

И. Л. Соломин. 24 типичных ошибки пользователей при работе с компьютерами, смартфонами и интернет

Содержание

Введение	2
Ошибка 1. Отсутствие резервных копий.....	4
Ошибка 2. Отсутствие порядка файлов и папок	5
Ошибка 3. Хранение мусора.....	6
Ошибка 4. Забывание сохранения файлов	7
Ошибка 5. Слишком длинные имена файлов и папок	7
Ошибка 6. Забывание о возможности поиска информации на диске, странице интернет или в документе.....	7
Ошибка 7. Забывание о возможности использования закладок браузера	8
Ошибка 8. Отсутствие программ антивирусной защиты	8
Ошибка 9. Заражение своих флэшек на чужих компьютерах	9
Ошибка 10. Случайная установка ненужных программ.....	9
Ошибка 11. Установка избыточного количества программ.....	9
Ошибка 12. Доступность рабочих компьютеров для детей	10
Ошибка 13. Использование одной учетной записи для разных пользователей	10
Ошибка 14. Незащищенность конфиденциальной информации.....	10
Ошибка 15. Забывание логинов и паролей	11
Ошибка 16. Использование бумажек для записей	11
Ошибка 17. Повреждение ноутбуков	11
Ошибка 18. Продолжительная работа за ноутбуком, на планшете или смартфоне	12
Ошибка 19. Публикация недопустимой информации в интернете.....	12
Ошибка 20. Некорректная переписка в интернете.....	13
Ошибка 21. Другие ошибки в интернете.....	14
Ошибка 22. Ошибки в процессе голосовых звонков и SMS	14
Ошибка 23. Неправильное обращение со смартфоном	16
Ошибка 24. Опасные действия детей	17

Введение

Я считаю себя продвинутым пользователем информационных технологий, которые активно применяю в процессе работы, учебы и развлечений. За много лет я накопил большой опыт в установке, настройке и тестировании различного программного обеспечения, поиске и хранении информации, чтении электронных книг на разных устройствах, прослушивании аудиокниг, создании и редактировании текстов, таблиц и презентаций, психологическом тестировании, обработке данных, ведении заметок, планировании дел, коммуникациях, создании и ведении сайтов, дистанционном обучении, консультировании и решении других задач.

При этом моя компетенция распространяется только на операционные системы Windows от Microsoft и Android от Google, я владею лишь базовыми навыками редактирования фото и видео, имею весьма отдаленное представление об операционных системах Linux, а также macOS и iOS от Apple, уже 25 лет не занимаюсь программированием, до сих пор не использовал искусственный интеллект на основе нейросетей, а также являюсь полным профаном в современных компьютерных играх.

В последние годы в мире появилось модное движение под названием «цифровой (digital) минимализм», призывающее к ограничению использования различных гаджетов и интернета в своей жизни, избавлению от информационной зависимости и «цифровому детоксу». Признаюсь, я не считаю себя цифровым минималистом, более того, я – человек информационно зависимый, постоянно потребляющий информационные ресурсы в процессе работы и отдыха, а также создающий научные, методические и образовательные материалы в электронной форме. Я привык пользоваться своим компьютером и смартфоном, доволен доступом к интернету, электронным книгам, аудиокнигам, музыке, фильмам, обзорам и новостям в области психологии, науки, политики и компьютеров, эффективно применяю все возможности текстовых редакторов. Благодаря рекомендательным алгоритмам YouTube, которые предлагают мне видеоматериалы с учетом моих запросов, я имею возможность знакомиться с интересующей меня профессиональной, учебной и развлекательной информацией.

Правда, я никогда не просматриваю ленты новостей и ничего не публикую ВКонтакте, меня не бывает в вызывающих у меня отвращение Instagram и TikTok, я свел до минимума количество получаемых рассылок, подписок, групп и каналов. Никогда не смотрю телевизионные трансляции, у меня на смартфоне отключены все звуковые уведомления, кроме телефонных вызовов и SMS. Все потоки информации, которые я не могу фильтровать, которые перегружены примитивным контентом или назойливой рекламой, я воспринимаю как информационный шум. Для меня современные информационные технологии являются профессиональным инструментом и одним из хобби. При этом я получаю не меньшее удовольствие от скандинавской ходьбы, от контактов с природой, от занятий психологической наукой, от общения с семьей, коллегами, студентами и клиентами. Поэтому я ориентирован не на минимизацию, а на оптимизацию информационных потоков, баланс виртуальной и реальной жизни, разумное сочетание онлайн и офлайн.

Мне часто приходилось помогать своим родственникам, друзьям, коллегам и студентам в решении проблем, связанных с использованием компьютеров и смартфонов. Поэтому я имел возможность фиксировать и систематизировать значительное количество ошибок, вызванных отсутствием у пользователей необходимых знаний и умений в сфере современных информационных технологий и информационной безопасности.



Но прежде чем описывать содержание, причины и последствия этих ошибок, справедливости ради, мне хотелось бы отметить, в чем большинство знакомых мне пользователей, как правило, ошибок не допускают. По моему мнению, пользователи обычно достаточно хорошо умеют решать следующие задачи:

- ввод и элементарное редактирование текстов, за исключением качественного оформления, сложного форматирования, использования стилей и таблиц,
- поиск и просмотр информации в интернете,
- общение в социальных сетях, использование мессенджеров и электронной почты,
- фото и видеосъемка,
- прослушивание музыки, просмотр фильмов и фотографий.

Что же касается других аспектов работы с компьютерами, смартфонами и интернетом, то здесь дела обстоят гораздо печальнее. Поэтому у меня возникло желание поделиться собранной мною коллекцией наиболее распространенных пользовательских ошибок. Внимательные, сообразительные и не слишком ленивые читатели могли бы использовать ее в качестве инструкции по оптимизации своей информационной деятельности, обеспечению информационной безопасности, по цифровой гигиене и профилактике серьезных проблем, связанных с применением различных гаджетов.

Как ни странно, не все пользователи знают смысл некоторых связанных с информационными технологиями терминов. Для них определим некоторые основные понятия.

- Браузер – компьютерная программа для открытия и просмотра страниц в интернете. Наиболее распространенными в России являются браузеры: Google Chrome, Яндекс Браузер, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera и Safari.
- Мессенджер – программа для обмена текстовыми сообщениями, отправки и получения документов, фотографий, аудио и видеофайлов, голосовой и видеосвязи через интернет. Чаще всего в России пользуются мессенджерами: WhatsApp, Telegram, Viber и Skype.
- Облачное хранилище или облако – папка на специальном сервере в интернете, которая может быть доступна для работы с файлами с помощью подключенного к интернету компьютера или смартфона. К отдельным папкам и файлам в облачном хранилище можно предоставлять другим пользователям доступ для чтения или даже полный доступ для совместной работы. Наиболее популярными в России являются облачные хранилища: Google Диск, Яндекс Диск, Облако Mail.ru, OneDrive, Dropbox, Mega, Vox и iCloud.
- Социальная сеть – система сервисов в интернете, позволяющая зарегистрированным пользователям создавать свои личные страницы, размещать на них текстовую информацию, музыку и видеофайлы, предоставлять доступ к своим публикациям, подписываться, обмениваться сообщениями, регистрироваться в качестве друзей и создавать группы. Наиболее активными в России являются социальные сети ВКонтакте, Одноклассники, Дзен, YouTube и TikTok. Популярные зарубежные социальные сети Facebook и Instagram в России в настоящее время официально запрещены и блокируются Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор, или РКН), YouTube в России блокируется Роскомнадзором без официального объявления, а TikTok не позволяет российским пользователям осуществлять загрузку нового и просмотр зарубежного контента.
- Аккаунт – учетная запись зарегистрированного пользователя на компьютере или каком-либо сервисе в интернете, доступ к которым осуществляется с помощью ввода имени пользователя (логина) и пароля. Все пользователи социальных сетей, электронной почты, облачных хранилищ, портала Госуслуг, клиенты всех операторов мобильной связи, интернет-провайдеров, банков, крупных магазинов, транспортных и энергосбытовых компаний, образовательных и развлекательных сервисов имеют аккаунты для доступа к соответствующим услугам и своим личным кабинетам. Все владельцы смартфонов и планшетных компьютеров на Android имеют аккаунты в компании Google, позволяющие им устанавливать на смартфон приложения из магазина Google Play и пользоваться всеми сервисами

Google, хотя не все об этом догадываются и знают свои логины и пароли. Соответственно, все владельцы смартфонов iPhone и планшетов iPad имеют аккаунты в компании Apple для доступа к магазину приложений App Store и облаку iCloud.

О других терминах, используемых в данном документе, таких как диск, флэшка, файл, папка, ярлык, программа, приложение, расширение, вирус, сайт, закладка, вкладка, ссылка, URL и т. п., пользователи, при необходимости, могут найти информацию в интернете.

Ошибка 1. Отсутствие резервных копий

К сожалению, у подавляющего большинства пользователей важная информация хранится в единственном экземпляре в виде файлов и папок – либо только на одном диске, либо на одной флэшке, либо на одном смартфоне, либо в одном облачном хранилище, либо только в социальной сети. Любой электронный документ, фотография, видеоролик или аудиофайл когда-нибудь пропадет в результате неисправности оборудования, технического сбоя, утраты доступа, ошибки пользователя, вирусного заражения или намеренной хакерской атаки. Вопрос лишь в том, когда именно это случится, а это может произойти в любой момент.

Впрочем, бумажные документы тоже не вечные, они могут быть украдены, потеряны, повреждены, могут сгореть или утонуть. Зато, в отличие от бумажных, электронные документы легко копируются, тиражируются, занимают мало физического места при хранении, но также нуждаются в архивировании.

Опыт показывает, что самыми уязвимыми местами для хранения электронной информации являются смартфоны, флэшки и облачные хранилища, а также давно уже устаревшие лазерные диски CD и DVD. Совсем ненадежные гибкие магнитные диски или дискеты маленького объема давно уже не используются. Наиболее надежными считаются жесткие диски компьютеров и внешние жесткие диски HDD, однако информация на жестких дисках тоже не защищена от потери в результате ошибок пользователей, заражения вирусами, действий хакеров или повреждений дисков от механических ударов. Твердотельные накопители SSD используются пока еще не слишком долго, поэтому статистика их надежности противоречива, сильно зависит от качества, фирмы-производителя и режима использования. Пока точно неизвестно, сколько лет информация, записанная на микросхемах памяти SSD, может сохраняться, если SSD лежит без использования.

При наличии резервных копий, которые необходимо делать регулярно и хранить отдельно в безопасном месте, информация может быть легко восстановлена. Поэтому важную информацию обязательно следует дублировать. Наиболее целесообразно в качестве мест для хранения архивных копий информации с компьютеров и смартфонов использовать внешние жесткие диски, которые следует держать дома или в офисе, лишний раз никуда не возить и ни к какому чужому компьютеру никогда не подключать.



Флэшки, в отличие от жестких дисков, удобно перевозить, использовать для оперативного хранения и переноса копий информации, но они легко заражаются на чужих компьютерах и иногда ломаются, поэтому непригодны для длительного хранения важной информации.

Бесплатные облачные хранилища, как правило, имеют ограниченный объем, не позволяют хранить большое количество видеофайлов и фотографий, не защищены в достаточной мере от взлома и не гарантируют сохранности информации.

Что же касается популярных мессенджеров, то все полученные и отправленные с их помощью сообщения, документы, фотографии, видеофайлы и аудиосообщения хранятся только во внутренней памяти смартфонов, поэтому при любых проблемах со смартфонами вся эта информация утрачивается безвозвратно, если она специально не копировалась на внешние устройства.

Я раз в несколько месяцев делаю полную копию SSD своего ноутбука со всеми установленными на нем программами и записанными документами на внешний HDD с помощью

бесплатной программы AOMEI Backupper. Кроме того, ежедневно копирую те документы на компьютере, которые в этот день создавал и редактировал, в одно из своих облачных хранилищ, чтобы не потерять результаты текущей работы.

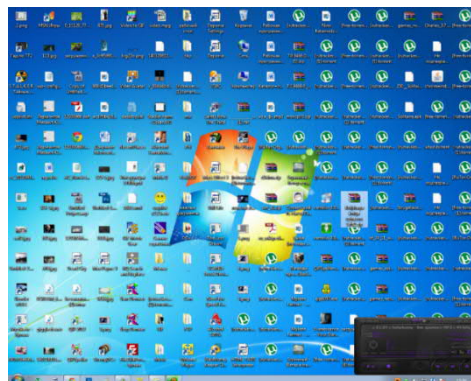
Что касается моего смартфона на Android, то поскольку он привязан к аккаунту Google, все хранящиеся на нем контакты, данные календаря, заметки в Google Keep, почтовые сообщения Gmail, закладки браузера Google Chrome и фотографии автоматически копируются на серверах Google и синхронизируются с моим компьютером.

Ошибка 2. Отсутствие порядка файлов и папок

На компьютерах большинства пользователей можно обнаружить файловую «свалку», «помойку», которая проявляется в отсутствии иерархической системы и понятных названий файлов и папок, а также в большом количестве дубликатов файлов и папок в разных местах – на дисках, в папках «Документы», «Загрузки (Downloads)», «Рабочий стол (Desktop)», на флэшках, в облачных хранилищах.

Наиболее целесообразно хранить всю информацию в папке «Документы», где полезно создать отдельные папки для личных, учебных и рабочих материалов, различных проектов, книг, фото и видео, музыки, старых архивов и т. д. Папкам и файлам следует давать осмысленные, но при этом все-таки по возможности лаконичные имена. Папки можно создавать по категориям задач, организациям, датам или видам файлов. При большом количестве папки должны иметь многоуровневую древовидную структуру, при которой общие папки включают в себя частные подпапки. Аналогичным образом нужно навести и поддерживать порядок на своих внешних жестких дисках, флэшках и облачных хранилищах.

На рабочем столе целесообразно размещать только ярлыки для запуска наиболее часто используемых программ, а также текущие в данный момент материалы, которые следует возвращать для постоянного хранения в соответствующие папки в документах сразу после их использования. Крайне нежелательно устраивать на рабочем столе свалку. Во-первых, файлы и папки на рабочем столе очень уязвимы, и пользователь может, не заметив этого, нечаянно их удалить или переместить, куда не следовало, и потерять. Во-вторых, при большом количестве файлов и папок на обширной площади рабочего стола среди визуального мусора их бывает сложно найти,



что может замедлять работу и отвлекать внимание. Зато на рабочем столе можно создавать ярлыки для быстрого доступа к самым необходимым папкам и файлам, находящимся в глубине иерархии папок в документах. В этом случае случайное удаление ярлыка с рабочего стола не повлечет за собой удаления самого файла или папки в документах.

Папка «Загрузки» предназначена только для временного сохранения файлов, скачиваемых из интернета. После использования этих файлов их следует либо удалять как уже не нужные, либо перемещать в соответствующие папки в документах для последующего хранения. Нельзя постоянно хранить в загрузках нужные документы, но можно создать в них папки для временного размещения скачанных программ, книг, изображений, аудио и видеофайлов, которые еще не проверены, не отфильтрованы, не разобраны и не нашли своего места в документах.

На многочисленных рабочих столах и домашних экранах смартфонах пользователей часто можно наблюдать большое количество в беспорядке расположенных значков и виджетов установленных приложений, периодически убегающих вследствие неосторожных действий пользователей, а также яркие, пестрые и динамические обои, отвлекающие внимание, замедляющие работу и расходующие батареи. Между тем возможности операционной системы Android позволяют гибко настраивать экраны, устанавливать размеры сетки значков на экранах, наиболее удобным образом располагать значки и объединять их в папки, блоки-

ровать экраны с целью защиты значков от удаления и перемещения, выбирать спокойные и комфортные обои.

Ошибка 3. Хранение мусора

Многие пользователи не занимаются цифровым «расхламлением», не удаляют временные, лишние и повторяющиеся файлы и папки, много лет хранят ненужные видео, фотографии, документы, сообщения и программы, не чистят корзину, временные файлы, не избавляются от лишних подписок, групп, каналов и контактов в почте, социальных сетях и мессенджерах. Это приводит к переполнению дисков, памяти, носителей, облачных хранилищ и почтовых ящиков, замедляет работу компьютеров и смартфонов, может вызывать сбои, перегружает пользователей и оставляет следы их работы на компьютере, смартфоне или в сети.



Редко кто из пользователей удаляет уже не нужные полученные или отправленные почтовые сообщения, в том числе с прикрепленными файлами, которые занимают далеко не бесконечный объем бесплатных почтовых ящиков. Если не чистить свои почтовые ящики, то за несколько лет активной переписки ящики переполняются, и почтовые серверы перестают функционировать.

На смартфонах пользователи часто накапливают огромное количество неразобранных фотографий и видеофайлов в галерее, а также не удаляют входящие и отправленные сообщения в мессенджерах с вложенными в них фотографиями и видеофайлами. Это приводит, во-первых, к необходимости долго листать фотографии и сообщения в поисках нужных, во-вторых, к быстрому переполнению довольно ограниченного объема внутренней памяти на смартфонах. Для справки, на память смартфона объемом 128 Гб может «влезть» не более нескольких часов видео или до нескольких тысяч фотографий.

Проблема переполнения памяти на смартфонах усугубляется тем, что операционная система Android автоматически не удаляет кэши – временные файлы, создаваемые приложениями во внутренней памяти. Огромные кэши создают браузеры при просмотре интернета, мессенджеры при просмотре и отправке сообщений, приложения социальных сетей и YouTube, видео и фоторедакторы, карты и навигационные приложения. Большинство пользователей даже не догадываются о возникновении и существовании постоянно разрастающихся кэшей. Пользователям приходится периодически либо в настройках открывать каждое приложение и удалять кэши вручную, либо устанавливать на смартфоны специальные приложения для автоматического пакетного удаления кэшей всех приложений с целью чистки внутренней памяти смартфонов.

При наличии внешней карты памяти на смартфонах с Android целесообразно в настройках установить сохранение фотографий и видео именно на внешнюю карту, чтобы не занимать всегда дефицитную внутреннюю память. Фотографии и видео из галереи смартфона целесообразно регулярно сбрасывать на диск компьютера и внешние диски, имеющие больший объем, и уже там на большом экране их просматривать, удалять неудачные, ненужные и повторяющиеся, редактировать и раскладывать по папкам. Автоматическое копирование фото и видео с камеры в облачные хранилища полезно, но, во-первых, бесплатные облачные хранилища имеют маленький объем, во-вторых, при копировании в них фотографии и видео часто сжимаются, что приводит к снижению их качества. В WhatsApp можно чистить память смартфона вручную, удаляя ненужные полученные и отправленные фотографии и видеофайлы с помощью меню «Настройки – Данные и хранилища – Управление хранилищем». В меню Telegram «Настройки – Данные и память» имеется возможность указать в качестве пути для сохранения вместо внутреннего хранилища карту памяти при ее наличии.

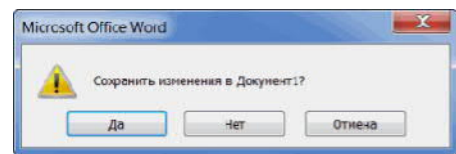
На компьютере для эпизодического поиска и удаления файлов большого размера и дубликатов файлов, что требуется не так уж часто, можно найти, установить и использовать специальные программы. Что же касается более регулярной очистки мусора, кэшей всех программ, истории открытых файлов, истории поиска в интернете и других следов работы на

компьютере, то для этого я пользуюсь простой, безопасной и бесплатной программой Wise Disk Cleaner.

Ошибка 4. Забывание сохранения файлов

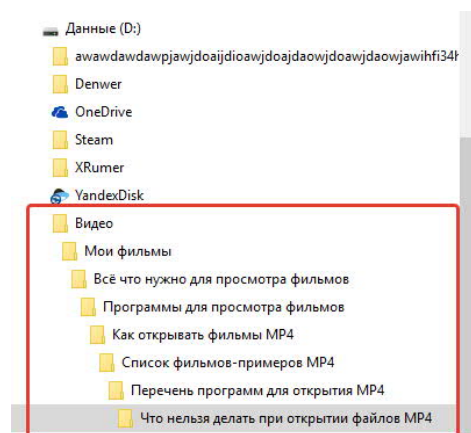
Некоторые неопытные пользователи открывают на компьютере редактор текстов, электронных таблиц или презентаций, и, предварительно не сохранив документ в файл с определенным именем, долго занимаются вводом и редактированием большого объема информации. Не менее редко пользователи открывают с помощью браузера сайты, например, почтовых сервисов или социальных сетей, и в соответствующих полях вводят длинные тексты сообщений. Если в этот момент произойдет сбой компьютера, зависнет программа или произойдет разрыв интернет соединения, вся введенная информация будет потеряна. Также иногда пользователи открывают имеющийся документ в качестве основы или заготовки для нового, и, не сохранив его сразу же под новым именем, всячески его редактируют, после чего машинально записывают новый файл поверх имеющегося с тем же именем. Разумеется, исходный файл при этом будет утрачен и восстановлению не подлежит.

Поэтому при создании нового файла сначала необходимо сохранить его с соответствующим именем, и только после этого продолжить работу над ним, периодически сохраняя его вручную или полагаясь на регулярное автоматическое сохранение, если программа это позволяет. Когда вы открываете имеющийся нужный файл с целью его использования в качестве основы для нового, то, в первую очередь, сохраните его под другим именем и только после этого продолжайте работать. Наконец, если вы собираетесь вводить длинный текст на предназначенном для этого сайте, откройте текстовый редактор, создайте нужный файл, сохраните его, вводите и редактируете текст в нем, после чего вы можете скопировать введенный текст и вставить его в нужное поле на сайте.



Ошибка 5. Слишком длинные имена файлов и папок

Суммарная длина имени файла и пути к нему, включающего имена всех вложенных друг в друга папок верхнего уровня, куда он входит, в операционной системе Windows не должна превышать 255 символов. Поэтому при большом количестве вложенных друг в друга «папок-матрешек» имена этих папок и включенных в них файлов должны быть достаточно лаконичными, а количество вложений должно быть ограниченным. Иначе доступ к этим файлам теряется, и их невозможно открыть, скопировать, переименовать и даже удалить. Если такое происходит, приходится последовательно вручную переименовывать папки, начиная с верхнего уровня, сокращая длину их названий.



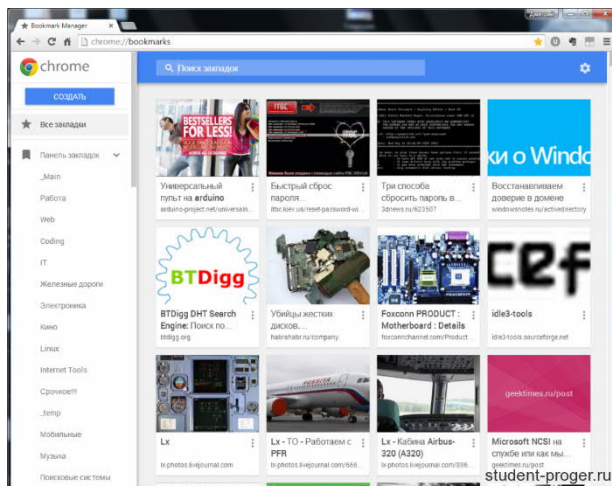
Ошибка 6. Забывание о возможности поиска информации на диске, странице интернета или в документе

Если искать информацию в интернете с помощью поисковых систем пользователи в общем умеют, то мало кто помнит, что существует возможность поиска на любом диске или папке необходимых файлов по названию, типу, размеру, дате изменения и содержанию документов. А ведь в открытом документе или странице интернета с помощью соответствующего пункта меню или сочетания клавиш «Ctrl+F» можно автоматически найти все слова или словосочетания, заданные в поисковой строке, что значительно ускоряет процесс работы.



Ошибка 7. Забывание о возможности использования закладок браузера

В любом браузере имеется возможность сохранять закладки на любые открытые страницы любых сайтов с помощью пункта меню «Добавить страницу в закладки», соответствующего значка в адресной строке браузера или посредством горячих клавиш «Ctrl+D». В дальнейшем список всех сохраненных закладок доступен в панели закладок браузера. С помощью диспетчера закладок их можно переименовывать, удалять, переносить в специально созданные для этого тематические папки, осуществлять их поиск. Закладки браузера компьютера и смартфона синхронизируются между собой. Использование системы закладок облегчает и ускоряет доступ к информационным ресурсам интернета, позволяя не использовать поисковые системы повторно.



Ошибка 8. Отсутствие программ антивирусной защиты

Незащищенные компьютеры крайне уязвимы в отношении вредоносных программ (malware): вирусов, червей, троянов, кейлогеров (шпионских программ, записывающих все действия пользователей и нажатия на клавиши), майнеров (программ, скрытно генерирующих криптовалюту), которые осуществляют скрытый несанкционированный доступ к компьютерам с целью причинения ущерба их владельцам. Как результат заражения компьютеров через зараженные флешки, установку зараженных программ, открытие зараженных документов или страниц, может происходить:

- взлом аккаунтов, кража информации, логинов и паролей, реквизитов банковских карт, шпионаж (spyware),
- нарушение работы компьютеров и сетей, замедление и блокировка компьютеров, шифрование, шантаж и вымогательство (ransomware),
- получение спама, принудительный показ рекламы, накрутка счетчиков посещений рекламных страниц (adware),
- организация ботнета – сетей зараженных компьютеров для рассылки спама и вредоносных программ, проведения массовых кибератак на сайты и серверы различных организаций с целью их взлома или блокирования, а также для майнинга – генерации криптовалюты.

Некоторые пользователи утверждают, что антивирусные программы являются лишними, поскольку только тормозят компьютер. Пользователи хвастаются, что не устанавливают никаких программ антивирусной защиты, при этом у них не происходит ничего страшного, а если что случится, они сами справятся с предупреждением и лечением заражения. Их самоуверенность, наивность и некомпетентность просто изумляет.

Возможностей бесплатных антивирусных программ или программы «Защитник (Defender) Windows», встроенной во все современные версии Windows, достаточно для защиты любых домашних компьютеров от подавляющего большинства угроз. Следует только иметь в виду, что бесплатные антивирусы часто бывают нагружены назойливой рекламой, а защитник Windows крайне неудобен в управлении и настройке. К сожалению, в настоящее время скачивание, установка и обновление большого количества европейских антивирусных программ на компьютеры в России блокируется по причине ан-



тироссийских санкций. Сейчас я пользуюсь удовлетворяющей меня в достаточной мере бесплатной российской антивирусной программой Kaspersky Free.

Перед первым запуском на компьютере неизвестных или подозрительных файлов программ их целесообразно загрузить на сайт бесплатной онлайн проверки на вирусы с помощью целого пакета из нескольких десятков антивирусных программ: <https://www.virustotal.com/gui/home/upload>.

Смартфоны под Android достаточно хорошо защищены благодаря проверке приложений, скачиваемых из магазинов приложений Google Play или RuStore, но существует риск их заражения при установке приложений из сторонних источников. Для таких случаев при отсутствии уже «защитых» в смартфон приложений для защиты от вирусов их целесообразно установить из любого официального магазина приложений.

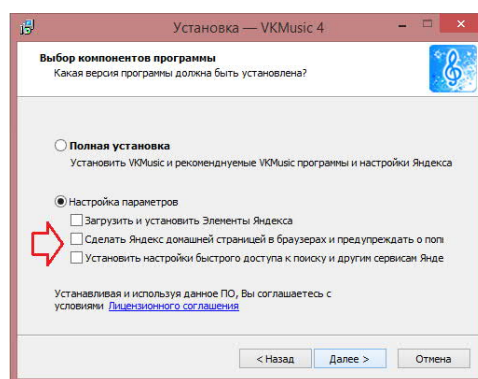
Ошибка 9. Заражение своих флэшек на чужих компьютерах

Ни в коем случае не следует вставлять свои флэшки с ценной информацией в незнакомые, не проверенные и не вызывающие доверия компьютеры. Для работы на чужих компьютерах целесообразно использовать только флэшки, не содержащие уникальных и важных файлов, которые жаль потерять в случае заражения.



Ошибка 10. Случайная установка ненужных программ

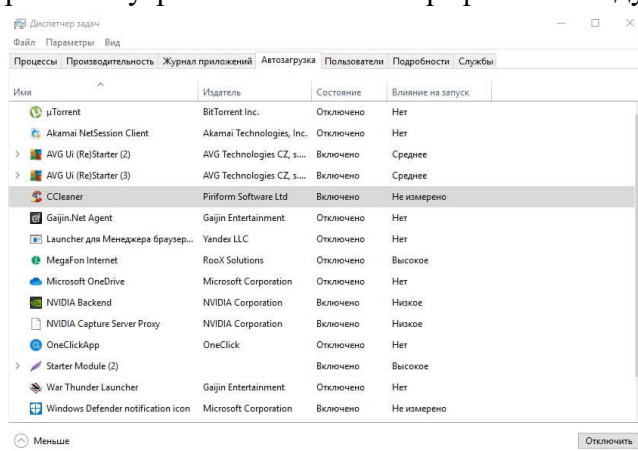
Часто при установке бесплатных программ появляются сообщения, предлагающие дополнительно установить еще какие-либо программы. Игнорирование таких сообщений, импульсивное слепое подтверждение запросов, бездумное нажатие на кнопку «Далее» без снятия ненужных флажков приводит к установке лишних программ-попутчиков, замедлению работы компьютера, возможному получению спама, взломам и кражам информации.



Ошибка 11. Установка избыточного количества программ

Большое количество установленных, но не нужных и не используемых программ занимают лишнее место на дисках компьютеров и внутренней памяти смартфонов. Следует просмотреть и удалить ненужные программы и приложения на компьютере, запустив «Параметры ПК – Приложения», а на смартфоне «Настройки – Приложения».

Некоторые программы прописываются в автозапуске и загружаются в память компьютера при каждом включении, что сильно тормозит компьютер. Целесообразно в диспетчере задач просмотреть, какие программы запускаются в автозагрузке, и ненужные отключить. Например, на своем компьютере я оставил в автозагрузке только 4 программы:



- Open-Shell Menu – для возврата к старому варианту главного меню Windows по кнопке «Пуск», поскольку новый чудовищный дизайн меню в Windows 10 и 11 с

плиткам, кучей значков и не редактируемым алфавитным списком меня категорически не устраивает,

- Punto Switcher – для переключения русской и английской раскладки клавиатуры по правой клавише Ctrl и автоматического исправления языка текста, случайно введенного не в той раскладке,
- Диск-О – для удобной работы с моим основным рабочим хранилищем Облако Mail.ru, как если бы оно было папкой на моем компьютере,
- Kaspersky Free – для антивирусной защиты.

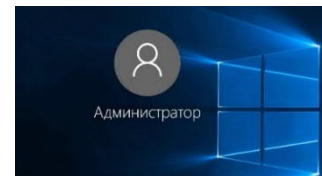
Ошибка 12. Доступность рабочих компьютеров для детей

Дети без контроля могут устанавливать на ваши компьютеры пароли, устанавливать и запускать игрушки, удалять нужные файлы, заражать компьютеры вирусами, получать доступ к конфиденциальной информации, залезать в чужие аккаунты социальных сетей, почтовые ящики и мессенджеры, совершать несанкционированные покупки. Поэтому, если есть такая возможность, следует предоставить детям отдельные компьютеры.



Ошибка 13. Использование одной учетной записи для разных пользователей

В некоторых случаях для разных членов семьи или коллег на работе целесообразно устанавливать на компьютере разные учетные записи и вход под своими паролями с ограничением доступа к ресурсам других пользователей, чтобы предотвратить потерю нужной информации, взломы и кражи. В этом случае желательно, чтобы только один пользователь, имеющий права администратора, мог устанавливать и настраивать программное обеспечение и осуществлять обслуживание компьютера.



Ошибка 14. Незащищенность конфиденциальной информации

Доступность информации, не предназначенной для чужих глаз, прежде всего содержащей данные документов, реквизиты банковских карт, логины и пароли для доступа к различным ресурсам, записанные на бумажных носителях или содержащиеся в незащищенных файлах или папках, может представлять опасность для пользователя.



Проще всего такую информацию можно хранить в зашифрованном и защищенном паролем файле формата RAR, который создается с помощью бесплатной программы WinRAR и может храниться на диске компьютера, памяти смартфона, флэшке и в облачном хранилище. Однако следует помнить, что при внесении изменений в один такой файл нужно немедленно скопировать его во все другие места для хранения.

Часто пользователи используют примитивные или одинаковые пароли для доступа к разным сервисам и, не подозревая об этом, хранят логины и пароли в доступных настройках браузеров для облегчения автоматического входа на сайты и сервисы. Это облегчает получение несанкционированного доступа, взлом аккаунтов пользователей и кражу информации. Качественные пароли должны содержать достаточное количество символов – больших и маленьких букв, цифр и служебных символов, не должны быть осмысленными словами и не должны повторяться для различных сервисов.

Ни в коем случае нельзя вводить свои логины и пароли на чужих или общедоступных компьютерах для доступа к своим социальным сетям, почтовым сервисам, личным кабинетам и другим сервисам с опцией их запоминания на данном компьютере.

Ошибка 15. Забывание логинов и паролей

Отсутствие списков логинов и паролей, записанных в зашифрованных файлах или в специальных защищенных программах «менеджерах паролей» приводит к их забыванию и потере доступа к нужным сервисам, потере информации и замедлению работы. Запись логинов и паролей на случайных бумажках, в блокнотах или тетрадях является плохой практикой, так как бумажные носители легко могут потеряться, быть повреждены или украдены.



На своем компьютере и смартфоне я пользуюсь бесплатной версией менеджера паролей Bitwarden, которая хранит десятки моих логинов и паролей, а также реквизиты банковских карт и данные документов в своем защищенном облаке. Наизусть я помню только логины и пароли к своим сервисам на Google, Яндекс, Mail.ru и ВКонтакте, которыми пользуюсь наиболее часто, ну и, разумеется, свой логин и пароль от самого Bitwarden.

Ошибка 16. Использование бумажек для записей

Неумение или отсутствие привычки использовать специальные программы на компьютере, приложения на смартфоне и сервисы в интернете, удобные для ведения и каталогизации документов и заметок, часто приводят к потере информации, затруднению ее поиска и замедлению работы.

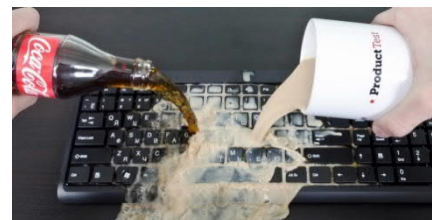
Вместо бумажных блокнотов я пользуюсь для ведения заметок программой Google Keep, которая позволяет создавать заметки, распределять их по категориям, осуществлять поиск, вводить тексты, списки, рисунки от руки, фотографии, снимки с камеры и аудиозаписи с микрофона, которые «на лету» переводятся в текст. Бумажные календари, ежедневники и списки дел я заменяю программой Google Календарь, в который ввожу предстоящие задачи, однократные и повторяющиеся мероприятия, их даты и время, при необходимости ставлю уведомления для напоминания. Наконец, программа Google Контакты позволяет мне вводить, редактировать и искать имена людей, их номера телефонов, адреса электронной почты, почтовые адреса, названия должностей и организаций. Вся эта информация параллельно хранится в трех местах: на компьютере, на смартфоне и в облачном хранилище Google и автоматически синхронизируется.



Ошибка 17. Повреждение ноутбуков

Ноутбуки требуют бережного обращения, являются достаточно уязвимыми устройствами, которые могут получить повреждения вследствие:

- заливания чаем, кофе, соком или любой другой жидкостью,
- перекручивания и обрыва шнура блока питания,
- нарушения вентиляции при размещении на мягкой поверхности, на диване или в постели,
- перегрева при работе на солнце или вблизи источников тепла,
- конденсации влаги при частой смене морозного и теплого воздуха,
- поднимания за крышку,



- падения,
- раздавливания,
- попадания предметов между экраном и клавиатурой при опускании крышки,
- сильной тряски, толчков или ударов во включенном состоянии, которые могут повредить жесткий диск,
- контакта с домашними животными, в частности, попадания кошачьей шерсти в систему вентиляции, выдергивания клавиш кошачьими когтями, перегрызания шнура собаками или крысами.

Разумеется, все эти повреждения могут приводить к обидной потере информации, времени и денег.

Ошибка 18. Продолжительная работа за ноутбуком, на планшете или смартфоне

Ноутбуки являются крайне неэргономичными устройствами. При расположении ноутбука на любом стандартном столе с высотой столешницы 75 см клавиатура находится слишком высоко, а экран слишком близко от глаз. Поэтому пользователю ноутбука приходится высоко держать руки, поднимать плечи, наклонять голову и напрягать глаза, что при продолжительной работе приводит к зрительному и мышечному утомлению, заболеваниям позвоночника и нарушению кровообращения головного мозга. Ноутбук удобен как мобильное автономное устройство для недолгой работы. Для продолжительной работы в условиях домашнего кабинета или офиса ноутбук следует дополнить:



- эргономичным креслом с обязательными подлокотниками,
- столом со специальной выдвижной полочкой ниже столешницы на уровне подлокотников для размещения внешней клавиатуры и мыши,
- беспроводным комплектом из внешней клавиатуры и мыши,
- желательно достаточно крупным внешним монитором, который можно расположить на уровне глаз пользователя и на расстоянии вытянутой руки,
- качественным освещением.

Желательно настроить на мониторе автоматическое включение в вечернее время «теплого» ночного света с фильтрацией синего диапазона спектра. Планшеты и смартфоны с сенсорным экраном без внешней клавиатуры непригодны для продолжительной работы, ввода большого количества текстов, таблиц и обработки сложной информации в многооконном режиме. Они удобны только для потребления информации или решения экстренных задач – чтения текстов, просмотра изображений, фотографий или видео, прослушивания аудио, серфинга в интернете, голосовых и видео коммуникаций.

Ошибка 19. Публикация недопустимой информации в интернете

К сожалению, некоторые пользователи размещают в социальных сетях информацию, которая может причинить вред им самим или их близким. Не следует представлять в интернете и социальных сетях:

- свидетельства своего богатства, фотографии дорогих вещей, сведения об имуществе, покупках, текущем местонахождении, времяпровождении, планах на выходные или отпуск, которые могут привлечь злоумышленников,
- данные и фотографии любых личных документов, банковских карт, билетов, которыми можно воспользоваться для нанесения ущерба их владельцам,
- полезную для мошенников информацию о детях, имена любимых людей, животных, даты рождения, адреса и телефоны,

- сведения о незаконной деятельности, вредных привычках, опасных увлечениях, о своем и чужом здоровье, личных проблемах, сексуальных отношениях и интересах,
- любую информацию, включая репосты и лайки:
 - пропагандирующую и оправдывающую терроризм, экстремизм, национальную или религиозную ненависть, гомосексуализм, смену пола, суициды, отказ от рождения детей,
 - рекламирующую наркотики, азартные игры, продажу алкоголя, оружия,
 - содержащую изображение насилия и детскую порнографию,
 - распространяющую ложные сведения и дискредитирующую вооруженные силы,
 - содержащую государственную тайну,
- оскорбления, клевету, угрозы, ложь, критику своего теперешнего или бывшего руководства, своих клиентов,
- компрометирующие кого-либо фотографии и видео,
- чужие фотографии и сообщения без разрешения.

Распространение подобной информации в интернете и социальных сетях может привести:

- к кражам имущества,
- к взломам аккаунтов,
- к проблемам трудоустройства, получения кредитов или оформления страховок,
- к преследованиям, обвинениям, уголовным наказаниям, штрафам, увольнению с работы,
- к потере репутации.

Ошибка 20. Некорректная переписка в интернете

В процессе переписки средствами электронной почты, социальных сетей и мессенджеров достаточно часто встречаются различные ошибки в сообщениях. Они создают неудобства для адресата в процессе чтения, ухудшают репутацию отправителя, забивают память смартфона или почтового ящика. Таковыми являются:

- сообщения с грамматическими ошибками, с намеренными «ашипками» и «искожённостями» («олбанский язык»),
- длинные тексты без разделения на абзацы, без знаков препинания, ТОЛЬКО ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ, совсем без заглавных букв, С чЕрЕдОвАнИеМ рЕгИсТрА,
- сообщения латинскими буквами («translitom»),
- использование без особой необходимости голосовых сообщений вместо голосовых звонков и текстовых сообщений, при отсутствии взаимной договоренности и разрешения адресата,
- использование голосовых помощников для перевода устных сообщений в текст без последующей его правки,
- отправка потока отдельных коротких сообщений вместо единого не разорванного паузами сообщения,
- рассылка большого количества картинок, открыток, фотографий и видео,
- использование непонятных адресату сокращений и сленга,
- отсутствующая, некорректная или непонятная тема в почтовом сообщении,
- отсутствие подписи или информации об отправителе, если он незнаком адресату,
- отсутствие в ответах по почте краткой истории переписки или цитирования необходимых отрывков предыдущих сообщений,
- отсутствие ответов или хотя бы подтверждения о получении сообщений,
- отсутствие комментариев к ссылкам или вложенным в сообщение файлам,

- распространение фрагментов переписки без разрешения среди посторонних лиц,
- рассылка рекламных сообщений без разрешения адресатов (спам),
- бесполезные сообщения (флуд), атака сообщениями,
- невежливость, неуместное обращение на «ты», ненормативная лексика, оскорбления (флейм), отсутствие приветствия, обращения, прощания, благодарности.

Ошибка 21. Другие ошибки в интернете

К другим ошибкам пользователей в интернете, которые могут приводить к кражам денег и информации, взломам аккаунтов, заражению вирусами и рассылкам спама, можно отнести:

- установку неизвестных программ, загрузку и открытие файлов программ или документов из неизвестных источников,
- переход по ссылкам в рекламных или подозрительных сообщениях – о легком заработке, призах, штрафах, долгах, заражении, взломе, блокировке, возможности скачивания, просьбах о помощи или другой «интересной» и «полезной» информации,
- сообщение своих номеров телефонов, логинов и паролей, банковских реквизитов, данных банковских карт, содержания поступивших SMS,
- передача SMS для скачивания нужных файлов, доступа к «взломанной» или «заблокированной» странице, для получения «выигрыша», «защиты» своего счета в банке,
- снятие, использование или перевод денег, полученных на банковскую карту от неизвестного человека «по ошибке»,
- перевод денег или оплата в ответ на просьбу о помощи со (как позже выясняется) взломанных аккаунтов, без проверки и личного подтверждения автора просьбы,
- передача своих биометрических данных – образцов голоса, изображений лица, отпечатков пальцев кому бы то ни было,
- платежи или пополнение счетов на фальшивых, поддельных сайтах банков, операторов мобильной связи, магазинов (фишинг),
- сканирование QR-кодов из непроверенных источников в интернете, на остановках, на банкоматах, в торговых точках,
- возможность доступа к своим персональным данным через компьютеры общего доступа и сети WiFi в клубах, МФЦ, образовательных учреждениях, на работе, в кафе, на транспорте.

Ошибка 22. Ошибки в процессе голосовых звонков и SMS

Не только при использовании интернета, но и в процессе общения по обычному мобильному телефону, при получении или отправке SMS люди могут совершать ошибки, в результате которых могут стать жертвой мошенников. Последствиями таких ошибок пользователей может быть взлом их личных кабинетов на сайтах банков и портале Госуслуг, заражение их компьютеров и смартфонов вирусами, списывание денег с их счетов, оформление кредитов на их имя. Изобретательность мошенников не знает границ. Как правило, мошенники используют всю доступную информацию о жертве, полученную из социальных сетей или «слитых» баз данных. Мошенники пользуются эффектом внезапности, стараются вызвать растерянность, напугать жертву, соблазнить ее выгодным предложением или сыграть на чувстве долга. При этом в качестве ошибок могут рассматриваться следующие действия пользователей.

- Ответы на неожиданные звонки с незнакомых номеров, если они не связаны с предыдущими действиями пользователей типа покупки и оплаты товаров или



услуг, доставки товаров курьерами, вызова такси, вызова мастера, записи к врачу. Продолжение разговора после сообщения, что звонят:

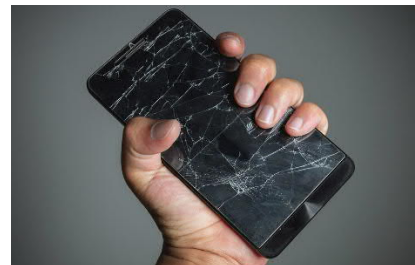
- «из службы безопасности банка», «от сотрудника банка», «из центрального банка»,
- «из МВД», «из ФСБ», «из следственного комитета», «из полиции»,
- «от помощника судьи», «от судебного пристава»,
- «из налоговой инспекции»,
- «из пенсионного фонда», «из социального фонда»,
- «из Госархива»,
- «от портала Госуслуг»,
- «из МФЦ»,
- «из страховой компании»,
- «из поликлиники»,
- «от оператора связи»,
- «от сотрудника техподдержки»,
- «из энергосбытовой или газовой компании»,
- «из благотворительной организации».
- Ответы на любые голосовые и видеозвонки с незнакомых номеров через мессенджеры, прежде всего, из любых якобы государственных органов, хотя ни одно официальное лицо не будет звонить через мессенджер.
- Перезванивание в ответ на сброшенные звонки или ответ на SMS с неизвестных номеров, которые могут оказаться платными.
- Импульсивные реакции без перепроверки с помощью других источников информации на сообщения с угрозами или заманчивыми предложениями:
 - «о близком человеке в беде», «о попадании родственника в аварию», «о задержании полицией»,
 - «о возбуждении уголовного дела», «о подозрении в мошенничестве»,
 - «о блокировке банковской карты», «о подозрительных операциях со счетом», «о списаниях средств», «о заявках на кредит»,
 - «о блокировке или попытке взлома учетной записи»,
 - «о необходимости оплатить штраф или задолженности»,
 - «о необходимости вернуть переведенные по ошибке средства»,
 - «о необходимости продлить договор на оказание услуг связи»,
 - «о необходимости заменить полис ОМС»,
 - «о необходимости пройти флюорографию»,
 - «о необходимости заменить электросчетчик или установить газоанализатор»,
 - «о подключении платных услуг»,
 - «о необходимости пожертвования»,
 - «о выигрыше в лотерею», «о получении приза», «о подарке», «о зарубежном наследстве»,
 - «о получении выплат», «о денежной компенсации», «о перерасчете и повышении пенсии», «о получении скидок на оплату ЖКХ», «о возвращении части уплаченных налогов»,
 - «о бесплатном медицинском обследовании», «о получении бесплатной сим-карты», «о бесплатных услугах или путевках», «о записи на бесплатные курсы», «о бесплатной подготовке детей к ЕГЭ/ОГЭ»,
 - «о льготных или выгодных кредитах», «о выгодном вложении средств», «о купле-продаже акций», «об обмене валюты по сверхвыгодному курсу»,
 - «о выгодной работе или легком заработке»,
 - «о возможности уклонения от военной службы».
- Выполнение предложений, просьб и требований:

- О «сделать что-либо немедленно, срочно»,
- О «не бросать трубку»,
- О «никого не информировать об этом звонке»,
- О «сообщить коды из полученных SMS»,
- О «включить демонстрацию экрана своего смартфона»,
- О «сообщить логины и пароли»,
- О «сообщить реквизиты банковских карт (номера, сроки действия, PIN-коды, CVV)»,
- О «сообщить паспортные данные, СНИЛС, ИНН»,
- О «снять деньги и положить их на другой «безопасный» счет», «перевести деньги», «вернуть деньги на указанный номер», «привезти и передать деньги для выкупа или взятки», «взять кредит», «внести предоплату», «оплатить расходы», «заплатить налог»,
- О «оформить банковскую карту»,
- О «перейти по ссылке в SMS»,
- О «сообщить высланный по SMS «номер очереди»»,
- О «установить какие-либо программы или приложения»,
- О «пройти авторизацию на каком-то ресурсе»,
- О «обновить свои личные данные на каком-либо сервисе»,
- О «помочь поймать мошенника»,
- О «что-либо приобрести»,
- О «позвонить на указанный номер»,
- О «проголосовать за кого-либо»,
- О «принять участие в соцопросе».

Ошибка 23. Неправильное обращение со смартфоном

Особая категория ошибок пользователей, связанная с использованием смартфонов, может привести к повреждению аппарата, быстрому расходу заряда батареи, взлому аккаунтов, краже аппарата, торможению и зависанию, потере информации, исчерпанию пределов памяти, отвлечению внимания:

- отсутствие защитных чехлов и стекол на аппарате, игнорирующее его хрупкость,
- падение аппарата, утопление, попадание воды, пыли, перегрев, продолжительное использование на морозе,
- использование некачественных зарядных устройств,
- постоянное включение максимальной яркости подсветки, WiFi, передачи мобильных данных, Bluetooth, NFC, GPS,
- оставление аппарата без присмотра, забывание, передача чужим людям,
- отсутствие блокировки доступа и паролей на аппарате,
- переполнение внутренней памяти и облачных хранилищ видеофайлами и фотографиями, снятыми с камеры, а также полученными и переданными через мессенджеры,
- съемка фотографий и видеофайлов прямо из мессенджера с последующей отправкой без предварительного сохранения исходных оригиналов, поскольку мессенджеры с целью экономии трафика значительно снижают их качество при передаче,
- отсутствие резервных копий контактов, нужных сообщений, документов, фотографий и видеозаписей на внешних носителях,

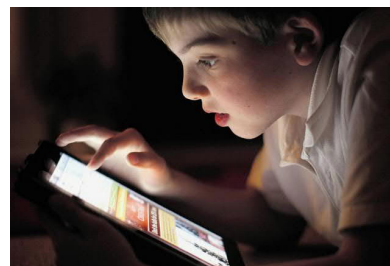


- получение всех без исключения звуковых уведомлений о получении сообщений по почте, мессенджерам, социальным сетям, приложениям других сервисов кроме, возможно, банков,
- незнание о возможности режима «Не беспокоить», отключающего вручную или автоматически в заданное время, например, ночью, все звуковые уведомления, в том числе, звонки и SMS от всех источников, кроме избранных контактов «белого списка»,
- незнание о возможности использования специальных приложений и сервисов, блокирующих рекламные звонки (спам), звонки от мошенников, звонки с просьбами принять участие в социологических опросах и т. п.

Ошибка 24. Опасные действия детей

К сожалению, по ошибке дети легко могут:

- выполнить просьбу отправить SMS,
- передать компрометирующие кого-либо или даже себя фотографии,
- сообщить данные банковских карт, адреса, номера телефонов, сведения о семье,
- ввести свой пароль в открытой сети или на чужом компьютере,
- перейти по незнакомой ссылке,
- нажать на нежелательный баннер или всплывающее окно,
- загрузить или открыть опасный файл,
- установить вредоносную программу,
- что-либо купить,
- участвовать в нежелательной акции,
- встретиться с незнакомым человеком,
- участвовать в выполнении опасных трюков,
- получить информацию, связанную с порнографией, насилием, наркотиками, оружием, суицидами,
- подвергнуться оскорблениям, травле,
- принять участие в травле.



Подобные ошибки могут привести к болезненным переживаниям детей, рискованному поведению, вербовке в незаконные или опасные группы, финансовым потерям, вирусному заражению компьютеров или смартфонов, взлому аккаунтов, кражам.

Отследить все действия детей с помощью ограничения их доступа к компьютерам и интернету или программ родительского контроля невозможно, дети найдут лазейку обойти любые ограничения. Поэтому только обучение правилам информационной безопасности в условиях доверительного контакта с ребенком снизит вероятность рискованных действий детей. Но для этого сами родители и взрослые должны быть не менее компетентными в отношении использования компьютеров, смартфонов и интернет, чем дети.