

Novi Sad, 01.02.2003.

Netiquette - pravila prihvatljivog ponašanja pri korišćenju Internet servisa

Uvod

U prošlosti, populacija Internet korisnika je "odrasla" uporedo sa Internetom i bila je tehnički orijentisana, tako da je shvatala njegovu prirodu. Danas, zajednica korisnika Interneta obuhvata i one korisnike kojima je to sasvim novo okruženje. Novi korisnici nisu upoznati sa kulturom tog okruženja i ne moraju da budu upoznati sa osnovama prihvatljivog ponašanja na Internetu. Da bi se populacija novih, neiskusnih korisnika na adekvatan način upoznala sa Internet kulturom ovim dokumentom su date osnovne odrednice prihvatljivog ponašanja kojih se treba pridržavati prilikom komunikacije na Internetu.

Komunikacija "jedan na jedan"

Komunikaciju jedan na jedan definišemo kao onu u kojoj jedna osoba komunicira sa drugom kao da se nalaze licem u lice, po principu dijaloga. Pravila lepog ponašanja u ophođenju sa ljudima bi trebala da važe u svakoj situaciji, a pogotovo za korisnike Interneta gde gestikulacija, ili jačina glasa gube na značaju.

E-Mail

Opšte

Pre nego što počnete da upotrebljavate e-mail servis, obavezno proverite kod svog provajdera (ako imate lični e-mail nalog) ili poslodavca (službeni e-mail nalog) pitanja u vezi sa posedovanjem i upotrebom e-mail naloga. Zakonska regulativa i pravila korišćenja elektronske pošte su veoma neujednačena. Ukoliko ne koristite neki sistem za šifrovanje (hardversko-softverski), treba da budete svesni da vaša pošta na Internetu nije zaštićena.

Proverite kod svoj provajdera ili poslodavca ko bi mogao da vam bude od pomoći u vezi sa pitanjima koja se odnose na softver i sistemske probleme. Većina provajdera i poslodavaca ima osobu ili tim zadužen za podršku korisnicima, tako da vaša pitanja možete da uputite na njihovu e-mail adresu i tako dobijete pomoć.

Sadržaj pošte

Uvažavajte autorsko pravo tvorca originala materijala koji šaljete. Skoro sve zemlje imaju zakone koji se odnose na autorsko pravo. Ukoliko prosleđujete ili ponovo šaljete poštu koja sadrži citirani materijal, nemojte menjati tekst. Ukoliko je poruka poslata vama lično a vi je adresirate na grupu, prvo tražite dozvolu za to. Poruku možete skratiti i navesti samo važnije delove, ali svakako obezbedite odgovarajuće naznake.

Poruka treba da ima temu koja je navedena u zaglavlju i odnosi se na sadržaj poruke.



Imajte na umu da je primalac osoba čija se kultura, jezik i humor mogu razlikovati od vašeg. Takode, vodite računa o formatu za datume, mere i idiome koji se teško prevode. Posebno budite obazrivi sa sarkazmom. Koristite i velika i mala slova.

Budite obazrivi prilikom upotrebe slenga ili lokalnih termina. Očekivano ponašanje sagovornika zavisi od vašeg odnosa i konteksta komunikacije. Norme na koje ste navikli u određenoj e-mail sredini ne moraju da važe za širu e-mail komunikaciju sa drugim korisnicima Interneta.

Koristite simbole za naglašavanja. Primer - "To" je ono što mislim. `_Rat i mir_` je moja omiljena knjiga. "Smajlije" :) koristite da označite način govora, ali obazrivo.

U poruke ne uključujte kontrolne karaktere ili priloge koji ne odgovaraju ASCII specifikaciji izuzev ukoliko nisu MIME priloci. Ukoliko šaljete šifrovanu poruku proverite da li će primalac moći da je dešifruje.

Budite kratki, ali ne i odsečni. Kada odgovarate na poruku citirajte dovoljno originalnog materijala kako bi poruka bila jasna, ali ne više. Smatra se nekulturnim da odgovorite na poruku tako što ćete prekopirati originalnu - izbacite sve nebitne delove.

Budite pažljiviji u pogledu sadržine pošte koju šaljete. Ne šaljite neodmerene poruke čak i ukoliko ste izazvani. I, naravno, budite uzdržani kada na takve poruke odgovarate.

Ukoliko smatrate da je poruka od izuzetne važnosti, odmah pošaljite kratak odgovor čime dajete pošiljaocu na znanje da ste je primili čak i u slučajevima kada će odgovor uslediti kasnije.

Proverite adresu pre nego što započnete dugačke ili lične razgovore. Takođe, dobra je praksa uključiti napomenu "long" u zaglavlje poruke tako da primalac zna da je poruka dugačka za čitanje i odgovaranje. Preko 100 redova smatra se dugačkom (long) porukom.

Dužinu redova u poruci svedite na manje od 65 karaktera.

Ukoliko imate potpis, vodite računa o tome da bude kratak, ne duži od 4 reda. Mnogi korisnici plaćaju troškove Interneta po vremenu provedenom na vezi - duge poruke više koštaju.

Predstavite se

Olakšajte prijem pošte. Mnogi korisnici pošte odbace deo poruke koji sadrži adresu pošiljaoca. Pružite ljudima dovoljno informacija o vama, napišite nekoliko redova sa svim potrebnim informacijama za kontakt. Žargonom Interneta, koristite "potpis". Vaš "potpis" zamenjuje vašu vizitkartu.

Zahtevanje pomoći

Većina Internet korisnika nema vremena da odgovara na uopštena pitanja koja se tiču Interneta. Ne šaljite poštu korisnicima koje ste našli na RFC-u ili na mailing listama zarad traženja odgovora na takva pitanja.

Vodite računa o vremenskim zonama

Ne zaboravite da su korisnici sa kojima kontaktirate locirani širom sveta. Ukoliko pošaljete poruku

za koju vam je potreban hitan odgovor, korisnik kome je poruka upućena možda nije u mogućnosti da to odmah učini. Dajte primaocu vremena da odgovori na vašu poruku.

Vodite računa o troškovima razmene elektronske pošte

Pošiljalac i primalac (ili njihove firme) uglavnom podjednako dele troškove oko slanja e-mail poruke. Ovim se ona razlikuje od drugih medija kao što su fizička pošta, telefon, televizija ili radio. Slanje poruke može primaoca da košta i u pogledu propusne moći mreže, prostora na disku itd. To je suštinski razlog zbog čega neovlašćeno oglašavanje putem e-maila nije poželjno (i u mnogim slučajevima je zabranjeno).

Budite svesni veličine poruke koju šaljete. Ukoliko poruci pridružite neprimereno veliku datoteku može da se desi da vam je poruka toliko velika da se ni ne može preneti ili zauzima preterano mesta. Važeća preporuka glasi - nemojte da šaljete fajl koji je duži od 50 kilobajta. U suprotnom, razmislite o transferu fajla ili podelite fajl u manje jedinice i šaljite svaku kao zasebnu poruku.

Verodostojnost elektronske pošte

Pošta i vesti su danas na udaru falsifikovanja, pa je njihovu verodostojnost manje ili više teško utvrditi. Upotrebite zdravu logiku pre nego što zaključite da je poruka istinita.

Tipične greške

Nikada ne šaljite cirkularna pisma (lanci sreće i sl.) putem e-maila. Cirkularna pošta je zabranjena na Internetu. U suprotnom, mogu da vam budu oduzeta korisnička prava nad e-mail nalogom. Ukoliko dobijete cirkularnu poštu e-mailom, obavestite o tome svog administratora.

Pravilo je da proverite predmet svih novih poruka u vašem elektronskom sandučetu pre nego što na njih odgovorite. Ponekad će osoba koja od vas traži pomoć ili razjašnjenje poslati sledeću poruku kojom će reći "zanemarite prethodne poruke". Takođe, odgovarajte samo na poruke koje su upućene vama. Nemojte odgovarati ukoliko ste dobili samo kopiju.

Pažljivo adresirajte poštu. Postoje adrese koje prima grupa korisnika iako adresa deluje kao da pripada jednoj osobi. Proverite to pre slanja.

Nemojte prosleđivati neovlašćene informacije drugima. Ukoliko vam sistem dozvoljava da prosleđujete (forwarding) poštu, proverite da niste uključili prosleđivanje na nekoliko hostova čime se poruka koja je poslata vama vrti u beskrajnom krugu od jednog do drugog računara itd.

Talk i IRC (Internet relay chat)

Opšte

Talk je niz Internet protokola koji omogućavaju interaktivni dijalog između dva korisnika Interneta.

Preporuke

Koristite velika i mala slova i pravilnu interpunkciju. Kad stignete do kraja reda koristite CR tj. taster Enter. Vodite računa o tome da svi korisnici nemaju monitore istih dimenzija. Preporučljivo je ne koristiti više od 70 karaktera i ne više od 12 redova.

Koristite dva CR-a (i time napravite prazan red) kako biste naznačili da ste završili sa unosom

vaše poruke i da drugi korisnik može da počne sa unosom svoje poruke.

Uvek naznačite završetak poruke i sačekajte istu naznaku od sagovornika pre nego što prekinete dijalog.

Imajte na umu da razgovor na kojem insistirate može da prekine ili ometa drugog korisnika u poslu kojeg trenutno radi ili aktivnostima koje obavlja.

Talk pokazuje vašu veštinu kucanja. Ukoliko sporo kucate i pri tom pravite greške, ne pokušavajte da ih ispravite pošto će osoba koja prima tekst shvatiti o čemu se radi.

Komunikacija “jedan ka više”

Kad god započnete komunikaciju “jedan ka više” primenite sva pravila koja se odnose na e-mail. Na kraju krajeva, komunikacija sa više korisnika putem samo jedne e-mail poruke je analogna komunikaciji sa samo jednim korisnikom. Veoma je važno da znate ko sve prima vaše poruke.

Mailing liste i NetNews grupe

Opšta uputstva

Upoznajte pravila funkcionisanja liste ili grupe praćenjem njihovog rada neko duže vreme (mesec do dva) pre nego što sami nešto pošaljete.

Uzmite u obzir da će veliki broj korisnika videti vaše priloge. Budite obazrivi u vezi sa onim što pišete. Takođe, zapamtite da mailing liste i news grupe često arhiviraju tekstove te samim tim i vaši prilozi mogu dugo da budu čuvani na javno dostupnom mestu.

Vodite računa o tome da pojedinci govore u svoje ime i sadržaj onoga što kažu ne predstavlja zvaničan stav poslodavca (osim ukoliko je to eksplicitno naznačeno).

Setite se da i mail liste i news grupe koriste resurse sistema. Obratite pažnju na specifične propise vašeg provajdera ili poslodavca u vezi sa njihovim korišćenjem.

Ne krivite sistem administratora za ponašanje korisnika sistema.

Sadržaj poruka

Poruke i članci koje šaljete treba da budu kratki i precizni. Pišite o temi za koju pravite prilog. Tema poruke treba da prati konvenciju određene grupe. Nikada nemojte slati poruke kako biste istakli tuđe greške u kucanju i pravopisu. Ovakvo ponašanje vas obeležava kao neiskusnog korisnika.

Kada odgovarate na poruku svakako dajte rezime originala kod zaglavlja poruke ili navedite dovoljno teksta iz originala kako bi primaoci poruke razumeli o čemu se radi. Vodite računa o tome da se NetNews poruke prenose sa hosta na host, tako da je moguće videti odgovor na poruku pre originala. Sadržaj citirane poruke svima olakšava razumevanje.

Budite obazrivi kada odgovarate na poruke. Odgovori se najčešće šalju na adrese sa kojih su primljene - često je u pitanju adresa mailing liste ili news grupe. Možete greškom poslati ličnu poruku velikom broju ljudi. Dobro je pravilo da se kod odgovaranja na poruku navede adresa

primaoca umesto da se oslonite na reply vašeg mail ili news klijenta. Ukoliko uočite da je lična poruka poslata na adresu liste ili grupe, pošaljite poruku sa izvinjenjem.

Ukoliko je došlo do nesporazuma između vas i druge osobe, ne koristite mailing liste ili news grupe za prepisku. Ukoliko se rasprava tiče nečega što može da bude od interesa za grupu, kasnije ih možete o tome obavestiti u skraćenom izdanju. Ne učestvujte u ratovima poruka. Nemojte slati niti odgovarati na podstrekačke poruke.

Priključite adresu svojoj poruci kao garanciju da će korisnici, učesnici ili čitaoci koji nepažnjom uklone zaglavljive sa vašom adresom ipak imati mogućnost da stupe u kontakt sa vama.

Postoje news grupe i mailing liste koje razmatraju raznovrsne teme. One predstavljaju različite stilove života, religija i kultura. Slanje članaka ili poruka grupama čije je mišljenje za vas uvredljivo samo da biste ih o tome obavestili nije prihvatljivo.

Tipične greške

Oglašavanje je dobrodošlo na nekim mail listama i news grupama a apsolutno neprihvatljivo na drugim.

Budite obazrivi sa fontovima i dijagramima. Oni mogu da budu različito prikazani u različitim sistemima i kod drugačijih programa za poštu korisnika istog sistema.

Nikada ne navodite integralni tekst originala.

Falsifikovanje i druge zloupotrebe predstavljaju nedozvoljeno i neprimereno ponašanje.

Vodič za Mailing liste

Postoji nekoliko načina da pronađete informacije o mailing listama koje postoje na Internetu sa instrukcijama kako da im se priključite. Ako koristite službeni e-mail nalog upoznajte se sa stavom vašeg preduzeća u vezi sa priključenjem i slanjem pošte ovim listama. Proverite lokalne informacione resurse pre nego što pokušate da pronađete informacije na Internetu. Postoji izvestan broj datoteka koje se periodično šalju na news.answers, u kojima se daje pregled Internet mailing lista i kako da se na njih pretplatite.

Sačuvajte poruke o pretplatama za mailing liste pošto se tu obično nalaze i uputstva kako da se sa njih odjavite.

Proverite sadržaj poruke pre nego što je pošaljete. Vodite računa da jednom poslatu poruku je nemoguće vratiti. Čak ni vaš sistem administrator neće moći da je poništi.

Pažljivo koristite reply-to opciju prilikom odgovaranja na poruke u mailing listama. Auto-reply će da prosledi odgovor svim članovima liste, što često nije poželjeno. Auto-reply je koristan za komunikaciju unutar preduzeća, ali iritirajući kada se odnosi na celokupnu mailing listu.

Ne upućujte velike datoteke na mailing liste kada su URL, pointeri i FTP verzije dovoljne. Ukoliko datoteke šaljete podeljene u više delova, uskladite to sa opštim stavom liste.

Razmotrite mogućnost obustavljanja pretplate ili postavljanja "nomail" opcije (ukoliko mailing lista

to nudi) kada niste u mogućnosti da proveravate svoju poštu duže vreme.

Neke od mailing lista su privatne. Ne upućujte poruke na te liste ukoliko niste pozvani. O sadržaju tih lista ne obavestavajte širu javnost.

Ukoliko upadnete u raspravu, svakako se zadržite na predmetu razgovora umesto na ličnostima koje učestvuju u raspravi.

Vodič za NetNews grupe

NetNews je sistem koji se distribuira širom sveta i omogućava ljudima da komuniciraju o raznim predmetima specifične interesne sfere. Podeljen je hijerarhijski, a glavna podela je sledeća: sci - diskusije u vezi sa naukom; comp - diskusije u vezi sa računarima; news - diskusije koje se tiču samih NetNews-a; rec - rekreativne aktivnosti; soc- sociološka pitanja; talk - dugačke, neprekidne diskusije; biz - vesti u vezi sa biznisom; i alt - alternativna hijerarhija. Postoje i regionalne hijerarhije, hijerarhije koje su široko distribuirane kao što je Bionet. U poslednje vreme je dodata i hijerarhija humanističkih nauka, a vremenom će se i druge uključivati.

U žargonu NetNews sistema, "posting" označava slanje novog članka grupi, ili odgovor na članak koji je neko drugi poslao. "Cross-posting" označava slanje poruke većem broju grupa.

Ukoliko uvedete cross-posting u svoju grupu, ili ukoliko označite "proslediti dalje", upozorite čitaoce o tome! Čitaoci će uglavnom pretpostaviti da je poruka poslata jednoj specifičnoj grupi i da će njihova reagovanja ostati u okviru te grupe.

Ukoliko smatrate da će članak zanimati više News grupa, koristite crosspost umesto da ga pojedinačno prosleđujete svakoj grupi.

Pročitajte sve informacije o diskusiji koja je u toku (ovo nazivamo nit) pre nego što pošaljete odgovor. Izbegavajte slanje poruka tipa "i ja" ukoliko se radi o odobravanju sa opštim tokom. Nove poruke u niti bi morale da sadrže više od citiranja prethodnih.

Koristite mail ukoliko upućujete odgovor jednoj osobi.

Zapamtite da se poruke u News grupama globalno distribuiraju i da ceo svet verovatno nije zainteresovan za vaš lični odgovor. Međutim, ne oklevajte da poruku pošaljete ukoliko se radi o stvari koja je od opšteg interesa za sve učesnike News grupe.

Pre nego što postavite neko pitanje probajte da odgovor na njega pronađete koristeći izvore informacija kao što su uputstva za računare, novine, help datoteke itd. Pitanja upućena News grupi tipa "gde se nalaze odgovori..." uglavnom prouzrokuju mrzovoljne "RTFM" odgovore (pročitaj uputstva, iako je moguće da dobijete i daleko oštrije odgovore).

I pored toga što postoje News grupe koje prihvataju oglašavanje, oglašavanje proizvoda koji nisu bliski temi se smatra nedozvoljenom aktivnošću.

Ukoliko ste poslali nešto što se nije odmah pojavilo u News grupi, budite strpljivi - nemojte odmah pomisliti da pokušaj nije uspeo i ponoviti slanje.

Neke grupe dozvoljavaju (a neke čak odobravaju) poštu koja bi se u drugim okolnostima smatrala

donekle neukusnom. Ipak, ne postoji nikakva garancija da će svi ljudi koji čitaju materijal te grupe odobravati isto štivo kao i vi. Da biste izbegli takve probleme, kriptujte svoje poruke opcijom Rotate (koja rotira sve karaktere u vašoj pošti za 13 mesta u azbuci).

Grupe koje diskutuju o knjigama ili filmovima obavezno obeležavaju poruke koje sadrže značajne informacije o samoj priči ili njenom kraju kao "spoilers". Unesite tu reč u predmet. Možete da ostavite prazne redove na početku vaše poruke da biste prikriili sadržaj, ili možete da ga rotirate.

Slanje poruka putem anonimnih servera prihvata se u nekim News grupama dok izaziva negodovanje u drugima. Poruka koja nije prikladna kada se šalje sa potpisom je i dalje neprikladna kada se anonimno šalje.

Očekujte izvestan zastoj pre nego što se vaša poruka prikaže ukoliko šaljete članak grupi koja ima moderatora. Moderator će eventualno izvršiti neke izmene da bi vašu poštu uskladio sa opštom niti.

Falsifikovanje novinskih članaka nije prihvatljiva praksa.

Informacioni servisi (Gopher, Wais, ftp, telnet)

Uvod

U poslednje vreme, Internet je zatrpan novim i raznovrsnim informativnim servisima. Gopher, Wais, Multi-User Dimensions (MUD), zatim Multi-User Dimensions koje su Object Oriented (MOO) su samo deo novih oblasti.

Ne zaboravite da svi ovi servisi imaju svog vlasnika. Oni koji snose troškove rada tih servisa postavljaju i pravila u vezi sa njihovom upotrebom. Informacije koje ti servisi nude mogu da budu besplatne, ali ne moraju.

Preporuke

Upoznajte se sa konvencijama koje se koriste za izdavanje informacija tokom sesija. FTP sajtovi obično imaju datoteke pod imenom README u korenskom direktorijumu koji sadrži informacije o raspoloživim datotekama.

Ukoliko nisu uključeni sistemi za proveru i sigurnost, informacije koje šaljete sistemu biće prikazane na Internetu, a samim time i nezaštićene od falsifikatora.

S obzirom da se Internet globalno rasprostire, informativni servisi mogu da odražavaju vrstu kulture i stila života koji se drastično razlikuje od vaše zajednice. Sadržaj koji je za vas neprihvatljiv može da potiče sa područja u kojima je to prihvatljivo. Budite otvoreni i bez predrasuda.

Razmotrite mogućnost rasterećenja sistema na popularnim sajtovima time što ćete izbegavati najveće gužve. Prijavljujte se kada su sistemi manje opterećeni. Kada su popularni serveri preopterećeni, koristite pomoćne (mirror) i manje opterećene servere.

Nemojte koristiti tuđi FTP sajt radi deponovanja materijala koji biste želeli da drugi ljudi preuzmu. Ovo se zove "dumping" i ne smatra se za prihvatljivo ponašanje.

Kada imate problema sa nekim sajtom i zatražite pomoć, navedite što više informacija radi lakšeg otklanjanja problema.

Kada pravite sopstveni informativni servis, kao što je homepage, proverite kod svog lokalnog administratora koje su smernice odnosno pravila na snazi.

Virtuelni interaktivni servisi

Kao i u ostalim slučajevima, upoznajte sa kulturom izvesne grupe. Držite se opštih pravila grupe. Potražite uvodna uputstva grupe. Ona se mogu nalaziti na povezanom FTP sajtu.

Prilikom prijavljivanja, uputite jedan opšti pozdrav učesnicima. Loša je praksa svakoj osobi koja se nalazi na pojedinom kanalu pojedinačno uputiti "pozdrav".

Upozorite učesnike ukoliko nameravate da pošaljete veliku količinu informacija. Ukoliko svi pristanu da ih prime, možete da ih pošaljete, ali slanje neželjenih informacija bez prethodnog upozorenja se smatra neučtivim, baš kao i kod elektronske pošte.

Vodite računa da može da se desi da ljudi koje ne poznajete ne žele da razgovaraju sa vama. Ukoliko osećate potrebu da pošaljete privatne poruke ljudima koje ne poznajete, onda morate da budete spremni na to da su oni ili zauzeti ili jednostavno ne žele da ćaskaju sa vama.

Loša je praksa da insistirate na tome da vam korisnici grupe daju lične informacije kao što su pol, starost ili lokacija. Kada ste sklopili poznanstvo sa drugim korisnikom, ova pitanja mogu da budu prihvatljivija, ali mnogi ljudi nerado daju ovakve informacije osobama koje ne poznaju.

Ukoliko korisnik upotrebljava nadimak ili pseudonim, poštujujte tu njegovu potrebu za anonimnošću. Čak i ukoliko ste vi i ta osoba bliski prijatelji, pristojnije je koristiti njegov nadimak. Nemojte navoditi njegovo pravo ime online bez njegovog odobrenja.