

Львівська обласна універсальна наукова бібліотека
Регіональний тренінговий центр

НЕТИКЕТ

ТА КУЛЬТУРА ВІРТУАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ

Методичні поради



Львів
Ліга-Прес
2013

Нетикет та культура віртуального спілкування [Текст]: метод, поради/ ЛОУНБ; упоряд.: О.Шматъко, О. Дудок. – Л.: Ліга-Прес, 2013. – 44 с.

Видання містить методичні поради щодо використання та дотримання правил поведінки, спілкування, традицій та культури у віртуальному просторі – Інтернеті.

Адресований бібліотечним працівникам, користувачам, усім, кого цікавлять питання етикету в Мережі.

Упорядники **О. Шматъко**, координатор РТЦ
О. Дудок, тренер РТЦ

Відповідальна за випуск **О. Шматъко**, координатор РТЦ
Редактор: **І. Лешнівська**, заступник директора з НР

© ЛОУНБ, 2013
© РТЦ, 2013
© Ліга-Прес, 2013

Передмова



*В епоху спорту і
синтетики людей велика
ряснота.*

*Нехай тенгітні пальці
етики торкнутуть вам
серце і вуста.*

Л. Костенко

З найдавніших часів люди дотримувалися чітко визначених правил і норм поведінки для того, щоб полегшити своє життя. Своєрідний комплекс гарних манер і правил поведінки людей вдома, на роботі, в громадському транспорті тощо, усталених в суспільстві, називають етикетом. *Етикет* – слово французького походження, що означає манеру поведінки та спілкування. Це зведення норм, правил поведінки, чесності і ввічливості, прийнятих у відповідній спільноті людей. Розрізняють побутовий і службовий (діловий) етикет.

Діяти без дотримання цих правил надзвичайно важко, тому що, якби не було в нашему житті заборон, існував би постійний хаос. Сьогодні мало хто може уявити свою роботу, освіту, дозвілля без електронних засобів зв'язку. За умови їх раціонального використання вони дійсно розширяють можливості користувачів, задовольняють їхні інформаційні, освітні, культурні потреби, відкривають безмежний простір для спілкування та самовираження. У наш час можливостей для спілкування стало набагато більше, ніж двадцять років тому – мобільний зв'язок, соціальні мережі, Skype, e-mail, чати, форуми, але загальноприйняті правила відносин між людьми, як і раніше, залишаються досить значущою частиною спілкування, тому що найчастіше етикет – єдина можливість для створення добрих взаємин між людьми.

Правил етикету навчають дітей ще змалку. А от що таке нетикет не завжди розуміють і знають навіть дорослі. За результатами досліджень на сьогодні рівень інформаційної обізнаності та культури є недостатнім для безпечної, продуктивної та ефективної роботи в мережі Інтернет. Бібліотечні працівники повинні не лише знати самі про таке поняття, як нетикет, а й популяризувати його серед користувачів.



Тепер кожен може стати як активним учасником, так і творцем ресурсів і послуг віртуальної реальності. Це зробило віртуальне товариство більш людним. Але чи більш людяним? Це питання сьогодні турбує як провайдерів ресурсів та послуг віртуального простору, фахівців інформаційної галузі, так і звичайного користувача Інтернету.

Використання інтернет технологій у будь-якій діяльності не відміняє етичних норм поведінки, моральності окремої людини чи соціальної групи, що існують в суспільстві.

Мережа Інтернет надала людям простий, зручний у використанні та відносно дешевий засіб спілкування, але в кожній справі є свої переваги та недоліки.

Переваги	Недоліки
Можливість спілкуватися незалежно від географічного місцезнаходження співрозмовника	Спілкування втрачає емоційне забарвлення: не можливо висловити свої почуття за допомогою голосу, міміки, жестів
Можливість спілкуватися в даний момент часу	Часте незнання справжнього обличчя співрозмовника, його особи
Відносно дешевий спосіб спілкування	Можливість бути обдуруненим, фінансові махінації
Можливість обміну інформацією в текстовому, аудіо, відео форматі тощо	Надходження непотрібної інформації (спам)
Можливість спілкування одночасно з декількома особами	Марне витрачання власного часу
Можливість спілкування не виходячи з дому	Образи та грубість на власну адресу
Можливість швидко отримати корисну інформацію, поради тощо	Небажане розголослення приватної інформації

Отже, віртуальне спілкування – це спілкування з віртуальним співрозмовником у віртуальному просторі за допомогою електронних засобів. Основними функціями віртуального спілкування є:

- ✓ обмін інформацією
- ✓ розвиток особистості
- ✓ підвищення освітнього рівня.

Віртуальне спілкування має свою структуру, правила і навіть традиції. Воно відбувається у режимі реального часу, як у живій розмові, лише за допомогою клавіатури. Але те, про що говорять двоє людей, можуть бачити і читати десятки інших. На жаль, підключившись до якогось каналу, можна прочитати будь-яку дурницю, хуліганські вислови тощо.

Для того, щоб спілкування у віртуальному просторі не принижувало людину, а, навпаки, сприяло її особистісному зростанню необхідно дотримуватися загальноприйнятих етичних вимог, правил мережевого етикету. Такі правила поведінки, спілкування, традицій та культури в Інтернеті – називаються **НЕТИКЕТ** (від англ. net – мережа та франц. etiquette – етика). Поняття з'явилося у середині 80-х років минулого століття. Так називаються правила, прийняті в Мережі, які, звичайно, як і в реальному світі, визнаються далеко не всіма. Одні просто забувають про них, інші вважають себе досить досвідченими, аби ігнорувати ці правила, треті чомусь переконані, що netiquette – це ще одна спроба обмежити свободу особи в Internet.

Навіщо Мережа – всесвітньої свободи i, здавалося б, вседозволеності – вирішила обмежити себе якимиś рамками? А, головне, хто їх встановлює і кому вони вигідні? Правила Нетикету встановлює кожен користувач мережі і вигідні вони теж кожному користувачеві.

Навіть найбільш злісному порушникові писаних і неписаних правил вигідно, щоб вони існували (хоча б для того, щоб було що порушувати). І від того, який відсоток користувачів дотримується правил, залежить зручність існування в мережі всіх інших. Ось

чому обмеженням у Мережі бути і бути завжди.

Перш за все, треба усвідомлювати, що Інтернет — не зона без цінностей, мережа «не є дикою», на формування змісту її ресурсів і послуг впливають людські цінності. По-друге, в світі он-лайн слід дотримуватися он-лайнових законів. Це значить, що сьогодні не потрібно вигадувати якийсь новий набір цінностей для Інтернету або іншого виду електронної комунікації, адже практично всі проблеми, що виникають в процесі електронних комунікацій, можна вирішити, керуючись законами та нормами, що діють в реальному житті. По-третє, суттєву роль відіграє повага до національних і місцевих культур, адже Інтернет нині — це глобальне явище, він належить усім, і саме тому на мережу впливають різноманітні системи цінностей. І останнє, етика в Інтернеті — ще й живий відгук на думку користувача. Це означає, у користувача є право знати про роботу мережі і впливати на зміст її ресурсів і послуг.

Категорії нетикуету

У цілому положення нетикуету можна розділити на три категорії:

- **психологічні, емоційні** (звертання: «Ти», «Ви», використання смайліків і їхня кількість, підтримка новачків чи їх ігнорування тощо)
- **технічні** (використання рядків певної довжини, обмеження на розмір листів, їх підписи, допустимість написання у верхньому регістрі, допустимість форматування, видлення курсивом, кольором тощо);
- **адміністративні** (правила назив [заголовоків] тем, правила цитування, допустимість реклами, допустимість флейму, необхідність додержуватися тематики співтовариства).

Найчастіше під порушенням нетикуету розуміють образи та перехід на особистості, зловмисний відступ від теми (офтопік), рекламу, саморекламу у невідповідних місцях. Порушеннями нетикуету можуть виявитися також наклеп або інша зловмисна дезінформація чи plagiat.



ОСНОВНІ ПРАВИЛА НЕТИКЕТУ

1. Пам'ятайте, що Ви спілкуєтесь з людиною.

Мережа знайомить людей, які, можливо, ніколи б не зустрілись у реальному житті. І тому люди дуже часто зловживають тим, що співрозмовник не може їх бачити і дозволяють собі те, чого ніколи не зробили б у звичайному спілкуванні.

Звичайно, Інтернет можна використовувати для більш вільного самовияву, але не варто забувати, що з іншої сторони екрана також є люди, і перед тим, як написати щось образливе, варто подумати, чи зміг би я сказати це віч-на-віч. Не слід забувати і про те, що слова у віртуальному просторі теж фіксуються. Тому необхідно дотримуватись золотого правила етикету – не роби іншим того, чого не хочеш отримати від них взамін.

Уникайте ситуацій, що можуть принижувати людську гідність. Одним і тим самим фразам можна надати різного емоційного відтінку. В режимі он-лайн людям іноді важко зrozуміти Ваш емоційний стан. Надати певного забарвлення повідомленню Вам допоможуть відповідні смайлики.

2. Дотримуйтесь тих самих правил поведінки, що і в реальному житті.

У реальному житті кожна людина, дбаючи про свою безпеку, дотримується певних законів та безлічі правил: дорогу переходить на зелене світло; уникає темних закутків, повертаючись пізньою пори додому; цікавиться, хто прийшов, коли дзвонять у двері;

тримає сумку з гаманцем ближче до себе; з обережністю ставиться до незнайомців... Віртуальний світ у цьому сенсі мало чим відрізняється від реального, тож, потрапляючи до Інтернету, не варто забувати про правила реального життя.

Стандарти поведінки у різних точках мережевого простору можуть відрізнятися, але вони схожі на правила традиційного спілкування: «*Поважайте права інших в он-лайн, будьте толерантними*». «*Не ходіть в чужий монастир зі своїм статутом!*» Якщо Ви випадково заблукали у чиєсь співтовариство (форум, блог, чат), спочатку озирнітесь, ознайомтеся з місцевою манерою спілкування.

Не забувайте, що Інтернет є загальнодоступним! Пам'ятайте про дітей!

3. Зберігайте особистість.

Користуючись перевагами анонімності, інші можуть не бачити кольору Ваших очей, шкіри, волосся, — пам'ятайте, що враження про Вас складатиметься з Ваших висловлювань. Таким чином, правила граматики відіграють важливу роль. Коли хочеться сказати щось, на зразок «мені здається...», «я чув, що...», запитайте себе — а чи не перевірити ще раз достовірність фактів. Недостовірна інформація здатна викликати бурхливий шквал емоцій в Мережі. Не використовуйте ненормативну лексику. Крім того, переконайтесь, що Ваші посилання зрозумілі й логічно витримані. Не йдіть на конфлікт заради самого конфлікту.

Репутація в Інтернеті означає анітрохи не менше, ніж у реальному житті. Звичайно вся аудиторія Інтернету Вас не впізнає, але «брати» за інтересами та сайтами можуть знати Вас як людину. Чи варто своє ім'я бруднити репутацією скандаліста? Височки? Невігласа? Зануди?

Намагайтесь зберігати спокій, ігноруйте повідомлення, які Вас ображають, або надішліть повідомлення з проханням пояснити, що мав адресат на увазі. Можливо, просто сталося якесь непорозуміння.

4. Допомагайте іншим там, де Ви спроможні це зробити.

У Мережі дуже ефективно задавати питання, адже їх переглядає багато людей. Навіть якщо кваліфіковану відповідь дадуть лише кілька «нетизян», загальний обсяг знань у Мережі збільшиться. Обмін досвідом у Мережі – захоплива справа. Та й сам Інтернет виріс із бажання вчених обмінюватися досвідом.

Поважайте час і можливості інших. Готуючись поділитися з усім світом геніальної новиною, подумайте, а чи всім саме ця новина важлива. Одним із наслідків цього правила є шанобливе ставлення до чужого трафіку. Наприклад, відправляючи кому-небудь файл великого розміру, скористайтесь архіватором, або, викладаючи великі зображення, подбайте про те, щоб їх супроводжували невеликі прев'юшки із зазначенням розміру файлу. Допомагайте іншим людям дізнатися більше про Мережу.

Можливо, колись знаннями про Мережу, якими Ви володієте сьогодні, ділилися з Вами інші. Мережа швидко зростає, і її важко підтримувати на належному рівні без Вашої допомоги. Інші користувачі, можливо, теж потребують допомоги. Допоможіть їм, якщо можете. Світ стає кращим, коли ми допомагаємо іншим, а ми самі – щасливішими.

5. Не втручайтесь у конфлікти і не допускайте їх.

Флейм або «словесна війна» – це процес, що іноді виникає в Інтернеті під час емоційного обговорення теми, коли учасники забувають про саму тему, не враховують думки інших і переходят на особистості, а потім не можуть зупинитися. Це повідомлення, де такт – не найголовніше, а головна мета – викликати реакцію користувачів: «Ну, давай, скажи, що ти насправді про це думасш?».

Чи забороняє Інтернет флейми? Не зовсім. Флейми – стара традиція Мережі, а нетикет не проти традицій. Флейми можуть нести задоволення як авторам, так і читачам, а ті, хто отримує

флейми, цілком можуть на них заслуговувати. Але нетикет проти таких флеймів, які переростають у війни – серії злобних повідомлень, що ними обмінюються учасники дискусії. Уникайте образ, не починайте «словесних війн».

Флейм – це та суперечка, під час якої істина не народжується. Вона призводить лише до дискомфорту учасників і не дає конструктивного результату.

6. Пам'ятайте про безпеку.

Особа, яка вільно нехтуючи правилами безпеки, викладає на сторінках мережі приватну інформацію, може легко стати мішенню для он-лайн злочинців. Перед тим, як написати щось про себе, варто обов'язково перевірити, чи є безпечним сайт, на якому знаходиться користувач. Якщо адреса сайту починається з HTTPS (Hypertext Text Transfer Protocol Secure) – сайт безпечний.

Інтернет створює відчуття анонімності, іноді здається, що вам ніхто нічого не зробить, тим самим з'являється омана, що в мережі правила поведінки не такі самі, як у реальному житті. Через недосвідченість, незнання або недооцінювання небезпек, що іноді є в Інтернеті, молодь стає жертвами шахраїв та злочинців. Дані Всеукраїнського соціологічного дослідження «Веб-спілкування, нетикет: ставлення бібліотекарів та користувачів» свідчать, що респондентів приваблює у віртуальному світі анонімність та безкарність. Учасники анкетування зазначили, що їм доводилося виконувати прохання невідомих осіб в Інтернеті. Так, 49,5 % респондентів приставали на пропозицію перегляду «цікавого» фото чи відео, 32,2 % – відгукувалися на заклики проголосувати в конкурсах, 7,6 % – поповнювали рахунок через Інтернет, 10,7 % виконували інші прохання.

Дослідження Гарвардського університету виявило три найбільш поширені реальні загрози віртуального світу:

- сексуальні домагання;
- кіберагресія;

- доступ до шкідливого і нелегального контенту (популяризація порнографії, віртуальних наркотиків, сущида тощо).

Люди в Інтернеті мають ті ж права, що і в реальному житті. Якщо хтось надсилає Вам листи з погрозами, одразу ж повідомте про це консультанта чи батьків. Не зайвим буде запам'ятати чи занотувати телефон Національної «гарячої лінії» з питань запобігання насильству та захисту прав дітей – 0800500225 або 08005003350.

7. Поважайте право на приватне листування.

Неповага до таємниці листування – це ознака поганих манер як у реальному, так і у віртуальному світі. Не забувайте, що навмисне читання електронних листів можна відстежити, а винного покарати. У бібліотечній практиці можуть виникати ситуації, коли недосвідчені відвідувачі самі просять працівника Інтернет-центру відкрити їхню скриньку і роздрукувати якусь інформацію. Консультанту необхідно попередити людину про можливі ризики, спробувати показати, як самостійно відкрити скриньку і зберегти інформацію для її подальшого друку. Можна дати користувачеві пораду не довіряти нікому свого пароля і вводити його самостійно. Але це правило можна і потрібно тлумачити більш широко. А саме: не поширяйте в Мережі особисту інформацію інших людей – реальні імена, адреси, телефони, фотографії. Ніколи і ні за яких обставин!

Паролі, особисті дані, адреси, телефони – приватна інформація, не діліться нею із незнайомцями, це може бути небезпечно. Не інформуйте про свій пароль інших, навіть друзів і знайомих.

8. Пам'ятайте про авторське право.

Не оголошуйте інформацію, завантажену з Інтернету, своєю власною. Звісно, Мережа містить величезний обсяг інформації, і спокуса безкарно взяти «шматочок» для себе величезна.

Представляти скопійовану з Інтернету інформацію як авторську розробку не лише не чесно, а й незаконно. Крім того, не варто завантажувати і поширювати захищенні авторським правом фото-, відеоматеріали, музику без належної оплати, адже це прирівнюється до крадіжки.

Не використовуйте Інтернет, щоб нашкодити іншим (не беріть речі, що не є Вашими: файли, паролі, номери кредитних карток тощо, і не заражайте системи інших користувачів комп'ютерними вірусами).

9. Не зловживайте своїми можливостями.

Деякі люди у віртуальному просторі відчувають себе професіоналами. Це системні адміністратори, аси в кожній мережевій грі, експерти у кожному офісі. Наділені більшими знаннями чи повноваженнями, ці люди автоматично отримують переваги. Однак це не означає, що вони можуть ними користуватися. Наприклад, системні адміністратори не повинні читати приватні поштові повідомлення, а модератори форумів чи спільнот – впливати на перебіг та результати конкурсів або опитувань.

10. Вчіться пробачати іншим їхні помилки.



Кожен колись був новачком. Якщо хтось помітив помилку, повідомити про неї краще у приватному листі. Не треба бути зарозумілими і гордовитими. Іноді можна демонструвати нетикет, порушуючи його.

Уникай трьох «ха» – хамство, хакерство, халява!

Отже, щоб запобігти негативним проявам віртуального спілкування, виникненню

непорозумінь потрібно знати правила мережного етикету — **нетикет**. Правила поведінки в мережі мають свою специфіку, але всі вони базуються на принципах гуманізму та людської моралі.

Порушення нетикету

Люди, які звикли до певної спільноти, можуть ненароком порушувати правила іншої. Тому практично в усіх Інтернет-спільнотах вимагають ознайомитися з правилами і висловити формальну згоду на їхне дотримання. Крім того, зазвичай рекомендують перед тим, як писати повідомлення до спільноти, прочитати існуючі теми, відчути їхній дух та атмосферу.

Найчастіше під порушенням нетикету розуміють образи та перехід на особистості, зловмисний *відступ* від теми (офтопік), рекламу, саморекламу у невідповідних місцях. Порушеннями нетикету можуть виявитися також *наклеп* або інша зловмисна *дезінформація* чи *плагіат*.

Тому для уникнення помилок у мережі необхідно розуміти значення деяких понять:

- **флейм** (від англ. flame – вогонь) – процес, що іноді виникає в Інтернеті, «словесна війна». Повідомлення флейму містять особисті образи і часто спрямовані на подальше розпалювання суперечки. Найчастіші причини флейму: дружні глузування, невдалі і двозначні жарти; неаргументована критика чи насмішка; зверхні вирази, викликані помилковим визначенням віку або кваліфікації співрозмовника; різні погляди на політичні та історичні події; дебати, полеміка, демагогія, з використанням образливих висловлювань, що не мають відношення до початкової теми;

- **флуд** (від англ. flood – повінь) – повідомлення у форумах і чатах, що мають великий обсяг і не несуть нової чи корисної інформації. Крім того, на форумах флудом називають будь-яке повідомлення, яке не стосується теми форуму (офтопік). Флуд поширюється як знічев'я, так і з бажання комусь дошкулити.

Мережевий етикет засуджує флуд і флейм, тому що вони ускладнюють спілкування, взаємодопомогу і обмін інформацією. Особа, яка поширює флуд, називається флудером. В багатьох інтернет-форумах створюються спеціальні окремі розділи і теми «для флуду» (на деяких форумах їх з гумором називають «галявина флудера»), щоб флудери не поширювали свою діяльність на інші розділи і теми;

- **спам** – масова розсилка кореспонденції рекламного чи іншого характеру людям, які не висловили бажання її одержувати. Найбільший потік спаму поширюється через електронну пошту. Найнадійніший засіб боротьби зі спамом – не дозволити спамерам довідатися електронну адресу. Це важке завдання, але деякі запобіжні заходи все ж варто вжити: без необхідності не публікувати адресу електронної пошти на веб-сайтах; не потрібно реєструватися на підозрілих сайтах, якщо ж якийсь корисний сайт вимагає реєстрації, можна вказати спеціально для цього створену адресу; ніколи не відповідати на спам і не клікати на посилання, які містяться в ньому;

- **оффтопік** (від англ. off topic – поза темою) – повідомлення не за темою поточного обговорення чи поштової розсилки. Оффтопіком може вважатися: запис на веб-форумі, що не відповідає або загальному напрямку форума, або тій темі, в рамках якої запис залишений; лист в поштовій розсилці, який не відповідає темі розсилки; лист в групі новин, що відхиляється від теми, оголошеної в правилах групи; запис у гостьовій книзі, котрий не відповідає тематиці веб-сайту, на якому розташовується гостьова книга; репліка в чаті, яка не відповідає оголошенню теми (топіку) діалогів чату тощо. Оффтопік розглядається як порушення мережевого етикету, оскільки розмиває заздалегідь оголошене обмеження теми спілкування, що призводить до збільшення кола обговорюваних питань і відлякує тих читачів, у яких немає часу на прочитання повідомлень, що віддаляються від їхнього власного кола інтересів. Створення повідомлень, що є

офтопіком, зазвичай не схвалюється модераторами, тому може привести до заборони на розміщення подальших повідомлень та реплік, що накладається на участника бесіди, винного в офтопіку. Модераторами певні теми повідомлень можуть бути оголошенні офтопіком, щоб заздалегідь недвозначно окреслити рамки подальшого обговорення, підкреслюючи межі допустимого і неприпустимого відхилення від основної теми діалогів;

• **тролінг** – розміщення в Інтернеті провокаційних повідомлень з метою викликати конфлікти між учасниками. Особу, яка займається тролінгом, називають тролем. В Інтернет-термінології «троль» – це людина, яка розміщує брутальні або провокаційні повідомлення, наприклад, у дискусійних форумах, перешкоджає обговоренню або ображає його учасників. Найхарактернішою рисою тролінгу є те, що його кінцева мета – привернути увагу до власної персони. Троль хоче відчувати свою значущість і популярність, справляти незабутнє враження, і для цього використовує будь-які засоби. Існує думка, що це люди, які страждають комплексом меншовартості, розчаровані чи стомлені повсякденною рутиновою. У наш час серйозної відповідальності за тролінг як явище немає. Єдине, чим можна боротися з інтернет-тролями, це ігнорування, або введення на даному інтернет-ресурсі певних обмежень на IP-адресу комп'ютера.

E-mail-етикет



E-mail-етикет – важливий розділ нетикуту, оскільки стартовим пунктом Інтернет-серфінгу є особиста електронна поштова скринька користувача. На сьогодні Мережа пропонує різноманітні поштові сервіси, і який з них обрати, кожен користувач вирішує сам, залежно від своїх смаків, уподобань та мотивів.

Слід пам'ятати, що **e-mail** не є найкращим способом комунікації, якщо необхідно передати делікатну чи конфіденційну інформацію, з'ясувати стосунки, висловити співчуття, відстежити реакцію людини на певну інформацію, провести перемовини тощо.

Аби електронна пошта користувача стала для нього насправді простим у використанні, надійним, зручним помічником для налагодження особистих та професійних стосунків, для спільної роботи з віртуальними документами, календарями подій, для створення власних ресурсів (блогів, сайтів, колекцій фото та відеоматеріалів), необхідно знати хоча б загальні правила користування e-mail.

Чи завжди ми дотримуємося правил етикету при написанні електронних листів? Звичайно, тут є багато спільногго із звичайним листуванням, але є і багато відмінного. Ось деякі прості, але важливі підказки, що допоможуть зробити використання e-mail більш ефективним.

Створюємо електронну скриньку

- Електронна пошта носить індивідуальний характер, тому не бажано використовувати адресу бібліотеки або відділу для персонального листування.
- Перша частина адреси повинна мати ім'я та прізвище, щоб можна було ідентифікувати від кого лист. Вона не повинна нагадувати нік або кумедне прізвисько, наприклад: «півонія», «кіска», «шрек», «Kolobok» тощо.
- Слід пам'ятати, що адресу, можливо, прийдеться диктувати по телефону, тому вона має містити дуже конкретну інформацію /про особу, установу, організацію/, легко читатися та запам'ятовуватися, не бути занадто довгою.

Оформлення електронного листа

- ✓ Кому (E – mail адреса отримувача)
- ✓ Тема
- ✓ Важливість листа /при необхідності/
- ✓ Текст листа
- ✓ Прикріплені файли



Обов'язкові поля для заповнення – «кому» і «тема».

Кому

- Правильно вписувати e-mail латинськими літерами
- Не допускати помилкового відправлення листа іншій особі

Тема листа

- Заповнювати обов'язково
- Необхідно сформулювати лаконічну, влучну назву повідомлення, що характеризуватиме його зміст
 - За темами можна сортувати листи
 - При відповіді на повідомлення і зміні теми слід її також оновлювати

The screenshot shows a web-based email client interface. At the top, there's a search bar labeled "Пошук в листах" and a button "Шукати". To the right are links for "розширеній пошук", "ukr.net", "e-Disk", "nmv-fondu@ukr.net", "Напашування", and a "Вихід" link. Below the header are several buttons: "Надіслати", "Зберегти", and "Видалити чернетку". The main body of the form includes:

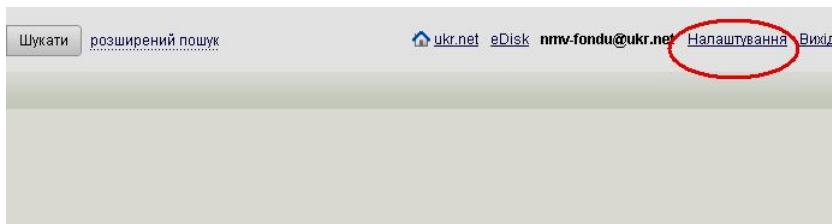
- A "Від кого:" field containing "Дудок Ольга" <nmv-fondu@ukr.net> with a dropdown arrow.
- A "Кому:" field with a placeholder "Кому:" and a radio button, with "Копія" and "Прихованій копії" options below it.
- A "Тема:" field with a placeholder "Тема:".
- An "Добави:" section with "Файл" and "Файл з e-Disk'a" buttons.
- A "Надіслати файли до 10 ГБ" link.
- At the bottom, there are icons for text processing (like bold, italic, underline) and a "Простий текст" link.

З повагою,

- Краще починати обговорення нового питання створенням нового листа
 - Помітку "Re" при відповіді на листи краще прибирати
 - Проставляти помітку "важливо", якщо лист має важливу, термінову справу

Автоматичні налаштування e-mail

За допомогою функції «**налаштування**» можна удосконалити можливості спілкування електронною поштою.



- **Інтерфейс** – налаштовувати автоматичний особистий підпис, це допоможе скоротити час написання листів.
- **Автовідповідач** – написати текст повідомлення, яке автоматично розсилатиметься всім, хто Вам пише, за Вашої відсутності, наприклад, під час відпустки чи за відсутності доступу до Інтернету. Наприклад, «Я зараз у відпустці. Відповім при першій можливості». Це говорить про те, що на цей момент Ви не можете скористатися електронною поштою. А також можна налаштовувати автоматичну відповідь про те, що Ви отримали листа. Наприклад, «Дякую. Вашого листа отримано».

Текст листа

- Привітання
- Зміст, мета звертання

- не структурована інформація складно сприймається
- розбивайте текст на логічно розділені абзаци і використовуйте кілька коротких пропозицій замість надто довгих. Викладати думки доцільно у формі своєрідної піраміди – найважливіші думки сформулювати в першому пункті повідомлення, а потім розписати їх більш детально
- для передачі емоцій у приватному листуванні можна використовувати смайлики, але не зловживати їхньою кількістю
- не надавайте в листах важливу особисту інформацію (номер кредитної картки тощо) – електронне листування не є конфіденційним
- електронна пошта не є найкращим способом комунікації, коли необхідно передати делікатну інформацію, з'ясувати стосунки, висловити співчуття, відслідкувати реакцію людини на певну інформацію, провести переговори тощо.
- листи не повинні бути довгими і перевантаженими деталями
- створивши своє електронне повідомлення, прочитайте його перед відправленням і запитайте себе самого про те, як би Ви відреагували, отримавши такий лист.
 - Прощання.
 - Особистий підпис.
 - Посилання на сайт організації (при діловому листуванні).

Відповіді на e-mail

- Електронне спілкування є оперативним і передбачає швидку відповідь. Тому відповідь повинна бути надана в той же день або має бути надіслане повідомлення із підтвердженням отримання листа, в якому варто зазначити термін, протягом якого буде надана конкретна відповідь.
- Якщо Ви не маєте постійного доступу до електронної пошти, попередьте своїх адресатів про можливу затримку відповіді, використовуючи електронний автovідповідач.

- Цитуйте в листі окремі моменти з отриманого листа.
- Відповідаючи на лист-запитання, варто скопіювати питання і вставити в свій лист-відповідь, а лише потім відповідати. Навряд чи приемно буде адресату отримати лист з одним словом «узгоджено». Адже йому доведеться шукати вихідний лист, згадувати історію листування тощо. Надавайте відповіді на всі питання з отриманого листа.
- Надсилаючи лист, необхідно подбати про те, щоб не було помітно, що його відправляли ще комусь.
- Перед тим, як надіслати комусь інформацію з чужого електронного листа, необхідно обов'язково отримати на це згоду автора повідомлення.
- Помітку «Re» (скорочення від англ. reply – відповідь) краще прибирати.
- Залишайте внизу текст отриманого листа, але, бажано, не більше одного. **Наприклад:** Відповідь на цитату. Цитата.

Будьте ввічливі

- Електронне листування – більш неформальне, аніж факси, службові записки і ділові листи.
- Ніколи не дублюйте повного тексту листа, повідомлення, яке Ви коментуєте. У той же час цитуйте оригінальний текст, щоб було зрозуміло, що саме Ви коментуєте.
- Іноді можна використовувати ЗАГОЛОВНІ букви в тексті для виділення важливої інформації, щоб візуально привернути до неї увагу адресата (тільки при необхідності). Пам'ятайте, що заголовні літери Інтернет-мовою – означають те, що Ви кричите (краще уникати їх використання). Адресат може подумати, що відправник лінується змінити шрифт або підвищус на нього голос.
- Не забувайте про такі слова, як «добрий день», «до побачення», «будь ласка», «дякую», «з повагою», «з надією на подальшу співпрацю» тощо.

- ❑ Перед відправленням бажано прочитати повідомлення повністю. Якщо воно задовгє, бажано виділити в ньому ключові моменти, давши відповідні підзаголовки, щоб отримувачу було приемно і зручно з ним працювати.

Граматичні помилки

- ❑ В електронних повідомленнях допускаються помилки, але багато помилок може бути сприйняте як неуважність, неповага.
- ❑ Погано сформульовані і неграмотні повідомлення погано сприймаються і є потенційно незрозумілими.
- ❑ Перевірте Ваше повідомлення перед тим, як його відправляти. Хвилина, витрачена на виправлення помилок, працює на Вашу репутацію.

Обережніше з гумором

- ❑ У спілкуванні мова часто супроводжується жартами, відповідною мімікою, жестами та інтонаціями, що полегшує розуміння. Тоді, як у віртуальному спілкуванні гумор може бути сприйнятий як образливий сарказм або просто бути недоречним.
- ❑ Не зловживайте смайликами.

Витримка і ще раз витримка

- ❑ Електронні листи, написані під впливом емоцій, отримали називу «флеймів» (від англ. flaming – агресивна, буйна атака). Це поганий тон. Не поспішайте саркастично чи зі злістю відповідати на flaming, краще витримати паузу.
- ❑ Не надсилайте флеймові листи і не відповідайте на них!
- ❑ Не провокуйте агресивної реакції в одержувача вашого повідомлення. Уникайте категоричних тверджень!
- ❑ Якщо Ви переповнені гнівом, не піддавайтесь емоціям і спокусі

відповісти негайно! Затримайтесь із відповідюю хоча би на деякий час. Це дасть можливість об'єктивно оцінити ситуацію, уникнути образ і не розгубити партнерів та друзів.

Підпис

- Завжди підписуйте листи.
- Використовуйте автоматичний підпис для листів.
- Підпис повинен надати змогу ідентифікувати Вас у діловому листуванні – вкажіть посаду, називу установи, регіон тощо (не більше 4-7 рядків).
- Підписувати листи – це просто ввічливо.

Прикріплення файлів до листів

- При першому зверненні файли не слід прикріпляти.
- Не надсилайте прикріплені файли без тексту листа.
- Називайте файл, щоб було зрозуміло його зміст або тему.
- Не додавайте файлів великого розміру, для цього варто скористатися архіватором.

Типові помилки електронного листування

Відсутні:

- тема листа
- текст листа
- звертання
- підпис
- пояснення щодо прикріплених файлів тощо.

Форуми, чати



Молодь найчастіше використовує Інтернет-Мережу для спілкування на форумах та чатах. Тому дуже важливо, щоб це спілкування було корисним, приносило лише задоволення і ні в якому разі розчарування. Це залежить від нас самих, тобто від того, чи дотримуємось ми правил нетикуту.

Інтернет-чат – (з англ. – розмова) – це віртуальний ресурс, у якому можна поспілкуватися з іншими користувачами в режимі реального часу. Чати бувають постійні і тимчасові, тематичні й універсальні, професійні та навчальні тощо.

Форум – це розподілений у часі інструмент комунікації, Інтернет-ресурс, популярний вид спілкування. Зазвичай, форуми підрозділяються на теми, і кожна відповідь може бути частиною загального обговорення певної теми. На форумі інформація зберігається довгостроково, обговорення однієї теми може тривати кілька років. На форумі є адміністратори (власники форуму) та модератори (обслуговуючий персонал, який стежить за виконанням установлених правил і порядку). Звично повідомлення несуть інформацію «автор-тема-зміст-дата/час». Повідомлення та всі відповіді на нього створюють гілку (тему, тред, топік, топ). Відхилення від початкової теми обговорення часто заборонене правилами поведінки форума.

Сценарії поведінки на кожному виді чату чи форуму мають свої особливі правила й інколи суттєво відрізняються. Скажімо, професійні, вузькотематичні форуми та чати вимагають певної кваліфікації, знань, у молодіжних – поширені анонімність, часом вседозволеність, вживання сленгу тощо. Тож перед тим, як долучитися до певної Інтернет-спільноти, користувачеві бажано уточнити алгоритм дій та особисті мотиви комунікації, з'ясувати чого саме він бажає – відпочити, обговорити якусь тему, просто почитати чиєсь думки щодо чогось, подискутувати тощо.

Далі, залежно від мотивації, можна обрати той чи інший інструмент комунікації. Щоб стати її учасником, необхідно зареєструватися, щоб ідентифікувати себе на форумі чи в чаті. Це досить просто і передбачає створення користувачем свого віртуального псевдоніму – ніку, який користувач вигадує, заповнюючи поле «Ім'я». Нік можна писати як кирилицею, так і латиницею. Ним може бути якесь похідне слово від імені (прізвища, імені по батькові), пом'якшена форма імені, записана із використанням латиниці і різних символів.

Під час реєстрації учасники форуму можуть створювати **профілі** – сторінки з відомостями про даного учасника. У своєму профілі учасник форуму може повідомити інформацію про себе, налаштовувати свій **аватар** або **підпис**, що буде автоматично додаватися до його повідомлень. Підпис може бути статичним текстом або містити графічні **зображення**.

На форумах може застосовуватися надзвичайно гнучке розмежування доступу до повідомлень. Так, на одних форумах створення нових повідомлень доступні будь-яким випадковим відвідувачам, на інших – необхідна попередня реєстрація (найпоширеніший варіант). Ці та інші форуми називають відкритими. Застосовується і змішаний варіант – коли деякі теми можуть бути доступні до запису всіх відвідувачів, а інші – тільки зареєстрованим учасникам. Крім відкритих, існують закриті форуми, доступ до яких визначається персонально для кожного учасника адміністраторами форуму. На практиці також нерідко зустрічається варіант, коли деякі розділи форуму загальнодоступні, а решта доступна тільки вузькому колу учасників.

Що заохочується на форумах і в чатах

- толерантність стосовно інших користувачів;
- дотримання правил ресурсу, загальнолюдських етичних норм та прав людини;

- прості, зрозумілі семантичні конструкції повідомлень;
- обговорення конкретних питань, проблем, а не конкретних користувачів;
- лаконічність – не варто писати ціле есе, якщо суть питання можна передати кількома словами;
- грамотність. Звісно, спілкування в чаті не контрольна з граматики, однак повідомлення без помилок справляють, як правило, хороше враження.

Що забороняється на форумах і в чатах

- грубі, непристойні вирази та образи особистості;
- створення повідомень, що не відповідають тематиці ресурсу;
- використання ніків, аватарів, що містять нецензурні, образливі слова, зображення порнографічного характеру;
- зловживання абревіатурами, смайліками;
- поширення посилань на порносайти, неліцензійне програмне забезпечення;
 - з'ясування стосунків, погрози, провокування конфліктів між користувачами ресурсу, поширення про них неправдивої інформації тощо. Форум, чат не замінять спілкування на серйозні теми під час особистої зустрічі;
- реклама товарів чи послуг, якщо це не спеціальний форум чи конкурс реклами;
- використання форуму, чату в якості особистого щоденника;
- створення тем, назва яких складається з безперервного тексту, беззмістового набору літер або з ПРОПІСНИХ літер.

Соціальні мережі



На сьогоднішній день у рейтингу найпопулярніших ресурсів Інтернету соціальні мережі займають чільні місця.

Подібні ресурси приваблюють як школярів, так і «нетизян» пенсійного віку.

Важко не погодитися, що

плюсами соціальних сервісів є забезпечення можливостей самореалізації, пошуку однодумців, друзів, міжнаціонального спілкування тощо. Де ж тоді мінуси? Користувачі цих ресурсів бачать лише позитивну верхівку айсбергу і забувають про можливі приховані небезпеки.

Дослідження Британського інституту біології свідчать, що фізіологічні процеси в людському організмі, які виникають під час віртуального спілкування, далеко не ідентичні тим, що з'являються під час реального спілкування. Людині здається, що вона спілкується, а організм поводиться так, ніби вона перебуває на самоті. Від такої віртуальної заміни реального спілкування страждає імунна система, порушується гормональний баланс, погіршуються процеси мислення.

Психологи, у свою чергу, стверджують, що колосальну шкоду соціальні мережі завдають нестійкій дитячій психіці. У дитини, яка приділяє понад 4 години щодня віртуальному спілкуванню, можуть виникнути труднощі під час налагодження контактів у реальному житті. Під час віртуального спілкування втрачається важливе вміння — помічати і розуміти невербальні сигнали тіла. Тому діти можуть невірно трактувати наміри людей і потрапляти у неприємні життєві ситуації.

Окрім фізіологічних та психологічних проблем, що можуть виникнути, соціальні мережі небезпечні ще й тим, що викладаючи

на сторінках цих ресурсів особисту інформацію, користувачі можуть зробити величезний подарунок шахраєві чи злодієві. Дуже часто в анкетах власників сторінок соціальних мереж можна знайти вичерпну інформацію про особу – номери телефонів, ICQ, домашні адреси, адреси закладів проведення дозвілля, відверті фото тощо. Якщо така інформація не захищена налаштуваннями приватності, ці дані стають доступні усім бажаючим. Звісно можна обмежити доступ до свого профілю, але й тоді все ж не варто втрачати пильності і не дополучати до свого списку випадкових «друзів».

Декілька корисних порад батькам

1. Розмістіть комп'ютер у кімнаті, яку використовують усі члени родини.

Іноді діти тримають у таємниці те, що вони користуються Інтернетом. Вони можуть не бажати того, аби їхні батьки були в курсі їхніх дій у Мережі. Важливо не реагувати занадто емоційно, а зробити все можливе, аби зняти цю психологічну напругу.

Обговорювати можливі труднощі легше, коли комп'ютер знаходиться у спільній кімнаті. Крім того, Ви можете використовувати Інтернет разом із дитиною. Таким чином, розмови про Інтернет та контроль за його використанням стануть повсякденною частиною вашого родинного життя.

2. Використовуйте будильник для обмеження часу, який дитина проводить в Інтернеті. Заздалегідь погодьте тривалість перебування в Інтернеті.

Бажано визначити час перебування дітей в он-лайні та узгодити його з дитиною. Домовтесь з нею про використання будильника. Таким чином Ви уникнете можливих конфліктних ситуацій. Час, проведений за комп'ютером, необхідно обмежити для того, аби не спричинити шкоди здоров'ю дитини. Ігрова комп'ютерна залежність стала великою проблемою в усьому світі.

3. Використовуйте технічні засоби захисту: функції батьківського контролю в операційній системі, антивірус та спам-фільтр.

Для роботи з комп'ютером зовсім необов'язково знати всі його функціональні можливості. Запросіть спеціаліста, який налаштує операційну систему вашого комп'ютера та покаже, як працювати із батьківським контролем. Краще один раз побачити, аніж багато разів почути. Не використовуйте у себе вдома комп'ютер, який є технічно незахищеним.

Якомога скоріше встановіть Microsoft Security Essentials, і Ваш комп'ютер буде захищеним у реальному часі від вірусів, програм-шпигунів та інших зловмисних програм.

4. Створіть «Сімейні інтернет-правила», що містять норми онлайн-безпеки для дітей.

Діти навчаються шляхом експериментування. Якщо Ви зацікавлені у тому, аби Ваша дитина навчалася не на своїх власних помилках, якомога частіше обговорюйте з нею теми, пов'язані з Інтернетом. Ви можете розповісти, наприклад, про достовірність інформації, розташованої в Мережі. Так Ви невимушено створите свої «родинні правила» Інтернет-безпеки. Традиції, норми та правила, які закріпились у родині, — довговічні.

5. Проводьте більше часу з дитиною. Всіляко заохочуйте обговорення тем, пов'язаних з Інтернетом.

У житті кожного трапляються помилки. Немає потреби сприймати помилки дітей, як життєву проблему. Будуйте довірливі стосунки задля того, аби бути впевненими, що у будь-якій ситуації дитина звернеться за допомогою саме до Вас. Що б не сталося, Ваша дитина повинна бути впевненою, що в усіх ситуаціях вона може розраховувати на Вашу підтримку та сприйняття. Гарний рецепт побудови довірливих відносин — щоденне спілкування та спільне проведення вільного часу. В невимушений ситуації набагато легше обговорювати «складні» питання.

6. Навчайте дітей критично ставитися до інформації в Інтернеті і не повідомляти конфіденційні дані он-лайн.

Повідомте дитині, що практично кожен може створити свій сайт, і при цьому ніхто не може проконтролювати достовірність інформації, розташованої на такому сайті. Навчіть дитину використовувати інформацію з декількох перевірених джерел.

Для того, щоб попередити небезпеку, «ворога» краще знати «в обличчя», боротися з ним або оминати «десятою дорогою». З цією метою можна укласти сімейний контракт.

СІМЕЙНИЙ КОНТРАКТ

1. Я не буду розміщувати в Інтернеті таку інформацію, як моя адреса, номер телефону, адреса/номер телефону місця роботи батьків чи назва і місцезнаходження школи, без дозволу на те моїх батьків.

2. Якщо я зіткнуся з інформацією, що поставить мене у незручне становище, то одразу повідомлю про це моїх батьків.

3. Я ніколи не буду погоджуватися зустрітися з «віртуальними» знайомими в реальному житті, не порадившись спочатку з моїми батьками. Навіть якщо мої батьки погодяться на зустріч, я призначу її в громадському місті і повідомлю їх про місце зустрічі.

4. Я ніколи не буду надсилати «віртуальним» знайомим родинні фото, не повідомивши про це своїх батьків.

5. Я не буду відповідати на повідомлення, що містять образи, погрози чи непристойні пропозиції. Отримавши подібне повідомлення, я одразу повідомлю про це батьків.

6. Я обговорюю з батьками правила, яких буду дотримуватися, спілкуючись в Інтернеті, коли їх немає поруч. Ми разом визначимо час моого перебування в Мережі, зручний для всіх. Я не буду порушувати цих правил без їхнього дозволу.

7. Я не буду нікому довіряти свої паролі в Інтернеті, навіть найкращим друзям, окрім моїх батьків.

8. Я буду радитися з батьками перед тим, як завантажити програмне забезпечення, щоб не зашкодити своєму комп'ютеру чи особистому життю моєї родини.

9. Я буду відповідальним «громадянином» віртуального світу і не зроблю нічого, що може завдати шкоди іншим або є протизаконним.

10. Я допоможу своїм батькам більше дізнатися про Інтернет, комп'ютери та інші нові для них речі.

Я погоджуся із зазначенним вище _____ Підпис дитини

Я допоможу своїй дитині дотримуватися цієї угоди і дозволю з користю працювати в Інтернеті, відповідно до зазначених правил
_____ Підпис батьків.



ФОРМУВАННЯ МЕРЕЖЕВОЇ КУЛЬТУРИ БІБЛІОТЕЧНИМИ ЗАСОБАМИ

*Безпечно буде Інтернет,
якщо із вами Нетикет.
Не виведе вас з себе троль,
бо з вами етикет 2.0.
Й вона – чарівна, дуже гречна
Нетикеточка безпечна.
Порадить її проведе навчання
з культурного веб-спілкування.*

Ольга Романюк

Трапляються випадки, коли навіть дорослим людям з розвиненим критичним мисленням важко уникнути небезпеки у віртуальній спільноті. Традиційно, найкращий спосіб захисту у цьому випадку – знання як технічних, так і етичних норм мережі, небезпек, що можуть спіткати, способів уникнення небажаних проблем. Де цьому навчають? Деякі ази можна отримати в освітніх закладах, але ця інформація стосуватиметься переважно тієї сфери Мережі, що має відношення до навчальної діяльності. На Інтернет-кафе сподіватися не доводиться, вони лише надають технічний доступ до Мережі. Ще якусь часточку знань юні

користувачі можуть отримати з власного життєвого досвіду, шляхом спроб і помилок, що не завжди безпечно. Щось можуть підказати «старожили» Інтернету.

Надійним помічником у віртуальному середовищі є бібліотеки. Адже сучасна бібліотека – це інформаційно-комунікативний, соціальний, культурний, освітній центр.

Чим відрізняється Інтернет-центр у бібліотеці від звичайного Інтернет-кафе? У першу чергу тим, що в бібліотеці з відвідувачами працює фахівець-консультант, який має можливість індивідуальної роботи з кожним користувачем, у процесі якої можна з'ясувати рівень інформаційної культури відвідувача, його потреби, інтереси і, виходячи з цього, поступово надавати йому необхідні відомості. Звичайно, консультант сам повинен мати високий рівень мережової компетентності, йому потрібно постійно працювати над собою, самовдосконалюватись.

Насамперед, консультант, самостійно або за допомогою заздалегідь підготовлених матеріалів, повинен пояснити ази безпечних віртуальних стосунків, щоб новачок впевнено, вільно соціалізувався у віртуальному середовищі і мав змогу користуватися усіма його перевагами. Майже щодня трапляється так, що наші нові відвідувачі забувають виходити зі своїх сторінок на таких сайтах, як «Однокласники» чи «Вконтакті», а інші відвідувачі вільно, без перешкод, не навмисне, звичайно ж, потрапляють на ці сторінки. Добре, якщо вони толерантні і просто закривають сторінку. Але треба брати до уваги й те, що не всім близькі закони моралі.

Відомі випадки, коли шахраї, отримавши особисті відомості про людину, телефонують і виманюють гроші, скажімо, говорячи дитині, що батьки потрапили до лікарні і терміново потрібно заплатити за лікування, тож необхідно привезти цінності або гроші, що є вдома, за вказаною адресою. Попередити небезпеку можна, вчасно інформуючи користувачів Мережі, проводячи з ними відповідну виховну роботу.



Форми і методи бібліотечної роботи з популяризації мережової культури.

1) **індивідуальні**: бесіда-консультація (під час запису до Інтернет-центру, під час роботи з конкретними ресурсами); бесіда-рекомендація (коли консультант дізнається більше про відвідувача, його потреби, проблеми, індивідуально-психологічні особливості – можна порадити цікаві і корисні ресурси);

2) **масові**: уроки, лекції, мозкові штурми, тренінги, диспути, круглі столи тощо;

3) **наочні**: плакати, постери, флаєри, листівки, інформаційні полічки, викладки тощо. Можна присвятити сторінку сайту цьому питанню (назвавши її, наприклад, «доктор Нетикет»);

4) власний приклад:

- ✓ допомога з використанням власного досвіду, заохочення більш досвідчених веб-серфінгістів підтягувати новачків;
- ✓ під час розробки власних веб-ресурсів варто слідкувати за тим, щоб вони були етичними по відношенню до користувачів. Це стосується інформаційного наповнення ресурсу, зручної навігації та особливостей веб-дизайну сайту;
- ✓ також важливо звернути увагу на те, щоб зміст сторінки відповідав заявлений назві та прописаним тегам, щоб знайти сторінки з цікавою, актуальною у молодіжному середовищі інформацією було легко, щоб гіпертекстові посилання на зовнішні ресурси відкривалися;
- ✓ не слід перенавантажувати сторінки складними графічними об'єктами, варто розподіляти їх так, щоб сторінки завантажувалися недовго;
- ✓ не зайвим буде переглянути власні бібліотечні форуми, чати, блоги, щоб перевірити, чи ведуться вони відповідно до загальноприйнятих правил нетикуету;
- ✓ крім того, варто звернути увагу на свої ніки, підписи, аватарки та на відповідні атрибути зареєстрованих на цих ресурсах користувачів;

✓ популяризувати якісні ресурси Мережі, в яких кількість випадково спливаючих вікон з реклами, матеріалами порнографічного характеру, вірусами, он-лайн-іграшками тощо є мінімальною.

Консультант Інтернет-центру повинен надати допомогу користувачеві щодо стратегії пошуку інформації. Для цього варто врахувати дві найбільш поширені моделі поведінки консультантів.

- **Правилами хорошого тону для консультанта є:**

✓ звернути увагу користувачів на інформацію, розміщену на бібліотечних сайтах, блогах;

✓ тознайомити із наявними базами даних, показати відвідувачу, як ними користуватися, спробувати знайти бібліографічну інформацію, а потім традиційне чи електронне видання з теми. (Тим самим Ви ще й популяризуєте Бібліотеку!);

✓ запропонувати звернутися до електронних енциклопедій, спробувати знайти статтю за темою запиту у Вікіпедії, а потім переглянути запропоновані там посилання на інші ресурси;

✓ показати відвідувачу освітні портали, електронні бібліотеки;

✓ продемонструвати, як можна працювати з веб-бібліографічною продукцією, як це допомагає швидко підібрати необхідні джерела;

✓ скласти список використаної літератури тощо.

- **Правилами поганого тону є:**

✓ не звертати уваги на відвідувача (nehaj шукає інформацію самостійно)

✓ запропонувати знайти готовий реферат за темою, не вказуючи на всі переваги описаної вище стратегії пошуку і недоліки рішення обрати готовий реферат.

Формування мережевої культури користувачів Інтернет-центру сприятиме їхньому безпечному „серфінгу” в Мережі, розширенню можливостей для навчання, роботи, відпочинку. Усе це сприятиме формуванню позитивного образу бібліотеки.

Висновки

Інтернет, як наймасштабніша бібліотека світу, містить величезну кількість інформації з найрізноманітніших тем, від давньої історії до сьогодення, від математики до кулінарії. Ця інформація може допомогти під час наукових досліджень, для впорядкування життя, вирішення важливих питань, покращення роботи. Та це можливо лише за умови безпечноого раціонального використання ресурсів Інтернету. Досвідчений фахівець-бібліотекар, оснащений знаннями щодо створення, зберігання, пошуку, поширення інформації як в реальному, так і у віртуальному світі зможе допомогти зробити Інтернет більш безпечним, більш людянім, корисним, ефективним інструментом комунікації для будь-якого користувача.

Якщо дотримуватись правил етикету, бути культурними відвідувачами Мережі, то в Інтернеті, як ніде, мають можливість висловитися ті, кому справді є що сказати, і бути почутими тими, хто достойний їх почути.

Вивчайте правила безпечноого «руху» у віртуальному просторі.



Вдалого вам веб-серфінгу!

КОРОТКІЙ СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

Аватар, або **аватарка**, — це зображення, можна сказати, «обличчя користувача у віртуальному світі». Аватар розташовують поряд з ніком. Зображення на аватар користувач вибирає сам. Аватари вибираються користувачами не лише за принципом «подобається — не подобається». Частіше вибирають аватарки, що відображають характер людини, її світогляд. Аватари можна змінювати залежно від настрою, це не забороняється.

Анонімус — так називають більшість відвідувачів іміджбордів, які вільно висловлюють свої найсміливіші думки.

Блог — це веб-сайт, на якому регулярно з'являються нові повідомлення, що демонструються у зворотно-хронологічному порядку. Переважна більшість блогів (99 %) — це веб-сайти, у яких основна значуща частина — текст. Проте, блог може існувати і у вигляді зображень, звуків або відео без жодного писаного слова. Блог може бути як приватний, так і відкритий для читання, крім того, читачі можуть коментувати записи. Блогерський жанр розвивається у двох напрямах: щоденники і тематичні блоги. Блог — цінний інструмент для розміщення новин, формування спільнот, підтримки зворотного зв'язку з користувачами ресурсу.

Блогери — автори блогів.

Блогосфера — сукупність всіх блогів Мережі.

Веб 2.0 — зведена назва для сукупності нових технологій, методів та підходів до побудови інформаційних відносин в Інтернеті. Головне правило Веб 2.0 — мережа (web) використовується як платформа. Приклади: Вікіпедія — Вільна багаторівнева енциклопедія, Google Earth — Google-карти, Flickr — для зберігання цифрових фото- та відеороликів, Blogger — для ведення блогів, Delicious — для зберігання та публікації закладок, YouTube — хостинг відеоматеріалів та ін.

Веб-сервіс (англ. web service) — програмна система, що ідентифікується рядком URL, загальнодоступні інтерфейси якого визначені на мові HTML.

Веб-серфінг — «подорож» Інтернетом.

Веб-серфінгісти — особи, які здійснюють «подорож» Інтернетом.

Геймер — людина, що грає в комп'ютерні відеогри.

Гіпертекст (англ. Hypertext) — текст для перегляду на комп'ютері, що містить зв'язки з іншими документами («гіперзв'язки» чи «гіперпосилання»); читач має змогу перейти до пов'язаних документів безпосередньо з вихідного (первинного) тексту, активізувавши посилання.

Дезінформатор — особа, яка вводить інших в оману, поширюючи недостовірну інформацію; той, хто навмисно або випадково повідомляє спотворену або свідомо помилкову інформацію.

Живий Журнал (англ. Livejournal.com) — один з наймасштабніших блог-сервісів.

Електронна пошта (англ. e-mail, або email, скорочення від electronic mail) — популярний сервіс в Інтернеті, що робить можливим обмін даними будь-якого змісту (текстові документи, аудіо-відеофайли, архіви, програми).

Іміджбординг (англ. imageboard) — різновид веб-форуму з можливістю додавання до повідомлень графічних файлів.

Інтернет-чат — віртуальний ресурс, у якому можна поспілкуватися з іншими користувачами в режимі реального часу.

Контент (англ. content — вміст) — будь-яке інформаційно значиме наповнення інформаційного ресурсу (наприклад, веб-сайту) — тексти, графіка, мультимедіа; вся інформація, яку користувач може завантажити на диск комп'ютера з дотриманням відповідних норм, як правило, лише для особистого користування.

Медіавірус (англ. media virus) — термін, запропонований американським фахівцем в галузі засобів масової інформації Дугласом Рашкофом для позначення медіаподій, що прямо чи опосередковано викликають зміни в житті суспільства.

Нетизяний, нетизяни (англ. netizen) – активний користувач Інтернету, громадянин Інтернету.

Нетикет (неологізм, що є злиттям слів «мережа» [англ. net] і «етикет») – правила поведінки, спілкування в Мережі, традицій культура в Інтернеті, яких дотримується більшість.

Нік (від англ. nick, nickname – прізвисько, псевдонім) – переважно вигадане ім'я, яким називає себе користувач Інтернету на різноманітних чатах, форумах, різних онлайн-іграх, соціальних сайтах, месенджерах. Вони можуть бути різними: імена, клички, назви тварин, відомих людей, машин тощо.

Он-лайн-щоденник – див.: блог.

Офтопік – повідомлення, що не відповідає темі поточного обговорення чи поштової розсилки.

«Под катом» – блог-вислів, що означає перенесення продовження публікації на другу сторінку. Як правило, великі публікації в блозі ділять на дві частини – анотація і повний текст публікації.

Прев'юшки – це невелика картинка, натиснувши на яку відкривається картинка оригінального розміру.

Провайдер (англ. provide – надавати) – компанія, що надає послуги доступу в Інтернет.

Програма-пейджерт – програма для обміну повідомленнями в Інтернеті в режимі реального часу за допомогою служби миттєвих повідомень. Завдяки програмі-пейджеру можуть передаватися текстові повідомлення, звукові сигнали, зображення, відео, а також здійснюватися такі дії, як спільне малювання або гра. Така програма може застосовуватися для організації відеоконференцій.

Сайт – це сторінка в Інтернеті, що містить будь-яку інформацію.

Сервер (англ. server)¹ – програмне забезпечення, що приймає запити від комп'ютерів-користувачів.

Сервер² – комп'ютер (чи спеціальне комп'ютерне обладнання), призначене для виконання певних сервісних функцій.

Сленг – діалект, жаргон, набір фраз та висловів, що мають вузьке застосування та не є граматично правильними словами в мові.

Смайлік (від англ. smile – посмішка) – зображення, складене з розділових знаків, букв і цифр, що використовується для передачі емоцій користувача під час спілкування в Інтернеті.

Спам – небажані поштові повідомлення, зазвичай рекламного характеру, що надходять електронною поштою від невідомих людей або організацій, без згоди одержувача. Така кореспонденція неприємна тим, що займає оплачуваний час, місце в поштовій скринці і увагу користувача. Із-за спам-листів може приходити із запізненням актуальна кореспонденція, в наслідок чого розсилка спаму у ряді країн світу передбачає правову відповідальність. Характерними ознаками спаму є: наявність в темі листа спонукальних пропозицій («Прочитай це обов'язково!», «Відкрий мене!» і так далі), рекламних кліше («Унікальна пропозиція», «Кращий цього сезону», «Лише для Вас» і так далі), відсутність виразної інформації в графі «Ім'я відправника» («Я», «уjuhdfe», «менеджер» і так далі).

Тред (англ. thread – нитка) на форумах, в блогах, списках розсилки, конференціях – послідовність відповідей на повідомлення, тобто «гілка обговорення».

Тролінг (від англ. trolling) – розміщення в Інтернеті (на форумах, в групах новин Usenet, в вікі-проектах та ін.) провокаційних повідомлень з метою викликати конфлікт між учасниками, образи, війну правок, марнослів'я тощо. Тролінг є грубим порушенням мережевого етикету (нетикету). Особу, яка займається тролінгом, називають **тролем**.

Флейм – процес, що іноді виникає в Інтернеті, своєрідна «словесна війна».

Флуд – повідомлення у форумах і чатах, що мають великий обсяг і не несуть корисної інформації.

Френд-стрічка – сторінка, на якій відображаються всі повідомлення певного користувача Живого Журналу. Користувач може мати кілька френд-стрічок. Аналогічні френд-стрічки є в більшості соціальних мереж.

Хакер – особа, яка зламує інформаційну мережу чи систему організації, або використовує її, не маючи на це дозволу. Примітка: термін «хакер» має також інше значення – так іноді називають досвідчених комп'ютерних користувачів.

Хостинг (англ. hosting) – послуга з надання дискового простору для фізичного розміщення інформації на сервері, що постійно знаходиться в Інтернеті.

Хотлінк – включення в веб-сторінку файлів-зображенень або інших ресурсів з чужого сервера.

Чат – засіб для спілкування користувачів Інтернету в режимі реального часу, в якому користувачі можуть писати повідомлення, що миттєво, одне за одним, відображаються на екрані. Нове повідомлення замінює попереднє, тобто видно лише останнє повідомлення.

Facebook – веб-сайт популярної соціальної мережі, що почав працювати 4 лютий 2004 . Засновником сервісу є Марк Цукерберг (Mark Zuckerberg).

ICQ – абревіатура, складена на основі аудиальногозвучання назви програми для спілкування он-лайн «I seek you», «Я шукаю тебе» (англ.). ICQ забезпечує миттєве відправлення та отримання текстових повідомлень.

ВИКОРИСТАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ:

Гавлюк Д. Матеріали для словника українського комп'ютерного сленгу [Електронний ресурс] /Д. Гавлюк. – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://trypillia.narod.ru/articles/sl.htm>. – Загол. з титулу екрану. – Мова: укр.

Даниленко С. Що таке соціальні мережі, закладки, вікі, RSS. Доступною мовою. Відео [Електронний ресурс] /С. Даниленко. – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://danylenko.hiblogger.net/-19495.html>. – Загол. з титулу екрану. – Мова: укр., рос.

Дмитрієва О. А., Рибалко О. О., Гладковський С. С. Особливості Інтернет-спілкування [Електронний ресурс] /О. А. Дмитрієва, О. О. Рибалко, С. С. Гладковський. – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://masters.donntu.edu.ua/2004/eltf/rybalko/library/art4.htm>. – Донецьк, 2003. – Загол. з титулу екрану. – Мова: укр., рос.

Знайомство з електронною поштою [Електронний ресурс] /Microsoft Corporation. – Електрон. текст. дані. – 2010. – Режим доступу: <http://windows.microsoft.com/UK-UA/windows-vista/Getting-started-with-e-mail>. – Загол. з титулу екрану. – Мова: укр., рос., англ.

Іздрик А. Особливості спілкування молоді у віртуалі [Електронний ресурс] /Андрій Іздрик; Electric про життя. – Електрон. дані. – Режим доступу: <http://electric.org.ua/copypaste/-virtual.html>. – Мова : укр.

Конвенція про кіберзлочинність [Електронний ресурс] /Верховна Рада України. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: http://zakon1.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_575&chk=4/UMfPEGznhhqJgZilsJKtLHdlOUSFggkRbI1c. – Загол. з титулу екрану. – Мова: укр.

Любчик В. О., Божко О. І. Електронна пошта Internet. E-mail [Електронний ресурс] /В. О. Любчик, О. І. Божко; Сумськ. держ.

ун-т; кафедра приклад. математики. — Електрон. текст. дані. — Режим доступу: <http://www.sumdu.edu.ua/cources/service/mail.html>. — Загол. з титулу екрану. — Мова: укр.

Мережевий етикет (e-mail) [Електронний ресурс]. — Електрон. текст. дані. — 2008. — Режим доступу: <http://etuket.com/talk/-63-email.html>. — Загол. з титулу екрану. — Мова: укр.

Правила мережевого етикуту [Електронний ресурс]. — Електрон. текст. дані. — [Україна], 2009. — Режим доступу: <http://etyket.org.ua/merezeve.htm>. — Загол. з титулу екрану. — Мова: укр., англ. та ін.

«Служби Google»: приста організація колективного спілкування робочої групи за допомогою служб Gmail та «Календар Google» [Електронний ресурс] /Google. — Електрон. текст. дані. — 2008. — Режим доступу: http://www.google.com/apps/intl/uk/-business/pdf/apps_messageing.pdf. — Загол. з титулу екрану. — Мова: укр.

Функціонування електронної пошти [Електронний ресурс] / Наук. б-ка «Буковина». — Електрон. текст. дані. — Режим доступу: http://buklib.net/component?option=com_jbook/task/view/Itemid,99999999/catid,203/id,9474. — Загол. з титулу екрану. — Мова: укр.

Що для вас соціальні мережі – результати опитування [Електронний ресурс]. — Електрон. текст. дані. — Режим доступу: <http://blogoreader.org.ua/2009/10/02/social-networks-poll>. — Загол. з титулу екрану. — Мова: укр.

Що таке електронна пошта? [Електронний ресурс] /Asentli. — Електрон. текст. дані. — 2008. — Режим доступу: http://komphelp.net/Robota_inet/Index5.htm. — Загол. з титулу екрану. — Мова: укр.

ЗМІСТ

Передмова	3
Категорії нетикуту	7
Основні правила нетикуту	8
Порушення нетикуту	14
E-mail-етикет	16
Створюємо електронну скриньку	17
Оформлення електронного листа	18
Автоматичні налаштування e-mail	19
Відповіді на e-mail	20
Форуми, чати	24
Що заохочується на форумах і в чатах	25
Що забороняється на форумах і в чатах	26
Соціальні мережі	27
Декілька корисних порад батькам	28
Сімейний контракт	30
Формування мережової культури бібліотечними засобами	31
Форми і методи бібліотечної роботи з популяризації мережової культури	33
Висновки	35
Короткий словник термінів	36
Використані інформаційні ресурси	41

НАУКОВО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ
НЕТИКЕТ ТА КУЛЬТУРА ВІРТУАЛЬНОГО СПЛКУВАННЯ
Методичні поради

**Упорядники *O. Шматъко, O. Дудок*
Відповідальна за випуск *O. Шматъко*
Відповідальний редактор *C. Дикий***

Підписано до друку 08.04.2013 р.
Формат 60x84/16. Папір офсетний. Гарнітура Балтика. Друк офсетний.
Ум. друк. арк.2,6. Ум. фарбовідб. 3,0. Обл.-вид. арк. 2,3.

Видавництво “Ліга-Прес”
79006 м. Львів, а.с 11018. Свідоцтво ДК № 200 від 27.09.2000 р.