مجـــلة النبراس للدراسات القانونيـــة | المجلد: 05 العدد: 01/ مارس 2020. ص 41-47

EISSN : 2661-7250 / ISSN : 2572-0007

# الأمية التكنولوجية من تحديات إزدهار التجارة الإلكترونية

# *Technological Illiteracy one of the challenges of the electronic commerce prosperity*

خلدون وسيلة[1]

[1] جامعة الحاج لخضر- باتنة 01، (الجزائر). *khaldoun.w1@gmail.com*

| تاريخ الإستلام: 2019/09/01 | تاريخ القبول: 2020/01/16 | تاريخ النشر: 2020/03/31 |
|---|---|---|

## ملخص

***تماشيا مع التطور التكنولوجي في الوقت الحالي، ظهر نوع جديد من التجارة يعتمد أساسا على الوسائط الإلكترونية في إجراء مختلف المعاملات، و هو ما يعرف بالتجارة الإلكترونية، لكن هذه التجارة اصطدمت بواحد من أهم التحديات التي تعيق ازدهار هذا النوع من التجارة، و هو انتشار ما يعرف بالأمية التكنولوجية أو الإلكترونية، التي يقصد بها عدم قدرة الأشخاص على التعامل مع مختلف الوسائل التكنولوجية و الإلكترونية الحديثة*** *و تطبيقاتها. و يعتبر غياب البيئة التكنولوجية المناسبة من أبرز أسباب انتشار الأمية التكنولوجية في المجتمع، إضافة* ***إلى تخوف الأفراد من التعامل عن طريق الوسائط الإلكترونية و اللجوء إلى اقتناء التكنولوجيات الحديثة كمظهر*** *حضاري فقط.*

***الكلمات المفتاحية:*** ***الأمية التكنولوجية، البيئة التكنولوجية، التجارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات،*** *وسائل الاتصال .*

## Abstract

*In line with technological development at present, a new type of trade has emerged, mainly based on electronic media in the process of various transactions, which is known as electronic commerce, but this trade has hit one of the most important challenges that hinder the prosperity of this type of trade, It is known as technological or electronic illiteracy, which means the inability of people to deal with various modern technological and electronic means and their applications. The absence of the appropriate technological environment is one of the main causes of the spread of technological illiteracy in the society, in addition to the fear of individuals to deal with electronic media and resort to the acquisition of modern technologies only as an urban appearance.*

***Keywords*****:** *communication means, electronic commerce, Information technology, Technological environment, Technological illiteracy.*

[1] **المؤلف المرسل**: خلدون وسيلة، **الإيميل**: *khaldoun.w1@gmail.com*

## مقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة من الاختراعات التكنولوجية و الإلكترونية، و يمكن القول أن الانترنيت أهم اختراعات هذا القرن، لأنها ساعدت في تطور العديد من القطاعات، خاصة مجال التجارة، حيث ظهر نوع جديد من التجارة يعرف بالتجارة الإلكترونية، و الذي يعتمد أساسا على استعمال الوسائط الإلكترونية في إبرام مختلف المعاملات و العقود التجارية، مما سهل كثيرا عملية التبادل التجاري و سرعتها، أين أصبحت أغلب الشركات التجارية اليوم تعتمد على تسويق منتجاتها عبر الانترنيت، مما يتيح – من المفترض- المجال لأكبر عدد ممكن من المستهلكين الوصول لهذه المنتجات، لكن في الواقع العملي اصطدمت التجارة الإلكترونية بالعديد من العوائق التي شكلت تحديا أمام ازدهار هذه التجارة، خاصة في الدول النامية، و يعد انتشار الأمية التكنولوجية من أهم هذه التحديات.

لذلك تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مفهوم الأمية التكنولوجية و التعرف على أسباب انتشارها و محاولة وضع حلول مناسبة من شأنها التقليل من هذه الظاهرة، للمساعدة على تطور التجارة الإلكترونية و انتعاشها.

و تبعا لما سبق، نتساءل: ما المقصود بالأمية التكنولوجية؟ و ما هي الأسباب التي ساعدت على انتشارها؟ و كيف يمكن معالجتها؟

للإجابة عن التساؤلات المطروحة، سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال وصف ظاهرة الأمية التكنولوجية، و ذلك عن طريق تعريفها و تحديد مسبباتها، مع الاستعانة قليلا بالمنهج المقارن عند ذكر موقف بعض الدول الغربية من هذه الظاهرة.

## 1.تعريف الأمية التكنولوجية

قديما كان الكلام يخص الأمية بمفهومها التقليدي الذي يقصد به عدم معرفة أو عدم التمكن من القراءة و الكتابة، لكن مع التطور الحالي ظهرت الأمية التكنولوجية، و تسمى أيضا الأمية الإلكترونية أو الأمية المعلوماتية، و قد تعددت التعريفات التي وردت بشأن هذه الأمية، نذكر من بينها:

يقصد بالأمية التكنولوجية جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة، و عدم معرفتهم بكيفية التعامل معها و استخدامها، و في مقدمة ذلك الحواسيب الإلكترونية[1].

كذلك تعرف الأمية التكنولوجية بأنها عدم القدرة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل الكمبيوتر و الشبكة المعلوماتية الدولية[2].

تعرف أيضا الأمية المعلوماتية بأنها عدم تمكن الأفراد و التنظيمات من التحكم و استخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة في انتاج معلومات و خدمات يحتاجونها في حياتهم اليومية، و أيضا عدم القدرة على الإبداع و الابتكار و مسايرة التطور التكنولوجي الحاصل في مختلف دول العالم[3].

و تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الأمية التكنولوجية مختلف فيه بين الدول، ففي الدول النامية يقصد بالأمية التكنولوجية ما تقدم ذكره من تعريفات، في حين أنه في الدول المتقدمة يقصد بالأمية التكنولوجية عدم القدرة على التعامل أو توظيف التقنيات التكنولوجية العالية[4].

## 2. أنواع الأمية التكنولوجية

يمكن القول أن الأمية التكنولوجية أو المعلوماتية تنقسم إلى صنفين، أمية معلوماتية تنظيمية، و أمية معلوماتية عامة.

تشمل الأمية المعلوماتية التنظيمية الموظفين في الإدارات، و يقصد بها عدم قدرة الموظفين في تنظيم معين على استغلال الامتيازات التكنولوجية في تحسين أدائهم الوظيفي، و يمكن إرجاع ذلك إما لعدم قدرة أو رغبة الموظف في التماشي مع استعمال وسائل المعلومات، أو عدم اهتمام الإدارة المسؤولة بتوظيف وسائل المعلومات الحديثة بالمؤسسات و تدريب الموظفين على استعمالها[5].

أما الأمية المعلوماتية العامة فتشمل جميع الأفراد بصفة عامة، و يقصد بها عدم القدرة على استخدام مختلف الوسائط الإلكترونية بصفة عامة..

## 3. أسباب انتشار الأمية التكنولوجية

تتعدد الأسباب التي ساعدت على انتشار الأمية التكنولوجية في الدول النامية، نذكر منها:

- اللجوء إلى استعمال التكنولوجيات الحديثة كمظهر حضاري فقط أو للتباهي بامتلاكها، و هو ما يقوم به العديد من الأفراد و المجتمعات في الدول النامية، و ذلك فقط للتماشي مع مظاهر الحداثة و ليس التحديث[6].
- اعتماد فئة كبيرة من الأفراد في المجتمعات النامية اليوم على وسائل الاتصال الحديثة كالهواتف الذكية و الحواسيب الإلكترونية فقط لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي على اختلافها، أو لسماع الموسيقى و مشاهدة المسلسلات و الأفلام و تحميل مختلف الألعاب، دون الاهتمام باستغلال هذه الوسائل في الحياة العملية بطريقة تعود عليهم بالفائدة، كتصفح مختلف مواقع التوظيف، أو إجراء دورات على الانترنيت لتحسين المدارك اللغوية و المعلوماتية مثلا، أو تصفح مواقع الشركات التجارية التي تعتمد على الإشهار الإلكتروني لعرض منتوجاتها و إبرام معاملاتها، و حتى عرض فرص العمل.
- عدم اهتمام بعض الدول بتطوير مرافقها الرئيسية و كسر الطوق التكنولوجي الذي تفرضه الدول الصناعية المتعاملة معها في مجال التجارة الإلكترونية، فمؤسسات هذه الدول الصناعية تعتمد اعتمادا كبيرا على مدى توفير و عرض المعلومات الدقيقة و الكافية عبر مختلف الوسائط التكنولوجية و بشكل سريع لصانعي القرار و المخططين و الباحثين و التجار و المصرفيين و رجال المال و الأعمال و غيرهم[7]، و هو ما لا تقوم به الكثير من المؤسسات في الدول النامية.
- غياب أو ضعف البيئة التكنولوجية[8]، و ارتفاع أسعار مختلف الوسائط الإلكترونية، مما يعطي انطباعا بأن المعرفة المعلوماتية و اقتناء و إجادة استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة حكر على أصحاب الأموال أو الفئة الميسورة ماليا فقط، و هو ما من شأنه المساعدة على تفاقم مشكلة الأمية التكنولوجية.

## 4.معالجة الأمية التكنولوجية

بغية التصدي لمشكلة الأمية التكنولوجية و بالتالي المساعدة على ازدهار التجارة الإلكترونية، يجب تفعيل الآليات المناسبة لمحو الأمية التكنولوجية، و ذلك من خلال العمل على النقاط التالية:

- نشر الوعي المعلوماتي، و ذلك عن طريق تلقين الأفراد مهارات اختيار المعلومة المناسبة في ظل كثرة المعلومات في الوسائط الإلكترونية، لتكوين أفراد واعين معلوماتيا، و قد اتفقت اللجنة العليا للوعي المعلوماتي على أن الفرد الواعي معلوماتيا هو ذلك الفرد الذي تتوافر لديه مجموعة من القدرات التي تمكنه من تمييز الحاجة للمعلومات و تحديد مصدرها و تقييمها و استخدامها[9]، و نجد أن الدول المتقدمة بدأت منذ زمن في العمل على هذا المبدأ، فمثلا في عام 2009 أعلن باراك أوباما أن شهر أكتوبر هو الشهر الوطني لمحو الأمية المعلوماتية، و جاء في هذا الإعلان أنه بدلا من مجرد امتلاك البيانات فإنه يجب أيضا تعلم المهارات اللازمة للحصول على المعلومات و مقارنتها و تقييمها[10].
- العمل على كسر حاجز الخوف من التعامل مع الوسائط الإلكترونية، الناشئ نتيجة انتشار بعض المفاهيم الخاطئة أو المبالغ فيها عن مخاطر التعامل بالحاسوب أو الانترنيت، كإمكانية التعرض للقرصنة و التطفل على البيانات الشخصية، و محاولة زرع الوعي بمختلف الوسائل و التطبيقات التي من شانها حماية مختلف التعاملات الإلكترونية.
- الاهتمام بنشر المعرفة التكنولوجية منذ الصغر في الوسط التعليمي في المؤسسات التربوية بالنسبة لكل أطوار التعليم، و ذلك عن طريق الاهتمام بتدريس مادة الإعلام الآلي و التطبيقات الإلكترونية منذ الطور الإبتدائي، حتى لا يقتصر فهم الأطفال للوسائط الإلكترونية على أنها وسيلة للعب فقط.
- إقامة الدورات التدريبية التطبيقية في استخدام الحواسيب و التكنولوجيات المعاصرة في المؤسسات الاقتصادية و المالية على اختلافها بما يتناسب و المستجدات في مجال التجارة الإلكترونية[11].
- إقامة المعارض الوطنية و الدولية التي تهتم بعرض كل جديد في مجال التكنولوجيات الحديثة و تطبيقاتها، و ذلك لجعل الفرد و المجتمع ككل مواكبا لكل التطورات و المستجدات، و تحفيزهم على تحصيل المعارف و المهارات الجديدة.
- تفعيل سياسة الإدارة الإلكترونية للمؤسسات، التي يقصد بها استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستوى أداء المؤسسات و رفع كفاءتها و تعزيز فعاليتها[12]، و هو ما من شأنه تحفيز العاملين في المؤسسات على تحسين مستواهم في التعامل مع الوسائط الإلكترونية.

## خاتمة

إتضح من خلال ما تم عرضه أن الأمية التكنولوجية تقف عائقا أمام التطور العلمي ككل و أمام انتعاش قطاع التجارة الإلكترونية بوجه خاص، ذلك لأنه أمام التطور التكنولوجي الذي يسود العالم اليوم أصبح الوعي المعلوماتي من أساسيات الحياة اليومية و ليس أمرا كماليا فقط، لذلك وجب علينا التركيز على فكرة أنه في الوقت الحالي، الوصول إلى الثقافة المعلوماتية الجيدة و التمكن من استعمال مختلف التكنولوجيات الحديثة بصورة جيدة يجب أن يكون وسيلة و ليس غاية، لأن مجرد الوصول إلى إجادة استعمال التكنولوجيا الحديثة غير كاف و غير مجد إذا لم يتم توظيف هذه المعرفة في تطوير مختلف القطاعات.

## توصيات:

للتغلب على مشكلة الأمية التكنولوجية يجب الاهتمام بمسألة محو هذه الأمية عن طريق نشر الوعي المعلوماتي سواء في الأوساط التعليمية أو الوظيفية، و توفير بيئة تكنولوجية مناسبة، و محاولة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة الرائدة في مجال محو الأمية التكنولوجية.

## قائمة المصادر والمراجع

**الكتب**

1. ـ عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان، 2015.
2. ـ عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامراني، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، الوارق للنشر و التوزيع، دون بلد نشر، 2009.

**المقالات و المداخلات العلمية**

3. بلقاسمي مولود، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الأمية الإلكترونية و إشكالية التطبيق، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد الثاني، العدد الثاني، الجزائر، 2018، ص ص 268- 276.
4. شريف كامل شاهين، نحو خطة استراتيجية لإعداد المواطن الإلكتروني في المجتمع الليبي كخطوة لإعداد قيادات الإدارة الإلكترونية، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات(نسخة إلكترونية)، المكتبة الأكاديمية، مجلد 16، العدد 35، جانفي 2011، ص ص 43- 88.
5. يحياوي محمد، محو الأمية المعلوماتية ركيزة لبناء مجتمع المعلومات، مجلة دراسات و أبحاث، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد الرابع، العدد السادس، الجزائر، 2012، ص ص 280- 291.
6. أمل حسين عبد القادر، الأمية المعلوماتية عائق إتاحة المعرفة و الوصول الحر للمعلومات، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العاشر لقسم المكتبات و الوثائق و المعلومات بعنوان "اتاحة المعرفة و حق الوصول إلى المعلومة: التحديات و التوجهات و تطلعات المستقبل في المجتمع العربي المعاصر"، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2013.

**الرسائل العلمية**

7. رشيدة العمري، صليحة العمري، محو الأمية الإلكترونية استراتيجيات و آفاق، مذكرة ماستر تخصص اللسانيات و تطبيقاتها، كلية الآداب و اللغات، جامعة منتوري قسنطينة، ماي 2011.

## الهوامش

[1] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامراني، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، الوارق للنشر و التوزيع، دون بلد نشر، 2009، ص 57.

[2] رشيدة العمري، صليحة العمري، محو الأمية الإلكترونية استراتيجيات و آفاق، مذكرة ماستر تخصص اللسانيات و تطبيقاتها، كلية الآداب و اللغات، جامعة منتوري قسنطينة، ماي 2011، ص 13.

[3] يحياوي محمد، محو الأمية المعلوماتية ركيزة لبناء مجتمع المعلومات، مجلة دراسات و أبحاث، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد الرابع، العدد السادس، الجزائر، 2012، ص 286.

[4] رشيدة العمري، صليحة العمري، المرجع السابق، ص 13.

[5] المرجع نفسه، ص 287.

[6] عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان، 2015، ص 375.

[7] عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية و تطبيقاتها، المرجع السابق، ص 375.

[8] تعرف البيئة التكنولوجية بأنها البعد الإنساني للتطبيقات التكنولوجية المختلفة في المؤسسات، فضلا عن تفاعل الإنسان و قناعته و مدى تقبله للتغييرات التكنولوجية الحديثة. المرجع نفسه، ص 371.

[9] شريف كامل شاهين، نحو خطة استراتيجية لإعداد المواطن الإلكتروني في المجتمع الليبي كخطوة لإعداد قيادات الإدارة الإلكترونية، مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات، المكتبة الأكاديمية(نسخة إلكترونية)، مجلد 16، العدد 35، جانفي 2011، ص 55.

[10] أمل حسين عبد القادر، الأمية المعلوماتية عائق إتاحة المعرفة و الوصول الحر للمعلومات، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي العاشر لقسم المكتبات و الوثائق و المعلومات بعنوان "اتاحة المعرفة و حق الوصول إلى المعلومة: التحديات و التوجهات و تطلعات المستقبل في المجتمع العربي المعاصر"، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2013، ص 8.

[11] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامراني، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، المرجع السابق، ص 60.

[12] بلقاسمي مولود، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الأمية الإلكترونية و إشكالية التطبيق، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد الثاني، العدد الثاني، الجزائر، 2018، ص 270.