**Этикет электрондық поштасының 10 ережесі**

Адамдар арасындағы қарым-қатынас табиғи және өмірлік процесс болып табылады. Пошта ежелгі Рим заманынан бері бұрын болған жоқ. Адамдар бір-біріне қарапайым хат жазып хабарлама арқылы байланысып тұрды. Әдебиетте романдар мен хаттардағы романдар белгілі.

Ақпараттық технологиялардағы заманауи жетістіктер қарым-қатынас жасаудың жаңа және жетілдірілген жолдарын ұсынады.

Сонымен бірге пошта хат-хабарлары сақталады. Бұл өз ерекшелігі бар ескі, бірақ сенімді қарым-қатынас тәсілі. Пошта хат-хабарларының қазіргі заманғы форматы электрондық пошта болып табылады, әйтпесе E-mail.

Электрондық пошта, әдеттегі поштадан айырмашылығы, пайдаланушыларға дереу байланысуға мүмкіндік береді. Мен «Жіберу» батырмасын (хат) басып, бірнеше секундтан кейін алушы бұл хатты Кіріс жәшігінде өз хатында көреді.

Пайдаланушылар арасында қол жетімді және ортақ бола отырып, электрондық пошта хат алмасудың белгілі бір ережелері бар. Мұндай ережелер қабылданған мәдени және іскерлік нормалар шеңберінде хат-хабарларды ұйымдастыруға және өткізуге мүмкіндік береді. «Электрондық пошта» хат-хабарының жүйеленген ережелерінің коды «E-mail этикеті» деп аталмаған.

Электрондық хат-хабардың этикеті дизайнды, хат жазуды, сондай-ақ алушылардың байланыс қағидаларын қамтиды. Бастау үшін біз ережелердің толық тізімін жариялаймыз:

* Ереже 1. Электрондық поштаға барлық өрістерді толтырыңыз.
* Ереже 2. Пошта адресі және жөнелтушінің аты анық болуы керек.
* Ереже 3. Хаттың тақырыбы (атағы, атауы) әрдайым көрсетілуі керек.
* Ереже 4. Кез келген хатқа жауап бергенде, хаттың тақырыбын өзгерту керек пе екендігін қарастырыңыз.
* Ереже 5. Алушының соңғы мекен-жайын толтырыңыз.
* Ереже 6. Хатты жібермес бұрын хаттың мәтінін бөлек файлда сақтаңыз.
* Еереже 7. Хат мәтіні белгілі бір талаптарға сай болуы керек.
* Ереже 8. Электрондық хаттарға жауап беру керек.
* Ереже 9. Құпия ақпаратты электрондық пошта арқылы жібермеңіз.
* 10 ереже. Жіберушілердің келісімінсіз жеке хаттардан ақпаратты жарияламаңыз.

А теперь подробнее о каждом из десяти правил.

Правило 1. В электронном письме заполняйте все поля.

Для наглядности используем [скриншот](https://www.inetgramotnost.ru/polezno-znat/kak-sdelat-skrinshot-v-operacionnoj-sisteme-windows.html) (рис. 1), на котором представлено, как выглядит новое письмо в почте Яндекса (после нажатия на кнопку «Написать»):

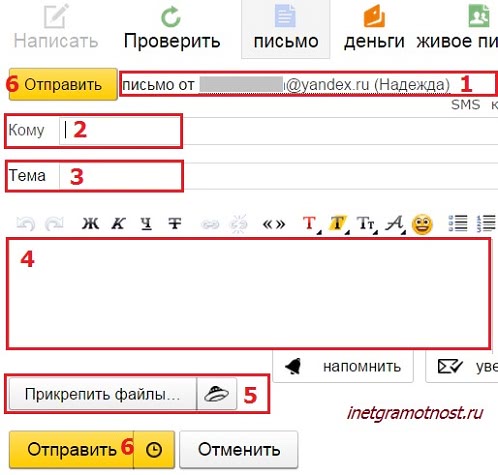
[](https://www.inetgramotnost.ru/wp-content/uploads/2014/12/etiket-elektronnoy-pochtu.jpg)

Рис. 1 Основы этикета электронной почты

Практически во всех почтовых сервисах (почта Яндекса, Майлру, Гугла, Рамблера и др.) электронное письмо содержит следующую информацию:

1. Почтовый адрес (e-mail) и имя отправителя (возможно, еще фамилию) – цифра 1 на рис. 1.
2. Почтовый адрес (e-mail) получателя письма –  цифра 2 на рис. 1.
3. Тема (заголовок, название) письма – цифра 3 на рис. 1.
4. Содержание письма (цифра 4 на рис. 1), в которое входит:
   * приветствие,
   * основной текст,
   * заключение,
   * подпись.
5. Приложение к письму (прикрепленные файлы или вложенные файлы) – цифра 5 на рис. 1.

Обязательны для заполнения все перечисленные пункты, кроме последнего (цифра 5 на рис. 1) – приложения к письму. Если к письму не требуется прикреплять никаких файлов, поясняющих текст письма, то об этом пункте можно забыть.

Правило 2. Почтовый адрес и имя отправителя должны быть понятными.

Переписка предполагает наличие двух сторон [общения](https://www.inetgramotnost.ru/obshhenie-v-internet/vybor-niknejma-dlya-obshheniya-v-internete.html), поэтому следует уделить внимание персональным данным. Личные данные должны быть понятными и по возможности полными, чтобы не вызывать у адресата непонимание, настороженность и загадочность.

Наибольшее доверие вызывает почтовый адрес, содержащий фамилию и имя, например, NadezdaTimofeeva@yandex.ru.

Если у отправителя есть [свой сайт](https://www.inetgramotnost.ru/sajt/kak-otkryt-sobstvennyj-sajt.html) или блог, то полезно будет указать адрес с доменом сайта, например, info@inetgramotnost.ru. Дело в том, что, перейдя на указанный после знака @ сайт (inetgramotnost.ru), можно много узнать об авторе сайта по представленным на нем материалам.

Если почтовый адрес имеет вид abracadabra966@mail.ru, то не всякий получатель письма от такого адресата решится открыть это письмо. А вдруг там вирус, приводящей к блокировке компьютера, или спам, который после открытия такого письма пойдет бесконечным потоком?

Правило 3. Тему (заголовок, название) письма нужно указывать всегда.

Заголовок письма – это то единственное, что видит получатель письма, когда оно к нему приходит. Очень часто от названия письма зависит его дальнейшая судьба:

* откроет его получатель
* или удалит, не глядя.

Поэтому к заголовкам письма нужно относиться с особым пиететом (то есть, с благоговением).

Варианты судеб полученного письма в зависимости от его заголовка:

* письмо не заметят среди вороха других писем,
* сочтут бесполезным и потому даже не откроют,
* не долго думая, сразу отправят в папку «[Спам](https://www.inetgramotnost.ru/obshhenie-v-internet/vidy-spama-v-internete.html)» или «Удаленные»,
* прочитают частично или полностью,
* возможно, даже ответят.

Заголовок письма – это ключик к тому, чтобы заинтересовать получателя открыть письмо, а точнее, «зацепить», привлечь внимание. Это особенно важно, если Вы пишите письмо кому-либо впервые. Перефразируя слова из книги «Приключения капитана Врунгеля» («как назовешь корабль, так он и поплывет»), можно сказать, что «как назовешь письмо, так оно и дойдет» до получателя.

Таким образом, заголовок письма должен быть кратким (не более 50 знаков), интересным и по делу (выражать суть письма).

При этом в ходе переписки, если получатель письма отвечает автору, заголовок письма не должен меняться. Он также не должен меняться в ходе многократной переписки, когда письмо много раз направляется то в одну, то в другую сторону.

Если в ходе переписки тема обсуждения меняется, то имеет смысл поменять тему письма или, возможно, создать новое письмо с новой темой для дальнейшей переписки.

Правило 4. При ответе на какое-либо письмо подумайте, нужно ли  менять тему письма.

В подавляющем большинстве случаев тему письма менять НЕ нужно, ниже объясню причины. Но из правил, как известно, бывают некоторые исключения. Впрочем, обо всем по порядку.

Как написать письмо ответ

Многие начинающие пользователи отвечают на письмо неправильно, а именно, получив письмо, они его читают и для ответа жмут на кнопку «Написать». Это в корне неверно.

При ответе на письмо следует нажимать на кнопку «Ответить», чтобы понимать с чего начали переписку и к чему пришли. Для этого:

* Нужно открыть письмо. При этом появится кнопка «Ответить» выше или ниже открытого письма (цифра 1 на рис. 2).
* Нажать на «Ответить».
* В теме (заголовке) письма автоматически появится «Re: …» (цифра 2 на рис. 2). Буквы «Re» – признак того, что это именно ответ на письмо.
* Написать свой ответ в начале письма так, чтобы сначала шел ответ, а ниже – текст предыдущего письма.

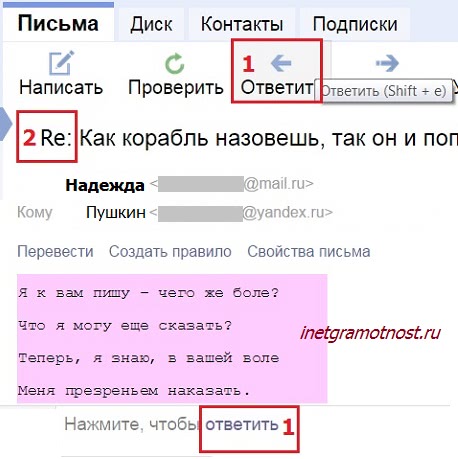
[](https://www.inetgramotnost.ru/wp-content/uploads/2014/12/Kak-napisat-pismo-otvet.jpg)

Рис. 2 Как написать письмо ответ

Во многих службах технической поддержки просят при электронной переписке по поводу какой-либо проблемы нажимать именно на кнопку «Ответить». И при этом в переписке не менять ничего в предыдущих письмах. Точнее, любая техподдержка просит «при ответах сохранять цитирование». Ибо так проще понять, с чего начали решать проблему и к чему пришли.

Многие начинающие пользователи не могут найти предыдущего письма, либо по каким-то другим причинам зачастую НЕ отвечают (то есть, не пользуются кнопкой «Ответить»), а пишут новое письмо (жмут на кнопку «Написать» или «Создать»). Получая каждый раз новое письмо, получателю нового письма бывает сложно вспомнить «с чистого листа» все детали предыдущего письма, что сильно затрудняет переписку.

А профессиональная техподдержка на неправильно оформленные письма может вообще не ответить.

Замечу, что «Re:» – это сокращение от английского «Reply:» или «Response:», что переводится как «Мой ответ на:». Если тема письма изменилась, следует удалить это «Re:» и написать новую тему письма, отражающую суть нового поворота событий.

Правило 5. Почтовый адрес получателя (Кому) заполняйте в последнюю очередь.

Поле «Кому» лучше всего заполнять в последнюю очередь, уже после того, как письмо будет написано и проверено.  Это позволит избежать часто повторяющиеся ошибки, когда отправитель письма отправляет его адресату не дописанным, случайно нажав на кнопку «Ответить».

И уж если Вы нажимаете на кнопку «Ответить», тогда перед нажатием проверьте в первую очередь, тому ли адресату Вы отправляете письмо. Бывает очень обидно, когда письмо, особенно если оно содержит личную или конфиденциальную информацию, уходит не туда, куда Вы его собирались отправить.

Правило 6. Сохраните текст письма в отдельном файле, прежде чем отправлять письмо.

К сожалению, это правило вспоминается только тогда, когда

* при отправке письма неожиданно произошел сбой,
* либо когда письмо просят выслать повторно, ибо оно не было получено по каким-то причинам.

При отправке важных писем со «стеной текста», набранной вручную, а не скопированной откуда-то, это очень хорошее правило. Оно сильно упрощает жизнь.

Правило 7. Текст письма должен отвечать следующим требованиям:

1) Текст письма должен содержать приветствие.

Как минимум, «Здравствуйте.» или «Доброго времени суток.». Если знаете имя, то «Уважаемый (ая) Имя (возможно, Отчество)». Приветствие «Доброго времени суток» часто применяется при общении в Интернете вместо «Доброе утро», «Добрый день» или «Добрый вечер». Это связано с тем, что отправитель письма никогда не может знать точно, когда его письмо будет открыто получателем. Отправитель и получатель могут находиться в разных концах Земли, в разных часовых поясах. А также отправитель никогда точно не знает, когда получатель откроет и прочтет его письмо.

2) Текст письма должен быть грамотным и не содержать ошибок.

В [Интернете](https://www.inetgramotnost.ru/dostup-v-internet/otkuda-beretsya-internet.html) почему-то не придается большого значения грамоте. Ошибки можно встретить на официальных сайтах серьезных компаний, не говоря уж о письмах, в которых иногда трудно понять не только отдельные слова, но и целые фразы, настолько безграмотно и с ошибками они могут быть сформулированы. Важно помнить, что безграмотные письма – это плохая культура, и ей не место в Интернете.

3) Текст письма должен быть понятным по содержанию.

Отправитель всегда знает, о чем он пишет, но получатель это может понять только из текста письма. Далеко не всегда отправитель пишет о своей проблеме понятным для получателя способом. Непонятные по содержанию письма могут вызывать у получателя только раздражение и досаду, поскольку он потратил время на чтение письма, но так и не понял, что отправитель хотел ему сообщить.

4) Текст письма должен охватывать рамки одной темы.

Если отправителю есть что сказать получателю по разным темам, то лучше отправить по одному письму на каждую тему. Это упростит получателю восприятие информации и позволит ему дать Вам точный и исчерпывающий ответ.

5) Текст письма должен быть структурированным по содержанию и по внешнему восприятию.

Структурированный текст легко читать. И воспринимается он так, как было задумано автором письма. Не структурированный текст с перескоками мысли, с преобладанием эмоций, а не фактов, с непонятными связками и т.п. может быть воспринят получателем письма совсем не так, как это было задумано отправителем. В итоге общение по E-mail не получится. Оно не состоится вообще, либо понадобится телефон, Скайп и иные средства коммуникации.

6) Текст письма должен иметь оптимальный размер.

Совсем короткие письма из 5-7 слов читать, кончно, приятно, но нужно понять очень талантливым писателем, чтобы в эти слова вложить основную мысль. Неискушенному автору письма лучше писать побольше, чтобы как можно точнее передать информацию или сведения, направляемые адресату.

Вместе с тем излишне длинное письмо, изобилующее повторами, дополнительными пояснениями, лишней информацией не по теме и др. воспринимаются получателем как «стена текста», утомляют его и вызывают негативную реакцию. Во всем нужна мера;

7) Шрифт текста письма должен быть распространенного типа, который будет отображаться во всех почтовых сервисах.

Любителям экзотических шрифтов, например, напоминающим рукописный текст гусиным пером, должен помнить, что у получателя вместо текста письма может получиться  нечитаемая абракадабра. Любителям экзотики следует заботиться о том, чтобы применяемый им  экзотический шрифт пересылался в письме вместе с текстом.

8) Размер шрифта в тексте письма должен быть однообразным.

Мелким шрифтом можно писать какие-либо незначительные примечания, все остальное надо делать шрифтом одного размера. В некоторых почтовых сервисах вообще используется один-единственный универсальный шрифт. Об этом всегда следует помнить, поскольку все изыски отправителя по художественному оформлению текста шрифтами разных размеров в конечном итоге у получателя будут выглядеть как однообразные текст. А потому нужно ли так стараться?

9) В тексте письма не стоит злоупотреблять использованием прописных и заглавных букв.

Сложно читать письма, где все буквы маленькие, даже в начале предложения, или наоборот, где все буквы ЗАГЛАВНЫЕ. Помните, что ПИСЬМО, НАПИСАННОЕ ПРИ ВКЛЮЧЕННОЙ КЛАВИШЕ CapsLock И СОСТОЯЩЕЕ ИЗ ЗАГЛАВНЫХ БУКВ, В ИНТЕРНЕТЕ ВОСПРИНИМАЕТСЯ как КРИК и означает только крик и ничего другого.

10) Тон письма ни в коем случае не должен иметь черты агрессивности, раздражительности.

Текст письма не должен содержать ругательства и оскорбления. Письмо лучше всего писать, находясь в уравновешенном и рассудительном состоянии. Приветствуются легкая шутливость и уместный юмор, если адресат поддерживает подобный тон общения и способен его оценить.

11) В конце всегда следует оставлять подпись (имя, фамилия, ник, должность для деловых писем) с возможными пожеланиями к собеседнику.

К пожеланиям относится: С уважением, С благодарностью и т.п.

Правило 8. На электронные письма нужно отвечать.

Отвечать на письмо принято всегда, поэтому нужно находить время и возможность уделить взаимное внимание и уважение к отправителям.

Электронная почта не терпит застоя. Работа с электронной почтой во многом зависит от дисциплинированности и организованности получателя. Это заключается в регулярном мониторинге своего почтового ящика, ознакомлении с входящей корреспонденцией, ее изучением, систематизацией и составлением ответов.

Одним из важных моментов является вовремя отправленный ответ, что уже само по себе говорит о получателе с положительной стороны и характеризует его степень ответственности и заинтересованности.

Электронная почта – это не привычная бумажная почта с почтальонами, автомобилями, самолетами, поездами. Электронные письма доставляются в считанные секунды, и отправители надеются на быстрый ответ. В электронном общении приняты совершенно другие темпы, можно сказать, что это «здесь и сейчас». Опоздание по времени может привести к утрате актуальности обсуждаемой темы.

Правило 9. Не отправляйте по электронной почте конфиденциальную информацию.

Электронную почту, увы, могут взломать, перехватить. И тогда записанные в электронные письма пароли, номера банковских карт, пин-коды и т.п. могут стать доступными для посторонних лиц, которые могут их использовать в корыстных целях. Поэтому такую информацию не стоит доверять электронной почте.

Правило 10. Не публикуйте информацию из личных писем без согласия их отправителей.

Уважая чужую конфиденциальную информацию, Вы уважаете и себя, и свое право на приватность.

Общение посредством электронной почты без взаимного визуального и слухового контакта требует соблюдения правил этикета, которые в свою очередь способствуют налаживанию грамотного и культурного диалога между людьми.

Источник: <https://www.inetgramotnost.ru/obshhenie-v-internet/10-pravil-etiketa-elektronnoj-pochty.html>