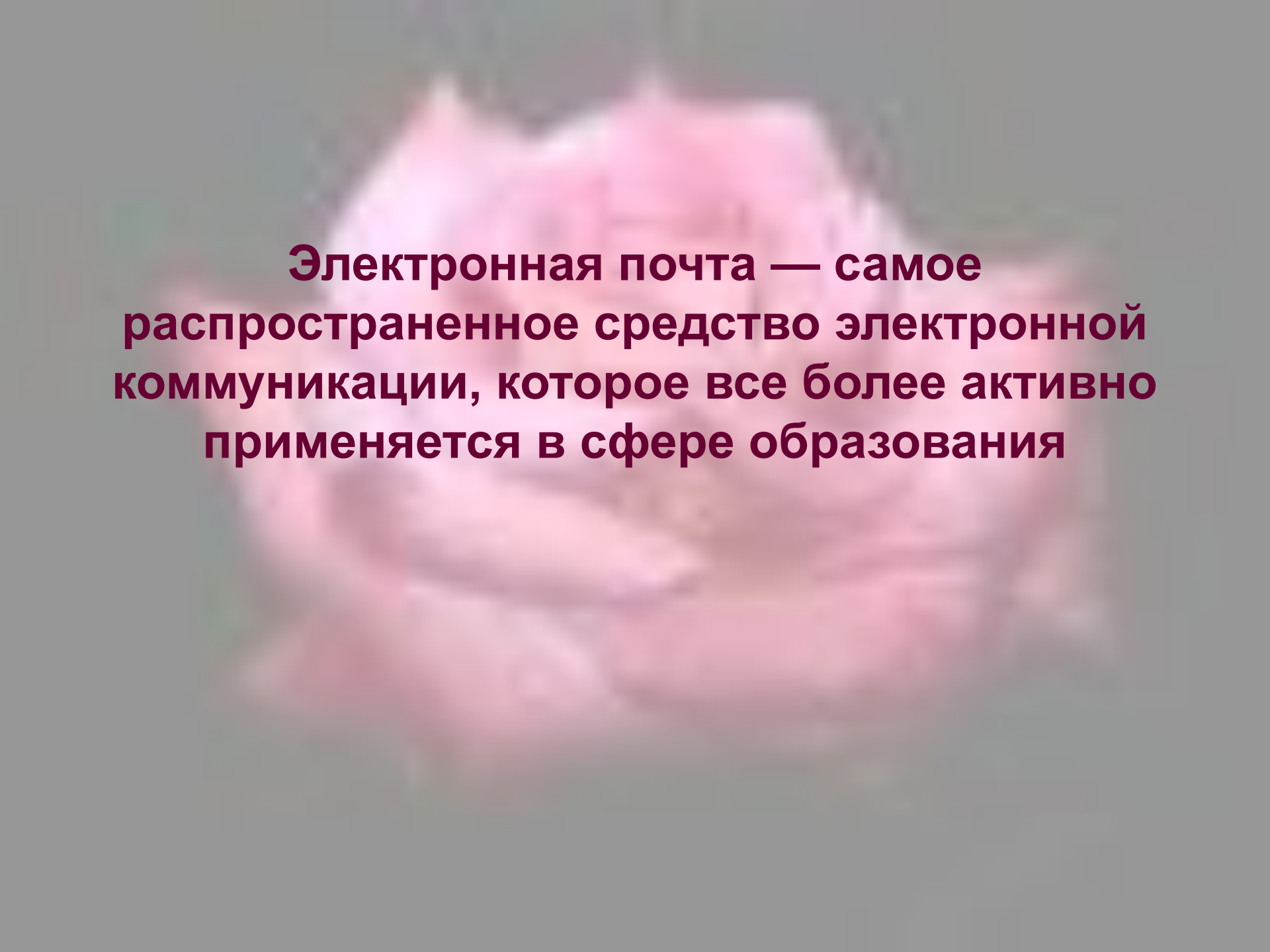


# **Эффективная электронная коммуникация**



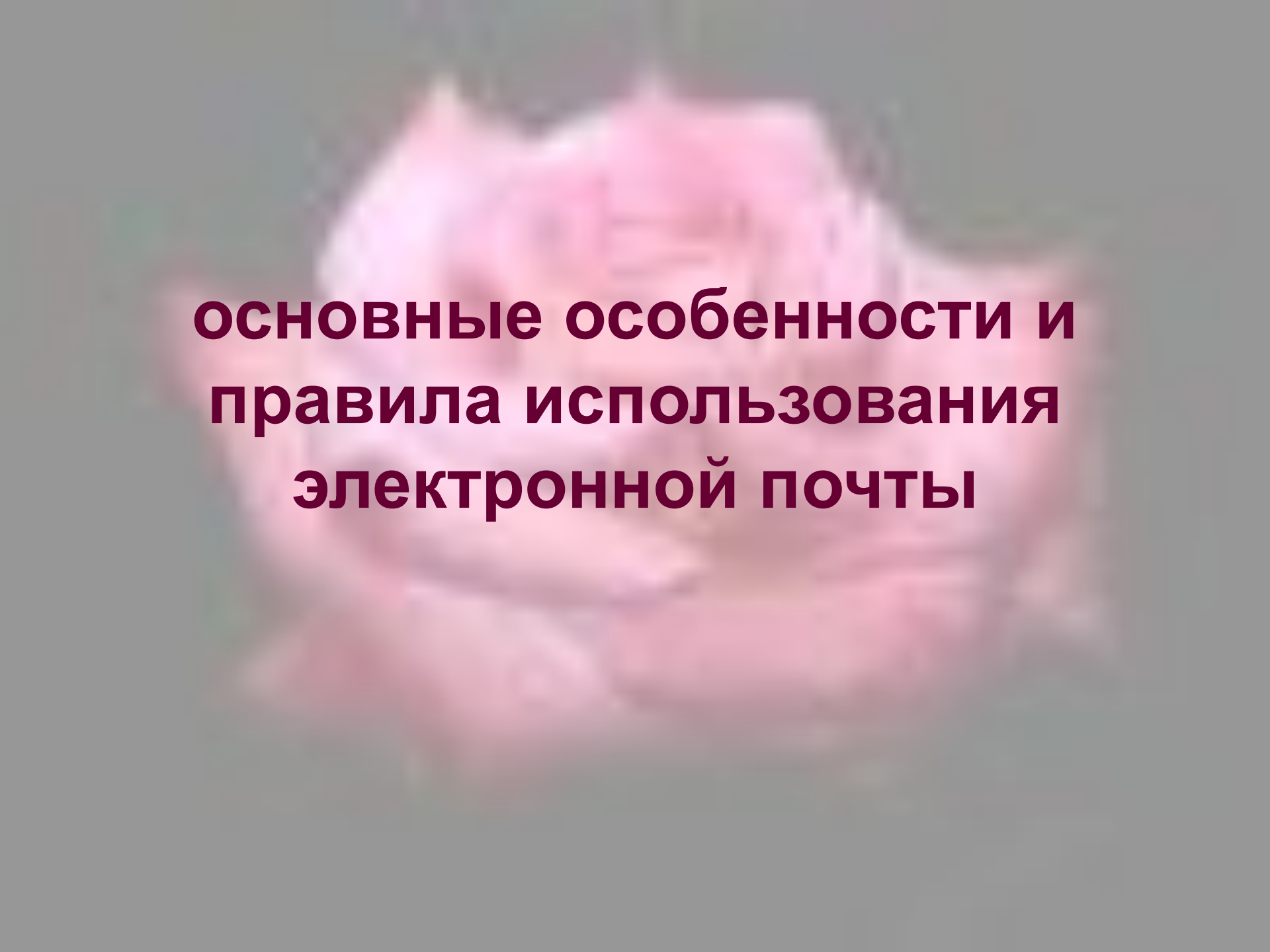
**Электронная почта — самое  
распространенное средство электронной  
коммуникации, которое все более активно  
применяется в сфере образования**

## **Эффективность использования электронной почты зависит:**

**от знания технических возможностей  
программ электронной почты**

**от условий предоставления их услуг**

**от владения нормами коммуникации в  
электронной среде (так называемыми  
правилами сетевого этикета**



# **основные особенности и правила использования электронной почты**

**Адрес электронной почты  
несет определенную  
информацию об отправителе  
и влияет на отношение  
получателя к автору  
сообщения**

содержаться официальная информация о его  
владельце: в индивидуальном адресе —  
фамилия (и имя / инициалы) сотрудника,  
например: [ivanov@adm.ksu.ru](mailto:ivanov@adm.ksu.ru),  
[iv\\_ivanov@adm.ksu.ru](mailto:iv_ivanov@adm.ksu.ru)

а в адресе подразделения — название  
подразделения, должность сотрудника,  
проверяющего данный адрес, или назначение  
почтового ящика: [rector@adm.ksu.ru](mailto:rector@adm.ksu.ru) а в адресе  
подразделения — название подразделения,  
должность сотрудника, проверяющего данный  
адрес, или назначение почтового ящика:  
[rector@adm.ksu.ru](mailto:rector@adm.ksu.ru) а в адресе подразделения —  
название подразделения, должность сотрудника,  
проверяющего данный адрес, или назначение  
почтового ящика: [rector@adm.ksu.ru](mailto:rector@adm.ksu.ru),  
[webmaster@adm.ksu.ru](mailto:webmaster@adm.ksu.ru) а в адресе подразделения  
— название подразделения, должность

**Если же адрес электронной почты на общедоступном сервере используется и для официальной переписки, то он также должен отвечать данным требованиям, например:**

**[ivanov@mail.ru](mailto:ivanov@mail.ru)**

# Тема сообщения

**Поле «Тема» должно быть обязательно  
заполнено**

**при этом формулировка темы должна как  
можно более точно отражать содержание  
сообщения**

**Письмо с незаполненным полем «Тема» или с  
неадекватной (например, слишком общей)  
формулировкой темы получатель вправе  
удалить не читая,  
особенно если такое сообщение отправлено с  
неизвестного адреса**



# Текст сообщения

*Объем сообщения и прикрепленных файлов*

Размер электронных почтовых ящиков может быть ограничен

Кроме того, услуги электронной почты предоставляются на платной основе причем размер оплаты зависит от объема получаемых сообщений / времени, которое затрачивается на их получение

**Сообщения, пересылаемые по электронной почте, должны быть достаточно краткими**

**Прикреплять к сообщению большие файлы можно только в случае необходимости; о пересылке файла большого размера получателя необходимо предупредить**  
**В любом случае размер файлов рекомендуется по возможности уменьшать архивировать файлы, уменьшать рисунки, сжимать иллюстрации в электронных презентациях и т.д.**

**Кроме того, отправляя прикрепленные файлы, вы должны быть уверены, что у получателя есть программа, которая позволит их открыть.**

## ***Форматирование текста***

**Текст на экране воспринимается иначе, чем на бумаге; читать текст на экране сложнее.**

**Необходимо разделять текст сообщения на абзацы и следить за тем, чтобы строчки не были длиннее 60-70 символов.**

## **Соблюдение правил вежливости является обязательным**

**В отечественной традиции электронной переписки к таким правилам относятся:**

- наличие в тексте приветствия / обращения к получателю письма**
- наличие полной и адекватной подписи отправителя письма**
- соответствие стиля письма ситуации общения**
  - обязательность ответа**

**Отправлять письма без приветствия / обращения  
и подписи можно только при общении с хорошо  
знакомым человеком**

**или при интенсивном обмене электронными  
сообщениями (более двух писем в день)**

**Подпись должна включать не только фамилию  
но и полное имя и отчество отправителя**

**Отправляя сообщение незнакомому человеку,  
нужно обязательно представиться и указать  
цель письма**

**В официальном письме в подобном случае  
необходимо сообщить в подписи не только свое  
имя, отчество, фамилию  
но и должность  
название организации  
ее полный адрес,  
номер телефона и / или факса  
адрес веб-сайта**

## *Передача эмоций и значимой информации*

**Невозможность использования в письменной коммуникации невербальных средств — мимики, жестов, интонации — делает популярными символы, заменяющие эмоции (эмотиконы)**

**и дополнительные средства выделения значимой информации**

**В официальной переписке использовать эмотиконы не рекомендуется**

**Их можно включать в текст только при неформальном общении и в том случае если вы уверены, что получатель понимает их значение.**

**Чаще всего применяют такие "смайлики":**

**:-) или :) - улыбка; обычно используется для выражения радости, удовольствия**

**:( или :( - несчастное лицо; выражает сожаление или разочарование**

**;-) или ;) - подмигивающее лицо; обычно выражает иронию и означает, что слова не следует понимать слишком буквально**

**Правильное использование "смайликов" способно придать вашему письму живой характер и даже заменить жестикуляцию. Однако, не переусердствуйте.**



**Для выделения значимой информации в электронной переписке не принято использовать прописные буквы в англоязычной традиции это воспринимается как крик и такой способ подчеркивания важности сообщения не приветствуется и в практике электронного общения на русском языке**

## ***Конфиденциальность сообщений***

**Электронное письмо можно сравнить с открыткой, пересылаемой без конверта: любое электронное письмо может быть прочтено лицами, у которых есть соответствующие права доступа**

**Не рекомендуется пересылать по  
электронной почте конфиденциальную  
информацию  
в том числе пароли  
коды доступа  
номера счетов и т.п.**

**Сообщения электронной почты отправляются  
мгновенно**

**Перед отправлением официального сообщения  
рекомендуется обязательно перечитать его  
при необходимости исправить ошибки  
и если это необходимо, еще раз убедиться,  
прикреплен ли к сообщению файл**

**Прикрепленные файлы могут содержать вирусы**

**Не следует открывать файлы, которые прикреплены к сообщениям, отправленным с незнакомых адресов и не содержащим информации об отправителе и о прикрепленном файле**

## •Ответы

**Включайте в ваше послание отрывки письма, на которое отвечаете**

**Помните, электронная почта - не разговор по телефону в реальном времени, и ваш адресат может забыть содержание предыдущего письма**

**(особенно, если он ведет активную переписку)**

**Включайте отрывки оригинального текста в ваш ответ, и адресат легче поймет, о чем идет речь.**

**Не переусердствуйте в цитировании  
предыдущих посланий**

**Очень неприятно получать обратно собственное  
письмо на пяти страницах (в качестве  
комментария) с маленькой припиской типа "я  
согласен" в конце**

**Отделяйте каким-то образом текст вашего  
послания от текста цитируемых писем, тогда ваш  
ответ будет легче читаться**

**Обычно используется для этих целей знак >, хотя это и не единственный вариант**

**Электронное письмо может  
быть одновременно  
отправлено нескольким  
адресатам**



**Ответ на электронное сообщение не обязательно должен быть мгновенным:**

**необходимо учитывать такие факторы как занятость адресата, возможности доступа к электронной почте, разницу во времени, объем переписки, вероятные технические проблемы и т.д.**

**Рекомендуемый срок официального ответа на письмо по электронной почте — три рабочих дня**

**Программы электронной почты позволяют использовать дополнительные настройки**

### ***Приоритетность сообщения***

**Высокая приоритетность (важность сообщения, срочность ответа) настраивается с помощью специальных функций программ электронной почты**

**и, как правило, в этом случае письмо помечается особой пиктограммой**

## *Обращение и подпись*

**Обращение и подпись сообщения могут формироваться автоматически для этой цели используется имя пользователя и адрес электронной почты**

***Запросы подтверждения получения/прочтения  
сообщения, ответы на подобные запросы***

**При отправлении важных писем или сообщений,  
требующих обязательного ответа  
рекомендуется запрашивать подтверждение их  
получения/прочтения**

**Функции запроса подтверждения  
получения/прочтения сообщения и отправки  
ответов на такие запросы настраиваются с  
помощью специальных функций почтовых  
программ**

## ***Автоматический ответ***

**Настройка автоматического ответа используется, если необходимо подтвердить получение/прочтение сообщения а также в том случае, если вы знаете, что у вас не будет доступа к электронной почте в течение 5 рабочих дней и более (например, из-за командировки).**

**Тексты автоматических сообщений необходимо составлять самостоятельно**

**Например, для сообщения на период отсутствия доступа к почте, текст может быть таким: «К сожалению, в настоящее время у меня нет возможности проверить данный электронный адрес**

**Ответ на Ваше сообщение будет отправлен после 30.11.06.**

**По вопросам, связанным с учебным процессом, Вы можете обратиться к лаборанту кафедры Анне Ивановне Ивановой ([ivanova@kafedra.ksu.ru](mailto:ivanova@kafedra.ksu.ru) По вопросам, связанным с учебным процессом, Вы можете обратиться к лаборанту кафедры Анне Ивановне Ивановой ([ivanova@kafedra.ksu.ru](mailto:ivanova@kafedra.ksu.ru))».**

## ***Межкультурная электронная коммуникация***

**В электронной переписке с представителями других культур необходимо учитывать дополнительные правила, продиктованные особенностями межкультурной коммуникации.**

# **Простые правила вежливости**

**Электронная почта -  
средство связи между  
людьми  
и без правил вежливости  
здесь не обойтись**



**Если вы обращаетесь к кому-либо с просьбой, не забудьте сказать "пожалуйста".**

**В то же время, если кто-то помогает вам, и когда не вредно сказать "спасибо«**

**Хотя это может показаться банальным, вы будете удивлены тем, какое количество людей являются образцами вежливости в реальной жизни и словно забывают о своих манерах в переписке по e-mail**

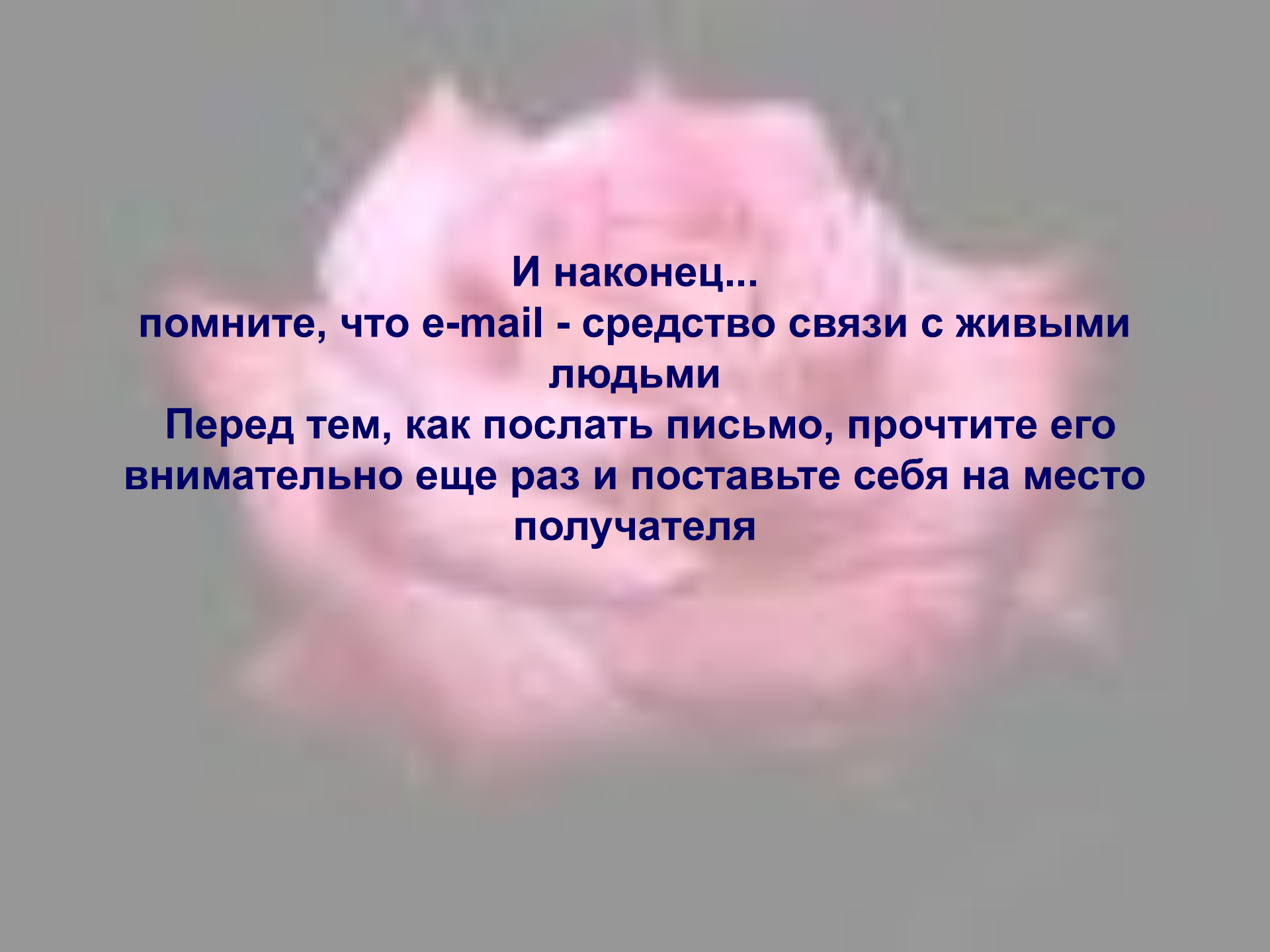
**Не ждите, что вам ответят немедленно.  
Тот факт, что вы в течение десяти минут не  
получили ответа на свой вопрос  
вовсе не означает, что адресат вас игнорирует**

**Помните, что не существует надежной почтовой системы**

**Неразумно помещать очень личную информацию в электронное письмо, если только вы не собираетесь его зашифровать с помощью надежной программы шифрования**

**Помните об адресате**

**Вы не единственный человек, который пострадает в случае, если деликатное сообщение попадет в плохие руки**



**И наконец...**  
**помните, что e-mail - средство связи с живыми**  
**людьми**

**Перед тем, как послать письмо, прочтите его**  
**внимательно еще раз и поставьте себя на место**  
**получателя**