

Etiketa stále platí

Ve virtuálním světě platí stejná pravidla slušnosti jako v normálním životě

MARTIN ŽEMLIČKA

Netiquette (z anglického Network Etiquette, síťová etiketa), soubor pravidel slušného chování, vytvořených a uznávaných internetovou komunitou, se dodržuje již od doby, kdy byl internet akademickou sítí pro hrstku nadšenců. Jejich platnost zůstává i v současnosti, kdy se „Sítí sítí“ stala komerčním médiem a masovou záležitostí pro desítky milionů lidí.

Vážené čtenářky a vážení čtenáři, vezměte si prosím následující rady (když už ne všechny, tak alespoň některé) k srdci a chovejte se na internetu slušně, tedy tak jak se nejspíš chováte při mezilidských vztazích v reálném světě. Uvidíte, že se vyhnete mnoha nedorozuměním, a při vašem pobytu v zemi zvané internet se vám bude mnohem lépe dýchat.

Mimočodem: nedodržování základních pravidel slušnosti se nemusí vyplatit: v systémech, kde máte zaregistrovanou virtuální identitu (e-mail, chat, diskusní fóra) může provozovatel za nevhodné chování účtět dočasně „zmrazit“, při hrubém porušení pravidel jej bez milosti zrušit. Co se obecně považuje za nevhodné? Slovní útoky, urážlivé, sprosté vyjadřování, zahlcování schránky, spam a poškozování funkčnosti systému.



Obecné zásady elektronické komunikace

Předně: při psaní jakýchkoli textů pište bez pravopisných chyb a překlepů; obzvláště při formální komunikaci s neznámými lidmi (firmy, státní instituce). Na e-mail můžeme okamžitě reagovat, ale to neznamená, že jej „nadatlužeme“ a pak hned odešleme, aniž si jej přečteme. E-mail prostý pravopisných hrubek a stylistických neobratností je vizitkou kulturního, vzdělaného člověka.

Při elektronické komunikaci často zapomínáme, že na druhém konci „sedí“ člověk, živá bytost z masa a kostí! Především při výměně textových zpráv (e-mail, chat) se emoce často derou napovrch a poté v afektu napíšeme něco, co bychom při rozhovoru „tváří v tvář“ nikdy neřekli. Nejlepší je zachovat chladnou hlavu, a to i tehdy, když vás někdo naštvete nezapnou poznámkou – je možné, že to nemyslel tak, jak jste to pochopili vy.

Pokud vás někdo slovně napadne, zkusťte odpovědět později, za hodinu, za dvě. Slova, která neřeknete, mrzí méně než rychlá, nerozvážená odpověď. Snažte se o přátelskou odpověď, je možné, že došlo pouze k nedorozumění. Odolejte pokušení vymyslet co nejurážlivější nadávku nebo jiný způsob, jak druhého zesměšnit – jednoduše neodpovídejte a dotyčného ignorujte. Je to sice někdy obtížné, ale je to ta nejrozumnější možnost, protože v opačném případě zpravidla dochází k ostré výměně nic neříkajících vulgárních zpráv, kterými pouze ztrácíte čas (angličtina pro to má termín „**flame war**“).

Když odešlete e-mail (ale rovněž SMS zprávu), nečekejte, že vám

adresát hned odpoví. Pokud potřebujete znát odpověď co nejdříve, raději zatelefonujte. V praxi většinou příjemce na elektronickou zprávu reaguje nejpозději do druhého (pracovního) dne. Pakliže vám nepříjde odezva do tří dnů, doporučuji poslat upomínku, ve které si samozřejmě nesmíte odpověď vynucovat, ale slušně se otázat, zda zpráva k adresátovi vůbec dorazila.

Neposílejte ostatním nevyžádané e-maily či esemesky. Existují služby, které umožňují rozeslat zpravodajské články, vtipy, obrázky, animace a tak dále. Takovéto „neosobní“ zprávy byste měli svým známým a přátelům dodávat pouze výjimečně. Posílat kamarádovi e-mailem každý den bez jeho souhlasu (nebo dokonce přes jeho výhrady!) pět kreslených vtipů nemá s ohleduplností nic společného.

Nemyslete si, že jste na internetu „neviditelní“. I když posíláte e-maily pod falešným jménem nebo přezdívkou, není problém pro zkušeného IT specialistu, policii nebo státní informační služby zjistit vaši skutečnou totožnost pomocí záznamů, které se ukládají při vašem pobytu na Sítí.

Nepoužívejte internet k nelegálním činnostem (šíření zakázané pornografie, podpora extrémistických skupin, útoky na jiné počítače atd.). K tomu asi není co dodat. Internet sice na první pohled vypadá jako prostředí, kde vládne anarchie, ale stále je to svět uvnitř našeho světa, kde platí zákony a existuje právní řád.

Sedm pravidel, jak napsat e-mail podle netikety

1. Adresování, aneb kolika lidem píšete?

Posíláte-li e-mail najednou více příjemcům, je většinou diskrétnější uvést jejich seznam skrytý, tedy v políčku BCC (Blind Carbon Copy, česky *Slepá kopie*). Výjimkou může být situace, kdy chcete, aby o sobě příjemci vzájemně věděli a další případné příspěvky rozesílali na všechny adresy – v tomto případě vložte seznam příjemců do políčka TO (česky *Komu*) nebo CC (Carbon Copy, česky *Kopie*).

2. Předmět zprávy (subject)

Předmět zprávy má za úkol zaujmout podobně jako titulek v novinách. Když jej vymyslíte dobrý, čtenáři si článek nebo zprávu přečtou. V případě vhodně zvoleného předmětu je navíc mnohem jednodušší se zprávu dodatečně

manipulovat – třídit ji do složek, vymazat, odpovědět. Správně zvolený předmět zprávy je stručný, výstižný a konkrétní; někdy je dobré jej vymyslet až po napsání vlastního textu zprávy. Uvedu příklady:

Špatně: *Pozvánka* (nebo *tisková konference* – adresát na první pohled neví, o co se jedná)

Správná varianta: *Pozvánka na tiskovou konferenci – Audi TT 3.2*

3. Priorita zprávy, čili důležitost

E-mailová zpráva může mít přiřazenu tzv. prioritu; většinou volíte ze tří úrovní důležitosti: nízká – normální – vysoká. Mnoho lidí *chybně* volí pro větší zprávy nejvyšší stupeň; vysokou prioritu používejte pouze výjimečně pro skutečně neodkladné zprávy. To, jakou zvolíte prioritu, nemá žádný vliv na

rychlost doručení zprávy, je to pouze dodatečná informace pro příjemce, aby mohl na důležité zprávy odpovědět přednostně!

4. Začínáme oslovením!

Pro elektronické dopisy přátelům či známým použijte oslovení typu „Ahoj Kristýno“, případně „Milá Kristýno“. Pro formální e-mail zvolte oslovení „Vážený pane (paní)“. Použít lze i tvary „Dobrý den“ a „Zdravím“.

Častá chyba: podle pravidel české mluvnice se oslovení skloňuje. Takže nikoli „Vážený pane Novák“, ale správně „Vážený pane Nováku“.

5. Vlastní text zprávy

Platí pravidlo „**jedno téma = jeden e-mail**“. Pro příjemce je to pohodlnější v tom, že s nimi může jednodušeji manipulovat – odpovědět, třídit, přepsat atd. Pokud zvete kolegu z práce na promoci vaší dcery a zároveň se ho chcete zeptat, jaké sazenice jahod doporučuje pořídit, napište *dvě* zprávy.

Snažte se být **struční**, e-mail má na rozdíl od „dopisu psaného na papír“ některá pravidla odlišná: pište přímo k věci, přátelsky a srozumitelně.

Vytvářejte odstavce; každou myšlenku s klidným srdcem oddělte, protože jinak se z textu stane obtížně čitelná změť znaků. Pro větší přehlednost je dobré vkládat do textu číslování nebo odrážky (k tomu ani nepotřebujete grafické symboly, vystačí si s textovými znaky, hezky vypadají kupříkladu dvě dvojtečky „:“). Posíláte-li delší text, je lepší jej vytvořit v textovém editoru a odeslat jako samostatný soubor.

V e-mailu, a potažmo v jakémkoli elektronickém sdělení *není vhodné* psát VERŽÁLKAMI, protože takto psaný text je obecně chápán jako křičení. Pokud chcete nějaké slovo zdůraznit a nepoužíváte-li formátování zprávy (tučné písmo, kurzíva...), vezměte si na pomoc hvězdičku (*) a podtržítka (_). Hvězdička na začátku a na konci slova simuluje tučné písmo, podtržítka kurzívu. Například: „Půjdeme dnes večer na *bowling*“.

Opatrně s emotikony – např. :-), :-{ atd. Při neformální korespondenci vkládejte emotikony přiměřeně (dva až tři jsou na jeden e-mail a až), v obchodním styku na ně raději zapomeňte.

Používat v e-mailu háčky a čárky? Kardinální otázka, která uživatele internetu trápí už od jeho dřevných dob. Pokud posíláte texty s naboděnky, nemusí se kvůli rozdílnému, vzájemně nekompatibilnímu kódování zobrazit správně. Text je pak obtížně čitelný, protože namísto správných znaků s diakritikou se zobrazí „paznaky“. V současnosti však drtivá většina uživatelů „dokáže“ přijímat i odesílat text s diakritickými znaménky, tudíž nemusíte psát „bez hacku a carek“. Pozor dejte při odesílání česky psaných e-mailů do zahraničí, poněvadž ne každý má na počítači nainstalováno „české prostředí“. Podrobnější informace najdete na stránce www.cestina.cz.

6. Ani e-mailu nesmí chybět podpis

Na konec zprávy patří rozloučení a podpis; coby rozloučení můžete použít „Přeji (Vám) krásný den / večer / víkend“, případně „Měj(te) se hezky“; eventuálně více formální (a docela chladné) „S pozdravem“.

Na samotný závěr e-mailu se většinou přidává předem vytvořený **podpis** (anglicky signature), který nemusíte pokaždé psát – automaticky jej připojí váš poštovní program. Podpisů můžete mít více; pro kamarády, pro obchodní partnery, pro přítelkyni atd. atd. Jaké údaje by měl obsahovat osobní, a jaké firemní podpis?

U neformální stačí napsat jméno a e-mailovou adresu, případně ještě nějaký citát. Nezapomínejte ovšem, že v jednoduchosti je síla, a snažte se vystříhat nejružnějších vyumělkovaných „textových“ obrázků, rámečků a podobně. Telefonické spojení nebo dokonce adresu vašeho bydliště z bezpečnostních důvodů neuvádějte!

Nejvhodnější délka „signature“ je 2 až 6 řádků; zarovnání zleva. Např.:

Petr Dub
petr.dub@centrum.cz

„Pouze život, který žijeme pro ostatní, stojí za to.“ A. Einstein

Pro oficiální podpis pod e-mailem v zaměstnání platí jiná pravidla, kromě jména, příjmení a elektronické adresy je třeba uvést pozici v zaměstnání, jméno firmy a telefonický a faxový kontakt. Rozhodně nevádí, když na konec napíšete jedno- až dvouřádkovou textovou reklamu.

RNDr. Jan Stromek, ředitel firmy
jan.stromek@zahradnictvi-stromek.cz

www.zahradnictvi-stromek.cz

tel.: +420 254 584 481-7

fax.: +420 254 584 480

„Naše zahradní stromky nemají konkurenci!“

7. S přílohami opatrně

Přílohou (attachment) rozumíme soubor nebo soubory, které jsou součástí e-mailové zprávy. Jelikož přílohy mohou zabírat hodně místa, je třeba dobře zvážit, zda vůbec přílohu posílat, a když ano, tak se snažit zajistit jejich co nejmenší velikost. Čím větší příloha, tím déle ji bude příjemce na svůj počítač stahovat, a potažmo tím více peněz zaplatí za internetové připojení. Megabajtová příloha stahovaná ve spíče na modemu o průměrné rychlosti může přijít klidně na dvacet třicet korun. Pokud poté zjistíte, že se jednalo o nepříliš vtipný obrázek, patrně z toho nebudete nadšeni. Pro posílání příloh tudíž dodržujeme následující zásady:

a) U příloh nad 200 KB předem adresáta upozorněte a rovněž zjistěte, zda nemá pomalé připojení; ujistěte se, že mu přijetí větší přílohy nebude vadit. Teprve poté mu soubory odešlete.

b) Nikdy neposílejte coby přílohu spustitelné soubory (přípona EXE) a dokumenty obsahující makra. Proč? Tento typ souborů může obsahovat počítačové viry, není tedy slušné příjemce zbytečně „strašit“ (i když by soubory nebyly zavirované).

c) Jednoduchý způsob, jak zmenšit velikost souborů, je bezztrátová komprimace. Spočívá v tom, že se soubory pomocí speciálního algoritmu zkomprimují (často se užívá slangové pojmenování „zabalí“) do jediného souboru s výrazně menší velikostí – výjimkou není poloviční délka. Předem se



však informujete, zda příjemce dokáže zkomprimované soubory „rozbalit“ – potřebuje k tomu příslušný komprimační program. Mezi nejpoužívanější programy patří WinZip (www.winzip.com) a WinRar (www.rarsoft.com).

d) Pokud možno **nepoužívejte „exotické“ datové formáty**; tedy takové, pro které nemá běžný uživatel potřebný software k jejich zobrazení. Ať se nám to líbí nebo ne, standardem pro textové dokumenty, tabulky a da-

tabáze jsou příslušné aplikace z kancelářského balíku Microsoft Office (a programů, které jsou s ním kompatibilní – Star Office, 602 Pro PC Suite). Textové soubory je obvyklé posílat ve formátu DOC (Microsoft Word), RTF (Rich Text Format), prostý text (TXT), HTML (HyperText Markup Language) nebo PDF / RTF (Adobe Acrobat). Pro grafické soubory používejte formáty JPEG (JPG), GIF a BMP.

A jak odeslat odpověď na přijatou zprávu

Přijde-li vám elektronická zpráva a vy se rozhodnete na ni odpovědět, je vhodné dodržovat tato pravidla:

a) Jak rychle máte odpovědět? To záleží na prioritě zprávy; pokud jde o neodkladnou záležitost, pak nejlépe ihned, v ostatních případech postačuje do druhého (pracovního) dne. Častou chybou je kontrolování obsahu e-mailové schránky několikrát za hodinu; zde je namísto uvědomit si, že e-mail není telefon, pokud je něco naléhavé, je rychlejší zatelefonovat. E-mailovou schránku stačí kontrolovat nejvýše třikrát denně, nikdo po vás nemůže chtít, abyste odepisovali okamžitě. Jednou z výhod e-mailu je možnost v klidu si promyslet odpověď, a až poté na zprávu reagovat.

b) Nezapomínejte, že **na každý e-mail nemusíte odpovídat**. Kupříkladu

Kde se o Netiketě dozvíte více?

Další informace o Netiquette najdete v bezplatně přístupné elektronické knize od Virginie Sheavové, www.albion.com/netiquette (anglicky). Pokud angličtinou nevládnete, doporučuji české překlady na stránkách blog.maly.cz/netiketa.html nebo www.nyx.cz/etika.html.

du není nutné potvrzovat došlý e-mail, pokud se nejedná o *skutečně důležitou zprávu*. V tomto případě napište odpověď ve smyslu: „Děkuji, e-mail jsem obdržel v pořádku, odpovím Vám co nejdříve.“

c) Pišete-li odpověď, poštovní program vytvoří novou zprávu, do které umístí předchozí text. Každý řádek původní zprávy má obvykle na začátku znak „>“; tento text neodstraňujte, protože jinak by příjemce nevěděl, na co mu odpovídáte. **Bývá zvykem vymazat řádky, které se odpovědi netýkají.**

d) Respektujte soukromí ostatních lidí. Když vám někdo pošle osobní, soukromou zprávu, neposílejte ji dál bez souhlasu odesílatele, protože jinak se chováte jako člověk, kterému se nedá důvěřovat.

e) Také **neměňte obsah přeposílaného e-mailu bez svolení odesílatele**, protože on je autorem textu, ne vy.

f) Nechcete-li vypadat jako naivní zelenáč, **nikdy neposílejte řetězové e-maily a hoaxy.**

g) Pokud víte, že nebudete mít delší dobu přístup k internetu, je dobré se odhlásit z elektronických konferencí a v e-mailové schránce nastavit **automatickou odpověď**. Každý, kdo vám pošle v této době e-mail, obdrží ihned upozornění a nemusí se trápit tím, proč jste ani po třech týdnech neodpověděli. Zprávu napište nejen česky, ale i anglicky (na konec připište větu ve smyslu „toto je automatická odpověď“).

3 0631/FEL □

Tahák
znáte z
tv nova
v 6:55 ve Snídani s Novou

Počítejte s námi...

Víte, že zemské jádro je tuhé těleso?

Víte, že peří slouží ptákům
i k udržování tělesné teploty?

Víte, že podzim začíná 23. září?

Další zajímavosti, o kterých si myslíte, že je víte nebo nevíte,
najdete v produktech LANGMaster ŠKOLA hrou.



Unikátní kolekce vzdělávacích produktů
LANGMaster ŠKOLA hrou pro základní
a střední školy.

LANGMaster ŠKOLA hrou
Přírodověda 1 (9-12 let)

Objednávky a informace:
LANGMaster International, s.r.o., Branická 107, 147 00 Praha 4
tel.: 244 460 807, 800 22 1111, fax: 244 463 411, sales@langmaster.cz
www.langmaster.cz



LANGMaster
BRÁNA VĚDĚNÍ
www.branavedeni.cz