אתיקה ונימוסים באינטרנט (Internet Etiquette)

מבוא

אחת השאלות שעולות כשמדברים על האינטרנט היא כמות החומר הבוטה והגס (פורנוגרפיה, חומר ניאו-נאצי וכיו"ב) שמופיע באינטרנט. נקודה חשובה שיש להבין היא שאנשים וילדים לא יתקלו בטעות בחומר הגס ברוב חיפושיהם. בלתי אפשרי להשתמש בפתרונות טכניים למניעת הגישה לחומרים גסים בידי התלמידים. כל אחד ברשת, כולל תלמידים, יכולים להוריד קבצים מהאינטרנט, חלקם מכילים חומרים שנחשבים גסים. באופן כללי, אין צנזורה על הרשת. אם מישהו מבקש להקים מקור מידע, יש מעט מאוד כדי לעצור בעדו. למרות זאת, אמצעים מסוימים ניתנים בכדי למנוע מילדים צפייה במה שסבור כלא מתאים, כולל חיבור לספק שירות שמצנזר אתרים מסוימים וכדו'.

כמה תוכנות מסחריות המצויות בשוק מנסות לטפל בבעיה. התוכנות חוסמות את הגישה לאתרים שידוע שיש בהם חומרים שרבים מחשיבים כגסים, ואף בודקות את הדוא"ל. אף אחת מהתוכנות עוד לא הוכיחה הצלחה מלאה בבעיית הגישה לילדים.

למרות זאת, אל לנו להיות פרנואידים. למרות שניתן למצוא שפה גסה, וויכוחים סוערים ופורנוגרפיה באינטרנט, האינטרנט היא עדות מדהימה לכמה דברים פוריים ניתנים להיעשות ללא חקיקות רמות יד.

כשאדם מתחבר לאינטרנט, החברה שמחברת אותו מציגה לו דף בו מתוארים הדברים המותרים והאסורים בשימוש בחשבון האינטרנט שלו. למשל, בכל המקרים אסור להשתמש בחיבור למטרות לא חוקיות. בחלק מהמקרים אסור להשתמש בחיבור למטרות מסחריות. כל המשתמשים אמורים לדעת מה מקובל ומה לא כשהם מתחברים לרשת.



אתיקת האינטרנט:

"Etiquette" משמעו "כרטיס" בצרפתית. באינטרנט, "netiquette" היא הכרטיס שלך ל"גלישה" (ב-FTP, Telnet ו-email) מבלי לעצבן ולהטריד גולשים אחרים.
אנו מצפים מנהגים בכביש שינהגו לפי כללי התנועה והדבר נכון גם לגבי הגלישה באינטרנט.

להלן כמה עצות כיצד להתנהג באינטרנט:

הימנעו מלכתוב באותיות גדולות: IT LOOKS LIKE YOU'RE SHOUTING!.

כדי לתת **חיות להודעות שלך**, אתה יכול להשתמש בפרצופי "סמיילי", הידועים גם בשם emotions, ביטויים שניתן ליצור ע"י תווים במקלדת.

אף פעם אל תשכח שמי שבצד השני הוא בן אדם

כיוון שפעילות הגומלין שלך עם הרשת היא דרך מחשב קל לשכוח שיש אנשים "out there". מקרים בהם יש התפרצות רגשות עלולים לפגוע ברגשות האחרים. נסה לא להגיד
דבר לאחרים שלא היית אומר להם באופן אישי לפני אולם מלא אנשים. זכור, כשאתה שולח הודעה לקבוצת דיון או רשימת תפוצה אנשים בכל העולם יכולים לקרוא את

דבריך. אל תתקיף אנשים - נסה לשכנעם ע"י הצגת עובדות. קללות והטרדות יגרמו לאנשים לפחות נכונות לעזור לך כשתצטרך אותם. אם אתה עצבני על משהו/מישהו, חכה עד שתהיה לך הזדמנות להירגע ולחשוב על זה. כוס קפה או שינת לילה טובה יעשו נסים לפרספקטיבה שלך. מלים חפוזות עושות יותר צרות משהן פותרות.

היזהר בדבריך על אחרים

זכור, אלפי אנשים יכולים לקרוא את הודעותיך, אולי אפילו המנהלת שלך, חברים שלה, החבר הטוב של החברה של אחיך, אחד מחברי אביך. אינפורמציה שהפצת ברשת יכולה

לשוב ולרדוף אותך או את האיש עליו דיברת. חשוב פעמיים לפני שאתה מפיץ מידע אישי עליך או על אחרים.

היה תמציתי

אמור את מה שיש לך להגיד בתמציתיות וכך תהיה לך השפעה גדולה יותר. זכור, ככל שהודעתך ארוכה יותר, פחות אנשים יטרחו לקרוא אותה.

הודעותיך משקפות אותך - היה גא בהן

רוב האנשים יכירו אותך לפי דבריך ואופן כתיבתם. קח קצת זמן כדי לוודא שהודעותיך לא יביכו אותך מאוחר יותר. הקטן למינימום את שגיאות הדקדוק והאיות שלך וודא שניתן להבין בקלות את הודעתך.

השתמש בכותרות תיאוריות

שורת הנושא של ההודעה מאפשרת לאנשים להחליט באם לקרוא את ההודעה ואם לאו. הגד לאנשים על מה ההודעה לפני שהם קוראים אותה. כותרת כמו "מכונית למכירה" אינה עוזרת כמו "רנו 66' למכירה: טבריה, ישראל". אל תצפה מאנשים שיקראו את הודעתך כדי לדעת על מה היא - רבים לא יטרחו. אתרים מסוימים מגבילים את שורת הנושא ל40- תווים, אז שמור על נושא קצר ולעניין.

חשוב על קהל היעד שלך

כשאתה מפיץ הודעה חשוב על האנשים אליהם אתה מנסה להגיע. נסה להגיע לקהל המתאים ביותר להודעתך, לא לקהל הרחב ביותר. הימנע מקיצורים ומראשי-תיבות אם אפשר, והגדר את הקיצורים וראשי התיבות שבהם אתה משתמש. אם הודעתך מיועדת לאזור גיאוגרפי מסוים (דירות, מכוניות, פגישות, קונצרטים וכו') הגבל את תפוצת ההודעה לאזור המקומי שלך. אם אתה רוצה לנסות לשלוח הודעה - אל תשתמש בקבוצת דיון עולמית!

הכר את קבוצת הדיון בה אתה מפיץ את הודעתך לפני ההפצה

אל תפיץ לקבוצות שאתה לא קורא או לקבוצות שקראת בהן רק מעט הודעות - יש סיכוי שלא תכיר את השיחות והנושאים בקבוצה. אדם, בדרך כלל, לא מצטרף לשיחה סתם ככה. במקום זאת, תקשיב קודם ואז תצטרף אם יש לך בכדי לתרום לשיחה.

היזהר בהומור ובסרקזם

ללא נטיית הקול ושפת הגוף של תקשורות אישיות, הערות מסוימות שאמורות להיות מצחיקות עלולות להתפרש באופן שגוי. הומור מחוכם הולך לאיבוד. נקוט צעדים בכדי לוודא שהאנשים מבינים שאתה מנסה להיות מצחיק. הרשת פיתחה את ה-"smiley face" (: תווים אלו מדגישים את החלקים במאמר עם כוונות הומוריסטיות. אולם היה ער לכך שסאטירה רבה מופצת ללא סימני זיהוי, שכן רבים לא משתמשים ב-"smiley face". אם הודעה מסוימת מוציאה אותך מהכלים, שאל את עצמך אם יש בה סאטירה.

הפץ הודעה פעם אחת בלבד

הימנע מהפצת הודעות ליותר מקבוצה אחת, אלא אם כן אתה בטוח שמן הראוי שתעשה כך. אם אתה אכן מפיץ לכמה קבוצות, אל תפיץ להן באופן נפרד. במקום זאת, ציין את כל הקבוצות בהודעה אחת. זה מצמצם את פעילות הרשת, ונותן לאנשים שרשומים
ליותר מקבוצה אחת לראות את ההודעה פעם אחת בלבד, במקום לנבור על כל עותק
(וכנ"ל בנוגע לדוא"ל).

אל תגזים בחתימה (signature)

החתימה יכולה להגיד לעולם משהו עליך, אך שמור עליה קצרה. חתימה שהיא ארוכה יותר מההודעה עצמה נחשבת כלא טובה. המטרה הראשית של החתימה היא לעזור לאנשים לאתר אותך, לא לספר את סיפור חייך. כל חתימה כדאי שתכלול לפחות את כתובת החזרה שלך (email וכתובת רגילה). קבוצות דיון מסוימות מנסות לאכוף חתימה בעלת מקסימום של 4 שורות - חתימה כזו צריכה להיות מספקת.

בעיות משפטיות בדוא"ל

היבטים אחדים של הדוא"ל כרוכים בבעיות משפטיות. היבטים אלה הם זכויות יוצרים, דיבה ופרטיות.
הפצת מידע המוגן בזכויות יוצרים בכל אמצעי, אלקטרוני או פיזי, היא בלתי חוקית. מקובל מאוד למצוא גרפיקה שנסרקה ע"י משתמש לצרכיו האישיים המופצת באמצעות האינטרנט. פעולה זו איננה חוקית, מאחר שבעל זכויות היוצרים לא העניק את הזכות להפיץ את החומר.
על חלק מהחומר חלים איסורים המעוגנים בחוק (מדובר בעיקר בסוגים שונים של פורנוגרפיה). למרות שדוא"ל נראה כדרך פשוטה לשלוח ולקבל חומר מסוג זה, הפיקוח על התעבורה והמעקב אחריה אינם עניין מסובך. אפילו תיאורים של חומר כלשהו עלולים להיות בלתי חוקיים. הדבר מותנה במדינה שאליה אתה שולח או שממנה אתה מקבל דוא"ל. אם אתה שולח דואר אל מחוץ למדינה אתה עלול לסבך את הנמען בצרות.
ניתן לייחס דיבה להודעות דוא"ל ולקבוצות דיון, כמו לספר מודפס. לאחרונה התפרסמו תביעות אחדות של משתמשי אינטרנט, זה נגד זה, עקב שימוש בהערות מסוימות בהתכתבות פרטית ובהודעות המיועדות לגישה כללית בקבוצות הדיון של Usenet.

הזכות לפרטיות איננה מובטחת לגבי דוא"ל ואין כל דרישה מחברה שלא לקרוא את ההודעות הנכנסות והיוצאות שלך.

כללי התנהגות רצויים בדוא"ל

בדוא"ל קיימת קבוצה מוצעת של כללי התנהגות, הן כדי להגן על השולח ועל הנמען והן כדי להבטיח התנהגות הולמת בהודעות אלקטרוניות. להלן חלק מהקווים המנחים החשובים ביותר:

קראו את הדואר שלכם!

משתמשים רבים מניחים לדוא"ל שלהם להצטבר ומתכוונים לקרוא את כל ההודעות הישנות כשיתפנו. **זהו חוסר נימוס כלפי השולחים** העלול גם להסתכם בסופו של דבר בהחמצת הודעה חשובה. שמור על עדכניות הדואר. כמו כן, אם אתה מקבל דואר שאיננו אמור להגיע אליך, הודע לשולחים שיש למחוק אותך מרשימת התפוצה שלהם.

ציינו נושא

השתמש תמיד בכותרת נושא המזהה את ההודעה. הדבר הכרחי כדי לאפשר למנען למיין את ההודעות לפי סדר עדיפויות.

זהו את עצמכם בבירור

אל תניח שהנמען יודע מי אתה או שהוא יכול להבין זאת לפי המידע שבכותרת המוצמדת להודעה שלך. ציין את שמך עם נתוני התקשורת שאתה רוצה למסור לנמען. כדי להקל על התהליך צור קובץ signature וצרף אותו תמיד להודעות שלך.

הכרת הנמען וכיבודו

אם אינך מכיר את הנמען, כבד אותו. אל תשתמש בסרקזם או בהומור מפוקפק, אלא אם אתה יודע שהנמען לא יקבל זאת באופן אישי. כמו כן, הימנע מתסמונת ההנחה שאתה

יכול לומר כל מה שעולה על דעתך עקב העובדה שהדוא"ל יכול להיות אנונימי. ניתן לאתר בקלות את מקור ההודעה.

בשיתוף ובאדיבות מר רז לין .אוני' בר אילן.

הקפידו לענות תשובות לשולחים, לרבות תשובת נימוסין

נהוג לענות לדוא"ל שנשלח אליכם כעבור זמן קצר,המותאם לעידן הדיגיטלי בו אנו נמצאים היום, לרבות תשובת נימוסין (כמו: קיבלתי את ....מעניין,אשתדל...נהניתי וכו') .

הימנעו מהתפרצויות

אל תתרגז בדוא"ל שלך. זה עלול לחזור אליך כבומרנג. משתמשים רבים חושבים שהדוא"ל הוא פחות רשמי ממכתב כתוב, כך שהם מרשים לעצמם להתבטא בחופשיות רבה. אם אתה רוצה לגעור במישהו, כתוב את ההודעה שלך כשאינך בחיבור מקוון לאינטרנט ושקול את תוכנה בזהירות לפני שתשלח אותה. זכור, ניתן להדפיס את הדוא"ל שלך ולהשתמש בו נגדך בעתיד.

בחרו את התכנים השלחים

השתדלו לוודא שקהל החברים אליהם אתם מפנים דוא"ל - קבצי תמונה,מצגות וכו',אכן מעוניינים לקבל סוג כזה של דוא"ל .

השתמשו בשפה נכונה

בהודעות דוא"ל יש להקפיד על האיות, הפיסוק והדקדוק. מכתב שנכתב בצורה גרועה או לא אוית כהלכה **משקף אותך** (השולח) בצורה גרועה.

היו תמציתיים

קיימת נטייה לבלבול בעת כתיבת הודעות בדוא"ל מכיוון שהכתיבה נעשית בדרך כלל לפי הלך המחשבה. כפי שנאמר לגבי האיות והדקדוק, התמציתיות שבה אתה מציג את ההודעה שלך משקפת אותך. אנשים נוטים להתעלם מהודעות ארוכות ומבולבלות שתוכנן האמיתי מצומצם עוד לפני שהם קוראים את ההודעה כולה.

הימנעו מלהעתיק הודעות של אחרים

מסיבה כלשהי, הדוא"ל מעודד אנשים לשלוח עותקים של הודעות לרשימות ארוכות של משתמשים אשר רבים מהם אינם מעונינים בכך. שלח עותקים רק לאלה שבאמת צריכים לקבל עותקים, אחרת הדבר ייצור רושם רע.

בשיתוף ובאדיבות מר רז לין .אוני' בר אילן.

אל תבקשו תשובות או אישורי מסירה אם הדבר אינו נחוץ

כמו עותקים למשתמשים רבים, הדוא"ל מעודד את התסמונות "אנא השב" ו"אנא אשר מסירה". תגובה אולי איננה מתאימה בעוד שאישורי מסירה עלולים לגרום לבזבוז זמנו של הנמען. השתמש בבקשות אלה רק בהיותן הכרחיות.

הימנעו מסימון Priority (עדיפות) או Urgent (דחוף)

ישנן מערכות דואר המאפשרות לך לסמן הודעה כ"חשובה מאוד". השתמש באפשרות זו רק כאשר הדבר נחוץ, כדי שלא יפקפקו בשיפוט שלך. זהו הסיפור הישן על הקריאות "זאב! זאב!".

כאשר אתם מגיבים על הודעה, זהו את השאלה המקורית במלואה

קבלת דוא"ל עם התוכן "yes" או "no" בלבד, ללא כל אינדיקציה לשאלה המקורית, עלולה לתסכל. לעתים מוטב להעתיק אל התשובה חלקים מההודעה המקורית.

לעולם אל תניחו שהדואר שלכם פרטי

אל תפתחו קבצים שנשלחו אליכם מאדם שאינכם מכירים

כאשר אתם מעבירים דוא"ל שקיבלתם,מחקו את כל שמות הנמענים האחרים

ציינו במכתבכם בדרך גלוייה שזו העברת דוא"ל,ולא אתם המקור לקבצי הדוא שנשלחו.

בשיתוף ובאדיבות מר רז לין .אונ' בר אילן.