการโทรศัพท์ ส่งอีเมล หรือการนัดพบปะกัน ซึ่งสอดคล้องกับผล

วิจัยครั้งนี้พบว่า อาจารย์มักจะประเมินว่า ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารในแต่ละกรณีอย่างไรให้การสื่อสารสมบูรณ์ที่สุด เช่น การโทรศัพท์กลับไปสนทนาเพื่อให้ได้ฟังน้ำเสียง หรือ การนัดพบปะกันในภายหลัง เป็นต้น

อ้างอิง

- กุกไก่. (2560). จำไว้ได้ใช้ชั่ว! 6 หลักง่ายๆ เมื่อจำเป็นต้องคุยกับอาจารย์ผ่านแชต! สืบค้นจาก www.dek-d.com/activity/48007/.
- ปนัดดา ศิริรัตนมงคล. (2559). การสำรวจความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มติชน. (2562). ศิลปะในการสื่อสารยุคดิจิทัล: 10 มารยาทในการคุยแชท. มติชน. https://www.matichon.co.th/lifestyle/tech/news_1742530.
- ยุคสวรรค์. (2562). เคล็ดไม่ลับ ฉบับติดต่ออาจารย์ ทาง Line. Facebook. https://www.facebook.com/prswu/posts/2303561819692280/?locale=th_TH.
- อาทิตยา เมืองยม. (2547). การสร้างสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้การสนทนา (chat). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Debrett's. (2019). *The Art of Digital Messaging A Guide to Communication in the Digital Age* BY MESSENGER FROM FACEBOOK IN PARTNERSHIP WITH Debrett's London 1769. Debrett's London1769.https://www.leiaja.com/sites/default/files/anexos/2019/09/18/the-art-of-digital-messaging_a-guide-to-communication-in-the-digital-age.pdf

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).