1. Etiķetes ievērošana e-vidē

1.1. IKT izmantošana pedagoga profesionālajā darbībā

Informācijas un komunikāciju tehnoloģiju (IKT) izmantošana ir kļuvusi par neatņemamu katra pedagoga profesionālās un privātās darbības sastāvdaļu – mēs izmantojam e-žurnālu, meklējam informāciju globālajā tīmeklī, sarakstāmies, ikdienā lietojam projektoru, interaktīvo tāfeli u.tml. Jaunā paaudze labprāt pavada savu laiku Interneta vidē, tāpēc, piedāvājot daļu mācību satura apgūt ar IKT palīdzību, mums ir lielākas iespējas motivēt skolēnus mācīties, vienlaicīgi parādot viņiem, ka datori un viedtālruņi nav tikai rotaļlietas un Internets nav tikai izklaides vieta.

Marks Prenskijs *(Marc Prensky),* raksturojot bērnus un jauniešus informācijas sabiedrībā, ieviesis apzīmējumu „digitālie pilsoņi" (*digital natives*). „Digitālie pilsoņi" no iepriekšējām paaudzēm atšķiras ar to, ka viņu dzimtā valoda ir digitālā valoda. Tos, kuri nav uzauguši digitālajā informācijas un komunikāciju tehnoloģiju vidē, M. Prenskijs nosaucis par „digitālajiem imigrantiem" (*digital immigrants*). Šī asociācija ar pilsoņiem un imigrantiem ļauj labāk izprast dažādu paaudžu atšķirības. „Digitālie imigranti", kā jau lielākā daļa imigrantu, dzīvo atmiņās par dzimteni, izmanto visas iespējas runāt dzimtajā valodā, bet jaunapgūtajā valodā „runā ar akcentu", daži jaunajā kultūrā adaptējas ātri un veiksmīgi, citi neadaptējas un līdz galam neizprot vietējos iedzīvotājus, viņu dzīves stilu un tradīcijas[1].

Iegūt pilsonību digitālajā pasaulē var divējādi – piedzimstot tajā vai arī naturalizējoties, apgūstot nepieciešamās prasmes un lietojot tās ikdienā. Digitālā vide ir atvērta jebkura vecuma cilvēkam, kurš ir gatavs mācīties.

Mūsdienu Latvijas skolās „digitālie imigranti" (pedagogi) māca „digitālos pilsoņus" (skolēnus). Lai pedagogi pēc iespējas efektīvāk varētu uzrunāt jauniešus viņu valodā, katra pedagoga pienākums ir iemācīties izmantot jaunākās tehnoloģijas un „naturalizēties" digitālajā vidē.

Ikdienā mēs mācām skolēnus sveicināties ar skolas darbiniekiem, būt pieklājīgiem, sakārtot savu darba vietu u.tml., pie tam uzskatāmi demonstrējam to ar savu piemēru. Bet, komunicējot digitālajā vidē, mēs paši bieži vien uzvedamies neveikli, pieļaujam kļūdas, jo digitālajā vidē nejūtamies kā mājās. Lai palīdzētu skolotājiem izvairīties no neveiklām situācijām, šajā nodaļā tiks aplūkotas biežāk pieļautās kļūdas un kļūmes. Iespējams, ka daudz kas būs jau zināms, bet varbūt kādā no situācijām ieraudzīsiet arī sevi. Atcerēsimies, ka viens ir zināt, kā ir pareizi, bet pavisam cits – rīkoties pareizi!

1.2.Etiķete, lietišķā etiķete un netiķete

Etiķete (no franču valodas *èttiquette*) – noteiktā sabiedrībā vai tās grupā pieņemti noteikumi, kuri reglamentē cilvēku saskarsmes ārējās izpausmes [2]. Etiķetes ievērošanas pamatmērķis ir panākt, lai cilvēkiem sabiedrībā būtu patīkami. Etiķetes noteikumi laika gaitā mainās, tāpēc tā ne vienmēr un ne visur ir strikti jāievēro, laiku pa laikam ir lietderīgi izvērtēt, vai etiķetes ievērošana saskarsmi atvieglos vai apgrūtinās, vai etiķetes prasības ir saprātīgas.

Darbavietā jāievēro vispārpieņemtie (bet ne ar likumu noteiktie) **lietišķās etiķetes** noteikumi (piemēram, lietišķajās attiecībās tiek ievērota zināma hierarhija - cilvēkam, kas ieņem augstāku amatu, pienākas vairākas, etiķetes noteiktas, privilēģijas), līdztekus kuriem darbavietā var būt pieņemti papildus lietišķās saskarsmes noteikumi (piemēram, pedagoga ētikas kodekss, mentora ētikas kodekss).

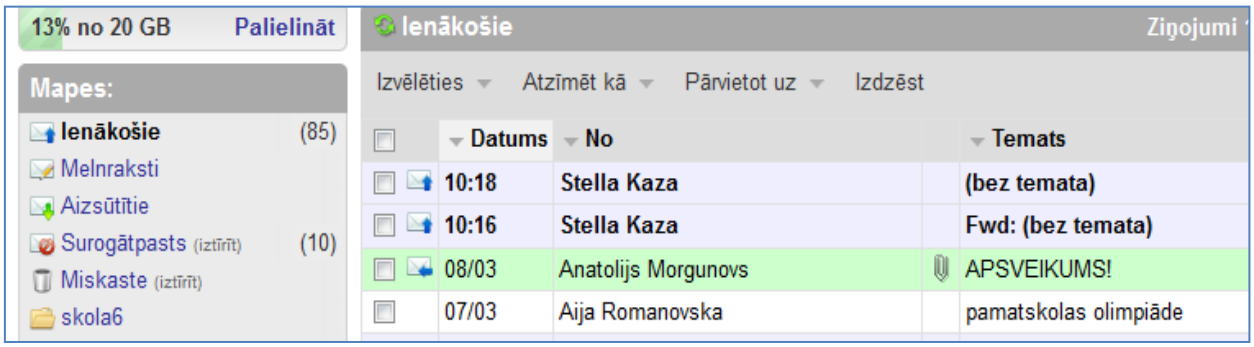
Runājot par uzvedības noteikumiem datortīklā, jāpiemin arī jēdziens **netiķete** (no angļu valodas *netiquette*: *network* – tīkls, *etiquette* – etiķete).

Šajā nodaļā visi augstāk minētie etiķetes paveidi tiks aplūkoti vienlaicīgi, analizējot tos skolotāja profesionālās darbības griezumā. Un sāksim ar elektronisko saraksti, kā ar vienu no populārākajiem saskarsmes veidiem pēdējo desmit gadu laikā.

1.3. E-pasta etiķete: adresants un vēstules temats

Situācija:

- Labdien! Pasniedzēj, es gribētu jums nodot mājas darbu, kas bija jāizpilda uz pagājušo nodarbību, bet šodienas mājas darbu es neesmu izpildījusi, jo jūs man to, diemžēl, neatsūtījāt.
- Kā gan es varēju zināt, ka man tas jādara?
- Es jums rakstīju e- vēstulē, ka neapmeklēšu pagājušo nodarbību, un lūdzu atsūtīt man mājas darbu.
- No jums es vēstuli neesmu saņēmusi.
- Tas nevar būt! Paskatieties, lūdzu, vēlreiz savā e-pastā!
- Labi.
- Nu lūk, te tā ir!
- Vai jūs uzskatāt, ka man būtu jālasa vēstules no nezināmiem adresātiem un bez norādes par tematu?



Situācijas analīze:

Elektroniskā sarakste ir kļuvusi par mūsu ikdienu, diemžēl Latvijas skolotājiem, neskatoties uz to, ka viņi ir pašvaldības darbinieki, netiek piešķirtas e-pasta adreses, kuras uztur valsts vai pašvaldība (piemēram, VISC darbiniekiem tādas ir: *rita.kursite@visc.gov.lv*). Tāpēc skolotājiem ir jāzina un jāievēro drošības noteikumi sava pasta un datora aizsardzībai. Viens no tiem ir: nelasīt vēstules no nepazīstamiem sūtītājiem un neaktivizēt vēstulei pievienotas datnes jeb pielikumus, jo tie var saturēt vīrusus. Latvijas iedzīvotāji vislabprātāk izmanto bezmaksas pasta serverus, bet to trūkums ir pastkastītes pārslodze (vai piesārņojums) ar liekpastu jeb mēstulēm (*spam*). Tāpēc drošības nolūkos vēstules no nezināmiem vai aizdomīgiem adresātiem vajadzētu izmest nelasot.

Secinājumi un ieteikumi:

1. Ciparu, iesauku un mīļvārdiņu izmantošana e-pasta adresē ir slikts tonis, jo apgrūtina komunikāciju – ja man savā e-pastā ir jāsameklē vēstule no Annas Lapiņas, kuras nav manā pastāvīgo kontaktu sarakstā, tad man būtu ērti meklētājā ierakstīt vārdu *Anna* vai *Lapina* un atrast visas vēstules, ko sūtījusi Anna Lapiņa, bet ko darīt, ja minētās personas e-pasts ir, piemēram, *pigvin4ik777@inbox.lv*?

2. Ja e-pasta adresi ir plānots izmantot lietišķai sarakstei, ieteicams pastkastītes reģistrēšanas procesā norādīt patiesus datus par sevi, vislabāk pašā adresē iekļaut vārdu un uzvārdu, piemēram:

anna.berzina@inbox.lv

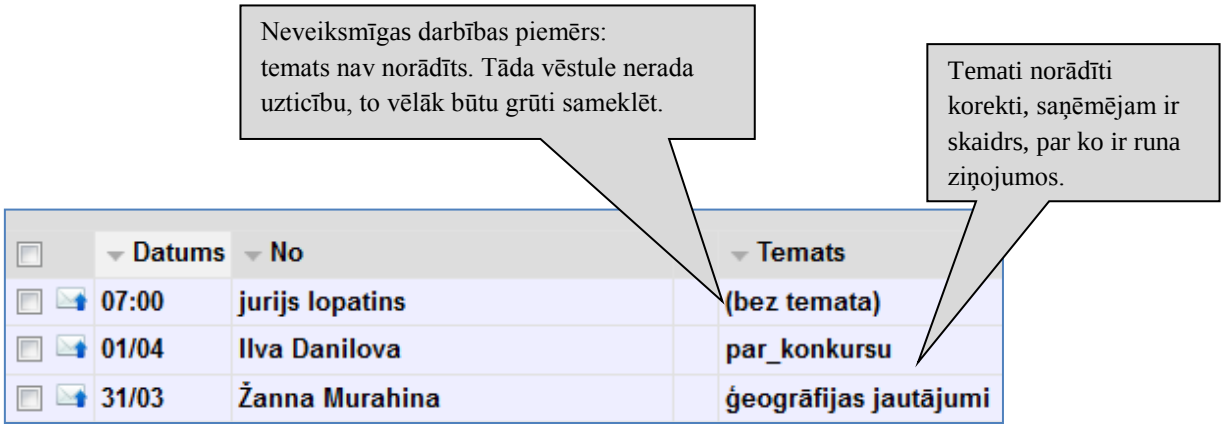
berzina.anna@inbox.lv

3. Nav ieteicams e-pasta adresē iekļaut pārāk personisku informāciju, piemēram, dzimšanas gadu - *anna1967@inbox.lv*.

4.

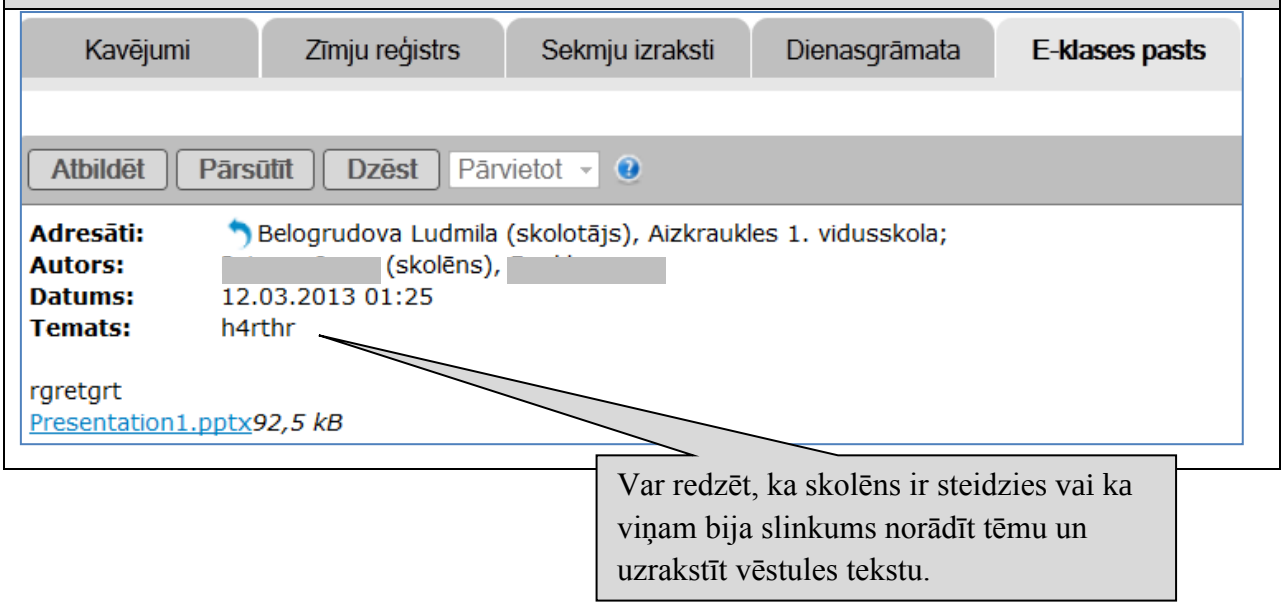
4. Latvijā ir pieejami dažādi bezmaksas pasta serveri, piemēram: *inbox.lv, aplolo.lv, gmail.com, hotmail.com* u.c. Šo pakalpojumu sniedzēji piedāvā latviskotu vidi un vairākus noderīgus pakalpojumus (piemēram, informācijas glabāšanu, elektronisko anketēšanu u.c.).

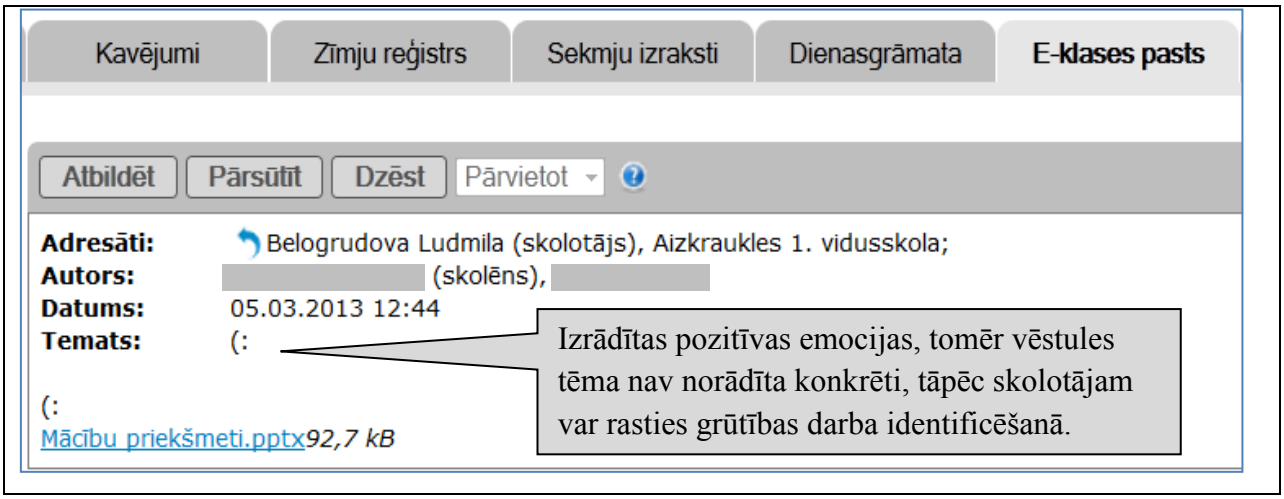
5. Vēstules temata *(subject)* ailē konkrēti un pārdomāti norāda ziņojuma tematu, lai vēstule radītu uzticību un vēlāk būtu viegli atrodama:



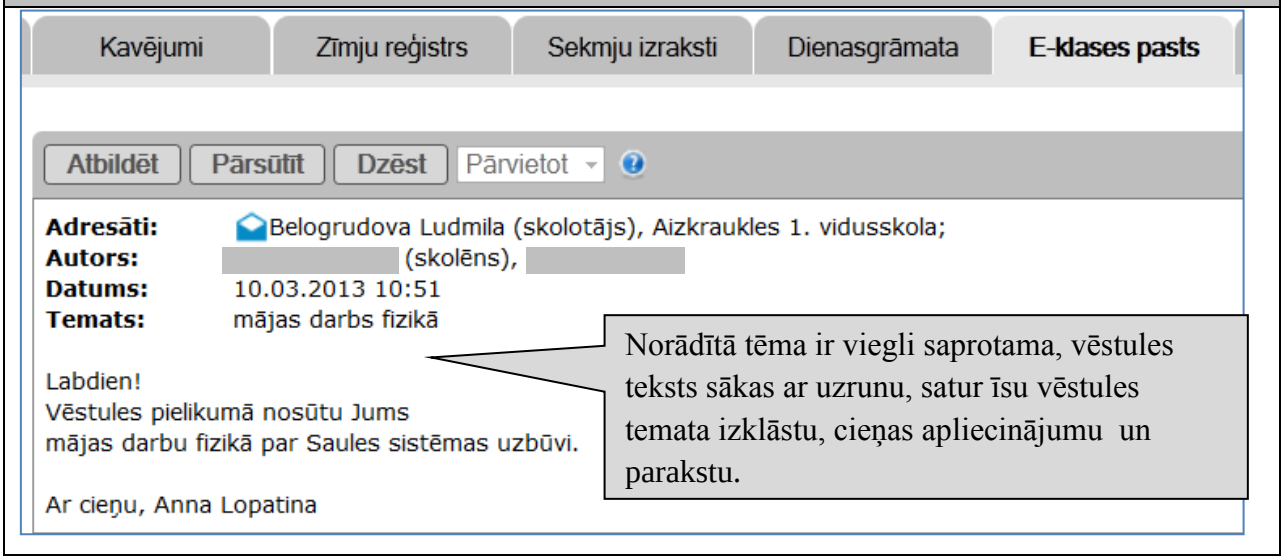
Tajās skolās, kur skolotāji lietišķai sarakstei ar skolēniem un kolēģiem izmanto savstarpējai sarakstei elektronisko skolvadības sistēmu (piemēram, E-klase vai Mykoob), saņēmējs redz, no kā ir atnākusi vēstule un kāda ir vēstules tēma, ja vien tā ir norādīta. Tāpēc skolēniem, jau uzsākot lietot e-pastu, ir jāiemāca arī konkrēti un pārdomāti norādīt vēstules tematu/tēmu, jo vēstule bez norādes par tematu ir slikts tonis.

Neveiksmīgas darbības piemēri:





Veiksmīgas darbības piemērs:



1.4. E-pasta etiķete: vēstules teksts

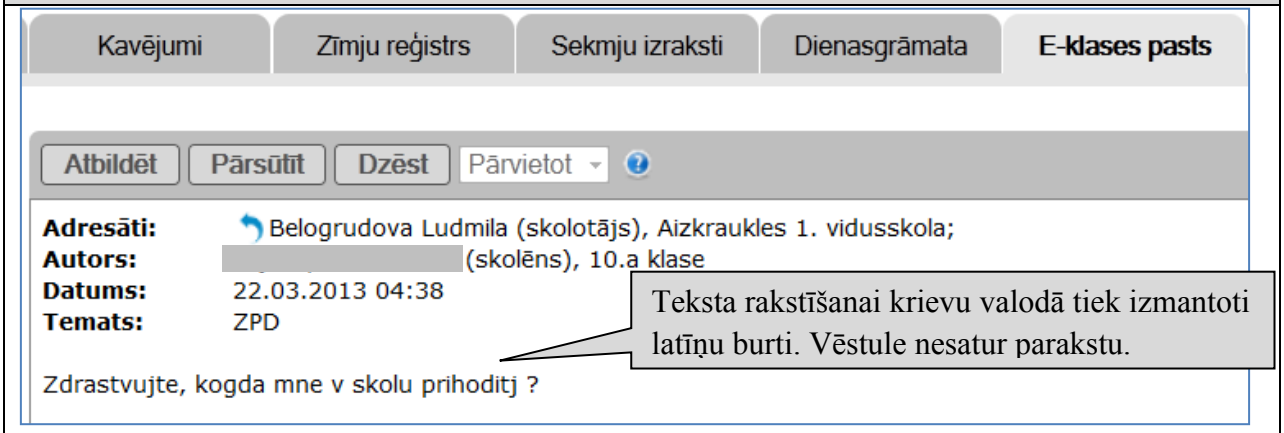
Elektroniskai vēstulei, tāpat kā parastai vēstulei, jāsākas ar sasveicināšanos, kas var ietvert arī uzrunu. Tradicionālā uzrunas forma lietišķajā saskarsmē ir:

- uzvārds salikumā ar vārdu „kungs" vai „kundze" (Bērziņa kungs! Jansones kundze!);
- sievietēm latviešu valodā var lietot uzrunas formu „cienījamā" vai „cienītā" (Cienījamā Grigules kundze! Cienītā Belogrudovas kundze!);
- vīriešiem latviešu valodā var lietot uzrunas formu „godājamais" vai „godātais" (Godātais Lopatina kungs! Godājamais Krūmiņa kungs!);
- mazāk oficiālā sarakstē var lietot personas vārdu salikumā ar vārdu „kungs" vai „kundze" (Labdien, Astras kundze! Labrīt, Mārtiņa kungs!);

- uzrunā var lietot arī amata nosaukumu (Cienījamo skolotāj! Godātais kolēģi!);
- uzrunu rakstiski mēdz saīsināt (piemēram, uz aploksnes, ielūgumos) kā „cien." un „god.", taču tas nav labs tonis vēstulēs;
- tuvāk pazīstamus cilvēkus latviešu valodā, atšķirībā no krievu valodas, drīkst uzrunāt vienkārši vārdā, un tas nav nepieklājīgi (Labdien, Ligita! Labdien, Ludmila!);
- cilvēkus, kuru vārds nav zināms, var uzrunāt „Cienītā kundze!", „Godātais kungs!".

Latīņu burtu izmantošana tekstu rakstīšanai krievu valodā, kā arī latviešu valodas diakritisko zīmju aizstāšana ar latīņu burtu salikumiem vai cipariem (piemēram, „š" vietā „sh", vai „č" vietā „4") liecina par rakstītāja slinkumu un necieņu pret vēstules saņēmēju. Drukāto burtu (*Caps Lock*) lietošana vēstules tekstā tiek uzskatīta par „kliegšanu".

Neveiksmīgas darbības piemērs:



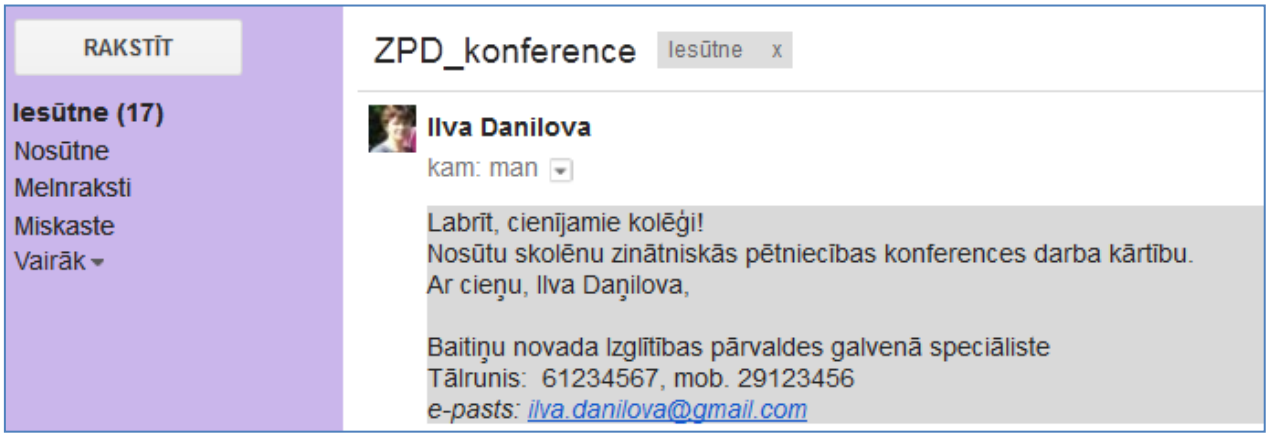
Vēstulēs ir grūti nodot emocijas. Šim nolūkam pakalpojuma nodrošinātāji piedāvā tā saucamās emocijzīmes. Šīs zīmes nav pieņemts izmantot lietišķajā sarakstē. Jābūt piesardzīgiem arī ar humoru elektroniskajā sarakstē, lai izvairītos no nevajadzīgiem pārpratumiem.

Vēstules tekstu raksta tādā valodā, kādā ikdienā komunicē ar konkrēto personu. Tekstam jābūt īsam un kodolīgam, lai neapgrūtinātu lasītāju ar sarežģītām frāzēm un nesaprotamiem teikumiem. Katru jaunu domu pieņemts sākt jaunā rindkopā. Ja vēstule ir gara, labākai uzskatāmībai ieteicams atdalīt rindkopas ar tukšu rindu. Ļoti garus tekstus ieteicams sūtīt kā dokumentus vēstules pielikumā.

Jāatceras arī, ka:

- vēstulēs vietniekvārdus „Jūs" un „Tu" visos locījumos raksta ar lielo burtu;
- nav pieņemts sākt vēstuli ar vietniekvārdiem „es" un „man;
- lietišķas vēstules sākumā norāda tās mērķi, pēc tam seko jautājuma izklāsts, nobeigumā – priekšlikumi un lūgumi;
- vēstulei ir jābūt uzrakstītai literārā valodā, bez gramatikas kļūdām. Ieteicams izvairīties no nevajadzīgiem svešvārdiem un nesaprotamiem saīsinājumiem;
- vēstules nobeigums ietver cieņas apliecinājumu („Ar cieņu...", „Patiesā cieņā...", „Cieņā..." u.c.) un parakstu. Vēlams pievienot sūtītāja amata nosaukumu un kontaktinformāciju.

Piemērs:



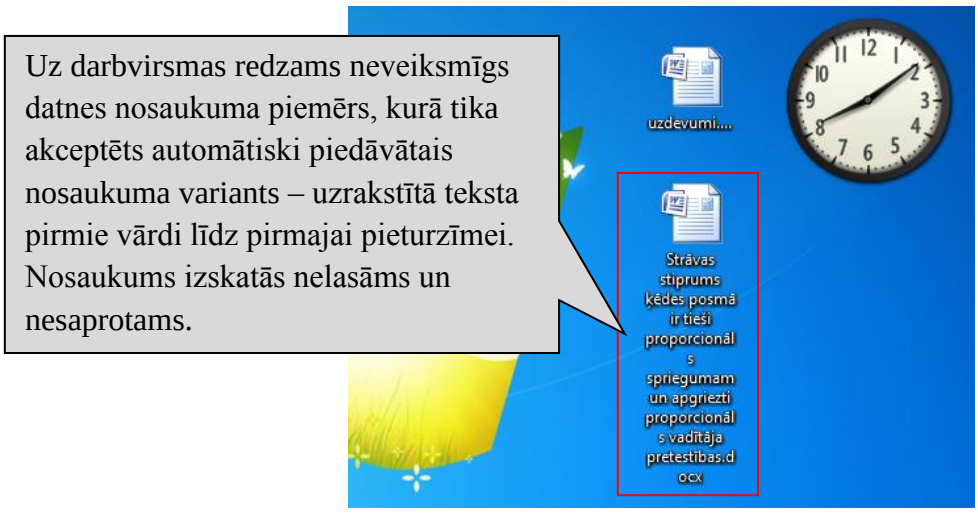
Parakstu un kontaktinformāciju elektroniskai vēstulei var pievienot automātiski.

Skolotājam ar savu piemēru jāparāda skolēniem (uz dažreiz arī kolēģiem), kā pareizi rakstīt elektroniskās vēstules un atbildēt uz tām.

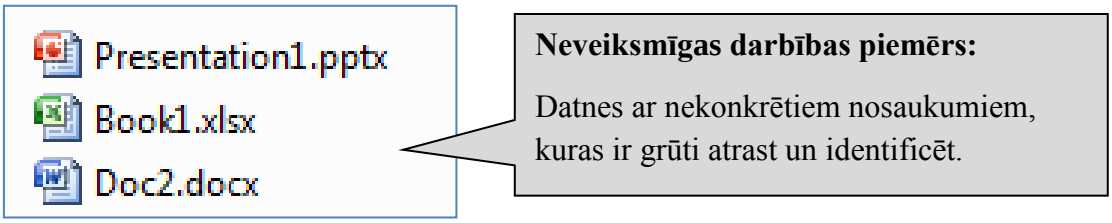
1.5. E-pasta etiķete: vēstules pielikumi

Viena no elektroniskā pasta izmantošanas priekšrocībām ir iespēja vēstules pielikumā pievienot datnes ar informāciju (teksta dokumenti, prezentācijas, attēli, tabulas u.c.). Tādā gadījumā vēstules tekstā ir jāapraksta, kādi ir vēstules pielikumi un ar kādu mērķi tie tiek nosūtīti. Pievienotās datnes nosaukumam jābūt konkrētam un pārdomātam, jāatspoguļo pielikuma saturs un nepieciešamības gadījumā jānodrošina ātra datnes atrašana. Piemēram, saglabājot teksta redaktorā *Microsoft Word* rakstītu dokumentu, automātiski tiek piedāvāts

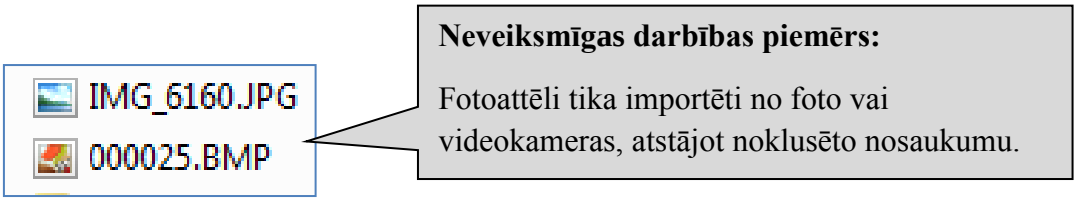
datnes nosaukums, ko veido teksta pirmie vārdi līdz pirmajai pieturzīmei. Rezultāts var izskatīties neeleganti:



Tikpat slikti ir vispār nepiešķirt datnei konkrētu nosaukumu, atstājot noklusēto nosaukumu (*doc1.docx, book1.xlsx, prezentation1.pptx* u.tml.). Tāds nosaukums nav drošs lietošanā, piemēram, lejupielādējot savā datorā e-pasta pielikumu ar nosaukumu *doc1.docx*, var gadīties, ka jūsu datorā tāds dokuments jau eksistē. Tādā gadījumā operētājsistēma piedāvās aizstāt esošo datni ar jauno, un tādējādi jūs varat pazaudēt datus. Datnes ar nekonkrētiem nosaukumiem ir grūti atrast un identificēt.



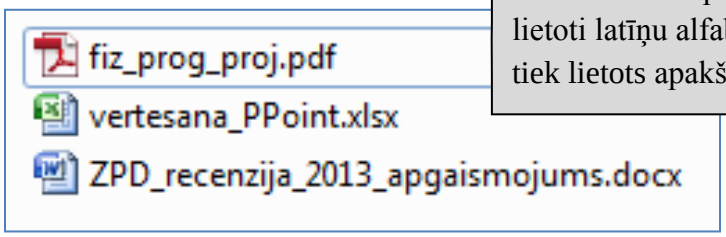
Bieži vien sūtītāji nepiešķir konkrētu nosaukumu fotogrāfijām un videoierakstiem, kas tiek importēti no foto vai videokameras, atstājot noklusēto nosaukumu. Tas apgrūtina saņemtās informācijas lietošanu.



Jāņem vērā arī tas, ka ne visos datoros operētājsistēma var atpazīt un atvērt datni, kuras nosaukumā ir latviešu valodas diakritiskās zīmes (mīkstinājumi un garumzīmes), kā arī citi simboli (pēdiņas, izsaukuma zīmes, iekavas u.c.). Labs tonis ir datnes nosaukumā lietot latīņu alfabēta burtus un/vai ciparus.

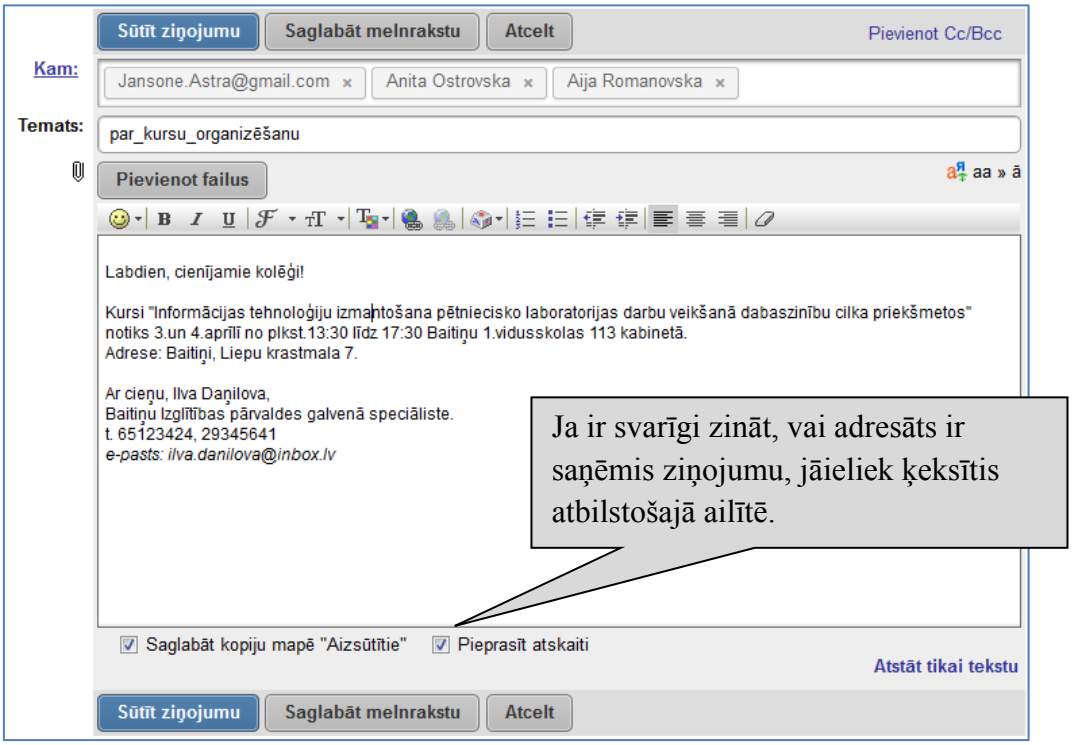
Veiksmīgas darbības piemēri:

Nosaukumi atspoguļo datņu saturu. Nosaukumos tiek lietoti latīņu alfabēta burti un/vai cipari. Atstarpes vietā tiek lietots apakšējais pasvītrojums.

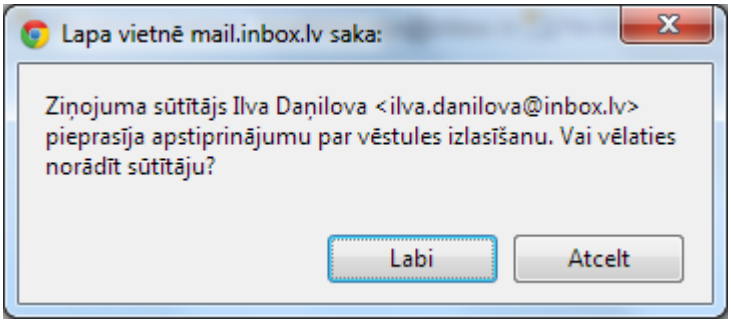


1.6. E-pasta etiķete: atbildes vēstule

Pieklājīgi ir nekavējoties atbildēt uz saņemto e-pasta vēstuli, vēlākais – nākamajā dienā pēc vēstules saņemšanas. Ja sūtītājam ir ļoti svarīgi zināt, ka un kad adresāts vēstuli ir saņēmis, var pieprasīt atbildi par saņemšanu.

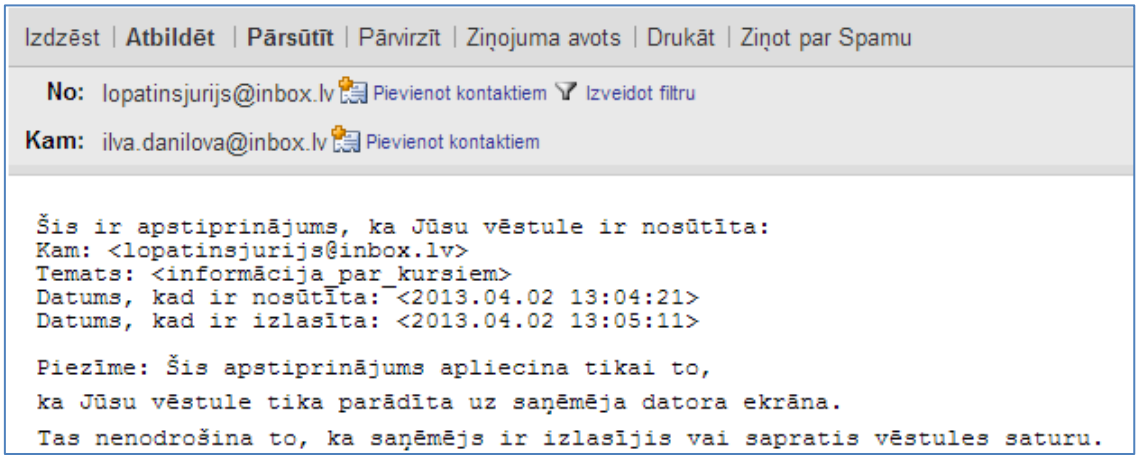


Gadījumā, ja sūtītājs ir pieprasījis atskaiti par vēstules saņemšanu, saņēmējs, atverot ziņojumu lasīšanai, ieraudzīs lodziņu ar paziņojumu par saņemšanas atskaites pieprasījuma faktu. Saņēmējs var akceptēt informācijas sūtīšanu par ziņojuma saņemšanas faktu vai noraidīt to.

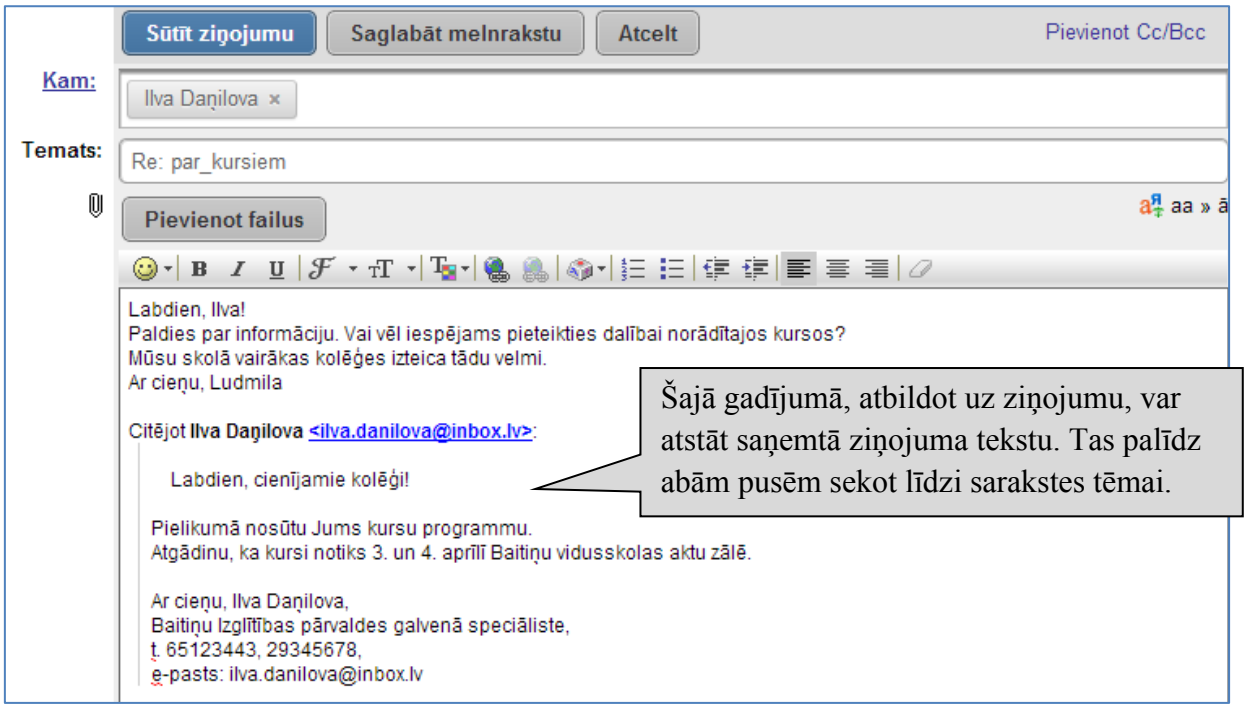


Ja saņēmējs uz jautājumu par saņemšanas fakta apstiprināšanu atbildējis noraidoši, izvēloties pogu **Atcelt**, saņēmējs var izlasīt vēstuli, bet sūtītājs nesaņems atskaiti par vēstules atvēršanas faktu. Arī gadījumā, ja ziņojums tika nosūtīts uz cita e-pasta pakalpojuma nodrošinātāja adresi (mūsu piemērā uz *Gmail.com*), saņēmējs nesaņems atskaiti par vēstules atvēršanas faktu.

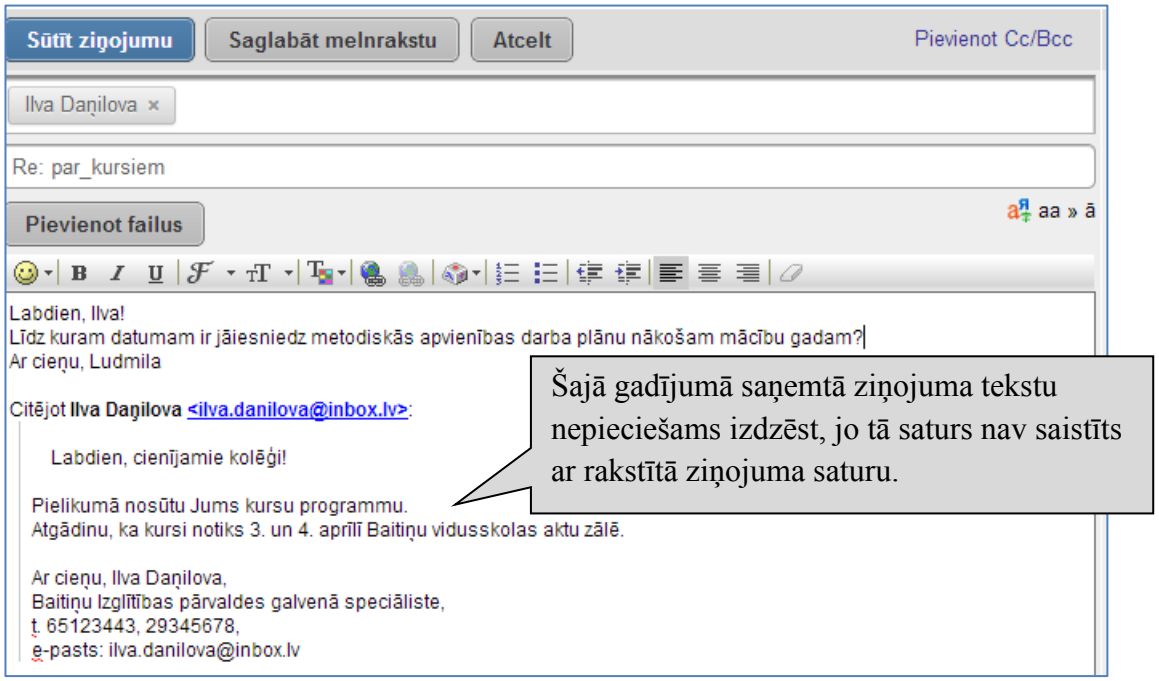
Ja saņēmējs uz šo jautājumu ir atbildējis apstiprinoši, izvēloties pogu **Labi**, tad sūtītājs savā e-pastkastītē saņems paziņojumu, ka vēstule adresātam ir nosūtīta, kad un cikos adresāts ir atvēris vēstuli, kā arī brīdinājumu par to, ka vēstules atvēršanas fakts vēl neliecina par tās izlasīšanu un saprašanu.



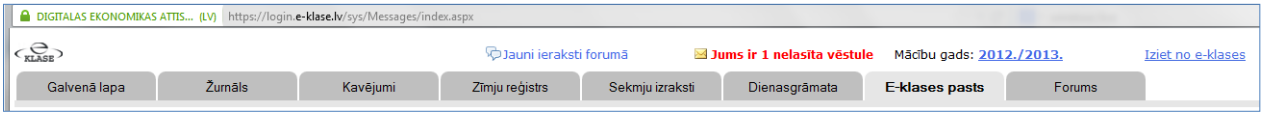
Atbildot uz ienākošajiem ziņojumiem, ir pieļaujams atbildes vēstulē saglabāt saņemtā ziņojuma tekstu, ja atbilde pēc satura ar to ir saistīta, piemēram:



Ja atbildes ziņojuma teksts nav saistīts ar saņemtā ziņojuma tekstu (piemēram, jūs izvelējāties opciju **Atbildēt**, lai izvairītos no nepieciešamības rakstīt adrešu lauciņā saņēmēja e-pasta adresi), tad saņemtā ziņojuma tekstu nepieciešams izdzēst.



Arī skolotājam savā ikdienas darbībā jāatvēl laiks elektroniskajai sarakstei. Ja skolā izmanto elektronisko žurnālu, tad informācija par jaunajām vēstulēm ir redzama augšējā labajā stūrī - uzmanības piesaistīšanai tā ir izcelta sarkanā krāsā.



Skolotājam, rādot piemēru skolēniem, būtu vēlams atbildēt uz skolēna vēstuli. Ja vēstules pielikumā ir atsūtīts elektroniski izpildīts darbs, skolotājam jāsniedz īss vārdisks vērtējums vai arī jāpaziņo vērtējums ballēs vai ieskaitīts/neieskaitīts. Ar to tiek izrādīta cieņa pret paveikto darbu. Ja tas nav iespējams, vismaz ir jānosūta apliecinājums, ka vēstule saņemta.

1.7. Skolotāja personīgo datu aizsardzība

Ilze: kad, ieejot e-klasē, rakstu savu personas kodu skolēniem redzot, jūtos neomulīgi, jo kādam var ienākt prātā to komentēt, apspriest manu vecumu un dzimšanas datus. Vai iespējams pieslēgties ar kādu citu vārdu?

Atbilde: reģistrējot lietotājus elektroniskajā žurnālā, kā lietotāja identifikators automātiski tiek izmantots personas kods. Saskaņā ar *Fizisko personu datu aizsardzības likumu*, tā ir personīgā informācija, kuru aizliegts nodot citām personām. Jums ir tiesības nevienam neatklāt savu personas kodu, izņemot ar likumu norādītus gadījumus. E-klase piedāvā iespēju pieslēgties bez personas koda, pašiem izvēloties savu identifikatoru (lietotājvārdu). Vienīgais nosacījums – tam jābūt unikālam. Visticamāk, ka lietotājvārds „*skolotaja*", „*fizikas_skolotaja*" vai „*skolotaja_Anna*" būs jau aizņemts. Lai nomainītu lietotājvārdu, jāaktivizējas e-klasē un jāizpilda šādi soļi:

Galvenā loga kreisajā pusē izvēlieties:

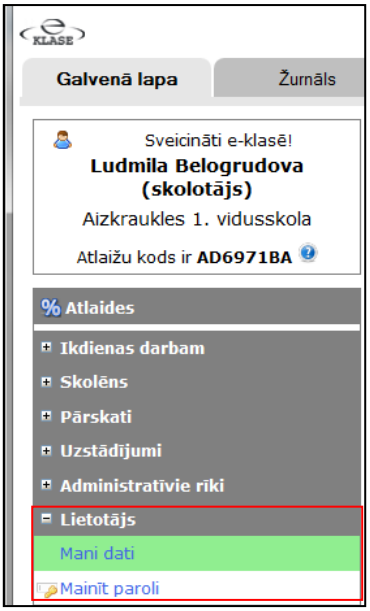
Lietotājs

↓

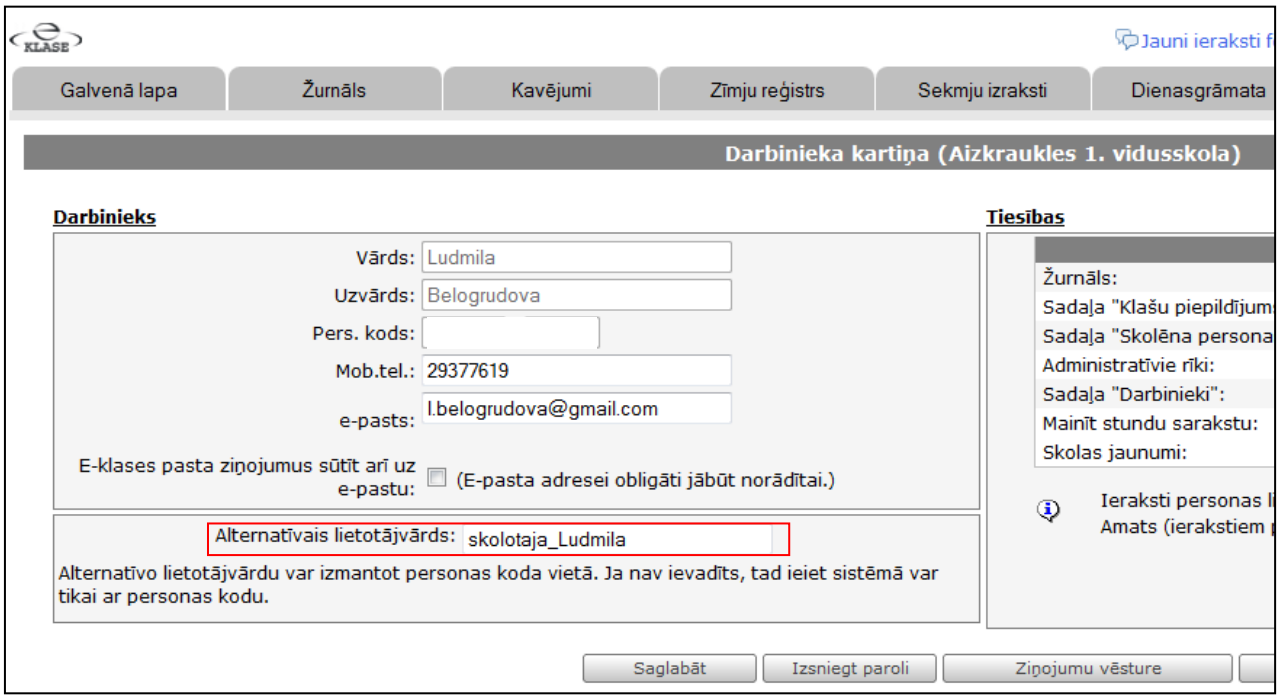
Mani dati

↓

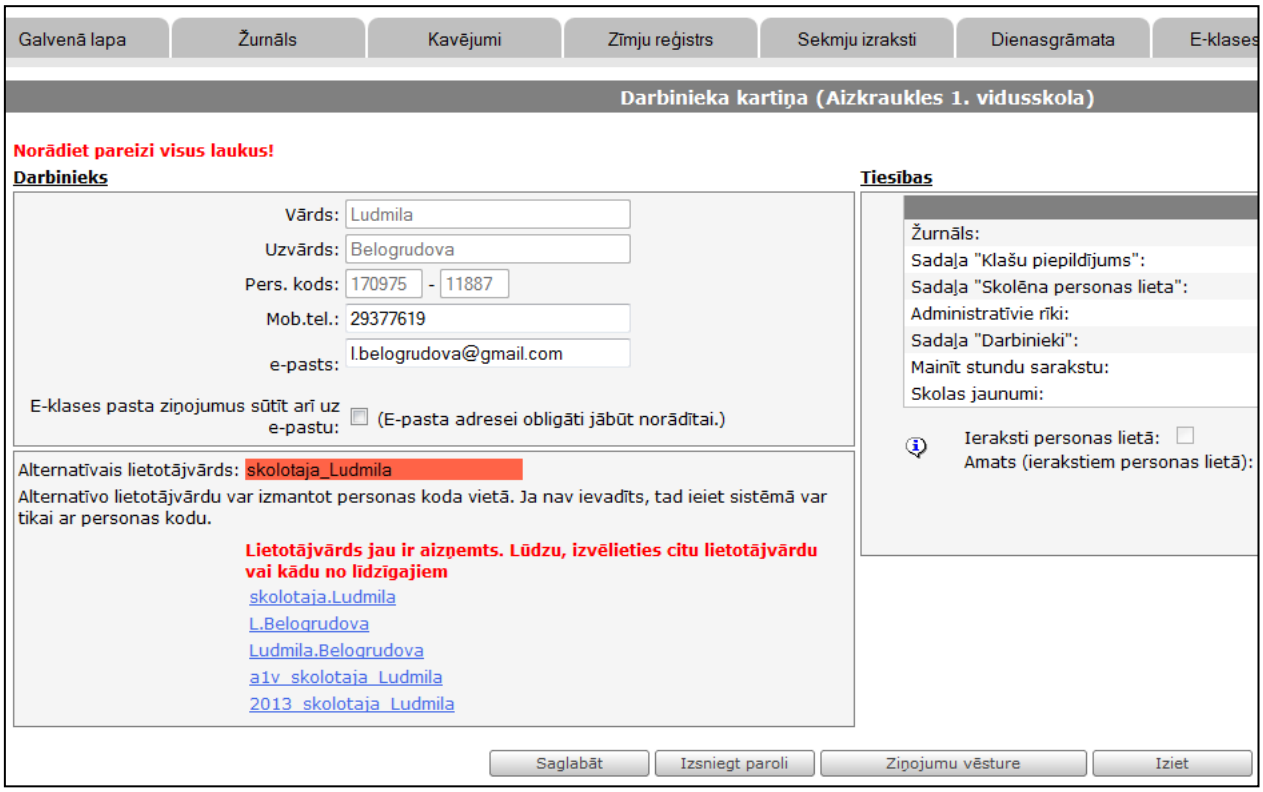
Mainīt paroli



Atvērsies logs, kurā būs redzama jūsu personīgā informācija un varēs ierakstīt arī alternatīvo lietotājvārdu (to, kuru jūs turpmāk pieslēdzoties izmantosiet personas koda vietā).

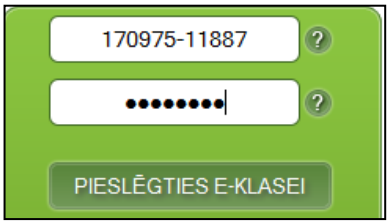


Gadījumā, ja tāds lietotājvārds jau ir aizņemts, Jums piedāvās alternatīvus tā variantus. Jūs varat izvēlēties kādu no piedāvātajiem variantiem vai arī izdomāt savu.

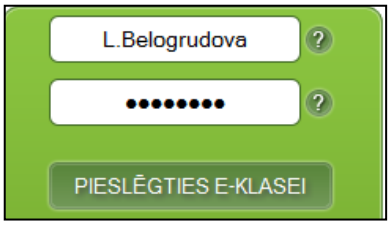


Kad būsiet ierakstījuši jauno lietotājvārdu un nospiedduši pogu **Saglabāt**, atvērsies jauns logs, kurā tiks sniegts pārskats par jūsu datiem, kā arī piedāvāti varianti: vēlreiz labot izmaiņas, atstāt vecos datus vai apstiprināt jaunos datus:

Pirms:



Pēc:

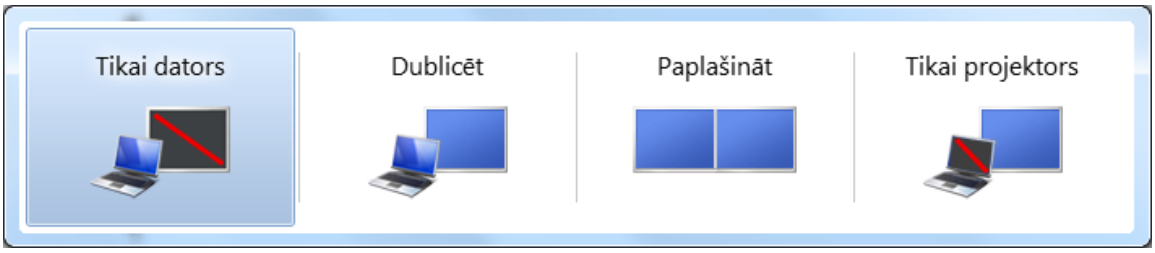


Pozitīvs aspekts: neatkarīgi no lietotājvārda, jūs vienmēr varat pieslēgties e-klasei ar savu perosnas kodu.

Līdzīga situācija, kad publiski tiek demonstrēta personīga informācija, var veidoties, ja skolotājs pie ieslēgta projektora ver vaļā prezentāciju, kura atrodas viņa e-pastkastītē vai zibatmiņā. Kamēr viņš to dara, auditorija, gribot vai negribot, redz informāciju par e-pastā ienākošajiem ziņojumiem vai zibatmiņas saturu. Visus sagatavošanus darbus labāk veikt pirms projektora ieslēgšanas, bet, ja tas nav iespējams, var rīkoties šādi:

1) ja ir pieejama projektora pults, tajā var sameklēt pogu **Freeze** (ja tāda ir) – ekrāna satura sasaldēšanai. Pēc šīs pogas nospiešanas auditorijai uz projektora tiks attēlots datora ekrāna saturs tāds, kāds tas bija pogas nospiešanas brīdī. Pogas darbības laikā lietotājs var veikt sagatavošanas darbus, neuztraucoties par to, ka monitorā redzamo informāciju kāds var ieraudzīt. Lai atceltu projektora ekrāna sasaldēšanu, atkārtoti jānospiež poga **Freeze**.
2) dažām pultīm ir arī poga **Blank**, kas projicē tukšu neizgaismotu ekrānu. Tas ir ļoti ērti, jo ļauj auditorijai atpūtināt acis. Monitora darbību šī poga neietekmē. Kad sagatavošanas darbi ir pabeigti, var atkārtoti nospiest **Blank** pogu, lai sāktu demonstrēšanu, izmantojot projektoru.

3) portatīvajiem datoriem var piedāvāt citu risinājumu - vienlaicīgu taustiņu **Fn** un **F4** nospiešanu (cits variants: ⊞ un **P**), kā rezultātā parādīsies logs, kurā varēs izvēlēties, kur attēlot informāciju – tikai datora monitorā, tikai caur projektoru vai informāciju demonstrē abas izvadierīces.



[1] Krūmiņa, A. *Bērnība informācijas un komunikācijas tehnoloģiju laikmetā.* LU raksti 781.sējums. Pedagoģija un skolotāju izglītība. T.Koķes un B.Kalķes redakcijā. Latvijas Universitāte, 2012.
[2] Ķestere, I. *Lietišķa etiķete. Eiropas pieredze.* Rīga, Zvaigzne ABC, 2007. ISBN 978-9934-0-1537-3. 272 lpp.