

МЕТОДИКА: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ОБУЧЕНИЯ

ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ В УНИВЕРСИТЕТЕ: ФОРМИРОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО ОНЛАЙН- ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

М. Е. БЕЛОМЕСТНОВА

**Московский государственный университет спорта и туризма
m.kurdakova@gmail.com**

К. И. ШАРАФАДИНА

**Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов
belkaklara@mail.ru**

Статья посвящена проблеме онлайн-взаимодействия преподавателей и студентов высших учебных заведений. Приводится анализ научных исследований по вопросам сетевого и цифрового этикета. Представлены результаты проведенного авторами опроса студентов и преподавателей высших учебных заведений, посвященного формированию цифровых компетенций. Анализируются основные ошибки, допускаемые в общении между студентами и преподавателями, а также предлагаются рекомендации по эффективному онлайн-взаимодействию в образовательном процессе. По мнению авторов, обучение цифровому этикету можно рассматривать как часть подготовки к будущей профессиональной деятельности, т.к. знание правил цифрового этикета позволяет повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с участниками учебного процесса и коллегами, улучшить деловую репутацию.

***Ключевые слова:** цифровой этикет, нетикет, высшее образование, цифровые технологии, цифровые коммуникации, цифровые компетенции*

Распространение цифровых технологий ведет к качественным изменениям во всех значимых сферах, в том числе в высшем образовании. Фактически, цифровая грамотность является ключевым фактором успеха в сегодняшней жизни Интернет-общества [17]. Современные студенты, или «цифровые аборигены», всегда были рядом с такими вещами, как Wi-Fi и Яндекс, Apple и Android. Они использовали технологии столько, сколько себя помнят. В идеальном мире родителям не пришлось бы беспокоиться об онлайн-взаимодействиях своих детей. Родители будут чувствовать себя в безопасности, зная, что их дети обладают навыками уважительного онлайн-взаимодействия со своими сверстниками и могут противостоять неуважению, когда оно происходит. К сожалению, для большинства, это не так.

Поэтому в условиях все более распространяющейся цифровизации в различных сферах жизнедеятельности актуальным является развитие культурной составляющей социума, неотъемлемым компонентом которой является этикет. В современном мире важно наряду с формированием навыков цифровой грамотности, говорить и о цифровом этикете.

Цифровой мир все больше проникает в сферу высшего образования, при этом технологии используются для предоставления образования, передачи знаний и навыков инновационными способами. Дизайн обучения в цифровую эпоху в университетах определяется не только событиями за пределами университетов, но и внутренними драйверами.

Технологии, при правильном использовании, могут принести пользу в качестве инструмента эффективного обучения, создавая при этом равенство в получении знаний из различной удобной, быстрой и актуальной мировой информации без ограничений в обучении.

Дискуссии о правилах участия в социальном поведении в онлайн-взаимодействии вращаются вокруг двух ключевых областей: цифровой компетентности (иногда также называемой цифровой грамотностью) и цифрового этикета (т.е. цифровых социальных норм поведения в данной среде). В последние годы цифровой этикет становится все более интересной темой. В литературе и интернет-

источниках можно встретить такие понятия как онлайн-этикет, сетевой этикет, цифровой этикет, нетикет, сетикет.

Было предпринято немало попыток определить общие стандарты сетевого этикета (Scheuermann&Taylor, 1997 [16]; Shea, 1994 [15] и пр.) – недавний систематический обзор литературы (Soler-Costa et al., 2021[19]) и резюмирует дискурс в этой области. Ранние работы по сетевому этикету впервые дали определение понятия, а также предоставление первых руководств. В этих работах цифровой этикет часто определяется как набор правил, регулирующих взаимодействие в Интернете.

Первая книга о поведении в Сети – «Нетикет» Вирджинии Ши – вышла в 1994 г. в Сан-Франциско и содержит десять заповедей о том, как вести себя в киберпространстве. К основным принципам, которые сформулировала В. Ши, относятся следующие: «помните о человеке» (нельзя оскорблять чувства других людей); «придерживайтесь тех же стандартов поведения в сети, которым вы следуете в реальной жизни»; «уважайте время и возможности других людей»; «делитесь экспертными знаниями»; «помогайте держать флейм под контролем»; «уважайте частную жизнь других людей» и др.

Основные правила этикета в Интернете были предложены во многих статьях и функциях, которые включали в себя использование правильного языка, обдумывание перед публикацией, принятие на себя постоянства, всегда проверяйте орфографию и грамматику, избегайте флейма и угроз другим, уважение, авторское право и интеллектуальная собственность, стараться быть вежливым и уважать других как людей, никогда никому не предоставлять личную информацию и иметь здравый смысл/

Однако в настоящее время вопрос о том, как вести себя в интернете и как взаимодействовать с гаджетами в различных социальных кругах встал еще острее. Безусловно, на это повлияла эпидемия COVID-19. В период пандемии именно цифровой деловой этикет стал важным инструментом интерактивного взаимодействия во многих жизненно важных сферах деятельности современного социума, включая международную [4].

В ряде исследований на основе эмпирических данных разрабатываются руководящие принципы для конкретных практикующих сообществ, документируется, как эти сообщества формируют правила и руководящие принципы и какое влияние они оказывают на пользователей (Bauler, 2021; Mistretta, 2021).

S. Mistretta, например, предоставляет обновленный список рекомендаций для учителей, столкнувшихся с трудностями при переходе от очного к дистанционному обучению во время пандемии за считанные недели [14]. С.V. Bauler предоставляет учителям руководство по сетевому этикету, чтобы они могли эффективно обучать своих учеников с помощью онлайн-технологий дистанционного обучения [9].

Анализ научных работ зарубежных авторов по проблемам цифрового этикета показал, что чаще всего исследования посвящены тому, как появился цифровой этикет и что это такое; анализу регламентов в социально-сетевом пространстве; правилам общения в соцсетях и программах видео-конференц-связи и пр. При этом недостаточно внимания уделяется анализу особенностей цифрового этикета в высших учебных заведениях, в цифровом взаимодействии между студентами и преподавателями, что имеет свою специфику.

Проблемы цифрового делового этикета в организациях высшего образования исследуют в своих трудах российские авторы Р.И. Мамина [3,4,5], Е.В. Пирайнен [4], О.В. Лукинова [2] (автор книги «Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете»), Г.В. Валеева [1], С.Н. Почебут [8], белорусский исследователь Т.А. Мейкшане [6] и пр.

Цифровой этикет – это новый вид этикетной коммуникации, становление которого происходит в пространстве Всемирной Глобальной паутины третьего поколения. Предтечей цифрового этикета был сетевой этикет или нетикет (неологизм, который произошел от слияния англ. «network» - сеть и франц. «etiquette» – этикет), который формировался на начальных этапах развития Web 1.0 и определял правила поведения в сети и правила ведения электронной переписки.

Цифровой этикет часто называют термином «сетевой этикет», который относится к протоколам или руководствам для соответ-

ствующим действиям, которые позволяют людям взаимодействовать через цифровую платформу. Цифровой этикет напрямую связан с понятием вежливости. Фундаментальная концепция цифрового этикета заключается в том, чтобы «относиться к другим так же, как к себе, когда вы участвуете в цифровой и онлайн-деятельности».

Определение сетевого этикета включает в себя стандарты самопрезентации, нормы поведения и общепринятые формы самовыражения. Правильный сетевой этикет поможет вам не обидеть друзей, работодателей и других людей в вашей социальной сети. Сюда входят электронная почта, социальные сети, онлайн-чат, форумы, комментарии на веб-сайтах, многопользовательские игры и другие способы общения в Интернете.

В Рамке цифровых компетенций для граждан Европейской комиссии сетевой этикет определяется как компетенция, благодаря которой граждане должны «знать поведенческие нормы и ноу-хау при использовании цифровых технологий и взаимодействии в цифровой среде» и «адаптировать стратегии коммуникации с конкретной аудиторией и осознавать культурное разнообразие и разнообразие поколений в цифровой среде» [10].

Сетевой этикет или нетикет рассматривается Р.И. Маминой как свод определенных правил поведения в сети, имеющих в основном этическую направленность [3]. Сетевой этикет был ориентирован на письменный формат на этапе Web 1.0 и Web 2.0. Цифровой же этикет является, по мнению учёных, более широким понятием, чем сетевой этикет, поскольку он формируется как нормативно-этический регулятор коммуникативного взаимодействия в сети при помощи всех форм этикетной коммуникации: письменной, поведенческой и речевой и отражает специфику Web 3.0 [5].

Принято считать, что цифровой этикет – это сочетание «интернета» и этикета – это восприятие онлайн-культуры как производной от офлайн-культуры. То есть онлайн-этикет является разновидностью офлайн-этикета и поэтому должен восприниматься по отношению к своему аналогу. Соответственно, цифровой деловой этикет, отражает в сети Интернет свой аналоговый эквивалент – это деловой этикет [4].

Однако Heitmayer M.&Schimmelpfennig R. (2023) обращают внимание, что для того, чтобы понять цифровые взаимодействия, нам необходимо освободить цифровой этикет от условностей офлайн-этикета и представить его как независимую сущность. Этому будет способствовать установление цифрового этикета в качестве цифровых социальных норм [12]. Иными словами, на онлайн-взаимодействие влияет широкая сеть внешних факторов и факторов окружающей среды, одним из которых является офлайн-культура. Цифровые социальные нормы динамичны и меняются со временем. Они зависят от возможностей, институтов и воплощенных компетенций цифровых установок и пользователей, которых они регулируют.

О.В. Лукинова отмечает, что «современная цифровая вежливость – это уже не просто необходимость избегать бранных выражений. Цифровая вежливость сегодня – это такое взаимодействие, которое не будет доставлять собеседнику лишних неудобств, сделает общение эффективным и сэкономит всем силы, время и трафик» [2].

Согласно исследования компании GWI, типичный интернет-пользователь тратит ежедневно почти семь часов, используя Интернет на всех устройствах (разумеется, имеются различия в зависимости от географического положения) [22].

Обучающиеся все больше полагаются на цифровые гаджеты и Интернет, приложения для обучения и общения. Еще далеко до начала пандемии, в 2012 г. был проведен опрос, в котором приняли участие 500 студентов американских колледжей: 73% отметили, что не смогли бы учиться без цифровых технологий; 91% использовали электронную почту для общения с преподавателями; 74% использовали цифровой контент; 72% использовали системы управления обучением; 70% делали конспекты лекций с помощью цифровых ручек и планшетов; 65% использовали цифровые устройства для создания презентаций в аудитории; 55% пользовались смартфонами [23].

Принципы онлайн-общения в университете аналогичны принципам живого общения, но есть и важные отличия. Многие из нас привыкли общаться онлайн с помощью электронной почты и частных и неформальных платформ. Хотя крайне редко кто-либо преднамеренно ведет себя неподобающим образом в сети, действия могут

причинить непреднамеренный вред, поэтому стоит задуматься об ожиданиях и нормах ответственного общения в сети.

Студенты должны осознать важность цифрового этикета и научиться правильно использовать его в реальной ситуации. Все общение невербальное в 93% случаев. Только 7% можно отнести к используемому нами языку. Все невербальные индикаторы, на которые мы раньше полагались, такие как язык тела, жесты рук и эмоции на лице, теперь должны быть расшифрованы на экране из-за огромных изменений в онлайн-общении. Без четких основных правил работы с цифровыми технологиями путаница, непонимание и недопонимание могут быстро распространиться по всей организации.

Из-за скорости и сложности изменений происходит потеря этического и социального сознания, а также отказ от личной ответственности и ответственности за действия и их результаты («это вина системы»). Существует несколько социальных ролевых моделей или стандартов, основанных на культурных нормах, доступных в Интернете как нейтральном по качеству средстве информации и коммуникации. Несмотря на усилия, прилагаемые в рамках законодательных и нормативных актов для решения этих проблем, людям и обществу в целом необходимо надлежащим образом и динамично формировать «цифровую этику», чтобы поддерживать и дополнять то, что достигнуто в сфере регулирования.

В 2023 г. авторами был проведен опрос студентов и преподавателей высших учебных заведений, посвященный формированию цифровых компетенций. В опросе участвовали студенты бакалавриата 1-4 курсов различных направлений подготовки (167 чел.) и преподаватели (62 чел.).

На вопрос о том, знакомо ли им понятие цифровых компетенций, отрицательно ответили 29,2% опрошенных студентов (у преподавателей – 14%). Свой уровень владения цифровыми компетенциям на «отлично» оценили лишь 6,9% студентов-респондентов и 19% преподавателей, при этом интересно, что сами преподаватели оценили уровень владения цифровыми компетенциями у своих студентов на «удовлетворительно» и «хорошо».

Четверть (25,5%) опрошенных студентов отметили, что менее всего они владеют коммуникацией в цифровой среде. Доля преподавателей, отметивший данный показатель в опросе, мала и составляет всего 3,6%.

Результаты опроса студентов (по шкале от 1 до 5, где 1 – совсем не умею, 5 – полностью умею) по такому критерию как «Я знаю основы цифрового этикета, умею установить коммуникацию удаленно и в заочном режиме» были следующими: 1 – 10%, 2 – 19%, 3 – 29%, 4 – 24%, 5 – 18%. Но ни один преподаватель не отметил, что его студенты пользуются цифровым этикетом на «отлично».

При этом более трети опрошенных студентов и преподавателей (32,7% и 31,6% соответственно) отметили, что им были бы интересны семинары/мастер-классы по цифровому этикету.

В университете виртуальная коммуникация может вестись синхронно или асинхронно. Синхронное взаимодействие предполагает формат онлайн-общения (например, в режиме видеоконференцсвязи), а при асинхронном – студенты и преподаватели разделены во времени и пространстве, общаясь по электронной почте, в мессенджерах и пр.

Мы разделяем мнение С.Chusangnin, что цифровые граждане должны знать о возможностях и рисках в цифровом мире, а также понимать права и обязанности в онлайн-мире [11].

Какие же ошибки допускают студенты в онлайн-общении с преподавателями?

Если говорить о переписке по электронной почте, то можно отметить следующее:

1) Студент отправляет письмо без заголовка и без текста, прикрепив, например, только файл с курсовой работой. Преподавателю сложно идентифицировать, от кого и что получено, тем более такое письмо сложно найти потом в поиске. Отсутствие приветствия, сообщения и подписи может быть расценено преподавателем как невежливость. Преподаватель должен потратить лишнее время на то, чтобы открыть файл и понять, что за работа ему прислана. Или же студент отправляет письмо с заголовком, понятным только ему самому, например, «Контрольная» или «На проверку». Так как преподаватель, как правило, ведет дисциплины у нескольких групп,

то таких контрольных и проверок у него множество. И заголовок, и название файла должны быть максимально конкретными и содержать всю необходимую информацию.

2) Имена почтовых ящиков студентов содержат прозвища, личные обращения, ненормативную лексику и пр., например, *Malyshka2018@...*, *tvoyakonfetka@...* и пр. Преподавателю будет удобнее, если адрес электронной почты студента, с которой отправлено домашнее задание, будет содержать его имя и фамилию.

3) Студенты отправляют письма преподавателю в нерабочее время (ночь, выходные). Данный вопрос необходимо обсудить в начале учебного курса, на первой встрече со студентами. Есть преподаватели, которые спокойно относятся к получению заданий от студентов в нерабочее время и даже приветствуют это («как раз в выходной будет время для проверки»), но есть и те, кого это обстоятельство раздражает (например, забыли убрать на ночь звуковое уведомление или горит индикатор получения письма).

4) Студенты отправляют в письме «тяжелые» файлы. В этом случае удобнее было бы отправить ссылку, например, на «Яндекс Диск» или аналогичный сервис. Мы никогда не знаем, какой объем памяти или подключение к Интернету есть у других людей.

Исходя из нашей педагогической практики, мы разработали чек-лист, по которому студент может проверить сам себя, отправляя задание преподавателю по электронной почте (табл. 1)

Таблица 1

Пример чек-листа по написанию письма преподавателю по электронной почте

Проверяем:	Да	Нет
Необходимые файлы вложены		
Все файлы, отправляемые на электронную почту преподавателю, высылаются в форматах Word/PowerPoint и т.п. (не в PDF) - для удобства внесения исправлений (если преподаватель не указал иной формат)		
Электронный адрес преподавателя указан правильно		
В теме письма и в названии файла указано: – номер группы		

– ФИО студента – наименование работы		
В тексте письма имеются фразы с приветствием (Доброе утро/день/вечер!) и прощанием		
Обращение к преподавателю по имени-отчеству		
В тексте письма указано, что за задание Вы отправляете		
В конце письма имеется подпись студента (например, «С уважением, студент ... группы направления подготовки ФИО»)		
Письмо отправлено в срок, указанный преподавателем!		
В крайнем случае, если сроки нарушены, указана причина и имеется фраза с извинениями.		
Письмо отправляется в рабочее время (если нет иной договоренности с преподавателем)		

Если речь идет о чатах в WhatsApp/Telegram, то можно отметить следующее:

1) Все более распространенной практикой в электронной переписке (особенно в мессенджерах) является общение с преподавателями, как с друзьями (рис. 1).

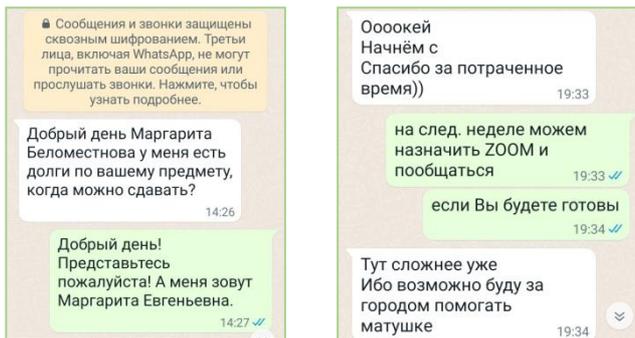


Рисунок 1. Примеры некорректного общения студента с преподавателем в мессенджере

2) Часто студенты отправляют голосовые сообщения, не уточняя у преподавателя, удобно ли ему прослушать сообщение в таком формате. В течение целого дня у преподавателя могут быть лекции, а потом сообщение может затеряться. Поиск по голосовым сообщениям не работает, и, в случае необходимости, найти его по ключевому слову не представляется возможным. Кроме этого такие сообщения

«крадут» больше времени преподавателя, т.к. в текстовом сообщении, как правило, суть сформулирована гораздо четче и более кратко.

3) Встречаются студенты, которые, отправляя сообщение в чате, разбивают одну мысль на несколько мелких сообщений, например: «Добрый день!», «Это Петр Сергеев», «У меня небольшой вопрос», «Во сколько завтра у нас пара?», «Не могу найти расписание» и т.п. Разумнее и удобнее было бы объединить все эти фразы в одно сообщение.

4) Злоупотребление эмодзи: часто сообщения студентов включают в себя большое количество смайлов, иногда даже используя эмодзи без поясняющего текста, что делает невозможным корректное распознавание реакции преподавателя или лишают его ответ всякого смысла;

5) Наличие постоянной электронной связи у студентов с преподавателем создает иллюзию круглосуточной доступности преподавателя, причем и в позднее время, и в выходные и в праздничные дни. Студенты могут присылать свои выполненные задания, сообщения, вопросы в тот момент, когда у них есть возможность, не задумываясь о том, что у преподавателя могут быть включены звуковые уведомления, и это может быть не вовремя.

Если говорить об общении преподавателей и студентов в формате видеоконференций, то справедливым будет отметить следующие проблемы:

1) Посторонние звуки в ходе видеоконференции. Многие студенты забывают отключать свои микрофоны, и в эфир попадают посторонние разговоры, стук клавиш, громкие звуки из окружения участников. Существует золотое правило: микрофоны должны быть выключены у всех участников за исключением выступающего.

2) Нестабильное интернет-соединение или не работающая техника. Необходимо проверить технику перед началом встречи: микрофон включен, камера работает, необходимая программа установлена и обновлена, телефон и ноутбук заряжены, интернет-соединение устойчиво.

3) Студент не включает свою камеру. На аватарке нет реальной фотографии студента, а есть изображение из интернета, например, животного/цветка/автомобиля и пр. Или же размещена фотография, больше подходящая для личного пользования. Не подписаны настоящие имя/фамилия студента, а используется никнейм. Занятие с преподавателем – не

лучшее место для реализации творческого потенциала, поэтому лучше придерживаться нейтральности и официального представления.

4) Неумение пользоваться платформой видеоконференцсвязи. Необходимо заранее изучить интерфейс и функционал платформы, в том числе ее дополнительные технические возможности.

5) Неподобающий внешний вид или фон. Часто студенты выходят в эфир, будучи одетыми неподобающим образом (например, в пижаме или домашнем халате). В одежде предпочтителен деловой стиль, необходима аккуратная прическа. Зачастую студенты сидят в небрежной позе, «развалившись» на стуле. Необходимо выбирать нейтральный фон (чтобы не было видно особенностей быта участника: грязной посуды на столе или незаправленной кровати), не садиться спиной к окну (из-за яркого освещения за окном сам участник может выглядеть темным), двери (в которую в самый неподходящий момент может кто-то зайти). Нейтральные виртуальные фоны вполне допустимы.

6) Употребление пищи во время видеоконференции. Допускается поставить рядом с рабочим местом воду в стакане и пить в случае возникновения необходимости (например, во время выступления пересохло в горле).

7) Не соблюдение расписания занятий – студенты подключаются позже намеченного времени, могут отключиться раньше окончания, встают, исчезают с экрана время от времени и пр.



Рисунок 2. Фрагмент чек-листа участника студенческой конференции, проходящей в режиме видеоконференцсвязи

Отсутствие регуляции цифрового этикета особенно остро отражается на зумерах, которые с самого рождения росли в цифровой среде и действительно не знают жизни без гаджетов. Хотя и для представителей других поколений вопросы взаимодействия и жизни в цифровую эпоху не менее важны.

Знание этих правил позволяет повысить эффективность работы, улучшить взаимоотношения с участниками учебного процесса и коллегами, улучшить деловую репутацию. По нашему мнению, обучение цифровому этикету можно рассматривать как часть подготовки к будущей профессиональной деятельности.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Валеева Г. В.* Цифровой этикет в виртуальном образовательном пространстве университета // Гуманитарные ведомости ТГПУ им. Л.Н. Толстого. – 2022. – № 3 (43). – С. 104-115.
2. *Лукинова О.В.* Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в Интернете. – М.: ЭКСМО, 2020. – 210 с.
3. *Мамина Р. И.* Этикет и его измерения в информационном обществе // Информационное общество: образование, наука, культура и технологии будущего. – 2018. – Вып. 2. – С. 204–216.
4. *Мамина Р. И., Пирайнен Е. В.* Цифровой деловой этикет в дистанционном формате высшего образования // *Studia Humanitatis Borealis*. – 2020. – № 4 (17). – С. 15-20.
5. *Мамина Р. И., Царева С. И.* Цифровой этикет в структуре корпоративной культуры современной организации: философско-культурологический аспект // *Философские науки. Дискурс*. – 2018. – № 4. – С. 22-29.
6. *Мейкшане Т. А.* Цифровой этикет и развитие коммуникативных навыков у студентов / *Медиаисследования 2020* / Под ред. Т. А. Семилет, И. В. Фотиевой. – Барнаул: изд-во АлтГУ, 2020. – С. 197-200.
7. *Панишева О. В., Логинов А. В.* Формирование навыков цифрового этикета у студентов педагогических вузов // *Информатика и образование*. – 2022. – № 37 (1). – С. 8-15.
8. *Почебут С. Н.* Цифровой этикет: образовательные стратегии // *Дискурс*. – 2022. – Т. 8, № 4. – С. 42-50.

9. *Bauler C. V.* (2021). «Flipgrid netiquette»: Unearthing language ideologies in the remote learning era. *English in Education*, 55(3), 251–264.
10. *Carretero Gomez S., Vuorikari R., Punie Y.* DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use, EUR 28558 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2017.
11. *Chusangnin C.* (2019). Digital intelligence. Retrieved from <https://www.scimath.org/article-technology/item/10611-digital-intelligence>.
12. *Heitmayer M., Schimmelpfennig R.* (2023) Netiquette as Digital Social Norms, *International Journal of Human–Computer Interaction*.
13. *Marsh E., Vallejos E. P., Spence A.* (2022). The digital workplace and its dark side: An integrative review. *Computers in Human Behavior*, 128 (March), 107118.
14. *Mistretta S.* (2021). The new netiquette: Choosing civility in an age of online teaching and learning. *International Journal on E-Learning*, 20 (3), 323–345.
15. *Shea V.* Netiquette. San Francisco: Albion Books, 1994. – 155 p. URL: <http://www.albion.com/netiquette/book/TOC0963702513.html> (дата обращения: 03.06.2022).
16. *Scheuermann L., Taylor G.* (1997). Netiquette. *Internet Research*, 7(4), 269–273.
17. *Shively, K., Palilonis, J.* (2018). Curriculum development: Preservice teachers' perceptions of design thinking for understanding digital literacy as a curricular framework. *Journal of Education*, 198(3), 202–214.
18. *Snyder K.* (2015). Exploring digital culture in virtual teams: Implications for leading and developing distributed organisations. *Journal of Organisational Transformation & Social Change*, 12 (3), 211–233.
19. *Soler-Costa R., Lafarga-Ostáriz P., Mauri-Medrano M., Moreno-Guerrero A.-J.* (2021). Netiquette: Ethic, education, and behavior on internet—a systematic literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (3), 1212.
20. *Turk V.* Kill Reply All: A Modern Guide to Online Etiquette, from Social Media to Work to Love Paperback. – New York: Plume, 2020. – 216 p.
21. *Turk V.* Digital Etiquette: Everything you wanted to know about modern manners but were afraid to ask. – New York: Plume, 2019. – 199 p.
22. Исследование «Digital 2022» // URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-time-spent-with->

[connected-tech#:~:text=Internet%20time,the%20internet%20across%20all%20devices](#) (дата обращения 26.06.2023).

23. *CourseSmart* (2011). Digital dependence of today's college students revealed in new study from CourseSmart™. Retrieved from <http://www.prnewswire.com/news-releases/digital-dependence-of-todays-college-studentsrevealed-in-new-study-from-coursesmart-122935548.html> (дата обращения 25.06.2023).

REFERENCES

1. *Valeeva G. V.* Digital etiquette in the virtual educational space of the university. L.N. Tolstoy. – 2022. – № 3 (43). – S. 104-115.
2. *Lukinova O.V.* Digital etiquette. How not to annoy each other on the Internet. – M.: EKSMO, 2020. – 210 p.
3. *Mamina R. I.* Etiquette and its measurements in the information society // Information society: education, science, culture and technologies of the future. – 2018. – Issue. 2. – S. 204-216.
4. *Mamina R. I., Pirainen E. V.* Digital business etiquette in the distance format of higher education // *Studia Humanitatis Borealis*. – 2020. – № 4 (17). – S. 15-20.
5. *Mamina R. I., Tsareva S. I.* Digital etiquette in the structure of the corporate culture of a modern organization: philosophical and cultural aspect // *Philosophical sciences. Discourse*. – 2018. – № 4. – S. 22-29.
6. *Meikshane T. A.* Digital etiquette and the development of communication skills in students / *Media Research 2020* / Ed. T. A. Semilet, I. V. Fotieva. – Barnaul: AltGU Publishing House, 2020. – P. 197-200.
7. *Panisheva O. V., Loginov A. V.* Formation of digital etiquette skills among students of pedagogical universities. *Informatika i obrazovanie*. – 2022. – № 37 (1). – P. 8-15.
8. *Pochebut S. N.* Digital etiquette: educational strategies // *Discourse*. – 2022. – V. 8, № 4. – S. 42-50.
9. *Bauler C. V.* (2021). «Flipgrid netiquette»: Unearthing language ideologies in the remote learning era. *English in Education*, 55 (3), 251–264.
10. *Carretero Gomez S., Vuorikari R., Punie Y.* DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use, EUR 28558 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2017.

11. *Chusangnin C.* (2019). Digital intelligence // Retrieved from <https://www.scimath.org/article-technology/item/10611-digital-intelligence>.
12. *Heitmayer M., Schimmelpfennig R.* (2023) Netiquette as Digital Social Norms, *International Journal of Human–Computer Interaction*.
13. *Marsh E., Vallejos E. P., Spence A.* (2022). The digital workplace and its dark side: An integrative review. *Computers in Human Behavior*, 128 (March), 107118.
14. *Mistretta S.* (2021). The new netiquette: Choosing civilization in an age of online teaching and learning. *International Journal on E-Learning*, 20 (3), 323–345.
15. *Scheuermann L., Taylor G.* (1997). Netiquette. *Internet Research*, 7 (4), 269–273.
16. *Shea V.* Netiquette. San Francisco: Albion Books, 1994. - 155 p. // URL: <http://www.albion.com/netiquette/book/TOC0963702513.html> (accessed 03.06.2022).
17. *Shively, K., Palilonis, J.* (2018). Curriculum development: Preservice teachers' perceptions of design thinking for understanding digital literacy as a curricular framework. *Journal of Education*, 198 (3), 202–214.
18. *Snyder K.* (2015). Exploring digital culture in virtual teams: Implications for leading and developing distributed organizations. *Journal of Organizational Transformation & Social Change*, 12 (3), 211–233.
19. *Soler-Costa R., Lafarga-Ostáriz P., Mauri-Medrano M., Moreno-Guerrero A.-J.* (2021). Netiquette: Ethic, education, and behavior on the internet—a systematic literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (3), 1212.
20. *Turk V.* Kill Reply All: A Modern Guide to Online Etiquette, from Social Media to Work to Love Paperback. - New York: Plume, 2020. - 216 p.
21. *Turk V.* Digital Etiquette: Everything you wanted to know about modern manners but were afraid to ask. – New York: Plume, 2019. – 199 p.
22. *Digital 2022 study.* URL: <https://datareportal.com/reports/digital-2022-time-spent-with-connected-tech#:~:text=Internet%20time,the%20internet%20across%20all%20devices> (Accessed: 26.06.2023).
23. *CourseSmart* (2011). Digital dependence of today's college students revealed in new study from CourseSmart™. Retrieved from <http://www.prnewswire.com/news-releases/digital-dependence-of->

today's-college-students-revealed-in-new-study-from-coursesmart-122935548.html (accessed 26/05/2023).

**ԹՎԱՅԻՆ ԷԹԻԿԵՏ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆՈՒՄ.
ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏ ՕՆԼԱՅՆ ՓՈԽԱԶԳԻՐՈՒԹՅԱՆ ԶԵՎԱՎՈՐՈՒՄ**

Մ. Ե. ԲԵԼՈՍԵՍՏՆՈՎԱ

ՄՈՍԿՎԱՅԻ ՍՊՈՐՏԻ ԵՎ ՏՈՒՐԻՉՄԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

Կ. Ի. ՇԱՐԱՖԱԴԻՆԱ

**ՄԱՆԿՏ ՊԵՏԵՐԲՈՒՐԳԻ ՀՈՒՄԱՆԻՏԱՐ ԵՎ ՀԱՍԱՐԱԿԱԿԱՆ
ԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ**

Հոդվածը նվիրված է բարձրագույն ուսումնական հաստատությունների ուսուցիչների և ուսանողների առցանց փոխգործակցության խնդրին: Տրված է ցանցային և թվային էթիկետի վերաբերյալ գիտական հետազոտությունների վերլուծություն: Ներկայացված են բուհերի ուսանողների և ուսուցիչների հեղինակների կողմից անցկացված հարցման արդյունքները՝ նվիրված թվային իրավասությունների ձևավորմանը: Վերլուծվում են սովորողների և ուսուցիչների միջև շփման ընթացքում թույլ տրված հիմնական սխալները, ինչպես նաև առաջարկություններ կրթական գործընթացում արդյունավետ առցանց փոխգործակցության համար: Ըստ հեղինակների՝ թվային էթիկետի ուսուցումը կարելի է դիտարկել որպես ապագա մասնագիտական գործունեության նախապատրաստման մաս, քանի որ թվային էթիկետի կանոնների իմացությունը թույլ է տալիս բարձրացնել աշխատանքի արդյունավետությունը, բարելավել հարաբերությունները ուսումնական գործընթացի մասնակիցների և գործընկերների հետ և բարելավել գործարար համբավը:

Բանալի բառեր՝ թվային էթիկետ, ցանցայաթաղանթ, բարձրագույն կրթություն, թվային տեխնոլոգիաներ, թվային հաղորդակցություն, թվային իրավասություններ:

**DIGITAL ETIQUET AT THE UNIVERSITY:
FORMING EFFECTIVE ONLINE INTERACTION****M. E. BELOMESTNOVA****MOSCOW STATE UNIVERSITY OF SPORT AND TOURISM****K. I. SHARAFADINA****ST. PETERSBURG UNIVERSITY OF THE HUMANITIES AND SOCIAL
SCIENCES**

The article is devoted to the problem of online interaction between teachers and students of higher educational institutions. An analysis of scientific research on network and digital etiquette is given. The results of a survey conducted by the authors of students and teachers of higher educational institutions, dedicated to the formation of digital competencies, are presented. The main mistakes made in communication between students and teachers are analyzed, as well as recommendations for effective online interaction in the educational process. According to the authors, training in digital etiquette can be considered as part of the preparation for future professional activities, because. knowledge of the rules of digital etiquette allows you to increase work efficiency, improve relationships with participants in the educational process and colleagues, and improve business reputation.

***Key words:** digital etiquette, netiquette, higher education, digital technologies, digital communications, digital competencies.*

Информация о статье: статья поступила в редакцию 10 июля 2024 г., подписана к печати в № 2 (119) 2024 27.10.2024.