

ETIKA PENGGUNAAN E-MAIL DAN INTERNET UNIT PENYELARASAN PELAKSANAAN

TUJUAN

1. Tujuan Panduan ini adalah untuk memastikan pengguna-pengguna dapat menggunakan kemudahan ini dengan lebih berkesan dan penggunaanya tidak memberi impak negatif kepada capaian sistem-sistem aplikasi lain yang beroperasi di dalam jaringan UPPNet. Cara penggunaan yang betul dan memilih masa penggunaan yang sesuai adalah dua elemen penting yang mempengaruhi keupayaan jaringan UPPNet bagi memberi perkhidmatan yang optimum.

LATARBELAKANG

2. Penggunaan E-mel dan internet dalam sektor awam telah meningkat dengan pesatnya. Pada masa ini, hampir ke semua agensi di sektor awam telah dilengkapi dengan kemudahan ini. Kesan positif ini turut mereformasi cara agensi-agensi Kerajaan berkomunikasi dan bertukar-tukar maklumat. Penggunaan ini telah mewujudkan satu dimensi baru dalam era perkhidmatan awam terutamanya dalam memberi perkhidmatan kepada pelanggan.

3. Walau bagaimanapun, penggunaan yang tidak terkawal akan membawa kepada kesan negatif yang akan memudharatkan bukan sahaja kepada jabatan bahkan kepada masyarakat dan negara. Ini adalah kerana capaian kepada internet dan penghantaran e-mel adalah terlalu mudah dan cepat, yang mana menyebabkan perkara-perkara yang tidak mungkin dilakukan sebelum ini, dapat dilakukan tanpa batas dan tanpa sempadan. Sebagai langkah berwaspada, dengan itu, pengguna-pengguna mestilah mengambil langkah bijaksana dengan membuat pertimbangan dan penilaian yang sewajarnya ke atas isi dan sumber ledakan maklumat ini.

4. UPP sendiri telah mengambil langkah inisiatif dengan menyediakan kemudahan ini kepada hampir 500 penggunaanya. Langkah pendedahan awal ini diharap dapat menyumbang kepada kejayaan pelaksanaan kerajaan elektronik yang menjadi mercu tanda kepada Koridor Raya Multimedia (MSC) dan kemunculan alaf baru. Kemudahan ini adalah merupakan salah satu daripada agenda pelan pengkomputeran UPP yang ingin mewujudkan warga UPP yang seratus peratus (100%) celek komputer. Sesungguhnya kemudahan ini telah banyak membantu pengguna kepada perolehan maklumat yang terkini dan membantu melicinkan jentera pentadbiran UPP.

5. Pelaksanaanya telah dilakukan secara berperingkat iaitu fasa pertama yang melibatkan pelaksanaan LAN Ibu Pejabat dan fasa kedua pula meliputi cawangan-cawangan diseluruh negara.

KAEDAH PENGGUNAAN APLIKASI E-MEL DAN INTERNET YANG BETUL

6. Akaun E-Mel

- 6.1 Akaun e-mel adalah bukan hak mutlak seseorang. Ia adalah kemudahan yang tertakluk kepada peraturan jabatan yang memberi akaun itu dan boleh ditarik balik jika penggunaanya melanggar peraturan.
- 6.2 Gunakan akaun atau alamat e-mel persendirian anda sahaja. Jangan sekali-kali menggunakan akaun milik orang lain atau akaun yang dikongsi bersama untuk mengemukakan pendapat persendirian. Anda juga tidak digalakkan menggunakan akaun yang didaftarkan secara percuma untuk penghantaran e-mel rasmi.
- 6.3 Rahsiakan nama pengenalan dan katalaluan anda dari pengetahuan orang lain. Pendedahan yang berlaku akan membolehkan orang lain menyalahgunakan kemudahan ini tanpa pengetahuan anda.
- 6.4 Anda adalah dilarang menggunakan cara-cara tertentu untuk menyamar sebagai penghantar e-mel yang sah. Hubungilah pentadbir e-mel (*postmaster*) dengan segera jika anda mengesan atau mengesyaki alamat e-mel anda telah disalahgunakan oleh orang lain atau berlakunya kes penyamaran alamat e-mel. Pentadbir e-mel akan mengambil langkah keselamatan dan pengesanan yang perlu untuk mendedahkan identiti penyamar dan memastikan kejadian itu tidak berulang.
- 6.5 Jika anda akan bercuti atau berkursus dalam jangkamasa waktu yang panjang dan bertukar tempat kerja, maklumkan kepada pentadbir e-mel dengan segera supaya kerja-kerja penyenggaraan e-mel dapat dilaksanakan.

7. Kotak Mel (Mail Box)

- 7.1 Kemudahan e-mel hendaklah digunakan secara aktif. Anda digalakkan membuka e-mel sebaik saja sampai ke pejabat atau sewaktu memulakan

kerja pada waktu pagi. Lakukan pemeriksaan ke atas kotak mel dalam jangkamasa waktu yang sesuai (contohnya pada setiap jam) kerana ada mel yang memerlukan anda membuat tindakan segera (contohnya menghadiri mesyuarat tergepar).

- 7.2 Anda harus menghadkan jumlah mel yang harus disimpan dalam kotak mel. Hapuskan mel yang difikirkan tidak perlu disimpan bagi tujuan mengurangkan penggunaan ruang storan pada mel server. Penyenggaraan mel adalah dibawah tanggungjawab setiap pengguna. Jika anda fikir mel itu akan dirujuk kemudian hari atau untuk dijadikan bahan bukti, buatlah salinan mel tersebut pada sumber storan komputer peribadi atau mencetaknya. Sekiranya berlaku masalah kekurangan storan mel server, pentadbir mel akan menghapuskan mel-mel pengguna yang lama disimpan dalam server tanpa memberitahu pengguna terlebih dahulu.
- 7.3 Anda hendaklah sentiasa mengimbas fail dalam kotak mel dengan perisian anti-virus. Berwaspadalah kerana e-mel adalah cara paling mudah untuk menghantar virus dari sebuah komputer ke komputer yang lain. Anda juga hendaklah memastikan fail yang akan dihantar melalui lampiran (*attachment*) bebas dari virus. Jika tidak, dengan cara tidak sengaja anda mungkin telah menyebabkan virus itu merebak dengan meluas dan merumitkan langkah-langkah pembaikan.
- 7.4 E-mel juga mungkin terdedah kepada pencerobohan atau dicapai oleh penceroboh (*hackers*). Berwaspadalah ketika menghantar atau menyimpan mel dalam kotak mel. E-mel seboleh-bolehnya tidak mengandungi maklumat rahsia yang boleh disalahgunakan untuk merosakkan anda, organisasi atau negara anda. E-mel yang sedemikian atau berbentuk peribadi sayugianya dipindahkan ke tempat yang lebih selamat dan tidak disyaki. Jangan tulis sesuatu di dalam kandungan mel sepertimana anda tidak mahu menulis sesuatu yang berbentuk rahsia dan peribadi di atas poskad.
- 7.5 Amalkan penggunaan buku alamat (*address book*) untuk menyimpan alamat-alamat e-mel yang akan digunakan kemudian nanti.

8. Menyedia Dan Mengedit Mel

- 8.1 Berilah tumpuan kepada sesuatu perkara bagi setiap mel. Pastikan tajuk (*subject*) dan kandungan mel menyentuh perkara yang sama. Mel yang

bertajuk akan memudahkan penerima menentukan keutamaan ke atas mel-mel yang masuk ke dalam kotak melnya.

- 8.2 Tulislah mel seperti anda menulis secara biasa dengan gabungan teks dalam huruf kecil dan huruf besar di tempat-tempat yang sesuai. Kandungan mel dalam huruf besar akan dianggap sebagai mesej berbentuk amaran.
- 8.3 Gunakan butang *Tab* pada papan kekunci untuk menyusun kandungan mel supaya kelihatan lebih teratur dan mudah dibaca. Jangan gunakan butang *space bar* pada papan kekunci untuk tujuan itu.
- 8.4 Amalkan penggunaan bahasa yang betul dan sopan. Tulislah kandungan mel sependek atau ringkas yang mungkin. Jika anda terpaksa menghantar mel yang panjang (melebihi 100 baris), sila gunakan *attachment*. Seboleh-bolehnya hadkan panjang satu baris kepada tidak lebih dari 60 huruf. Kemungkinan teks anda akan hilang atau pengguna akan menghadapi masalah untuk membacanya apabila saiz baris lebih dari itu. Tidak semua perisian e-mel mempunyai ciri-ciri yang sama.
- 8.5 Gunakan ruang tandatangan (*signature*) bagi membolehkan penerima mendapat maklumat asas mengenai diri anda, yang mengandungi maklumat nama, jawatan, alamat tempat kerja dan alamat e-mel dan yang terbaik adalah tidak melebihi 4 baris.
- 8.6 Jika anda ingin memberi penekanan kepada sesuatu perkataan atau isi kandungan tertentu, gunakan tanda * (*asterisk*) di permulaan dan di penghujung perkataan atau isi kandungan tersebut (contohnya * isu *).
- 8.7 Amalkan penggunaan fail lampiran '*attachment file*' semasa penyediaan mel jika kandungan maklumat itu telah disimpan sebelum ini, seperti melampirkan fail minit mesyuarat yang disimpan dalam format Microsoft Word. Walau bagaimanapun pastikan saiz fail itu tidak terlalu besar (tidak melebihi 1MB) untuk mengelakkan beban rangkaian semasa penghantaran mel itu. Jika saiz fail itu terlampau besar, pecahkan fail itu kepada fail-fail yang bersaiz kecil dan buatlah penghantaran secara berasingan.
- 8.8 Nyatakan dengan jelas sebarang rujukan atau sumber jika ia melibatkan aspek hakcipta dan lesen.

- 8.9 Buang kandungan mel yang asal jika anda hanya ingin menjawab mel (*reply*) dengan hanya mengatakan anda bersetuju tanpa mengutarakan sebarang komen. Edit kandungan mel yang diterima dengan ringkas-ringkas mungkin dengan memberi fokus kepada perkara-perkara yang perlu dirujuk sahaja ketika menjawab.

9. Menghantar E-Mel

- 9.1 Bertindaklah secara bijak, profesional dan berhati-hati apabila menyuarakan sesuatu menerusi media e-mel dan internet. Ingat, menghantar e-mel adalah tersangat mudah dan anda mungkin menghantarnya tanpa disedari.
- 9.2 Ingatlah akan undang-undang yang berkuatkuasa di Malaysia yang boleh dikaitkan dengan penyalahgunaan rangkaian internet. Elakkan dari melibatkan diri dari menggunakan kemudahan ini untuk tujuan menghasut, menfitnah, menghantar berita palsu, menerbit semula hakcipta atau aktiviti-aktiviti lain yang ditegah oleh undang-undang siber.
- 9.3 Jangan libatkan diri anda dalam aktiviti penghantaran mel sampah (*flaming*), mel bom (*mail bombing*) dan mel *spam*. Mel sampah adalah mel yang tidak berkaitan yang dihantar kepada seseorang dan mel bom adalah penghantaran mel secara bertalu-talu (*looping*) yang menyebabkan penerima mengalami masalah. Anda mungkin boleh disabitkan jika melakukan kesalahan ini. Manakala mel *spam* adalah mel yang dihantar oleh penghantar yang tidak diketahui seperti menerima mel daripada seorang jurujual yang cuba menjual produknya melalui mel.
- 9.4 Pastikan dengan betul alamat e-mel yang hendak dihantar. Satu alamat e-mel boleh mewakili satu individu atau mewakili satu kumpulan individu.
- 9.5 Salinan kepada (*cc*) boleh digunakan apabila mel tersebut perlu dimaklumkan kepada penerima lain. Elakkan dari menggunakan *bcc* (*blind cc*) kerana seolah-olah anda ingin menyembunyikan sesuatu atau anda mempunyai agenda tertentu. *Bcc* adalah mel yang disalinkan kepada seseorang, tanpa diketahui mel tersebut juga dihantar (*to*) atau disalinkan (*cc*) kepada orang lain.
- 9.6 Semasa menjawab atau membalas mel, gunakan arahan *reply* untuk menjawab kepada penghantar sahaja (*from*) dan gunakan arahan *reply all* untuk menjawab kepada penghantar dan individu lain yang terdapat dalam ruangan salinan kepada (*cc*).

- 9.7 Jika anda ingin memanjangkan mel yang diterima kepada individu lain, gunakan arahan *forward* tanpa mengedit kandungan mel asal. Jika anda ingin membuat komen peribadi, anda boleh masukkan komen itu di sebelah atas kandungan mel asal.
- 9.8 Jika anda mendapat maklumbalas (*mesej*) bahawa mel tidak berjaya dihantar kerana kesalahan-kesalahan tertentu, anda boleh membuat pilihan sama ada untuk mengedit dan menghantar semula atau membuang sahaja mel tersebut. Kesalahan yang sering dilakukan ialah menghantar e-mel kepada alamat e-mel yang salah.

10. Menjadi Ahli Dalam Senarai Mel (Mailing List) atau Kumpulan Perbincangan (Discussion Group)

- 10.1 Pilihlah kumpulan perbincangan atau senarai mel yang sesuai dan sihat untuk berkomunikasi. Misalnya rangkaian profesional (keilmuan) digunakan untuk tujuan perbincangan profesional dan bukannya untuk tujuan menjual perkhidmatan atau menjual barangan.
- 10.2 Jangan daftarkan diri anda dalam senarai mel tertentu yang menyebabkan anda menerima sejumlah mel yang banyak pada setiap hari yang mana anda sendiri tidak berupaya membacanya. Jika berlaku demikian, hubungi pentadbir e-mel senarai mel tersebut untuk mengeluarkan alamat e-mel anda.
- 10.3 Apabila anda menjadi ahli dalam sesuatu kumpulan perbincangan, pastikan anda menjadi pemerhati untuk beberapa hari pertama. Lihat dan perhati perkara-perkara yang dibincangkan. Apabila anda sudah berpuashati dan berupaya menyumbang kepada sesi perbincangan, maka anda bolehlah mula mengambil bahagian.
- 10.4 Ingat bahawa tidak semua ahli dalam kumpulan perbincangan mempunyai kepakaran, pendekatan dan pendapat yang sama. Oleh yang demikian, gunakan sumber rujukan untuk menerangkan sesuatu yang pada anggapan anda sukar difahami atau sukar diterima oleh ahli lain.
- 10.5 Apabila seseorang menawarkan sesuatu perkhidmatan atau memohon nasihat, jawablah dengan tertib dan jujur. Mel komen peribadi hendaklah dihantar kepada penerimanya sahaja dan tidak harus dihantar atau disalin kepada senarai mel atau kumpulan perbincangan.

- 10.6 Buatlah pertanyaan atau komen yang berkaitan dengan kumpulan itu sahaja. Jika ada ahli yang menimbulkannya seperti menghantar maklumat yang tidak wajar, jawablah dengan tertib dan elakkan dari pertelagahan.

INTERNET

11. Melayari World Wide Web (www)

- 11.1 Pilihlah masa lawatan yang sesuai iaitu masa di luar waktu beban puncak untuk memastikan anda mendapat maklumat dengan cepat tanpa membazir masa dan kos semasa capaian. Masa penggunaan yang dicadangkan adalah dari jam sebelum 8.15 pagi, 1.15 petang hingga 2.15 petang dan selepas 5.15 petang.
- 11.2 Kebanyakan laman merekodkan pelawat yang melawat lamannya. Berwaspadalah apabila berkunjung ke sesuatu laman terutamanya yang dilarang atau yang boleh menjejaskan maruah anda, organisasi dan negara anda. Maklumat anda yang mereka perolehi mungkin akan digunakan untuk tujuan tertentu.
- 11.3 Browse atau carilah meklumat menerusi WWW yang berkaitan dengan tugas anda sebagai penjawat awam. Bertindaklah sebijak mungkin di dalam membuat carian (*searching*) dengan mengkhususkan bahan atau perkara yang diingini dan memilih *search engine* yang popular agar carian itu dapat dilakukan dengan lebih efisien dan mendapat tindak balas yang lebih cepat.
- 11.4 Sebagai penjawat awam, anda juga dilarang daripada melawat laman-laman yang memuatkan maklumat anti kerajaan atau subversif yang bertentangan dengan undang-undang negara dan lebih merbahaya lagi jika anda sendiri menjadi ejen penghantar maklumat yang berunsur fitnah yang boleh mengganggu-gugat ketenteraman negara dan proses keadilan yang diterima pakai. Dalam hal ini Surat Edaran yang bertajuk Panduan Kepada Ketua-Ketua Jabatan Mengenai Penglibatan Pegawai Kerajaan dalam Gerakan Reformasi adalah berkaitan (Ruj. UPP(S)TT.271 Jilid 8(23) bertarikh 14 Oktober 1998 – Lampiran 3). Peraturan ini adalah tertakluk kepada peraturan-peraturan (pekeliling/surat edaran) yang akan dikeluarkan dari masa ke semasa.

- 11.5 Amalkan membuat penanda (*bookmark*) pada laman yang baik untuk rujukan kemudian hari. Penanda ini akan dapat mengelakkan anda daripada membuat *searching* yang berulang-ulang kali dengan membuang masa dan memudharatkan laluan rangkaian.
- 11.6 Cetaklah dokumen yang difikirkan akan digunakan untuk tujuan rujukan. Elakkan dari membazirkan kertas dan masa dengan mencetak dokumen yang tidak relevan.

12. Proses Memindahkan Fail

- 12.1 Anda mungkin memindahkan fail ke komputer anda secara online daripada pelayan-pelayan web yang dilawati dengan menggunakan arahan *File Transfer Protocol (FTP)*, *Hyper Text Transfer Protocol (HITP)* atau proses '*downloading*' biasa. Setiap pembekal perkhidmatan yang menawarkan kemudahan ini akan menetapkan peraturan atau syarat-syarat tertentu. Baca dan fahami akan tawaran atau syarat-syarat tersebut sebelum anda memulakan aktiviti itu.
- 12.2 Bertindaklah secara profesional kepada pengguna lain yang ingin mendapat maklumat dari pembekal yang sama. Hadkan masa capaian atau pemindahan dan tamatkan segera sambungan apabila sesi anda selesai untuk memberi peluang kepada pengguna lain.
- 12.3 Jika pembekal meminta supaya anda membekalkan maklumat anda sebelum perkhidmatan dapat diberikan atau disempurnakan, berilah maklumat yang betul supaya pembekal tersebut mendapat gambaran yang jelas akan maklumat pengguna yang menggunakan perkhidmatannya.
- 12.4 Pilihlah masa yang sesuai untuk memindahkan fail. Fail yang bersaiz besar (yang melebihi 1MB) wajar dipindahkan di luar waktu beban puncak. Waktu beban puncak bergantung kepada masa tindakbalas di tempat pengguna (rangkaihan tempatan) dan masa di tempat pembekal jika ia dilawat oleh ramai pengguna.
- 12.5 Pastikan anda mempunyai ruang storan yang mencukupi sebelum melakukan aktiviti pemindahan data. Anda perlu meninggalkan sejumlah storan (40 MB) pada cakera keras (*hard disk*) untuk membolehkan sistem pengoperasian *Windows 95/98* berjalan dengan lancar.

- 12.6 Adalah menjadi tanggungjawab pengguna untuk menyemak keperluan hakcipta dan mematuhi segala peraturan mengenainya.
- 12.7 Segala bentuk perjanjian perkhidmatan dan urusanniaga elektronik (kad kredit) yang dilakukan adalah menjadi tanggungjawab pengguna. Jika anda terpaksa mendapatkan perkhidmatan melalui urusanniaga elektronik, pastikan pembekal memproses permohonan itu dengan menggunakan pelayan selamat (*secured server*). Perkara ini amatlah penting untuk memastikan maklumat kad kredit anda tidak di curi (*tampered*) oleh penceroboh-penceroboh yang melakukan aktiviti pemalsuan urusanniaga dengan kad kredit.

PENUTUP

13. Etika ini diharap dapat dipatuhi sepenuhnya oleh semua peringkat pengguna bagi mewujudkan masyarakat pengguna e-mel dan internet yang bertanggungjawab. Berbanggalah dengan kemudahan yang diberikan ini dan jadilah pengguna yang bijaksana demi untuk meningkatkan produktiviti jabatan secara keseluruhannya. Bertekadlah untuk meletakkan diri anda sebagai penjawat awam yang kompeten dan progresif demi mencapai cita-cita yang menjurus kepada perkhidmatan awam yang terunggul di dunia.

*Bahagian Teknologi Maklumat
Unit Penyelarasan Pelaksanaan
JABATAN PERDANA MENTERI
1999*