Najważniejsze zasady Netykiety, czyli etykiety w Internecie

ZASADY NETYKIETY W POCZCIE ELEKTRONICZNEJ

1. Najpierw pomyśl, potem wysyłaj

Pamiętaj - wysłanego maila nie można już zawrócić. Zatem zanim cokolwiek wyślesz w świat - pomyśl. Jeśli to co chcesz wysłać jest częścią jakiegoś sporu - pomyśl dwa razy a potem pomyśl jeszcze raz. Jeśli to spór toczony publicznie – zastanów się jeszcze raz! Przeczytaj tekst starannie pod kątem sensu, jednoznaczności wypowiedzi oraz błędów ortograficznych, interpunkcyjnych itp.

1a. Nie wysyłaj informacji poufnych

Nigdy nie wiesz, do kogo trafi kiedyś twój mail. Nie mówiąc o wcale nierzadkich przypadkach gdy wyślesz przez omyłkę maila do kogoś innego niż chciałeś. Dlatego nigdy nie pisz czegokolwiek czego ujawnienie mogłoby by być dla ciebie, a ZWŁASZCZA DLA OSOBY TRZECIEJ kłopotliwe. Nigdy nie obgaduj kogoś trzeciego (to dobra zasada w ogóle w życiu), nie zdradzaj czyichś tajemnic. Także nie podawaj numerów kart kredytowych ani haseł.

1b. Zasada trzech iteracji czyli "przejdź na tryb telefoniczny lub osobisty jeśli maile zawodzą"

Jeśli atmosfera maili się "zagęszcza", stosowane są coraz mocniejsze argumenty, to najpóźniej przy trzecim mailu zrezygnuj z odpowiadania, ale zadzwoń lub spotkaj się z tą osobą. Dojdziesz wtedy do porozumienia, a droga mailowa zaprowadzi was do pogłębienia kionfliktu.

2. NIE KRZYCZ

Unikaj pisania całego tekstu wielkimi literami, gdyż jest to powszechnie rozumiane jak użycie podniesionego głosu. Po prostu NIE WRZESZCZ na innych. Chyba, że to jest naprawdę uzasadnione.

2a. Delikatnie dobieraj słowa i sformułowania

Osoba emocjonalnie zaangażowana inaczej interpretuje słowa jakie piszesz, niż tobie się wydaje, że powinna. Tym bardziej trzeba dbać, by używane określenia były jasne, jednoznaczne i dla drugiej strony przyjemne.

3. Nadawaj "temat" wiadomościom

Wysyłając wiadomość, pamiętaj aby nadać jej sensowny temat. Pole "Temat" (ang. Subject) nie jest nikomu-niepotrzebnym-okienkiem-tylko-przeszkadzającym-szybko-napisać-maila, ale jest ważnym wyróżnikiem maila, zwłaszcza dla kogoś, kto otrzymuje ich dziesiątki czy setki.

Podany temat powinien dotyczyć właściwej treści wiadomości.

Temat „Od Mariana” lub „Pytanie” nie spełnia takich wymogów.

Jeśli w trakcie dłuższej korespondencji jej temat się zmienił, w pewnym momencie warto to pole uaktualnić.

4. Nie licz, że twój odbiorca domyśli się o co i o kogo chodzi

Odpowiadając na maila zawsze cytuj treść do której się odnosisz. Nie licz, że odbiorca pamięta jaki poprzednio mail pisał do ciebie albo ty jemu. Przypomnij treść o jaką chodzi.

Dotyczy to w szczególności twojej tożsamości. Jeśli masz adres mailowy w rodzaju koj007zglossie@fp.pl to nie licz, że adresat skojarzy, że pisze do niego Jan Kowalski. Dlatego stosuj czytelne nazwy konta np. "Jan Kowalski CdR" (w każdym programie pocztowym można z kontem - czyli adresem email - powiązać jego czytelną, pełną nazwę). Skonfiguruj zatem prawidłowo swój program pocztowy.

Albo podpisuj się w treści maila imieniem i nazwiskiem. Nie licz też, że podpisanie się "Tomek" będzie jednoznacznie wskazywało na Ciebie. Odbiorca może mieć w pamięci wielu Tomków :)

5. Ułatwiaj życie innym

Odpowiadając na maila masz dwie opcje umieszczania swojej odpowiedzi:

- wszystko na początku (na górze) maila; jest to standard w komunikacji mailowej; wprawdzie jest to odwrotny porządek niż w zwykłej korespondencji (ostatni tekst jest na górze, a nie na końcu), ale za to twoja odpowiedź jest od razu widoczna przez odbiorcę. Jeśli umieścisz odpowiedź na końcu albo gdzieś w środku maila, to odbiorca może tego nie zauważyć, i pomyśli, że wysłałeś/aś mu mail pomyłkowo, bez żadnej odpowiedzi
- albo pisz zaraz pod komentowanym fragmentem, a nie kilkadziesiąt wierszy wyżej/niżej. Przydaje się to gdy tekst na jaki odpowiadasz jest długi, a chcesz się odnieść do kilku jego fragmentów. Oznaczaj swoje wstawki wyraźnie odstępem oraz swoim unikalnym prefiksem np. WK1>

Zaznacz koniecznie na wstępie maila, że w dalszej treści są jakieś dopiski od ciebie, bo inaczej odbiorca będzie zdezorientowany i podobnie jak w poprzednim przypadku pomyśli, że w tym mailu nic nowego nie ma.

Staraj się pomijać niepotrzebne fragmenty z poprzednich wypowiedzi, skracaj maila, wstawiając oznaczenie (...). Ale nie tak, by nie było wiadomo o co chodzi. Nie zakładaj, że każdy będzie pamiętał, co pisałeś w poprzednim mailu.

6. Nie spamuj

Nie rozsyłaj żadnych reklam bądź innych informacji do odbiorców, którzy wcześniej nie wyrazili zgody na taka korespondencję. Takie masowe wysyłanie listów często przynosi efekt odwrotny od zamierzonego, a do tego jest sprzeczne z aktualnie obowiązującym prawem.

6a. Weryfikuj listy adresatów

Czyli wysyłaj maile tylko tym osobom, których te maile rzeczywiście dotyczą. Usuwaj z listy niepotrzebne adresy.

6b. Szanuj czyjąś prywatność

Nie rozszerzaj listy adresatów. Zwłaszcza jeśli ktoś w trakcie wymiany zdań zawęził listę adresatów i napisał tylko do Ciebie. Odpisz mu osobiście, a gdybyś chciał rozszerzyć listę, zapytaj czy możesz.

7. Nie wysyłaj łańcuszków

Nie rozsyłaj żadnych łańcuszków, a jeżeli, to tylko takie, które sprawdziłeś/aś osobiście, że są autentyczne. Opinia twojej koleżanki od której dostałeś maila może być tu niewystarczająca. Dobra wiadomość: wystarczy przekopiować do Googli fragment podejrzanego tekstu (Ctrl-C, Ctrl-V) i najczęściej od razu dostaniesz odpowiedź, że to łańcuszek krążący po sieci od miesięcy albo... już od lat.

7a. Jeśli już wysłałeś łańcuszek...

Nie obrażaj się, jeśli dostaniesz od kogoś uwagę, albo tzw. rózgę. Wyślij krótkie przeprosiny, oraz skontaktuj się z osobami, które przysłały ci łańcuszek, żeby i one posłały wstecznie przeprosiny.

Przy wszelkiej korespondencji do większej liczby osób używaj UDW.

8. Używaj pola BCC/UDW/Dodaj ukrytą kopię

Gdy rozsyłasz wiadomości do grupy odbiorców, staraj się korzystać z pola „BCC” (lub po polsku UDW = „Ukryte do Wiadomości” czy też "Dodaj ukrytą kopię"), gdyż z reguły nikt sobie nie życzy by jego adres e-mail został ujawniony pozostałym twoim adresatom.

Warto też wiedzieć, że jawne podawanie adresów jest główną "pożywką" dla programów spamujących. To dlatego dostajesz mnóstwo niechcianych maili, że ktoś komuś jawnie przesłał twój adres, który został przechwycony przez złośliwy automat spamujący.

9. Ostrożnie z załącznikami

Jeśli chcesz załączyć do maila jakiś plik, upewnij się że odbiorca się go spodziewa oraz że rozmiar takiego załącznika nie jest zbyt duży. Jeśli to możliwe i celowe, kompresuj załączniki. Zdjęcia wysyłaj jako miniatury, nigdy w pełnym rozmiarze, chyba, że ktoś ciebie wyraźnie poprosi. Albo wrzucaj zdjęcia na serwisy "zdjęciowe" np. Picasa (http://picasa.google.com) i podawaj tylko link do twoich zasobów tam umieszczonych.

10. Pisz jasno i przejrzyście. Nie nadużywaj skrótów.

Nie każdy jest równie inteligentny jak ty, i niekoniecznie musi zrozumieć twoją bystrą myśl. Niezbyt godny polecenia przykład:

Pr nie pisz d.m. takich m.

11. Nie kalecz języka

Staraj się nie robić błędów ortograficznych czy gramatycznych. Używaj narzędzi sprawdzających pisownię, jeśli tylko są dostępne. Przejrzyj mail przed wysyłką - może zauważysz coś, czego byś się trochę wstydził gdyby poszło w świat...

12. Obsługuj wszystkie swoje konta pocztowe

Współcześnie można zakładać konta mailowe bez ograniczeń i bezpłatnie. Skutkuje to tym, że wiele osób zakłada konta i o tym zapomina, albo zmienia je z jakiegoś powodu, i przestaje je obsługiwać.

Konta nieaktywne należy zlikwidować, a nie tylko przestać używać, gdyż konta istniejące nie odpowiadają błędem, więc nadawca nie może się zorientować, że adres jest nieaktualny. Można też używać wszystkich aktywnych kont (tzn. przynajmniej ściągać z nich przychodzące maile).

Każdy znany mi klient pocztowy pozwala obsługiwać wiele kont naraz i nie stanowi to żadnego utrudnienia.