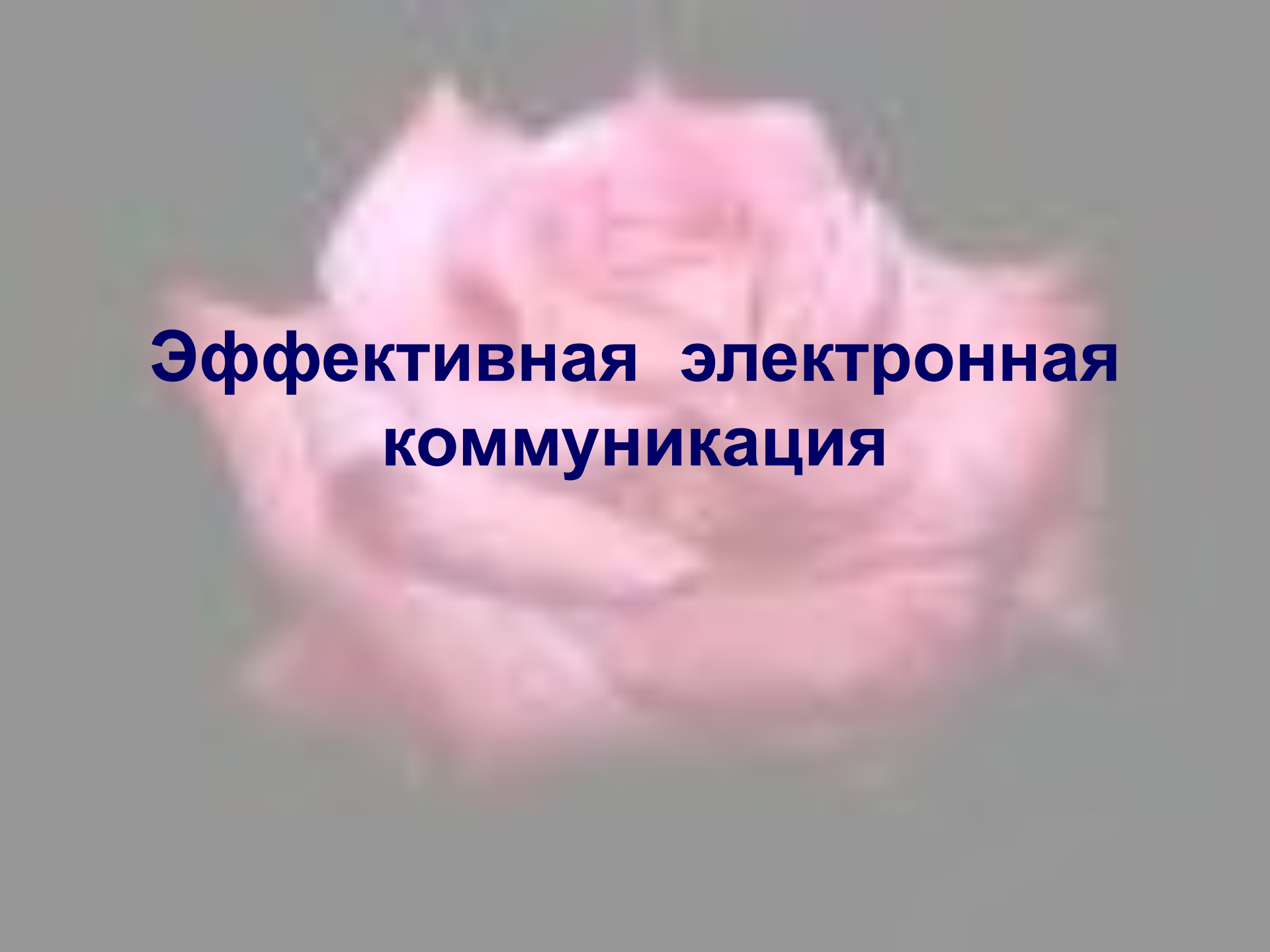
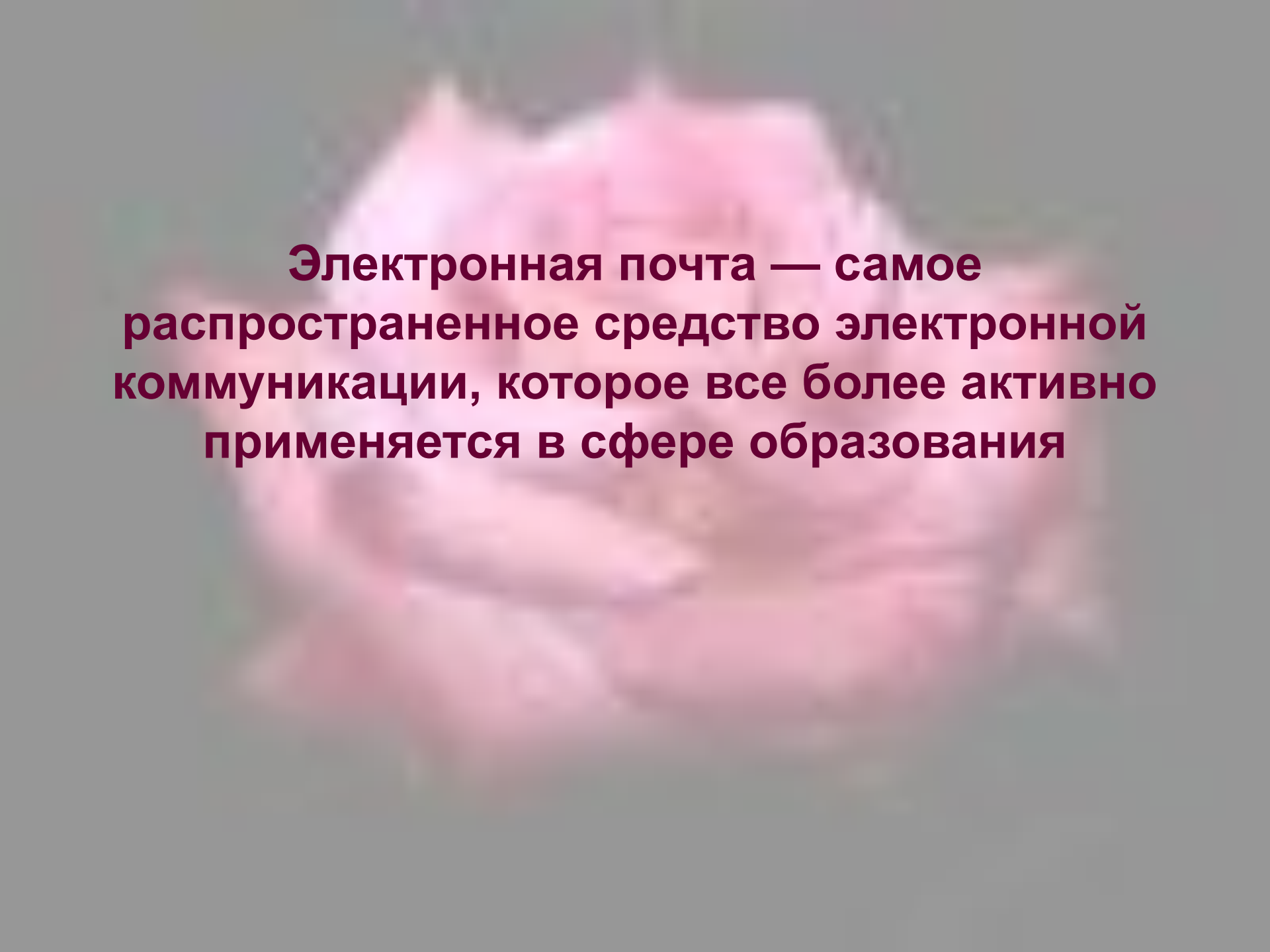




Эффективная электронная коммуникация



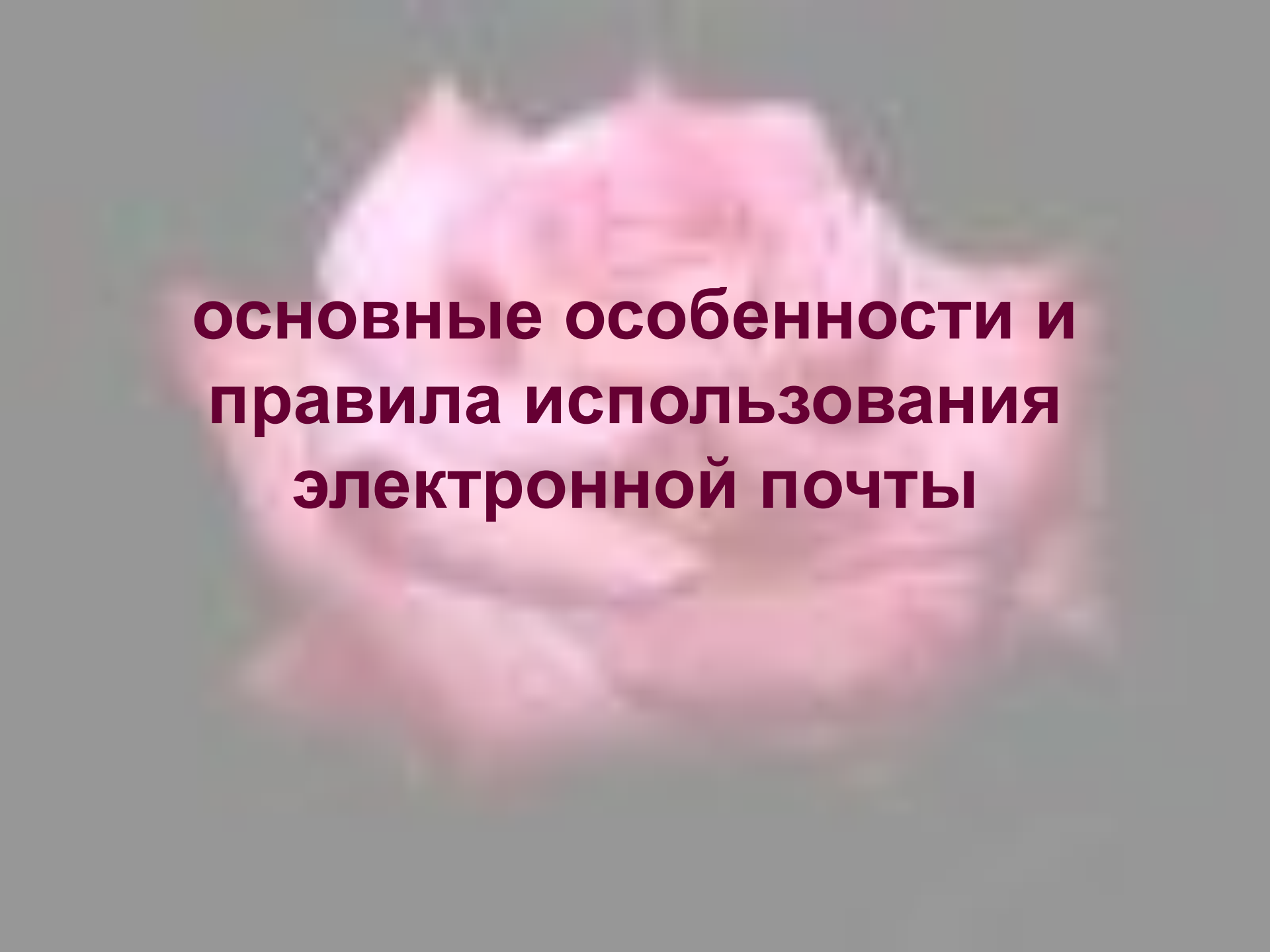
**Электронная почта — самое
распространенное средство электронной
коммуникации, которое все более активно
применяется в сфере образования**

**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,
iv_ivanov@adm.ksu.ru

а в адресе подразделения — название
подразделения, должность сотрудника,
проверяющего данный адрес, или назначение
почтового ящика: rector@adm.ksu.ru а в адресе
подразделения — название подразделения,
должность сотрудника, проверяющего данный
адрес, или назначение почтового ящика:
rector@adm.ksu.ru а в адресе подразделения —
название подразделения, должность сотрудника,
проверяющего данный адрес, или назначение
почтового ящика: rector@adm.ksu.ru,
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

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 строки 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)

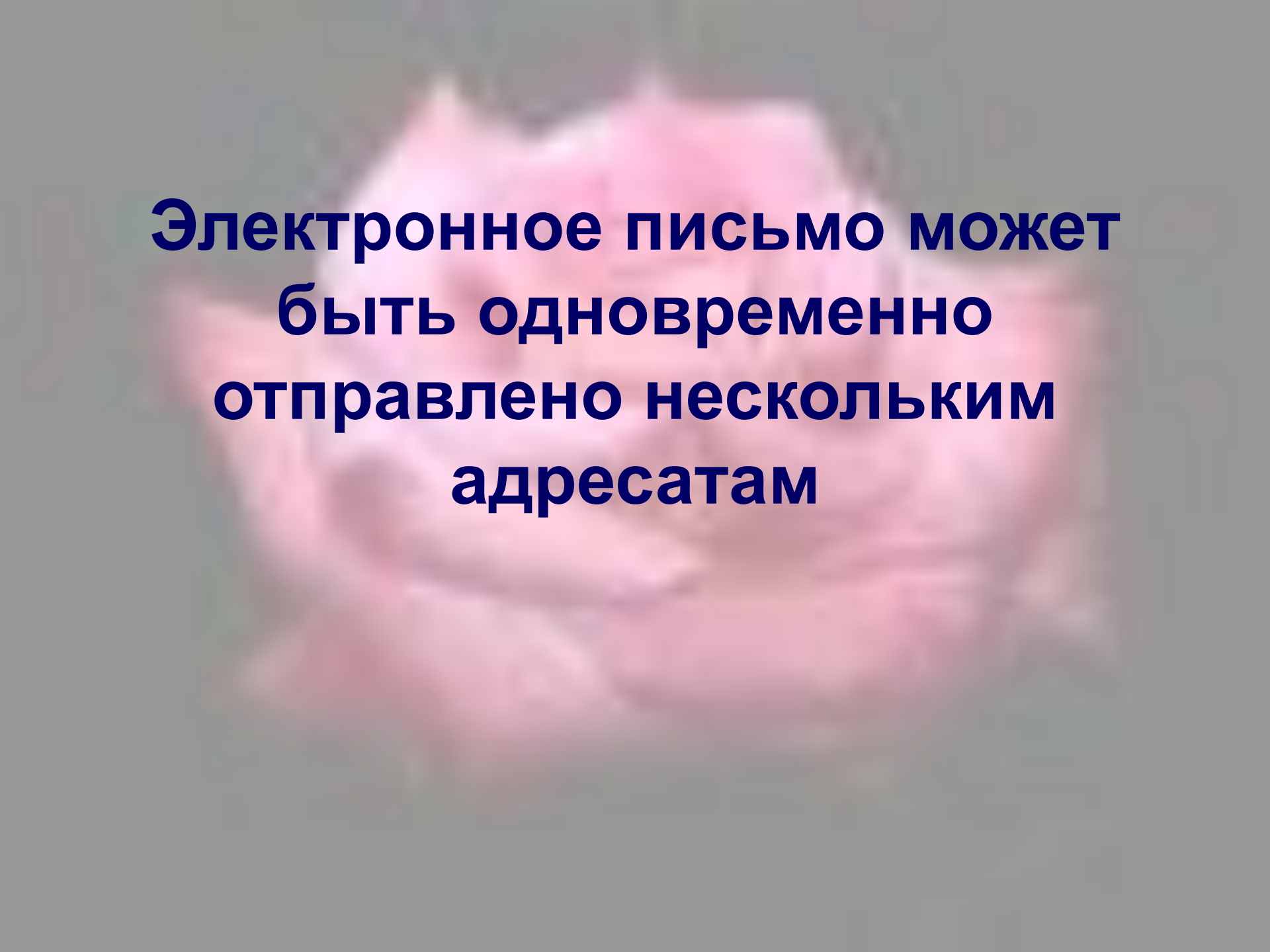
Включайте отрывки оригинального текста в ваш ответ, и адресат легче поймет, о чем идет речь.

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

Межкультурная электронная коммуникация

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

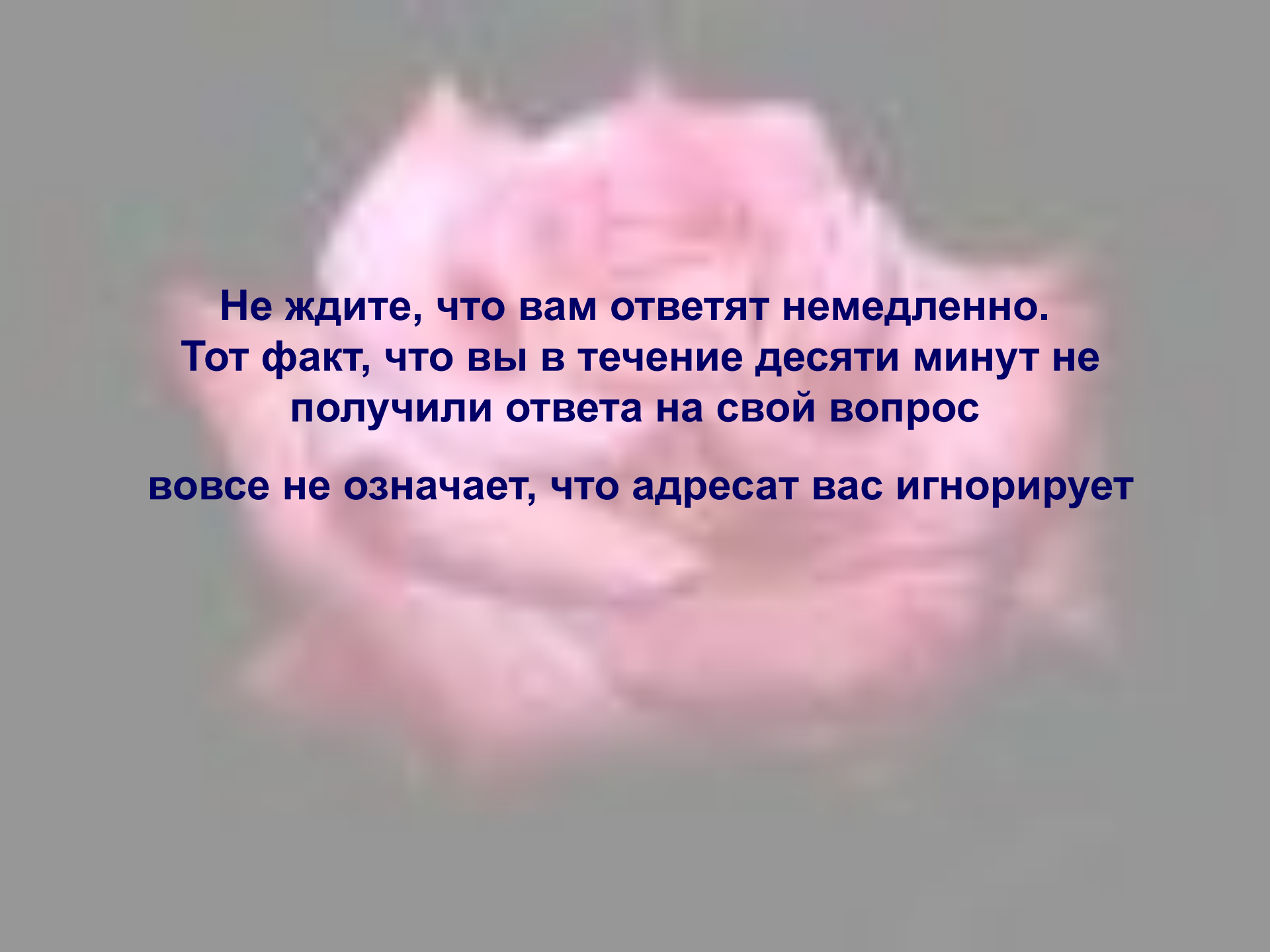
Простые правила вежливости

**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, н
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**



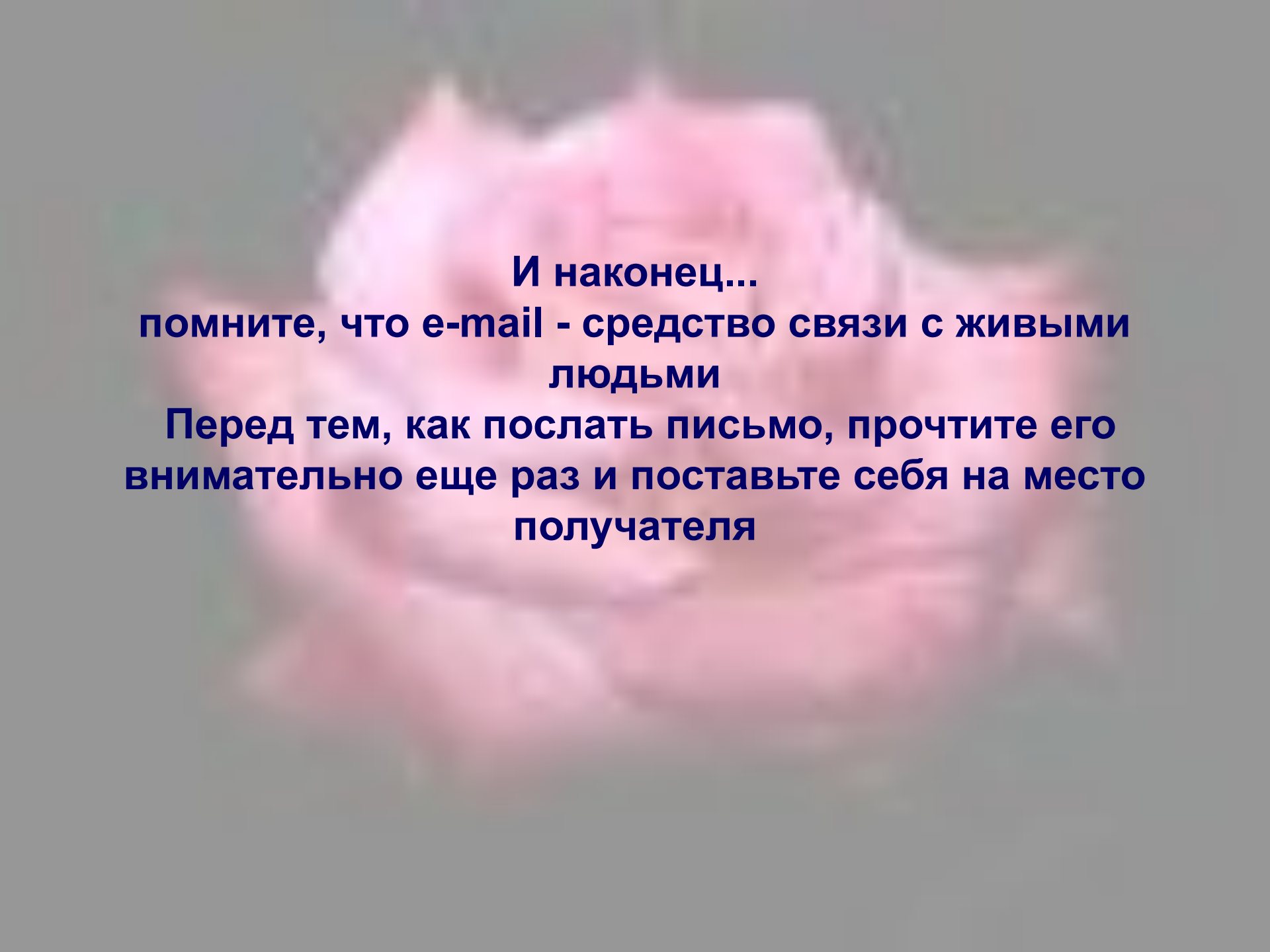
**Не ждите, что вам ответят немедленно.
Тот факт, что вы в течение десяти минут не
получили ответа на свой вопрос
вовсе не означает, что адресат вас игнорирует**

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