

المحاضرة رقم 14: المراسلات الادارية الرقمية

أولاً: تعريف الاتصال الالكتروني:

إن التطورات التي عرفتها التكنولوجيا أحدثت ثورة في مجال الاتصالات، إذ تم الانتقال من الاتصال المكتوب والاتصال الشفهي إلى الاتصالات الالكترونية والتي أحدثت طفرة نوعية في مجال الاتصال في المؤسسات وقدمت فوائد جمة في مجال العلاقات بين العاملين وتواصل فعال اختصر الوقت والجهد والإمكانيات المادية عبر شبكات الاتصال .

وبالتالي يمكن تعريف الاتصال الالكتروني على انه: " العملية الاجتماعية التي يتم فيها الاتصال عن بعد بين أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الاتصالية المتنوعة واستقبالها من خلال النظم الالكترونية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة ".

وتشير الاتصالات الالكترونية إلى كافة الأنشطة والوسائل المتعلقة بعملية التبادل الالكتروني للمعلومات عبر المسافات .

وبشكل أكثر تحديداً يمكن القول بان الاتصال الالكتروني هو "ذلك الاتصال الذي يتم بغرض نقل المعلومات والأفكار داخل المؤسسة او خارجها(نصية، كتابية، صوتية، رسومات، صور)، باستخدام الأنظمة والوسائط المعلوماتية وشبكة اتصال الكترونية داخلية وخارجية"

ويمكن القول ان الاتصال الالكتروني هو الاتصال الذي يتم فيه نشر وتبادل المعلومات والوثائق وذلك باستخدام الوسائط الاتصالية الحديثة. فالاتصالات الالكترونية تتيح للمنظمة كل ما تحتاجه من معلومات سواء داخلها أو خارجها بالسرعة والكلفة والدقة متجاوزة كل القيود والحدود التي تعترض الطريقة التقليدية في الاتصالات.

ثانياً: فوائد الاتصال الالكتروني

عززت تكنولوجيا المعلومات من القدرات الإستراتيجية لنظم الاتصالات فضلاً عن تحقيق عدد من الفوائد من أهمها ما يأتي:

- تقليل الحاجة إلى المقابلات (الاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

-حذف الأعمال الروتينية ، وذلك بتوفير الوقت المستهلك في أداء الأنشطة التي لا تساهم في زيادة الإنتاجية مثل البحث في الملفات التقليدية.

- توفير العمالة كنتيجة لاستخدام النظم الآلية أو حذف بعض الإجراءات أو خطوات منها .

- تقليل الاعتماد على الوحدات الأخرى بالمنظمة (مثال ذلك المعالجة المركزية للمعلومات)

- تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتسيير وتدقيق العمل في المنظمة.

- التحسين المستمر في أوضاع ومعنويات العاملين وزيادة درجة الارتياح والرضا عن العمل (تنمية الوعي الوظيفي).

- تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف ومتكرر الحدوث بين الأفراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة.

لذا فالاتصال الإلكتروني يساهم بشكل فعال في التقليل من الإجراءات الروتينية والأعمال الإدارية التقليدية كما يساهم أيضا في سرعة تبادل المعلومات نظرا للخصائص التي تتميز بها الوسائل التكنولوجية، مما يخلق درجة من الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة والذي يؤثر على أدائهم، وبالتالي فالاتصال الإلكتروني دخل بقوة إلى المؤسسات الحديثة التي أصبحت تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في اتصالاتها وذلك من خلال وسائل اتصالية حديثة وكذا استخدام أحدث البرامج المتخصصة في ذلك.

ثالثا:أنواع نظام المراسلات الإدارية الإلكترونية واستخداماته

هناك عدة أنواع من أنظمة المراسلات الادارية، وكل نوع يأتي بمجموعة متنوعة من الخصائص والاستخدامات، وهنا نبين نظرة عامة على بعض الأنواع الرئيسية وكيف يمكن استخدامها:

- البريد الإلكتروني: (Email) يعتبر البريد الإلكتروني واحداً من أكثر وسائل المراسلات الإدارية استخداماً، ويستخدم لتبادل الرسائل والمعلومات بين الأعضاء في المؤسسة، ويمكن استخدام البريد الإلكتروني لإرسال تحديثات وإعلانات هامة، وتبادل الملفات والوثائق، وتنسيق الاجتماعات.

- المنصات الداخلية للمراسلات: تعتبر هذه المنصات بيئة آمنة للتواصل الداخلي في المؤسسة، ويمكن للموظفين إرسال رسائل فورية، وإنشاء مجموعات لمناقشة مواضيع محددة، وتبادل الملفات والروابط، وتحديد مدى رؤية المشاركات.
 - أنظمة إدارة الوثائق: تُستخدم لتخزين وإدارة الوثائق والملفات بشكل منظم وآمن، ويمكن للمستخدمين تحميل وثائقهم ومشاركتها مع الزملاء، ويسهل البحث عن الوثائق بفضل تصنيفاتها.
 - منصات التواصل الاجتماعي الداخلية: تشبه منصات التواصل الاجتماعي الشهيرة، ولكنها موجهة للاستخدام الداخلي، وتُمكن الموظفين من المشاركة في مناقشات غير رسمية، ومشاركة الأفكار، والتفاعل بشكل أكثر شمولاً.
 - أنظمة التواصل عبر الفيديو: تستخدم لتنظيم الاجتماعات عن بُعد، حيث يمكن للمشاركين الاتصال عبر الفيديو والصوت ومشاركة الشاشة، وتعزز هذه الأنظمة التواصل البصري وتقليل الحاجة للاجتماعات الشخصية.
 - التطبيقات الخاصة بالمشاريع: تستخدم في تنظيم وإدارة مشاريع المؤسسة، وتتيح هذه التطبيقات تعيين المهام وتتبع تقدمها وتبادل المعلومات حول المشروع بشكل فعال.
 - أنظمة الإشعارات الداخلية: تستخدم لإرسال إشعارات هامة وتحديثات سريعة للموظفين، ويمكن استخدامها للإعلان عن أخبار هامة أو طارئة.
 - منصات التواصل: الفوري تستخدم للدردشة والتواصل السريع بين الأعضاء، وتعزز من التواصل اليومي والتفاعل السريع.
- تتنوع استخدامات هذه الأنظمة وفقاً لاحتياجات المؤسسة وأهدافها. فهي تساهم في تحسين التواصل وتنظيم التعاون وتبادل المعلومات بين الفرق وتحسين كفاءة العمل الإداري بشكل عام.

*البريد الإلكتروني:

تعريفه:

البريد الإلكتروني هو وسيلة لتبادل رسائل رقمية عبر الانترنت أو غيرها من شبكات حاسوبية، أي تبادل الرسائل ووثائق باستخدام تقنية الحاسوب .

خصائصه ومميزاته :

*البريد الإلكتروني يتميز بالسرعة القياسية في وصول الرسالة إلى المرسل إليه حيث لا تتعدى المدة الدقية الواحدة وهو أمر متعذر في البريد الورقي.

*البريد الإلكتروني يصل صاحبه مهما كان موقع إقامته في أي بلد من العالم، نظرا لاعتماده على عنوان افتراضي يمكن الاطلاع عليه من كل جهاز كمبيوتر في أي مكان في العالم، بخلاف البريد الورقي الذي يتطلب امتلاك عنوان حقيقي وثابتة تصل إليه الرسالة.

*البريد الإلكتروني يتفوق من حيث تكلفة الإرسال، دون الحاجة إلى اقتناء طابع بريدية، الخلاف البريد الورقي.

طرق إرسال البريد الإلكتروني:

يوجد حالتين يجب التمييز بينهما لإرسال البريد الإلكتروني:

الحالة الأولى: البريد الإلكتروني الداخلي

في هذه الحالة نجد أن كل إدارة أو مؤسسة تفرض قواعد داخلية لجعل معلومات أكثر مرونة.

الحالة الثانية: البريد الإلكتروني الخارجي

في هذه الحالة يجب على كل إدارة أو مؤسسة أو هيئة إتباع نفس القواعد المطبقة لتلك نجدها في البنية الشكلية لكل من الرسائل الشخصية والرسائل الإدارية.