

المحور العاشر: الاتصالات الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني كأداة حديثة للاتصال داخل المنظمة

أولا- الإتصال الإلكتروني

1-تعريف الاتصال الإلكتروني:

قبل التطرق الى الاتصال الإلكتروني لا بد من التعرف أولا على مفهوم الإتصال العمومي حيث تم تعريفه وفق موسوعة الإدارة العامة الفرنسية على أنه «مجموعة من أنشطة المؤسسات والمنظمات العمومية التي تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات للغرض الرئيسي وهو تقديم وشرح القرارات والإجراءات العمومية وتعزيز الشرعية، للدفاع عن القيم المعترف بها وللمساعدة في الحفاظ على الرابط الاجتماعي، ويتعلق الاتصال العمومي بكل المؤسسات العمومية (الحكومات، والمحاكم، وما إلى ذلك) والمنظمات العمومية التي يمكن أن تكون أشكالها متنوعة للغاية (الإدارات والمؤسسات المستقلة والوكالات وغيرها). ويتم اعتباره عملية منظمة، ويشمل جميع الأنشطة الرسمية، سواء كانت مكتوبة أو شفوية، بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة والتي قد تؤثر على شخص واحد فقط (التواصل بين الأشخاص)، أو مجموعة محددة من الأشخاص (التواصل الجماعي) أو مجموعة غير محددة من المتلقين (الاتصال الجماهيري)» .

أما الاتصال الإلكتروني يمكن تعريفه على أنه:

القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل الإلكترونية، ولا يبتعد هذا المفهوم كثيرا عن مفهوم الاتصال من خلال الكومبيوتر، أو الاتصال بمساعدة الكمبيوتر أو الاتصال القائم على الكمبيوتر العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة.

2-أهمية الإتصال الإلكتروني:

-أتاح السرعة في نقل المعلومات بين مختلف الأطراف

- توفّر الاتصالات الإلكترونية الوقت والمال، فعلى سبيل المثال تكون الرسائل القصيرة النصية أرخص من الرسائل الورقية التقليدية.

- يمكن للمستخدم حفظ المعلومات الذي يتلقاها أو يرسلها بشكل مؤقت لأي فترة زمنية يريد، كما يمكن أن يحفظها بشكل دائم، بالإضافة إلى إمكانية طباعتها، أو تخزينها على أقراص صلبة.

-يساهم في عملية التغذية العكسية المتحققة من عملية الاتصال بسرعة كبيرة.

-ساعد على إمكانية عقد اجتماعات عن بعد بين مختلف الهياكل والمديريات والفروع المتباعدة جغرافيا عن المؤسسة.

-تحقيق المرونة في عمل الموظف من خلال إتاحة المعلومات والبيانات وتسهيل الحصول عليها، إذ يمكن له الدخول الى شبكة المعلومات الخاصة بالمؤسسة في أي وقت ومن أي مكان، مما يحسن من فاعلية الأداء واتخاذ القرار.

ثانيا-البريد الإلكتروني

يمثل البريد الإلكتروني اليوم وسيلة جديدة وهامة لنقل المعلومات نظرا لما يتسم به من سرعة في التنفيذ والإرسال والاستقبال وكل ذلك باحترام قواعد العرض والكتابة الخاصة بكل محرر.

1-البريد الإلكتروني المهني: هو عنوان البريد الإلكتروني الذي يستخدمه الأفراد أو الشركات لأغراض العمل أو المهنية. يتميز عادة بالمظهر الرسمي ويحتوي على اسم الشخص أو الشركة. على سبيل المثال، إذا كان اسمك "محمد" وكنت تعمل في شركة تُدعى **"TechCorp"** ، قد يكون بريدك الإلكتروني المهني هو **mohamed@techcorp.com**. يساعد البريد الإلكتروني المهني في تقديم صورة احترافية ويمكن أن يساعد في الحفاظ على البريد الإلكتروني الشخصي والعمل منفصلين.

ويتميز البريد الإلكتروني عن البريد الورقي بالميزات التالية:

- بالسرعة القياسية في وصول الرسالة إلى المرسل إليه شخصيا، حيث لا تتعدى المدة الدقيقة الواحدة أو ثواني معدودة، وهذا خالفا للمدة التي يستغرقها لبريد الورقي العادي.

- البريد الإلكتروني يصل إلى صاحبه مهما كان موقع إقامته في أي بلد من العالم، نظرا لاعتماده على عنوان افتراضي يمكن الاطلاع عليه من كل جهاز كمبيوتر أو هاتف ذكي موصول بشبكة الأنترنت في أي مكان من العالم، وهذا بخالف البريد الورقي الذي يتطلب امتلاك المرسل إليه عنوان حقيقي وثابت تصل إليه الرسالة.

- البريد الإلكتروني غير مكلف فهو لا يحتاج إلى ورق وحبر ورسوم بريدية، كما هو الشأن بالنسبة للبريد الورقي.

- سهولة حفظ رسائل البريد الإلكتروني والعودة إليها عند الاقتضاء في البريد الوارد، وهذا على عكس البريد الورقي الذي يتطلب حفظه في حافظات الأرشيف مع ترقيمها وتخصيص أماكن لذلك، كما أنه معرض للتلف والضياع أو السرقة.

- ما يميز البريد الإلكتروني أيضا أنه يمكن للمرسل أن يرسل من خلاله صورا «**images**» ونصوصا «**textes**» ، وصوتا «**son**» وملفات رقمية «**fichiers**» ، فيديوات «**vidéos**» ، برامج حاسوب «**logiciels**».

- وعليه، فنظرا لكل تلك المميزات والخصوصيات التي يتمتع بها البريد الإلكتروني، فقد أصبح هذا الأخير الوسيلة المعتمدة من طرف مختلف المؤسسات، تجارية كانت أم تعليمية، وأيضا من قبل الأفراد، حيث صار البريد الإلكتروني أمرا مطلوباً لا يجب اغفاله كبيان يدرج ضمن قائمة البيانات الشخصية والتجارية.

2-أسلوب كتابة المراسلة عبر البريد الإلكتروني: يتم كتابة المراسلة عبر البريد الإلكتروني عن طريق استخدام معالجة النصوص "الوورد"«**word**» ، ويتم كتابة المراسلة بنفس القواعد والبيانات التي ذكرناها سابقا في الرسالة الورقية، وترسل الرسالة عبر البريد الإلكتروني. كما يمكن رقمنة الرسالة الورقية أي عن طريق "السكرانير" وإرسالها في شكل صورة مرفقة عبر البريد الإلكتروني، فتكون الصورة طبقا للأصل وليست النسخة الأصلية

ونشير إلى أنه يمكن لبعض الإدارات أن تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي وكل التطبيقات التي يوفرها الجيل الثاني من الأنترنت للقيام بمهامها أو للتواصل مع موظفيها أو في إرسال بعض الوثائق، كالدعوات والإستدعاءات والبالغات والإعلانات

3- صور المراسلة عبر البريد الإلكتروني: تتخذ المراسلة عبر البريد الإلكتروني صورتان وهما البريد الإلكتروني الداخلي والبريد الإلكتروني الخارجي

أ-البريد الإلكتروني الداخلي: يساهم هذا النوع في تناقل قواعد العمل الداخلي وكذا المعلومات بين المصالح والمديريات فتصبح المعلومة سريعة التنقل والتداول .

ب-البريد الإلكتروني الخارجي: ويتم من خلاله ارسال ونقل الرسائل الادارية بصورتها (ذات الطابع المرفقي وذات الطابع الشخصي) والمحكرة وفق القواعد المتعارف عليها سابقا (التنظيمية، موضوعية، تقنية والفنية، والشكلية)، لمختلف الجهات (اشخاص طبيعيين، ادارات عمومية، ادارات خاصة...).

4-شكليات البريد الإلكتروني: يتضمن البريد الإلكتروني البيانات الرئيسية التالية:

-عنوان البريد الإلكتروني مستقبل الرسالة معبر عنها: (إلى: ...: A)

-عنوان مرسل الرسالة (من: De:.....)

-التاريخ والمكان يسجل أوتوماتيكيا أو تلقائيا على المراسلة ولا يمكن في أي حال من الأحوال تغييرها أو تزويرها.

الملفات المرفقة: في حالة إرسال ملفات مرفقة فإن البريد الإلكتروني لا يعد أن يكون إلا رسالة مرافقة ومن مواصفاتها الاجاز الدقة والوضوح أي ذات مواصفات وقواعد المحررات الإدارية.

الموضوع: يتطلب ملء هذه الخانة التقيد بأربع قواعد :

- ضرورة ملء خانة الموضوع خاصة إذا علمنا أن هناك عدد كبير من الرسائل الإلكترونية المستقبلية من قبل الجهة المرسل إليها، وعليه فملاً خانة الموضوع يجعل إمكانية الترتيب والاختيار في القراءة للرسائل الإلكترونية ممكناً، حسب المواضيع والأهمية فإن لم يكن البريد الإلكتروني متضمناً لموضوع فإنه قد يتعرض للإهمال ولعدم القراءة، ولعدم الأخذ بعين الاعتبار أو للترك للأخير .
- استعمال العناوين الكاملة التي تساعد على التحديد الدقيق لهدف ومغزى البريد الإلكتروني.
- يجب أن تتضمن خانة الموضوع بالضرورة قيمة إلى محتوى المراسلة :

-إذا كانت المراسلة داخلية فان الاجابة على البريد الإلكتروني السابق تكون بالاحتفاظ بالموضوع الرئيسي

-إذا كانت المراسلة خارجية يجب اعتماد الدقة والوضوح والاجاز قدر الإمكان، الأمر الذي يضمن لنا قراءة البريد الإلكتروني المرسل من قبل المرسل إليه.

-إذا كان البريد الإلكتروني ذاته متضمن لعدة مواضيع فيجب إظهارها كلها في الموضوع.

-في صياغة محتوى الموضوع يمكن استعمال العبارات التالية: هام جداً، مهم جداً او فائق الأهمية

-في صياغة محتوى الموضوع يجب تجنب كل عبارات الصداقة.

5-تحرير البريد الإلكتروني

-عبارات النداء : ونجدها في حالتين مختلفتين :

-في البريد الإلكتروني الخارجي: يكون متضمنا دوما لعبارات النداء والاحترام مثل السيد المدير تحياتي سيدي وغيرها.

-في البريد الإلكتروني الداخلي: تكون عبارته النداء ملغات عندما يتبادل عنوان الایمیلات لعدة مرات في اليوم فلا يتم استعمالها إلا في الاتصال الأول اي في الایمیل الأول.

صلب الرسالة: يحزر بنفس الطريقة سواء كان الایمیل داخلي أو خارجي فنستعمل في البداية صيغة الماضي لعرض ما تعلق بأسباب الرسالة، ونستعمل المضارع لتقديم عرض حول الوضعية بالسرد التاريخي مع تقديم الحجج، ونستعمل المستقبل لتقديم الاقتراحات والعروض وحتى الحلول، وأكد ان كل ذلك يجب أن يكون باحترام كل القواعد التحرير الإداري المتعارف عليها مثل أدوات الوقف.....

عبارات الختام : بالنسبة للبريد الإلكتروني الخارجي نجدها عبارة تتوسط نهاية العرض وعبارة المجاملة أما بالنسبة للبريد الإلكتروني الداخلي فنجدها عبارة تسمح بإتمام الرسالة بطريقه لبقه

عبارته المجاملة: في البريد الإلكتروني الخارجي تكون مبسطه ومباشره مثل مع: مع خالص تحياتي، أما في البريد الإلكتروني الداخلي فمثله مثل الرسالة الادارية لا نستعمل فيه عبارته المجاملة.

الامضاء: رغم أن الرسالة عبر البريد الإلكتروني لا تكون مكتوبه ورقيا إلا أن الإمضاء ضروري كأماره لباقة وتأدب من قبل المرسل، فقد يكون الامضاء في صورته ذكر للاسم واللقب والصفة الوظيفية كما يمكن الحاق رقم الهاتف والایمیل بهما

ثالثا-التوقيع الإلكتروني

1-تعريف التوقيع الإلكتروني:

التوقيع بالمعنى التقليدي هو التأشير أو وضع علامة على السند او بصمة إبهام للتعبير عن القبول بما ورد فيه، وهو أي علامة مميزة خاصة بالشخص الموقع تسمح بتحديد شخصيته.

أما التوقيع الإلكتروني يعرف على أنه كل كتابة مدرجة في شكل الكتروني، وتتخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات ويمكن من خلالها نسبة هذه الكتابة إلى موقعها،

2-صور التوقيع الإلكتروني: من أهم صور التوقيع الإلكتروني مع بيان درجة حجيتها:

أ- التوقيع الإلكتروني غير المُشفر: هو عبارة عن صور أو كتابات توضع على مستند إلكتروني بغرض إبداء

الموافقة أو الإرادة، يمكن اعتبار هذا التوقيع كدليل بنفس قدر الكتابة على الورق، وذلك بشرط أن يسمح بتأكيد هوية الشخص المُصدر ويكون مُعداً ومحفوظاً في ظروف تسمح بضمان سلامته.

ب- التوقيع الإلكتروني المُشفر: هو بيانات في شكل إلكتروني مربوطة بشهادة تصديق إلكترونية، يتم إنشاءه

والتحقق منه بإستعمال مفاتيح تشفير، يضمن التوقيع الإلكتروني بصفة تلقائية سلامة المعلومات المُوقعة من

التغيير و ذلك بالإعتماد على تكنولوجيا التشفير و آليات التحقق، بينما يبقى التوقيع الإلكتروني غير كافياً لوحده

في إثبات هوية المُوقع بشكل قطعي وذلك لأنه لا يعتمد على إجراءات مُفننة لإصدار شهادة التصديق الإلكترونية

الخاصة به، و على الرغم من ذلك يظل يتمتع التوقيع الإلكتروني بنفس خاصيات عدم التمييز التي تم مناقشتها سابقاً.

ت- التوقيع الإلكتروني الموصوف: هو الذي يُنشأ على أساس شهادة تصديق إلكترونية موصوفة ويصمم بآليات مُؤمنة، إصدار شهادة تصديق إلكترونية موصوفة يكون من طرف سلطات تصديق إلكتروني ووفقاً لإجراءات تسمح بتأكيد هوية ومعلومات الشخص الطبيعي والمعنوي الطالب للشهادة. هذه العوامل هي التي تحدد مستوى الثقة الذي يمكن إستخلاصه من توقيع إلكتروني موصوف، وهو الأمر ذاته الذي اعتمد عليه المُشرع في قراره بإعطائه ميزة المماثلة للتوقيع الخطي بشكل آني وتلقائي.