

Содержание:

Image not found or type unknown



ВВЕДЕНИЕ

По мере того как компьютеры повсеместно проникли в жизнь общества, изменилось традиционное понимание «работы» как выполнения определенных обязанностей в определенном месте и в определенное время. Работа превратилась в «инструктаж» компьютера. В компьютеризованном обществе пересматриваются и ценности, связанные с прежней концепцией работы: «общаясь», не выходя из дома с компьютерным терминалом, служащий теряет постоянный контакт с коллегами; обучение посредством компьютера может сделать ненужной профессию учителя.

Еще шестнадцать лет назад в специальном выпуске ведущего американского журнала «Метафилософия» впервые комплексно обсуждались этические проблемы компьютерной революции, говорилось о необходимости выработки особого морально-этического подхода в условиях неслыханно быстрого развития информационно-поисковых и информационно-логических систем, т.е. о создании этического кодекса. Замещение многих видов человеческой деятельности функциями компьютеров оказывает серьезное воздействие на нравственность, политику, социальную теорию, психологию. Эти процессы и изучает новая социальная дисциплина — компьютерная этика.

В Интернете, как и в обычной жизни, приняты определенные правила общения, причем весьма специфические. Объясняется это тем, что при общении с кем-либо во Всемирной Паутине мы не видим своего собеседника, поэтому гораздо труднее порой бывает передать ему свои чувства и эмоции.. Для этого и был создан так называемый Сетевой этикет, который должен знать каждый человек, использующий Интернет в целях общения.

Однако, несмотря на некоторую пока еще хаотическую направленность информации в Сети, этике в ней придается уже немаловажное значение. С каждым днем вопрос об этических нормах в Сети приобретает все большую актуальность. Ведь для того, чтобы Интернет стал поистине средством массовой коммуникации людей несомненно нужно придерживаться определенных этических норм и

ценностей.

Этика сетевого общения

Сетевой этикет – это несложные правила, которые придумали люди, много общающиеся друг с другом через Интернет. Он нужен для того, чтобы всем – и опытным пользователям, и новичкам было в равной мере комфортно общаться между собой. Большинство правил не носит никакого специального характера, а просто представляет собой повторение правил хорошего тона, принятых в обществе в целом. Эти правила – всего лишь пожелания. Но поскольку мы все – сообщество, соблюдение всех этих правил поднимает Ваш авторитет, и Вы привлечете к себе внимания как приятный и интересный собеседник.

Как соблюдать сетевой этикет? Вы должны научиться вести себя так, словно оказались в незнакомом мире, очень похожем на Ваш реальный мир, и не желаете задеть кого-либо своим бестактным поведением. На самом деле, все очень просто. Сетевой этикет – такой же, как и обычный. Большинство стычек в Сети происходит отнеумения и нежелания участников слышать друг друга. Прежде всего – старайтесь руководствоваться здравым смыслом. Уважайте Ваших собеседников, кем бы они не представлялись, и тогда ваша жизнь в сообществе станет легкой и приятной.

Чего нельзя делать в Интернете?

Прежде всего нельзя делать тех вещей, которые не поощряются в любом цивилизованном сообществе:

- употреблять ненормативную лексику;
- разжигать национальную рознь;
- оскорблять людей;
- воровать;
- умышленно пытаться что то сломать;
- призывать к свержению существующего строя;

- не стоит присылать свои коммерческие предложения;
- отправлять инструкции, объясняющие, как совершить незаконные действия, а также спрашивать о возможных способах совершения такого рода действий;
- публиковать личные письма без согласия их авторов;
- затевать или продолжать дискуссию на отвлеченную тему в местах (конференции, формы и т.п.), не предназначенных для этого.

Прежде чем рассмотреть правила сетевого этикета, познакомимся с основными понятиями, используемыми при коммуникациях в сети Интернет.

Основные понятия, используемые в сети Интернет

Форум – асинхронный инструмент коммуникаций. Классический форум является текстовым, но в настоящее время существуют форумы, содержащие гипертекст, графику, звук и видео. Существуют узконаправленные и политематические форумы. Используются форумы для личных, производственных и учебных коммуникаций.

Чат – сервис обмена текстовыми сообщениями в режиме реального времени, позволяющий многим пользователям одновременно общаться между собой.

Модератор – человек, поддерживающий порядок и комфортную атмосферу в Интернет-сообществе, отслеживающий и пресекающий всевозможные технические нарушения, а также нарушения сетевого этикета участниками дискуссий.

Оверквотинг (overquoting) – избыточное цитирование.

Как правило, когда в форуме пользователь отвечает на чье-либо письмо, исходный текст письма сначала цитируется (при этом он визуально выделяется отступом или другим шрифтом), а затем уже идет сам ответ. Это делается для того, чтобы остальные присутствующие поняли, что, собственно, комментируется. Самой распространенной ошибкой в этом случае является так называемый оверквотинг. Потому что для того, чтобы был понятен ответ, почти всегда вовсе не к чему цитировать все исходное письмо. Достаточно процитировать только ту часть, которая необходима для понимания ответа. Но редко бывает так, что пользователь цитирует огромное письмо только для того, чтобы написать «Согласен».

Оверквотинг вреден, и его следует по возможности избегать.

Флеймы (flames) – это эмоциональные замечания, часто высказанные без учета мнения других участников разговора. Это сообщения, где такт – не самое главное, а цель – вызвать реакцию пользователей.

Флейм – это «спор ради спора». Крайняя степень выраженности флейма проявляется в случае, когда все забывают, из-за чего начался разговор и начинают ожесточенно ругаться друг с другом. Мы говорим про человека, что он разжигает флейм, если он:

1 Переходит по ходу разговора на личности

2 Допускает оскорбления личного, национального, религиозного, полового или профессионального характера

3 Ведет дискуссию неуравновешенно

4 Провоцирует скандал

Есть простое правило – никогда не стоит поддерживать флейм. Игнорируйте «флеймеров» - и тогда Вас, несомненно, начнут уважать все остальные.

Флуд – это поток сообщений, не несущих почти никакой смысловой нагрузки. Это такие сообщения, которые можно было бы безболезненно удалить (а точнее, не писать) без всякого ущерба для сообщества. Обычно флудят пользователи, которым по большому счету нечего сказать, но которые хотят привлечь к себе внимание. Они начинают отвечать почти на каждое сообщение, причем ответы не несут никакой смысловой нагрузки и выглядят как короткие однострочные сообщения. Флуда следует избегать. Он замедляет загрузку страниц, увеличивает количество ненужной информации, раздражает других пользователей, создает бессмысленный трафик и увеличивает затраты.

Смайлики – простые «картинки», составленные из нескольких знаков припенания, применяемые пользователями Сети для выражения своих эмоций.

Правила « сетевого этикета» базируются на 10 принципах:

Помните, что Вы говорите с человеком.

Не делай другим того, чего не хочешь получить от них сам. Поставьте себя на место человека, с которым говорите. Отстаивайте свою точку зрения, но не

оскорбляйте окружающих. Когда Вы используете телекоммуникации то имеете дело с экраном компьютера Вы не можете жестикулировать, изменять тон, и выражение Вашего лица не играет никакой роли. Слова, только слова – это все, что видит Ваш собеседник.

Когда Вы ведете разговор – по электронной почте или в конференции – можно очень легко ошибиться в толковании слов Вашего собеседника. И, к сожалению, забыть о том, что Ваш адресат тоже человек со своими чувствами и привычками. Однако не забывайте о главном принципе сетевого этикета: всюду в Сети находятся реальные люди.

И еще одна причина, по которой следует быть вежливым в Сети. Когда Вы связываетесь с кем – либо в киберпространстве, помните, что Ваши слова фиксируются. Возможно, они сохранятся там, куда Вы уже не сможете добраться. Иными словами, есть шанс, что они еще вернуться и навредят Вам. И у Вас нет никакой возможности повлиять на этот процесс.

2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что в реальной жизни.

В реальной жизни большинство из нас подчиняется законом, иногда из-за ограничений, иногда из-за опасений быть пойманным. В виртуальном пространстве шансы быть пойманным – сравнительно невелики. Люди иногда забывают о том, что «за экраном» находится живой человек, и думают, что в Сети правила поведения не так строги, как в обычной жизни.

Это заблуждение объяснимо, но все равно – это заблуждение. Стандарты поведения могут отличаться в разных точках виртуального пространства, однако, они не более мягкие, чем в реальной жизни.

Соблюдайте этику общения. Не верьте тому, кто говорит «Вся этика здесь заключается в том, что Вы сами для себя установите». Если Вы встречаетесь с проблемой этического характера в киберпространстве, подумайте, как бы Вы поступили в реальной жизни. Скорее всего, Вы быстро найдете решение. интернет этикет оверквотинг

3. Помните, где Вы находитесь в киберпространстве.

То, что без колебаний принимается в одном месте, могут посчитать за грубость в другом. Например, в конференциях, где обсуждаются телевизионные программы, разные слухи и сплетни – вполне нормальное явление. Но если Вы решили

вторгнуться с ними в журналистскую дискуссию, популярности это Вам не прибавит.

Оказавшись в новой области виртуального пространства, сначала осмотритесь. Потратьте время на изучение обстановки – послушайте, как и о чем говорят люди. После этого вступайте в разговор.

4. Уважайте время и возможности других.

Когда Вы посылаете электронную почту или отправляете сообщение в конференцию, Вы фактически претендуете на чье-то время. И тогда Вы отвечаете за то, чтобы адресат не потратил это время зря.

Понятие «возможности» включает в себя пропускную способность канала, по которому происходит связь и физическую емкость носителей информации на удаленном компьютере. И если Вы случайно отправили в одну и ту же конференцию пять одинаковых сообщений, Вы потратили как время подписчиков этой конференции, так и возможности системы (ведь Вы занимали линию передачи и место на диске).

Многие программы чтения конференций работают медленно, да и получения нового сообщения занимает время. Программа должна пролистать все заголовки сообщений для того, чтобы добраться до нужного. Никто особенно не радуется, если окажется, что время потрачено впустую.

У людей не так много времени для чтения сообщений, учитывая количество последних. Прежде, чем Вы отправите свое письмо, подумайте, действительно ли получатели нуждаются в нем. Если Вы ответите себе «нет», лучше не тратить их (и свое) время. Если же Вы сомневаетесь, подумайте дважды прежде, чем отправить сообщение.

Используйте преимущество анонимности.

В Сети (например, в конференциях) Вы можете встретиться с теми, кого никогда бы не встретили в реальной жизни и никто не осудит Вас за цвет кожи, глаз, волос, за Ваш вес, возраст или манеру одеваться.

Однако Вас будут оценивать по тому, как Вы пишете. Для тех, кто находится в Сети, это имеет значение. Таким образом, правила грамматики играют важную роль. Отдавайте себе отчет в том, что говорите.

Осмысливайте содержание Вашего письма. Когда Вы хотите сказать, что-то вроде «мне кажется...» или «я слышал, что...», спросите себя – а не проверить ли еще раз правильность Ваших фактов. Недостоверная информация способна вызвать целый шквал эмоций в Сети. И если это повторяется второй и третий раз, может произойти, как в игре «испорченный телефон»: ваши слова будут искажены до неузнаваемости.

Кроме того, убедитесь, что Ваши послания ясны и логически выдержаны. Можно сичинить параграф текста, который будет безукоризненным с точки зрения грамматики, но совершенно бессмысленным. Это часто случается, если Вы хотите убедить кого-либо в Вашей правоте, используя множество сложных и длинных слов, которые Вам самому не очень-то и знакомы.

Не оскорбляйте пользователей.

Будьте терпеливы и вежливы. Не употребляйте ненормативную лексику, не идите на конфликт ради самого конфликта.

6. Помогайте другим там, где Вы это можете делать.

Почему задавать вопросы в виртуальном пространстве эффективно? Потому что Ваши вопросы читают многие люди, знающие на них ответ. И даже если квалифицированно ответят только несколько человек, общий объем знаний в Сети увеличится. Интернет сам по себе вырос из стремления ученых к обмену опытом. Постепенно в этот увлекательный процесс втянулись другие.

Особенно важно обмениваться ответами на Ваши вопросы с другими пользователями. Если Вы предчувствуете, что получите массу ответов на свой вопрос или посылаете его в конференцию, которую редко посещаете – отвечайте на реплики по электронной почте, а не в конференцию. Когда Вы получите все реплики, суммируйте их и отправьте одним сообщением в конференцию. Таким образом, каждый выиграет от общения с Вами.

Если Вы и сам – эксперт, то можете сделать больше. Многие люди свободно отправляют целые библиографии, от списков ресурсов по законодательству до перечней популярных книг по UNIX. Если Вы лидируете в группе, в которой отсутствует список ответов на наиболее часто задаваемые вопросы, попробуйте написать такой. Если Вы обнаружили или сами сичинили документ, который, по Вашему мнению, может быть интересен другим, отправьте его в конференцию. Обмен опытом – увлекательное занятие. Это древняя и славная традиция Сети.

7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.

«Запрещает ли сетевой этикет флеймы? Не совсем. Флеймы – тоже старая традиция Сети. Флеймы могут доставлять удовольствие, как сочинителям, так и читателям. А получатели флеймов часто заслуживают их.

Но сетевой этикет против флеймов, перерастающих в войны – серии злобных посланий, которыми обмениваются, как правило, два или три участника дискуссии. Такие войны могут буквально захватить конференцию и разрушить дружескую обстановку. Это несправедливо по отношению к другим читателям конференции. И очень скоро люди, не участвующие в дискуссии, устают от конфликтов. Фактически происходит недопустимая монополизация ресурсов.

8. Уважайте право на частную переписку.

9. Не злоупотребляйте своими возможностями

Некоторые люди в виртуальном пространстве чувствуют себя профессионалами. Это асы в каждой сетевой игре, эксперты в каждом офисе и системные администраторы системы.

Обладая более широкими знаниями или имея в руках более широкие полномочия, эти люди автоматически получают преимущество.

Однако это вовсе не означает, что они могут им пользоваться. Например, системные администраторы не должны читать частные почтовые сообщения.

10. Учитесь прощать другим их ошибки.

Каждый когда-то был новичком. Поэтому когда кто-то допускает ошибку – будь это опечатка в слове, неосторожный флейм, глупый вопрос или неоправданно длинный ответ – будьте к этому снисходительны. Даже если очень хочется ответить, подумайте дважды. Если Вы обладаете хорошими манерами, это еще не значит, что Вы имеете лицензию на преподавание этих манер всем остальным.

Если же Вы решили обратить внимание пользователя на его ошибку, сделайте это корректно и лучше не в конференции, а в частном письме. Как известно, исправления в тексте часто тоже содержат грамматические ошибки; также и указание на несоблюдение правил этикета, бывает, демонстрирует нарушение этого же этикета.

Правила этикета при общении по электронной почте

Ваш псевдоним

Персональное имя (не путать с подписью) – произвольная строка, которую многие программы электронной почты позволяют присоединять к вашим сообщениям в качестве текстового комментария.

- Если ваша система позволяет, всегда пишите персональное имя: оно является для вас лучшей «визитной карточкой», чем адрес e-mail.
- Используйте осмысленные имена. Выражения типа «догадайся сам» не только мешают определить автора письма, но и оскорбляют интеллект адресата.
- Если ваша почтовая система позволяет отправлять письма вместе с именами адресатов, используйте эту возможность. Таким образом, администратору сети будет легче найти адресата по имени, если сам адрес окажется ошибочным.

Тема письма

- Не забывайте давать названия своим письмам. Часто пользователь ориентируется именно по названиям, когда просматривает свою почту.
- Избегайте бессмысленных названий. Например, отправляя письмо службе технической поддержки WordPress, не следует называть его WordPress – с тем же успехом вы могли бы вообще ничего не писать.
- Если вы при ответе на письмо меняете тему разговора, не забудьте изменить и название.
- Точный заголовок – самый простой способ определить тему беседы, и если вы измените тему, оставив заголовок прежним, адресат может прийти в замешательство

Длина и содержание письма

- Старайтесь, чтобы длина вашего письма отвечала стилю беседы: если вы просто отвечаете на вопрос, делайте это кратко и по существу.

- Держитесь как можно ближе к теме. Если вы хотите поговорить о чем-то новом, лучше послать отдельное письмо. Тогда ваш адресат сможет хранить его отдельно.
- Не пишите весь текст заглавными буквами – его становится тяжело читать (хотя краткое выделение может использоваться как усиление). Старайтесь разбивать ваше письмо на логические абзацы и избегайте чрезмерно длинных предложений.
- Старайтесь не допускать грамматических ошибок. Полное ошибок и опечаток письмо трудно читать. То, что электронная почта – быстрый способ связи, вовсе не означает, что можно расслабиться и забыть о правописании.
- Если вы считаете свои мысли достойными изложения в письме, позаботьтесь, чтобы они были изложены правильно.
- Избегайте публичных флэймов - писем, составленных под влиянием эмоций. Послания, отправленные в момент душевных переживаний, чаще всего только ухудшают ситуацию. Возможно, позже вы будете раскаиваться в своих словах, поэтому перед тем как начать «флэймовую войну», спокойно обдумайте положение.
- Если ваш мэйлер поддерживает различные параметры оформления текста (жирный шрифт, курсив и т.д.), убедитесь, что мэйлер адресата обладает такими же возможностями. К тому времени, как был составлен этот документ, большинство программ электронной почты в Интернет могли работать только с текстом, хотя ситуация, конечно, изменяется.

Ответы

- Включайте в ваше послание отрывки письма, на которое отвечаете. Помните, электронная почта – не разговор по телефону в реальном времени, и ваш адресат может забыть содержание предыдущего письма (особенно, если он ведет активную переписку). Включайте отрывки оригинального текста в ваш ответ, и адресат легче поймет, о чем идет речь.
- Не переусердствуйте в цитировании предыдущих посланий. Отделяйте каким-то образом текст вашего послания от текста цитируемых писем, тогда ваш ответ будет легче читаться. Обычно используется для этих целей знак >, хотя это и не единственный вариант.

- Старайтесь не смешивать в своем послании информацию общего и личного характера.
- Спросите себя: так ли уж необходим ваш ответ. Например, если вы получили письмо в результате веерной рассылки, вряд ли стоит извещать каждого из адресатов о своем отношении к нему – лучше послать письмо непосредственно автору.

Подписи

Подпись – небольшой текстовый отрывок в конце сообщения, обычно содержит информацию о контактах. Большинство мэйлеров могут автоматически «приклеивать» подпись к исходящим сообщениям. Подпись – интересная вещь, но и в ней надо знать меру.

- Если можете, используйте подпись. Она должна идентифицировать вас и содержать данные об альтернативных каналах связи (обычный телефон, факс). На многих системах, в частности, тех, где почта проходит через шлюзы, ваша подпись может быть единственным идентификатором.
- Делайте свою подпись покороче – 4 -7 строчек вполне достаточно. Неоправданно длинные подписи загружают каналы связи.
- Некоторые мэйлеры позволяют добавлять случайные строки к вашей подписи: будьте с этим аккуратнее. В любом случае надо помнить:

12 заповедей Интернета

1. Помните о том, с кем вы общаетесь! Не забывайте, что через посредство Сети и компьютера вы связаны с живым человеком, а часто — со многими людьми одновременно. Не позволяйте одурманить себя атмосферой анонимности и вседозволенности. Сочиняя электронное послание, представьте, что все это говорите человеку прямо в лицо - постарайтесь, чтобы вам не было стыдно за свои слова.
2. Общаясь в Сети, следуйте тем же правилам межличностного общения, которым вы следуете в реальной жизни.

3. Помните, что вы находитесь в киберпространстве! Его границы куда шире, чем границы привычного нам человеческого общества, и в разных его частях могут действовать свои законы. Поэтому, сталкиваясь с новым для вас видом общения в Сети, изучайте и признавайте их приоритет. В любой группе новостей, форуме или даже на канале IRC существуют собственные, локальные правила. Ознакомьтесь с ними, прежде чем отправлять свое первое сообщение!

4. Бережно относитесь ко времени и мнению других людей! Обращайтесь за помощью только тогда, когда это действительно необходимо, и в этом случае вы всегда можете рассчитывать на поддержку ваших коллег. Не дергайте других пользователей по пустякам, иначе в конце концов с вами просто перестанут общаться. Помните, что сетевое время не только ограничено, но для многих и весьма дорого! И помимо ваших проблем у ваших собеседников могут быть еще и собственные.

5. Старайтесь выглядеть достойно в глазах своих собеседников! Не экономьте свое время на условностях типа правил хорошего тона. Общаясь, называйте своего собеседника на «Вы».

6. Не пренебрегайте советами знатоков и делитесь своими знаниями с другими! Будьте благодарны тем, кто тратит свое время, отвечая на ваши вопросы. Но и сами, получив письмо с вопросом от другого пользователя, не спешите отправлять это послание в мусорную корзину, каким бы нелепым и наивным оно ни казалось.

7. Сдерживайте страсти. Вступать в дискуссии этикет не запрещает, однако не опускайтесь до брани и ругательств, даже если ваш визави сознательно провоцирует вас на это.

8. Относитесь с уважением не только к своей, но и к чужой приватности. Если вы по каким-то причинам хотите сохранять анонимность в Сети, признавайте эти права и за вашим собеседником. Более того, он имеет право на анонимность и приватность, даже если вы выступаете «с открытым забралом».

9. Не публикуйте информацию из приватных писем без согласия их отправителей, не проникайте в чужие почтовые ящики и в компьютеры!

10. Не рассылайте свои письма одновременно на сотни адресов - люди ненавидят спамеров (тех, которые засоряют Сеть рекламой, непрошеными письмами массовой рассылки)!

11. После того как напишете письмо, перечитайте его и на всякий случай включите программу проверки орфографии.

12. Будьте терпимы к недостаткам окружающих вас людей! Независимо от того, соблюдают ли ваши собеседники правила сетевого этикета, соблюдайте их сами! В конце концов, предельно вежливо порекомендуйте собеседнику ознакомиться с этими правилами.

Заключение

Не секрет, что проводить большую часть жизни перед монитором – как досуг, так и рабочее время – давно стало нормой для многих. Компьютеризация общества приобрела грандиозные масштабы. IT-специалисты – как люди, создающие софт и железо, обеспечивающие поддержку работы всей компьютерной инфраструктуры общества, – должны осознавать значимость своей деятельности и свою ответственность. Многие этим пренебрегают, не задумываясь над тем, что порой от них зависит благополучие десятков, сотен тысяч людей.

Когда Вы осваиваете новую культуру - а киберпространство, конечно, имеет собственную культуру - то можете совершать некоторые ошибки. В Интернете, как и в обычной жизни, приняты определенные правила общения, причем весьма специфические. Интернет - есть система, и единого общеобязательного свода правил (законов) пользования сетью для него не установлено. Существуют, однако, общепринятые нормы работы в сети Интернет, направленные на то, чтобы деятельность каждого пользователя сети не мешала работе других пользователей.

Помните о человеке! Не забывайте, что даже через посредство мертвой Сети и напичканного электроникой компьютера вы общаетесь с живым человеком. А часто - со многими людьми одновременно...

Список литературы:

1 Зеленкова И.Л. Прикладная этика: Учебное пособие.2002

2 Михаил Басин, Ипполит Шилович. Синергетика и Internet. - С.-Пб.: Наука, 1999

3 Романова Ю.Д., Лесничая И.Г. Информатика и информационные технологии. Конспект лекций. 2-е изд. М., Эксмо, 2009.-320с.

4Цветкова А.В. Информатика и информационные технологии. Шпаргалки. Изд- во: Эксмо, 2008.-32с.