

## تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة حديثة لتفعيل الحوكمة في منظمات الأعمال

## Information And Communication Technology Is A Modern Approach To Activating Governance In Business Organizations

لكحل حياة<sup>1</sup>، لكحل محمد<sup>2</sup>، بن عدة أمحمد<sup>3</sup>Lakehal hayate<sup>1</sup>, lakehal mohamed<sup>2</sup>, benadda mhamed<sup>3</sup><sup>1</sup> جامعة الشلف (الجزائر)، h.lakehal@univ-chlef.dz<sup>2</sup> جامعة غليزان (الجزائر)، mohblack0075@gmail.com<sup>3</sup> جامعة غليزان (الجزائر)، mhamed.benadda@univ-relizane.dz

تاريخ الاستلام: 2022/02/24 تاريخ القبول: 2022/03/14 تاريخ النشر: 2022/03/30

**ملخص:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم بشكل كبير في تحسين طرق تسيير المنظمات باعتبارها كآلية لتفعيل الحوكمة المنظمة خاصة بعد التطور التكنولوجي و الثورة التكنولوجية التي مست مختلف القطاعات قد توصلنا إلى وجود علاقة تفاعلية إيجابية بين كل من تكنولوجيا المعلومات والمبادئ المفعلة للحوكمة كالفعلالية في الأداء والعدالة بين أفراد المجتمع المنظمي و الشفافية في المعاللات ذات العلاقة بالنشاط والمسائلة؛ وكذا بين الاتصال الإلكتروني كشق من تكنولوجيا الإعلام والاتصال و بين المشاركة في إتخاذ القرارات وتجسيد سيادة القانون وتبني المسؤولية الإجتماعية كمطالب إستراتيجي يجسد المبادئ الأساسية للحوكمة داخل المنظمات المعاصرة .

**كلمات مفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حوكمة المنظمات، مبادئ الحوكمة، مسؤولية الإجتماعية.

تصنيفات JEL: M14، L97

**Abstract:** information and communication technologies have greatly contributed to updating the management methods of organizations as a mechanism for activating organizational governance, especially after the technological development and technological revolution that have affected various sectors. Transparency in transactions related to activity and accountability; As well as between electronic communication as part of information and communication technologies and between participation in decision-making and the embodiment of the rule of law and the adoption of social responsibility as requirements that embody the basic principles of governance within contemporary organizations

**Keywords:** information and communication technologies, corporate governance, principles of governance, social responsibility

**JEL Classification Codes :** M14 ,L97

المؤلف المرسل: لكحل محمد، الإيميل: [mohblack0075@mail.com](mailto:mohblack0075@mail.com)

## 1. مقدمة:

تعد الحوكمة من أهم المواضيع في الوقت الراهن فإن جل الدول تولي أهمية بالغة لإدارة المؤسسات و تسيير المنظمات بهدف تسيير المال العام على مستوى المؤسسات العمومية وكذا تشجيع الاستثمار و النهوض بالإقتصاد من خلال المنظمات والشركات الخاصة والمختلطة وذلك في إطار خدمة السياسة العامة للدولة الهادفة لخدمة المجتمع ؛ وفي سبيل ذلك فإنه بات من الضروري تفعيل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بهدف إنتهاج حوكمة منظمية تحقق تسيير حديث و ناجع لها بإعتبارها مطلب ملح ومهم لقياس أداء الأنظمة الإدارية بما يسهل إصلاح الأخطاء و الإنحرافات وكذا منح حق مساءلة الإدارات والمسؤولين مع ضمان حق أصحاب المصالح ، حيث أن التكنولوجيا الحديثة أنتجت تطورات وإجراءات حديثة في مجال إدخال و تخزين و التعامل بصفة عامة مع المعطيات والمعلومات بما يضمن تنفيذ المنظمات بإختلاف مجال نشاطها لمخططاتها وميزانياتها وفق الاحتياجات المطلوبة دون سوء استخدام للطاقة البشرية والمادية؛ مما يضمن الشفافية في التسيير وفي سبيل ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال قد أوجبت تفعيل لمبادئ الحوكمة المنظمة والتي تعد آلية إستراتيجية في تحقيق نجاح المنظمات وبالتالي تحقيق الإستقرار الوطني و الدولي.

إنطلاقا مما سبق تبرز معالم إشكالتنا التي نصيغها في السؤال التالي:

" مامدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كمقاربة حديثة في تفعيل الحوكمة في منظمات

### الأعمال ؟"

-أهمية البحث : يهدف البحث إلى إيجاد إطار تنظيمي متقدم يضمن تجسيد مبادئ حوكمة المنظمات بالإستناد إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال على مختلف العمليات التي تمارسها المنظمة و مسيروها والمتعلقة بنشاطها ، ومن خلال هذه لورقة البحثية نسعى إلى محاولة التعرف على أهم مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والإتصال وخصائصها ذات الأهمية في مجال التعامل مع المعلومات وكيفيات الإتصال وذلك من خلال إظهار موقعها في تفعيل المبادئ الأساسية لحوكمة المنظمات ككل وتوضيح مكانتها في ظل الأداء السليم ، مع الإشارة إلى مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تسيير الموارد ضمن محور تنظيمي وتشريعي ومن ثم حكمة إدارية و مالية في إطار التوجه نحو ترشيد الإستخدام و الإستغلال الأمثل للطاقة البشرية و المادية .

## 2 تكنولوجيا المعلومات والاتصال: المفاهيم والمنافع المحورية:

كلمة يونانية، وهي تتكون (TechnoLogy) من ناحية المدلول اللغوي، يرجع أصل كلمة تكنولوجيا ويعني علم أو دراسة ومن "Logy" ويعني حرفة أو مهارة أو فن أما الثاني "Techno" من مقطعين المقطع الأول هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق، أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، وهي علم التشغيل الصناعي. (الصيرفي، 2009، صفحة 13)، حيث لا يوجد تعريف واضح وشامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فحسب التعريف الدولي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي تلك النشاطات الاقتصادية التي تساهم في جعل المعلومات مرئية ثم معالجتها وتخزينها ونقلها بطرق الكترونية، كما يرى هاربرت سيمون أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال تساعد في جعل كل معلومة مسموعة، رمزية أو مرئية على الحاسوب، أي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي نتيجة لتلاقي التكنولوجيا المتنوعة مما يسمح بتبادل و معالجة المعلومات عن طريق وسائل اتصالية جد متطورة مثل شبكة الانترنت التي اخذت بعد جديد في النشر واقتسام المعلومات، وهي ليست فقط شبكة معلوماتية ولكن اعلام جديد للاتصال ومركز لتبادل المعرفة ونشرها، كما تم تعريفها على أنها الأدوات التي تساعد على القيام بالاتصال والمتمثلة في الحاسبات الالكترونية (لكحل، 2018، صفحة 24)، ومن منظور آخر يرى الدارسين لتكنولوجيا الاعلام والاتصال أنها تعد اشمل وأدق من الترجمة المتداولة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن جمع كلمة إتصالات تفيد معنى معايير للمعنى المعتمد في الكلمة اللاتينية، كما أن هناك farkا واضحا بين الاعلام والمعلوماتية، حيث تعتبر المعلومة المادة الخام للإعلام، والاعلام عملية تنطوي على مجموعة من أوجه النشاط من بينها نشاط نقل المعلومات وتداولها فهو يشكل المعلومات لكن المعلومات لا تحتوي على كل موضوعات الإعلام (لكحل، 2018، صفحة 25)، كما تم تصنيفها إلى أربعة مجموعات، حيث تطرقت المجموعة الأولى إلى أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يركز على الكيان المادي لها، باعتبارها تشمل مجموعة من الأجهزة والحواسيب والبرامج، أما المجموعة الثانية تركز على كونها مجموعة من العمليات التي تتمثل في معالجة، تخزين إرسال، عرض واسترجاع المعلومات، والمجموعة الثالثة تدمج المفاهيم المتعلقة بالأجهزة والأنشطة التي تقوم بها، أما المجموعة الرابعة فتتضمن المفاهيم المتعلقة بجميع أنشطة المعلومات المبنية على تكنولوجيا المعلومات وكذلك جميع المستفيدين منها" (بن الزين، 2016، صفحة 12)، بالإضافة إلى أنها: " مجموعة المعرفة العلمية، التكنولوجية، الهندسية والفنون اللازمة

لتحويل المدخلات إلى مخرجات، حيث تتمثل هذه المدخلات في البرامج المتطورة والتي تتضمن الذكاء والنظم الخبيرة ، وقواعد البيانات وأتمته المكاتب (يحياوي و بوحديدي، 2015، صفحة 323)

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها: (سالمى و قاسمية، 2015، صفحة 347)

**-تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الأنترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على مايلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي؛

**-رفع الإنتاجية:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد وفعال؛  
**المرونة:**تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية فهو أداة للكتابة و القيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو القرب...الخ، كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية و هذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال؛

**-الأتمتة:**ويقصد بها الأسرع، الأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها و سعة ذكائها.

**1.2 مؤشرات التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** إذا أردنا تتبع ومعرفة التوجهات والتحولات التي يشهدها العالم اليوم في مجال معرفة التكنولوجيا، وجب علينا الاعتماد على مؤشرات مرجعية لذلك، ومن أهم مؤشرات التوجه نحو استخدامها (حواس و حيوشي، 2017، صفحة 08):  
-الاعتماد على الأيدي العاملة الكفؤة والمتخصصة، باعتبارها أحد أهم المعايير نحو التوجه لاقتصاد المعلومة والتكنولوجية.

- التركيز على إنتاج الخدمات أكثر من السلع، فمثلا يمثل الاقتصاد الأمريكي نسبة 70% من قطاع الخدمات تزداد سنويا بنسبة 3.2% على غرار زيادة نسبة مستخدمي الحاسوب في عملهم، لتصل هذه النسبة إلى 60%، أي زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة مهمة للعمل.

-ظهور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كقطاع إنتاجي خدماتي مهم، بإضافة إلى تقسيم النشاط الاقتصادي إلى ثلاثة قطاعات (الزراعة، الصناعة والخدمات)، أضاف علماء الإقتصاد قطاعا رابعا هو قطاع المعلومات وتزايد دور وأهمية المعرفة التكنولوجية في فعالية الإنتاج والخدمات.

من بين الأسباب الحديثة التي أدت إلى تنامي الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات الإدارية الحديثة، حسب **Turban et al** نجد (محمد و بلحمري، 2017، صفحة 378):

- **تعدد وتقلب بيئة الأعمال:** أصبحت بيئة الأعمال أكثر تعقيدا وتقلبا، لأن التقدم في مختلف المجالات يصنع العديد من المتغيرات، إضافة إلى التغيرات الناجمة عن العوامل الاقتصادية، الاجتماعية والسياسية مما يتوجب على المنظمات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين عملية التنبؤ طويل الأجل ودعم وظائف المنظمة.

- **المنافسة القوية والإقتصاد العالمي:** إن المنافسة العالمية لا تركز على الأسعار فقط، بل تتعدى ذلك إلى تحسين الجودة وتقديم خدمة أفضل مع سرعة التسليم إضافة إلى الخدمات ما بعد البيع، وفق ما يطلب العميل، وبواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يتم تحسين الإنتاجية ورفع مستوى الخدمة ومن ثم زيادة الربحية وإستمرار المنظمات.

- **المسؤولية الاجتماعية:** إن التفاعل بين المنظمة والمجتمع لا ينقطع، ولقد أصبحت منظمات الأعمال الحديثة تفعل هذه المقاربة، وهذا نظرا لأهميتها من منطلق أن المسير هو مسؤول اجتماعيا دوره مرتبط بتوفير الخدمات الاجتماعية كالصحة والسلامة المهنية، ومبدأ تكافؤ الفرص وحقوق المستهلك، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال استطاعت أن تساهم بدرجة عالية في دعم هذه الأنشطة في بيئة الأعمال الحالية.

- **العولمة:** في ظل العولمة أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محرك قوي لمنظمات الأعمال، من خلال إستخدام الحاسبات الآلية كطاقة مولدة للمعلومة عبر عدة مفاهيم حديثة متداولة في البيئة الحالية كالتجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.

**3 حوكمة المنظمات، المفاهيم و المبادئ:** عرف مصطلح الحوكمة انبعثا قويا في بداية الثمانيات حيث تم تداول المصطلح بالإنجليزية **governance** بداية من سنوات التسعينيات من قبل السياسيين الإنجلوسكسويين وكذلك من قبل المنظمات والهيئات الدولية كالبنك العالمي وصندوق النقد الدولي وذلك بهدف التعبير عن فن الحكم أو عن طريقة الحكم وهو ما يختلف عن مصطلح الحكومة كمؤسسة ، حيث يهدف إلى إيجاد طريقة جديدة لتسيير المشاريع، وتركز على المجتمع المدني وبالخصوص تبعا للصعوبات التي تواجهها سياسات التعديل الهيكلي المنتهجة في الدول النامية (بكطاش و كرمية، 2017، صفحة 159) كما يعد مصطلح الحوكمة هو الترجمة المختصرة التي راجت لمصطلح **corporate governance** أما الترجمة العلمية لهذا المصطلح والتي اتفق عليها فهي: "أسلوب ممارسة الإدارة الرشيدة" (كروش، 2014،

صفحة 78)، وعلى الرغم من تعدد التعريفات التي أحاطت بالمفهوم إلا أن التعريف الأشمل والأعم فكان برنامج الأمم المتحدة الإنمائي والذي عرف الحوكمة "بأنها ممارسة السلطة الإدارية، الاقتصادية والسياسية لإدارة كافة شؤون الدولة ، وهو ما يمثل الآليات ، العمليات والمؤسسات التي يعبر من خلالها المواطنون عن مصالحهم ويمارسون حقوقهم القانونية ويوفون بالتزاماتهم" (كروش، 2014، صفحة 79)، فالحوكمة إذن يجب أن تكون موجهة نحو تحقيق التنمية البشرية وليس فقط النمو الاقتصادي وبالتالي فإن الهدف الأساسي من تطوير المؤسسات والقواعد الحاكمة يجب أن تكون هو الإرتقاء بحياة الأفراد، وفي سبيل ذلك فإن التطورات يجب أن تكون صريحة على مصلحة الأفراد خلال عمليات التطوير مع عدم الإقتصار على التركيز على المخرجات ذلك لأن عمليات التطوير تستغرق أجالاً أطول، ومن ثم يجب أن يشعر الأفراد بأهمية وقيمة هذه التحولات (UNITED، 2002، صفحة 02) أما الحوكمة الاقتصادية فهي تنظيم مجموعة من الأنشطة لها علاقة بالإقتصاد وخاصة الإنتاج، التوزيع، الإستهلاك والإستثمار، لذلك فالحوكمة الاقتصادية تشير إلى السياسات والمؤسسات والنظم الإدارية، وتتضمن كل الأشكال والتنظيمات والنشاطات التي تكون الإقتصاد مثل المنظمات الحكومية والمشاريع الخاصة والقطاع الأسري والمؤسسات المالية والتنظيمات العمالية (كروش، 2014، صفحة 79).

**3.1 أبعاد الحوكمة :** لقد طور البنك الدولي مجموعة من المؤشرات التي يمكن من خلالها قياس مدى جودة الحكم في دول العالم، من قبل خبراء البنك الدولي وهذا من خلال ستة أبعاد للحوكمة والتي يمكن قياسها كمايلي (كروش، 2014، صفحة 148) :

**-التصويت والمساءلة (Voice and accountability) VA:** يركز على مدى أو نطاق المساحة التي يستطيع فيها مواطن البلد من المشاركة في الحكومة مثل حرية التعبير، حرية تكوين الإتحادات والجمعيات وحرية الإعلام.

**-الاستقرار السياسي وغياب العنف (Political stability and Absence of Violence) PV:** يقيس هذا المؤشر إمكانية الحكومات في مواجهة عدم الاستقرار بوسائل غير دستورية أو عنيفة، ويتضمن سياسات الحث على العنف أو الإدمان أو عكس ذلك.

**-فعالية الحكومة (gouvernement effectiveness) GE:** يركز على نوعية الخدمات العامة المقدمة ونوعية الخدمات المدنية ودرجتها.

-النوعية التنظيمية (RQ (regulatory quality : يقيس قدرة الحكومة على إيجاد السياسات الصحيحة في مجال الخطط والتنفيذ والأدوات المناسبة للتنفيذ وبالشكل الذي يسمح للقطاع الخاص بالنمو والتطور.

-القاعدة القانونية (RL(control of corruption: يقيس هذا المؤشر مدى قدرة العاملين في القطاع العام على ممارسة أو الحصول على أموال خاصة، ويتضمن ذلك الأرباح القليلة أو الضخمة.

أما فيما يتعلق بكيفية حساب متغيرات الحوكمة، فتتم وفق التوزيع الطبيعي (Normal distribution مع وسط حسابي(0) وانحراف معياري(1)، وهذا يتضمن عمليا أن كل القيم تقع بين(-2.5) و(+2.5)، إذن أن القيمة الأقل (أقل من الصفر) تمثل الحوكمة السلبية والقيمة (أكبر من الصفر) تمثل القيمة الأعلى وتمثل النتائج الأفضل للحوكمة الحوكمة المحلية في سياق عمل القطاع العمومي هي المشاركة الفعالة لكل الأعوان في الحكم وهذا من أجل التحكم الجيد في تسيير كل الموارد المتاحة الاقتصادية والاجتماعية، بالحفاظ عليها من الهدر العشوائي وهذا باستغلالها لأطول فترة ممكنة من أجل تحقيق الأهداف التنموية المرسومة في إستراتيجية القطاع العمومي المحلي (مجنح، 2020، صفحة 14)، عرف الحوكمة على أنها " نظام شامل يتضمن مقاييس لأداء الإدارة الجيدة ومؤشرات حول وجود أساليب رقابية تمنع أي طرف من الأطراف ذات العلاقة في المنشأة داخليا وخارجيا من التأثير بصفة سلبية على أنشطة المنشأة، و بالتالي ضمان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بما يخدم مصالح جميع الأطراف بطريقة عادلة تحقق الدور الايجابي للمنشأة لصالح ملاكها وللمجتمع ككل (ميتاني،، العجال، و الشكري، 2016، صفحة 47)، كما تعني النظام العام أي وجود نظم تحكم الإدارية والمالية غير الصحيحة ، مع تحميل المسؤولية لكل من الحق ضرر بالمصلحة العامة. (غادر، 2012، صفحة 12)، عرفها رئيس البنك الدولي السابق (j.wolfenson) بأنها "الممارسات التي تدور حول العدالة والشفافية ومحاسبة المسؤولين"، كما عرفها (gomez) بأنها: "تعني نظام للقوانين والإجراءات التي تنظم عمل القطاعات الاجتماعية من جانبين، حيث أنه يضع النظام في أعمالهم ويعطيهم الأوامر". (حسيبة، 2012، صفحة 4)، وقد عرفها البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة سنة 1997: " هو ممارسة السلطات الاقتصادية والسياسية و الإدارية لإدارة شؤون المجتمع على كافة مسؤولياته". (جوي، 2018، صفحة 430)

كما تقوم حوكمة المنظمات على مبادئ أساسية تتمثل في:

-**العدالة** : تحقيق العدل في حوكمة الشركات ويتضح ذلك في ضرورة تحقيقها بين الأطراف المختلفة ذات الصلة بالشركة، وهو الأمر الذي يعمل على إتاحة الفرصة لكافة الأطراف للحصول على المعلومات الصحيحة. (بريش وحمو، 2009، صفحة 6)

-**المسؤولية الاجتماعية** : تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها "عبارة عن مجموعة من القرارات و الأفعال التي تتخذها المنظمة للوصول إلى تحقيق الأهداف المرغوب فيها و القيم السائدة في المجتمع والتي تمثل في نهاية الأمر جزءا من المنافع الاقتصادية المباشرة لإدارة المنظمة و الساعية إلى تحقيقها بوصفها جزءا من إستراتيجيتها . (شريط و خلوفي، 2018، صفحة 3)، وتتجلى أهميتها كمبدأ من مبادئ الحوكمة سواء بالنسبة للمنظمات، للمواطن وللمجتمع ككل فيما يلي: (ميتاني،، العجال، و ألشكري، 2016، صفحة 48):

-تعمل المسؤولية الاجتماعية على تحسين وتطوير صورة المنظمة أمام المجتمع.

-تمثل المسؤولية الاجتماعية الحالة الأفضل للمستثمرين وذلك عن طريق رفع قيمة الأسهم في الأمد الطويل لما تحظى به منظمة الأعمال من ثقة لدى المجتمع.

-القوانين والتشريعات لا يمكنها أن تستوعب كل التفاصيل المجتمعية ولكن بوجود المسؤولية في الأعمال فإنها ستمثل قانونا اجتماعيا.

-إن لم تقم منظمات الأعمال بمهامها في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ومساعدة المجتمع في معالجة وحل المشكلات التي يعاني منها فإنها يمكن أن تفقد الكثير من قوتها التأثيرية في المجتمع.

-الوقاية من المشكلة أفضل من العلاج، لذلك من المناسب ترك المنظمات لتعمل لتجنب المشكلات قبل أن تتفاقم

فيما يتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، فنجد أن شمولية محتوى المسؤولية الاجتماعية جعلت الباحث *Carroll* ، يشير الى أربعة أبعاد متمثلة في البعد الاقتصادي، الأخلاقي، القانوني والخيري، فالبعد الأول يستند الى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي وهو يشمل على مجموعة من عناصر المسؤولية الاجتماعية يجب أن تأخذ في اطار احترام قواعد المنافسة العادلة والحرية، والاستفادة من التطورات التكنولوجية، أما البعد القانوني يمثل الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات التي تفرضها الدولة، أما من حيث البعد الأخلاقي فيفترض في منظمات الاعمال أن تستوعب الجوانب القيمة والأخلاقية كضرورة لزيادة سمعة المنظمة، في حين نجد البعد الخيري الذي يرتبط بمبدأ تطوير نوعية الحياة

بشكل عام، إضافة الى ذلك يمكن اعتبار المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال ضرورة استراتيجية وليست ممارسة تسويقية، حيث تستفيد من المزايا المتصلة بالنتائج النهائية للأعمال، وفيما يتعلق بزيادة المبيعات وحصتها السوقية، أكدت دراسة Bloom and al بأن ما نسبته 78% من الأشخاص البالغين يشترون منتجات من أجل دعم قضية يهتمون بها، وأن 48% مستعدون لتغير العلامة التجارية والتحول الى علامة تجارية مرتبطة بقضية تماثل السعر والجودة، كما تضيف الدراسة أن 75% من المستهلكين قرارهم الشرائية تتأثر بسمعة المنظمة المهتمة بالبيئة، وأشارت الدراسة أن 80% أنهم على استعداد لدفع نفود أكثر مقابل المنتجات الصديقة للبيئة. (فلاق و احلام، 2016، صفحة 272)

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى عوامل التغيير، فوسائل وتجهيزات تكنولوجيا المعلومات لا يخلق التنمية بل إنها تساهم في خلق المعرفة في المجتمع وتسهل عملية الاستفادة من المعلومات المتوفرة في عملية التنمية، ولهذا اصبح ينظر الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة هامة ومشاركة لتعزيز التنمية، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسريع التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتعزيز المعرفة من خلال خلق بيئة تهتم بالدرجة الأولى بالمسؤولية الاجتماعية، ويمكن أن ندرك دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية من خلال الوظائف التي تؤديها تكنولوجيا المعلومات في المجتمعات عبر توفير المعلومات العامة للمجتمع، إضافة الى ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات صنعت نوعا من المجتمعات المبنية على المعرفة، ويرتكز ذلك على البحث العلمي ومن ثم لا بد من إيجاد أشخاص يتعاملون مع هذا النوع من المجتمع، الذي يتطلب المهارة والقدرة على التعامل كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تراعي الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من خلال تحول منظمات الاعمال نحو الاقتصاد الأخضر، الإنتاج الانظف، ومن ثم يتحقق البعد البيئي الذي تطالب به المسؤولية الاجتماعية. ويتلازم المسؤولية الاجتماعية بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الصديقة للبيئة (الخضراء) التي تعد مكسب لتحقيق نمو مبتكر ومستدام لمنظمات الاعمال، حيث أكدت الدراسات أن الزيادة الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تراعي الضرورة الاقتصادية والبيئية كحتمية ومسؤولية مجتمعية من خلال التوجه نحو الاستخدام الرشيد (العقلاني) للطاقة والتفاعل بحرص ووعي مع التغيرات المناخية، ومن ثم تحقيق نمو بيئي مستدام كشرط لتفعيل المسؤولية الاجتماعية (لكحل، 2018، صفحة 38)

في اطار التفاعل مع التغيرات الخارجية فإن تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن من تحسين كفاءة المنظمة من خلال تحسين القدرة على الابتكار والتجديد الذي يمكن المنظمة من التعامل مع البيئة، فعلى

الصعيد الاستراتيجي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكن من تحسين القدرات التوقعية بواسطة تنمية وتوسيع العمليات الداخلية، والعمل وفق المنطق التعاوني ومن ثم الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي يحقق استدامة منظمة الاعمال (لكحل، 2018، صفحة 39)

يرى المختص *Christian Brodhag* أنه من أجل تفسير فكرة الاستدامة يتم الاعتماد على مؤشرين يتمثلان في مؤشر التنمية البشرية ومؤشر البصمة البيئية الذي يسمح بقياس المساحة المستغلة من أجل التنمية، وهذان المؤشران هما الشرطان اللذان لتحقيق الاستدامة<sup>13</sup>، وفيما يخص الخيارات الحديثة الممكنة لبلوغ التنمية المستدامة، فيراها البعض أنها تتمثل في محاولة الاقتداء بالدول المتقدمة من خلال السعي الى بلوغ المكاسب التنموية المحققة سواء التقنية أو التكنولوجية ، وذلك بالاهتمام بالبحث العلمي وتحويل المعرفة الى تكنولوجيا *Economy knowledge*، والتي تشكل المتغير المحدد في كسب رهان التنافسية العالمية والتي بفعلا يتم حدوث التنمية المستدامة (لكحل، 2018، صفحة 40):

**-الوضوح و الشفافية:** يعتبر حق الوصول إلى المعلومات أهم العناصر الضرورية للحكم الراشد وبناء نظام النزاهة ، وهو بمثابة إستراتيجية وقائية للتصدي لظاهرة الفساد ونتائجها السلبية على المجتمعات. (بوالفال و بوزيان، 2017، صفحة 544)، لذا فإن الوضوح يعني إلمام أفراد المنظمة بمختلف مستوياتهم بكافة اللوائح والقوانين للتعرف على حقوقهم وواجباتهم إتجاه المنظمة

**-المساءلة:** المساءلة مضمونة بحكم القانون ومتحققة بوجود قضاء مستقل و محايد وعادل، وعلى هذا فمبدأ المساءلة يرتبط بضرورة تفعيل دور القوانين في ملاحقة كل من يرتكب خطأ، أو يتعدى حقوق الغير بالمخالفات للقرارات و القوانين، من أعلى هرم للسلطة إلى قاعدته (بن حسين، 2015، صفحة 188)

**المشاركة:** يعرف برنامج الأمم المتحدة المشاركة بأن تكون لجميع الفئات من رجال ونساء رأي في القرارات التي تؤثر على حياتهم سواء بشكل مباشر أو غير مباشر (نزار و بن سعيد، 2018، صفحة 89)

**بالإضافة إلى :**

**-السياسات:** تتضمن مجموعة من الأهداف والرغبات التي تريد الحكومة تحقيقها.

**-التشريعات:** هي القواعد والقوانين التي تعطي أثرا للسياسات.

**-المؤسسات:** تشمل المؤسسات الرسمية وغير الرسمية والتي تكون حافز للمجتمع.

**-التنظيمات:** تمثل التنظيمات الحكومية وغير الحكومية والتي تكون أداة وقوة للمجتمع.

**-بناء الطاقات:** إن بناء وتعزيز الطاقات يؤدي إلى زيادة الكفاءة والتأثير.

-التنبؤ: يؤدي إلى الإستكشاف والإجابة عن الأفعال التي تحدث

**4 الحوكمة في ظل مقارنة تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتشكل من الأجهزة والبرامج التي تساعد المؤسسات والمنظمات الإدارية في تحويل عملياتها وأنشطتها من التقليدي إلى الإلكتروني ومن ثم تحقيق الكفاءة والفعالية، على غرار ذلك كونها تساهم في إمداد المنظمات بالبيانات المتداولة في البيئة الخارجية ، إن تبني نظام الإدارة الإلكترونية و تطور تكنولوجيا المعلومات أفرز عن إيجابيات عدة أهمها تفعيل المبادئ الرئيسية للحوكمة المنظمة كفعالية المنظمة، شفافيتها ووضوح سيرورة أعمالها و كذا العدالة و محاسبة المسؤولين عن أي إختلال فيها، يساعد فهم الفعالية الكفاءة لنظم المعلومات في فهم دور نظم المعلومات في المنظمات بدرجة كبيرة، فعادة ما تعني الكفاءة الاستفادة من الأشياء بمعنى أنها ترتبط باستخدام الموارد في حين أن الفعالية تعني القيام بالأشياء الصحيحة، أي أن الفعالية ترتبط بتحقيق الأهداف و الغايات. (بوفروخ و عدوان، 2017، صفحة 568)، كما تساهم التكنولوجيا في إيجاد حلول و تقليص الوقت بطريقة يتحقق معها الانسجام المنظمي بين مواردها البشرية و المادية لتحقيق أقصى كفاءة وفاعلية ممكنة.

تبرز أهمية الحوكمة في إدارة الشركات من اجل تحقيق الثقة في المعلومات المتعلقة بالمنظمة كما و تعد حوكمة الشركات من أهم العمليات الضرورية و اللازمة لأداء أي شركة لوظائفها على أكمل وجه و تأكيد نزاهة مجلس الإدارة فيها و كذلك ضمان وفاء الشركة بالتزاماتها و ضمان تحقيق الشركة لأهدافها بشكل قانوني واقتصادي سليم. وتظهر أهمية حوكمة الشركات في محاربة الفساد الداخلي وعدم السماح بوجوده والقضاء عليه نهائيا (ميتاني،، العجال، و الشكري، 2016، صفحة 45) ، لذا فإن الخطة العملية للاتصال تعد أداة لتحقيق الشفافية بالمنظمة و زيادة الثقة بمخرجاتها وقوائمها المالية، تدعم تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة تفعيل رقابتها الداخلية التي بفضلها صارت تتميز بالدقة من خلال بياناتها الإلكترونية وبرامجها الحاسوبية المستخدمة ضمن نشاط المنظمة.

الشكل (01): العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات و تجسيد مبادئ الحوكمة المنظمة

| العلاقة التفاعلية             | مبادئ حوكمة المنظمات | تكنولوجيا المعلومات                                 |
|-------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------|
| بين تكنولوجيا المعلومات       | الفعالية             | تقليص الوقت و الأرباحية في تنظيم معلومات المنظمة    |
| و تجسيد مبادئ الحوكمة المنظمة | الوضوح و الشفافية    | المخرجات الإلكترونية للمنظمة الموجهة لأصحاب المصالح |
|                               | المساءلة             | تفعيل الرقابة الداخلية لتحديد المسؤوليات و عواقبها  |

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على ما سبق.

- **الإتصال الإلكتروني ودوره في تفعيل مبادئ الحوكمة:** يعرف الإتصال بأنه كافة الأساليب و الطرق التي يؤثر بها عقل في عقل آخر بإستعمال رموز، أي أنه عبارة عن إرسال مضمون رسالة يهدف إلى تغيير سلوك المستقبل. (كورتل، 2007، صفحة 47)، و بإنسجام المنظمات و التطور التكنولوجي أصبح يوجد ما يعرف بالإتصال الإلكتروني المعتمد على التكنولوجيا الحديثة؛ حيث يمكن تعريف الإتصال الإلكتروني بأنه: مصطلح شامل يستعمل للتعبير عن كل أشكال الإتصال المعتمدة على الوسائل الإلكترونية مثل الأنترنت، الفاكس، أمار الصناعية ، الكابل ، التلفاز ، الحواسيب، الشبكات وما إلى ذلك، كما ورد تعريف آخر يعتبر الإتصال الإلكتروني تلك العملية التي يتم بمقتضاها نقل رسالة معينة من نقطة إلى نقطة أخرى بإستعمال الوسائل الإلكترونية (لخاطي، 2019، صفحة 67).

- **الإتصال كمفعل لمبدأ المشاركة في المنظمة:** يجب أن تأخذ خطة الإتصال بعين الإعتبار ردود فعل الجمهور المستهدف وحالة التقدم التي توصلت إليها خطة الإتصال كما يجب أن تأخذ في الحسبان أن رد فعل الجمهور المستهدف من نشاطات الإتصال تمر عبر رد فعل في مجموعة القيادة ومسؤول المشروع . (حوشين، 2015، صفحة 331)، كما يمثل الإتصال مصدر ووسيلة للتعريف بالمنظمة و نشاطها و هيكلها التنظيمي و أهدافها عن طريق مواقع رسمية في الأنترنت او دليل مكتوب يعرض في صالات الإنتظار لبعض المؤسسات.

-الاتصال كآلية لتجسيد سيادة القانون في المنظمة: تتميز بعض الوسائل بأنها قادرة على تقديم معلومات كثيفة مثل التقارير المالية الأمر الذي يمكن من إستخدامها في عرض المعلومات المعقدة كعرض الوقائع المعقدة او الخطط أو نتائج المتابعة و المراقبة (حوشين، 2015، صفحة 324)

-الاتصال كمفعل لمبدأ المسؤولية الاجتماعية في المنظمة: حيث أن الإتصال المؤسسي هو الوسيلة الأساسية للمؤسسة للتوجيه والتوعية و تعريف أفراد المنظمة بالمعلومات و المستجدات في النظام الداخلي للمؤسسة و هذا ما يدعى بالإتصال المنظمي أو المؤسسي الداخلي، و بالنسبة للمحيط الخارجي للمؤسسة فإنه الآلية التي من خلالها يمكن للمنظمة رفع تقاريرها المالية و الإدارية للجهات ذات العلاقة ، او حتى إشهارات خارجية بالنسبة للزبائن و المتعاملين الخارجيين.

الجدول(01): العلاقة التفاعلية بين الإتصال الإلكتروني و تجسيد مبادئ الحوكمة المنظمة

| مبادئ<br>حوكمة<br>المنظمات                                                      | الاتصال الإلكتروني                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| العلاقة التفاعلية<br>بين الإتصال الإلكتروني<br>و تجسيد مبادئ<br>الحوكمة المنظمة | المشاركة<br>القرارات الداخلية للمنظمة و التعليمات<br>اللوائح التنظيمية داخل المنظمة<br>إعلانات التوظيف كمشاركة مع مؤسسات<br>تشغيل الشباب و غير ذلك        |
|                                                                                 | سيادة القانون<br>المراسيم الوزارية الواردة للمنظمة<br>المراسلات الصادرة من المنظمة كعرض حال<br>للوزارة الوصية<br>مستجدات القانونية المتعلقة بنشاط المؤسسة |
|                                                                                 | المسؤولية الاجتماعية<br>مشاركة أإلإرد المجتمع بطبيعة نشاط المؤسسة<br>الافتات و الإعلانات الإشهارية في حالة عرض<br>المنتوج                                 |

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على ما سبق.

## 5 الخلاصة:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال مكانة في منظمات الأعمال بإعتبارها مدخل إستراتيجي يتميز بالتطور والابداع ومن ثم تطوير البيئة الداخلية من خلال التقنيات المستخدمة في مجال تكنولوجيا ، الامر الذي جعل معظم منظمات الاعمال المعاصرة تسير التحول بهدف ضمان البقاء والاستمرارية في ظل المتغيرات الكلية ومن ثم تحقيق التميز والتفوق على حساب المؤسسات الأخرى ، ومن جهة أخرى نجد حاليا أن اغلبيه منظمات الاعمال تتماشى وفق منظور الحكامة والترشيد في إطار الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة ومن ثم فإن الحوكمة إطار يساهم في إرساء العدالة والشفافية وتحقيق مكاسب أفقية وعمودية لمنظمات الأعمال المعاصرة ومن ثم نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تقديم إضاحة أكثر للمجتمع والمؤسسات الناشطة في المجال الاقتصادي والاجتماعي، ومن ثم توصلت الدراسة أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والحكومة من خلال ارساء وتفعيل مبادئها بشكل أفضل، ومن نتائج المتوصل إليها مايلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي ثورة في مجال المعلومات ذات خصائص رقمية .
- توجد عدة خصائص و منافع محورية متأية من الانتهاج المنظمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
- الحوكمة هي مفهوم حديث للتسيير بالمنظمات وتتجسد عن طريق مبادئ أساسية
- توجد علاقة تفاعلية إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتفعيل مبادئ الحوكمة في المنظمة.
- طبيعة العلاقة التفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتجسيد الحوكمة في منظمات الأعمال تتمثل في تفعيل كل من تكنولوجيا المعلومات لمبدأ الفعالية في النشاط و إتخاذ القرار، و كذا مبدأي العدالة والمساءلة بالإضافة لدعم الوضوح والشفافية لعرض الصورة الحقيقية للمنظمة، هذا من جهة.و من جهة أخرى توجد علاقة فاعلية بين تكنولوجيا الاتصال و المتجسدة في الاتصال الإلكتروني وتفعيله للمشاركة داخل المنظمة من خلال مختلف أنواع الاتصال المنظمي ، و تجسيده لسيادة القانون و المسؤولية المجتمعية داخل المنظمة بإعتباره حلقة الوصل بين الدولة و المجتمع و المنظمة.

## 6 الإحالات والمراجع :

NATION UNITED .GLOBALIZATION AND GOVERNANCE. (2002).

- إلهام يحياوي، و ليلي بوحديدي. (2015). أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة التعليم العالي بالجامعة الجزائرية. مجلة تاريخ العلوم (06)، 323.

- 4 (1). -أمال مجناح. (2020). أهمية الحوكمة المحلية في تنمية الإدارة العمومية. مجلة الناقد للدراسات السياسية ،
- 4 (1). -أحمد بن عدة و لكحل محمد. (2019). تكنولوجيا المعلومات والاتصال مقارنة حديثة لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام. مجلة الحوكمة ، المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، 01 (02)، 99.
- إيمان بن الزين. (2016). تشخيص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية (02)، (12).
- بسمه نزار، و محمد بن سعيد. (2018). آليات تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة وتطوير إدارة الجماعات المحلية. مجلة الباحث للدراسات الاقتصادية (13)، 89.
- بلال ميتاني، حمدان العجال، و قدرى سليمان ألكسري. (2016). أثر تطبيق مبادئ الحوكمة على المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخيرية - دراسة ميدانية اريد.، مجلة الإقتصاد والمالية (03) (47).
- رشيد سالمى، و أسماء قاسمية. (2015). ترشيد الخدمة العمومية من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال. فعاليات المؤتمر الدولي بين الخدمة العمومية و إدارة الموارد البشرية .
- سارة حسيبة. (2012). الحوكمة الجيدة ومحاربة الفساد والرشوة شروط أساسية لتحقيق التنمية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. الملتقى الوطني حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 4.
- سعاد بوفروخ، و رشيد عدوان. (2017). فعالية و كفاءة نظم و تكنولوجيا المعلومات. مجلة العلوم الإنسانية ، 48 ، 568.
- سعيدة جوي. (2018). الحوكمة المائية كآلية لترشيد تسيير المياه في الجزائر . ، مجلة آفاق علوم الإدارة و الإقتصاد.، 02 (02)، 430.
- سليمة بن حسين. (2015). الحوكمة.. دراسة في المفهوم. مجلة العلوم القانونية و السياسية (10).
- صلاح الدين كروش. (2014). الحوكمة واثرها على النمو الإقتصادي في ظل إقتصاد المعرفة. مجلة البشائر الاقتصادية (01)، 78.

- عبد القادر بريش، و محمد حمو. (2009). البعد السلوكي و الأخلاقي لحوكمة الشركات ودورها في التقليل من آثار الأزمة المالية العالمية. *فعاليات الملتقى العلمي الدولي الأزمة المالية و الإقتصادية الدولية و الحوكمة العالمية*، (6).
- عتيقة لحواطي. (2019). الاتصال العلمي الالكتروني و دوره في انتاج البحوث العلمية في البيئة الأكاديمية. *مجلة بيلوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات* .
- فتيحة بكطاش، و نسرین كرمية. (2017). الحوكمة الجيدة ومعضلة التنمية المستدامة حالة الجزائر. *مجلة بحوث* ، 11، 159.
- فريد كورتل. (2007). *مدخل للتسويق*. دار الهدى للطباعة و النشر .
- قرطي العياشي، و صالح مرية. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد الخدمة العمومية. *مجلة الدراسات القانونية و السياسية* (02).
- كمال حوشين. (2015). إستراتيجية الإتصال في المنظمات الإقتصادية. *معارف* (19).
- كمال شريط وسفيان خلوي. (2018). دور الحوكمة و المسؤولية الإجتماعية في تحسين أداء المؤسسات الصناعية بالجزائر. *لملتقى الوطني الأول حول :دور الحوكمة الإقتصادية في تطوير القطاع الصناعي بالجزائر*، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، (صفحة 3). ، برج بوعرييج.
- كنوش محمد، و سمية بلحمري. (2017). إستخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجماعات المحلية. *مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات* ، 08، 378.
- محمد الصيرفي. (2009). *إدارة تكنولوجيا المعلومات (الإصدار لطبعة الأولى، ص13، المجلد لطبعة الأولى، )*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي،.
- محمد فلاق، و حدو احلام. (2016). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الاعمال بين الممارسة التسويقية والضرورة الاستراتيجية. *مجلة اجحاث اقتصادية وادارية* ، 02، 272.
- محمد لكحل. (2018). موقع المسؤولية الإجتماعية والتنمية المستدامة لمنظمات الأعمال في ظل مقاربة تكنولوجيا المعلومات والاتصال. *مجلة مينا للدراسات الاقتصادية* ، 01 (02)، 24.
- محمد ياسين غادر. (2012). محددات الحوكمة ومعاييرها .، *المؤتمر العلمي الدولي ، عولمة الإدارة في عصر المعرفة ، طرابلس - لبنان ،جامعة الجنان* ، 12.

مولود حواس، و عبد الناصر حيوشي. (2017). التحديات الامنية لتكنولوجيا المعلومات. مجلة آفاق اقتصادية ، 13 ، 08.

هرون بوالفال، و رحمان جمال بوزيان. (2017). دور الشفافية و المسائلة في تحسين أداء الأجهزة الإدارية بالإدارات العمومية الجزائرية. (7).