الفصل [2]

التـــوق

دايفيد واينبرغر

ما الهدف من الشبكة العنكبوتية (الوب)

نعلم أن الهدف من استخدام الهواتف هو الحديث مع الناس، والهدف من التلفاز هو مشاهدة البرامج، والهدف من الطرق السريعة هو قيادة السيارات عليها، فما هو الهدف من الشبكة العنكبوتية؟

إننا لا نعلم، ومع ذلك فإننا نضعها على أغلفة المجلات، ونؤسس الأعمال التي تضارب بها، ونصرف المليارات على البُنى التحتية الخاصة بها، إننا نريدها بشكل يائس أن تصبح مهمة، وهذا أمر يثير الذعر عندما ننظر إليها ببرود.

من المقصود بنحن؟ إنهم ليسوا مجرد هواة الشبكة العنكبوتية والمختصون بها، إنهم أيضا فرق الإدارة الذين لا يفهمونها ولكنهم يحسون بالفرصة. إنهم الأعمام والعمات الذين

يمطرونك بالأسئلة عن كل ما يتعلق بالشبكة العنكبوتية. إنهم أطفال السابعة الذين يعتبرون أنهم عندما يتحدثون فمن المسلم به أن العالم كله سيصغي لهم. إن نبض ثقافتنا يتناغم مع نبض الشبكة العنكبوتية.

إن هذه الرغبة المستعرة بالشبكة العنكبوتية تكشف عن توق مضطرم لا يمكن تفسيره إلا بكونه توق روحي. توق يشير إلى أن هناك ما نفتقده في حياتنا، إن ما نفتقده هو الصوت الإنساني.

والجاذبية الروحية لشبكة الوب هي أنها تعدنا بعودة الصوت.

إدارة العصر

إن توقنا إلى الشبكة العنكبوتية يظهر في خضم عصر مدار بعمق.

وواقع الأمر أننا نؤمن أن الأعمال إنما تكون بالإدارة، فرجل الأعمال يدير موارد الأعمال بما في ذلك تمويلها وتنظيمها الفيزيائي والعاملين فيها بالطريقة نفسها أساسا: عوامل قابلة للقياس الرقمي يتم تعيينها وتوقعها ومعالجتها وتقييمها.

إلا أن نظرتنا إلى الإدارة تتجاوز بكثير عالم الأعمال. فنحن ندير منازلنا، وأطفالنا، وحياتنا البرية، وبيئتنا المحيطة بنا، وكل ما نعجز عن إدارته نعتبره أمرا سيئا: الأعشاب الضارة، وأعمال الشغب، والسرطان.

إن فكرة قدرتنا إدارة عالمنا هي فكرة فريدة خاصة بالقرن العشرين وأمريكية بشكل رئيسي. وثمة فوائد جمة للاعتقاد بأننا نعيش في عالم قابل للإدارة:

- **تجنّب المخاطر**: لا شيء غير متوقع يحدث إذا كنت تدير عالمك
- **النعومة**: كل شيء يعمل في العالم المدار لأن الأشياء المكسورة هي ببساطة إحراج كبير.
- **العدل**: لم تكن الحياة عادلة في العصور السابقة ولكن الأمور أصبحت أفضل اليوم، وإذا حدث خطأ ما فالنظام المدار سيعوضك حتى ولو اضطررت إلى مقاضاة الأوغاد
- **الإهتمام الموجّه**: إذا خرجت إلى البرية فإن كل شيء سيجذب اهتمامك: كل صوت يصدر عن الأعشاب أو الحيوانات، أما الآن وقد تم تخفيف الأخطار فالأمور تعمل بشكل حسن، ويمكنك إدارة وقتك بحيث أنك لا تحصل على وقت فراغ فحسب بل وتوجّه اهتمامك إلى ما تريد: يمكنك أن تقرر ما الذي يهمك. بل ويمكنك أيضا أن تمارس هواياتك.

طبعا فإن أي من هذه المنافع لا يأتي بصورة كاملة. فلا تزال هناك المخاطر، ولا يزال هناك الظلم، ولا يزال هناك خروج عن النظام. ولكن هذه هي الإستثناءات، وعندما تحصل، فإننا نشعر أننا خدعنا وكأن عقدنا قد خرق.

ولم يكن الأمر دائما كذلك. فطيلة آلاف السنين كنا نعتبر أن الإستثناء هو أن نتحكم بالأمور وأن الأمر الطبيعي هو أن نعيش في عالم مليء بالمخاطر:

«فنحن كالفراشات للصبية المتهورين

إنهم يقتلونا للتسلية»

الملك لير

واليوم تبدو لنا تلك الكلمات الفظيعة باعتبارها أفكارا بدائية وخاطئة، فإيماننا بالبيئة المدارة هو إنكار لخشونة «حقائق» حياتنا. والحقيقة هي أنه لا يمكن إدارة الأعمال وإنما يمكن تسييرها، فهي موجودة في عالم لا يخضع لسيطرة مدراء الأعمال وأصحاب الأسهم، فإدارة الأعمال هي بمثابة معتقد سحري يتهاوى بمجرد قيام منافسينا بتخفيض أسعارهم، أو يتدهور الوضع الإقتصادي لأحد كبار شركائنا التجاريين، أو احتراق مصنع لأحد مزودينا الرئيسيين، أو حصول كبير المصممين لدينا على عرض أفضل من شركة أخرى، أو ارتكاب المدير المالي لدينا لجنحة مالية، أو فوز أحد المستهلكين الغاضبين بدعوى قضائية غير عادلة.

وكما هو حال الفراشات مع الصبية المتهورين، فكذلك هو حال الشركات مع الأسواق، إذ أنها تنزع أجنحة شركة ما من باب التسلية.

كيف تكره عملك

إن البيئة المدارة تتطلب منا سلوكا نقبله باعتباره محتوما رغم أنه في حقيقة الأمر محتوم لمجرد أننا نعتبره محتوما، وهذا ما ندعوه بالاحترافية.

إن الإحترافية تتجاوز بكثير مجرد السلوك وفق مجموعة قواعد أخلاقية. فالمحترفون يلبسون كغيرهم من المحترفين (وبعض الإستثناءات مسموح بها - ربطة عنق زاهية الألوان أو قلادة ملفتة للنظر) ويزينوا مكاتبهم برسوم كاريكاتورية غريبة، يجلسون منتصبين في إجتماعات اللجان، يطلقون فكاهات مدروسة بعناية، لا يخلّون بسلطة رؤسائهم (أي أنهم لا يظهرون أنفسهم أذكى من رؤسائهم)، لا يتحدثون حديثا مسترخيا إلا عن مجموعة محددة من المواضيع المأمونة، لا يقسمون، لا يشيرون إطلاقا إلى المواضيع الجنسية، ويديرون بنجاح حياتهم المنزلية بحيث لا تقحم نفسها بشكل غير متوقع في حياتهم العملية.

ومعظمنا لا يمانع القيام بذلك، بل إننا نتمتع به نوعا ما، فهي تشابه أن يلعب الأطفال لعبة البالغين. إذ أنه لأمر مشتت للانتباه ومزعج أن نجد لافتات سياسية متطرفة في المكاتب، أو نصادف البعض يتحدث عن معتقداته الدينية أو تفضيلاته الجنسية في العمل.

ومع ذلك فإننا نشعر بالامتعاض، اعثر على شخص يحب أن يدار ويشعر براحة تامة في حياته المنزلية أو العملية. إن جذور توقنا للشبكة العنكبوتية تكمن في نفورنا العميق من عملية إدارتنا.

إن مقدار توقنا للوب يكافيء مقدار كرهنا لعملنا.

صوتنا

إن التنازلات التي نقدمها في العمل مقابل حصولنا على بيئة عمل حسنة التسيير غير مزعجة آمنة ناجحة ومدارة جيدا تشمل قدرا مساويا من تنازلنا عن صوتنا.

لا يوجد ما هو أكثر قربا إلينا من صوتنا، فهو يعبِّر عما نفكر فيه ونشعر به، إنه خليط من القسري والتطوعي، إنه يعطي الشكل والمظهر للمضمون، إنه يشمل الأكثر خصوصية والأكثر عمومية. إنه ما نتمسك به في أعظم اللحظات أهمية.

إن صوتنا هو أقوى طرق التعبير لدينا وأكثرها مباشرة، ونعبر عن صوتنا بكلماتنا، ونغماتنا، ولغة أجسادنا، وحماسنا المتبدي.

أما صوتنا في عملنا، في بيئة مدارة، فيشابه أصوات الجميع، فعلى سبيل المثال نحن نتعلم كتابة المذكرات وفق الطريقة القياسية، ونشارك في أعمال اللجان وفق الطريقة

المعهودة (وطبعا يمكننا في نهاية الأمر أن نوجد اختلافات في طرق التعبير والتمييز بين كاتب مذكرة وآخر كما يستطيع مراقب الطيور المحترف التمييز بين عندليب صدّاح وآخر مغن.

وخلال خمسين عاما، لن تبدو حياتنا في أعمالنا مختلفة عن الحياة في خمسينيات القرن المنصرم. فجميعنا كنا نأتي إلى أعمالنا ونعمل في مكاتب متشابهة، نلبس البذات، نتحدث بتهذيب، ونقوم بأدوارنا في اجتماعات اللجان. وحقيقة أننا لم نعد نلبس بذات رمادية ونضع أكمام اصطناعية لا نعني أننا لا نشابه آباءنا.

لقد أخذت الأعمال المدارة أصواتنا، نريد أن نكافح ضد هذا، فنرسم تعابير ازدراء على وجوهنا خلف ظهر رؤسائنا، ونضع مسافة ساخرة بيننا وبين شركاتنا، ولا نريد أن نعتقد بأننا أصبحنا كآبائنا، ولكننا أصبحنا كذلك، وبكامل إرادتنا.

إن الإدارة هي قوة كاسحة، جزء من مخطط حياة يعدنا بالصحة والسلام والهدوء وعدم حدوث مفاجآت في جميع مناحي حياتنا، من الصحة إلى الثروة إلى الطقس الجيد والقهوة معتدلة التسخين لدى ماكدونالد. إننا جميعا ضحايا هذا الهجوم على الصوت، ومحاولة جعلنا نخرس ونستمع إلى أضيق مجال من الأفكار يمكن تخيله.

إن مجرد قوة الأسف لاضطرارنا إلى القيام بهذه المساومة

هي التي تفسر قوة توقنا إلى الشبكة العنكبوتية.

التوق

إننا لا نعرف ما هي الشبكة العنكبوتية حقا ولكننا تبنيناها بسرعة أكبر من أي تقانة أخرى منذ النار.

هناك طرق عدة للنظر إلى ما يجذبنا في الشبكة العنكبوتية: النفاذ إلى المعلومات، الاتصال بالناس الآخرين، الدخول إلى المجموعات المختلفة، القدرة على بث الأفكار، أي من هذه التوجهات غير خاطىء، ولكنها تعود الجميع إلى الوعد بأن نستعيد صوتنا وأصالة أنفسنا.

وفي مؤتمر عالم الانترنت الأول كان الباعة يتنافسون ويتهافتون على تقديم البرمجيات والخدمات التي تسمح لك بتوليد صفحة الموطن الخاصة بك خلال خمس دقائق. وكانت شركات مثل مايكروسوفت وآي بي إم ومئات من الشركات الصغيرة تتنافس على تقديم الخدمات نفسها. فيمكنك الجلوس في زاويتك وخلق صفحة الموطن الخاصة بك بسرعة أكبر من قيام رسامين برسم صورتك على أرصفة سان فرانسيسكو.

ومع أن خلق صفحة الموطن كان أمرا بسيطا ويقدم دعما لصناعة البرمجيات، إلا أن تسويقه انطوى على أمر أكثر ذكاءا، فالتركيز التجاري على خلق صفحات الموطن كان يأخذ بالاعتبار أن الشبكة العنكبوتية يمكن أن ينظر إليها باعتبارها مكتبة مرجعية

هائلة الحجم، وما السبب الذي جعل صفحات الموطن تخلب الألباب إلا كونها مكان نستطيع فيه التعبير عن أنفسنا ومن نكون وندعو العالم إليه. فهي تسمح بأن يكون لنا صوتا رغم ضعف هذا الصوت.

لقد تجاوز وعد الشبكة العنكبوتية الخاص بالصوت تلك الحدود، فالشبكة العنكبوتية فيروسية، إنها تصيب كل شيء تلمسه، ولأنها فيروس ينتشر عبر الهواء، فإنها تصيب حتى ما لا تلامسه. لقد أصبحت الشبكة العنكبوتية بصيغة الانترانيت الخاصة بالشركات بمثابة البنية التحتية الجديدة لهذه الشركات، محولة البنى الهرمية العملاقة لأنظمة الشركات إلى تجمعات العديد من القطع الصغيرة التي ترتبط بعضها مع بعض بشكل غير محكم وغير متوقع.

إن الصوت الذي تعطينا إياه الشبكة العنكبوتية لا يتعلق بمجرد القدرة على وضع الصور الخاصة بخططنا وتوقعاتنا عن أحداث الحلقة الجديدة من مسلسل الملفات السرية التلفزي وإنما يتمثل في إعطائنا حيزا نستطيع أن نكون فيه من نكون حقا، أو حتى من لا نكون إذا كان ذلك هو الصوت الذي اخترناه.

إن المهم هو الطبيعة العامة لهذا المكان، فامتلاك صوت لا يعني القدرة على الغناء في الحمام، بل يعني القدرة على تقديم أنفسنا للآخرين، والشبكة العنكبوتية تزودنا بمكان لم نر مثله أبدا.

قد نكون لا زلنا مضطرين للتصرف بشكل ملائم في اجتماعات اللجان، إلا أن العمل الحقيقي للشركات أصبح بشكل متزايد يُنجز على أيدي أفراد غريبي الأطوار يعملون عبر الشبكة العنكبوتية، فيلخصون اجتماعات اللجان التي تدوم ساعتين في سطرين أحدهما بذيء والآخر مضحك جدا، ثم يتحركون بسرعة أكبر من سرعة الإدارة مستخدمين لغة وإيقاعا خاصين بهما.

لقد مات عهد المذكرات، يحيا البريد الالكتروني، لقد ماتت رسالة الشركة الإخبارية، تحيا أكداس النشرت الالكترونية الصادرة عن أفراد لا يمثلون الشركة. لقد ماتت العلاقات

عندما طلب مني أن ألقي هذا الخطاب تساءلت عما يجب أن أقوله لكم أيها الخريجون الجدد. إذا أردتم أن تكونوا مفيدين فلا تتبعوا أبدا دورة دراسية من شأنها أن تجعلكم صامتين. ارفضوا تعلم أي شيء من شأنه أن يجعلكم متواطئين سواء أكان وظيفة مكتبية أو قانونية أو جامعية. حافظوا على قوة خطابكم مهما خسرتم من قوى أخرى، إذا طورتم قدراتكم عى الكلام والخطاب تخدمون بلدكم، أما إذا فقدتم هذه القوة فتتحولون إلى منفذين خرس.

ومن الناحية العملية فإنكم إذا فشلتم في الجهر بصوتكم في لحظة معينة فإنكم ستفقدون الكثر من المزايا التنافسية، أما إذا رفعتم صوتكم عاليا يمكن سماعه من هنا إلى آخر أطراف البلد فإن الذي سيسكتكم لن يكون ضابطا ألمانيا أو شرطيا روسيا، وإنما رسالة من صديق لوالدكم يعرض عليكم فيها

الرسمية الجافة مع الزبائن، يحيا ممثلوا الزبائن المستعدين للشجار مع شركتهم التي يعملون فيها قدر استعداد الزبائن غير المسرورين.

إننا متعطشون لاستعادة أصواتنا إلى درجة أننا مستعدين للقفز في المجهول. إننا نعانق الشبكة العنكبوتية دون أن نعرف بالضبط ماهيتها، ولكننا نأمل أنها ستحرق المخطط التنظيمي للشركات، إن لم نقل المؤسسة نفسها وتحوله إلى رماد. وإذ نتحرر من بذاتنا الرسمية فإننا سنقول أي شيء ونشتم كالبحارة ونكتب قواف كالشعراء الرديئين ونستعر غضبا ضد قيمنا نفسها لمجرد استمتاعنا المطلق بصوتنا الخاص بنا.

وعندما تهدأ إثارتنا الناتجة عن سماع صوتنا سنبدأ ببناء عالم جديد.

وهذا ما تقف الشبكة العنكبوتية من أجله.

مل لديه.

د ظللت طيلة عشر سنوات صادف رجالا شبانا يندفعون ى العالم مع رسائلهم، وعندما كتشفون صمم العالم يقررون فظ قوتهم إلى وقت آخر، أنهم يعتقدون أنه بعد فترة ستطيعون الإنطلاق من مركز هم يجعل صوتهم مسموعا، يقول الرجل لنفسه بعد بضعة نوات سأكسب مكانة تسمح ي باستخدام قدرتي على فعل لخير، ولكن العام التالي يأتي جالبا معه اكتشافا غريبا: لقد قد الرجل أفق تفكيره، وتبخر لموحه، ولم يعد لديه شيئا قوله، وأقدم لكم قاعدة السلوك لوحيدة التالية: افعلوا ما شاؤون ولكن عبروا دائما عن رائكم. الأفضل أن يتم جاهلكم، أو كرهكم، أو لسخرية منكم، أو إخافتكم، ولكن لا أن تكمم أفواهكم. إن الوقت المناسب هو دائما، والآن هو أفضل وقت.