

Email stał się jedną z podstawowych form komunikacji zarówno w życiu osobistym, jak i zawodowym. Jednakże używanie poczty elektronicznej może sprawiać pewne trudności, co może skutkować w błędach mogących zaszkodzić Tobie lub Twojej organizacji. Może się zdarzyć, że sami staniemy się swoim największym wrogiem niewłaściwie używając poczty email. Jakie są najczęstsze błędy popełniane przy użyciu poczty elektronicznej i jak można ich uniknąć w codziennym użytkowaniu - o tym w dalszej części.

Autouzupełnianie

Tworząc wiadomość do znajomego czy współpracownika często zaczyna się od podania jego adresu email. Przykładowo, jeśli chciałeś napisać do Jana Kowalskiego musiałbyś pamiętać, że jego adres to jkowalski@example.com. Byłoby trudno pamiętać wszystkie adresy, szczególnie jeśli odbiorca ma skomplikowany adres albo jeśli Twoja książka adresowa zawiera setki osób. Pisząc z autouzupełnianiem program pocztowy automatycznie znajduje odpowiedni adres email w czasie, gdy wpisywane są kolejne litery imienia lub nazwiska. Dzięki temu nie musisz pamiętać pełnych adresów, wystarczy jedynie nazwisko odbiorcy. Ambaras z autouzupełnianiem może pojawić się, kiedy mamy do czynienia z bardzo podobnymi nazwami. Może się wydawać, że wiadomość zostanie wysłana do Jana Kowalskiego (Twojego współpracownika), tymczasem przy użyciu autouzupełniania omyłkowo zostanie wybrany pierwszy rekord pojawiający się po wpisaniu „Jan” i wiadomość trafi do Jana Jasińskiego (nauczyciela Twojego syna). W rezultacie może się zdarzyć, że wyślesz tajne informacje swojej firmy do osób nieautoryzowanych.

Aby się ochronić przed takim błędem, zawsze dokładnie sprawdzaj imię i adres zanim naciśniesz „Wyślij”. Dodatkowo można dodać nazwę organizacji do nazwy wyświetlanej w książce adresowej.

DW / UDW (CC / BCC)

Ważną cechą wiadomości email jest to, że odbiorcy wpisani w pole „Do:” nie muszą być jedynymi, do których zostanie ona wysłana. Programy do obsługi poczty posiadają jeszcze dwie dodatkowe opcje: „DW:” i „UDW:” lub z angielskiego: „Cc:” i „Bcc:”. „DW” to skrót od „do wiadomości” (angielskie „Cc” – „carbon copy”, czyli kalka).

Dodanie osoby do DW lub Cc znaczy, że email nie jest skierowany bezpośrednio do niej, jednak nadawcy zależy na tym, aby ta osoba pozostała poinformowana o jego treści. Na przykład, wysyłając email do współpracownika można przesłać go również do wiadomości szefa aby był on na bieżąco. UDW znaczy „ukryte do wiadomości” (w wersji angielskiej Bcc, czyli „blind carbon copy”). Działa podobnie jak „DW”, jednak odbiorcy listu wpisani w pola „Do:” i „DW:” nie zobaczą, że wiadomość została wysłana do osób z pól UDW/Bcc.

Pola DW i UDW mogą sprawić kłopot. Jeśli otrzymany email posiadał dodane osoby do wiadomości, trzeba świadomie zdecydować czy chcesz odpisać tylko do nadawcy czy również do wszystkich, którzy byli zamieszczeni w polach do wiadomości. Jeśli Twoja odpowiedź ma delikatny charakter, możliwe że wolałbyś odpowiedzieć tylko nadawcy. W takiej sytuacji upewnij się, że nie używasz opcji „Odpowiedz wszystkim”. „Odpowiedz wszystkim” wysyła odpowiedź do każdego z pól „do wiadomości”, co w zależności od treści niekiedy może wpędzić Cię w kłopoty. Używając UDW możesz dołączyć do wiadomości kogoś prywatnie ukryciu przed resztą adresatów, na przykład swojego szefa. Jednak jeśli on odpowie używając opcji „Odpowiedz wszystkim”, wszyscy odbiorcy będą wiedzieć, że był on dodany w

ukrytym polu do wiadomości z oryginalnego maila i tyle pozostanie z Twojego sekretu.

Listy wysyłkowe

Listy wysyłkowe to zbiory adresów email reprezentowane przez jeden wspólny adres, czasem nazywany też listą mailingową lub aliasem grupowym. Adres listy wysyłkowej ma postać zwykłego adresu email, np. grupa@example.com. Wiadomość wysyłana na taki adres dociera do wszystkich w danej grupie, często do setek lub tysięcy osób. Bądź ostrożny co wysyłasz na listę wysyłkową, bo wiele osób może otrzymać tę wiadomość. Z pewnością nie chciałbyś przypadkiem wysłać wiadomości do tysięcy osób. Przysporzyć kłopotów może również autouzupełnianie, które wybierze adres listy wysyłkowej. Twoja intencją może być napisanie do pojedynczej osoby, jak na przykład współpracownika Adama, ale autouzupełnianie zasugeruje wysłanie tego na listę wysyłkową dla administratorów w Twojej firmie.

Emocje

Nigdy nie wysyłaj wiadomości kiedy jesteś naładowany emocjonalnie. Jeśli jesteś wzburzony, taki email może Ci w przyszłości zaszkodzić, a nawet kosztować Cię przyjaźń lub pracę. Zamiast tego daj sobie chwilę i w spokoju ułóż swoje myśli. Wstań i odejdź od komputera. Jeśli jednak koniecznie musisz rozładować swoją frustrację, innym wyjściem jest otwarcie Twojego klienta pocztowego i upewnienie się, że pola Do/DW/UDW są puste. Wtedy nie hamuj się i napisz dokładnie to co chciałbyś powiedzieć. Następnie wstań, odejdź od komputera, zrób sobie herbatę. Kiedy wrócisz, skasuj email i zacznij od początku. Jak ktoś kiedyś mądrze powiedział „Zrób szkic dzisiaj, wyślij jutro.”

Prywatność

Pamiętaj, że email ma niewiele zabezpieczeń prywatności. Tak jak pocztówka wysłana zwykłą pocztą, email może zostać przeczytany przez każdego kto ma do niego dostęp. Ponadto, zupełnie inaczej niż w przypadku rozmowy telefonicznej lub prywatnej konwersacji, z chwilą wysłania wiadomości elektronicznej tracisz nad nią kontrolę. Twój email może być z łatwością przesłany dalej do innych osób, opublikowany na forach internetowych i może stać się dostępny przez Internet na zawsze. Jeśli komunikujesz się w bardzo delikatnej i prywatnej sprawie, email może się okazać nie najlepszym wyjściem.

Źródło: Biuletyn Bezpieczeństwa Komputerowego OUCH, Marzec 2012