

أولاً- تعريفه:

Email كلمة إنجليزية تعني بالعربية البريد الإلكتروني وهي طريقة تواصل عن طريق إرسال واستقبال الرسائل الرقمية من مستخدم واحد إلى مستلم واحد أو أكثر باستخدام الأجهزة الإلكترونية والإنترنت وتبادل هذه الرسائل في نطاق واحد محلياً أو عالمياً.

البريد الإلكتروني أكثر وسائل الاتصال موثوقية وقانونية والتي تستخدم الأجهزة الإلكترونية ونقل البيانات لإرسال الرسائل عبر شبكات كمبيوتر مختلفة إلى مستلم واحد أو مجموعة من المستلمين على الإنترنت

ثانياً-ظهوره

بداية ظهور الإيميل بشكل إلكتروني ليست وليدة العصر بل ظهرت في مطلع السبعينات تقريباً على يد المبرمج Ray Tomlinson (راي توملينسون) مخترع البريد الإلكتروني الذي ساعد باختراعه هذا في ربط البشرية ببعضها البعض، تمكن راي من تطوير أول شبكة لنقل الرسائل بين أنظمة الكمبيوتر التي تستخدمها وكالة مشاريع الأبحاث المتقدمة لوزارة الدفاع الأمريكي ARPANET (أربانت) بحيث يمكن لشخصين تبادل الرسائل من خلال شبكتين مختلفتين في عام 1971، فأصبح البريد الإلكتروني وسيلة التخاطب الرسمي بين الموظفين داخل المنشأة، وأيضاً بين المنشآت المختلفة.

إن الرسالة الالكترونية قد تتسبب في حل الكثير من التحديات وتقريب وجهات النظر وتنمية الأعمال وازدهارها. كما أن بعض الرسائل تعكر المزاج وتنتهي الأعمال وتوتر الموظفين. وقد تتسبب في حالة من الإحباط واليأس والرغبة في عدم مواصلة العمل مع الطرف الآخر.

ثالثاً-طرق العمل به

القواعد التي يجب علينا اتباعها في التعامل مع البريد الإلكتروني كالتالي:

- اختيار عنوان مناسب للإيميل بحيث يحتوي على اسم المشروع أو رقمه ثم الهدف من الإيميل. مثلاً: (مشروع 54 - متابعة التحصيل المالي) أو (برنامج التدريب التقني - قائمة أسماء المتدربين النهائية)

- تحديد الأشخاص أصحاب العلاقة بالإيميل ليس صحيحاً أن تُرسل الإيميل لكل الأشخاص الذين تعمل معهم لأن ذلك سيستهلك وقتهم. ضع الأشخاص المهمين الذين تنتظر منهم تفاعلاً معك في قائمة (To) والآخرين الذين يتأثرون أو يؤثرون بالرسالة في قائمة (CC)
- الرد على الايميلات وعدم تجاهلها فأحياناً الرد بكلمة (تم استلام رسالتك وسيتم الرد عليك خلال 3 أيام عمل) قد تنزع الفتيل وتهدئ من غضب الطرف الآخر
- الاحترافية في الردود والابتعاد عن السلبية فطالما أن البريد الإلكتروني يعتبر وسيلة اتصال رسمية فمن المهم الابتعاد عن اتهام الآخرين بالتقصير والعمل على إبراز أخطائهم. إن حدة الإيميلات ستسبب نفور الآخرين منك وعدم حصولك على دعمهم.
- الاختصار قدر المستطاع. فكثير من الموظفين يستلموا مئات الإيميلات يومياً وبالتالي لا يكون هناك وقت كافٍ لقراءة الإيميلات والتفاعل معها. حاول أن تختصر ايميلك قدر الإمكان.
- وضع المرفقات المهمة. حاول أن تكون رسالتك الإلكترونية كاملة ومرجع يستخدمه الآخرين لاحقاً. فيمكنك التعزيز من مصداقية رسالتك بوضع بعض المرفقات التي تشير إلى ما تم الاتفاق عليه سابقاً.
- الوضوح وتحديد المطلوب. من المهم أيضاً أن تحدد المطلوب من الطرف الآخر وأن تكون رسالتك واضحة غير غامضة.
- ختم الرسالة بلطف واحترافية. مثل (نسعد دوماً بخدمتكم) أو (لا تتردد دوماً بالتواصل معنا)
- قراءة الرسالة قبل ارسالها. والتأكد من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية وأنها واضحة. وأيضاً التأكد من صحة البريد الإلكتروني للأشخاص الذين سترسل لهم الرسالة.
- استخدم الهاتف أحياناً. إذا شعرت أن الطرف الآخر لم يفهم رسالتك أو أنه قام برد خارج الموضوع. فتواصل معه على الهاتف وشرح له المطلوب. ولا مانع من طلب اجتماع عمل إذا كان الموضوع بحاجة لمزيد من المناقشة والإيضاح.

رابعاً-أنواع خدمة الإيميل Email service

كعادة الأسواق العالمية فدائماً هناك شركاتٍ تكتسح منتجاتها العالم ولا تدع مجالاً لظهور أي من المنتجات الأخرى إلا قليلاً لذلك دعني أعرفك بشكلٍ سريعٍ على مواقع تقدم خدمات البريد الإلكتروني.

• أولاً: جيميل Gmail

خدمة البريد الإلكتروني من شركة Google وهي الأفضل بشكلٍ عام في العالم حالياً على مستوى الإستعمال الشخصي أو للعمل.

• ثانياً: أوتلوك Outlook

خدمة البريد الإلكتروني من شركة Microsoft يعتبر من أفضل خدمات الإيميل ويمتلك الكثير من المميزات لكنه يتميز بقوته داخل بيئة العمل فهو يصلح لذلك بشكلٍ أكبر من كونه موجهاً للإستعمال الشخصي.

• ثالثاً: Apple Mail

بريدٌ إلكتروني مخصص لمستخدمي أجهزة أبل فقط فمع ارتفاع عدد مبيعات الشركة وازدياد عدد مستخدميها قامت أبل بإضافة ميزة البريد الإلكتروني الخاص بمستخدمي منتجات الشركة وأنظمة iOS أو macOS فقط.

خامساً-أهمية البريد الإلكتروني

- الإيميل وسيلة تواصل فعالة وسريعة توفر الوقت وتنظمه بشكلٍ أفضل من بقية تطبيقات التواصل.
- يساعد إرسال الإيميل على توثيق رسالتك وإثباتها بشكلٍ غير قابلٍ للتحريف.
- البريد الإلكتروني هي الوسيلة الوحيدة للتواصل مع أصحاب الأعمال أو المديرين.
- كتابة إيميل جيد قد تساعد في تحسين سمعتك التجارية.
- إتقان كتابة البريد الإلكتروني يساعدك على إرسال سيرتك الذاتية لوظيفة ما بشكلٍ جذاب.

• التواصل مع أقسام الشركة لطلب شيء ما أو عرض مشكلة ما بشكل واضح للطرف الآخر.

سادسا-أساليب حماية الإيميل من الإختراق.

يعتبر حماية الإيميل من الإختراق أمراً بالغ الأهمية في عصر الاتصالات الرقمية الحديث. هناك العديد من الخطوات التي يمكن اتخاذها لضمان سلامة الحساب وحمايته من التهديدات الإلكترونية.

- إستخدام كلمة مرور قوية و فريدة

يجب تأكيد استخدام كلمة مرور قوية وفريدة للحساب، وتجنب استخدام كلمات المرور الضعيفة أو السهلة التخمين مثل تاريخ الميلاد أو رقم الهاتف.

على أن تكون لا تقل عن 8 حروف و أرقام يفضل باللغة الإنجليزية مدمج بها:

• حرف كبير مثل ABED :

• علامة مثل & - % - \$ - # :

• رقم مثل: 1-9

- تفعيل المصادقة الثنائية للحساب

ينبغي تفعيل المصادقة الثنائية للحساب، حيث يتم ارسال رمز أو رسالة نصية إلى هاتفك المحمول لتأكيد هويتك عند تسجيل الدخول من جهاز مختلف عن جهازك المعتاد. هذا يمنع الأشخاص الذين يحاولون الوصول إلى حسابك بدون إذنك.

- تجنب الرسائل الاحتيالية والرسائل المرفقة المشبوهة

كما يوصى بعدم النقر على روابط البريد الإلكتروني المشبوهة أو فتح المرفقات غير المعروفة، حيث قد تكون تلك الروابط أو المرفقات تحتوي على برامج ضارة قادرة على سرقة المعلومات الشخصية والحساسة.

- تجنب استخدام الشبكات العامة Wi-Fi

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي تجنب استخدام الشبكات العامة أو الواي فاي المفتوحة لإرسال البيانات الحساسة أو الدخول إلى حساب البريد الإلكتروني. قد تكون هذه الشبكات غير آمنة وتعرض الحسابات لخطر الإختراق.

- استخدام برامج مكافحة الفيروسات

أخيراً من الضروري استخدام برامج مكافحة الفيروسات والحفاظ على تحديثها بشكل منتظم. فهذه البرامج تساعد في اكتشاف وإزالة البرامج الضارة والفيروسات المحتملة التي قد تستهدف حساب البريد الإلكتروني