

PROSTOMETR W MEJLACH



Pacjentom polecamy, żeby cukier mierzyli glukometrem. Temperaturę termometrem. A co polecimy sobie do mierzenia poziomu czytelności mejli? Może prostometr, który przeświecili mejle jak rentgen i pokaże, czy piszemy je prostym językiem? Użyj go, by sprawdzić, czy Twoje mejle są zrozumiałe i efektywne.

NFZ

Narodowy Fundusz Zdrowia



Podłącz się do prostometru i zobacz, jakie mejle piszesz.

Prostometr to pytania kontrolne. Odpowiedz na nie, żeby sprawdzić, czy Twoje mejle są czytelne. Za każdą odpowiedź „TAK” przyznaj sobie 1 pkt, a za każde „NIE” – 0 pkt.

A jeżeli jakieś pytanie nie pasuje do Twojego mejla (np. mejl jest za krótki, by zastosować nagłówki – pyt. 6) – przyznaj sobie 1 pkt.



Ustal fakty

1. Czy w polu „Do wiadomości” załączasz właściwe osoby i dla żadnej z nich Twój mejl nie będzie spamem?
2. Czy temat Twojego mejla jest konkretny i mówi czytelnikowi, w jakiej sprawie do niego piszesz?
3. Czy słusznie używasz oznaczenia „Ważne”?
4. Czy odbiorca Twojego mejla w pierwszym zdaniu dowie się, czego od niego oczekujesz?

Posegreguj informacje

5. Czy w dłuższych mejlach dzielisz tekst na akapity i nadajesz im nagłówki?
6. Czy nagłówki pasują do akapitów?
7. Czy w krótkich mejlach używasz wyboldowania do wyróżnienia tylko najważniejszej informacji?
8. Czy wymieniając różne elementy, stosujesz punktory?



Rozwiń wątki

9. Czy zdania mają do 20 wyrazów?
10. Czy unikasz w zdaniach zbyt wielu wtrąceń, wodolejstwa, pisania o pisaniu (np. „informuję, że”)?
11. Czy używasz czasowników w formie osobowej?
12. Czy wyjaśniasz fachowe pojęcia i unikasz żargonu oraz trudnego słownictwa?
13. Czy rozwijasz wszystkie skróty?

Zadbaj o relacje

14. Czy używasz form grzecznościowych na powitanie i pożegnanie?
15. Czy w Twoich mejlach jest zdanie wstępu i podsumowanie, a nie np. tylko OK?
16. Czy zwracasz się do adresata bezpośrednio (Pan, Pani, Ty, Wy), a o sobie piszesz osobowo (ja, my)?
17. Czy ton mejla jest przyjazny, unikasz zbytnej formalności i patetyzmu?
18. Czy dziękujesz za otrzymane informacje?



Pisz poprawnie i estetycznie

19. Czy stosujesz polskie litery, przecinki oraz wielką literę po kropce?

20. Czy unikasz kursywy, podkreśleń i wielokolorowej czcionki?

A teraz podlicz swoje punkty. Jaki wynik wskazał prostometr?

17-20 – Wspaniale! Twój przełożeni i współpracownicy uwielbiają Twoje logiczne, konkretne i czytelne mejle.

14-16 – Nie jest źle, ale jeszcze trochę uprość swoje mejle.

0-13 – Nie jest dobrze. Bardzo trudno zrozumieć Twoje mejle.

Chcesz wiedzieć więcej o pisaniu zrozumiałych i efektywnych mejli? Przygotowaliśmy 5 pigułek wiedzy. Zażyj je, a Twoje umiejętności wzrosną!



Pigułka 1. Ustal fakty

Adresat i osoby w „do wiadomości”. Wybierz właściwego adresata i osoby, do których wiadomości wyślesz mejla (DW). Pisz tylko do tych, którzy powinni wiedzieć o Twoim mejlu. Pozostałych nie zarzucaj spamem.

Znaczący temat. W temacie mejla napisz konkretnie, czego on dotyczy. Nie: „prośba”, „Re”, ale: „prośba o akceptację – projekt EKUZ”. Dzięki temu odbiorca bez otwierania mejla dowie się, czego się spodziewać. A gdy po jakimś czasie będzie chciał wrócić do tego mejla, bez problemu znajdzie go w wyszukiwarce po temacie.

Ostrożne nadawanie priorytetu. Nie nadużywaj oznaczenia „Ważne”. Gdy takich mejli przychodzi zbyt dużo, tracą one na znaczeniu.

Kluczowa informacja na początku. Zaczynij mejla od informacji najważniejszej. Niech odbiorca w pierwszym zdaniu dowie się, w jakim celu do niego piszesz – co ma wiedzieć lub zrobić. A jeśli coś ma zrobić – to do kiedy.



Pigułka 2. Posegreguj informacje

Podział tekstu na akapity. Niech Twój mejl nie będzie ścianą tekstu. Podziel go na akapity i w każdym z nich opisz tylko jeden wątek. Oddziel je od siebie pustymi wierszami.

Zastosowanie nagłówków (śródtytułów). Zatytułuj każdy akapit – w formie zdań twierdzących (np. Składamy wniosek), pytań (np. Gdzie się leczyć) albo równoważników zdań (np. Warunki zawarcia umowy). To będą nagłówki, zwane także śródtytułami. Dzięki nim odbiorca szybko zorientuje się, o czym do niego piszesz.

Pogrubienie najważniejszych informacji. Jeśli mejl jest krótki, ma np. tylko 2 akapity – możesz zrezygnować z nagłówków i pogrubić tylko istotne informacje w akapitach. Pogrub najwyżej 2–3 słowa. Pogrubienie 2 wersów to zdecydowanie za dużo – najważniejsze informacje przestają być wtedy widoczne.

Użycie wyliczeń. Wyliczenia w formie punktorów (kropki, cyfry) ułatwiają przeczytanie i zapamiętanie informacji.



Pigułka 3. Rozwiń wątki

Krótkie zdania. Zdania powinny mieć nie więcej niż 20 wyrazów i zawierać pojedyncze myśli – najlepiej z jednym czasownikiem. Ich szyk powinien być naturalny: kto – robi – co (np. lepiej: Poznań jest stolicą Wielkopolski niż: Stolicą Wielkopolski jest Poznań). Co wydłuża zdanie? Wtrącenia, wodolejstwo, zdania wielokrotnie złożone, pisanie o pisaniu (informuję, że) – tego warto unikać. Najważniejsza jest zasada: minimum tekstu, maksimum treści.

Czasowniki w formie osobowej. Unikaj rzeczowników odczasownikowych (np. realizowanie, akceptowanie – zamieniaj je na czasowniki), form bezosobowych (np. ustalono, koryguje się), imiesłówów (np. poczynając, dotyczący) i strony biernej (np. Mleko jest pite – lepiej: Piję mleko). Te formy utrudniają zrozumienie, bo nie odpowiadają naturalnym przyzwyczajeniom językowym.

Powszechnie znane wyrazy. Używaj konkretnego i zrozumiałego słownictwa. A jeśli musisz zastosować fachowe pojęcia – wyjaśnij je. Unikaj żargonu, chyba że masz pewność, że Twój odbiorca go zna.

Rozwijanie skrótów. Wyjaśnij skróty przy pierwszym użyciu. Nie wszyscy je znają.



Pigułka 4. Zadbaj o relacje

Witanie się i żegnanie. Nie zapomnij o formie grzecznościowej na początku mejla (Dzień dobry, Szanowna Pani, Cześć) i na końcu (Z wyrazami szacunku, Z pozdrowieniami).

Wstęp i pożegnanie. Unikaj lakoniczności. Mejl o treści „OK” nie jest zbyt grzeczny. Dodaj zdanie wstępu (w jakiej sprawie piszesz) i podsumowania. Tylko nie przesadź w drugą stronę – mejl nie może być zbyt długi.

Forma bezpośrednia. Pisz osobowo i bezpośrednio (o sobie: ja, my; do odbiorcy: Pani, Pan, Ty, Wy), żeby mejl przypominał dialog. Bezosobowy mejl pozbawiony obecności nadawcy i odbiorcy może wydać się nieszczerzy, oschły lub urzędowy.

Przyjazny ton. To on odpowiada za dobre relacje. Unikaj zbytnej formalności i patetyzmu (np. literackich określeń: niniejszym, iż).

Dziękowanie. Jeśli dostaniesz mejla z informacją, o którą prosiłeś, napisz mejla z podziękowaniem za pomoc.



Pigułka 5. Pisz poprawnie i estetycznie

Unikanie ozdobników. Zrezygnuj z podkreśleń, kursywy, różnokolorowej czcionki, wielkich liter i wykrzykników.

Wprowadzają chaos, który utrudnia zrozumienie mejla.

Dodawanie polskich liter i znaków przestankowych. Stosuj polskie litery (np. „ą”, „ć”, a nie „a”, „c”) i znaki przestankowe (przecinek, kropkę). Zdania zaczynaj od dużej litery. Okazujesz w ten sposób szacunek odbiorcy. Niechlujne mejle wywołują niechęć do ich autora. Trudniej też je przeczytać i zrozumieć.

(!) Językoznawcy zalecają, żeby w dokumentach formalnych używać formy oryginalnej „e-mail”, a w korespondencji mniej oficjalnej spolszczonej wersji „mejl”. Odradzają pisanie maili, emaili czy imaili.