

Управління культури, національностей та релігій
Хмельницької облдержадміністрації

Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека
імені Миколи Островського

Хмельницьке обласне відділення
Української бібліотечної асоціації

Культура віртуального спілкування

Методичні поради

Хмельницький

2014

ББК 78.376.3 + 87.703.6

К90

Культура віртуального спілкування: методичні поради / Упр. культури, національностей та релігій Хмельниц. облдержадмін.; ХОУНБ ім. М. Островського. – Хмельницький, 2014. – 28 с.

Видання розкриває основні правила спілкування у віртуальному середовищі, а також розглядає питання формування культури віртуального спілкування за допомогою бібліотечних засобів.

Друкується за рішенням Науково-редакційної ради Хмельницької ОУНБ ім. М. Островського, від 15.09 2014 р., протокол № 11.

Укладач: *Янчук А.М.*

Рецензент: *Маковська В.В.*

Відповідальна за випуск: *Синиця Н.М.*

©Хмельницька ОУНБ ім. М. Островського, 2014

Передмова

«Заговори, щоб я тебе побачив».

Сократ

Те, як ми спілкуємося може розповісти про людину майже все. Етика спілкування є найрозповсюдженішою темою для наукових праць. Лише в соціумі, постійно комунікуючи, людина може зростати та повноцінно розвиватись.

Швидкий розвиток інноваційних технологій значно полегшив процес комунікації. Комп'ютери та сучасні гаджети з підключенням до Інтернету дають можливість вільно комунікувати та обмінюватись думками з необмеженою кількістю людей, з будь-якого куточку планети навіть не виходячи з дому.

З однієї сторони, Інтернет відіграє важливу роль у розвитку особистості, а також допомагає людині включитись у процес спілкування тоді, коли в реальному житті вона має певні бар'єри. Але слід пам'ятати, що віртуальний світ може полегшити життя, а може його взагалі відібрати.

Спілкуючись у віртуальному середовищі слід також пам'ятати, що тут, як і в реальному житті, існують свої правила поведінки, своєрідна культура віртуального спілкування, яку ще називають **НЕТИКЕТ**. Як і в реальному житті, спілкуючись віртуально, ми повинні дотримуватись певних правил, щоб створити про себе хорошу думку та уникнути конфліктних ситуацій.

Формуючи позитивну думку про себе у віртуальному середовищі, ми повертаємо до себе більше друзів та просто отримуємо задоволення від віртуального спілкування.

Нетикет: сутність та основні правила

Мережевий етикет або *Нетикет* - («netiquette»; від англ. network etiquette) – це правила поведінки, спілкування, традицій у мережі Інтернет.

Хто встановлює ці правила і навіщо? Адже мережа Інтернет – це ніби всесвіт вседозволеності та свободи, і навіщо обмежувати себе певними рамками? Правила Нетикету встановлюють користувачі мережі. Так само, як і в реальному світі, у віртуальному теж повинні бути свої правила етикету. Саме від того, який відсоток користувачів дотримується правил віртуального спілкування, залежить зручність існування в мережі всіх інших.



Єдиного документу, що відображає усі правила мережевого етикету і є стандартом для усіх, досі не існує. Але існують найбільш поширені правила, які повинен знати кожен інтернетівець:

Правило 1. Пам'ятайте, що ви спілкуєтесь з людиною.

Досить часто люди в мережі порушують дане правило, забуваючи, що по ту сторону екрана з ними спілкується жива людина. Не зловживайте тим, що співрозмовник вас не бачить і не дозволяйте собі того, чого б не зробили у звичайному спілкуванні. У віртуальному світі є таке поняття як тролінг, що являє собою провокаційні повідомлення, які пишуться деякими особами (тролями) з метою викликати конфлікт між учасниками спілкування. Тому, заради свого спокою, уникайте конфліктних ситуацій та не провокуйте їх. ***Пам'ятайте, що не потрібно робити для інших те, чого не хоче щоб зробили для вас.***

Правило 2. Дотримуйтеся тих самих стандартів поведінки, що і в реальному житті.

У віртуальному світі існує певне відчуття анонімності і в деяких ситуаціях, люди можуть дозволити собі більше, ніж вони дозволяють, спілкуючись у реальному житті. Але, все ж таки, намагайтесь дотримуватись правил спілкування, як в реальному, так і у віртуальному спілкуванні. ***Залишайтеся толерантними і пам'ятайте, що Інтернетом користуються і діти.***

Правило 3. Пам'ятайте, що ви знаходитесь у кіберпросторі.

Активне спілкування у Мережі має свої нюанси. Так, спілкуючись в чаті або ж форумі, пам'ятайте, що манери спілкування в різних співтовариствах різні. Якщо один стиль спілкування цілком звичний для одного співтовариства, для іншого він буде абсолютно неприйнятним. Обов'язково, перед тим, як щось коментувати в цілком новій для вас темі, озирніться, вивчіть обстановку – послухайте про що і як говорять там люди, і лише після цього долучайтесь до розмови. ***Не варто нав'язувати свої правила і вчити співтовариство, навіть якщо ви впевнені, що всі не праві.***

Правило 4. Поважайте час і можливості інших.

Якщо ви хочете поділитись з усім світом важливою для вас новиною, подумайте, чи всім вона така корисна. Одним з наслідків цього правила є шанобливе ставлення до чужого трафіку.

Відправляючи кому-небудь надмірної ваги файл, користуйтеся архіватором. Викладаючи великі зображення, подбайте про те, щоб їх супроводжували невеликі прев'ю (від *preview* – попередній перегляд зображення, як право, в зменшеному вигляді) із зазначенням розміру файлу. Якщо ви даєте посилання на великий файл, не забувайте вказувати його розмір. ***Не слід очікувати миттєвої реакції на повідомлення.***



Правило 5. Зберігайте свій імідж.

Ваша репутація в Інтернеті не менш важлива, ніж у реальному житті. Навіть якщо здається, що ніхто в Мережі вас не впізнає, не варто ображати інших, створювати конфліктні ситуації, або відповідати на образу образою. Нехай друзі за інтересами та сайтами знають вас, як ввічливу, толерантну та порядну людину. ***Публікуючи якусь інформацію, перевірте її достовірність, пишіть грамотно.***

Правило 6. Домагайте іншим там, де ви це можете зробити.



Мережа не є сховищем всіх можливих у світі знань. Зазвичай в Інтернеті з'являється лише та інформація, яка несе вигоду її автору. Досить часто у людей виникають запитання на які в Мережі відповіді немає, тому, якщо ви є компетентні в якомусь питанні і можете на нього відповісти – відповідайте. Якщо ви виявили, що в Інтернеті відсутня інформація про щось, що ви знаєте напевне – обов'язково напишіть про це, ваші знання можуть комусь знадобитись. Якщо в Мережі вас просять допомогти – допоможіть, можливо хтось колись так само допоможе вам. ***Обмінюйтесь досвідом у Мережі, адже сам Інтернет виріс завдяки бажанню людей ділитись інформацією.***

Правило 7. Не створюйте конфлікти та не допускайте їх.

«Словесну війну», яка іноді виникає між декількома учасниками дискусії, ще називають **флеймом** (від англ. flame — полум'я). Зазвичай, під час таких суперечок істина не народжується і виникає лише дискомфорт серед учасників обговорення. Інтернет не забороняє флейми, вони можуть нести задоволення, як авторам, так і читачам, а ті, хто їх отримує, цілком можуть на них і заслуговувати. Проте, нетикет не заохочує таких дій, які іноді переростають у справжні інформаційні війни. ***Краще уникайте образ і не беріть участі у конфліктних обговореннях.***

Правило 8. Поважайте право на приватне листування.



Як і в реальному, так і у віртуальному світі існує право особи на приватне листування, і неповага до цього права – ознака поганих манер. Інколи у бібліотечній практиці виникають моменти, коли користувачі не виходять зі своїх сторінок у соціальних мережах та електронної пошти, або просять бібліотекаря відкрити їх скриньку і роздрукувати якусь інформацію. Бібліотекарю потрібно обов'язково попередити людину про можливі ризики, показати, як самостійно відкрити скриньку та порадити користувачеві не довіряти нікому свій пароль і вводити його самостійно. ***І запам'ятайте ще один момент, який також відносять до даного правила: не поширюйте в Мережі інформацію про себе та інших людей – реальні імена, адреси, телефони, фотографії!***

Правило 9. Пам'ятайте про авторське право.

Ні в якому разі не привласнюйте собі чуже авторство! Представляти скопійовану з Інтернету інформацію, як авторську, не просто нечесно, але й незаконно. Зверніть увагу й на те, що завантажувати і поширювати фото, відео та музику, які захищені авторським правом теж не варто (звісно, якщо попередньо ви не здійснили оплату копійованого матеріалу), адже це прирівнюється до крадіжки. ***Бібліотеки, як публічні установи, повинні поширювати серед своїх користувачів знання авторського права.***

Правило 10. Пам'ятайте про безпеку.

Намагайтесь без зайвої потреби не викладати на сторінках Мережі приватну інформацію, щоб не стати жертвою он-лайн злочинців. Якщо все-таки така потреба виникла, перед тим, як написати щось про себе, обов'язково перевірте безпечність сайту. Сайт є безпечним в тому випадку, коли його адреса починається з https (Hypertext Transfer Protocol Secure). У

разі виникнення в Інтернеті ситуацій, які порушують безпеку комп'ютера або вашу безпеку особисто (листи з погрозами тощо), повідомте про це компетентну особу.

Положення нетикету розділяють на *три основні категорії*:

- *психологічні, емоційні* (використання звертань: «ти», «ви», смайликів, підтримка або ігнорування новачків тощо);
- *технічні* (використання певної довжини рядків, обмеження на розмір листів, їх підписи, допустимість написання у верхньому регістрі, допустимість форматування, виділення курсивом, кольором тощо);
- *адміністративні* (правила назв [заголовків] тем, правила цитування, допустимість реклами, допустимість флейму, необхідність додержуватися тематики співтовариства).

Під порушенням нетикету, які найчастіше виникають в мережі Інтернет, розуміють образи та перехід на особистості, відступ від теми, який робиться зловмисно (офтопик), рекламу, саморекламу у невідповідних місцях. Також, порушенням нетикету вважають наклеп або іншу зловмисну дезінформацію, чи плагіат. Насамперед, щоб уникнути подібних проблем, провайдери послуг Інтернет-зв'язку повинні усвідомлювати, що на відміну від телекомунікаційних операторів та поштових служб, вони надають приватні послуги, так як сервіс Інтернет використовує одночасно велика кількість людей. Саме оператори Інтернет-послуг повинні передбачати можливі способи використання цих послуг користувачами і дбати про безпеку в мережі та дотримання етичних норм.

Для того, щоб усім користувачам Інтернет-мережі було комфортно нею користуватись потрібно усвідомити, що Інтернет – це не «дика» зона, яка не має правил. Саме загальнолюдські цінності впливають на якісне формування змісту ресурсів і послуг цієї зони, і саме від її користувачів залежить, як вони будуть співіснувати в ній, незалежно від національності, культурних та релігійних поглядів.

E-mail – етикет



Електронна пошта — це досить зручний спосіб швидкого та ефективного спілкування. Звісно, електронна пошта не є найкращим способом передачі конфіденційної, чи делікатної інформації та позбавлена важливих елементів спілкування – виразу обличчя, жестикуляції, поз, інтонацій голосу, але є, безумовно, одним з найкращих способів для професійного, ділового спілкування. Проте, щоб залишити після свого листа гарне враження про себе, особисто потрібно знати елементарні правила етикету спілкування в електронній пошті.

Адреси та персональні імена.

Персональне ім'я (не те ж саме, що підпис) – це довільний рядок, який більшість програм електронної пошти (мейлери) дозволяють приєднувати до ваших повідомлень в якості текстового коментаря.

Якщо ваша система дозволяє, завжди пишіть персональне ім'я: воно є для вас кращою «візитною карткою», ніж просто адреса e-mail.

Використовуйте осмислені імена. Адреса повинна мати ім'я та прізвище, щоб можна було визначити автора листа. Не використовуйте виразів, які схожі на ніки або прізвиська, наприклад: «здогадайся сам», «lucseepok 134», «ромашка» тощо. Це заважає визначити авторство листа, а також ображає адресата. Вирази даного типу не лише заважають визначити автора листа, а й ображають інтелект адресата.

Тема листа(Subject)

Перед відправленням, обов'язково вкажіть тему листа. Майже всі мейлери мають можливість присвоєння електронним листам назви, і найчастіше будь-який користувач орієнтується саме по назвах при перегляді своєї пошти.

Уникайте безглузвих назв. Наприклад, відправляючи лист службі підтримки Microsoft, не слід давати йому назву Microsoft – з цим же успіхом ви могли б і взагалі нічого не

писати. Тема листа повинна перегукуватись з самим текстом листа.

Якщо відповідаючи на лист ви міняєте тему розмови, пам'ятайте, що потрібно змінити і тему (назву) листа.

Довжина, зміст і формат листа

Довжина листа повинна відповідати стилю бесіди. Наприклад, якщо ви просто відповідаєте на питання, намагайтеся робити це коротко і по суті.

Завжди дотримуйтесь теми розмови. Якщо ви хочете поговорити на нову тему, краще надіслати окремий лист, тоді адресат зможе зберігати його окремо.

Не пишіть весь текст листа великими літерами (він не є читабельним) та намагайтеся розбивати текст на логічні абзаци і уникати надмірно довгих речень.

Пишіть грамотно, адже лист, повний помилок дуже важко та неприємно читати.

Уникайте флеймів – листів, які написані під впливом сильних емоцій, щоб потім не жалкувати про сказані слова.

Пам'ятайте про безпеку і не пересилайте в електронних листах конфіденційну інформацію (номери кредиток, рахунок в банку тощо).

Відповіді

Електронна пошта – це не особиста розмова, чи розмова по телефону, тому адресат може забути про що йшлося в попередньому листі, особливо, якщо він веде активну переписку. Тому, намагайтеся включати уривки попередньої розмови у вашу відповідь, а також відокремлювати ваш текст і той, що цитується спеціальними знаками (>). Але не зловживайте цитуванням попередніх листів. Коли назад ви отримуєте власний лист в повному обсязі (як коментар) з маленькою припискою в кінці «я згоден» – це не зовсім етично.

Не змішуйте у листі інформацію загального та особистого характеру.

Якщо ви отримали лист в результаті електронної розсилки, не варто повідомляти адресату, що ви його отримали (звісно, якщо у вас не попросять дати відповідь).

Підписи

Підпис електронного листа – це невеликий текстовий уривок вкінці повідомлення, який, зазвичай, містить контактну інформацію. Більшість мейлерів мають функцію автоматичного прикріплення підпису до вихідних листів. Це важливий елемент повідомлення, але і тут варто знати міру. Підпис повинен бути коротким, але інформативним (4-7 рядків цілком достатньо). Довгі підписи завантажують канали зв'язку. Він має ідентифікувати вас: прізвище, ім'я, посада, місце роботи (якщо ви ведете ділову переписку). Також, обов'язково вкажіть контактну інформацію: телефон, факс, скайп.

Прості правила ввічливості

Електронна пошта – це засіб зв'язку між людьми, тому без правил ввічливості тут не обійтись.

Не забувайте сказати «будь-ласка», якщо ви звертаєтесь до когось з проханням, і звісно, ніколи не завадить сказати «дякую», якщо хтось допоміг вам. Ми не забуваємо про такі моменти ввічливості в реальному житті і не варто ними нехтувати під час віртуального спілкування.

Не чекайте відповідь на ваш електронний лист негайно. Те, що вам не відповіли протягом кількох хвилин, зовсім не означає, що вас ігнорують.

Зауважте, що не існує на сто відсотків надійної поштової системи, тому намагайтесь не писати в електронному листі конфіденційну інформацію (якщо ви попередньо її не зашифруєте за допомогою надійної програми для шифрування інформації). Пам'ятайте про адресата, адже ви не єдина людина, яка може постраждати у випадку, коли конфіденційне повідомлення набуде розголосу в Мережі.

Намагайтесь завжди більш повно викладати інформацію по темі в електронному листі. Якщо це прохання допомоги в певному питанні, адресат повинен володіти найбільш розширеною інформацією, щоб зуміти допомогти вам.

«Смайлики»

Електронна пошта схожа на розмову в реальному часі, проте, вона позбавлена можливості жестикулювати. Це питання

легко вирішується за допомогою «смайлів». Найчастіше використовуються наступні «смайли»:

:-) або :) – посмішка – використовується для вираження радості.

:-(або :(– нещасне обличчя – висловлює жаль, чи розчарування.

;-) або ;) – підморгує – висловлює іронію і означає, що слова не слід розуміти занадто буквально.

Таких смайлів існує безліч і використовуються вони в залежності від характеру електронної розмови. В більшості мейлерів в полі для редагування тексту можна вибрати вже готові анімовані «смайли». Правильне використання «смайлів» здатне надати вашому листу невимушеності і, в деякій мірі, замінити жестикуляцію. Однак, не варто ними зловживати.



І звісно пам'ятайте, що e-mail – це не просто електронний лист, а насамперед – засіб зв'язку з реальними людьми. Тому, перед тим, як надіслати лист, уважно його перечитайте та поставте себе на місце адресата.

Культура спілкування у форумах, чатах та соціальних мережах

На будь-якому форумі, у чаті або в соціальних мережах існують свої правила спілкування. Наприклад, спілкування в професійних, тематичних форумах, чатах та співтовариствах характеризується певним рівнем кваліфікації та знань, де потрібно бути компетентним в тих чи інших питаннях. В молодіжних форумах або ж чатах більш поширена анонімність та сленги, немає чітких рамок у висловлюваннях. Тому, перед тим, як вступити в обговорення у якусь із спільнот, бажано звернути увагу на місцеві правила комунікації, щоб в подальшому мирно співіснувати з її учасниками.

Що важливо знати, щоб із задоволенням спілкуватись у форумах, чатах і соціальних мережах?

- Намагайтесь бути толерантними.
- Не ігноруйте правила культурного спілкування для різних Інтернет-ресурсів.
- Пишіть коротко та зрозуміло.
- Будьте об'єктивними.
- Слідкуйте за граматиноюю.

Загальноприйняті правила поведінки в чатах та форумах.

Не роздавайте поради, якщо не компетентні в якомусь питанні, і не розміщуйте свідомо помилкову інформацію.

Не створюйте теми, які вже раніше обговорювались, та не дублюйте їх на інших форумах.

Намагайтесь не створювати теми, назви яких не відображають саму сутність питання, наприклад: «Help», «SOS», «Допоможіть» тощо.

Не зловживайте цитуванням повідомлень інших учасників обговорень (оверквотинг).

Не флейміть. Тобто, не відходьте від основної теми обговорення, відволікаючись на конфліктні ситуації: суперечки, образи тощо. В мережі існує правило – ніколи не відповідати на флейм. Флейми краще залишати без уваги та ігнорувати «флеймерів», а урегулювання конфліктів залишити на модераторів.

Не офтопте. Офтопити – це означає надсилати повідомлення, які не відповідають обговорюваній темі, в тому числі, обговорювати особисті питання, для цього існують Особисті Повідомлення.

Зверніть увагу на шрифт. Не пишіть суцільними заголовними літерами, або ж лише курсивом, чи жирним шрифтом. Текст повинен мати читабельний вигляд. Більшість форумів видаляють повідомлення, які мають більше третини тексту в такому вигляді.



Не зловживайте смайликами. Інколи за смайликами не можливо розібрати текст і те, що хотів донести автор, тому краще писати більше по темі і слідкувати, де смайлик є доречним, а де ні.

Дотримуйтесь трьох «НЕ»: не провокуйте скандалів, не переходьте на особистості та не пропагуйте /не заохочуйте/ протизаконні дії.

Не будьте фанатами. Не розміщуйте комерційну рекламу та спам, а також не хваліть на форумах компанії, програми, товар тощо, даючи посилання на них в мережі – це розцінюється, як реклама та видаляється. Дані дії можуть заохочуватись у соціальних мережах (або ж в окремих розділах форуму), коли в групі створюється тема на зразок «радімо».

Не обговорюйте дії модератора. Краще питання модератору надсилати в Особисті Повідомлення.

І саме головне – залишайтеся ввічливими один до одного, адже це, чи не найголовніше правило хорошого віртуального спілкування.

Мережевий сленг

У сучасному Інтернет-просторі існує власний комп'ютерний сленг – це, так звана, «мова», яка виникла з появою перших електронно-обчислювальних машин (ЕОМ). Спочатку нею спілкувались, в основному, професіонали в комп'ютерній сфері, але сьогодні його використовують майже всі користувачі Інтернету.

Комп'ютерна лексика містить багато слів та скорочень англійської мови. Це тому, що Інтернет має американське коріння і довгий час мовою мережі залишалась саме англійська мова.

Мережевий сленг складається із слів перероблених або ж навмисно перевернутих чи скорочених. Наприклад, «юзер» (користувач) бере початок від англійського user, а «шутер» (гра-



стрілялка) від англійського shoot – стріляти. Нових значень в даному слензі набули і українські дієслова, наприклад, «приблуда» – програма, що працює разом з якою-небудь іншою програмою; лексема «деза» походить від скороченого «дезінформація»; «перекачати», «злити» – переписати інформацію тощо.

Досить популярними в мережевому слензі є скорочені слова. Найчастіше їх використовують з метою написання повідомлень за рекордно короткий час, або коли часу на відправку повідомлення обмаль. В деякій мірі це також викликано прагненням втаємничити свою розмову від тих, хто має можливість її побачити. Наприклад, в нову версію Великого Оксфордського словника було внесено найпоширеніші вислови з мережевого сленгу – **OMG** («Oh my God») і **LOL** («laughing out loud» – сміятися вголос), а також символ <3, що нагадує серце і замінює в листуванні дієслово «любити». Ще раніше у Великий Оксфордський словник уже були включені скорочення ІМНО («in my humble opinion» – на мою скромну думку), ТМІ («too much information» – дослівно – надто багато інформації або, як часто пишуть у рунеті, «многабукаф») і BFF («best friends forever» – кращі друзі навіки).

Крім того, в мережі активно використовуються цифри і окремі літери, які при усному мовленні звучать так само, як окремі слова або частини слів. Наприклад, «4u» – означає «For You» (для тебе), «2 nite» – це скорочена і кілька спотворене «tonight» (сьогодні ввечері). Майже всі скорочення походять від англійської мови, тому, використовуючи такі скорочення, потрібно зауважити, що не всі адресати ваших повідомлень можуть їх розшифрувати. Сьогодні, в українському Інтернет-просторі з'являється альтернатива англійським скороченням. Наприклад, українські інтернетівці часто використовують скорочення НМД (На Мою Думку) замість ІМНО (In My Humble Opinion – На мою скромну думку); НМВ (Наскільки мені відомо) замість АФАІК (As Far As I Know – Наскільки мені відомо); ЗУСМ (Зараз умру зо сміху) замість LOL (Laughing Out Loud – Сміятися вголос); ОП (Особисті повідомлення) тощо.

В *Додатку 2* дивіться список найбільш вживаних скорочень.

Формування культури віртуального спілкування бібліотечними засобами

У віртуальному просторі користувачеві не уникнути різного роду небезпек. Найкращим способом захисту в такому випадку є знання технічних норм та етичних правил мережі, а також небезпек, які можуть спіткати, і основних способів їх уникнення. Деякі знання, звісно, можна отримати в освітніх закладах, певний відсоток знань користувачі отримують з власного досвіду, шляхом спроб і помилок, що звісно не завжди є безпечним. Різноманітні Інтернет-клуби, яких на сьогодні є досить багато, не ставлять собі за мету навчити користувача, вони лише дають доступ до мережі Інтернет. Тому, самим надійним помічником в безмежному просторі новітніх технологій для сучасного користувача залишається бібліотека, адже сучасна бібліотека – це не просто культурно-освітній, інформаційно-комунікативний центр, але й інноваційний, з вільним доступом до мережі Інтернет та кваліфікованим персоналом.

Доступ до Інтернету в бібліотеці відрізняється від звичайного Інтернет-клубу тим, що в бібліотеці з користувачем працює бібліотекар-консультант, який може оцінити рівень інформаційної культури користувача та, виходячи з його потреб та інтересів, надати потрібну інформацію, практичні знання і навички. Звісно, щоб бути компетентним в даних питаннях, сучасному бібліотечному фахівцю потрібно постійно розвиватись та самовдосконалюватись в інноваційно-комунікаційних питаннях.

Бібліотекар-консультант повинен завжди пояснювати новому користувачу ази безпеки у віртуальному середовищі, щоб він в подальшому впевнено та вільно міг користуватися його можливостями та перевагами. В багатьох бібліотеках досить часто бувають такі випадки, коли користувачі забувають виходити зі своїх акаунтів у соціальних мережах та e-mail, а інші користувачі без перешкод можуть потрапити на ці

сторінки. Варто зауважити, що не всі користувачі можуть бути толерантними та просто закрити чужу сторінку чи вийти з неї, щоб зайти на свою. Є випадки, коли шахраї, отримавши вільний доступ до особистих даних, використовують їх у своїх протизаконних цілях. Тому, варто брати до уваги ці моменти та наголошувати відвідувачам на можливих небезпеках.

Виділяють наступні **форми та методи бібліотечної роботи** які використовуються задля популяризації мережевої культури:

- **індивідуальні** – це бесіда-консультація (під час запису користувача до бібліотеки з метою відвідування Інтернет-центру, або під час роботи з конкретними інформаційними ресурсами) та бесіда-рекомендія (коли бібліотекар дізнається більше інформації про користувача, про його потреби для можливості рекомендувати та радити цікаві та корисні Інтернет-ресурси);
- **масові** – це уроки, лекції, тренінги, круглі столи тощо;
- **наочні** – це плакати, постери, листівки, флаери, інформаційні полицьки, стенди, окремі сторінки на сайті тощо.
- **власний приклад** – варто переглядати бібліотечні форуми, чати, блоги, щоб перевірити, яким чином вони ведуться відповідно до правил нетикету; звернути увагу на власні ніки, аватари та підписи; не перезавантажувати сторінки великою кількістю графічних об'єктів, щоб завантаження сторінки було не надто довгим; популяризувати якісні Інтернет-ресурси.

Бібліотекаря потрібно звернути увагу на правила хорошого тону, для того, щоб привернути користувача на власні бібліотечні ресурси (сайти, блоги, сторінки у соціальних мережах), знайомити з наявними бібліотечними базами даних, розповідати про можливості електронних бібліотек, та як ними користуватися; допомагати користуватись веббібліографічною продукцією та складати списки використаної літератури. **Ні в якому разі не можна** залишати без уваги користувача, аргументуючи це, як: «нехай шукає інформацію самостійно». Не пропонуйте знайти готовий реферат за темою, не наголошуючи на всі переваги пошуку в електронних енциклопедіях, де можна знайти посилання на інші аналогічні ресурси. Саме від того,

наскільки активно бібліотекар працює з користувачем, залежить його безпечна подорож в безмежному потоці інформаційних ресурсів, що в свою чергу сприяє формуванню позитивного іміджу бібліотеки.

Додаток 1

Словник термінів

Аватар (аватарка) – зображення, обличчя користувача у віртуальному просторі.

Бан – один з прийнятих в Інтернеті способів контролю за діями користувачів. Як правило, бан полягає в обмеженні певних прав користувача (на створення/відправлення нових повідомлень або створення нових тем на веб-форумі, на відправлення повідомлень в чаті, на коментування в блогах та ін.) в цілях захистити інтернет-сайт від тролів, спамерів, вандалів та інших осіб, чії повідомлення шкодять продуктивній роботі ресурсу.

Блогер – автор блогу.

Веб 2.0 – зведена назва для сукупності нових технологій, методів та підходів до побудови інформаційних відносин в Інтернеті.

Веб-серфінг – «подорож» Інтернетом.

Геймер – людина, що грає в комп'ютерні ігри.

Гіпертекст (англ. hypertext) – текст для перегляду на комп'ютері, що містить зв'язки з іншими документами (гіперзв'язки, гіперпосилання); користувач може перейти до пов'язаних документів з вихідного (первинного) тексту попередньо активізувавши посилання.

Гість – відвідувач форуму, який може продивлятися теми та повідомлення форуму, але без права їх публікувати.

Живий журнал (Livejournal.com) – один з наймасштабніших блог-сервісів.

Електронна пошта (e-mail) – Інтернет-сервіс для обміну даними будь-якого змісту (текстові документи, аудіо-відеофайли, архіви, програми).

Емограма – графічний символ, що використовується для вираження емоцій.

Капс, капстити (Caps Lock) – це написання деякими користувачами мережі Інтернет повідомлень заголовними

літерами, що не вітається на багатьох форумах, чатах та забороняється, так як розцінюється, як крик та підвищення тону (тільки у виняткових випадках можна використовувати, щоб привернути увагу, наприклад, попроситися).

Контент (англ. content – зміст) – наповнення будь-якого інформаційного ресурсу (веб-сайту, блогу тощо) – тексти, графіка, мультимедіа.

Кросспостинг – розміщення однакових за змістом повідомлень/тем в різних розділах/темах форуму або в одному і тому ж розділі/темі форуму з метою залучення уваги до власної персони.

Модератор (англ. moderator) – людина, що відповідає за дотримання встановлених норм поведінки у Інтернет-ресурсах, частіше форумах.

Некропост (від грец. νεκρός – мертвий і англ. post надсилати, повідомлення) – повідомлення на форумі, написане в давно забутій темі, в результаті чого вона піднімається на першу сторінку.

Нетизянин, нетизяни (англ. netizen) – активний користувач Інтернету.

Нетикет (неологізм, що є злиттям слів «мережа» [англ. net] і «етикет») – правила поведінки, спілкування в Інтернеті.

Нік – (англ. nick, nickname – прізвисько) – переважно вигадане ім'я, яким називає себе користувач Інтернету на різноманітних чатах, форумах, месенджерах тощо.

Оверквотинг – надмірне цитування.

Офтопик – повідомлення, що не відповідає темі поточного обговорення.

«Под катом» – блог-вислів, що означає перенесення продовження публікації на другу сторінку. Як правило, великі публікації в блозі ділять на дві частини – анотація і повний текст публікації.

Пост – окреме повідомлення на форумі.

Прев'юшки – це невелика картинка, натиснувши на яку відкривається картинка оригінального розміру.

Провайдер (англ. provide – надавати) – компанія, що надає послуги доступу до Інтернету.

Сервер (англ. server)¹ – програмне забезпечення, що приймає запити від комп'ютерів-користувачів.

Сервер (англ. server)² – комп'ютер (чи спеціальне комп'ютерне обладнання), призначене для виконання певних сервісних функцій.

Сленг – діалект, жаргон, набір фраз та висловів, що мають вузьке застосування та не є граматично правильними словами в мові.

Смайлик (англ. smile – посмішка) – зображення, складене з розділових знаків, букв і цифр, що використовується для передачі емоцій користувача під час спілкування в Інтернеті.

Спам – небажані поштові повідомлення, зазвичай рекламного характеру, що надходять від невідомих людей та організацій без згоди одержувача.

Тред – (англ. thread – нитка) на форумах, в блогах, списках розсилки, конференціях – послідовність відповідей на повідомлення, тобто «гілка обговорень».

Тролінг (англ. trolling) – розміщення в Інтернеті провокаційних повідомлень з метою викликати конфлікти між учасниками, образи, війну правок, марнослов'я тощо. Особу, яка займається тролінгом, називають тролем.

Флейм – процес, що виникає в Інтернеті, своєрідна «словесна війна».

Флуд – повідомлення у форумах і чатах, що займають великі об'єми і не несуть корисної інформації.

Френд-стрічка – сторінка, на якій відображаються всі повідомлення певного користувача Живого Журналу. Аналогічні френд-стрічки є в більшості соціальних мереж.

Хакер – особа, яка зламує інформаційну мережу чи систему організації, або використовує її, не маючи на це дозволу. Термін «хакер» має також інше значення – так іноді називають досвідчених комп'ютерних користувачів.

Хостинг – послуга з надання дискового простору для фізичного розміщення інформації на сервері, що постійно знаходиться в Інтернеті.

Чат – засіб для спілкування користувачів Інтернету в режимі реального часу, в якому користувачі можуть писати

повідомлення, що миттєво, одне за одним, відображаються на екрані.

ICQ – аббревіатура, складена на основі аудіального звучання назви програми для спілкування он-лайн «I seek you», «Я шукаю тебе». ICQ забезпечує миттєве відправлення та отримання текстових повідомлень.

Додаток 2

Інтернет-скорочення

10X (Thanks) – Дякую.

2DAY (Today) – Сьогодні.

2MORO (Tomorrow) – Завтра.

4 (For) – Для.

4GET (Forget) – Забудь.

ADDY (Address) – Адреса.

AFAIK (As Far As I Know) – Наскільки мені відомо.

AFTK (Away from the keyboard) – Мене нема за клавіатурою.

ANY1 (Any one) – Кожен.

ASAP (As Soon As Possible) – Якомога швидше.

ASL (Age/sex/location) – Вік, стать, місце перебування.

ATM (At the moment) – В дану хвилину, зараз.

B4 (Before) – Раніше.

BBIAF (Be back in a few minutes) – Повернусь за кілька хвилин.

BBIAN (Be back in an hour) – Повернусь за годину.

BBIAM (Be back in a minute) – Повернусь за хвилину.

BBIAS (Be back in a second) – Повернусь за секунду.

BBL (I'll be back later) – Повернусь пізніше.

BBS (Be back soon) – Скоро повернусь.

BE4 (Before) – Перед.

BF (Boyfriend) – Хлопець.

BRB (Be Right Back) – Скоро повернусь.

BTW (By The Way) – До речі.

C (See) – Бачу.

CU (See You) – Побачимось.

CYA (See You) – Побачимось.

DETAI (Don't Even Think About It) – Навіть і не думай про це.

EM (Them) – Вони.

F2F (Face to face) – Тет а тет, віч-на-віч.

FAQ (Frequently asked questions) – Часто задавані питання.

FU (Fuck up) – Безлад.

FW (Freeware) – Безкоштовно.

FYI (For your information) – До вашого відома.

GF (Girlfriend) – Дівчина.

GR8 (Great) – Прекрасно!

GTG (I got to go) – Мені треба йти.

H8 (Hate) – Ненавиджу.

HAND (Have A Nice Day) – Гарного дня!

HP (Homepage) – Домівка.

HTH (Hope this help) – Сподіваюсь, це допоможе.

IC (I see) – Зрозуміло.

IDK (I Don't Know) – Я не знаю.

ILUVU (I Love You) – Я тебе люблю.

ІМНО (In My Humble Opinion) – На мою скромну думку.

ІМО (In my opinion) – На мою думку.

ІОУ (In other words) – Іншими словами.

ІРЛ (In the real life) – В справжньому житті.

JK (Just kidding) – Просто жарт.

K (Ok) – Окей.

KIT (Keep In Touch) – Залишайся на зв'язку.

L8 (Late) – Пізно.

L8R (Later) – Пізніше.

LOL (Lot of laugh, laughing out loud) – Купа сміху.

M8 (Mate) – Друг.

ME2 (Me too) – Я теж.

MSG (Message) – Повідомлення.

NO1 (No one) – Ніхто.

NP (No problems) – Без проблем.

OIC (Oh, I see) – Зрозуміло.

PCM (Please Call Me) – Будь-ласка, подзвони мені.

PLS (Please) – Будь-ласка.

POV (Point of view) – Точка зору.

PPL (People) – Люди.
RE (How are you) – Як справи?
RL (Real life) – Справжнє життя.
ROFL (Rolling on the floor laughing) – Котитись по підлозі від сміху.
RUOK (Are You OK) – З тобою все гаразд?
SMT (Something) – Щось.
SUP (What's up) – Як справи.
TFHAOT (Thank for help ahead of time) – Наперед вдячний.
THX/THS (Thanks) – Дякую.
U (You) – Ти.
U2 (You too) – Ти теж.
W8 (Wait) – Зачди.
WB (Welcome back) – З поверненням.
WBR (With best regards) – З найкращими побажаннями.
WKND (Weekend) – Вихідні.
WRT (With respect to) – З повагою.

Використані інформаційні ресурси

1. Додаток: Комп'ютерний сленг [Електронний ресурс]: сайт Вікісловник: Вільний словник . – Режим доступу: <http://bit.ly/1wQ1IS8> . – Назва з екрана
2. Віртуальна «реальність» публічних бібліотек: метод. поради / упоряд. О. Шматько, С. Дмитрів. – Л. Ліга-прес, 2011 . – 40 с. (Секрети бібліотечної майстерності)
3. Етика спілкування. Проблеми віртуальної реальності [Електронний ресурс]: сайт Етика сьогодні: Актуально про етику та мораль . – Режим доступу: <http://www.etica.in.ua/etika-spilkuvannya-problemi-virtual-noyi-real-nosti/>. – Назва з екрана
4. Інтернет-діалект [Електронний ресурс]: сайт Тиждень. ua. – Режим доступу: <http://tyzhden.ua/Publication/2520> . – Назва з екрана

5. Інтернет-скорочення [Електронний ресурс]: сайт Computer.lviv.ua . – Режим доступу: <http://computer.lviv.ua/docs/internet-sleng>. – Назва з екрана
6. Культура віртуального спілкування: метод.-бібліогр. матеріали / уклад. Є. Кулик, О. Бартош; ред. В. Кучерява, С. Чачко; ДЗ Державна б-ка України для юнацтва . – К., 2010 . – 65 с.
7. Мережевий сленг офіційно увійшов в англійську [Електронний ресурс]: сайт Укрінформ . – Режим доступу: <http://bit.ly/Uk80wZ>. – Назва з екрана
8. Мережевий сленг поповнив Оксфордський словник англійської мови [Електронний ресурс]: сайт DW . – Режим доступу: <http://bit.ly/1nZ8aFM>. – Назва з екрана
9. Микосовський М. Моральний кодекс інтернетівця (нетикет) [Електронний ресурс]: сайт Дивен світ . – Режим доступу: <http://dyvensvit.org/blogs/467.html> . – Назва з екрана
10. Нетикет та культура віртуального спілкування: метод. поради / упоряд. О. Шматько, О. Дудок; ЛОУНБ . – Л. : Ліга-Прес, 2013 . – 44 с.
11. Словник термінів [Електронний ресурс]: сайт Веб-спілкування, нетикет . – Режим доступу: <http://netiquette4uth.blogspot.com/p/blog-page.html> . – Назва з екрана
12. Сетевой этикет [Электронный ресурс]: сайт KONTAKTE.SU: Блоги и социальные сети. Дискуссионные форумы . – Режим доступа: <http://kontakte.su/setevoy-etiket> . – Название с экрана
13. Сетевой этикет (e-mail) [Электронный ресурс] : сайт Этикет от А до Я . – Режим доступа: <http://www.etiket.ru/contact/email.html> . – Название с экрана

Для нотаток

Для нотаток

Зміст

Передмова.....	3
Нетикет: сутність та основні правила.....	4
E-mail – етикет.....	9
Культура спілкування у форумах, чатах та соціальних мережах.....	12
Мережевий сленг.....	14
Формування культури віртуального спілкування бібліотечними засобами.....	16
<i>Додаток № 1</i>	
Словник термінів.....	18
<i>Додаток № 2</i>	
Використані інформаційні ресурси.....	23

Методичні поради

Культура віртуального спілкування

Відповідальна за випуск: *Синиця Н.М.*

Редагування і комп'ютерне опрацювання:
Марчак Т.Ф.

Підписано до друку 2014 р. Формат 30×42/2.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Друк різнографією. Наклад прим.

Віддруковано з готового оригінал-макета ФОП Заколотним М.І.
м. Хмельницький, вул. Соборна, 55. Тел. (0382)777-717
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3770 від 28.01.2010