

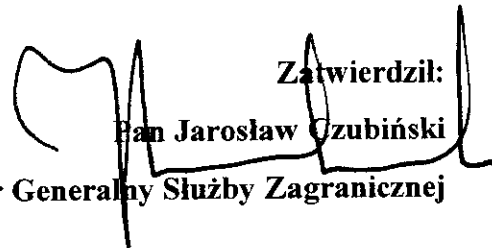
B06-2011-056111

Warszawa, 1. kwietnia 2011 r.

NETYKIETA SŁUŻBY ZAGRANICZNEJ

**Najważniejsze zasady kulturalnego i efektywnego korzystania ze
środków telekomunikacji w środowisku teleinformatycznym SZ oraz w Internecie.**

Motto: Verba volant, scripta manent- Słowa ulatują, a to co zostało napisane pozostaje.


Zatwierdził:
Jan Jarosław Ozubiński
Dyrektor Generalny Służby Zagranicznej

Netykietę - element kultury komunikacji - należy czytać łącznie z innymi aktami legislacji wewnętrznej, które regulują wykorzystywanie poczty elektronicznej i Internetu w MSZ. Zapisy netykiety wzbogacają akty prawne, określając zasady oraz zwyczaje panujące w nowoczesnej i skutecznie funkcjonującej instytucji.

ZASADY GENERALNE

I. Poczta elektroniczna i Internet służą wykonywaniu obowiązków służbowych. Wynika to z realizowanej przez pracodawcę polityki bezpieczeństwa informacji i jest regulowane w odrębnych przepisach wewnętrznych.

II. Dostęp do imiennych adresów służbowych przełożonych wyższego szczebla nie zwalnia nadawcy ze stosowania drogi służbowej w obiegu korespondencji, również takiej, która dotyczy spraw personalnych. Zasady przekazywania korespondencji w MSZ regulują odrębne przepisy. Pomijanie szczebli służbowych w obiegu korespondencji elektronicznej jest niedopuszczalne i może skutkować konsekwencjami dyscyplinarnymi. Wyjątkiem jest przekazanie informacji o znaczeniu krytycznym w sytuacji nie cierpiącej zwłoki, lub takiej której otrzymywanie wyższy przełożony zażyczył sobie, nawet poza drogą służbową. Jeżeli nie zostało wyraźnie zastrzeżone, że wyższy przełożony chce otrzymywać daną informację do wyłącznej wiadomości, należy równocześnie wysłać ją do wiadomości bezpośredniego przełożonego.

III. Zasada trzecia. Środek komunikacji jest determinowany charakterem przekazywanej wiadomości. Poczta elektroniczna (e-mail) to podstawowy kanał komunikacji w sprawach zwykłych, nie wymagających pilnej reakcji adresata lub gdy korespondencja wymaga potwierdzenia podpisem nadawcy (kryterium niezaprzeczalności). PINem (wyjątkowo SMSem) posługujemy się gdy potrzeba jest forma szybkiej komunikacji pisemnej służąca natychmiastowemu przekazaniu informacji albo awaryjna forma komunikacji w przypadku awarii poczty elektronicznej. W sprawach wymagających natychmiastowej reakcji adresata oraz w przypadkach, gdy jest to najbardziej optymalna forma szybkiego załatwienia sprawy należy wykonać bezpośrednie połączenie telefoniczne. Komunikatora natychmiastowego, wielokanałowego sposobu przesyłu informacji, używamy w sytuacji potrzeby wzajemnego kontaktu za pomocą głosu, obrazu wideo, tekstu lub wymiany plików.

ZALECENIA DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z POCZTY ELEKTRONICZNEJ I DOSTĘPU DO INTERNETU

UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE POCZTY ELEKTRONICZNEJ

Obok korespondencji o charakterze oficjalnym, poczta elektroniczna służy bieżącej pracy, wymianie informacji pomiędzy pracownikami, dyskusji czy uzgadnianiu stanowiska.

Aby uniknąć niepotrzebnych nieporozumień należy:

1. Pisać korespondencję elektroniczną używając stylu stosowanego w każdym innym piśmie urzędowym: poprawnym językiem, bez skrótów. W korespondencji elektronicznej obowiąz-

msz

zują takie same zasady ortografii i interpunkcji, jak w każdego innego rodzaju wypowiedzi pisemnej.

2. Pamiętać, że wydruk lub kopia korespondencji elektronicznej może trafić nie tylko do odbiorcy, do którego kierowany jest list. Może być czytany przez jego zwierzchników i współpracowników, co nakłada na pracowników MSZ szczególną odpowiedzialność za kreowany wizerunek macierzystego departamentu i całej instytucji.
3. Unikać wyrażenń niejednoznacznych, które mogą wywołać niepotrzebne nieporozumienia. Szczególną uwagę należy przykładac do precyzyjnego wyrażania emocji: te same sformułowania pozbawione intonacji i bezpośredniego kontaktu mogą zostać odebrane jako ironia, pochwała czy atak, niezależnie od woli nadawcy.

Tworzenie nowych wiadomości

Mając na uwadze jakość wysyłanych listów należy:

1. Używać poprawnej polszczyzny, przestrzegać zasad pisowni i ortografii. Należy stosować polskie znaki diakrytyczne. Wyjątkiem może być sytuacja, gdy komputer adresata nie obsługuje standardu kodowania polskich znaków. W obecnym środowisku teleinformatycznym taka sytuacja jest jednak rzadkością i wynika na ogół z używania ustawień domyślnych w obcojęzycznych systemach operacyjnych komputerów. Nawet będąc za granicą, można łatwo ustawić klawiaturę i program tak, aby móc korzystać z języka polskiego.
2. Zwracając się do konkretnej osoby używać zaimków i form grzecznościowych pisanych wielką literą (Pani, dla Pana, Tobie etc.).
3. Nie używać wersalików (dużych liter). TEKST PISANY DUŻYMI LITERAMI OZNACZA W JĘZYKU SIECI KRZYK. W środkach internetowej komunikacji (zwłaszcza w komunikacji w czasie rzeczywistym) taki sposób pisania jest odczytywany jako wyraz szczególnych emocji – zwykle wzburzenia, niedowierzania lub nacisku.

Struktura wiadomości

Treść wiadomości elektronicznej wymaga takiego samego uporządkowania, jak w tradycyjnej korespondencji. Należy stosować zatem pogrubienia, wypunktowania i numeracje, aby wyróżnić elementy wymagające działania, oraz zwrócić uwagę na to, kto jest za co odpowiedzialny. Ułatwi to respondentowi odpowiedź: może kolejno odnieść się do poruszanych przez nas spraw. Warto korzystać z możliwości zawartych w opcji „formatowanie”.

Treść wiadomości powinna być zwięzła, konkretna, uporządkowana i poruszać najistotniejsze kwestie. Szanujmy czas naszych współpracowników.

Mając na uwadze efektywność pracy należy:

1. Pamiętać o klarownym sformułowaniu tematu wiadomości i zwracać uwagę na dobór właściwych słów-kluczy (rzeczowników w mianowniku, opisujących treść wiadomości). Dobrą praktyką jest stosowanie zasady: jedna wiadomość – jedna sprawa. Ww. rozwiązania ułatwia-

ją zarówno przeglądanie korespondencji, jak i, w razie potrzeby, wyszukiwanie konkretnych wiadomości.

2. Pierwszy akapit poświęcić na wprowadzenie do sprawy, której dotyczy korespondencja.
3. Kończyć wiadomość jasno podsumowując swoje oczekiwania lub przedstawiając propozycje.
4. Jeżeli adresatowi przekazywana jest wiadomość od innego nadawcy, wyjaśnić w krótkim komentarzu motywację dzielenia się informacją, chyba że to wynika z jej treści.
5. Unikać adresowania wiadomości zawierających polecenia wykonania czynności służbowych do kilku adresatów jednocześnie. Osoba, która jest adresatem wiadomości i zostaje wpisana w polu „Do” staje się jej właścicielem i z tej racji spoczywa na niej obowiązek podjęcia stosownych działań służbowych. Dlatego też w przypadku zaistnienia konieczności wysłania jednej wiadomości do dwóch lub więcej adresatów należy precyzyjnie formułować oczekiwania wobec każdego z nich. Zbyt obszerna lista adresatów może obniżać stopień ich identyfikacji z zadaniem. Mimo że szybkie medium, jakim jest Internet, wręcz do tego zachęca, unikać pisania wielu krótkich listów, w których przedstawiane są kolejne kwestie w odpowiedzi na długi list nadawcy, dotyczący jednej sprawy. Lepiej jest zebrać wszystkie dane i wyczerpująco odpowiedzieć jednym listem. Umieszczenie odbiorcy na rozdzielniku „do wiadomości” oznacza również to, że wskazujemy go jako potencjalnego, alternatywnego współwłaściciela zadania i informacji, który powinien podjąć inicjatywę włączenia się do jego realizacji.
6. Należy używać odpowiednio dużej i czytelnej czcionki, sugerujemy Times New Roman w rozmiarze nie mniejszym niż nr 11.
7. Nie należy stosować papeterii. Stosując jednolitą szatę graficzną wiadomości zgodną z polityką identyfikacji wizualnej SZ wzmacniamy jej wizerunek.
8. Ustawić we własnym programie pocztowym automatyczną stopkę z imieniem, nazwiskiem, funkcją służbową i telefonem kontaktowym. Otwiera to drogę do szybszego i sprawniejszego kontaktu zwrotnego. Standardową stopkę MSZ można pobrać w Intranecie MSZ. Wprowadzanie do stopki swojego własnego podpisu: autorskich haseł, ozdobników, banerów, zestawów linków itd. jest działaniem szkodliwym: osłabia profesjonalny wizerunek służby zagranicznej. Należy wykorzystywać wyłącznie oficjalny wzór stopki.
9. Jeśli kontaktujemy się z adresatami spoza domeny msz.gov.pl należy:
 - starać się dostosować, formę naszej korespondencji elektronicznej do miejscowych standardów społeczno-kulturowych;
 - zamieścić w treści stopki naszej wiadomości zastrzeżenie o wyłączeniu odpowiedzialności, tzw. *disclaimer*, który można pobrać z Intranetu MSZ. Należy wystrzegać się umieszczania *disclaimera* w korespondencji wewnętrznej, albo ustawiając opcjonalną stopkę bez *disclaimera* w ustawieniach programu pocztowego albo ręcznie wycinając ten końcowy fragment wiadomości.
 - zadbać o to by stopka wiadomości i tzw. *disclaimer* zamieszczone były w języku zgodnym z językiem prowadzonej korespondencji.

10. Podczas nieobecności w pracy trwającej dłużej niż jeden dzień (podróży służbowej, urlopu i zwolnienia lekarskiego), ustawić odpowiednie powiadomienie automatyczne, konfigurując ustawienia własnej skrzynki pocztowej przy użyciu funkcji: „Asystent podczas nieobecności” lub bezpośrednio w terminalu BlackBerry. *„W dniach ... przybywam na urlopie, zwolnieniu lekarskim. W okresie tym zastępuje mnie Pan Jan Kowalski – (stanowisko służbowe, departament/biuro), stosowne dane teleadresowe, ... w przypadku potrzeby pilnego i osobistego kontaktu proszę o wysłanie wiadomości PIN lub telefon”*. W przypadku delegacji służbowej w treści powiadomienia należy podkreślić, że możemy mieć czasowe opóźnienia z dostępem do poczty elektronicznej. Udział w delegacji służbowej nie zwalnia jednakże od obowiązku odbioru wiadomości zgodnie z zasadami jej obsługi na zajmowanym stanowisku.
11. Automatyczne powiadamianie o naszej nieobecności w pracy osób kierujących do nas korespondencję leży w interesie obydwu stron.
12. Jeśli wiemy, że adresat naszej wiadomości jest na urlopie lub zwolnieniu starajmy się nie kierować do niego korespondencji. Szanujmy cudzy czas, szczególnie ten którego mamy najmniej, czyli prywatny.
13. W oficjalnych wiadomościach służbowych MSZ niedopuszczalne jest stosowanie emotikonów. „Pismo obrazkowe” odbiera powagę i znaczenie informacjom przekazywanym w wiadomości.

USTALANIE SPOTKAŃ

Jednym z ważnych zastosowań korespondencji służbowej jest system elektronicznego ustalania spotkań, dostępny za pośrednictwem kalendarza i poczty elektronicznej. Wykorzystując to narzędzie należy bezwzględnie dbać o przekazywanie możliwie najpełniejszego zasobu informacji potrzebnych uczestnikom spotkania. Zaproszenie powinno zawierać: godzinę rozpoczęcia oraz planowaną godzinę zakończenia, miejsce, temat, agendę oraz w załączniku potrzebne materiały.

ODPOWIEDZANIE NA OTRZYMANE WIADOMOŚCI

1. Należy odpowiadać adekwatnie do treści wiadomości i zawartej w nim klauzuli pilności odpowiedzi. Odpowiadanie jest oznaką szacunku dla rozmówców i sprzyja płynności pracy. Wystrzegajmy się przy tym zbyt częstego żądania odpowiedzi pilnej – szczególnie, kiedy nie jest to konieczne. Jeśli wiemy, że nie zdołamy odpowiedzieć na wiadomość w ciągu kilku dni, należy potwierdzić jej odbiór i powiadomić nadawcę, kiedy może się spodziewać odpowiedzi.
2. Nadawca powinien precyzyjnie określić termin odpowiedzi, oznaczając wiadomość odpowiednią ikoną tzw. „oflagowanie”. Sprzyja to właściwemu odczytaniu intencji nadawcy i ułatwia organizację pracy z korespondencją.
3. Należy unikać cytowania całych wiadomości w odpowiedzi, widok treści całej poprzedniej korespondencji utrudnia wygodne udzielenie odpowiedzi. Dobrą zasadą jest wycinanie fragmentów nieistotnych i pozostawianie cytatów.
4. Odpowiadając na wiadomość nie należy zmieniać tematu wiadomości, wpisanego w pierwszym liście. Należy jednak wnieść odpowiednią modyfikację do tematu korespondencji, gdy jest ona długotrwała zaś jej bieżący wątek znacznie odbiega od pierwszego poruszanego tematu.

5. Należy unikać wysyłania zbyt szybko zredagowanych wiadomości pocztowych, pisanych pod wrażeniem chwili. Jeśli będziemy adresatem takiej wiadomości – nie należy odpowiadać natychmiast w tonie równie ostrym, lecz raczej postarać się o zrozumienie rzeczywistej intencji nadawcy.
6. Będąc jednym z wielu adresatów wiadomości należy pamiętać, by odpowiadając nie nadużywać opcji „odpowiedz wszystkim”. Może to powodować wysłanie treści do nieodpowiedniego adresata, niepotrzebnie angażując go we wszystkie wątki sprawy i wywołując zamieszanie.
7. Jeżeli w odpowiedzi odnosimy się bezpośrednio do całej treści wiadomości a nie do konkretnych jej fragmentów – odpowiadamy „nad” wiadomością. Jeżeli komentujemy fragmenty – robimy to pod nimi.
8. Poczta elektroniczna to znakomity kanał dzielenia się informacją z innymi pracownikami ministerstwa i placówek wówczas, gdy informacje te powinni otrzymać zgodnie z zasadą dzielenia się wiedzą, zapisaną w regulaminie organizacyjnym MSZ. W celu realizacji powyższego zaleca się rozszerzanie rozdzielnika poczty elektronicznej w formule do wiadomości.

ZASADY UŻYTKOWANIA TERMINALI BLACKBERRY

Nadawca wiadomości korzystający z poczty elektronicznej powinien pamiętać, że większość jej odbiorców jest wyposażona w terminal BlackBerry, umożliwiający jej odczyt w dowolnym czasie i miejscu. Nieuzasadnione wysyłanie wiadomości, zwłaszcza poza godzinami pracy odbiorcy oraz w szczególności w porze nocnej, w tym PINów i SMSów może skutkować zmęczeniem użytkowników i zmniejszeniem ich wrażliwości na informację o wysokim znaczeniu. Poza sytuacjami krytycznymi należy do niezbędnego minimum ograniczyć przesyłanie informacji podczas dni wolnych od pracy, szanując zwyczaje oraz przekonania religijne i światopoglądowe odbiorców informacji. Ze względu na to, iż elektroniczne środki komunikacji natychmiastowej powodują wrażenie konieczności pilnej reakcji zaleca się, aby wysyłając wiadomość poza godzinami pracy nadawca, w tym zwłaszcza przełożony odbiorcy, powinien mieć świadomość, że brak oznaczenia oczekiwanego czasu reakcji odbiorcy rodzi u niego świadomość konieczności natychmiastowego działania. Stąd też wysyłając wiadomość, na przykład w dzień wolny od pracy i poza sytuacjami awaryjnymi, należy zaznaczyć, że oczekuje się reakcji na przykład „w najbliższy poniedziałek” bądź „do końca tygodnia” (nadchodzącego) podobnie w przypadku wysyłania wiadomości poza godzinami pracy – wystarczy wówczas zaznaczyć, że oczekuje się reakcji odbiorcy „na rano”. Bez zastosowania tych prostych zasad odbiorca starając się wykonywać obowiązki służbowe bez zbędnej zwłoki narażony jest na niewłaściwą interpretację przychodzących wiadomości jako wymagających poświęcenia jego wolnego czasu, który zgodnie z Kodeksem Pracy przeznaczony jest na odpoczynek.

Odbiorca wiadomości powinien powstrzymać się od odczytywania otrzymanych wiadomości podczas spotkań, narad i w trakcie rozmowy z innymi osobami. Takie zachowanie świadczy o lekceważeniu rozmówcy i innych uczestników spotkania. Podczas narad należy wyłączyć dzwonek w terminalu BlackBerry. Równie niewłaściwe jest odpowiadanie na otrzymane wiadomości w takich sytuacjach. Dla przypadków, w których jesteśmy pilnie wzywani przez wysokiego szczeblem zwierzchnika istnieje możliwość ustawienia wyjątku od używanego profilu dźwięków lub specjalnego sygnału połączenia. Zaleca się stosowanie filtrów odbioru wiadomości i połączeń telefonicznych właściwych dla obowiązków i kompetencji na zajmowanym stanowisku. Należy pamiętać, że - poza

sytuacjami krytycznymi - odbiorca ma obowiązek reagowania na otrzymane wiadomości - co jest równoznaczne z wykonywaniem pracy - w godzinach pracy. Finalnie to jednak odbiorca decyduje o tym, kiedy odbiera wiadomości konfigurując i obsługując swój terminal BlackBerry - oczywiście zachowując zasady gotowości przypisane do zajmowanego stanowiska służbowego.

POCZTA ELEKTRONICZNA I PIN-TO-PIN W TERMINALACH BLACKBERRY

1. Opisane powyżej zalecenia dotyczące tworzenia wiadomości poczty elektronicznej stosuje się w większości również przy użytkowaniu terminali BlackBerry. Urządzenia te posiadają zasoby pamięci mniejsze niż komputery oraz nieduże wyświetlacze. W związku z tym istotna jest zwięzłość wiadomości. Wskazane jest usuwanie podczas tworzenia odpowiedzi niepotrzebnych fragmentów (np. nagłówki, stopki). Ze względów praktycznych w wiadomościach wysyłanych za pośrednictwem terminali BlackBerry nie musimy używać polskich znaków diakrytycznych.
2. Dobrym zwyczajem jest ustawienie w stopce wiadomości informacji o tym, że wysyłamy ją z terminala BlackBerry. Skuteczne usprawiedliwia to lapidarność wypowiedzi wymuszona małą klawiaturą oraz przekazuje odbiorcy informację o ograniczonej dostępności nadawcy.
3. Używanie wiadomości w trybie PIN-to-PIN powinno być zarezerwowane dla spraw pilnych. Na odbiorcy ciąży obowiązek takiego ustawienia terminali BlackBerry, by wiadomość PIN została odebrana tak szybko, jak to jest możliwe.

NATYCHMIASTOWE KOMUNIKATORY

Umożliwiają one przekazywanie wiadomości w czasie rzeczywistym, w związku z tym również podejmowanie decyzji bez konieczności wysyłania wiadomości pocztowych lub rozmów telefonicznych.

Należy pamiętać o podstawowych zasadach:

- Komunikator jest na ogół używany do kontaktów nieformalnych, więc dopuszcza się korzystanie w czasie takiej „rozmowy” ze skrótów czy też emotikonów. Należy jednak ograniczyć je do koniecznego minimum.
- Przy używaniu komunikatora dobrym zwyczajem jest aktualizacja naszego statusu. Domyślna konfiguracja komunikatorów pokazuje nasz status jako aktywny, ilekroć pracujemy przy komputerze. W zależności od preferencji użytkownik ma możliwość zmiany tego statusu, na przykład na „zajęty” lub inny, jeżeli uzna, iż odbieranie wiadomości poprzez ten kanał komunikacji jest w danym momencie dla niego uciążliwe. Jeżeli widzimy taki sygnał należy go uszanować.
- Korzystanie z wymienionych kanałów komunikacji internetowej powinno odbywać się przy zachowaniu standardów poprawności ortograficznej, kultury językowej i wysokiej jakości merytorycznej wypowiedzi. Należy pamiętać, że uczestnictwo w internetowej dyskusji nie zwalnia nas z obowiązków i reguł zachowania, które powinny cechować urzędnika państwowego.

- Należy respektować informacje o dostępności obsługi komunikatora zamieszczane przez ich użytkowników, chronimy i szanujemy prywatność użytkowników.

FORA INTERNETOWE, GRUPY I LISTY DISKUSYJNE

Podczas korzystania z forów internetowych, uczestnictwa w grupach dyskusyjnych i zamieszczania komentarzy na portalach internetowych, należy przestrzegać odpowiednio wszystkich zasad określonych w netykiecie. W tym wypadku w szczególny sposób sprawdza się zasada, że słowo napisane rani bardziej niż wymówione.

Wiele grup i forów internetowych ma własne, wewnętrzne zasady, którymi powinni kierować się użytkownicy. Przed rozpoczęciem publikowania treści w takich miejscach należy przeczytać te reguły i im się podporządkować. Tego typu zasady można znaleźć na ogół w FAQ danej grupy.

Za poważne naruszenie reguł netykiety uznaje się dopuszczenie do eskalacji konfliktów pomiędzy dyskutantami, prowadzącej do tzw. flame war – wojny na obelgi.

Pamiętajmy!

Pomimo braku precyzyjnych regulacji prawnych dotyczących korzystania z Internetu oraz metod egzekwowania dobrych praktyk należy pamiętać, że nikt nie występuje w Internecie anonimowo. Należy zatem korzystać z tego medium tak, aby pozostawiane ślady były świadectwem wysokiej kultury.

Parafują:

Pan M. Michalewski – Pełnomocnik Ministra SZ ds. Informatyzacji 

Pan Ł. Lutostański - Dyrektor BAZI 

Pan Z. Powalka – Dyrektor BIT 

Pan P. Czyż – Dyrektor BPZP 