



УДК 023.5:316.774

**Тіщенко А.А.**

Харківська державна наукова бібліотека ім. В.Г. Короленка

## **НЕТИКЕТ – ТРЕНД СУЧАСНОГО БІБЛІОТЕКАРЯ-НЕТИЗЯНИНА**

*У статті розглядаються правила, положення, табу та моветон нетикету. Висвітлено особливості використання нетикету бібліотеками Харківщини. Узагальнено рекомендації щодо ділового електронного листування.*

*Ключові слова: нетикет, етикет, правила поведінки, положення поведінки, Інтернет, мережа, медіа, бібліотеки Харківщини, ділове електронне листування, електронні листи.*

*В статье рассматриваются правила, положения, табу и моветон нетикета. Отображено особенности нетикета библиотеками Харьковщины. Подан обзор рекомендацій по деловой электронной переписки.*

*Ключевые слова: нетикет, этикет, правила поведения, положения поведения, Интернет, сеть, медиа, библиотеки Харьковщины, деловая электронная переписка, электронные письма.*

*The article contained in the rules, regulations, taboo and moveton of the netetiquette. Here described peculiarities netetiquette of libraries in the Kharkiv region. The recommendations for business e-mail are summarized.*

*Keywords: netetiquette, etiquette, rules of conduct, behavioral regulations, Internet, network, media, Kharkiv region libraries, business e-mails, e-mails.*

Процес комунікації у цифрову епоху крокує пліч-о-пліч із соціальними медіа, що є невід'ємним елементом Інтернету. З появою Інтернету поширилась думка, що можна звернутись до полегшених правил поведінки, адже в ньому легко залишатись анонімним. Однак в електронному середовищі, у соціальних медіа чи не в першу чергу існує свій набір правила поведінки, спілкування, традиції і культура, яких дотримується більшість. Ця збірка правил називається

---

нетикет – етикет у Інтернеті, неологізм, що утворено злиттям слів «мережа» (англ. net) і «етикет».

Поняття «нетикет» вперше було використано на ехоконференціях мережі FIDO в середині 80-х років ХХ століття. Надалі, з розвитком ІТ сфери, правила почали конкретизувати та фіксувати – деякі з них присутні в RFC 1855 (англійський варіант), інші розміщуються у серії параграфів «Нэтикет: Современная этика» збірника Романа Шторма, методико-бібліографічних матеріалах «Культура віртуального спілкування» (Державна бібліотека України для юнацтва) [1, 4].

Нетикет має рекомендаційний характер та майже дублює правила гарного тону, прийнятих у суспільстві в цілому. Дотримуючись нетикету у соціальних медіа користувач розширить коло спілкування, познайомиться з розумними людьми, отримає зріст авторитету, приверне увагу до себе як до приємного і цікавого співрозмовника.

Нетикет містить рекомендовані положення та правила.

**Положення нетикету** умовно поділяють на три категорії [5]:

- психологічні, емоційні – звертання на Ти чи Ви, використання смайликів, визначення їх кількості, ставлення до новачків - підтримка чи ігнорування;
- технічні, оздоблювальні – використання рядків певної довжини, трансліту, обмеження повідомлень та підписів у розмірі, допустимість розширеного форматування (виділення жирним, курсивом, кольором, фоном, рамками тощо), допустимість написання повідомлень у верхньому регістрі;
- адміністративні – правила найменування (заголовки) тем, цитування, межі допустимості реклами, флейму, необхідність дотримуватися тематики спітовариства.

**До правил нетикету відносять [4]:**

- будувати прості, зрозумілі семантичні конструкції повідомлень;

- 
- дотримуватись лаконічності – не варто писати великий текст, якщо суть питання можна передати кількома словами;
  - обговорювати конкретні питання, проблеми, а не конкретних користувачів;
  - намагатись висловлювати свої думки грамотно – повідомлення без помилок справляють, як правило, гарне враження.

Бібліотеки Харківщини у своєму мережевому представництві дотримуються здебільшого загальних правил, іноді трохи доповнюючи чи конкретизуючи їх. Правила необхідно фіксувати у групі, на сторінці бібліотек у мережі, іншому бібліотечному ресурсі. Однак більшість на своїх сторінках не створюють спеціальної рубрики, не приєднують окремого документу зведених правил. Здебільшого правила етикету існують у думках і словах модераторів, а іноді у постах/коментарях «старожилів» спільноти. Такі правила підтримуються на підставі особистого авторитету модераторів та учасників. Іноді правила існують у списку т.з. «ЧаВО» (поширених питань і відповідей). Нетизяни, які звикли до правил одного мережевого співтовариства, можуть мимоволі порушити правила іншого [5]. Тому, приєднуючись до бібліотечних інтернет-спільнот, бажано ознайомитися з правилами, якщо вони є, висловити свою формальну згоду на їх дотримання. Якщо правил немає, рекомендують перед написанням повідомлення до товариства спочатку прочитати існуючі теми (топіки), переглянути дописи, проаналізувати пости/коментарі «старожилів», відповіді адміністраторів, ознайомитись зі списком ЧаВО.

Найчастіше під явним порушенням етикету у мережі, у тому числі й у бібліотечних мережевих представництвах, розуміють образи, перехід на особистості, зловмисний відхід від теми (оффтопик), рекламу і саморекламу в не призначених для цього місцях, флейм, флуд, троллинг[7]. Також цілком ймовірно порушенням етикету можуть виявитися наклеп та інша зловмисна дезінформація (обман) або плагіат [1].

---

### Нетикет не рекомендує [4]:

- використання ресурсу в якості особистого щоденника;
- створення тем, назва яких складається з безперервного тексту, беззмистовного набору літер або з прописних літер;
- зловживання абрєвіатурами, смайликами;
- поширення посилань на неліцензійне програмне забезпечення;
- використання ніків, аватарів, що містять нецензурні, образливі слова.

Моветоном у соціальних медіа, здебільшого в індивідуальних пабліках, у меншій мірі корпоративних, вважаються нав'язливі види спамлення – розміщення великої кількості повідомлень один-за-одним, забагато селфі, хештегів, світлин їжі (якщо це не щось унікальне, авторське). Не рекомендується також «жебракувати» на лайки, відповідати не на всі поставлені запитання, розбивати текст одного повідомлення на окремі повідомлення. Рекомендується ставити мітки на конкретних осіб виключно за їх згодою [2].

Серед бібліотек Харківщини найбільшвикористовуваним мережевим комунікаційним каналом є електронна пошта – 38% та бібліотечні сайти – 35%. Також бібліотечний нетикет поширюється на блоги – 7%, пабліки у соціальних мережах – 19%, інші ресурси/хостинги/сервіси – 1% (діаграма 1.)



---

Як видно з діаграми, більшість бібліотек Харківщини активно користуються електронною поштою, у роботі з якою також існує свій нетикет [3]. В електронному листі заповнюйте всі поля (адреса отримувача, тема листа, текст, якщо потрібно додані файли). Поштова адреса та ім'я відправника повинні бути вірними, зрозумілими, їх потрібно перевіряти та уточнювати за необхідності. Тема листа вказується завжди; відповідаючи на лист, потрібно чітко розуміти мету листування, за необхідності тема змінюється чи залишається незмінною. Рекомендується поштову адресу одержувача заповнювати в останню чергу (таким чином виключається відправлення листа хибному адресату, відправлення недописаного, не перевіреного листа чи без необхідних докладень). Цитування попереднього листа допустиме тільки у межах необхідного, не рекомендується відправляти електронною поштою конфіденційну інформацію, не варто публікувати інформацію з особистих листів без згоди їх відправників, рекомендується зберігати робочі та особисті листи.

Примірна структура тексту ділового електронного листа: «шапка» в корпоративному стилі; привітання; зміст, мета звернення (зрозумілий зміст, в межах однієї теми, ретельно структурований текст, не більше 2-3 абзаців, оптимальний, читабельний, поширений розмір, шрифт, обмежена кількість великих літер, без скорочень, аббревіатур); прощання; особистий підпис із зазначенням контактів (у ньому повинно містити максимум інформації про відправника, однак не більше 4-7 рядків, наприклад, посилання на сайт бібліотеки, її представництва у соціальних мережах за необхідності логотип).

Бібліотеки Харківщини дотримуються положень нетикету в оформленні та наповненні своїх мережевих представництв. Серед них: назва бібліотеки українською мовою, коротка чи розширена інформація про неї, карта місця розташування, структура, контакти. До нетикету представництв бібліотек Харківщини у соціальних мережах додається: правила участі у спільноті,

---

посилання на бібліотечний сайт, відомості про відповідальну за ресурс особу, аутентичні світлини профілю, обкладинки, фото, аудіо-, відеоматеріали у постах, що наповнюють стрічку новин. Основою нетикету бібліотек Харківщини є дотримання академічної доброчесності.

Бібліотекарі Харківщини сприяють підвищенню нетикетної грамотності своїх користувачів. Серед основних форм можна виділити індивідуальні (бесіди, консультації, рекомендації), масові (лекції, тренінги), наочні (плакати, інформаційні полицки), власний приклад (допомога, власні аккаунти, поведінка у мережі) [1].

Нетикет для бібліотекарів – важлива ланка професіоналізму. Професійна діяльність сучасного бібліотекаря безпосередньо пов'язана з соціальними медіа – листування з колегами, організація та промоушен заходів, ведення сайтів, інших представництв. Дотримуючись правил нетикету бібліотекарі Харківщини вдало залучають користувачів до бібліотечного сервісу, формують позитивний імідж бібліотек, позиціонують бібліотеки як культурний, інтелектуальний та толерантний інформаційний центр.

#### Література

1. Веб-спілкування, нетикет: блог ДЗ «Держ. б-ка України для юнацтва» / ДЗ «Держ. б-ка України для юнацтва». – Київ. – Режим доступу: [http://netiquette4uth.blogspot.com/2009/12/blog-post\\_01.html](http://netiquette4uth.blogspot.com/2009/12/blog-post_01.html) (дата звернення: 09.09.2017).

2. Евстафьева, Е. Правила цифрового этикета, о которых нельзя забывать / Елена Евстафьева // Лайфхакер: сайт . – Режим доступа : <https://lifehacker.ru/2017/07/25/pravila-cifrovogo-etiketa/> (дата звернення: 23.03.17).

---

3. Етика ділових відносин / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г. Рузакова . – Режим доступу: [http://posibnyky.vntu.edu.ua/et\\_/37.htm](http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/37.htm) (дата звернення: 17.08.17).

4. Культура віртуального спілкування : метод.-бібліогр. матеріали / [уклад. : Є. Кулик, О. Бартош ; ред. : В. Кучерява, С. Чачко ; консультант Т. Якушко] ; ДЗ «Держ. б-ка України для юнацтва». – К., 2010. – 65 с.

5. Лалименко, Н. Етикет в Інтернеті – це так важливо?! : блог / Наталія Лалименко. – Кривий Ріг, КОСШ № 4 КДПИ. – Режим доступу: <http://jghjkk.blogspot.com/> (дата звернення: 23.03.17).

6. Сетевой этикет: сайт / Википедия: свободная энциклопедия. – Режим доступа: <http://bit.ly/1ImG7dc> (дата обращения: 23.03.17).

7. Словник термінів // Веб-спілкування, нетикет: блог ДЗ «Держ. б-ка України для юнацтва» / ДЗ «Держ. б-ка України для юнацтва». – Київ. – Режим доступу: <http://netiquette4uth.blogspot.com/p/blog-page.html>.