

netiquette :)

Uvod

Internet je po mnogo čemu različit od ostalih medija za komunikaciju sa kojima se savremeni čovek sreće. Od razvoja radija, televizije i savremenih oblika satelitske televizije, sa desetinama, stotinama pa i više hiljada kanala, sadržajima prilagodjenim raznim ciljnim grupama, čovek je izložen uticajima raznih kultura, običaja, informacijama u obliku slike, zvuka, ideja. Ipak, svi ti mediji nemaju ono što odlikuje Internet - svi su oni jednosmerni, dakle informacije teku samo ka korisniku.

Internet uvodi novinu - korisnik interneta može svoje mišljenje, ideje i proizvode podeliti sa milionima korisnika u svetu, može direktno uticati na druge korisnike i može potpuno nesputan istraživati nebrojeno stranica napisanih od drugih korisnika. Ali sva sloboda koju Internet nudi, povlači i odgovornost - sami smo odgovorni za sve što izjavimo ili učinimo na njemu. Zato je Internet konzorcijum (koji je odgovoran za razvoj standarda pomoću kojih Internet funkcioniše) definisao neke predloge pravila ponašanja kroz RFC 1855.

Opšta pravila

Ova pravila se mogu svesti na par osnovnih:

- Pokažite poštovanje i razumevanje prema drugima
- Ne koristite internet za širenje rasnih i verskih predrasuda
- Nemojte koristiti računar da bi naneli drugima štetu
- Nemojte ometati druge u korišćenju mreže ili računara
- Nemojte njuškati po tuđim dokumentima
- Nemojte krasti podatke ili prisvajati tuđe ideje
- Nemojte koristiti tuđe resurse bez odobrenja
- Razmislite o društvenim posledicama programa kojeg puštate u promet

Naravno, pošto svaki vid komunikacije ima drugačije osobine, stoga proističe da pravila ponašanja donekle razlikuju. Komunikaciju možemo podeliti na:

- komunikacija dva korisnika (elektronska pošta)
- komunikaciju sa više korisnika (mailing liste, usenet grupe (news), IRC, forumi, socijalne mreže)
- postavljene sadržaje (web stranice, FTP, telnet i druge oblike servera)

Komunikacija dva korisnika - elektronska pošta

Elektronska pošta se još naziva i privatna pošta ili e-mail. Obično se koristi da se određenoj osobi prenesu informacije koje nisu od koristi ostalim korisnicima interneta.

Šta treba znati o elektronskoj pošti tzv. e-mail?

- Ukoliko ne koristite neki oblik šifrovanja, **elektronska pošta nije sigurna!** Iako se e-mail još naziva i privatna pošta - **niko** vam ne može **garantovati** privatnost na internetu.
- Koristite naslov poruke (Subject). Ovde treba ukratko opisati sadržaj poruke, odnosno diskusije. Korišćenjem naslova sa mogu razdvojiti diskusije koje se istovremeno vode, a i pretraga se olakšava.
- Nikada **ne pišite** poruku **isključivo velikim slovima**. **VELIKA SLOVA SE NA INTERNETU SMATRAJU VIKANJEM!**
- **Potpišite se na kraju poruke** jer neki programi za čitanje elektronske pošte **ne prikazuju** podatke o pošiljaocu. Time ćete olakšati primaocu da vam odgovori na poruku. Potpisi trebaju biti kratki, ne duži od 4 reda.
- Ako niste sigurni da li korisnik **može da pročita** naše karaktere (šđčćž) **ne koristite ih**. Isto važi i za **ćirilicu**. Obično je poželjno koristiti **isključivo ASCII karaktere**.
- Broj karaktera u liniji ograničite na 66-72 karaktera. Ovim osiguravate da poruka bude čitljiva na svakoj platformi (npr. konzolnim čitačima)
- Sadržaj poruke **ne treba prosledivati** trećem licu, posebno **bez saglasnosti pošiljaoca**. **Prosledjenu poruku ne treba menjati**, eventualno se mogu izbaciti suvišni delovi, ali tako da se ne naruši kontekst poruke. Takodje treba biti vidno naznačeno čija se poruka citira.
Prilikom slanja žalbi administratoru, slobodni ste da prenesete poruku bez dozvole pošiljaoca.
- Ne šalјite poruke za svaku **sitnicu**, pogotovo ne nepoznatim osobama. Nepoželjnom poštom se smatra svaka pošta koja **nije zatražena** direktno (ako vam osoba da svoju adresu s pozivom da je kontaktirate) ili indirektno (ukoliko se adresa pojavljuje na nekom forumu ili drugom javnom mestu poput web stranice, štampane stranice, u nekom programu ili dokumentu itd.).
- Kad **prvi put kontaktirate** nekoga, **predstavite se**, navedite odakle vam njegova/njena adresa, budite **kratki i jasni** sa pitanjem.
- Nepisano pravilo na internetu je da računarski entuzijasti **ne persiraju** jedni drugima. Ipak, kad kontaktirate nekog nepoznatog, posebno kad se radi o poslovnoj prepisci, učtivost je neophodna.
- Ne tražite od sagovornika da vam **objašnjavaju banalnosti** ili teme koje su lako dostupne na internetu. Obično ćete i dobiti oštar odgovor da ih i potražite na internetu.
- Nikada **ne prosledjite lančana pisma** (tzv. lanci sreće). Ovakva pisma obično samo bespotrebno opterećuju servere i smatraju se nepoželjnim.
- **Ne šalјite** poruke u kojima se **oglašavate** ili poruke koje sadrže veliku količinu podataka koji nisu korisni primaocu. Takve poruke se nazivaju **spam**.
- Ne šalјite **dugačke poruke** (preko 100 redova) ili poruke sa prikačenim fajlovima bez izričitog odobrenja. Većina multimedijalnog sadržaja lepo izgleda, ali povećava poruku desetinama puta, a samim tim i usporava preuzimanje poruke.
- Ukoliko pak šalјete velike dokumente (posebno Word, Excel i sl.) takve poruke obavezno **kompresovati** jer se time dokumenti smanjuju i preko 10 puta.
- **Proveravajte adresu na koju šalјete poruku**. Može biti neprijatno ako se velike poruke vrate zbog netačno unete adrese.
- Ne koristite slanje na više adresa (Carbon Copy iliti CC) osim ako ste se dogovorili sa grupom ljudi da tako šalјete poruke. U ovom slučaju, adrese svih primaoca su dostupne svima, što može biti nepoželjno. Umesto toga koristite BCC ili Blind Carbon Copy, čime će adrese na koje ste poslali poruku biti sakrivene od primaoca.
- Koristite **smajlije (smileys)** za izražavanje osećanja, smeha ;-), neraspoloženja ;-(, ljutnje ;-<. To su stilizovani grimase, a spisak se može naći lako na internetu, pogledajte [List of Smileys](#).
- **Pravilno citirajte** poruku na koju odgovarate. Zlatno pravilo je da ostavite onoliko koliko je dovoljno da se poveže diskusija, ni manje ni više.

- Kad odgovarate na poruku, **budite tolerantni**. Ne primajte sve "k srcu" i ne nasedajte na provokacije. Provokacije je najbolje ignorisati, jer umeju prerasti u bespotrebno gubljenje vremena.
- **Pre odgovora**, proverite da li ste od iste osobe dobili još neku poruku u kojoj vas obavestava da je problem iz prethodne rešen. Time ćete uštedeti vreme i sebi i sagovorniku.
- Prilikom odgovora, obavezno **proverite polje CC** (Carbon Copy) jer ako je poruka koju ste primili poslata na više primaoca, odgovorom na takvu poruku možete poslati poruku svim primaocima iz originalne poruke. Tako, poruka namenjena primaocu, može otići na adrese **svih tih ljudi**, što je često nepoželjno.

Komunikacija sa više korisnika

Komunikacija sa više korisnika može imati više oblika, kao što su na primer:

- mailing liste - to su liste koje se dobijaju nakon pretplate na ličnu e-mail adresu
- usenet (news) grupe - javno dostupne grupe organizovane po temama
- IRC, ICQ i sl. oblici online komunikacije, znači direktno sa korisnicima
- Forumi kao što je elitesecurity.org
- Socijalne mreže – Facebook.com, MySpace.com, LinkedIn.com,...

Kako su u pitanju slični ali ne isti koncepti, da ne navodimo svaki put različite termine koji su specifični za svaku od nevedenih komunikacija između više korisnika, koristićemo zajednički termin za sve, **grupa**. Prvo i osnovno što treba zapamtiti je da sva pravila koja se odnose na ličnu poštu i dalje važe, s tim da sada vaše poruke ne čita samo jedna osoba, već se taj broj meri stotinama i zato se o nekim stvarima treba voditi posebno računa.

- Zapamtite da je sve što napišete **javno** i da to svako ko čita može i da iskoristi. Takođe, postoje i arhive poruka sa nekih grupa, pa vaša poruka može biti trajno dostupna. Zato dvaput razmislite pre nego što postavite neko pitanje ili date (lakomislen) odgovor.
- Nikad ne šalјite privatne prepiske na javne grupe ma koliko one beznačajne bile bez eksplicitnog odobrenja sagovornika.
- Nemojte lažirati svoje podatke u zaglavlju. Ukoliko menjate adresu zbog zaštite od spama, učinite to tako da je to očigledno ukoliko se neko odluči da vam pošalje odgovor na mail.
- Prestavljanje tuđim imenom na grupama **nije dozvoljeno**.
- **Pre nego što pošaljete poruku** u neku grupu, upoznajte se sa **sadržajem grupe**, sa temom o kojoj diskutujete, kao i da li je tema već odradjena. Najbolje je pratiti razgovore neko vreme pre nego što se upustite u slanje poruka.
- Vrlo često, ono što je **dozvoljeno u jednoj grupi, u drugoj nije**.
- Kod news grupe je moguće **preuzeti** određeni broj poruka unazad, što će reći, **diskusije u poslednjih nekoliko dana**. Kod mailing lista, obično postoji **arhiva poruka** na webu, pa proverite da li postoji odgovor na ono što vas zanima.
- Neke grupe imaju i sajtove posvećene (pre)često postavlјanim pitanјima (**FAQ**). Proverite da li već postoji odgovor na vaše pitanje u njima, ili u arhivama poruka (Google Groups).
- **Upoznajte ostale učesnike u raspravi** da bi znali kako da se postavite prema njima.
- U javnim grupama često dolazi do **sukoba i neslaganja mišljenja**. Iznesite svoje mišljenje, potkrepite ga **činjenicama** i povucite se iz dalje diskusije da ne bi izazivali. Ne mora uvek vaša biti zadnja.
- Podrazumevajte da sagovornici zastupaju **isključivo svoje lično mišljenje**, osim ako su to eksplicitno naveli u poruci. Ako vam se nečije ponašanje ne dopada, ne učestvujte u raspravi sa njima. Takođe, ne krivite administratore za tuđe ponašanje, ali im se požalite na lični mail kako bi svojim autoritetom uticali na njihovo ponašanje.
- Ne učestvujte u diskusijama koje **mogu prerasti u svadju (flame)**.

- Naslovom poruke (Subject) pokušajte da što bolje odredite temu poruke. Pri učešću u prometnim grupama ovo olakšava snalaženje. Takođe, ako u sred diskusije promenite temu poruke, **promenite i Subject** poruke.
- Trudite se da poruka po **temi** odgovara grupi u koju šaljete. **Nemojte slati oglase**, čak i ako prodajete nešto što je vezano za tematiku grupe. Postoje grupe koje su tome namenjene.
- Ukoliko **greškom** pošaljete poruku na neodgovarajuću grupu pošaljite i **izvinjenje** i/ili pokušajte da otkazete/obrišete svoju prethodnu poruku.
- Ako se **ne slažete sa temom** neke diskusije ili grupe, **nemojte učestovati** u njoj. Svako ima pravo na slobodu mišljenja, pa je bolje da potražite temu koja je vama interesantna.
- Nemojte u grupe slati kratke i beskorisne poruke u kojima **se sa nekim "slažete"** ili Vam se **rečeno/viđeno/postavljeno sviđa**. Za izražavanje slaganja i sviđanje obično već postoje mehanizmi na grupama poput dugmeta Like na Facebook-u.
- **Koristite filtere**. Ukoliko vam se ne sviđaju poruke nekog autora ili određena tema, stavite autora ili temu (Subject) u filter.
- Izbegavajte da **istu poruku** šaljete u **više grupa** (tzv. **MultiPost**). Ukoliko neko čita te grupe, nailaziće na jednu te istu poruku u svakoj od tih grupa, što ume da iritira.
- Ukoliko želite da podelite neki fajl sa drugima, **postavite ga na web** i pošaljite **link** na grupu sa kraćim opisom.
- Kako i kod elektronske pošte, priloge treba **kompresovati** (recimo WinZip, WinRar i sl.). Ukoliko je poruka i dalje velika, **izdeliti je** na delove od 200-500KB. Većina programa će ovo automatski uraditi.

Ovaj tekst je neznatno modifikovan i proširen u odnosu na original dostupan na [adresi http://users.hemo.net/mravicic/faq/netiquette.html](http://users.hemo.net/mravicic/faq/netiquette.html).

Tekst je delimično zasnovan na dokumentu [RFC 1855](#), kao zvaničnoj vodilji ponašanju na internetu kao i na znatnom broju drugih dokumenata na temu netiquette na internetu. Neke od adresa navodimo u nastavku:

- <http://en.wikipedia.org/wiki/Netiquette>
- <http://www.albion.com/netiquette/>
- <http://www.hr-netiquette.org/>