



# כללים לשימוש נכון ויעיל בדואר האלקטרוני E-MAIL



נערך ע"י : איתן אדמון, לירון קפלן, אשרת פרלשטיין, שרון עזורה ואיל אגוז

דוא"ל (דואר אלקטרוני), בשימוש יעיל, עשוי להוות יתרון ארגוני על פני ארגונים אחרים. מצד שני, שימוש לא נכון עלול לגרום לדליפת ידע חמורה מבלי יכולת לאתר את מקור הדליפה.

הרגלי שימוש בדוא"ל חוסכים או מבזבזים זמן עבודה. מדובר בשניות בודדות בכל הודעה אשר מצטברות בסופו של דבר למשך זמן משמעותי. באווירה נכונה וחיובית של שימוש בדוא"ל, כל עובד תורם לחסכון בזמן.

להלן 14 כללי "עשה" ו"אל תעשה" אשר אם כל עובד יישם, הוא

יתפנה לביצוע פעולות יותר משמעותיות:



## 1. הודעות דוא"ל קצרות ותמציתיות:

הקפדה על הודעות קצרות ותמציתיות, תסייע לקורא להבנת ההודעה באופן ברור ותמנע פירוש שלא כהלכה. הודעות ארוכות ו"חסרות כיוון" עלולות לגרום לקורא לקרוא ברפרוף ואף יותר גרוע – לא להבין את המסר.

**במידה ואומדן זמן כתיבת ההודעה גבוה יותר מהזמן שנדרש לשם התקשרות טלפונית להסבר המסר, עדיף להתקשר ולאשר את הנאמר בהודעת דוא"ל מאוחר יותר.**

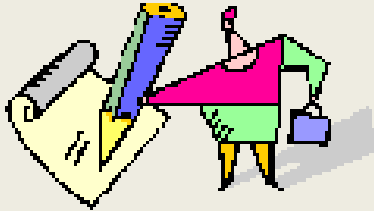


## 2. כתיבת שורת נושא תיאורית ומדויקת:

באמצעות שורת נושא מדויקת ניתן לסייע לנמענים ולשולחים למיין ולמצוא הודעות. לדוגמא: במקום לכתוב: "ישיבת יום שלישי" ניתן לכתוב: "בבקשה הבא את המצגת המצורפת לישיבת יום שלישי בשעה 14:00". ניתן לראות את ההבדל. בנוסף, באופן זה, ניתן בכלל למנוע את פתיחת ההודעה.



## 3. כתיבת הנושא העיקרי של ההודעה בתחילת



### ההודעה או בסופה:

יש לוודא כי הבקשה או הנושא העיקרי מוזכרים בתחילת ההודעה או בסופה. כמו כן מומלץ להדגיש (**BOLD**) את הנושא או הבקשה. אנשים רבים כותבים את הנושאים החשובים באמצע הודעה וגורמים לקוראים המרפרפים לפספס את המסר המרכזי. כתיבת הנושא העיקרי בתחילת ההודעה בשילוב עם אופציית autopreview תאפשר הבנת מהות ההודעה באופן מיידי.

## 4. משלוח הודעות לאנשים ה"נכונים" בלבד:

יש לחשוב טוב לפני לחיצה על כפתור ה"שלח" (send). בכל פעם אשר מכלילים נמען לא הכרחי יוצרים לאותו נמען עבודה מיותרת וככל הנראה גם לשולח אשר יקבל מנמען זה תגובה. האנשים ה"נכונים" הם הרלוונטיים לנושא: שותפים, הוזכרו במייל, נדרשת מהם הכנה לפעילות המדוברת וכדומה. כמו כן, מומלץ לא להשתמש באופציית Reply all באופן גורף.



# אל תעשה!

5. לא להשתמש בדוא"ל על מנת להעביר הודעות

## דחופות:

דוא"ל אינו מיועד להודעות דחופות. לשם כך יש להשתמש בטלפון.



# אל תעשה!

## 6. במידה ונדרשת התייחסות ממספר גורמים

### עדיף לא להשתמש בדוא"ל:

כאשר מעוניינים בדעות ממספר אנשים, עדיף לקבוע ישיבה.

ניסיון לבצע זאת באמצעות דוא"ל יגרום לתסכול מכיוון

ששרשורי הודעות יצוצו ויהיה קשה מאוד לעקוב אחרי הדעות

ובעלי הדעות. במידה ודבר זה בכל זאת קורה, הדבר הטוב ביותר

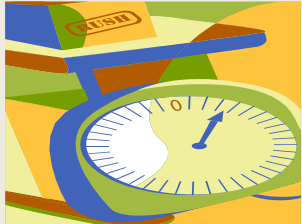
לעשות הוא לקבוע ישיבה דחופה.





# אל תעשה!

## 7. לא להשתמש בדוא"ל לשם העברת נושאים



### רגישים:

יש להימנע מלשלוח נושאים רגישים באמצעות הודעות דוא"ל, מכיוון שבהודעת דוא"ל אין אפקטים של שפת גוף, אינטונציות וכדומה וניתן להבין דברים שלא כהלכה. במקום זאת יש לקבוע פגישה או להתקשר. כלל זה נוגע לביקורת בונה, נושאי משמעת, רכילות וכדומה.

בנוסף: טבען של הודעות דוא"ל "להתגלגל" מיד ליד וכך ההודעה עשויה להגיע לגורם אשר לא רצוי שיקרא אותה.

# אל תעשה!

## 8. לא להשתמש בדוא"ל לשם העברת מידע סודי:

מידע המועבר בדוא"ל חשוף לרוב לאפשרות האזנה, אלא אם כן הארגון מצפין את הודעותיו. באין שימוש בהצפנה, אין לשלוח מידע סודי באמצעות דוא"ל.

סיסמאות מעצם הגדרתן הן מידע סודי ולכן אין בשום אופן להעביר סיסמאות בהודעות דוא"ל.

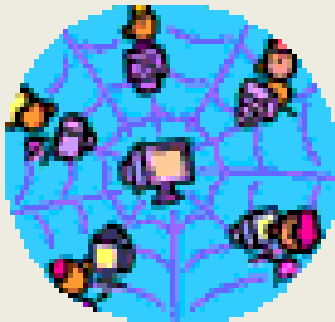


# אל תעשה!

## 9. אין להפיץ דואר אישי/סודי בתפוצת נמענים

### רחבה:

במקרה של טעות יש לידע את הנוגעים בעניין.



# אל תעשה!

## 10. לא להשתמש בשדה Bcc:

כאשר נשלחת הודעה, כל הכתובות שנרשמות בשדה Bcc אינן מופיעות בגוף ההודעה והמקבל אינו יכול לדעת למי הגיעה ההודעה מלבדו. אין להשתמש בשדה Bcc, אלא אם כן מדובר ברשימה ארוכה, כגון Mass-mail.



# אל תעשה!

## 11. אין לשלוח תוכן שאינו ראוי בדוא"ל או לקיים

### שיחה שאינה הולמת:

על הודעות דוא"ל, כמו על כל מדיה כתובה אחרת, חלים חוקי לשון הרע המקובלים במדינה. משלוח הודעת השמצה שאינה הולמת עלולה לגרור תביעות והרשעות ואינה מתאימה לתרבות

הארגונית. כמו כן, אין להפיץ הודעות שאינן

בעלות הקשר אוניברסיטאי, כגון בקשה

לתרומות, אלא אם כן זה אושר על ידי

רמ"ח / גורם ניהולי.



# אל תעשה!

## 12. אין לבצע "הפניה עיוורת" להודעה:

יש להקפיד לקרוא ולהגות את ההודעה טרם העברתה ולמחוק כותרות שמות נמענים והיסטורית הפניות.



# אל תעשה!

## 13. אין לפתוח קבצים וקישורים ממקור לא ידוע:

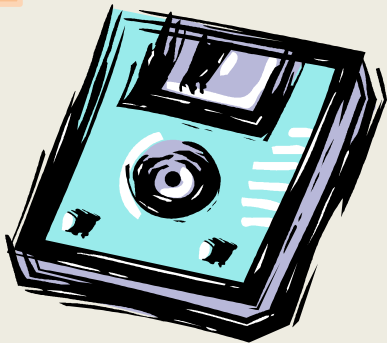
מערכת הדוא"ל הינה דרך פשוטה להעברת פרסומים בתפוצה רחבה אך גם וירוסים ותוכנות ריגול. שיטה נפוצה הינה לשלוח קובץ או קישור תמים אשר גורם למשתמש להתקין בלא ידיעתו תוכנה מזיקה במחשב האישי שלו. יש להימנע מפתיחת קבצים וקישורים ממקור לא ידוע וכאשר קובץ כזה מתקבל יש להוסיף אותו לרשימת השולחים הלא בטוחים (Spam).



# אל תעשה!

## 14. מומלץ לא לשלוח קובץ אם אין צורך בכך:

כאשר מדובר בהודעה, פנייה קצרה או מסר קצר יש לרשום זאת בגוף ההודעה ולא כקובץ מצורף. כך נחסך גם זמן עבודה הנדרש לפתיחת הקובץ, עומס על הרשת וגם מקום אחסון כמובן. אם ניתן, יש לצרף קישור לקובץ במקום הקובץ עצמו. אם נדרש קובץ, עדיף קובץ PDF על פני קובץ DOC (יש לוודא כי בכל מחשב אופציית הדפסה ל-PDF).





# אל תעשה!

15. אין להעביר לאף גורם חיצוני רשימות כתובות

דוא"ל של אנשי הארגון ו/או לקוחות ללא אישור.



## 16. יש לוודא כי תיבת הדוא"ל אינה מלאה:

למרות הנפח ההולך וגדל של שטח האחסון, עדיין תיבת הדואר עלולה להתמלא. במקרה זה דין תיבת דוא"ל כדין תיבת דואר רגילה ועל המשתמש לדאוג לכך שלא תתמלא. עובד אשר תתמלא תיבתו לא יהיה מסוגל לקבל הודעות ובכך לא יקבל מידע החשוב לעבודתו או יקבלו מאוחר מדי כאשר ירוקן את התיבה. באופן שוטף כדאי למחוק הודעות מיותרות וכמובן שיש למחוק אותן בעת הודעה על תיבה מלאה.



# להלן ריכוז הכללים:



1. הודעות דוא"ל קצרות ותמציתיות.
2. כתיבת שורת נושא תיאורית ומדויקת.
3. כתיבת הנושא העיקרי של ההודעה בתחילת ההודעה או בסופה.
4. משלוח הודעות לאנשים ה"נכונים" בלבד.
5. לא להשתמש בדוא"ל על מנת להעביר הודעות דחופות.
6. במידה ונדרשת התייחסות ממספר גורמים עדיף לא להשתמש בדוא"ל.
7. לא להשתמש בדוא"ל לשם העברת נושאים רגישים.
8. לא להשתמש בדוא"ל לשם העברת מידע סודי.
9. אין להפיץ דואר אישי בתפוצת נמענים רחבה.
10. לא להשתמש בשדה Bcc.
11. אין לשלוח תוכן שאינו ראוי בדוא"ל או לקיים שיחה שאינה הולמת.
12. אין לבצע "הפניה עיוורת" להודעה.
13. אין לפתוח קבצים וקישורים ממקור לא ידוע.
14. מומלץ לא לשלוח קובץ אם אין צורך בכך.
15. אין להעביר לאף גורם חיצוני רשימות כתובות דוא"ל של אנשי הארגון ו/או לקוחות ללא אישור.
16. יש לוודא כי תיבת הדוא"ל אינה מלאה.