محو الأمية المعلوماتية ركيزة لبناء مجتمع المعلومات

الأستاذ : مجاري محمد
جامعة "يحي فارس" المدية – الجزائر

الملخص

يعد مجتمع المعلومات نتاج الثورة المعلوماتية التي تشهدها المجتمعات في كل جوانب الحياة. في هذا المجتمع الجديد تعتبر المعلومة حق من حقوق الأفراد، وللحصول عليها وجب أن يتقن هذا الأخير مختلف التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تمكنه من اكتساب هذا الحق. في هذا الإطار أصبحت الحكومات والدول تخصص ضمن استراتيجياتها التنموية برامج تعليمية في المجال المعلوماتي سعيا منها للقضاء على الأمية المعلوماتية.

Abstract

Information Society is a definition of Applications technology in all Domains, this Society want Registry Programs educations in range informatics for Limited **Information Literacy** and Constituting a people Learned bay Diver technical of Information and Communication technology.

مقدمة

يسود تفاؤل كبير حول إمكانيات تكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وفي عصر المعلومات الجديد أضحى تبادل المعلومات هو المتغير الثالث في مثلث المؤشرات إلى جانب المتغير الاقتصادي والمتغير الاجتماعي والمستخدمان لقياس الاقتصاديات ومراقبتها، وتحدد الأضلاع الثلاثة للمثلث مدى توازن كل دولة في التنمية وبالتالي قدرتها العامة على جذب المستثمرين الخارجيين. ومن المتوقع أنه في حالة الاستخدام الفعال للأدوات الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فإنه سيؤثر إيجابا في كافة البني الثقافية للمجتمع بما في ذلك أماكن العمل والمدارس والمؤسسات والحكومات، وبالتالي فالمجتمعات ملزمة بوضع استراتيجيات معلوماتية فعالة لمحو الأمية المعلوماتية، وتنمية النواحي الشخصية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية المساعدة على بزوغ ما يسمى "مجتمع المعلومات".

أولا: مفهوم مجتمع المعلومات: "مجتمع المعلومات" هو البيئة الاقتصادية والاجتماعية التي تطبق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بما في ذلك الإنترنت، وفي هذا المجتمع إذا أحسن استخدام المعلومات وتوزيعها توزيعا عادلا يعم النفع على الأفراد في جميع مناحي حياتهم الشخصية والمهنية.

وتتنوع أمثلة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتختلف مجالاتها بحيث تشمل التعليم، والخدمات الاجتماعية والصحة، والبنوك والموارد التمويلية، وفاعلية الجهاز الحكومي، وغيرها، بل أن مجتمع المعلومات يستغرق وقتاً أقل في العثور على المعلومات التي يحتاج إليها ويتمتع بشكل عام بفاعلية وإنتاجية أفضل. وتمتد منافع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أيضاً إلى المهام اليومية الصغيرة مثل البحث عن جداول القطارات، أو مستشفى لتقديم خدمات معينة، أو عنوان إحدى الجهات الحكومية المسئولة عن نشاط ما. كما يضيف كل من الإنترنت والبريد الإلكتروني وما لهما من انتشار في كل مكان إلى القدرة على تبادل المعلومات ونشرها بسرعة وبأسعار منخفضة.(1)

ولا نبالغ إذا قلنا أن "المعلوماتية" ليست مجرد تطور أحدثته تكنولوجيا الاتصال، ولكنها ثورة بكل معاني الكلمة، ستكون لها آثار سياسية واقتصادية وثقافية بالغة العمق. وقد استكشف مختلف أبعاد هذه الثورة عالم الاجتماع الفرنسي جان لوجكين في كتابه " الثورة المعلوماتية " الصادر في باريس عام 1992.(2)

ومجتمع المعلومات يأتي بعد مراحل مر بها التاريخ الإنساني، وتميزت كل مرحلة بنوع من أنواع التكنولوجيا يتفق معها. شهدت الإنسانية من قبل تكنولوجيا الصيد، ثم تكنولوجيا الزراعة، وبعدها تكنولوجيا الصناعة، ثم وصلنا أخيرًا إلى تكنولوجيا المعلومات.(3)

ويمكن القول أن سمات مجتمع المعلومات تستمد أساسًا من سمات تكنولوجيا المعلومات ذاتها، والتي يمكن إجمالها في ثلاث سمات أساسية:

- أن المعلومات غير قابلة للاستهلاك أو التحول أو التفتت، لأنها تراكمية بحسب التعريف، وأكثر الوسائل فعالية لتجميعها وتوزيعها، تقوم على أساس المشاركة في عملية التجميع، والاستخدام العام والمشترك لها بواسطة المواطنين؛
- أن قيمة المعلومات هي استبعاد عدم التأكد، وتنمية القدرة الإنسانية على اختيار القرارات الأكثر فعالية؛
- أن سر الواقع الاجتماعي العميق لتكنولوجيا المعلومات، أنها تقوم على أساس التركيز على العمل الذهني (أو ما يطلق عليه أتمتة الذكاء)، وتعميق العمل الذهني من خلال إبداع المعرفة، وحل المشكلات، وتنمية الفرص المتعددة أمام الإنسان، والتجديد في صياغة وتطوير النسق الاجتماعي.

ويلخص بعض الباحثين إطار مجتمع المعلومات في الملامح التالية:

- المنفعة المعلوماتية من خلال إنشاء بنية تحتية معلوماتية تقوم على أساس الحواسيب الآلية العامة المتاحة لكل الناس في صورة شبكة للمعلومات المختلفة، وبنوك المعلومات، والتي ستصبح هي بذاتها رمزًا للمجتمع؛
- الصناعة القائدة ستكون هي صناعة المعلومات التي ستهيمن على البناء الصناعي؛

- سيتحول النظام السياسي لكي تسوده الديمقراطية التشاركية، ونعني السياسات التي تنهض على أساس الإدارة الذاتية التي يقوم بها المواطنون، والمبنية على الاتفاق، وضبط النوازع الإنسانية، والتأليف الخلاق بين العناصر المختلفة؛
- سيتشكل البناء الاجتماعي من مجتمعات محلية متعددة المراكز ، ومتكاملة بطريقة طوعية؛
- أعلى درجة متقدمة من مجتمع المعلومات، ستتمثل في مرحلة تتسم بإبداع المعرفة من خلال مشاركة جماهيرية فعالة، والهدف النهائي منها هو التشكيل الكامل لمجتمع المعلومات الكوني.

1. **الأبعاد الأخلاقية لمجتمع المعلومات**

إن بناء مجتمع الاتصال والمعلومات أو الانخراط فيه يتطلب التعمق في أبعاد أخرى متصلة جذريا بتحقيق الأهداف بفاعلية وهي:

أ) **البعد الاجتماعي والتضامني**

ترسيخ قيم وثقافة التفاهم والتعاون والتضامن بين الشعوب في إطار حوار الحضارات و تلاقي الثقافات وتنمية مفهوم المواطنة الشاملة وإيجاد آلية دولية للتضامن لدرء كل مظاهر التهميش والفقر والحاجة.

ب) **البعد الثقافي وضرورة تطوير محتوى الاتصال والمعلومات**

ويتضمن النهوض بالإنتاج الفكري، والحفاظ على اللغة، وكذلك الاهتمام بالبحث العلمي بصفة عامة وبالبحث العلمي في مجالات الاتصال والمعلوماتية بصفة خاصة، مع إرساء سياسات جديدة للاستثمار في التعليم واعتماد مبدأ التعلم مدى الحياة.

ج) **البعد المتعلق بالقيم**

اعتماد قواعد موحدة عالميا بخصوص الملكية الفكرية، سواء كان ذلك فيما يتعلق بالابتكارات المعلوماتية أو بالنسبة للمحتويات. وهنا من الأهمية بمكان التأكيد على ضرورة مراعاة مبدأ الخصوصية في الأبعاد القيمية والأخلاقية المتعلقة باستخدامات ومحتوى الإنترنت والتطبيقات المختلفة والمتنوعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

د) **البعد الاقتصادي والمالي**

إن تأهيل طرق العمل والإنتاج والمبادلات وإسداء الخدمات إلى جانب دفع الابتكار والتجديد التكنولوجي سيمكن من رفع القدرة التشغيلية والتنافسية للمؤسسات والأشخاص والاقتصاديات الوطنية.

2. **أبرز القضايا والاتجاهات المؤثرة في مجتمع المعلومات**

التغير والتطور سمة أساسية من سمات المجتمعات الإنسانية بوجه عام، غير أن الدارس لمجال المعلوماتية يلحظ أنه يمتاز عن بقية المجالات الأخرى بميزتين، هما: تسارع إيقاع هذا التغير والتطور، وتعدد مساراته ونواحيه. ومن الطبيعي أن مجال المعلوماتية هو أكثر المجالات تأثرًا بالتغيرات المحيطة في المجتمع، وهو المجتمع الذي أصبح يسمى "مجتمع المعلومات" وتتمثل أبرز القضايا والاتجاهات المؤثرة فيه:(4)

أ) **البيئة المتغيرة للمعلومات:** وتتمثل فيما يلي:

- زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات: في خطوة إضافية إلى الأمام، جاء استخدام شبكات المعلومات الوطنية والدولية وهو الأمر الذي أتاح تبادل كل شيء له صبغة معلوماتية بصرف النظر عن مكان وجوده، كما أوجدت هذه التكنولوجيا الحديثة وسائل جديدة لنشر أو بث المعلومات وتتسم بالفورية، وتعتبر الانترنت في الوقت الراهن أهم المستحدثات التكنولوجية تأثيرًا في مجال المعلوماتية عن طريق مصادر المعلومات المتزايدة، وعن طريق أدواتها الاسترجاعية والاستكشافية المتنوعة؛
- تغير المنظور الاقتصادي للمعلومات: لقد بدأ النظر إلى المعلومات باعتبارها موردًا اقتصاديًا منذ سبعينيات القرن العشرين، ولكن الجديد الآن هو ازدياد الإحساس بصناعة وتجارة المعلومات، واعتبار المعرفة أهم مصادر القوة وموردًا يفوق في أهميته الموارد الطبيعية والمادية، وما ترتب على ذلك من إخضاع المعلومات كسلعة لقوانين السوق إنتاجًا وتوزيعًا أو توصيلا، وبالتالي إعادة النظر في بعض المفاهيم الراسخة مثل "المجانية المطلقة لخدمات المعلوماتية"، وأصبح من المقبول في الوقت الراهن أن يتحمل المستفيدون تكلفة الحصول على المعلومات أو على الأقل جزءًا من هذه التكلفة، ومن المنتظر أن يتوسع هذا الاتجاه في المستقبل بحيث تخضع خدمات المعلومات لسياسة السوق المفتوحة، حيث يكفل ذلك زيادة حجم استخدام المعلومات، كما يكفل تنافسًا قويًا بين موردي الخدمات ويؤدي في النهاية إلى رفع مستوى الخدمات وتقليل أسعارها أو حتى جعلها في المستوى المقبول؛
- التغير في المنظور الاجتماعي للمعلومات: حيث تزايد إدراك المجتمع لأهمية المعلومات في التنمية الشاملة، وانعكس هذا الإدراك انعكاسًا إيجابيًا على مهنة المعلومات وعلى العاملين بها، باعتبار مراكز المعلومات مؤسسات اجتماعية وثقافية وإعلامية وعلمية لا غنى عنها في حياة المجتمعات، وباعتبار أن أخصائيي المعلومات وسطاء أو مرشدين معلوماتيين يقومون بأدوار غاية في الأهمية لضمان توصيل المعلومات المناسبة للمستفيد المناسب في الوقت وبالقدر المناسبين أيضًا، مستعينين في ذلك بكل ما تفرزه التكنولوجيا الحديثة من أدوات.

ب) **تغير سمات المستفيدين:** أدت التطورات والتغيرات في بيئة المعلومات وتكنولوجياتها على وجه الخصوص إلى تغير الأنماط التي يحيا بها الناس ويعملون بها، والمستفيدون من المعلومات هم أساسًا أعضاء في المجتمع ومؤسساته المختلفة، تتغير سماتهم وعاداتهم وفق تغيرات بيئة المعلومات.

ج) **تغير دور مراكز المعلومات:** لقد زاد التأكيد على أهمية المعلومات نفسها وإتاحتها بصرف النظر عن شكل الوعاء المسجلة عليه، ولم تعد قيمة مراكز المعلومات ترتبط بما تملك من رصيد، بل أصبحت تتوقف على كمية المعلومات التي يمكن أن تحصل عليها من أي مكان في العالم سواء بمشاركة مراكز معلومات أخرى، أو بالاستفادة من قواعد البيانات وبنوك المعلومات الإلكترونية المتاحة مجانًا أو على أساس تجاري وسعت مراكز المعلومات إلى الاعتماد على مستحدثات تكنولوجيا المعلومات من نظم تخزين واسترجاع معلومات ونظم اتصالات، ليس فقط في الخدمات التي تقدمها بل أيضًا في نظم إدارتها.

د) **تغير دور الأخصائيين واتساع سوق العمل:** في ظل كل التغيرات والتطورات السابقة كان لا بد من تغير دور أخصائي المعلومات، وقد أدت التغيرات في الدور الذي يؤديه الأخصائيون واتساع سوق العمل، بالإضافة إلى تغيرات بيئة المعلومات، إلى ضرورة تغير المهارات المطلوبة للأخصائيين وأصبح من أهم المهارات المطلوبة لهم الآن الإدارة والتمويل والمهارات البحثية والتدريب والإشراف والإحاطة بتكنولوجيا المعلومات.

هـ) **تغير دور مدارس المكتبات والمعلومات:** استجابة لكل التطورات والتغيرات السابقة كان لا بد من تطوير طرائق ومحتوى التأهيل الأكاديمي للأخصائيين، وهو جوهر عمل مدارس المكتبات والمعلومات، فعليها تقع مسئولية توفير العنصر البشري بالعدد والمواصفات النوعية التي تناسب الاحتياجات المتغيرة لمجتمع المعلومات عمومًا. وقد بدأت هذه المدارس في دراسة سوق العمل والتعاون مع مؤسسات المعلومات الميدانية والمهنية لتحديد كيفية الاستجابة واتجاهاتها.

3. **تحديات مجتمع المعلومات**

يواجه مجتمع المعلومات تحديات متعددة، كالتحدي البشري الذي يتضمن إعداد الكوادر الفنية المدربة والمؤهلة للعمل في إطار هذه المؤسسات، وإلى جانبه التحدي الصناعي الذي يتمثل في قيام صناعة قوية ذات أساس راسخ في هذا المجال، ويواجه عدم صياغة السياسات والحوافز اللازمة لتشجيع ازدهار المؤسسات التي تعتمد على تقنية المعلومات، وتزيل جميع المعوقات التي تواجهها تلك المؤسسات. كما يواجه عدم وجود آراء واضحة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وعد ترجمة هذه الرؤى إلى مبادرات تتمثل في التعليم والتأهيل البشري، ورفع الفعالية الحكومية وخدمة حلول للمشاكل البشرية، وتحسين الخدمات من خلال تطوير فكر وبنية المؤسسات القائمة، حتى تستطيع تحقيق الأهداف المرجوة منها، ومن خلال التحول للحكومة الالكترونية، واعتماد التجارة الالكترونية، وتحقيق العدالة المعلوماتية.(6)

أ) **دور المجتمع الدولي والجهات المانحة**

إن التنمية أثناء النظام الثنائي القطبية في مجال المجتمع المعلوماتي كان يأخذ شكل توفير المساعدات المالية والفنية المجهزة خصيصاً لمشاريع بعينها. من ناحية أخرى، يجب أن تأخذ هذه التنمية شكلا مختلفا في مجتمع متعدد القطبية، في هذا النظام، يساهم المجتمع الدولي، وخاصة هيئات الأمم المتحدة والبنك الدولي، إسهاماً جوهرياً في تنفيذ التكنولوجيات الجديدة. إلا أن أغلب الجهات المانحة تتحول اليوم إلى تنفيذ استراتيجيات شاملة للتنمية أكثر من توجهها نحو مشروعات منفردة، ومظاهر التحول الأساسية هذه تتمثل في مجالات الاستمرارية وإشراك كل أطراف المجتمع. ولطالما طالبت حكومات الدول النامية بتوظيف نسبة أكبر من مساعدات التنمية محلياً وعن طريق شركات أهلية، وليس من خلال شركات أجنبية. وتزيد هذه الإستراتيجية من توليد فرص للتوظف وتنشئ طلبا على الخدمات وتقديمها، كما أنها بشكل عام توجه مساعدات التنمية نحو منهج معنى أكثر بالأعمال ومصمم لضمان الاستمرارية الفنية فيما وراء مداخلات الجهات المانحة.

وهناك دور آخر للجهات المانحة له أهميته أيضاً وهو كفالة تنفيذ الأهداف الألفية للتنمية Millennium Development Goals (MDG) في أوقاتها المحددة. وبما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعد عاملاً حيوياً في تنفيذ هذه الأهداف ضمن مجتمع المعلومات، فمن الأهمية بمكان المراقبة عن كثب لتأثير المبادرات التي تدعمها الجهات المانحة والنشر الواسع لأفضل الممارسات.

ب) <u>الشراكة المجتمعية</u>

من الضروري تشجيع أنماط الشراكة المختلفة بين مؤسسات القطاع الخاص بعضها البعض و بينها وبين القطاع العام وبينها وبين الشركات المتعددة الجنسيات للإسراع بعمليات توطين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات المحلية، وذلك مع إتاحة الفرص لمؤسسات المجتمع المدني للمساهمة في الترويج لمجتمع المعلومات وتنمية الطلب المحلى و تقوية التضامن الرقمي. ويتضافر مع ذلك طرح بدائل عديدة ومبتكرة ونماذج متنوعة للأعمال الإلكترونية مشاركة بين الحكومة والقطاع الخاص، وهذا يتطلب تبسيط الإجراءات وزيادة عناصر الجذب للاستثمارات الإقليمية والأجنبية للإسراع في إرساء البنى التحتية وإقامة صناعة المحتوى مع توفير المعلومات اللازمة للاستثمار وتحديثها دورياً وإتاحتها للمجتمعين الإقليمي والدولي مع حث المستثمرين وجهات الدعم على الاستعانة بشركاء محليين.(7)

وفي هذا السياق، يجب استخدام موارد القطاع الخاص بفاعلية من خلال شراكات متعددة بين القطاعين العام والخاص(8) من شأنها الاستفادة من خبرة القطاع الخاص في تمويل وتنفيذ مشروعات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وذلك مثل المشروعات الوطنية الهادفة إلى توفير أجهزة الحاسب الشخصي والإنترنت بتكلفة منخفضة وإتباع أساليب مبتكرة للسداد والتمويل والتقسيط وغيرها، وذلك بالإضافة إلى خلق وسائل ذات جدوى اقتصادية لإقامة البنية التحتية والخدمات اللازمة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العديد من قطاعات الاقتصاد الوطني، فإنه ومما لا شك فيه أنه لجميع الشركاء، أي منظمات القطاع العام والقطاع الخاص والمجتمع المدني، مصلحة أكيدة في تنمية هذا القطاع الحيوي، الأمر الذي يجب معه إشراكهم إشراكاً كاملاً في عملية اتخاذ القرارات على الأصعدة المحلية والوطنية والإقليمية والدولية. ويتطلب هذا العمل صياغة أشكال جديدة من الشراكة على أساس أوجه التكامل بين مختلف فئات أصحاب المصلحة من القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني، وكذلك القيام على الأصعدة المحلية والوطنية والإقليمية والدولية بإنشاء وتعزيز المؤسسات التي تؤدي إلى زيادة التماسك وتوثيق التعاون في تطوير مجتمع المعلومات.

ونظرا لأهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم في هذا العمل بشكل خاص وفي مجال تنمية مجتمع المعلومات بشكل عام، يجب تذليل جميع العقبات التي تعيق تطوير أعمالها وتكاملها إقليميا، ومساندتها في التوسع بالأسواق.(9)

ج) إشراك المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني كأدوات للتغيير

أظهرت تجارب بعض الدول أن الانتقال نحو مجتمع المعلومات يتطلب أن تعمل الأطراف الرئيسية كأدوات نشر بالتكنولوجيا، وبمقدور المنظمات غير الحكومية تهيئة المناخ اللازم للتغيير إلى مجتمع المعلومات؛ وذلك من خلال طريقتين: أولهما أن هذه الجهات تستطيع التحول إلى الأساليب القائمة على المعلومات لمساعدة جمهور المتعاملين معها وبذلك يشعر المواطنون بمنافع تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (مثل أن يكون بمقدورهم طباعة نموذج إلكترونياً من الإنترنت بدلاً من تحويل المواطن إلى مكتب آخر ليحصل عليه بنفسه). ثاني هاتين الطريقتين هو أن هذه الجهات تستطيع إعلام المواطنين بنقاط النفاذ المتاحة للمعلومات (مثل مراكز الاتصال المجتمعية) أو تقديم التدريب لهم على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يرتكز عمل المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني على عدة نقاط، فهذه المنظمات غير الحكومية تستطيع النفاذ إلى المجموعات السكانية التي كان يصعب الوصول إليها في بعض الأحيان مثل شباب الشوارع، وتتمتع هذه المنظمات بالمصداقية بين هذه المجموعات، كما أن بمقدورها فهم طبيعة وقدرات واستعداد الأفراد على استخدام التكنولوجيا. وفيما يخص منظمات المجتمع المدني، تستطيع المنظمات من خلال اتحاداتهم التعرف على اهتمامات جمهور المتعاملين معهم واحتياجاتهم مما يساعدهم على التعرف على أفضل المبادرات الإقليمية والوطنية.

وبالإضافة إلى ذلك، ستصبح أنشطة المنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني أكثر فاعلية من خلال المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذا أن بمقدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد هذه الجهات في تحسين أنشطتها الرئيسية، وتوفير النفاذ لهم إلى نطاق أوسع من المعلومات، والسماح لها بالتواصل بكفاءة أكبر مع الجمهور؛ وبمقدور كل من هذه العناصر أن تسمح للمنظمات بترشيد تكاليفها الإدارية واستخدام مواردها لخدمة جمهور المتعاملين معها.

ثانيا: محو الأمية المعلوماتية

الأمية المعلوماتية[*] هي اكتساب المعرفة والمهارات التي تمكن الفرد من تحديد المشكلة أو الحاجة المعلوماتية ونوعية المعلومات التي يحتاج إليها وكيفية الوصول إليها تقليديا وتقنيا والتعامل معها واستخدامها لتلبية الحاجة المعلوماتية.(10)

نقصد بالأمية المعلوماتية عدم تمكن الأفراد والتنظيمات من التحكم واستخدام مختلف الوسائط التكنولوجية الحديثة في إنتاج معلومات وخدمات يحتاجونها في حياتهم، وأيضا عدم القدرة على الإبداع والابتكار ومسايرة التطور التكنولوجي الحاصل في مختلف دول العالم.

* – يربط الكثير الأمية المعلوماتية بالأمية الحاسوبية، وهنا نقول أن المستفيد لا يهمه إلا المعلومة سواء وصلته عبر القنوات التقليدية أو الالكترونية، والحاسوب وسيلة للوصول إلى المعلومات، وأن المعلومات المتاحة الكترونيا جزء من المعلومات التي يمكن الإفادة منها لذلك يعد محو الأمية المعلوماتية أكثر شمولا من محو الأمية الحاسوبية.

1. **أصناف الأمية المعلوماتية**

يمكن أن نميز بين صنفين من الأمية المعلوماتية وهما:

أ) **أمية معلوماتية تنظيمية**: يشمل هذا الصنف على الموظفين بالإدارات، ويعني عدم قدرة الموظفين في تنظيم معين على استغلال الامتيازات التكنولوجية في تحسين أدائهم الوظيفي وبالتالي أداء منظمتهم. وهذا يمكن إرجاعه إلى سببين هما:

– **أسباب ترجع إلى الموظفين أنفسهم**: تتجلى أهم هذه الأسباب في رفض الموظفين تعلم استخدام هذه التقنيات الجديدة لأنهم يرون أنها تستغرق وقت كبير لتعلمها وإتقانها، كما أنها تزيد من أعبائهم الوظيفية وتمكن المسئولين من فرض رقابة صارمة على كيفية أداء وظائفهم وتحركاتهم داخل الإدارة ...الخ، إضافة إلى التخوف الأساسي وهو أن تحتل هذه الوسائط التكنولوجية مكانهم في المستقبل خاصة مع ظهور وظائف جديدة كالتعليم الالكتروني، الصحة الالكترونية، التجارة الالكترونية.

أيضا، وباعتبار الموظف كائن اجتماعي فاعتماد التكنولوجيا الحديثة

يؤدي إلى نقص الاحتكاك الاجتماعي المباشر بين موظفي الإدارات الحكومية والمواطنين بسبب التحول نحو تقديم وتلقي الخدمات العمومية الكترونيا، وهذا قد يؤثر على نفسية وبالتالي أداء هؤلاء الموظفين (بسبب الإحساس بالعزلة، أنه موظف غير فاعل في المجتمع، التعامل مع وسائط الكترونية أكثر من تعامله مع الأفراد) من جهة، وكذا تدني مستويات الفساد كابتزاز رشاوى والمحسوبية والمحاباة ...الخ الذي لا يكون في صالح الموظفين الذين يستغلون ذلك الاحتكاك المباشر من أجل تحقيق مصالحهم الشخصية من جهة أخرى.

– **أسباب ترجع إلى مراكز اتخاذ القرار**: أما بالنسبة للإدارة العليا فإنها كثيرا ما ترى أو تتحجج أن الاستثمار في هذه الوسائط الالكترونية ما هو إلا زيادة في التكلفة المالية سواء من حيث ارتفاع أسعار هذه الوسائط أو الدورات التعليمية التي تخصصها لموظفيها، كذلك صيانة ورقابة هذه الأجهزة بشكل مستمر وارتباطها التنظيمي بمنتجي هذه الوسائط الالكترونية بمعنى أن أداء المنظمة مستقبلا يتوقف على مدى جودة الأجهزة الالكترونية المستعملة، إضافة إلى مخاطر القرصنة المعلوماتية على المعلومات الإستراتيجية للمنظمة أو البيانات الشخصية للمواطنين.

ضف إلى ذلك، أن اعتماد تقنية الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة العامة تؤدي وبشكل كبير إلى بسط مفهوم الشفافية على كافة المعاملات الحكومية، وهذا ربما يحول وتحقيق امتيازات شخصية لبعض المسئولين.

ب) **أمية معلوماتية عامة**: لو طرحنا السؤال التالي على الإدارات الحكومية: لماذا لا تقدمون خدماتكم العمومية الكترونيا للمواطنين؟ حتما ستكون إجابات الكثير منهم أن المواطنين لا يحسنون استقبال هذه الخدمات الكترونيا. وهذا قد يكون سبب وجيه يمنع الحكومات من التقدم في أنشطتها واستغلال الوسائط الالكترونية في خدماتها، وهذا راجع إلى الأسباب الآتية:

– ارتفاع أسعار الوسائط الالكترونية اللازمة لاستقبال الخدمات العامة الكترونيا كأجهزة الإعلام الآلي والانترنت...الخ مقارنة بالقدرة الشرائية للمواطنين خاصة في الدول النامية؛

- ضعف مستويات التعليم التكنولوجي لدى المواطنين بسبب ضعف المنظومة التعليمية؛
- التخوف من عدم احترام خصوصية الأفراد، والتطفل على البيانات الشخصية، إضافة إلى بيعها والمساومة بها...الخ من التصرفات غير المسئولة؛
- نقص الوعي التكنولوجي لدى الأفراد بضرورة اللحاق بركب الدول المتقدمة؛
- الفجوة الرقمية اللغوية ومشكلة ضعف إجادة اللغات الأجنبية والتي هي بدورها من أهم أدوات التعامل مع مصادر المعلومات المعاصرة خاصة الجوانب العلمية والتقنية.

2. أهداف محو الأمية المعلوماتية

يمكن تحديد أهداف محو الأمية المعلوماتية بما يلي:

- التعلم مدى الحياة وذلك بتعليم الأفراد كيفية التعلم بإكسابهم المهارات المعلوماتية التي تمكنهم من تلبية احتياجاتهم المعلوماتية بكفاءة وفاعلية؛
- إزالة العوائق التي تعترض الإبداع التي ترجع إلى عدم القدرة على البحث عن المعلومات المطلوبة والوصول إليها؛
- تعريف الأفراد والموظفين بالمهارات التي تتيح لهم تقديم والاستفادة من الخدمات الالكترونية؛
- تحسين نوعية الحياة فالتزود بالمهارات المعلوماتية تمكن الفرد من اتخاذ القرارات الواعية في كافة شؤون الحياة.

3. الركائز المعلوماتية لبناء مجتمع المعلومات

نقتصر في دراسة هذه الركائز على أهمية محو الأمية المعلوماتية وكذا نشر الوعي المعلوماتي.

أ) أهمية محو الأمية المعلوماتية

محو الأمية المعلوماتية أصبح ضرورة حتمية في مجتمع المعلومات نظرا للتغيرات السريعة والمتلاحقة في مختلف نواحي الحياة خاصة التكنولوجية، وتبرز أهميتها في الأمور الآتية:

- إكساب الأفراد المهارات المعلوماتية تمكنه من مواكبة مستجدات العصر ومواجهة تحدياته، وتتمثل المستجدات في تدفق المعلومات والتطورات المتلاحقة في تقنيات المعلومات؛
- محو الأمية المعلوماتية أصبح ضرورة في عصر ترتفع فيه أصوات التربويين منادية بالتعليم والتعلم المستمر مدى الحياة، فمحو الأمية المعلوماتية وثيقة الصلة بالمنظومة التعليمية، تتأثر بأنظمة التعليم وتؤثر فيها وذلك لأن الطلاب بحاجة إلى المهارات المعلوماتية لإتمام تعليمهم وتحسين نتائجهم؛
- يساهم بصورة فعالة في خلق المواطن الواعي الذي يمكنه استثمار المعلومات، ويجب على الحكومات ضمان التدفق الحر للمعلومات لجميع مواطنيها من أجل حماية الحريات الشخصية والحرص على مستقبلهم؛

- محو الأمية المعلوماتية تؤدي إلى ارتفاع معدل الإفادة من مرافق المعلومات مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية التكلفة واستثمار مقتنيات مرافق المعلومات بمستوى يبرر التكلفة فعدم الاهتمام الواضح ببرامج محو الأمية المعلوماتية يعد من معوقات الإفادة من المعلومات؛
- محو الأمية المعلوماتية يعد وسيلة العبور إلى مجتمع المعلومات الذي ينبغي أن يكون لجميع الأفراد فيه الحق في الحصول على المعلومات التي يمكن أن تبسط من حياتهم، فوجود برامج وطنية لمحو الأمية المعلوماتية ركيزة لتطبيق خدمات الحكومة الالكترونية وتكوين مجتمع معلوماتي؛

ب) **أهمية نشر الوعي المعلوماتي**

عرفت اللجنة الرئاسية للوعي المعلوماتي PCIL [*] التابعة لجمعية المكتبات الأمريكية ALA [**] أن الشخص الواعي معلوماتيا هو القادر على إدراك متى يحتاج إلى المعلومات ولديه القدرة على تحديد مكانها وتقييمها واستخدامها، فهو الشخص الذي يعرف كيف يتعلم لأنه يعرف كيف يصل للمعلومات ويستخدمها بطريقة يستطيع أن يتعلم منها آخرون.(11)

وتبرز أهمية الوعي المعلوماتي في تمكين الأفراد من حل المشكلات التي تواجههم والإلمام بالمتغيرات الأساسية التي تيسر وصولهم إلى ما يحتاجونه من معلومات وخدمات في حياتهم وأعمالهم، ويمكن تحديد أهمية الوعي المعلوماتي من خلال النقاط التالية:

- **التعامل مع التغيرات السريعة للمعلومات**: ظهر الوعي المعلوماتي لأن هناك كميات متزايدة من المعلومات أصبحت متوفرة من خلال الانترنت، إلا أن نوعية وصلاحية هذه المعلومات متفاوتة الأمر الذي جعل من وعي الأفراد ومهارات التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات وأخذ ما يحتاجه الفرد منها، أكثر أهمية من أي وقت مضى؛
- **الاستخدام الأخلاقي للمعلومات**: إن المعلومات يمكن أن تستخدم بشكل سلبي كما تستخدم بطرق إيجابية، لذا فالوعي المعلوماتي بما يتضمن من مهارات ومعايير تستدعي الاستخدام الأخلاقي للمعلومات (عدم قرصنتها، عدم المتاجرة بها بطريقة غير مشروعة، عدم تزويرها...الخ)؛
- **التعلم مدى الحياة**: الوعي المعلوماتي يروج للتعلم مدى الحياة، ويساهم في تنمية مهارات الأفراد والمستخدمين المعلوماتية ليكونوا قادرين على استكشاف التغيرات السريعة في المعلومات والتكنولوجيا؛

---

[*] - Presidential Committee of Information Literacy

[**] - American Library Association

الخاتمة

لقد أصبحت المعرفة المعلوماتية تشكل ركيزة أساسية في تحقيق التطور التكنولوجي والتعامل معها يقتضي ضرورة إتقان نوعية معينة من المهارات التقنية بهدف إرساء خدمات مجتمع المعلومات الذي يتيح لأفراده كافة الإمكانات اللازمة للوصول إلى المعلومات واكتسابها وإنتاجها واستثمارها، ولتحقيق ذلك لابد من تأسيس فكر معلوماتي بين الأفراد في هذا المجتمع على اختلافهم ليصبحوا مثقفين وناضجين معلوماتيا قادرين على تحديد حاجاتهم المعلوماتية وكفاءات تمكنهم من التعلم مدى الحياة. من هنا تجسد مفهوم محو الأمية المعلوماتية Information Literacy وانتشر بشكل سريع مشكلا جوانب قوة لمن يمتلك مهاراته وجوانب ضعف لمن لا يمتلكها حيث يوصف بالأمي معلوماتيا.

من هذا المنطلق يتعين على المؤسسات التعليمية خاصة الجامعات القيام بدور كبير وفاعل في تسطير برامج لمحو الأمية المعلوماتية وبسط مبادئ التوعية المعلوماتية تعليما وتطبيقا لكونها مراكز الفكر والثقافة ومواطن إعداد وتربية الأجيال في المجتمعات.

مما سبق يتضح أن تفعيل برامج محو الأمية المعلوماتية ونشر الوعي المعلوماتي ليس هدفا في حد ذاته وإنما وسيلة لتكوين جيل مثقف معلوماتيا قادر على تحقيق التنمية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية التي يتطلبها مجتمع المعلومات.

قائمة الهوامش والمراجع

1. جامعة الدول العربية، نحو تفعيل خطة عمل جنيف: رؤية إقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية، وثيقة معتمدة من مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات خلال دورته العادية السابعة، القاهرة 18 جوان 2003، ص 05.
2. نفس المرجع، ص 10.
3. د. حشمت قاسم، بعض أساسيات التنظيم الوطني للمعلومات، المؤتمر السنوي الأول لأمناء المكتبات في مصر، جامعة القاهرة 2 - 3 جوان 1997 ، مصر، ص 28 .
4. نفس المرجع، ص 30.
5. د. الغلبان ثروت يوسف، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: تعليم المكتبات والمعلومات في مصر، مجلد 07، العدد 14، دار النهضة، القاهرة، مصر، 2000، ص 09.
6. د. الشريف هشام، التحول نحو المنظمة الالكترونية في الوطن العربي، بحث مقدم لمؤتمر الجمعية العربية للإدارة بالقاهرة، القاهرة 15 – 20 مارس 2002، مصر، ص 24.
7. إعلان القاهرة: الوثيقة العربية نحو مجتمع معلومات عربي "خطة العمل المشترك" القاهرة في 18 يونيو، 2003.
8. أنظر في هذا السياق: الإسكوا: منتدى الشراكة، دمشق 21 نوفمبر 2004.
9. مساهمة قطاع الأعمال العربي في إطار الإعداد لوثيقة عمل عربية أمام المرحلة الثانية من القمة العالمية لمجتمع المعلومات WSIS تونس 2005.
10. هند عبد الرحمان إبراهيم، مهارات محو الأمية المعلوماتية لدى طالبات البكالوريوس جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: دراسة مسحية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد1، يناير 1430هـ، المملكة العربية السعودية، ص 15.
11. هدى محمد العمودي، فوزية فيصل السلمي، الوعي المعلوماتي في المجتمع الأكاديمي، مجلة دراسات المعلومات، العدد الثالث، جامعة الملك عبد العزيز، سبتمبر 2008، ص 25.