**Цифровой этикет: как вести себя в Интернете**

Мы все общаемся в сети, но часто не задумываемся о том, правильно ли это делаем. Как вести себя в деловой переписке, на форумах и в группах в социальных сетях? Что не стоит делать на страницах корпоративных аккаунтов? Какие вопросы следует задать себе, чтобы освоить цифровой этикет?

Традиционно сложилось, что вежливый человек – тот, кто не чавкает за столом, уступает место и приветливо здоровается при встрече. Однако для современного человека уже недостаточно соблюдать правила светского этикета, чтобы считаться культурным. Человеку, живущему в информационный век, теперь нужно еще соблюдать и цифровой этикет.

Культура цифрового общения – пожалуй, то, что нужно освоить учреждениям культуры в первую очередь, когда они выходят в интернет. Цифровой этикет помогает общаться так, чтобы не раздражать аудиторию и не доставлять собеседнику лишних неудобств. Касается это и деловой переписки, и общения в мессенджерах, и поведения на форумах, и ведения корпоративных аккаунтов в социальных сетях.

Чтобы понять, какие правила цифрового общения самые строгие, а какими можно пренебречь, в мае 2017 года был проведен опрос среди активных пользователей интернета, в нем приняло участие почти 200 человек в возрасте от 20 до 60 лет. В анкете спрашивалось, что раздражает при общении в социальных сетях, в деловой переписке, на форумах, а также каким принципам пользователи стараются следовать, чтобы сделать цифровую коммуникацию эффективной и приятной. По результатам опроса удалось собрать некоторые наиболее важные правила.

**Правила деловой переписки:**

* приветствовать в начале письма;
* ставить подпись в конце письма;
* не допускать орфографические и пунктуационные ошибки;
* не отправлять рабочие письма в нерабочее время;
* не прикреплять тяжелые файлы;
* не путать кнопки «Ответить» и «Ответить всем»;
* не присылать рабочие документы в мессенджерах;
* обязательно в письмах указывать тему сообщения.

**Правила группового общения на форумах, в группах в социальных сетях:**

* быть вежливым;
* обращаться к незнакомцам «на вы»;
* не использовать мат и бранную лексику;
* не добавлять людей в группы без спросу;
* не флудить (то есть говорить только по заданной теме);
* не спамить (то есть не публиковать нежелательные рекламные сообщения);
* не переходить на личности в спорах и дискуссиях.

**Правила ведения корпоративных аккаунтов в социальных сетях:**

* не выдавать чужой контент за свой;
* не делать слишком много постов;
* не постить мемы и баяны;
* не злоупотреблять рекламой своих услуг и своей организации;
* не отмечать людей в постах для привлечения внимания;
* не лайкать самого себя;
* не отмечать людей на поздравительных открытках.

То есть особенность цифрового этикета в том, что любое правило можно объяснить не только принципами вежливости и взаимного уважения, но и технологическими особенностями цифровой среды.

*Например, почему считается нежелательным отправлять деловые письма в нерабочее (и тем более ночное) время? Потому что у большинства людей на смартфонах стоят уведомления, и ваш ночной емэйл просто разбудит вашего адресата. Или почему считается дурным тоном заводить для организации страницу в социальной сети в формате личного, а не публичного аккаунта? Потому что организация таким образом задаром пытается получить возможности активного взаимодействия с аудиторией (лайкать, комментировать, добавлять в друзья). При этом организация теряет доступ к большому количеству функций корпоративных аккаунтов и рискует быть заблокированной социальной сетью.*

**Самый простой способ освоить цифровой этикет – все время задавать себе вопросы:**

1. *Не доставляю ли я кому-то неудобств?*
2. *Не подвергаю ли я кого-нибудь опасности?*
3. *Не отнимаю ли я чье-то время, внимание (и трафик!)?*

Еще один способ освоить цифровой этикет – подписаться на канал [@digitaletiquette](https://t.me/digitaletiquette)\* в Telegram и там узнавать о правилах и секретах эффективной цифровой коммуникации.

*Ольга Лукинова – MA in Cultural Management, руководитель отдела маркетинга и информационной политики Московской высшей школы социальных и экономических наук, преподаватель ИОН РАНХиГС при Президенте РФ, создатель Telegram-канала «Цифровой этикет»*