

POCZTA ELEKTRONICZNA I KOMUNIKACJA

PIGUŁKA

WIEDZY



Autorka: Daria Sowińska-Milewska

Opracowanie graficzne: Małgorzata Szlendak



Publikacja powstała w ramach projektu: „Włączamy Cyfrowo Mazowsze – szkolenia dla osób w wieku 55 plus” realizowanego w ramach Inwestycji C2.1.3 „E-kompetencje” Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO), finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach instrumentu NextGenerationEU.

Niniejsza publikacja jest dostępna na warunkach licencji Creative Commons – Uznanie autorstwa – Użycie niekomercyjne 4.0 – Na tych samych warunkach. Oznacza to, że będzie można dowolnie wykorzystać te utwory, w tym je kopiować, dystrybuować, wyświetlać i używać, pod warunkiem podania autora utworu. Więcej informacji o licencji znajduje się na stronie:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.p>

Publikacja dostępna jest bezpłatnie na stronie www.wlaczamycyfrowo.pl

Materiał ukończono: sierpień, 2025 r.

ZAKRES KURSU

Moduł 1 – Poczta elektroniczna – podstawy (3,5 godz.)

- Wprowadzenie do kursu
- Czym jest e-mail? – porównanie z tradycyjną pocztą
- Zakładanie konta e-mail: adres, login, hasło
- Pierwsze logowanie, skrzynka odbiorcza
- Tworzenie i wysyłanie wiadomości e-mail

Moduł 2 – Załączniki, porządki i bezpieczeństwo

(3,5 godz.)

- Dodawanie załączników do e-maila
- Tworzenie folderów i porządkowanie skrzynki
- Dodawanie kontaktów do książki adresowej
- Rozpoznawanie spamu, phishingu i podejrzanych wiadomości

Moduł 3 – Komunikatory i rozmowy wideo (3,5 godz.)

- Wprowadzenie do komunikatorów: czym są i jak działają
- Instalacja i konfiguracja aplikacji (WhatsApp, Messenger, Meet)
- Pisanie i wysyłanie wiadomości tekstowych
- Rozmowy głosowe i wideo

Moduł 4 – Kultura komunikacji i samodzielność online

(3,5 godz.)

- Rozpoznawanie cech dobrej komunikacji online
- Analiza przykładów wiadomości
- Dobór formy kontaktu do sytuacji

Słowniczek

1. **Adres e-mail** – Twój „adres w Internecie”. Składa się z nazwy, znaczka @ i końcówki (np. jan.nowak@gmail.com). Dzięki niemu inne osoby mogą wysłać Ci wiadomość.
2. **Aplikacja (apka)** – program, który działa na komputerze, tablecie lub smartfonie. Może służyć do poczty elektronicznej, rozmów, zakupów, grania czy nauki – każda aplikacja ma swoje zadanie.
3. **Czat** – rozmowa przez Internet w formie tekstowej, pisana „na żywo”. Działa jak wymiana krótkich wiadomości – możesz pisać i od razu dostawać odpowiedź. „Czatować” można w komunikatorach (np. WhatsApp, Messenger) lub na stronach internetowych – np. z konsultantem sklepu. Czat jest jak rozmowa na kartce, ale bardzo szybka – druga osoba może odpisać niemal od razu.
4. **DW (Do Wiadomości)** – pole w e-mailu, w którym wpisujesz adresy osób, które mają zobaczyć wiadomość, ale nie są jej głównymi adresatami. To wysłanie kopii listu do kilku osób – wszyscy widzą, kto jeszcze dostał tę wiadomość.
5. **Folder w poczcie** – miejsce do porządkowania wiadomości (np. „Rodzina”, „Urząd”) – rodzaj szuflady w biurku – każda ma swoją zawartość.
6. **Głosówka (wiadomość głosowa)** – nagranie Twojego głosu wysyłane zamiast pisania tekstu w komunikatorze. To jakbyś zostawiła/zostawił komuś wiadomość na sekretarce – tylko szybciej i przez Internet.
7. **Hasło** – tajne słowo lub ciąg znaków chroniący dostęp do Twojego konta. Powinno być trudne do odgadnięcia, ale łatwe do zapamiętania dla Ciebie.

8. **Higiena cyfrowa** – dbanie o zdrowie i bezpieczeństwo w korzystaniu z technologii. To m.in. przerwy od ekranu, ochrona oczu i uważność na swoje samopoczucie.
9. **Komunikator** – aplikacja do szybkiej wymiany wiadomości tekstowych, głosowych lub wideo (np. WhatsApp, Messenger). To jak telefon i czat w jednym.
10. **Książka adresowa** – lista zapisanych kontaktów w poczcie elektronicznej. Dzięki niej łatwiej wysyłać wiadomości bez wpisywania adresów za każdym razem.
11. **Login** – nazwa użytkownika, czyli pierwsza część adresu e-mail przed @. Służy do logowania.
12. **Netykieta** – zasady kulturalnego zachowania w Internecie, w komunikacji online.
13. **Phishing** – próba oszustwa w Internecie. Ktoś podszywa się pod bank, urząd czy znajomego, aby wyłudzić dane lub pieniądze.
14. **Plik** – dokument, zdjęcie, film lub inna rzecz zapisana w komputerze czy telefonie. Może mieć różne rozszerzenia (np. .docx, .jpg, .pdf).
15. **Rozmowa wideo** – połączenie przez Internet, podczas którego widać i słyszeć obie strony.
16. **Spam** – niechciane wiadomości, najczęściej reklamy, ulotki, które ktoś wrzuca do Twojej skrzynki pocztowej.
17. **UDW (Ukryte Do Wiadomości)** – pole w e-mailu, gdzie wpisujesz adresy odbiorców, którzy także otrzymają wiadomość, ale inne osoby tego nie zobaczą, jak wysłanie listu do wielu osób, ale każda z nich myśli, że dostała go tylko ona.
18. **Załącznik** – plik dołączony do wiadomości e-mail, np. zdjęcie, dokument PDF, skan. Czyli jak kartka lub zdjęcie włożone do koperty i dołączone do listu.

MODUŁ 1: Poczta elektroniczna – podstawy

E-mail to elektroniczna poczta, działa jak list, dzięki niemu można wysłać materiały w wersji elektronicznej.

Adres e-mail:

- zawsze ma znak @, np. jan.nowak@wp.pl
- nie używamy polskich znaków (ą, ę, ł)
- jeśli w adresie pojawi się literówka, wtedy wiadomość nie dojdzie do odbiorcy/odbiorczyni

Hasło

- min. 8 znaków, najlepiej więcej
- zawiera litery, cyfry i znak specjalny (np. !, %)
- może być hasłem zdaniowym (np. „MojaKotkaPysiaMa8Lat!”)
- nie podawaj nikomu i nie zapisuj w widocznym miejscu



Ćwiczenie: Utwórz swoje bezpieczne hasło

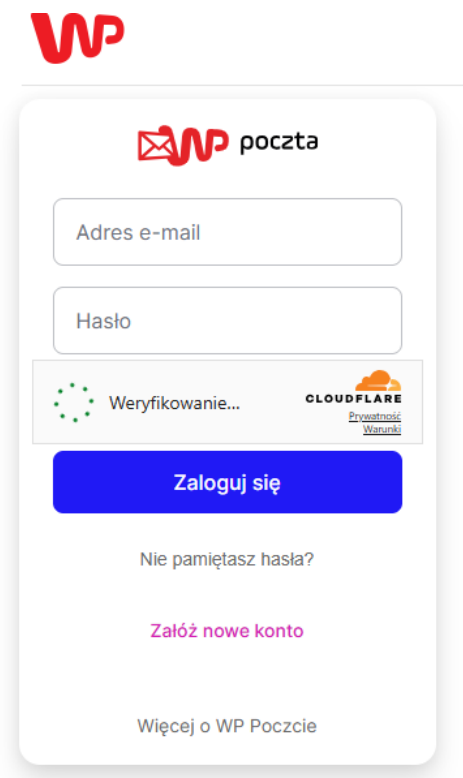
Zakładanie konta e-mail

1. Wejdź na stronę wybranego serwisu (np. Gmail, WP).
2. Kliknij „Utwórz konto”.

3. Wpisz wymagane dane: imię, nazwę użytkownika (login), hasło, telefon itp.
4. Zapisz swój adres i hasło w bezpiecznym miejscu.

Pierwsze logowanie

- wejdź na stronę, na której założona była Twoja poczta
- wpisz login i hasło

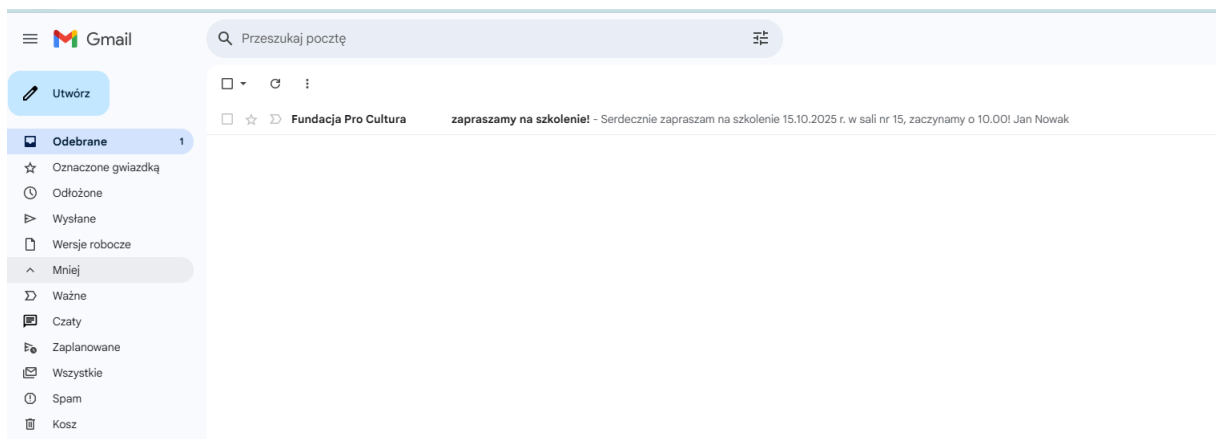


Powyżej przykładowa strona logowania do poczty w serwisie Wirtualna Polska.

Po zalogowaniu - skrzynka pocztowa – co tu znajdziesz?

W zależności od tego, na której stronie www znajduje się poczta, widok skrzynki może się różnić. Zawsze zajdziesz tam:

- Odebrane – wiadomości, które przyszły,
- Wysłane – wiadomości, które wysłałeś/wysłałaś,
- Kosz – wiadomości usunięte,
- Spam – reklamy i podejrzane wiadomości.



Powyżej przykładowy widok skrzynki pocztowej (gmail)

Notatki

Pisanie wiadomości

1. Kliknij „Nowa wiadomość” lub „Napisz”.
2. Wpisz adres odbiorcy (np. kolegi).
3. Wpisz temat (krótco: np. „Spotkanie w czwartek”).
4. Wpisz treść wiadomości.
5. Kliknij „Wyślij”.



Ćwiczenie: Twoja pierwsza wiadomość

Napisz krótką wiadomość do osoby prowadzącej, z treścią np. „Dzień dobry, testuję pocztę e-mail. Twoje imię”.

pierwsza wiadomość

Do ... DW UDW

pierwsza wiadomość

Dzień dobry,
testuję pocztę e-mail.
Basia

Podstawy netykiety

- nie pisz wielkimi literami (to wygląda jak krzyk),
- podaj temat, żeby wiadomość była czytelna,
- podpisz się (imię wystarczy),
- pisz krótko i uprzejmie.

MODUŁ 2: Załączniki, porządki i bezpieczeństwo

Załącznik w wiadomości e-mail

Załącznik to plik dołączony do wiadomości (np. zdjęcie, dokument PDF, skan).

Jak go dodać:

1. Kliknij „Nowa wiadomość”.
2. Napisz adres i temat.
3. Kliknij ikonę spinacza (📎) lub „Dodaj plik”.
4. Wybierz plik z komputera lub telefonu.
5. Kliknij „Wyślij”.



Ćwiczenie: Dołączanie plików

Napisz nową wiadomość i dołącz dowolny plik (np. zdjęcie) i wyślij ją.

Porządkowanie skrzynki pocztowej

Foldery pomagają uporządkować pocztę – jak szuflady na listy.

Są często oznaczane symbolami (ikonami):



Typowe foldery w skrzynce odbiorczej:

- Odebrane – wszystkie nowe wiadomości,
- Wysłane – co wysłałaś/eś,
- Kosz – wiadomości usunięte,
- Spam – reklamy i podejrzane wiadomości, rozpoznane przez system pocztowy lub przez Ciebie.

Możesz tworzyć własne foldery (np. „Rodzina”, „Urzędy”).



Ćwiczenie: Tworzenie folderów w poczcie

Utwórz 2 foldery: „Ważne” i „Osobiste”. Przenieś do nich wybrane wiadomości.

Książka adresowa – kontakty

To lista zapisanych adresów e-mail. Dzięki niej nie trzeba wpisywać adresu za każdym razem.

Jak dodać kontakt:

1. Otwórz wiadomość od tej osoby.
2. Kliknij „Dodaj do kontaktów”.
3. Zapisz imię i adres.

Można też dodać nowy kontakt do listy kontaktów.



Ćwiczenie: Tworzenie książki adresowej

Dodaj prowadzącą/prowadzącego i jedną osobę z grupy do książki adresowej.

Bezpieczna poczta

Nie wszystkie wiadomości są potrzebne, a niektóre nie są bezpieczne.

- Spam – reklamy, oferty, konkursy,
- Phishing – próba oszustwa: ktoś udaje bank, urząd lub znajomego, żeby wyłudzić dane.

Jak rozpoznać podejrzaną wiadomość?

- Nie znasz nadawcy,
- Są błędy w tekście,
- Prośba o kliknięcie w link albo podanie hasła,
- Wiadomość budzi Twój niepokój.



Ćwiczenie: Podejrzanane wiadomości

Zapisz, co wygląda podejrzenie w wiadomości prezentowanej podczas szkolenia:

Zasady bezpieczeństwa

- Nie otwieraj załączników od nieznanomych.
- Nie klikaj w podejrzanane linki.
- Twórz silne hasła i zmieniaj je co jakiś czas.
- Jeśli masz wątpliwości – skonsultuj się z kimś bliskim lub ekspertem/ekspertką

MODUŁ 3: Komunikatory i rozmowy wideo

Czym są komunikatory?

To aplikacje do wysyłania wiadomości, zdjęć i prowadzenia rozmów przez Internet. Dzięki nim możesz rozmawiać za darmo, także w grupie – jeśli masz połączenie z Internetem (Wi-Fi).

Przykłady: WhatsApp, Messenger, Google Meet.



Komunikator może być dostępny w smartfonie lub w komputerze albo w obu tych urządzeniach.

A. Komunikatory w smartfonie

Instalacja

- Otwórz Sklep Play (Android) lub AppStore (iPhone).
- Wpisz nazwę aplikacji, np. WhatsApp.
- Kliknij „Zainstaluj” i poczekaj, aż aplikacja się pobierze.
- Otwórz, wpisz numer telefonu, imię, opcjonalnie dodaj zdjęcie.



Ćwiczenia: Pisanie i nagrywanie wiadomości

1. Pisanie wiadomości: wybierz osobę z kontaktów, wpisz tekst i kliknij „Wyślij”. Możesz dodać emotki 😊 albo zdjęcie.
2. Głosówka: kliknij ikonę mikrofonu 🎤, przytrzymaj, nagraj i puść.

Rozmowa głosowa

To połączenie podobne do zwykłego telefonu – słyszysz głos drugiej osoby, ale jej nie widzisz. Sprawdza się, gdy chcesz szybko coś ustalić albo nie masz dobrego Internetu.

Rozmowa wideo

To połączenie, w którym widzisz i słyszysz rozmówcę. Działa przez Internet, wymaga kamerki i stabilnego połączenia. Dobre, gdy chcesz zobaczyć rodzinę, znajomych albo coś pokazać (np. dokument, przedmiot).



Ćwiczenie: Rozmowa z użyciem kamery

Spróbuj zadzwonić do osoby z grupy i włączyć kamerę.

B. Komunikatory w komputerze

Jak korzystać?

Messenger i WhatsApp mają wersje przeglądarkowe (otwierasz w Internecie) i aplikacje do pobrania.

Google Meet działa przez stronę internetową.

Podstawowe różnice

- W komputerze piszesz na klawiaturze – łatwiej przy dłuższych wiadomościach.
- Rozmowa wideo jest wygodniejsza – większy ekran, lepszy widok.
- Pliki (np. dokumenty) łatwiej dodawać z dysku komputera.



Ćwiczenie: Komunikator w komputerze

Wejdź do komunikatora w komputerze (np. Meet) i sprawdź, gdzie włącza się mikrofon, kamera.

Bezpieczeństwo w komunikatorach

- Nie przyjmuj zaproszeń od nieznajomych.
- Nie podawaj danych osobowych ani kodów BLIK.
- Uważaj na podejrzane linki.
- Naucz się blokować i zgłaszać kontakt.

MODUŁ 4: Kultura komunikacji

Netykieta – dobre zachowanie w Internecie

Netykieta to zasady grzeczności online, jak dobre maniery przy stole.

Pamiętaj:

- Pisz uprzejmie – jak w rozmowie twarzą w twarz.
- Nie używaj WIELKICH LITER – to wygląda jak krzyk.
- Dodaj temat wiadomości – łatwiej się odnaleźć.
- Podpisz się (imię wystarczy).
- Dziel wiadomość na krótkie akapity.

- Nie wysyłaj skrótów niezrozumiałych dla innych.
- Jeśli masz emocje – lepiej poczekaj z wysyłką.



Ćwiczenie: Netykieta 1

Oceń przykładowe wiadomości przedstawione na szkoleniu – czy są uprzejme i czytelne?

Kiedy pisać, a kiedy dzwonić?

- **Wiadomość** – sprawy niepilne, wymagające szczegółów (np. godziny, adresy).
- **Telefon/rozmowa wideo** – gdy sprawa jest pilna, emocjonalna lub trzeba coś szybko wyjaśnić.



Ćwiczenie: Netykieta 2

Zaznacz, co wybrałbyś/wybrałabyś w danej sytuacji:

- Chcesz złożyć życzenia urodzinowe starszej kuzynce.
- Masz pytanie do urzędu o godziny otwarcia.
- Twój wnuk przysłał zdjęcia z wakacji, ale nie możesz ich otworzyć.

- Zauważyłaś błąd w rozliczeniu od znajomej organizacji.
- Chcesz zaprosić przyjaciółkę na wspólną kawę w przyszłym tygodniu.
- Chcesz powiedzieć „przepraszam” po nieporozumieniu.



Ćwiczenie: Moja bezpieczna i uprzejma komunikacja online

Jak radzić sobie z problemami?

Problemy z technologią są normalne!

Przykłady:

- „Nie mogę się zalogować – hasło nie działa.”
- „Nie słyszę dźwięku w komunikatorze.”
- „Nie umiem znaleźć wiadomości.”

Gdzie szukać pomocy?

- Ludzie: dzieci, wnuki, znajomi, prowadzący, bibliotekarka.
- Internet: YouTube, fora, pomoc Google.
- Materiały z kursu: pigułki, poradniki.



Ćwiczenie: Moja mapa wsparcia

Narysuj swoją „mapę wsparcia” – osoby i miejsca, do których możesz się zwrócić.



HIGIENA CYFROWA

Higiena cyfrowa to dbanie o zdrowie, bezpieczeństwo i dobre samopoczucie podczas korzystania z technologii.

- Ustal limity korzystania z telefonu lub komputera – np. nie więcej niż 2 godziny ciągiem, przerwy co 30-45 minut.
- Wyłącz powiadomienia – nie daj się wciągać w nieustanne „sprawdzanie, co nowego”.
- Wyłącz tryb niebieskiego światła lub włącz tryb nocny wieczorem.
- Nie klikaj w podejrzane linki, nie podawaj danych osobowych „na oko”.
- Równowaga – pamiętaj, że nie musisz odpowiadać natychmiast. To Ty decydujesz, kiedy masz czas.
- Nie ufaj wszystkim informacjom w Internecie – weryfikuj źródła
- Trzymaj ekran na wysokości oczu – nie pochylaj głowy, bo obciąża to kręgosłup.
- Zmieniając pozycję, rozluźniaj dłonie i barki.



TO UMIEM

- Założyć konto e-mail
- Zalogować się do poczty elektronicznej
- Wysłać i odebrać wiadomość e-mail
- Dołączyć plik jako załącznik
- Utworzyć folder i uporządkować wiadomości
- Dodać adres do książki adresowej
- Rozpoznać spam i phishing
- Napisać wiadomość zgodnie z zasadami netykiety
- Zainstalować i uruchomić komunikator
- Wysłać wiadomość tekstową w komunikatorze
- Nagrać i wysłać głosówkę
- Zadzwoić głosowo i wideo
- Zablokować niechciany kontakt w komunikatorze
- Stosować zasady higieny cyfrowej
- Wiedzieć, gdzie szukać pomocy w razie problemu