



دليل إتيكيت الشبكات

قمنا حتى الآن بتغطية كل النقاط الأساسية المتعلقة بأسلوب كتابة رسائل الإيميل والتحدث بشكل صحيح في غرف الحوار. ولكن من أجل زيادة تسهيل الأمر، نقدم لك في الصفحات القليلة القادمة إرشادات تتعلق بآداب الحديث على الإنترنت (النتيكييت أو إتيكيت الإنترنت).

مهما كانت مكانة الشخص الذي تكتب رسالتك إليه أو تتحدث معه عبر غرفة الحوار أو تعقد معه مؤتمراً أو اجتماعاً مصوراً منقولاً عبر الإنترنت، هنالك قواعد عامة للحديث عليك الالتزام بها كي تتجنب الوقوع في مطب سوء الفهم والإحراج، تتضمن قواعد النتيكييت الطريقة المثلى لكتابة نص الإيميل واستخدام الاختصارات والرموز المناسبة وقوائم المراسلة، لذلك سنقدم لك في هذا الفصل الطرق التي تبعدك عن الوقوع في المشاكل:) عن طريق تجنب استخدام الصيغ غير المقبولة.

قواعد طريق المعلومات السريع:

إن الإرشادات التالية مبنية على التوجيهات المدونة في كتيبات دليل سياسة المستخدم لعدة منظمات وهيئات، لكنها، كما ستلاحظ سريعاً، مستقاة كلها من الذوق العام.



لا ترفع صوتك على الخط:

من أكثر الأخطاء شيوعاً التي يرتكبها مستخدمو رسائل الإيميل في غرف الحوار كتابة الرسالة كلها بأحرف كبيرة، الأمر الذي يدل على الصراخ أو رفع الصوت في الاتصال عبر الشبكة، ويعتبر بالتالي نوعاً من الوقاحة. إذا أردت التأكيد على كلمة ما يمكنك استخدام علامة النجمة عوضاً عن كتابتها بأحرف كبيرة، كما في المثال التالي: ماري، إن الموعد النهائي المحدد في شهر *حزيران* هذا هام للغاية.

لا تمارس القرصنة (عمداً):

إن بعض الأشخاص يحبون المراسلة بواسطة البريد الإلكتروني لأنه لا يكلف تقريباً شيئاً، وبالتالي يمكنهم إزعاج العالم بأفكارهم. وقد يقترحون عليك في بعض الأحيان أن ترفع اسمك من قائمتهم. وهم عادة يخبئون وراء عناوين وهمية مما يجعل من الصعب إيقاف إزعاجاتهم. إن أعمال هؤلاء الأشخاص تعتبر انتهاكاً للقانون، ولحسن الحظ أصبح هناك بعض الوسائل المتاحة التي تساعدك على التخلص منهم مثل برامج حجب قرصنة الكمبيوتر (spam-filter programs) (١٣١) spam.abuse.net التي تقدم لك إرشادات من أجل تقليص عمليات القرصنة spam وحجب البريد الذي لا يهمك.

احذر شرطة منع القرصنة:

إذا أردت أن تقوم بأي عمل قرصنة، فاعلم أنه طبقاً لقانون الولايات المتحدة يعتبر «استخدام أي جهاز هاتف أو كومبيوتر أو أي جهاز آخر من أجل إرسال إعلان غير مرغوب فيه إلى أي جهاز يمكنه تحويل النصوص والصور من إشارات إلكترونية يتلقاها خط الهاتف العادي إلى مادة مطبوعة على الورق» عملاً غير قانوني. ويسمح هذا القانون للأفراد بملاحقة مرسل مثل هذه الرسائل «غير القانونية»

قضائياً وتغريمه بدفع ٥٠٠ دولار أمريكي عن كل نسخة. وتسمح معظم الولايات الأمريكية باتخاذ الإجراءات اللازمة بحق مثل هؤلاء الأشخاص في محاكم الادعاء، على الرغم من تعذر إيجاد الوقت الكافي لدى معظم الناس لمطاردة مثل أولئك الأشخاص.

لا تشعل شرارة المشاكل:

وذلك عن طريق إرسال رسائل تظهر التحفظ تجاه شخص أو شيء ما، إن مثل هذه الشرارات تخلق جواً غير ملائم من أجل عمليات الاتصال المختلفة عبر الشبكات. وتوقع عند قيامك بمثل هذه الأمور أن تلقى رداً مماثلاً، مما يؤدي بدوره لإيقاد الحروب الشخصية عبر الشبكة.

لا تحول البريد الخاص إلى بريد عام:

إذا استلمت رسالة إيميل خاصة من شخص تعرفه، ليس من اللائق إرسالها إلى أشخاص آخرين. يمكنك أن تتخيل شعورك عندما ترسل رسالة إلى أعز أصدقائك تحدثه فيها عن جارتك اللطيفة، ثم تكتشف أنه قد قام بتحويل تلك الرسالة إلى كل من هو مسجل على دفتر عناوينه.

قلل من حجم الملحقات التي ترفقها برسالة الإيميل إلا إذا كان من ترأسله يتوقع ذلك الكم من الملحقات: يستحسن عدم إرفاق كم كبير من الملحقات إلا إذا كنت متأكداً من أن المتلقي يرحب بهذا الكم من البريد. فمن المزعج، مثلاً، أن تضيع خمس أو عشر دقائق من أجل تحميل صورة حيوان يخص المرسل (خاصة إذا كنت تكره الحيوانات). ننصحك عموماً باستخدام المرفقات لإرسال وثائق هامة أو عاجلة أو رسائل طويلة يتوقع المتلقي وصولها.

انتبه عند استخدام عبارات النقد والمزاح:

تأكد من أنك ملم بلهجة الشخص الذي تتحدث معه أو ترأسله قبل إرسالك أية تعليقات «ظريفة»، قد يعتبرها بمثابة تهكم عليه. إذا شعرت برغبة في المزاح،



استخدم أيقونة التعبير عن المرح (-):) ليعرف الجميع أن ما تقصده هو المزاح البريء دون أي سوء نية.

ليكن أسلوبك موجزاً وواضحاً:

لتكن فقراتك بمجملها قصيرة وتفي بالمعنى المطلوب. عندما تكون هنالك ضرورة لإطالة رسالتك، أضف ما تريد إضافته في ملف مرفق. إن سر كتابة رسالة الإيميل وغرف الحوار الناجحة هو الإيجاز. لذا فإن معظم خبراء كتابة رسائل الإيميل والحوار يستخدمون نوعاً من الاختزال في رسائلهم غير الرسمية.

عند استشهادك بفقرة من كتابات شخص آخر في رسالتك، أحذف ما ليس له علاقة بفكرتك: لا تدع برنامجك البريدي ينقل أوتوماتيكياً كل الرسالة التي تريد الاستشهاد بفقرة فقط منها أو التي تريد الرد عليها إن لم يكن هناك داع. خذ الوقت اللازم لاقتطاع العبارات التي تريد الاستشهاد بها. وانتبه إلى أن أحداً لا يجذب قراءة رسالة طويلة فيها عدة فقرات منقولة من رسالة أخرى من أجل الرد الذي يهمله والذي قد لا يتجاوز سطراً واحداً أو حتى عبارة واحدة مثل «أنا موافق». ركز على موضوع واحد في كل رسالة واستخدم عنواناً وثيق الصلة بموضوع الرسالة: لأن هذا من شأنه أن يسهل أمر تصنيف الرسالة على متلقيها.

ضع توقيعك (اسمك) في نهاية الرسالة:

خاصة مع الأشخاص الذين لا يعرفونك بصورة شخصية أو عندما ترسل رسالة إيميل إلى مجموعة من المشتركين أو إذا كان عنوانك لا يحوي اسمك الحقيقي، مثل: + 23 @intercom.org . ويجب أن يشمل توقيعك اسمك وعملك وعنوانك ورقم هاتفك (اختياري) على أن لا يتجاوز خمسة أسطر.

حدد طول سطر رسالة الإيميل: بعض أنظمة البريد الإلكتروني لا تقدم ميزة تحديد طول السطر، لذا عليك في هذه الحالة أن تحدد طول سطر بحيث لا يتجاوز ٦٥-٧٠ حرفاً.

استخدم الصيغة القياسية لترتيب التاريخ:

نظراً لطبيعة الإنترنت العالمية ونظراً لأن العالم بمعظمه يستخدم صيغة M /D /Y (الشهر/اليوم/السنة) لتسلسل صيغة التاريخ، يستحسن أن تستخدم التسلسل نفسه مع الانتباه لكتابة اختصارات الأشهر بطريقة صحيحة فلا تكتب Jun (حزيران) مثلاً وأنت تقصد Jan (كانون الأول).

اتبع تسلسل الرتب في مراسلاتك مع رؤسائك في العمل:

لا ترسل رسالة إيميل للشكوى إلى المدير العام مباشرة، وإنما بإمكانك إرسالها أولاً إلى مديرك المباشر ومن ثم ترسل نسخة منها إلى المدير الأعلى. لا يعقل أن ترسل بشكواك إلى كل من هم في موقع الإدارة فقط لأنك تريد لصوتك أن يسمع، لأنك في هذه الحالة لن تصل إلى النتيجة المرضية التي تريدها.

انتبه لما تقوله عن الآخرين:

من السهل جداً انتشار رسالة الإيميل بين الجميع، لذا فإن إبداء ملاحظات وتعليقات سلبية حول الآخرين سينعكس عليك في النهاية. حدد أسماء المراجع أو المصادر أو موقع الفقرات التي تستشهد بها واحترم حقوق النشر والاتفاقيات العامة.

اسأل قبل تحويل الرسائل:

إن تحويل رسالة وردتك إلى شخص آخر دون أخذ إذن صاحب الرسالة يعتبر أمراً فظاً ووقحاً.

لا تسمح لأحد باستخدام عنوان بريدك الإلكتروني والبطاقة الشخصية ID وكلمة السر الخاصة بك: لأن كل البريد الصادر عن عنوانك البريدي يجب أن يصدر عنك أنت تحديداً، ولا ينبغي لأحد أن يستخدم حسابك باستثناء مشغلي النظام الذين يستطيعون الدخول إما للصيانة وإما لمساعدتك في حل بعض المشاكل.



لا تقاطع الآخرين الموجودين على الخط:

ينطبق هذا الأمر غالباً على غرف الحوار، ولوائح الرسائل والرسائل الفورية المتبادلة في الوقت نفسه. إن من الوقاحة مقاطعة المتكلم في الحديث العادي، وكذلك الأمر على الشبكة.

اتصل في الوقت المناسب (وبالصيغة المناسبة):

على الرغم من كون هذا الأمر ليس بيدك دائماً، ولكن التوقيت الصحيح لدخولك في أي حوار يؤثر بشكل إيجابي للغاية على حديثك ويعطي انطباعاً أولياً جيداً عنك. إن مشاركتك في أي حوار في اللحظة المناسبة وإمساكك لطرف خيط الحوار بما تقوله من ملاحظات مفيدة حول الموضوع المطروح يعتبر فناً قائماً بحد ذاته.

وقت ظهور رسالتك على الشاشة:

قد تطبع رسالتك أو حوارك بسرعة فائقة ومع ذلك تجد أن نصفه لا يظهر إلا بعد أن يظهر حديث أو تعليقات ثمانية أشخاص آخرين مشتركين في الحوار. لتتجنب هذا في المستقبل اتبع الخطوات التالية:

- أجب بسرعة دون الاعتماد على المصحح الإملائي الذي قد يأخذ من الوقت المخصص لرسالتك.
- انتظر حتى ينتهي الآخرون من طباعة رسائلهم - في نظام برنامج الحوار الذي يظهر ما يطبعه الآخرون مباشرة على الشاشة-. قد يزعجك الانتظار، ولكن لا بأس، انتظر إلى أن يحين دورك.
- في أجواء المحادثة، عليك السماح للآخرين بإنهاء جملهم حتى لو كان البرنامج المستخدم يرسل الجملة الحوارية الطويلة على شكل متقطع.

تفهم واحترم طبيعة ومنزلة من تراسلهم أو تحاورهم: تصرف بحسب مقامك بالنسبة للمجموعة التي تتصل بها، أو قم بكسر هذه القاعدة بحذر - كما لو أنك في اجتماع عمل- في المحادثات الرسمية، وحاول أن لا تتحدث زيادة عن اللزوم وأن لا تأخذ دور غيرك في الكلام، أما في المحادثات غير الرسمية فيمكنك التحدث على هواك قدر الإمكان، وبالمقابل تجنب التزام الصمت دائماً، لأن هذا سيعطي انطباعاً عنك بأنك غير قادر أو غير مستعد للمشاركة في الحوار الدائر، كما أن هذا لن يفيدك في العمل أيضاً ولن يساعدك على ارتقاء السلم الوظيفي بشكل أسرع من الباقين. أما على صعيد العلاقات العائلية أو الحميمة، فسيؤدّي صمتك إلى عزلك عن باقي المجموعة أو إلى جعل الآخرين يعتقدون أنهم غير هامين بالنسبة لك.

تصرف دائماً وفق قواعد السلوك العامة: بالطبع أنت تعرف كل هذه القواعد لأنك تعلمت معظمها منذ نعومة أظفارك. نذكرك هنا بضرورة تجنب استخدام العبارات والألفاظ السوقية والتلميحات الجنسية الفجة والتصرف بطريقة بغیضة بشكل عام. لأن هذا لن يجعلك فقط تظهر بمظهر مضحك بالنسبة لباقي المشاركين، وإنما سيؤدي، وفقاً لبعض أنظمة الاتصالات، لطردك من الشبكة (قامت مؤسسة AOL بطرد عدد من المستخدمين عندما اكتشفت استخدامهم لألفاظ جارحة في رسائلهم). وقد يؤدي سلوكك السيئ في اجتماعات العمل التي تتم عبر الشبكة لإرسال تقارير إلى مديرك بهذه الخصوص.

كيف تدخل في الحوار:

حاول دائماً الدخول إلى أية غرفة حوار مبتدئاً بإلقاء التحية: «مرحباً يا رفاق، من الرائع أن أكون هنا معكم!». ومن اللائق أن تعلن دوماً عن دخولك إلى الغرفة، حتى وإن لم ترد المشاركة بالحديث وإنما تريد الاكتفاء بالاستماع إليه، ولكن انتظر قبل أن تقول هذا حتى ينتهي كل الموجودين من أدوارهم بالحديث أولاً لتضمن سماعهم لقولك. ولكن في الوقت نفسه، قم بالرد بسرعة على كافة الأسئلة التي تطرح عليك سواء أكانت عنك أم عن الأشخاص الذين تعمل معهم أو تمثلهم. ولا يكن صمتك من ذهب في غرف الحوار أو الرسائل الفورية إلا عندما يكون في محله.