

الحوكمة الإلكترونية والتميز التنظيمي المستدام

Electronic governance and sustainable organizational excellence

1. علي زوي نبيل alizoui nabil، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة coeur2nabil@yahoo.fr

2. ساطوح مهديّة satouh mahdia، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة satouh.mahdia@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2021/08/ 02

تاريخ الاستلام: 2021/05/ 08

ملخص:

تسعى المؤسسات المعاصرة للوصول إلى تحقيق درجات عالية من الكفاءة في أدائها و الشفافية في معاملتها، هذا الأخير يعطيها اندماج كبير مع محيطها الداخلي و الخارجي، لأن مقتضيات إدارة الجودة الشاملة، تتطلب منها المساهمة في تنمية و ترقية المجتمع المحلي، وعلى هذا الأساس استخدمت الحوكمة الإلكترونية بمختلف أبعادها لوضع أطر مرجعية وقانونية تحكم جل عملياتها، وتزيد من فرص المشاركة و التفاعل بين كافة الفاعلين الاجتماعيين، من خلال توظيف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في كافة أنشطتها، وتقديم خدمات رقمية للأفراد و المجتمع المدني، وبحكم أن أبعاد التنمية المستدامة تقاس بمدى مساهمة المؤسسات في تحقيق التنمية الاقتصادية، الاجتماعية و البيئة، يتطلب الأمر العمل على بناء تميز مستدام، يعطى للتنظيم آليات تسمح له بالبقاء و الاستمرار في الوجود، ويحافظ على مكتسبات الأفراد و الجماعات، وعليه نحاول في هذه الورقة البحثية الكشف عن دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق متطلبات التميز التنظيمي المستدام، باستقراء التراث النظري و الدراسات الحقلية.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة، الحوكمة الإلكترونية، الإبداع، التميز التنظيمي المستدام.

Abstract:

the Organizations use electronic governance in its various dimensions to set a reference and legal framework that governs most of their operations, and increase the opportunities for participation and interaction between all social actors, by employing information and communication technology in all their activities, and providing digital services to individuals and civil society, and by virtue of the fact that the dimensions of sustainable development are measured. By the extent to which institutions contribute to achieving economic, social and environmental development, it is necessary to work on building sustainable discrimination, giving the organization mechanisms that allow it to survive and continue to exist.

In this research paper, we try to uncover the role of e-governance in achieving the requirements of Sustainable organizational excellence

Keywords: Governance, Electronic governance, Creativity, Sustainable organizational excellence

مقدمة:

أن المؤسسات المعاصرة ليست فقط مجرد كيانات وجدت لتحقيق فعالية أكثر في أدائها الاقتصادي ، بل التصور الجديد اليوم قائم على اعتبارها شريك متعدد الجوانب، يساهم في التنمية المستدامة للدول والمجتمعات، وفق معادلة النسق المفتوح المتفاعل مع المحيط الخارجي، و التأسيس لمشروع الشفافية في العمليات و المعاملات مع الأفراد و الجماعات، ويكون هذا عن طريق توظيف النسق التكنولوجي الحديث المنجسد النظم المعلوماتية و الشبكات الاتصالية في الأنشطة و المهام الأساسية، وجعلها ميثاق لرفع مستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة للمجتمع، كل هذا يطلق عليه تجسيد منطق الحوكمة أو الحكامة الإلكترونية المتأتية من منطلقات الحكم الراشد الذي تسعى إليه العديد من الأمم و الشعوب.

فالتنمية المستدامة القائمة على ثلاثية الاقتصادي، الاجتماعي و البيئي تساهم فيها الممارسات المقدمة من طرف التنظيمات الاقتصادية عن طريق توظيف منطق الحوكمة الإلكترونية و الوصول إلى تميز تنظيمي مستدامة يدعم روح المسؤولية الاجتماعية لديها، فإدارة الجودة الشاملة تأخذ في الحسبان هذه المساهمة من خلال شهادات الإيزو المعتمدة لديها، و الآن جل القادة وصناع القرار في هذه المؤسسات يضعون هذا الهدف كروية و رسالة قابلة للتحقيق. إن التميز التنظيمي يعطى القابلية للتنظيم المرونة و التكيف مع جل التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال، وفرصة للمشاركة المجتمعية له، بواسطة التوجهات القائمة نحو العملاء و الشركاء، ويكون هذا بالاستفادة من الثورة الرقمية و الإدارة الرشيدة للرأس المال البشري الداعم لمنطق الاقتصاد المعرفي السائد في العالم. وفق ما تقدم نحاول في هذه الورقة البحثية تقديم تصور حول الأدوار المختلفة للحوكمة الإلكترونية في تحقيق تميز تنظيمي مستدام للمؤسسات يرسى آليات التنمية المستدامة المنشودة، عن طريق توظيف مختلف المساهمات النظرية و الامبريقية حول هذا الموضوع

1- الاقتراب المفاهيمي للحوكمة الإلكترونية

إن تحليل الخصائص البنائية و الوظيفية للمفاهيم يعطينا تصور عن أهم الأبعاد و المؤشرات، التي يمكننا من تلمسه في الواقع، زيادة على ذلك يكشف عن حجم الجدل المعرفي القائم حولها من قبل العلماء و الباحثين، وضمن هذا المسعى نحاول وضع تصور لمفهوم الحوكمة الإلكترونية و أهم المفاهيم المتصلة بها.

1-1- مفهوم الحوكمة:

إنها مفهوم قديم متجدد من خلال تحقيق متطلبات الحكم الراشد من قبل الدول و الحكومات و الهيئات العالمية، وهي مصطلح جديد في اللغة العربية وُضع في مقابل اللفظ الإنجليزي (governance) أو الفرنسي (gouvernance)، ويستعمل أيضا لفظ حكمة. لكن بما أن توليد مصطلح الحوكمة تم في سياق كل من العولمة و الحوسبة، فإنه هو الجدير بالاستعمال أكثر من لفظ الحكامة. وكلمة الحوكمة مشتقة من الفعل اليوناني (κυβερνάω) وهو يعني توجيهه، وقد استخدمه أفلاطون لأول مرة بالمعنى المجازي. وفيما بعد انتقلت إلى اللاتينية ومن ثم إلى لغات أخرى¹، وقد عرفها البنك الدولي 1992 بأنها الطريقة التي تمارس بها القوة أو السلطة لأجل إدارة الموارد الاقتصادية و الاجتماعية للدولة بغية تحقيق التنمية²، أم البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة UNPD عرفها بكونها ممارسة للسلطة الاقتصادية و السياسية و الإدارية لإدارة شؤون دولة في جميع المجالات، ويكون هذا الحكم من خلال الآليات و العمليات و المؤسسات التي تتيح للمواطنين و المجموعات التعبير عن مصالحهم وممارسة حقوقهم القانونية، و أداء واجباتهم ومناقشة خلافاتهم³، كل هذه المفاهيم تسجد مشروع الحكم الديمقراطي القائم على منطق المشاركة الفعالة لكافة مكونات المجتمع المدني، وفي السياق التنظيمي بغية نشر الشفافية داخل المؤسسات استخدم هذا المفهوم بكونه الطرق

و الأساليب التي تستخدمها الحكومات في إدارة تفاعلاتها وأنشطتها⁴، كما تعني أيضا مجموعة الآليات التي تضمن رسم التوجه الاستراتيجي للمنظمة، للسيطرة على متغيرات بيئتها الداخلية، وتلبية متطلباتها والاستعداد لمواجهة متغيرات بيئتها الخارجية والتكيف معها⁵، من جهة أخرى هي مجموعة من الآليات والإجراءات والقوانين والنظم والقرارات، التي تضمن كل من الانضباط والشفافية والعدالة، وبالتالي تهدف الحوكمة إلى تحقيق الجودة والتميز في الأداء عن طريق تفعيل تصرفات إدارة الوحدة الاقتصادية فيما يتعلق باستغلال الموارد الاقتصادية المتاحة لديها، بما يحقق أفضل منافع لكافة الأطراف ذوي المصلحة والمجتمع ككل⁶. مما سبق يمكن توضيح الحوكمة كمايلي:

*- حكم راشد

*- توجيه الجهود و التنسيق.

*- ميثاق قانوني وأخلاقي.

*- عدالة و شفافية.

1-2- ما هي الحوكمة الإلكترونية؟

هي عبارة عن نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستوى أداء أجهزة المؤسسات ، ورفع كفاءتها، وتعزيز فاعليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، من خلال استخدام وسائل إلكترونية تمكن من الإطلاع على المعلومات في المؤسسات... إن الأداة المشغلة لعمل الحوكمة الإلكترونية هي الإنترنت، وهي التي تشكل جوانب متكاملة، منها أساليب العمل والتقنية والعناصر البشرية وتطوير التشريعات.. لذا تعد الحوكمة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة والتميز في أداء الخدمات والتواصل مع المستفيدين بالمعلومات وتعزيز دورها في المشاركة والرقابة، لذلك فهي تتضمن تعديلات هيكلي في البناء التنظيمي للإدارة العامة⁷، وحسب منظمة اليونسكو UNESCO هي استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تسليم المعلومات والخدمات وتشجيع تشاركها مع المواطنين في عملية صنع القرارات وجعل الحوكمة أفضل من حيث فاعلية المساءلة والشفافية⁸، وتعد نمطا حديثا للتسيير، أساسه استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم وسلوكيات الأفراد. وتهدف إلى تحقيق مشاركة المواطن وإعادة النظر في دور الحكومة ووظائفها بهدف تحقيق الشفافية والمساءلة في اتخاذ القرارات وتحقيق جودة الخدمات العمومية وتجسيد مبدأ الديمقراطية الإلكترونية⁹،، في حين المنظمة العربية للتنمية الإدارية تشير إلى أن الحوكمة الإلكترونية هي شبكة من المنظمات تشمل الحكومة، المنظمات غير الربحية وكيانات القطاع الخاص، والنموذج التطبيقي الشائع للحوكمة الإلكترونية هو بوابة المعلومات الإلكترونية، حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات¹⁰. مما سبق نستنتج أن الحوكمة الإلكترونية هي:

*- الاستخدام الواسع للنسق التكنولوجي في الأعمال والأنشطة.

*- المشاركة في عمليات اتخاذ القرار

*- تطبيق مفهوم الإدارة بدون أوراق.

*- تحقيق الجودة بكل متطلباتها.

*- نشر الديمقراطية التنظيمية.

*- إحلال العدالة و الشفافية.

*- تجسيد مفهوم المواطنة الرقمية.

*- إدارة الرأسمال البشري والمعرفي.

*- الجودة في الخدمة ورضا الفاعلين الاجتماعيين.

وعليه يمكن توضيح أبعاد الحوكمة الإلكترونية هي:

البعد السياسي: مرتبط بطبيعة السلطة وشرعيتها

البعد التقني: خاص بالإدارة ودرجة كفاءتها

البعد الاقتصادي والاجتماعي : مرتبط بالمجتمع المدني ومختلف تشكيلاته، واهم البرامج السياسات الموجه لكل من المجال الاقتصادي والاجتماعي، وكيف تؤثر على حياة المواطنين من حيث الفقر وجودة الحياة¹¹.

1-3- الفرق بين الحوكمة الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية:

هناك تداخل بين هذين المفهومين بل أن الكثير من المختصين والدارسين يستخدمهما بنفس المستوى في الطرح، وعلى عليه يمكن تحديد نقاط الاختلاف في مايلي:

- ✓ الحوكمة الإلكترونية تأخذ أبعاد متعددة منها ما هو سياسي، جغرافي، أيديولوجي.. الخ
- ✓ الحوكمة الإلكترونية تعبر عن عمليات وأنشطة
- ✓ الحوكمة هي البناء الكبير الذي تحتويه كافة الممارسات والسياسات
- ✓ الحوكمة ميثاق قانوني يسعى لتحقيق الأداء المستدام.

1-4- مرتكزات الحوكمة الإلكترونية:

هناك ثمانية أسس تقوم عليها هي:

- أ - سد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة : تحتاج الحوكمة الإلكترونية إلى مهارات إدارية وتواصلية وتكنولوجية وتنظيمية وتسويقية واقتصادية... الخ. كما أن المهارات المحتاج إليها متجددة ومتغيرة على الدوام . ولهذا يجب التألّف على تنمية الموارد البشرية.
- ب - سد الفجوة الشاسعة بين التوقعات وإدراك المستفيدين : سد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحوكمة وإدراك المستفيد منها عن طريق برامج التوعية نحو تسويق المعلومات والخدمات المتاحة، بالفعل والشفافية المطلوبة في مشاركة الجمهور من المستفيدين، والعمل على إدراك نقاط القوة والقصور والفرص الناجمة من الحوكمة الإلكترونية
- ج - الوصول للمستفيدين : الوصول للمستفيدين المحتاجين للمعلومات والخدمات المؤسسية بغض النظر عن قدراتهم في الوصول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- د - التحول في الخدمات: تتمثل في التحول من الخدمات الموجهة بالبرامج الفردية لخدمة متكاملة تقدمها الحوكمة الإلكترونية في الأوقات الحقيقية، حيث أنهارؤية متكاملة.
- هـ - التحول للديناميكية والتفاعل في الأداء: التحول من الويب الساكن إلى الويب الديناميكي النشط ترتبط بتفاعل المستخدمين، مع الموقع المحدد للحكومة الإلكترونية بطريقة نشطة وإيجابية بحيث تتم التفاعلات وملاءم النماذج وتسديد الرسوم وغير ذلك بطريقة افتراضية على الويب حتى الحصول على المعلومات أو الخدمات المطلوبة.
- و - إتاحة الخدمات من خلال بوابات مكرسة لذلك: توفير الخدمات من خلال بوابات الحوكمة الإلكترونية، وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة، حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية Portal ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة، وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية.
- ح - وضع خريطة واضحة: صياغة خريطة واضحة المعالم توضح الوضع الحالي والوضع المستهدف الوصول إليه في المستقبل، تشرك المستخدمين الحاليين والمتوقعين في أبعاد ومراحل وبرامج الحوكمة الإلكترونية.

ط - الدعم والمساندة المطلوبة: دعم ومساندة جهود ومتطلبات الحوكمة الإلكترونية من خلال توفير أدلة إرشادية ونماذج أعمال مبتكرة ومعلومات مفصلة وبرامج توعية وتدريب مختلفة.

من خلال هذه الأسس يبدو أن توفر البنية التحتية و الكوادر البشرية مهم جدا في إرساء مقومات الحوكمة الإلكترونية.

1-5- أهداف الحوكمة الإلكترونية

لقد تم وضعها كأساس لجعل الرقابة على النظم و العمليات تسير وفق ما هو مخطط في الإستراتيجية العامة للمؤسسات، لأن مدلولاتها تظهر في كفاءة و فعالية الأداء المقدم، سواء داخل المناخ التنظيمي أو في المحيط الخارجي المتجسد في المواطن و فعاليات المجتمع المدني. إن الحوكمة الإلكترونية تحدد بدقة الأدوار و المسؤوليات وفق تربية السلطة ومنطق الحقوق و الواجبات، ضمن مسار يتسم بالشفافية في العمليات و العدالة في التوزيعات و يمنح الحق في المساءلة.

يوفر هذا التوجه من الحوكمة حماية للخصوصيات و الملكيات الفردية، في ظل انتشار الجرائم السبرانية، كما تسعى إلى بناء جسر من الثقة بين الحاكم و المحكوم، يسمح بزيادة مستوى الدخل الفردي و الوطني عن طريق فتح مجالات الاستثمار، وكبح معدلات الفساد المالي و الإداري مع التخفيف من المعوقات البيروقراطية، عن طريق التوجه نحو إدارة بلا أوراق تستفيد من التطور التكنولوجي الكبير الذي عرفه العالم.

2- التميز التنظيمي ومتطلباته

هو أحد المداخل التي تحاول بناء تميز على مستوى البني التنظيمية و الممارسات المختلفة للمؤسسة، سواء ما كان موجه لمواردها البشرية أو جمهور المستفيدين في البيئة الخارجية، زيادة على ذلك الاستحواذ على حصة سوقية في ظل المنافسة الشديدة من قبل المؤسسات الأخرى، وبالتالي ما هي الخصائص الوظيفية و البنائية للتميز التنظيمي.

1-2- مفهوم التميز التنظيمي:

لقد تطور مفهوم التميز التنظيمي من خلال المساهمات التي قدمها كل من توماس بيترز و روبرت و ترومان في كتابها المعنون بالبحث عن التميز (In search of Excellence) سنة 1982، والذي جاء كرد فعل على تميز الشركات اليابانية في ذلك الوقت¹²، و هو قدرة المنظمة على المساهمة بشكل إستراتيجي بالتفوق في أدائها و حل مشاكلها، وتحقيق أهدافها بصورة فعالة عبر التخطيط الإستراتيجي الفعال، بحيث تتميز عن باقي المنظمات و الإدارات التي تحرص على عملها و تتقن انجاز مهامها، وهي التي تثبت على مستواها المتميز في سوق العمل،¹³ و من جهة أخرى هو مستوى النمو والتحسينات المتحققة في كل الجوانب التنظيمية، والتي تزيد من احتمالية النجاح طويل المدى، وذلك على أساس تحقيق رضا المستفيدين المرتبطين بالمنظمة وبشكل متوازن.¹⁴ وعليه يمكن تحديد أبعاد ومؤشرات التميز التنظيمي في:

*- موارد بشرية ذات تأهيل عالي.

*- ثقافة تنظيمية قوية ومتماسكة

*- التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية

*- جودة في الأداء و الخدمات المقدمة

*- تكنولوجيا حديثة ومتطورة

*- الاهتمام بأصحاب المصلحة.

2-2- الفرق بين الإبداع التنظيمي و التميز التنظيمي:

الإبداع هو العملية التي يترتب عليها ظهور فكرة أو ممارسة أو منتج أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المنظمة، أو فرضها عليهم من قبل أصحاب القرار، و يترتب عليها إحداث نوع من التغيير في بيئة أو عمليات أو مخرجات المنظمة¹⁵، ويتشكل من:

* قدرة المؤسسة على إتاحة الفرصة للعمال على تقديم الأفكار و الطروحات المختلفة

*- تقديم كل ما هو يتميز بالاختلاف و كونه شي جديد نابع من التنظيم.

*- اختلاف الطرق و الأساليب في التفكير و حل المشكلات.

*- القدرة على إدارة الأزمات و المشكلات.

يعتبر الإبداع و الابتكار مدخل مهم من مداخل التميز التنظيمي، لا بل قد يكون أفضلها على الإطلاق، فالتميز التنظيمي لا يمكن أن يتحقق بالطرق التقليدية، بل يحتاج إلى طرق وأساليب جديدة ومختلفة ومتجددة ومتفردة ومتميزة، تقوم على استثمار إبداعات العاملين لتحقيق التميز التنظيمي للمؤسسات. وبذلك يكون هو أحد أهم الأدوات لتحقيق تلك الغاية.

ويمثل الإبداع والابتكار أحد مصادر القوة للمؤسسات، والإبداع النابع من رحم المؤسسة يولد من قبل العاملين بها الذين يبذلون جهود كبيرة لتطوير أعمالهم لتحقيق التميز التنظيمي. وتتسابق المؤسسات من أجل تحقيق التميز، فالمؤسسات بأشكالها المختلفة تحاول امتلاك مختلف مصادر القوة التي تمكنها من تحقيق أهدافها في بلوغ الريادة والتميز، بالاعتماد على الإبداع باعتباره مدخل للانجاز والتميز. وعلى الرغم من التعقيد والتشابك الذي يترسم به الإبداع والتميز التنظيمي، إلا أن الإبداع أصبح يلعب دوراً متميزاً في بناء المؤسسات ويدعم قوة أي مؤسسة.¹⁶

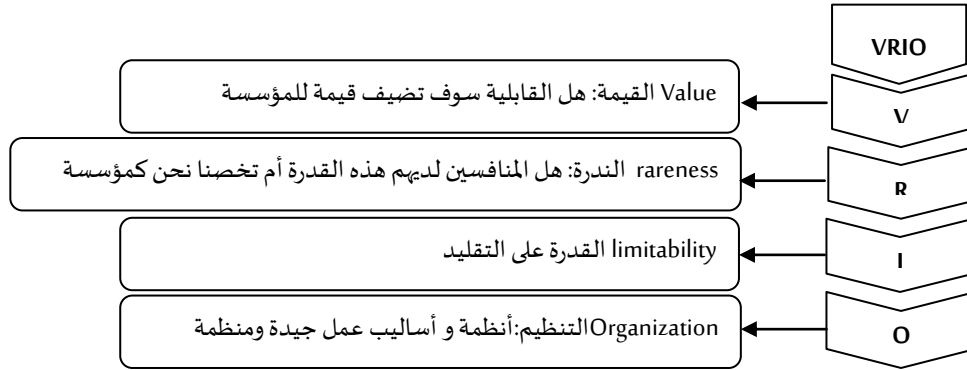
2-3- الأهداف التنظيمية والمجتمعية للتميز

- ✓ إيجاد ثقافة مؤسسية تركز بكثافة على التوجه بالعملاء.
- ✓ تحسين الثقة وأداء العاملين بالمنظمة.
- ✓ تحسين المشاركة والمسؤولية المجتمعية.
- ✓ تحسين معنويات وإرضاء العاملين بالمنظمة.
- ✓ تحسين نوعية المخرجات سواء منتجات أو خدمات.
- ✓ تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشكلات وتجزئتها إلى وحدات أصغر حتى يمكن حلها
- ✓ خلق بيئة مؤسسية تدعم وتحافظ على عملية التحسين المستمر.
- ✓ الحفاظ على الزبائن وإرضاء العملاء.¹⁷

2-4- دوافع وأسباب التميز التنظيمي:

تعيش المؤسسة في محيط يتسم بالتغيير و التعقيد الأمر الذي يدفعها إلى العمل على إحداث تميز تنظيمي يضمن لها البقاء والاستمرار في الوجود، و التفوق على منافسيها في السوق، كما أن قيامها بالتحليل الاستراتيجي يسمح لها بتحديد نقاط القوة والضعف لديها، و الاستحواذ على الفرص المتاحة أمامها مع كشفها عن التهديدات المحتملة. إن المنافسة الموجودة في السوق تدفع التنظيم إلى العمل على تحقيق القابلية للتميز لأنها تعطي خاصية للتنظيم ككل في شكل قدرات جوهرية محورية تمتلكها المؤسسة لوحدها يصعب تقليدها ومجاراتها من قبل الآخرين، وهي بداية لما يسمى بالميزة التنافسية المستدامة. ويتم الكشف عن هذه القابلية باستخدام تحليل VRIO¹⁸ (أنظر الشكل 1).

شكل رقم (01) تحليل vrio للقابلية للتميز



المصدر: صلاح مهدي محسن العامري و طاهر محسن الغالي، مرجع سابق، ص 274

تلعب مقتضيات إدارة الجودة الشاملة دورا كبيرا في التوجه نحو التميز على اعتبارها توجه استراتيجي، يفرض على المؤسسة مجموعة من الشروط كأساس للحصول على شهادات الإيزو، ومنها ما هو موجه نحو التنمية الاجتماعية، ودرجة مساهمتها في مؤشرات التنمية البشرية المعتمد عليها من قبل الهيئات العالمية. ومن بين العوامل أيضا نجد تكنولوجيا المعلومات وما أحدثته من ثورة رقمية عملت على زيادة معدل تبادل المعرفة واختصار الجهد والوقت في انجاز المهام والأعمال، ومخاطبة الأفراد عبر وسائلها المختلفة وتقديم خدمات بواسطتها.

2-5- أسس التميز التنظيمي:

لتحقيق التميز هناك عدة عوامل تدخل في ذلك، وقد حددها بيترز و وترمان في أربعة عوامل هي ¹⁹:

• الناس : PEOPLE

• الاهتمام بالزبائن: care or Customers

• الابتكار : Constant Innovatuion

• القيادة: Leadership , MBWA, (Management by Wandering Around

مع العمل على إعطاء الاهتمام الكبير لصناعة رسالة ورؤية المؤسسة بطريقة علمية واقعية، هنا يأتي دور القيادة في توجيه الجهود نحو الأهداف المسطرة، زيادة على ذلك توظيف الإمكانيات المتوفرة واقتنائها بالنسق التكنولوجي الحديث الذي يعد مؤشر عن مدى استخدام عمليات إدارة المعرفة.

إن تمكين الموارد البشرية كمدخل حديث في الإدارة والتسيير يعمل هو أيضا على إرساء دعائم التميز من خلال اكتشاف القدرات والمهارات الكامنة في هذه الموارد، كما يدخل التدريب والتأهيل الداعم لاكتساب قيم واتجاهات إيجابية نحو العمل الجماعي والمجتمعي، فالعالم قائم على مفهوم الاقتصاد المعرفي بكل تجسدهات المختلفة كون المعرفة أصبحت سلاح فعال لإحداث تنمية شاملة، وبالتالي السعي إلى وضع بدائل معاصرة في إدارة الموارد البشرية تعظم كل من أهداف الفرد والمؤسسة.

3- دور آليات الحوكمة الالكترونية في تحقيق التميز التنظيمي المستدام

لقد صنعت التوجهات المعاصرة في استخدام الحوكمة مجالا واسعا لجعل المؤسسات تعمل بطريقة تحقق من خلالها كفاءة وفعالية على كافة الأصعدة، عن طريق تطبيق التنمية المستدامة التي هي نوع من التنمية تنقل المجتمع إلى عصر الصناعات والتقنيات النظيفة التي تستخدم أقل قدر ممكن من الطاقة والموارد، وتنتج الحد الأدنى من الغازات والملوثات، المؤدية إلى رفع درجة حرارة سطح الأرض والضارة بالأوزون. ²⁰ وعلى هذا يتخذ مفهوم التنمية مفاهيم متعددة

نظرا للمجال الذي تستعمل فيه، ولابد من التميز بين النمو الاقتصادي الذي يشير إلى ذلك التحول على المستوى الاقتصادي الكمي، أما التنمية فهي أحداث تحول أو قفزة نوعية على كافة مستويات الحياة المعيشية، وعليه تظهر ميكانزمات الحوكمة الالكترونية في تجسيد التميز التنظيمي المستدام للمؤسسات في:

1-3- التوجه نحو الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسات:

يكون دور الحوكمة الالكترونية في إعطاء قاعدة معلوماتية و نظم إدارية للتنظيمات تمنحها الخصائص الفريدة التي تميزها عن منافسيها الحاليين والمحتملين ، الأمر الذي يجعلها في مركز متقدم باستمرار في العلاقة مع منافسيها. وتوصف الميزة التنافسية المستدامة بأنها المنافع أو الفوائد التي تحصل عليها المنظمة لأبعد مدى ممكن والتي لا يمكن تقليدها أو استنساخها من قبل المنظمات الأخرى ، وتدخل فيها دمج أدائها بطريقة يحقق توازن بين الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية و البيئة للأفراد و المجتمعات.

2-3- الحوكمة الالكترونية والمؤسسة الرشيد والداعمة للتنمية المستدامة:

المعتمدة على التخصص والكفاءة و التعاقدات، و التي تعمل على الحد من الهدر في الموارد الطبيعية، هذا ما يتماشى مع مؤشرات قياس التنمية المستدامة، وتطبيق لتوصية الندوات و المؤتمرات الدولية الخاصة بالمشكلات المناخية و البيئية، خاصة البنية التكنولوجية التي تدخل كمؤشر في تقرير التنمية البشرية.

3-3- التميز في مرونة قوة العمل:

من خلال استمرار تدفق الإنتاج و الخدمات الالكترونية واتساع نطاق التبادل على مستوى عالمي، الاستفادة من الخبرات، وخاصة جعل نمط الابتكار هو حياة الكل داخل المؤسسات العالمية، مما يسهل خلق شبكات الابتكار و الوصول إلى مجتمع المعرفة المنشود، مما يدعم تحرير التجارة الخارجية و البقاء و المنافسة الاقتصادية.

4-3- المؤسسة والرأسمال الاجتماعي المتميز:

الرأسمال الاجتماعي هو مجموعة من الموارد المتأصلة في العلاقات الاجتماعية التي تسهل الأعمال الجماعية المشتركة و التعاون بين الناس²¹ ، و يكون دور الحوكمة أنها تخلق الثقة بين التنظيم و مكونات البيئة الخارجية، سواء أفراد أو جماعات، هذا الأخير يعد عنصرا حاسما في مدى استفادة المؤسسة من هذا النوع من الرأسمال، إلى جانب خلق التعاون و التكافل الاجتماعي من طرفها و تلبية حاجيات هذا المجتمع، إن فعالية شبكات رأس المال الاجتماعي يمكنها أن تحقق آثار إيجابية ملحوظة على سوق العمل، حيث وجد أن مستويات البطالة وفترتها الزمنية هي في الواقع دالة تكلفة البحث عن وظيفة وأن فعالية شبكات رأس المال الاجتماعي توفر آليات كفئة للبحث عن فرص عمل حيث أوضحت الدراسات أن كثير من العاطلين قد وجدوا فرص عمل من خلال الأصدقاء والمعارف أكثر من أي وسيلة أخرى كما أن تعزيز عملية نمو رأس المال الاجتماعي يؤدي إلى إدماج الأقليات والجماعات العرقية في المجتمع، وإتاحة فرص العمل لهم، كما يساهم في حل مشكلة الفقر حيث يمكن اعتباره كشبكة ضمان للفقراء²².

5-3- الثقافة التنظيمية المتوجهة نحو المسؤولية الاجتماعية:

هي قيم مشتركة بين المؤسسة و مواردها البشرية، وتظهر في كل ما هو مرتبط بالسلوك التنظيمي، و المؤسس لروح الجماعة وقيم الولاء و الانتماء، وتتجسد أدوار الحوكمة الالكترونية في كونها تخلق قوة في الثقافة وتعزز من التوجه نحو المسؤولية الاجتماعية والتي تشير إلى اهتمام المؤسسة الذاتي للمبادرة في مواجهة المشاكل والمساهمة في تطوير المجتمع. و تعرف المفوضية الأوروبية مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنه التطوع الذاتي للمؤسسات في المساهمة في خلق مجتمع وبيئة أفضل.²³

إن مسؤولية المؤسسة تتحد بناء على ما تقدمه من منافع للمجتمع وهو معيار البقاء والاستمرار في الوجود. ومؤشرات الأداء المجتمعي تضم كل ما يخص تأثير المؤسسة اقتصاديا على المجتمع بما في ذلك العمال والزبائن وباقي الشركاء وهي:

✓ كفاءة المورد البشري وقوة المزايا الممنوحة سلم الأجور المعتمد عليه.

✓ مساهمة المؤسسة في حل بعض المشكلات الاجتماعية مثل توفير النقل وإشكالية الإسكان.

✓ مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاه الاجتماعي

✓ تعاون المؤسسة في إعداد دراسات للحد من مشكلات الضجيج و الضوضاء.

3-6- تميز في جودة الخدمة وتحقيق رضا الفاعلين الاجتماعيين:

تعرف بأنها هي تلك الخدمات المقدمة سواء أكانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو التي يدركونها في الواقع العملي، وهي المحدد الرئيسي لرضا الزبون أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها²⁴، وتعمل الحوكمة الإلكترونية دورا مهما في ذلك عن طريق السرعة في تقديم الخدمات المطلوبة بواسطة النظم المعلوماتية الخاص بها، وبهذا يكون رضا على الخدمات أو السلع المقدمة لكافة المستفيدين.

3-7- الريادة في العدالة التنظيمية والشفافية الإدارية:

إن إرساء مفهوم المجتمع الإلكتروني والمواطن الرقمي يقوم على ثنائية العدالة والشفافية، الصادرة من استخدام الشبكات الاتصالية الحديثة، ووضع منظومة قانونية تعطي كل ذي حق حقه ويستطيع الأفراد، من خلالها التعبير عن آرائهم بكل حرية والقيام بواجبهم ضمن السياق المخطط له، وهذا مؤشر من مؤشرات التنمية المستدامة اليوم.

3-8- الحوكمة الإلكترونية وجوائز التميز العالمية:

إن تطبيق مبدأ الحكامة في جل العمليات الأساسية للمؤسسة، وخاصة توظيف النسق التكنولوجي فيها يعطى التنظيم ككل تميز وريادة داعمة لمتطلبات التنمية المستدامة، وهذا ما جعل العديد من الدول والهيئات تبني عليها جوائز خاصة بهذا التميز نذكر منها:

أ- جائزة Deming اليابانية: استحدثت في اليابان 1951 تقديرا لعبقرية إدوارد ديمينغ Edward Deming ودوره في تطوير مراقبة الجودة في اليابان، وتمنح هذه الجائزة للأفراد والمنظمات التي تحقق تميزا في مجال رقابة الجودة، وتشمل فئات الجائزة على: جائزة ديمينغ للأفراد/ جائزة ديمينغ لتطبيق رقابة الجودة/ جائزة رقابة الجودة لعمليات وحدات الإنتاج²⁵، وهناك 10 معايير على أسسها تمنح هذه الجائزة هي: التنظيم و التنمية - المعلومات - التحليل - التخطيط للمستقبل - التعليم و التدريب - تأكيد الجودة - تأثيرات الجودة - التنبؤ أو التقييس - الرقابة.

ب- جائزة مالكوم بالدريج الأمريكية Malcom Baldrige: تأسست في سنة 1987 بأمريكا وتشمل عمليات تحسين الجودة في الشركات الصناعية و الخدمية و المنظمات الصغيرة، وتم تطوير معاييرها من قبل مجموعة من المختصين ومنذ ذلك أصبحت المعايير تعريفا عملياتيا TQM ومدخلا مهما للمفهوم²⁶، ومعاييرها هي: القيادة - التخطيط الاستراتيجي - التركيز على العملاء - المقاييس و التحاليل وإدارة المعرفة - التركيز على الموارد البشرية - إدارة العمليات- نتائج العمليات.

ج- الجائزة الأوروبية للجودة: تأسست سنة 1991 بهذه تقديم الدعم و التشجيع للمنظمات الأوروبية للتطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة TQM و يعتبر من أبرز نماذج التميز استخداما في العالم، ويعد هذا النموذج مرجعا للعالم أجمع، ومعاييرها هي: التركيز على العملاء- التركيز على النتائج المستهدفة- تنمية علاقات الشراكة و التحالف- القيادة الفعالة و الأهداف الواضحة- تنمية وتمكين الأفراد العاملين بالمنظمة- التعلم المستمر وتنمية الإبداع- الإدارة بالحقائق و العمليات المتكاملة- المسؤولية الاجتماعية²⁷. بالتمعن في هذه الجوائز تظهر الحوكمة كمؤشر أساسي في منحها للمؤسسات اليوم، خاصة مع الدعوة لتطبيق الحكم الراشد و مبدأ الديمقراطية التشاركية، و المعبرة عن تعاون كافة الأطراف الفاعلين داخل التنظيم وخارجه من أجل تقديم جودة وفعالية في السلع و الخدمات.

هذه جملة من المساهمات التي تقدمها آليات الحوكمة الإلكترونية في دعم متطلبات التميز التنظيمي المستدام و الداعم للتنمية بشكل عام، في سبيل جعل المؤسسة وحدة اجتماعية هادفة، ومصدر لنشر قيم العيش المشترك، الضامن لمستقبل واعد للبشرية جمعاء.

خاتمة

تأسيسا لما سبق عالجت هذه الورقة البحثية أحد الإشكالات المطروحة من قبل العلماء و صناع القرار، وهي تجسيد الحوكمة الإلكترونية بكل أبعادها من أجل الوصول إلى تميز تنظيمي مستدام يجعل من المؤسسة وحدة اجتماعية هادفة، كون العالم يعيش ثورة تكنولوجية و معلوماتية اجتاحت كافة مناحي حياة الأفراد و المجتمعات، هذا الأخير أعطت للمؤسسة دورا هاما في بلورة معالم النمو و الازدهار ، الأمر الذي يسمح لها بتوظيف التقنية بكل متغيراتها في تقديم السلع و الخدمات للمحيط الخارجي، والتي تدعم منطق المساءلة و الشفافية المجتمعية وتثبت سياسة الحكم الراشد المبني على المشاركة و ثنائية الحقوق و الواجبات، كل هذا يصنع المواطنة الرقمية و المجتمع الإلكتروني المنشود

الهوامش

- 1- محمد صخري، قراءة في مفاهيم الحوكمة و الحوكمة الإلكترونية www.politics-dz.com,date 20/04/2021,heur:12:00
- 2- Wold Bank, Governance And Development, World Bank Publication Washington,1992, p:01
- 3- وفاء معاوي، نحو تفعيل أداء الإدارة المحلية في الجزائر في ظل مقاربة الحوكمة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، جامعة حمة لخضر، الوادي، جانفي 2015، العدد: 10، ص: 92.
- 4- كريمة جلام، فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول الخدمات العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 29-30 أكتوبر، 2014، ص: 03
- 5- أحمد علي صالح ونضال أمين الصالحي، نماذج حوكمة الجامعات وأثرها على التوجه الإستراتيجي دراسة على الجامعات الخاصة، مجلة إتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، جامعة الأردن، الأردن، مجلد: 38، العدد: 02، ص 78
- 6- الهام يحيايو وليلى بوحديد، الحوكمة و دورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الجزائرية، حالة المؤسسة الجزائرية الجديدة للتعليل (NCA) بالروبية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد: 05، 2014، ص: 61
- 7- طلال ناظم الزهيري وفاضل عبد علي القرشي، الحوكمة الإلكترونية في المؤسسات الأكاديمية: المفاهيم وآليات التطبيق، مجلة الاقتصاد الحيوي و المجالات الحيوية، روسيا، العدد: 03، 2017، ص: 75
- 8- العنود إبراهيم الهروط، الاتجاهات نحو تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجامعات الخاصة الأردنية (مذكرة ماجستير غير منشورة)، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2018، ص: 14
- 9- محمد جمعة علي جمعة، متطلبات الحوكمة الإلكترونية لتطوير خدمات الرعاية الاجتماعية بالمنظمات الأهلية، دراسة مطبقة على عينة من الجمعيات الأهلية بمحافظة أسيوط، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية و العلوم الإنسانية، جامعة حلوان، مصر، أكتوبر 2020، المجلد: 52، العدد: 02، ص: 554
- 10- كريمة جلام، مرجع سابق، ص: 04

- 11- أبوبكر الصديق قيدوان و خيرة معمري، الحوكمة الإلكترونية ومتطلباتها في ظل الحاكمية الرشيدة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، العدد: 04، ص: 555
- 12- مثنى عبد الوهاب المولى، أثر التوجه بإدارة الجودة الشاملة و التميز التنظيمي في الميزة التنافسية المستدامة في الكليات الأهلية (مذكرة ماجستير غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا، السودان، 2019، ص: 38
- 13- صالح علي عودة الهلالات، إدارة التميز، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2014، ص: 227
- 14- علي عبود الرفيعة و ضرغام حسن عبد، أثر القدرات الإستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي في الشركة العامة للسمنت الجنوبية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية و العلوم الإدارية، جامعة الكوفة، العراق، المجلد: 15، العدد: 01، ص: 304
- 15- محمد علي عطية الطيبشات، دور أنظمة المعلومات في تحقيق الإبداع المؤسسي (مذكرة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، الأردن، 2004، ص: 06
- 16- نواف نهار الطيبشات، الإبداع كمدخل للتميز التنظيمي 14:30:08/04/2020,heur: www.arado.org.date
- 17- مثنى عبد الوهاب المولى، مرجع سابق، ص: 43
- 18- صلاح مهدي محسن العامري و طاهر محسن الغالي، الإدارة و الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص: 262
- 19- مثنى عبد الوهاب المولى، مرجع سابق، ص: 43
- 20- حياة زلماط، إشكالية التنمية المستدامة في العالم، 18:30:08/02/2019,heur: www.cmes-maroc.com,date
- 21- عدنان ياسين مصطفى، رأس المال الاجتماعي الوجه الآخر للسمود المجتمعي مقاربات نظرية وخيارات تنموية، مركز البيان للدراسات و التخطيط، بغداد، 2017، ص: 09
- 22- ماجد عثمان إسماعيل، سياسة تطوير رأس المال الاجتماعي للمشاركة في التنمية المستدامة للريف و الحضر، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول استدامة المدن العربية وضمن حيابة المسكن و الأرض و الإدارة الحضرية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2005، ص
- 23- نصر الدين بن مسعود و محمد كنوش، واقع أهمية و قيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، يومي 14-15 فيفري، ص: 03
- 24- محمد خيثر و أسماء مرايحي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، المجلد: 03، العدد: 04، 2017، ص: 03
- 25- صالح علي عودة الهلالات، مرجع سابق، ص: 269
- 26- أسامة خير، التميز التنظيمي، دار الراية للنشر و التوزيع، الأردن، 2014، ص: 253
- 27- صالح علي عودة الهلالات، مرجع سابق، ص: 273