

E-mailtjes worden met steeds meer gemak verstuurd. Naast gewenste, ontvangen we ook steeds meer ongewenste, verkeerd geadresseerde en ongestructureerde mail. Hierdoor puilen de mailboxen steeds meer uit.

Hieronder vind je enkele simpele gedragsregels om de communicatie via e-mail zo correct mogelijk te laten plaatsvinden.

- **Houd het simpel en netjes**

Je weet nooit wie het bericht leest. Pas dus op met de inhoud van een e-mailbericht en schrijf in dit geval het liefst in de beleefdheidsvorm. Iemand kan het e-mailbericht doorsturen naar een leidinggevende of naar een klant.

Geef in de onderwerpregel (subject) een duidelijke omschrijving van het onderwerp van het bericht, waaruit de ontvanger in één oogopslag kan opmaken waar het bericht over gaat en hoe urgent het is om het te lezen. Bovendien maakt een duidelijke onderwerpregel het gemakkelijker om een bericht later terug te vinden.

- **Niet veel anders dan een gewone brief**

Een elektronische brief is eigenlijk niet veel anders dan een brief op papier. Houd online daarom dezelfde gedragsstandaarden aan als in het gewone leven. Gebruik een passende aanhef en ondertekening.

- **Houd het kort**

Schrijf het bericht kort en krachtig en blijf bij de kern van de zaak. Behandel het liefst één onderwerp per bericht. Het is beter om per onderwerp een kort mailtje te sturen, dan een lange mail met diverse onderwerpen. De ontvanger kan de berichten makkelijker op onderwerp archiveren en hierdoor een e-mail ook makkelijker terugvinden.

- **Maak berichten niet op**

Het bericht moet zonder moeite door de ontvanger gelezen en 'opgehaald' kunnen worden. Je kunt je het best beperken tot onopgemaakte, platte tekst. Het is ook niet aan te raden om HTML-codes te gebruiken. Een in HTML opgemaakte tekst is onleesbaar als het e-mailprogramma van de ontvanger geen HTML begrijpt.

- **Bij antwoord: laat een gedeelte van de oorspronkelijke tekst staan**

Als je een korte reactie op een e-mail stuurt, is het voor de ontvanger waarschijnlijk niet direct duidelijk waar het antwoord op slaat. Het is voor de ontvanger duidelijker wanneer je efficiënt een citaat uit het bericht overneemt.

Dus niet alleen: Dat doe ik!, maar:

Op 5 september schreef je:

>Wil je RobPiet even inlichten over onze afspraak van 8 september?

Dat doe ik!

Op deze manier kunnen ook meerdere vragen in een bericht worden beantwoord. Met het >-teken ervoor geef je aan dat de betreffende regel uit een vorig bericht is geciteerd.

- **Voeg een korte handtekening toe**

Het mailprogramma biedt je de mogelijkheid automatisch een 'handtekening' toe te voegen aan het bericht. Hierin kun je zetten: je naam, je functie, het bedrijf waar je werkt en het adres van de onderneming, je e-mailadres en telefoonnummer, het adres van je website. Maak gebruik van deze 'elektronische handtekening', maar maak 'm niet te lang.

- **Verstuur geen 'rotzooi'**

Houd je niet bezig met 'spamming', ofwel het versturen van hetzelfde, al dan niet commerciële, bericht naar meerdere adressen, met als doel aandacht te trekken voor iets. Voor de ontvanger is het vervelend om iedere keer hetzelfde bericht tegen te komen. Bovendien bereik je vooral mensen die totaal niet geïnteresseerd zijn. De publiciteit zal op deze manier een negatief effect krijgen.

Ook het doorsturen van kettingbrieven valt af te raden. Brieven, waarin een zielig verhaal of verzonnen nieuwsitem wordt vermeld, of geschreven wordt dat je makkelijk veel geld kunt winnen of verdienen, leiden tot een onnodige belasting van het netwerk. Ditzelfde geldt voor viruswaarschuwingen, die bijna per definitie uit de lucht gegrepen en dus het werk van grappenmakers zijn. Ze zorgen voor nutteloos netwerkverkeer en adviseren je soms zelfs om besturingsbestanden van je computer te verwijderen. Besteed hier geen aandacht aan en stuur deze 'troep' vooral niet door, maar DELETE!

Het meesturen van een V-card (visitekaartje), waarvoor sommige mailprogramma's de mogelijkheid bieden, lijkt misschien een professioneel gebaar, maar kan totaal verkeerd uitpakken. Indien de ontvanger over eenzelfde mailprogramma beschikt, en de V-card kan openen, verschijnt de inhoud netjes op het scherm. Zo niet, dan ziet de ontvanger alleen maar een hoop rotzooi. Bovendien wordt een V-card verstuurd als attachment (i.t.t. de signature). Dit betekent: meer kans op virusverspreiding.

- **Pas op met bijlagen**

Het is gemakkelijk en daardoor ook verleidelijk om Word-documenten, spreadsheets, foto's, filmpjes of computerprogramma's met een e-mail bericht mee te sturen. Pas hier mee op! Niet iedereen kan een bijlage gemakkelijk en snel openen: bij een ontvanger met een trage modem kan een grote bijlage dan ook leiden tot veel irritatie. Als het te lang duurt, is het niet ondenkbaar dat de ontvanger de bijlage ongeopend delete. Bovendien kunnen in een bijlage virussen, wormen en andere ongewenste aanhangsels meegestuurd worden, en daar zit de ontvanger niet op te wachten.

Verstuur bijlagen dan ook alleen in overleg met degene aan wie je ze stuurt.

Overweeg eerst de mogelijkheid de inhoud in een gewoon e-mailbericht te zetten (mededelingen, uitnodigingen, notulen lenen zich hier bijvoorbeeld goed voor). Als het niet anders kan, kun je het als bijlage versturen.

- **Verberg de adressenlijst**

Als je een bericht verstuurt naar veel verschillende personen, zijn al deze adressen zichtbaar voor alle ontvangers. Het nadeel is dat deze adressen 'misbruikt' kunnen worden, bijvoorbeeld voor het toesturen van Spam.

Je kunt de mailadressen 'onzichtbaar' maken. Je mailprogramma biedt wellicht de voorziening om de zichtbaarheid van alle geadresseerden te onderdrukken ('hide recipient names'). Een andere mogelijkheid is in het To-veld je eigen adres te zetten. Laat vervolgens het CC-veld leeg, en zet de geadresseerden in het Bcc-veld (Blind carbon copy: onzichtbaar voor de ontvangers). Maak de ontvangers wel duidelijk waarom ze het bericht krijgen en dat zij niet de enige zijn. Bijvoorbeeld door de aanhef 'aan alle leden van de vergadering' bovenaan het bericht te zetten.

- **Lees het bericht nog eens over**

Met een brief is het natuurlijk hetzelfde: zodra deze in de brievenbus is geworpen, kun je niet meer terug. Bij een e-mail is de knop 'verzenden' echter nog sneller ingedrukt. Bedenk dat een eenmaal verstuurd bericht niet meer teruggehaald kan worden. Lees het daarom nog eens goed door, voor je op 'verzend' klikt en ga na of je bovenstaande regels in acht hebt genomen.

- **Maak eventueel gebruik van smilies (ook wel emoticons)**

Bij communicatie via het netwerk ontbreken aanvullende (non-verbale) boodschappen in de vorm van gezichtsuitdrukkingen, bewegingen en gebaren. Hierdoor komt een boodschap soms anders over dan bedoeld was. Mailgebruikers hebben inmiddels een eigen idioom ontwikkeld, dat niet echt tot de netiquette behoort, maar wel veel wordt gebruikt. De belangrijkste uitingen van dit idioom bestaan uit smilies (ook wel emoticons genoemd). Deze worden gebruikt om bedoelingen te verduidelijken. Vooral als u berichten een extra persoonlijk tintje wilt geven (grappig bericht of bericht met een knipoog) zijn de smilies handig.

Veel gebruikte smilies zijn:

:-) Glimlach

:-{) Glimlach van iemand met een snor

8-) Glimlach van een brildrager

:-` (Huilen

:-D Gulle lach

:-O Verbazing

B:-) Zonnebril op het hoofd

:-@ Schreeuwen

(Lees de emoticons door het hoofd een kwartslag naar links te draaien)

Bron: Ator opleidingen