

مقدمة

لا تقل أهمية البريد الإلكتروني المهني عن أهمية موقع الويب للمؤسسة أو عن وسائل الاتصال المؤسساتي الأخرى، فهو وسيلة التواصل الرسمية بين المؤسسة والموظفين والمؤسسات الأخرى، وأي جهة تريد التواصل معها بشكل رسمي، كذلك يعد التعامل بين الموظفين بواسطة البريد الإلكتروني الرسمي أحد أهم علامات الاحترافية في العمل داخل المؤسسة ويوفر صلاحية الاطلاع والرجوع لأي رسالة تم إرسالها عبر البريد الإلكتروني الرسمي للمؤسسة، وذلك في حالة حدوث مشكلة ما أو اختلاف بين أحد موظفي الشركة حول أمر يتعلق بالعمل، فما هو البريد الإلكتروني الرسمي أو المهني ؟

أولاً: مفهوم البريد الإلكتروني: يعرف بروتوكول البريد الإلكتروني (Electronic Mail) أو ما يُشار له بالاختصار (Email)، بأنه عبارة عن خدمة يُمكن من خلالها إرسال واستقبال رسائل إلكترونية عبر شبكة اتصالات معينة، وباستخدام أنواع مُختلفة من التطبيقات والبرامج، ويتم تبادل رسائل البريد الإلكتروني من وإلى أي شخص يمتلك عنوان بريد إلكتروني حول العالم، وقد تحتوي رسالة البريد الإلكتروني على ملفات مُضمنة بداخلها، أو صور، أو نصوص كتابية، حيث تحتوي معظم أنظمة البريد الإلكتروني على مُحرر أولي لتحرير النصوص، وإجراء مختلف التعديلات عليها كتغيير لون الخط، وحجمه، وغيرها من التعديلات الأخرى.

والبريد الإلكتروني الرسمي لا يختلف عن العادي كثيراً، حيث يتم استخدامه في العديد من الأشياء وأهمها هو المراسلة، ولكن البريد الإلكتروني الرسمي يتم تخصيصه لمؤسسة ما ولا يتبع خدمة تسجيل عناوين بريد إلكتروني مجانية مثل Gmail أو Hotmail وغيرهم من الخدمات التي تقدم نفس الخدمة.

وبشكل بسيط فإن البريد الإلكتروني الرسمي يتكون من اسم المؤسسة ثم علامة @ ثم اسم النطاق الخاص بموقع شركتك أو أي نطاق آخر تريد تخصيصه، وهذا عنوان البريد الإلكتروني الرسمي لشركة جوجل المخصص لتلقي استفسارات الصحفيين: press@google.com :

يعد البريد الإلكتروني الرسمي أو المهني للمؤسسة قناة تواصل رسمية بينها وبين المؤسسات الأخرى حيث يتم الاحتفاظ بجميع الرسائل الواردة والصادرة ويمكن الاستعانة بها قانونياً في حال وجود خلاف أو مشكلة بينها وبين مؤسسة أخرى أو جهة، حيث يعد البريد الإلكتروني الرسمي من الأشياء التي يأخذ بها القانون في جميع الدول تقريباً.

كذلك يتيح البريد الإلكتروني الرسمي إمكانية عمل عناوين بريد كثيرة ومخصصة لموظفي المؤسسة من أجل استخدامها في التعامل فيما بينهم وجعل طلبات العمل بينهم موثقة بشكل رسمي عبر البريد، مما يساهم في تجنب الكثير من المشاكل ورمي اللوم على بعضهم البعض.

ثانياً: مميزات البريد الإلكتروني الرسمي: هناك العديد من المميزات منها:

- تخصيص العديد من عناوين البريد الإلكتروني سواء لموظفي المؤسسة أو تخصيص عنوان لكل قسم من أقسامها.
- السيطرة الكاملة على جميع رسائل البريد الإلكتروني الصادرة والواردة والإطلاع عليها في أي وقت.
- الظهور بمظهر احترافي أمام الجهات الخارجية أو المؤسسات الأخرى وأصحاب الأعمال.
- استخدام البريد الإلكتروني الرسمي كوسيلة تواصل رسمية بين المؤسسة وبين موظفي المؤسسة وبين الموظفين بعضهم ببعض.

ثالثا: أنواع البريد الإلكتروني الرسمي: هناك نوعان من البريد الإلكتروني الرسمي التي يمكنك الحصول عليهم أو على واحد منهم، وهم:

- 1- البريد الإلكتروني الرسمي العادي أو غير المحلي: كل شخص يمتلك موقع ويب أو نطاق ويب يمكنه امتلاك بريد إلكتروني مرتبط بموقعه أو النطاق الخاص به، فالبريد الإلكتروني الرسمي غير المحلي أو العادي يكون غير مرتبط بدولة ما وينتهي بواحد من الامتدادات المعروفة مثل press@google.com والذي ينتهي بامتداد دوت كوم، وهناك عناوين بريد إلكتروني تنتهي بنطاق net أو org أو أي امتداد آخر على شبكة الإنترنت.
- 2- البريد الإلكتروني الرسمي المحلي: يختلف البريد الإلكتروني الرسمي المحلي عن النوع الأول حيث يكون مرتبطا بدولة ما وينتهي بامتداد يعبر عن الدولة مثل admin@companyname.com.dz فهنا ينتهي عنوان البريد الإلكتروني هذا برمز الجمهورية الجزائرية، ويتميز البريد الإلكتروني الرسمي المحلي بالمصادقية أكثر من النوع الآخر ويحتاج إلى العديد من الإجراءات للحصول عليه، حيث يجب أن يكون لديك مؤسسة مسجلة في هذه الدولة وحاصلة على اعتماد رسمي ولها سجل تجاري وبطاقة ضريبية وذلك من أجل حصولك على البريد الإلكتروني الرسمي المحلي والذي ينتهي برمز هذه الدولة ويثبت أنك شركة حقيقية ولها تواجد داخل نطاق الدولة، على عكس النوع الأول الذي لا يحتاج إلى أي أوراق أو تصريحات حكومية حيث يمكنك اللجوء لأحد الشركات المتخصصة للحصول على نطاق واستضافة ويب والبدء في إنشاء بريد إلكتروني رسمي.

رابعا: استخدامات البريد الإلكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني أداة هامة، إذا تم استخدامه بشكل صحيح، وقد يستخدم الكثير من الأشخاص البريد الإلكتروني كقناة اتصال في مكان العمل بشكل أكبر الآن، وخاصة بعد أن بدأ الكثير من الموظفين بالعمل عن بعد، وعادةً ما يستخدم البريد الإلكتروني كشكل من أشكال الاتصال أحادي الاتجاه، بمعنى أنه لا يسمح بالتبادل الفوري للأفكار مثل المكالمات أو الاجتماعات الشخصية أو الاجتماعات الافتراضية عبر الإنترنت، كما ويعتبر البريد الإلكتروني أداة لوجستية، وأداة لتنسيق المشاريع المختلفة، وغيرها من الاستخدامات والفوائد.

وفيما يلي أهم استخدامات البريد الإلكتروني:

أداة اتصال يمكن استخدامها في أي وقت من اليوم، حيث يمكن للشخص قراءة البريد والرد عليه بما يناسبه، مما يجعل البريد الإلكتروني يحترم وقت الفرد، وأداة لتجنب الاتصالات غير الضرورية.

يمكن من خلال البريد الإلكتروني وبنقرة واحدة، إرسال البريد إلى أي شخص لديه عنوان بريد إلكتروني، مما يساعد في الحفاظ على جهات الاتصال بسهولة، كما ويتم ذلك بدون تكلفة على الإطلاق، وفقط يجد أن يكون النظام متصلاً بالإنترنت.

من الناحية التعليمية، يمكن إرسال رسائل البريد الإلكتروني للتقدم للقبول وتلقي النتائج وعروض العمل.

أداة اتصال مفيدة أيضاً للمتابعة المهنية بعد اجتماع أو مقابلة.

بخلاف الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية، يسمح البريد الإلكتروني للمستخدمين بالتصفية أو الفحص، مما يعني إمكانية إنشاء عوامل تصفية تمنع رسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها مثل البريد العشوائي أو البريد غير المهم، من الوصول إلى صندوق الوارد.

يعد البريد الإلكتروني مفيداً للتواصل الجماعي، أو أداة اتصال من شخص إلى عدة أشخاص، مما يسمح للمستخدمين بإرسال المعلومات والرسائل إلى عدد كبير من العملاء المحتملين أو العديد من الزملاء الذين يعملون في فريق.

يعد إرسال المستندات والصور والروابط عبر البريد الإلكتروني أمراً سهلاً، وذلك من خلال استخدام المسحات الضوئية وغيرها من التقنيات.

خامساً: عناصر كتابة بريد إلكتروني: على الموظف معرفة مكونات الرسالة الإلكترونية؛ ليعرف دور كل منها جيداً، فهناك 6 عناصر أساسية لكتابة بريد إلكتروني وهي:

1- كتابة عنوان البريد الإلكتروني للمرسل إليه: تعيين البريد الإلكتروني الخاص بمستقبل أو مستقبلي الرسالة هو بداية كتابة البريد الإلكتروني. هناك نوعان من حقول بريد المرسل إليه، وهي خاصة بنسخ البريد الإلكتروني:

أ. حقل بريد إلكتروني لنسخة كربونية CC: كمثال: يُستخدم عندما ترغب كموظف مشاركة أحد الملفات الهامة فترسلها لفريق العمل، فتضيف جميع جهات الإرسال الخاصة بالأفراد في ذلك الحقل، وعندما تتلقى أحد الردود يصل الرد إلى من شملهم البريد الإلكتروني الأصلي، وبذلك يخلق البريد الإلكتروني حلقة للنقاش وتبادل الخبرات.

ب. حقل بريد إلكتروني لنسخة كربونية عمياء BCC: إتماماً للمثال السابق، يمكن أن تكون تلك الملفات أرسلها إليك مديرك لترسلها لبقية الفريق، لذلك تضع جهة الإرسال الخاصة بالمدير في حقل النسخة الكربونية

العمياء لسببين؛ أولهما، إعطائه السماحية المناسبة التي تجعله يتأكد من إرسالك تلك الملفات، ثانيهما، لمنع وصول ردود خارج دائرة اهتمامه إليه.

2- كتابة عنوان موضوع البريد الإلكتروني: عنوان الموضوع Subject Line هو الذي يحدد الهدف من كتابة تلك الرسالة الإلكترونية، تسليم مهمة، طلب ترقية، توضيح موقف،... وغيرها. وكلما كان العنوان الموضوع به تفاصيل دقيقة ومختصرة بنفس الوقت، كان أفضل.

3- تحديد التحية المناسبة لمستقبل الرسالة: التحية تختلف من شخص إلى آخر، ومن شركة إلى أخرى، فهناك ثقافات تنظيمية لبعض الشركات توصي بمناداة الآخر دون ألقاب، حتى وإن كان أعلى بالسلم الوظيفي، وهي ترغب بتقليل الرسمية. أما عن كتابة بريد إلكتروني رسمي، فيجب استخدام اللقب كما يجب أن يكون، سيد/ سيدة، أستاذ/ دكتور،... وهكذا. لتوضيح مدى التزامك بكل ما هو رسمي في الرسالة.

أحيانًا تحتاج إلى إرسال بريد إلكتروني لأقسام محددة دون معرفة من من القسم مسئوليته الاطلاع على تلك الرسالة، ومنعًا للإحراج أو التسبب في خطأ غير مقصود، تلجأ إلى صيغة إلى من يهمله الأمر، دون وضع أسماء أو ألقاب.

مع تحديد الشخص المرسل إليه الرسالة، يجب أن يرتبط اسمه بأسلوب التحية المتعارف، والذي تقبله ثقافة الشركة، سواء كان باستخدام: أهلاً، مرحبًا، أم كيف حالك، التي تبدو أقل رسمية.

4- كتابة بريد إلكتروني ذو هيكل مترابط: نص البريد الإلكتروني هو المحتوى الذي ترغب بإرساله إلى المتلقي. وكأي محتوى، عليك تحديد الهدف منه، هل هو إعلام الطرف الآخر بقرار هام؟ طلب إجازة؟ تكليف بمهمة جديدة؟ كل غرض من الأغراض السابقة له أسلوبه الذي يحتم على صاحبه الالتزام به على طول النص، دون حدوث إخلال باللهجة أو تغيير في التعبير، ودون الخروج عن الخطوط العامة التي تضعها الشركة.

يجب أن يكون متن البريد الإلكتروني مباشرًا قدر الإمكان، مع وجود تمهيد بسيط للموضوع، وتكون خاتمته تميل إلى الود لأنها آخر ما يقرأه المتلقي. حتى وإن كانت الرسالة متعلقة بشكوى، فالرسالة هنا يجب أن تتخذ أسلوب الساندوتش Sandwich Method، والذي كثيرًا ما يستخدمه أفراد المبيعات، حيث تعطي انطباعًا جيدًا عن العمل كليًا وإيجابياته، ثم تظهر مصدر شكواك، وأخيرًا تعبر عن امتنانك لانتماذك إلى تلك الشركة التي دائمًا ما تهتم بموظفيها، والبريد الإلكتروني من التفاصيل البسيطة التي إن أتقنتها تركت انطباعًا جيدًا لدى مديرك.

5- خاتمة البريد الإلكتروني: كما بدأت الرسالة بالتحية المناسبة، اختتمها بالجملة التي تلائم الموقف وعلاقتك بالمرسل إليه، فإن كانت علاقة يغلبها الرسمية، ستكتب: مع تحياتي، مع احترامي، مع تقديري،... إلخ. أما لو كنت ترغب في إظهار مزيدًا من التقدير تكتب: أنا مدين لك بذلك، لا أستطيع التعبير عن مدى امتناني،... إلخ.

6- توقيع البريد الإلكتروني: اكتب اسمك ثنائيًا أو ثلاثيًا، ثم بالسطر الذي يليه وظيفتك بالشركة، وأخيرًا جهات الاتصال بك من هاتف خاص بالعمل والبريد الإلكتروني، وقد تضيف حسابك على لينكد إن، وفي النهاية ترفق

اسم الشركة وشعارها. ويمكنك استخدام أدوات لإنشاء الإمضاء الذي يناسبك. وقد ترفق توقيع إلكتروني خاص بك، بإدخاله على الإعدادات الخاصة بريدك الإلكتروني.

7- المرفقات Attachments أو مرفق البريد الإلكتروني، وهي الملفات المرسله مع رسالة البريد الإلكتروني. قد يكون صورة، فيديو، نص وثيقة مثل PDF أو أي نوع آخر من الملفات.

معظم أنظمة العملاء، و البريد الإلكتروني تسمح لك بإرسال وتلقى المرفقات. لإرسال مرفق مع البريد الإلكتروني الخاص بك، يمكنك استخدام الأمر "إرفاق Attachment"، ثم استعرض الملف الذي تريد إرفاقه. في بعض واجهات البريد الإلكتروني، يمكنك ببساطة سحب ملف في إطار الرسالة وإفلاته عليه. عند تلقي مرفق، معظم برامج البريد الإلكتروني تسمح لك بعرض المرفق في مكان أو حفظه إلى جهاز التخزين الخاص بك.

سادسا: نموذج ايميل رسمي بالعربي

إليك نموذجًا احترافيًا لإيميل رسمي باللغة العربية:

المرسل.....

المرسل إليه.....

الموضوع: طلب لقاء

السيد الدكتور.....

الاسم واللقب.....طالب بسلك الدكتوراة في السنة الأولى تخصص البيولوجيا الحيوية.....أنتصل بكم بتوصية من الدكتور.....المشرف على الأبحاث التي أقوم بها في إطار تحضيرى للدكتوراة تحت عنوان.....،

سيدي: سأكون ممتنًا بمعرفة فرص التناوب المحتملة في المختبر الخاص بكم حتى يتسنى لي تعميق البحث في الفرع التالي من بحثي.....تحت إشراف حضرتكم.

لذا، أرجو منكم إتاحة الفرصة للقاء بكم وتحديد موعد من اختياركم لمناقشة ما ترونه مناسبًا وإعطائكم المزيد من المعلومات حول الأبحاث التي أقوم بها.

وتقبلوا مني سيدي جزيل الشكر والعرفان.

الاسم.....

المسمى الوظيفي.....

رقم الجوال.....

الإيميل.....