

Netiketa

Od posledního desetiletí 20. století používáme téměř všichni zcela běžně velmi efektivní a poměrně spolehlivou službu elektronické pošty. Vzhledem k novému výhodnému kontaktu ubývá služeb přes fax i telefon. Docela na vymření jsou takové dříve nepostradatelné vynálezy jako telefonní budka. Denně nebo občas komunikujete s dětmi, rodiči, s obchodními partnery, kolegy a kamarády. Počáteční praxe si postupně vynutila svá pravidla, protože stejně jako při porušení listovního tajemství mohou v elektronické poště vzniknout nepříjemnosti, mnohdy s těžko představitelnými následky.

Etiketa e-mailu je součástí takzvané netikety (ze slova netiquette) a označuje slušné zacházení s elektronickou poštou. Často se stává, že své komunikační partnery znáte jen prostřednictvím počítače a vše ostatní kromě jména a profesního postavení - tedy vystupování, jednání - zůstává utajené. Užívání všech dostupných formálních zvyklostí se stává poměrně výstižnou odpovědí o vás, podobnou té, která dává informace o sečtělém člověku. Nebude na škodu, seznámit se s desaterem netikety, které vzniklo jako jednoduchá příručka dobrých mravů na počítači v Americe.

DESATERO NETIKETY:

- I.** Chovejte se tak, abyste nepoškozovali ostatní uživateli.
- II.** Neomezujte ostatní při jejich vlastní práci na síti.
- III.** Nenahlížejte do souborů ostatních uživatelů.
- IV.** Nevyužívejte počítače ke krádežím.
- V.** Nevyužívejte síť ke zveřejnění falešných údajů, falešného svědectví.
- VI.** Nevyužívejte ani si nekopírujte software, za který jste nezaplatili.
- VII.** Nevyužívejte zdroje ostatních uživatelé bez autorizace.
- VIII.** Nepřisvojujte si duševní bohatství ostatních.
- IX.** Uvažujte o společných důsledcích programu, který tvoříte.
- X.** Používejte počítač s úctou, s respektem a ohleduplně.

NEJPOUŽÍVANĚJŠÍ ZKRATKY Z ANGLIČTINY, POUŽÍVANÉ V E-MAILOVÉ KOMUNIKACI:

- **BTW** by the way (mimochodem)
- **EOD** end of the day (konec dne)
- **FYI** for your information (pro tvou informaci)
- **IMHO** in my humble/honest opinion (podle mého skromného mínění)
- **IMO** in my opinion (dle mého názoru)

- **BCNU** be seeing you (uvidíme se)
- **ASAP** as soon as possible (co nejdříve)
- **OIS** oh, I see (aha, už vím)
- **FAQ** frequently asked questions (často kladené otázky)
- **FW** forward (přeposlání e-mailu dalšímu adresátovi)
- **OBO** or best offer (nebo nejlepší nabídka)
- **TIA** thanks in advance (předem děkuji)
- **WAYTA** what are you talking about? (o čem to mluvíš?)

TIPY PRO VÁS:

- Pokud komunikujete v práci e-mailem, počítejte vždy s tím, že dopis, který odesíláte, by měl mít všechny náležitosti jako každý jiný - jen s tím rozdílem, že datum připojí program sám automaticky. Váš mail by měl odcházet v vyplněnou rubrikou subject (předmět), v ní v krátkosti definujete obsah, kterého se vaše pošta týká.
- Oslovení záleží na vašem postoji k adresátovi: formální, pokud jde o obchodní dopis, jméno, pokud jde o přítele. Do svého podpisu není správné uvádět soukromou adresu a telefon.
- Text v políčku nemusí být věta, ale krátká reflexe, definice poslané pošty.
- Zprávy by měly být stručné, jasné a srozumitelné, běžná délka je do 20 řádků.
- Uvědomte si, že každá zasláná zpráva je vaše jazyková vizitka a schopnost srozumitelného logického vyjadřování! U každého e-mailového sdělení mějte vždy na zřeteli hledisko obsahové i formální.
- Počítačové programy se pro jistotu píšou bez diakritiky, nikdy nevíte, k jakému typu počítače dorazí.
- Počítače umožňují úpravy textu různými barvami, možnost používání různých typů písma. Vzhledem k používání různých počítačových systémů bychom se měli těchto grafických výtvarných změn vyvarovat!
- Pokud chcete zaslat adresátovi nějaký objemnější program (zprávu), můžete jej vložit do přílohy (tam už jsou běžné háčky a čárky, diakritika). Zároveň by na tuto okolnost měl být adresát upozorněn. Takto oddělenou zprávu může každý uložit a přečíst v době, kterou si sám určí.
- Při psaní používejte obvyklé zvýraznění a odlišení v textu: hvězdičky kolem slova zvýrazňují důležité části textu. Ale pozor, versálky mimo nadpisy jsou výkřikem, nepoužívejte je! Tituly, na které chcete upozornit, označte podtržítkem.
- Svou elektronickou poštu udržujte, ve schránce by po smazání mělo být jen skutečně nutné minimum zpráv. ty, se kterými chcete ještě pracovat, můžete přesunout (uložit) na disk.

NA CO SI DÁT POZOR:

- Odpověď na každý mail zasílejte nejlépe okamžitě, pokud byste se k e-mailové poště nedostali do 48 hodin, přidejte omluvu.

- V případě, že nemáte čas obsírněji odpovědět, zašlete svému partnerovi zprávu, která potvrzuje příjem pošty, a informujte také o přibližném termínu odpovědi.
- Při psaní zpráv se vyhněte jakýmkoliv sarkasmům, dvojsmyslům či humoru. Takový způsob komunikace je považován za nepatřičný. Použití emotikonů, symbolů, které interpretují váš duševní stav, předem pečlivě zvažte!
- Při komunikaci za pomoci e-mailové pošty by se neměly používat vykřičníky. Vše (i hodně důrazné vyjádření) lze vyjádřit větou s klidnou tečkou na konci.
- Pozor, jednou odeslaná zpráva se nemůže nikdy vrátit zpět. Raději si zprávu před odesláním zkontrolujte, nezasílejte neřízené střely...
- Příloha vaší pošty by neměla obsahovat velké soubory (například katalogy, obrázky). O zaslání takového souboru byste měli adresáta napřed informovat. Přenos je nejen dražší, ale navíc zabírají na disku mnoho místa.
- Anonymita e-mailové komunikace může navádět k tykání. Ale právě mnoho neznámých při komunikaci s příjemcem je důvodem pro vykání.
- Nikdy neposílejte nežádanou poštu (tzv. spamming). Zatím se vyskytuje stejně často jako reklamní letáky ve schránce. Na internetu je ale spamming považován za jeden z nejhorších nešvarů proti pravidlům slušného chování na síti. A navíc, nevyžádané zásilky nejsou právě levnou záležitostí. Neposílejte ani tzv. řetězové dopisy (tedy hromadné e-maily).
- Neoznačujte zprávu za důležitou, pokud není okamžitá reakce skutečně urgentní. Každý z vás ví o existenci slušné doby na možnost odpovědi, a tu nikdo na síti zbytečně neprodlužuje.
- Nikdy neopravujte gramatické nedostatky v dopise, který jste obdrželi.
- Bez zakódování neuchovávejte věci důvěrné či intimní, bez souhlasu autora dopisu byste neměli nikdy předávat (FW) záznam dále. Takové chování se považuje za nesprávné a nevychované.

NEJPOUŽÍVANĚJŠÍ EMOTIKONY:

:~) úsměv, používá se k pobavení. Znázorňuje také, že věta je myšlená ironicky nebo humorně.

:(zamračený obličej (znamení lítosti, smutku)

_) mrknutí na znamení, že něco má být bráno s rezervou

:-e zklamání

:-/ rozpaky

:-D šok, překvapení

:-o údiv

:-x budu mlčet

:_) uživatel pláče, ovšem smíchy