

NETIKETA, elektronická pošta

Asi nikto z nás nebude pochybovať o tom, že najprirodzenejšia forma komunikácie pre človeka je tvárou v tvár. Drvivá väčšina ľudí považuje tento spôsob komunikácie za najlepší spôsob, ako sa niečo dozvedieť, za najlepší spôsob ako riešiť zložitejšie problémy.

Áno, o tomto niet pochyb. Ale svet sa zmenil. Je čoraz ťažšie (niekedy až nemožné) stretnúť sa s niekým osobne. Čoraz častejšie komunikujeme na diaľku, využívame dostupné informačno-komunikačné technológie. Táto forma komunikácie je pre ľudstvo relatívne nová. K zásadám bežnej sociálnej komunikácie sme boli prirodzene vychovávaní už od detstva (spomínate si, ako vám mama neustále opakovala: pozdrav, popros, poďakuj, opýtaj sa, správaj sa slušne ...?). Tieto zásady sa pre väčšinu z nás stali prirodzené. Bohužiaľ o komunikácii v elektronickom svete to povedať nemôžeme. Nemal nás to kto naučiť. V čase nášho detstva (teda aspoň väčšiny z nás) sme mohli použiť tak nanajvýš telefón. Ale čo robiť, ako sa správať dnes, keď elektronická komunikácia je samozrejماً, ba priam nevyhnutná? Neostáva nič iné (pokiaľ teda nechceme vystupovať ako primitívi, ale ako plnohodnotní členovia modernej spoločnosti) len si osvojiť zásady komunikácie v elektronickom svete. Tak ako v bežnom sociálnom kontakte existujú pravidlá spoločenskej etikety, tak aj v komunikácii v elektronickom svete existujú isté pravidlá, hovorí sa im NETIKETA.

Slovo NETIKETA vzniklo spojením slov NET (sieť) a ETIKETA (súhrn pravidiel spoločenského správania a zvykov). Predstavuje teda pravidlá správania sa na sieti.

Aj keď sa NETIKETA považuje len za "nepísaný súbor pravidiel", jej nedodržiavanie sa chápe ako prejav neúcty, egoizmu až vulgárnosti.

Na začiatok si dovoľím uviesť voľný preklad "desatora počítačovej etiky" tak, ako ich definoval *The Computer Ethics Institute* (http://www.brook.edu/its/cei/cei_hp.htm).

Desatoro počítačovej etiky

1. Nepoužiješ počítač k škode iného.
2. Nebudeš ničiť prácu iných.
3. Nebudeš prezerat' dáta iných ľudí.
4. Nepoužiješ počítač ku krádeži.
5. Nepoužiješ počítač pre krivé svedectvo.
6. Nepoužiješ alebo nevytvoríš kópiu softvéru, ktorý si nezaplátil.
7. Nepoužiješ neoprávnene počítačové zdroje iných ľudí.
8. Neprivlastníš si intelektuálne dielo iného.
9. Budeš premýšľať o spoločenských následkoch programu, ktorý si stvoril.
10. Budeš používať počítač ohľaduplne a s úctou.

Na zamyslenie: Kol'ko pravidiel tejto desiatky ste už porušili? Porušili by ste ekvivalentné pravidlá v reálnom svete? Asi nie. Nechcem moralizovať a poukazovať na to, akí sme "nevychovaní". Chcem len, aby sme si uvedomili, že táto forma komunikácie pre nás naozaj nie je prirodzená a preto by sme pri jej využívaní mali byť opatrnejší, obozretnejší a uvedomelejší.

Elektronická komunikácia môže mať rôzne podoby a formy. Prezeranie WWW stránok, diskusné skupiny a fóra, "chat", email. To všetko sú formy komunikácie odohrávajúce sa prostredníctvom elektronických prostriedkov. Každá z nich má svoje špecifiká, zásady a pravidlá.

Jednou z najviac používaných je email (e-mail, mail, elektronická pošta). Funguje obdobne ako klasická pošta (v elektronickom svete posmešne označovaná aj ako snail mail – slimačia pošta :-). Oproti nej má ale mnoho výhod. Je omnoho rýchlejšia, má nižšie náklady, správu môžeme poslať ľubovoľnému počtu ľudí naraz a to teoreticky z ľubovoľného miesta Zeme a v ľubovoľnom čase. Aby sme však boli spravodliví, musíme priznať, že má aj nevýhody. Čokoľvek, čo nie je elektronické, sa takouto poštou poslať nedá. Rukou písaný list je omnoho osobnejší ako strojové písmo na obrazovke počítača.

Komunikácia prostredníctvom emailu ponúka aj najviac príležitostí na porušenie NETIKETY. Pokúsím sa teda zhrnúť pravidlá, ktoré by sme mali dodržiavať pri komunikácii pomocou emailu.

Každý užívateľ je zodpovedný za obsah a údržbu svojej poštovej schránky. Je preto dôležité dodržiavať nasledujúce pravidlá:

- q Pravidelne kontrolujte obsah svojej poštovej schránky.
- q Neplytvajte zbytočne diskovou kapacitou servera ⇒ pravidelne mažte nepotrebné alebo už uložené správy, udržiavajte vo svojej schránke minimum správ.
- q Nepredpokladajte, že k obsahu vašej poštovej schránky sa nikto nedostane ⇒ zálohujte dôležité správy na disky lokálnych strojov, resp. na iné pamäťové médiá a následne ich zo schránky zmažte.
- q Neposielajte elektronickou poštou citlivé a súkromné informácie, neposielajte nič, čo by nemohlo byť verejne známe, ak je to nevyhnutné, používajte šifrovanie (uistite sa, že prijímateľ bude vedieť takúto správu dešifrovať).
- q Používajte kvalitný antivírusový program, pravidelne ho aktualizujte.
- q Ak vám zamestnávateľ poskytne poštovú schránku, môže vydať isté obmedzenia (nepoužívať na súkromné alebo komerčné účely, neposielat prílohy a pod.). Tieto pravidlá dodržiavajte. Zamestnávateľ "má" právo v tomto prípade vašu poštu kontrolovať.
- q Nepoužívajte akademické siete na komerčné a súkromné účely.
- q V správe uvádzajte všetky citácie, odkazy a pramene, rešpektujte copyright (autorský zákon).
- q Používajte akronymy (skratka zložená zo začiatočných písmen alebo slabík viacerých slov). Napr. IMHO (in my humble/honest opinion = podľa môjho skromného názoru), BTW (by the way = mimochodom), FIY (for your information = pre vašu informáciu). Ale nepreháňajte to, správy, ktoré obsahujú príliš veľa akronymov pôsobia neprehľadne a mätúco. Uistite sa, že prijímateľ vašim akronymom rozumie. (pozri napr.: <http://www.astro.umd.edu/~marshall/abbrev.html>)
- q Používajte emotikony (zväčša trojznakový symbol ASCII znakov vyjadrujúci náladu pisateľa). Emotikony dokážu vyjadriť to, čo bežne naznačujeme gestikuláciou, mimikou, intonáciou hlasu. Napr.: ":-)" úsmev, ":-(" smútok, ":-)" žmurknutie, ":-o" údiv, ":-x" bozk atď. Aj tu je však dôležité uistiť sa, že prijímateľ prisudzuje emotikonu rovnaký význam ako vy, aspoň čo sa tých menej používaných týka. (pozri napr.: <http://www.smileyworld.com/emoticons>)
- q Nezapájajte sa do pyramídových akcií typu: "tento email pošli svojim siedmim priateľom do x dní, inak sa ti ..." alebo "pošlite tento email čo najväčšiemu počtu ľudí, pretože spoločnosť XYZ to sleduje a za každý email príde 1 cent na účet ťažko chorého ...". Všetky tieto správy len zbytočne zaťažujú sieť a nikomu nepomôžu.
- q Neposielajte nevyžiadajúcu poštu (najčastejšie ide o nevyžiadajúcu reklamu označovanú ako SPAM.). Takéto konanie je trestné. (§ 3 odsek 6 zákona č. 147/2001 - Zákon o reklame a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

- Ak správu posielate na viac adries, informujte príjemcu o tom, že správu dostal aj niekto iný.
- Vyžiadať si potvrdenie (automatické potvrdenie) prijatia správy sa považuje za hrubý zásah do súkromia prijímateľa.
- Dodržiavajte prirodzenú hierarchiu v sieti, napr.: neposielajte svoju sťažnosť hneď na "najvyššie miesta" len preto, že ju tam môžete poslať.
- V tom, čo tvrdíte o iných, buďte profesionálni a opatrní.
- Tvrdiť, že správu ste nedostali (aj napriek tomu, že ste ju dostali) sa nevyplatí, cesta elektronickej správy sa dá vystopovať (omnoho jednoduchšie ako cesta papierového listu).
- Nedávajte svoj login (prihlasovacie meno) a heslo nikomu ďalšiemu.
- Buďte zhovievaví k pravopisným chybám ostatných, v žiadnom prípade nie k svojim

Ako písať (novú) správu:

- Každá správa sa skladá z niekoľkých častí. Niektoré sú "povinné", iné nie.
 - § **Od:** povinné, adresa odosielateľa správy (niektoré programy dovoľujú vybrať si, kto bude uvedený ako odosielateľ správy)
 - § **Priorita:** definujeme úroveň dôležitosti správy (neznamená to, že správa bude doručená rýchlejšie), dobre si zvažme, či našu správu naozaj označíme ako urgentnú)
 - § **Komu:** povinné, zoznam príjemcov, každý príjemca by mal potvrdiť prijatie správy, resp. odpovedať na ňu

The screenshot shows an email composition interface. At the top, the title bar reads 'Písanie správy'. Below it, there's a status bar with 'Znaková sada pre písanie správy: iso-8859-2'. The main area contains several fields: 'Od:' with the value 'Jan Guniš' and email address '<gunis@gjar-po.sk>', 'Priorita:' set to 'Normálna', 'Komu:', 'Kópia:', 'Skrytá kópia:', 'Odpovedať na:', 'Príloha:', and 'Predmet:'. There are also buttons for 'Potvrdiť prečítanie', 'Browse...', 'Pridať', and 'Zálohovať odoslanú správu'. At the bottom, there are buttons for 'Odoslať', 'Uložiť koncept', 'Skontrolovať pravopis', 'Formát správy' (set to 'Text'), and 'Zrušiť'.

- § **Kópia:** zoznam príjemcom, ktorým sa posiela kópia správy (dáваме im na vedomie), neočakávame odpoveď na správu
- § **Skrytá kópia:** ak potrebujeme poslať kópiu správy tak, aby ostatní (uvedení v Komu a v Kópia) o tejto kópii nevedeli, uvedieme jeho adresu sem
- § **Odpovedať na:** uvedieme adresu, kam má byť poslaná odpoveď, ak necháme prázdne, odpoveď bude poslaná na adresu uvedenú v Od.
- § **Potvrdiť prečítanie:** vyžiadame si zaslanie potvrdenia o tom, že prijímateľ správu prečítal, toto je považované za hrubý zásah do súkromia prijímateľa
- § **Príloha:** zoznam príloh pripojených k správe

- § **Predmet:** povinné, jasne a stručne popíšte, čoho sa vaša správa týka (nie viac ako 30 znakov)
 - § **Zálohovať odoslanú správu:** veľmi užitočná vec, systém automaticky uloží túto správu do zoznamu odoslaných správ, archivuje je
 - § **Skontrolovať pravopis:** niektoré poštové programy dokážu skontrolovať pravopis, ak to váš program podporuje, využite to
 - § **Formát správy:** špecifikujeme, v akom formáte má byť správa odoslaná, doporučuje sa formát text
 - § **Samotná správa,** povinne, text správy by mal obsahovať pozdrav (oslovenie), jasný s stručný obsah, pozdrav a podpis
-
- q Uvedomte si, s kým komunikujete. To, čo by ste konkrétnemu človeku nepovedali do očí, nepíšte ani do správy.
 - q Nie každý má tu možnosť čítať na svojom počítači (vo svojom poštovom programe) správy s diakritikou, píšete preto správy bez diakritiky. Používajte čistý text (bez tabulátorov a iných formátovacích znakov), diakritiku a formátovanie správ použite len vtedy, ak ste si istí, že prijímateľ bude vedieť takúto správu bez problémov prečítať.
 - q Pod každú správu sa podpíšte, alebo si definujte automatický podpis (meno, adresa, email, www stránka, kontakt na online komunikáciu, telefón, príp. postavenie vo firme), nie viac ako 4 riadky.
 - q Píšte jasne a stručne, buďte zdvorilí, používajte krátke vety a vytvárajte krátke odseky, ak to váš program nerobí automaticky, zalamujte riadky ručne (cca po 60 znakoch).
 - q Pozor na humor a sarkazmus, prijímateľ to nemusí pochopiť správne.
 - q Dávajte si pozor, ako formulujete svoje myšlienky, aby sa nestalo, že ich prijímateľ nepochopí, resp. bude chápať ako dvojzmyselné.
 - q Pred odoslaním správy si ju ešte raz celú prečítajte a zamyslite sa, či ju prijímateľ pochopí správne, či jej bude rozumieť a skontrolujte, či v nej nemáte gramatické chyby (takáto správa sa považuje za prejav lenivosti až neúcty k prijímateľovi). Správu je dobré si na "chvíľu" odložiť a znova si ju prečítať až po "vychladnutí".
 - q Odseky oddeľujte voľným riadkom.
 - q Ak potrebujete v správe niečo zvýrazniť, môžete písať **VELKÝMI** písmenami. Takto písaný text však znamená aj výkrik, používajte ho teda len v odôvodnených prípadoch.
 - q URL adresy (adresy stránok na internete) píšete v samostatnom riadku, email uvádzajte v špicatých zátvorkách <meno@domena.sk>.

Prílohy:

- q Prílohy posielajte len keď je to nutné.
- q V tele správy informujte prijímateľa, aké prílohy posielate a čo obsahujú.
- q Neposielajte v prílohe súbory type exe, com, bat, scr a pod. Niektoré spamové filtre takúto poštu automaticky mažú.
- q Zmenšenie veľkosti prílohy často dosiahneme komprimáciou dát (zip, rar, arj, ...). Uistite sa, že prijímateľ je schopný dáta dekomprimovať.
- q Neposielajte veľké prílohy (viac ako 150 kB). Ak potrebujete poslať väčší objem dát v prílohe, informujte o tom prijímateľa a pýtajte si dovoľenie. Prílohy, ktorých veľkosť je rádovo niekoľko MB, neposielajte poštou vôbec. Niektoré servery takúto poštu neprepustia (využite služby dátových serverov na internete alebo službu ftp).

Ako odpovedať na prijatú správu (Reply):

- Odpovedajte na všetky správy (samozrejme na SPAM a na zavírusené správy neodpovedáme). Pokiaľ možno, do 24 hodín. Ak na správu nemôžete plnohodnotne odpovedať (nemáte všetky potrebné informácie alebo máte málo času), pošlite krátku odpoveď (stačí jednu vetu) v zmysle správy som dostal, budem sa ňou zaoberať, odpoviem do dd. mm. rrrr.
- Pozor! Ak odpovedáte na správu, rozlišujte medzi "Odpovedať" a "Odpovedať všetkým". V prvom prípade bude vaša odpoveď doručená len odosielateľovi pôvodnej správy, v druhom prípade bude vaša odpoveď doručená aj všetkým prijímateľom pôvodnej správy (okrem tých, ktorý bola zaslaná skrytá kópia)
- Pri odpovedi na správu poštový program automaticky vyplní niektoré časti správy, automaticky doplní adresu prijímateľa a predmet správy (Re: pôvodný predmet, podľa tohto prijímateľ vie, že je to odpoveď na niektorú z odoslaných správ).
- Väčšina programov pre prácu s elektronickou poštou automaticky vkladá na začiatok riadku, ktorý obsahuje pôvodnú správu znak ">" alebo "<". To umožňuje prijímateľovi ľahšie sa v správe zorientovať, tento znak teda nemažte.
- Pri odpovedi vždy ponechajte v texte časť pôvodnej správy, aby prijímateľ vedel na čo reagujete. Ostatné časti pôvodnej správy zmažte.
- Ak reagujete na viac podnetov v správe, vkladajte vaše reakcie priamo do pôvodnej správy, napr.:
 - > otázka 1
 - odpoveď 1

 - >otázka 2
 - odpoveď 2

...

Preposlanie prijatej správy (Forward):

- Ak správu preposielame, poštový program automaticky doplní predmet správy (Fw:/Fwd: pôvodný predmet, podľa toho prijímateľ vie, že vy nie ste autorom správy, len ste ju preposlali)
- Preposielateľ správy bez súhlasu autora sa považuje za hrubé porušenie netikety.
- Ak správu preposielate, zmažte z nej osobné údaje pôvodného odosielateľa.

Použité informačné zdroje:

FAQ - Pravidla konferencií. [online] [citované 29. 9. 2004] Dostupné z <<http://kab.cz/faq/netik.htm>>.

Elektronická pošta a soubory – odpovědnost uživatele. [online] [citované 29. 9. 2004] Dostupné z <<http://www.ftvs.cuni.cz/vyuka/netiketa/email.htm>>

Netiketa v konferenciích [online] [citované 29. 9. 2004] Dostupné z <<http://www.kab.cz/inet/netiketa.htm>>

Užvatelův průvodce po síti a netiketa [online] [citované 29. 9. 2004] Dostupné z <<http://www.megasphera.cz/uzivatele/netiketa.htm>>

The Computer Ethics Institute [online] [citované 29. 9. 2004] Dostupné z <http://www.brook.edu/its/cei/cei_hp.htm>