

عندما تقول إنك لا تملك عنوان بريد إلكتروني
هذه الأيام كأنك تقول إنك ما زلت تستمع إلى
أشرطة صوتية بثمانية مسارات

نوم ماك نيكول

يستخدم ملايين الأشخاص البريد الإلكتروني، فهو أقل تطفلاً من
الهاتف وأكثر بساطة من كتابة رسالة.

فالدفعة المميزة للرسالة الإلكترونية هي لهجة المحادثة. وبما أن
الأسئلة والأجوبة يمكن تبادلها بسرعة فإنه أقرب إلى الحوار؛ بينما الرسالة
العادية أشبه بالحوار الداخلي / المونولوج.

ينجز المرسل رسالته الإلكترونية على عجل لأنه يعرف أنه إذا ارتكب
خطأ ما أو نسي معلومة، فإن بإمكانه إرسال رسالة إلكترونية أخرى خلال
ثوان.

أطلق البريد الإلكتروني كمأ كبيراً من الاتصالات فالأشخاص الذين لم
يكتبوا رسالة منذ سنوات يستخدمون البريد الإلكتروني لأنه بسيط ومباشر
وسريع. وعندما تتصل بشخص يفصلك عنه فارق زمني أو هو في إيقاع
بيولوجي آخر، فإنك لن تقع في إحراج إيقاظه من نومه باتصالك الهاتفي.
وعندما تعمل حتى وقت متأخر، فإن بإمكانك أن ترسل معلومات إلى
صندوق البريد الإلكتروني لشخص آخر. يبدأ يومه باستقباله. والبريد
الإلكتروني مفيد بشكل خاص عندما يكون لديك رسالة توجز في ثلاثين ثانية

تريد إيصالها لشخص يشغلك في اتصال هاتفي خمسة عشر دقيقة. كما أنه يشجع على إرسال ملاحظات سريعة لا تستحق، بحد ذاتها، أن تفرد لها رسالة عادية.

عليك باستخدام البريد الإلكتروني عندما تكون رسالتك:

- موجزة.
- غير رسمية
- مرسله إلى عدة أشخاص
- في أوانها
- فورية.

ما يقال

- تأكد من كل عنوان إلكتروني قبل أن ترسل رسالتك. فالنظام لا يتغاضى عن شيء. وهو لا يقبل بأي شيء «صحيح تقريباً».
- أفرد سطرًا للموضوع، وكلمة أو عبارة موجزة تخبر القارئ مباشرة بمضمون رسالتك الإلكترونية ومعظم مستخدمي البريد الإلكتروني لديهم شكل رسالة خاص بهم، لكنهم جميعاً يفردون حيزاً لهذا الغرض.

نماذج من أسطر الموضوع:

الموضوع: أهلاً بعودتكم!

الموضوع: خطأ في رسالة إخبارية.

الموضوع: خط ساخن للمزايا

الموضوع: الشيك في البريد

الموضوع: اجتماع لجمع التبرعات

الموضوع: الدوام الجديد للمكتبة.

- ابدأ رسالتك بكلمة «مرحباً» أو باسم الشخص الذي تخاطبه تليه

- فاصلة أو قاطعة. كلمة «عزيزي» أو «السيد» التقليدية في الرسائل تعتبر رسمية بما لا يليق بالبريد الإلكتروني.
- أوضح ما تريد قوله بإيجاز (بعض الأشخاص يقترحون تحديد الرسائل الإلكترونية بنافذة واحدة).
- عليك بتحديد الرد الذي تتوقعه، إذا وجدت ذلك ملائماً؛ مثل الاتصال الهاتفي، أو الرد برسالة بالبريد الإلكتروني، أو حضور اجتماع. وإذا كانت الرسالة الإلكترونية لمجرد أخذ العلم عليك أن توضح ذلك.
- بإمكانك أن تختم رسالتك بمجاملة، أو بمجرد ذكر اسمك.
- العبارات التقليدية مثل «المخلص» ليست ضرورية.
- في بعض الحالات عليك بذكر اسمك الكامل، ولقبك، ورقم هاتفك، وعنوان بريدك الإلكتروني. فهذا يعرف شخصك بسرعة وهو مفيد إذا حوّلت الرسالة الإلكترونية إلى طرف ثالث يريد الاتصال بك.

ما لا يقال

- لا ترسل أخباراً مؤثرة جداً (وفاة، رئيس جديد للشركة، مرض خطير) بالبريد الإلكتروني.
- لا تكتب شيئاً لا تريد أن يعرفه الجميع. فالبريد الإلكتروني أبعد ما يكون عن الخصوصية ويمكن بسهولة تحويله إلى شخص آخر أو إرساله إلى وجهة خاطئة. فالبريد الإلكتروني لا يصلح للرسائل السرية.
- لا ترسل رسالة مستعجلة بالبريد الإلكتروني ما لم تعرف أن المرسل إليه يتوقعها أو تتصل به لتخطره بأنها على الطريق؛ فليس هناك ما يضمن أنها ستقرأ فوراً. بعض الأشخاص يتفقدون بريدهم الإلكتروني دائماً وفي كثير من المكاتب يشعر المستخدمون بورود

بريد إلكتروني، لكن هناك أشخاصاً يتفقدون البريد الإلكتروني في أوقات متباعدة.

- لا تكتب رسائل إلكترونية غاضبة، سهل جداً أن نصب جام غضبنا في ثوان ثم نندم بعد ذلك.
- لا تكتب بأحرف كبيرة إلا إذا كنت تريد أن يفهم المرسل إليه أنك ت ص رخ.

ملاحظات حول الكتابة:

- يتألف عنوان البريد الإلكتروني من (1) اسم يعرف بالفرد أو الجماعة (2) xyz إشارة @، (3) اسم المستخدم (earthling)، (4) رمز يحدد نوع المركب الناقل (المجال): دوت كوم (تجاري)، دوت نيت (شبكة)، دوت غوف (حكومي)، دوت إديو (مؤسسة ثقافية)، دوت أورغ (منظمة - عادة غير ذات ربح)، دوت ميل (عسكرية)، دوت أس تي (حكومة دولة). وهكذا يكون العنوان: earthling.org.
- لا تضمن رسالتك الإلكترونية أكثر من موضوع واحد.
- اكتب بلغة عادية وغير رسمية.
- تحقق من الدقة والإملاء والتنقيط قبل أن تبث الرسالة، لأنها تذهب بمجرد أن ترسلها.
- عندما ترسل نسخاً من بريد إلكتروني (أدرج أسماء الذين ترسل إليهم نسخاً تحت CC) واحذر الأثر المتوقع على المتلقي. لقد جعل البريد الإلكتروني النسخ سهلاً لدرجة أنه أحياناً يتم دون داع ويكون أثره سلبياً. عندما يكون لائقاً ولا يضر بالمتلقي عليك بحماية خصوصية الآخرين بأن ترسل إليهم نسخة من الرسالة دون أن يطلع عليها أحد (bcc blind carbon copy).
- بعض الخيارات لا مجال لها في البريد الإلكتروني (مثل الخط

المائل، أو ما تحته سطر، أو اللكنة الأجنبية). إذا أردت توظيف الخط المائل عليك بوضع نجمة قبل وبعد العبارة أو الكلمة التي تريد إبرازها (كأن تقول «أرسل إليك *اثنين* بدلاً من ثلاثة»).

- لا تهدر وقت الآخرين ببريد إلكتروني لا طائل تحته - كالنكات أو الأفكار التافهة التي لا يفكر أحد بطباعتها وتوقيعها وإرسالها بالبريد العادي.

- قبل أن تعيد توجيه رسالة وصلتك بالبريد الإلكتروني، عليك بالحصول على موافقة مرسلها الأصلي ثم امسح ترويسها والمادة غير الجوهرية فيها.

- لا تعمم عناوين البريد الإلكتروني للآخرين دون موافقتهم. وإياك أن تعطي كلمة السر الخاصة بك لأي شخص لا تعرفه معرفة جيدة.

- بعض الأشخاص الذين يستخدمون البريد الإلكتروني يعرفون الاختصارات. لكن هناك من لا يستخدم هذه الاختصارات وقد يجدها مزعجة من هذه الأمثلة:

ب س م: بالسرعة الممكنة

ل م: لمعلوماتكم

ب م: بالمناسبة

ل.ش.م: لكم الشكر مقدماً

ض ب ع: ضحكت بصوت عال

أ م: أسئلة متكررة.

- إشارات التنقيط أيضاً يستخدمها بعض الناس، ويتفادها آخرون.

مثل، : - (تعبر عن وجه سعيد إذا نظرت إليه من زاوية) و: (لوجه غير سعيد، :) تعبر عن ابتسامة ؛ - (تعبر عن غمزة، : - D تعبر عن ضحكة، :، (تعبر عن البكاء.

- الرسوم قد لا يتمكن الجميع من قراءتها لذلك بإمكانك تجاوزها عندما لا تكون ضرورية.
- عليك بالإشعار باستلام بريد إلكتروني، خاصة فيما يتعلق بالعمل.
- عندما لا تستطيع الرد فوراً، أرسل جواباً يفيد بأن الرسالة قد وصلت وأنت ستكتب فيما بعد. بعض الأنظمة ترسل إشعاراً إلكترونياً آلياً بكل بريد إلكتروني يتلقاه الجهاز.

حالات خاصة:

- إذا كنت تستخدم البريد الإلكتروني في العمل عليك بتوطين نفسك مع سياسة الشركة حيال استخدام البريد الإلكتروني من ناحية الخصوصية، والسرية، والأرشفة. فنظام البريد الإلكتروني ملك للشركة ومعظم المنظمات لديها إرشادات لاستخدامه من قبل موظفيها.
- توصي رابطة الإداريين الأمريكيين بتوثيق تحويلات بريدك الإلكتروني بشكل يمكنك من اقتفاء أثر خطواتك عند الضرورة.
- كثيراً ما تكون المرفقات (كالملفات الطويلة المربوطة برسالة «التغطية» التي ترسلها بالبريد الإلكتروني) مشروطة. إذا كنت تعمل لدى شركة كبيرة كومبيوتراتها محمية بشكل جيد ضد الفيروسات بإمكانك أن ترسل وتستقبل المرفقات بحرية.
- أما الأفراد الذين يستخدمون الكومبيوترات في أعمال تجارية صغيرة أو في منازلهم فربما يفضلون عدم فتح المرفقات خشية أن تكون محملة بفيروس. عندما تضطر إلى إرسال مرفقات عليك أن تتأكد من أن المتلقي سيفتحها.
- يعتبر 15 إلى 30 بالمئة من البريد الإلكتروني الذي يصل إلى الولايات المتحدة مجرد حشو (بريد إلكتروني غير مرغوب فيه يرسل إلى آلاف العناوين في البريد الإلكتروني، وهو المقابل

الإلكتروني للرسائل البريدية التافهة) الرسائل التي تشكل سلاسل ما هي إلا حشو تافه ومؤذ؛ فلا تتعامل معها. ولم تكلل الجهود المبذولة للحد من التفاهات بالنجاح. هناك برامج تحجب عناوين معينة بشكل يحول دون أن يصلك بريد منها، لكن مرسلي البريد الإلكتروني يلتفون حول هذا باختراع عناوين جديدة لا على التعيين ولا يمكن سبر غورها، كثير منها ليس عناوين صحيحة. كما أنك إذا استجبت على دعوتهم وأخبرتهم بأنك تريد أن يحذفوا عنوانك من ملفاتهم فإنهم سيبتهجون لأنهم وجدوا عنواناً «حياً» وسيرسلون إليك كما أكبر من الرسائل التافهة. وليس لك سوى أن تسمح تلك الرسائل، دون حتى أن تتأفف منها.

- قد يحشد أحد الأصدقاء صندوق بريدك الإلكتروني بالنكات (التي ربما سمعتها من قبل)، والرسائل المتسلسلة، والحكايات المؤثرة، والنصائح المعلبة، والندب الفيروسية، وملاحظات عن مواقع لا بد لك أن تزورها. تنصح ليتيشيا بالدريج Letitia Baldrige، وزيرة الشؤون الاجتماعية السابقة في البيت الأبيض، بإرسال رسالة إلكترونية تقول: «شكراً لأنك تفكر بي وتحفظ باسمي على قائمة بريدك، ولكن يؤسفني أن أقول إنني مشغولة جداً، لدرجة لا تترك لي مجالاً لقراءة بريدي الضروري والفوري، ولا تترك لي مجالاً حتماً لقراءة بريدي المسلي. أعتقد أنه يجدر بك أن تستبدل اسمي باسم شخص آخر لأن الوقت لا يسمح لي بالاستمتاع بالرسائل الإلكترونية التي ترسلها إلي.

شكل الرسالة:

- يعتمد شكل الرسالة على مستخدمك بالرغم من أنه يترك لك بعض الخيارات (طول أسطرك، أو أن تضمن رسالة الشخص الآخر في رسالتك الإلكترونية).

- إن طباعة أية رسالة تصل بالبريد الإلكتروني يعطيها القوة والقيمة التي تحظى بها الرسالة أو المذكرة العادية.

كلمات

يعلن	إعادة إرسال	يذكر	يجيب
يعلم	يرد	مرفقات	يستفز
يستجيب	يشرح	يخبر	ما يلي

عبارات

أنبهك إلى المسؤولية	أطلب مساعدتك
هل تعلم	لمعلوماتك
هاكم	رداً على سؤالك
المعلومات التي طلبت	مجرد مذكرة لإخباركم
أرجو إبلاغي ب س م	أرسل إلي نسخة من
إجابة سريعة	أردت المتابعة
هلا أرسلتم.	

جمل

تريد إحدى صديقتي العزيزات أن تسألك بضعة أسئلة هل بإمكانني أن أعطيها عنوان بريدك الإلكتروني؟

هل رأيت المقال المنشور في عدد اليوم من ديه موان ريجيستر عن ولادات الأبقار؟

هل تعرف رقم هاتف جو مانغلز؟

لمجرد التذكير بالدعوة إلى الاجتماع مع شركة يوسابيو انترناشيونال الساعة 3 بعد ظهر اليوم.

الواقيات الحديثة أصبحت متوفرة الآن لكل من يحتاجها.

الموضوع: أدوات الجلبة بقطر صغير .

استمارات الضرائب موجودة في البهو من الآن وحتى 15 أبريل، بفضل كورتيناى برانديت التي أحضرتها إلينا .

لقد أخطرنا بأن الطريق الرئيسي رقم 36 ستغلق من 9 - 15 يوليو؛ يجدر بكم أن تجدوا طريقاً أخرى للوصول إلى العمل .

هل ستكونون في المنزل غداً حوالي الساعة 5,15 كي أمر لأترك لديكم الزحلوقات؟

سألتهم إن كان في مخزن الشركة حالياً ورق زجاج من النخب الثاني: أجل، إنه متوفر .

فقرات

أرجو أن تسجلوا في مفكرتكم . ويليام ديني، المهندس الصناعي في المنشأة الجديدة لإدخال البيانات التقنية العالية في شركة بورتير، سيشرح أحدث التقنيات يوم الخميس 21 يناير الساعة 3 بعد الظهر . في البناء 201 بي . الغرفة رقم 43 . يلي محاضراته أسئلة وأجوبة .

سألتهم عن الشخص الذي يعطي لفرع هارلي التابع إلي هذا الترتيب الملفت . أنا الذي أفعل! أعرف ما تقصد . إن ورشة هارلي الكبرى للخدمة والصيانة الواقع شرق الميسيسيبي هي مخزن كالوفيغليا في شارع ساوث دوغلاس .

شكراً للفأرة المتعددة الاستعمالات والقبالة للبرمجة التي أرسلتها إلي . أنا أمضي وقتاً لطيفاً معها!

رداً على استفساركم حول منصب منظم الجماعة، أجل إن المزايا متضمنة . كما أن آخر مهلة لتقديم الطلبات أصبحت في 30 سبتمبر .

هلا زودتني باسم المتعهد الذي نفذ أعمال الكسوة لديكم؟ لقد أعجبتنا لدرجة أثارت حماسنا لإجراء بعض أعمال التزيين لدينا .

رسائل نموذجية:

من : burb@email.com

إلى : realty@email.com

التاريخ : الجمعة 16 أغسطس 2002 12,41

الموضوع : اتفاقية شراء 1711 غريسمر

أجل اكتبوا اتفاقية شراء بالسعر المطلوب وأرسلوا إلينا نسخة بالفاكس على الرقم 1234 / 555 / 651 . وشكراً.



من : Info@ducksfordinner.con

إلى : Juliagotrocks@email.com

التاريخ : الثلاثاء 18 يناير 2002 16,53,31 بالتوقيت الشرقي .

الموضوع : شكراً!



مرحباً جوليا - وصلني الشيك الذي أرسلته إلي . شكراً! لقد وضعت 30 دولار في المستحقات ، و50 دولار مساهمة في حملتنا الأخيرة لجمع التبرعات . ستصلك رسالة جمع تبرعات لكنها ستكون للتصنيف فقط وليس لنطلب مساهمة جديدة .



من : sgk@email.com

إلى : rmk@email.com

التاريخ : الأربعاء 29 مارس 2003 400+17,02,35

الموضوع : مساعدة - 1 أبريل .

مرحباً من روسيا! أنا بصدد التحضير للدرس الإنكليزي في 1 أبريل حول فكرة المداعبات السمجية وأكون ممتناً لمساعدتكم. (1) هل بإمكانكم التحدث عن هذه العادة من خلال خبرتكم الشخصية؟ (2) هل تذكرون مداعبة سمجة ناجحة في 1 أبريل؟ (3) في روسيا تنتهي المداعبة بعبارة «كل 1 أبريل وأنت بخير!» ماذا يقال في هذه المناسبة في بلادكم؟ وشكراً!



من : healverly@email.com

إلى : thewhitecompany@email.com

التاريخ : الثلاثاء 29 يوليو 1997 17,34,08 (EDT).

الموضوع : عناية : دويل.

استلمت فاكس المقالة. كانت فوق وأبعد من نداء الواجب، ومازلت بحاجة إليها. أنا مدين لك بواحدة. قبلاتي.



من : msadlier@email.com

إلى : kcairns@email.com

التاريخ : 7 أبريل 2001 13,01,21

الموضوع : خدمة.

كيي، هل بإمكانك الحديث لمدة 15 دقيقة مع أحد الطلاب المتقدمين في الدراسة الثانوية في منطقتك يبدي اهتماماً بمدرسة فاني غازلايت للتصميم؟ شكراً!



انظر أيضاً: الإشعار والتأكيد، الأسرة، المتابعة، مذكرات.