



Digitální stopa – Příloha Netiketa

1. Emotivní spamování

První uživatel obtěžuje druhého uživatele sociální sítě spamováním zpráv, které by mu ve skutečnosti nebyl schopen říct do očí, a to ke všemu ještě v nevhodnou noční dobu.

- O čem by si mohli uživatelé psát? Co za situaci řeší?
- Proč se první uživatel chová velmi nevhodně?
- Jak by měl první uživatel tuto situaci vyřešit správně?
- Co může druhý uživatel s celou situací dělat?
- Sepiš formální e-mail, který bys jako druhý uživatel napsal na podporu dané sociální sítě s žádostí o vyřešení situace.

2. Internetový buran

Tento uživatel má v oblíbě on-line sázení. Bohužel příliš nevyhrává a často si velmi vulgárně stěžuje na sázkovou kancelář, rasisticky uráží hráče sportů a nadává ostatním uživatelům. Navíc nezvládá gramatiku.

- Vytvoř dva nevhodné příspěvky nebo komentáře, které tento uživatel na stránce sázkové kanceláře zveřejňuje.
- Proč se uživatel chová velmi nevhodně?
- Pokud se mu něco nelíbí, jak by se měl správně zachovat?
- Koho může svým jednáním obtěžovat nebo urážet?
- Co může se situací dělat jiný uživatel stránky?
- Sepiš formální e-mail, kde jako zaměstnanec sázkové kanceláře vysvětlíš tomuto uživateli, proč musíš jeho účet zablokovat.

3. Přeposílání fake news

Uživatelka, která věří všemu, co si přečte na internetu, přeposílá tyto falešné zprávy všem svým e-mailovým kontaktům. Protože se činnost často opakuje, jsou tyto e-maily vyhodnoceny jako spam.

- Vytvoř jednoduchý e-mail, který tato uživatelka posílá svým známým.
- Proč se uživatelka chová nevhodně?
- Jak by se měla uživatelka zachovat správně?
- Co může svým jednáním způsobovat?
- Co může dělat osoba, které e-maily od uživatelky chodí?
- Sepiš formální e-mail, kde vysvětlíš uživatelce, proč nemá takové e-maily rozesílat a sdělíš jí, že si tyto e-maily nepřeješ dostávat.



4. Neznámý telefonát

Postavy: žák, zaměstnanec České pošty a pan učitel / paní učitelka

Žákovi 8. třídy začne během hodiny vyzvánět telefon. Volá neznámé číslo. Žák se omluví, že potřebuje na záchod. Místo návštěvy WC ale zvedne telefon. Z hovoru vyplývá, že žák zapomněl na dovážku zboží od České pošty. Nyní si ji nemůže převzít, a proto chce změnit čas předání a dodací adresu. V tom ho ale vyruší pan/paní učitel/ka.

- Vymysli a sehraji scénku, kde žák bude telefonovat s volajícím špatně, tj. bude porušovat pravidla netikety pro telefonování.
- Jaká všechna pravidla netikety žák porušil?
- Jaké může mít jeho nevhodné chování důsledky?
- Jak by scénka vypadala, kdyby se žák choval podle pravidel netikety?
- Jaké by mělo důsledky žákovo zlepšené chování?

5. Drsná reklamace

Předmět: vraťte mi peníze

Zdravím, před týdnem jsme si u vás koupil trenýrky. Jenže přišli v hrozném stavu. u gumy se látka párá, tak že se na jedné strně dělá velká díra a nechapu jak je to možné, ale trenýrky děsně smrdí. Fakt NESKUTEČNÝ!!! Chi po vás okamžitě vrátit peníze a k tomu bezin, který jsem vyplýval, když jsem si jel vyzvednou na poštu. Vždycky jsem říkal, že ty eshopy jsou zlo, ale tohle jsem fakt nečekal. jste banda zlodějů!! Nashle.

- Sepiš, jaká pravidla formálního e-mailu odesílatel porušil.
- Navrhni úpravu e-mailu, tak aby splňoval pravidla netikety.
- Sepiš formální e-mail, kde jako zaměstnanec e-shopu odpovíš na tento e-mail s omluvou pro zákazníka a žádostí o doplnění informací (číslo produktu a důkazní fotografie).

6. Drsná reklamace – chyby

- Celý e-mail je velmi útočný, hrubý, bez pochopení
- Předmět nepojednává o obsahu zprávy
- Nevhodně zvolený oslovení
- Použité slangové výrazy: trenýrky
- Časté gramatické chyby, často chybí interpunkce
- E-mail není konkrétní, např. chybí číslo produktu tudíž e-shop nemůže ihned reklamovat a bude potřebovat další komunikaci
- Použití více vykřičníků za sebou a velkých písmen
- E-mail není strukturován, chybí členění na odstavce
- Nevhodný závěrečný pozdrav, chybí podpis



7. Možná korekce e-mailu

Předmět: Reklamace zboží

Dobrý den,

*minulý týdnem jsem si u Vás zakoupil spodní prádlo, konkrétně jde o **pánské boxerky**, číslo produktu: **0097342**, modré barvy.*

Rád bych zboží reklamoval, protože dorazilo ve špatném stavu. Látka se u gumy trhá a na boxerkách vznikají díry. Navíc zboží při rozbalování nepříjemně zapáchalo. Důkazní fotografie zasílám v příloze.

*Prosím Vás tedy o **vrácení peněz** nebo urychlené **zaslání nového kusu**.*

Věřím, že chybu rychle napravíte.

S pozdravem,

Jan Novák

Tel.: 654 456 654

Licence

Toto dílo – Digitální stopa - Příloha Netiketa je licencován pod licencí Creative Commons Uvedte původ- Zachovejte licenci 4.0. Autorem je Lukáš Havelka.

Licenční podmínky navštivte na adrese <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode.cs>.

