

1_ المبادئ الأخلاقية المرتبطة بمجتمع المعلومات

ليس ثم إجماع بين المفكرين على تعريف الأخلاق تعريفاً جامعاً شأنه في ذلك شأن غالب المصطلحات المستخدمة في العلوم الاجتماعية، ومن بين هذه التعاريف المتفق عليها أن الأخلاق هو السلوك الإنساني الحسن والذي يقبله العقل والمجتمع وهي كلمة مشتقة من خلق والخلق هو السجية، ويذهب كلايدكنج (King-1992) إلى أنه يمكن تعريف مصطلح الأخلاقيات بأنه نظام من المبادئ الأخلاقية التي تحدد السلوك الخطأ والسلوك الصواب، وذلك بالنسبة لأعضاء المهنة الواحدة، فهو من ناحية يوفر حماية أفضل لأعضاء المهنة، كما يوفر خدمة أفضل للجمهور..

وتزداد أهمية الأخلاق في الوقت الحالي أي في المجتمع الرقمي مع تزايد المشكلات الأخلاقية التي يواجهها العالم المعاصر، وأخلاق مجتمع المعلومات لا تختلف عن الأخلاق بصفة عامة، وفي الواقع يمكن إيجازها في أنها أخلاق رجل المعلومات وهي مجموعة من المبادئ والقيم التي يجب أن يتخلق بها الشخص في خضم هذا المجتمع وهي تختلف عن القانون لأنها تحدد تصرفات الناس دون إجبار أو التزام قانوني، فأخلاقيات مجتمع المعلومات لا تقوم على سيادة القوانين بقدر حاجتها لسيادة ضمير الفرد هو سلطته الأخلاقية الأولى، لذا فإن على الحكومات والمنظمات محاولة بلورة الأسس الأخلاقية لتقافة المعلومات والتي تشمل مايلي :

_ عدالة توزيع موارد المعلومات واتساع الفوارق في الدخول والثروات وفرص العمل.

_ عدم إساءة استخدام سلطة المعرفة من قبل الخبراء والمهنيين.

_ تجنب الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات، فيما يخص تهديد التنوع الثقافي.

_ حماية الإنسان من استغلال نظم المعلومات واستغلالها كسلاح إيديولوجي، فرغم الإيجابيات التي خلفتها تكنولوجيا المعلومات فلقد أحدثت العديد من الانتهاكات والمخاطر مما يتوجب وجود منظومة أخلاقية جديدة يمكن إيجازها في العناصر التالية:

_ أخلاقيات البيئة: هدف هذه الأخلاق هو حماية البيئة والتنوع البيئي

_ أخلاقيات التكنولوجيا الحيوية: وتتناول قضايا الاستنساخ البشري وتحسين السلالة البشرية علم الـيوجينا،) وتهدف إلى عدم استغلال بيانات البطاقات الوراثية التي وفرها مشروع جينوم ضد خصوصية الفرد.

_ أخلاقيات التكنولوجيا: تتناول القضايا المتعلقة بسوء استخدام التكنولوجيا وتصدير تكنولوجيا ضارة والمغالة في كلفة نقل هذه التكنولوجيا.وقد جاءت تكنولوجيا المعلومات لتستحدث فروعاً أخلاقية ذات طابع مغاير وهي:

• قيم مجتمع المعلومات

• أخلاقيات الإعلام.

• أخلاقيات الإنترنت.

_ أخلاقيات التعامل مع المعلومات: إن أخلاقيات العلم هي نفسها أخلاقيات المعلومات، هذه الأخيرة التي أصبحت من القضايا الحالية الساخنة التي توليها منظمة اليونسكو إهتماماً كبيراً، وقد أقامت على الإنترنت لبلورة الأفكار حول قضايا عدة يفرضها علينا المتغير المعلوماتي لمراجعة شاملة لقيمنا السائدة فيما يخص:

_ دقة البيانات ومحتوى المعلومات ومسؤوليات مطوري البرامج إتجاه مستخدميها.

_ احترام الأمانة العلمية، وخاصة بعد أن تفشيت ظاهرة السرقات العلمية على المستوى الأكاديمي.

_ التصدي لظاهرة العداء العلمي، سواء تحت دوافع الجمود الأيديولوجي وإدعاء الحرص على الدين، أو تحت دعوة القفز فوق المنهجية العلمية من أجل الإسراع في حركات التنمية.

_ التصدي لظاهرة انتزاع سلطة المعرفة سواء بصورة رسمية أو غير رسمية.

_ الحق في الوصول إلى المعرفة دون تكبيل هذا الحق بمعايير ومقاييس أو رقابة من طرف الدولة أو الأفراد أو المؤسسات.

فالإنسان المعاصر ينظر إلى مجتمع المعلومات على أنه نموذج أخلاقي علمي واجتماعي متقدم سيتيح لمجتمعاتنا المختلفة إمكانات أكبر في تبادل المعلومات وتحقيق حرية انسيابها، وتحقيق فوائد

متوازنة باختلاف المجتمعات وخاصة تلك الأضعف ثقافيا وتقنيا إلا أن الوقائع تختلف تمام عن النموذج الأخلاقي ويمكن أن نلخص أهم المبادئ والقيم الأخلاقية التي يجب أن تتوفر في مجتمع المعلومات في :

_ يشكل تعدد اللغات والثقافات في دائرة المعلومات العالمية ميزة أخلاقية وعلمية وثقافية هامة لا بد من المحافظة عليها ضمانا لتنوع وتكامل دائرة المعلومات الدولية وللحفاظ على التراث الثقافي للبشرية، وحرصا على تطور المشهد الثقافي العلمي.

_ تشكل الفجوة الرقمية إحدى أهم المشكلات الأخلاقية التي يواجهها العالم وتتفرع عنها مشكلات أخلاقية واقتصادية واجتماعية...، ولا يمكن للعالم أن يشيخ نظره عليها، وإن حل هذه المشكلات يعد الخطوة الأولى لبناء مجتمع المعلومات.

_ دعم التعاون العالمي في مجال تبادل المعلومات ليس مسألة نظرية تطرح في المنتديات والمؤتمرات العالمية بل هو مسؤولية أخلاقية جماعية يتوجب على البلدان المتقدمة دعمها من خلال إتاحة المعلومات العلمية وعدم حجبها عن الدول النامية، كما أن مفهوم القرية الكونية يفرض أساسا نشوء مسؤولية اجتماعية جماعية أخلاقية لحل المشكلات التي يعاني منها سكان هذه القرية وأهم المسائل التي يجب الانتباه لها هي الحق في الملكية الفكرية واحترام أعمال الغير وعدم التعرض لها بأي نوع من الاعتداء والاستحواذ، والحق في حماية خصوصية الأفراد والمؤسسات واحترام الحياة الخاصة بهم وحرية اكتساب المعلومة ومصداقية المعلومة وكيفية التعامل معها في ظل الانفجار المعرفي كيف يمكن حماية الشبكة من التلوث والتخريب فهي شيء مشترك في مجتمع المعلومات.

كما حددت القمة العالمية لجنيف مبادئ أخلاق مجتمع المعلومات في النقاط التالية:

_ احترام السلم والدفاع عن القيم الأساسية مثل الحرية والمساواة والتضامن والتسامح والمسؤولية المشتركة واحترام الطبيعة.

_ أهمية الأخلاق، من خلال مراعاة العدالة وكرامة الإنسان وقيمه، وتوفير أقصى حد ممكن من الحماية للأسرة لتمكينها من أداء دورها الحاسم في المجتمع.

_ مراعاة استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصناعة المحتوى مع احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية للآخرين.

_ اتخاذ الإجراءات المناسبة والتدابير الوقائية، حسبما تقرره القوانين، لمناهضة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أغراض سيئة .

2_ مجتمع المعلومات والثقة الإلكترونية.

حددت إحدى الدراسات التي أعدها مشروع "Trustguide: Final Report. October 2006" المسائل الأساسية المتعلقة ببناء الثقة وضمان الأمن والخصوصية في الخدمات والتطبيقات التي تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك من وجهة نظر المستخدم بشكل أساسي، وقد اعتبرت الثقة شرطاً أساسياً، فهي تكتسب أهمية خاصة في العلاقات التجارية، وفي جميع أنواع العلاقات التي تتضمن بعض المخاطر، لا سيما إذا كان وسيط العلاقة يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يغيب عنها التواصل المباشر، والتي تتم من دون التعرف على أطراف هذه العلاقة ومن أجل استخلاص الشروط العامة المتعلقة بالثقة والأمن والخصوصية في التطبيقات والخدمات الإلكترونية، نظم القيمون على مشروع Trustguide عدداً كبيراً من ورش العمل التي شملت مجموعة واسعة من شرائح المجتمع بهدف إجراء حوار بين مصممي الخدمات الإلكترونية وبين جمهور العموم حول تعزيز الثقة بالخدمات الإلكترونية، ومن أهم الإنجازات التي حققها العاملون في هذا المشروع تقديم توصيات، ودليل عمل يحمل عدداً من المبادئ التوجيهية العامة التي يجب أخذها في الاعتبار لتطوير وتقديم خدمات إلكترونية بشكل موثوق، وتتضمن هذه المبادئ التوجيهية العناصر الستة الأساسية التالية:

_ التعليم والتوعية: أظهرت نتائج ورش العمل التي نظمت خلال تنفيذ مشروع "Trustguide" أن أفضل وسائل التوعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تلك التي تعتمد على التعلم الذاتي، والتي يقوم من خلالها الأفراد باستخدام تجهيزاتهم من أجل التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها الإلكترونية، كما أشارت الاستطلاعات إلى أن الاستعانة بالأقران الموثوق بهم، كالأساتذة والمدرسين أو الأقارب والأصدقاء من ذوي الخبرة، طريقة هامة للحصول على معرفة موثوقة، وتبين كذلك أن التعليم التفاعلي، الذي يستطيع من خلاله المتدربون طرح الأسئلة والتحاور، يؤثر إيجاباً على مستخدمي هذه التكنولوجيا وعلى ثقافتهم بها وبخدماتها، ومن هنا تبرز أهمية تنظيم دورات تدريبية تفاعلية للأفراد بشكل منظم حول استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأهمية التدريب في المدارس والجامعات لأن الأطفال والطلاب في مختلف المراحل هم من أكثر الفئات استخداماً لشبكة الإنترنت

وتطبيقاتها، وبما أن التلفاز يعتبر وسطاً موثقاً بالنسبة إلى الأطفال، فقد تكون توعية هذه الشريحة فعالة عن طريق البرامج التلفزيونية، ولا سيما بالاعتماد على الصور والألعاب.

_ إمكانية المحاولة والتعلم من التجربة: أظهرت نتائج الدراسة أهمية الاكتشاف الذاتي من خلال التجربة لدى غالبية البالغين والمراهقين، فالثقة تبنى عادة لدى الأفراد من خلال تجربة خدمة معينة، ويجب أن يشكل عنصر التجربة والاختبار جزءاً لا يتجزأ من عملية تعليمية متكاملة تؤدي إلى بناء علاقات قوية بين المستخدم وخدمات الإنترنت، كما أن تجربة الخدمات الإلكترونية في بيئة محدودة المخاطر كالمعاملات المالية من دون أي التزام بتقديم البيانات الشخصية أمر بغاية الأهمية لتحقيق المشاركة على المدى الطويل حيث تسمح هذه التجربة للمستخدم باكتشاف منفعتها والمشاركة في تقييمها في جو آمن.

_ توفير تدابير الاسترداد: يعتبر توفير تدابير الاسترداد للمستخدم دافعاً قوياً إلى قبوله بالخدمات الإلكترونية واعتمادها، فهذه التدابير، مثل إمكانية استعادة آخر حالة قبل حدوث المعاملة، تؤثر إيجاباً على التعاطي مع المخاطر المتصورة، وتشجع إتاحة عملية الاسترداد للمستخدم على تعزيز ثقته بالمداولات الإلكترونية، لأن أثر نتائج المخاطرة المحتملة قد حجم بشكل فعال، وقد أظهرت الدراسة أن الأشخاص لا يجرون المداولات الإلكترونية الحرجة إلا إذا كانوا على ثقة تامة بأنها ستلبي توقعاتهم كأن تتم عملية الدفع الإلكتروني بدقة وسرية أو أن يتم تسليم البضائع وفق الجودة المتوقعة، وبالتالي فإن إتاحة تدابير للاسترداد تمكن من تخفيف أي خطر ناتج عن خطأ ما بإعادة العملية إلى وضعها الأول مع ضمان عدم تكبيد الفرد أي خسارة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن ثقة الأفراد بإجراء مداولات تجارية عبر الإنترنت تتعزز في حال تعهد طرف ثالث، مثل المؤسسة المصرفية أو شركة بطاقة الائتمان التي يتعاملون معها، بعدم تكبيدهم أي خسارة مالية نتيجة وقوع أي خطأ، وفي تلك الظروف، يمكن تقليص المخاطر المحتملة بدرجة كبيرة نظراً إلى أن الخطر لم يبلغ بل تحول إلى طرف ثالث، وبالتالي فإن دعم الخدمات الإلكترونية بتدابير تمكن من الاسترداد أو إدخال وسيط موثوق يعزز ثقة المستخدمين بالخدمات الإلكترونية، ويشجعهم على اتخاذ القرار باستثمار هذه الخدمات.

_ توفير الضمانات وتعزيز الثقة في حال الشروع في المعاملة: إن تصريح مقدم الخدمة بتوفير ضمانات مادية أو معنوية للمستخدم عند استخدامه الخدمات الإلكترونية يدعم عملية صنع القرار، حيث تساعد هذه

الضمانات المستخدم على تفسير درجة المخاطرة التي يواجهها في المداولات الإلكترونية والنتيجة التي يتوقعها وتدل الضمانات على نية مقدم الخدمة الوفاء بالتزاماته وعلى مدى موثوقيته، ولكي تكون الضمانات فعالة، يجب أن يحدد مقدم الخدمة بصراحة العناصر التي يمكن ضمانها في العمليات الإلكترونية وتلك التي لا يمكن ضمانها، أما العامل الآخر المهم فيتمثل في طريقة مناقشة الضمانات مع المستخدم النهائي، وكيفية التقيد بها على شبكة الإنترنت، وهذا ما يدل على أن الأهمية لا تكمن في التكنولوجيا بحد ذاتها، بل في الطريقة التي تدار بها بحيث تؤثر على قبولها واعتمادها واستخدامها، كذلك تجدر الإشارة إلى أهمية العلامة التجارية، فقيمتها ترتبط ارتباطاً شديداً بمدى تحقيقها توقعات المستهلكين وهي تولد بالتالي الثقة بها والولاء لها، وتعمل الضمانات بطريقة مشابهة لعملية الاسترداد، فهي تشمل تعويض المخاطر المحتملة، والمساعدة على إدارة التوقعات، وتقديم أدلة على مدى صدق مقدم الخدمة عندما يعد بمساعدة المستخدم في اتخاذ قرارات مدروسة من خلال تعزيزها الثقة بالنتائج المتوقعة.

_ زيادة الشفافية بهدف تعزيز الثقة: لقد أثبتت الدراسات أن الإفراط في طلب بيانات شخصية في الخدمات الإلكترونية، وتخزين هذه البيانات إلكترونياً لدى مقدمي الخدمة، وخصوصاً في قواعد البيانات المركزية، يعزز الشكوك لدى المستخدمين ويشعرهم بأنهم أكثر عرضة للخطر، وهذا الشعور ناجم عن ضعف السيطرة على الأشخاص الذين يقومون بجمع المعلومات، أو الذين يستطيعون الحصول عليها وبالتالي استخدامها، وتتفاقم هذه المشكلة عندما يتعامل المستخدمون مع هذا الإفراط في طلب البيانات الشخصية بتزويد قواعد البيانات بمعلومات خاطئة عن أنفسهم، وتعزز هذه العوامل إدراك مخاطر الأنشطة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتسلب الضوء على أهمية الثقة بين طرفي العلاقة.

وقد أظهرت الدراسة أن اعتماد الشفافية، وتوضيح أسباب طلب معلومات محددة من المستخدمين، وتحديد كيفية استخدام هذه البيانات كلها عوامل أساسية في تعزيز الثقة لدى هؤلاء المستخدمين، كما تبين أن تعزيز الشفافية وثقة المستخدمين يتم عبر معالجة المسائل المتعلقة بحماية بياناتهم الشخصية، وتوفير إمكانية نفاذهم إلى هذه البيانات والتحكم بها بأمان، أي تصحيحها وحتى إزالتها، وينبغي أن يتم هذا بالتزامن مع تقديم ضمانات قوية حول كيفية استخدام البيانات الشخصية وتخزينها والوصول إليها، مع إدراك مدى صعوبة توفير الضمانات عبر الحدود الدولية.

_ نشر السياسات الخاصة بتقديم الخدمات والحفاظ على المعلومات: من الواضح أن المستخدمين يترددون في قبول الشروط والأحكام التي يجب عليهم القبول بها للاستفادة من خدمة معينة متاحة عبر شبكة الإنترنت، فقد أظهرت النتائج أن العديد من الأشخاص يمتنعون عن الاشتراك في خدمات الإنترنت بسبب عدم موافقتهم على الشروط والأحكام الخاصة بها، ويمكن تحقيق الانفتاح المرجو من خلال نشر السياسة المتبعة في تقديم الخدمة والحفاظ على المعلومات الشخصية، وعبر إتاحة إمكانية التجربة والاسترداد وتقديم الضمانات، فجميع هذه الإجراءات تساهم في تحقيق الانفتاح وفي بناء ثقة المستخدمين، ولكن من المهم أيضاً أن يكون مقدمو الخدمة صادقين، وأن يقدموا ضمانات يستطيعون الإلتزام بها لاحقاً.