

Netykieta w pracy na Uniwersytecie

Dr n. med. Jarosław Sobieszcański, prof. UM
Prodziekan Wydziału Lekarsko-Dentystycznego

Praca na Uniwersytecie od dawna łączyła się z funkcjonowaniem w rzeczywistości wirtualnej. Pandemia koronawirusa jeszcze bardziej uzależniła społeczność akademicką od konieczności korzystania z internetu jako narzędzia pracy.

Każdy z nas – pracowników Uniwersytetu, czy studentów, spędza przed komputerem, włączony do sieci internetowej, wiele godzin, często komunikując się z innymi osobami. Używamy na co dzień wiadomości e-mail (skrzynka umlub), platform e-learningowych (np. moodle, MsTeams) czy komunikatorów internetowych (np. Zoom).

Bardzo istotne jest aby ta komunikacja przebiegała w sposób właściwy i godny pracy w szkole wyższej.

Jest to jeden z elementów szeroko rozumianej jakości kształcenia.

Podczas naszej pracy online komunikujemy się między sobą i ze studentami w różny sposób:

1. Poprzez uczelnianą pocztę e-mail
2. Poprzez komunikatory pisemne – czaty, fora dyskusyjne
3. Poprzez komunikatory audio-wizualne

Komunikacja może odbywać się indywidualnie lub grupowo.
Każda z tych metod wymaga odpowiedniego zachowania

Netykieta (z języka angielskiego - *netiquette*, jest to tzw. zbitka słowna: sieć i etykieta). Jest to zbiór zasad dotyczących dobrego zachowania w Internecie.

Netykieta, podobnie jak zwykle zasady przyzwoitego zachowania, nie jest dokładnie skodyfikowana, nikt też nie zajmuje się systematycznym karaniem osób jej nieprzestrzegających, jednak uparte łamanie zasad netykiety zaburza prawidłowe relacje międzyludzkie nawiązywane poprzez internet.

Zasady netykiety wynikają wprost z ogólnych zasad kultury osobistej i przyzwoitości lub są odzwierciedleniem niemożliwych do ujęcia w standardy ograniczeń technicznych wynikających z natury danej usługi Internetu.

Celem netykiety jest uzyskanie i utrzymanie pozytywnych relacji użytkowników w internecie.

Zasady netykiety

- Dla grup i list dyskusyjnych oraz chatów
- Dla usług interaktywnych
- Dla korespondencji elektronicznej e-mail
- Dla spotkań i zajęć
prowadzonych z użyciem video-konferencji

Dla grup i list dyskusyjnych oraz chatów są to:

Zasady netykiety

- zakaz pisania wulgaryzmów;
- zakaz spamowania (m.in. wysyłania niechcianych informacji);
- zakaz wysyłania tak zwanych łańcuszków szczęścia (spam zawierający w treści polecenie lub prośbę o rozesłanie danej wiadomości do jak największej liczby odbiorców);
- nakaz zapoznania się z wykazem FAQ (ang. frequently asked questions – często zadawane pytania) przed zadaniem pytania;
- stosowanie się do reguł pisania obowiązujących w danej grupie
- zakaz nadmiernego cross-postowania, czyli wysyłania e-maili lub postów do kilku grup naraz;
- zakaz wysyłania listów (e-maili) do wielu osób naraz z jawnymi adresami poczty elektronicznej (stosuje się kopię ukrytą);
- zakaz pisania nie na temat (OT – off-topic);
- zakaz pisania kilka razy z rzędu (szczególnie restrykcyjnie używany na forach posiadających funkcję edycji postu);
- zakaz odpowiadania nad cytowanym fragmentem (top-posting);
- zakaz ciągłego pisania wiadomości wielkimi literami;
- zakaz nadużywania interpunkcji;
- zakaz prowokowania kłótni, czyli trollowania.

Zasady netykiety

Dla usług interaktywnych są to:

- zakaz floodowania (wielokrotne wysłanie tej samej wiadomości lub wielu różnych wiadomości)
- nakaz zapoznania się z zasadami FAQ danego kanału/forum/czatu i przestrzeganie zawartych tam zasad szczegółowych;
- zakaz nagabywania osób, które sobie tego nie życzą;
- zasady dotyczące znaków diakrytycznych – użytkownicy niektórych kanałów nie życzą sobie używania polskich liter, natomiast na polskich forach internetowych pisanie bez polskich znaków bywa źle widziane; sprawy te regulowane są czasem przez lokalną netykietę.
- dopuszczalne jest korzystanie z różnych języków na kanałach wielonarodowościowych;

Zasady netykiety

Dla korespondencji elektronicznej e-mail:

- Słowa ,e-mail' oznacza ,electronic mail', w skrócie: mail. Często słyszymy, że ktoś pisze "maila". Tymczasem zgodnie z normą wzorcową piszemy "mail". "Mail" jest rzeczownikiem nieżywotnym, a takie w bierniku nie mają końcówki -a. Dlatego piszemy "mail", a nie „maila”
- Mail koniecznie powinien być zatytułowany, tytuł powinien skrótowo, ale precyzyjnie opisać treść wiadomości. W sytuacji formalnej unikamy tytułów żartobliwych.
- W treści wiadomości stosujemy język kulturalny, pozbawiony wulgaryzmów (bezwzględnie), pozbawiony skrótów, które mogą być niezrozumiałe, z zastosowaniem form grzecznościowych, takich jak powitanie i pożegnanie adekwatne do stopnia zażyłości z odbiorcą
- Staramy się odpowiedzieć w ciągu 24-48 h. Jeśli przekroczymy ten termin należyne są przeprosiny wraz z wytłumaczeniem się.

Zakazy i nakazy dla korespondencji elektronicznej e-mail

Aspekt techniczny i językowy:

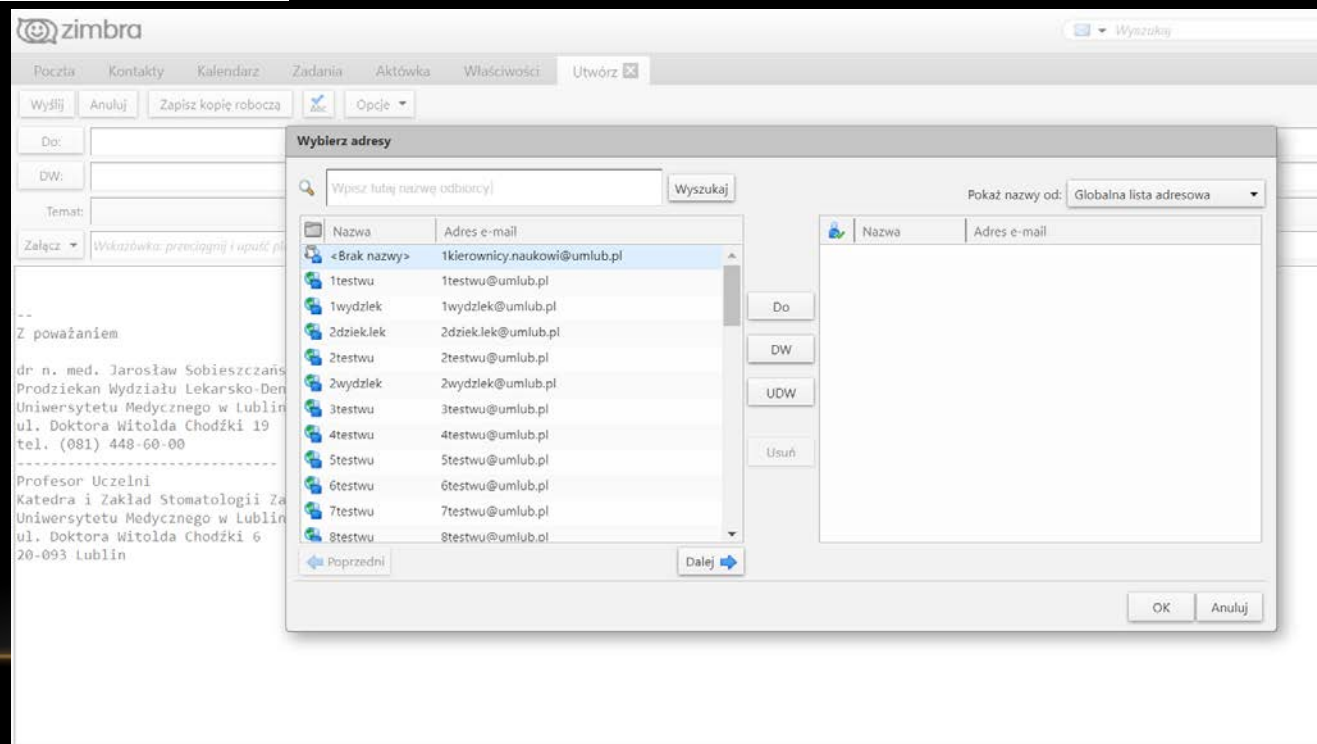
- zakaz ciągłego pisania wielkimi literami;
- zakaz pisania naprzemiennie wielkich i małych liter (tzw. nowomowa internetowa, poke-pismo);
- nakaz używania emotikon z rozwagą (mają być dodatkiem do tekstu, a nie główną treścią);
- w dyskusjach i na forach internetowych zwraca się po nicku lub imieniu, jeśli rozmówca wyraża na to zgodę. Nigdy samym nazwiskiem.
- zakaz nadużywania znaków interpunkcyjnych oraz emotikon.
- nakaz trzymania się wątku w korespondencji elektronicznej lub cytowanie e-maila (w przypadku braku takiej opcji w skrzynce);
- nakaz dopisywania wątku korespondencji pod spodem (głównie dot. e-mail);
- przy wysyłce wiadomości do dużej, zwłaszcza nieznanącej się grupy osób adresy odbiorców należy umieszczać w polu Ukryte do wiadomości;
- zastosowanie wszelkich zasad języka polskiego, w tym gramatyki, stylistyki i ortografii;
- zalecenie, by załączniki o dużym rozmiarze przysyłać za pomocą serwisów chmurowych, ze względu na obciążenie skrzynek pocztowych

Zakazy i nakazy dla korespondencji elektronicznej e-mail

Zasady netykiety

Aspekt techniczny i językowy:

- przy wysyłce wiadomości do dużej, zwłaszcza nieznanącej się grupy osób adresy odbiorców należy umieszczać w polu Ukryte do wiadomości;



Zasady netykiety

Zakazy i nakazy dla korespondencji elektronicznej e-mail,
Początek i koniec:

Jeżeli nie wiemy, do kogo piszemy (może to być e-mail do firmy, organizacji itp.)

- a) Najbardziej typowym i ogólnym zwrotem jest Szanowni Państwo.
- b) Jeśli jesteśmy pewni, że wiadomość odczyta mężczyzna, możemy zacząć Szanowny Panie. Jeśli jesteśmy pewni, że maila będzie czytała kobieta, możemy zacząć Szanowna Pani.
- c) Standardową formułą jest też Dzień dobry, niezależnie od pory dnia.
- Kontynuujemy po przecinku od nowego wiersza z małej litery

- d) Kończymy taki e-mail zwrotem Z poważaniem, Z wyrazami szacunku, Łączę wyrazy szacunku lub Łączę wyrazy poważania i swoim podpisem linijkę niżej (imię i nazwisko). Nie należy stosować formuł w rodzaju Kreślę się z poważaniem, ponieważ są przestarzałe i mogą zostać źle zrozumiane.
- e) Jeśli treść wiadomości wydaje nam się zbyt blaha jak na takie zakończenie, możemy zastosować Łączę pozdrowienia, ewentualnie Pozdrawiam. Musimy to jednak robić z wyczuciem, ponieważ generalnie formuła finalna powinna być spójna z formułą powitalną. Nie powinniśmy używać podobnych, ale bardziej familiarnych formuł, typu Serdeczne pozdrowienia.

Zasady netykiety

Zakazy i nakazy dla korespondencji elektronicznej e-mail,

Początek i koniec:

Jeżeli wiemy, do kogo piszemy, ale nie znamy tej osoby osobiście lub jest to ktoś, z kim jesteśmy na pan lub pani

a) Najbardziej typowym i ogólnym zwrotem jest Szanowny Panie lub Szanowna Pani.

b) Jeśli ta osoba jest nad nami w hierarchii, pełni jakąś funkcję, to lepiej napisać Panie Dyrektorze (lub Szanowny Panie Dyrektorze), Panie Profesorze (Szanowny Panie Profesorze), itp.

c) Możemy też rozpocząć formułą Dzień dobry, niezależnie od pory dnia.

d) Kończymy taki e-mail Z poważaniem lub Z wyrazami szacunku i swoim podpisem (imię, nazwisko). W tym wypadku nie powinniśmy kończyć Pozdrawiam.

e) Niektórzy już w pierwszej wiadomości zwracają się po imieniu, np. Szanowny Panie Jacku, Szanowna Pani Moniko lub Panie Jacku, Pani Moniko. Jeśli jest to nasz pierwszy kontakt z daną osobą, to lepiej i grzeczniej zostawić tego typu formułki do czasu, aż znajomość (co najmniej mailowa) się nieco rozwinie. Możemy w pierwszym mailu zwracać się po imieniu, jeśli jesteśmy pewni, że nasz adresat tak właśnie sobie życzy. Tak rozpoczęty mail możemy zakończyć formułą Pozdrawiam.

Zasady netykiety

Zakazy i nakazy dla korespondencji elektronicznej e-mail,
Początek i koniec:

Jeżeli wiemy do kogo piszemy, jest to adresat zbiorowy,

a) Znow najbezpieczniej zacząć Szanowni Państwo. Można tak zrobić nawet wówczas, gdy tylko z jedną osobą jesteśmy na pan lub pani. Jest to zwłaszcza najbezpieczniejszy zwrot w przypadku korespondencji służbowej.

b) Jeśli piszemy do samych kobiet, można zacząć Szanowne Panie, jeśli do samych mężczyzn — Szanowni Panowie.

c) Niektórzy dzielą korespondencję na dwie wiadomości z osobnymi adresatami. Do jednych piszą *Szanowni Państwo*, do drugich *Cześć / Drodzy Koledzy / Drogie Koleżanki / Drogie Koleżanki i Koledzy* itp.

d) Kończymy taki e-mail *Z poważaniem*, *Z wyrazami szacunku*, *Łączę wyrazy szacunku* lub *Łączę wyrazy poważania*.

e) Jeśli treść wiadomości wydaje nam się zbyt blaha jak na takie zakończenie lub jeśli z odbiorcami jesteśmy w dobrych stosunkach, możemy zastosować *Łączę pozdrowienia* lub *Pozdrawiam* (w okresie przedświątecznym może to być też na przykład *Łączę pozdrowienia oraz najlepsze życzenia świąteczne*). Musimy to jednak robić z wyczuciem, ponieważ generalnie formuła finalna powinna być ujednolicona z formułą powitalną. Nie powinniśmy używać podobnych, ale bardziej familiarnych formuł, typu *Serdeczne*

Zasady netykiety

Zalecenia dotyczące spotkań i zajęć

prowadzonych z użyciem video-konferencji (np. Zoom, MsTeams, BBB)

- Podczas zajęć włączamy kamerę tak, aby prowadzący wiedział kto uczestniczy w jego zajęciach
- Wszyscy uczestnicy spotkania logują się wcześniej tak aby o czasie spotkania, punktualnie mogło być rozpoczęte (zwykle logowanie powinno nastąpić co najmniej 5 min. wcześniej – do tego czasu należy wyciszyć mikrofon i wyłączyć kamerę)
- Osoby nie prowadzące spotkania mają wyłączony mikrofon, poza przywitaniem się i sytuacjami kiedy wypowiadają się (unikamy w ten sposób sprzężenia dźwięków)
- Łączymy się z odizolowanego pomieszczenia, gdzie panuje spokój, nie ma osób postronnych
- Podczas zajęć nie przerywamy prowadzącemu, zgłoszenie chęci wypowiedzi może być zrealizowane za pomocą odpowiedniej funkcji zgłoszenia w komunikatorze
- Prawidłowo kadrujemy obraz tak aby widoczna była cała głowa i szyja oraz część tłowia rozmówcy, pamiętamy o prawidłowym oświetleniu twarzy, stąd źródło światła powinno znajdować się przed, a nie za osobą podczas telekonferencji. Pozostawiamy włączoną kamerę i wyłączony mikrofon tak aby prowadzący widział do kogo mówi.

Zasady netykiety

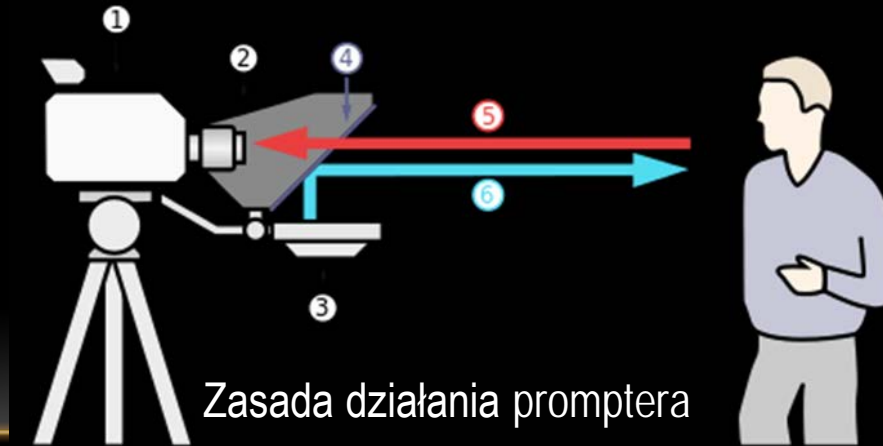
Zalecenia dotyczące spotkań i zajęć prowadzonych z użyciem video-konferencji (np. Zoom, MsTeams, BBB)

- Dbamy o jakość dźwięku, w razie niemożności prawidłowego wystereowania dźwięku z mikrofonu wbudowanego w komputerze można użyć słuchawek z mikrofonem.
- Do połączenia korzystamy z komputera stacjonarnego lub laptopa, unikamy połączenia ze smartfona
- Obowiązuje nas właściwy strój, adekwatny do charakteru spotkania (wykład, seminarium, ćwiczenia, zebranie, spotkanie służbowe), strój powinien zakrywać ramiona, a w wypadku spotkania na wyższym szczeblu powinien to być strój formalny, np. koszula, marynarka, itp..
- Nie korzystamy z funkcji wirtualnego tła. Tło jest bardzo istotne nie powinno rozpraszać, powinno być estetyczne i licować z rolą osoby uczestniczącej w telekonferencji

Zasady netykiety

Zalecenia dotyczące spotkań i zajęć prowadzonych z użyciem video-konferencji (np. Zoom, MsTeams, BBB)

- Prowadzący powinien w miarę możliwości utrzymywać wzrok w pobliżu kamery, a w czasie kiedy nie czyta starać się patrzeć w kamerę, po to aby stworzyć wrażenie bezpośredniego kontaktu wzrokowego z odbiorcą (tak zachowują się prezenterzy w telewizji, którzy najczęściej korzystają z prompterów)



Zasady netykiety

Zalecenia dotyczące spotkań i zajęć prowadzonych z użyciem video-konferencji (np. Zoom, MsTeams, BBB)

- Warto sprawdzić swój wygląd przed włączeniem kamery. Najlepszą metodą jest użycie programu „aparat” offline w komputerze, ponieważ mamy możliwość sprawdzenia swojego wyglądu w takim ujęciu w jakim będziemy za chwilę widoczni online, sprawdzenie za pomocą lusterka nie odda obrazu widocznego w kamerze.
- Po rozpoczęciu spotkania prowadzący powinien się przywitać i przedstawić, chyba że jest to spotkanie z osobami, które znają się. Powinien na początku skrótowo opisać cel spotkania.
- Podczas prowadzenia spotkania unikamy tzw. Multitasking’u – czyli robienia kilku czynności na komputerze jednocześnie

Różnice między spotkaniem a webinarem



zoom

Meetings vs. Webinars



- Participants are known to the host.
 - Up to 1,000 participants
 - Participants can interact with video, audio, screen share, annotation, chat, and breakout rooms.
 - Best for group collaboration
 - Team syncs
 - Sales demos
 - Online classes & office hours
- Large audiences & attendees are unknown to the host.
 - Up to 50,000 attendees.
 - Attendees can view, listen, and use Q&A.
 - Best for public events
 - Council meetings
 - Virtual conferences & seminars
 - Entertainment events

Źródła:

<https://pl.wikipedia.org/wiki/Netykieta>

<http://www.heuristic.pl/blog/internet/Netykieta-podstawowe-zasady-jak-byc-zawsze-mile-widzianym-internauta;116.html>

<https://businessinsider.com.pl/rozwoj-osobisty/jak-poprawnie-pisac-oficjalne-e-maile-krotki-poradnik/vq9x5y0>

<https://blog.zoom.us/when-to-use-meetings-vs-webinars/>

<https://dobryslownik.pl/kompendium/regula/350/>