# "نتيكيت" .. قواعد الذوق على شبكة الانترنت

قبل التطرق لـ قواعد الذوق على الانترنت يعرف الكثيرون أن مبادئ الذوق والكياسة الاجتماعية التي تُسمى بالإتيكيت Etiquette . كما نعلم أن الإنترنت وسيلة جديدة نسبيًّا تتطور في سرعة غير معقولة، وتختلف عن أي وسيلة اتصال أو وسط أعلامي، ومع مرور الوقت نزع مستخدمو الشبكة منذ تدشينها نحو قواعد معينة تضبط سلوكهم، وهذا القانون لأخلاقيات الشبكة ، وسميت بأسماء مختلفة على مدار سنين عمرها القصير، واستقر في النهاية إلى nettiquette، والذي اشتق من network و etiquette.

وهذه القواعد ليست دروسًا في استخدام تقنيات الإنترنت، وإنما هي توجيهات للاستفادة منها بأدب وفاعلية وإنتاجية، كما أنها تجنّب المآزق، والشيء الفريد في قواعد الـnettiquette هو التطبيق الصارم لها من قبل مستخدمي الإنترنت، وبالجملة إذا كانت السنوات القليلة من عمر الإنترنت قد أفرزت نظامًا؛ فهي قواعد النتيكيت.

إذن فقواعد النتيكيت ببساطة هي إتيكيت الإنترنت، أو أنماط السلوك التي يتطلبها الأدب الرفيع في الحياة الاجتماعية أو الرسمية عند التعامل مع الإنترنت، أو كيف تتصرف كما ينبغي أدبًا وفطنة وكياسة "أون لاين"... فعندما تدخل لثقافة جديدة – والفضاء المعلوماتي له ثقافته الخاصة – قد تتعرض لارتكاب بعض الأخطاء الاجتماعية القليلة، وقد تُزعج الغير إذا أسأت الفهم، وتُهاجَم من حيث لم تكن مقصودًا بإساءة.

وعند نسيان أنَّ من يتعامل المرء معهم بَشَر من جهة، والجهل بأعراف وآداب الشبكة من جهة أخرى، وبحسن نية فإن مستخدمي الشبكة أو الـ "cybernauts"، يرتكبون كل أنواع الأخطاء المستهجنة، خاصة الجدد منهم؛ لذا فهذه السطور تقدم إليك الخطوط العريضة كي تتحول بسرعة إلى "netizen" أو internet nitizen، وهي ليست بالطبع هوية أو جنسية، وإنما هي ثقافة جديدة، تُعدّ إضافة قيِّمة إذا ما انضمت إلى مجموع الثقافات التي يعرفها المرء، وغني عن البيان أنها ليست ثقافة بديلة عن ثقافته الأصيلة..

## التوجيهات العامة للنتيكيت

### افترض العمومية

عند كتابة رسالة بريد إلكتروني فمن الحكمة أن تفترض أن العالم كله سوف يقرأ كلماتك، صحيح أن البريد مرسل إلى شخص واحد، إلا أنه من السهل جدًّا أن تمرر "forwarded"تلك الرسالة إلى المئات أو الآلاف من الناس، وبدرجة أعلى تنطبق نفس القاعدة على الصفحات والوثائق المنشورة على شبكة المعلومات العالمية www، والتي قد تنشرها لفئة أو مجموعة خاصة، لكن من يدري إن آجلاً أو عاجلاً قد تقع عليها عيون أساتذتك، وتلاميذك في البلاد الأخرى، ورؤسائك في المستقبل، ومرؤسيك في الماضي، والحكومة، وغيرهم الكثير، وسوف يحكم الناس عليك من خلال الكلمات القليلة المنشورة؛ لذا أرهف الحس لما ستنشر بحيث يكون مناسبًا.

## حاجز العاطفة

هناك صعوبة في اتصال العواطف خلال النص؛ فالمشافهة تحمل العواطف بالنبرة والحدة، والمزاج يتضح بارتفاع الصوت وانخفاضه، وقسمات الوجه وانفعالاته عند الرؤية قد لا يحتاج المرء معها لكلام بداية، لكن عندما تجلس وترسل من خلال شاشة كمبيوتر، ليس لدى المستقبِل على الطرف الآخر سوى كلمات مكتوبة؛ لذا يصبح سوء الفهم والتفسير الخاطئ واردَيْن بشدة وبكثرة؛ لذا انتبه وتيقَّظ لما تكتب، واحتفظ بحسن الظن في الطرف الآخر، وإلا فافترض سوء التعبير، حتى يثبت العكس.

## احترم وقت ومجهود الآخرين

قد تكون لديك القدرة على الكتابة الجيدة، فإذا دخلت ضمن مجموعة نقاش discussion group وأدليت بدلوك في قضية ما، وكان الرد سلبيًّا، أو كتبت رسالة بريد إلكتروني إلى من لا تعرف تحديدًا ولم تتلقّ عليها ردًّا، فإنه مهم جدًّا أن تتذكر أن الناس مشغولون، فليس لدى الجميع الوقت ليقرأ قصة حياتك ومعاناتك فيها؛ لذا ركِّز واختصر كلماتك قدر المستطاع، فكن مختصرًا!.

## دع انطباعًا طيبًا

مرة أخرى، أنت لا تعرف من سوف يقرأ ما تكتب، قد يكون رئيس دولة، أو سكرتير عام الأمم المتحدة!! فإذا كتبت بشكل جيد بدون إزعاج، فإن ذلك سوف يطبع في الأذهان صورة المثقف الذكي عنك، والعكس يعني الغبي الجاهل، فمثلاً قد يكون مقبولاً أن تسقط علامات الترقيم أو تترك الأحرف الكبيرة capital letters عند الكتابة بالإنجليزية في الرسائل العاجلة، أما غير ذلك حاول أن تبدو كمحترف، فمن يدري؟ إن تلك الصورة قد تدفع إلى انتباه إضافي لما تقول، أنت في حاجة إليه.

## قاوم الاشتعال !

فعندما يتواصل مستخدمو الشبكة من خلال البريد الإلكتروني، أو من خلال برامج التواصل الإلكترونية أو عبر مجموعات الحوار discussion groups، وشبكة المعلومات العالمية، ويتبادلون الرأي ويتحاورون، عادة ما تندلع وتتولد شرارة "flames"، وهي الرسائل المزعجة أو العدائية أو الغاضبة، ثم ما تلبث أن يتطاير الشرر، لتنشب حروب الكترونية "– flame war" على الإنترنت، وقد تكون حرارة النقاش مطلوبة أحيانا، ولكن إذا ما كان إطار الرسائل هو النقاش، فأطفئ هذه الشرارة ما استطعت إلى ذلك سبيلاً، ولا تستجب لأي طُعْم قد يقدم إليك، خاصة وأنت مسلم فَطِن ومستهدف، وأخيرًا تعلم الاعتذار.

## تذكّر الآدمية!

فحين يجلس المرء أمام شاشة الحاسب أو – خلف شاشة الجوال – تأخذه غمرات لوحة المفاتيح والشاشة ورنين اتصال المودم، وكلها جمادات، وينسى أن من يتعامل معهم أناس حقيقيون، وأنهم ليسوا مجرد إشارات اتصالاتية وحروف ASCII، بل إنهم بشر أحياء! كذلك في كثير من الأحيان لا دخل للطرف الآخر في بطء الإجابة أو الرد، أو انقطاع الاتصال وسقوط الـ server، وغير ذلك من تلك الأحوال، وكل ما عليك عند مواجهة أيّ من تلك الظروف وأشباهها أن تضع نفسك موضع الغير؛ لتنجو من أي خطأ أنت بالتأكيد في غنى عنه.

## كن متسامحًا

كل ما سبق كان معنيًّا بكيفية ظهورك أنت، أما كيف تستقبل الآخرين؟ ففي المقام الأول وازن بين الاحتفاظ بوقتك الثمين المكلف على الإنترنت ورغبتك في فهم وجهة نظرك بشكل مقبول ومحترم، وهو ما يحاول الآخرون عمله، صحيح أن بعض الأخطاء النحوية والهجائية تكفي أحيانًا لتمزيق شخص إربًا إربًا، إلا أن ما يجب أن نتذكره أن ما نقرؤه يشي بجانب واحد من جوانب الشخص الذي في الطرف الآخر، وقد يكون متعجلاً أو أخطأ، وكلنا نخطئ، وعلى أية حال فإن كل شخص يستحق أكثر من فرصة واحدة، وإلا ما عليك لو وجّهت النصيحة له عند تكرار الخطأ بشكل لطيف قبل أن تندفع منتقدًا، خاصة إذا كانت تلك أول مراسلة.

## التوجيهات العامة لـ "شاتيكيت "

واضح من الاسم أنه نُحت مباشرة من كلمتي chat التي تعني الدردشة، وetiquette، لتصبح لدينا قواعد آداب خاصة بغرف الدردشة، ولما كان الوقت على الإنترنت مكلفًا وثمينًا فقد دعت الحاجة – وهي أم الاختراع – إلى الاختصار، فالعبارات المتكررة ذات الكلمات الكثيرة اختزلت إلى حروف قليلة، والأحاسيس تنتقل عبر وجوه أو بضعة أحرف.

1- إياك، ثم إياك، أن تعطي معلومات خاصة عنك، مثل: كلمات المرور، والعنوان، ورقم الهاتف، ورقم التأمين، أو رقم حساب البنك، أو رقم بطاقة الائتمان إلى الغرباء على الإنترنت، أو المعارف عبر الـ messengers، أو في غرف الدردشة.

2- لا تكتب كل الرسالة بحروف كبيرة capital letters عند الكتابة بالإنجليزية؛ فهو مزعج جدًّا للعين.

3- من الصعب الإحساس بالدعابة على الإنترنت؛ لذا اتبع دعاباتك مثلاً: بغمزة(; أو ابتسامة (: أو غيرها ..

**هشام سليمان**