

## Netikette

På biblioteket siger etiketten at du ikke må larme. Og på en fin restaurant siger etiketten at du ikke må prutte og bøvse. Sådan er det også på nettet – her er der retningslinjer der beskriver hvad der er god takt og tone for færdslen på internettet. I stedet for etikette kaldes de for netikette.

Der er ingen klare definitioner af hvad der er god og dårlig netikette; retningslinjerne er ikke vedtaget ved lov og bliver derfor diskuteret jævnligt. Men ikke desto mindre forventes det at du opfører dig ordentligt – altså overholder netiketten<sup>1</sup>.

I dette kapitel giver vi vores bud på hvad netikette er – det vil sige hvad du skal tænke på når du skriver e-mails.



<sup>1</sup> Kilde: <http://find.tdconline.dk/google.php?searching=yes&searcharea=dk&q=netikette>

## Ni gode råd om netikette

### 1. Du skal passe på med at kommandere

En e-mail kan blive for kort og derved også virke kommanderende.

**Skriv ikke:**

Hvad mener du med det?  
Hanne

**Skriv:**

Hej Lene  
Tak for din mail. Jeg er ikke helt sikker på at jeg forstår hvad du skriver. Kan du forklare det lidt nærmere?  
Venlig hilsen  
Hanne

### 2. Tænk over tonen

Vær venlig; det koster ikke ekstra. Start- og sluthilsner er meget vigtige i en e-mail. Når en mail indledes med Hej eller Kære og afsluttes med Venlig hilsen – så er tonen venlig. Disse høflige indlednings- og afslutningsformuleringer gør også e-mailen mere personlig og vedkom-

mende at læse for din modtager. Hvis disse formuleringer derimod ikke er med, bliver e-mailen meget kontant i sin udformning.

Der er ingen regel om hvilket af ordene Hej og Kære der er bedst at bruge i en mail. Det kommer dels an på hvad man bruger der hvor du arbejder (hvis det er omtalt i en skrivepolitik), og dels kommer det selvfølgelig også an på hvordan du selv har det med ordene.

Endelig kan du også vælge at matche afsenderen når du svarer på en mail, det vil sige skrive det samme som afsenderen gør. Nogle synes Hej er det mest personlige, andre synes det er Kære. Og nogle gange er det måske mest passende at indlede en mail med Til Hanne eller Til Hanne Hansen hvis du ikke synes at de andre formuleringer passer.

#### Interne og eksterne mails

Selvfølgelig er der forskel på om det er en ekstern eller en intern mail du skriver. Internt, det vil sige til dine kolleger, behøver du måske ikke altid skrive Venlig hilsen. Her nøjes nogle med at skrive deres navn eventuelt efterfulgt af en smiley ☺, og andre vælger en afslutningsformulering som Kærlig hilsen eller Mange hilsener.

Brug kun en smiley til personer du kender godt. Vær op-

mærksom på at nogle kan opfatte en smiley som useriøs.

I større virksomheder er der eksempler på at omgangstonen er blevet mere hård efter medarbejderne er startet på at skrive mails til hinanden – simpelthen fordi det går for stærkt, og indlednings- og afslutningsformuleringerne mangler. Så selvom det er en intern mail, skal den alligevel være venlig.

### **Tak for din mail**

En vending som Tak for din mail kan også være på sin plads. Det koster som sagt ikke ekstra at være venlig, men til gengæld virker det godt. Så det er en god idé lige at kigge sin mail igennem inden man sender den og tage stilling til om den virker venlig.

### **3. Brug aldrig ironi**

Det er meget let at misforstå ironi i en mail. Ironi kan virke godt i en samtale hvor man står ansigt til ansigt med modtageren. Det kan også gå an i en telefonsamtale hvor man med det samme kan fornemme om den anden part forstår at man er ironisk. Men i en e-mail er denne umiddelbare aflæsning af modtagerens respons ikke til stede.

Derfor vil vi anbefale at ironi ikke bruges i e-mails.

Ironi hænger også sammen med brug af udråbstegnet hvor man som modtager kan blive i tvivl om afsenderen er ironisk eller ej:

---

Godt at høre fra dig!

Har du hørt at chefens kusine er blevet ansat i firmaet!

---

### **4. Undgå personlig kritik**



Det er let at komme til at rakke nogen ned i en e-mail. Men husk at en e-mail kan dukke op igen de mest upassende steder! Vi har set eksempler på mails som har cirkuleret rundt blandt en gruppe kolleger hvor de har raset over en anden kollega uden for gruppen. Dialogen bølgede frem og tilbage gennem længere tid. Og nogle gange blev mailen også videresendt til andre uden for gruppen. En dag kom mailen således – ved en fejl – i hænderne på den kollega som det handlede om. Og vedkommende blev med rette meget fortørnet. Så husk at på skrift fanger bordet! Og det er god netikette at omtale sine kolleger og samarbejdspartnere på en ordentlig måde.

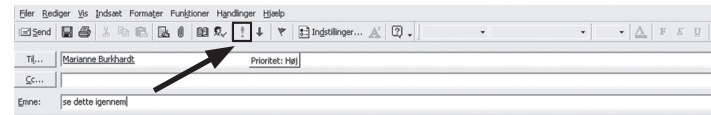
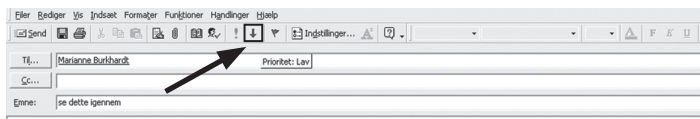


## 6. Undgå useriøse e-mails

De fleste er blevet trætte af at modtage useriøse e-mails, fx vittigheder som der var mange af for år tilbage da e-mailen var ny for alle. Men det kan også være mails som bare ikke er relevante for modtageren. Et typisk eksempel er en mail om at der er lys på en bil på parkeringspladsen i firmaets afdeling i en bestemt bydel. Men alle de medarbejdere der arbejder i andre afdelinger, behøver jo ikke at få mailen. Ligesom en mail med barnevogn til salg ikke skal sendes ud til alle medarbejdere, men eventuelt kan ligge på en speciel købs- og salgsside.

## 7. Misbrug ikke funktionen: Høj prioritet

Det er muligt at definere hvor høj prioritet din mail skal have. Det vil sige at når den ligger i modtagerens indbakke, kan du vælge enten at markere den som lav prioritet , eller du kan vælge at markere den som høj prioritet med et udråbstegn .



Og der er efterhånden en del e-mail-skrivere der mener at hver gang de sender en mail, så skal den markeres som høj prioritet – det er selvfølgelig ikke god netikette. Det kan være i orden en gang imellem at markere en mail som høj prioritet, så vil modtageren nemlig lægge mærke til det røde udråbstegn og sikkert også prioritere mailen før andre. Men husk, det virker kun hvis du bruger funktionen med måde.

## 8. Vedhæft det du lover

Det er en udbredt sjuskefejl at afsenderen glemmer at vedhæfte den fil som modtageren bliver lovet i teksten. Et godt råd er at starte med at vedhæfte et eller flere dokumenter og så bagefter at skrive selve mailen.

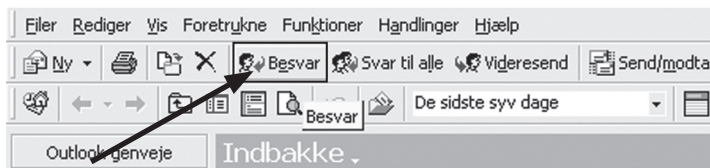
En anden ting du skal huske på, er ikke at vedhæfte for store filer. Tænk på hvem du skriver til, og om det er en arbejdsadresse eller en privatadresse. En arbejdsadresse kan typisk modtage større filer end en hjemmeadresse. Billeder og grafik kan være tunge at hente ned, og det

er ikke god netikette at sende filer som modtageren skal bruge lang tid på at downloade.

## 9. E-mailen kan komme i forkerte hænder

Der er stor forskel på besvar og svar til alle. De fleste af os kan sikkert huske at have modtaget eller sendt en mail til en forkert person. Det kan være at man kommer til at sende en privat invitation til en familiefest til en kunde, eller at man får svaret på en mail til en hel gruppe af kolleger – selvom den egentlig kun var tiltænkt afsenderen. Så husk at være opmærksom på om du trykker på Besvar eller Svar til alle (se tegning). Tjek også at den adresse der står i modtagerfeltet, er den rigtige adresse. Det er især vigtigt at være opmærksom på hvis du har flere personer med det samme navn i dit adressekartotek – så er det let at få sendt mailen til den forkerte.

På nettet har vi fundet en beskrivelse af en interessant undersøgelse der blev lavet i sommeren 2004:



### Fortrolige e-mails lander hos forkerte modtagere

Af Karim Pedersen, august 2004

Ifølge en undersøgelse fra sommeren 2004 lander e-mails med fortrolige informationer ofte hos de forkerte modtagere.

De færreste virksomheder ønsker nok at deres forretningshemmeligheder spredes ukontrolleret på internettet. Men ifølge en britisk undersøgelse fra SurfControl er det efterhånden meget almindeligt at sende fortrolige dokumenter med elektronisk post, og det sker ofte at brevene lander i den forkerte indbakke.

Af de 400 adspurgte it- og personaleansvarlige hos britiske virksomheder kunne 39 procent fortælle at de mindst én gang har modtaget fortrolige informationer per e-mail som var tiltænkt en anden person. En fjerdedel oplyser at mailen kom fra et andet firma.

Hele 15 procent af de adspurgte indrømmer at de selv er kommet til at sende hemmelige dokumenter til den forkerte person eller det forkerte firma.

En lignende undersøgelse i 2002 viste at denne andel lå på tre procent, og det betyder altså at den er femdoblet på to år.

Det er efterhånden helt almindeligt at udveksle forretningshemmeligheder over internet, viser undersøgelsen. Ni ud af ti af de adspurgte sender og modtager regelmæssigt mails med fortrolige dokumenter.

Det er fortrinsvis ansatte i it-afdelinger (45 procent) som har et ubekymret forhold til at udveksle interne dokumenter på nettet mens medarbejdere i personaleafdelinger (23 procent) har lidt mindre tillid til elektronisk post.

I to ud af tre virksomheder er der dog indført retningslinjer for udveksling af fortrolige data, viser undersøgelsen.

SurfControl har ikke spurgt til om dokumenterne bliver krypteret inden de sendes ud på nettet.

(Kilde: [www.comon.dk](http://www.comon.dk))

## En lille historie fra det virkelige liv

Her er en historie fra det virkelige liv som netop handler om en mail der havnede hos den forkerte modtager:

En medarbejder var blevet rost af sin chef i en e-mail. Kækt videresendte han e-mailen til en ven og skrev foroven: Se min chef synes jeg er en stjerne!

Desværre havde han trykket på besvar og ikke på videresend. Så det var chefen og ikke vennen der fik mailen ...

