

الجزء الأول

أسس الاتصال  
عبر الشبكات

obeikandi.com



## ما مدى كفاءتك في موضوع الاتصال عبر الشبكات؟

لا يمكن لتقلبات المناخ من ثلج ومطر وجليد أن تعيق الإنترنت عن توصيل الإيميل (رسالة البريد الإلكتروني)، مع أنك قد تتمنى هذا أحياناً خاصة عندما ترسل رسالة ما ثم تكتشف أنها تركت أثراً مغايراً لما كنت ترمي إليه في نفس متلقي الرسالة. المشكلة تكمن في أن أسلوبنا في التعبير عن أفكارنا قد لا يخدمنا تماماً في نقل هذه الأفكار عبر هذا الوسيط الإلكتروني مما قد ينجم عنه كوارث فيما يخص تفسيرها في عيون المتلقي؛ لأن هذا العالم الجديد والجريء للاتصالات قد ابتكر لغة خاصة به.

إن استخدام أسلوب غير ملائم واستخدام عبارات في غير محلها في بعض الرسائل الإلكترونية أدى إلى توريط بعض الأشخاص في مشاكل سببت لهم القضاء على مستقبلهم المهني، أو القضاء على علاقة عاطفية محتملة أو على علاقة صداقة نشأت عبر الإنترنت، أو على الثلاثة معاً.

لكن لحسن الحظ، يمكن أن يكون التواصل عبر البريد الإلكتروني أفضل من ذلك الحال، ولا يلزم الأمر إلا تعلم بعض المهارات التي قد تكون جديدة عليك، إلا أنك تستطيع تعلمها والتمرس بها بسهولة.



## تعريف كلمة كوم. : com

على الرغم من أن هذا المصطلح أو الاختصار (com / comm) لم يرد في المعاجم بعدُ إلا أن المراد به هو اختصار للكلمة الإنكليزية communications التي تعني الاتصالات.

### اختبار ذاتي لتقويم درجة كفاءتك في موضوع الاتصال عبر الشبكات:

كي تتمكن بطريقة بسيطة وسريعة من تحديد مدى مهاراتك وإمكانياتك في الاتصال عبر البريد الإلكتروني، حاول الإجابة عن أسئلة هذا الاختبار والتي يبلغ عددها أربعين سؤالاً. لكن تذكر، ليس الهدف هنا أن تحقق علامات عالية فهذا ليس امتحاناً، وإنما هو معيار لتقويم درجة مهاراتك الحقيقية في هذا الحقل. لذا عليك أن تقدم إجابات صادقة حتى وإن كانت تبدو غير صحيحة.

خطأ	صح	الأسئلة
.....	.....	١. أستطيع الاتصال عبر الشبكات بسهولة وبطريقة فعالة، أي بمعنى آخر يفهم جميع من أرسلهم ما أقوله وما أرمي إليه.
.....	.....	٢. أتم كتابة رسالة البريد الإلكتروني دون عناء
.....	.....	٣. أستخدم البريد الإلكتروني باستمرار لأنني أعتبره وسيلة اتصال سهلة
.....	.....	٤. أتلقي دائماً إجابات جيدة على رسائلي.
.....	.....	٥. أعرف تماماً متى تكون رسالة البريد الإلكتروني غير ملائمة.
.....	.....	٦. أشعر بالثقة عندما أرسل آرائي عبر الإيميل.
.....	.....	٧. في بريدي الإلكتروني ليست لدي مشكلة في قول ما أريد.



٨. ليست لدي مشكلة في الاتصال بنظرائي الذين يستخدمون

الإيميل

٩. ليست لدي مشكلة في الاتصال بالمرؤوسين من قبلي

والتابعين لي عن طريق الإيميل.

١٠. لا أجد صعوبة في الاتصال برؤسائي أو من هم أعلى مني

عبر الإيميل.

١١. ليست لدي مشكلة في الاتصال بأصدقائي عبر الإيميل.

١٢. ليست لدي مشكلة في الاتصال بعائلتي عن طريق الإيميل.

١٣. لدي أصدقاء مراسلة تعرفت إليهم عن طريق الشبكة وفي

الواقع أيضاً.

١٤. لدي أصدقاء مراسلة تعرفت إليهم عبر الشبكة ولكني لا

التقي بهم في الواقع.

١٥. يتلقى بريدي الإلكتروني ردوداً باستمرار.

١٦. غالباً ما ألتقى ردوداً واضحة على أسئلتني التي أطرحها

عبر الإيميل.

١٧. أستطيع أن أميز بين الإيميل المرسل من قبل مستخدم

خبير أو غير خبير بالبريد الإلكتروني.

١٨. عندما أود الاتصال بشخص ما، أول ما أفكر به هو

«الهاتف أم الإيميل»؟

١٩. أستمتع بدخول غرف الحوار من أجل التسلية أو من أجل

زيادة معلوماتي حول موضوع يهمني.

٢٠. عند مشاركتي في أي حوار، أفهم معظم الرموز و

الاختصارات المستخدمة.

٢١. أشارك في غرف الحوار وأنا مرتاح.



٢٢. في غرف الحوار، أنفهم المزاح الذي يوجه إلي.  
.....
٢٣. أعتبر غرف الحوار خياراً ترفيهياً مثل حضور الأفلام  
السينمائية.  
.....
٢٤. أستخدم مواقع الويب العالمية في معاملاتي التجارية  
(كشراء بعض السلع أو الأسهم أو الاستثمارات الأخرى).  
.....
٢٥. لا أعاني من أية صعوبات في التجول بين مواقع الويب  
للتسلية و/أو التعلم.  
.....

أعط لنفسك علامة عن الإجابة بكلمة صح و صفرأ عن الإجابة بخطأ.

المجموع	٢٥ - ١
.....	.....

٢٦. أحياناً أُوَجِّل الرد على الرسائل الواردة في بريدي  
الإلكتروني لأسبوع أو أكثر.  
.....
٢٧. أفضل الرد على الرسالة التي تردني عبر بريدي  
الإلكتروني هاتفياً أو عبر البريد العادي.  
.....
٢٨. أفضل الرد بردود لا تزيد عن سطر واحد عبر الإيميل  
وترك التفاصيل للرد عليها بصورة شخصية.  
.....
٢٩. أفضل الرد برسائل مطولة على الرسائل التي تردني كي  
أعبر عن نفسي بشكل تام.  
.....
٣٠. أتجنب المشاركة في اللقاءات والمحاورات التي تتم عبر  
الإنترنت وفي غرف الحوار.  
.....
٣١. غالباً ما أستخدم الأحرف الأبجدية الكبيرة في رسائلي أو  
حواري لأن طباعتها أسهل بالنسبة لي.  
.....
٣٢. أفضل كتابة مسودة للإيميل بخط اليد ثم أقوم بطباعته  
على الكمبيوتر.  
.....



خطأ	صح	الأسئلة
.....	.....	٣٣. سمعت أن بعض الأشخاص ينزعجون من رسائلي.
.....	.....	٣٤. لا أعرف ما المقصود بأجزاء من عناوين رسائل البريد الإلكتروني.
.....	.....	٣٥. أجد أن رسالة البريد الإلكتروني تحتاج لجهد أكبر مما تستحقه.
.....	.....	٣٦. أعتقد أن الاتصال عبر الشبكات غالباً ما يكون غير فعال.
.....	.....	٣٧. أعتقد أن الاتصال عبر الشبكات أبطأ من الوسائل الأخرى.
.....	.....	٣٨. أجد أنني لا أستطيع أن أحصل على رسائلي عبر الشبكات.
.....	.....	٣٩. أجد أن الكلمات تخونني في التعبير عما أريد عبر البريد الإلكتروني.
.....	.....	٤٠. أعتقد أن العالم سيمر بي ويغفلني بسبب عدم إلمامي بالاتصال عبر الشبكات بشكل فعال.
.....	.....	أعط لنفسك علامة عن الإجابة بكلمة صح ووضراً عن الإجابة بخطأ.
.....	.....	المجموع
.....	.....	٢٦ - ٤٠

والآن من أجل معرفة محصلة درجتك النهائية قم بطرح المجموع الذي حصلت عليه للأسئلة من ٢٥-٤٠ من مجموع علامات الأسئلة من ١-٢٥.



ما المقصد من إجراء هذا الاختبار بالنسبة لك:

إن هذا الاختبار هو طريقة سريعة لتحديد قدراتك ومدى خبرتك في مجال الاتصال عبر الشبكات. فإذا كانت محصلة علامتك كالتالي:

• أعلى من ٣٠: أنت بلا شك لا تعاني من مشكلة في هذا الخصوص ويمكن اعتبارك من المراسلين الجيدين عبر الشبكات.

• ٢٠-٣٠: أنت نوعاً ما مرتاح بهذا النوع من الاتصالات وتعرف كيفية الاتصال بالآخرين، ولكن مع فارق بسيط يتعلق بمدى تأثيرك وقدرتك على أن تكون فعالاً في هذا النوع من الاتصالات.

• أقل من ١٩: أنت لا تستمتع بوسيلة الاتصال عبر الشبكات ولست بارعاً في هذا المجال... ولكنك تستطيع أن تكون كذلك، وكل ما عليك هو أن تتابع القراءة.





## 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 متتبعاً 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 يمكنك 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 وتيسكاب 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:

1. **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.
2. **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.
3. **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 لانصحك 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 المحلية 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:

`jimj- 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 خدمتها) 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 أربانيت 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 أفريقيا 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 الميلاذ	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	أوروبا (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	فيديجي 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	



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



.Svalbard & Jan Mayen Isd

Tokelau / توكيلاو TK

الجمهورية السلوفاكية SK

فنزويلا VE

هولندا NL

لاتفيا LV

غرينادا GD

ليبيا LY

العراق IQ

جورجيا GE

المغرب MA

إيران IR

غويانا الفرنسية GF

أمانة موناكو MC

أيسلاند IS

غانا GH

دولة الفاتيكان VA

تايلاند TH

توغو TG

تركستان TM

مقدونيا

Pitcairn بيتكايرن PN

نيجيريا NG

مالي ML

بورتوريكو PR

نيكاراغوا NI

ميانمار MM

سيراليون ROMXSL

الجزر العذراء (بريطانية) VG

تونس TN

فيرجن آيلاند الأمريكية VI

Tuvalu تونغفا TO

توفالو-ST

Sao Tome & Principe - ساو توم وبرينسيب

ساموا WS

تايوان TY

الاتحاد السوفيتي (سابقاً) SU

اليمن YE

تنزانيا TZ

Mayotte/ مايوت YT

أوكرانيا UA

السلفادور SV

يوغوسلافيا YU

تشاد TD

زيمبابوي ZW

أوروغواي UY

المقاطعات الجنوبية الفرنسية TF

أوزباكستان UZ

بالاو / Palau PW

منغوليا MN

الساموا الأمريكية (Samoa. A) AS



## 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 تتسَّ 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 تتسَّ 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 ESMTTP; Wed  
2000 18:36:43 -0400

Received: from LISTERV.BRADJANET.COM by lmailbradja-  
net2.bradjanet.com (LSMTTP 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.

/ Ken كين

-----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 وأطلعته على رسالتك قبل أن تقوم بإرسالها .

### رفع درجة الرسميات:

نعرض إليكم فيما يلي رسالة تحمل طابعاً أعلى من الرسميات:

### 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)



عزيزي السيد بيلنغهام،

تحدثت يوم الثلاثاء الماضي (بتاريخ ٥/١٨) مع جينين فوريس، 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 الكمبيوتر 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 والبلاتين 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 الرسمية 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 محمليتين 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 تتهيأ، 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 تضيق 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 الاستهلالية 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؟

لاجدال أن الإيميل يعتبر وسيلة اتصال ذات طابع غير رسمي نظراً لعدم تركيزه على موضوع الأسماء والألقاب التي تذكر عند التحية. وهنا نورد مثالاً: 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،

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

- سام

إذا كنت تعرف الشخص الذي تكتب إليه، وكانت علاقتكما جيدة ومتناسبة (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 يلغى

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 فالكز 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 الحواسب 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 رسائلتي عبر الإيميل منذ فترة قريبة، وقد قرأت كتابك حول الاتصال عبر الشبكات. لأدري إذا كنت أنت الشخص المناسب لسؤاله عن هذا، ولكني أود معرفة معنى كلمة / Mister / في اللغة الألمانية. إذا كنت تستطيعين الرد علي، أعديك 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 تمولز

٥٥٥ أنونيمس لاند

ريدلاندرز، كاليفورنيا ٩٢٣١٤

+١(٩٠٩) ٥٥٥-١٢٣٤ فويس

+١(٩٠٩) ٤٥٦٨-١٢٣ 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 لصديقها 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 المرسل 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 تعتمدها، 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 التوقيع 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 التفنن والمبالغة في التوقيع:

كان من الشائع في الماضي ذكر بعض العناصر «المسلية» عند التوقيع؛ كرسم 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 الكمبيوتر 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 أتباعها 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  
نسخة 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 لاین. 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 \$ ٥٠ ولا تستحق أكثر من \$١٠. إنها سرقة واضحة،  
خاصة وأنك تستطيع الحصول على الفائدة وأن تصبح ماهراً في استخدام  
لوحة المفاتيح فقط باتباع 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:** اشحذ مهارتك المتعلقة باستخدام لوحة المفاتيح:

إنها مهمة صعبة بالنسبة للبعض. فبينما ساني يطبع باللمس، لم يتعلم كيم الطباعة برغم المجهود 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.



## أسلوب كتابة رسالة الإيميل

تعلمنا في الفصل السابق الأسس اللازمة للبدء برسالة الإيميل وختمها. الآن سنقدم لكم مزيداً من التفاصيل حول كيفية كتابة رسالة إيميل ناجحة.

عند كتابة أية وثيقة أو بحث عادي، من الضروري أن يكون كل ما فيه واضحاً وغير غامض، لأنه قد لا يتسنى لمن يستمع لذلك البحث السؤال من أجل توضيح ذلك الغموض. أما في الوثائق والمعلومات التي تنقل عبر الإيميل، ونظراً لسرعته، يمكن للمتلقي أن يسأل ما شاء له من أسئلة مباشرة. لهذا السبب يمكننا اعتبار الإيميل وسيلة أقل رسمية للاتصال من غيرها تكاد تشبه الحديث.

إن هذا ليس بالأمر السيئ، إذ إنه لم يعد هناك معنى لقضاء ساعات طويلة من أجل كتابة رسالة للتأكد من سلامتها لغوياً (نحويًا وإملائيًا) ومن بلاغتها، وكل هذا من أجل إعلام زميلك في العمل أنك مستعد للخروج معه لتناول طعام الغداء.

لكن هذا لا يعني على أية حال أن تكون رسالة الإيميل ضعيفة وغير متقنة. فإذا كنت تريد إرسال رسالة تطلب من خلالها عملاً، فإن كل الشروط النظامية



والرسمية يجب أن تطبق، لأنك يجب أن تعطي انطباعاً جيداً عن نفسك. لذا يجب أن يكون شكل رسالتك أنيقاً وأن يكون الموجز المرفق عن حياتك المهنية واختصاصك مرتباً ومنظماً - مثل طلبات التوظيف التي ترسل بالبريد العادي.

من الضروري أن تكون كافة اتصالاتك ومراسلاتك واضحة ومفهومة (حتى لو لم يتقيد الآخرون بهذا الشرط). إن الإيميل لا ينقل المشاعر والتعبير مثل اللقاء وجهاً لوجه ومثل المكالمات الهاتفية، إذ ينقصه التعبير الصوتي بالإضافة إلى الإشارات والحركات المعبرة التي يقوم بها المتكلم. لذا قد يقع من يقرأ رسالتك في حيرة حول ما إذا كنت جاداً أو مازحاً، سعيداً أم حزيناً، متحفظاً أم ساذجاً. ومن هذا المنطلق يكون اعتماد السخرية في كتابة الإيميل خطيراً وغير محبذ.

### أهمية النص:

تحدثنا في الفصل السابق عن أهمية النص في مجال رسائل العمل، ولكن الحقيقة هي أن النص هام جداً بالنسبة لكل إيميل تكتبه.

في المحادثة، يكون النص مشتركاً كما هو الحال في المكالمات الهاتفية - حيث يشترك أيضاً عنصر التعبير بالصوت الذي يساعد على نقل المعنى بوضوح.

أما في رسائل البريد الإلكتروني فلا يمكنك التكهّن بأي معلومات عن المرسل من حيث المكان والزمان وحالته الذهنية. فإذا كنت لا تعرف الشخص الذي ترأسله، لا يمكنك بالتالي افتراض أي شيء عن مهنته واهتماماته وأهميته المستقبلية بالنسبة لك. لذا يتوجب عليك الحذر وأنت تتسج سياق نص رسالتك.

### ما تراه قد يكون غير ما يفهمه الآخرون:

في رسائل الحب، يكون للرسالة التي يخطها قلمك للإعلان عن حبك بخط يدك تأثير كبير على المحبوب، فتأسره وتحرك مشاعره لما لها من قيمة كبيرة في نظره.



أما مع الإيميل فالحكاية مختلفة تماماً، فالحاسوب بأجزائه الصلبة وبرامجه التي تستخدمها لتأليف وتخزين وإرسال وقراءة الرسائل يختلف كلياً عن جهاز قارئك. أي أن الشكل الذي تظهر عليه رسالتك - من حيث الصياغة والترتيب وقياس الصفحة على الشاشة - قد يتحول إلى شكل مغاير بالمرّة في نظام حاسوب متلقي رسالتك.

يقودنا هذا كله إلى نتيجة هامة هي أن رسالة الإيميل التي ترسلها والتي يتلقاها شخص آخر تختلف كلياً عن الرسالة المكتوبة بخط يدك أو عن الرسالة الصوتية التي تنقلها مباشرة أو عبر الهاتف.

لا تعتمد مطلقاً على شكل رسالة الإيميل للمساهمة في توضيح ونقل المعنى الدقيق لنص رسالتك، فقد لا تعبر أو تنقل أي شيء بالمرّة.

### اجعل فكرتك الرئيسية واضحة:

إن كتابة عنوان واضح للرسالة هو القاعدة الأولى لكتابة النص في الرسالة، يجب أن تعطي الكلمات التي تكتبها في السطر المخصص للفكرة الرئيسية فكرة واضحة للمتلقي عن محتوى الإيميل. إن هذا يسهل على مستلم الرسالة الأمر عندما يعود لرسائله الواردة (أي أن يجد عبارة «الموضوع: تقرير المبيعات الشهري» أفضل من أن يجد «الموضوع: هاي»).

استخدم دائماً عنواناً يتعلق بموضوع نصك، لأن هذا يهيئ القارئ ذهنياً لمحتوى رسالتك قبل أن يبدأ بقراءتها. انتبه لعدم كتابة أية جمل تهكمية أو عديمة المعنى في سطر الفكرة الرئيسية، إلا إذا كنت تقصد المزاح مع أصدقائك الذين سيتفهمون قصدك.

يجب أن يكون عنوان موضوع نصك مختصراً (خاصة وأن معظم برامج الكمبيوتر المتعلقة برسائل البريد الإلكتروني تترجم الجملة الطويلة المكتوبة في سطر



«الموضوع»، وليس من الضروري أن يكون جملة كاملة، إذ تكفي كتابة بضعة كلمات تعبر بوضوح عن محتوى نصك.

### نموذج عن عنوان موضوع متعلق بنص الرسالة:

الموضوع: الحاجة لإرسال أربع أسطوانات ونكا إلى مكتب فيلادلفيا الليلة.

سالي- الرجاء إرسال أربع أسطوانات ونكا إلى مكتب فيلادلفيا، ويجب أن ترسل الليلة كي تصل يوم الخميس. أرجو منك إعلامي بواسطة الإيميل عندما يتم الشحن

في هذا النموذج نجد أن الجملة التي كتبت عند الموضوع قد عبرت ببلاغة وإيجاز عن فكرة الرسالة الرئيسية.

### بعض العناوين المفروض تجنبها:

هنالك بعض العناوين التي ينبغي عليك تجنب قراءة نصوصها لما فيها من إساءة وخدش للحياء من قبل قراصنة الإنترنت الذين يعملون على لفت نظرك من خلال تلك العناوين الجذابة، مثل  
هاي سويتتي / Hi Sweetie (أو أية عبارة مشابهة) - تأكد هنا من اسم المرسل قبل فتح الرسالة.

هنا المعلومات التي طلبتها / Heres the data you asked for.

هل شاهدت هذا؟ / Have you seen this one?

هنا الأفضل / Here are the best.

كل شيء جديد وجاهز من أجلك / All new an ready for you.

هل أنت متهيئ لهذا؟ / Are you ready for this?

التقينا بالأمس في غرفة المحادثة، ولكنك خرجت قبل أن أنتهي



... We met last night at chat

اقرأ هذا الآن! / Read this now .!

مراهقون / Young Teens.

عرض لايمكنك رفضه / An offer you cant refuse .

خاص من أجلك / Special for you .

خاص جداً / This is very private .

هاي! أنا جولي / Hi! Im Julie .

لللكبار فقط / For Adults Only .

اقرأ هذه الرسالة... / Click here for something hot ...

لابد أنك فهمت القصد من هذه العناوين. فإذا تلقيت مثل هذه الرسائل التي تقودك لدخول مواقع مسيئة وخادشة على الويب، قدم شكوى لمزود خدمة بريدك ISP أو لخدمة الشبكة.

### الرد على رسائل الإيميل الواردة:

إذا كنت تريد كتابة رد على رسالة وردتك، سيقوم برنامج الإيميل المستخدم لديك بطباعة كلمة (RE : / Regarding) أي بخصوص. إذا لم يفعل برنامجك هذا، يفضل أن تطبعها أنت في السطر المخصص لكلمة الموضوع.

### نموذج عن رد على رسالة:

الموضوع: بخصوص الحاجة لإرسال أربع أسطوانات ونكا الليلة إلى مكتب فيلادلفيا.

Subject: Re: Need 4 Wonka Rollers ...

ساني - عندي ثلاث اسطوانات ونكا حالياً في المخزن. هل يناسبكم إرسال

ثلاثة فقط؟ أستطيع شحن أسطوانة رابعة يوم الاثنين القادم. - سالي



## الرسائل المستعجلة:

بالنسبة للرسائل المستعجلة، يفضل بدء الموضوع بكلمة عاجل / URGENT (خاصة إذا كنت تعرف أن الشخص الذي ترأسه يتلقى رسائل كثيرة).

نموذج عن رسالة مكتوب عليها «عاجل / URGENT»:

الموضوع: عاجل: الحاجة لأسطوانة ونكا نوع ASAP

Subject: URGENT: Need Wonka Roller ASAP

يلزمننا الحصول على أسطوانة ونكا أخرى من أجل مكتب فيلادلفيا، غداً مساءً. لدى سالي ثلاثة اسطوانات فقط، وأنا أريد واحدة أخرى. إذا كان لدى أحدكم واحدة، الرجاء إرسالها مع جزيل الشكر. - ساني

## طلب اتخاذ إجراءات:

من أجل طلب أي شيء عليكم إضافة كلمة «مطلوب / REQ». كما في المثال الآتي:

نموذج عن رسالة مكتوب عليها «مطلوب / Req»:

الموضوع: مطلوب: البحث عن أسطوانات ونكا.

Subject: REQ: Turn in Wonks Rollers.

اتصل ساني يسأل عن محركات ونكا المرمية حول مكاتب الموظفين. الرجاء البحث في منطقتكم عن أسطوانات ليست قيد الاستعمال ولا تلزمكم، وأرسلوها فوراً إلى سالي. فنحن بحاجة إليها من أجل متابعة العمل.

وشكراً - فريد



## رسائل التبليغ عن معلومات فقط:

إذا كنت تعرض معلومات عامة لا تطلب رداً من مستلم الرسالة، خاصة في مجال العمل، اكتب عبارة «يرجى أخذ العلم / FYI - For Your Information» في السطر المخصص للموضوع، كما في المثال التالي:

الموضوع: الرجاء أخذ العلم: الحلويات متوفرة حالياً في منطقة الاجتماع.

Subject: FYI: Cookies in the conference area.

لقد عاد زوج جين لصنع حلوياته اللذيذة. متوفر منها ثلاث دزينات في منطقة الاجتماع. احضر أولاً لتأخذ نصيبك أولاً!

## أسوأ كلمة تكتب في سطر الفكرة الرئيسية:

هنالك كلمة واحدة عليك تجنب كتابتها عند كتابة الفكرة الرئيسية لنصك أو في النص نفسه، ألا وهي: معلومات / INFORMATION. لماذا؟ لا يمكنك تخيل العدد الهائل من مستخدمي الويب الذين يستقبلون رسائل على الشكل التالي: الموضوع: معلومات

الرجاء إرسال معلومات عن شركتكم.

قد تنتهي هذه الرسالة دون أية إشارة إلى أية معلومات يريد المرسل بالذات. هل يريد معلومات عن تاريخ الشركة؟ عن منتجاتها؟ عن أسعارها؟ عن عدد موظفيها؟ أم عن عدد أبنيتها؟...

إليك هنا الصيغة الصحيحة لطلب المعلومات:

الموضوع: مطلوب: تاريخ شركة IBM

هل توجد على الويب أية معلومات عن تاريخ IBM تستطيع أن تدلني عليها؟

فكلما كان طلبك محدداً أكثر في رسالتك، كلما كانت فرصتك لتلقي الإجابة أكبر.



## أكتب لقارئك:

اكتب رسالتك دائماً (أو حوارك في غرفة المحادثة) وأنت تضع قارئك نصب عينيك. فرسالة الإيميل المرسلة إلى موظف لديك يجب أن تكون خالية من الأخطاء الإملائية، ويجب أن تبدأ بكلمة «عزيزي»، كما يجب أن تُقرأ تماماً مثل الرسالة التي تكتب على الورق في مثل هذه الحالات (إذا كنت بحاجة لمساعدة بخصوص كتابة الرسائل، اقرأ أحد كتب سلسلة «كيف تقولها/ How to Say It»).

أما الرسائل التي ترسل إلى الأصدقاء أو الزملاء، فيمكن أن تبدأ بكلمة «مرحباً» (Hi or Hey). وإذا كنت في سرعة من أمرك، يمكنك تجاهل التحية وعدم التركيز على الأخطاء الكتابية والجمال الكاملة التي تحتاج مزيداً من الوقت، كما في المثال التالي:

نموذج عن إيميل غير رسمي (مكتوب باللهجة العامية):

From:kim@zapped.com

To: mark@bongo.com

2000 6:11 PM, July 12.Date: Wed.

Subject: hasta la vista

See ya at da party sat. at 6. gotta go.

تستطيع مع أصدقائك الكتابة بالطريقة التي تحلو لك - طالما أن ما تكتبه مفهوم بالنسبة لهم -، فهذا هو المجال المناسب لك لإعطاء رسالتك لمسة من روحك وشخصيتك. ولكن لا تستخدم هذا الأسلوب أبداً في مجال العمل وفي الرسائل الرسمية.

## اعرف من يتلقى رسالتك:

حاول معرفة الحدود والقدرات الفنية لجهاز مستلم رسالتك. فمن المزعج بل والمحبط إرسال رسالة مليئة بالصور بصيغة أو شكل معين لا يستطيع جهاز المتلقي



استقبالها أو قراءتها. إن الرسائل المكتوبة بشكلها العادي يستقبلها عادة أي جهاز، أما الرسائل الطويلة جداً أو المكتوبة بصيغة معينة تناسب برامج أحد الأنظمة بعينها فقد لا يقرؤها جهاز المرسل إليه (مثال: رسالة من جهاز يعتمد اللغة اليابانية إلى جهاز يعتمد اللغة الإنكليزية).

تذكر أن كل الملفات التي تلحقها برسالتك قد تكون عديمة الأهمية إذا لم تتأكد من استعداد برنامج المتلقي لاستقبالها. فإرسال وثيقة عبر برنامج وورد / Word إلى جهاز مستخدم لبرنامج وورد بيرفكت ٩٤ / Word Perfect الذي يعود لعام ١٩٩٤ لا يختلف كثيراً عن المثال السابق.

وكذلك فإن إرسال صور بصيغة MIME format (الصيغة المعدة لإرسال الملفات بطريقة أسرع عبر الإنترنت) مخيب للأمال إذا كان المتلقي ذا معرفة محدودة بالأمر الفنية ويملك برنامجاً قديماً للبريد لا يستطيع التعامل مع الملفات المصاغة عبر برنامج MIME.

## LO-TECH TIP

لا ترسل إلي بریدك  
أن ترسل أو لا ترسل... هذا هو السؤال.  
أصبح كثير من الناس، مع اكتشاف سهولة  
البريد الإلكتروني، يرسلون كل أنواع النكات  
والرسائل والأخبار عبره. لكنك لا تستطيع فعل  
ذلك، دون المخاطرة بإمكانية إزعاج أو الإساءة  
لمن ترأسله. ببساطة، انتبه لما ترسله ولمن  
ترسله. إن تلقيك أي رد سلبي يعني إشارة  
واضحة وتحذير لتجنب تكرار ما أرسلته.



## استعمال علامات الترقيم من أجل توضيح نبرة الكلام:

إن المشاعر هي أصعب ما يمكن نقله عبر رسالة الإيميل. يقع كثير من الناس في المشاكل لأنهم يكتبون في رسالتهم كل ما يريدون قوله بصوتهم. ولكن لسوء الحظ، بدون نغمة الصوت أو تعبير الوجه، يفقد الكلام الكثير من معناه وقد يساء فهمه.

أثناء الكلام، تستطيع رفع صوتك أو خفضه، تضخيمه أو تخفيفه، والتلاعب بنبرة صوتك لتأكيد ما تريد قوله. وكذلك في الرسائل، تستطيع استخدام بعض الإشارات وعلامات الترقيم للتعبير عن ارتفاع الصوت وانخفاضه وعن المشاعر. وسنقوم في الصفحات التالية بذكر كل هذه الإشارات والطرق.

### - التأكيد الخفيف:

إذا أردت أن تؤكد ما تقوله تأكيداً خفيفاً، يمكنك استخدام علامة النجمة لذلك - والتي تعادل استخدام الأحرف المائلة في الرسائل الورقية.

فبدلاً من قول:

قلت بأنني كنت سأذهب يوم الجمعة الماضي.

يمكنك قول:

\* قلت \* بأنني كنت سأذهب يوم الجمعة الماضي.

أو:

قلت بأنني كنت سأذهب يوم \* الجمعة \* الماضي.

إن المثال الأول يؤكد أنك ملتزم بالوعد الذي قطعته، بينما يدل الثاني على تأكيدك على يوم الجمعة بعينه وأنت لم تقصد يوماً آخر.



بعض الناس (من مستخدمي اللغة الإنكليزية) قد يكتبون الكلام الذي يريدون التأكيد عليه بأحرف كبيرة، وبعضهم الآخر يعتمدون على كتابة الأحرف الأولى للكلمات الهامة (المتعلقة بالذات الإلهية أو التبجيلية) بأحرف كبيرة - وهذه الطريقة ربما تكون مأخوذة عن الطريقة التي كتب بها الإنجيل باللغة الإنكليزية - . كذلك فإن أسماء العلم يكتب أولها بأحرف كبيرة، لذا فإن اعتمادك على كتابة أوائل الكلمات الهامة التي تريد التركيز عليها بأحرف كبيرة قد لا يوصلك إلى غايتك، ويبقى الأفضل في هذه الحالة استخدام علامة النجمة.

#### - التأكيد القوي:

إذا أردت التأكيد بقوة على قول أو كتابة جملة ما، اكتبها كلها بأحرف كبيرة (هذا بالنسبة للغة الإنكليزية، ويمكنك في اللغة العربية كتابة الجملة بخط أعمق) إضافة إلى استخدام إشارة التعجب. فعلى سبيل المثال بدلاً من كتابة:

< هل ينبغي عليّ أن أرفع من طاقة محرك ونكا؟

لا، لأن رفع طاقته إلى الدرجة ١٢ سيؤدي إلى إحماء المحرك كثيراً ومن ثم قد ينفجر.

يمكنك كتابة:

< هل ينبغي عليّ أن أرفع من طاقة محرك ونكا؟

لا!!!! لأن رفعها إلى الدرجة ١٢ سيؤدي إلى إحماء المحرك كثيراً ومن ثم قد ينفجر!!

> Should I just boost the power on the Wonka Roller?

NO!!!! If you turn it up to 12 youll overheat the relays and IT.

MIGHT EXPLODE!!



ولكن لاحظ أنك يجب أن تستخدم الأحرف الكبيرة باقتضاب، فكما أن غياب الرؤية يؤدي لزيادة أو تحسين السمع، كذلك فإن غياب العواطف عن رسالة الإيميل يجعل الناس أشد حساسية لأية إشارة موجودة فيها، لذا فإن الاعتماد على الأحرف الكبيرة سيساعدك على توصيل مغزى رسالتك الذي ترمي إليه.

من غير الملائم استخدام الأحرف الكبيرة لكافة نصك عندما يكون الأمر بسيطاً وغير هام. لأن هذا سيؤدي إلى إجفال من يتلقى رسالتك أو جعله يعتقد أنك حديث التعامل مع رسائل البريد الإلكتروني وأنت لم تتعلم بعد الأسس الرئيسية لكتابة رسائل البريد الإلكتروني.

#### - التأكيد الشديد : << EXTREME!! >>

إذا أردت التأكيد على أمر هام حقاً، يمكنك إتباع ثلاث طرق في آن واحد كما في المثال التالي:

إذا تأخرت هذه المرة أيضاً، أُقسِمُ إنني لن أصدق أبداً \*أبداً\* \*أبداً\* \*أبداً\* !!  
مواعيدك مرة أخرى.

If you're late this time, I swear that I will never, \*never\*,\*NEVER\*  
!!\*\*NEVER\*\*!! believe your schedules again.

لا تكثر من استخدام هذه الطريقة، واتبعها فقط في الحالات التي فعلاً تريد فيها التعبير عن شعورك أو موقفك.

#### الاعتماد على المشاعر لمساعدتك في التعبير عما تريد قوله:

لأنه من الصعب في بعض الأحيان نقل العواطف والأحاسيس عبر رسائل البريد الإلكتروني، أصبح من الممكن اللجوء لاستخدام أيقونات خاصة «إيموتيكونز / emoticons» للتعبير عنها؛ وهي عبارة عن أيقونات أو رموز صغيرة من علامات الترقيم العادية تساعد في شرح أو نقل شعورك حول ما تكتب.



بعض الأشخاص يعتمدون كثيراً على أيقونات المشاعر هذه ويرون أنها ذات فائدة كبيرة من أجل التعبير عن مشاعرهم (إذا كنت لا تصدق هذا، اقرأ جدول الإيموتيكونات في الملحق 1 من هذا الكتاب). على كل حال، هنالك ثلاث إيموتيكونات تستخدم أكثر من غيرها هي:

- :-) (أو:) الوجه الضاحك الرئيسي: وهو يعبر عن السرور.
- :-( أو) الوجه العابس: وهو يدل على أن رسالتك حزينة أو غير سارة.
- ;-) (أو ؛) الوجه الضاحك مع الغمز: ويدل على السخرية أو التجهم أو الاستياء أحياناً.

### - المستويات الثلاثة لأيقونات التعبير عن المشاعر:

هناك عملياً ثلاثة مستويات من أيقونات التعبير عن المشاعر تستخدم عادة:

- ❖ **المستوى الأول:** الأيقونات التقليدية (المذكورة أعلاه) المستخدمة في الاتصالات اليومية والمفهومة من قبل الجميع والتي من النادر ما يساء فهمها.
- ❖ **المستوى الثاني:** أيقونات تقليدية قد تحمل معنى مزدوج أحياناً أو استخدام غير شائع. غالباً ما تستخدم هذه الأيقونات في جلسات الحوار (تشات). وقد أوردنا هذه الأيقونات في ملحق خاص في آخر الكتاب. تعلموا هذه الأيقونات لأنكم قد تصطرون لاستخدامها في غرف المحادثة كثيراً.
- ❖ **المستوى الثالث:** أيقونات تستخدم للدلالة على معانٍ غير قياسية وغير شائعة الاستخدام. لم نذكرها في هذا الكتاب لأنها تستخدم عادة من قبل فئات قليلة من المستخدمين، كمستخدمي إحدى اللهجات المحلية في حوارهم على سبيل المثال، ويكون هذا عادة بين الأصدقاء أو بين أفراد الأسرة الذين يتفقون فيما بينهم على ما ترمز إليه هذه الأيقونات.



## - مثال على استخدام الأيقونات البسيطة:

إن أكثر الأيقونات شيوعاً هي الوجه الضاحك الذي يعبر عنه في الطباعة كما

يلي: (☺) أو (=) أو (-) ☹️ وتستخدم فيما يلي:

❖ للدلالة على أنه يجب قراءة الرسالة بروح مرحة.

❖ المقصود أن الكلام بمثابة نكتة أو فكاهة.

❖ للتعبير عن مزاجك وشعورك بالرضا والابتهاج والود للشخص الذي ترأسله.

بدون استخدام مثل هذه الأيقونة تبدو الرسالة على شاكلة: «انتهى، سأخرج

الآن» مزعجة، ولكنها إذا ذكرت مع هذا التعبير: «انتهى، سأخرج الآن: ☺»

فإنها ستعطي معنىً ودوداً للجملة بالنسبة للمتلقي.

## نموذج عن استخدام أيقونة مشاعر للتعبير عن «نحن في هذا معاً:

استلمت تقرير المبيعات هذا الصباح ولا يمكنني القولُ إنني مسرور من النتائج.

أعرف أنكم جميعاً تبذلون قصارى جهدكم، إلا أن الإدارة لن ترضى عن هذه النتائج

أكثر مني. (علينا أن نعمل معاً كفريق واحد للوصول إلى نتائج أفضل خلال الثلاثين

يوم القادمة. بالنسبة لي، سأراكم غداً صباحاً في السابعة في غرفة الاجتماعات قبل

اجتماع مجلس الإدارة لتباحث في هذا الخصوص. فإذا وضعنا نصب أعيننا هذا

الهدف وتحلينا بروح العمل الجماعية، سنحقق بلا شك أرقاماً أفضل لمبيعات الشهر

القادم. أعتد عليكم لجعل تقرير مبيعات الشهر القادم جيداً ☺.

## اترك مسافة لأيقونات التعبير في رسالتك

عند استخدام أية أيقونة من أيقونات التعبير في رسالتك، اترك مسافة واحدة

أو مسافتين قبلها وبعدها، وذلك كي يقدر المتلقي أنها أيقونة تعبير وليست

مجرد علامات ترقيم موضوعة بشكل موروب. إذا أردت وضع أيقونة في نهاية

جملة ما أو نهاية الرسالة كلها، استغن عن علامة الترقيم المفروض وضعها إلا

إذا تركت مسافة فراغ بين الأيقونة وبين الكلام- كي لا يخلط بين علامة

الترقيم وعلامات الأيقونة.



## استخدام مصطلحات الشبكة:

تستخدم على الشبكة الكثير من المصطلحات والاختصارات التي تساعد على اختصار الرسالة. ولكن قد تزعج الرسائل المليئة بالمصطلحات - لدرجة زائدة عن اللزوم - القارئ وتشوشه. لذلك عليك التأكد من استخدامك للمصطلحات الشائعة والمفهومة من قبل الجميع. أوردنا في نهاية الكتاب ملحقاً خاصاً بهذه المصطلحات، لا ننصحك باستخدامها كلها في رسائل البريد الإلكتروني، ولكننا ذكرناها لتعرف المقصود منها إذا ما صادفت بعضها في الرسائل الواردة إليك.

تستخدم هذه المصطلحات بكثرة في غرف المحادثة - حيث يتوجب عليك تفسيرها ومعرفة المقصود منها بسرعة لتتمكن من الرد على من يتحدث معك. ننصحك بحفظ هذه المصطلحات والاختصارات عن ظهر غيب لتسهل عليك حوارك ولتكون مرتاحاً في غرف المحادثة.

### المصطلحات العشرة الأولى الأكثر استخداماً على الشبكات:

إذا قررت تمضية بعض الوقت في غرف المحادثة، عليك أن تكون ملماً بالمصطلحات التالية إماماً تاماً كي لا تظهر بمظهر الجاهل أو حديث العهد بهذا المجال:

بالمناسبة/ by the way - BTW

للعلم (الرجاء أخذ العلم) / for your information - FYI

برأيي المتواضع (أو الصادق) / in my humble (or honest) opinion - IMHO

بعبارة أخرى/ in other words - IOW

«مع كل الحب» أو للدلالة على «شيء غير هام من باب السخرية» (حسب

النص) / according to the) or laughing out loud LOL - lots of love/

(meaning of context

وبالمقابل / on the other hand - OTOH



BRB - be right back/ سأعود بعد قليل

AFK - away from keyboard/ بعيداً عن لوحة المفاتيح

WB - welcome back / أهلاً بعودتك

!!!WTG - way to go / طريفة للخروج!!!

### التمتمة أو التحدث «بالهمس» على الشبكة:

في الحديث العادي والمباشر، هنالك عدة طرق يمكنك اللجوء إليها لتحافظ على سرية حديثك وخصوصيته مع من تتحدث إليه؛ تستطيع مثلاً أن تخفض صوتك أو تومئ برأسك وتغمز بعينيك ليفهمك من تخاطبه أو تقترب منه لتهمس ما تريد قوله في أذنه. وقد تأصلت فينا هذه الحركات حتى إننا من الممكن أن نلجأ إليها حتى ولو لم يكن هناك من يسمع حديثنا. ولكن لسوء الحظ، لا يمكننا اللجوء إلى هذه الطرق على الشبكات.

كي تطور مهارتك في موضوع «التمتمة» على الشبكة، عليك أولاً أن تدون على مسودة وباختصار أول ما تفكر به تماماً - دون النظر إلى مدى صحة صياغة هذا الكلام - ثم قم بتصحيحه من أجل رسالة الإيميل الأصلية (وانتبه لعدم ضغط زر «أرسل/send» حتى تنتهي من تصحيح رسالتك).

يلجأ بعض الأشخاص أحياناً لاستخدام فاصلتين أو هلالين للدلالة على «الحقيقة أو الهمس» كما في المثال التالي:

لقد استقال ((طرد)) نائب رئيس قسم اختبار الجودة اليوم وسيؤدي هذا إلى تعزيز العلاقات بين فريق الهندسة وفريق الاختبار ((حسب توقعاتهم)).

كما يلجأ بعض الأشخاص للكتابة بدون استخدام أحرف كبيرة للدلالة على سرية حديثهم أو على «خفض صوتهم»:

بس سس! / pssst!



هيه سالي! / hey sally

احزري ماذا حدث؟ / guess what?

حصل روبرت على الوظيفة!! / ROBERT GOT THE JOB !!

نلفت انتباهك إلى أن كثيراً من الناس لا يحبون استخدام الرموز المختصرة (كالأحرف الكبيرة وأيقونات التعبير أو علامات الترقيم)، وحجتهم في ذلك أن أرنست همغواي لم يلجأ إلى مثل هذه الأساليب للتعبير عن مشاعره وعليهم الحذو حذوه. ولكن، إذا لم تكن ماهراً كأرنست همغواي في التعبير، نظن أن عليك اللجوء لمثل هذه الاختصارات حتى لا تتسبب في إزعاج متلقي رسالتك.

### التعبير عن لحظات الصمت أو التآني للتفكير:

تخيل أنك إذا أردت أن تسأل إحدى العائلات حول ما إذا كان بإمكانك تدوير أحد المفاتيح، ولنقل مفتاح مفاعل نووي على سبيل المثال، إلى الرقم / ١١ / فتقول لك «حسناً» وتصمت لفترة طويلة، ثم تقول ثانية «حسناً» وتصمت ثانية تم تقول أخيراً «من الممكن ألا ينفجر»، حتما سيعطيك جوابها هذا - وبهذا الشكل - انطباعاً بأن تدوير المفتاح ليس بالقرار الصائب. بالمقابل فإن قول:

«حسناً، من الممكن ألا ينفجر»

سيعطي انطباعاً بأن المعلومات الضرورية ناقصة وأن هناك شيء ما قد يحدث.

بعض مستخدمي الإيميل المحترفين يعتمدون على ترك مسافة بيضاء أو على تكرار حرف ما للإشارة إلى توقفهم قليلاً، مثال ذلك:

حسناً..... من - المحتمل - ألا ينفجر.

وقد يعمد بعضهم لترك مسافات بيضاء تجنباً لتكرار بعض أحرف العطف أو ما شابهها لتوضيح فكرتهم ومنعاً للغموض، فمثل الجملة التالية ستكون صعبة التفسير والإعراب:



هل أردت استخدام اسطوانة ونكا أم أسطوانة ويبل بمحركها الجانبي أو بمحركها الأمامي.

هنا عليك تذكر المعلومات التي درستها في المدرسة في مادة الإنشاء وكتابة فكرتك بالطريقة التالية:

هل أردت استخدام:

١- اسطوانة ونكا

أو

٢- اسطوانة ويبل:

أ- المحرك الأمامي

ب - المحرك الجانبي

ولكن المشكلة في كتابة رسالتك بهذا الشكل هو أنها قد تتسبب في أن يرسل بعض المستخدمين رسائلكم (ردهم) دون أية إيضاحات مكتفين بالكود أو الرمز الذي يعبر عن فكرتهم مثل:

- ٢ ب

لتفادي مثل هذه المشكلة، يمكنك كتابة فكرتك كالتالي:

هل كنت تريد استخدام اسطوانة ونكا

أو

اسطوانة ويبل ذات عتلة التسوية الأمامية

أو

اسطوانة ويبل ذات العتلة الجانبية

إن هذه الطريقة تسهل على المتلقي عملية الإجابة بحيث يقوم فقط بقص ولصق الجملة التي يريد في رسالته، أي على النحو التالي:

❖ اسطوانة ويبل ذات العتلة الجانبية



## الابتكار في استخدام علامات الترقيم:

يلجأ بعض المتمرسين في كتابة رسائل البريد الإلكتروني إلى استخدام الكثير من علامات الترقيم، فجملة على غرار:

إني مشوش جداً ومنزعج بعض الشيء. لماذا أعطيت تقريرتي إلى كيم بدلاً من ساني؟

قد يكتبها بعضهم على الشكل التالي:

!\$%&# لماذا أعطت تقريرتي إلى كيم بدلاً من ساني؟!

إن علامة الاستفهام المستخدمة بهذه الطريقة هي نوع من الإشارة إلى الحاجب المرفوع. أما إشارة التعجب فتدل على الدهشة وربما العبوس في بعض الأحيان. أما عندما تجتمعان معاً، يكون المقصود بهما الدهشة حتماً.

هنالك تقليد باستخدام بعض العلامات للدلالة على منع النفس من السباب، مثل:

هذا \$%^&\$%^&(\$#&%#

في بعض الأحيان نجد علامة النجمة موضوعة مكان بعض الأحرف الهامة (غالباً الصوتية منها)، مثل:

ابن ال ❖❖❖❖ ! / ! ❖❖❖❖ That son of a b ❖❖❖❖ أو That s\*n of ab\*tch!

## أخذ مقتطفات من رسائل سابقة للتوثيق:

إذا كنت تود الإشارة في رسالتك إلى فقرة معينة أو مقطع من إيميل سابق لتوثيق ما تقوله، يمكنك ببساطة اقتطاع تلك الفقرة. فعوضاً عن قول «نعم» فقط في رسالتك للإجابة على سؤال وردك، يمكنك اقتطاع سطر السؤال من الإيميل الذي وردك لتكون إجابتك أوضح بهذه الطريقة، كما في المثال التالي:





< جون مايرز في أوكلي

< نموذج أسطوانة ونكا الجديد

< هل تعلم إن كانوا قد شاهدوا النموذج أم ليس بعد؟

تحدثت معهم حول هذا الأمر يوم الثلاثاء (٦ حزيران)، وهم بانتظار رؤية النموذج في أسرع وقت ممكن.

### استبدال الضمائر بالأسماء للتوضيح:

يعطي المثال السابق فكرة جيدة عن المقدار اللازم من الكلام المقتطف، ومع ذلك يبقى فهم المطلوب بحاجة لبعض الإيضاح. فألى من تماماً تشير كلمة «هم»؟ هنالك قاعدة هامة عليك أتباعها عند كتابة جملتك وهي ضرورة الانتباه إلى الضمائر التي تستخدمها، ويفضل أن تستبدلها بأسماء واضحة عند اللزوم. مثال ذلك:

تحدثت مع مساعدة جون مايرز التنفيذية يوم الثلاثاء (٦ حزيران) وقالت أنه يريد أن يرى النموذج في أسرع وقت ممكن.

والآن يمكننا القول: إنَّ جوابك أصبح واضحاً ومحدداً.

إذا أردت اقتطاع جملة من فقرة، قم بإزالة كافة النص أو الفقرة ماعدا الجملة التي تريد نسخها ثم قم بذلك، أما إذا أردت حذف كلمات من تلك الجملة فيكفي أن تضع حول هذه الكلمات إشارتي ❁ .. ❁.

وأخيراً، إذا لم تكن الرسالة على ذلك القدر من الأهمية بالنسبة لك ولا تريد إهدار وقتك باقتطاع فقرات أو جمل منها، يمكنك إدراج الرسالة كاملة ولكن «بعد» كتابة ردك وليس قبله، لأنك بذلك ستعفي متلقي رسالتك من قراءتها إلا إذا اضطر لذلك زيادة في الإيضاح.



## برامج البريد الصوتية:

بما أن تقنية التعرف إلى الصوت أصبحت شائعة في مجال الاتصال عبر الشبكات، صار من الممكن استخدامها في رسائل الإيميل (يمكنك الآن تسجيل رسائل صوتية ولكنها ستختلف عند ترجمتها عن الرسائل المكتوبة). إن عملية ترجمة الصوت إلى رسالة مكتوبة أصبحت قيد الاستخدام حالياً من قبل بعض برامج رسائل البريد الإلكتروني.

ولكن، إذا أردت استخدام أحد هذه البرامج لكتابة رسائلك، تذكر دائماً أن هذه التقنية مازالت حديثة وغير دقيقة بصورة تامة. تأكد من تسجيل كلماتك بحرص ودقة قبل إرسالها، وإلا ستظهر أخطاء محرجة في رسالتك.

## الكلمات الجاهزة للطباعة:

في الاختبار المذكور في الفصل الأول، طرح سؤال حول كيفية إنشاءك لرسالة الإيميل. هل تقوم بطباعتها مباشرة على لوحة المفاتيح ثم تضغط على مفتاح الإرسال (أرسل) دون التوقف لإلقاء نظرة ثانية عليها أم أنك تكتبها بعناية كتابية عادية أولاً؟ إن معظم المستخدمين يعتمدون على طريقة وسط بين الاثنين. ولكن تذكر أن الرسائل الحساسة تحتاج لإعادة كتابتها بصورة جيدة، وإلى التأكد من استخدام المصحح اللغوي، وأخيراً إلى إعادة قراءتها بتمعن للتأكد من سلامتها وخلوها من الأخطاء.

## صياغة الرسائل في الكومبيوتر:

إن القواعد التالية التي تتحكم بإرسال الإيميل قياسية بشكل عام. إلا أن هنالك عدداً كبيراً من برامج البريد الإلكتروني المختلفة بخصوص إرسال وقراءة البريد. فمن المحتمل جداً أن لا تبدو الرسالة التي ترسلها كما هي تماماً - أي بالطريقة التي صغتها بها - عند عرضها على شاشة متلقيها. لذا عليك الانتباه لطريقة عرضك لنصك.



## التغير في هيئة الرسالة:

هنالك بعض برامج الإيميل التي تفهم النص البسيط فقط، فتظهر الكلمات المكتوبة بأحرف مائلة أو بخط مطبوعي أسود أو ثخين أو ملون وكأنها من «سياق النص» العام. لذا فإنك قد ترسل رسالة على شاكلة:

هيه! لقد أحببت الهدية التي قدمتها إلى جاك هذا الصباح. عمل رائع! فتظهر على شاشة المتلقي على الشكل التالي:

هيه! لقد أحببت الهدية التي قدمتها إلى جاك  
هذا الصباح. عمل رائع!

من الصعب قراءة وثنائق شبكة الويب في برامج البريد الإلكتروني القديمة. وقد لا يكون أمامك إلا إرسال صفحة الويب على هيئة نص أو HTML. لذا عليك أن تضع إمكانيات جهاز من ترأسله نصب عينيك عندما تحدد الخيارات التي تريد القيام بها.

## حماقات الأحرف المطبعية:

تحتوي الحواسب على أحرف مطبعية وأشكال كتابية تلقائية في أنظمة التشغيل فيها، وتستطيع شراء المزيد من التتويجات بكلفة بسيطة. كما يمكنك شراء أحرف مطبعية احترافية من بعض الشركات كشركة أدوب / Adobe مثلاً، فهذه الأحرف تشمل الأشكال البسيطة النظامية المستخدمة بشكل عام إضافة إلى الأحرف المدروسة والمعقدة وكذلك الرموز والأشكال والصور.

ولكن، بينما يكون استخدام هذه الأحرف المطبعية غير النظامية لطباعة الوثائق على الورق فعلياً فكرة جيدة، يكون استخدامها في المراسلات التي تتم عبر الشبكات مجازفة كبيرة إلا إذا كان قارئ رسالتك يملك تماماً نفس لوحة المفاتيح التي تستخدمها ومن نفس المصنّع ولنفس برنامج حاسوبك بالإضافة



إلى نفس نظام التشغيل (أي ويندوز ٢٠٠٠). وإن لم يكن كذلك، فإن كل الرموز والصور التي تختارها بعناية لتضعها في رسالتك ستحول في جهازه إلى أحرف ورموز لا معنى لها وفقاً لما يعادلها على لوحة مفاتيح حاسوبه. من الأفضل أن تعتمد النماذج الشائعة لأحرف الطباعة، أي: كورير / Courier، أريبل / Arial، هيلفيتيكا / Helvetica، تايمز رومان / Times Roman، نيو سنشري / New Century، سكول بوك / School Book، أو بكمن / Bookman.

لكي تتجنب المشاكل، افترض أن جهاز المتلقي قادر بعض الشيء على معالجة نصك. عندها ستصل رسالتك بالطريقة التي تريدها، حتى ولو كانت أقل تميماً وتزييناً مما أردت. يشمل التصميم الأساسي لكل برنامج ما يلي:

١. أحرف من : ASCII أي كل الأحرف الصغيرة والكبيرة و علامات الترقيم الموجودة في اللغة الإنكليزية. أما بالنسبة لأبناء اللغات الأخرى، فيمكنهم استخدام أحرفهم الخاصة إذا كانوا يعرفون أن من يرسلونه يملك نفس نظام الأحرف في جهازه (مثل نظام كانجي الياباني على سبيل المثال)، المتعارف عليه في برامج الكمبيوتر.

٢. لوحة مفاتيح قياسية بدون أية ميزات خاصة: قد يحوي حاسوبك الشخصي إذا كان من نوع PC على لوحات مفاتيح نظام وينغدينغز (Wingdings)، وإذا كان من نوع ماك / Mac يكون نظام لوحة مفاتيحه (Zapf Dingbats)، ولكن هذه الأحرف تنقلب إلى ما يعادلها في لوحة المفاتيح التقليدية. فإذا أردت استخدام أو طباعة وجه ضاحك على سبيل المثال، قم باستخدام علامات الترقيم القياسية المستخدمة لهذا الشكل، أي الأقواس والفواصل والنقطتان و الشحطات (مثل: -) ولا تستخدم صورة برنامج ويندوز الجاهزة للوجه الضاحك. هذا لأن الأشكال النظامية تتشكل من أحرف لوحات المفاتيح النظامية وليس من الرموز، وبالتالي فإنها تظهر بشكلها الصحيح في جميع أنظمة وأجهزة الحواسيب، حتى القديمة منها التي صممت وفقاً لنظام ASCII القياسي.



انتبه لعدم استخدام المسطرة لعمل مسافات بين الفقرات في رسالتك، لأن ما قد تراه جيداً ومناسباً وفقاً للوحة مفاتيحك قد لا يكون كذلك وفقاً للوحة مفاتيح المتلقي، استخدم فقط مفتاح (Enter) للانتقال من فقرة إلى أخرى.

### لوحات المفاتيح الموسعة:

عندما كتبت أول رسالة عبر البريد الإلكتروني عام ١٩٨٢، تم الاعتماد من أجل كتابتها على لوحة مفاتيح تحوي /١٢٨/ مفتاحاً - للأحرف الأبجدية والأرقام وعلامات الترقيم وغيرها من الرموز الهامة - توجب أن توجد في كل جهاز كومبيوتر، وقد سُميَ نظام الأحرف هذا ASCII، وكان يقوم ببعض الأخطاء البسيطة ولا يغطي كافة خدمات الطباعة الضرورية.

إلا أن شبكة البريد الإلكتروني تطورت كثيراً الآن وأصبح من الضروري وجود أحرف ورموز إضافية تلزم بعض المستخدمين الذين يودون الكتابة بلغتهم الأم كالفرنسية والروسية والألمانية والعربية (مثل ç)، وهي رموز غير موجودة في اللغة الإنكليزية. لذا، تم إدخال بعض الرموز والشفرات على بعض الأحرف في لوحة المفاتيح بحيث أصبح من الممكن دلالتها على /٢٥٦/ حرف ورمز. ولكن لسوء الحظ، قد لا يستطيع كل حاسوب (من طرف المتلقي) تحويل هذه الشفرات (الأحرف الموسعة) إلى رموزها المطلوبة، وعندها ستبدو هذه الرموز وكأنها إشارات أو علامات ترقيم.

بالطبع قد يمكنك الاستغناء عن استخدام بعض الأحرف غير الموجودة على اللوحة الأصلية، ولكن لا بد أنك ستضطر يوماً ما لاستخدامها أو استخدام بعض الرموز كرمز العلامة التجارية (r) أو «علامة الاقتباس» أو أي رمز من الرموز الهامة الأخرى. ولكن عليك التفكير ملياً، عند استخدام أي منها في رسالتك، فيما إذا كان حاسوب المتلقي قادراً على تفسيرها أو إظهارها أم لا.



## - وصلات شبكة العنكبوت أو شبكة الويب:

بعض برامج الإيميل تعتمد نظام Uniform URLs (Resource Locators) وهو طريقة مبتكرة لكتابة عناوين أو مواقع رسائل البريد الإلكتروني) حيث يقرأ هذا النظام هذه العناوين ويحولها إلى وصلات في تلك الشبكة، يمكن لأي قارئ الدخول إليها بمجرد النقر على فأرة حاسوبه على مواقع الويب، إذا كان مشتركاً بخدمة الإنترنت، ولكن يبقى من الأفضل دائماً طباعة العنوان كاملاً بما فيه http:// /» لأنك لا تعرف نظام برنامج من ترأسله (صحيح أن برامج الإيميل الحديثة تقرأ هذه الوصلة تلقائياً حتى ولو لم تكن موجودة، إلا أن القديم منها بحاجة لقراءتها ولا تقوم بعملها المطلوب إن لم تجدها).

عليك أيضاً الانتباه لعلامات الترقيم - خاصة النقطة (علامة الانتهاء) - عند كتابتك لأي عنوان عبر مواقع URLs، كما في المثال التالي:

Ken - the URL is <http://www.bakersquared.com>. See  
If you think our services might meet your needs.

قد يعتبر جهاز المتلقي النقطة الواردة بعد عنوان URL جزءاً من ذلك العنوان. أو من المحتمل أن لا يتعرف على الوصلات (اللازمة لإتمام الاتصال)، عندها سيقوم المتلقي بنسخ العنوان كما هو مع النقطة الزائدة فيه. وفي كلتا الحالتين ستكون النتيجة ضياع الإيميل بين المرسل والمرسل إليه. لذا يفضل دائماً ترك فراغ (مقدار مسافة واحدة) بين العنوان وبين النقطة منعاً للالتباس بالرغم من أن هذا غير محبذ من ناحية الصياغة الإنشائية للرسائل العادية. وبهذه الطريقة يجب أن تكتب الرسالة وموقع الURL السابق على النحو التالي:

Ken-the URL is <http://www.bakersquared.com> . See  
If you think our services might meet your needs.

من السهل جداً أن يرتكب المستخدمون الأخطاء عندما يقومون بعملية قص ولصق العناوين. لهذا السبب ننصح بوضع الموقع على شبكة الURL على سطر منفرد دوماً.



## نموذج رسالة على عنوان

Ken - the URL is:

<http://www.bakesquared.com>

See if you think our services might meet your needs.

في الواقع إن هذا الأسلوب ليس صحيحاً قواعدياً وإنشائياً، ولكننا وجدنا أنه من الممكن المجازفة بهذه النقطة في سبيل منع حدوث أي التباس.

من ناحية أخرى، قد تكون بعض العناوين طويلة بحيث تأخذ سطرين كما في

المثال التالي:

## نموذج عنوان طويل:

Hi - the URL is:

<http://www.sallysdiner.com/italianchoices/menuspecials/>

[lunch / diet.html](#)

See if you think youll like this dish!

إذا كان برنامج المرسل إليه البريدي يتعرف فقط على العناوين الجديدة المكتوبة (لا يعرف العناوين الجاهزة المطبوعة)، من المحتمل ألا يتعرف على السطر الثاني من عنوان موقع URL. كما أنه من الممكن عند قيامه بقص ولصق العنوان أن يهمل أو لا ينتبه إلى الرمز الأخير منه الموجود على السطر الثاني. لذا من الأفضل أن تقوم بوضع إحدى هاتين الإشارتين < > (معقوفتين) حول عنوان الموقع. على كل حال، إن معظم (وليس جميع) برامج الإيميل الحديثة تعرف أن الكلمات والأحرف الموجودة ضمن الهلالين الصغيرين المذكورين يجب أن تعتبر ككل واحد، كما في المثال التالي:



نموذج عن استخدام الهالدين الصغيرين حول مواقع : URL

هاي ! إليكم بعض المواقع المسلية على شبكة : URL

Hello Reginald! Here is a URL all about comics :

<http://4comics.4anything.com/?%3B&banner=382a&sitied=?ll4kg

Wa8Mss-2FVPasUkKQTz%2FpPwOnsg>

أعتقد أنك ستجد الكثير على هذا الموقع. حاول الدخول إليه!

I think theres lots of great stuff on the site. Give it a try!

- علامات الترقيم وعلامتا الاقتباس:

إن قواعد اللغة الإنكليزية الأمريكية تؤكد على وضع علامة الترقيم اللازمة في الجملة الموجودة ضمن علامتي الاقتباس. إن إتباع هذه القاعدة في رسائل الإيميل ممكن في حالة الكلام العادي، ولكن في بعض الأحيان، عند كتابة كلمة السر على سبيل المثال، قد يؤدي استخدام علامة الترقيم إلى إحداث بعض المشاكل، فإذا كتبت كلمة السر كما يلي: «كلمة السر». سيحدث وضع هذه النقطة (علامة التوقف) بعض الإرباك لدى المتلقي حول ما إذا كانت هذه النقطة من أصل كلمة السر أم لا. لذلك، فإن شبكات الاتصال الذكية تعتمد على قواعد اللغة الإنكليزية البريطانية وتطبع النقطة خارج علامتي الاقتباس كالتالي:

عند وصولك إلى سطر كلمة السر، اكتب «كلمة السر».

وبهذا الشكل يتضح أن النقطة ليست من أصل كلمة السر. أما إذا صعب عليك تغيير عاداتك الكتابية وأسلوبك، عليك عندئذ تعديل جملتك والاستغناء عن علامة الترقيم منعاً للاقتباس على الشكل التالي:

عند وصولك إلى سطر كلمة السر، اكتب «كلمة السر» ثم اضرب على مفتاح

الرجوع / RETURN.



## - ملحقات الإيميل:

تسمح معظم برامج الإيميل لك بإرفاق وثائق مع رسالتك، مما يسهل تبادل المعلومات بجميع الأشكال والصيغ على المتراسلين - طالما أنهم يستخدمون برنامج قراءة الرسائل نفسه.

على كل حال، إذا لم يكن برنامج من ترأسله قادراً على فهم أو تفسير مرفقات رسالتك، أو حتى تفسير الملفات التي ترسلها بغير نظام وورد / Word أو الصور، تأكد أنها ستظهر عنده بشكل مشوش ولن تفي بالغرض المطلوب منها، يفضل دائماً أن تقوم بإرسال الوثائق والملحقات الطويلة عبر شبكة الويب وإرسال الإيميل عبر URL. إذا لم يكن لدى جهازك خيار أو إمكانية تحميل وثائق طويلة على شبكة الويب، أو إذا كنت لا تعرف الطريقة لعمل ذلك، ابعث إيميل إلى صديقك أولاً واسأله إذا ما كان جهازه يستطيع التعامل مع الوثائق والملحقات الطويلة بالصيغة التي سترسلها عليها. وبعد تعرفك إلى من ترأسله وإلى نوعية نظام جهازه لن تضطر لسؤاله هذا السؤال ثانية.

## - مخطط الصفحة:

إن الكلام المقروء على شاشة الكومبيوتر يختلف عن المقروء في الرسالة العادية، وغالباً ما يجد الناس صعوبة أكثر في قراءة النصوص على الشاشة. إن الانطباع الذي تخلفه الشاشة ليس بنفس قوة الانطباع الذي تخلفه الرسالة الورقية. قد يكون خط الأحرف أو ترتيبه أصغر من خط الرسالة الورقية وقد يكون هذا الخط قبيحاً في بعض الأحيان. ومرة ثانية، قد يكون جهاز المرسل إليه لا يملك نفس إمكانيات وتقنيات جهاز المرسل، الأمر الذي سيؤدي إلى تشويه الرسالة أو تغيير صيغتها وطريقة ترتيبها. إن هذا يعني، في النهاية، أن صيغة الإيميل لن تظهر بالضرورة بنفس صيغة الرسالة المكتوبة على الورق.



## - طول السطر:

ينبغي أن لا يتجاوز عدد الأحرف في السطر الواحد /٧٠/ حرفاً، وذلك من أجل ترك فراغ في السطر يستطيع مستلم الرسالة أن يضع فيه إشارتي الاقتباس أو ترك فراغ أول الفقرة إذا ما أراد الاستشهاد بسطر أو فقرة من رسالتك في رده عليها.

## - النشر الموجز والمختصر:

هل تذكر كم مرة طلب منك في المدرسة أن تكتب بحثاً من عشر صفحات، ثم عوقبت لأنك أوجزت في مقالتك ولم تكتب العدد المطلوب من الصفحات مما كان يضطرك لأن تحشو بحثك بكثير من الكلمات والعبارات التي لا معنى لها من أجل إتمام كتابة العدد المطلوب من الصفحات. عند كتابة الإيميل يختلف الأمر تماماً، إذ إن القاعدة هنا هي: الإيجاز. فإذا طلب من ترأسله منك المزيد من المعلومات حول الموضوع الذي تراسلان من أجله، يمكنك تزويده بما يريد في إيميل آخر.

إذا كنت ترسل تقريراً إلى عدة أشخاص، يفضل أن لا توجز، بل تقدم شرحاً أطول في رسالتك أو تقريرك كي لا تنهال عليك الأسئلة والاستفسارات من مستلمي تقريرك (كما ينبغي أن تتأكد من أنك ترسل التقرير فقط إلى الأشخاص الواجب إرساله لهم).

تفسر لك كايتلين داك شيروود هذه القاعدة على موقعها التالي على الإنترنت

Kaitlin Duck Sherwood at [http:// www.webfoot .Com](http://www.webfoot.Com)

«كلما قل عدد الأشخاص الموجودين على قائمة المرسل إليه، ينبغي أن تكون

الرسالة أقصر».

على أية حال، إن عبارة «أحاول أن أذكر كل شيء في الصفحة» تعني على

الأغلب رسالة طويلة مؤلفة من خمسة وعشرين سطرًا، وبالتالي فإنها طويلة جداً

بالنسبة لطول الإيميل المفروض.



## كيف يمكنك فهم ومعرفة الأشخاص الذين تراسلهم:

ليس من السهل عليك تكوين فكرة واضحة عن شخصية من تراسله لأنك لا تراه وجهاً لوجه، لأن تقديراتك حول عمره وجنسه وحالته الاجتماعية ودرجة ذكائه وثقافته تبقى قاصرة عن رسم الصورة الحقيقية له. وكذلك الحال مع قارئك، فإنه سيكون صورة واهية عنك مبنية على عدة افتراضات.

هنالك عدة إشارات أو ملامح تدفعك وتدفع من تراسله لتكوين افتراضات حول شخصيتكما. وبشكل عام، يعتمد الناس على أربعة مقاييس يبنون عليها افتراضاتهم حولك عبر الشبكات هي:

- ❖ اللغة التي تستخدمها.
- ❖ عنوان عودة الرسالة.
- ❖ طريقة تذييلك (توقيعك) للإيميل.
- ❖ سهولة تعاملك مع الإيميل.

سنشرح فيما يلي كل واحدة على حدة لنساعدك على إبراز أفضل صورة عنك.

## اللغة التي تستخدمها:

تذكر كايتلين داك شيرود Kaitlin Duck Sherwood في كتابها «دليل كتابة رسائل البريد الإلكتروني» أن أهم مقياس لتحديد ملامح شخصيتك هو مقدرتك اللغوية. فإذا كان لديك كثير من الأخطاء الإملائية، وتستخدم أفعالاً وعبارات لا علاقة لها بنصك، سيفترض الناس أنك غير مثقف أو غير متعلم. وربما يفترضون أنك غير ذكي، على الرغم من ضعف العلاقة بين الذكاء والمقدرات الكتابية.

لابد أنك تذكر مدى انزعاجك عندما تتلقى رسالة مليئة بالأخطاء، خاصة المطبعية منها. إن اللغة السليمة، نحوياً وإملائياً، أهمية كبيرة (خاصة عند كتابة الرسائل الرسمية في مجال العمل ومع المحترفين).



إن تخصيص بعض الوقت لمراجعة وصياغة رسالتك جيداً سيحسن بالتأكيد من أسلوب الرسالة وبالتالي من صورتك في عيون من تراسلهم. ولكن ليس من المعقول أن تمضي ساعة من الزمن لكتابة كل رسالة خاصة إذا كنت مضطراً لإرسال حوالي عشر رسائل يومياً. هنا يمكنك اللجوء إلى المصحح اللغوي والإملائي الأوتوماتيكي في حاسوبك، ولكن لا تعتمد عليه كلياً إذا كان يهملك أن تعطي انطباعاً جيداً عنك لأن هنالك العديد من الأخطاء التي لا يمكن للمصحح اكتشافها.

إذا أردت رفع مكانتك وتعزيز شخصيتك حقاً في عيني من تراسله عن طريق لغتك، عليك اللجوء إلى دراسة بعض الأسس اللغوية والنحوية الضرورية في حال كانت إمكانياتك اللغوية ضعيفة. ويمكنك - بالنسبة للغة الإنكليزية- اللجوء إلى كتاب سترانك ووايت Strunk and White «عناصر الأسلوب» (Elements of Style) الذي ذكرناه في مقدمة هذا الكتاب.

يساعد تطوير القدرات الكتابية كثيراً في الحياة والعمل بشكل عام وليس فقط في مجال الاتصال عبر الشبكات، خاصة بالنسبة للأشخاص الذين يتراسلون بلغة غير لغتهم الأم وبالنسبة لأولئك الذين تركوا مقاعد الدراسة باكراً لإدارة شؤون مزارعهم على سبيل المثال. كما سيساعد هذا الأمر على زيادة المفردات اللغوية وعلى استخدام الكلمات والتعابير الدقيقة في مكانها الصحيح.

### العنوان الذي تصممه لمراسلتك عليه:

مما لا شك فيه أن قارئ رسالتك سوف يستقي بعض المعلومات من اسم المخدم (الاسم) الذي تضعه بعد رمز @ في عنوان الإيميل. يتألف هذا الاسم عادة من عدة كلمات منفصلة عن بعضها البعض بعلامة النقطة التي تدل على أن كل كلمة موجودة تتبع مؤسسة خاصة. على سبيل المثال، يدل الاسم التالي arc.nasa.gov @ على مركز أبحاث ايمز Ames Research Center التابع لوكالة ناسا NASA التي تعد بدورها واحدة من المؤسسات المكونة للحكومة الأمريكية.



إذا استلمت رسالة لا يوجد في عنوان مرسلها إشارة @ فهذا يعني على الأرجح أنه يتبع نفس مؤسسة الاتصالات التي تتبع لها. مثال ذلك، إذا تم إرسال إيميل من sunnybaker@aol.com إلى kimbaker@aol.com، سيرى كيم فقط كلمة sunnybaker في حقل عنوان المرسل.

### الحديث عبر الشبكات / Online Lingo

الخيط: إن هذه الكلمة ستمر معك مراراً في هذا الكتاب. فعلى سبيل المثال ستقدم لك خدمات الشبكة خيطاً عن الحدث الذي تتناقله الشبكات لتقرأه. إن الخيط هو ببساطة تدفق الكلام بين المتحاورين على الشبكة. إن الخيط في أية مقابلة مع أحد المشاهير هو كلام الشخصية الشهيرة وكلام الحضور. وفي غرف الحوار، تدور عدة أحاديث في آن واحد، لكل حديث منها خيط يدل على موضوعه.

إليك بعض الأمثلة عن العناوين ودلالاتها على شخصيتكم:

إذا كان عنوانك يحمل الرمز ibm.com سيفترض الناس أنك إنسان راشد وخبير بشؤون الكومبيوتر، وغير مسل إلى حد ما.

إذا حمل عنوانك كلمتي aol.com سيظن بعض الناس أنك ترأسلهم من منزلك وأن رسالتك لا تتعلق بشؤون العمل.

إذا كان عنوانك على الشكل التالي washington.k12.ia.us سيعتقد من ترأسله أنك دون سن الثامنة عشر.



أما العنوان الذي يحمل webtv.net سيدل على الأغلب أن صاحبه جاهل بشؤون الكمبيوتر.

ومن اسمك يستطيع القارئ تحديد جنسك، علماً أن بعض الأسماء قد لا تكون واضحة الدلالة تماماً، فاسم بريارة المذكور في العنوان التالي barbara@aol.com يدل بالتأكيد على فتاة مع أنه ببساطة يمكن أن يكون الاسم الثاني (الكنية) لشخص اسمه جورج بريارة.

يحمل الاسم دلالات أخرى أيضاً، فعندما يكون قصيراً وخالياً من الأرقام فإنه يدل على أنك من أوائل الأشخاص الذين حصلوا على موقع في الشبكة. وبالتالي فإن جو صاحب العنوان التالي joe@ibm.com قد سبق بالتأكيد جو الذي عنوان موقعه joe.4739@ibm.com.

### طريقة تذييلك / توقيعك للرسالة:

#### شخصيتك الحقيقية: كل شيء عنك يكشفه توقيعك

بما أنك لا تستطيع التحكم دوماً باختيار الأسماء التي تستخدمها على موقعك على الشبكة (domain name)، يمكنك على الأقل إعطاء الناس انطباعاً جيداً عنك من خلال توقيعك للإيميل. فالتوقيع يحمل الكثير من مفاتيح الدلالة على الشخصية. ففي المثال التالي:

Reginald Berkmeister

Vice-President of Engineering

Inc..Great Big Computer Company

يعطينا هذا التوقيع انطباعاً أن صاحب الرسالة شخص هام في عالم الهندسة.

أما التوقيع التالي:

Reggie Berkmeister



Redlands High School

(Age 15)

Check out the German Homepage at <http://www.germany.org!>

فيعطينا انطباعاً أن المرسل شاب من أصل ألماني على الأغلب.

قد يكون الناس فكرة عنك وعن مدى نضجك وميلك إلى الأسلوب الرسمي من خلال طريقة كتابتك لاسمك في التوقيع، فهم بالتأكيد سيتعاملون مع Regi-nald.Berkmeister.Ph.D.@cnhor.com بجدية أكثر من تعاملهم مع reggie@anchor.com.

لذا من الأفضل أن تقدم أنت بعض المعلومات التي تعرف القراء بك عند البدء برسالتك - إذا كنت لا تعرفهم -.

### نموذج رسالة تبدأ بالتعريف عن الشخصية:

هاي! اسمي ريكي، طالب في ثانوية ريدلاند في شمال كاليفورنيا. أعمل في المدرسة في مشروع حول الاختراعات الحديثة في تصاميم الحاسوب. هل تستطيع مشكوراً تزويدي بأخر كتالوج عن شركة الكومبيوتر الكبرى Great Big Computer Company؟

أو:

مرحباً! أنا نائب مدير شركة الكومبيوتر الكبرى. رجاءً، هل يمكنكم إرسال أحدث كتالوج عن أسطوانة ونكا؟ إنني أفكر بشراء أجهزة مشابهة من أجل مشروعنا الجديد.

لاحظ أن الكاتب في المثال الثاني يحدد عمله ومركزه الوظيفي ويكتب بطريقة تدل على مقدراته اللغوية الجيدة. صحيح أن المبالغة في استخدام بعض الكلمات



الطنانة قد يبدو مصطنعاً، ولكنه مفيد في الرسائل القصيرة ويعزز من مكانة وصورة كاتب الرسالة.

### سهولة تعاملك وكتابتك لرسالة الإيميل:

يحكم الناس عادة عليك وعلى درجة ذكائك من خلال مهارتك في التعامل مع الإيميل. فهم سيفترضون أنك حديث العهد في هذا المجال إذا لم يكن نصك لائقاً أو إذا طبعت رسالتك بأحرف كبيرة أو حتى إذا اعتمدت طولاً مبالغاً فيه للسطر بحيث يخرج الكلام خارج حدود الشاشة. إضافة إلى ذلك قد يحكمون عليك بأنك جاهل في أمور الاتصال عبر الشبكات وأنت لا ترغب في تطوير وتحسين مقدراتك في هذا المجال.

### الكتابة بطريقة رسمية:

بطريقة أو بأخرى، تستطيع التحكم بعدد الرسائل والردود الواردة إلى عنوان بريدك الإلكتروني من خلال اللغة التي تستخدمها في رسائلك ودرجة الرسمية فيها. نظراً لأنه من السهل جداً الرد على رسائل الإيميل، يميل الناس عادة لاستخدام اللغة الثرية البسيطة غير الرسمية. وكلما كان الإيميل أقل تكلفاً ورسمية، كلما زادت فرص الرد عليه، والعكس صحيح. وبهذا سيكون من السهل عليك إن رغبت باستلام عدد كبير من الرسائل على عنوانك أن تحقق ذلك باتباع أسلوب بسيط وغير رسمي في الكتابة.

عليك الانتباه دائماً لنبرة حديثك أو بمعنى أدق لأسلوب ولغة رسائلتك. فإذا أردت أن يرد عليك عدد كبير من الناس، اتبع الأسلوب غير الرسمي وكن عذب الحديث. أما إذا كنت لا تريد تشجيع عدد كبير من الناس على الرد عليك، اتبع الأسلوب الرسمي في الكتابة.



## هل تعريف المرسل بشخصه ضروري حقاً؟

تعتمد الأهمية التي ينبغي أن تعلقها على ما تقدمه لقارئك من ملامح عنك على النقاط أو الأسئلة التالية التي يجب أن تطرحها على نفسك:

- ما هو مدى ما تعرفه عن الأشخاص الذين تراسلهم؟ إذا كان هناك كثير من المراسلات بينك وبين قرائك، لا بد أن يكونوا قد كونوا فكرة عن جنسك وعمرك ووضعك الاجتماعي والفكري من خلال كتاباتك. لذا فإن استخدامك للغة ضعيفة مليئة بالأخطاء النحوية بالإضافة إلى عدم تقيدك بقواعد وإتيكيت الإيميل سيؤثر حتماً على وضعك بنظرهم.

- ماهي النتائج المترتبة على رسالتك؟ إذا كنت تراسل رئيسك في العمل عليك أن تحرص على سلامة لغتك نحويًا وإملائيًا. وإذا كنت تراسل أشخاصاً في مجال عملك أو في مجال بيع بعض السلع، لاداعي لأن تهدر كثيراً من الوقت من أجل سلامة رسالتك لغويًا، لأن ما يهم هؤلاء الأشخاص فعلاً هو العمل الذي يربطكما معاً. أما إذا كنت تطلب مساعدة بعض الأشخاص أو مشورتهم أو حتى تريد اقتراض بعض المال منهم، فاعلم أن تجاوزهم معك يعتمد على مدى تأثير رسالتك عليهم.

- هل سيهتم من تراسلهم فعلاً برسالتك؟ بلا شك إن مدرسي اللغة في مدرستك يهتمون بسلامة رسالتك لغويًا أكثر بكثير من اهتمام رفاقك في النادي بهذا الأمر. إن الأشخاص الذين يرسلون ويتلقون العديد من رسائل البريد الإلكتروني يكونون بالتأكيد أكثر تسامحاً بشأن موضوع سلامة اللغة من غيرهم ممن يقضون ساعة كاملة من وقتهم من أجل كتابة كل رسالة إيميل.

- كيف تبدو الرسالة الواردة إلى بريدك؟ إذا كانت الرسائل التي تردك ضعيفة لغويًا، أي من ناحية الإملاء والنحو واستخدام علامات الترقيم، فمن



الطبيعي أن لا يهتم أصحاب هذه الرسائل إن كانت لغتك أنت أيضاً على هذه الشاكلة.

- هل تزعجك الافتراضات الخاطئة عنك؟ إذا كان اسمك بات (اختصار باتريك)، وكنت تتزعج من ظن من يراسلك أنك فتاة ولست شاباً (افتراضاً منه أن بات هو اختصار لاسم باتريشيا مثلاً)، يستحسن إذن أن تذكر اسمك كاملاً. وإذا كنت لا تهتم لظن من تراسلهم أنك مراهق، يمكنك المضي لاستخدام لقب المتزلج عبر الشبكة (InLineSkater).





## أدوات وتقنيات ومفردات الإيميل

سنطلعك في هذا البحث على بعض التقنيات والأدوات التي تلزمك لإرسال رسالة إيميل لاثقة إلى من يهيك أمر مراسلتهم، إضافة إلى تعريفك ببعض المفردات والعبارات التي ينبغي أو لا ينبغي عليك استخدامها في رسالتك.

### اختيار من تراسلهم:

إن حرصك في اختيار من تراسلهم يجب أن لا يقل عن حرصك عند توزيع تقارير العمل للأشخاص المعنيين في عملك أو عند توزيعك لبطاقات معايدة أو دعوة لحضور حفلة زفافك على سبيل المثال.

من الذي يتصدر اسمه القائمة / آ / (أي قائمة «أرسل إلى / Send to») ومن الذي يقع اسمه في نهاية القائمة / ب / (أي قائمة «أرسل نسخة إلى / Copy to»). إن تحديد هذا يتوقف على مضمون رسالتك وعلى أهميته. في العمل، عليك حصر من تراسلهم بالأشخاص الذين هم فعلاً «بحاجة للمعلومة» التي ترسلها. لأن إزعاج نائب المدير المالي، على سبيل المثال، برسالة حول مبرد المياه القديم يبدو لا فائدة منه.



لا ينطبق هذا الكلام بالطبع على أصدقائك وأقاربك، فهم سيقدرون أيملك، أو قد لا ينزعجون ٩١ منه على أقل تقدير، حتى ولو كان ما بداخل الإيميل لا يعينهم. بل على العكس، قد يستمتع بعضهم برسالتك لأن استلام رسائل بالنسبة لهم أفضل من عدم تسلّم أية رسائل على الإطلاق.

ننصحك أن تأخذ هذا الأمر بعين الاعتبار، ونقدم لك فيما يلي بعض الإرشادات عن كيفية تحديد قوائم من ترسلهم ومن تضع على هذه القوائم.

### إرسال إلى / : Send to

ضع فقط أسماء الأشخاص الذين تود إرسال رسالتك هذه لهم في هذا السطر. تجنب وضع أسماء الأشخاص الذين تعلم أنهم لن يقوموا بالرد على رسالتك أو أنهم ليسوا مضطرين لذلك، لأن هذا الأمر سيبدو محرّجاً.

إليك هذا المثال:

قم برفع جميع الكتل الموجودة عند الألتين ٢٢ و ٣١ قبل طلوع شمس الغد. وقل لفريق العمل أن يعملوا طوال الليل على هذا إذا اقتضى الأمر، والا...! عليهم أن لا يفعلوا هذا ثانية أبداً.

إن إرسال مثل هذه الملاحظة قد تفتح الباب لسوء الفهم إذا وصلت إلى شخص غير معني بهذا الأمر. وهنا بعض الردود التي قد يقولها الشخص الذي وصلته الرسالة المذكورة بالخطأ:

- إنهم ينتظرون مني إصلاح خطأ لم أرتكبه!
- يبدو أنني سأتحمل ذنب خطأ لم أرتكبه وإنما ارتكبه شخص غيري مما سيعرض عملي للخطر!
- ما المقصود بهذا الكلام بحق السماء؟

- لا أعرف ما المقصود بهذا الكلام؟ يبدو أنني وضعت بالخطأ على هذه اللائحة!



ولغرابة الأمر، فإن المديح أو النصيحة التي توجه في مجال العمل يلقيان نفس ردة الفعل. لنفترض مثلاً أنك وجهت الرسالة التالية لمدير أحد المشاريع:

**نهنيئ السيد لوينسكي وفريقه على عملهم الرائع! إنكم فعلاً تستحقون  
التكريم للعمل الممتاز الذي قمتم به!**

إن إرسال مثل هذه الرسالة إلى الشخص الخطأ سيكون الرد عليها من قبل مستلمها على النحو التالي:

- من هو السيد لوينسكي هذا؟ يبدو أن خطأ ما قد حدث! ماذا أفعل؟
- ربما من الأفضل أن أتصل بهذا الشخص وأقدم له التهنئة؟ ولكن ما الذي أستطيع قوله عن مشروع لا أعرف عنه شيئاً؟ لا أستطيع سؤال أحد عن هذا الأمر وإلا سأبدو غيبياً!
- هل كان من المفروض أن أكون من ضمن فريق هذا المشروع؟

### عدم الوقوع في الخطأ:

إذا ارتكبت خطأ إرسال رسالة غير مناسبة إلى مديرك أو إلى أحد المسؤولين في شركتك، إليك ما قد يظنون أنك قد فعلت:

- 1- ربما تكون قد وضعت اسم مستلم الرسالة بالخطأ على قائمة المرسل إليه.
- 2- أنك حديث العهد بشؤون رسائل البريد الإلكتروني.
- 3- أنك لم تميز بعد الحدود التي ينبغي أن لا يتجاوزها المرؤوس مع رؤسائه (تحتم البيروقراطية عليك عدم إرسال رسالة إلى من هم أعلى من مديرك المباشر إلا إذا اطلع عليها وقام بتقيحها).
- 4- أنك لا تتحلى بالتهذيب المطلوب في تعاملك مع البريد الإلكتروني، وبالتالي ينعكس هذا على كل تصرف تقوم به، وقد يؤدي هذا لحرمانك من العلاوات والترقيات التي تستحقها (إذا ما ظل رئيسك يتلقى رسائل غير لائقة منك).
- 5- أن هنالك خللاً ما في طريقة تفكيرك.



## النسخ / Copy:

يمكنك إرسال نسخ عن إيميلك إلى الأشخاص الذين ليس لديهم اهتمام مباشر بمضمونه، إي الذين لا يشكل استلام المعلومات التي ترسلها ضرورة بالنسبة لهم. وهنا أيضاً، إذا أرسلت نسخة عن إيميل ما إلى الشخص غير المناسب، فإنك ستفتح له الباب كي يسيء الحكم عليك وعلى شخصيتك، وبالتالي سيهمل قراءة رسالتك.

## النسخة المحجوبة BCC / : Blind Copy

تستخدم هذه النسخة لإخفاء أسماء الأشخاص الآخرين- الذين ترسل إليهم نسخة من رسالة ما- عن المرسل إليه الأصلي. مثال ذلك إذا أردت تأنيب أحد الموظفين على تقصيره بواسطة الإيميل وأردت إطلاع مديرك على هذا الإيميل دون إشعار الموظف بهذا يمكنك إرسال نسخة BCC إلى مديرك.

تفيد النسخة المحجوبة أيضاً في إخفاء العناوين؛ أي بمعنى آخر إذا أردت إرسال إيميل إلى عدة أشخاص ولم ترغب بكشف عناوين بعضهم لبعضهم الآخر، يمكنك إرسال نسخ BCC محجوبة إلى الأشخاص الذين تريد إخفاء عناوينهم.

## التحكم بالبريد الوارد وحمايته من القرصنة:

من الضروري معرفة كل ما يرد إلى بريدك الإلكتروني والتحكم به لعدة اعتبارات هامة؛ فقد تقودك إحدى الرسائل إلى موقع ما مصاب بفيروس، أو قد تدل أولادك إلى بعض المواقع الإباحية. ولحسن الحظ، فإن معظم برامج الكمبيوتر الحديثة تحتوي على وسائل لحجب البريد السيئ عن جهازك. أغلب وسائل الحجب هذه تدعى فلتر، وتسمح لك بتحديد وغرلة الأشخاص الذين لا ترغب باستلام إيميل منهم. إلا أن نقطة ضعف هذه الوسائل تكمن في أنها لا تستطيع حجب البريد السيئ الوارد إليك من أشخاص لا تعرفهم.



هنالك بعض برامج حجب أكثر تعقيداً، كبرنامج أوتلوك من مايكروسوفت مثلاً، الذي يستطيع كشف العناوين والمواقع المزورة - تكتيك يستخدمه قراصنة الإنترنت باستمرار - وطردها، ولا يسمح إلا بمرور الرسائل الواردة من الأشخاص الموجودين على قائمة العناوين الخاصة بك. وتقدم لك شركة AOL كذلك برنامجاً مماثلاً لغريلة البريد الوارد.

تقدم لك عدة برامج بطاقة أو لنقل إشارة خاصة (wild card)، مثل «❖»، مهمتها حجب بعض المواقع غير المرغوب فيها عن بريدك. إن وضع مثل هذه الإشارة عند أحد المواقع - hotmail.com. ❖ على سبيل المثال - يحجب كل ما يرد عن طريق هذا الموقع بغض النظر عن الاسم المذكور أولاً. تبقى هنالك سلبية لهذه الطريقة، وهي أنها تحجب البريد الجيد الوارد من ذلك الموقع أيضاً، وهذه المشكلة تحدث مع جميع برامج فلترة أو غريلة البريد.

### هنالك قرصنة/ Spam على الخط....

يعود استخدام هذه الكلمة إلى البرنامج الكوميدي الذي قدمته فرقة مونتي بايثون Monty Python الإنكليزية على قناة BBC حول مقهى مليء بالفايكنغ (القرصنة الاسكندنافية).

لقد أزعج إطلاق هذا اللقب على مسيئي استخدام البريد الإلكتروني أعضاء نادي القرصنة الحقيقيين، إلا أنهم، بفضل حرية الإعلان على الشبكة، سرعان ما استعادوا روح الدعابة لديهم. يمكنك زيارة نادي محبي القرصنة (Spam fan club) على موقع [www.spam.com](http://www.spam.com) وشراء بعض الأدوات الخاصة بالقرصنة من خلاله.



## كيفية تجنب القرصنة:

إن أفضل طريقة لتحقيق هذا هي إخفاء عنوانك. كيف؟ بداية عليك إخفاء نفسك وراء اسم آخر عند مشاركتك في إحدى غرف المحادثة أو عند ردك على رسالة وردتك من شخص لا تعرفه أو حتى عندما ترغب بشراء أي شيء عن طريق شبكة الويب. وننصحك بتجنب المشاركة في المسابقات والاختبارات المجانية أو حتى في تقديم خدمات تطوعية إذا طلب منك ذلك، وتجنب كذلك المشاركة بالألعاب وحل الأحجيات والمتاهات عبر الشبكة مع أشخاص أو مواقع مشبوهة. باختصار، ابتعد عن التسلية التي تأتيك عبر هذا الباب.

ولكن تذكر أنه لا يمكنك إخفاء عنوانك عن قرصنة الإنترنت طويلاً، فهم سرعان ما سيجدون طريقهم إليك وعندها ستجد نفسك مضطراً لتغيير عنوانك بين فترة وأخرى حتى لو كنت لا تحبذ هذا الأمر.

## تحويل الرسائل الواردة

تحتوي معظم برامج الإيميل على هذه الميزة، فقط اضغط الزر المخصص وتحويل الرسالة التي وردتك إلى من تريد.

إن تحويل الرسائل فن بحد ذاته. وهو عملية هامة من أجل إرسال المعلومات والأخبار الهامة إلى الأشخاص الذين يهمهم أن «يلموا بكل شيء»، ولكنهم لسبب أو لآخر لم يكونوا على قائمة المرسل الأولى. ولكن في بعض الأحيان، قد تكون هذه الطريقة وسيلة لوصول بعض المعلومات إلى أشخاص لا تعنيهم هذه المعلومات من بعيد أو قريب.

عندما تقوم بتحويل أية رسالة، اعلم أن الرسالة كلها ستتحول بصورة أوتوماتيكية، لذا عليك أن تكون متأكداً أولاً أن من تحول له هذه الرسالة هو فعلاً بحاجة لكافة المعلومات الواردة فيها. فإذا لم يكن كذلك، احذف الأجزاء التي لا



تهمه من الرسالة. واعلم أنك قد تضطر أحياناً لإرفاق هذه الرسالة بملاحظة تكتبها أنت لتوضح للقارئ بعض النقاط حولها.

إليك نموذج عن رسالة تم تحويلها بعد إرفاقها بملاحظة قصيرة (لاحظ كتابة كلمة «محول / FW or Forward» في سطر تحديد الموضوع - ولاحظ أيضاً أن ملاحظة المرسل تكتب أولاً في المكان المخصص لنص الرسالة قبل الرسالة المحولة):

إلى: تشارلي سميث

من: جان ليبتون

الموضوع: محول: تخفيض موازنة العام المالي الجديد؛ الاجتماع يوم الثلاثاء.

مرحباً تشارلي:

عرفت أنك تود الحصول على نسخة من هذه الرسالة. الرجاء مقابلتي غداً صباحاً فور وصولك لمناقشة هذا الأمر.

جان

< إلى: جان ليبتون

< التاريخ: ١٤ كانون الثاني ٢٠٠٢

< من: فريد سامرز

< الموضوع: تخفيض موازنة العام المالي الجديد؛ الاجتماع يوم الثلاثاء.

< جان- إنها السنة المالية الجديدة ونحن نطلب من كل رؤساء فروع

< الشركة أن يقلصوا مقدار ١٠٪ من الموازنة خلال هذه السنة.

< سنضطر لإجراء بعض التغييرات في الموظفين كحل أخير كما سنؤجل

< بعض المشاريع التي تحتل التأجيل إلى السنة القادمة، وقد نلغي

< بعض المشاريع الأخرى إن أمكن ذلك. خصصنا يوم الثلاثاء كاملاً

< لعقد اجتماع نناقش فيه هذا الخصوص وننظر في آرائك

< واقتراحاتك. أرجو أن أراك قبل بدء الاجتماع على انفراد لترى إن كنت

< تستطيع خفض ٥٪ على الأقل من الموازنة المخصصة لك.



< فريد سامرز، المدير الإداري.

تجدر الإشارة هنا إلى أن بعض برامج الإيميل، وليس جميعها، تستخدم إشارة < قبل كل سطر من أسطر الرسالة المحولة. فيما يلي نقدم لكم رد تشارلي على الإيميل السابق المحول إليه:

جان، أشكرك على تحويل هذه المعلومات إليّ. لطالما قدرت أسلوبك المحترم والمخلص بالتعامل معي في العمل. رغم أنني لا أستطيع تصديق ما يحدث، إلا أنني أثق بحكمتك وأعرف أنك لن توافق على اتخاذ أي إجراء ما لم يكن يحمل آثاراً إيجابية على الشركة. سأحاول عمل ما بوسعي بشأن تخفيض الموازنة مع أن هذا يعني، للأسف الشديد، اضطراري للتخلي عن بعض الكفاءات الهامة في فرعي.

تشارلي

ماذا لو كان مديري يخطئ في كتابته:

اقتراح بسيط: إن معظم برامج الإيميل تقوم أوتوماتيكياً بتصحيح الأخطاء الواردة - سواء أردت هذا أم لم ترده - في الرسائل المحولة أو في الرسائل التي تستشهد منها بفقرات في ردك عليها، الأمر الذي قد يزعج صاحب الرسالة الأصلية إلى حد ما. لذا عليك الانتباه لهذه الناحية وبالتالي عدم القيام بإجراء أية تعديلات أو تصحيح لرسالته، وانتبه أيضاً لعدم انتقاد أسلوب كتابة أية رسالة أخرى أو الأخطاء النحوية والإملائية فيها مهما كانت درجة ثقافتك.

الأسماء المستعارة:

إن الاسم المستعار (alias) عبارة عن اسم واحد يمثل مجموعة كاملة من متلقي الرسائل. وعند مراسلتك لموقع اسم مستعار واحد فإنك تراسل كل من تضمنه مجموعة ذلك الموقع. لذلك فإن استخدام هذه الطريقة يوفر عليك كثيراً من الجهد والوقت في الطباعة.



فعلی سبیل المثال، قد يكون موقع عائلتك على الشكل التالي:

mom91832@sigh.com

joe@joe.com

bigSIS@earthlink.com

grannysmith@gte.net

sallykempler@halcion.net

عوضاً عن التعامل مع هذه العناوين بشكل منفصل، يمكنك جمعها تحت اسم «عائلي». وعندما تريد إرسال رسالة إلى كل هؤلاء الأشخاص، ما عليك إلا أن تكتب كلمة عائلي في سطر «إلى».

يمكنك استخدام مجموعات متعددة من الأسماء المستعارة أيضاً؛ إذ تستطيع استخدام «عائلي» لأفراد عائلتك القريبين واستخدام اسم آخر للأقارب البعيدين كاسم سميث كلان SmithClan على سبيل المثال. ومن ثم يمكنك استخدام الاسمين معاً عندما تريد إرسال إيميل إلى جميع أقاربك. يمكن دمج عدة أسماء مواقع مشتركة مع بعضها البعض كما يمكنك استخدام ميزة النسخة المحجوبة / BBC بمجرد كتابة هذه الكلمة في سطر العنوان.

نلفت انتباهك إلى عدم المبالغة في استخدام الأسماء المستعارة، فبال تأكيد لا يهم كل زملائك في العمل أن يعلموا بأمر الرحلة التي قمت بها في الإجازة. كما ننبهك إلى مراجعة قائمة الأسماء التي يضمها الاسم المستعار عند إرسالك أية معلومات حساسة خشية أن تصل هذه المعلومات إلى شخص لا يفترض به الاطلاع عليها.

### كتابة رد على رسالة باستخدام المجيب الأوتوماتيكي

#### :(AUTORESPONDER)

عند غيابك عن المنزل أو العمل لعدة أيام، يمكنك الاعتماد على هذه الميزة إن كانت موجودة أصلاً في برنامج البريد الإلكتروني الذي تعتمد، إن هذه الميزة تمكنك من الرد أوتوماتيكياً على من يرسلك أثناء غيابك، يمكنك كتابة المعلومات التي تريدها، بما فيها موعد عودتك وسبب تغيبك وأسماء وأرقام الأشخاص الذين



من الممكن الاتصال بهم عند الطوارئ بل حتى خط رحلتك يوماً بيوماً. إليك فيما يلي نموذجاً جيداً عن رسالة رد أوتوماتيكي:

مرحباً! لقد وصلت رسالتكم إلى صندوق تشاك كارلسون للبريد الإلكتروني. سأضطر للتغيب يوم ٢٩ كانون الثاني. إذا احتجتم لأية مساعدة من فريقتي، فإن شيللا ستلقى المكالمات الضرورية على الرقم ٦١٩-٥٥٥-١٢١٢. وإلا يمكنكم إرسال إيميل إلى بريدي الإلكتروني الذي سأفقدته فور عودتي.

تشاك (تشارلز) كارلسون

تحتوي رسائل المجيب الأوتوماتيكي عادة على النقاط التالية:

- تحية واعتذاراً بسيطاً لعدم تواجدك حالياً.
- اسمك في حال وصول الرسالة إلى شخص آخر عن طريق الخطأ.
- سبب غيابك عن الشبكة.
- موعد عودتك إلى الشبكة.
- مَنْ يمكن الاتصال في حالات الطوارئ.

إذا كان لديك معلومات إضافية تحب أن تعطيها لمجموعة معينة من الأشخاص، يمكنك إضافة هذه المعلومات في الرسالة على الشكل التالي:

مرحباً! لقد وصلت رسالتكم إلى صندوق تشاك كارلسون للبريد الإلكتروني. سأضطر للتغيب يوم ٢٩ كانون الثاني. إذا احتجتم لأية مساعدة فورية من فريقتي، يمكنكم الاتصال بشيللا على الرقم ٦١٩-٥٥٥-١٢١٢. وإلا فيمكنكم إرسال إيميل إلى عنوان بريدي الإلكتروني وسأقرؤه فور عودتي.

إذا كنتم بحاجة إلى المزيد من المعلومات حول موضوع الأجهزة، الرجاء الاتصال بالسيد ليون جيروولسكي على الرقم ٥٤٥-٥٥٥-١٢١٢، فهو الذي سيتولى هذا الشأن في غيابي.

تشاك (تشارلز) كارلسون



## - رسائل المجيب الآلي المنزلي أو العائلي:

يمكنك استخدام هذه الميزة أيضاً مع صندوق البريد الإلكتروني في المنزل عند ذهابك أنت وأفراد أسرتك في إجازة. ولكن انتبه! ستكون هذه الطريقة فرصة جيدة لإعلام اللصوص أنك خارج المنزل. نظرياً ستصل رسالتك هذه إلى الأشخاص الذين تثق بهم وتحب إطلاعهم على موعد بدء وانتهاء رحلتك التي ستمضيها على ضفاف النيل، ولكن عملياً، ستجد أنها قد وجدت طريقها إلى قراصنة الإنترنت الذين سرعان ما سيقومون بتحويلها إلى من يهمهم الأمر.

## صحواً أم مطراً، لا بد أن يصل البريد:

عندما تكون مضطراً لإغلاق بريدك الإلكتروني لفترة من الزمن، يستحسن أن تعلم من يرسلونك بواسطة رسالة المجيب الأتوماتيكي، وبذلك فإنهم يعرفون أين يجدونك إذا دعت الحاجة. يمكنك كتابة ما يلي على سبيل المثال:

مرحباً، أنتم على صندوق بريد تشاك كارلسون الإلكتروني. سيتوقف بريدي الإلكتروني عن استلام أية رسائل اعتباراً من الساعة الحادية عشرة من صباح يوم السبت ١١ حزيران ولغاية الساعة الثانية فجراً من يوم الثلاثاء ١٤ حزيران من أجل صيانة وتحديث نظام الجهاز، الرجاء أخذ العلم أنني لن أستطيع استلام أية رسالة خلال هذه الفترة، ويفضل الاتصال بي هاتفياً في حال إرسالكم لأية رسالة بعد انتهاء الفترة المذكورة للتأكد من استلامي إياها، نظراً لأن أعمال صيانة وتحديث الجهاز التي تمت العام الماضي استمرت أكثر من أسبوع. أما بخصوص الرسائل الهامة التي لا تحتمل التأجيل، يمكنكم الاتصال بي بشأنها هاتفياً على الرقم ٤١٦-٥٥٥-١٢١٢، أو إرسال رسالة بالبريد الليلي السريع.

أسف لهذا.

تشاك



إذا تعذر عليك إرسال رسالة رد عبر المجيب الأتوماتيكي، يستحسن أن تكتب ملاحظة في نهاية كل إيميل ترسله قبل فترة إيقاف الجهاز إلى الأشخاص الذين تراسلهم عادة.

### حفظ البريد:

باختصار، يمكنك حفظ البريد الوارد أوتوماتيكياً ببرمجة برنامجك البريدي لعمل ذلك. بالطبع سيتم حفظ كل البريد الوارد، ثم تقوم بإلغاء غير الهام منه يدوياً. ويمكن أن تحفظ البريد الهام على برنامج البريد كما ذكرنا - حيث يقوم النظام بحذفه بعد مدة من الزمن تحددها أنت - أو تحفظه في جهاز الكمبيوتر.

عندما تريد أن تعود إلى رسالة سابقة لقراءتها، يمكنك أن تحدد هذه الرسالة بعبارة «لم تقرأ / Unread» فتظهر لك ثانية كرسالة جديدة عندما تفتح بريدك لاحقاً.

### مخاطر تصحيح التجارب الطباعية:

لأسباب غير واضحة بالنسبة لنا، ولكننا خبرناها بعد كتابة أكثر من عشرين كتاباً، من الممكن أن تمر بعض الأخطاء التي لا نلاحظها أثناء قيامنا بقراءة البروفة الطباعية على الشاشة مع أننا من المستحيل ألا نلاحظها عند قراءتنا لرسالة مكتوبة على الورق. بالطبع يسهل على الشاشة تصحيح الأخطاء أو إضافة أية أخطاء محتملة - غير مقصودة طبعاً -.

### أسس تصحيح الطباعة على الشبكة:

إذا كنت مضطراً لتصحيح البروفة الطباعية على الشاشة، هنالك خطوات أساسية عليك أتباعها هي:

تكبير الصفحة: لتسهيل قراءتك للرسالة وكشف الأخطاء، قم بتكبير الصفحة إلى ١٥٠٪.



استعمال نظارات القراءة: لا تنس وضع نظاراتك الطبية الخاصة بالقراءة - إن كنت تستعملها - من أجل قراءة الرسالة على الشاشة بشكل أوضح.

استعمال الإصبع كمؤشر: اقرأ الرسالة ببطء وتمعن مستعيناً بإصبعك لتتبع الكلمات إن لزم الأمر.

استعمال خط مريح وواضح: إن بعض الخطوط المطبعية أسهل وأوضح من غيرها، فاعتمد في رسالتك على هذه النوعية من الخطوط.

استعمال خط غامق للأحرف: تجنب استعمال الخطوط والألوان الفاتحة لصعوبة قراءتها على الشاشة.

وبجميع الأحوال، إذا أردت أن تصل رسالتك بدون أخطاء، اطبعها ثم قم بمراجعة النسخة على الورق إن أمكن، إذا احتجت لإعادة كتابتها، أو إذا كانت الأخطاء المطبعية كثيرة، لا تتردد بالقيام بذلك من جديد.

واعلم أن المصحح اللغوي الأوتوماتيكي لن يلحظ كل الأخطاء، فكلمات مثل «theyre, their,there» باللغة الإنكليزية تعتبر صحيحة كلها بالنسبة للمصحح الإملائي، وقد يكشفها المصحح النحوي ولكنه غير موجود في معظم برامج كتابة الإيميل.

### وقع كلام رسالتك على المتلقي:

عند كتابتك لرسالة إيميل، عليك توخي الحذر، لأن هذه الرسالة قد تبدو جيدة بالنسبة لك ولكنها قد تفسد صباح متلقيها بسبب كلماتك التي بدت له سلبية وعدائية، فمجرد تعليقاتك الانتقادية البسيطة قد تبدو مدمرة بالنسبة له.

ما سبب حدوث هذا؟ يكون كلام رسائل الإيميل مختصراً عادة مما يضطر القارئ لقراءة ما بين السطور. تمعن في الأمثلة التالية ولاحظ الفرق الطفيف بين



كلمات الجملة الإيجابية والجملة السلبية، ولاحظ أيضاً الخيط الدقيق الفاصل بين  
الفضاظة والسلبية في الكلام وبين الكياسة واللفظ فيهما:

سلبى: إننى سعيد لأنك قمت أخيراً بالعمل الذي قمنا بتعيينك من أجله.

إيجابى: إننى سعيد لأنك تحاول القيام بالعمل الذي عيناك من أجله.

سلبى: أتعرف أن أسلوبك مضحك في قول ما تريده في الإيميل.

إيجابى: إن كتابتك تميزك بشكل فريد.

سلبى: لم تجبني بخصوص حساب شركة كوو. إنى أنتظر ردك منذ ستة أيام،...  
الخ.

إيجابى: لم أتلق منك أي رد على الإيميل الذي أرسلته لك بخصوص شركة كوو.  
لا بد أنك غارق في العمل، لذا سأتصل بك.

/ ٥٠ / كلمة يمكنك استخدامها عند كتابة الإيميل:

نعرض عليك في الجدول التالي أكثر الكلمات الشائع استخدامها في الاتصال  
عبر الشبكات، سواء في رسائل الإيميل أو في غرف المحادثة. بعض هذه الكلمات  
يستخدم حصراً في الاتصال بين الشبكات، أما معظمها فيستخدم في وسائل  
الاتصال التقليدية. لاحظ أن الكلمات «الجيدة» ليست دائماً إيجابية بالضرورة.

bookmark مؤشرة الكتاب

answer رد

crash انهيار

associates زملاء

cyberspace الاتصال عبر الفضاء

brainstorm فكرة بارعة

dialog حوار

chat محادثة

enhanced معزز

command طلب

evolving متطور

cumulative تجميعي / تراكمي



fast سريع	dynamic ديناميكي / حيوي
good listener مستمع جيد	entropy إنتروبيا
good to see you again	friends أصدقاء
تسرني رؤيتك ثانية	good question سؤال جيد
inclusive شامل	help / helpful مساعد / مفيد
model نموذج	join us انضم إلينا
online على الشبكة	mutual مشترك
operational تشغيلي	offline خارج الشبكة
site موقع	productive مثمر
structure بنية / بناء	solve حل
surf / surfing ركوب الأمواج	study ادرس / دراسة
team فريق	together معاً
tools أدوات / وسائل	virtual عملي / فعلي
useful مفيد	activity نشاط
weagree نوافق	agreed موافق
valuable قيم	build / building بناء
visit زيارة	code / coded رمز

/ ٥٠ / كلمة يجب تجنب استخدامها على الشبكة:

إن الكلام المستخدم في الاتصال بين الشبكات يختلف عن الكلام اليومي الذي نستخدمه في كتابة تقارير أو مذكرات العمل. لذا هنالك بعض الكلمات التي يجب تجنب استخدامها على شبكات الاتصال المذكورة في الجدول التالي:

? --- anybody want to هل يريد أحد منكم - ؟

call this number for important information ....



اتصل بهذا الرقم للحصول على معلومات هامة....

failure / system glitch فشل أو خلل في الجهاز

hard / hard way to من الصعب

I need employees... أنا بحاجة لموظفين..

Idiot savant عالم أحمق

Its a billion dollar proposition عرض يساوي بليون دولار

lost ضائع

newbie حديث العهد

patch يرقع

shutdown إغلاق

unavailable غير متوفر

unlikely بعيد الاحتمال

useless عديم الفائدة

إضافة إلى العديد من كلمات السباب المتداولة على الشبكات نظراً لغياب

الرقابة القانونية والرقابة الأسرية.

waste / wasted إهمال

awkward أخرق / سمج

busy مشغول

clumsy / klunky أخرق

crisis أزمة

deleted ملغى

fix تحديد / إصلاح

forget it إنس الأمر

get off دعني



أغرب عن وجهي get off / get out / get outta here

I can't لا أستطيع

I have pictures ... لدي صور تهمك

(تجنب أية مراجع تحمل هذه الصيغة إذا كنت في حوار لا يتعلق بالعمل أو مع

شخص لا تعرفه ولا تتق به)

I wont ... لن أفعل / لن أقوم

impossi مستحيل

jerk أحمق

lost contact فقدت الاتصال

make do اعمل / افعل

never أبداً

no way غير ممكن بالمرّة

odd غريب

panic mode أسلوب مفزع

shallow ضحل

stupid غبي

please! ،take it easy هون عليك

unfixable لا يمكن إصلاحه

unprofessional غير محترف

! You'rea \_\_\_! you أنت \_\_\_

### ست طرق سهلة لتحسين نصوص الاتصالات:

هنالك ست نقاط تفيد الأشخاص الذين يعتمدون على كتابة النصوص:

■ قل ما تعنيه تماماً: ليكن كلامك - عند كتابة الرسالة - دقيقاً وتامّ المعنى، حتى لو

تطلب ذلك منك المزيد من الكلمات التي لم تكن ترغب في استخدامها. أما في



غرف الحوار، إذا لم تستطع التعبير بسرعة عن فكرتك انتقل إلى الفكرة التي تليها لأن مَنْ يتحاورون معك لن ينتظروا طويلاً حتى تتم طباعة جملتك.

■ اعرف من تتصل به: كما ذكرنا سابقاً يجب أن تعرف ما إذا كان من ترأسله أو تحاوره عبر الشبكة يعرف كل الاختصارات والرموز التي تستخدمها.

■ اسأل ولا تخمن: يقال: إن الولايات المتحدة كانت قد ألقت القنبلة النووية على ناغازاكي، بعد هيروشيما، لأن رسالة الاستسلام التي بعثها اليابانيون لم تكن مفهومة جيداً. لذا عليك أن تسأل من أجل المزيد من التوضيح عندما يتعذر عليك فهم بعض الكلمات أو الجمل أو الاختصارات أو أيقونات التعبير عن المشاعر. صحيح أنك في هذه الحالة قد تبدو غير خبير بالاتصال عبر الشبكات ولكن هذا أفضل من احتمال حدوث سوء تفاهم.

■ حافظ على هدوئك: احتفظ بمشاعرك القوية للمكالمات الهاتفية أو للقاء من تحدثه وجهاً لوجه. فكر قليلاً كيف يبدو الأمر (في المثال التالي) بالنسبة للمشاركين الآخرين في اجتماع عمل عبر الشبكة:

«جان، لا بد أنك لا تملك أدنى فكرة عما يظنه الأكاديميون عن وضعك. إنك تتصرف بجهل وبعجرفة في آن واحد، تماماً كما يتوقع الجميع منك أن تتصرف».

إن مثل هذه الرسالة لن تحظى بالترحيب لا من قبل المتلقي ولا من قبل الآخرين الموجودين على الخط. وما يزيد الأمر سوءاً أن المتلقي المجروح قد يقوم ببعض الإجراءات بخصوص ملاحظتك القاسية عنه من الممكن أن تكلفك خسارة عمالك أو خسارة شخص عزيز.

■ عرّف عن نفسك: عند استخدامك لبريد شخص آخر، تأكد من التعريف بنفسك وعدم إرسال الإيميل باسم شخص آخر. اكتب اسمك في سطر الموضوع أو إذا تعذر ذلك قم بكتابته في بداية نص الرسالة، كما في المثال التالي:



«عزيزتي السيدة بيكر، أنا جاك أرو، أكتب إليك عن طريق صندوق صديقي فريد البريدي لأن حاسوبي قد تعطل بعد تعرضه للاحتراق الأسبوع الماضي...»

■ **تجنب الصيغ شديدة التكلفة:** ذكرنا هذه النقطة سابقاً ونعود لذكرها هنا ثانية؛ إن ما يبدو لك لائقاً على شاشتك - كالأسطر والصور التي تستخدمها لتوضيح فكرتك- قد يعطي عكس نتائج المرجوة، فقد يعطي رسالة مشوشة أو رسالة لن يتمكن القارئ من فتحها. إذا شعرت برغبة في إرسال رسالة بشكل وصيغة مختلفين، ابعث رسالتك هذه، بالصيغة التي يمكن لقارئك فتحها، على شكل ملف مرفق.

### سبب ضرورة تجنبك لهذه العبارات:

من بين ملايين الكلمات، في مختلف لغات العالم، هنالك عدد من الكلمات علينا عدم استخدامها عند كتابة الإيميل، لأن المتلقي سيعتبرها إما غير لائقة وإما مقصودة. بالطبع لا نستطيع حصر هذه الكلمات والعبارات كلها، ولكن بإمكاننا أن نعرض عليك بعض ما يجب أن تحذر من استخدامه، وانتبه هنا أيضاً إلى أن الأسلوب التهكمي غير محبذ في الاتصال عبر الشبكات. من هذه العبارات:

- «أين كنت؟»

إيجابي: «لقد اشتقنا إليك»

سلبي: «كيف تصادف أنك لم تكن موجوداً عندما احتجنا إليك؟»

- «لا تخبرني».

إيجابي: «أخبرني!»

سلبي: «لا تخبرني».

- «ماذا؟»



إيجابي: «رجاءً اشرح لي الأمر».

سلبي: «لا أستطيع تصديق هذا!»

- «إنه أكبر من طاقتنا».

إيجابي: «من الصعب علينا التعامل معه».

سلبي: «ليس هاماً كي نزعج أنفسنا من أجله».

- «غير ممكن»

إيجابي: «مستحيل / غير ممكن!»

سلبي: «شيء عجيب!»

- «لن تصدق هذا...»

إيجابي: «إن هذا لأمر عظيم...»

سلبي: «استعد لسماع نبأ سيء...»

كما رأيت، من السهل أن تترك وتشوش قارئ رسالتك عندما تستخدم الكلمات غير الصحيحة. وأفضل طريقة لتجنب هذه المشكلة هي أن تعيد، أنت أو شخص آخر، قراءة رسالتك - أو الهام منها على الأقل - قبل إرسالها.





## أسس الحوار عبر الشبكات، قوائم المراسلة ونشرات الأنباء

هنالك نوعان رئيسيان للاتصال على الإنترنت: لامتزامن، حيث ترسل رسالة، كالإيميل مثلاً، إلى شخص ما فيجيبك عندما يحلو له؛ و متزامن، بحيث يكون المرسل والمرسل إليه على الخط معاً في نفس الوقت ويكون الرد فورياً، ويسمى محادثة/ تشات.

### أول ما يجب أن تعرفه عن المحادثة/ التشات:

تسمح خدمة التشات لشخصين أو أكثر في أي مكان بالعالم بالتحدث مع بعضهم البعض عبر الانترنت - ويتم هذا الحديث عادة بتبادل رسائل بين المتحاورين في نفس الوقت عوضاً عن استخدام الصوت - .

لتحقيق هذا النوع من الاتصال يلزمك أمران، طبعاً بالإضافة إلى الاشتراك بخدمة الانترنت، وهما: أولاً وجود شخصين أو أكثر على الخط للتحاور، ثانياً وجود برنامج خاص بالمحادثة (chat software). ويمكنك إجراء حوار صوتي ولكن تحتاج في هذه الحالة إلى مايكروفون و/أو كاميرة فيديو خاصة بالويب عند كلا المتصلين.



من أهم عوامل نجاح إي حوار تحلي المتحاورين بالصبر وبالمقدرة على التفهم. تكمن أهمية تحليك بالصبر في أنك ستصادف على الشبكة نماذج مختلفة من البشر. فإذا كنت تملك هاتين الخصلتين، بالإضافة إلى خدمة الإنترنت وبرنامج المحادثة وإلى إتقانك للغة شائعة، يمكنك الدخول في أي حوار بسهولة - طبعاً إذا كنت قادراً على التكيف مع كل الأجواء والمواضيع التي قد تجد نفسك طرفاً في مناقشتها.

### زبائن وبرامج المحادثة:

هنالك عدة شبكات توفر لك خدمة التشات على الانترنت، مثل AOL Chat , ICQ Chat , Chat on Yahoo! بالإضافة إلى عدة مواقع لغرف المحادثة على شبكة الويب. ولدخول أية غرفة محادثة على الويب ما عليك إلا إتباع الخطوات التي تجدها على موقع الويب.

تتطلب أنظمة الحوار الأخرى برنامجاً خاصاً، فعلى سبيل المثال هنالك عدد كبير من غرف الحوار على شبكة AOL تغطي مختلف المواضيع، ولكن للدخول في هذه الغرف عليك قبل كل شيء أن تكون عضواً في هذه الشبكة وأن تستخدم برنامج الحوار الخاص بها الذي يمكنك من دخولها. وبعض شبكات الحوار الأخرى تتطلب حصولك على برنامج حوار خاص يسمى عادة وكيل الحوار.

في الواقع، يوجد عدد كبير من هؤلاء الوكلاء منها المجاني ومنها غير المجاني. ويمكن أن يتم الحوار بين عدة مواقع على شبكة الإنترنت. يمكنك تجريب الموقعين التاليين: [www.ZDNet.com](http://www.ZDNet.com) أو [www.tucows.com](http://www.tucows.com) من أجل إيجاد وكلاء الحوار. وما عليك إلا أن تبحث في برنامج الحوار (chat software) وستجد تنوعات كثيرة لمواضيع حوار عامة وخاصة على حد سواء.



## من النص إلى الحوار التلفزيوني المرئي:

كانت برامج الحوار الأصلية بسيطة وتعتمد على النص المكتوب أساساً. وهناك العديد من البرامج الرائدة في هذا المجال - والتي ما زالت شائعة - بما فيها وكلاء إنترنت ريلي تشات (IRC) Internet Relay Chat الذين يقدمون خدمات مجانية، نذكر منها: mIRC و PIRCH وهما يحظيان باستقطاب عدد كبير من المستخدمين، إضافة إلى برنامج IRC Toons الذي يستهوي أولئك المستخدمين الذين يحبون ابتكار الأشكال و الرسوم المتحركة المختلفة الأشكال التي تجسد شخص أو فكرتهم (avatars) التي تمثلهم علاوة على التفاعل مع ابتكارات الآخرين ممن يستخدمون البرنامج نفسه.

### الأشكال المجسدة : Avatars

تقدم بعض برامج الحوار المتطورة خياراً إضافياً للمستخدمين يتمثل في إمكانية صنع أشكال ورسوم مختلفة تمثل المستخدمين في غرف المحادثة ثلاثية الأبعاد. تبدو هذه الأشكال عادة على هيئة المستخدم، ولها لون الجلد نفسه والشعر وملامح الوجه نفسها. وقد تسمح لك بعض البرامج باستخدام صور فوتوغرافية حقيقية. ولكن تذكر، ليس بالضرورة أن يجسد الشكل المرسوم (avatar) الشخص الذي يستخدمه، فقد يكون هذا الشكل مجرد قناع يتخفى وراءه المستخدم.

### استخدام برامج المحادثة : (Chat Software)

إن معظم برامج التشات سهلة الاستخدام. ستلاحظ فور دخولك إلى غرفة المحادثة ثلاثة عناصر:

١- النافذة التي يتم فيها الحوار، حيث سيظهر كلامك وكلام المشاركين الآخرين.



٢- مربعاً كي تكتب داخله إجابتك قبل إرسالها باستعمال مفتاح «Send» أو مفتاح «Enter» أو أي مفتاح آخر من شأنه إظهار رسالتك في نافذة الحوار.

٣- نافذة تظهر أسماء المستخدمين أو الأشكال التي تمثلهم (Avatars) المتواجدين في الغرفة. لا تقدم جميع برامج المحادثة هذه النافذة، وأحياناً يتم إلغاء عملها - في حال وجودها- لترك مكان أكبر لنافذة الحوار. في غرف الحوار الصوتية، ستسمع صوت المستخدم عند دوره في الكلام، بينما يستمر ظهور الحوار المطبوع على الشاشة.

مع التطور الكبير الذي طرأ على شبكة الويب مؤخراً، أصبحت معظم الاتصالات الفورية (المحادثة) تتم عن طريق عالم هذه الشبكة الملون والمتنوع. يمكنك تجربة الدخول في حوار على هذه الشبكة على هذين الموقعين:

<http://www.yahoo.com> أو <http://www.ivillage.com/chat/>

حيث يقدم لك هذان الموقعان أجواء حوار تتميز بالنصوص الملونة وأيقونات مشاعر مختلفة الأشكال بالإضافة إلى ميزة الحوار الصوتي - إذا كانت هذه الميزة موجودة في برنامج المحادثة الذي تستخدمه.

### معظم المحادثات شخصية:

إن معظم المحادثات التي تتم على الإنترنت تحمل الطابع الشخصي بين أشخاص يحملون الاهتمامات نفسها. يكون هؤلاء الأشخاص منفتحون عادة ومستعدون لتقبل أعضاء جدد، ولكن انتبه! قد يكون أعضاء بعض هذه الغرف «المنفتحة» قد شكلوا مجموعة أو عصابة خاصة بهم نظراً لطول مدة تحاورهم مع بعضهم البعض، وبالتالي قد يكون لهم بعض القوانين الخاصة بهم. قد يقبل أفراد مثل هؤلاء المجموعات بانضمامك إليهم أو لا يقبلون ذلك.



إذا لمست عدم الترحيب من إحدى غرف الحوار، يستحسن تركها والانتقال إلى غيرها. إذ إن هنالك كثيراً من الغرف يتميز أعضاؤها بالانفتاح فعلاً فيما يتعلق بدخول أعضاء جدد إلى غرفتهم.

في هذه الأجواء الجديدة للاتصال عبر غرف الحوار، يمكن للمشاركين أن يتمتعوا بميزة الحوار الصوتي المسموع، إذا كانت أجهزتهم (في طرف المرسل والمرسل إليه) تتمتع بهذه الميزة.

ولكن على الرغم من كافة التطورات والتقنيات الجديدة التي ظهرت في عالم الاتصال الفوري عبر الإنترنت، مازالت معظم المحادثات تعتمد على النص المكتوب. هذا لأن معظم المتحاورين يحملون وجهة النظر نفسها؛ وهي أنهم إذا أرادوا إجراء حوار صوتي يمكنهم استخدام الهاتف، وسيلة الحديث التقليدية القديمة.

### عدم ذكر الأسماء في غرفة الحوار:

إحدى ميزات غرف الحوار الملفتة هي استمتاع بعض المشاركين بإغفال ذكر أسمائهم للسرية. بالطبع ستعتمد هذه الميزة في حال انتشار تقنية الحديث المرئي، إلا أنه مازال بإمكان المتحاورين الآن استخدامها إذا رغبوا في ذلك. إذ إن بإمكان المتحاور استخدام «اسم بديل» يكون عبارة عن «تصغير لاسمه» (صيغة يستخدمها للتهكم أو التحجب) أو يمكنه استخدام إي شكل يختاره (avatar) ليمثله.

في بعض الأحيان قد يطلب من المتحاورين كشف عنانهم البريدي وجنسهم وموقعهم (يظهر هذا الطلب على شكل A/S/L). إذا لم ترغب بكشف هذه المعلومات، وهذا ما ينصح به عادة، يمكنك الاكتفاء بالاسم السري أو الشكل / الرمز للتعريف عن نفسك.

على كل حال، هنالك مكان في غرف الحوار للأشخاص الذين يحبون استخدام الخيال والتخفي وراء أسماء وشخصيات يحبون انتحالها ومكان للجادين الذين يحبون الدخول إلى الغرف التي تناقش أموراً ومواضيع فكرية بحتة.



## السؤال عن جنس المتحاور:

هل أنت ذكر (male/M) أم أنثى (female/F)؟ يتكرر هذا السؤال بكثرة في غرف الحوار، لأن الناس يتطلعون دوماً إلى الرومانسية. ولكن احذر، فغالباً ما يحدث سوء فهم بشأن هذه الناحية. لأنك في الواقع لن تستطيع التأكد من جنس الشخص الذي تحاوره فعلاً - خاصة إذا كنت تبحث عن الرومانسية - وكنت تشعر أن هذا الشخص هو الشخص المناسب لك.

عند بدء انتشار غرف الحوار، كان عدد الإناث المتحاورات قليلاً، وكن يطلبن في بعض الأحيان التحوار مع إناث فقط مما كان يرغم بعض الذكور على التخفي وراء أسماء إناث للدخول معهن في الحوار.

## مكان الاجتماع الفعلي:

إن أهمية تكنولوجيا غرف المحادثة آخذة بالازدياد بشكل مضطرب في الأوساط التعليمية. وتقدم الصفوف الفعلية لعدد كبير من مدارس ومعاهد الدراسة بالمراسلة عبر الشبكات وسيلة لنقل المحاضرات إلى الطالب وتسهيل تفاعله مع تلك المحاضرات.

إن استخدام برامج نقل الاجتماعات والمحاضرات المصورة (video conferencing software) والتي تسمح بنقل الصوت والنصوص المكتوبة (text, video) وتساعدُ على نقل تلك الاجتماعات بشكل حي ومباشر. من أهم وكلاء الصفوف الفعلية (أو غرف الاجتماع الخاصة بالعمل): Mi-crosoft NetMeeting و Holodesk Communicator، ويمكنك استخدامها مجاناً عن طريق الموقعين التاليين: [www.tucows.com](http://www.tucows.com) أو [www.jumbo.com](http://www.jumbo.com).



## أين تقع غرف الحوار؟

توجد غرف الحوار في كل مكان على الإنترنت وعلى شبكة الويب (World Wide Web). هنالك بعض الغرف المتخصصة التي تبحث في مواضيع معينة يتم عبرها دعوة ضيوف خاصين (كالكتاب ونجوم السينما وغيرهم) للتداول معهم. كما يمكن التداول بخصوص بعض المنتجات على صفحات الشركات. يمكنك الإطلاع على غرف ياهو Yahoo! المتنوعة، أو يمكنك كذلك إذا كنت مشتركاً في شبكة AOL أن تتصفح العدد الكبير من الغرف التي تبحث في شتى المواضيع عليها.

يدخل الناس عادة ويخرجون من هذه الغرف كيف يشاؤون. وتتنوع المواضيع المطروحة فيها لدرجة كبيرة، من زراعة الورود إلى المواضيع الجنسية المختلفة. لذا عليك التدقيق وتوخي الحذر قبل الدخول في أي منها، خاصة إذا كانت تمتلئ بأشخاص لهم أذواق واهتمامات تختلف عن ذوقك واهتماماتك.

وليس مستبعداً أن يقوم بعض الأشخاص المتحفظين في الحياة بالبوح بأسرارهم الخاصة وسرد أدق التفاصيل عنهم عبر الشبكات متخفين وراء أسماء مستعارة. لذا تهيأ لأن تصادف في غرف الحوار أشخاصاً جديرين بالتداول معهم وأشخاصاً تافهين أو مقززين أو حتى شيطانيين.

### أفضل الأوقات للحوار:

ليس من المستغرب، على الإنترنت، أن تدخل إلى غرفة حوار لا يوجد عليها شخص آخر. في بعض أنظمة الاتصال، مثل AOL، يمكنك زيارة بعض الغرف التي تبحث في مواضيع معينة ويوجد فيها زائر واحد أو أكثر، والأمر هنا يعتمد على توقيت دخولك هذه الغرف.

وتبعاً لأوقات فراغ المشاركين في غرفة واحدة، قد يكون ذلك الوقت في ساعة متأخرة من الليل أو نهاراً أثناء ساعات العمل. وهنا يجب أن يدخل في اعتبارك اختلاف التوقيت في العالم، بالإضافة إلى ملاحظة أنه لا يوجد توقيت محدد للاتصال عبر الشبكات.



إذا دخلت إحدى الغرف التي يفترض أن تناقش موضوعاً هاماً، ووجدت أن المتحاورين فيها يمزحون ويتحدثون عن حياتهم الجنسية واهتماماتهم الخاصة، أمامك حلان: إما أن تطلب من المتحاورين التقيّد بموضوع الغرفة وإما الانسحاب.

أثناء المحادثة، يكون مفتاح الحوار هو أخذك لدورك في الحديث، خاصة في الغرف التي يمتزج فيها الحوار الصوتي مع المكتوب. حاول طباعة ما تستطيع طباعته - سواء أكان ما تقوله سؤالاً تطرحه أو جملة تقولها أو جواباً ترد به على سؤال ما-. ولمعرفة الفكرة العامة من أية محادثة تجري، يمكنك التريث ومتابعة الحوار لبعض الوقت قبل الدخول في هذه المغامرة.

### الخروج من الخط:

لابد أن نلاحظ نوعاً من الحدود الاجتماعية الفاصلة في هذا النوع من الاتصال عبر الشبكات (تشات)، وإن كانت لا تظهر فوراً. تختفي هذه الحدود في أحاديث العمل نظراً لعمومية المواضيع وتحدد نوعها. أما في الأحاديث التي تدور حول مواضيع حياتية عامة، فإننا نلاحظ أحياناً عدم نضج بعض المتحاورين علاوة على تجاوزهم لحدود اللياقة والأدب، مظهرين عدم اكتراثهم بالآخرين من خلال اللغة الغاضبة أحياناً والسيئة أحياناً أخرى والتي يكون المعنى العام منها هو: «أخرج عن الخط».

إذا شعرت أن الحوار قد خرج عن حدود الذوق والأدب، اطلب من باقي المتحاورين تغيير الموضوع وشرح لهم وجهة نظرك في هذا الأمر، فإذا رفضوا ذلك، ما عليك إلا الخروج من الغرفة.

وما ينطبق على غيرك ينطبق عليك أيضاً. أي أنه يتوجب عليك أنت الآخر الالتزام بحدود اللياقة والأدب. إذا لم تراقب نفسك جيداً وتتنبه للغتك، سيقوم نظام SYS-OP بمراقبتك، ومن ثم سيطلب منك «الخروج من الخط» أو قد يمنعك من متابعة الحوار بطردك من الغرفة (لفترة مؤقتة أو دائمة بإغلاق اسمك عن هذه الغرفة).



إذا كان لديك شيء هام تريد قوله ولكن لا علاقة له بموضوع الحوار الدائر، يمكنك دعوة الآخرين إلى غرفة جديدة لمناقشة ما لديك. وبجميع الأحوال، تبقى المواضيع الحساسة المتعلقة بالأسرار الشخصية أو المتعلقة بالعمل أو أسرار الحكومات غير حسينة وعرضة للسقوط بيد الآخرين، لذا لا ينصح بمناقشتها أو الخوض فيها عبر الشبكات.

### اللغة التي يجب استخدامها:

تتنوع اللغة المستخدمة في غرف الحوار وتختلف مستوياتها من اللغة الأكاديمية الراقية إلى الثرثرة العادية التي قد تتجاوز الحد الأدنى للذوق المقبول. وكما تتمكن من التحدث باقتدار في غرف الحوار عليك الإلمام بلغتها ومصطلحاتها، لأن المتحاورين في بعض هذه الغرف يقومون عادة باختصار كثير من الكلمات واستعمال مفردات جديدة دخيلة على اللغة النظامية وذلك لتسريع وتيرة المحادثة أو لتسريع ظهور رسالتهم على الشاشة. لذا عليك على الأقل معرفة هذه المصطلحات التي أوردناها لك في الملحق /ب/ لهذا الكتاب.

وكما تتعرف إلى نوعية الحوار ومستوى اللغة والاختصارات المستخدمة في إحدى الغرف، عليك متابعة الحوار لبعض الوقت قبل المشاركة فيه، خاصة وأن الأشخاص الذين يتحاورون لفترة طويلة مع بعضهم البعض ما يلبثون أن يستخدموا مفردات وتعبيرات جديدة خاصة بهم.

### انتبه للغتك:

إن أية لغة، سواء محكية أم مكتوبة، تحقق غايتها بنجاح فقط عندما يكون الأشخاص الذين يستخدمونها قادرين على فهم مصطلحاتها ورموزها بل حتى نغماتها. فإذا تحدثت باللغة اللاتينية، على سبيل المثال، مع نادلة مطعم ما في الولايات المتحدة فإنك بالتأكيد لن تحصل على الطعام. وكذلك الأمر على



الخط، إذا رغبت بالتحدث بلغة معينة لا تفهمها إلا فئة قليلة من الناس، وباستعمال أيقونات مشاعر كثيرة واختصارات ومفردات غريبة عجيبة، فإنه من الأفضل أن تستخدم هذه اللغة مع الأشخاص الذين يستطيعون فهمها فقط.

### محيطات الحديث في غرفة الحوار:

تكون معظم غرف الحوار مفتوحة عادة لجميع الزوار إلا إذا كانت إحداها مخصصة لمصلحة أعضاء ناد معين أو لمنظمة مهنية معينة لا يدخلها إلا الأعضاء. عندما تدخل إلى غرفة عامة، قد يتم تجاهلك لبعض الوقت لأنك لست من الزوار الاعتياديين لهذه الغرفة، ولكن بعد تكرار دخولك إليها ومن خلال ملاحظتك وتعليقاتك التي تشارك بها سياًخذ المتحاورون في الغرفة بالتحدث إليك.

لا تنس أن حديثك في الغرف العامة يجب أن يتألف من جمل قصيرة لا تتعدى السطر الواحد. لأنه إذا كان هناك عدد كبير من المتحاورين في هذه الغرفة، فإن السطر التالي من حديثك لن يظهر قبل خمسة أسطر يكتب فيها أولئك المتحاورون تعليقاتهم. فإذا أردت إتمام حوارك مع أحدهم، عليك الدخول معه في غرفة خاصة.

بالنسبة للأحاديث العامة التي تدور بين متحاورين قديمين، يصبح موضوع سلامة اللغة، من ناحية النحو والإملاء واستخدام علامات الترقيم، غير ذي بال إلى درجة كبيرة.

هنا ثانية نؤكد لك على ضرورة ترصدك أو مراقبتك لبعض الوقت للغرف التي تريد المشاركة فيها قبل الإقدام على هذه الخطوة. ولا ينظر إلى هذا النوع من التسلل على أنه غير أخلاقي - عند دخولك الأول إلى أية غرفة حوار- وإنما على أنه نوع من الحذر المطلوب.



## أحاديث المقابلات:

نجد هذا النوع من المقابلات مع الشخصيات الهامة والمشهورة على مواقع وغرف حوار شبكة الويب غالباً، مما يهيئ لك الفرصة للتحدث مع شخصيات عامة بارزة في مختلف الحقول، كنجوم السينما والكتاب والباحثين في مجال الطب و مختلف العلوم الأخرى.

كي تستطيع المشاركة في مثل هذه المقابلات، عليك أن تتحلى بالدمائة وأن تكون ملمماً بشؤون الضيف أو بالموضوع الذي يتناقش فيه مع مضيفه، لتطرح عليه بدورك أسئلة جديرة بالإجابة.

## الرسائل الفورية:

للاشتراك في خدمة الرسائل الفورية IM /Instant Messaging يلزمك استخدام برنامج بسيط موجود على عدة شبكات مثل AOL، MSN (Mi-، Yahoo! Network). (crosft Network).

تمكن خدمة الرسائل الفورية المستخدمين من إرسال رسائل فورية من وإلى في الوقت نفسه، تماماً مثل خدمة التشات، ولكن مع فارق أنك هنا تستطيع أن تحدد الأشخاص الذين يمكنهم مراسلتك وذلك بتصميم قائمة بأسماء «زملاء المراسلة الفورية». وهكذا فإنك مع خدمة IM تعرف مع من تتكلم، وبالتالي فإن إمكانية إخفاء الأسماء ليست واردة هنا.

من أسرع البرامج التي تمكن عدة مستخدمين من التواصل بهذه الطريقة برنامج ICQ I Seek You. وهو من برامج الإنترنت التي تعلمك عندما يكون أصدقاؤك على الشبكة وتمكنك من الاتصال بهم شريطة أن يستخدموا البرنامج نفسه، أي ICQ. تستطيع من خلال هذا البرنامج التحدث (تشات)، إرسال رسائل وملفات، تبادل صفحات عناوين الويب، اللعب، تصميم صفحتك الخاصة بك،



التبجر مع أصدقائك عبر الشبكة بالإضافة إلى عدة خدمات أخرى. وأحدث نسخة من هذا البرنامج هي ICQ ٢٠٠٠ التي تسمح لك بإرسال رسائل صوتية مع الرسائل المكتوبة.

## تصميم الرسائل:

هنالك بعض أنظمة IM التي يمكنك من استخدام الألوان والأنواع المختلفة من أشكال الأحرف الطباعية بالإضافة إلى الأحرف السوداء التخينة والأحرف المائلة، ولكن ضع في اعتبارك أن هذه الأشكال قد لا تظهر في جهاز المتلقي. ومن أكبر الأخطاء التي يمكن أن تقترفها هو استخدامك لنوع من الأحرف قد يبدو صغيراً للغاية وغير مقروء في جهاز من ترأسله، لمجرد أنه يبدو رائعاً على جهازك. لذا ننصحك باستخدام الأحرف والخطوط التي تكون فرصة اختلافها في جهاز المتلقي أقل على الرغم من كونها أقل جمالاً وأناقة. والأمر نفسه ينطبق على استخدام الألوان، إذ أن رؤية بعض الألوان - كالأزرق الفاتح على سبيل المثال- أو قراءة الخط المكتوب بها شبه مستحيلة.

لاستخدام أي برنامج IM، عليك أولاً وضع قائمة بأسماء الرفاق الذين تريد تبادل هذا النوع من الرسائل معهم (ممن يستخدمون برنامج المراسلة الفورية نفسه) تذكر فيها عناوين بريدهم الإلكتروني. عندما يتواجد أولئك الأشخاص على الشبكة، تظهر أسماؤهم في نافذة عندك وعندها تستطيع أن تكاتبهم. أما إذا كنت أنت على قائمة أصدقاء شخص آخر، سيرى هذا الشخص اسمك في نافذته عند تواجدك على الشبكة ويمكنه حينها إجراء محادثة معك. إذا لم ترغب بأن يعرف رفاقك بأنك على الشبكة، يمكنك أن تطفئ برنامج (IM) وتستخدم الميزة الموجودة في البرنامج التي يمكنك من التخفي.



عملياً، تعتبر رسائل IM وسيلة لقول «مرحباً، أرى أنكم على الخط. كيف تسيرون أموركم؟» لأصدقائكم و أفراد أسرته. لكننا لا ننصحك بمراسلة أصدقاء العمل بهذه الطريقة إلا إذا كانوا يرحبون بذلك.

تظهر في الرسائل الفورية نافذة فيها مربع للكتابة مع مربع آخر أكبر يظهر الحوار كله. ويكون طول مثل هذه الرسائل محدوداً عادة، وستهمل النافذة إظهار أي كلام تكتبه يتجاوز حد الأحرف المسموح بكتابته. تسمح لك بعض البرامج باستخدام تنويكات للأحرف والأشكال والألوان وحتى ألوان الخلفية، ولكن لا تضمن لك إلا ظهور النص الأساسي عند المتلقي.

في بعض الأحيان عندما تكون على الشبكة، يصدر فجأة عن الجهاز صوت رنة ثم تظهر نافذة على الشاشة أمامك فيها حوار شبيه بالتالي: «وصلتك رسالة فورية من hondaSue@Wineck.com، هل تود قبولها؟» وهنا ستجد في النافذة مربعات أزرار مكتوب عليها Help، Decline، Accept. فإذا اخترت موافق/Accept، تفتح لك نافذة الحوار من أجل التحدث مع صاحب الرسالة. إن خدمة الرسائل الفورية هي البديل السهل عن المكالمات الهاتفية، مع فارق أنك تستطيع التحدث طوال النهار مع من تريد مجاناً دون أن تدفع قرشاً واحداً.

### نموذج حوار دائر بطريقة الرسائل الفورية:

هيفاء ٤٥٦: هاي وليد! هل نستطيع التحدث الآن؟

وليد: هاي هيفاء، أنا مشغول جداً الآن. هل أستطيع الاتصال بك بعد قليل؟  
ماهو رقم هاتفك فقد أضعته من جديد.

هيفاء ٤٥٦: رقمي هو ١٢١٢-٥٥٥-٨٠٠. باي وليد. أتمنى أن لا أكون قد أزعجتك و قطعت عليك عملي.



وليد: بالطبع لا. وأنا بانتظار التحدث إليك، ولكن عليّ تسليم الموازنة اليوم وإلا فإن مديري سيطرطني. سأتحدث إليك بعد الساعة الرابعة إن كان هذا مناسباً لك.

هيفاء ٤٥٦: هذا مناسب. إلى اللقاء.

وليد: إلى اللقاء.

لا بد أن نلفت انتباهك إلى أن مشكلة رسائل برنامج IM الفورية الوحيدة هي أنه مع تزايد أعداد الأشخاص المتواجدين على الشبكة طوال اليوم، قد تتصل بأحدهم ظناً منك أنه مازال موجوداً على الشبكة بينما يكون هو في الواقع بعيداً عن جهازه وقت اتصالك، وبالتالي فإنه سيستلم رسالتك لاحقاً ويرد عليها في الوقت الذي لا تكون أنت موجوداً فيه.

وأخيراً نذكرك بأنه بإمكانك إجراء عدة محادثات في وقت واحد بهذه الطريقة - إذا لم يكن لديك مشكلة بالنسبة لإجراء أكثر من حوار واحد مع أكثر من جهة واحدة.

### رسائل فورية قادمة من الجحيم:

للأسف قد تظهر أمامك فجأة على الشاشة رسائل من أمكنة مجهولة وتحت أسماء مستعارة أو مسروقة. فعلى سبيل المثال، تمت سرقة أسم كيم على شبكة AOL واستخدامه في رسائل وكتابات إباحية كان أحد الردود عليها: «فلتذهب إلى الجحيم. لقد استلم ابني الصغير رسالتك».

إذا تمت سرقة اسمك، اتصل بـ ISP على الفور لإعلامهم بذلك، كي يتم تحديد السارق ومنعه من استخدام اسمك.

أنت لست الشخص المسؤول:



عندما تكون على الخط، ستلاحظ رموز مثل sys-op « » أو «channel-op». الرمز الأول هو ببساطة مشغل النظام - أي الشخص الذي يشغل الكمبيوتر، وشبكة الكمبيوتر أو النظام العالمي الذي تستخدمه للاتصال. أما الرمز الثاني فهو الشخص الذي يشغل أو الذي يساعد على تشغيل نظام التشات في غرفة حوار معينة. وبقدرة قادر، يستطيع المشغلون التحكم برسائل الإيميل وحجب الرسائل التي تنتهك قواعد النظام المكتوبة وغير المكتوبة. يمكنك العودة إليهم لمساعدتك عند مواجهتك لأي مشاكل، أو لمساعدتك على الاتصال بمراجع أخرى خاصة بالاتصال عبر الشبكات ما كنت لتستطيع معرفتها بنفسك.

تعامل مع المشغلين بصورة حسنة، وهم بالتالي سيتعاملون معك بالطريقة نفسها. إذ من الممكن أن يساعدوك على حل المشاكل الفنية التي تعترضك بتفسير سبب كل المشاكل أو بذلك على الإجراءات الإلكترونية اللازمة لإصلاح الخلل خلال دقائق. أما إذا عاملتهم بصورة سيئة، فإنك ستجد بعد مدة أن كلمة السر التي تستخدمها لم تعد تعمل.

### كلمات التشات التي ستحتاج استخدامها:

نورد لك هنا أهم الكلمات التي قد تحتاج لاستخدامها في أية محادثة تقريباً:

أهلاً / welcome

جيد، عظيم، ممتاز / excellent, great, good

شكراً، شكراً لك / thank you, thanks

افتقدتك، افتقدناك / we missed you/I



## قوائم المراسلة:

هنالك نوعان من قوائم المراسلات؛ الأول هو قائمة الأشخاص الذين تستطيع الاتصال بهم للحصول على المعلومات والأخبار اللازمة سواء في مجال العمل أم النادي... الخ. تغطي هذه القائمة عادة المراسلات التي تتم من طرف واحد، أي البريد الذي يردك ولكنك لا تكون مضطراً للرد عليه (مع أنك تستطيع إن رغبت في ذلك).

النوع الثاني من قوائم الاتصال هو القائمة التي يسمح لك بإرسال عدد كبير من الرسائل توزع على مجموعة كاملة من الأشخاص، وتسمى عادة listserv. هذه القوائم أكثر رسمية من التشات ولا تحدث في الوقت نفسه، وهي تستخدم عادة لمناقشة قضايا أو أحداث هامة.

تستطيع الاتصال بهذه القائمة عن طريق كتابة عنوانك في سطر الموضوع لعنوان خاص تقدمه لك هذه القائمة. يبدأ عنوان الإيميل عادة بأحد الرمزین: ma- jorдомо@ أو listserv@ وتحتوي في سطر الموضوع على كلمة «subscribe».

انتبه لعدم إرسال رسالتك إلى جهة قائمة الإرسال نفسها، وإلا فإنها سترسل إلى كل شخص موجود على القائمة، الأمر الذي قد يتسبب بإزعاج الآخرين وفتح باب حربٍ عليك.

إذا أردت الاشتراك في قائمة أخبار الإنترنت INTERNETNEWS (هذا الاسم غير صحيح ولكننا استخدمناه للإيضاح)، يجب أن تكون ترويسة رسالتك على الشكل التالي:

From: sunny@bakersquared.com

To: majorдомо@strange.org

23 Aug 2002 o0:10-0700.Date: Sat

Subject: Subscribe INTERNETNEWS



أو يمكنك إرسال رسالة فارغة إلى العنوان المذكور، فإذا لم تصل إلى النتيجة المرجوة تستطيع استخدام ميزة مساعدة «help» الموجودة في مكان نص رسالتك. إن هذا ينبه الشخص الذي يحتفظ بالقائمة (sys-op) بأنك تحتاج لمساعدته من أجل الاشتراك. إذا جربت استخدام كلمة «info» في نص رسالتك قد تصل لنتيجة ولكنك على الأغلب ستحصل على معلومات حول القائمة لا عن كيفية الاشتراك.

لا تحيد قوائم المراسلة عادة عن مواضيعها المحددة لها. وغالباً ما يتم جمع الرسائل المرسلّة في نهاية اليوم (أو الأسبوع) ثم ترسل إلى كافة المشتركين دفعة واحدة. لذا لا تستغرب، عند تفقدك لبريدك المرسل الأسبوعي، إذا وجدت أن رسالتك قد أخذت وقتاً أطول من اللازم لوصولها.

هنالك عدة مراجع لقوائم المراسلة على الويب مثل <http://www.topica.com>. وهي تعطيك عادة كل المعلومات التي تريدها فيما يتعلق بطريقة الاشتراك.

### مشاكل قوائم المراسلة:

إذا واجهتك مشاكل في تلقي الرسائل أو إذا تعاملت مع بعض المشاركين الصعبين أو المشاكسين، ابعث رسالة خاصة إلى مشغل خط قوائم المراسلة (sys-op) بهذا الخصوص - ولكن لا ترسلها إلى كل شخص على القائمة. أما إذا كان لديك ما تخبر به شخصاً أو اثنين فقط من الموجودين على القائمة، قم بإرسال رسالة خاصة لهما مباشرة دون الاعتماد على القائمة، وانتبه إلى المحافظة على سرية مراسلاتك الخاصة.

إذا شعرت بأنك لم تعد ترغب بالحصول على المعلومات التي تردك عبر قائمة مراسلة، يمكنك الانسحاب ببساطة وإلغاء اشتراكك في تلك القائمة عن طريق استخدام كلمة عدم اشتراك «unsubscribe» أو «signoff». إن معظم خدمات القوائم ترسل الكثير من البريد والكثير من المعلومات التي قد لا تحتاج إليها، لذلك يفضل أن لا تشترك بأكثر من قائمة مراسلة واحدة في وقت واحد.



تسمح لك بعض قوائم الاتصال بإضافة بعض المعلومات أو التعليقات على البريد المرسل إلى كل من على القائمة. ولكن انتبه إلى كون هذا النوع من المراسلات مراقباً دائماً، لذا عليك التقيّد بموضوع الرسالة الأساسي وعدم ذكر معلومات أو تعليقات لا علاقة لها بذلك الموضوع، وبالطبع يمكنك دوماً إرسال كافة الأسئلة والاستفسارات التي تخطر لك حول الموضوع أو المعلومات الواردة، أو الاكتفاء بالاستمتاع بقراءة المعلومات الواردة دون المشاركة بالتعليق عليها.

لا تنس أنك إذا قمت بإرسال رسالة رداً على رسالة واردة عبر القائمة، ستصل رسالتك بالطبع إلى كل شخص على تلك القائمة. وتذكر أنه ليس من الضروري الرد على كل رسالة تردك، خاصة على الرسائل التي تصل بالصيغة التالية:

**مرحباً بالجميع!**

لقد استلمت الرسالة.

إن مثل هذا الرد المهذب أو غيره من الردود المشابهة لن يضيف شيئاً إلى الموضوع، لأن الجميع يعلمون أن الرسالة ستصل إلى كل من هو مذكور على القائمة. ولكن يمكنك بالطبع ذكر بعض عبارات المجاملة إذا كانت لديك بعض المعلومات أو التعليقات التي تريد ذكرها، كما في المثال التالي:

To: bizplanlist

From: SunnyB

Topic: Guest Speakers

أقدر كل الأفكار العظيمة التي طرحت حتى الآن. ولدي فكرة أود إضافتها هنا، ما رأيكم بوضع ضيف من اليابان على قائمة الاجتماع السنوي؟ هل لديكم أية ملاحظة أو تعليق بهذا الشأن؟ - ساني



## قوائم مجموعات الأنباء والنشرات الإعلامية:

إن قوائم المجموعات التي تود الحصول على نشرات الأنباء طويلة وكثيرة جداً. ولكن الفرق هنا بين هذا النوع من الرسائل ورسائل الخدمات listservs هو أننا نجد رسائل قديمة وحديثة في آن واحد حول أي موضوع معين. يمكنك الانضمام إلى إحدى مجموعات أو قوائم نشرات الأنباء عن طريق برنامجك البريدي الذي تستخدمه عبر الإنترنت، حيث يمكنك الحصول على التعليمات اللازمة للاشتراك. ولكن انتبه لوجود آلاف مجموعات الأنباء التي تغطي تقريباً كل المواضيع وبكل اللغات.

عندما تجيب على رسالة أنباء فإنها ستظهر لدى كل المشتركين في المجموعة طوال المدة التي يسمح بها مشغل الخط (sys-op)، ولكن هذا الأمر يختلف على كل حال من مجموعة لأخرى.

عموماً هنالك قاعدة أساسية بخصوص إدخال أية معلومات أو أسئلة أو ردود إلى لوائح مجموعات الأنباء؛ ألا وهي التقيّد بالموضوع. فإذا كنت تريد الترتبة مع أحد أو التسلية بالتحدث بما ليس له علاقة بموضوع الرسائل، أوجد لنفسك غرفة حوار لهذا الشأن. إن مجموعات الأنباء مفيدة جداً لأنها تعطي معلومات جيدة حول المواضيع التي تهتم المشاركون، لذا تأكد من أن المعلومات أو الاستفسارات التي تطرحها تناسبهم جميعاً.



obeikandi.com



## دليل إتيكيت الشبكات

قمنا حتى الآن بتغطية كل النقاط الأساسية المتعلقة بأسلوب كتابة رسائل الإيميل والتحدث بشكل صحيح في غرف الحوار. ولكن من أجل زيادة تسهيل الأمر، نقدم لك في الصفحات القليلة القادمة إرشادات تتعلق بآداب الحديث على الإنترنت (النتيكيكيت أو إتيكيت الإنترنت).

مهما كانت مكانة الشخص الذي تكتب رسالتك إليه أو تتحدث معه عبر غرفة الحوار أو تعقد معه مؤتمراً أو اجتماعاً مصوراً منقولاً عبر الإنترنت، هنالك قواعد عامة للحديث عليك الالتزام بها كي تتجنب الوقوع في مطب سوء الفهم والإحراج، تتضمن قواعد النتيكيكيت الطريقة المثلى لكتابة نص الإيميل واستخدام الاختصارات والرموز المناسبة وقوائم المراسلة، لذلك سنقدم لك في هذا الفصل الطرق التي تبعدك عن الوقوع في المشاكل:) عن طريق تجنب استخدام الصيغ غير المقبولة.

### قواعد طريق المعلومات السريع:

إن الإرشادات التالية مبنية على التوجيهات المدونة في كتيبات دليل سياسة المستخدم لعدة منظمات وهيئات، لكنها، كما ستلاحظ سريعاً، مستقاة كلها من الذوق العام.



## لا ترفع صوتك على الخط:

من أكثر الأخطاء شيوعاً التي يرتكبها مستخدمو رسائل الإيميل في غرف الحوار كتابة الرسالة كلها بأحرف كبيرة، الأمر الذي يدل على الصراخ أو رفع الصوت في الاتصال عبر الشبكة، ويعتبر بالتالي نوعاً من الوقاحة. إذا أردت التأكيد على كلمة ما يمكنك استخدام علامة النجمة عوضاً عن كتابتها بأحرف كبيرة، كما في المثال التالي: ماري، إن الموعد النهائي المحدد في شهر \*حزيران\* هذا هام للغاية.

## لا تمارس القرصنة (عمداً):

إن بعض الأشخاص يحبون المراسلة بواسطة البريد الإلكتروني لأنه لا يكلف تقريباً شيئاً، وبالتالي يمكنهم إزعاج العالم بأفكارهم. وقد يقترحون عليك في بعض الأحيان أن ترفع اسمك من قائمتهم. وهم عادة يختبئون وراء عناوين وهمية مما يجعل من الصعب إيقاف إزعاجاتهم. إن أعمال هؤلاء الأشخاص تعتبر انتهاكاً للقانون، ولحسن الحظ أصبح هناك بعض الوسائل المتاحة التي تساعدك على التخلص منهم مثل برامج حجب قرصنة الكومبيوتر (spam-filter programs) (١٣١) spam.abuse.net التي تقدم لك إرشادات من أجل تقليص عمليات القرصنة spam وحجب البريد الذي لا يهمك.

## احذر شرطة منع القرصنة:

إذا أردت أن تقوم بأي عمل قرصنة، فاعلم أنه طبقاً لقانون الولايات المتحدة يعتبر «استخدام أي جهاز هاتف أو كومبيوتر أو أي جهاز آخر من أجل إرسال إعلان غير مرغوب فيه إلى أي جهاز يمكنه تحويل النصوص والصور من إشارات إلكترونية يتلقاها خط الهاتف العادي إلى مادة مطبوعة على الورق» عملاً غير قانوني. ويسمح هذا القانون للأفراد بملاحقة مرسل مثل هذه الرسائل «غير القانونية»



قضائياً وتغريمه بدفع ٥٠٠ دولار أمريكي عن كل نسخة. وتسمح معظم الولايات الأمريكية باتخاذ الإجراءات اللازمة بحق مثل هؤلاء الأشخاص في محاكم الادعاء، على الرغم من تعذر إيجاد الوقت الكافي لدى معظم الناس لمطاردة مثل أولئك الأشخاص.

### لا تشعل شرارة المشاكل:

وذلك عن طريق إرسال رسائل تظهر التحفظ تجاه شخص أو شيء ما، إن مثل هذه الشرارات تخلق جواً غير ملائم من أجل عمليات الاتصال المختلفة عبر الشبكات. وتوقع عند قيامك بمثل هذه الأمور أن تلقى رداً مماثلاً، مما يؤدي بدوره لإيقاد الحروب الشخصية عبر الشبكة.

### لا تحول البريد الخاص إلى بريد عام:

إذا استلمت رسالة إيميل خاصة من شخص تعرفه، ليس من اللائق إرسالها إلى أشخاص آخرين. يمكنك أن تتخيل شعورك عندما ترسل رسالة إلى أعز أصدقائك تحدثه فيها عن جارتك اللطيفة، ثم تكتشف أنه قد قام بتحويل تلك الرسالة إلى كل من هو مسجل على دفتر عناوينه.

قلل من حجم الملحقات التي ترفقها برسالة الإيميل إلا إذا كان من ترأسله يتوقع ذلك الكم من الملحقات: يستحسن عدم إرفاق كم كبير من الملحقات إلا إذا كنت متأكداً من أن المتلقي يرحب بهذا الكم من البريد. فمن المزعج، مثلاً، أن تضيع خمس أو عشر دقائق من أجل تحميل صورة حيوان يخص المرسل (خاصة إذا كنت تكره الحيوانات). ننصحك عموماً باستخدام المرفقات لإرسال وثائق هامة أو عاجلة أو رسائل طويلة يتوقع المتلقي وصولها.

### انتبه عند استخدام عبارات النقد والمزاح:

تأكد من أنك ملم بلهجة الشخص الذي تتحدث معه أو ترأسله قبل إرسالك أية تعليقات «ظريفة»، قد يعتبرها بمثابة تهكم عليه. إذا شعرت برغبة في المزاح،



استخدم أيقونة التعبير عن المرح (-):) ليعرف الجميع أن ما تقصده هو المزاح البريء دون أي سوء نية.

## ليكن أسلوبك موجزاً وواضحاً:

لتكن فقراتك بمجملها قصيرة وتفي بالمعنى المطلوب. عندما تكون هنالك ضرورة لإطالة رسالتك، أضف ما تريد إضافته في ملف مرفق. إن سر كتابة رسالة الإيميل وغرف الحوار الناجحة هو الإيجاز. لذا فإن معظم خبراء كتابة رسائل الإيميل والحوار يستخدمون نوعاً من الاختزال في رسائلهم غير الرسمية.

عند استشهادك بفقرة من كتابات شخص آخر في رسالتك، أحذف ما ليس له علاقة بفكرتك: لا تدع برنامجك البريدي ينقل أوتوماتيكياً كل الرسالة التي تريد الاستشهاد بفقرة فقط منها أو التي تريد الرد عليها إن لم يكن هناك داع. خذ الوقت اللازم لاقطاع العبارات التي تريد الاستشهاد بها. وانتبه إلى أن أحداً لا يحبذ قراءة رسالة طويلة فيها عدة فقرات منقولة من رسالة أخرى من أجل الرد الذي يهمله والذي قد لا يتجاوز سطراً واحداً أو حتى عبارة واحدة مثل «أنا موافق».

ركز على موضوع واحد في كل رسالة واستخدم عنواناً وثيق الصلة بموضوع الرسالة: لأن هذا من شأنه أن يسهل أمر تصنيف الرسالة على متلقيها.

## ضع توقيعك (اسمك) في نهاية الرسالة:

خاصة مع الأشخاص الذين لا يعرفونك بصورة شخصية أو عندما ترسل رسالة إيميل إلى مجموعة من المشتركين أو إذا كان عنوانك لا يحوي اسمك الحقيقي، مثل: + 23 @intercom.org . ويجب أن يشمل توقيعك اسمك وعملك وعنوانك ورقم هاتفك (اختياري) على أن لا يتجاوز خمسة أسطر.

حدد طول سطر رسالة الإيميل: بعض أنظمة البريد الإلكتروني لا تقدم ميزة تحديد طول السطر، لذا عليك في هذه الحالة أن تحدد طول سطر بحيث لا يتجاوز ٦٥-٧٠ حرفاً.



## استخدم الصيغة القياسية لترتيب التاريخ:

نظراً لطبيعة الإنترنت العالمية ونظراً لأن العالم بمعظمه يستخدم صيغة M /D /Y (الشهر/اليوم/السنة) لتسلسل صيغة التاريخ، يستحسن أن تستخدم التسلسل نفسه مع الانتباه لكتابة اختصارات الأشهر بطريقة صحيحة فلا تكتب Jun (حزيران) مثلاً وأنت تقصد Jan (كانون الأول).

## اتبع تسلسل الرتب في مراسلاتك مع رؤسائك في العمل:

لا ترسل رسالة إيميل للشكوى إلى المدير العام مباشرة، وإنما بإمكانك إرسالها أولاً إلى مديرك المباشر ومن ثم ترسل نسخة منها إلى المدير الأعلى. لا يعقل أن ترسل بشكواك إلى كل من هم في موقع الإدارة فقط لأنك تريد لصوتك أن يسمع، لأنك في هذه الحالة لن تصل إلى النتيجة المرضية التي تريدها.

## انتبه لما تقوله عن الآخرين:

من السهل جداً انتشار رسالة الإيميل بين الجميع، لذا فإن إبداء ملاحظات وتعليقات سلبية حول الآخرين سينعكس عليك في النهاية.

حدد أسماء المراجع أو المصادر أو موقع الفقرات التي تستشهد بها واحترم حقوق النشر والاتفاقيات العامة.

## اسأل قبل تحويل الرسائل:

إن تحويل رسالة وردتك إلى شخص آخر دون أخذ إذن صاحب الرسالة يعتبر أمراً فظاً ووقحاً.

لا تسمح لأحد باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني والبطاقة الشخصية ID وكلمة السر الخاصة بك: لأن كل البريد الصادر عن عنوانك البريدي يجب أن يصدر عنك أنت تحديداً، ولا ينبغي لأحد أن يستخدم حسابك باستثناء مشغلي النظام الذين يستطيعون الدخول إما للصيانة وإما لمساعدتك في حل بعض المشاكل.



## لا تقاطع الآخرين الموجودين على الخط:

ينطبق هذا الأمر غالباً على غرف الحوار، ولوائح الرسائل والرسائل الفورية المتبادلة في الوقت نفسه. إن من الوقاحة مقاطعة المتكلم في الحديث العادي، وكذلك الأمر على الشبكة.

## اتصل في الوقت المناسب (وبالصيغة المناسبة):

على الرغم من كون هذا الأمر ليس بيدك دائماً، ولكن التوقيت الصحيح لدخولك في أي حوار يؤثر بشكل إيجابي للغاية على حديثك ويعطي انطباعاً أولياً جيداً عنك. إن مشاركتك في أي حوار في اللحظة المناسبة وإمساكك لطرف خيط الحوار بما تقوله من ملاحظات مفيدة حول الموضوع المطروح يعتبر فناً قائماً بحد ذاته.

## وقت ظهور رسالتك على الشاشة:

قد تطبع رسالتك أو حوارك بسرعة فائقة ومع ذلك تجد أن نصفه لا يظهر إلا بعد أن يظهر حديث أو تعليقات ثمانية أشخاص آخرين مشتركين في الحوار. لتجنب هذا في المستقبل اتبع الخطوات التالية:

- أجب بسرعة دون الاعتماد على المصحح الإملائي الذي قد يأخذ من الوقت المخصص لرسالتك.
- انتظر حتى ينتهي الآخرون من طباعة رسائلهم - في نظام برنامج الحوار الذي يظهر ما يطبعه الآخرون مباشرة على الشاشة-. قد يزعجك الانتظار، ولكن لا بأس، انتظر إلى أن يحين دورك.
- في أجواء المحادثة، عليك السماح للآخرين بإنهاء جملهم حتى لو كان البرنامج المستخدم يرسل جملهم الحوارية الطويلة على شكل متقطع.



تفهم واحترم طبيعة ومنزلة من تراسلهم أو تحاورهم: تصرف بحسب مقامك بالنسبة للمجموعة التي تتصل بها، أو قم بكسر هذه القاعدة بحذر - كما لو أنك في اجتماع عمل- في المحادثات الرسمية، وحاول أن لا تتحدث زيادة عن اللزوم وأن لا تأخذ دور غيرك في الكلام، أما في المحادثات غير الرسمية فيمكنك التحدث على هواك قدر الإمكان، وبالمقابل تجنب التزام الصمت دائماً، لأن هذا سيعطي انطباعاً عنك بأنك غير قادر أو غير مستعد للمشاركة في الحوار الدائر، كما أن هذا لن يفيدك في العمل أيضاً ولن يساعدك على ارتقاء السلم الوظيفي بشكل أسرع من الباقين. أما على صعيد العلاقات العائلية أو الحميمة، فسيؤدي صمتك إلى عزلك عن باقي المجموعة أو إلى جعل الآخرين يعتقدون أنهم غير هامين بالنسبة لك.

تصرف دائماً وفق قواعد السلوك العامة: بالطبع أنت تعرف كل هذه القواعد لأنك تعلمت معظمها منذ نعومة أظفارك. نذكرك هنا بضرورة تجنب استخدام العبارات والألفاظ السوقية والتلميحات الجنسية الفجة والتصرف بطريقة بغیضة بشكل عام. لأن هذا لن يجعلك فقط تظهر بمظهر مضحك بالنسبة لباقي المشاركين، وإنما سيؤدي، وفقاً لبعض أنظمة الاتصالات، لطردك من الشبكة (قامت مؤسسة AOL بطرد عدد من المستخدمين عندما اكتشفت استخدامهم لألفاظ جارحة في رسائلهم). وقد يؤدي سلوكك السيئ في اجتماعات العمل التي تتم عبر الشبكة لإرسال تقارير إلى مديرك بهذه الخصوص.

### كيف تدخل في الحوار:

حاول دائماً الدخول إلى أية غرفة حوار مبتدئاً بإلقاء التحية: «مرحباً يا رفاق، من الرائع أن أكون هنا معكم!». ومن اللائق أن تعلن دوماً عن دخولك إلى الغرفة، حتى وإن لم ترد المشاركة بالحديث وإنما تريد الاكتفاء بالاستماع إليه، ولكن انتظر قبل أن تقول هذا حتى ينتهي كل الموجودين من أدوارهم بالحديث أولاً لتضمن سماعهم لقولك. ولكن في الوقت نفسه، قم بالرد بسرعة على كافة الأسئلة التي تطرح عليك سواء أكانت عنك أم عن الأشخاص الذين تعمل معهم أو تمثلهم. ولا يكن صمتك من ذهب في غرف الحوار أو الرسائل الفورية إلا عندما يكون في محله.