



مقدمة



كيفية تحدثك عن موضوع ما على الشبكة أكثر أهمية من الموضوع نفسه

ما لم تكن قد أمضيت حياتك في كهف، فإنك حتماً قد شهدت التطورات الهائلة التي طرأت على تكنولوجيا الاتصالات خلال العقدين الماضيين. فمن الأقمار الاصطناعية التي تربط الاتصالات الهاتفية بعيدة المدى بالبريد الإلكتروني إلى النمو الهائل لشبكات الإنترنت، أصبح عصر الاتصال بواسطة الكمبيوتر في متناول اليد.

ما الخبر الذي يمكن أن يكون أفضل؟ لكي تبقى على اتصال بالعالم لا يوجد أسرع ولا أرخص من البريد الإلكتروني «إميل». توفر لك شبكات الاتصال الاطلاع على كل ما تحتاجه من معلومات والتواصل مع الناس على المستوى العالمي لا المحلي. وأصبح من المتاح لك الآن إقامة علاقات صداقة مع أصدقاء جدد (إذا عرفت كيف تقول الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة). على صعيد المدرسة، تقدم لك شبكة الإنترنت مجلدات من المعرفة والمعلومات حول أي موضوع تريده بلمسة من أصابعك، وعلى صعيد العمل، تجعل شبكات الكمبيوتر اتصالات العمل أكثر كفاءة مما مضى.

وبعبارة ستار ترك بورغ (Star Trek Borg) فإن «المقاومة لا جدوى منها». فحتى تلك النماذج العنيدة المتطرفة التي تصرُّ على قول «لن أستخدم جهاز الكمبيوتر مطلقاً» جرفتها الموجة الكاسحة لتقنيات الكمبيوتر، فأصبحت مضطرة



بشكل أو بآخر لاستخدامه إما عن طريق البريد الإلكتروني (الإيميل) من أجل تنظيم أمور الحسابات أو عن طريق غرف الحوار (تشات روم / chat room) التي يدخلونها للتعرف على أصدقاء جدد أو للاطلاع على آراء المختصين في موضوع ما. إن هذه التكنولوجيا تتطور باستمرار بشكل يجعل من موضوع الاتصال متاحاً باستخدام أجهزة إلكترونية شخصية ذكية، أجهزة كومبيوتر محمولة بحجم اليد، هواتف خلوية، إضافة إلى كثير من الأجهزة الإلكترونية التي تنقل الرسائل بشكل فوري، بما فيها جهاز التلفاز. إلا أن هذه التطورات الجريئة لا بد أن تجلب معها الكثير من التحديات.

لا بد أنك تعرف العبارة التقليدية القائلة «ليس المهم ما تقوله وإنما كيف تقوله...». إن هذه المقولة تنطبق بشكل كبير على عالم الاتصالات عبر الكومبيوتر. إذ من الممكن ضغط رسالة تحتاج إلى /١٥٠/ كلمة منتقاة ومكتوبة بعناية واختصارها إلى /١٥/ كلمة غير واضحة المعنى من شأنها تشويش أو حتى إزعاج متلقي الرسالة.

إن الاتصال عبر شبكات الكومبيوتر أكثر تعقيداً مما يظن معظم المستخدمين. فمن السهل إرسال رسالة قد تبدو فظة أو ركيكة عن غير قصد عبر الإيميل، أو ارتكاب غلطة في أسلوب حديثنا في غرف الحوار، أو إهانة غير مقصودة لصديق عبر الإنترنت بسبب استخدام كلمات وعبارات غير واضحة. بالمقابل يكون تفسير الرسائل وجمل الحوار الواردة صعباً على المتلقي. ما الذي تعنيه هذه الرموز والاختصارات الغريبة؟ لماذا قد اختصرت هذه الرسالة الرقيقة بهذا الشكل؟ ما الذي يرمي إليه المرسل بعباراته ومصطلحاته هذه؟ هل يتوجب قبول هذه الرسالة بمعناها الظاهر أم أن هنالك معنى آخر لم تدركه العين؟

تصبح هذه النقاط على درجة من الأهمية إذا كان المرسل شخصاً مهماً بالنسبة لك- كرب عملك على سبيل المثال، فإذا لم يكن كفوفاً في قراءة الرسائل



الإلكترونية سيؤدي هذا حتماً إلى إساءته لفهمك دون أن يدري. علاوة على ذلك، قد تعتبر آراؤك ومساهماتك الفعالة في موضوع ما غير ذات أهمية أو تافهة وذلك فقط بسبب اختيارك الخاطئ للعبارات بدلاً من العبارات الصحيحة التي يتوجب عليك استخدامها عبر البريد الإلكتروني للتعبير عما تريد.

لحسن الحظ، فإن هذا الكتاب سيساعدك على تخطي تلك المشاكل. وستتعلم بواسطته كيف تقول العبارات الدقيقة والصحيحة من أجل نقل فكرتك للآخرين وكيف تتجنب العبارات غير الملائمة وغير المرغوبة. وعندها ستتحول من مجرد مبتدئ إلى واحد من الخبراء الضليعين بإرسال الرسائل الإلكترونية بأبسط مما كنت تتصور. لقد ابتكرنا لك الأسلوب الأمثل لـ «كيف نتحدث عبر شبكات الاتصال»، بحيث يكون هذا الكتاب «صديقك في العمل» والمرجع الذي يمدك بكل ما تحتاج تعلمه بطريقة سهلة وبسيطة.

نحن نركز على مضمون رسائل بريد الشبكة؛ أي على كيفية قول الفكرة المراد قولها. لذا فإن دليلنا هذا يحتوي على القواعد الرئيسية لإتيكيت الاتصال - التي تتضمن الطرق التي تجعل أسلوبك يبدو لائقاً على الشبكة-، دون أن يعطي انطباعاً سلبياً عنك بأنك مجرد شخص لطيف بسيط. وستتمكنك إرشاداتنا ونصائحنا من أن تصبح أكثر كفاءة وتمكناً ووضوحاً وتأثيراً في كل اتصالاتك عبر شبكات البريد الإلكتروني. لقد حاولنا قدر الإمكان عدم الاستفاضة في شرح المعلومات التقنية الفنية البحتة إلا عندما تستدعي الفكرة أن نشرح آلية عملها الإلكترونية. فإذا كان موضوع الاتصال عبر الشبكات يبدو غريباً أو معقداً بالنسبة لك، لا داعي لأن تشعر بالإحراج. ما عليك إلا أن تبدأ بحل أسئلة الاختبار المذكورة في الفصل الأول لتتعرف على مستوى إلمامك بموضوع الاتصال عبر الشبكات. وقد قدمنا في الفصلين الثاني والثالث لضعيفي الخبرة في هذا المجال شرحاً للمعلومات الأساسية اللازمة لكتابة رسائل البريد الإلكتروني.



يغطي الفصلان المذكوران المعلومات والنقاط الرئيسية اللازمة لكتابة الإيميل، ولكن انتبه، فنحن لا نذكر كافة التفاصيل المتعلقة بالأزرار المستخدمة والأوامر التي تعطى من أجل تشغيل البرامج المتعلقة بالاتصالات. وعلى أولئك الأشخاص حديثي العهد بالتعامل مع الكمبيوتر الإطلاع على أحد الكتب التي صدرت مؤخراً في هذا الشأن (خلال العامين الماضيين) والذي يشرح لهم كيفية الدخول إلى عالم الإنترنت والاتصال عن طريقه باستخدام برامج خاصة بالبريد الإلكتروني مثل:

Netscape, Eudora, Outlook Express, Microsoft Outlook,

America Online, Communicator .

بعد شرح القواعد الأساسية لكتابة الإيميل وأسلوب الحوار في غرف الحوار، نقدم لك بعض الطرق الخاصة للتعامل مع كافة أشكال الاتصال عبر الشبكات بكل ثقة بالنفس . سواء في المنزل أو في العمل أو من أجل اللعب. وتذكر أن إرشاداتنا ليست صعبة، وسندع الأمر لك لتحكم على ذلك.

نأمل أن يساعدك هذا الكتاب لتقويم إمكانياتك حول ما تعرفه عن عالم الاتصال عبر الشبكات ومدى فعالية وتأثير هذه الإمكانيات في هذا الحقل. ونؤكد لك أنه فور تعرفك على الخطوط والنقاط الرئيسية في هذا المجال وتدريبك عملياً عليها لبعض الوقت، ستصبح قادراً على كتابة رسائل البريد الإلكتروني بكل ثقة وتمكّن معتمداً أسلوبك الخاص الذي ينم عن شخصيتك.

إن هدفنا الذي نضمّره لك هو الهدف نفسه الذي نريده لأنفسنا: التمكن التام من الاتصال عبر الشبكات مع أي موقع من مواقع الاتصال.

