

Міністерство освіти і науки України
Національний університет
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Університет Ауреля Влайку (Румунія)
Центральна бібліотека Болгарської академії наук (Болгарія)
Коледж Санта-Фе (США)
Державний університет Сан-Паулу (Бразилія)
Університет Метрополітен Лондон (Великобританія)
Західноукраїнський національний університет (Тернопіль)
Державний архів Полтавської області
Центральна бібліотека Полтавської міської територіальної громади

Документно-інформаційні комунікації в умовах глобалізації: стан, проблеми і перспективи

**МАТЕРІАЛИ
VIII МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

23 листопада 2023 року

Полтава

НЕТИКЕТ – ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ У ВІРТУАЛЬНОМУ ПРОСТОРИ

У кожного народу існують свої власні норми та традиції, які визначаються національною історією, психологією та політичним устроєм країни. Ці особливості відображаються в особистісному стилі поведінки. Попри це, законодавці норм етикету – англійці – запевняють: справжня ввічливість усюди однакова, а гарні манери породжуються здоровим глуздом і добросердністю. Дотримання норм етикету пов'язане з загальною культурою особистості, її самосвідомістю, самоповагою та адекватним ставленням до інших.

Правила поведінки у суспільстві віддзеркалюють уявлення спільноти про особливості мови жестів, словесного спілкування, його риторичного оформлення, символів поведінки людини в певних ситуаціях. Є дипломатичний, церемоніальний, військовий, цивільний, діловий, повсякденний, родинний, весільний, ритуальний, церковний тощо етикет. Урешті-решт, мовний етикет, без якого будь-який різновид поведінки людей у різних сферах її діяльності, – неможливий. Розширення сфер спілкування внаслідок розвитку віртуальної комунікації спричинило вироблення особливих правил поведінки й в Інтернеті, які називають новим словом нетикет (*netiquette*), або мережевий етикет.

В еру глобальної комп'ютеризації, у 80-х рр. ХХ ст., в Інтернеті з'явилося поняття нетикету. Слово увійшло в лексикон, але досі не було таким відомим в українському обігу. Назва терміну походить від слова етикет і англійської приставки «net», яка в перекладі означає слово «мережа». Простіше кажучи, нетикет (або ще мережевий етикет, онлайн-етикет, диджитал-етикет) – це загальноприйняті правила спілкування в

Інтернеті, які придумали люди, що багато спілкуються один з одним у віртуальному просторі. Онлайн-етикет потрібен для того, щоб усім – і досвідченим користувачам, і новачкам – було в рівній мірі комфортно спілкуватися між собою. Як і будь-який різновид етикету, нетикет має свої особливості [1].

За статистичними даними, на кінець 2012 року кількість користувачів електронної пошти становила 2,2 мільярда осіб, а інтенсивність електронного листування – 144 мільярди щоденно. Нетикет віртуального писемного спілкування охоплює публічні (форуми, чати, блоги) та приватні (e-mail і SMS) жанри. В епістолярному жанрі е-листування важливі з погляду нетикету кліше-привітання (Добрий день, Вечір добрий, Вітаю, Привіт), кліше-прощання (До побачення, До наступного листа, З повагою Олександр Мироненко, Чекатиму на відповідь, Будь), словесні знаки подяки (Вдячний за відповідь, Дякую, отримав), кліше-прохання (Будь ласка, Прошу Вас...) тощо.

Найбільша проблема спілкування з погляду нетикету, уважає дослідниця Світлана Бибик, – культура висловлення, його грамотність. Щодо першого, то в останні десятиліття у приватному е-спілкуванні набув поширення комп'ютерний сленг на зразок «хакнути» (розбити від англ. hack «розбивати»), «зависнути» (припинити відповідати на команди), «перекачати, злити» (переписати інформацію), «вінда» (програма Windows) тощо. Складником писемного приватного нетикету стало й своєрідне арго геймерів. Для нього характерна повна або часткова заміна літер у словах цифрами та псевдографікою, наприклад: Г 9; Ж >|< або }|{ або]||; З ‘_ ; Q 9 або 0; R |? або |2; S 5 або \$; AND & або замінюється на AN, EN; FOR 4 [2].

Найбільша проблема спілкування з погляду нетикету – культура висловлення, його грамотність. Грамотність електронного спілкування має велике значення, адже повідомлення без помилок справляють, як правило, гарне враження. Причинами неграмотного письма в соцмережах вважають

низький рівень освіченості (37,5 %) та ледачість (62,5 %). Таку думку підтверджують результати соціопитування в одній із соціальних мереж. Воно мало назву «Грамотність в Інтернеті» [3].

Представники однієї з популярних в Україні Інтернет-компаній, запустивши проєкт «Робота над помилками» на одному з Інтернет-пошуковиків, склали ТОП-15 найпоширеніших орфографічних помилок в україномовних запитах: «индекс» (правильно – індекс), «презінтація» (презентація), «відчудження» (відчуження), «прислівья» (прислів'я), «процесс» (процес), «бородьба» (боротьба), «експресс» (експрес), «києвський» (київський), «розвіток» (розвиток), «віділення» (відділення), «розповідь» (розповідь), «місяц» (місяць), «здача» (здача), «кінотеатер» (кінотеатр), «мінестерство» (міністерство). Отже, грамотність в Інтернеті – це не лише проблема писемного спілкування в соцмережах, але й для пошуку та збирання інформації [2].

Питання щодо грамотності як складника нетикету стоїть досить гостро, бо у неформальних ситуаціях віртуального спілкування знижується рівень само- та взаємоконтролю за способами формулювання й оформлення думок. З часом недописані слова, уривчастість фраз, абрєвіація, певна незв'язаність, характерна для усної розмовної мови, переносяться у систему писемного спілкування у віртуальному просторі. Поступово граматики, правопис стають формальністю для багатьох представників молодого покоління.

Якщо говорити про певні формальні особливості писемного Інтернет-спілкування, то варто також звернути увагу й на деякі інші особливості, зокрема досить часто користувачі змішують великі та малі літери у повідомленні, що ускладнює сприймання інформації і часто лише дратує співрозмовника (наприклад, У МеНе ТаК СаМо). Досить некультурною і нешанобливою формою спілкування вважається використання скорочень на кшталт ІМХО (на мою думку), СПС (спасибі), ДЯК (дякую), ДД (доброго

дня). Дослідники етикету також не радять використовувати у листуванні «слова-вбивці» розмови: «ок», «ясно», «зрозуміло», вони вважають, що за словом «ок» ховається пасивна агресія до співрозмовника, холодність і роздратування. Ці слова ставлять надто різку та грубу крапку в розмові. Якщо користувачі хочуть підтримати спілкування, краще делікатно сповістити співрозмовника: «Я все зрозумів(ла), дякую».

Ще одна розповсюджена помилка користувачів-початківців – використання великих літер (заголовних букв) для написання тексту. За правилами етикету це – перехід на крик. Він доречний лише в листуванні добре знайомих людей, та й то найчастіше у випадках, коли потрібно висловити подив чи обурення. Вести переписку в режимі КАПСЛОКУ, або капс (як ще називають суцільний верхній регістр), з незнайомими людьми недоречно. І точно не варто в одному слові чергувати літери у верхньому і нижньому регістрі – це було модно років десять тому, але зараз. Отже, сленг, СпОтВоРеНе написання слів і всілякі літерні скорочення часто дратують культурних людей під час спілкування у віртуальному просторі.

Сучасний світ і листування вже зовсім не ті, що були раніше. Повідомлення стають дедалі коротшими, з'являються нові аббревіатури, яких без спеціального словника не зрозуміти. А з речення в листуванні поступово зникає розділовий знак, без якого, здавалося, неможливо побудувати зв'язний діалог. Мова про крапку. З початкових класів нас учили, що крапка – це основний розділовий знак розповідного речення, який використовується для вираження закінченої думки. Також крапку можна використовувати у спонукальному реченні, якщо воно вимовляється без окличної інтонації. Здавалося б, усе доволі просто, чітко та зрозуміло, але для молоді крапка вже давно не просто крапка. З розвитком сучасних технологій і месенджерів крапку почали сприймати як бажання закінчити розмову просто тут і зараз, без жодних сперечань. Тож багато користувачів бачать у крапці виклик, убачають у ній нотки агресії, категоричності,

напруги та образи, це знак недовіри, занепокоєння та надмірної серйозності. Утім хоча більшість користувачів Інтернету вважає, що крапку не варто використовувати в онлайн-листуванні, частина людей не вбачає в цьому розділовому знаку надмірної емоційності і використовує його постійно. Тож важливо знати звички співрозмовника, щоб правильно його зрозуміти. Якщо говорити про листування з колегами або ж з викладачами, то нам видається, що все ж необхідно дотримуватися всіх правил пунктуації.

Також на думку знавців нетикету, у соціальних мережах не слід захоплюватися смайликами, емодзі, стікерами, гіфками та хештегами. У сучасному інтернет-спілкуванні смайли грають важливу роль – дають зрозуміти емоції співрозмовника незалежно від тексту. Звичайно, людина не стане використовувати емодзі (як ще називають смайли) або стікери в діловому листуванні, проте в онлайн-спілкуванні з друзями це можна, а інколи й потрібно робити. Є навіть жарт, що людина, яка пише без смайликів, викликає підозри. Але є й інша крайність – надлишок смайликів. Зустрічаються такі пости, де замість половини слів використовуються піктограми. Можливо, комусь це здасться смішним, але значення смайликів в тому, щоб трохи розбавити текст (на 10% максимум), а не перетягувати всю увагу на себе. Так, у дружньому листуванні використання смайлів, емодзі, стікерів і гіфок відмінно вписується в контекст за умови, якщо користувач доповнює ними свій текст, а не повністю його замінює. Що стосується хештегів (#), тут діє головне правило – необхідно переконатися, що користувач точно знає, як вони працюють і використовує їх за призначенням.

Необхідно також зауважити, що по нетикету вважається недопустимим надсилання повідомлення по одному слову чи реченню, що нерідко призводить до плутанини. Ви ще не закінчили думки, а співрозмовник вже почав відповідати, ви реагуєте на його зауваження, він на ваше попереднє – і виходить хаос. Не варто зловживати кнопкою «Надіслати». Негарно

змушувати співрозмовника складати послання з купи розрізнених фраз. Цілісний текст сприймається набагато краще. Крім того, постійно спливаючі та «пілікаючі» сповіщення добряче діють на нерви. Отже, щоб уникнути в майбутньому подібних ситуацій, необхідно розібратися, які правила мережевого етикету актуальні для користувачів Інтернету.

Якщо спілкування відбувається з близькими друзями, то граматики, орфографія і лексика стають не настільки важливі – куди важливіше швидко донести інформацію. Проблема в тому, що багато хто вважає подібне ігнорування розділових знаків, великих літер і навіть банальних правил ввічливості нормою нетикету. Якщо користувач не впевнений на 100% у власній грамотності, варто використовувати програми автоматичної перевірки орфографії (так звані спел-чекери), бо читати грамотно складені речення, добре оформлені думки – завжди приємніше. Статистика говорить, що повідомлення з помилками, відправлені в форматі ділового листування, відштовхують багатьох потенційних клієнтів, формують негативний імідж як компанії в цілому, так і її представника. Перш ніж відправити повідомлення – його обов'язково треба перечитати, навіть якщо був застосований спел-чекер. Помилки, відсутність ком і крапок ускладнює сприйняття тексту і може сильно спотворити зміст повідомлення. Неввічливо змушувати співрозмовника сушити голову над тим, що ж хотів повідомити йому співрозмовник.

Підбиваючи підсумки, можна впевнено сказати, що вміння писати грамотно, логічно будувати речення, сама манера письма – все це може залучити або відштовхнути читачів, розповівши багато про те, ким автор є насправді. Спостерігаючи за авторами текстів, що приваблюють увагу читачів, можливо, варто запозичити багато цікавого з їх стилістики.

Отже, нове слово «нетикет» – це не просто зведення правил усного та писемного спілкування у віртуальному просторі, а цілісна система, що

орієнтує користувачів Мережі на дотримання принципів культури мови незалежно від того, віртуальна вона чи реальна [4].

Джерела та література

1. 11 золотих правил нетикету. URL: <https://taslife.com.ua/blog/11-netiquette-rules> (дата звернення: 11.11.2023).
2. Бибик С. Нетикет, або мережевий етикет. *Культура слова*. 2015. Вип. 82. С. 125–128. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Kuls_2015_82_28 (дата звернення: 13.11.2023).
3. Гачкевич О. Грамотність в інтернеті: як писати, щоб вас розуміли. URL: <https://ij.ogo.ua/ya-zhurnalist/gramotnist-v-interneti-yak-pisati-shhob-vas-rozumili/> (дата звернення: 12.11.2023).
4. Матвєєва Ю. І. Етичні та психологічні аспекти взаємодії учасників дистанційного освітнього процесу. *Правова позиція*. 2021. №4 (33). С.43–48. DOI: <https://doi.org/10.32836/2521-6473.2021-4.8>

Аліна Бужинська

Наук. керівник – к.філол.н., доцент Чередник Л. А.
м. Полтава

ЗНАЧЕННЯ ВІЗУАЛЬНОГО СКЛАДНИКА НАПОВНЕННЯ КОНТЕНТУ У PR-ДІЯЛЬНОСТІ

У повсякденному житті, переглядаючи стрічку новин, улюблені фільми чи рекламу, яка переслідує нас на кожному кроці, ми постійно свідомо чи ні сприймаємо інформацію доповнену візуальним контентом. Складно уявити сторінку якоїсь компанії наповненої лише суцільним текстом, ймовірноше потенційний клієнт не затримається на ній довго, навіть якщо стаття добре структурована та доволі цікава.

Ефект першого враження діє не лише під час знайомства з людиною, а й стосується взаємодії користувачів з інформаційним продуктом.