

المراسلات الإدارية باستخدام البريد الإلكتروني (E-mail) (الانترنت)

تتسبب التقنيات والاكتشافات الفنية والعلمية دور في تسهيل حركة الحياة وتطوير تحسين التعامل بين الناس والمنظمات والمؤسسات سواء كانت مدنية أم عسكرية أو غيرها، فضلا عن الكثير مجالات الحياة والأنشطة سواء الاقتصادية والسياسية أو الاجتماعية أو الثقافية. وقد أصبح الانترنت ووسائل ومعدات الاتصال وحدث ثورة المعلومات الأكثر شيوعا في عالم الإدارة مما ساهم في تطوير الأعمال ونظم المعلومات واختصر الوقت وقلل التكاليف وزاد من جودة الأداء. وفي حدود العلاقة مع أهداف الكتاب في تطوير العاملين في المؤسسات وتنمية مهارات المخاطبة الإدارية والمراسلات وصياغتها وتحريرها وفق القواعد الفنية واللغوية والقانونية. سيتم تناول استخدام الانترنت كتقنية واليات المراسلة عبر البريد الإلكتروني ويمكن الاستفادة من مصادر وكتب الحاسوب والبرامجيات في التعرف على موقع الانترنت وكيفية انشائه واستخدامه.

على الرغم ان الاستخدامات العسكرية لمجال المعلوماتية وتبادل المعلومات الكترونيا هو مجال واسع. وسيتم التركيز على البريد الإلكتروني والتي يمكن استخدامها في مجال الشبكات المعلوماتية العسكرية (الشبكات الداخلية INTRANANET) للحاجة الملحة في الوقت الراهن.

مفهوم البريد الإلكتروني (ELECTRONIC-MAIL)

البريد الإلكتروني يُشكّل البريد الإلكتروني E-mail: أو (Electronic mail) خدمة تساعد على إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الأجهزة الرقمية من خلال شبكة الإنترنت، وقد تكون هذه الرسائل على شكل نصوص، أو رسومات، أو قد تُستخدم

لإرسال الملفات الصوتية والرسومات المتحركة ما بين المستخدمين، وإلى جانب ذلك فإن البريد الإلكتروني يُمكن المستخدم من إرسال البريد لفرد مُحدد، أو مجموعة مُحددة، أو مع مجموعة من المستخدمين خلال نفس الوقت، بالإضافة لإتاحة العديد من الخيارات المتعلقة بهذه المراسلات كإمكانية حفظها وتحريرها وطباعتها وغيرها. البريد الإلكتروني أحد أشهر الخدمات الشبكية وأكثرها انتشاراً، فقد حل في معظم الأماكن محل نظام البريد التقليدي البطيء، ولاسيما أنه يتيح إرسال واستقبال الرسائل من أي مكان وإلى أي مكان في العالم في ثوان معدودة.

أو بمعنى آخر فالبريد الإلكتروني أو البريد الشبكي هو وسيلة لتبادل رسائل رقمية عبر الشبكة أو غيرها من شبكات حاسوبية متواصلة. في بداياته كان التراسل يتم بوجب دخول كلا من الراسل والمرسل إليه إلى الشبكة في الوقت ذاته لتنتقل الرسالة بينهما آنياً، كما هو الحال في محادثات التراسل اللحظي المعروفة اليوم، إلا أن البريد الإلكتروني لاحقاً أصبح مبنياً على مبدأ التخزين والتمرير، حيث تُحفظ الرسائل الواردة في صناديق بريد المستخدمين ليطلعوا عليها في الوقت الذي يشاؤون. ظهرت بدايات ما أصبح لاحقاً البريد الإلكتروني على شبكة أربانت، سلف الإنترنت التي تعرفها اليوم، وتطور في مراحل عديدة كان من بينها أن الراسل في 1971 أول رسالة تستخدم الرمز "@" للفصل بين اسم المستخدم وعنوان الحاسوب كما استقر عليه الوضع اليوم. ومع هذا لا يوجد مخترع فرد للبريد الإلكتروني إذ أنه تطور في عدة خطوات أسلمت كل منها إلى التالية.

قبل التعرف إلى تفاصيل البريد الإلكتروني لابد من التعرف على الشبكة الدولية التي تمكنا من استخدامه وأهم الخدمات التي توفرها شبكة الأنترنت.

الإنترنت

الإنترنت عبارة عن شبكة حاسوبية عملاقة تتكون من شبكات أصغر. بحيث يمكن لأي شخص متصل بالإنترنت أن يتجول في هذه الشبكة وأن يحصل على المعلومات (إذا سمح له بذلك) أو أن يتحدث مع شخص آخر في أي مكان في العالم.

المعرشد في المخاطبات الإدارية والوظيفية===== د. سالم محمد عبود
وكلمة الأنترنت (INTERNET) مشتقة من كلمتين الأولى هي (INTERNATIONAL)
والثانية (NETWORK) لتعني الشبكة الدولية.

أهم خدمات الأنترنت

- أ. توفر على شبكة الأنترنت خدمات عديدة ومتنوعة من أهمها:
أ. تبادل الرسائل عن طريق البريد الإلكتروني (E-mail).
- ب. للحوار (chatting).
- ج. مؤتمرات الفيديو (video conferencing).
- د. استعراض المواقع (browsing).
- هـ. البحث (searching) عن المعلومات والأشخاص ، إضافة الى مزاولة الأعمال على الأنترنت (on _ line business).

أساسيات عمل البريد الإلكتروني

- يصل البريد الإلكتروني ضمن أساسيات بسيطة يُمكن ذكرها كما يأتي: [٢]
١. عتمد البريد الإلكتروني على كتابة الرسائل في برنامج مزود لخدمة البريد الإلكتروني باستخدام لوحة المفاتيح الخاصة بجهاز الحاسوب أو الأجهزة الأخرى، وتلك بدلاً من استخدام القلم كما في البريد التقليدي.
 ٢. عد الانتهاء من كتابة الرسالة لا بُدّ من تحديد عنوان البريد الإلكتروني الآخر الذي ستوجّه إليه، وبعد التأكد من ذلك يتم الضغظ على زر الإرسال للسّماح بوصولها للمستلم
 ٣. عند اختيار أمر الإرسال تتولّى الخوادم مسؤولية نقل الرسائل ما بين المرسل والمستلم؛ فعند استلام بريد إلكتروني جديد سيتمّ مشاهدته في خانة صندوق الوارد بمجرد النقر عليه.

إيجابيات البريد الإلكتروني

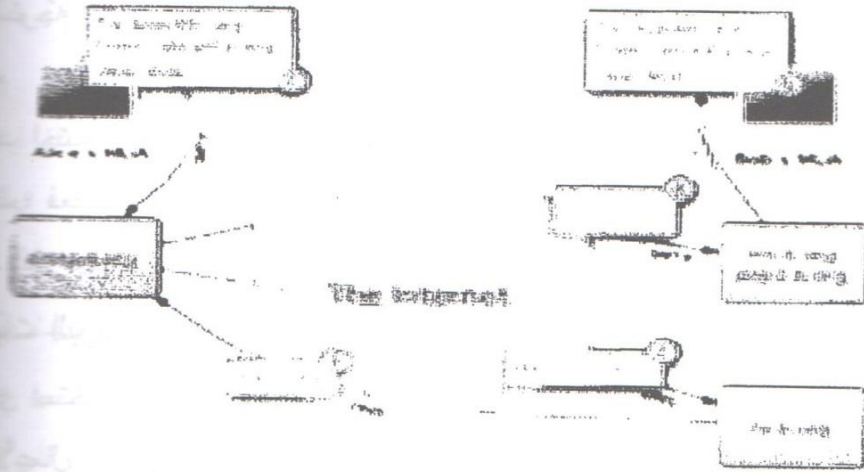
ينطوي استخدام البريد الإلكتروني أو الإيميل على العديد من الإيجابيات سواء في عالم الأعمال أم غيره، ومن ذلك:

- سهولة الاتّصال: يُقدّم البريد الإلكتروني العديد من الميّزات التي يحصل عليها الأفراد لقاء استخدامه ففيه يُتاح إرسال واستقبال الرسائل بسرعة بين المُستخدمين، إلى جانب شيوع استخدامه في الأعمال التّجارية لعدّة أهداف كطلب عملاء جُدد، أو تنسيق التّواصل ما بين الموظّفين أو توفير خدمة العملاء وغير ذلك.

- لمُشاركة: يُتيح الاعتماد على البريد الإلكتروني سهولة المُراسلة ما بين مجموعات الأعمال لتنظيم أنشطة تدريبيّة أو تعاونيّة، بالإضافة لاستخدامه كوسيلة لصياغة الاقتراحات المتعلقة بالعمل ما بين الشّركاء والموظّفين دون الحاجة للعمل تحت الضّغط وتنظيم الاجتماعات المرئيّة، كما يُعد كسجل مرجعيّ في المُستقبل لسهولة الاحتفاظ بالمُراسلات.

- سهولة الوصول: يُعتبر البريد الإلكتروني وسيلة فعّالة للغاية في تسيير الأعمال والمهام من خلال القدرة المُتاحة للأفراد على الوصول إليه، في كل زمان ومكان وبواسطة الأجهزة المحمولة، ممّا يُمكنهم من مُتابعة المُراسلات وجدولة الأعمال بخدم مصالحهم، بعيداً عن الطرق القديمة التي تنطوي على تكديس الأوراق والرسائل في خزائن حفظ الملفات، وما يترتّب على ذلك من ضياعها، أو صعوبة الوصول إليها فور الحاجة لذلك .

طريقة عمل البريد الإلكتروني



شكل يوضح طريقة عمل البريد من خلال خطوات مرقمة، فعندما تريد إرسال رسالة قمتها تحتاج إلى برنامج عميل البريد مثل Microsoft outlook وتضع عنوان المستقبل وبعد أن تضغط زر إرسال يقوم برنامج العميل بتنسيق الرسالة على هيكل بريد إلكتروني ويكون على صيغة معينة وبعدها يقوم البرنامج بإرسال الرسالة بواسطة بروتوكول (بروتوكول إرسال البريد البسيط (إلى عميل الإرسال) خادم الرسائل (MTA) وهو هنا smtp.a.org

1. وهو يبحث عن العنوان b.org فيقوم بمراسلة سيرفر ns.b.org
2. يقوم الخادم ns.b.org بإرسال عنوان موزع البريد (mail exchange) ويكون غالبا mx.b.org إلى خادم a.org
3. يقوم a.org بإرسال الرسالة إلى mx.b.org بواسطة بروتوكول SMTP
4. يقوم mx.b.org بوضع الرسالة في صندوق Pop
5. يقوم بوب بجلب الرسالة بواسطة النظام (POP3) بروتوكول مكتب البريد من صندوق بريده.

مميزات البريد الإلكتروني

1. إمكانية إرسال رسالة إلى عدة متلقين.
2. إرسال رسالة تتضمن نصا صوتيا أو فيديو والصور والخرائط.
3. السرعة في إرسال الرسائل حيث لا تستغرق إرسال الرسالة بضع ثوانٍ فقط لكي تصل إلى المرسل إليه وفي حال عدم وصول الرسالة فإن البرنامج يحيط المرسل علما بذلك.
4. يمكن للمستخدم أن يستخرج الرسائل من صندوق البريد عن طريق برنامج البريد الذي يمكن المستخدم من مشاهدة الرسائل وبناء على رغبته إذا شاء أن يرسل جوابا لأي منها وعندما يبدأ طلب بريد الإلكتروني يتم إخبار المستعمل بوجود رسائل بالانتظار في صندوق البريد عن طريق عرض سطر واحد لكل رسالة بالبريد

الإلكتروني قد وصلت السطر يعطي اسم المرسل ووقت وصول الرسالة وطول الرسالة في القائمة.

٥. يمكن للمستخدم أن يختار رسالة من الموجز ونظام البريد الإلكتروني يعرض محتوياتها وبعد مشاهدة الرسالة على المستخدم أن يختار العملية التي يرغب فيها أن يرد على المرسل أو يترك الرسالة في صندوق البريد لمشاهدتها ثانية عند الحاجة أو يحتفظ بنسخة عن الرسالة في ملف أو التخلص من الرسالة بإلغائها.

كيفية إنشاء عنوان بريدي جديد (الاستخدام العام)

هناك مواقع عديدة تتيح للمستخدم الحصول على بريد الكتروني (مجاني أو بأشتراك) ومن أهم هذه المواقع مثلا Maktoob / Msn/ yahoo وغيرها من المواقع. سوف نذكر مثال يوضح كيفية إنشاء عنوان بريدي جديد على موقع (yahoo) والذي يعتبر من أكثر المواقع شيوعاً وأستخداماً وخاصة للأغراض المدنية. ان عنوان الموقع على شبكة الأنترنت هو (www.yahoo.com).

أ. يتم تحميل واجهة (yahoo) من خلال برنامج مستكشف الأنترنت والذي على أيقونته موجودة على سطح المكتب (Internet explorer) ومميزة بلونها التالية: (e) ويكون لونها لون أزرق فاتح، نقوم بعدها بتحميل واجهة (yahoo) مبين بالشكل ادناه:

ج. نختار منها (sign up) حيث تظهر لنا شاشة إنشاء العنوان البريدي الجديد والتي من خلالها يجب على المستخدم ادخال بعض البيانات الضرورية للأشتراك من خلال الأجابة على مجموعة من الاسئلة و منها مثلاً:

أولاً. الاسم الأول: first name

ثانياً. الاسم الأخير: last name

ثالثاً. الجنس: gender

رابعاً. ذكر العنوان البريدي الجديد المطلوب: yahoo ID

خامساً. كلمة المرور: password

من خلال أتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة تتم الاجابة على باقي الأسئلة من ذلك سوف تظهر لنا شاشة جديدة فيها كافة المعلومات التي تم ادخالها من قبل المستخدم لغرض الأطلاع عليها وفي حالة وجود معلومة خطأ أو اي معلومة غير صحيحة هذه المعلومة أو تبديلها الى معلومة أخرى لغرض مصادقتها واعتمادها إنشاء العنوان البريدي الجديد. بعد الانتهاء من هذه العملية تظهر لنا شاشة جديدة تبلغنا بأنه تم مصادقة واعتماد كافة البيانات التي تم ادخالها من قبل المستخدم.

أستخدام البريد الألكتروني

بعد أن تم الأنتهاء من إنشاء عنوان بريدي جديد ، نتعرف على كيفية استخدام البريد الإلكتروني والأستفادة من كافة خواصه:

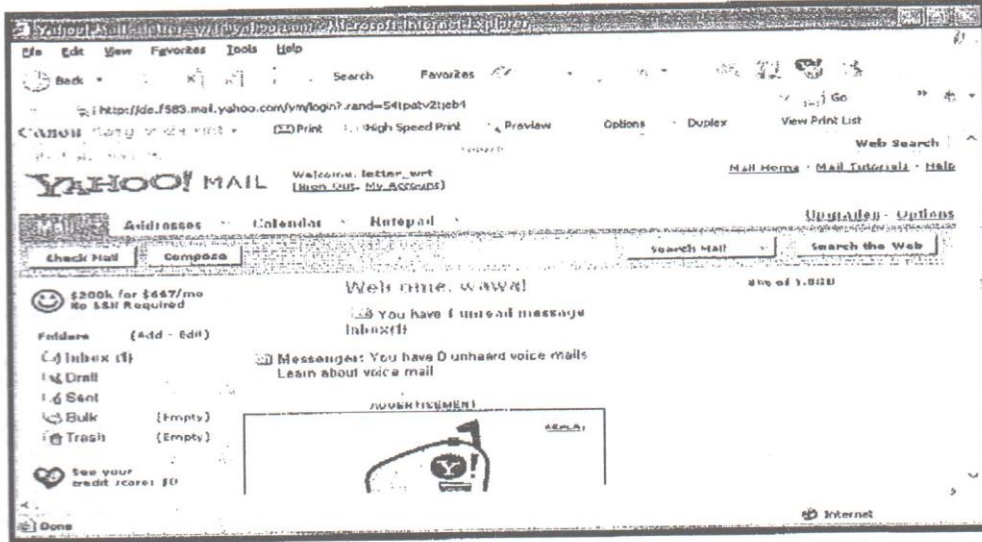
أ. لغرض الدخول الى عنوانك البريدي أتبع الخطوات

أولاً. الضغط على أيقونة برنامج مستكشف الأنترنيت الموجودة على سطح المكتب والتي تم ذكرها مسبقاً لغرض فتح شاشة الـ (yahoo).

ثانياً. الضغط على كلمة (mail) الموجودة ضمن واجهة الـ (yahoo).

ثالثاً. ادخال (yahoo ID) وكلمة المرور ومن ثم (Sign in) ضمن واجهة الـ (yahoo mail)

ب. بعد ذلك سوف يتم فتح شاشة خاصة بموقع بريدك الإلكتروني الجديد كما مبينة في الشكل ادناه:



شكل رقم (٣)

ج. نلاحظ وجود تفاصيل وأيقونات متعددة. أن أسماء هذه الأيقونات ووظيفة كل منها هي كما يلي:

أولاً. صندوق الوارد (Inbox) والذي من خلاله يتم التعرف على عدد الرسائل الواردة والغير مقروءة اذ يتم تحديد رقم بجانب هذه الكلمة تبين عدد الرسائل التي وصلت ولم يفتحها المستخدم.

ثانياً. (Draft) وهو مجلد تخزن فيه الرسائل التي لا تريد إرسالها الآن.

ثالثاً. (Sent) مجلد يحتوي على الرسائل المرسلة.

رابعاً. (Bulk) مجلد تصل اليه نوع خاص من الرسائل، مثل اعلانات الشركات.

خامساً. (Trash) سلة المهملات.

سادساً. (Check mail) لغرض تدقيق البريد الوارد بين حين وآخر.

سابعاً. (Compose) لغرض إنشاء وكتابة رسالة وأرسالها.

ثامناً. (Addresses) لغرض التعرف والأطلاع على كافة العناوين المخزونة.

تاسعاً. (Calendar) لغرض إنشاء تقويم خاص بالمستخدم.

عاشراً. (Notepad) صفحة خاصة لغرض كتابة الملاحظات.

أحدى عشر. (Sign out) لغرض إنهاء العمل بالموقع والخروج الى واجهة الموقع

أثنا عشر. (My account) يمكن من خلالها التعرف على كافة المعلومات المتوفرة بالموقع.

ثلاثة عشر. (Search) لأجراء أي عملية بحث داخل الموقع.

د. ماورد اعلاه هي أهم الأيقونات الموجودة داخل الموقع بالإضافة الى الأيقونات الثابتة لشبكة الأنترنت وقوائم الاختيار الأساسية الموجودة في اعلى الصفحة ويتم لكل منها وظيفة معينة وخاصة، من المفروض أن يكون الشخص الذي يتصفح الأنترنت مطلع عليها وعارفاً لوظيفة كل واحدة منها.

طريقة إنشاء البريد الإلكتروني

تعتمد طريقة إنشاء البريد الإلكتروني بدايةً على اختيار مزود خدمة البريد الإلكتروني، وتوجد مجموعة من الشركات التي تهتم في تزويد خدمة البريد الإلكتروني، ومنها : (GMAIL ، YAHOO ، HOTMAIL) ولعل هذه الشركات هي الأكثر استخداماً حساب لعناوينها البريدية من قبل مستخدمي خدمة البريد الإلكتروني.

خطوات إنشاء البريد الإلكتروني

سوف يتم تعداد خطوات إنشاء البريد الإلكتروني بناءً على أسماء المواقع الإلكترونية في المقدمة والتي كما ذكر تعتبر من أكثر المواقع استخداماً، بل وأشهرها في تزويد خدمة البريد الإلكتروني.

خطوات إنشاء بريد الـ GMAIL

١. يتم الدخول إلى موقع جي ميل وهذه الخدمة البريدية مزودة من شركة Google

من خلال الرابط: <https://mail.google.com>

٢. يتم النقر على إنشاء حساب

٣. تظهر شاشة إنشاء حساب في GOOGLE، ويتم تعبئة المعلومات المطلوبة فيها، كالاسم، وكلمة المرور، تاريخ الميلاد، إلخ. (...).
٤. بعد الانتهاء من الخطوة السابقة، يتم الضغط على الخطوة التالية للانتقال إلى صفحة البريد الإلكتروني.
٥. يتم النقر على متابعة إلى GMAIL، وبالتالي يستطيع المستخدم استخدام البريد بسهولة.

خطوات إنشاء بريد الـ YAHOO

١. يتم الدخول إلى موقع يا هو من خلال الرابط التالي <http://mail.yahoo.com> :
٢. يتم النقر على Sign up for a new account :
٣. يتم ملأ المعلومات، بالاسم، وكلمة المرور، ورقم الهاتف من باب حماية الخصوصية.
٤. بعد الانتهاء من الخطوة السابقة يتم النقر على Create Account، ومن ثم ينتقل المستخدم إلى الصفحة الخاصة في البريد الإلكتروني.

خطوات إنشاء بريد الـ HOTMAIL

١. يتم الدخول إلى موقع live، وهذه الخدمة البريدية مزودة من شركة Microsoft، من خلال الرابط التالي <https://www.live.com> :
٢. يتم النقر على تسجيل الاشتراك الآن.
٣. يتم ملأ المعلومات المطلوبة كما ذكر في خطوات الإنشاء السابقة، مع مراعاة الاختيار في هذا البريد الإلكتروني بين امتداد Outlook أو Hotmail للبريد الإلكتروني المختار.
٤. بعد الانتهاء من الخطوة السابقة يتم النقر على: إنشاء حساب، ليتمكن المستخدم من استخدام بريده الإلكتروني.

معلومات مهمة

• كلمة السر: (Password)

- يجب أن تتكون كلمة السر المرتبطة في البريد الإلكتروني، من حروف (الحروف، والأرقام، والرموز الخاصة).

- مراعاة عدم وضع جزء من اسم المستخدم أو تاريخ ميلاده في كلمة السر.

- عدم اختيار كلمات السر البسيطة، وسهلة التخمين مثل: ١٢٣٤٥٦٧٨.

• الرموز الخاصة: هي مجموعة من الرموز المستخدمة، مثل (S) وغيرها وتهدف إلى زيادة قوة كلمة السر.

إن التقيد بالخطوات سابقة الذكر يساهم في حماية البريد الإلكتروني من الفيروسات أو العبث في محتوياته.

عند إنشاء البريد الإلكتروني، واستخدامه في التراسل والتسجيل في المواقع تبدأ مجموعة من الرسائل غير المعروفة في الوصول إليه، ويقوم البريد الإلكتروني بتصنيفها تحت مسميات مثل: (رسائل غير مرغوب بها، Junk mail، mail) وقد تحتوي هذه الرسائل على روابط تهدف إلى إلحاق الضرر في البريد الإلكتروني، والمعلومات الشخصية المرتبطة فيه، لذلك في حال لم يتأكد المستخدم مصدر هذه الرسائل، فيجب أن يقوم بحذفها دون القيام بفتحها.

كيفية كتابة البريد الإلكتروني الإحترافي المثالي

من المعلوم أن ظهور التقنيات وشبكات الاتصالات ساهمت بشكل فاعل في كتابة الرسائل البريدية والمخاطبات وبشكل إحترافي وقد اشارت المصادر الى عدد من الخطوات والاجراءات المتسلسل في كيفية كتابة البريد الإلكتروني الإحترافي المثالي ومنهم من جعلها خمسة او اكثر اوسبعة، ورغم الاختلاف في الخطوات تبقى في جوهرها تحقق الاهداف وتساهم في تطوير المهارة.