



EURÓPSKA ÚNIA

Európsky sociálny fond  
Európsky fond regionálneho rozvoja



OPERAČNÝ PROGRAM  
ĽUDSKÉ ZDROJE



**Modul 7: Základy práce online**

# **Základné pojmy z komunikácie**

## 4 Základné pojmy z komunikácie

### 4.1 Virtuálne (online) komunity

#### 4.1.1 Chápať podstatu online (virtuálnych) komunít. Poznať príklady takýchto webových stránok ako sú: stránky sociálnych sietí, internetové fóra, webové konferencie, miesta pre internetové rozhovory (chat rooms), stránky online počítačových hier.

**Virtuálna komunita**, e-komunita alebo on-line komunita je skupina ľudí, v ktorej jej členovia navzájom komunikujú inak, než priamym kontaktom a robia tak zo sociálnych, profesijných, vzdelávacích či iných dôvodov. Na kontakt používajú noviny, telefón, e-mail, on-line sociálne siete alebo chat. Ak je pre kontakt využitá počítačová sieť, nazýva sa on-line komunita. Virtuálna a on-line komunity môžu byť doplnkovou formou komunikácie medzi ľuďmi, ktorí sa poznajú v reálnom živote. Veľa prostriedkov sa používa v sociálnom softvéri samostatne, alebo v kombinácii s textovými chatovými miestnosťami, diskusnými fórami využívajúcimi hlas a text.

**Sociálna sieť** je webová stránka určená na nadväzovanie a udržiavanie kontaktov medzi ľuďmi. Sociálne siete môžu byť orientované súkromne alebo pracovne. Každý používateľ si vytvorí vlastný profil, v ktorom napíše o sebe základné informácie. Na základe týchto informácií sa nadväzujú vzťahy medzi používateľmi, ktorí sa spájajú do skupín. Vzájomnými prepojeniami používateľov a skupín vzniká sieť vzťahov, ktoré sú veľmi dôležité v praxi. Nevýhodou sociálnych sietí je fakt, že používatelia nemusia do svojho profilu vložiť pravdivé informácie a je to takmer nemožné zistiť.

Medzi najznámejšie sociálne siete využívané na pracovné účely patria **LinkedIn** (<https://www.linkedin.com/>) a **ResearchGate** (<http://www.researchgate.net/>). Na súkromné účely **Facebook** (<https://www.facebook.com/>) a **MySpace** (<https://myspace.com/>). Kritérií na delenie sociálnych sietí môže byť viac (informačné, vzdelávacie, profesijné, diskusné, koníčky,...), ale v podstate delenie na profesijné (pracovné) a súkromné postačuje.

Ďalšie formy virtuálnych komunít

**Internetová diskusia – fórum** je stránka (miesto) na Internete, kam ľudia vkladajú svoje názory a reakcie a tie sa následne na stránke zobrazujú. Oproti IRC kanálom alebo Chat sa internetová diskusia obvykle líši tým, že prispievatelia nemusia byť k stránke pripojení súčasne a reagovať bezprostredne, ale môžu reagovať i s odstupom mnohých dní či mesiacov. Mnohé diskusné stránky však majú zároveň i znaky chatu. Takýmto spôsobom sa vytvárajú **miesta pre internetové rozhovory (chat rooms)** alebo **webové konferencie**. Medzi najznámejšie a najpoužívané stránky na Slovensku na diskusiu patria **www.forum.zoznam.sk**, **www.diskusneforum.sk**.

**On-line počítačové hry**

Na internete možno nájsť veľa stránok, ktoré sa venujú výhradne **on-line počítačovým hrám**, nechýbajú medzi nimi ani hry v slovenskom jazyku. Sú ideálnym spoločníkom, určeným na odreagovanie, netreba ich zložito inštalovať do systému a môžeme si ich užívať priamo z internetového prehliadača.

Stránka **www.onlinehry.sk** patrí k najväčším slovenským stránkam, ktoré sa zameriavajú na poskytovanie herného obsahu. Je rozložená do niekoľkých prehľadných sekcií a poskytne odreagovanie najrôznejšieho druhu. Okrem hier, ktoré si môžete zahrať priamo v prehliadači, poskytuje aj hry na stiahnutie pre mobilné telefóny alebo kompletne off-line hry či demá. Nechýba ani kolekcia zábavných videí.

Okrem obrázka z hry je na stránke pridaný vždy aj krátky opis a hodnotenie, ktoré vám pomôže pri výbere. Pokiaľ si neviete vybrať hru zo spleti rôznych žánrov, možno začať hrať náhodnú hru a takpovediac sa nechať prekvapiť. Jednotlivé odkazy vás podobne ako na ostatných slovenských stránkach tohto druhu zväčša zavedú na zahraničné servery, no už priamo na danú hru. Nemusíte sa teda k nej preklikávať v cudzom jazyku. Z tohto riešenia vyplýva, že občas môžete naraziť aj na nefunkčné odkazy.

Na stránke **www.hrajhry.sk** nájdeme množstvo hier, rozdelených do kategórií, ako akčné, logické či športové. Návštevníkom je zároveň umožnené posilať odkazy na hry, ktoré sami naprogramovali alebo na ne narazili na iných stránkach. Umožňuje to rýchle rozširovanie obsahu. Začiatocníkovi zrejme príde vhod aj jednoduchý opis, na akej technológii môžu byť on-line hry stavané, prípadne aj vysvetlenie pojmov, s ktorými sa pri ich hraní môže stretnúť. Na rozdiel od predchádzajúcich stránok však táto neobsahuje krátku charakteristiku hier.

Stránka **www.hrajsa.sk** je venovaná takmer výhradne online hrám s prehľadným a nevtieravým dizajnom. Okrem nich na nej možno naraziť na niekoľko animácií a úplných hier. Výhoda oproti predchádzajúcim stránkam je v tom, že hry sú uložené na webovom priestore stránky, a tak sa nestane, že by niektorá z nich bola už nefunkčná. Pri hre je vždy obrázok, druh použitej technológie, veľkosť a jej krátky opis. Nie je teda problém vybrať si z množstva hier, ktoré stránka ponúka. V menu stránky, kde sa vyberajú jednotlivé kategórie hier, sú aj odkazy priamo na stiahnutie rozšírení flash a shockwave.

#### **4.1.2 Poznať spôsoby, ako používateľ môže publikovať a zdieľať obsah v reálnom čase: internetový denník (blog), microblog, podcast, fotografie, video a audio klipy.**

**Blog** je internetový zápisník, do ktorého si jeho autor tzv. blogger (resp. blogger) zapisuje názory na udalosti, postrehy, zážitky, skúsenosti, skratka všetko, čo považuje za povšimnutia hodné a o čo by sa navyše chcel podeliť s ostatnými. Slovo blog je skratka zo slova „web log“ čo zhruba znamená „webový zápisník“. Blogy môžu byť tematicky zamerané (politika, sociálna situácia, či web dizajn, blog o blogovaní, a pod.).

Publikovanie na webe pomocou Blogu umožní komukoľvek vyjadriť sa na webe či už sú to politické komentáre a názory, osobné denníky alebo odkazy na webové lokality, ktoré si chceme zapamätať. Veľa ľudí používa blog len na usporiadanie vlastných myšlienok, kým iní oslovujú vplyvné celosvetové publikum pozostávajúce z tisícok ľudí. Profesionálni i amatérski novinári používajú blogy na publikovanie mimoriadnych správ, kým autori osobných denníkov vyjadrujú svoje subjektívne názory.

Jednotlivé príspevky sú vždy označené dátumom a časom. Príspevky sú zobrazované v obrátenom chronologickom poradí t.j. najnovšie hore. Pretože odkazy sú pre web logy dôležité, väčšina má spôsob, ako archivovať staršie príspevky a určiť im stabilnú URL adresu, ktorá sa nazýva permalink. Dnes je už štandard ponúknuť prehľad najnovších príspevkov vo formáte RSS. **Kanál RSS** (Really Simple Syndication) je protokol či štandard uľahčujúci prácu na internete. Slúži na zber informácií, dát, článkov z internetu v podobe, ktorá zefektívni využívanie nášho času. Informačné kanály RSS ponúkajú pomocou dostupných prostriedkov webu aktualizované informácie určitého zamerania. Sú vlastne opakom vyhľadávania na Internete. Informácie nehľadáme, ale k nám prichádzajú samy. Stačí si vybrať kanál, alebo viac kanálov o ktoré máme záujem.

Weblogy nie sú privátne denníky, ale je to skôr možnosť, ako dať o sebe vedieť a ovplyvniť mienku ostatných. Web logy možno charakterizovať ako špeciálny typ webových stránok, pričom menej skúsení používateľia internetu dokonca nemusia vedieť odhadnúť, ktorá webová stránka plní funkciu blogu. Hlavný rozdiel medzi blogom a webovou stránkou je v tom, že zatiaľ čo autor webových stránok si vytvára prostredie sám, blogger používa prefabrikovaný systém a svoje stránky skladá akoby zo stavebnice. V súčasnosti, s nástupom rôznych redakčných systémov, blogeri môžu využívať aj správu svojho blogu v podstate tak ako keby si spravovali vlastnú stránku, čiže okrem obsahu si vedia upravovať aj vzhľad. Okrem odlišného charakteru obsahu blog charakterizuje aj určitá základná, štandardizovaná podoba blogu, ktorá zvyčajne zahŕňa niekoľko charakteristických prvkov s ich štandardným umiestnením v jeho rozvrhnutí.

Výber stránok na ktorých si môžeme založiť vlastný blog je veľký. Na Slovensku najpopulárnejší je **www.blog.sme.sk** Prvý slovenský blogovací systém na ktorom nájdeme zoznam kde všade môžeme blogovať je **www.blog.sk**.

Medzi známe blogy patria: **dennikn.sk/blog**, **blog.refreshers.sk** či **www.pravda.blog.sk**. K problematike operačného systému Windows slúži blog **blogs.windows.com** ktorého cieľom je prostredníctvom blogu informovať užívateľov všetkých verzií systému Windows o novinkách zo sveta Windows, prinášať praktické tipy a triky, ktoré čitateľom blogu zjednodušia prácu s ich operačným systémom a prinášať zdroje na stiahnutie, ktoré im spríjemnia alebo zefektívnia prácu vo Windows.

Aby sme mohli blogovať musíme sa na danej stránke zaregistrovať a každý nový blog treba aktivovať pomocou kľúča, ktorý administrátor zašle elektronickou poštou uvedenou v registrácii. Ak blog spravidla neaktivujeme do 14 dní, bude automaticky zrušený.

Pre mnohých ľudí je klasické textové blogovanie obmedzovaním na textovú formu a radi by si vyskúšali, aké je to, hovoriť do mikrofónu a prezentovať svoje názory, dojmy a túžby pred širokospektrálnym publikom. O takejto prezentácii hovoríme ako o audioblogovaní, alebo o **tvorbe podcastingu**. Na vytvorenie podcastu, teda súboru vo formáte MP3 potrebujeme softvér na editáciu zvuku a hudby a samozrejme je k tomu potrebná aj hardvérová výbava predovšetkým mikrofón.

**Podcast** sú zvukové, alebo video záznamy, ktoré autor podcastu umiestňuje na Internete v podobe súborov, najčastejšie vo formáte **MP3**, na ktoré odkazuje na webových stránkach, predovšetkým v prispôsobenom RSS feede.

**Podcasting** je vysielanie podcastu, čiže hovoríme o činnosti, zatiaľ čo podcasty sú jeho náplňou, teda obsahom.

Na to, aby sme mohli využívať túto službu nám stačí, ak si do obľúbeného softvéru podporujúceho podcasting napr. webový prehliadač vložíme adresy kanálov. Potom už všetko prebieha automaticky, softvér sa stará o aktualizáciu a sťahovanie súborov priamo do počítača alebo prenosného prehrávača.

Na tvorbu podcastingu potrebujeme jednak hardvérovú výbavu predovšetkým mikrofón a podstatný je softvér, ako napríklad program **AudioCity**, resp. nejaký iný nástroj na editáciu zvuku a hudby. Podrobnejší zoznam softvérových nástrojov, ktoré sa dajú využiť, môžeme nájsť na <http://www.podcastingnews.com/>.

Možnosť manuálne si stiahnuť obsah nejakej relácie do prehrávača v podobe **MP3** súboru tu bola už predtým, ale práve zautomatizovanie pomocou RSS robí podcasting niečím novým. Podcasting má potenciál prekonať staré médium, broadcastové rádio, kde čakáme na to, čo by nás mohlo zaujímať, novým spôsobom prehrávania, kde si my vyberieme, čo chceme počúvať a kedy to chceme počúvať. Podcast záznamy teda umožňujú počúvať rôzne relácie rozhlasu mimo času ich vysielania.

Najznámejšie slovenské postcastingové stránky: [www.rtvsk.sk/radio/radia](http://www.rtvsk.sk/radio/radia), [dennikn.sk/tema/podcast/](http://dennikn.sk/tema/podcast/), [radioaktual.sk/podcast/](http://radioaktual.sk/podcast/), <http://fm.rtvsk.sk/>.

Výhodou podcastingu je, že stačí mať pri sebe klasický MP3 prehrávač a nahráť si doň súbory podcastu. Najpozitívnejší je fakt, že nemusíte čakať na vysielací čas, ako to býva pri bežných rádiových vysielaniach, podcastovú reláciu počúvate vtedy, keď chcete a kde chcete. Napríklad ak študent nestihne ísť na prednášku, stačí, ak si ju jednoducho stiahne z internetu do MP3 prehrávača a vypočuje cestou domov.

Nevýhodou podcastingu je časté porušovanie autorských práv. Dochádza k tomu najmä pri amatérskych podcastoch, do ktorých sa vkladá hudba chránená autorskými právami.

**Fotoalbumy** umožňujú zdieľanie fotografií medzi ľuďmi po celom svete. Principiálne ide o vystavenie obrázkov na serveri, ktorý je všeobecne dostupný 24 hodín denne. Obrázky sa združujú do fotoalbumov, akýchsi zložiek, kde si ich môže pozrieť každý kto pozná adresu albumu a má povolený prístup. Adresu albumu získa vystavovateľ po registrácii na príslušnej stránke a môže ju poskytnúť svojim známym, ktorí si môžu potom vystavované fotografie priamo prezerať.

Najznámejšie stránky na ktorých si môžeme vytvárať albumy: **www.azet.sk**, <https://www.fotoaparát.cz/> <http://www.fotografování.cz/> [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com), <https://myalbum.com/>

**Zdieľaním videa** rozumieme vystavenie súborov s video informáciami na permanentne dostupnom serveri, aby bolo dostupné každému kto sa prihlási k serveru. Najpopulárnejšia stránka na bezplatné zdieľanie videí je **YouTube** ([www.youtube.com](http://www.youtube.com)). Ponúka používateľom zdieľanie, prehliadanie, ale aj nahrávanie videoklipov. Na stránkach sú k dispozícii filmové, televízne a hudobné klipy, ale aj obsah amatérskeho pôvodu tzv. videoblogovanie. Na server sa treba zaregistrovať. Potom už môžeme zverejňovať vlastné videa.

**4.1.3 Poznať spôsoby svojej ochrany pri komunikácii s virtuálnou komunitou: používať primerané nastavenia súkromia v svojom profile; limitovať množstvo svojich osobných údajov sprístupnených komunite; používať súkromnú úroveň komunikácie vždy, keď je to vhodné; znemožniť poskytovanie/ získavanie informácií o lokalite, blokovat'/oznamovať prítomnosť cudzích používateľov.**

Každá sociálna sieť, alebo internetová diskusia či diskusné fórum má svoje pravidlá a obvykle aj moderátora. Pri moderovaných diskusiách je úlohou moderátora aj cenzúra. Nežiaduce sú protizákonné, vulgárne príspevky, a tie ktoré sa netýkajú pôvodnej témy.

Každý používateľ si vytvára svoj vlastný profil, v ktorom napíše o sebe základné informácie. Na základe týchto informácií sa nadväzujú vzťahy medzi používateľmi, ktorí sa spájajú do skupín. Vzájomnými prepojeniami používateľov a skupín vzniká sieť vzťahov. Pri komunikácii s virtuálnou komunitou treba dôsledne zvážiť množstvo a charakter posielaných a zverejnených osobných a súkromných údajov. Dôslednou selekciou týchto údajov sa používateľ chráni pred ich zneužitím cudzími osobami. Každý používateľ by mal dávať pozor na to, aby odoslané informácie neboli verejne publikované.

Pri registrácii do sociálnych sietí a internetových diskusií používateľ poskytuje prevádzkovateľovi súkromné údaje vrátane osobných údajov, za účelom poskytovania služieb používateľovi na serveroch, sprístupňovania týchto údajov ostatným používateľom serverov a evidenciu na dobu neurčitú. Dňom zrušenia registrácie sa má za to, že používateľ súhlas na spracovanie osobných údajov odvolal, pričom prevádzkovateľ sa zaväzuje s týmito údajmi naložiť podľa ústavného zákona o

ochrane osobných údajov. Používateľ poskytuje svoje osobné údaje dobrovoľne a je si vedomý toho, že jeho osobné údaje môžu byť v súvislosti so službami poskytovanými na serveroch sprístupnené tretím osobám

Súkromnými údajmi používateľa sa na účely týchto pravidiel rozumejú všetky údaje, ktoré nie sú verejne prístupné ostatným používateľom, alebo nie sú inak zdieľané (napríklad údaje, pri ktorých bolo používateľom uvedené „nezverejniť“ a pod.) a pošta, a to aj v prípade, ak je zdieľaná. IP adresa počítača a časy prístupov (Logy) používateľa sa nepovažujú za súkromný údaj používateľa.

Pri akejkoľvek elektronickej komunikácii by sme sa mali riadiť pravidlami Netikety. Samotné slovo Netiketa sa skladá zo slova Net - sieť a etiketa. Tieto pravidlá nie sú záväznou normou, ale len užitočným odporúčením (pozri 4.2.4.).



## 4.2 Komunikačné nástroje

### 4.2.1 Rozumieť pojmu výmena okamžitých správ/ rýchlych správ (Instant Messaging, IM).

Elektronická pošta nie je jediný spôsob komunikácie prostredníctvom internetu. Medzi ďalšie obľúbené možnosti patria **chat** a **instant messaging** známy pod skratkou **IM**. Ich spoločnou charakteristikou je bezprostrednosť komunikácie. IM, je teda systém alebo sada komunikačných technológií používaných pre komunikáciu medzi dvoma alebo viacerými účastníkmi cez internet alebo iné typy sietí v reálnom čase. V prípade, že sú komunikujúci pripojení, môžu si vymieňať textové správy, prípadne aj zvuk a obraz v reálnom čase bez ohľadu na vzdialenosť (zúčastnené strany musia byť pripojené súčasne a reagovať bezprostredne). Mnoho aplikácií umožňuje aj prenos rôznych súborov, hoci sú zvyčajne obmedzené veľkosťou a typom. Obmedzujúcim faktorom pre IM je rýchlosť pripojenia k internetu.

Na rozdiel od chatu slúži **instant messaging** predovšetkým na bezprostrednú komunikáciu len s osobami, ktoré máme v zozname kontaktov. K známym IM službám patria Messenger, Hangout, či Skype, ktorý predstavuje priekopníka na poli telefonovania, prípadne videotelefonovania cez internet. Tieto možnosti však už v súčasnosti poskytuje väčšina IM služieb. Pre využívanie IM je nutné zaregistrovať sa (registrácia je zvyčajne bezplatná) na odpovedajúcej webovej stránke. Pre samotnú komunikáciu je potrebné mať na svojom počítači nainštalovaný klientsky program pre komunikáciu prostredníctvom zvolenej služby, prípadne použiť jeho webovú alternatívu.

### 4.2.2 Rozumieť pojmu služba krátkych správ (Short Message Service, SMS), služba multimedialných správ (Multimedia Message Service, MMS).

**SMS** – služba krátkych správ umožňuje používateľovi mobilného telefónu GSM poslať a prijať odkaz formou krátkej textovej správy s dĺžkou až 160 znakov.

Na rozdiel od SMS, **MMS** (služba multimedialných správ) môžu obsahovať nie len text, ale tiež zvuk, obrázky a video, v podstate akýkoľvek obsah. Navyše je možné poslať MMS z mobilu aj na e-mailovú. Jeden z hlavných rozdielov medzi SMS a MMS je, že SMS môže mať maximálnu veľkosť 160 bytov a MMS nemá čo do veľkosti žiadne obmedzenie. Medzi výhody takýchto správ patria:

Diskrétnosť

Odkazy typu Zavolaj mi na tel.č. alebo čokoľvek iné môžete dostať tou najdiskrétnejšou formou, napr. ak sedíte na dôležitom mítingu alebo školení, pričom nemusíte dvíhať telefón alebo odchádzať z miestnosti, aby ste sa dozvedeli, či je správa súrna, alebo nie. Dokonca môžete rovnako diskkrétne aj odpovedať!

Priamosť



Bez ohľadu na presmerovanie alebo obsadenie prijímateľa SMS alebo MMS správy, táto bude doručená v priebehu niekoľkých sekúnd do mobilného telefónu s číslom, ktoré sme zvolili. Jedinou podmienkou je, aby bol telefón adresáta v pohotovostnom režime. Tieto správy sa totiž prenášajú po linkách, ktoré sú nezávislé na hovorových kanáloch.

#### Rýchlosť

Na prijatú správu je možné odpovedať bez zadávania čísla, keďže číslo odosielateľa je už pripojené ku správe, ktorú sme dostali. Odosielané, ako aj prijaté správy, je možné uchovávať na SIM karte ako aj v pamäti telefónu, takže často používané správy môžeme mať vždy "po ruke".

#### 4.2.3 Rozumieť pojmu internetová telefónia – prenos hlasu prostredníctvom internetového protokolu (Voice over Internet Protocol, VoIP).

Technológia **VoIP**, čiže celým názvom **Voice over Internet Protocol**, býva v slovenčine prekladaná ako **internetová telefónia**. Protokoly, ktoré sa používajú na prenos hlasových signálov cez IP sieť sa zvyknú označovať ako VoIP protokoly (V počítačovej praxi je protokol konvencia alebo štandard, ktorý riadi alebo umožňuje spojenie, komunikáciu a prenos dát medzi dvoma počítačovými koncovými bodmi.). Už z toho jasne plynú výhody aj obmedzenia, ktoré charakterizujú celú službu. VoIP telefónia je najmä v podnikovom prostredí stále populárnejšia a to hlavne kvôli nízkym nákladom.

Vzhľadom k tomu, že hlas je prenášaný prostredníctvom paketov pomocou protokolu IP (teda nie nevyhnutne len cez internet, ale aj cez inú sieť založenú na internetovom protokole), výrazne tým klesajú náklady na hovory. Najčastejšie sa hovorí o desiatkach percent, čo v prípade firmy, v ktorej sa denne uskutoční tisíce či desaťtisíce minút hlasových hovorov, môže v dôsledku priniesť úsporu naozaj výraznej čiastky.

VoIP dokáže zabezpečiť úlohy, ktoré môžu byť omnoho zložitejšie dosiahnuteľné pri použití klasických telekomunikačných technológií. VoIP telefóny dokážu spájať viacero služieb dostupných cez Internet vrátane videokonferencií, prenosu dát popri hovore, správy telefónnych a adresových zoznamov a oznamovania online dostupnosti zvolených komunikačných partnerov.

Zo závislosti na internete ale plynú aj určité obmedzenia, s ktorými je tiež nutné počítať. Kvalita a celková spoľahlivosť telefonického spojenia cez VoIP je celkom závislá od kvality, spoľahlivosti a rýchlosti použitého internetového pripojenia. Najmä vysoké celkové latencie v sieťach môžu viesť k výrazne zníženej kvalite hovoru a spôsobujú isté problémy, ako napr. ozveny. VoIP napriek tomu nie je vždy závislé od internetového pripojenia. Existujú technológie umožňujúce použiť VoIP aj cez bežné telefónne linky či prenajaté hlasové či dátové okruhy. Je to však zriedkavý spôsob nasadenia.

Väčšina bežných spotrebiteľských riešení zatiaľ nepodporuje šifrovanie. Preto pre odpočúvanie platí to isté, čo pre iné dátové prenosy (napr. posielanie elektronickej pošty) - pre sieťové uzly na ceste paketov medzi dvomi účastníkmi je prípadné odpočúvanie triviálne. Pre podnikové nasadenie sa často využíva technológia Voice VPN, ktorá podobne ako pri bežných VPN sieťach aplikuje na tok (hlasových) dát šifrovanie s použitím technológie IPSec.

Inou nevýhodou VoIP je neschopnosť uskutočňovať telefónne hovory počas výpadku napájania, tento problém však existuje aj pri mnohých analógových telefónoch a dá sa vyriešiť batériovým zálohovaním. Takisto v mnohých inštaláciách existuje možnosť automatického presmerovania na iné telefónne číslo (napr. na mobilný telefón) v prípade nefunkčnosti zariadení.

#### **4.2.4 Chápať význam sieťovej etikety (netiquette) pri používaní elektronickej komunikácie: byť presný a stručný, používať výstižné texty v nadpisoch /v predmete, neodkrývať nepríjemné osobné detaily, nešíriť nevhodný obsah, používať kontrolu pravopisu.**

Tým, že sa stávame používateľmi internetu, trávimy istý čas na sieti, stávame sa súčasťou istého, možno povedať špeciálneho typu spoločnosti. Avšak i tu, ako v každej spoločnosti, platia isté pravidlá, ktoré by mali dodržiavať všetci jej členovia, aby „život“ v nej bol prijateľný pre všetkých. Ide o pravidlá slušného správania na internete – etiketa v sieti = netiketa (netiquette, net etiquette). Je to vlastne súhrn pravidiel etickej práce s elektronicou, či internetovými službami všeobecne. Príkladom je napríklad zasielanie nevyžiadanej pošty reklamného charakteru, písať urážlivé a výhradné správy do verejných fór...

Spomínané pravidlá nie sú povinné. Netiketa vznikla z podnetu užívateľov internetu, neratifikovala ju žiadna vláda, ani žiadna iná organizácia – nedodržovanie ktoréhokoľvek z jej bodov preto nie je skutkom proti zákonu, ale „len“ proti etike. Celá myšlienka tohto súboru rád a odporúčaní, ako sa správať v sieti, je teda založená na dobrovoľnosti. Ak sa ňou rozhodnete riadiť, nielenže vzbudíte u ostatných užívateľov dôveru a získate si ich náklonnosť, ale vynútíte si rovnaké správanie aj z ich strany. Na internete totiž platí oveľa viac ako inde, že „čo nechceš, aby robili iní tebe, nerob ani ty im“. Treba pamätať, že v online svete sme si všetci rovní a akékoľvek praktiky použité proti niekomu, môžu byť rovnakým spôsobom aplikované aj na nás.

**Používanie výstižného opisu v poli „predmet správy“.** Priamo elektronickej pošty sa týka napríklad zásada, charakterizovať obsah našej elektronickej správy v poli „predmet správy“ (Subject). Do tohto poľa by sme mali napísať stručnú charakteristiku, akýsi názov nášho e-mailu. Predmet správy je spolu s našou adresou prvá vec, ktorú v zozname prijatej pošty vidí náš dopisovateľ. Mal by mu preto pomôcť nielen získať informáciu o čom píšeme, ale tiež ho napríklad upozorniť, či je naša správa dlhšia, aká je sŕna a pod. Ak ho chceme upozorniť, že naša správa je

naozaj súrna, tiež môžeme k predmetu pripísať slovíčko SÚRNE, aby sme ho upozornili, že si uvedené správu má prečítať čím skôr. Ocenia to najmä užívatelia, ktorí dostávajú denne desiatky elektronických správ a musia sa rozhodnúť, ktorej dajú prednosť.

**Stručnosť v odpovediach.** Spomenuli sme, že elektronická pošta je výhodnejšia ako klasická pošta, najmä čo sa týka rýchlosti. Z rýchlosťou však trochu súvisí i stručnosť, ktorá by mala byť jednou z charakteristických vlastností tejto formy komunikácie. Na stručné otázky by sme mali odpovedať pokiaľ možno najstručnejšie. Medzi priateľmi sa môžeme pomerne často stretnúť aj s vynechávaním pozdravov, čo tiež komunikáciu zostruční. Avšak, nemali by sme zabúdať, že ide predsa len o korešpondenciu a tak je slušné sa aj v e-mailovej správe pozdraviť a ukončiť správu podpisom. Oceníte to najmä vtedy, keď sa napríklad z e-mailovej adresy meno pisateľa identifikovať nedá.

Stručnosť súvisí aj s odpoveďami na nám doručené správy. Do našej odpovede nemusíme nutne kopírovať celý text prichádzajúcej správy. Ak odpovedáme priamo na nejakú časť správy, otázky, stačí ak do odpovede vložíme len otázku, aby čitateľ vedel, čoho sa týka odpoveď. V iných prípadoch jeho správu do našej odpovede nemusíme vôbec vkladať. Text pôvodnej správy je spravidla označená znakom „>“.

**Kontrola gramatiky odchádzajúcich správ.** Dalo by sa povedať, že elektronická pošta má akúsi svoju gramatiku.

Text našej správy by sme však mali po gramatickej stránke písať správne, pred odoslaním by sme si ho mali prekontrolovať.

**Veľké písmená.** Veľké písmená sa v elektronickej pošte využívajú na zdôraznenie dôležitých informácií a na skratky, ktoré sú pre tento druh komunikácie typické. Avšak celý e-mail napísaný veľkými písmenami, sa zle číta a všeobecne sa to chápe ako kričanie pisateľa.

**Zvýraznenie informácie.** Nie všetky programy určené na prácu s elektronickou poštou umožňujú zvýrazňovanie textu zmenou farby, podčiarknutím a podobne. A tak ak chceme niečo v našej správe zvýrazniť spravíme to buď už spomínanými veľkými písmenami alebo „oddelíme“ zvýraznené slovo od ostatného textu podčiarkovníkom alebo *\*hviezdičkami\**.

**Prehľadnosť.** Aby naše správy boli prehľadné a dobre čitateľné, odporúča sa text členiť do odsekov.

**Veľkosť e-mailu.** Spolu s textom môžeme nášmu čitateľovi poslať i prílohu obsahujúcu súbory rôzneho typu. Avšak pri ich posielaní by sme mali myslieť na to, že by sme mohli takýmto spôsobom preplniť schránku čitateľa správy a tak mu znemožníme prístup k elektronickej pošte.

**Prílohy.** V súčasnej dobe nie je totiž zriedkavosťou, že sa prostredníctvom elektronickej pošty šíria vírusy, ktoré môžu infikovať počítač nášho čitateľa

a skomplikovať mu život. Vírusy sa „pribalia“ k našej správe bez toho, aby sme to vedeli a ak takúto správu otvorí niekto na druhej strane, sú s tým len starosti.

**Emotikony a skratky.** Písanie správ ma okrem svojich výhod aj niektoré nevýhody. Jednou z nich je aj to, že nie vždy sa priamo z textu dá vycítiť nálada pisateľa. A tak sa na vyjadrenie nálad a emócií v elektronickej pošte používajú emotikony (smajlíky). Ide o značky, ktoré vyjadrujú náladu pisateľa, či jeho postoj k napísanému textu. Keď nakloníme hlavu doľava, ukáže sa nám akoby tvár pisateľa :-).

Medzi najznámejšie emotikony patria:

:-) úsmev,

:~)), :D veľký úsmev,

;-) žmurknutie,

:-( smútok,...

Okrem emotikonov sa v korešpondencii môžu objaviť skratky. Vo väčšine prípadov sú odvodené z anglického jazyka.

Tie najznámejšie:

BTW (by the way) mimochodom,

ASAP (as soon as possible) čo najskôr, hneď, ako to bude možné,

L8R (later) neskôr,

WTH What The Hell? Čo do pekla (sa deje)?

LOL Laughing Out Loud Smejem sa hlasno

4U (for you). pre Teba,...

Toto sú len základné pravidlá, s ktorými sa môžete stretnúť v súvislosti s využívaním elektronickej pošty. Dôležité je myslieť pri práci s internetom na to, že na druhej strane je človek, že komunikujeme s človekom.

## 4.3 Elektronické správy -základné pojmy

### 4.3.1 Vedieť, čo je elektronická pošta a na čo sa používa.

**Elektronická pošta** je internetová služba umožňujúca výmenu správ medzi užívateľmi (e-mailov). Je teda určená pre rýchlu písomnú komunikáciu. Svojim významom v praktickom živote sa dostala na úroveň klasickej pošty, no z hľadiska flexibility nemá konkurenciu. Užívatelia, ktorí chcú e-mail používať, musia mať zriadené elektronické poštové schránky s platnou adresou (e-mailovou adresou).

Medzi hlavné výhody e-mailu patrí jeho rýchlosť, efektívnosť, nákladovosť a spoľahlivosť. V prípade problému s doručením e-mailu príde odosielateľovi upozornenie o nedoručení. K e-mailu je tiež možné pripojiť okrem samotnej textovej správy aj v podstate akékoľvek súbory formou prílohy.

Elektronická pošta má aj svoje nevýhody. Napr. bezpečnosť. Komunikácia môže byť „odpočúvaná“. Umožňuje ľahšie šírenie vírusov a priestor pre kyberzločiny.

### 4.3.2 Poznať princíp tvorby a štruktúru adresy elektronickej pošty.

**Elektronická pošta** – základný nástroj internetu pre nesynchronnú komunikáciu. Ide o jednu z najrozšírenejších služieb internetu. Pri tejto forme komunikácie si s naším dopisovateľom posielame elektronické listy (elektronické správy, e-maily).

Každý používateľ, ktorý chce komunikovať prostredníctvom elektronickej pošty, musí mať založený **elektronický poštový účet** (adresu, schránku) na nejakom poštovom serveri.

V súčasnosti máme na internete k dispozícii pomerne veľa portálov (webových miest), ktoré nám umožnia založiť si elektronickú poštovú schránku zadarmo – **freemail**. Firmy, spoločnosti majú zvyčajne vlastné poštové servery, na ktorých zakladajú poštové účty svojim zamestnancom. Ich nevýhodou, v porovnaní s portálmi verejnými je to, že sa ku svojej pošte dostaneme spravidla len v práci. Freemailové servery nám umožňujú prístup k našej pošte na ľubovoľnom počítači, ktorý je pripojený do siete Internet. Nevýhodou freemailov je ich slabá bezpečnosť. Pri registrácii freemailu vyplňame formuláre vo forme webových stránok a tým si vytvoríme svoj elektronický poštový účet. Získame tak svoju e-mailovú adresu, priestor na poštovom serveri, kde sa budú naše elektronické správy uchovávať. Existujú servery, ktoré ponúkajú okrem pošty aj iné rozširujúce služby – webpriestor...

Medzi pomerne známe slovenské freemailové poštové servery patria: **post.sk**, ktorý momentálne prešiel pod **sme.sk**, **[www.zoznam.sk](http://www.zoznam.sk)**, **[www.szm.sk](http://www.szm.sk)**, **[www.centrum.sk](http://www.centrum.sk)**, **[www.atlas.sk](http://www.atlas.sk)**, ...

Ak sa registrujeme na nejakom freemailovom serveri, volíme si e-mailovú adresu spravidla sami. Adresa elektronickej pošty má svoju danú štruktúru s charakteristickými prvkami, napríklad: **[pan.tvorstva@post.sk](mailto:pan.tvorstva@post.sk)**.

E-mailová adresa sa skladá z 3 častí:

**pan.tvorstva** – login, užívateľské meno, prihlasovacie meno, username... Prvá časť adresy. Zadáваме ju my, ak si sami zakladáme svoju elektronickú schránku. Ak máme e-mail u svojho zamestnávateľa, spravidla je náš login v tvare: meno.priezvisko.

Pri zadávaní nášho užívateľského mena by sme mali myslieť predovšetkým na to, ako budeme náš e-mail využívať. Či sa bude jednať o zábavu, alebo budeme viac komunikovať pracovne. V prípade, že pôjde o služobnú komunikáciu, nemali by sme si ako svoj login dať napríklad našu prezývku.

Tiež by sme mali dodržať pravidlo, že login by nemal obsahovať diakritické znaky.

Malo by to byť jedno slovo. Ak nutne chceme dve slová, oddelíme ich bodkou, podčiarkovníkom, pomlčkou...

Náš login by však nemal byť veľmi zložitý, aby bol dobre zapamätateľný.

**@** - zavináč, at (z angl.). Slúži na oddelenie loginu od zvyšnej časti adresy elektronickej pošty. Je vždy súčasťou e-mailovej adresy. Znak @ napíšeme buď pomocou kláves **Shift+2**, ak máme nastavenú anglickú klávesnicu, alebo pomocou kláves **Pravý Atl+V**, ak máme nastavenú slovenskú klávesnicu. Ďalšou možnosťou je klávesová skratka **Alt+64**.

**post.sk** – doménová adresa servera, na ktorom máme založenú našu elektronickú schránku.

Všeobecne je teda štruktúra adresy elektronickej pošty takáto: **login@server.národná doména**.

#### 4.3.3 Poznať problémy, ktoré sa môžu vyskytnúť pri odosielaní elektronickej správy s prílohou: prekročenie povolenej veľkosti súboru, nepovolený typ prílohy (napr. súbor s príponou .exe, .mdb).

Ak nastanú problémy pri odosielaní e-mailu s prílohou, tak je to najčastejšie spôsobené tým, že priložený súbor je príliš veľký pre poštový server alebo poštovú schránku príjemcu. Prílohy e-mailových správ sa konvertujú do špeciálneho formátu. Pri posielaní príloh prostredníctvom Internetu sú tieto prílohy oveľa väčšie, než veľkosť pôvodného súboru. Niektoré poštové servery odošlú alebo prijmú len správy do určitej veľkosti. Napríklad na gmail.com je to do 25 MB. Preto je vhodné si zistiť akú maximálnu veľkosť môžeme poslať, resp. príjemca je schopný prijať a prílohu skomprimovať, alebo ju rozdeliť do viacerých správ.

Ďalším problémom môže byť príloha nevhodného typu. Napr. súbor s koncovkou .exe. Jedná sa o spustiteľný súbor a teda sa jedná o bezpečnostné riziko a z dôvodu ochrany počítača napr. program Microsoft Outlook 2016 neumožňuje prijímať takéto súbory ako prílohy, aby sa zabránilo prenosu vírusov do počítača. Dokonca niektoré poštové servery to nedovolia poslať. Ale aj tie je možné poslať ako prílohu, a to použitím pomôcky na kompresiu súborov, napríklad programu WinZip. Vytvoríme skomprimovaný archivačný súbor, ktorý má inú príponu súboru. Program Outlook

nepovažuje tieto prípony súborov za potenciálne hrozby a preto takúto prílohu neblokuje. Existuje množstvo dostupných programov na kompresiu súborov od iných výrobcov. Alebo môžeme požiadať odosielateľa, aby zmenil príponu priloženého súboru na takú, ktorú program Outlook nebude považovať za hrozbu, napr. premenovať spustiteľný súbor s príponou súboru .exe na súbor programu Word 2016, ktorého prípona je .docx, a pri stiahnutí súboru mu potom zmeniť príponu na pôvodnú. Tiež je možné meniť zoznam blokováných súborov, čo sa neodporúča. V každom prípade je potrebné si takúto prílohu stiahnuť a odporúčame si ju po stiahnutí do počítača skontrolovať pomocou antivírusového programu.

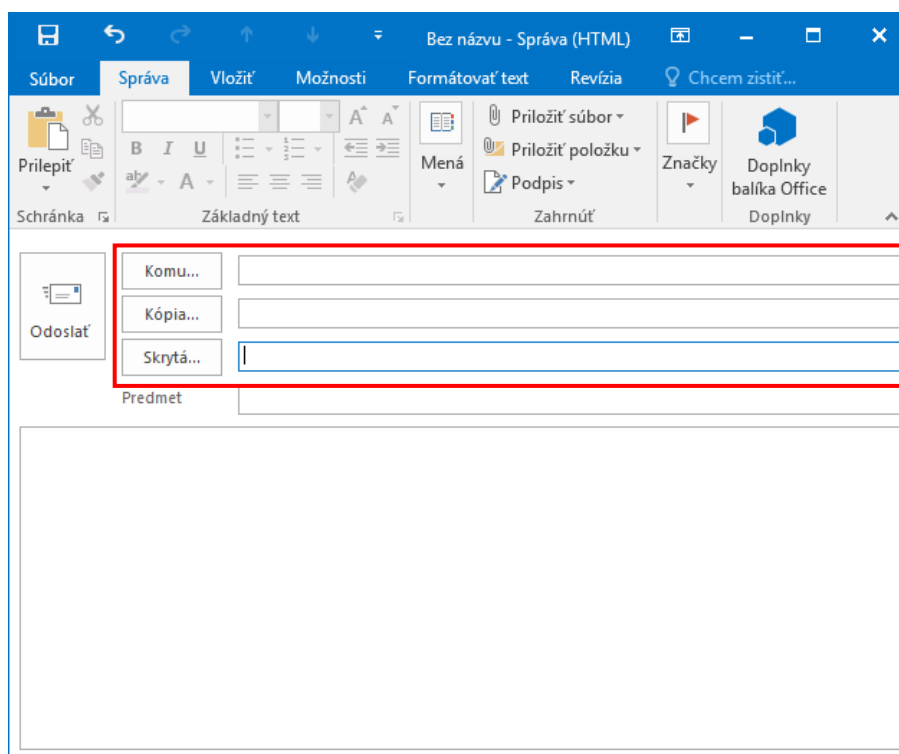
#### 4.3.4 Chápať rozdiel medzi adresátmi zapísanými v poli Komu, Kópia (Cc), Slepá kópia (Bcc) a poznať ich vhodné použite.

Pri písaní novej správy vkladáme do poľa **Komu** adresu prijímateľa (prijímateľov) našej správy. Máme hneď niekoľko možností.

Adresu môžeme priamo do poľa napísať. Klikneme myšou do poľa a napíšeme adresu. V prípade viacerých e-mailových adries ich musíme oddeliť čiarkami.

Druhá možnosť je vložiť adresu do poľa kopírovaním.

Do riadkov **Kópia** a **Skrytá kópia (Slepá kópia)** vkladáme adresy obdobne ako do riadku Komu. Aj v týchto riadkoch môže byť viac adries.



Písanie adresy do riadku Kópia využívame v prípade, ak posielame e-mail aj inému adresátovi len informatívne. Od neho nemusíme očakávať odpoveď. Hlavný adresát je napísaný v políčku Komu a od neho očakávame odpoveď. Adresáti o sebe navzájom vedia.



Slepú kópiu využijeme vtedy, ak posielame správu viacerým osobám, ale nechceme, aby navzájom o sebe vedeli. Všetky adresy vložíme do riadku Slepá kópia. Správa príde všetkým, ktorých adresy sme do riadku napísali, pričom o iných adresátoch nebudú vedieť.

#### 4.3.5 Uvedomovať si možnosť dostať nevyžiadanú, podvodnú elektronickú správu. Uvedomovať si nebezpečenstvo nakazenia počítača vírusom pri otváraní elektronickej správy alebo prílohy správy.

Ak sme využili možnosť založiť si elektronickú schránku na niektorom serveri, ktorý poskytuje túto službu zadarmo, môže sa stať, že sa nevyhneme prijímaniu tzv. nevyžiadanej pošty zväčša s reklamným charakterom. Alebo sa môžeme stať „obeťou“ správ, ktoré sa svojím obsahom vnucujú do pozornosti používateľov a vyzývajú ich, aby ich posielali ďalej čo najširšiemu okruhu známych. Tieto správy (nevyžiadané zásielky) sa nazývajú aj slovom **hoax** (žart, fáma, podvod) alebo **spam** (odpad). Spam môže byť použitý aj ako elektronická „pomsta“. Asi 90% celosvetových e-mailov tvorí spam.

Hoaxy predovšetkým:

- varujú pred údajne vážnym (v skutočnosti neexistujúcim) nebezpečenstvom (najmä ničivým počítačovým vírusom) – poplašné správy,
- informujú o možnosti spoplatnenia často používaných internetových služieb, čomu sa dá zabrániť jedine preposiľaním ďalej,
- prosia o pomoc v núdzi (občas ide o prosby, ktoré boli na začiatku aktuálne (napr. darovanie krvi), ich preposiľaním však rotujú po Internete aj niekoľko rokov),
- tvrdia, že prinášajú šťastie (obdoba písaných „listov šťastia“), prípadne sľubujú peniaze za preposiľanie (čo je úplný nezmysel aj vzhľadom na to, ako protokol SMTP rieši prenos e-mailov).

Niekedy sa tiež vyskytujú reťazové správy vo forme prosby alebo **petície** (takáto „petícia“ z hľadiska práva nemá žiadnu váhu), veľakrát sa uvádzaný blud snaží podporiť uvedením názvov veľkých firiem a inštitúcií (napr. IBM, America OnLine, atď.).

Hromadné rozosiľanie e-mailových správ obsahujúcich reklamu, je nevyžiadané šírenie reklamy a to je protizákonné. V naozaj vážnych prípadoch sa dá takéto obťažovanie riešiť aj súdnou cestou.

Dosť obťažujúce sú aj hry, v ktorých nám pisatelia odporúčajú, aby sme danú správu poslali minimálne 10 naši priateľom. Ak tak neurobíme, postihne nás katastrofa. Aj takéto rozosiľanie správ môže značne zahltiť náš e-mailový server.

Ak nám pravidelne prichádzajú obťažujúce e-mailové správy z jednej adresy alebo s podobným obsahom, môžeme sa ich prijímaniu vyhnúť nastavením antispamových filtrov alebo si nainštalovať antispamový program. Sofistikovanejšie antispamové

programy využívajú pri rozhodovaní štatistické vyhodnocovanie. Zjednodušene povedané, vyhodnocujú výskyt „podozrivých“ slov v správe, napríklad nasledujúcim spôsobom:

- ak sú v predmete správy použité všetky veľké písmená pridaj 20 bodov,
- ak sa v správe vyskytuje skratka Dr. pridaj zakaždým 10 bodov,
- za každý vulgarizmus pridaj 40 bodov,
- ak správa obsahuje obrázok pridaj 30 bodov,...

Rozhodovacie **kritérium** je potom už jednoduché: ak je súčet bodov väčší ako napr. 150, správa je klasifikovaná ako spam. Účinnosť tohto postupu je prekvapujúco dobrá a dokáže zachytiť väčšinu spamov bez toho, aby blokoval užitočné správy.

Nebezpečenstvo nakazenia počítača vírusom pri otváraní neznámej elektronickej správy prípadne prílohy neznámej správy

Počítačový vírus je vždy človekom umelo zámerne vytvorený útvar, program, ktorý funguje tak, že sa po spustení snaží šíriť a nakaziť iné programy alebo súbory umiestnené v počítači.

Spôsobov ako sa môže vírus dostať do nášho počítača je hneď niekoľko. Jedným z nich a pomerne častý je elektronická pošta.

Preto by sme našej pošte mali venovať špeciálnu pozornosť. Najmä ak ide o správy od neznámych odosielateľov. Vírus môžeme dostať aj od nášho známeho. Avšak tieto zavírené správy bývajú tiež podozrivé. Ide napríklad o správu v anglickom jazyku od niekoho, kto nám nikdy po anglicky nepísal.

Štandardne sa vírus pripojí k e-mailovej správe. Preto by sme správy, ktoré obsahujú prílohu a dopisovateľ nám o prílohe v texte nič nepíše, nemali otvárať. Lepšie spravíme keď sa spýtame dopisovateľa, či nám nejakú prílohu posielal. Ak nie, môžeme kludne správu zmazať.

Nemusíme sa však báť, že si zavírame počítač čítaním e-mailovej správy. Nie. Vírusy sa aktivujú spustením programu. Preto si treba dávať pozor na správy, v ktorých Vás niekto vyzýva k spusteniu súboru, ktorý je v prílohe správy a podobne.

Ak príloha správy obsahuje viac prípon, môžete si byť takmer istý, že ide o vírus. V žiadnom prípade nebudeme takúto prílohu otvárať a celý e-mail zmažeme.

Ak dostaneme poštou zavírený súbor, mali by sme to hneď oznámiť odosielateľovi. Pravdepodobne o tom nebude vedieť. A možno ani nevie, že má zavírený počítač. Zabránilme tak tomu, aby vírus posielal ďalším používateľom. Vírusy sa totiž k e-mailovej správe pripoja bez toho, aby o tom odosielateľ vedel.

V prípade, že zistíme, že sme niekomu poslali zavírený súbor my, mali by sme to dať okamžite dotýčnemu vedieť, aby mohol urobiť potrebné opatrenia. Zabránilme tým možný problémom.

Určite je však vhodné všetky súbory, ktoré dostaneme ako prílohu spolu so správou, prekontrolovať našim antivírusovým programom.

#### 4.3.6 Vedieť, čo je phishing.

Phishing (z angl. password fishing – doslova rybolov hesiel) je činnosť, pri ktorej sa podvodník snaží vylákať od používateľov rôzne heslá, napr. k bankovému účtu. Väčšinou prebieha tak, že sa založí webstránka, ktorá vyzerá ako presná kópia už existujúcej dôveryhodnej stránky, alebo ponúka nejaké výhody po prihlásení cez ich webstránku. Meno a heslo zadané do phishingovej stránky, sa odošlú podvodníkovi, ktorý ich môže zneužiť. Phishing môže prebiehať aj tak, že sa rozposielajú e-maily, ktoré oznamujú používateľom zmenu účtu alebo jeho obnovenie a tak lákajú heslá.

Podvodníci, ktorí využívajú phishing sa nazývajú phisher (Phisher).

Phishingové stránky ponúkajú rôzne „skvelé“ služby (napr. vzácne predmety do MMORPG hier, download hier zdarma po registrácii atp.). Alebo vás phisher kontaktuje ako člen Support teamu, admin a podobne a chce od vás údaje (heslá, čísla účtov), pre overenie. Samozrejme, nikdy žiaden skutočný člen support teamu nekontaktoval zákazníka týmto spôsobom.

Stránky sa bránia proti phishingu tak, že oznamujú, že nikdy heslá nežiadajú týmto spôsobom.

Najlepšia ochrana proti phishingu je nedôverovať stránkam a e-mailom, ktoré chcú vylákať citlivé údaje, hlavne heslá. Zároveň sa odporúča nepoužívať rovnaké prihlasovacie údaje do rôznych služieb.

Phishing je príkladom techniky sociálneho inžinierstva používanej na oklamanie používateľov zameraný na využitie slabých miest súčasných bezpečnostných technológií (a ich implementácií).