

Neatņemama mūsdienu bibliotekāru ikdienas sastāvdaļa ir internets un e-pasts, kas tiek izmantots komunikācijai ar lasītājiem, kolēģiem, sadarbības partneriem. Lai veicinātu korektu bibliotēku nozares profesionāļu saziņu internetā, Latvijas Nacionālās bibliotēkas Bibliotēku attīstības institūta **Bibliotēku konsultatīvais centrs** ir sagatavojis **konsultāciju par e-pasta etiķeti**. Konsultācijas mērķis ir popularizēt e-pasta etiķeti bibliotekāru vidū, sekmēt cieņpilnu un tolerantu elektronisko saraksti, veicināt izpratni par korektu komunikāciju e-vidē, sniegt konkrētus padomus atbilstošu iemaņu attīstīšanai. Konsultācija noderēs ikvienam, kurš vēlas pilnveidot savas prasmes e-pasta izmantošanā un iepazīties ar e-pasta uzvedības normām.



E-pasta etiķete kā tīkla etiķetes sastāvdaļa

Ikdienas saskarsmē parasti ievērojam uzvedības kultūru. Vai etiķete ir arī virtuālajā telpā? Uzvedības kultūras speciālisti ir vienprātis – elektroniskajā saziņā ievērojami pilnīgi tie paši noteikumi, jo arī tā ir saskarsme.

Tīkla etiķete – uzvedības normu virtuālais ekvivalents

Tāpat kā tiešajā saskarsmē, arī saskarsmei internetā ir uzvedības noteikumi. Lai sekmētu tiešsaistes saskarsmes kultūru, izveidota tīkla etiķete – vispārpieņemtas normas, kas nosaka lietotāja uzvedību, izmantojot interneta pakalpojumus. (1; 15) Angliski tīkla etiķete tiek saukta par „netiquette”. Termins radies 20. gadsimta 80. gadu sākumā un ir saliktenis no vārdiem „network” (tīkls, tīmeklis, internets) un „etiquette” (etiķete). (3; 12)

Etiķeti var saprast vienkāršoti – kā uzvedības noteikumus, kas jāiemācās no galvas. Taču plašākā izpratnē etiķete nav atdalāma no cilvēka vispārējās, iekšējās kultūras. Etiķetes ievērošana palīdz tikt pieņemtiem noteiktā sabiedrībā un iegūt apkārtējo cieņu. Protams, etiķetes noteikumi nav oficiāls un ar zīmogu apstiprināts likumkrājums. Etiķete ir noteiktas sabiedrības labprātīga, nerakstīta vienošanās par uzvedību konkrētā situācijā. (4) Ir pašsaprotams, ka, ierodoties citā valstī, citā kultūrā, jāievēro šīs valsts, kultūras uzvedības noteikumi. Arī virtuālā pasaule ir šāda cita kultūra, tikai tajā ir ļoti viegli aizmirst, ka arī šeit komunikācija notiek starp dzīviem cilvēkiem, nevis datoriem. (19) Tiesa gan, nav apstiprināts neviens dokuments, kurā būtu norādītas stingras regulas, kas obligāti būtu jāievēro elektroniskajā sarakstē. Tomēr tāpat kā reālajā dzīvē, arī virtuālajā vidē pastāv elementāras pieklājības normas, kas jāievēro. Visvienkāršākais princips ir virtuālo darbošanos skatīt analogi ar reālo dzīvi. (21)

Tīkla etiķetes noteikumi attiecas uz visām darbības jomām internetā: saraksti e-pastā, sazināšanos videokonferencēs, tērzēšanas kanālu izmantošanu, piedalīšanos forumos, vēstkopās, diskusiju grupās u. c. (21) Katram no šiem darbības veidiem uzvedības noteikumi var atšķirties.

Daži tīkla etiķetes pamatprincipi

Galvenais tīkla etiķetes noteikums ir cieņa – gan pret citiem, gan sevi. Tā kā internetā paustā informācija ir publiska, nopietni jā rūpējas par savu virtuālo tēlu. Rūpīgi pārdomājiet, kādu informāciju ieviejojat, kā prezentējat sevi un savu bibliotēku. Cik vien iespējams, izmantojiet privātuma uzstādījumus, taču atcerieties – internetā nav ne privātuma, ne anonimitātes! Katra jūsu ziņa tīklā var tikt atrasta un izlasīta. Lai sevi un savu bibliotēku redzētu no malas, ik pa laikam ir vērts sameklēt sevi „Google” (*google yourself*) un aplūkot savu digitālo pēdas nospiedumu (*digital footprint*). (14)

Uzvedības zelta likums skan: nedari otram to, ko negribi lai dara tev. Nesakiet un nedarīet internetā neko tādu, ko nevarētu pateikt vai izdarīt, atrodoties ar šo cilvēku aci pret aci. Turklāt realitātē jums blakus esošie cilvēki pelna pilnīgi tādu pašu cieņu – nav pieņemts rakstīt e-pastu vai ziņojumu sociālajā tīklā, ja tobrīd ar jums kāds sarunājas. (19)

Par nelādzīgu uzvedības stilu tiek uzskatīta tīkla piesārņošana ar nevajadzīgu informāciju. Citu laiks un tīkla resursi jātaupa gluži tāpat kā savējie. (19)

Svarīga tīkla etiķetes sastāvdaļa ir autortiesību un privātuma ievērošana. Ja tiek izmantoti citu radīti tīmekļa resursi, vienmēr dodama atsauce.

Tāpat nav pieklājīgi bez atļaujas lasīt citu e-pastus, dokumentus u. tml. Pat tad, ja īpašnieks ir jums uzticējies savu paroli.

Daudzo aizliegumu vidū tīkla etiķetē ir atrodams arī pamudinājums: „Dalieties zināšanās!”. Ja jums ir zināms kas noderīgs un vērtīgs, ja varat atbildēt uz kādu svarīgu jautājumu, dariet to! Tīmeklis dod iespēju dalīties informācijā, un tas ir jāizmanto. (19)

E-pasta etiķetes rokasgrāmata

E-pastkastīte šobrīd ir gandrīz ikvienam. Tā tiek izmantota gan darba, gan personīgajām vajadzībām, un daudzi savu ikdienu bez tās nemaz nevar iedomāties. Pirmajā mirklī šķiet, ka e-pastā varētu rīkoties brīvāk nekā tradicionālajā korespondencē un par formalitātēm lieki nesuspringt. Taču tā nu gluži nav – lai atstātu labu iespaidu, etiķete jāievēro arī elektroniskajā sarakstē. Uz e-vēstulēm attiecas pilnīgi tie paši noteikumi, kas rakstot vēstules uz papīra. (2) Vieglums un ātrums, ar kādu e-pasta sistēmā var nodot ziņas, ir mainījis rakstības un komunikācijas stilu, tāpēc nereti kļūstam pavirši un neievērojam etiķeti. (6; 10). Taču nepārdomāta un vieglprātīgi uzrakstīta e-vēstule var radīt problēmas lietišķajās attiecībās un pat izraisīt tālejošas sekas. (20)

Pirmais iespaids – e-pasta adrese

E-pasta adresei vajadzētu būt gana nopietnai. Parasti tas ir vārds, vārds un uzvārds vai bibliotēkas nosaukums. (22) Ja privātā e-pasta adrese ir nenopietna, piemēram, „susuriņš”, nebūtu visai gudri ar šādu adresi sūtīt darba pieteikumu kādam uzņēmumam. Diezin vai šādā gadījumā potenciālais darba devējs jūs uztvers nopietni. (8)

Atbilstoši e-pasta etiķetei nav pieņemts uzturēt vienu adresi darba un personīgajai sarakstei. Bezmaksas e-pasta sistēmas, piemēram, „Tvnet.lv”, „Apollo.lv”, „Gmail.com”, ļauj izveidot tik e-pastu, cik nepieciešams – katru savai vajadzībai.

Precīzs vēstules nosaukums

Nekādā gadījumā nedrīkst atstāt tukšu vēstules nosaukuma – priekšmeta jeb tēmas (*Subject*) – lauku.

Turklāt priekšmetam jābūt jēgpilnam, tāpēc tas norādāms pēc iespējas precīzi. Tas palīdzēs vēstules saņēmējam izvēlēties prioritātes, kā arī organizēt e-pastu. Kodolīgs priekšmets palīdz izprast vēstules mērķi, tas ir kā atslēgvārds. Pēc priekšmeta saņēmējs spriež par vēstules saturu. Ja priekšmets nebūs precīzi norādīts, cilvēkam, kurš ikdienā saņem ļoti daudz vēstuļu, būs grūti izvērtēt, par ko ir vēstījums. (15) Vēstules bez priekšmeta vai ar nekonkrētu priekšmetu adresāts var nepamanīt, nepievērst tām uzmanību vai pat noturēt par surogātpastu (*spam*). (10)

Vēstules priekšmets nedrīkst būt arī pārāk garš. Apkopojiet ziņojuma saturu dažos vārdos. Jāizvairās no nekonkrētiem virsrakstiem. Priekšmetam kodolīgi jāatspoguļo jūsu vēstules saturs un jāatbilst tēmai, par ko ir sūtījums. (2)

Korekts sākums un nobeigums

Vēstule jāsāk ar sasveicināšanos un uzrunu un jābeidz ar atvadīšanos un parakstu. (2; 10; 21)

Sasveicināšanās ir vēstules ievads. Parasti tas ir kāds sasveicināšanās vārds, kam seko adresāta vārds un/vai uzvārds. Vēstules uzruna apstiprina, ka ziņa ir sūtīta tieši adresātam. (20) Atkarībā no situācijas, personas vārdu un uzvārdu var arī neminēt, bet vēstuli sākt ar vārdiem „Sveicināti!” vai „Sveiki!”. Uzmanīgi jālieto vārdi „Labrīt!” un „Labdien!”, jo nav zināms, kurā diennakts laikā vēstules saņēmējs sūtījumu izlasīs. (8)

Etiķetes speciālisti neiesaka vēstuli sākt uzreiz ar pamatinformāciju, vismaz viens teikums veltāms draudzīgiem ievadvārdiem, piemēram, „izlasīju jūsu reklāmas materiālu laikrakstā „Diena””, „paldies par atsūtīto informāciju, taču man ir radušies daži jautājumi”. (20) Vēstules uzruna un ievads sagatavo lasītāju, pievērš un koncentrē uzmanību.

Arī vēstules nobeigumam lasītājs ir jāsagatavo. Tā var būt pateicība, atvadīšanās, novēlējums. Vēstules nobeigumā droši var lietot laba vēlējumus, piemēram, „Jauku dienu!”, „Veiksmi darbā!”. Šādas frāzes vēstuli atdzīvina, taču pamatā izmantojamas tikai sarakstē ar pazīstamiem cilvēkiem. (16) Vēstules nobeigums norāda, ka ziņa ir pabeigta. (20) Bieži sastopams vēstules nobeigums ir „Ar cieņu”. Etiķetes speciālisti gan iesaka labāk rakstīt vienkārši „Cieņā”. (8)

Paraksts kā vēstules pēdējā, noslēdzošā daļa ir strukturēta atsevišķi un nodalīta no pārējā teksta. Parakstā norādāms sūtītāja vārds, uzvārds, iestādes un amata nosaukums, tālruna numurs, e-pasta un tīmekļa vietnes adrese. Telefona numuru uzrāda tālab, lai vēstules saņēmējs varētu nekavējoties iegūt papildinformāciju. Korekti ir vēstules parakstā uzrādīt arī e-pasta adresi. Taču jāņem vērā, ka paraksts nedrīkst būt pārāk garš, speciālisti iesaka to veidot ne garāku par 4 rindiņām (14; 18) Daudzās e-pasta sistēmās parakstu (*Signature*) var izveidot un vēstulei pievienot automātiski.

Vispārējā noskaņa

Lai gan e-pasts lieliski noslēpj ķermeņa valodu, balss intonāciju un emocijas, sūtot nepārdomātu vēstuli, nereti var rasties pārpratumi vai pat konflikti. Tāpēc pirms vēstules rakstīšanas vienmēr jāizvēlas tās tonis – neformāls draugam, kolēģim vai oficiāls priekšniekam, mazāk pazīstamai personai, klientam. (9) Vēstules stilu vēlams pielāgot katram individuāli un veidot to personisku. Pat lietišķu e-sūtījumu var uzrakstīt tā, ka adresātam liksies – vēstule rakstīta tikai un vienīgi viņam. Šāda pieeja sekmē ātrāku atbildes saņemšanu un pozitīvu attiecību attīstību.

Kodolīgums un lakonisms

Būtiski ir rakstīt lakoniski, konkrēti un saprotami, jo lasīšana datorekrānā ir samērā apgrūtināta. (5) Lai arī e-pasta ziņojumu garums nav ierobežots, e-pasts galvenokārt ir paredzēts ātrai saziņai. Daudzi ik dienas saņem vairākus simtus e-ziņojumu, tāpēc garas vēstules apgrūtina. (23) Jo vēstule garāka, jo lielāka iespēja, ka saņēmējs to neizlasīs. Un otrādi – jo īsāka vēstule, jo lielāka iespēja, ka tā tiks izlasīta līdz galam. (20)

Vienota e-vēstules garuma standarta nav. Daži speciālisti iesaka vēstules tekstu iekļaut vienā, augstākais divos datorekrānos (15), citi kā maksimālo teksta apjomu min ~ 50 vārdus, un, ja paredzams, ka vēstule būs garāka, rekomendē to veidot kā piesaistni (*Attachment*). (9; 20) Pavisam gariem izklāstiem un skaidrojumiem piemērotāka ir saruna pa telefonu vai klātienē.

Pareizrakstība un valodas kultūra

Rakstot e-vēstules, ievērojamas gramatikas normas, pareizrakstība un valodas kultūra. (8)

Pavirši sagatavots e-pasta ziņojums rada neprofesionālu iespaidu. Tāpat valodas kļūdu dēļ var rasties dažādi pārpratumi, piemēram, nepareizi saliktas pieturzīmes un citas kļūdas var traucēt teksta uztveri un pat pilnībā mainīt tā nozīmi. Ja nav pārlicības par savām gramatikas zināšanām, lielisks palīgs teksta koriģēšanā ir pareizrakstības pārbaudes programmas.

Nav vajadzības pārspīlēt ar pieturzīmju lietošanu uzmanības piesaistīšanai: pilnīgi pietiek ar vienu jautājuma vai izsaukuma zīmi. Tas pats attiecas uz daudzpunktēs izmantošanu – latviešu gramatikā daudzpunkti apzīmē ar 3 punktiem (...).

Teksta struktūra

Īpaši svarīga ir e-vēstules struktūra. (5) Strukturēšanai izmantojami īsi paragrāfi, kas atdalāmi ar tukšām rindām – iedalījums paragrāfos atvieglo saņēmējam pareizi uztvert informāciju. (20) Tradicionāli tiek uzskatīts, ka katrs jauns paragrāfs atspoguļo jaunu domu, taču e-vēstulē to var neievērot. Līdzko rindkopā ir 5–6 teikumi, ieteicams sākt jaunu, kaut tēma vēl turpinās. (9) Atkāpes un pārskatāmi uzskaites punkti padara vieglāk lasāmu arī apjoma ziņā garāku vēstuli.

Lietišķas vēstules ieteicams rakstīt ar melniem burtiem uz balta fona, atturoties no jebkādiem rotājumiem. (2)

Nav ieteicams izmantot sarežģītus, mākslinieciskus, grūti salasāmus burtveidolus, spilgtas krāsas, raibus fonus utt. Tas var apgrūtināt teksta izlasāmību programmu nesaderības dēļ.

Kriss Pirillo (*Chris Pirillo*) datorus salīdzina ar pirkstu nospiedumiem – nav divu vienādu datoru, katram ir sava programmatūra, kas nozīmē arī dažādas iespējas. Ja ir vēlēšanās, lai saņēmējs vēstuli izlasa, nav jāizmanto retas un specifiskas programmas. (17)

Vēstules pamattekstam nevajag pievienot tabulas, diagrammas, kartes un cita veida zīmējumus, attēlus un grafikus, jo vēstules saņēmējs visdrīzāk šo informāciju nevarēs apskatīt vai pat tiks bloķēta viņa e-pasta sistēma. Labāk šo informāciju adresātam nogādāt piesaistnes veidā.

Tāpat vēlams vienā vēstulē runāt par vienu jautājumu vai tēmu un dot tam atbilstošu priekšmetu jeb nosaukumu. Ja tēmas ir vairākas, katrai veltāma sava vēstule. Tas atvieglos gan atbildes sūtīšanu, gan vēstuļu kārtošānu un grupēšanu. (15)

Lielo burtu lietošana

Lielos burtus ieteicams izmantot nosaukumos vai atsevišķu vārdu izcelšanā, vēstules pamatteksts rakstāms ar mazajiem burtiem. Teksts, kas rakstīts ar LIELAJIEM BURTIEM, internetā nozīmē Kliegšanu. (5) Daudzi šādus ar lielajiem burtiem rakstītus tekstus uzskata par uzbrūkošiem un agresīviem.

Saīsinājumi un emocijzīmes

Saprātīgi izmantojamas abreviatūras, saīsinājumi un emocijzīmes. Bez atšifrējuma lietojamas tikai vispārzināmas un kontekstā saprotamas abreviatūras, piemēram, LNB (Latvijas Nacionālā bibliotēka), LU (Latvijas Universitāte). Ja tekstā izmanto kādu mazāk zināmu abreviatūru, tad tā,

pirmo reizi pieminot, ievietojama iekavās pēc pilnā nosaukuma. Lai izvairītos no pārpratumiem, tekstā ieteicams atšifrēt visas abreviatūras.

Oficiālajā korespondencē ieteicams izmantot tikai vispārnozīmīgus saīsinājumus: u. c. (un citi), utt. (un tā tālāk), sk. (skatīt), š. g. (šī gada), lpp. (lappuse). Darījumu vēstulēs nemēdz lietot ikdienā īsziņās un personīgajā e-sarakstē ierastos neoficiālos saīsinājumus un apzīmējumus.

Jokojojot un izrādot emocijas, jābūt ļoti piesardzīgiem. Ar e-pastu emocijas pilnībā pārsūtīt nevar, tāpēc adresāts var jūs nesaprast. Var (un reizēm arī vajag) lietot emocijzīmes (*emoticons*), taču arī tās vēlams lietot ar mēru un tā, lai nevarētu pārprast. Emocijzīmes piešķir tekstam emocionālas nianšes un spilgtina to, taču, ja vēstule ir nopietna un kontaktpersona mazāk pazīstama, labāk tās nelietot. (2) Lietišķajai vēstulei jābūt pēc iespējas neitrālākai, tā nedrīkst paust liekas emocijas. (6)

Daži emocijzīmju piemēri:

:) vai :-)	smaids, laimīga, priecīga seja
:(vai :-(drūma, nelaimīga, bēdīga, skumja seja
;) vai ;-)	piemiegta acs
: vai :-	vienaldzība, divdomība
:o vai :-o	pārsteigums, ieinteresētība
:x vai :-x	klusēšana
:p vai :-p	izbāzta mēle (parasti jokojojoties)
:D vai :-D	plats smaids, smieklis
:/ vai :-\	apmulsums, apjukums, šaubas
:e vai :-e	vilšanās
:@ vai :-@	kliedziens
8) vai 8-)	brilles

Pārlasīšana

Pirms sūtīšanas e-vēstule rūpīgi jāpārlasa un jāpārbauda. (5; 21)

Jāatceras, ka vēstuli lasīs cilvēks ar citu uztveri un uzskatiem, tāpēc novēršams viss, kas varētu traucēt skaidrai domas izpratnei. Slikti strukturēta un gramatiski kļūdaina vēstule saņēmējam liek domāt, ka sūtītājs viņu neciena, jo ir veltījis maz laika ziņas rakstīšanai. (20)

Īpaši uzmanīgi pirms vēstules nosūtīšanas jāpārbauda saņēmēja e-pasta adrese. Viena kļūdaina rakstzīme var to piegādāt citam adresātam. Ja ziņojumu sūtāt vairākiem adresātiem, pārbaudiet visas adreses, lai nevajadzīgi neizsūtītu atbildi kādam, kam tas nav vajadzīgs.

Ja tiek sūtīta vēstule ar piesaistni (*Attachment*), vienmēr jāpārliedzinās, ka piesaistne vēstulei patiešām pievienota.

Pirms katras ziņojuma sūtīšanas apdomājiet. E-pasta ziņojumu rakstīt un sūtīt ir viegli, dažreiz pat pārāk viegli. Pārliedzinieties, vai ziņojums ir pārdomāts. Izvairieties no rakstīšanas, kad esat dusmīgs.

Pēc ziņojuma nosūtīšanas to vairs nevar atsaukt.

Piegādes un izlasīšanas apstiprinājumi

Nav ieteicams prasīt piegādes un izlasīšanas apstiprinājumu (*Delivery receipt* un *Read receipt*), jo tas apgrūtina saņēmēju. (5) Šī funkcija saņēmējam var būt bloķēta vai arī to var neatbalstīt programmatūra. Ja patiešām nepieciešams zināt, vai vēstule ir saņemta, piezvaniet.

Ētiskums

Nevajadzētu izmantot e-pastu personiskas, konfidenciālas vai intīmas informācijas apspriešanai. Pēc savas būtības e-vēstule pielīdzināma atklātai pastkartei. (5) Turklāt katrs adresāts apzināti vai bez iepriekšēja nolūka var pārsūtīt ziņojumu citiem adresātiem. Delikātām ziņām izmantojami citi saziņas līdzekļi.

E-pastā nav pieļaujami rupji joki, rasistiskas un nacionālistiskas piezīmes, pat ja tās domātas kā joks. Tā kā e-pasts glabājas serverī, tā administratori var izlasīt visas tajā esošās vēstules. Jāņem vērā, ka dažas organizācijas un iestādes nereti kontrolē darbinieku e-pastu.

Vis, kas tiek sūtīts no iestādes, respektīvi, darba e-pasta, tiek sūtīts no visas organizācijas, ir institūcijas komunikācijas sastāvdaļa un var pakļaut riskam gan institūciju, gan tās darbiniekus.

Esiet uzmanīgi izteikumos par citām personām un institūcijām. Nerakstiet neko tādu, ko neliktu uz pastkartes ar savu adresi un parakstu, nevarētu tieši pateikt adresātam vai negribētu dzirdēt vakara ziņas. Vairums e-ziņojumu tiek piegādāti pareizajiem adresātiem, taču e-pasta programmatūra dažreiz var kļūdīties. Tas nozīmē, ka ikviens no mums var saņemt citai personai adresētu vēstuli.

Nav pieņemami sūtīt e-pastu cilvēkam, ar kuru ir konflikts. Strīdi un nesaskaņas risināmas pārrunu ceļā, e-pasts šādiem gadījumiem nav piemērotākais saziņas līdzeklis.

Svarīgi ir informāciju pirms sūtīšanas pārbaudīt. Nedrīkst izplatīt melīgu un nepatiesu informāciju. (21)

Tūlītēja atbilde

Laikus atbildiet uz saņemtajiem ziņojumiem. Vēstuļu ignorēšana ir nepieklājīga. (13; 14) Izņēmums ir joki, ķēdes vēstules un liekpasts – uz tiem nav nekāda pienākuma reaģēt. (2) Parasti e-vēstule tiek sūtīta, lai pēc iespējas ātrāk saņemtu atbildi, tāpēc vēlams uz visām vēstulēm atbildēt 24 stundu laikā, vislabāk tajā pašā dienā. (2) Ja vēstule ir sarežģīta un nav iespējams sniegt tūlītēju atbildi, nosūtāma ziņa, ka vēstule ir saņemta un atbilde tiks sagatavota, piemēram, 3 dienu laikā.

Vislabāk, protams, ir atbildēt nekavējoties, citādi ikdienas steigā un aizņemtībā tas var aizmirsties. Ja rakstītājs vēlas saņemt operatīvu atbildi, vēstulē tas delikāti norādāms. Vēlams norādīt konkrētu laiku, piemēram, līdz nākamās dienas beigām.

Ja dodaties ilgstošā prombūtnē, piemēram, atvaļinājumā vai komandējumā, un esat nolēmis datoru šajā laikā neizmantot, varat sagatavot vēstījumu, no kura līdz kuram datumam nebūsiat pieejams.

Tādējādi cilvēks, kas būs jums atsūtījis e-vēstuli, saņems automātisku atbildi ar šo ziņojumu, un viņam būs skaidrs, kāpēc nereaģējat uz viņa vēstuli. Vairums e-pasta programmu ļauj veidot šādus automātiskus ziņojumus. Otrs variants – pēcāk tomēr aizsūtīt atvainošanās vēstuli, paskaidrojot, kāpēc neatbildējāt laikus un neieradāties, piemēram, uz kādu pasākumu, uz kuru tikāt aicināts. (8)

Korekta atbilde

Liela kļūda ir atbildi sākt kā jaunu vēstuli (*New message*). (23) Korekta atbilde vienmēr iekļauj saņemtās vēstules oriģinālu. (5) Lai to izdarītu, jāizvēlas atbildes funkcija (*Reply*). Šādā veidā tiek saglabāts vēstules konteksts un atbildes saņēmējam nav jātērē laiks nosūtītās vēstules meklēšanai, lai konstatētu, par ko tad īsti ir atbilde. Ja saņemtā vēstule ir gara, bet atbildē tikai pāris teikumi, nav nepieciešams sūtīt atpakaļ visu vēstuli. Šādā gadījumā izdzēsiet visu, kas neattiecas uz jūsu atbildi, atstājot tikai tos fragmentus, kas paskaidro jūsu atbildes saturu.

Atbilstoši e-pasta etiķetei atbilde uz jautājumu sniedzama nevis vēstules sākumā vai beigās, bet pie jautājuma. Sevišķi svarīgi tas ir tad, ja jāatbild uz vairākiem jautājumiem. Lai nerastos pārpratumi, atbilde skaidri nošķirama no iepriekšējā sūtījuma. Pirms katras atstātās rindas, kas tiek citēta no iepriekšējās vēstules, pieņemts likt simbolu „>”, ja to jau nav izdarījusi e-pasta programma.

Piemēram,

> Vai bibliotēkā ir bezvadu internets?

Jā, bibliotēkas lasītājiem ir iespēja izmantot bezmaksas pieeju bezvadu internetam. Par piekļuvi tīklam un parolēm lūdzam interesēties pie bibliotēkas darbiniekiem.

> Vai var izdrukāt tekstu no interneta un cik tas maksā?

Jā, A4 lapas cena ir Ls 0,07.

Ja ir vēlēšanās, atbildi var arī treknināt (*Bold*), rakstīt slīprakstā (*Italic*) vai iekrāsot citā krāsā.

Jāņem vērā, ka atbildes funkcija izmantojama tikai rakstot par jautājumiem, kas skarti pienākušajā sūtījumā. Izmantot atbildes funkciju citu tematu apspriešanai vai jaunas vēstules sūtīšanai, ir nepieklājīgi. (2)

Jāuzmanās, izmantojot iespēju „Atbildēt visiem” (*Reply to all*). Tas darāms tikai tad, ja patiešām ir nepieciešamība vēstuli nosūtīt visiem adresātiem. Neuzmanīgi lietojot šo iespēju, var radīt daudz lieku e-pastu.

Sūtīšana vairākiem adresātiem

E-pastam ir priekšrocība, ka vienu sūtījumu var nosūtīt uzreiz vairākiem adresātiem. Parasti visas adreses raksta tiešā adresāta (*To*) laukā, taču ir e-pasta sistēmas, kas tajā ļauj ierakstīt tikai vienu adresi. Šādā gadījumā pārējās adreses rakstāmas redzamās kopijas (*Carbon copy, Cc*) vai neredzamās kopijas (*Blind carbon copy, Bcc*) laukā. Visas *To* un *Cc* laukā ierakstītās adreses ir redzamas visiem saņēmējiem, savukārt *Bcc* lauks dod iespēju nosūtīt ziņojumu vairākiem adresātiem tā, ka viņi neredz pārējo adresātu adreses. *To* lauka aizpildīšana parasti ir obligāta, un vairumā e-pasta sistēmu bez šī lauka aizpildīšanas vēstuli nosūtīt nevar. Pat ja sistēma pieļauj *To* lauku atstāt tukšu, labāk to nedarīt, jo, pirmkārt, tas ir bezpersoniski, otrkārt, bīstami, jo vēstule izskatīsies pēc surogātpasta.

Par *Cc* un *Bcc* lauka izmantošanu tīkla etiķetes speciālistiem nav vienota viedokļa. Daži speciālisti uzskata, ka pareizāk ir izmantot *Bcc* lauku, jo, ierakstot visas adreses *Cc* laukā, ir skaidri redzams, ka vēstule sūtīta daudziem. (5; 8) Turklāt, atklājot visas adreses visiem adresātiem, tiek pārkāpts konfidencialitātes princips – bez atļaujas publiskotas svešas e-pasta adreses. Atbilstoši tīkla etiķetei izpaust e-pasta adreses bez to īpašnieku piekrišanas ir nepieņemami. (22) Tāpēc šie speciālisti iesaka izmantot *Bcc* lauku, kas dod iespēju „paslēpt” adreses, atstājot redzamu vien savu un saņēmēja adresi. *Cc* lauka izmantošana pieļaujama vien tad, ja visi adresāti ir lietas kursā par to, ka vēstuli saņem arī citi.

Šī viedokļa oponenti savukārt apgalvo, ka *Bcc* lauka lietošana ir neētiska, jo šādā veidā adreses tiek apzināti slēptas, un iesaka šo iespēju izmantot pēc iespējas retāk. (23) Daži speciālisti uzskata, ka nav jāaizraujas arī ar *Cc* lauka lietošanu, jo tādā veidā tiek nevajadzīgi palielināts sūtījumu daudzums. Šī iespēja izmantojama vien tad, ja tas patiešām ļoti nepieciešams. (8)

Ja vēstule sūtāma tikai dažiem cilvēkiem, labāk ir to sūtīt katram atsevišķi. (7)

Lielapjoma piesaistnes

Piesaistņu (*Attachment*) pievienošana dod iespēju nosūtīt garākus tekstus, attēlus vai citus dokumentus. Taču pastāv ierobežojums, cik apjomīgu piesaistni drīkst sūtīt. Iezvanpieejas gadījumā ieteikts sūtīt pielikumus, kas nepārsniedz vienu megabaitu. Platjoslas pieslēgumam noteikts piecu megabaitu limits. (23) Spēju uzņemt sūtījumu nosaka arī adresāta e-pastkastītes izmērs. Lielapjoma piesaistnes var sabojāt saņēmēja e-pasta sistēmu, tāpēc pirms sūtīšanas ieteicams noskaidrot, cik lielu e-vēstuli pretējā puse ir spējīga saņemt. Piesaistņu apjoma samazināšanai izmantojamas datu kompresijas programmas. Liela apjoma dokumentu sūtīšanai e-pasts nav piemērotākais līdzeklis, labāk izmantot citas iespējas, piemēram, programmu „Skype”.

Nav pieļaujama tukšas vēstules sūtīšana ar piesaistni. (10) Lai gan ir redzams, ka vēstulei pievienota piesaistne, pieklājība prasa bilst vismaz dažus paskaidrojošus vārdus. Tas pievērsīs saņēmēja uzmanību un garantēs, ka tā netiek noturēta par surogātpastu.

Prioritātes lietošana

Tīkla etiķetes speciālisti iesaka uzmanīties ar augstas prioritātes apzīmējumiem, jo saņēmējam šāds apzīmējums var šķist agresīvs. (5) Tāpat pēc iespējas retāk priekšmeta laukā (*Subject*) minami vārdi „svarīgi” un „steidzami”. To dara tikai tad, ja vēstule patiešām ir ļoti svarīga. Šādos gadījumos eksperti rekomendē izmantot telefonu. E-pasts nav domāts steidzamu lietu kārtīšanai, tam vairāk pieder telefonš. Ja gribat tūlītēju atbildi, zvaniet. (23)

E-liekpasts

Nesūtiet ziņojumus, kas nesatur nekādu svarīgu vai noderīgu informāciju. Nevajadzētu reproducēt ķēdes vēstules (*chain letters*), jo tās šķērdē tīmekļa resursus un aizvairo saņēmējus. (15) Laimes solījumi, veiksmes stāsti un dažādus labumus sološi sūtījumi pārsvarā ir nepatiesi, tāpēc izdzēšami tūlīt pēc to saņemšanas. (5) Pārsūtot šādas vēstules, var radīt sliktu iespaidu vai pat sabojāt attiecības. Pirms šādu vēstuli sūtīt tālāk, ieteicams padomāt, vai paši būtu patīkami pārsteigti ko tādu saņemt.

Nepārsūtiet un neatbildiet uz surogātpastu jeb mēstulēm (*spam*). Dažās valstīs par e-liekpasta (*junk e-mail*) sūtīšanu paredzēta administratīva atbildība. (1)

Neatbildiet uz ķengatu (*flame*) sūtījumiem un nepiedalies ķengatu karos (*flame war*). Ja saņemat niknu un aizvainojošu sūtījumu, vislabākais veids ir dienu nogaidīt, pirms ķerties pie atbildēšanas. (14)

Pārsūtīšana

Vēstuli pārsūtot (*Forward*), atstājama tikai tā informācija, kas adresātam nepieciešama. Daudzi aizmirst šo vienkāršo pieklājību un apgrūtina saņēmēju ar liekām iepriekšējo sūtītāju detaļām.

Bez tam informācija pārsūtāma tikai tad, ja skaidri zināms, ka adresātam tā nepieciešama. E-pasta priekšrocības salīdzinājumā ar tradicionālo pastu ir radījušas pārāk daudz lieku e-pastu, kas ne tikai velti tērē laiku, bet arī piesārņo e-vidi.

Vienmēr pārbaudiet informāciju, pirms to pārsūtāt kādam citam. Jums adresētu vēstuli pārsūtīšana, izņemot atsevišķus gadījumus, principā nav korekta pat tad, ja nesatur nekādus „intīmus jautājumus”. Līdzīgi kā jūs neskrienat tradicionālajā pastā saņemtu vēstuli demonstrēt kaimiņiem. (2) Nepārsūtiet citiem no kāda saņemtu vēstuli, iepriekš nesaņemot sūtītāja piekrišanu.

Netrūkst cilvēku, kas savu ikdienu mēdz atsvaidzināt, pārsūtot internetā atrastus jokus, anekdotes, ironiskas vai piedauzīgas prezentācijas. Ja jums ir šāds ieradums, apsveriet iespējamās sekas. Izsūtot tamlīdzīgus materiālus, nekad nevarat zināt, kurp to ceļš vedīs tālāk. Nereti joku saņēmēji tos pārsūta tālāk, neizdzēšot iepriekšējo saņēmēju un sūtītāju vārdus. (2)

Izplatīta nevērība, pārsūtot vēstules, ir piesaistņu pazaudēšana. Lai to novērstu, pārsūtot kādu dokumentu, vienmēr lietojiet pārsūtīšanas (*Forward*) funkciju un pārliecinieties par piesaistnes esamību.

E-pasta kārtošana

Regulāra e-pasta kārtošana ir neatņemama e-pasta etiķetes sastāvdaļa un e-pastkastītes īpašnieka atbildība. (18) Katrā e-pasta sistēmā ir mapju (*Folders*) sistēma, kas ļauj vēstules kārtot un grupēt pēc vēlēšanās un nepieciešamības. (11)

E-vēstuļu izdrukāšana ir lieka resursu tērēšana, labāk sakārtojiet savu e-pastkastīti un izdzēsiet no tās visu, kas jums vairs nav vajadzīgs. (23) Tas nepieciešams ne tikai kārtības labad, daudzie vairs nevajadzīgie e-pasti tikai aizņem vietu un, ja to sakrāsies pārāk daudz, ierobežotā pastkastītes apjoma dēļ jūs varat nesaņemt kādu svarīgu sūtījumu. Atstājiet tikai tās vēstules, kas jums patiešām var kādreiz noderēt vai ir kā citādi svarīgas. Ja pastkaste ir pilna un lielāko daļu ziņojumu jūs tomēr vēlaties saglabāt, visas vēstules var pārveidot par datnēm un uzglabāt jebkurā ārējā datu nesējā. Ķēdes vēstules un surogātpasts izdzēšams tūlīt, neatliekot to uz vēlāku laiku. Arī e-liekpasts aizņem vietu, turklāt tas var saturēt datorvīrusus.

Regulāras vīruspārbaudes

Noteikti uzstādāma un regulāri atjaunināma antivīrusu programma, kas garantēs drošību un neļaus saņemt un sūtīt vēstules ar datorvīrusiem.

E-pasta etiķete – profesionalitātes un lojalitātes rādītājs

Kāpēc gan e-pasta etiķete ir nepieciešama? Tas ir profesionalitātes apliecinājums. (5) Korekta un pieklājīga e-pasta izmantošana rada pozitīvu profesionāļa tēlu. Pareizi noformētas un labi strukturētas vēstules ir efektīvākas un ātrāk sasniedz vēlamo rezultātu.

Korekti noformētu vēstuli neviens neuzskatīs par surogātpastu. Tāpat e-pasta etiķetes pārzinātāji spēj labāk novērtēt citu vēstules un izvairīties no vīrusiem.

Katrai iestādei būtu svarīgi izveidot rakstisku e-pasta politiku, iekļaujot informāciju par to, ko drīkst un nedrīkst darīt uzņēmuma, iestādes vai organizācijas e-pasta sistēmā. Pamatojoties uz šo politiku, izstrādājams elektroniskās sarakstes reglaments, kas var būt gan atsevišķs dokuments, gan iekšējās kārtības noteikumu sastāvdaļa. (5)

Atbilstoši tīkla etiķetei darba e-pasts izmantojams tikai darba vajadzībām. Lietišķās e-vēstules veido uzņēmuma kultūru un personīgo darbinieka tēlu. (20) Gan organizācija, gan indivīds ir vienlīdz atbildīgi par kvalitatīvu elektronisko korespondenci.

Sagatavojusi Bibliotēku konsultatīvā centra
galvenā bibliotekāre Māra Jēkabsone
Tālrunis: 67969132
E-pasts: marajekabsone@lnb.lv

Izmantotie informācijas avoti

1. *Akadēmiskā terminu datubāze AkadTerm* [tiešsaiste]. [Rīga] : LZA Terminoloģijas komisija [skatīts 2013. g. 12. jūl.]. Pieejams: <http://termini.lza.lv/term.php>
2. **Ancītis, Toms.** Lietišķā etiķete e-tīklā. *Latvijas Avīze* [tiešsaiste], 2006. g. 11. apr. [skatīts 2013. g. 12. jūl.]. Pieejams: <http://www.apollo.lv/zinas/lietiska-etikete-e-tikla/329994>
3. *Dictionary.com* [tiešsaiste]. [Skatīts 2013. g. 12. jūl.]. Pieejams: <http://dictionary.reference.com>
4. **Dubkēvičs, Lotārs, Ķestere, Iveta.** *Saskarsme; Lietišķā etiķete*. Rīga : Jumava, 2003. 306 lpp. ISBN 9984056333.
5. *Email etiquette* [tiešsaiste]. 2001–2008 [skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: <http://www.emailreplies.com>
6. *A Guide to electronic communication & network etiquette* [tiešsaiste]. Revised and submitted by Joan Gargano, Computing Services, University of California. The Davis Community Network, 1996–2005 [skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: http://moodle.ucol.ac.nz/file.php/322/Creating_Communication/A_Guide_to_Electronic_Communication.pdf
7. Harness e-mail : e-mail etiquette. *Learn the Net* [tiešsaiste]. [Skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: <http://www.learnthenet.com/learn-email>
8. **Igaune, Ingūna.** Korekta netiķete jeb Elektroniskā sarakste. *Dienas Bizness*, Nr. 86 (2006. g. 5. maijs), 16. lpp. ISSN 1407-2041.
9. **Jekateriničeva, Jelena.** Elektroniskā pasta etiķete. *Latvijas Ekonomists*, Nr. 7 (2005, jūl.), 88.–89. lpp. ISSN 1025-8922.
10. **Melnacis, Ainārs.** Etiķete elektroniskajā pastā. *Next*, Nr. 2 (2006, apr.), 72. lpp. ISSN 1407-8937.
11. **Melnacis, Ainārs.** Sakārto savu e-pastu! *Next*, Nr. 2 (2006, apr.), 73. lpp. ISSN 1407-8937.
12. *Merriam-Webster.com* [tiešsaiste]. [Skatīts 2013. g. 12. jūl.]. Pieejams: <http://www.merriam-webster.com>
13. **Nestere, Līga.** Lai par nosūtīto e-pastu nav jākaunas. *Neatkarīgā Rīta Avīze Latvijai*, Nr. 199 (2007, 27. aug.), 13. lpp. ISSN 1407-3463.
14. *Netiquette 101* [tiešsaiste] : being civilized and safe online. University of Illinois, 2011 [skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: <http://www.uni.illinois.edu/library/computerlit/netiquette.php>
15. *Network Etiquette for Email and Newsgroups* [tiešsaiste]. Oxford University IT Services, 2000–2009 [skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: <http://www.oucs.ox.ac.uk/email/netiquette>
16. **Oguroka, Aleksandra.** Daži darījumu elektroniskās sarakstes noteikumi. *Direktors*, Nr. 2 (2005, maijs), 38.–39. lpp. ISSN 1691-2160.
17. **Pirillo, Chris.** *E-mail etiquette (netiquette)* [tiešsaiste]. Writers Write, 1999 [skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: <http://www.writerswrite.com/journal/dec99/pirillo1.htm>
18. **Rinaldi, Arlene H.** *The Net* [tiešsaiste] : user guidelines and netiquette – index. Florida Atlantic University, 1996 [skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: <http://courses.cs.vt.edu/~cs3604/lib/Netiquette/Rinaldi/>
19. **Shea, Virginia.** *Netiquette Home Page* [tiešsaiste]. Albion.com, [1994]. [Skatīts 2013. g. 12. jūl.]. Pieejams: <http://www.albion.com/netiquette/>
20. **Skuja, Anda.** Elektroniskās saziņas etiķete. *Office Manager*, Nr. 26 (2007, febr.), 36.–39. lpp.
21. **Tabore, Gunta.** Etiķete vienatnē. *Neatkarīgā Rīta Avīze Latvijai*, Nr. 77 (2005. g. 4. apr.), 15. lpp. ISSN 1407-34630.
22. **Ulmane, Līva.** E-pasta etiķete jāievēro. *Dienas Bizness*, Nr. 8 (2007, 12. janv.), 20. lpp. ISSN 1407-2041.
23. **Wicker, Gene, Jr.** *E-mail etiquette* [tiešsaiste]. I Will Follow... Services, 1998, 2005 [skatīts 2013. g. 16. jūl.]. Pieejams: <http://iwillfollow.com/emailetiquette.pdf>