

# NETIKETA

## V příběhu...

Daniel pracuje jako IT pracovník v malé továrně, která se nachází v jednom okresním městě. Celé dny řeší problémy kolegů s jejich počítači. Připojuje tiskárny, spravuje síť nebo vysvětluje, jak se připojit k internetu či jak funguje optická myš. Ve volném čase rád zajde s přáteli na šipky nebo na kolo.

Před několika lety ho opakující se dotazy kolegů začaly dohánět k šílenství, a tak začal vybíjet svou frustraci trollingem. Tu napsal vulgární anekdotu na křesťanské fórum, jindy sdílel na kutilském webu nesmyslné video, například jak lze na kapotě usmazit vajíčko. Nejčastěji navštěvoval fórum IT-help.cz. Uživatelé tam totiž psali tytéž dotazy, se kterými pomáhal kolegům v práci. Ale na rozdíl od práce mohl Daniel na fóru říct, co si o problému skutečně myslí. Někdy se uživatelům vysmíval nebo místo odpovědi zkopíroval kuchařský recept. Nikdy si nepřipustil, že to, co dělá, by mohlo být špatné, a že ne všichni uživatelé jsou takoví odborníci, jako je on.

Jednoho dne šel Daniel hrát šipky se svým kamarádem Františkem. Ten, ač má už hodně přes 70 let, Daniela v šipkách pravidelně porážel. Ten večer ale nebyl František ve své kůži. Po chvíli naléhání se svěřil, že má trable v digitálním světě. Je už starší a neovládá moc počítač. Nechtěl se obracet na nikoho ze svého okolí, protože se styděl. Začal proto své problémy řešit sám s pomocí fóra IT-help.cz. Bohužel tu často narážel na posmívání nebo na nesmyslná řešení. Nechápal, proč někteří na dotazy reagují takto. Obzvláště posměšky od některých uživatelů ho bolely. František proto začal uvažovat nad tím, že prodá svůj notebook, který dostal od dětí jako dárek.

Daniel se zastyděl. Teprve teď si totiž uvědomil, kdo také může sedět na druhé straně obrazovky. Nabídnul Františkovi, že k němu domů ještě tento týden zajde a základy práce s počítačem mu ukáže. Vysvětlil mu také, kdo jsou trollové a že nejlépe se před nimi ochrání tak, že je bude ignorovat. Ve Františkově věku je přece obdivuhodné, že se pouští do neznámých vod digitálního světa. A co Daniel? Ten teď přemýšlí nad tím, jak naloží s volným časem, který tak nesmyslně věnoval trollení...

**Digitálně kompetentní jedinec ctí základní pravidla slušného chování na internetu. Přizpůsobuje svou komunikaci konkrétní skupině uživatelů a uvědomuje si kulturní, sociální a generační rozmanitost uživatelů digitálního světa.**

## POPIS KOMPETENCE

Důležitým předpokladem zdravého fungování v digitálním světě je dodržování jednoduchých zásad a pravidel online komunikace. Sem patří respektování individuální osobnosti ostatních uživatelů, dodržování obecných zásad psané češtiny, uvádění odpovídajícího předmětu v e-mailové korespondenci či používání emotikonů (smajlíků) pouze v osobní komunikaci a v množství, které vyhovuje oběma stranám. Digitálně zdatný člověk zvládne nahlásit nevhodný příspěvek, vyjádřit bez emocí svůj názor a chápe, že v digitálním světě se ztrácí nonverbální složky komunikace (ironie, tón hlasu, kontext a jiné).

## NEJČASTĚJŠÍ ČINNOSTI

### Odesílání či přijímání zpráv (SMS, e-mail, chat)

Komunikace probíhá mezi jednotlivci, či ve skupině (hromadné zprávy). Odesílání či přijímání zpráv lze uskutečnit pomocí mobilních telefonů a počítačů. Lze odesílat textové i obrázkové zprávy. Zprávy se předávají za účelem informování o tom, kdy, kde a co se děje (např. předání informací o akci, pozvánka na výlet), za účelem vzdělávání a výchovy (postup sloužící k nastavení mailového účtu v mobilu, recept na svíčkovou). Dále zprávy posíláme, abychom někoho přesvědčili či motivovali (informace ke společné dovolené) nebo pobavili (vtipné SMS, společné fotografie z cest atp.).

### Chatování

Nástrojem pro urychlení psané komunikace i komfortní spojení s dalšími osobami jsou chaty, které umožňují přímý dialog všech účastníků prostřednictvím internetu. S jejich pomocí snadno odešlete nebo přijmete krátkou textovou zprávu, obrázek či fotografii. Oproti e-mailu lze mnohem snáze diskutovat v reálném čase, reagovat na zprávy ostatních, lajkovat jejich zprávy apod.

### Účast v diskuzních fórech

Diskuzní fóra jsou zakládána k nejrůznějším tématům. Lidé do nich vkládají své názory, rady a reakce, a ty se následně na stránce zobrazují. Může jít například o vyjádření ke stavbě chodníků, diskusi týkající se určitého názoru na webové stránce nebo v článku, návštěvní knihu (guestbook), odborné či tematické diskuzní fórum nebo třeba otázky a odpovědi k různým situacím či problémům.

## Účast na sociálních sítích

Uživatel pravidelně přispívá na sociální sítě svými postřehy, komentáři atd. Pro zachování bezpečnosti je vhodné, aby respektoval základní pravidla užívání sociálních sítí, znal jejich nástrahy a chránil se před možným nebezpečím. Informace o své osobě udržuje aktuální a veřejně publikuje jen ty nezbytné.

## Psaní blogu

Blog je webová stránka obsahující příspěvky autora, který se nazývá bloger. Obsahem blogu jsou zpravidla různé návody, názory, recenze, články o novinkách, např. ve světě internetu, v politice, atp.

# DODRŽOVÁNÍ PRAVIDEL NETIKETY

**Definice netikety dle S. Hambridge ze společnosti Intel, která byla přijata jako standard RFC (Request For Comments, tj. žádost o komentáře) 1855** (<https://tools.ietf.org/html/rfc1855>)

1. Nezapomínejte, že na druhém konci jsou lidé, nikoli počítač. To, co napíšete, byste možná dotyčnému nikdy do očí neřekli.
2. Dodržujte obvyklá pravidla slušného chování tak, jako v normálním životě. Co je nevhodné v obvyklém životě, je samozřejmě nevhodné i na internetu.
3. Zjistěte si taktně, s kým mluvíte. Internet je přístupný lidem z celého světa a v každé zemi platí jiná morálka. Co je dovolené na americkém chatu, nemusí být dovolené na arabském. Toto pravidlo platí v případě všech podobných skupin. Politika, náboženství a podobné problémy by proto měly být diskutovány s maximálním taktem a v mezích slušnosti.
4. Berte ohled na druhé. Ne každý má tak dobré internetové připojení jako vy. Neposílejte proto zbytečně velké e-mailové zprávy. Posíláte-li přílohy, komprimujte je. Při posílání velkých obrázků, např. na diskusní server, využívejte funkci náhledu obrázku.
5. Je vhodné psát s diakritikou. Vyvarujete se tak nedorozumění. Nekomolte rodnou řeč. Toto je obzvlášť důležité, protože jinak se dopustíte faux-pas. Pokud jste z nějakého důvodu nuceni psát bez diakritiky, snažte se používat správný pravopis. Nebuďte grobián, nezveřejňujte nepravdivé nebo i pravdivé, ale choulstivé informace.
6. Pomáhejte v diskuzích. Pokud má někdo v diskuzi nějaký problém, odpovězte mu, pokud znáte odpověď. Někdo jiný zase pomůže vám. Platí zásada: „Napřed poslouvej, pak piš.“
7. Respektujte soukromí druhých. Pokud vám omylem přišla zpráva, která vám nepatří, je vhodné ji smazat a taktně upozornit odesílatele na jeho chybu.
8. Nezneužívejte svou moc či své vědomosti.
9. Odpouštějte ostatním chyby. I vy je děláte. Nevysmívejte se jim a nenadávejte na ně.
10. Nešířte hoaxy. Zahlcují internet. Pokud vám přijde hoax, zdvořile upozorněte jeho odesílatele, že takové jednání je nevhodné.
11. Nerozesílejte spam a reklamu.
12. Neporušujte autorská práva.

## ÚROVNĚ KOMPETENCE

0

-

1

Zná zásady zdvořilosti a pravidla vedení dialogu v online prostředí. Komunikuje s ostatními s využitím základních zdvořilostních principů. Umí použít obecná pravidla pro typografii (správné psaní velkých písmen, interpunkce, diakritika), do e-mailu píše předmět, emotikony používá v neformální komunikaci.

2

Dokáže svou komunikaci s druhými přizpůsobit adresátovi i typu online prostředí, jak po formální, tak po obsahové stránce. Dodržuje pravidla vedení dialogu. Umí nahlásit nevhodný příspěvek. Uvědomuje si, že v psané formě se ztrácí nonverbální složky komunikace (tón hlasu, kontext apod.).

3

Dokáže aktivně řídit online komunikaci. Tlumí nebo řeší spory (flamewar), dokáže identifikovat trolly a vhodným způsobem s nimi pracovat.



POČÍTAČ



NOTEBOOK



TABLET



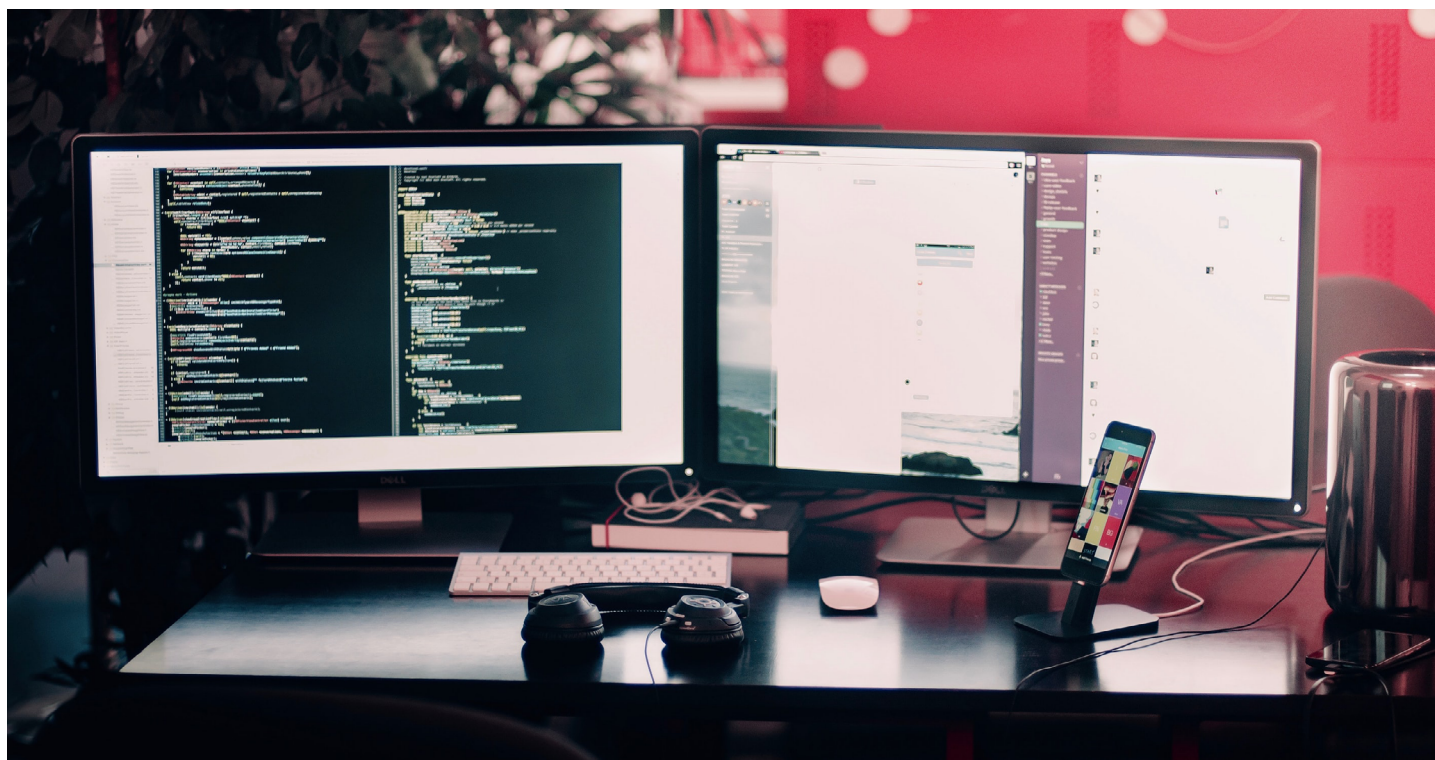
MOBILNÍ  
TELEFON



PERIFERIE POČÍTAČŮ –  
REPRODUKTORY A MIKROFONY



VOIP TELEFON



## NEJČASTĚJŠÍ POJMY

### Flamewar

Pojem pochází z anglického výrazu „plamenná válka“. V přeneseném významu se používá jako výraz pro velmi žhavou debatu na internetu, diskuzním fóru, sociální síti nebo blogu. Obvykle jde o dlouhou a nekorektní vlnu komentářů rozpoutanou pod nějakým příspěvkem. Často jde o otázku, na kterou nelze najít jednotnou odpověď.

### Spam

Nevyžádané sdělení (e-mail, SMS zpráva, obrázek,..), které se k nám dostane prostřednictvím digitálního zařízení. Původně šlo pouze o reklamní sdělení, dnes se tímto způsobem internetem šíří také falešné zprávy, nesmyslné obrázky nebo počítačové viry.

### Troll

Ve většině případů anonymní osoba, která je aktivní v online debatě. Jejím cílem je vyprovokovat ostatní k ještě vyrocenější debatě. Troll se většinou se svým příspěvkem osobně neztotožňuje, chce jen rozvrátit danou debatu příspěvkem, který obsahuje politický podtext, nesouvisející témata (tzv. off-topic), faktické chyby nebo čistou provokaci.

### Hoax

Nepravdivá zpráva nebo informace, která se tváří jako ověřený fakt. Obvykle jde o senzační zprávu, která se šíří internetem jako lavina. Uživatelé, kteří této informaci uvěří a jednají v souladu s ní, mohou být svým jednáním poškozeni.