ЛЬВІВСЬКА ОБЛАСНА УНІВЕРСАЛЬНА НАУКОВА БІБЛІОТЕКА

РЕГІОНАЛЬНИЙ ТРЕНІНГОВИЙ ЦЕНТР

Web-етикет

СПІЛКУЙМОСЯ ПО-СУЧАСНОМУ!

Поради користувачам та працівникам публічних бібліотек
щодо створення та використання електронної пошти

Львів
Ліга-Прес
2010

Дані матеріали містять практичні поради щодо створення та використання електронної пошти користувачами та працівниками публічних бібліотек із застосуванням наочного матеріалу (скріншотів – зменшеної копії сторінок сайту ukr.net).

Укладач С.Дмитрів, тренер РТЦ
Відповідальна за випуск О. Шматько, координатор РТЦ

© ЛОУНБ, 2010
© РТЦ, 2010
© Ліга-Прес, 2010

Що таке пошта ми знаємо. Це традиційні засоби зв'язку, що дозволяють обмінюватися інформацією, щонайменше, двом абонентам. Для того, щоб цей обмін відбувся, необхідно написати повідомлення і, вказавши адресу, опустити його в поштову скриньку, звідки лист потрапить на поштовий вузол. Якщо зазначена адреса відповідає загальноприйнятим стандартам, то через певний час листоноша покладе його в поштову скриньку адресата. Далі абонент розкриває послання, і обмін інформацією відбувся.

Є також інший спосіб передачі-одержання інформації – телефонний, а саме, щоб прискорити процес, ви піднімаєте слухавку, набираєте телефонний номер і, якщо відбудеться правильне з'єднання, то ваш абонент почує те, що ви хочете йому передати. Якщо абонент не відповідає або його номер зайнятий, доведеться повторити процедуру ще раз, шкодуючи про те, що ви витрачаєте на це свій дорогоцінний час.

Ці два види зв'язку – поштовий і телефонний – стали для нас традиційними, і ми вже добре знаємо їхні переваги й недоліки.

З впровадженням новітніх технологій чимраз популярнішою стає система електронної пошти. Що це таке, яким чином її можна використовувати, як розібратися в адресах E-mail?

Електронна пошта – обмін поштовими повідомленнями з будь-яким абонентом мережі Internet. Існує можливість відправлення як текстових, так і інших видів файлів (відео, аудіо файли, зображення). Вона дозволяє пересилати повідомлення практично з будь-якого комп'ютера.

Електронна пошта багато в чому схожа на звичайну пошту. З її допомогою лист – текст зі стандартним заголовком

(конвертом), – доставляється на зазначену адресу, яка визначає місцезнаходження комп'ютера й ім'я адресата, записується у файл, що називається поштовою скринькою, для того, щоб адресат міг його дістати й прочитати в зручний для нього час. При цьому між поштовими програмами на різних носіях існує угода про те, як писати адресу, щоб усі її розуміли.

Електронна пошта є багато в чому зручнішою, ніж звичайна, «паперова». Не кажучи вже про те, що вам не доведеться вставати з-за комп'ютера і йти до поштової скриньки, щоб одержати або відправити лист.

Електронна пошта (Electronic Mail, e-mail) – мережева служба, що дозволяє користувачам обмінюватися повідомленнями або документами без використання паперових носіїв. На сьогоднішній день це один з основних способів спілкування в мережі Інтернет.

Електронна пошта переважно використовується для спілкування як між приватними особами, так і між організаціями. Останнім часом широко використовується з метою обміну досвідом і серед бібліотек, а також для поширення інформації про новинки друкованої продукції видавництвами України. Сьогодні практично будь-який бізнес в деякій мірі прив'язаний до електронної пошти. Наприклад, прайс-листи на продукцію (в тому числі на книги, періодичні видання) практично на 100% пересилаються саме за допомогою Інтернету. Дуже часто співробітники однієї і тієї ж організації використовують для спілкування електронну пошту, особливо коли вони розташовані в різних офісах (бібліотеках).

У бібліотеках електронна пошта може бути використана з метою надання індивідуальних довідок користувачам; з метою обміну інформаційно-методичними матеріалами.

ПЕРЕВАГИ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ:

➢ електронною поштою повідомлення в більшості випадків доставляється набагато швидше, ніж звичайною (щонайбільше за 5 хвилин);

➢ коштує це дешевше;

➢ для відправлення листа декільком адресатам не потрібно друкувати його в багатьох примірниках, досить один раз ввести текст у комп'ютер;

➢ якщо потрібно перечитати, виправити отриманий або складений вами лист, або використати цитати з нього, це зробити легше, оскільки текст уже знаходиться в комп'ютері;

➢ можливість одержання безкоштовної преси в електронному вигляді;

➢ зручніше зберігати велику кількість листів у файлі на диску, ніж у шухляді столу; у файлі легше також шукати;

➢ швидкість обміну даними;

➢ якщо лист загубився, ви про це зможете довідатися досить швидко і надіслати новий;

➢ і, нарешті, заощаджується папір, поштові марки, конверти та інше.

Надійність електронної пошти залежить від того, які використовуються поштові програми, наскільки віддалені один від одного відправник і адресат, а особливо від того, знаходяться вони в одній мережі чи в різних. У наших умовах, мабуть, краще покладатися на електронну пошту, ніж на традиційну, тому що постійно зростає оплата звичайних поштових послуг.

При користуванні E-mail, через її оперативність, може скластися відчуття телефонного зв'язку, але завжди слід усвідомлювати, що це все-таки пошта. Усі повідомлення письмові, тому майже документовані. Дотримуйтеся етикету,

прийнятого у звичайній кореспонденції. Пам'ятайте також, що E-mail не має того ступеня приватності, як звичайна пошта, ніколи не пишіть у посланнях E-mail нічого, чого вам не хотілося б побачити виставленим на загальний огляд.

Отже, електрона пошта – це найуніверсальніша послуга Інтернету, яка дедалі більше завойовує прихильність та набуває популярності у споживачів інформації.

ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

Для того, щоб мати можливість обмінюватися листами через електронну пошту, користувач повинен стати клієнтом однієї з комп'ютерних мереж. Так само як і в телефонних мережах, клієнти комп'ютерних мереж називаються абонентами.

Для кожного абонента на одному з мережевих комп'ютерів виділяється область пам'яті – електронна поштова скринька. Доступ до цієї області пам'яті здійснюється за адресою, що повідомляється абонентові, і паролем, який абонент вигадує сам. Пароль відомий тільки абонентові й мережевому комп'ютерові. Ставши абонентом комп'ютерної мережі й одержавши адресу своєї поштової скриньки, користувач може повідомити її друзям, знайомим. Кожен абонент електронної пошти може через свій комп'ютер і модем надіслати листа будь-якому іншому абонентові, вказавши в посланні його поштову адресу. Але зробити це можна, тільки повідомивши комп'ютерній мережі свою поштову адресу і пароль (як доказ того, що це дійсно абонент).

Усі листи, які надходять на певну поштову адресу, записуються у виділену для неї область пам'яті мережевого комп'ютера. Мережевий комп'ютер, який містить поштові

скриньки абонентів, називається хостом комп'ютера (від host – хазяїн). Існують два основні типи електронної пошти.

Перший спосіб, що називається offline (поза лінією, поза зв'язком, вимовляється: офлайн), полягає в тому, що при кожному сеансі зв'язку комп'ютера абонента з мережевим комп'ютером відбувається обмін листами в автоматичному режимі: усі заздалегідь підготовлені листи абонента передаються на мережевий комп'ютер, а всі листи, що прийшли на адресу абонента, передаються на його комп'ютер. Назва offline підкреслює той факт, що сам процес ознайомлення з листами і їх читання відбувається, коли зв'язок із мережевим комп'ютером уже припинений. Сьогодні цей метод практично не застосовується.

Другий спосіб, що називається, природно, online (на лінії, на зв'язку, вимовляється: онлайн), полягає в тому, що абонент під час сеансу зв'язку зі свого комп'ютера одержує можливість звернутися до вмісту своєї поштової скриньки, переглянути його і прочитати листи. Деякі листи можна знищити не читаючи, на інші листи можна відразу дати відповідь, скориставшись клавіатурою свого комп'ютера. Можна також відіслати всі заготовлені заздалегідь листи, які є нічим іншим, як текстовими файлами. У режимі online абонент не користується автоматичним режимом, а відсилає всі листи сам, вказуючи їхні адреси і задаючи відповідну команду мережевому комп'ютерові.

Один комп'ютер може обслуговувати кількох абонентів. У випадку використання on-line мережі кожен абонент здійснює зв'язок з комп'ютерною мережею і виконує необхідні маніпуляції для одержання або відправлення інформації у відповідності зі своїми завданнями під час сеансу зв'язку.

АДРЕСАЦІЯ

Адреса електронної пошти, так само як і звичайна поштова адреса, повинна містити всю необхідну інформацію для того, щоб лист дійшов до адресата з будь-якої частини земної кулі. Так само, як і поштова, електронна адреса складається з двох частин:

- розділ «Куди» містить вказівку на комп'ютер-хост;
- розділ «Кому» містить облікове ім'я абонента.

Що потрібно для роботи з електронною поштою?

Для роботи з електронною поштою потрібно мати, в першу чергу, електронну адресу, зареєстровану на ваше ім'я. Саме використовуючи цю адресу, можна писати вам електронні листи. Для отримання доступу до електронних повідомлень необхідно знати ім'я користувача і безпосередньо пароль доступу, без якого неможливо навіть прочитати повідомлення. Ця ж адреса зазвичай вказується в кожному листі, щоб адресат міг вам відповісти.

Електронна адреса має наступний формат — NAME @ SERVER, де NAME — це ім'я користувача, зазвичай воно відповідає імені, яке вказується вами у вікні запиту пароля доступу до електронної скриньки. Слово SERVER — це назва поштового сервера, на якому зареєстрована ваша електронна адреса (там знаходяться всі адресовані вам повідомлення). Знак <@>, зазвичай, називається "собакою" і служить для розділення імені користувача і назви поштового сервера.

Що потрібно для користування електронною поштою?

Щоб користуватись електронною поштою, потрібні три складові:

1. Підключення до Інтернету.

Щоб підключити комп'ютер до Інтернету, необхідно спочатку передплатити послуги інтернет-провайдера. Інтернет-провайдер надає доступ до Інтернету, зазвичай за помісячну оплату. Потрібний також модем.

2. Програма електронної пошти або служба веб-пошти.

Програми електронної пошти можна завантажити або придбати в корпорації Майкрософт чи в іншого постачальника. Програми електронної пошти часто надають більше можливостей і працюють швидше, ніж служби веб-пошти. Перед їхнім настроюванням від інтернет-провайдера необхідно отримати деякі відомості: зазвичай, адресу вашої електронної пошти, пароль, імена серверів вхідної та вихідної електронної пошти та деякі інші деталі.

Якщо не бажаєте завантажити або придбати програму електронної пошти, можна зареєструватися в безкоштовних службах веб-пошти: Gmail, Windows Live Hotmail, Yahoo! Mail тощо. Ці служби дають змогу перевіряти електронну пошту за допомогою браузера з будь-якого комп'ютера, підключеного до Інтернету, навіть якщо він належить іншій особі або знаходиться в установі (наприклад, бібліотеці).

3. Адреса електронної пошти.

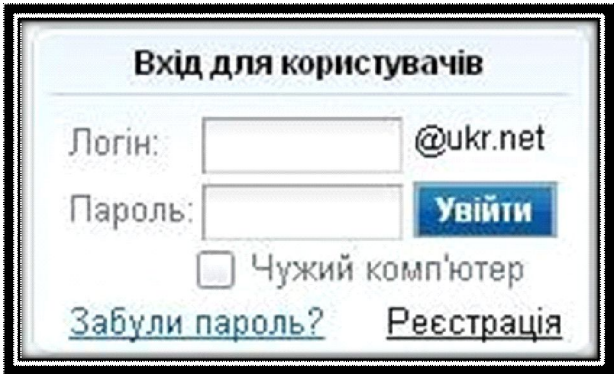
Адресу електронної пошти можна отримати від інтернет-провайдера або під час реєстрації на службі веб-пошти. Адреса електронної пошти складається з імені користувача (будь-якого псевдоніма, не обов'язково справжнього імені), символу «@» та імені інтернет-провайдера або служби веб-пошти (наприклад, abc@example.com).

ВІДПРАВКА ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ

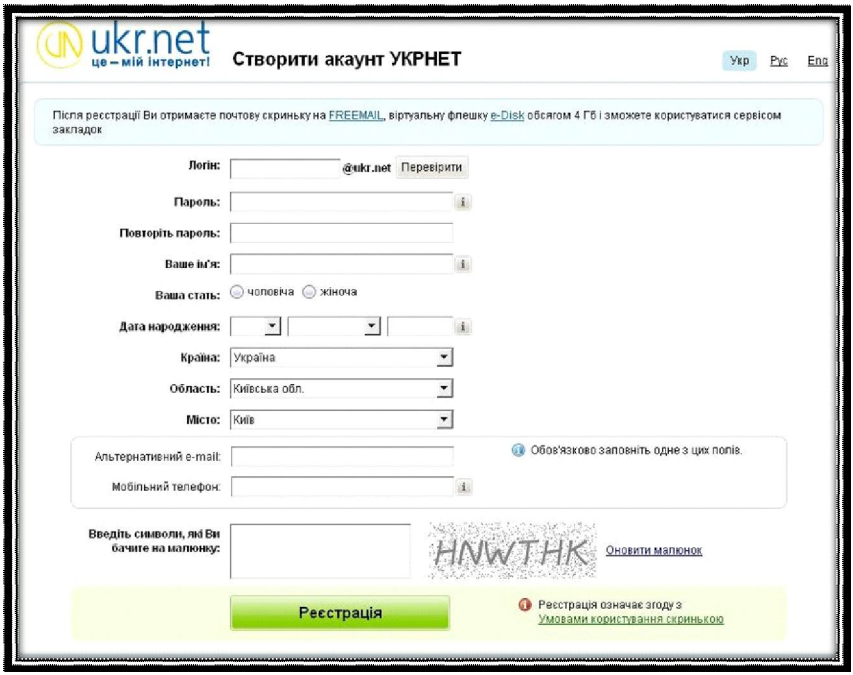
Створення електронної скриньки на сайті Ukr.net

1. Заходимо в Internet Explorer : Пуск – Всі програми - Internet Explorer.
2. В адресній стрічці вводимо адресу сайту (або копіюємо його звідти і вставляємо): http://www.ukr.net/

3. Далі натискаємо на слово «Реєстрація»



4. Відкриється сторінка створення акаунта, де вам необхідно буде заповнити дані:



а) **Логін** – це ім’я користувача, під яким ви будете зареєстровані. (@ukr.net – це обов’язковий додаток до вашого імені і його вписувати не потрібно.

б) **Пароль** – це будь-який набір знаків та цифр. Повторіть пароль – те ж саме, що й Пароль.

в) Ваше справжнє **ім’я**. Але можна вводити й псевдонім.

г) Вказуєте вашу **стать** – чоловічу чи жіночу.

ґ) **Дата народження** – потрібно вибрати спочатку число, потім місяць, а потім прописати вручну з клавіатури рік.

д) **Країна** – По замовчуванні стоїть вибрана Україна. Але якщо потрібно змінити, це можливо.

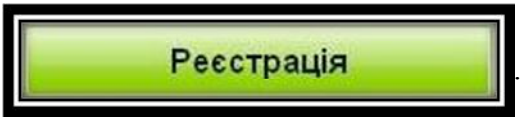
е) **Область** – також вибираємо потрібну область зі списку.

є) **Альтернативний e-mail** – це поле заповнювати обов’язково. (Воно призначене для того, щоб на вашу нову скриньку приходили листи з інших ваших поштових скриньок).

ж) **Мобільний телефон** – призначено для того, щоб, у випадку блокування адміністрацією вашої поштової скриньки (e-mail), адміністрація могла б вам на мобільний вислати код підтвердження для розблокування і подальшої роботи вашої пошти (бажано не подавати).

з) Введіть символи, які Ви бачите на малюнку – якщо символи надто нерозбірливі, то можна «Оновити малюнок».

1. Після заповнення натискаємо кнопку



.

2. Далі, у разі правильного заповнення даних, ви перейдете на наступну сторінку, де вам повідомлять, що «Реєстрацію завершено». Тепер ви можете натиснути на:

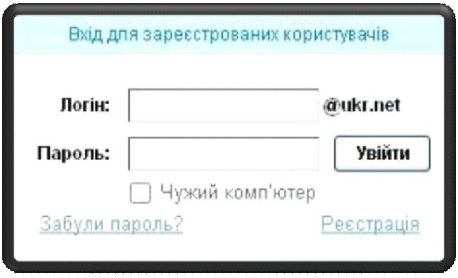
Продовжити роботу в FREEMAIL

ПРИЙОМ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ

Для прийому електронного повідомлення досить знати три речі: електронну адресу, ім’я користувача і пароль доступу. Назва поштового сервера, як правило, відповідає другій частині назви електронної адреси.

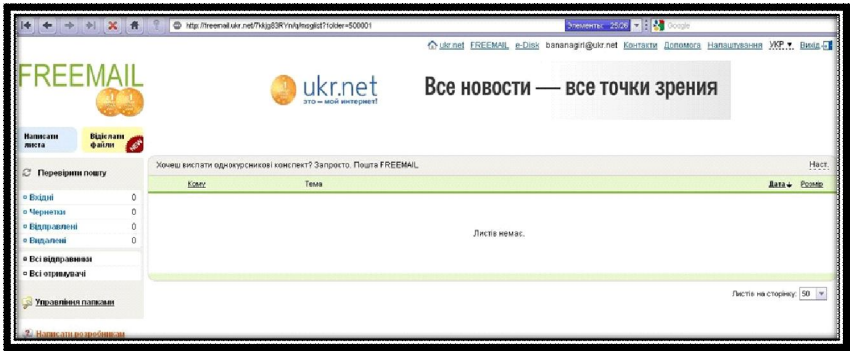
Вхід в електронну скриньку ukr.net

1. Заходимо в Internet Explorer : Пуск – Всі програми - Internet Explorer.
2. В адресній стрічці вводимо адресу сайту (або копіюємо її звідти і вставляємо): http://www.ukr.net/
3. Вписуємо у відповідну стрічку свій логін (без @ukr.net) та пароль і натискаємо «Увійти».



Надсилання листа

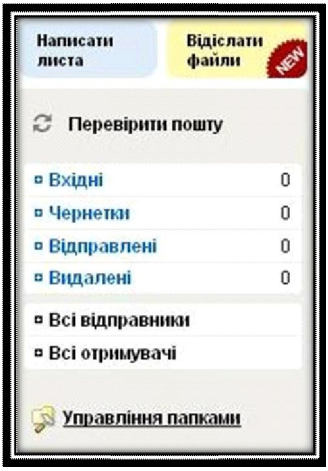
Для відправки електронних повідомлень досить знати дві речі: електронну адресу адресата і назву поштового сервера, який дозволив би відправити ваше повідомлення.



Після входу на електронну скриньку ви можете відправити листа, переглянути свою пошту, передивитись кількість та зміст відправлених на надісланих листів.

Отже:

Вхідні (віконечко зліва на сторінці) – це листи, які було надіслано на вашу електронну скриньку іншими користувачами.



Чернетки – це папка для зберігання листів, котрі вам уже не потрібні, але все ще можуть коли-небудь знадобитись.

Відправлені – це листи, які ви зі своєї скриньки надсилали іншим користувачам.

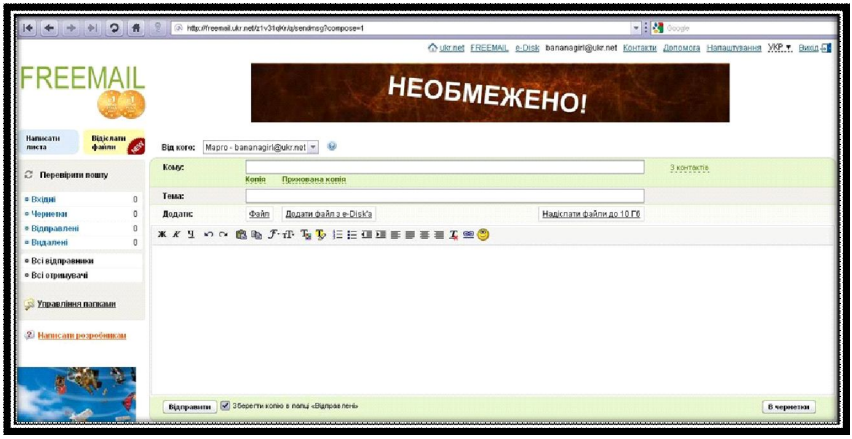
Видалені – листи, які ви видалили після прочитання чи відправлення.

Щоб надіслати листа, необхідно:

1) Ввійти на свою електронну скриньку, ввівши свій логін та пароль у відповідні поля

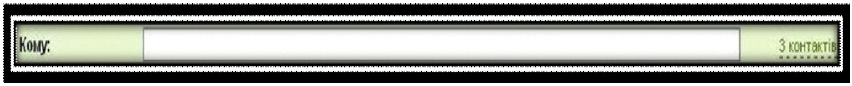
2) Натиснути лівою клавішею миші на панелі «написати листа»

Після цього відкривається ось таке вікно:

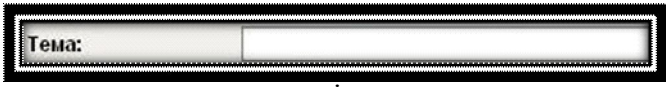


У полі **Від кого** вибираємо адресу своєї електронної скриньки.

У полі **Кому** потрібно ввести електронну адресу скриньки того, кому ви відправляєте листа.



Поле **Тема є також обов'язковим для заповнення.** Тут ви пишете тему свого листа, наприклад «Привітання», «Лист», «Конкурс» та ін.



Після заповнення цих полів, переходимо до написання листа. Лист друкується у нижньому полі (порожнє місце під полями **«Тема»** і **«Додати»).** Текст листа вводимо літерами української абетки.

Після написання натискаємо «Відправити»

Вашого листа надіслано до відповідного адресата.

Також до самого тексту листа ви можете додати файл, що знаходиться у вашому комп'ютері. Для цього неохідно:

1. Натиснути на **«Файл»**, де потрібно буде вказати необхідний вам файл (це може бути текстовий документ, малюнок, таблиця тощо), який знаходиться на вашому комп'ютері.

2. Додати файл з e-Disk'a – ця опція дозволяє прикріпляти файл, якщо його необхідно відправити, коли ви відсилаєте листа не зі свого комп'ютера, а з чужого, на якому немає вашої інформації. E-disk – це ваше персональне місце для файлів, яке розміщене у мережі Internet і доступне вам з будь-якого місця та комп'ютера.

Після закінчення натискаємо «**Відправити**» .

ЕТИКЕТ В ЕЛЕКТРОННОМУ СПІЛКУВАННІ

Під час спілкування електронною поштою діють певні негласні правила поведінки, так само як і при особистому спілкуванні. Ці правила називають «поштовий етикет» або правила поведінки в мережі. Для вдалого спілкування дотримуйтеся таких порад:

1. Основне правило електронного листа – пишіть коротко і по суті. Якщо потрібно передати багато інформації – прикріпляйте її окремими файлами. Але зазначайте «у вкладеному файлі знайдете те-то і те-то», інакше нема гарантії, що адресат їх відкриє.

2. Коли пишете ділового листа – чітко зазначайте тему. Ніяких «привіт», «добрий день» у графі «тема» не повинно бути.

Починати електронний лист, як будь-який лист, потрібно зі звернення до адресата, скажімо, «Добрий день….(ім'я, по-батькові адресата)» Налаштуйте пошту так, щоб кожне ваше повідомлення закінчувалось «з повагою», «з найкращими побажаннями» і так далі. Якщо користуєтесь корпоративною електронкою, наприкінці додайте візитівку (ім'я, посада, контактні дані), щоб вам не доводилось щоразу вводити телефони вручну.

Якщо відповідаєте на питання, або залишайте текст вхідного повідомлення, або скопіюйте саме питання і пишіть відповідь під ним. Інакше людина, яка адресувала вам питання, може не зорієнтуватись про що йдеться. Навряд чи вона листується лише з вами.

Будьте обережні з гумором і емоціями. Електронна пошта не передає емоції, тому одержувач може не зрозуміти, яку саме інтонацію ви мали на увазі. Саркастичний гумор особливо ризикований, оскільки одержувач може витлумачити його

буквально й образитися. Для передавання емоцій використовуйте смайлики .

Подумайте, перш ніж надіслати листа. Писати та надсилати поштові повідомлення дуже швидко та легко – іноді занадто легко. Переконайтеся, що ви продумали своє повідомлення, і не пишіть, якщо ви в поганому гуморі. Якщо повідомлення відправлено, повернути або скасувати його не можна.

Тема повідомлення має бути чіткою та зрозумілою. Доцільно підсумувати повідомлення в кількох словах. Люди, що отримують велику кількість повідомлень, можуть сортувати повідомлення за темами.

Намагайтеся писати короткі повідомлення. Хоча повідомлення може бути довільної довжини, електронна пошта створена переважно для швидкого спілкування. Багатьом людям не вистачає часу або терпіння, щоб прочитати більше кількох абзаців.

Не варто писати ТІЛЬКИ ВЕЛИКИМИ ЛІТЕРАМИ. Деякі люди сприймають повідомлення, написане тільки великими літерами, як пронизливий крик, їх це може дратувати або ображати.

Уважно ставтеся до образливої та конфіденційної інформації. Будь-який одержувач може переслати ваше повідомлення іншим – навмисно або випадково.

Крім того, намагайтесь уникати орфографічних і граматичних помилок в офіційному та діловому спілкуванні. Неохайні повідомлення свідчать про непрофесійність. Вичитуйте свої повідомлення перед надсиланням, і якщо у вашій програмі електронної пошти є модуль перевірки орфографії, обов’язково користуйтеся ним.

Що робити з небажаною поштою?

Так само, як у вашій звичайній поштовій скриньці часто з'являються рекламні оголошення, листівки та каталоги, яких ви не замовляли, ви можете знайти небажану пошту (яку часто називають спамом) у своїй папці «Вхідні». Небажана пошта може містити рекламу, шахрайські схеми, порнографію або ділові пропозиції. Оскільки розсилати небажану пошту досить дешево, люди часто отримують багато таких листів.

Щоб запобігти отриманню небажаної пошти:

1. Звертайте увагу, кому ви повідомляєте свою адресу електронної пошти. Не зазначайте свою справжню адресу електронної пошти в групах новин, на веб-сайтах чи в інших відкритих областях Інтернету.

2. Перш ніж надати веб-сайту свою адресу електронної пошти, перевірте його декларацію про конфіденційність, щоб переконатися, що вона забороняє надавати адресу електронної пошти іншим особам або компаніям.

3. Ніколи не відповідайте на небажане повідомлення. Відправник дізнається, що ваша адреса електронної пошти справжня, і повідомить її іншим. Тоді ви отримуватиме ще більше небажаної пошти.

ІНОЗЕМНІ ПОШТОВІ СЕРВЕРИ

Пошта від **mail.ru** – для реєстрації натисніть посилання "Регистрация в почте"

пошта від **Яндекс** – для реєстрації натисніть посилання "Завести поштову скриньку"

пошта від **Рамблер** – для реєстрації натисніть посилання "Завести почту".

пошта від **GMail** – для реєстрації натисніть посилання “Создайте акаунт”.

УКРАЇНСЬКІ ПОШТОВІ СЕРВЕРИ

пошта від **ukr.net** – для реєстрації натисніть посилання “Регистрация”,

пошта від **meta.ua** - для реєстрації натисніть посилання “Создать почтовый ящик”,

пошта від **i.ua** – для реєстрації натисніть посилання “Реєстрація”.

Переваги: Дуже легко, безкоштовно, не вимагає установки поштової програми.

Недоліки: Неналежний рівень конфіденційності інформації, несолідно використовувати для ділової пошти, обмежений обсяг листів, які можуть Вам відправляти, швидше за все не вдасться обрати просте ім’я (воно вже буде зайняте).

Поштова скринька у провайдера, через якого Ви виходите в Інтернет. Як створити такий e-mail, читайте на сайті свого провайдера.

Переваги: Ні мінусів, присутніх у попередньому пункті.

Недоліки: Скринька буде належати Вам до тих пір, поки Ви користуєтеся послугами цього провайдера.

КОРПОРАТИВНИЙ E-MAIL

Якщо Ви працюєте в компанії, у котрої є власний сайт з адресою типу www.<Адреса_сайту>. com, Ви можете надіслати запит до Вашого системного адміністратора створити Вам e-mail на цьому домені <ваше_ім’я>@<адреса_сайту>.com.

Переваги: Ваш системний адміністратор все зробить за Вас.

Недоліки: Скринька буде належати Вам до тих пір, поки Ви працюєте в цій компанії, у багатьох компаніях корпоративна політика забороняє спілкуватися e-mail-ом на особисті теми. Через вашу електронну скриньку можна буде однозначно визначити, в якій компанії Ви працюєте.

Якщо Ви бажаєте відправити листа закордон, то ви повинні врахувати, що можливою є несумісність поштових систем, тому листа слід писати відповідно до транслітерації, тобто для відтворення українських слів засобами англійської мови, прийнятої Бібліотекою Конгресу США.

A TEBLE OF TRANSLITERATION
(Modified Library of Congress)

UKRAINIAN / ENGLISH

А – A
Б – B
В – V
Г – H
Ґ – G
Д – D
Е – E
Є – IE
Ж – ZH
З – Z
И – Y
І – I
Ї – I

Й – I
К – K
Л – L
М – M
Н – N
О – O
П – P
Р – R
С – S
Т – T
У – U
Ф – F
Х – KH
Ц – TS
Ч – CH
Ш – SH
Щ – SHCH
Ю – IU
Я – IA
Ь
ИЙ – Y AT END OF PERSONAL NAMES

Н А У К О В О-МЕТОДИЧНЕ В И Д А Н Н Я

СПІЛКУЙМОСЯ ПО-СУЧАСНОМУ!

Поради користувачам та працівникам публічних бібліотек щодо створення та використання електронної пошти

Укладач *С. Дмитрів*
Відповідальна за випуск *О. Шматько*
Наук. ред. *І. Лешнівська*
Технічний редактор *С. Дикий*

Підписано до друку 07.07.2010 р.
Формат 60х84/16. Папір офсетний. Гарнітура Таймс.
Друк офсетний. Ум. друк. арк.1,4. Ум. фарбовідб.1,8.
Обл.-вид. арк. 1,1.
Видавництво “Ліга-Прес”
79006 м. Львів, а.с 11018
Свідоцтво ДК № 200 від 27.09.2000 р.