**СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ (e-mail)**

**Правила этикета при общении по электронной почте**

В этом документе описываются простые правила этикета при общении пользователей по электронной почте.

* Адреса и персональные имена
* Тема письма (Subject)
* Длина, содержание и формат письма
* Ответы
* Подписи
* Простые правила вежливости
* «Смайлики»
* И наконец...

**Персональное имя** (не то же самое, что подпись) - произвольная строка, которую многие мэйлеры (программы электронной почты) позволяют присоединять к вашим сообщениям в качестве текстового комментария.

Если ваша система позволяет, всегда пишите персональное имя: оно является для вас лучшей «визитной карточкой», чем адрес e-mail.

Используйте осмысленные имена. Выражения типа «догадайся сам» не только мешают определить автора письма, но и оскорбляют интеллект адресата.

Если ваша почтовая система позволяет отправлять письма вместе с именами адресатов, используйте эту возможность. Таким образом, администратору сети будет легче найти адресата по имени, если сам адрес окажется ошибочным.

Пример: адрес 344188@foo.chaos.com содержит меньше информации, чем 344188@foo.chaos.com (Ford Prefect).

**Тема письма (Subject)**

Не забывайте давать названия своим письмам. Практически все мэйлеры позволяют присваивать почтовым сообщениям названия, и часто пользователь ориентируется именно по названиям, когда просматривает свою почту.

Избегайте бессмысленных названий. Например, отправляя письмо службе технической поддержки WordPerfect, не следует называть его WordPerfect - с тем же успехом вы могли бы вообще ничего не писать.

Если вы при ответе на письмо меняете тему разговора, не забудьте изменить и название.

Точный заголовок - самый простой способ определить тему беседы, и если вы измените тему, оставив заголовок прежним, адресат может прийти в замешательство.

**Длина, содержание и формат письма**

Старайтесь, чтобы длина вашего письма отвечала стилю беседы: если вы просто отвечаете на вопрос, делайте это кратко и по существу.

Держитесь как можно ближе к теме. Если вы хотите поговорить о чем-то новом, лучше послать отдельное письмо. Тогда ваш адресат сможет хранить его отдельно.

Не пишите весь текст заглавными буквами - его становится тяжело читать (хотя краткое выделение может использоваться как усиление). Старайтесь разбивать ваше письмо на логические абзацы и избегайте чрезмерно длинных предложений.

Старайтесь не допускать грамматических ошибок. Полное ошибок и опечаток письмо трудно читать. То, что электронная почта - быстрый способ связи, вовсе не означает, что можно расслабиться и забыть о правописании (по моему опыту, самое безграмотное сообщение - электронное). Если вы считаете свои мысли достойными изложения в письме, позаботьтесь, чтобы они были изложены правильно.

Избегайте публичных флэймов - писем, составленных под влиянием эмоций. Послания, отправленные в момент душевных переживаний, чаще всего только ухудшают ситуацию. Возможно, позже вы будете раскаиваться в своих словах, поэтому перед тем как начать «флэймовую войну», спокойно обдумайте положение. (Попробуйте сварить себе кофе - удивительно, как быстро улягутся ваши эмоции с помощью чашечки хорошего кофе.)

Если ваш мэйлер поддерживает различные параметры оформления текста (жирный шрифт, курсив и т. д.), убедитесь, что мэйлер адресата обладает такими же возможностями. К тому времени, как был составлен этот документ, большинство программ электронной почты в Internet могли работать только с текстом, хотя ситуация, конечно, изменяется.

Трижды подумайте перед тем, как включать номер вашей кредитной карточки в свои электронный письма. Электронную почту могут перехватить, и ваш счет в банке подвергнется опасности.

**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.

Старайтесь не смешивать в своем послании информацию общего и личного характера.

Спросите себя: так ли уж необходим ваш ответ. Например, если вы получили письмо в результате веерной рассылки, вряд ли стоит извещать каждого из адресатов о своем отношении к нему - лучше послать письмо непосредственно автору.

**Подписи**

Подпись - небольшой текстовый отрывок в конце сообщения, обычно содержит информацию о контактах. Большинство мэйлеров могут автоматически «приклеивать» подпись к исходящим сообщениям. Подпись - интересная вещь, но и в ней надо знать меру.

Если можете, используйте подпись. Она должна идентифицировать вас и содержать данные об альтернативных каналах связи (обычный телефон, факс). На многих системах, в частности, тех, где почта проходит через шлюзы, ваша подпись может быть единственным идентификатором.

Делайте свою подпись покороче - 4-7 строчек вполне достаточно. Неоправданно длинные подписи загружают каналы связи.

Некоторые мэйлеры позволяют добавлять случайные строки к вашей подписи: будьте с этим аккуратнее. В любом случае помните:

Краткость - сестра таланта. Цитата на сотни слов из «Критики чистого разума» Канта в качестве подписи вряд ли порадует ваших адресатов.

Понятие «оскорбления» может толковаться очень широко, поэтому старайтесь избегать выражений, которые могут послужить причиной конфликта на религиозной, расовой, политической или сексуальной основе.

Не используйте «местные» (понятные только вам и небольшому кругу лиц) замечания. Вы не найдете понимания у пользователей других городов, стран или культурных сообществ.

Изменяющиеся подписи лучше всего смотрятся, если носят шутливый характер. Высказывания на политическую тему, например, могут расстроить некоторых людей, в то время как короткая шутка только поднимает настроение.

**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, никогда 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.

Включайте в свое письмо полную информацию по теме, особенно, если рассчитываете на квалифицированный ответ. Например, если вы посылаете сообщение «Программа электронных таблиц не работает» в службу технической поддержки компании «Lotus», консультант вряд ли сможет вам помочь - ему для этого просто не хватит для этого информации. Вам нужно включить детальное описание проблемы, не забывая указать версию программы, которой вы пользуетесь.

**«Смайлики»**

Хотя электронная почта похожа на разговор в реальном времени, она лишена возможности жестикуляции. Для решения этой проблемы в Internet используются «смайлики» - последовательности ASCII-символов, которые напоминают лицо, если смотреть на них, повернув голову набок.

Чаще всего применяют такие «смайлики»:

:-) или :) - улыбка; обычно используется для выражения радости, удовольствия (иногда встречается \

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

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

Существуют сотни различных «смайликов», одни используются чаще, другие - реже.

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

**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.