

Интернет



Интернет етикет

Н Е Т И К Е Т

- Етикет - обноси, изисквани от доброто възпитание или наложени авторитетно като задължителни в социалния или официален живот
- Etiquette, от френски буквално означава “билет”, а “етикет” в случая – входен билет за определена група или общество
- Нетикет съкратено от Интернет Етикет (Netiquette = Internet Etiquette) – норми на етично поведение и общуване между хората в Интернет пространството

Основни правила...

Засягат съдържанието и формата на общуване

Зависят от вида на комуникацията

- междуличностна или групова
- формална (делова) или неформална
- частна или публична
- синхронна или асинхронна
- на роден или на чужд език (в т.ч. и азбука)

Основни правила

- Отсреща също стои човек
- Спазвайте правилата от реалния живот
- Помнете къде се намирате
- Ценете времето на другите както цените своето
- Изглеждайте добре в мрежата
- Избягвайте конфликти
- Уважавайте личната неприкосновеност
- Не превишавайте и не злоупотребявайте с правата си
- Всеки прави грешки

Електронна поща



ЛюбоФ от пръв поглед?

- Първоначално впечатление
 - обръщение, оформление, стил, език, правопис, пунктуация...
- Електронен адрес – личен, служебен
- Тема на съобщението
 - добре формулирана
 - кратка (до няколко думи) и ясна
 - липса тема или тема звучаща като реклама – нежелана поща (bulk, spam, junkmail)
 - едно писмо една тема
 - Re, Fwd – в темата при отговор или препращане

Поздрав Обръщение Отговор

- На кого пишете

- представете се, ако пишете за първи път на някого – с няколко думи в началото, с името и координатите си в края
- поименно обръщение, при второ и следващо писмо

- Отговор

- при оговаряне на въпроси от предишна кореспонденция – цитиране на части от текста на, които се отговаря

Стили Език...

- Азбука – за български език – **кирилица**, дублиране на латиница
- Съобщение до много получатели от различни националности – език разбираем за най-много от хората, английски език
- Недостъпност и неразбираемост на текста - шльокавица, специфичен жаргон – израз на неуважение (зависи от вида на комуникацията и хората, към които се адресира)
- Правописни и стилистични грешки
- Структуриране на текста на съобщението - отделяне в абзаци
- Прекалено дълги съобщения

- Важни моменти

*маркиране с получер текст (**bold**)*

заграждане на текста със звездички

използване на “NB:”

подчертаване_между_думите_

- Главни букви – в началото на изречения, за имена

за открояване на нещо важно – в много краен случай, израз на агресия

- Не очаквайте от другите да смятат, че това което пишете е важно
- Адресирайте писмата си към правилните места/хора
- Не задавайте безсмислени въпроси на публични места
- Запознайте се със секцията FAQ
- Бъдете смислени, конкретни и кратки
- Не повече от 5 изречения на абзац, не повече от 50 реда, не повече от 80 символа на ред

Хипервръзки и прикачени файлове

- Хипервръзки
 - без пояснения
 - празни препратки
 - тема на препратката
- Прикачени файлове
 - променят приоритета на съобщението
 - голям размер (прикачените към мейл файлове нарастват с около 30%; над оригиналния си размер при връзка със скорост 6 Mbps, един прикачен файл с големина 3MB отнема между 2 и 3 минути за изтегляне)
 - архивиране
 - компресиране на изображенията
 - вируси (опасни формати – EXE, COM, PIF, DOC)
 - укажете в писмото или темата какво изпращате
 - използвайте безопасни формати – RTF, TXT, HTML като алтернатива на DOC

Стили Оформяне

- Фон
 - препоръчително – черни букви на бял фон
- Структуриране на съдържанието
 - номерирани и неномерирани списъци
 - подреждане по важност
 - разделяне на абзаци
- Открояване на важните моменти само, ако е необходимо – Bold, Italic
- Използвайте четим шрифт

Подпис Сигнатура

- Идентифициране на подателя на съобщението
- Максимално къса
- Отговаря на корпоративната идентичност
- Може да съдържа допълнителна информация, хипервръзки и дори изображения
- Не се поставя, ако текста на съобщението не е два пъти по-дълъг от сигнатурата
- Електронна визитка – VCF (vCard File) прикачен файл

Адресиране

- **To:** *получател на съобщението*
всички, които имат пряко отношение към темата
- **Cc:** *копие до*
всички косвено свързани с темата, от които не се изисква пряко действие
- **Bcc:** *скрито копие*
всички външни наблюдатели, за които не искате останалите да разберат



Кое да изберем?

- E-mail
- Кратко съобщение
- Телефонно обаждане
- Среца на живо
- Време
- Приоритет
- Отговор
- Подходящ ли е метода
- Въздействие

Средства и методи за комуникация

- Телефонно обаждане
 - спешни ситуации
 - изисква пълно внимание и време
 - детайлите не се запомнят
- Среца на живо
 - най-времеемки
 - предварителна уговорка
 - трудно архивиране
- Кратко съобщение
 - уточняване на детайли
 - уговаряне на срещи
 - ненадеждни

E-mail

Защо да

- възможност за многократно редактиране
- запазване на копие
- маркиране като важно
Importance: High

Защо не

- лошо написан – объркващ
- по-слабо въздействие

Съкращения и Акроними

Акроним – дума съставена от пърните букви на 2 или повече думи (четат се като думи, а не както абривиатурите буква по буква)

BTW - by the way

FYI - for your information

IAE - in any event

IMHO - in my humble opinion

RTFM - read the fine:] manual

F2F – face to face

IRL – in real life

HTH - hope this helps

TIA - thanks in advance

TYVM - thank you very much

10x – thanks

ЕМОТИКОНИ



ЕМОТИКОНИ

- Изразяват емоции
- Могат изцяло да променят значението на написаното
- Многобройни и различни в зависимост от националност, произход, общност...

:-) :) усмивка, щастливо лице/къс вариант

:-(:(тъжно лице, неприятен факт/къс вариант

:] :[кибер варианти на горните

:> саркастична усмивка

;)
намигане

:-D :D силен смях

:’-(:’ плач

:| :| неопределеност

:* и :{} маркират варианти на целувка

[] или (((име))) прегръдка

Употребявайте с мярка ;)

Литература

- Netiquette Guidelines, RFC 1855, <<http://tools.ietf.org/html/rfc1855>>, (22 март 2011)
- Нетикет, Уикипедия Свободна енциклопедия, <<http://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82>>, (22 март 2011)
- Нетикет, Валерия Ангелова, Георги Маринов, Орбител, <<http://www.orbitel.bg/bg/109/%CD%E5%F2%E8%EA%E5%F2>>, (22 март 2011)
- Netiquette expert, <<http://netiquetteexpert.com/>>, (22 март 2011)
- NSW Public Schools, Netiquette, <<http://www.schools.nsw.edu.au/news/technology/usingtechnology/yr2008/netiquette.php>>, (22 март 2011)
- TopTenReviews, Netiquette Basics, <<http://internet-security-suite-review.toptenreviews.com/learning-center-articles-pg2.html>>, (22 март 2011)
- Digital Etiquette, <<http://fsudigitalcitizenship.wikispaces.com/DigitalEtiquette>>, (22 март 2011)
- Всё об этикете!, 10 общих правил Нетикета, <<http://etiquette.all-talks.info/netiquette/netiquette-10-common-rules/>>, (22 март 2011)
- Netiquette (Internet Etiquette), <http://www.livinginternet.com/i/ia_nq.htm>, (22 март 2011)

Изображения от:

- http://genehels.blogspot.com/2010_11_01_archive.html
- http://europa.eu/documentation/tools-and-manuals/index_bg.htm

НЕТ ЕТИКЕТ



Теменужка Зафирова-Малчева
Катедра Информационни Технологии
ФМИ, СУ "Св. Климент Охридски"

tzaifirova@fmi.uni-sofia.bg