

محو الأمية الرقمية: خيار استراتيجي لتفعيل التحول الرقمي في الجزائر
*digital literacy; A strategic choice to activate digital transformation
 in Algeria*

بلول فهيمه¹

BELLOUL Fahima¹

¹ كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة عبد الرحمان ميرة- بجاية (الجزائر).

البريد الإلكتروني : fahima.belloul@univ-bejaia.dz

تاريخ النشر: 2023/12/31

تاريخ القبول: 2023/12/30

تاريخ الاستلام: 2023/12/05

ملخص:

عرفت الكثير من دول العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية انعكست على طريقة تقديم مختلف الخدمات التي يحتاجها المواطن، وقد نتج عن ذلك التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، كآلية لتنويع وتحسين الخدمات مهما كانت طبيعتها. إن ما يعيشه المواطن من معاناة يومية أثناء طلبه للخدمة العمومية جعل صناع القرار في الدولة الجزائرية يحاولون مساندة التحول الرقمي الذي عرفه العالم، من خلال وضع خطة عمل لتحقيق ذلك ميدانيا، لاسيما فيما يخص الخدمات التي لها علاقة بالمرفق العام والتي تتكفل الإدارة بتقديمها للمواطن.

تعالج هذه الورقة البحثية جزئية مهمة تتعلق بالأمية الرقمية باعتبارها أهم الأسباب التي أثرت سلبا على تحقيق توجه الدولة نحو مسار التحول الرقمي في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية، وذلك عن طريق البحث عن أسباب انتشار الأمية الرقمية في المجتمع الجزائري، وما هي التحديات التي تقع على الدولة للقضاء على هذه الظاهرة بشكل يضمن إنجاح التحول الرقمي باعتباره المسار الصحيح لتحسين الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الأمية الرقمية، الإدارة الإلكترونية، المواطن الرقمي.

* المؤلف المرسل

Abstract:

Many countries in the world have recently witnessed a technological revolution that has been reflected in the way of providing various services that citizens need. This has resulted in a shift from paper transactions to digital transactions, as a mechanism to diversify and improve services, whatever their nature.

The daily suffering that the citizen experiences while requesting public service has made decision-makers in the Algerian state try to keep pace with the digital transformation that the world has witnessed, by developing an action plan to achieve this on the ground, especially with regard to services related to the public utility that the administration is responsible for providing to the citizen.

This research paper addresses an important part related to digital illiteracy, as it is the most important reason that negatively affected the state's direction in the path of digital

transformation within the framework of the Electronic Algeria program, by researching the reasons for the spread of digital illiteracy in Algerian society, and what are the challenges that the state faces to eradicate. Digital literacy in a way that ensures the success of digital transformation as the right path to improving public service.

Keywords: Digital transformation, digital illiteracy, electronic management, digital citizen.

مقدمة:

يعاني المواطن في مختلف الدول العربية من تدني مستوى الخدمات التي يقدمها المرفق العام، الأمر الذي جعل مواطنو هذه الدول يشكون دائما من رداءة الخدمة وصعوبة الحصول عليها، بالإضافة إلى انتشار البيروقراطية الإدارية التي قزمت من أهمية الخدمات التي يقدمها المرفق العام.

إن التحول نحو الإدارة الالكترونية يعتبر أهم تحدي لإعادة النظر في واقع الخدمة العمومية والبحث عن سبل جديدة وفعالة لإصلاحها، عن طريق تبني الخدمات الالكترونية والعصرية أثناء تقديم الخدمة العمومية.

تعتبر الجزائر من الدول التي حاولت مسايرة الوضع الدولي من خلال الكثير من الإجراءات والتدابير التي شرعت فيها لتبني برنامج الإدارة الإلكترونية منذ سنة 2013، والذي حاولت من خلاله إدخال التقنيات التكنولوجية والمعلوماتية التي يستلزمها الفضاء الرقمي والإلكتروني، مع الأخذ بعين معيار الأفضلية بالنسبة للمرافق الحساسة الأكثر تعاملًا مع المواطن والتي سارعت الدولة في رقمتها واستعمال عدة تقنيات لتقديم الخدمة العمومية إلكترونياً.

ورغم أهمية الإجراءات والتدابير التي شرعت فيها الدولة الجزائرية لتجسيد التحول الرقمي في مختلف المرافق العامة، إلا أن تفعيل ذلك يحتاج إلى طرف ثاني وهو المعني الأول بالعملية ألا وهو المواطن متلقي الخدمة العمومية.

إن الملاحظ من خلال واقع الرقمنة في الجزائر بصفة عامة أنها تقنية جديدة على المجتمع الجزائري الذي لا يزال يعاني من بعض آثار الأمية التقليدية -إن صح التعبير-، والتي تعتبر من الآثار السلبية التي ظهرت بعد الفترة الاستعمارية التي عاشها المجتمع والذي هدف منه المستعمر إلى نشر الأمية بأتم معنى الكلمة للقضاء على أحلام المواطن الجزائري وتطلعاته.

إن ما عرفه العالم في الآونة الأخيرة من ثورة تكنولوجية أدت إلى اهتمام الكثير من الدول بهذا المجال من خلال دعم استعمال التكنولوجيات الحديثة لاسيما في مجال المعلومات والاتصالات، عن طريق تدريب الموظفين وإكسابهم التقنيات الحديثة من جهة، والقيام بالتوعية لأفراد المجتمع لإقحامهم الفضاء التكنولوجي.

لا يزال مصطلح الرقمية في الجزائر يثير علامة استفهام بالنسبة للكثير من فئات المجتمع بالنظر إلى عدم وجود تهيئة حقيقية لاستقبال هكذا فضاء في البيئة الجزائرية، مما شكل صعوبة استيعاب الفضاء الرقمي وهضم فكرة الخدمة العمومية الرقمية والإلكترونية.

تعالج الباحثة من خلال هذه الورقة البحثية إشكالية أساسية مفادها: ما هو واقع الثقافة الرقمية في المجتمع الجزائري وما هي الإستراتيجية التي ينبغي على الدولة إتباعها لمحو الأمية الرقمية، كآلية لإنجاح التحول الرقمي؟

للإجابة عن الإشكالية المطروحة نقسم الدراسة إلى جزأين، نتناول في الجزء الأول واقع التحول الرقمي في الجزائر في ظل انتشار الأمية الرقمية، أما الجزء الثاني فتم تخصيصه لتبيان كيفية معالجة الظاهرة بشكل يضمن تحول رقمي حقيقي في الجزائر.

المبحث الأول:

التحول الرقمي في مواجهة الأمية الرقمية في المجتمع الجزائري

لم يعد يشار إلى الأمي في العصر الحديث إلى الشخص الذي لا يعرف الكتابة والقراءة بل تم تجاوز هذا المفهوم التقليدي وأصبح الأمي في هذا العصر هو من لا يتقن استعمال الوسائل التكنولوجية والأجهزة الذكية والولوج إلى العالم الرقمي¹، من هذا المنطلق ينبغي البحث عن مظاهر انتشار الأمية الرقمية لاسيما في المجتمع الجزائري، مع البحث عن الأسباب الحقيقية لانتشار هذه الظاهرة، وقبل ذلك ينبغي إبراز الفوائد العملية من تبني الفضاء الرقمي باعتباره من أهم تحديات العصر الحديث.

المطلب الأول: إبراز أهمية التحول الرقمي كآلية لتحسين الخدمة العمومية

لكي تتمكن الدولة من إنجاح برنامج التحول الرقمي والالكتروني ينبغي أن تبين للمواطن وملتقي الخدمة أهمية هكذا تحول من خلال تبين نختلِف ايجابيات الفضاء الرقمي سواء فيما يخص طريقة الحصول على الخدمة العمومية، أو فيما يخص أهميتها

¹، تعرف الرقمنة على أنها "عملية نقل أي صنف من الوثائق من النمط الورقي إلى النمط الرقمي من خلال تشفير لها، وتصبح قابلة للاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، أي تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب"، أشار للتعريف:

- أحمد فرح، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها. جامعة الامام محمد بن مسعود الإسلامية، 2011، ص 11.

كما عرفت على أنها: "عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل آخر"، أشار للتعريف:

- سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية (التخطيط والبناء والإدارة)، ط2، دار الكتاب الحديث، السعودية، 2013، ص21.

في القضاء على مظاهر الإدارة التقليدية البيروقراطية وتقديم الخدمة العمومية بشفافية ومرونة².

الفرع الأول: الرقمنة تحقق المرونة والسرعة

إن قياس مدى نجاعة الخدمة التي يقدمها المرفق العام مرتبط بالدرجة الأولى بعنصر المرونة التي تمتاز بها الوظيفة الإدارية والسرعة في تقديم الخدمة المطلوبة، وما يميز الإدارة التقليدية أنها تمتاز بالبطء والتعطيل، مما تسبب في إحباط المواطن وعدم رضائه بما تقدمه الإدارة، في حين أن تمتاز الخدمة الرقمنة بالسرعة والمرونة وحتى الشفافية مما يضمن للمواطن حقه في الاستفادة من الخدمات التي يقدمها المرفق العام بكل أريحية واطمئنان.

الفرع الثاني: الرقمنة تساهم في تبسيط الإجراءات وتسهيلها

ما يميز المعاملات الرقمية والإلكترونية أنها تساهم في تبسيط الإجراءات وتسهيلها، عكس ما كان عليه الوضع بالنسبة للإدارة التقليدية التي تؤدي إلى تعطيل مصالح المواطن وتجعله يمل من الانتظار والتعقيد إلى أن أصبح يتنازل حتى طلب الخدمة، وقد نتج عن اعتماد الخدمات الرقمية التخفيف من عدد الوثائق الإدارية التي كانت تطلب أثناء تقديم أي ملف للحصول على الخدمة الإدارية، بسبب اعتماد المنصات الرقمية وتبادل المعلومات الكترونيا بين مختلف الإدارات العمومية دون إلزام المواطن باستخراج الوثائق المطلوبة.

الفرع الثالث: الرقمنة تضمن استمرارية الخدمة العمومية والمساواة في الاستفادة منها

إن ما يميز الخدمات الرقمية التي تقدم الكترونيا أنها مبرمجة مسبقا ويمكن الحصول عليها على مدار أيام الأسبوع لأن التعامل يكون من الشبكة المعلوماتية المبرمجة وليس مع الموظف مباشرة، مما يضمن التكريس الحقيقي لمبدأ الاستمرارية الذي يجسد وجود الدولة واستمرارها في تقديم الخدمة لمواطنيها³.

² MOUATADID Abdellatif, « Administration électronique : quelle gouvernance ? », Instance Centrale de Prévention de la corruption, p 03, 2014, en ligne [Administration Electronique Quelle Gouvernance.pdf](#), consulté le 07/10/2023.

³ GUGLIELMI Gilles J, Une Introduction au droit du service public, collection Exhumation d'épuisés, Université Panthéon Assas, Paris, 1994, p 17, en ligne [www.guglielmi.fr/...pdf/INTROSP.pdf](#)

كما أن اعتماد التقنيات الرقمية يضمن تحقيق المساواة بين المتفرقين⁴، فإذا كانت الإدارة التقليدية لم تحافظ على تحقيق هذا المبدأ بالنظر إلى الممارسات التي يقوم بها بعض المسؤولين أثناء تقديم الخدمة العمومية عن طريق التمييز بين الأشخاص طالبي الخدمة والتحيز للبعض على حساب البقية، فإن ما يميز الخدمة الالكترونية أنها تقدم بنفس المستوى ودون تمييز بين الأشخاص، لأنها تقدم بطريقة تقنية بعيدا عن المساومات التي كانت تتم في المكاتب من طرف بعض الموظفين أو المسؤولين الإداريين.

الفرع الرابع: الرقمنة تقضي على الممارسات البيروقراطية

ما يميز الإدارة الورقية التقليدية أنها كانت تعاني من الممارسات البيروقراطية التي عكرت حياة المواطن طالب الخدمة وجعلته يعاني من تلك الممارسات، مما يفيد أن التحول نحو الإدارة بدون ورق أو ما يسمى الإدارة الالكترونية يعتبر ايجابيا ويخدم المواطن الجزائري وطالب الخدمة العمومية بصفة عامة، لأنه يجعله يتلقى الخدمة بكل أريحية ولا يعاني من الممارسات البيروقراطية.

المطلب الثاني: انتشار الأمية الرقمية في المجتمع الجزائري

تعاني شعوب العالم الثالث من عدة أفات وصعوبات في الالتحاق بدول العالم المتقدمة، مما جعلها متأخرة في مختلف مجالات الحياة، وما التحول الرقمي الذي عرفه العالم إلا دليل على صعوبة مسيرة دول العالم الثالث للتطور التكنولوجي والتقني، ويعتبر الدولة الجزائري من الدول التي لا تزال تبحث عن إستراتيجية هادفة لتبني الرقمنة، إلا أن المجتمع الجزائري لا يزال يعاني من صعوبة لهضم محتوى التحول الرقمي، وعلى هذا الأساس ينبغي في البداية تبيان المقصود بالأمية الرقمية، لإمكانية البحث عن مؤشراتها في المجتمع الجزائري.

الفرع الأول: المقصود بالأمية الرقمية

توصف الأمية الرقمية على أنها "انعدام القدرة على قراءة النص الرقمي وكتابته، وعلى تطوير المهارات التقنية اللازمة لاستهلاك وإنتاج مثل هذا النص،

⁴ MOUATADID Abdellatif, Op- cit, p 03.

غالباً⁵، كما عرفت على أنها "«غياب المعارف والمهارات الأساسية للتعامل مع الآلات والأجهزة والمخترعات الحديثة»⁶.

ويرادف مصطلح الأمية الرقمية مصطلح الأمية التكنولوجية والذي يعني افتقاد القدرة على التعامل مع الحاسب الآلي والتواصل مع العالم الداخلي والخارجي من خلاله، وقد أطلقت عليه الأمية التكنولوجية، لأن الحاسب الآلي من أهم طرق وأساليب التعامل في الحياة مع مختلف أنشطتها وبالتالي يكون عدم امتلاك القدرة على التعامل معه هو الأمية التكنولوجية في أوضح أشكالها، فإذا كنت تفقد التعامل معه ومن خلاله تماماً فأنت تقع في دائرة الأمية التكنولوجية⁷.

كما يرتبط مصطلح الأمية الرقمية بمصطلح آخر وهو الأمية الحاسوبية فهي انعدام أو ضعف المعرفة والقدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والتكنولوجيا ذات الصلة، كالأجهزة اللوحية والهواتف الذكية، وغيرها، حيث يعاني العديد من المتعلمين، وبخاصة أولئك الذين لم يكبروا منغمسين في التكنولوجيا، من صعوبة في فهم الأنظمة اللازمة لمحو الأمية الحاسوبية، ويصبح على الفرد السعي في امتلاك هذه المهارات المشار إليها حتى يصبح ذا كفاءة وإلمام رقمي حاسوبي⁸.

وعليه فالأمية الرقمية أو الإلكترونية لا تعني الأمية الأبجدية فقط، بل تتعداها إلى مفهوم عدم القدرة على استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الحاسوب والإنترنت وغيرها من المنتجات الرقمية أو التعامل معها وكيفية تطبيقها عملياً والحصول على المعلومات والمعرفة، والتواصل مع الآخرين⁹.

⁵ أبو الوفا عزت، " محو الأمية الرقمية وأخواتها فريضة عصرنا الرقمي"، مقال منشور على الموقع <https://uatfnns.com>، تم الاطلاع يوم 2023/09/20.

⁶ تغريد سيد، "محو الأمية الرقمية هدف دولي لبناء مجتمعات المعرفة"، متوفر على الموقع: <https://meaarab.com>، تم الاطلاع يوم 2023/09/27.

⁷ الأمية الرقمية، متوفر على الموقع: <https://srp-center.iq/sci/archives/1038>، تم الاطلاع يوم 2023/09/28.

⁸ أبو الوفا عزت، مرجع سابق.

⁹ المزروعي فاطمة، "محو الأمية الرقمية"، متوفر على الموقع:

<https://www.albayan.ae/opinions/articles/2023-02-13-1.4614730>، تم الاطلاع في 2023/09/30.

أما محو الأمية الرقمية فيتحقق من خلال القدرة على استخدام الأدوات الرقمية لحل المشكلات، وإنتاج مشاريع مبتكرة، وتعزيز الاتصال، والاستعداد لتحديات عالم رقمي متزايد، و يمكن اعتماد برامج محو الأمية التي تساعد الأفراد على اكتساب المهارات الرقمية اللازمة للانخراط في الاقتصاد الرقمي وتحسين سبل العيش¹⁰.

الفرع الثاني: أسباب انتشار الأمية الرقمية في المجتمع الجزائري

تتعدد أسباب انتشار الأمية الرقمية في المجتمع الجزائري بالنظر إلى عدة معطيات تفيد صعوبة هضم المصطلح لاسيما في المناطق النائية التي لا تزال تعاني من الأمية الأبجدية ناهيك عن الأمية الرقمية التي لا يزال الحديث عنها في دول العالم الثالث محتشما، ويمكن تلخيص أهم أسباب انتشار الأمية الرقمية لاسيما من خلال واقع المجتمع الجزائري فيما يلي:

أولاً- انتشار الأمية التقليدية: لا يمكن إخفاء حقيقة انتشار ظاهرة الأمية التقليدية في أوساط المجتمع الجزائري، والتي تعني عدم القدرة على الكتابة والقراءة، مما ساهم في انتشار الأمية الحديثة أو ما يسمى الأمية التي تتعدى إلى عدم فهم التقنيات الرقمية والمعلوماتية التي أفرزها التطور التكنولوجي.

مما يفيد أن انتشار الأمية الرقمية في المجتمع الجزائري له علاقة بالأمية التقليدية، مع الإشارة إلى أن مجال الأمية الرقمية يتسع أكثر مقارنة بالأمية الأبجدية وذلك لكون أن الكثير من طبقات المجتمع حتى المثقفة منها تعاني من أمية رقمية ومعلوماتية، أفرزها التطور التكنولوجي السريع الذي لم يمنح الوقت الكافي للمواطن الجزائري لاكتساب الثقافة الرقمية.

ثانيا: نقص الإمكانيات التقنية

يعتبر الجانب المالي من أهم الأسباب التي جعلت المواطن الجزائري يعيش في أمية رقمية وبعيد عن عالم التكنولوجيا والمعلوماتية، فلا يمكن إخفاء الوضع المعيشي

¹⁰ هيام حايك، "قراءات في مفهوم محو الأمية الرقمية وتأثيرها على أداء مؤسسات التعليم العالي"، متوفر على الموقع: <https://blog.naseej.com>، تم الاطلاع يوم 2023/09/30.

للمجتمع وما نتج عنه من تأثير سلبي على ولوجه واهتمامه بالفضاء الرقمي، بدليل أن نسبة كبيرة من المواطنين لاسيما على مستوى المناطق النائية لا يمتلكون الحاسوب ولا الهواتف الذكية، بالإضافة إلى توفر شبكة الأنترنت، كل هذا جعل المواطن الجزائري يتخبط في أمية رقمية نظرا لعدم توفر الإمكانيات التقنية التي يستوجبها الفضاء الرقمي والالكتروني.

ثالثا: نقص الثقة في المعاملات الرقمية والالكترونية

يعتبر عنصر الثقة من أهم العوامل التي أدت إلى نفور المواطن من ولوج عالم الرقمنة بسبب صعوبة اقتناع المواطن بفكرة أن الإدارة تقدم خدمات عن بعد من خلال استعمال المنصات الرقمية ويزاد تخوف المواطن من الفضاء الرقمي بالنظر إلى بعض الإشكالات التي تنتج عن استعمال الرقمنة والخدمات الالكترونية، كما هو الأمر بالنسبة لإفشاء المعلومات الشخصية للمواطن الذي يتعامل بطريقة الكترونية.

ففي الكثير من المناسبات نلاحظ عن عدم احترام مبدأ حق المواطن في سرية معلوماته بديل نشر الكثير من المعلومات على مختلف المنصات وحتى على شبكات التواصل الاجتماعي، مما يعتبر مساسا بالحق في السرية.

المبحث الثاني:

نحو حتمية محو الأمية الرقمية لإنجاح التحول الرقمي في الجزائر

إن إنجاح التحول الرقمي في الجزائر مرتبط بالدرجة الأولى بإصلاح الوضع الحالي الذي يفيد وجود إشكال حقيقي يعكر من التحول الرقمي سببه الأمية الرقمية التي يعاني منها المجتمع الجزائري، من هذا المنطلق ينبغي القيام بمختلف التدابير اللازمة للإنقاص على الأقل من هذه الأمية ولو بشكل متدرج من خلال تهيئة حقيقية للأرضية الرقمية، والعمل على إبراز إيجابيات وفوائد التحول الرقمي لإقناع المواطن بحتمية التحول الرقمي.

المطلب الأول: أدوات محو الأمية الرقمية

تعد الأمية الرقمية من بين العقبات التي تواجه الحكومات والإفراد، وتساهم

بشكل كبير في التأخر بركب التطور والتقدم العلمي والتكنولوجي¹¹، مما جعل أغلب الدول تعمل على إزاحة كل العقبات التي يساهم في انتشار الأمية الرقمية، من خلال اعتماد أدوات فعالة لمحو الأمية الرقمية¹².

وقد ازداد اهتمام العالم الحديث بالثقافة الرقمية، حيث أصبحت الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية تدريجيا عنصرا أساسيا في حياة العديد من الناس. مع مرور الوقت يتواصل المزيد من الأشخاص عبر الإنترنت، ويستخدمون هذه التقنيات في حياتهم اليومية، سواء للعمل أو في المنزل¹³.

الفرع الأول: محو الأمية الرقمية عن طريق التدريب

إذا كانت الأمية الأبجدية تعني عدم القدرة على القراءة والكتابة وهي منتشرة بشكل كبير بالدول النامية، فإن الأمية الرقمية لا تعني الأمية الأبجدية فقط، بل تتعداها إلى مفهوم أحدث يتلخص في عدم القدرة أساسا على التعامل واستعمال الحاسوب والانترنت والمنتجات الرقمية الأخرى والاستفادة منها، فهي بالتالي ليس معرفة ذلك فقط، بل هي معرفتها نظريا وكيفية تطبيقها عمليا للوصول والحصول على المعلومات والمعرفة، والتواصل مع الآخرين في أي مكان وزمان¹⁴.

على هذا الأساس يعتبر التكوين والتدريب أول حلقة من حلقات التصدي للأمية الرقمية، لأن التدريب المنتظم للموظفين يساهم على إبقائهم على اطلاع على التحديثات

¹¹ المجذوب أحمد، "الأمية الرقمية ومقترحات للمساهمة في الحد منها"، مقال متوفر على الموقع: <https://www.eanlibya.com>، تم الاطلاع يوم 2023/10/01.

¹² عرفت جمعية المكتبات الأمريكية الأمية الرقمية على أنها "القدرة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات للعثور على المعلومات وتقييمها وإنشائها وتوصيلها مما يتطلب مهارات معرفية وتقنية"، أشار للتعريف:

- نهاري حورية، "محو الأمية الرقمية وتطوير المهارات التقنية في مؤسسات التعليم العالي- تجارب عربية"، مجلة الباحث، المدرسة العليا للأستاذة- بوزريعة، العدد 04، 2022، ص 117.

¹³ السحلي هدى، "7 طرق فعالة في محو الأمية الرقمية"، مقال متوفر على الموقع: <https://www.tech-mag.net/?p=63975>، تم الاطلاع يوم 2023/10/03.

¹⁴ المجذوب أحمد، مرجع سابق.

التكنولوجية دائمة التطور التي تحدث في العالم الرقمي¹⁵، كما أن تكوين المواطنين في المهارات التقنية سيساهم على تغلب هؤلاء على الأمية الرقمية من خلال اكتسابهم تلك المهارات حتى وإن لم تكن عالية المستوى.

وفي نفس الإطار ينبغي التدريب على استعمال الأجهزة الالكترونية من الحاسوب الآلي والهواتف الذكية، والتعلم على استخدام وسائل التواصل من خلال الانترنت، للوصول إلى معرفة كاملة لعمليات البحث الرقمي، والتدريب على كيفية استخدام إنشاءات الملفات الرقمية، وبالتالي الوصول إلى التعاملات الرقمية في شتى المجالات¹⁶.

الفرع الثاني: محو الأمية الرقمية عن طريق البحث والاكتشاف

لا يمكن لأي علم أن يتطور دون البحث في خفاياه لإمكانية اكتشاف مستجداته والاستفادة منه، ويعتبر الفضاء الرقمي من المجالات التي تحتاج إلى البحث فيها لاسيما مع السرعة التي يعرفها هذا المجال والذي يجعل الدول تتسابق لاكتشاف الجديد والاستحواذ عليه.

وتلعب مؤسسات الدولة الدور المحوري في مجال اكتشاف وتطوير المهارات الرقمية من خلال توفير ما يلزم من إمكانيات مادية وبشرية للبحث في هكذا مجال لما يعود عليها من الفائدة تتجلى بالدرجة الأولى في حماية كيانها من أية هجومات سيبرانية،

ويعتبر المحيط الجامعي الفضاء الحقيقي لتطوير المهارات ومحو الأمية الرقمية¹⁷، ففي هذا السياق قدمت جامعة ألفريد Alfred University عروضها في

¹⁵ SCHUELLER Maddie, "The importance of digital literacy in the workplace", en ligne <https://blog.cuw.edu/importance-digital-literacy-workplace-2163-7/>, consulté le 03/10/2023.

¹⁶ حاج هناء، "محو الأمية الرقمية بين جيل وري وجيل تقني"، متوفر على الموقع: <https://www.e-lebanon.org/ar>، تم الاطلاع يوم 2023/10/02.

¹⁷ راجع للمزيد حول أهمية الرقمنة في المحيط الجامعي:
- بلول فهمية، "رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر: هل سيتحقق شعار صفروق في الجامعة الجزائرية؟"، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، العدد 01، 2023، ص ص 502-488.

مجال محو الأمية المعلوماتية إلى طلبة السنة الأولى وخلال مقرر علم الاجتماع، والتي اشتملت على خمس جلسات محو أمية للمعلومات بالإضافة إلى تطوير حافظات إلكترونية شخصية واجتماعات فردية مع أمين مكتبة¹⁸.

الفرع الثالث: محو الأمية الرقمية عن طريق الوعي من التهديد المعلوماتي

إن أهم عائق يشغل بال الدول لاسيما المتطورة منها هو الأمن المعلوماتي كمفهوم برز مع التطور العلمي والتكنولوجي¹⁹، فمحاولة محو الأمية الرقمية يعزز الوعي الشخصي بالتهديدات السيبرانية²⁰، التي تعتبر أهم خطر يهدد البشرية، وعلى هذا الأساس فإن كسب الثقافة الرقمية لاسيما بالنسبة للشركات الضخمة عن طريق استخدام معرفتها الرقمية لتطوير الممارسات السليمة بشكل استباقي في تدابير السلامة مثل الإدارة الفعالة لكلمات المرور واستخدام أدوات الاستخبارات مفتوحة المصدر (OSINT) التي من شأنها تعزيز مناعة الشركات ضد الهجمات السيبرانية المحتملة أو تهديدات البيانات.

وتزداد خطورة التهديدات السيبرانية بالنسبة لكيان كل دولة، مما يحتم الإلمام بمختلف التقنيات الهجومية للتصدي لكل محاولة لاختراق الأنظمة المعلوماتية للدول، وحتى فيما يخص حماية المعلومات الشخصية للأفراد، فيجب على كل فرد أن يتعمق في كسب المهارات التقنية لحماية معلوماته أثناء استعمال وسائل التواصل الاجتماعي أو مختلف المنصات الرقمية سواء في إطار علاقاته مع الدولة أو الخواص.

المطلب الثاني: تهيئة الأرضية لمحو الأمية الرقمية في الجزائر

شرعت الدولة الجزائرية في تعميم استعمال الفضاء الرقمي في الكثير من المصالح الإدارية أو حتى المعاملات الخاصة، عن طريق استعمال مختلف الوسائل والآليات التي

¹⁸ هيام حايك، مرجع سابق.

¹⁹ يقصد بالأمن المعلوماتي "العلم الذي يبحث في نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها ومن أنشطة الاعتداء عليها"، أشار للتعريف:

- بلجراف سامية، كلاش خلود، "الإدارة الإلكترونية وإشكالية الأمن المعلوماتي"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2017، ص 272.

²⁰ SCHUELLER Maddie, op.cit.

يستوجبها التحول الرقمي، ومع ذلك يصعب القضاء على الفجوة الرقمية بسبب انتشار الأمية الرقمية وصعوبة الوصول إلى تجسيد فكرة المواطن الرقمي.

ورغم صعوبة اكتساب ثقافة رقمية بصفة آنية بسبب انتشار الأمية الرقمية لدى المواطن الجزائري، فإن هذا الوضع لم يمنع صناع القرار في الدولة من اتخاذ بعض التدابير التي تبقى غير كافية لتحقيق تحول رقمي يأتّم معنى الكلمة.

على هذا الأساس نحاول اقتراح بعض الآليات التي نرى أنها مساعدة للإنقاص من الأمية الرقمية في أوساط المجتمع الجزائري، سواء بالنسبة للفئات التي توظف التقنيات الرقمية أو بالنسبة لمستهلكي الخدمات الرقمية، أو حتى في إطار المعاملات الفردية لكل مواطن.

الفرع الأول: التعليم الرقمي

لإنجاح الرقمنة في الجزائر ينبغي في البداية تهيئة الأرضية على مستوى القاعدة من خلال فتح تكوين في عملية الرقمنة والتكنولوجيات الحديثة عن طريق تلقين التلاميذ على مستوى المدارس الابتدائية والثانوية أبجديات الفضاء الرقمي، لاسيما تعلمهم المصطلحات الرقمية والتكنولوجيا التي يحتاجها التلميذ كمرحلة أولوية، مع تخصيص دروس لتلقين التلاميذ بعض الأساسيات الرقمية وتدريبهم على ذلك، وفي نفس الوقت ينبغي توعيتهم بأهمية الرقمنة ودورها في تطوير المجتمعات وتكوين الأجيال المستقبلية.

إلا أن الإشكال الذي يطرح هو عدم وجود أستاذة مختصين في التقنيات الحديثة لتعلم التكنولوجيا واستخدام أدواتها، مما يصعب تفعيل ذلك في أرض الواقع، لأن إشكالية الأمية الرقمية مطروحة حتى على مستوى التأطير بسبب عدم تهيئة الأرضية وغياب بنية تحتية للتحول الرقمي، مما تسبب في صعوبة محو الأمية الرقمية.

ومع ذلك يمكن للجهات المختصة لاسيما على مستوى المؤسسات التعليمية توفير الإمكانيات المادية من أجهزة الإعلام الآلي والأجهزة الذكية للقيام بعملية تلقين التلاميذ التقنيات الرقمية باستعمال وسائل الاتصال الحديثة.

إن الدول التي نجحت في استعمال الرقمنة والخدمات الالكترونية هيئت لذلك قبل الشروع الفعلي كما فعلت الولايات المتحدة الأمريكية التي أطلقت في قطاع التعليم

العالي في سنة 1990 مشروع "إعداد طلاب أمريكا للقرن الواحد والعشرين لمواجهة تحدي الأمية التقنية"، وقد هدف هذا المشروع إلى تعليم الطلبة والأساتذة المهارات التقنية وقد أظهر المشروع نتائجه في أرض الواقع²¹

الفرع الثاني: ضرورة نشر الثقافة الرقمية لخلق مواطن رقمي

إذا كان المواطن المثقف يعي بأهمية استعمال الرقمنة للحصول على مختلف الخدمات الإدارية ويتقن تلك الوسيلة، فإن المواطن البسيط لا يكتثّر لهذه الوسيلة ولا يسعى لاستعمالها، لأنه لا يعي بأهمية ذلك ولم يتم توعيته من طرف الجهات المختصة، مما يجعل المواطن يفضل التعامل التقليدي السهل عوض الفضاء الرقمي الذي يخشى منه.

على هذا الأساس ينبغي على الدولة أن تعي بأهمية زرع الثقافة الرقمية في المجتمع الجزائري كضرورة للانتقال إلى الإدارة الالكترونية، وأن يتم توعيته بذلك مع توفير الإمكانيات التقنية لاسيما توفير شبكة الانترنت في مختلف المناطق وزيادة نسبة التدفق لكي يحس المواطن بمرونة وسهولة الحصول على الخدمة الكترونيا.

الفرع الثالث: تسهيل العملية الرقمية على المواطن لكسب ثقته

لكي لا ينفر المواطن الجزائري من العالم الرقمي ينبغي تسهيل عملية الولوج إلى هذا الفضاء، من خلال الاستعانة بالتجارب الأجنبية للتحكم في مختلف المنصات لاسيما تلك التي تقدم الخدمة العمومية والتي تشرف عليها الدولة، وعلى سبيل المثال نجد أن الولوج إلى الكثير من المنصات الرسمية للحصول على الخدمة العمومية يشكل صعوبة بالنسبة للمواطن البسيط حتى ولو كان يحوز الوسائل التكنولوجية الحديثة، والسبب في ذلك طريقة تنصيب تلك المنصات التي يصعب التعامل معها ويصعب فهم محتواها نظرا لعدم وجود خبراء مختصين في الفضاء الرقمي.

وهذا الوضع جعل المواطن الجزائري لا يثق في تلك المنصات ويعتبرها تضيقا للوقت ويفضل قضاء حاجياته الإدارية أو حتى الاستهلاكية عن طريق الحضور مباشرة

²¹ صيد حاتم، بدرابي محمد سفيان. التعليم الالكتروني وبعض التجارب الرائدة. مجلة العلوم الاجتماعية والتربوية، 2019، ص 34.

أمام الجهة المكلفة بتقديم تلك الخدمات، عوض الولوج في عالم افتراضي يصعب الثقة فيه.

من هذا المنطلق ينبغي القيام بحملات توعوية لإقناع المواطن بضرورة الاهتمام بالفضاء المعلوماتي الذي لا مفر منه، لاسيما مع التطورات التي حدثت على المستوى العالمي والذي يفرض كل جميع دول العالم الثالث أن تعي بحتمية التحول الرقمي الذي لن ينجح إلا من خلال نشر الثقافة الرقمية كطريق لا مفر منه لمحو الأمية الرقمية.

الفرع الثالث: جعل الوسائل التكنولوجية في متناول المواطن

إن الانتقال إلى الفضاء الرقمي بالنسبة للدول التي سبقتنا في هذا الأمر لم يكن ببساطة وإنما تم ذلك بعد تهيئة الأرضية الرقمية وتوفير ما يلزم من وسائل ذكية لتحقيق ذلك، باعتبار أن الحديث عن التحول الرقمي لا معنى له دون وجود وسائله التقنية الضرورية للتحول.

لقد اصطدم جيل المعرفة الورقية مع التحول الرقمي في العالم، لاسيما أن مرحلة انتشار الجائحة الصحية العالمية التي فرضت على كل القطاعات والمجالات التعامل بالتقنية الرقمية، مع أن هذا الجيل (الورقي) بدأ يدخل تدريجاً إلى عالم التكنولوجيا الرقمية من خلال الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر التي باتت في صلب حياته وعمله المهني.²²

خاتمة:

تبين لنا من خلال ما سبق من هذه الدراسة أن التحول الرقمي في الجزائر أصبح حقيقة بالنظر إلى التدابير والإجراءات التي اعتمدها الدولة كضرورة للانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الرقمية والالكترونية، وأن هذا التحول أصبح لا مفر منه بالنسبة لجميع دول العالم الثالث باعتباره الآلية التي يمكن المواطن من الولوج إلى الفضاء المعلوماتي.

²² حاج هناء، مرجع سابق.

كما أن اعتماد الرقمنة يدخل ضمن سياسة الدولة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية وإصلاحها بسبب عجز الإدارة التقليدية عن إرضاء المواطن وتقديمه الخدمة بأحسن الطرق، وما الانتقال إلى تبني الرقمنة وتقديم الخدمة العمومية الكترونيا إلا نتيجة للواقع المعاش في المرافق العمومية التي تعرف مختلف أشكال التعطيل والبيروقراطية، وهذا الواقع هو من فرض على الدولة البحث عن تقنيات جديدة لضمان تحسين الخدمة العمومية.

إلا أن الإشكال الذي صادف التحول الرقمي في الجزائر هو عدم تهيئة البيئة المعلوماتية والمعرفة التكنولوجية في المجتمع الجزائري الذي لا يزال يعاني من أمية رقمية تسببت في عدم وجود تجاذب بين ما تسعى الدولة لتحقيقه وما يدور في ذهنية المواطن الجزائري فيما يخص الفضاء الرقمي.

إن إنجاح التحول الرقمي في أية دولة مرهون بخلق مواطن رقمي يعي بأهمية الرقمية ويجتهد للولوج لهذا العالم باستعمال إمكانياته الشخصية بشكل يجعله فاعل حقيقي ومساهم في إنجاح العملية الرقمية.

ولكي نختم هذه الورقة البحثية نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مهمة لتجسيد التحول الرقمي في الجزائر والإقناص على الأقل من الأمية الرقمية، وذلك من خلال:

✓ العمل على ضبط الإطار القانوني للرقمنة من خلال سن مختلف الأحكام المرتبطة بالتحول الرقمي لإمكانية القضاء على الإشكالات التي تعترض هكذا تحول.

✓ ضرورة توفير الوسائل سواء المادية أو البشرية الكفيلة للقضاء أو على الأقل الإقناص من الأمية الرقمية التي انتشرت في المجتمع الجزائري.

✓ ضرورة الاستغناء نهائيا على الخدمات التقليدية الورقية والتحول نهائيا إلى الخدمات الرقمية والإلكترونية، مما يجعل المواطن يهتم بالفضاء الرقمي.

✓ العمل على خلق مواطن رقمي يعي بأهمية التكنولوجيا الحديثة وضرورتها للانتقال الرقمي باعتباره المستهلك لهكذا تحول.

✓ ينبغي على المواطن الجزائري أن يساعد نفسه للتخلص من الأمية الرقمية من خلال الولوج إلى مختلف قنوات المعرفة لاسيما تطبيق يوتوب والاطلاع على الفيديوهات التي تشرح مختلف التطبيقات وكيفية الولوج إلى العالم الرقمي واستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

✓ ينبغي على صناع القرار في الدولة العمل على توفير مختلف مستلزمات التحول الرقمي لاسيما ما يتعلق بتوعية المواطن بهكذا فضاء وأهميته في تحسين الخدمة العمومية ومواكبة ما وصلت إليه الدول من تطور تكنولوجي.

قائمة المراجع:

أ- باللغة العربية

أولاً: الكتب

- 1- أحمد فرح، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها. جامعة الامام محمد بن مسعود الإسلامية، 2011.
- 2- سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية (التخطيط والبناء والإدارة)، ط2، دارالكتاب الحديث، السعودية، 2013.

ثانياً: المقالات

- 1- أبو الوفا عزت، "محو الأمية الرقمية وأخواتها فريضة عصرنا الرقمي"، مقال منشور على الموقع <https://uatfnns.com>، تم الاطلاع يوم 20/09/2023.
- 2- السحلي هدى، "7 طرق فعالة في محو الأمية الرقمية"، مقال متوفر على الموقع: <https://www.tech-mag.net/?p=63975>، تم الاطلاع يوم 03/10/2023.
- 3- المجذوب أحمد، "الأمية الرقمية ومقترحات للمساهمة في الحد منها"، مقال متوفر على الموقع: <https://www.eanlibya.com>، تم الاطلاع يوم 01/10/2023.
- 4- بلجراف سامية، كلاش خلود، "الإدارة الإلكترونية وإشكالية الأمن المعلوماتي"، مجلة الناقد للدراسات السياسية، مخبر أثر الاجتهاد القضائي على حركة التشريع، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، 2017.

5- - بلول فهيمه، "رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر: هل سيتحقق شعار صفر ورق في الجامعة الجزائرية؟"، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر- بسكرة، العدد 01، 2023، ص ص 488-502.

6- صيد حاتم، بدرأوي محمد سفيان. التعليم الالكتروني وبعض التجارب الرائدة. مجلة العلوم الاجتماعية والتربوية، 2019.

7- نهاري حورية، "محو الأمية الرقمية وتطوير المهارات التقنية في مؤسسات التعليم العالي- تجارب عربية"، مجلة الباحث، المدرسة العليا للأستاذة- بوزريعة، العدد 04، 2022.

ثالثا: مصادر الانترنت

1- الأمية الرقمية، متوفر على الموقع: <https://srp-center.iq/sci/archives/1038>، تم الاطلاع يوم 2023/09/28.

2- المزروعي فاطمة، "محو الأمية الرقمية"، متوفر على الموقع:

<https://www.albayan.ae/opinions/articles/2023-02-13-1.4614730>، تم الاطلاع في 2023/09/30.

3- حاج هناء، "محو الأمية الرقمية بين جيل ورقي وجيل تقني"، متوفر على الموقع: <https://www.e-lebanon.org/ar>، تم الاطلاع يوم 2023/10/02.

4- تغريد سيد، "محو الأمية الرقمية هدف دولي لبناء مجتمعات المعرفة"، متوفر على الموقع: <https://meaarab.com>، تم الاطلاع يوم 2023/09/27.

5- هيام حايك، "قراءات في مفهوم محو الأمية الرقمية وتأثيرها على أداء مؤسسات التعليم العالي"، متوفر على الموقع: <https://blog.naseej.com>، تم الاطلاع يوم 2023/09/30.

II- باللغة الأجنبية

1- GUGLIELMI Gilles J, Une Introduction au droit du service public, collection Exhumation d'épuisés, Université Panthéon Assas, Paris, 1994, p 17, en ligne www.guglielmi.fr/...pdf/INTROSP.pdf

2-MOUATADID Abdellatif, « Administration électronique : quelle gouvernance ? », Instance Centrale de Prévention de la corruption, p 03, 2014, en ligne Administration Electronique Quelle Gouvernance.pdf, consulté le 07/10/2023.

3- SCHUELLER Maddie, "The importance of digital literacy in the workplace", en ligne <https://blog.cuw.edu/importance-digital-literacy-workplace-2163-7/>, consulté le 03/10/2023.