



كيفية البدء بكتابة الإيميل الأساسي

في الماضي، كان بعض الأشخاص عند تعرفهم على أشخاص آخرين، يهتمهم أمرهم سواء على الصعيد الشخصي أو على صعيد العمل، يقومون بتبادل أرقام الهواتف ويسجلونها على علب الكبريت أو على قصاصات ورقية، على أمل إقامة علاقات معهم، الآن اختلف الوضع، فقد أصبح الناس على الأغلب يتبادلون عناوين بريدهم الإلكتروني.

كلمة إيميل تعني البريد الإلكتروني / Electronic mail، الذي ينتقل بنفس سرعة الهاتف على شكل رسالة، ولكن مع فارق أنه يسمح لك بأخذ وقتك اللازم للتفكير فيما تريد قوله، وبالاعتماد عليه، أصبح بإمكانك تجنب الإحراج الذي يسببه الصمت في المكالمات الهاتفية عندما يضيع منك الكلام ولا تدري ماذا تقول، كما أصبح يمكنك توفير الوقت الضائع على أبواب مكاتب البريد (التي أصبحت تعرف الآن باسم «البريد البطيء snail-mail»). علاوة على ذلك، أصبح بمقدورك إرفاق رسالتك المرسلة إلكترونياً بالصورة والصوت!



والآن كيف تبدأ؟ إن أول ما تحتاج إليه هو جهاز كومبيوتر. إذا كنت خبيراً بالتعامل مع الكومبيوتر، تصفح هذا الفصل لتتعرف على بعض الأفكار المسلية والمفيدة ثم انتقل إلى الفصول التي تليه.

أجزاء أحجية الاتصال عن بعد/Telecom

إن أبسط أشكال الاتصال عبر الشبكات يحتاج لتفاعل معقد بين الإنسان والآلة. وهنا نعرض إليكم العناصر التي يجب توفرها من أجل إجراء اتصال ناجح:

- 1- إن المتصل هو الذي يصنع رسائل الاتصال عبر الشبكات.
- 2- إن جهاز الكومبيوتر المزود بالبرامج المناسبة (software programs)، بما فيها برنامج البريد الإلكتروني، برنامج الدخول إلى غرف الحوار، بالإضافة إلى - هذا إذا أردت أن تكون متتبعا للتكنولوجية المتقدمة- برامج التحوار المرئي (التي تحتاج بدورها لكاميرا وميكروفون).
- 3- جهاز مودم/modem، يسمح لك بالاتصال عن طريق الإنترنت أو عبر شبكة البريد الإلكتروني، أو خط مباشر مع الإنترنت أو مع شبكة اتصال.
- 4- في بعض الشبكات، كتلك المستخدمة في الشركات، تستطيع إرسال إيميل مباشرة من جهاز الكومبيوتر الخاص بك إلى جهاز شخص آخر في الشركة دون الحاجة إلى خدمة الإنترنت.
- 5- يلزم وجود شبكة من الكابلات وخطوط الهاتف والأقمار الاصطناعية و/أو كابل ألياف بصرية من أجل إرسال واستقبال الاتصالات عبر الشبكات.
- 6- جهاز أو مجموعة أجهزة كومبيوتر موجودة عن بعد على الشبكة لتلقي اتصالاتك. متلق (متلقين) لقراءة وسماع ورؤية الاتصال عبر الشبكة. وهذا المتلقي يحتاج بالطبع لجهاز كومبيوتر مناسب وبرنامج وشبكة توصيلات في طرفه.

أسس برامج الاتصالات/ Communications Software Basics

من أشهر برامج البريد الإلكتروني برنامج ميكروسوفت أوتلوك / Microsoft Outlook . وهو موجود في شكل آخر تحت اسم أوتلوك اكسبريس / Outlook Express ، و يأتي هذا البرنامج مجاناً مع معظم أجهزة الكمبيوتر الحديثة كجزء من برنامج ميكروسوفت المستعرض للويب / Microsoft Explorer Internet browser .

تباع النسخة الكاملة من برنامج أوتلوك مع برنامج ميكروسوفت الكامل ويتضمن ميزات إضافية تمكنك من تنظيم برنامجك الشخصي إضافة إلى تنظيم اجتماعات بين المشتركين في برنامج أوتلوك على شبكة ميكروسوفت (إذا كانت شركتك تستخدم Microsoft Exchange networking feature) . أما فيما يتعلق بالبريد الإلكتروني فقط، فإن أيّاً من برنامجي أوتلوك اكسبريس ونتسكاب مسنجر Netscape Messenger يمكنه القيام بمهمة إرسال الإيميل وبطريقة سهلة .

من أين تحصل على برنامج مجاني للبريد الإلكتروني:

إذا كان لديك جهاز كومبيوتر مرتبط بشبكة الويب، يمكنك تحديث المستعرض والحصول على برنامج مجاني للبريد الإلكتروني بنفس الوقت .

يمكنك الحصول على نسخة مجانية من برنامج Microsoft Explorer تأتي مع برنامج أوتلوك إكسبريس، عن طريق الاتصال بالعنوان البريدي التالي: <http://www.microsoft.com/windows/ie>

أما مستعرض الإنترنت الرئيسي الثاني فهو Netscape Communicator ، الذي يحوي أيضاً على برنامج خاص بالبريد الإلكتروني يسمى نتسكاب مسنجر Netscape Messenger . ويمكنك الحصول على نسخة مجانية منه على العنوان التالي:

<http://www.netscape.com/computing/download/index.html>



ولمعظم برامج الإيميل الحديثة (حتى تلك التي تقدم خدمات مجانية منها) عدة وظائف أساسية هي:

- وظيفة كتابة وصياغة وتهجئة من أجل عمل رسالة الإيميل.
- وظيفة إرسال واستقبال وتحويل من أجل إرسال واستقبال وتحويل الرسائل.
- نظام أرشفة لتنظيم الرسائل الواردة والمرسلة بحسب موضوعها أو تاريخ إرسالها أو أي طريقة أخرى تختارها.
- وظيفة حفظ عناوين البريد الإلكتروني وكافة المعلومات الأخرى المتعلقة بالأشخاص أو الشركات التي تراسلها.
- نظام بحث لتحديد مكان الرسائل في الأرشيف.
- المقدرة على ربط الأرشيف بالرسائل. مثال: قد ترغب في إرسال تقرير عن نتائج الربع الثالث من الموازنة مرفقاً بملاحظة قصيرة تشير إلى مضمون التقرير. إن إرسالك التقرير بصيغته الأصلية مثل تلك المدونة في ملفات أكسل - Excel عبر إيميل يمكن المتلقي من فتح وقراءة التقرير بالاعتماد على البرنامج (السوفت وير - Software) الذي أعده.
- وظيفة إرسال واستقبال الإيميل أوتوماتيكياً في الأوقات التي يحددها المستخدم.
- إمكانية إرسال رد على الرسالة المستلمة أوتوماتيكياً. إن هذه الميزة مفيدة في حال عدم تمكنك من الرد الفوري على البريد الواصل، وهنا سيتم إشعار المرسل أوتوماتيكياً بأنك غير موجود أو غير مستعد للرد في حينه، وبهذا يعرف المرسل أنك قد تلقيت رسالته وسترد عليه حالما يسنح لك الوقت لذلك.
- إمكانية تحويل الرسائل الواردة إلى أي عنوان، إن هذه الميزة تسمح لك بإرسال الرسائل الواردة إلى أي عنوان بريدي آخر أوتوماتيكياً. وهذه الخاصية ملائمة إذا كنت تستخدم حساب بريد إلكتروني مشترك أو إذا كنت ترغب أن يتم تحويل رسائلك إلى مساعدك في العمل أو زملائك عندما تكون خارج مكتبك.

■ أجهزة أخرى من أجل تغيير صيغ الرسائل وضغط الصور لاختصار مدة الإرسال والمساحة اللازمة على الديسك. (تكون هذه الأجهزة عادة اختيارية ولكن يمكن طلبها مجاناً من الإنترنت).

صيغة الإيميل:

قد يكون الإيميل رسمياً أو غير رسمي، بسيطاً أو معقداً، ولكن كل رسالة ترسل عبر البريد الإلكتروني يجب أن تحتوي على العناصر الثلاثة التالية:

١. سطر العنوان: وهو الذي يعلم النظام إلى من يجب إرسال الرسالة. يمكنك أن تطبع العنوان أو تنقله من دفترك الخاص بعناوين البريد الإلكتروني.

ويمكن أن يكون العنوان شخصياً (لشخص واحد) أو لمجموعة أشخاص أو لآلاف المتلقين، اعتماداً على ما يحويه هذا العنوان، إذا لم تسجل أي عنوان على هذا السطر، فإن برنامج بريدك الإلكتروني لن يقوم بإرسال الرسالة.

٢. سطر فكرة الموضوع الرئيسية: يحتوي هذا السطر على عدة كلمات فقط تشرح الفكرة الرئيسية لرسالتك. إن هذا الشيء يمكن المتلقي من تحديد الرسائل التي يجب عليه قراءتها تبعاً لأهميتها. إذا لم تسجل فكرتك الرئيسية على هذا السطر، قد يسجل برنامجك الخاص بالبريد الإلكتروني أوتوماتيكياً عبارة «لا يوجد رسالة» على السطر الفارغ، أو قد يرفض البرنامج المذكور إرسال الرسالة كلها ويطلب منك ملء السطر الفارغ.

٣. نص الرسالة: قد يكون هذا الجزء عبارة عن بضعة كلمات أو صفحات طويلة من المعلومات. ولكن لاحظ أن حاسوب المتلقي قد يرفض استقبال الرسائل الطويلة جداً بهدف حجب الرسائل الرديئة وقطع الطريق على مستخدمي البريد الإلكتروني المزعجين. إذا كنت تريد إرسال ملحوظة قصيرة، يمكنك كتابتها على سطر الفكرة الرئيسية دون كتابة نص في المكان المخصص لنص الرسالة، لكننا لاننصحك بذلك. إنك تستطيع على الأقل إعادة سطر الفكرة الرئيسية، كي لا يظن المتلقي أن الاتصال ناقص وأن الرسالة لم تصل.



لينغو على الخط / LINGO ONLINE

نظام شبكي: - سوف تقرأ هذه العبارة مراراً في هذا الكتاب - وهو عبارة عن مجموعة من الحواسيب تستطيع التحدث بعضها مع بعض، ويمكن أن تكون كبيرة مثل شبكة America Online التي لديها قائمة كبيرة من المشتركين، أو شبكة تربط بعض الأشخاص الذين يعملون أو يلعبون معاً من خلال حواسيبهم.

إذا اخترت رزمة برامج أوتلوك / Outlook أو أي برنامج آخر، عليك أن تكون مطلعاً على بعض المبادئ الأساسية اللازمة لاستخدام هذه البرامج. فمع أن برامج الإيميل تبدو مختلفة عن بعضها البعض على الشاشة، إلا أن عملها وطريقة عملها تبقى إلى حد كبير نفسها في نظر المستخدم.

عنوان بريدك الإلكتروني:

مثلما تحتاج رسالة البريد العادي لأن يكتب عليها عنوان المرسل إليه والمرسل، كذلك يحتاج البريد الإلكتروني لنفس الشيء.

تستطيع أنظمة البريد الداخلية والمحلية والخاصة، كتلك المستخدمة في الشركات والمؤسسات، أن تتعرف إلى عدد كبير من العناوين المختلفة، وكذلك الأمر مع عنوان الإيميل. إذا كان اسمك جون جونز، فإن عنوانك على البريد الإلكتروني سيكون ببساطة «John Jones»، ولكن من الممكن أن يكون أيضاً شيئاً مثل: `unix/net/serve/b/J12124322`.. تبدو معظم عناوين الإيميل الشائعة

كالتالي:

`kimj- أو Karen.smith@cellscorp.com`

`ones@flyby.edu أو Jacques@bonjour.ca` . الكلمات التي تكتب

قبل إشارة @ (اختصار at / أي على أو في) تدل على المتلقي شخصياً، أما

الأحرف التي تأتي بعدها فتدل على نظام الحاسوب (domain name / صفة المؤسسة التي ينتمي إليها صاحب صندوق البريد أو يستفيد من خدماتها) الذي يوجد فيه حساب الصندوق البريدي. لاحظ أنه يمكن استخدام الأحرف والأرقام وإشارتي «-» و «.» فقط في معظم العناوين، لذا تبدو هذه العناوين غريبة أحياناً.

هنالك كثير من الأشخاص الذين يحملون بالصدفة أو بإرادتهم أسماء محيرة أو غير واضحة المعنى، ولكن مهما كانت غرابة هذه الأسماء فإنها تخضع في النهاية لنفس القواعد المطبقة المتعلقة بعناصر العنوان أو الرمز البريدي.

بالنسبة للحرفين أو الثلاثة أحرف الأخيرة من عنوان البريد الإلكتروني أو الإنترنت (مثل com، net، edu، ca، ga، وغيرها) فإنها تدل على نوع الخدمة المعتمدة لحساب البريد. ففي الولايات المتحدة يدل الرمز com على الحسابات التجارية والأعمال؛ ويدل الرمز net على الشركات التي لها حسابات مباشرة مع الشبكة، والرمز edu يدل على المؤسسات التعليمية. هنالك كذلك في نهاية العنوان أحرف ترمز إلى البلد، مثل ca التي تدل الحساب الكندي، dr التي تمثل الحساب الألماني، gr التي تمثل الحسابات في اليونان.

■ الأنظمة (DOMAINS) الأكثر شيوعاً المعتمدة في الولايات المتحدة:

| | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| العسكري الأمريكي - MIL | شبكة أريانايت القديمة - ARPA |
| حقل الناتو - NATO | التجاري الأمريكي - COM |
| التعليمي الأمريكي - EDU | الشبكة - NET |
| المنظمات التي لا تهدف الربح - ORG | دولي - INT |
| | الحكومة الأمريكية - GOV |



■ رموز الدول - Country Domains

| | | | |
|------------------------|----|------------------------|----|
| البرتغال | PT | جمهورية أفريقية الوسطى | CF |
| سويسرا | CH | بربا دوس | BB |
| بلجيكا | BE | أندورا | AD |
| أفغانستان | AF | كونغو | CG |
| ساحل العاج | CI | بنغلاديش | BD |
| بوركينافاسو | BF | الإمارات العربية | AE |
| أنتيغوا وبارابودا | AG | تشيلي | CL |
| جزر الكوك | CK | بوروندي | BI |
| بلغاريا | BG | جزيرة الميلاد | CX |
| أنغويلا (Anguilla) | AI | بوتسوانا (Botswana) | BW |
| البحرين | BH | النمسا | AT |
| ألبانيا | AL | قبرص | CY |
| أرمينيا | AM | بيلاروسيا | BY |
| كاميرون | CM | أستراليا | AU |
| بينين | BJ | الجمهورية التشيكية | CZ |
| جزر الأنتيل الهولندية | AN | بيليز (Belize) | BZ |
| الصين | CN | أروبا (Aruba) | AW |
| برمودا | BM | ألمانيا | DE |
| أنغولا | AO | كيرغستان (Kyrgyzstan) | KG |
| دار السلام | BN | غينيا الاستوائية | GQ |
| كولومبيا | CO | كمبوديا | KH |
| بوليفيا | BO | اليونان | GR |
| كوستاريكا | CR | الجزائر | DZ |
| البرازيل | BR | | |
| تشيكوسلوفاكيا (سابقاً) | CS | | |
| البهاما | BS | | |



| | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| أنتاركتيكا (Antarctica) AQ | كيريباتي (Kiribati) KI |
| كوبا CU | جزر سان جورجيا وسان |
| بوتان (Bhutan) BT | ساندويتش EC |
| الأرجنتين AR | الإكوادور KM |
| كيب فيردي (Cape Verde) CV | كوموروس (Komoros) |
| جزيرة بوفيت (Bouvet Island) BV | استونيا EE |
| البوسنة والهرسك BA | الكويت KW |
| جزر الكوكوس (القوقاز) CC | هونغ كونغ HK |
| جيبوتي DJ | إثيوبيا ET |
| الأردن JO | جزر الكايمان (Cayman Islands) KY |
| غامبيا GM | جزر الهيرد وماكدونالد HM |
| الدنمرك DK | فنلندا FI |
| غينيا GN | كازاخستان KZ |
| الدومينيك DM | فيجي FJ |
| كينيا KE | لاوس LA |
| غوادالوبيه GP | الهندوراس HN |
| جمهورية الدومينيك DO | جزر الفولكلاند FK |
| سان كيت ونيفيز (Saint Kitts & Navis) | ليبيريا LR |
| غواتيمالا GT | أيرلندا IE |
| مصر EG | الميتروبوليتان الفرنسية FX |
| غوام (Guam) GU | ليسوتو (Lesotho) LS |
| الصحراء الغربية EH | إسرائيل IL |
| كوريا الشمالية KP | ليتوانيا LT |
| غينيا بيساو GW | الهند IN |
| إريتريا ER | |
| كوريا الجنوبية KR | |
| غويانا GY | |



كيف تتحدث على شبكة الإنترنت

| | |
|--|---------------------------------|
| أسبانيا ES | الغابون GA |
| سانت لوشيا (St. Lucia) LC | لوكسمبورغ LU |
| هايتي HT | دول التاج البريطانية IO |
| ميكرونيزيا (Micronesia) FM | بريطانيا العظمى GB |
| ليشتشتاين LI | مولدافيا MD |
| هنغاريا HU | إيطاليا IT |
| جزر الفارو (Faroe) FO | جبل طارق GI |
| سري لانكا LK | مدغشقر MG |
| اندونيسيا ID | جامايكا JM |
| لبنان LB | غرينلاند GL |
| كرواتيا HR | سان بيير وميكلون PM |
| فرنسا FR | النيجر NE |
| رومانيا RO | جزر المارشال MH |
| بنما NU | جزر النورفولك Norfolk Island NF |
| المالديف MV | النرويج MK |
| سيشيل SC | مكاو MO |
| بيرو PE | باراغواي PY |
| مالاوي MW | نيبال NP |
| السودان SD | جزر ماريانا الشمالية MP |
| بولينيزيا الفرنسية / French Polynesia | قطر QA |
| مكسيكو | ناورو - Nauru NR |
| السويد SE | ريونيون - Reunion RE |
| بابوا نيو غينيا / Papua .N.G | المنطقة المحايدة NT |
| ماليزيا MY | المارتينيك MQ |
| جزر سفالبارد وجان ماين / | |



| | |
|---------------------------|--|
| .Svalbard & Jan Mayen Isd | سيراليون ROMXSL |
| Tokelau / توكيلاو TK | VG الجزر العذراء (بريطانية) |
| SK الجمهورية السلوفاكية | TN تونس |
| VE فنزويلا | VI فيرجن آيلاند الأمريكية |
| NL هولندا | TO تونغا Tuvalu |
| LV لاتفيا | ST-توفالو |
| GD غرينادا | ساو توم وبرينسيب - Sao Tome & Principe |
| LY ليبيا | WS ساموا |
| IQ العراق | TY تايوان |
| GE جورجيا | SU الاتحاد السوفيتي (سابقاً) |
| MA المغرب | YE اليمن |
| IR إيران | TZ تنزانيا |
| GF غويانا الفرنسية | YT مايوت / Mayotte |
| MC أمانة موناكو | UA أوكرانيا |
| IS أيسلاند | SV السلفادور |
| GH غانا | YU يوغوسلافيا |
| VA دولة الفاتيكان | TD تشاد |
| TH تايلاند | ZW زيمبابوي |
| TG توغو | UY أوروغواي |
| TM تركستان | TF المقاطعات الجنوبية الفرنسية |
| مقدونيا | UZ أوزباكستان |
| PN بيتكايرن Pitcairn | PW بالاو / Palau |
| NG نيجيريا | MN منغوليا |
| ML مالي | AS الساموا الأمريكية (Samoa. A) |
| PR بورتوريكو | |
| NI نيكاراغوا | |
| MM ميانمار | |



ميزة ذكر الاسم فقط ALIAS

يمكنك استخدام ميزة الاسم المستعار «alias» للبريد الإلكتروني، هذه الخدمة تعرض اسمك فقط (جون جونز) إلى من يتلقى رسالتك ولكنها تحول الاسم تلقائياً إلى عنوانك الكامل عندما يعود البريد إليك أو عندما يرسل ذلك الشخص رسالة رد إليك.

يمكنك أيضاً عمل مواقع بهذه الطريقة للأشخاص الذين ترسل لهم رسائل بشكل مستمر، عادة أنت تقوم بهذا العمل عن طريق دفتر هاتفك أو في منطقة الاتصال من برنامج بريدك الإلكتروني، (عد إلى ملفات برنامج البريد الإلكتروني «مساعدة / help» لتتعلم كيفية تصميم هذه الميزة (alias)؛ ولكن لا تتسأ أنها عادة تسمى قوائم أو حسابات الاتصال / contact list or accounts. توفر هذه الميزة لك الوقت والجهد اللازمين لتذكر عناوين بريدك الإلكتروني الكاملة. فما عليك إلا طباعة اسم المتلقي فقط في المربع الخاص بعد كلمة إلى: /: To، وسيقوم البرنامج بعمل الباقي.

إيميل مجاني:

يمكنك اليوم الحصول على خدمة بريد إلكتروني مجانية من مواقع كثيرة، بما فيها موقع ياهو Yahoo، هوت ميل Hotmail، و نيتزيرو Net zero وغيرها من المواقع. وحسب نوع النظام الذي تتصل من خلاله، يتطلب منك الأمر استخدام برنامج خاص بالإيميل، أو قد يمكنك الدخول مباشرة إلى كافة خصائص النظام عن طريق عالم الويب World Wide Web. قد يكون الدخول لإرسال واستلام رسائل مقيداً أو محصوراً في بعض الأحيان. على أية حال، فإن معظم أنظمة الإيميل المجانية الكبيرة مثل (Yahoo! - Hotmail) تقدم خدمات غير محدودة بشأن استلام وإرسال الرسائل.

إذا كنت تستخدم نظام بريد مجاني، قد تظهر لك إعلانات تجارية كثيرة يمكنك تجاهلها إن أردت، أما إذا لفت نظرك أحد تلك الإعلانات، افتح ذلك الإعلان وانظر ماذا يقدم لك، ولكن بالطبع لا تتسأ إنهاء رسالتك أولاً.



خدمات شبكات البريد الإلكتروني:

إن أكثر أنظمة خدمة البريد الإلكتروني شيوعاً هي التي مع شبكة اتصالات التي تشترك بها، مثل AOL التي ترمز لعبارة أمريكا على الخط أو أميركا أون لاين America Online. يدفع ملايين المستخدمين أجوراً شهرية بسيطة نسبياً لقاء اشتراكهم بشبكة AOL الفريدة التي تقدم خدمات مميزة تتنوع بين تقديم المعلومات وخدمة البريد الإلكتروني وغرف الحوار. ويعمل نظامها البريدي تقريباً مثل برنامج Outlook وغيره من برامج البريد الإلكتروني، إلا أنه يتميز بسهولة استخدامه بالنسبة لحديثي التعامل مع الحاسوب، كما أن العناوين تكون أسهل عندما ترسل أشخاصاً من مستخدمي شبكة AOL، لأن كل ما تحتاج إليه هو ذكر اسم مستخدم هذه الشبكة بدون ذكر aol.com@ التي نذكر في نهاية العنوان عادة. إضافة إلى ذلك، يستلم المرسل إشعاراً أو تأكيداً بوصول أو عدم وصول الإيميل إلى من يرسلهم من مستخدمي هذه الشبكة.

بعض الناس يفضلون الاشتراك بشبكة (Provider Internet Service /ISP) التي تسمح لهم بدخول الإنترنت، بالإضافة إلى الإيميل والتشات (غرف الحوار) والإمكانيات المتنوعة لعالم الويب World Wide Web.

رسالة الإيميل وكيف تبدو:

To: Jerry@serrin7.com

Subject: Forbin Delivery Problems

From: Kenr@serrin7.com

Talked to the Forbin Project people. Theyre worried about a delay in the next order. Can you do anything?

-----Headers-----

-----Return - Path : <---- owner - dmanhand - bradjanetshake 7-test@LISTERV.BRADJANET.COM---->

Received: from lmailbradjanet.com (lmailbradjanet2.bradjanet.com



[152.163.225.39I] by air-

05 Apr.yao4.mail.brajanet.com (v70.20) with ESMTP; Wed
2000 18:36:43 -0400

Received: from LISTERV.BRADJANET.COM by lmailbradja-
net2.bradjanet.com (LSMTP for Windows NT v1.1b) with SMTP id
<-----3@lmailbradjant2.brdjanet.com----->Wed

5 Apr 2000 18:35:51 -0400.

MIME-Version: 1.0

Content-Type: text/plain; charset ="US.ASCII"

Content-Transfer-encoding: 7bit

X-Mailer: BRADJANET for Dmanhanditosh sub 60

Message-ID: <----71.20e692f.261d1917@bradjanet.com ---->

,Date: Wed 5 Apr 2000 18:32:55 EDT

في الإيميل المذكور أعلاه، أدرجنا «الرأسية أو الترويسة - Header» (❖) الكاملة التي تدل على كافة التفاصيل و«الطرف» التي تذكر قبل الرسالة الفعلية. وقد أوردناها لك كي لا تصاب بالذعر إذا ما وجدت مثلها أو ما يشابهها في إيميلك. وسواء أظهر بريدك الإلكتروني ترويسة أم لم يظهرها فإن هذا ليس بالأمر الهام. لذا فإن بعض برامج البريد الإلكتروني تخفيها، وبعضها يوردها، وبعضها الآخر يترك لك الخيار.

وتبدو بعض الترويسات معقدة جداً، وبعضها الآخر بسيطاً، إلا أن محتوى كل الترويسات هام فقط بالنسبة لإدارة النظام التي تستخدم المعلومات الموجودة لتحليل أو تشخيص مشاكل مسار الرسائل (أحياناً).

(❖) الترويسة المذكورة أعلاه هي في الواقع مأخوذة من رسالة أخرى، لكنها ذكرت لبيان كيف تبدو الرسالة. وسنخفي حتى نهاية الكتاب كل المعلومات المتعلقة بالترويسة لأنها تأخذ مساحة كبيرة وهي مهمة فقط بالنسبة للأشخاص الذين يقومون بحل مشاكل أنظمة وبرامج الاتصالات.



نموذج عن إيميل بسيط:

To: Jerryb@serrin.com

Subject: Forbin Delivery Problems

From kenr@serrin7.com

Talked to the Forbin Project people. Theyre worried about a delay in the next order. Can you do anything?

----- Headers-----

في هذه الرسالة لم تذكر أي عبارة شخصية أبداً، فلا توجد تحية ولا توقيع ولا مقدمات؛ فإذا كنت لا تعرف ما هو مشروع فوربين / Forbin Project، فإن محتوى الرسالة سيكون بلا معنى بالنسبة لك.

إن المرسل في الإيميل المذكور يعتمد على معلومات المرسل إليه حول هذا الموضوع التي ستساعده على فهم ما وراء هذه الرسالة. وسيستخدم هذه الصيغة المختصرة ليشير إلى أنه يتابع الوضع ولكن ليست لديه أية معلومات جديدة.

الرسالة غير الرسمية المذكورة أدناه تبدو مشابهة، إلا أن أسلوبها لا يستخدم إلا بين الأصدقاء، مع أفراد الأسرة وزملاء العمل المقربين الذين سيتفهمون أسلوبك المختصر.

نموذج لرسالة غير رسمية:

Liz got her new job! I wanted you to be the first to know. I'll call later!

----- Heading -----



رسائل البريد الإلكتروني الاعتيادية:

يكون لمعظم رسائل الإيميل محتوى أكبر مما ورد في النماذج السابقة. فبعد تحية الفريق مستلم الرسالة، ينقل الإيميل مضمون الرسالة بالتفصيل الكافي بحيث يصبح مفهوماً بالنسبة لقارئه، ثم ينتهي بذكر اسم المرسل.

نموذج إيميل عادي:

To: jerryb@serrin7.com

Subject: Possible Forbin Delivery Problems

From: kenr@serrin7.com

mbond@serrinmain.com.Cc ecterc@serrin7.com (Ester Cervantes)
(Mike Bond)

مرحباً هال! تحدثت بالأمس مع المعنيين في مشروع فوربين. وقد عرفت أنهم مسرورون من تقنيتنا الجديدة وسرعتها، مقارنة مع التقنية التي كانوا يعتمدونها. وقد قال غلين بالمر، أحد المهندسين في الشركة، إن الحاسوب أصبح هائلاً لدرجة أنهم أصبحوا يسمونه بالضخم! إن اهتمامه الوحيد هو وصول الشحنة التالية من الأنابيب ثلاثية الصمامات في الوقت المحدد للمرحلة التالية من التطوير (التي ستبدأ في الحادي عشر من آذار). لقد أكدت له أننا لن نتأخر عن الموعد. وأود منكم تأكيداً على أن هذا الموعد مناسب لكم.

كين / Ken

-----Headings-----

هذه الرسالة واضحة ومفهومة، فيها المعلومات اللازمة وتحتاج لرد، وقد حددت اسم مستلم الرسالة كما أنها موقعة.

هذه هي الصيغة العادية للاتصال بين زملاء العمل، بين أفراد العائلة وبين الأشخاص الآخرين، لاحظ طول الرسالة المناسب، والذي يعطينا من خلال قراءة



سريعة كافة التفاصيل اللازمة، ولكن هنا أيضاً ينبغي أن تكون ملماً بموضوع الرسالة كي تستطيع فهمها .

الرسائل الرسمية:

في إي اتصال بين الناس يكون لاختيار الكلام واللهجة والأسلوب التأثير الأول والأخير لنجاح هذا الاتصال، يمكنك في بعض الأحيان أن تكتب بأسلوب هزلي وشخصي، ولكن عندما يتعلق الأمر بالعمل وبيع بعض المجالات خاصة كالهندسة والعلوم وبرمجة الجداول وغيرها من الأمور التي تحتاج لمعلومات وتقارير واضحة، فإن الأسلوب يجب أن يكون جدياً مباشراً .

هناك أيضاً نوع آخر من نصوص الرسائل، كالنصوص القانونية، أو النصوص التي تخبر بموت صديق أو أية أخبار أخرى (خاصة غير السارة منها)، هنا يتطلب الأمر أن يكون الأسلوب رسمياً أكثر .

إذا كنت في شك من الأسلوب الصحيح الذي كتبت به رسالتك، استشر شخصاً آخر تثق به وأطلعه على رسالتك قبل أن تقوم بإرسالها .

رفع درجة الرسمية:

نعرض إليكم فيما يلي رسالة تحمل طابعاً أعلى من الرسمية:

نموذج لرسالة رسمية:

To: Jerryb@serrin7.com

Subject: Possible Forbin Delivery Problems

From kenr@serrin7.com

mbond@serrinmain.com.ccesterc@serrin7.com (Ester Cervantes)

(Mike Bond)

29 أيار، ٢٠٠١



عزيزي السيد بيلنغهام،

تحدثت يوم الثلاثاء الماضي (بتاريخ ٥/١٨) مع جينين فوربس، المدير المساعد لمخبر ويفري ورثينغ، ومع المهندسين غلين بالمر وجون جورج في مشروع فوربين. كان السيد ورثينغ مسروراً بتقنيتنا الجديدة وبسرعتها بالنسبة لمنتجات ريفر تكنولوجي التي كانت تستخدم منذ شهر أيار، ١٩٩٩ وحتى كانون الثاني من هذا العام. وقد شرح لنا السيد بالمر الأمر قائلاً: أن أعمال الكومبيوتر قد أخذت تزداد بشكل هائل وأسرع من الإمكانيات المتوفرة لديهم، بحيث أصبحت أيضاً تشمل الموازنة بشكل غير متوقع، وقد أصبحوا يطلقون على المشروع لقب «الضخم» (كولوسوس / Co-lossus). ويجب أن أذكر أنني قد لمست اهتماماً خفياً بالشحنة التالية من أنابيب L٦٦، التي تم استخدام الذهب والبلاطين فيها، كما تذكر، والتي التهمت السيولة النقدية للشركة من أجل شراء الكميات اللازمة من هذين المعدنين الثمينين.

من المعلوم أننا كنا قد أرسلنا عدة شحنات مؤخراً، ولكن هذا الطلب من شركة فوربين هو الأكبر حتى الآن. لذا فإن أي تأخير سيؤثر على مواعيد إنهاء مشروعهم.

أود الحصول منكم على تأكيد بأن موعد التسليم مناسب وسيتم في حينه.

إذا أصبح مشروع «كولوسوس» كبيراً إلى الدرجة التي تتوقعها شركة فوربين، فإن هذا يعني أن هناك فرصة لنا لنظل المزود الرئيسي لهم بالمزيد من تقنياتنا في مجال الأنابيب.

تم إرسال نسخة من هذه الرسالة عن طريق البريد العادي تحسباً من عدم وصول هذا الإيميل بسبب بعض المشاكل المشابهة التي واجهتنا مؤخراً.

المخلص

كين

نائب رئيس فرع التسويق الفني

من الواضح أنه كلما زادت درجة الرسميات ودقة المعلومات، كلما ازداد طول الرسالة أكثر؛ لذا فإنه من الضروري ذكر الأمور الضرورية والهامة فقط، عليك تحديد المعلومات التي تريد نقلها وعدم الإسهاب مراعاة لقارئ رسالتك. وإذا كنت تعتقد أن المتلقي يعرف النقاط التي تتحدث عنها، فعليك التويه بذلك، كما في النموذج التالي:

عزيزي السيد بيلنغهام:

أود أن أطلعك على آخر التطورات بخصوص موضوع مشروع فوربن. أعرف أنك قد تكون على علم ببعض هذه المعلومات التي أنقلها إليك، ولكنني أحاول نقل كافة التفاصيل إليك لأنني لا أريد أن يفوتك أي منها...

قد يبدو أحياناً أن عدم إرسال أية رسالة أفضل من إرسال أخبار غير سارة. ولكن إذا كان السكوت من ذهب فإن عدم إبقاء الأشخاص المهمين بالصورة الحقيقية للأوضاع قد يزعجهم وسيئهم جداً أكثر من سماع الخبر غير السار، خاصة إذا بدا الأمر وكأنك تتجاهلهم أو تخفي معلومات عنهم.

البريد العائد:

لا بد أن أحدنا قد شاهد فيلماً أو سمع قصة عن رسالة حب ضاعت في البريد، ثم ظهرت فجأة بعد مرور خمسة وعشرين عاماً. لسوء الحظ، فإن هذا قد يحدث فعلاً في الواقع، ومثالنا على ذلك ضياع عربتين كاملتين محملتين بالرسائل، قبل عقدين من الزمان، من البريد المنقول بالسكة الحديدية. ولكن مع ذلك، صحيح أن البريد الإلكتروني يتفوق على البريد العادي من حيث السرعة والسهولة، إلا أنه غير محصن من الضياع تماماً كما هو الحال في البريد العادي.



لماذا؟ السبب هو وجود عدد كبير من العوائق التي قد تحجب رسالتك. قد لا تغادر رسالتك جهازك لأنك ببساطة قد تتهيأها، إذا كنت على برنامج أوتلوك / Outlook، بالضغط على الأزرار غير الصحيحة.

قد تواجه أيضاً مشاكل في الشبكة من طرفك أو من طرف المتلقي، أو بسبب الإرسال بينكما، وهنا يكون طلب المعونة من الخبير الفني أو من مزود الشبكة ضرورياً، بالرغم من اضطرارك للانتظار مدة لا بأس بها، أو لدفع أتعاب مقابل إصلاح الخلل.

إن مؤسسات الشبكات، خاصة تلك التي تقدم خدمات مجانية منها (ولن نذكر أسماءها لتجنب الملاحقة القانونية)، قد تضيع آلاف بل حتى ملايين الرسائل دون معرفتك بذلك. لذا فإن الرسائل الهامة التي على شاكلة «إننا مضطرون لإنهاء خدماتك اعتباراً من يوم الغد بسبب سرقتك لعلبتين من أقلام الرصاص»، يجب أن تتبع برسالة تأكيد أخرى، لتتحقق من وصول رسالتك عبر الشبكة التي تعتمد عليها (من مستخدم بريد AOL إلى مستخدم آخر لنفس البريد- ولا تنس تفقد صندوق البريد العائد)، أو عليك الاتصال هاتفياً أو إرسال رسالة بالبريد العادي إذا كان الأمر هاماً فعلاً بالنسبة لك.

كتابة رسالتك الأولى على الشبكة - النقاط الأساسية:

وصلنا أخيراً إلى الجزء الممتع من الموضوع - ألا وهو تعلم كيفية كتابة رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بك. بداية عليك تعلم استخدام برنامج الإيميل الذي تستطيع تحقيقه عن طريق أتباع إرشادات استخدام البرنامج أو غيرها من الوسائل المساعدة، إضافة إلى معرفة عناوين الأشخاص الذين تريد مراسلتهم. لكن عليك أن تكون متمكناً من طريقة بدء وإنهاء رسالة الإيميل.

وجهة النظر القانونية:

إن الكثير من القضايا تدور الآن في المحاكم، بهدف إعطاء رسائل الإيميل نفس الصفة الشرعية للرسالة الفعلية، طالما أنها مذيلة باسم المرسل الكامل (الأمر الذي سنتحدث عنه لاحقاً)، ولكن الحكم في هذا الأمر لم يحسم بعد.

عليك عدم إرسال أية أخبار هامة وحساسة، مثل الاتفاقيات القانونية، مطلقاً بدون التأكد من وصولها، كما أنه عليك عدم إرسال أية وثائق قانونية حساسة عبر البريد الإلكتروني حتى تبت المحاكم بأمرها في هذا الشأن. بالطبع يمكنك إرسال بعض المسودات والصيغ غير النهائية، بالإضافة إلى إجراء محادثات أولية عبر غرف الحوار، مفترضاً أن مثل هذه المحادثات لن تعرض على المحاكم لتكون بين الأوراق الثبوتية للقضايا المطروحة.

ولكن هذا المجال في تطور دائم، لذا عليك أن تبقى عينك على آخر التطورات والقرارات التي قد تصدر لصالح أو ضد قبول شرعية الوثائق المنقولة عبر هذه الوسيلة. ومع تطور موضوع التوقيع بالبصمات، وازدياد التدابير المتخذة لضمان رسائل البريد الإلكتروني، إضافة إلى الحاجة للسرعة في البت ببعض القضايا القانونية، يبدو مستقبل موضوع الاعتراف بشرعية البريد الإلكتروني ضرورة حتمية مثل بعض الأمور التي لا تقبل الجدل كالموت والضرائب على سبيل المثال.

- سطر موضوع الرسالة الرئيسي ونصها:

بعد إدخال عنوان المرسل إليه، عليك ملء السطر المخصص للفكرة الرئيسية. سنتطرق في الفصل التالي لكيفية كتابة الأفكار الرئيسية بطريقة فعالة وناجحة، أما الآن نكتفي بتذكيرك أن الفكرة الرئيسية يجب أن تكون قصيرة وواضحة وتفي بالمعنى المطلوب. بعد ذلك تقوم بكتابة نص رسالة الإيميل، التي يجب أن تتضمن مقدمة وعرضاً وخاتمة.



إن كل وسيلة اتصال حديثة تبتكر طقوسها الخاصة من أجل استهلال الرسالة وإنهائها. فالمكالمة التلفونية على سبيل المثال تبتدئ بكلمة «ألو» وتنتهي بكلمة «إلى اللقاء». والرسائل العادية فتبدأ بكلمة «عزيزي» وتنتهي بكلمة «المخلص». أما الإيميل، فلكونه حديث العهد، لم يبتكر بعد أية قواعد خاصة بشأن بدء الرسالة وإنهائها.

كثير من الناس لا يبدؤون رسائلهم بالتحية ولا يختمونها بالتوقيع، إذ يكتفون بكتابة صلب الموضوع. على كل حال فإن هذا الأسلوب غير لائق ويصعب رسالتك بطابع غير رسمي. ونحن نرى أن بدء الرسالة بالتحية وإنهائها بتوديع المرسل إليه هام جداً في الاتصال عبر الشبكات.

- عبارات التحية والسلام:

في معظم الحالات، تشكل التحية العبارة الاستهلاكية لرسائلك عبر البريد الإلكتروني. وعادة ما يكون من الصعب انتقاء عبارات التحية المناسبة، خاصة إذا كنت تراسل شخصاً له حضارة ولغة مختلفة، في الولايات المتحدة مثلاً يمكنك أن لا تتقيد بالشكليات تماماً، ولكن عليك أن تبقى حذراً من تجاوز الحدود المفروضة أو من استعمال كلمات «حساسة» تزعج الآخرين.

عليك ملاحظة أن اسم العائلة يذكر أولاً عند بعض الشعوب، بينما يذكر بعضها الآخر الاسم أولاً. كما أن الاسم قد يكون واضحاً إن كان لرجل أو سيدة، ولكن قد يختلط الأمر عليك أحياناً أخرى ولا تدري إن كان الاسم يدل على امرأة أو رجل، لذا قد تسيء استخدام اللقب المناسب.

ففي الولايات المتحدة أيضاً يبدو استخدام كلمة «السيد» غير لائق إذا كنت غير متأكد من أن الشخص الذي تراسله ذكر. وكذلك فإن استخدام الاختصار «Ms» أفضل عندما تراسل امرأة «سيدة كانت أم آنسة» إلا إذا كنت متأكداً من اللقب الذي تفضله.



إن استخدام الاسم الأول لمستلم الرسالة في الولايات المتحدة مقبول عادة، لذا يمكنك بدء رسالتك بذكر الاسم الأول بعد كلمة «عزيزي/ Dear» كما هو مبين هنا:

عزيزي كيم: / Dear Kim

وكلمة Dear في اللغة الإنكليزية تقال للرجل والمرأة معاً، لذا يمكنك استخدامها عندما تكون غير متأكد من جنس من تراسله، ولكن عليك الانتباه إلى الكلمات التي تستخدمها بحيث لا تكشف جهلك بجنس الشخص المذكور.

أما إذا كنت تراسل مجموعة من الأفراد، فيمكنك ذكر كلمة «أعزائي» ومن ثم ذكر صفة المرسل إليهم، مثل:

أعزائي مدراء المشروع:

أو: أعزائي أعضاء نقابة المعلمين:

هل أنت بحاجة حقاً لعبارات التحية؟

لا جدال أن الإيميل يعتبر وسيلة اتصال ذات طابع غير رسمي نظراً لعدم تركيزه على موضوع الأسماء والألقاب التي تذكر عند التحية. وهنا نورد مثلاً: الرسالة التالية التي لم يذكر فيها أي اسم لأن الرسالة ليست مرسلة إلى شخص بعينه وإنما إلى أي مستخدم لشبكة الويب:

مرحباً! لقد تجولت في موقعك على شبكة الويب ولاحظت أنك لم تذكر عنوان كتابي الصحيح. فالعنوان الصحيح هو (الدليل الشامل لإدارة المشاريع - الطبعة الثانية).

ساني بيكر

مؤلف



عندما نريد تحية أشخاص نعرفهم، نستخدم عادة كلمة «هاي» عوضاً عن «Hello». إن استهلال الإيميل بعبارة «صباح الخير» أو «مساء الخير» يبدو عديم المعنى، لأنك لا تعلم متى سيتسنى لمستلم الإيميل قراءته. وحاول تجنب كلمة «تحياتي / Greetings» في الولايات المتحدة لأنها تذكر الناس بالمسودات المكتوبة أو بإعلانات البريد غير المقنعة.

ومرة أخرى عليك أن تكون حذراً من موضوع اختلاف الحضارات والخلفيات الثقافية. فأهل الساحل الشرقي للولايات المتحدة أكثر اهتماماً بالشكليات والأمور الرسمية من أهل الساحل الغربي. أما الألمان فهم رسميون أكثر في تعاملهم مع الآخرين؛ فقد يمضي أحدهم سنوات عديدة في عمله دون أن يفكر برفع الكلفة ومناداة زملائه في العمل الذين يعمل معهم جنباً إلى جنب بأسمائهم الأولى. إن استهلال أية رسالة تكتبها إلى أي شخص في ألمانيا بعبارة «عزيزي فلان» تبدو فكرة غير صائبة.

أما في حال معرفة المرسل إليه جيداً، فإن معظم خبراء كتابة رسائل الإيميل يكتفون بذكر الاسم الأول كتحية. قد يبدو هذا الأسلوب فجاً لبعض الأشخاص، ولكن الأمور تسير عادة على هذه الشاكلة- لذا عليك عدم تحميل هذا الأسلوب أكثر من معناه.

نموذج لرسالة تكتفي بذكر الاسم الأول كتحية:

سال،

يبدو اقتراحك حول تناول طعام الغداء خارجاً رائعاً! ما رأيك بيوم الثلاثاء؟

- سام

إذا كنت تعرف الشخص الذي تكتب إليه، وكانت علاقتكما جيدة ومنتاسبة (أي أن سال ليس رئيس الولايات المتحدة)، يمكنك اعتماد هذا النموذج من رسائل البريد الإلكتروني.

- من أنت؟

إذا كنت تراسل أشخاصاً لا تعرفهم بعد، عليك أولاً أن تقدم لهم إجابات

الأسئلة التالية:

١. من أنت؟

٢. كيف سمعت عن الشخص الذي تراسله؟

٣. ماذا تريد منه؟

٤. لماذا يتوجب عليه الاهتمام بالرد على رسالتك؟

(إذا لم تستطع الإجابة عن هذه الأسئلة، لا داعي لإرسال الإيميل).

إن ذكر بعض تلك المعلومات عند التوقيع (ذكر اسم المرسل) أفضل من عدم

ذكرها بالمرّة، ولكن يفضل ذكرها في أول الرسالة لعدة أسباب:

١. هنالك كثير من الناس الذين يتلقون آلاف الإيميلات كل يوم، لذا فإنهم يقومون

بقراءتها بسرعة. فإذا لم تذكر اسمك منذ البداية وتعرف عن نفسك، قد يلغي

القارئ رسالتك قبل قراءة التوقيع المذيل في أسفل الرسالة.

٢. إن شخصيتك هي المفتاح الذي يشجع القارئ على قراءة نص الرسالة (صلبها).

٣. إذا تعرضت رسالتك لمشكلة في الإرسال، فإن الجزء الأخير من الرسالة معرض

للضياع أكثر من الجزء الأول.

قد تأخذ الإجابات الجيدة على تلك الأسئلة عدة أشكال. مثل:

عزيزتي السيدة بيكر:

أعمل محرراً في دار نشر فالكر غراي، وقد تعرفت على زوجك الأسبوع

الماضي ونحن على متن طائرة الخطوط الأمريكية. لقد أخبرني زوجك أنك مهتمة

بنشر مقال حول كتابك الذي يبحث في إدارة الأعمال. لقد قرأت الكتاب ويسرني

أن أتعامل معك بهذا الخصوص إن رغبت في ذلك.



أو:

اسمي فرد كارتر وأعمل مستشاراً قانونياً في شركة الحواسيب الضخمة. لقد أزعجنا تشهيرك بنا وبأجهزتنا في مقالاتك التي كتبتها حول إدارة المشاريع. لذا نطلب منك الكف فوراً عن ذلك وعدم الإشارة إلى هذه الشركة في مقالاتك مستقبلاً، إضافة إلى نشر اعتذار رسمي في العدد القادم من المجلة. وإذا لم تفعل ذلك، فإننا مضطرون لملاحقتك قضائياً.

أو ربما:

مرحباً، ساني بيكر: لقد بدأت بكتابة رسائلي عبر الإيميل منذ فترة قريبة، وقد قرأت كتابك حول الاتصال عبر الشبكات. لأدري إذا كنت أنت الشخص المناسب لسؤاله عن هذا، ولكنني أود معرفة معنى كلمة / Mister / في اللغة الألمانية. إذا كنت تستطيعين الرد علي، أعدك بشراء كتابك التالي.

شكراً لمساعدتك.

فريد كارتر

- خاتمة الرسالة والتوقيع (ذكر اسم المرسل):

يجب أن تكون الخاتمة بسيطة. إذا كانت رسالتك غير رسمية أنها بكلمة «شكراً» (إذا كانت ملائمة) ثم اذكر اسمك. أما إذا كانت الرسالة رسمية، استخدم نفس العبارات التي تنهي بها رسائل العمل مثل «المخلص».

يمكنك كتابة التوقيع الذي تختاره، ومعظم الناس يستخدمون أسماءهم بالإضافة إلى ذكر مرجع للتعريف بهم. ولكن انتبه إلى عدم المبالغة في ذلك، كما هو الحال في المثال التالي:



نموذج عن المبالغة في ذكر التوقيع:

هاي جوي. متى يكون الوقت مناسباً لك لتناول طعام الغداء معي؟

سال مايرز

ونكا تولز

٥٥٥ أنونيمس لاند

ريدلاندز، كاليفورنيا ٩٢٣١٤

+١ (٩٠٩) ٥٥٥-١٢٣٤ فويس

+١ (٩٠٩) ١٢٣-٤٥٦٨ فاكس

Inc..Wonka Tools

555 Anonymous Land

CA 92314.Redlands

+1 (909) 555-1234 voice

+1 (909) 123-4568 FAX

smeyers@wonkatools.com (work)

sally777@earhlink.net (personal)

إن مثل هذا التوقيع الطويل من أجل سؤال بسيط تسأله سالي لصديقتها يشكل تناقضاً مضحكاً. إن معظم ما ورد بعد الاسم يبدو غريباً عن سياق الرسالة (طالما أن المرسل إليه يعرف المرسل جيداً كما هو واضح). فمن المؤكد أن جوي ليس بحاجة لمعرفة رقم فاكس سالي أو اسم الشارع الذي تقطن فيه (وإذا اضطر لإرسال فاكس أو طرد بريدي إليها، يستطيع طلب العنوان في حينه). يكفي أنه يعرف الآن عنوانها على البريد الإلكتروني.

يفضل ذكر اسمك خاصة إذا كان غير مذكور في السطر المخصص لـ «من:» (From:) (وتستطيع التأكد من وجود اسمك أو عدم وجوده بإرسال إيميل لنفسك وهو أمر ممكن).



يمكنك أيضاً ذكر رقم الهاتف - إذا كنت مستعداً للرد على المكالمات الهاتفية - .
عادة ما يكون التعبير عن العواطف أسهل عبر الهاتف، لذا يفضل بعض الناس .

إذا كانت الرسالة بخصوص العمل، يفضل ذكر اسم الشركة حتى لو كان المرسل إليه يعمل فيها أيضاً. كما يفضل، في الرسائل الرسمية بخصوص العمل أو المرسله إلى زملاء العمل، ذكر مركز المرسل العملي أو وظيفته .

هنالك شيء مفقود في رسالة سال مايرز فيما يخص التوقيع، ألا وهو ذكر مركزها أو وظيفتها، الأمر الذي له تأثير كبير على القارئ أكثر من أي شيء آخر .

نموذج عن التوقيع اللازم في الرسائل القصيرة:

سال مايرز

مدير مبيعات إقليمي

هـ: ١+ (٩٠٩) ٥٥٥-١٢٣٤

على كل حال، إن ذكر اسم المرسل كاملاً في الرسائل المتعلقة بتحديد موعد لتناول الغداء أو غيرها من الرسائل غير الرسمية يبدو أكثر من اللازم، إذ يمكنك استخدام بديل عن توقيعك (توفره لك معظم برامج كتابة الإيميل) كاستخدام رمز أو إشارة مقتضبة تدل عليك .

حالما سجلت توقيعك الذي تعتمد مع الرموز التي تعتمد عليها، يمكنك نسيان هذا الأمر بعد ذلك. لأن برنامج البريد الإلكتروني الذي تستخدمه قد لا يظهره لك أو أن وجوده سيصبح روتينياً بحيث لا تلتفت إليه، لذا عليك التأكد منه بين فترة وأخرى وتعديله إذا تغير أي شيء فيه، ليتماشى دائماً مع التغييرات الجديدة .

وإذا كان لديك عدة أشكال لتوقيعك، تذكر أن تختار المناسب منها لرسالتك . وفي الواقع، تقوم معظم برامج الإيميل الحديثة بهذه المهمة بالنيابة عنك، ولكن مع



ذلك تذكر اختيار الشكل الذي تريده. فليس من اللائق إرسال التوقيع الذي تستخدمه مع أصدقائك المقربين إلى رب عملك فهذا خطأ فادح عليك تجنبه.

لتجنب مثل هذه المشكلة، يمكنك تدوين توقيعك الدائم الذي تستخدمه في العمل، واختيار التواقيع المسلية بشكل يدوي عند الحاجة لذلك.

أمر آخر مهم بالنسبة للتوقيع، وهو أن وجوده يؤكد لمتلقي الرسالة أنها قد انتهت بالفعل ولم يتعرض جزء منها للضياع، هذا لأنه لا توجد بأي لغة صيغة خاصة للدلالة على انتهاء الرسالة، كما أن رسائل الإيميل قد تتعرض أحياناً لسوء الحظ للانقطاع. لذا ننصح دائماً بذكر التوقيع بأي شكل (حتى لو كان سطرًا واحداً فقط) لإشعار المرسل إليه أن الرسالة انتهت دون أي نقصان.

هل من الذكاء التفتن والمبالغة في التوقيع:

كان من الشائع في الماضي ذكر بعض العناصر «المسلية» عند التوقيع؛ كرسمة نقش أو رمز ما، أو ذكر طرفة أو حكمة أو قول مأثور. إن هذه العادة ليست سيئة، شرط عدم المبالغة. على كل حال، يجب ألا يتجاوز عدد أسطر توقيعك خمسة أسطر دائماً – مهما كان شكل الرسالة التي ترسلها.

بعض الأشخاص يحبون إضافة بعض الفواصل كالأسطر وغيرها كما في المثال التالي:

، Inc-----

Sunny J. Baker, Ph.D. CEO Bakersquard Consulting

+1 (555) 335-5555 Voice +1 (555) 336-4444 Fax

sunny@bakersquard.com

إن-----



إحاطة المكان المخصص لتوقيعك وعنوانك بأسطر كما هو أعلاه أمر اختياري يتبع لذوقك، ولكن أصبح من الشائع اليوم اعتماد متلقي الرسائل على الأجهزة الصوتية -لحواسبهم - والتي تقوم بقراءة البريد دون اضطرارهم للنظر فيها، لذا عليك استعمال حسك العام في مثل هذا الأمر - لأن الكومبيوتر سيقراً الشطر الذي يسبق توقيعك أو يليه بالطريقة الآتية: «هيبتن هيبتن هيبتن.../ أي مستعرضة مستعرضة مستعرضة...» وهو أمر مضحك. لذا عليك التفكير جيداً قبل وضع أي شكل أو إطار حول توقيعك.

الخطوات الست الأولى لكتابة رسالة البريد الإلكتروني:

الآن، بعد أن أصبحت ملماً بطريقة إنشاء الرسالة، يمكنك الانتقال لكتابتها كاملة. هنالك ست خطوات عليك اتبّاعها هي:

● الخطوة الأولى: الدخول إلى الشبكة:

عليك أولاً الدخول إلى شبكة الاتصال وهناك عدة طرق لتحقيق هذا. يمكنك بالطبع الاتصال عن طريق مستخدم آخر من خلال شبكة الشركة التي تعمل بها. كما يمكنك استخدام خدمة AOL للبحث عن Internet Service Providers في الصفحات الصفراء على الإنترنت. تمعن جيداً لاختيار أفضل مزود خدمة؛ أي المزود الذي لا تكون خطوطه مشغولة أبداً عند اتصالك به عبر المودم والذي يوجد لديه دائماً شخص مهمته الرد على اتصالات الزبائن الهاتفية.

● الخطوة الثانية: الحصول على برنامج مناسب:

إن البرامج الأساسية للاتصالات تأتي مع معظم الأنظمة المعتمدة للحواسب، إلا أنك تحتاج لشيء أفضل. بالنسبة لبريد الشركة الإلكتروني، لا بد أن تكون شركتك قد زودته بالبرامج اللازمة. بالنسبة لشركة أميركا أون لاين / America Online ما عليك إلا البحث عن مجلة خاصة بالحواسب معها قرص مجاني لخدمة AOL.

أفضل مستعرضين لشبكة الإنترنت وأكثرها شيوعاً، هما نتسكاب / Netscape ومستكشف ميكروسوفت / Microsoft Explorer، وهما مجانيان. ولا بد أن نسخته منهما أو كليهما موجودان معاً في حاسوبك.

● الخطوة الثالثة: قضاء بعض الوقت في غرف المحادثة:

من السهل إيجاد غرف محادثة على شبكتي الإنترنت وأميركا أون لاين. إذا لم تجد غرفة محادثة على شبكتك، اذهب إلى / <http://www.chatworld.com> وحاول الدخول في إحدى غرفها للتسلية.

إن غرف المحادثة عبارة عن طريقة اتصال تسمح لمجموعة من الأشخاص بالتحدث مع بعضهم البعض - حتى لو كانوا يعيشون في مناطق مختلفة من الكرة الأرضية. ويمكنك تعلم الكثير بمجرد متابعة الحوار الدائر في أية غرفة محادثة.

● الخطوة الرابعة: اقرأ بريدك الإلكتروني الوارد بعناية:

تمعن بطرق صياغة رسائل الإيميل، وبكافة التفاصيل الصغيرة فيها. فعلى سبيل المثال قد تجد أحياناً إشارة (>) قبل وبعد بعض الجمل، وهذا يعني أن هذه الجمل منقولة من بريد سابق.

LO-TECH TIP

أفضل برنامج لتحسين مهاراتك في استخدام لوحة المفاتيح:

يوجد برنامج شائع لتعليم استخدام لوحة المفاتيح موجود على قرص ليزري (CD-based program Mavis Beacon Teaches Typing). هناك بعض الأقراص التي تباع بمبلغ \$ 50 ولا تستحق أكثر من \$ 10. إنها سرقة واضحة، خاصة وأنك تستطيع الحصول على الفائدة وأن تصبح ماهراً في استخدام لوحة المفاتيح فقط بالتابع دروس على الكمبيوتر.



● **الخطوة الخامسة:** اجلس واكتب بنفسك رسالة الإيميل:

لا يهتم الكمبيوتر إذا ما كان المرسل هو نفسه المرسل إليه. لذا اكتب رسالة حول موضوع هام بالنسبة لك (وتأكد من أنه ليس هناك من يمكنه قراءتها - خاصة إذا كانت شخصية)، ثم أرسلها إلى عنوانك. وبعد أسبوعين أو ثلاثة تفقد هذه الرسالة في بريدك الوارد، اقرأها بتمعن وانظر إذا كان مضمونها يطابق ما أردت قوله بالفعل. هل هي مختصرة للغاية أو أنها أطول من اللازم؟ وهل استطعت نقل فكرتك بوضوح؟

● **الخطوة السادسة:** اشحن مهارتك المتعلقة باستخدام لوحة المفاتيح:

إنها مهمة صعبة بالنسبة للبعض. فبينما ساني يطبع باللمس، لم يتعلم كيم الطباعة برغم الجهود الكبير الذي بذلته والدته والدورات التعليمية التي اتبعها. إن مهارتك في الطباعة سوف تتحسن وتزداد بالتمرين المستمر.

اقتراحات أخرى:

يعتمد الاتصال عبر الشبكات، خاصة فيما يتعلق برسائل البريد الإلكتروني وغرف الحوار، على الكلمة المكتوبة. وليس خافياً أن معظم الناس - وحتى المثقفين منهم - لا يستطيعون الكتابة بطريقة فعالة ومؤثرة.

إذا لم تكن راضياً عن إمكانياتك الكتابية، اتبع دروساً خاصة بهذا الشأن في أحد المعاهد القريبة، علماً أن هذا النشاط قد يفيدك ويقدم لك المتعة في آن واحد. عليك أيضاً الحصول على نسخة من كتاب سترانك ووايت (Strunk & White) «عناصر الأسلوب»؛ وهو كتيب صغير ورخيص الثمن، إلا أنه غني بالمعلومات والفائدة في هذا الخصوص. (عند دخولك إلى شبكة الإنترنت، تستطيع دخول الويب وقراءة نسخة منه مجاناً على الموقع التالي:

<http://www.bartleby.com/14/>

والآن، بعد أن أصبح الإيميل جاهزاً، وشبكة الإنترنت مفتوحة، يمكنك فعلاً البدء بعملية الاتصال عبر الشبكة. فتعال معنا لتتعلم كيفية التحدث على الشبكة بالطريقة الصحيحة.