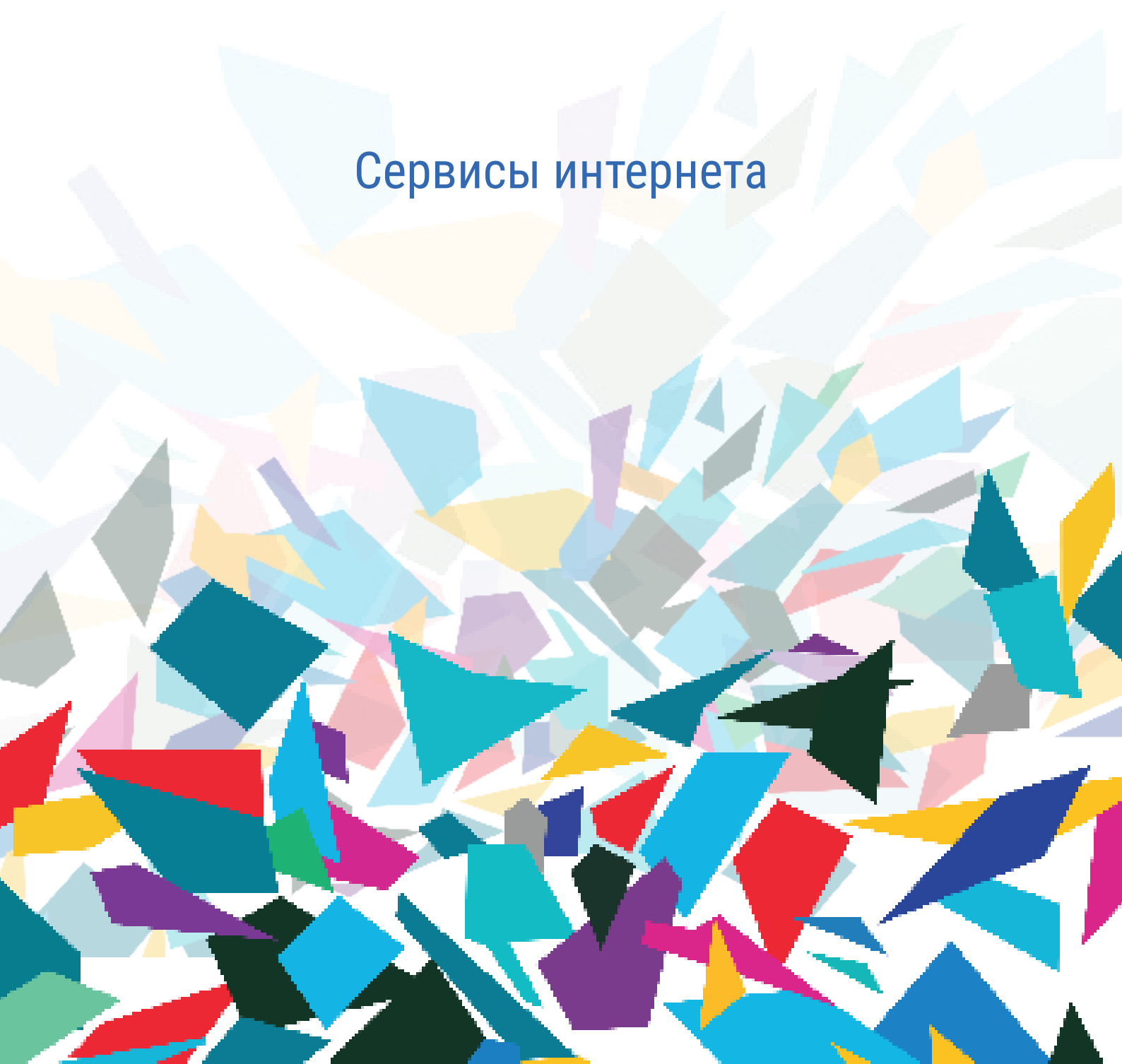




ПСИХОЛОГИЯ ИНТЕРНЕТА

Сервисы интернета





Сервисы Интернета – это услуги, предоставляемые сетевыми службами пользователям. Они делятся на сервисы для поиска и использования данных и коммуникационные сервисы и работают по принципу клиент-сервер. Наиболее распространенными считаются сервисы всемирного информационного пространства: WWW, поисковые службы типа Google, файловые архивы – хранилища программного обеспечения, музыки, фильмов; интерактивная энциклопедия Wikipedia.

Сервисами коммуникации на основе интернета являются электронная почта (e-mail), форумы, сервис «Живой журнал», сервис хранения цифровых фотографий, общение в реальном времени: чаты, социальные сети, ICQ, видеоконференции (Skype).

Первым онлайн-сервисом является WWW. Служба World Wide Web предназначена для доступа к электронным документам особого рода, которые называются Web-документами или Web-страницами.

Вторым по популярности сервисом является поисковая система – это программно-аппаратный комплекс с веб-интерфейсом, предоставляющий возможность поиска информации в интернете. Под поисковой системой обычно подразумевается сайт, на котором размещён интерфейс системы. Google – самая популярная поисковая система на сегодняшний день в мире, Яндекс – в Рунете.

К необычным поисковым системам относятся, например, Koogole (с его помощью ортодоксальные иудеи могут найти контент, признанный раввинами удовлетворяющим религиозным требованиям); Yauba (индийский поиск «для параноиков» – в отличие от привычных поисковиков за пользователями не следят, а все записи о его действиях удаляются с сервера). TinEye – поисковая система, специализирующаяся на поиске изображений в интернете; GenOn – поисковая система, собирающая и создающая контент у себя на сайте; ImHalal – первый исламский поисковик халяльных результатов поиска.

Электронные библиотеки являются популярным сервисом пользователей интернета. Это упорядоченная коллекция разнородных электронных документов (в том числе книг), снабженных средствами навигации и поиска. Может быть веб-сайтом, где постепенно накапливаются самые различные тексты – от литературных до компьютерных программ – и медиафайлы, каждый из которых самодостаточен и в любой момент может быть востребован читателем. Самым популярным медиаресурсом является YouTube.

Электронная почта – это вторая среда для сетевых пользователей. И от того, какой у вас электронный адрес, зависит впечатление, которое вы производите в онлайн-среде. Длинные адреса запоминаются хуже, чем короткие. Нелогичное сочетание букв и знаков увеличивает риск ошибки при наборе адреса электронной почты.

Хостинг – это вид услуг, связанных с предоставлением серверов для установки на них web-сайтов клиентов и поддержки их работы на правах аренды. Кроме коммерческого, существует бесплатный хостинг для размещения сайтов частных лиц или организаций. Компенсацией за бесплатное предоставление хостинговых услуг может служить размещение рекламных баннеров на страницах сайта. В некоторых случаях на хостинговой площадке размещается не только сайт, но и сервер клиента.

Еще одним важным сервисом интернета является FTP – сетевой протокол, предназначенный для передачи файлов в компьютерных сетях. Протокол FTP позволяет подключаться к серверам FTP, просматривать содержимое каталогов и загружать файлы с сервера или на сервер. Возможен также режим передачи файлов между серверами. FTP – один из старейших прикладных протоколов, который уже стал сервисом доступа к файлам в файловых архивах.

Не менее популярный сервис – интернет-конференция. Это процесс обмена информацией членов групп по интернету с помощью конференц-связи. Количество участников компьютерной конференции может превышать количество участников аудио- и видеоконференций в несколько раз.

Следующий сервис – блоги. Они представляют собой веб-сайты, которые человек или группа людей постоянно обновляют новыми материалами. Как правило, читателям позволяет добавлять собственные комментарии. В этом смысле они похожи на асинхронные форумы для обсуждения за исключением того, что мысли одного человека являются основным направлением. Материал в основном неформальный, часто это собственные размышления и мнения блогера.



Британский блогер Эндрю Салливан, например, начал политический блог в 2000 г. под названием «The Dish», и его популярность привлекла внимание крупных СМИ, в том числе The Atlantic. Тем не менее ведение блога – изнурительная работа, и Салливан объявил в своем блоге, что он уходит. Он буквально сказал: «Я насыщен цифровой жизнью, и я хочу снова вернуться в реальный мир».

Новостные сайты/информационные порталы представляют собой набор тематической информации, будь то новостной или какой-либо другой контент с возможностью поиска и обновления информации. Аудиторию подобных ресурсов составляют тематические сообщества, разбитые по интересам, обычно это постоянная аудитория.

Форум – это сообщество людей для массового общения по интересам. Для продуктивного общения в каком-либо сообществе нужно соблюдать определенные правила, которые в нем приняты. Так же обстоит дело и с форумом: для общения в нем нужно соблюдать правила форумной жизни.

У посетителей форумов есть свой язык. Многие пользователи, особенно новички, знают далеко не все слова и выражения, принятые на форумах, или вообще не имеют представления об их существовании.

Это кажется незначительным, но может случиться так, что новичок не поймет значения какого-нибудь слова и будет продолжать делать по-своему, а последствия будут плачевными для самого пользователя.

Для наглядности приведем некоторые примеры слов и выражений, принятые в общении на форумах.

БАГИ – ошибки в программе, условия возникновения которых известны.

КРЯК (от англ. crack – ломать) – программа, позволяющая регистрировать shareware программы, также под это подпадают «отучалки от CD» для игр.

РЕСПЕКТ (от англ. respect) – «уважаю», дескать, или «мое почтение» вместо «спасибо».

СПАМ (от англ. spam – мусор) – ссылки на всякую ненужную информацию.

LOL (от англ. laughing out loud или lot of laugh) – суперсмешно.

ТЕ – означает «то есть», т. е.

Чем отличается общение на форумах от общения, например, в чате? Темы женских форумов такие же, как и темы в социальных сетях. Что делать на женских форумах? Если вы мужчина, все просто: знакомиться с женщинами и интересоваться «женскими делами» если вы женщина? Тогда, конечно, женский форум вам нужен не для того, чтобы познакомиться, а для того, чтобы:

- 1) Узнать что-нибудь полезное для себя.
- 2) Обсудить что-нибудь полезное для себя.
- 3) Выделиться перед подругами, подняв чувство собственной важности.

Соответственно, в этом социуме для привлечения внимания к собственной персоне (если, конечно, вы зашли туда не просто почитать) необходимо публиковать информационные материалы и фотографии, могущие заинтересовать аудиторию конкретного форума. Все так же, как и в социальных сетях, но более структурировано. И помните, форумы индексируются поисковыми системами, то есть все, что вы там напишете, может быть легко найдено по вашему нику или адресу электронной почты.

Чат (англ. chat – болтать) – средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение. Характерной особенностью является коммуникация именно в реальном времени или близкая к этому, что отличает чат от форумов и других «медленных» средств.

Ваш покорный слуга провел многие годы в онлайн-сообществах Hotline, которые некогда существовали во всемирной паутине, поэтому специфику общения в чате я знаю не понаслышке.

Общение с более чем одним собеседником накладывает определенный отпечаток на стиль общения: вам необходимо очень быстро выражать свои мысли и соответственно очень быстро печатать. В частности, рекомендуется писать одно-два слова и нажимать enter, писать длинные предложения в чате не приветствуется. Это очень похоже на живой разговор.



Однажды я обнаружил у себя возможность печатать быстро вслепую. Это умение пришло после некоторого времени общения в чатах. Как видите, в чем-то это полезно.

Что же делать, если в чате огромное количество людей? Попробовать получить ответ на какой-то свой вопрос или же просто поздороваться, чтобы вступить в общую беседу. Хорошим тоном, например, является поддержание существующей беседы, потому как просто «Привет всем!» может сбить общую тему. Да и что вы думаете, все начнут тут же здороваться с вами по очереди?

Система быстрых сообщений и ответов весьма продуктивна. Чат – это метод общения динамичных людей, не любящих лезть за словом в карман. В чате идут настоящие словесные баталии, где в ход идут буквы. Чат – это чистое порождение интернета: общение одновременно такого большого количества народу, кроме как буквами, нигде более невозможно.

Дача ложной информации, например, выдавать себя за кого-то другого, в чате встречается сплошь и рядом. Даже пол придется проверять. Очень часто пользователи интернета общаются от лица противоположного пола, хотя обычно это несложно заметить.

Социальные сети – одна из самых привлекательных сред в интернете, поскольку люди создают свои собственные профили и подключаются к группам, друзьям, коллегам и знакомым. Социальные сети развиваются так стремительно, что постоянно добавляется множество новых функций, которые имеют свои собственные психологические эффекты. Facebook, к примеру, предлагает вам бесконечные возможности по управлению вашим профилем, вашими фото и видео, вашими обновлениями статуса. Ссылки на социальные игры создают игровые площадки для вас и ваших друзей в сети, а службы на основе местоположения помогают вам встретиться, когда вы окажетесь в том же районе.

Сайты с функцией совместного использования контента, такие как YouTube и Instagram, где пользователи загружают видео и слайд-шоу, также являются социальными сетями, но с несколько иным фокусом. Например, на YouTube пользователь может создать канал с определенной темой (допустим, как работать с таблицей Excel или видео по уходу за кошками), а затем включить ссылки в свой основной профиль социальной сети.

В то время как Facebook очень популярен, у него много конкурентов с несколько разными функциями и аудиторией. LinkedIn больше ориентируется на деловые сети, а Догстер привлекает людей, которые разделяют любовь к своим питомцам.

Людям сложно управлять своими профилями, когда их социальная сеть включает в себя разные категории «друзей», таких как родители и коллеги, поэтому многие люди создают свои профили в нескольких социальных сетях.

Twitter – это социальная сеть для микроблогов, где пользователи могут писать сообщения, состоящие лишь из 140 символов. Когда Twitter был запущен, это казалось бессмысленной болтовней. Но позже оказалось, что даже болтовня может сыграть важную роль в человеческих взаимодействиях, и Twitter стал намного больше, чем просто блог. Компании, знаменитости, политики, журналисты и многие другие используют эту услугу, а новости часто первыми попадают в Twitter, прежде чем в традиционные СМИ.

Следующие по популярности сервисы – это мессенджеры – программа, мобильное приложение или веб-сервис для мгновенного обмена сообщениями. Чаще всего под мессенджером понимают программу, в которую вы пишете сообщения и где вы их читаете. Нужно сказать, что понятие мессенджера уже давно не связывают только с обменом текстовыми сообщениями. Они стали полноценными коммуникационными центрами, которые помимо обмена сообщениями реализуют голосовую и видеосвязь, обмен файлами, веб-конференции. Наиболее популярные мессенджеры – это WhatsApp, Viber, Facebook Messenger и др. Пока сотовые операторы хотят избавиться от мессенджеров типа Viber и WhatsApp с помощью законодательства, а Google стремится заменить мессенджеры новым стандартом SMS, сами мессенджеры продолжают наращивать свои возможности. Эти сервисы тесно связаны с интернет-зависимостью, так как доступны 24/7, и мы требуем друг от друга быть всегда онлайн.

Следующим сервисом является интернет-банкинг. Это выполнение банковских операций по обслуживанию частных клиентов через интернет. Сервис появился во второй половине 90-х годов XX века. А производится он как специально созданными онлайн-банками, так и



обычными, традиционными, банками. Обслуживание клиентов через интернет производится специально созданным программным обеспечением по протоколам HTTP, WAP. Мобильный банкинг позволяет клиентам проводить банковские операции через ноутбуки, персональные компьютеры, смартфоны, коммуникаторы с помощью электронных технологий и сервисов дистанционного банковского обслуживания.

Интернет-магазины и онлайн-сервисы обычно связаны с электронной платежной системой. Это совокупность процедур и связанных с ними компьютерных сетей, используемых для проведения финансовых операций.

Например, Яндекс.Деньги – электронная платёжная система, реализующая идею электронных денег. Она обеспечивает проведение финансовых расчётов между участниками системы в режиме реального времени. Валюта расчётов – российский рубль. Предназначена для обеспечения функционирования систем электронной коммерции. Система предоставляет возможность работать через веб-интерфейс или с использованием программы-кошелька, устанавливаемого на компьютер пользователя. Система «Яндекс.Деньги» была запущена 24 июля 2002 г.

Популярным в крупных городах становится сервис онлайн-такси. Крупнейший и известный во всем мире Uber представляет собой мобильное приложение для поиска, вызова и оплаты такси или частных водителей. С помощью Uber заказчик резервирует машину с водителем и отслеживает её перемещение к указанной точке. В большинстве случаев водители используют собственные автомобили, а также машины таксопарков или партнёров. В большинстве стран 80 % оплаты переходят водителю, 20 % перечисляются Uber. В нашей стране популярен сервис «Яндекс такси». Например, я активно им пользуюсь особенно благодаря привязке банковской карты, с которой списываются деньги. Психологически для меня важно заранее знать стоимость поездки и безналичный расчёт с водителем, у которого обычно не бывает сдачи.

Интернет-магазины сейчас набирают обороты – это реализованное в сети интернет представительство путем создания Web-сервера для продажи товаров и услуг другим пользователям интернета. К нему полностью подходит определение виртуального предприятия. Иначе говоря, виртуальный магазин – это сообщество территориально разобщенных сотрудников магазина и покупателей, которые могут общаться и обмениваться информацией через электронные средства связи при полном (или минимальном) отсутствии личного прямого контакта. Электронная торговля в виртуальном магазине основывается по той же структуре, что и традиционная.

Перевод традиционной торговли в интернет делает ее более гибкой, поскольку электронная торговля, оперируя цифровой информацией в компьютерных сетях, облегчает сотрудничество людей.

Интернет-магазин имеет доменный адрес. Как любой Web-сервер, интернет магазин состоит из целого ряда гипертекстовых страниц зачастую с мультимедийными элементами. В мировых мегаполисах интернет-магазины все чаще вытесняют или замещают собой традиционные магазины. Люди не хотят тратить время на шопинг, преодолевая огромные расстояния до магазина, предпочитая покупать товары с доставкой на дом.

Психологически важно понимать, как работают сервисы. В интерактивном видеочате с несколькими людьми вы можете увидеть свой собственный образ вместе со всеми остальными. Такая среда повышает самосознание. Но если веб-камеры отключены, то окружающая среда больше похожа на темный конференц-зал. В этой ситуации ваш уровень самосознания ниже, и такие различия могут повлиять на ваше поведение.

Ваше восприятие размера вашей аудитории также является функцией, которая может варьироваться в онлайн-средах. В условиях «лицом к лицу» вы обычно видите, сколько людей в вашей аудитории. Даже на Facebook, где вы знаете, сколько друзей у вас есть, вы не знаете, сколько на самом деле читают вас.

Когда вы отправляете электронное письмо одному человеку, вы не знаете, переправит ли его получатель кому-то еще или разместит его в интернете в каком-то общественном месте. Другим примером опосредующей переменной является наличие или отсутствие некоторых местных органов власти, которые имеют право разрешать споры, проводить политику и



устранять злоумышленников. Добавление таких органов власти в незаконный город предсказуемым образом сказалось на порядке, и это не так уж и отличается в виртуальном мире интернета.

Возможно, самый важный посредник поведения в этих различных интернет-средах – цель людей. Что касается человеческого взаимодействия, это больше похоже на огромную коллекцию отношений, где люди с общими интересами могут делиться информацией, работать вместе, рассказывать истории, шутить, обсуждать политику, помогать друг другу или играть в игры. География имеет значения, и цель выступает мощным инструментом, что оказывает сильное влияние на наше поведение. В интернете человек может менять свою среду, вместе с ней меняется и его поведение. Пользователь переключает клавишу, меняет среду одну на другую, так же, как и при переезде с деловой встречи на пляж.