

## قواعد كتابة البريد الإلكتروني في موقع العمل

### Rules for writing E-mail in WorkPlace



البريد الإلكتروني ليس أكثر من الاتصال بالكلمة المكتوبة. نحن لم نولد بهذه المهارات أو التعليم. تتوفر لنا المهارات الكتابية عندما نجتاز المرحلة الابتدائية بالنسبة للأساسيات، والمرحلة الثانوية لمزيد من الدراسة وحتى الجامعة.

E-mail is simply communicating with the written word. We are not born with these skills or education. Our writing skills are provided to us as we go through grade school for the basics, high school for more instruction and on to college.

#### Companies and E-mail

#### الشركات والبريد الإلكتروني

مما يدعو إلى الدهشة أن تجد في هذه الأيام وهذا العصر، بعض الشركات التي لا تزال غير مدركة لمدى أهمية اتصالاتها عبر البريد الإلكتروني. ترسل الكثير من الشركات ردودها على البريد الإلكتروني متأخرة أو لا ردود بالمرّة، أو ترسل ردوداً لا تجيب عملياً على الأسئلة المطروحة. إذا كانت شركتك قادرة على تناول البريد الإلكتروني بمهنية، سوف يزود هذا شركتك بكل ما هو مهم للميزة التنافسية. الأكثر من ذلك، بتعليم العاملين ما يقال وما لا يقال في البريد الإلكتروني، تستطيع أن تحمي شركتك من التعرض إلى قضايا مربكة.

It is amazing to find that in this day and age, some companies have still not realized how important their email communications are. Many companies send email replies late or not at all, or send replies that do not actually answer the questions you asked. If your company is able to deal professionally with email, this will provide your company with that all important competitive edge. Moreover by educating employees as to what can and cannot be said in an email, you can protect your company from awkward liability issues.

في بريد دائرة العمل يجب أن تذكر التاريخ، الموضوع، جسم البريد الإلكتروني، بالإشارة إلى المكاتبات السابقة (المراجع)، معلومات عن المرسل ووجهته.

In business e-mail, u must have to mentioned the date, subject, body of the e-mail, references and sender information and designation.

### نموذج للبريد الإلكتروني

التاريخ
السيد س ص م
الجهة
الموضوع: (1) التسديدات عزيزي السيد،
لم نستلم بعد التسديدات بالنسبة للأمر رقم JX 8103. من فضلك، هل يمكنكم الاهتمام بهذا الموضوع بأسرع ما يمكن.
الموضوع: (2) الطلب عزيزي السيد،
سوف نكون شاكرين جداً إذا استطعتم أن ترسلوا لنا كتالوجكم وقائمة الأسعار الحالية.
بالإشارة إلى - المؤرخ - والخاص بموضوع - أريد أن أصرح بأن - شكراً مع أفضل الأمنيات،
اسم المرسل
جهة المرسل
اسم الشركة
رقم الاتصال
ملاحظة: هذه الرسالة من مخرجات الكمبيوتر، ولذلك لا تحمل توقيعات.

## E-mail Form

Date: \_\_\_\_\_

Mr. XYZ

Designation

Subject: (1) Payments

Dear Sir,

We have not yet received payment for order No XJ8103. Could you please attend to this matter as soon as possible.

Subject: (2) Request

Dear Sir,

We would be very grateful if you could send us your catalogue and current price list.

Reference to your \_\_ dated \_\_\_ regarding \_\_, I would like to intimate that \_\_

Thanks and best regards,

Sender information

Sender Designation

Company Name

Contact number

PS: This is a computer generated message and thus bears no signatures.

# قواعد مناولة البريد الإلكتروني

## Rules of Email Etiquette



فيما يلي نسجل 32 قاعدة من قواعد مناولة البريد الإلكتروني الأكثر أهمية، والتي تطبق تقريباً على كل الشركات.

Below we list what we consider as the 32 most important email etiquette rules that apply to nearly all companies.

### 1 - كن دقيقاً ومركزاً في الموضوع

#### 1. Be concise and to the point

لا تجعل البريد الإلكتروني أطول من اللازم. تذكر بأن قراءة البريد الإلكتروني أصعب من قراءة الاتصالات المطبوعة، والبريد الإلكتروني الطويل يمكن ألا يشجع كثيراً على القراءة.

Do not make an e-mail longer than it needs to be. Remember that reading an e-mail is harder than reading printed communications and a long e-mail can be very discouraging to read.

### 2 - أجب على كل الأسئلة، وعلى الأسئلة المتوقعة

#### 2. Answer all questions, and pre-empt further questions

يجب أن يجيب الرد في حالة البريد الإلكتروني على كل الأسئلة، والأسئلة المتوقعة ذات الصلة. إذا لم تجب على كل الأسئلة في البريد الإلكتروني الأصلي، فسوف تستلم المزيد من حالات البريد الإلكتروني تتناول الأسئلة التي لم يتم الرد عليها، والتي سوف تبدد ليس وقتك ووقت عميلك فقط ولكنها سوف تؤدي إلى إحباط لافت. يضاف إلى ذلك، إذا كنت قادراً على إجابة الأسئلة ذات الصلة، سوف يكون عميلك ممتناً ومعجباً بخدمة عملائك التي تتسم بالكفاءة وعمق التفكير.

An email reply must answer all questions, and pre-empt further questions – If you do not answer all the questions in the original email, you will receive further e-mails regarding the unanswered questions, which will not only waste your time and your customer's time but also cause considerable frustration. Moreover, if you are able to pre-empt relevant questions, your customer will be grateful and impressed with your efficient and thoughtful customer service.

### 3 – استخدم جملاً صحيحة بالنسبة للتهجئة، وقواعد اللغة وعلامات الترقيم

#### 3. Use proper spelling, grammar & punctuation

هذا ليس فقط مهماً، لأن خطأ التهجئة، وقواعد اللغة والترقيم يعطي انطباعاً سيئاً عن شركتك، إنه أيضاً مهم لنقل الرسالة بصورة صحيحة. إن البريد الإلكتروني بدون نقط وفاصلات من الصعب قراءته، بل يمكن تغيير معنى النص.

This is not only important because improper spelling, grammar and punctuation give a bad impression of your company, it is also important for conveying the message properly. E-mails with no full stops or commas are difficult to read and can sometimes even change the meaning of the text.

#### 4. Make it personal

#### 4 – اجعلها رسالة شخصية

يجب على الرسالة ألا تخاطب الأفراد فقط بصفتهم الشخصية، ولكن يجب أن يكون المحتوى أيضاً شخصياً، يتفق مع حاجة العميل. لهذا السبب، عادة الردود الآلية ليست فعالة إلى حد كبير. ومع ذلك، يمكن استخدام القوالب بفعالية بهذه الطريقة، انظر القاعدة التالية.

Not only should the e-mail be personally addressed, it should also include personal i.e. customized content. For this reason auto replies are usually not very effective. However, templates can be used effectively in this way, see next tip.

## 5 - استخدم القوالب (النماذج) للإجابات التي يتكرر استخدامها

### 5. Use templates for frequently used responses

تصلك بعض الأسئلة مرات ومرات عديدة، مثل الاتجاهات إلى مكتبك، أو كيفية الاكتتاب في نشرتك الإخبارية. يمكنك أن تحتفظ بهذه النصوص كقوالب استجابة، وأن تدخل هذه القوالب إلى رسالتك عندما تحتاج إليها. يمكنك أن تحتفظ بهذه القوالب في وثيقة Word، أو أن تستخدم رسائل بريد إلكتروني سابقة الإعداد.

Some questions you get over and over again, such as directions to your office or how to subscribe to your newsletter. Save these texts as response templates and paste these into your message when you need them. You can save your templates in a Word document, or use pre-formatted emails.

### 6. Answer swiftly

### 6 - أجب بسرعة

يرسل العملاء البريد الإلكتروني لأنهم يرغبون في استلام الرد بسرعة. لذلك، يجب الرد على كل رسالة خلال 24 ساعة على الأكثر، ويفضل خلال نفس يوم العمل. إذا كانت الرسالة معقدة، فقط أرسل بريدًا إلكترونيًا كرد، قائلاً إنك قد استلمت الرسالة، وأنت سوف ترد عليهم. سوف يريح هذا ذهن العميل، وحينئذ سوف يكون العملاء حينئذ في منتهى الصبر!

Customers send an e-mail because they wish to receive a quick response. Therefore, each e-mail should be replied within at most 24 hours, and preferably within the same working day. If the email is complicated, just send an email back saying that you have received it and that you will get back to them. This will put the customer's mind at rest and usually customers will then be very patient!

## لا ترفق ملفات غير ضرورية

### 7. Do not attach unnecessary files

عندما يكون ممكناً حاول ضغط المرفقات، وأرسلها فقط عندما تكون منتجة. بالإضافة إلى أنك، تحتاج إلى برنامج جيد للتخلص من الفيروس، حيث لا يكون عميلك سعيداً، إذا أرسلت له وثائق مملوءة بالفيروسات!

Wherever possible try to compress attachments and only send attachments when they are productive. Moreover, you need to have a good virus scanner in place since your customers will not be very happy if you send them documents full of viruses!

### 8. استخدم هيكلًا & ورتب الأجزاء بصورة صحيحة

### 8. Use proper structure & layout

حيث إن القراءة من على الشاشة أكثر صعوبة من القراءة من الورق، فإن بناء وتنسيق الرسائل مهم جداً في حالة وثائق البريد الإلكتروني. استخدم فقرات قصيرة، وعند وضع نقاط ضع لها أرقاماً؛ أو اجعل كل نقطة منفصلة للمحافظة على الشكل العام.

Since reading from a screen is more difficult than reading from paper, the structure and lay out is very important for e-mail messages. Use short paragraphs. When making points, number them or mark each point as separate to keep the overview.

### 9. لا تخل بمبدأ الأولويات:

### 9. Do not overuse the high priority option

إذا لم تلتزم بخيار الأولوية، سوف تفقد مهمتها عندما تحتاج إليها. يضاف إلى ذلك، بل إنه إذا كان للرسالة أولوية عالية، فإنها سوف تستقبل على أنها افتحامية إلى حد ما، إذا وضعت عليها لافتة "عالية الأولوية".

If you overuse the high priority option, it will lose its function when you really need it. Moreover, even if a mail has high priority,

your message will come across as slightly aggressive if you flag it as 'high priority'.

## 10 \_ لا تكتب بحروف كبيرة

### 10. Do not write in CAPITALS

إنها تبدو كما لو كنت تصرخ. يمكن أن يكون هذا شديد الإزعاج، وقد يعرك استجابة غير مرغوبة. لذلك حاول ألا ترسل أي رسالة بريد إلكتروني في حروف كبيرة.

IT SEEMS AS IF YOU ARE SHOUTING. This can be highly annoying and might trigger an unwanted response. Therefore, try not to send any email text in capitals.

## 11 \_ لا تترك خيط الرسالة

### 11. Don't leave out the message thread

إذا تسلمت عدداً كبيراً من رسائل البريد الإلكتروني، من الواضح أنك لا تستطيع أن تتذكرها واحدة واحدة. يعني هذا أن الرسالة الإلكترونية غير المجمعة بطريقة ترتيب معينة لن توفر معلومات كافية، وسوف تنفق الكثير من الوقت بحثاً عن سياق البريد لكي تتناوله. مع ترك الخيط الإلكتروني الذي يجمع البريد بحسب مداخل مختلفة، سوف تنفق وقتاً أكبر في تحميل الرسالة المطلوبة. ولكن سوف يوفر على المستقبل وقت انتظار الرسائل ذات الصلة في صندوق البريد الوارد!

If you receive many emails you obviously cannot remember each individual email. This means that a 'threadless email' will not provide enough information and you will have to spend a frustratingly long time to find out the context of the email in order to deal with it. Leaving the thread might take a fraction longer in download time, but it will save the recipient much more time and frustration in looking for the related emails in their inbox!

## 12 - أضف عبارة عدم تحمل المسؤولية لكل رسائل البريد الإلكتروني

### 12. Add disclaimers to your emails

من المهم أن تضيف التنصل من المسؤولية إلى كل رسائلك الإلكترونية داخلياً وخارجياً، حيث يمكن أن يحمي هذا شركتك من المساءلة القانونية. قد يقرر العميل مقاضاة شركتك لما لحقه من أضرار دخول فيروسات إلى أجهزة الكمبيوتر لديه. عندما تضيف عدم تحمل شركتك المسؤولية في نهاية كل رسالة بريد خارجي، حيث المستقبل يجب أن يفحص كل بريد إلكتروني عن الفيروسات، وأن الشركة لا يمكن أن تتحمل مسؤولية أية فيروسات منقولة، بالتأكيد سوف يساعدك هذا في المحكمة. أيضاً، سوف تتمتع بحالة جيدة إذا ثبت أن الشركة فعلت كل شيء تستطيعه لمنع الرسائل الإلكترونية الضارة.

It is important to add disclaimers to your internal and external mails, since this can help protect your company from liability. The customer decides to sue your company for damages. If you add a disclaimer at the bottom of every external mail, saying that the recipient must check each email for viruses and that it cannot be held liable for any transmitted viruses, this will surely be of help to you in court. Also you have a good case of proving that the company did everything it could to prevent offensive emails.

## 13 - اقرأ البريد الإلكتروني قبل أن ترسله

### 13. Read the email before you send it

كثير من الناس لا يهتمون بقراءة بريدهم الإلكتروني قبل أن يرسلوه إلى الخارج، حيث يمكن أن يظهر أخطاء التهجئة وقواعد اللغة في رسائلهم البريدية. بصرف النظر عن هذا فإن قراءة بريدك الإلكتروني من خلال عيون المستقبل سوف يساعدك على إرسال وثيقة أكثر فعالية، وتتفادى حالات سوء الفهم والتعليقات غير الملائمة.

A lot of people don't bother to read an email before they send it

out, as can be seen from the many spelling and grammar mistakes contained in emails. Apart from this, reading your email through the eyes of the recipient will help you send a more effective document and avoid misunderstandings and inappropriate comments.

#### 14 \_ لا تبالغ في الرد على الجميع

#### 14. Do not overuse Reply to All

استخدم الرد على الجميع فقط إذا كنت تحتاج إلى أن يرى الجميع رسالتك الأصلية التي يتسلمونها.

Only use Reply to All if you really need your message to be seen by each person who received the original message.

#### 15 \_ لا ترسل رسالة واحدة إلى عناوين متعددة لا تنتظرها

#### 15. Don't send one message to unsolicited multiple addressees

هذه يطلق عليها: (1) Mailings أو (2) E-mail Spamming

(1) رسالة بريدية ترسل في وقت واحد إلى عناوين متعددة من مرسل واحد (كما هو الحال للإعلانات الترويجية).

1. Mailing, mail sent at one time to multiple addressees by a sender (as for promotional purposes)

(2) تعرف على أنها كمية رسائل بريد إلكتروني غير مطلوبة أو بريد خردة، أو بريد تجاري غير مطلوب، إنه ممارسة رسائل بريد إلكتروني غير مرغوبة بصورة مكررة بمحتوى تجاري بكميات كبيرة إلى مجموعة من المستقبلين بدون تمييز.

2. E-mail spam, known as unsolicited bulk Email (UBE), junk mail, or unsolicited commercial email (UCE), is the practice of sending unwanted e-mail messages, frequently with commercial content, in large quantities to an indiscriminate set of recipients.

## 16 - احترس من المختصرات وأشكاله " الأيكونات " الانفعالات الضاحكة

### 16. Take care with abbreviations and emoticons

في بريد دوائر الأعمال حاول عدم استخدام المختصرات مثل BTW (بالصدفة) و(المقهة) LOL. قد يكون المستقبل على غير دراية بمعاني المختصرات، وفي دوائر الأعمال تكون هذه بصفة عامة غير مقبولة. ينطبق نفس الشيء على " الأيكونات " مثل Smiley التالية، والتي تعني " ابتسم ". إذا لم تكن متأكداً من أن المستقبل يعرف ما تعنيه، يفضل عدم استخدامها.

In business emails, try not to use abbreviations such as BTW (by the way) and LOL (laugh out loud). The recipient might not be aware of the meanings of the abbreviations and in business emails these are generally not appropriate. The same goes for emoticons, such as the smiley :-). If you are not sure whether your recipient knows what it means, it is better not to use it.

## 17 - كن حريصاً بتخطيط شكل الرسالة

### 17. Be careful with formatting

تذكر عندما تخطط شكل بريدك الإلكتروني، أن المرسل قد لا يكون قادراً على رؤية تخطيط الشكل، أو ربما يرى شكل حروف مختلفة عن قصدك. عندما تستخدم ألواناً، استخدم لوناً يسهل القراءة التي على الخلفية.

Remember that when you use formatting in your emails, the sender might not be able to view formatting, or might see different fonts than you had intended. When using colors, use a color that is easy to read on the background.

## 18 - كن حريصاً مع النصوص الدسمة ورسائل HTML

### 18. Take care with rich text and HTML messages

كن حريصاً أنه عندما ترسل بريداً إلكترونياً يحمل رسالة دسمة أو على

شكل HTML. حيث يجب أن يكون المرسل قادراً فقط على استلام نصوص بريد إلكتروني واضح. إذا كانت هذه هي الحالة، سوف يتسلم المستلم رسالتك باعتبارها نصاً مرفقاً.

Be aware that when you send an email in rich text or HTML format, the sender might only be able to receive plain text emails. If this is the case, the recipient will receive your message as a .txt attachment.

## 19 \_ لا تدعم خطابات السلسلة

### 19. Do not forward chain letters

لا تدعم خطابات السلسلة. نستطيع أن نقول باطمئنان إن كل منها خادعة. تخلص من الخطابات بمجرد استلامها.

Do not forward chain letters. We can safely say that all of them are hoaxes. Just delete the letters as soon as you receive them.

## 20 \_ لا تطلب تقارير الوصول والقراءة

### 20. Do not request delivery and read receipts

تقريباً سوف يزعج هذا من تصله رسالتك حتى قيل أن يقرأها أو تقرأها. حيث أن برنامجها أو برنامجها قد لا يدعم هذا الطلب، إذا ما الفائدة من استخدامه؟ من الأفضل أن تطلب من المستلم أن يدعك تعرف أن رسالتك قد وصلت.

This will almost always annoy your recipient before he or she has even read your message. Besides, it usually does not work anyway since the recipient could have blocked that function. Since his/her software might not support it, so what is the use of using it? If you want to know whether an email was received it is better to ask the recipient to let you know if it was received.

## 21 \_ لا تطلب استدعاء الرسالة

### 21. Do not ask to recall a message:

الاحتمال الأكبر أن رسالتك قد وصلت وقرئت. سوف يبدو طلب الاستدعاء ساذجاً جداً، أليس كذلك؟ من الأفضل أن ترسل بريد إلكتروني تقول فيه إنك ارتكبت خطأ. سوف يبدو هذا أكثر أمانة من محاولة استدعاء الرسالة.

Biggest chances are that your message has already been delivered and read. A recall request would look very silly in that case wouldn't it? It is better just to send an email to say that you have made a mistake. This will look much more honest than trying to recall a message.

## 22 \_ لا تنسخ رسالة أو ملحقا بدون إذن

### 22. Do not copy a message or attachment without permission

لا تنسخ رسالة أو ملحقا خاصا بمستخدم آخر بدون إذن من المصدر الأصلي. إذا لم تطلب إذنا في البداية، تكون قد خالفت قوانين حقوق النشر.

Do not copy a message or attachment belonging to another user without permission of the originator. If you do not ask permission first, you might be infringing on copyright laws.

## 23 \_ لا تستخدم البريد الإلكتروني لمناقشة معلومات سرية

### 23. Do not use email to discuss confidential information

إرسال بريد إلكتروني يشبه إرسال كارت بريد. إذا أردت ألا يعرض بريدك على لوحة منشورات، لا ترسله. أكثر من هذا، لا تضمن بريدك الإلكتروني أبدا تعليقات تمييز للتشهير، للجنس، أو للعرق، حتى إذا كانت تعني الفكاهة.

Sending an email is like sending a postcard. If you don't want your email to be displayed on a bulletin board, don't send it. Moreover, never make any libelous, sexist or racially discriminating comments in emails, even if they are meant to be a joke.

## 24 \_ استخدم موضوعا ذا معنى

### 24. Use a meaningful subject

حاول أن تستخدم موضوعاً يحمل معنى للمستقبل وأيضاً لك. على سبيل

المثال، عندما ترسل رسالة إلى شركة تطلب معلومات عن منتج ما، من الأفضل أن تذكر اسم المنتج بمعنى "معلومات منتج (أ)" بدلاً من مجرد معلومات منتج أو اسم الشركة في حقل الموضوع.

Try to use a subject that is meaningful to the recipient as well as yourself. For instance, when you send an email to a company requesting information about a product, it is better to mention the actual name of the product, e.g. 'Product A information' than to just say 'product information' or the company's name in the subject.

## 25 - استخدم المبني للمعلوم بدلاً من المبني للمجهول

### 25. Use active instead of passive

حاول أن تستخدم الفعل المبني للمعلوم عندما يكون ذلك ممكناً. على سبيل المثال، "نحن سوف نشغل طلبك اليوم"، تعطي إيقاعاً أفضل من "طلبك سوف يشغل اليوم". يبدو الأول له دفء شخصي، بينما الأخير، وخاصة عندما يتكرر استخدامه يعطي انطباعاً رسمياً بدون ضرورة.

Try to use the active voice of a verb wherever possible. For instance, 'We will process your order today', sounds better than 'Your order will be processed today'. The first sounds more personal, whereas the latter, especially when used frequently, sounds unnecessarily formal.

## 26 - تفاد استخدام (عاجل ومهم)

### 26. Avoid using URGENT and IMPORTANT

في كل الأوقات يجب أن تحاول تفادي هذه الأنواع من الكلمات في البريد الإلكتروني أو في حقل الموضوع. فقط استخدم هذه إذا كانت حقيقة رسالة عاجلة أو مهمة.

You must at all times try to avoid these types of words in an email or subject line. Only use this if it is a really, really urgent or important message.

## 27. Avoid long sentences

حاول أن تحتفظ بجملك في حدها الأقصى ما بين 15-20 كلمة. يعني البريد الإلكتروني أن يكون متوسط السرعة ويتطلب أنواعاً أخرى من الكتابة غير الخطابات. أيضاً احرص على ألا ترسل رسائل طويلة عبر البريد الإلكتروني. إذا استلم شخص ما بريداً إلكترونياً يبدو كما لو كان رسالة علمية، فالاحتمال الأكبر أنه أو أنها سوف لا يحاول مجرد المحاولة لقراءتها!

Try to keep your sentences to a maximum of 1520- words. Email is meant to be a quick medium and requires a different kind of writing than letters. Also take care not to send emails that are too long. If a person receives an email that looks like a dissertation, chances are that they will not even attempt to read it!

28 - لا تحاول أن ترسل أو تقدم بريداً إلكترونياً يحتوي على تعليقات تشهير، قذف، هجوم، تمييز عنصري، فاحشة

## 28. Don't send or forward emails containing libelous, defamatory, offensive, racist or obscene remarks

عندما ترسل أو حتى مجرد أن تقدم تعليماً واحداً فيه تشهير أو هجوم في واحدة من البريد الإلكتروني يمكن أن تواجه أنت وشركتك قضايا في المحاكم تؤدي إلى عقوبات بملايين الدولارات.

By sending or even just forwarding one libelous, or offensive remark in an email, you and your company can face court cases resulting in multi-million dollar penalties.

29 - لا تقدم خدعا في شرك فيروسات أو خطابات سلسلة التي تطلب توزيع ما بقا من طلبات على آخرين

## 29. Don't forward virus hoaxes and chain letters

إذا استلمت رسالة بريد إلكتروني تحذرك من فيروس جديد لا يتوقف،

والذي سيمحو في الحال كل شيء من على جهازك، الاحتمال الأكبر أن هذه خدعة. بتقديم الخدع فإنك تستغل نطاقاً ذا قيمة. وأحياناً تحتوي خدع الفيروس على فيروسات بذاتها، عندما يرفق بها ما يسمى الملف الذي سوف يوقف خطر الفيروس. نفس الشيء بالنسبة لخطابات السلسلة التي تعدك بثروات لا تصدق أو تطلب مساعدتك من أجل مسألة خيرية. حتى إذا كان المحتوى يبدو أنه صادق، فإن المرسل غير ذلك. حيث أنه من المستحيل أن تكتشف إذا ما كان خطاب السلسلة حقيقياً أو غير حقيقي، فإن أفضل مكان لمثل هذه الرسالة هو سلة المهملات.

If you receive an email message warning you of a new unstoppable virus that will immediately delete everything from your computer, this is most probably a hoax. By forwarding hoaxes you use valuable bandwidth and sometimes virus hoaxes contain viruses themselves, by attaching a so-called file that will stop the dangerous virus. The same goes for chain letters that promise incredible riches or ask your help for a charitable cause. Even if the content seems to be bona fide, the senders are usually not. Since it is impossible to find out whether a chain letter is real or not, the best place for it is the recycle bin.

### 30. احتفظ بالحياد عند مخاطبة النوع (ذكر/ أنثى)

#### 30. Keep your language gender neutral (male/female)

في هذه الأيام والعصر تفتادى استخدام لغة الجنس مثل: يجب أن يضيف المستخدم التوقيع بوضع هيكल برنامج للبريد الإلكتروني. بدلاً من استخدام هو/هي، تستطيع أيضاً أن تستخدم النوع المحايد: "يجب أن يضيف المستخدم توقيعاً بوضع هيكل برنامج البريد الإلكتروني".

In this day and age, avoid using sexist language such as: 'The user should add a signature by configuring his email program'. Apart from using he/she, you can also use the neutral gender: "The user should add a signature by configuring the email program".

## 31 - لا ترد على البريد الإلكتروني الذي يقتحم عليك جهازك وغير مطلوب

### 31. Don't reply to spam.

بالرد على مثل هذه الرسائل، فإنك تؤكد بأن عنوان بريدك الإلكتروني "حي". سوف يولد هذا التأكيد بل المزيد من هذه الاقتحامات. لذلك، فقط انقر على زر الإلغاء أو استخدم برنامجاً لإلغاء البريد الإلكتروني لمثل هذه الرسائل ألياً.

By replying to spam, you are confirming that your email address is 'live'. Confirming this will only generate even more spam. Therefore, just hit the delete button or use email software to remove spam automatically.

## 32 - استخدم حقل CC دون إفراط (الذي يعني توزيع نسخ من الرسالة)

### 32. Use cc: field sparingly

حاول ألا تستخدم حقل CC، ما لم يعرف المستقبل لماذا يحصلون على نسخة من الرسالة. يمكن أن يكون استخدام حقل CC مربكاً، حيث قد لا يعرف المستقبلون من الذي من المفترض أن يستجيب للرسالة. أيضاً، عند الاستجابة لرسالة CC، هل يجب أن تشرك معك المستقبل الآخر أيضاً في حقل CC؟ سوف يتوقف هذا على الموقف. بصفة عامة، لا تشرك الشخص في حقل CC ما لم يكن لديك سبب خاص في رغبتك أن يرى هذا الشخص استجابتك. مرة أخرى، تأكد من أن هذا الشخص سوف يعرف لماذا تتسلمون نسخاً.

Try not to use the cc: field unless the recipient in the cc: field knows why they are receiving a copy of the message. Using the cc: field can be confusing since the recipients might not know who is supposed to act on the message. Also, when responding to a cc: message, should you include the other recipient in the cc: field as well? This will depend on the situation. In general, do not include the person in the cc: field unless you have a particular

reason for wanting this person to see your response. Again, make sure that this person will know why they are receiving a copy.

## كيف تضع قواعد إتيكيت البريد الإلكتروني موضع التطبيق؟

### How do you enforce email etiquette?



الخطوة الأولى أن تنشئ سياسة بريد إلكتروني مكتوبة. يجب أن تتضمن هذه السياسة كل أفعل ولا تفعل المتعلقة باستخدام نظام البريد الإلكتروني بالشركة. ويجب أن توزع بين كل العاملين. ثانياً، يجب أن يدرّب العاملون لكي يفهموا بالكامل أهمية قواعد إتيكيت البريد الإلكتروني. أخيراً، يمكن مراقبة تطبيق القواعد باستخدام برنامج لإدارة البريد الإلكتروني وإدارة الاستجابة للبريد الإلكتروني.

The first step is to create a written email policy. This email policy should include all the do's and don'ts concerning the use of the company's email system and should be distributed amongst all employees. Secondly, employees must be trained to fully understand the importance of email etiquette. Finally, implementation of the rules can be monitored by using email management software and email response tools.

