

# Цифровой этикет или как вести себя в интернете



2021

**Цифровой этикет или как себя вести в интернете / Гродненская городская центральная библиотека им. А. Макаёнка ; отдел библиотечного маркетинга; сост. и комп. набор Н. Ю. Наземцева ; дизайн обложки О. А. Буйко. — Гродно, 2021 — 8 с.**

Нас с детства учат этикету: как вести себя в гостях, в театре, в ресторане. Но пока никто не рассказывал, как вести себя в интернете. Из-за этого мы часто делаем много досадных ошибок. Не попадать в неприятные ситуации поможет цифровой этикет, который предлагает готовые решения для эффективного и приятного общения.



Цифровой этикет, сетевой этикет, сетикет, нетикет – так называют правила поведения в интернете, которых придерживается большинство. Впервые правила поведения в Сети сформулировала Вирджиния Ши в книге «Нетикет». Книга вышла в 1994 году в Сан-Франциско и содержит 10 заповедей о том, как вести себя в киберпространстве. Интернет за

последние 27 лет сильно изменился, но заповеди Вирджинии Ши до сих пор не потеряли актуальности. Самое важное, что произошло за эти годы, – пользователи в интернете перестали быть анонимными и обрели возможность создавать свою виртуальную личность. Это сильно сказалось на поведении пользователей в Сети и представлениях о вежливости.

### Для чего нужен цифровой этикет?

Цифровой этикет помогает людям избежать неловкостей в общении и предлагает готовые инструкции, как вести себя в разных ситуациях в Сети. Это позволяет повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с клиентами, коллегами и партнерами, улучшить деловую репутацию, защитить свои границы, да и попросту быть приличным человеком. Начинается цифровой этикет еще до того, как мы открываем чат или электронную почту. Цифровой этикет начинается, когда мы берем в руки гаджет. И библиотекаря тоже необходимо знать правила поведения в сети при общении с пользователями и коллегами.

Цифровой этикет делового общения. Деловое общение сильно отличается от неформального общения. Деловое общение – это общение с коллегами, партнерами, клиентами, представителями учреждений, услугами которых мы пользуемся. Рассмотрим основные моменты.

1. **Соблюдайте границы личного пространства человека:** старайтесь не писать и не звонить человеку в нерабочее время; старайтесь не использовать те каналы коммуникации, которые чаще являются частью неформального общения (социальные сети, мессенджеры); о звонке предупреждайте заранее, потому что звонки могут вторгаться в чужое пространство и нарушать границы.
2. **Следуйте сложившимся традициям.** Здравствуемся в начале письма; представляемся, если пишем незнакомому человеку (даже если в подписи у нас стоит полное наименование нашей должности и всех регалий); ставим в подписи «С уважением...», хотя это и остается исключительно ритуальной формальностью; для деловой переписки предпочтение отдается электронной почте, а не мессенджером.
3. **Экономьте ресурсы.** Всегда пишите в письмах темы, чтобы собеседник было удобно находить нужное письмо в папке. Не шлите объемные файлы – экономьте трафик и дисковое пространство почты собеседника.
4. **Не путайте личные и рабочие аккаунты.** Не используйте личную почту для рабочих целей. И наоборот. Хотя так получается не всегда.
5. **Не беспокойте людей в нерабочее время.** Конечно, можно писать в нерабочее время только по очень срочному вопросу. Если вы работаете по ночам, это не значит, что другие тоже. Поэтому если пишете письмо ночью, то воспользуйтесь функцией отложенной отправки – сейчас они есть во всех

почтовых сервисах: просто устанавливаете удобное время, когда собеседник должен получить ваше письмо.

6. **Исправляйте ошибки и опечатки.** Ошибаются все. Лучше перечитать написанное на «свежую голову», чем отправить текст с ошибками.

### Правила переписки

- ✓ Старайтесь минимизировать и сокращать текст письма. Следуйте простому принципу: письмо должно содержать информации не больше и не меньше, чем нужно.
- ✓ Ваш e-mail не должен содержать прозвищ, уменьшительно-ласкательных имен, нецензурных и оскорбительных слов. Не желательно добавлять в адрес почты год рождения.
- ✓ Каждое письмо должно содержать тему. Если мы захотим найти это письмо через неделю, месяц или год, тема очень поможет. Тема письма должна быть, прежде всего, информативной.
- ✓ Не путайте кнопки «Ответить» и «Ответить всем»!
- ✓ Корректно подписывайте пересылаемые файлы. Если это, к примеру, заявление на отпуск, назовите файл «Заявление на отпуск Ивановой МИ». Обязательно указывайте свою фамилию, чтобы в общем потоке документов ваше заявление не выглядело обезличенным.
- ✓ Избегайте обилия знаков препинания и избыточного форматирования, чтобы не отвлекать внимание от главного. Перечитывайте письмо перед отправкой. Оказывается, в цифровом этикетке людей больше всего раздражают ошибки в сообщениях и письмах. Проверяйте, нет ли опечаток, не исправил ли некоторые слова Т9.
- ✓ Пишите «снизу вверх». Сначала прикрепляйте файл, потом пишите сам текст письма, а затем вписывайте имя отправителя в адресную строку.

- ✓ Не пишите на эмоциях. Написанное не исчезнет и корректировать последствия эмоционального письма куда сложнее, чем слова, высказанные вслух. Помните, что любое письмо может стать достоянием широкой публики. Возможно, цепочку писем с вашим участием перешлют кому-то еще или сделают скрин.
- ✓ Всегда обращайтесь к человеку именно так, как он представился. Не называйте его Дмитрием, если он представился Димой.

### Цифровая репутация.



**Наши аккаунты в соцсетях** – это первое место, куда посмотрит наш потенциальный работодатель. Следует проанализировать все свои персональные страницы, фотографии, на которых вы отмечены, результаты выдачи

поисковиков. Возможно, вы захотите что-то изменить в них. В любом случае, вы будете знать, как выглядите в глазах тех, кто смотрит на вас через монитор.

**О хэштегах.** Используйте те хэштеги, которые вас интересуют. Не стоит использовать неинформативные хэштеги, которые превращаются в информационный шум: #весна #солнце #лето, — никто никакую информацию по ним не ищет.

**Чужой контент.** Не выдавайте чужой контент за свой. Если заимствуете фото, картинку, укажите автора или хотя бы источник, откуда берете информацию. Рассказывая о посещении музея, например, делитесь своими фотографиями, а не из Google.

**Самолайк** считается дурным тоном.

**Меньше сообщений на стенах друзей.** Это вторжение в чужое цифровое пространство.

**Осторожнее с селфи.** Если их будет много, они потеряют свою силу. Селфи как пирожное. Всё время есть пирожные невозможно.

**Избитые обороты.** Клише и штампы кочуют из аккаунта в аккаунт. Например, *от слова совсем, ну, такое, но это не точно и др.*

**Дружба в соцсетях.** Добавляйтесь в друзья к знакомым. И не добавляйтесь без необходимости к незнакомым. Все люди по-разному относятся к дружбе в сетях, считая свой аккаунт частным пространством. Есть аккаунты, на которые можно просто подписаться.

**Смайлы и эмоджи.** Смэйлы в постах сделают пост ярче. Но важно знать меру. В Контакте и в Инстаграм они органичны, а в Фейсбук привычен визуальный минимализм.

**Фотографии.** Здесь все неоднозначно. Не нужно выкладывать фото людей крупным планом. Удалять фото при первом требовании. Не отмечать человека на фото. Он сам это сделает, если посчитает нужным.

#### Основные правила деловой переписки:

- ✓ приветствовать в начале письма;
- ✓ ставить подпись в конце письма;
- ✓ не допускать орфографические и пунктуационные ошибки;
- ✓ не отправлять рабочие письма в нерабочее время;
- ✓ не прикреплять тяжелые файлы;
- ✓ не присылать рабочие документы в мессенджерах;
- ✓ обязательно в письмах указывать тему сообщения.

## Правила общения в социальных сетях:

- ✓ быть вежливым;
- ✓ обращаться к незнакомцам «на вы»;
- ✓ не использовать нецензурную лексику;
- ✓ не добавлять людей в группы без спросу;
- ✓ не флудить (то есть говорить только по заданной теме);
- ✓ не спамить (то есть не публиковать нежелательные рекламные сообщения);
- ✓ не переходить на личности в спорах и дискуссиях.

## Правила ведения служебных (корпоративных) аккаунтов в социальных сетях:



- ✓ не выдавать чужой контент за свой;
- ✓ не делать слишком много постов;
- ✓ не постить мемы;
- ✓ не злоупотреблять рекламой своих услуг и своей организации;
- ✓ не отмечать людей в постах для привлечения внимания;
- ✓ не лайкать самого себя.

## Позиционирование себя в соцсетях:

- ✓ Помните — скрыть информацию невозможно.
- ✓ Не публикуйте те материалы (фотографии, картинки, тексты), которые будут вас компрометировать. Любая информация может быть использована против нас.
- ✓ Разделяйте приватное и публичное.



- ✓ Перечитывайте посты чужими глазами — полезное упражнение, которое поможет фильтровать контент прежде чем выкладывать его на всеобщее обозрение.
- ✓ Первое впечатление важно так же, как и цифровые следы. Чтобы сформировать первое впечатление о человеке в жизни, нужно полторы секунды, а чтобы сделать это в соцсетях, нужно семь секунд. Проверяйте тщательно, кого вы добавляете в друзья, на каких фотографиях вас отмечают, сверяйтесь с группами, в которые вступаете, пишите внимательно информацию о себе.
- ✓ Фактчекинг – понятие пришло из журналистики. Проверяйте то, что вы постите. Ищите первоисточник, распознавайте фейки.

Самый простой способ освоить цифровой этикет – все время задавать себе вопросы:

1. *Не доставляю ли я кому-то неудобств?*
2. *Не подвергаю ли я кого-нибудь опасности?*
3. *Не отнимаю ли я чье-то время, внимание (и трафик!)?*

И тогда всё получится.

*По материалам книги О. Лукиновой «Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете» и одноименного telegram –канала*

Литература, которая поможет  
изучить цифровой этикет:

- ✓ Джонсон Д. Не кладите смартфон на стол. Правила этикета, которые помогут вам всегда быть на высоте / Дороти Джонсон, Лив Тайлер. – М.: Эксмо, 2015. – 176 с.
- ✓ Лукинова О. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете / Ольга Лукинова. – М.: Бомбора, 2020. – 230 с.
- ✓ Рызов И. Хватит мне звонить. Правила успешных переговоров в социальных сетях и мессенджерах / Игорь Рызов, Алексей Пашин. – М.: Эксмо, 2021.– 272 с. , ил.