



# МОБИЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ



□ Громова Виктория Ивановна,  
□ доцент кафедры филологического  
образования ГОУ ДПО «СарИПКиПРО»

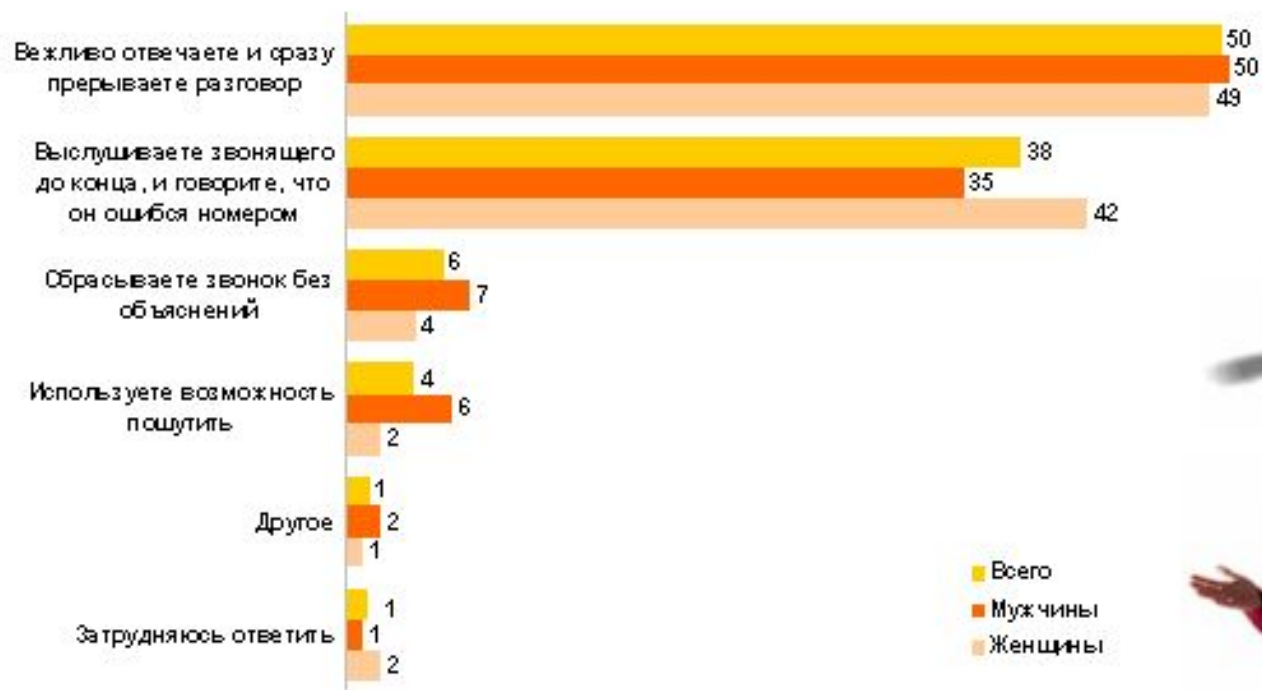
• 21.07.2009

# ИССЛЕДОВАНИЕ «МОБИЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ»

- Основные правила сотового этикета, по мнению более двух тысяч респондентов, сводятся к вежливости, тактичности, соблюдению интересов других абонентов и окружающих. При этом опрошенные справедливо считают, что правила мобильного этикета должны распространяться не только на пользователей мобильной связи, но и на операторов сотовой связи, которые должны предоставлять качественную связь, не распространять рекламные SMS и т. п.



## Если звонящий человек ошибся номером. Как Вы поступаете? %



0,3% (7 человек) невежливо или грубо ответят звонящему

Выборка: все респонденты N=2080



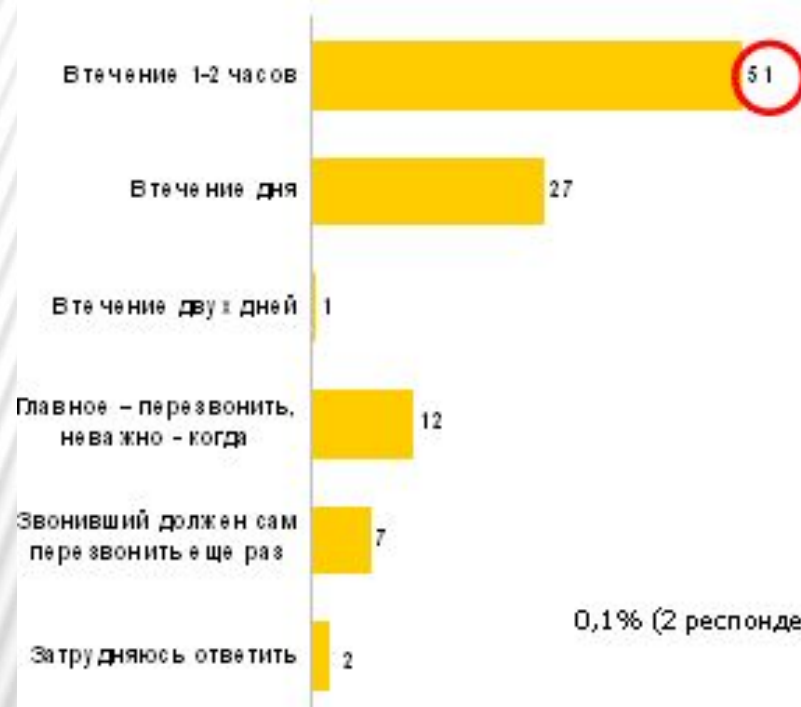
# ПРОПУСК ЗВОНКА

---



- При пропуске звонка более половины пользователей считает правилом хорошего тона перезвонить в течение ближайших 1-2 часов, а каждый четвертый участник опроса полагает, что позволительно перезвонить в течение дня.

Если Вам не удалось ответить на чей-либо звонок, в течение какого времени необходимо перезвонить человеку, чтобы соблюсти правила приличия? %



Если не удалось ответить на чей-либо звонок – чтобы соблюсти правила приличия, необходимо перезвонить в течение 1-2 часов

0,1% (2 респондента) считают, что перезвонить можно в течение недели

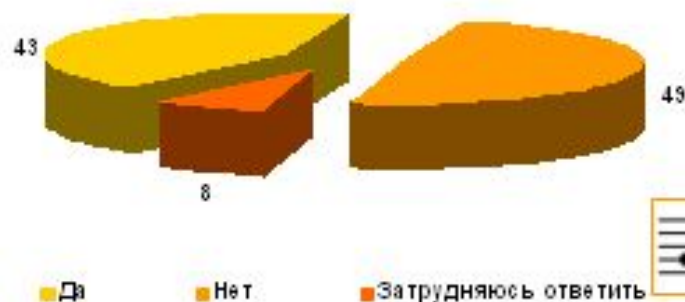
Выборка: все респонденты N=2080

# МЕЛОДИЯ ТЕЛЕФОНА

---

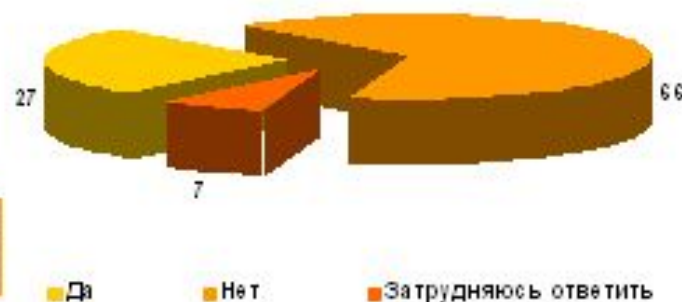
- В вопросе соответствия звонка телефона и статуса его владельца мнения разделились: почти половина респондентов считает, что мелодия должна сочетаться со статусом владельца; другая половина опрошенных полагает, что это не важно.

Считаете ли Вы, что мелодия мобильного звонка должна соответствовать статусу его владельца? %



Соотносить мелодию звонка мобильного телефона со статусом его владельца более характерно для женщин и людей с доходом среднего уровня и выше

Считаете ли Вы, что подбирать мелодии мобильного телефона необходимо в зависимости от требования конкретной ситуации? %



Молодежь 18-24 лет в большей степени, чем респонденты других возрастных групп, считают, что мелодия мобильного телефона должна соответствовать требованиям конкретной ситуации

Выборка: все респонденты N=2080

# МЕЛОДИЯ ТЕЛЕФОНА

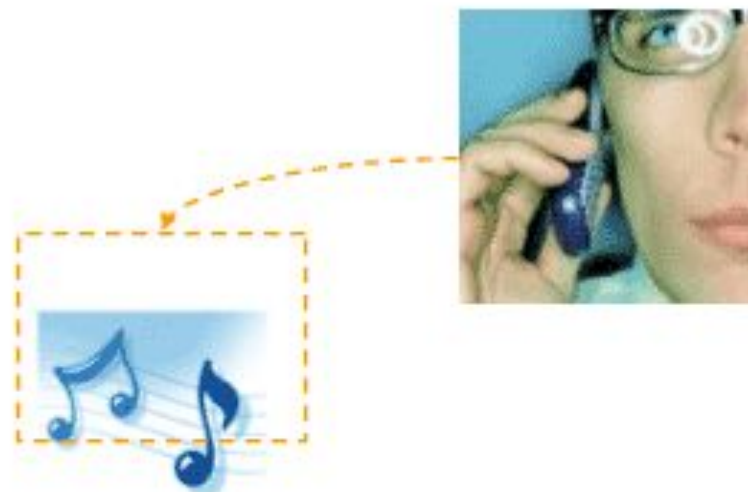
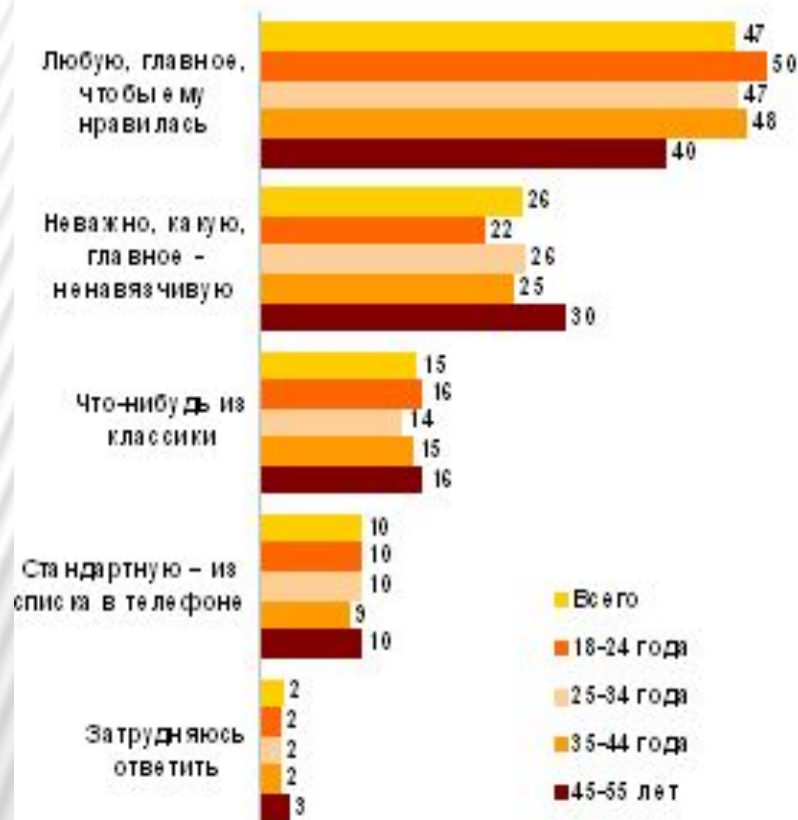
---

- Почти половина респондентов считает, что деловой человек не должен использовать какие-то определенные «бизнес»-мелодии для звонка.





## Как Вы думаете, какую мелодию звонка для мобильного телефона стоит использовать деловому человеку? %



Выборка: все респонденты N=2080

# ОТКЛЮЧЕНИЕ ТЕЛЕФОНА

---

- Большинство мобильных россиян считает, что на время киносеанса, концерта, посещения выставки следует отключить телефон (53%) либо перевести его в беззвучный режим (49%).

Для посетителей  
театра/кино/  
выставки/концерта



Выключить телефон  
53%

Перевести телефон в беззвучный режим  
49%

Использовать возможность SMS-переписки  
8%

Не выключать телефон и отвечать на звонки  
1%

Выборка: все респонденты N=2080

# ДЕЛОВЫЕ ВСТРЕЧИ

---

- Большинство опрошенных считает неприличным, находясь на деловой встрече, отвечать на звонки и при этом говорить долго и громко.

**Ваш собеседник не выключает телефон на деловой встрече или совещании. Какое поведение некорректно по отношению к окружающим? %**

		Состояние телефона на деловой встрече, %			
		Выключен	Включен автоответчик	Беззвучный режим	Включен и не переведен в беззвучный режим
Отвечать на звонки и говорить долго и громко	79	76	79	83	69
Отвечать на звонки, выходя из переговорной комнаты	22	24	19	20	10
Отвечать на звонки и говорить коротко и тихо	20	24	34	20	14
Использовать бесшумный режим звонка и возможность переписки	13	15	15	11	13
Затрудняюсь ответить	5	5	3	3	10

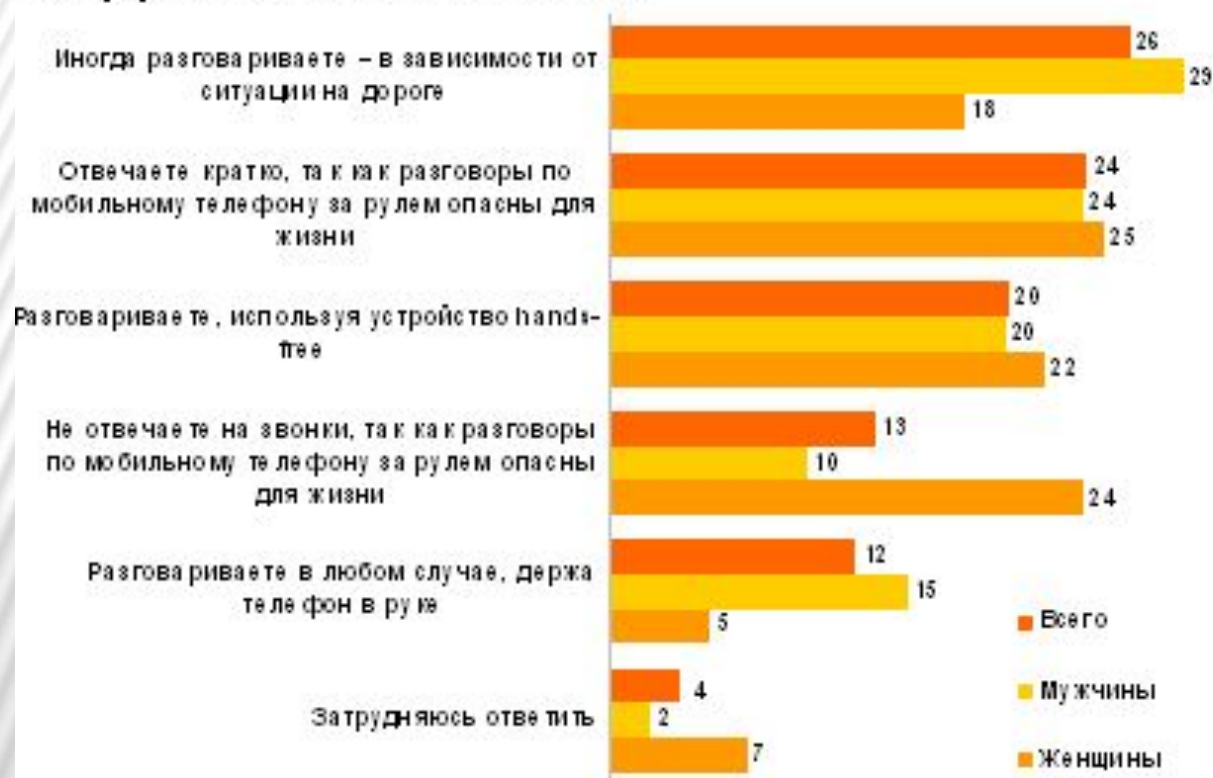
Выборка: все респонденты N=2080

# ВЫ - ЗА РУЛЕМ

---

- Положение с запретами на разговоры по мобильному телефону за рулем значительно лучше — почти все респонденты четко осознают, что это требование безопасности.

## Вам звонят на мобильный телефон, когда Вы находитесь за рулем машины. Вы: %



*\*Молодежь 18-24 лет чаще других пользуется за рулем устройством hands-free*



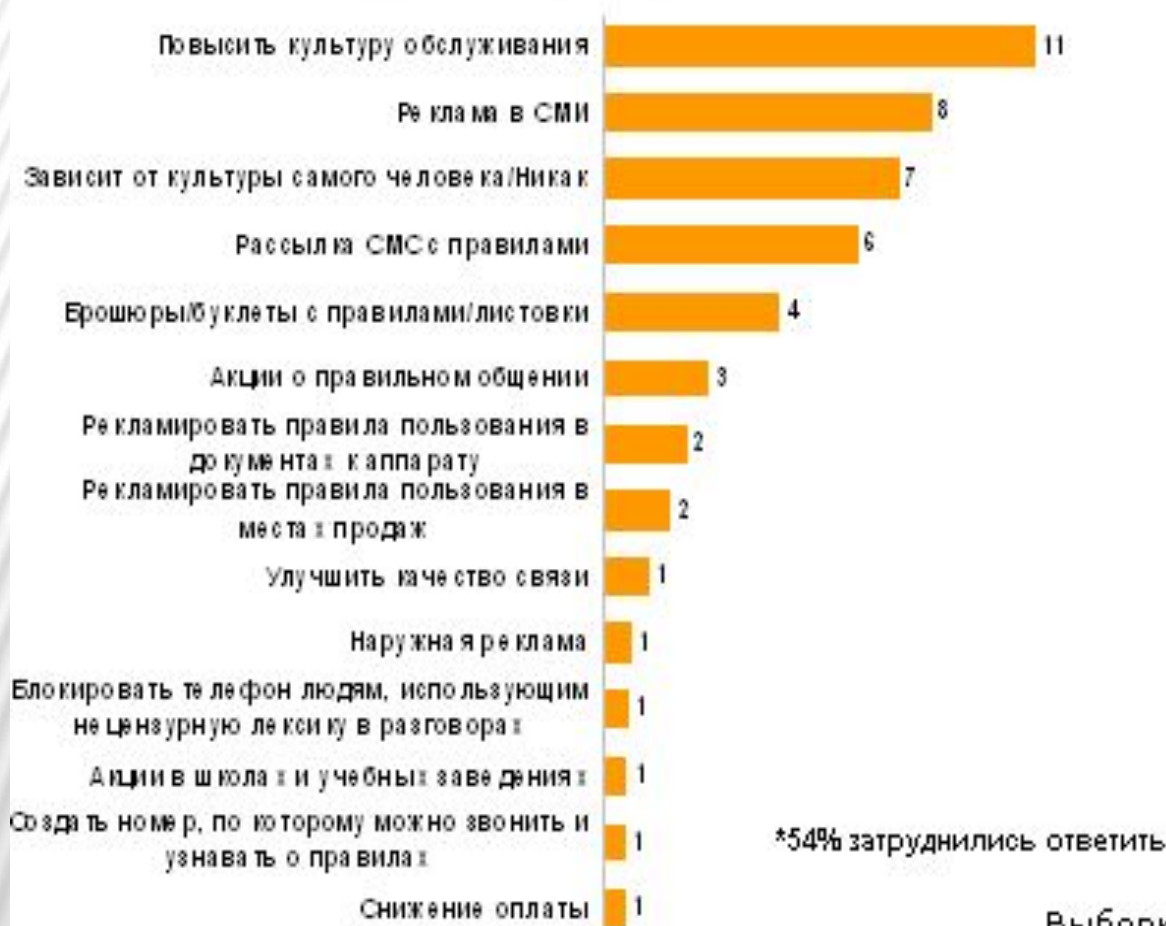
Выборка: все респонденты, кто ездит за рулем N=986

# ПОВЫШЕНИЕ МОБИЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ

- В заключение участникам опроса предлагалось ответить на вопрос о том, как операторы сотовой связи могут способствовать повышению уровня культуры использования мобильных телефонов и общения по мобильному телефону.



## Как операторы сотовой связи могут способствовать повышению уровня культуры использования мобильных телефонов и общения по мобильному телефону? %



Выборка: все респонденты N=2080

# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

---

- ▣ 1. Любой человек вправе пользоваться личным мобильным телефоном свободно, но не вправе ограничивать при этом личные свободы других людей.
- ▣ 2. Необходимо выключать личный мобильный телефон в тех случаях, когда использование радиосвязи может подвергнуть опасности жизнь других людей (летательные аппараты, операционные медицинские комплексы и т.п.).

# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

---

- ▣ 3. Необходимо выключать личный мобильный телефон или переводить его в беззвучный режим на спектаклях, киносеансах, концертах, в музеях и выставочных залах, во время церемоний и ритуалов.
- ▣ 4. Следует воздерживаться от использования мобильного телефона во время управления транспортом.

# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА



- ▣ 5. Следует выключать мобильные телефоны или переводить их в беззвучный режим на деловых встречах и переговорах, если нет иных договорённостей.
- ▣ 6. В общественных местах мобильный телефон следует использовать с наименьшим возможным уровнем громкости сигнала и голоса и с наибольшим возможным уважением к окружающим.

# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

---

- ▣ 7. Не следует использовать в качестве звукового сигнала то, что может оскорбить или встревожить окружающих (нецензурная лексика, грубые и резкие выражения и звуки).
- ▣ 8. Недопустимо использование чужих мобильных телефонов и сообщение их номеров третьим лицам без разрешения на то их владельцев.



# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

---

- 9. Определение местоположения абонентов, отправка на их номера различного формата сообщений со справочной информацией и другие действия операторов мобильной связи в отношении своих абонентов возможны только с согласия абонентов.



# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

---

- 10. Тайна телефонных переговоров и конфиденциальность сведений об абонентах сотовой связи — предметы неукоснительного соблюдения уполномоченными государственными органами, операторами мобильной связи и самими пользователями.
- 11. Не носите с собой более двух мобильных телефонов.

# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

---

- 12. Когда не пользуетесь сотовым телефоном, вынимайте из уха наушник.
- 13. Приходя в ресторан, не выкладывайте телефон на стол под предлогом того, что вам могут позвонить.
- 14. Не будьте рабом своего телефона.





# ПРАВИЛА МОБИЛЬНОГО ЭТИКЕТА

---

- 15. Если вы звоните на номер сотового телефона, то следует помнить, что ваш абонент (не всегда, но мало ли какой тариф и оператор) вынужден оплачивать этот разговор по весьма высокому тарифу, сведите к минимуму свой монолог или узнайте номер стационарного телефона, который достижаем вашему абоненту, и перезвоните на него.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

---

- 1. Исследование «Правила мобильного этикета»//  
<http://www.ixbt.com/cm/beeline-mobile-etiquette-2k6.shtml>
- 2. Десять заповедей сотового этикета//  
<http://www.evrey.com/sitep/ethics/arkhiv.php3?menu=290>
- 3. Сотовый телефон//  
<http://www.pravila-etiketa.com/40015.php>
- 4. Что не нравится при общении по сотовому телефону//  
<http://www.na-svyazi.ru/public/20060807.htm>
-