الثقافة كمفتاح لنجاح الحوكمة الإلكترونية

The Culture as a key to the success of e-governance

باسي إلهام*

جامعة باجي مختار عنابة – الجزائر

ilhembaci@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/10/31 تاريخ القبول للنشر: 2020/12/21 تاريخ النشر: 2020/12/31

ملخص:

أمام الغزو التكنولوجي واشتداد المنافسة والانفتاح العالمي، أدخلت عدة مفاهيم ومصطلحات كالتجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية، وكان لابد على المؤسسات تبني التقنيات الحديثة لمواجهة تحديات العولمة وضمان استمراريتها لاعتبار أن بقاءها في بيئة الأعمال هدف استراتيجي.

ونظرا لما توفره وتقدمه الحوكمة الإلكترونية لأفراد المجتمع من جودة في الخدمات وجب تطبيقها في مختلف القطاعات ومن قبل مختلف المجتمعات والدول، إلا أن غياب الوعي والثقافة المتعلقة بذلك، سيكون عائقا حقيقيا لقيام الحوكمة الإلكترونية وتحقيقها لأهدافها، وفي هذا الإطار تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهمية الثقافة التي تعتمد على مبادئ وقيم المجتمع في إنجاح الحوكمة الإلكترونية التي ترمي إلى تفعيل الحكم الراشد.

توصلت الدراسة إلى أن نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية يستحيل في غياب ثقافة مشجعة ومحفزة لهذا التوجه.

الكلمات المفتاحية: حوكمة؛ حوكمة إلكترونية؛ إدارة إلكترونية؛ تكنولوجيا المعلومات؛ ثقافة إلكترونية.

تصنيف JEL: M41.

Abstract:

several concepts and terms were introduced in the technological invasion and the intensification of competition such as e-commerce, electronic management and e-governance., institutions had to adopt modern technologies to face this challenges and ensure their continuity. Given the quality of services provided by e-governance to community members, it must be applied in various sectors and by different societies and countries, but the lack of awareness and culture related to this will be a real obstacle to the establishment of e-governance and the achievement of its objectives. This study aims to shed light on the importance of the culture in the success of electronic governance that aims to activate good governance.

The study concluded that the success of implementing e-governance is impossible in the absence of an encouraging and stimulating culture for this approach.

Keywords: Governance; e-governance; electronic management; information technolog; electronic culture.

Jel Classification Codes: M41.

* المؤلف المراسل.

1. مقدمة:

شهد العقدان الأخيران أسرع وأعمق تحول في تاريخ البشرية، هذا التحول الذي نجم عن حصاد علمي وتكنولوجي ومعرفي هائل جسدته تلك الطفرات المتوالية التي شهدها حقل الاتصال والمعلومات، ففي ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى التقنية الرقمية أو الإلكترونية، كان لا بد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من تلك التقنية في كافة المجالات للتخلص من أسلوب العمل التقليدي.

فقد أدخلت التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ومجال الحكومة الإلكترونية وكذا الحوكمة الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تبرز كأحدث المفاهيم والتي تعد إستراتجية ضرورية وفعالة لتطبيق وتفعيل الحكم الراشد على المستوى الكلي والمؤسسات العمومية والخاصة.

إلا أن تداعيات التنافسية الدولية في إطار التكتلات الاقتصادية، أرغمت أصحاب القرار في أن يكيفوا سياساتهم الاقتصادية مع متطلبات العولمة التي تمتاز بتحرير شامل في جميع الميادين وللتقنية المعلوماتية دور استراتيجي في ذلك.

هذا ما أوجد ضرورة الاستغلال الأمثل للتقنيات المتطورة في الإعلام والاتصال وجعلها أداة تسهم في العملية التنموية من خلال تكييفها واحتياجات الحكومات في تحسين وجودة خدماتها المقدمة للأعوان والمتعاملين الاقتصاديين ولعموم المواطنين هذا يتطلب نشر ثقافة والوعي الالكتروني في أوساط المواطنين بشكل عام والفاعلين والمتعاملين في النشاط الاقتصادي.

فغياب الثقافة الإلكترونية قد يفقد الدول والمؤسسات والمجتمعات قدرتها على مواكبة التطور العلمي والحفاظ على هويتها وخصوصيتها وقدرتها على إمكانية المشاركة في صياغة العالم الجديد إن لم تستجب لمتطلبات تلك التطورات الهائلة.

ومما لا شك فيه أن الثقافة تلعب دورا حيويا في الحياة المجتمع والمؤسسات، فهي تستند على المبادئ والعادات والسلوكيات التي تحكم جميع عناصر المتجمع والمنظمات، والتي تعنى وتهتم بتحقيق نمو المؤسسات والمجتمعات وبقاءها واستمراريتها وتحافظ على توازناتها وكفاءتها وفاعليتها في جميع المجالات.

فوجود ثقافة ايجابية قوية يعد من الضروريات التي تدعم تبني أسلوب العمل الالكتروني، وتساعد على إنجاحه من خلال زرع قيم وقناعات ومعتقدات تعمل على تهيئة جميع الأفراد داخل المؤسسات وخارجها لاستيعاب النقلة النوعية وتقبلها وإدراك أهميتها، فأكبر عقبة أمام تحقيق الإنجاز في أي مؤسسة أو مجتمع هو وجود قيم وقناعات لا تلاءم المستوى المطلوب من النتائج.

خاصة إذا كان الطابع لهذه الثقافة هو ميلها نحو التقليد وأداء الأعمال بنفس الطرق التي تم الاعتياد عليها، فتطبيق الحوكمة الإلكترونية يحتاج إلى ثقافة تؤمن بالتجديد والإبتكار وتستوعب الكثير من المفاهيم التي تساعد على نجاح التطبيق وتدعمه.

1.1. الإشكالية: مما سبق تقديمه يمكن أن نرتئي إلى طرح الإشكالية في صيغتها كالتالي:

كيف يمكن للثقافة أن تكون مفتاح لنجاح الحوكمة الإلكترونية؟

2.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حيوية و حداثة موضوعها المتعلق بإيضاح أهمية الثقافة كركيزة لنجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية بالإضافة إلى ندرة الدراسات التي تتعلق بهذا الموضوع، كما أنها تعتبر محاولة لسد بعض الفجوات في الأدبيات النظرية في هذا المجال الذي يتسم بالجدة والتميز، حيث أن الدراسات والأبحاث لا تزال قليلة حتى في الدول المتقدمة.

3.1. أهداف الدراسة:

- ✓ تقديم عرض تعريفي لمفهوم الحوكمة الإلكترونية على المستوى النظري؛
- ✓ التفريق بين مختلف المصطلحات التي تندرج ضمن الإطار الالكتروني؛
- ✓ نشر التوعية ومحاولة بناء ثقافة إيجابية قوية للتمكن من تطبيق الحوكمة الكترونية.

2. أساسيات الحوكمة الإلكترونية:

2. 1. الحوكمة الإلكترونية:

تتشكل الحوكمة الإلكترونية من مصطلحي حوكمة والكترونية فمصطلح الحوكمة ليس حديثا، بل قديم قدم الحضارة البشرية، فهو سيرورة اتخاذ وتنفيذ القرارات، ويمكن استخدامه في عدة سياقات: مؤسسية، وطنية، دولية، محلية (jamil, 2013, p. 6).

ولغويا تناول هذا المصطلح عدة جوانب كالحكمة التي تقتضي التوجيه والإرشاد، الحُكْم أي ما يقتضيه من السيطرة على الأمور بوضع الضوابط والقيود التي تتحكم في السلوك، أيضا الإحتكَام الذي يقوم على الرجوع إلى مرجعيات أخلاقية وثقافية وخبرات تم الحصول عليها من خلال تجارب سابقة، وأخيرا التحاكُم الذي يعبر عن طلب للعدالة خاصة عند انحراف السلطة وتلاعبها بمصالح المساهمين.

أما اصطلاحا فالحوكمة هي الترجمة المختصرة التي راجت للمصطلح CORPORATE GOVERNANCE، وفيما يخص الترجمة العلمية لهذا المصطلح، والتي اتفق عليها، فهي: " أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة ".

وقد تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، بحيث يدل كل مصطلح عن وجهة النظر التي يتبناها مقدم هذا التعريف.

فتعرف مؤسسة التمويل الدولية IFC الحوكمة بأنها: " هي النظام الذي يتم من خلاله إدارة الشركات والتحكم في أعمالها "، كما تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD بأنها: " مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم وغيرهم من المساهمين ".

وقد أشير إلى أنها "مجال النشاط الذي يغطي تصميم السياسة، اتخاذ القرار، التنسيق، التحكيم عبر الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات" (Misuraca, 2012, p. 36) وهناك من يعرفها بأنها: " مجموع "قواعد اللعبة" التي تستخدم لإدارة الشركة من الداخل، ولقيام مجلس الإدارة بالإشراف عليها لحماية المصالح والحقوق المالية للمساهمين ".

وبمعنى أخر، فإن الحوكمة تعني النظام، أي وجود نظم تحكم العلاقات بين الأطراف الأساسية التي تؤثر في الأداء، كما تشمل مقومات تقوية المؤسسة على المدى البعيد وتحديد المسئول والمسؤولية.

وعلى ذلك، تهدف قواعد وضوابط الحوكمة إلى تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة إدارة الشركة، وبالتالي تحقيق الحماية للمساهمين وحملة الوثائق جميعا، مع مراعاة مصالح العمل والعمال، والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة، بما يؤدى إلى تنمية الاستثمار وتشجيع تدفقه، وتنمية المدخرات، وتعظيم الربحية، وإتاحة فرص عمل جديدة.

كما أن هذه القواعد تؤكد على أهمية الالتزام بأحكام القانون والعمل على ضمان مراجعة الأداء المالي، ووجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام المساهمين، مع تكوين لجنة مراجعة من غير أعضاء مجلس الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات عديدة لتحقيق رقابة مستقلة على التنفيذ. (يوسف، 2007).

بينما تعني الإلكترونية عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال من خلال استعمال والكترونيات المستهلك (الصيرفي، 2008، صفحة 23)، ويقصد بها كذلك نوع من التوصيف كمجال لأداء النشاط وهذه الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة. (عامر، 2007، صفحة 28)

لقد قاد ظهور العولمة والانفتاح العالمي وغزو الثورة التكنولوجية إلى تطبيق والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في شتى استخدامات المؤسسات والمجتمعات، الأمر الذي مس بدوره الحوكمة، وقصد تلبية متطلبات أفراد المجتمع ،كان من الضروري تحسين وتطوير الحوكمة.

فقد تطور مصطلح الحوكمة منذ ظهوره في أواخر التسعينات، حيث كان هذا المصطلح يركز على الحق والأمر، أما الآن فينصب اهتمامه على كيفية التفاوض بين مختلف مصالح المجتمع.(LAHLOU, 2008)

فالحوكمة الإلكترونية حديثة النشأة ووليدة العصر نظرا لوضوح الدعم الذي توفره التقنيات الحديثة للمؤسسات قصد تحقيقها لأهدافها عبر تعزيز الحوكمة.

وعلى هذا الأساس تعددت التعاريف التي تناولت الحوكمة الإلكترونية، حيث اعتبرت استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف مستويات الحكومة والقطاع العام بهدف تحسين الحوكمة.

هذا مع العلم أن الحوكمة تشتمل على إجراءات وهيئات رسمية وغير رسمية تقود وتوجه المهام والعمليات الجماعية. كذلك أنها استخدام القطاع العام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحسين تقديم الخدمات، من خلال تشجيع الأفراد (المواطنين) على المساهمة في سيرورة اتخاذ القرار وجعل الحكومة مسؤولة أكثر ، شفافة وفعالة، أيضا إن الحوكمة هي وصف للروابط والعلاقات القائمة بين الحكومة وبيئتها الواسعة- السياسية .الاجتماعية والإدارية واعتماد التكنولوجيا في الحوكمة يعني التداخل بين الحكومة والمواطنين والحكومة والمؤسسات، كذلك في العمليات الداخلية من خلال تبسيط وتحسين الأبعاد الديمقراطية، الحكومية والتجارية للحوكمة. (Palvia, 2007, pp. 2-3)

كما تعد الحوكمة الإلكترونية اعتماد التكنولوجيا كحامل للعمليات الحكومية، كأداة لاشراك وإدخال المواطن في عمليات الدولة من خلال السماح له بالاستفادة من الخدمات الحكومية (العمومية) عبر شبكة الانترنت، بالتالي فهي نمط يقوم على تغيير نمط التعامل بين السلطات العمومية والإدارات، وتحسين الجودة الشاملة لاتخاذ القرارات والمشاركة (El.Megder, 2005, p. 80)

تعرف أيضا بأنها:"حسن إستخدام الموارد بفعالية وكفاءة واقتصادية وشفافية لتقديم أفضل لكل الخدمات المقدمة إلكترونيا للمواطنين للقطاع الخاص (الشركات)، وفيما بين الأجهزة الحكومية وكذلك للمواطنين، من خلال حسن سيطرة المؤسسة على مواردها المختلفة".

كذلك تعرف على أنها:"إستخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات قصد توفير المعلومات وتقديم الخدمات لأفراد المجتمع وإشراكهم في تطبيق السياسات وإتخاذ القرارات، وذلك بهدف الرفع من الشفافية".

وتحقق إستراتيجية الحوكمة الإلكترونية نجاحا عبر تحقيق العوامل التالية:

- ✓ التشجيع ورفع التحكم في تكنولوجيا المعلومات من قبل مختلف الفئات والمستويات الاجتماعية بهدف التعلم مدى الحياة؛
- ✓ وضع تحت تصرف جميع الأفراد بأقل تكلفة وسائل للتوصل إلى خدمات الحوكمة الإلكترونية؛
- ✓ ضرورة خلق الحكومة لهيئة تختص كل التساؤلات المتعلقة بالحوكمة الإلكترونية؛
- ✓ من المفترض أن تتوفر إستراتيجية الحوكمة على نظام تسيير الجودة.

وتتميز الحوكمة الإلكترونية ببعض الخصائص التي تشجع على التحول إليها، إذ يمكن إيجازها فيما يلي:

- ✓ تسهل الحوكمة الإلكترونية التفاعل بين مختلف أصحاب المصالح في الحوكمة، ويمكن وصف هذه التفاعلات على النحو التالي: من الحكومة إلى الحكومةG2G، من الحكومة الى المواطنين G2C، من الحكومة إلى الأعمالG2B، من الحكومة إلى الموظفين G2E.
- ✓ إن الحوكمة الإلكترونية تعود إلى مسألة التنمية البشرية المستدامة، هذه التنمية من غير الممكن أن تتحقق في غياب النجاح الاقتصادي(Alain Ambrosi, 2005) .

2.2 . التفرقة بين المصطلحات:

يتشابه مصطلح الحوكمة الإلكترونية مع عدة مصطلحات مسها الغزو التكنولوجي ولذلك وجبت التفرقة بينها وهذا كما يلي:

- ✓ **الحكومة الإلكترونية:**

إن الحوكمة هي سيرورة وطريقة قيادة مجتمع لتحقيق أهدافه، أما الحكومة فهي الجهاز المساعد على تحقيق ذلك وتعتبر الحوكمة الإلكترونية مصطلح أشمل من الحكومة الإلكترونية، ذلك لسماحها بإحداث تغيرات في الطرق التي تصل بين المواطنين والحكومات، كما تمكن من خلق إحتياجات ومسؤوليات جديدة للمواطنين.

حيث تعتمد الحوكمة على شبكة الإنترانات بينما الحكومة على الانترنت والاكسترانات، كما ذكر أن مصطلح الحوكمة الإلكترونية أحدث بكثير من الحكومة الإلكترونية، حيث ظهرت فكرتها كجزء من جهود السلطات العمومية التي تقوم بها الدولة في المملكة المتحدة، بحزب العمال المنتخب في عام1997.

فالحكومة هي المجموعة الفرعية التي تعمل بالسلطة والتزامات الرسمية أما الحوكمة لا تقتصر على الحكومة فقط بل تمس وتشارك فيها المؤسسات الخاصة، جمعيات المؤسسات والمؤسسات غير الحكومية، وجمعياتها، غالبا بالتعاون مع الهيئات الحكومية، لإنشاء الحوكمة التي قد تكون أحيانا من دون سلطة حكومية .(Palvia, 2007, pp. 3-4).

وعلى هذا الأساس اعتبرت الحكومة الإلكترونية استخدام لتكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين (أفراد المجتمع)، قطاع الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني، أما الحوكمة فهي استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين وتعزيز ركائز الحكم الرشيد.

اهتمت الحكومة الإلكترونية بأطرافها المختلفة وهي تعمل على الربط ما بين الحكومة (وزارة) مع طرف آخر من الحكومة (وزارة أخرى)، وبين الحكومة والمواطن، وكذلك بين الحكومة والقطاع الخاص، بالإضافة إلى الربط بين الحكومة والموظف.

في حين أن الحوكمة قد أضافت لذلك عناصر رئيسية أخرى وهي الفاعلية والكفاءة والاقتصادية والشفافية في استخدام الموارد، واشترطت أن يتم تقديم جميع الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات إلكترونية وليس بعض الخدمات المختارة فقط وأن تكون بأفضل الطرق، وفي النهاية وضعت كل ذلك بيد الحكومة أو إدارة المؤسسة المعنية.

بهذا يكون تطبيق مصطلح أو مفهوم الحوكمة الإلكترونية ممكن على مستوى الدولة، أو وزارة معينة، أو مؤسسة، أو شركة، أو حتى وحدة تنظيمية فرعية، ولم تشترط في ذلك الأسلوب أو الكيفية في تطبيق ذلك، فمن هذا التعريف يبدو أن الحوكمة الإلكترونية لا تتوقف عند القطاع الحكومي فقط بل تمس تسيير وإدارة سياسات وإجراءات القطاع الخاص.

✓ **الإدارة الإلكترونية:**

تقوم الإدارة الإلكترونية أساسا على تحسين العمل الحكومي والبحث عن فعالية الإدارة لخدمة المواطن عبر تحديث الهياكل، الاتصالات، واتخاذ القرارات في أقصر وقت من مختلف المستويات الإدارية مع متابعة أثرها، ويتمثل هدفها الأسمى في تحسين الأداء، الترابط، الشفافية والكفاءة الداخلية للإدارة العامة عبر أتمتة مختلف الخدمات الإدارية على المستوى المركزي واللامركزي.

وتعمل على تحديث الإدارة من الناحية التنظيمية من خلال الإجراءات وتبادل المعلومات (تسيير الموارد البشرية، تسيير قواعد البيانات)، كذلك ترمي إلى ضمان الشفافية في المعلومات، القرارات والعمليات الخاصة بالحكومة.

✓ **الخدمة الإلكترونية:**

هي خدمة من خلالها يتمكن المواطن عبر عدة مفاتيح رقمية من القيام بعدة إجراءات، مثلا الاعتماد على البطاقات الذكية في حساب الضرائب، المساعدة عن بعد، متابعة ملف شخصي، كما تهدف إلى تحسين جودة، توفر ووجود، توقع الخدمات العمومية الموجهة للمستفيدين من خلال الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في بلد ما.

✓ **الديمقراطية الإلكترونية:**

تهدف إلى تشجيع الديمقراطية عبر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في بلد ما، و ذلك من خلال فتح فضاء يمكن المواطنين من تبادل المعلومات، تقديم اقتراحات ووجهات نظر حول تحسين ظروف احترام حقوق الإنسان في البلد (El.Megder, 2005, p. 85) .

3.2. مزايا وأهداف الحوكمة الإلكترونية:

يمكن تحديد أهداف الحوكمة الإلكترونية فيما يلي:

- ✓ تسعى الحوكمة من خلال اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات إلى تسهيل وتدعيم ديناميكية العمل الداخلي للمؤسسات من خلال تشجيع تفاعلاتها، وتحسين سيرورة اتخاذ القرارات ومشاركة المواطنين؛
- ✓ تؤدي إلى الرشادة في تسيير الخدمات العمومية لفائدة مختلف الأعوان العمومية، الخاصة والمواطنين؛
- ✓ تنزع و تتعدى الحدود الجغرافية؛
- ✓ تحسين تنظيم الإجراءات الداخلية للإدارة؛
- ✓ توفير أحسن للمعلومات وتقديم أجود الخدمات؛
- ✓ تحقيق الشفافية بهدف التقليل والحد من الفساد؛
- ✓ تعزيز المصداقية والمسؤوليات السياسية؛
- ✓ تعزيز الممارسات الديمقراطية من خلال المشاركة والتشاور مع الجمهور؛(El.Megder, 2005, p. 86)
- ✓ تبادل المعلومات مع المواطنين والشركات أو الإدارات الحكومية الأخرى ؛
- ✓ تسليم أسرع وأكثر كفاءة الخدمات العامة؛
- ✓ تحسين الكفاءة الداخلي؛
- ✓ الحد من تكاليف وزيادة الإيرادات؛
- ✓ إعادة هيكلة العمليات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات؛

- ✓ الحوكمة الإلكترونية الجيدة تعمل على رفع تنافسية الدولة والقطاع الاقتصادي الخاص، عبر خلقها لبيئة تشجع على قيام أنشطة جديدة، وتسريع وتفعيل العلاقات والإجراءات بين كل من القطاعين العام والخاص؛
- ✓ ترمي إلى زيادة حجم المعرفة لدى أفراد المجتمع؛
- ✓ يتجلى الهدف الأسمى من تطبيق الحوكمة الإلكترونية في تبسيط وتسهيل الحوكمة بين مختلف الأطراف الفاعلة (الحكومة- الأفراد- المؤسسات). (Backus, 2001, p. 112)

وبالنسبة لمزاياها فيمكن إيجازها في النقاط التالية:

- ✓ توفير الخدمات حسب رغبة المواطن أو المستفيد؛
- ✓ التحول من حكومة أو مؤسسة مغلقة إلى مؤسسة منفتحة ذات أداء عالي؛
- ✓ زيادة التواصل بين المجتمع والمؤسسة؛
- ✓ القدرة على توفير المعلومات بمصداقية أكثر؛
- ✓ استخدام موارد المؤسسة بفاعلية أكبر؛
- ✓ توفير الخدمات آليا كسبا للوقت والجهد؛
- ✓ وحسن سير العمل ونشر للشفافية ومكافحة الفساد ؛
- ✓ اشتراك المواطن أو العميل في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة؛
- ✓ تقليص مدة الانتظار؛
- ✓ رفع المردودية وتقليص حجم التكاليف؛
- ✓ تحسين الشفافية وتبسيط التعاملات بين الحكومة والأفراد؛
- ✓ الحوكمة الإلكترونية مشروع حيوي يساهم في القضاء على الفساد المالي وحالات التزوير؛
- ✓ يعمل تطبيق الحوكمة الإلكترونية على أرض الواقع على اقتصار المعاملات بين هيئات الدولة ويقتصر من سلسلة طويلة من التعامل ما بين الموظف والمواطن والتي تكون سببا في انتشار الفساد ،إذ أن الحوكمة الإلكترونية تمنع حدوث الفساد في التعاملات؛
- ✓ تمنع عملية التأخير في انجاز المعاملات ضمن الدوائر الحكومية وهو اقتصار في الوقت وكذلك خلاص من الروتين في التعامل وحالات الفساد المالي والإداري المستشري ضمن دوائر الدولة، وهذه الطريقة الجديدة في تنفيذ التكنولوجيا الحديثة هو قطع للطريق أمام المرتشين، فتطبيق هذا النظام بشكله الصحيح يقضي على المحسوبية والرشوة والفساد والابتزاز
- ✓ إن الحوكمة الجيدة والفعالة تقوم أساسا على إدماج الحكومة (بهدف تحقيق العدالة بين المواطنين وبهدف تحقيق التنمية البشرية)، فعالية الدولة من خلال تحسين الخدمات العمومية، تخفيف الإجراءات، تحسين ظروف العمل وكذلك إشراك المواطنين الذي يرتكز على القيم (شفافية القرارات والسلطة العمومية) التي تتماشى مع التزامات الدولة بهدف التنمية البشرية.(El.Megder, 2005, p. 79)

3. الثقافة كأحد أهم المقومات للحوكمة الإلكترونية:

إن الغزو التكنولوجي لا يعتبر ثورة تكنولوجية بسيطة فقط، بل هو تحول وتغير في الحضارة، انتقال يقوم على طرق عيش وتعامل، علاقات اجتماعية جديدة، وبالتالي تقديم للثقافة المغايرة والعلاقات المختلفة تماما من ناحية الوقت والمكان (Weber, 2010, p. 15).

إن الانتقال إلى الحوكمة الإلكترونية بدوره يستلزم عدة متطلبات كغيره من التحولات، وتتمثل هذه المستلزمات في القيادة، حيث تدخل أنماط قيادة حديثة، طرق جديدة للاستماع وتلبية رغبات المواطنين، تقنيات معاصرة لتنظيم وتحصيل المعلومات وتقديم الخدمات(Palvia, 2007, p. 4) . المقاولين العموميين، مشاركة أصحاب المصالح، الهياكل، الموارد والدعم السياسي والثقافة، ومن هذا المنظور تأتي هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الثقافة في الحوكمة الإلكترونية.

وردت كلمة الثقافة في معاجم اللغة العربية بعدة معان منها الحذق والتمكن، وثقف الرمح أي قومّه وسواه، ويستعار بها للبشر فيكون الشخص مهذبا ومتعلما ومتمكنا من العلوم والفنون والآداب، فالثقافة هي إدراك الفرد والمجتمع للعلوم والمعرفة في شتى مجالات الحياة، فكلما زاد نشاط الفرد ومطالعته واكتسابه الخبرة في الحياة، زاد معدل الوعي الثقافي لديه وأصبح عنصرا بناءً في المجتمع. (العُمَري، 2014)

يقصد **بالثقافة**، مجموعة طرق التفكير، التعامل والتفاعل المشترك بين مجموعة أفراد ينتمون إلى نفس التنظيم.فهي ظاهرة جماعية متعلقة بأفراد ينتمون إلى نفس الجماعة الاجتماعية، تربطهم قيم مشتركة (Meier, 2013, p. 10)

كذلك **الثقافة** هي هيكلة القيم الأساسية التي تم اختراعها ،اكتشافها وتطويرها من قبل جماعة، من خلال تعلمها تجاوز عقبات التأقلم والتكيف، فوجود الثقافة يهدف إلى تحقيق التنسيق بين مختلف الأفراد من خلال مشاركتهم بأقل تكلفة، كما يسمح بتأدية وانجاز المهام عبر تطوير نظام معلومات يمكن تجانس القرارات (BOUMENDJEL، 2005، صفحة 2)

إن الثقافة ليست غريزة فطرية ولكنها مكتسبة من المجتمع المحيط بالفرد، فلكل مجتمع إنساني ثقافة معينة محددة ببعد زماني وآخر مكاني، والفرد يكتسب ثقافته من المجتمع الذي يعيش فيه، والأوساط الاجتماعية التي ينتقل بينها، ويتم اكتساب الثقافة عن طريق التعلم المقصود أو غير المقصود، ومن خلال الخبرة والتجربة، ومن خلال صلاته وعلاقاته وتفاعله مع الآخرين (الساعاتي، 1998، صفحة 74).

تكتسب الثقافة من خلال التفاعل والاحتكاك بين الأفراد في بيئة معينة، وعندما يكتسبها الفرد تصبح جزءًا من سلوكه ومن خلالها نستطيع التنبؤ بسلوك الأفراد معتمدين على ثقافتهم (العميان، 2004، صفحة 310).

يتم انتقال الثقافة وانتشارها مباشرة عن طريق احتكاك الأفراد والجماعات بعضها ببعض داخل المجتمع الواحد. وهذا الانتشار يكون سريعًا وفعالا عندما تحقق العناصر الثقافية فائدة للمجتمع وحينما تلقى قبولا واسعًا من أفراد المجتمع لقدرتها على حل بعض مشكلاتهم أو إشباع بعض حاجاتهم.

تتميز الثقافة بخاصية التغير استجابة للأحداث التي تتعرض لها المجتمعات وتجعل من الأشكال الثقافية السائدة غير مناسبة لإشباع الاحتياجات التي تفرضها التغيرات الجديدة، فيحدث التغير الثقافي بفضل ما تضيفه الأجيال إلى الثقافة من خبرات وأنماط سلوكية، وبفضل ما تحذفه من أساليب وأفكار وعناصر ثقافية غير قادرة على تحقيق التكيف للمجتمع (الساعاتي، 1998، صفحة 97).

وتتأثر بالتغييرات البيئية والتكنولوجية، ولكن عملية تغييرها تواجه صعوبة في كثير من الأحيان لأن الفرد تعود على سلوك معين وعلى قوانين وأنظمة معينة.

لقد لفت إنتباه الكثير من الدول في الآونة الأخيرة، إلى أهمية الاتصالات وتقنية المعلومات وتأثيرها الكبير في رفع مستوى الخدمات المقدمة للمجتمع في هذا العصر الرقمي.

إن تقديم الدعم والمساندة للاتصالات وتقنية المعلومات له أهميته إلا أن فائدته تكون محدودة عند عدم قدرة أفراد المجتمع على الاستفادة منه بسبب غياب الثقافة الرقمية عند شرائح واسعة من المجتمع.

لذلك من الضروري أن تبادر الدول إلى نشر الثقافة الرقمية بشكل واسع لتمكين كافة شرائح المجتمع من التعامل مع الاتصالات وتقنية المعلومات بفاعلية ويسر مما يؤدي إلى ردم الفجوة الرقمية وبذلك يتم الاستفادة من الدعم المقدم لتقنية المعلومات على الوجه الأكمل.

والثقافة الرقمية هي مجموعة العادات المتصلة بالتعامل مع التقنيات الإلكترونية والمعلوماتية واستخدامها في انجاز الأنشطة والمهمات التي يمارسها الإنسان وهي حجر الأساس في بنية المجتمع الرقمي القادم.

وتتشكل هذه العادات من مجموعة من القيم والمعايير المتصلة باستخدام التقنيات الإلكترونية والمعلوماتية وتحدد مدى قناعة الإنسان أو الإدارة بهذه التقنيات ومدى توقعات الإنتفاع بها بما يحقق توجهات استخدامها تحتاج الثقافة الرقمية إلى تحقيق القناعة بالنظم الرقمية بادراك خصائصها وفوائدها المتمثلة في تقليل النفقات وتوفير الجهد والوقت والدقة في انجاز الأعمال.

وتحتاج كذلك إلى معرفة القيم والمعايير والأعراف والقوانين التي تستخدمها النظم الرقمية حتى لا يتم انتهاك الخصوصية أو إلحاق الضرر بالنفس أو بالآخرين، واكتساب مهارات التعامل مع النظم الرقمية وتوظيفها مهم لانجاز الأعمال الكترونيا.

وأخيرا يحتاج المثقف رقميا إلى معرفة المخاطر والثغرات الأمنية التي قد تحويها النظم الرقمية لتجنب المحاذير والخسائر، وتبني الأفكار التي تسهم في زيادة فاعلية استخدام التقنية وتطويعها في خدمة الجميع وبهذا يتم خلق بيئة عمل إلكترونية مناسبة يمكن من خلالها تحقيق الأهداف التنموية ومواكبة دول العالم.

إن الثقافة الرقمية مهمة على مستوى الأفراد والمؤسسات والمجتمع، وهي السبيل الوحيد الذي يمكن المؤسسات من الدخول إلى العصر الرقمي، وتتمثل الثقافة الرقمية بثلاثة أبعاد هي: ثقافة الحاسوب وثقافة الانترنت وثقافة المعلومات.

تعتمد ثقافة الحاسوب على إدراك أهميته كبديل مستقبلي للقلم والمفكرة والإدارة المميزة وفي أهمية تجاوز حاجز الخوف من التعامل مع الحاسوب وتبني فكرة مغادرة العمل الورقي واستبداله بالعمل الالكتروني

أما ثقافة الانترنت فتعتمد على إدراك أهمية الشبكة باعتبارها البديل المستقبلي لنظم الاتصال المختلفة والمكتبات والصحف الورقية ونظم التعليم والبيع والشراء... الخ.

والقادرة على توفير ثقافة عالمية مشتركة وضرورة تجاوز محددات التعامل مع الانترنت وتبني استخدامها في جميع الأنشطة وخصوصا التعليمية والتجارية والإنتاجية... الخ، إن سوء استخدام بعض خدمات شبكة الانترنت كالشبكات الاجتماعية مثلا قد يتسبب في الوقوع في مشاكل اجتماعية وقانونية.

وأخيرا فإن ثقافة المعلومات التي تعتمد على إدراك أهمية المعلومات باعتبارها البديل المستقبلي لصنع القرارات وذلك بما توفره من قدرة عالية في معالجة البيانات وتحويلها إلى مؤشرات مساندة لبناء البدائل واتخاذ القرارات، وتعتمد كذلك على استخدام شبكات المعلومات وتعزيزها بنظم المعلومات المساندة لصنع القرارات كالنظم الخبيرة والنظم الذكية. (العُمَري، 2014)

إن استخدام التكنولوجيا يمكن ويساعد إلا أنه لا يحل المشكل أو يحقق غاية الحوكمة الإلكترونية، بل يعتمد ذلك بالدرجة الأولى على ثقافة الأفراد ووعيهم، بشرط أن تكون القيم والمبادئ الأساسية متماشية مع احتياجات ومتطلبات الحوكمة. (El.Megder، 2005، صفحة 80)

تعالج الحوكمة الإلكترونية المستويات الخاصة بخلق وتوزيع المعرفة، التكوين في مجال تكنولوجيا المعلومات. إلا أن التقنيات ليست علاج سحري بل هي تكملة لمستوى التربية والتعلم

تقوم فلسفة الحوكمة بإثراء وإخصاب فكر وثقافة الالتزام، وهو فكر ارتقائي بنائي، فكر قائم على التقاليد العتيدة الراسخة، والمستمدة من حضارة الشعوب، وزود بالقيم والمبادئ، والتي تعمل على بناء وتأسيس المضمون القيمي والأخلاقي الواسع المدى، وتعريف حجم المخاطر بالغة الضخامة الناجمة عن رعونة عدم التصدي للانحرافات، مهما كان حجمها يبدو محدودا، ومن ثم إنجاح ممارسات سلطة الإدارة لعمليات الحوكمة، أيا كان القائم هذه السلطة، سواء ما يتصل منها بسلطات الجمعيات العمومية، أو ما كان يتصل أيضا بعمل مجالس الإدارة، وما كان منها يتعلق أيضا بعمليات وإنجاح ممارسات مدققي الحسابات الداخليين والخارجيين، وتحقيق فاعلية نظام المحاسبة، وتحويله بالفعل إلى نظام معلومات حقيقية وصادقة فالحوكمة سلاحها الرئيسي هو تحقيق المعرفة، وهي لا تتحقق بدون معلومات، وبالتالي فإن الفكر والثقافة يضعان معا قواعد الوعي والإدراك والفهم، ويصيغان معا الإطار العام للترابط بين الأطراف المختلفة. (رابح، 2012، صفحة 18)

4. خاتمة:

يعتبر الوقت الراهن عصر تقنية المعلومات والاتصالات والتي تعتبر بحق أهم دعائم وأسس تقدم الدول وتطورها حيث يمكن أن تتوفر من خلالها خدمات كثيرة لم يكن يعهدها المجتمع والمؤسسات من قبل، ولهذا دأبت معظم الدول على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الإستراتيجية لتطويرها واستثمارها.

فالتطور التكنولوجي وثورة الاتصالات والمعلومات أرست ثقافة الكترونية وأصبحت سمة من سمات العصر الذي نعيشه، بل إن هذه التطورات هي التي طبعت ورسمت شكل العصر الذي نعيشه ووصفته بأنه عصر المعلومات وعصر التكنولوجيا.

ووفر التدفق الحر للمعلومات الذي حققته ثورة المعلومات والاتصالات فرصة منح المجتمعات البشرية الدخول إلى مجتمع المعلومات.

ومن ثم الانتقال إلى مجتمع التكنولوجيا الرقمية والانخراط في ثورة الاتصالات المعاصرة وتطوير المعلوماتية وتمكينها من التغلغل اجتماعيا وعالميا مرشحة للانخراط ضمن مجتمعه المعلومات واللحاق بركب مجتمع التكنولوجيا الرقمية.

✓ **النتائج:**

مما سبق ذكره يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

- الحوكمة الإلكترونية ليست مجرد تحويل نظام الخدمة ونظام العمل إلى نظام عمل الكتروني وحسب، إنما هي منظومة متشابكة ومعقدة تحتاج إلى دراسات واعية قبل التحول إلى تتميم جميع الخدمات؛
- إن الحوكمة الإلكترونية - شأنها شأن أي ظاهرة ترتبط بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية- نمط يصاحب تطبيقه إيجابيات وسلبيات، لذا يلزم التعامل معها بحذر وحيطة في إطار تعزيز الايجابيات وتفادي السلبيات ومعالجتها؛
- يستحيل نجاح الحوكمة الإلكترونية في غياب ثقافة مشجعة ومحفزة على ذلك، لأنها تعد مفتاح نجاح تطبيق الحوكمة الإلكترونية في ظل هذه الظروف.

✓ **المقترحات:**

كما يمكن تقديم بعض المقترحات نوجزها كما يلي:

- العمل على زرع ثقافة الحوكمة الإلكترونية من خلال إنشاء معاهد بالإضافة إلى عقد مؤتمرات وندوات في هذا المجال وكذا تقديم فرص تدريبية مجانا لأفراد المجتمع؛
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث حول مدى تبني المؤسسات في الجزائر للحوكمة الإلكترونية وذلك من وجهة نظر أصحاب المصالح كالموظفين والزبائن وأفراد المجتمع.....إلخ؛
- عدم استيراد أفكار الحوكمة الإلكترونية وتطبيقها مباشرة في مجتمعنا، فالأمر يستلزم القيام بالدراسات المناسبة التي تجعلها تتوافق مع المجتمع، وذلك نظرا للاختلافات في الظروف والعوامل التي تسود كل مجتمع فبعض الإجراءات التي تصلح في مجتمع ما لا تصلح في مجتمع آخر.

5. قائمة المراجع:

1. الساعاتي ,س .ح .(1998) .لثقافة الشخصية :بحث في علم الاجتماع الثقافي .القاهرة -مصر :دار الفكر العربي.
2. طارق عبد الرؤوف عامر. (2007). الإدارة الإلكترونية:نماذج معاصرة. مصر: دارالسحاب للنشر و التوزيع.
3. علاء الدين يوسف العُمَري. (أفريل, 2014). الثقافة الرقمية ودور الحكومة الإلكترونية في القضاء على أمية المعرفة - قضايا و آراء-. تاريخ الاسترداد 23 سبتمبر, 2020، من الجريدة اليومية الأولى في البحرين العدد : 13186: http://www.akhbar-alkhaleej.com/13
4. غانم هاجرة و بوقرة رابح. (06-07 ماي, 2012). الحوكمة: المفهوم والأهمية. الملتقى الوطني حول:حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي و الاداري . بسكرة، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر.
5. محمد الصيرفي. (2008). المرجع المتكامل في :الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. مصر: المكتب الجامعي الحديث.
6. محمد حسن يوسف. (جويلية, 2007). محددات الحوكمة و معاييرها مع اشارة خاصة لنمط تطبيقها في مصر. تاريخ الاسترداد 30 سبتمبر, 2020، من http://dr-ama.com/?p=3423
7. محمود سليمان العميان. (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان- الاردن: دار وائل للنشر و الطباعة.
8. Alain Ambrosi, e. d. (2005). Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information C & F. Consulté le septembre 20, 2020, sur Éditions12 article : , http://vecam.org/article524.html
9. Backus, M. (2001, april, N°3). ,E-Governance and Developing Countries-Introduction and examples. RESEARCH REPORT , pp. 109-132.
10. El.Megder, C. B. (2005, mars 27-31). , Le e-Gouvernement et la Modernisation du Secteur Public. ,3rd International Conference: Sciences of Electronic Technologies of Information and Telecommunications- SETIT . tunisia, tunisia.
11. jamil, h. (2013, octobre 07-08-09). la gouvernance- vers une nouvelle culture de gestion des institutions publiques au maroc. sixieme dialogue euro mediteraneen de management public . tanger, maroc.
12. LAHLOU, c. (2008, avril). « gouvernance des entreprises, Actionnariat et performances ». Consulté le septembre 23, 2020, sur La revue de l'Économie & de Management "Gouvernance d'Entreprise , Éthique des Affaires et Responsabilité Sociales de l'entreprise: http://fseg.univ-tlemcen.dz/htm1.
13. Meier, O. (2013). Management interculturel- Stratégie - Organisation – Performance management - ressources humaines. paris- france: 5 e édition, DUNOD.
14. Misuraca, G. (2012). renouveler la gouvernance a l ere du numérique telescope. revue d analyse comparées en administration publique, vol 18, n 1-2 , pp. 21-43.

15. Palvia, S. C. (2007). : E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World. 5th International Conference on E-governance (ICEG) .
16. Saïd BOUMENDJEL 11-9) .juin, 2005 » .(Culture d'entreprise et bonne gouvernance"– « Contribution à la réflexion sur les enjeux ,économique et politique, d'une bonne gouvernance : le lien entre bonne gouvernance économique et politique et performance de l'entreprise dans l lalgerie " . Réunion organisée par l'Institut de Recherche sur le Maghreb Contemporain (IRMC)-Tunis, sur le thème » Gouvernance et cultu . tunis ،tunis.
17. Weber, R. (2010, novembre- decembre 30-03). Quelle gouvernance pour la culture et le secteur culturel? Document de travail pour le campus euro-américain de Las Palmas de Gran Canaria . Las Palmas de Gran Canaria.