الحوكمة الإلكترونية كمدخل للتطور الديمقراطى فى ظل الثورة الصناعية الرابعة : نحو إطار شامل

د. أحمـــد الســـيد الدقـــن

أستاذ الإدارة العامة والمحلية المساعد

كلية العلوم الإدارية ـ أكاديمية السادات

ومدير مركز الاستشارات والبحوث سابقاً بالأكاديمية

ملخـــص

جاءت الديمقراطية الإلكترونية لتعبر عن ظهور الثورة الصناعية الثالثة وما أفرزته من أجهزة حاسوب آلي وثورة إلكترونية، ولكن الديمقراطية الإلكترونية لم تؤت ثمارها المنشودة في ظل تراجع نموذج الحكومة الإلكترونية وعدم قدرته على تحقيق المستهدف منه كمدخل للتطور الديمقراطي، ومن ثم تدفع الدراسة بإمكانية استخدام مدخل جديد للتطور الديمقراطي في ظل الثورة الصناعية الرابعة وهو الحوكمة الإلكترونية كمدخل بديل عن الحكومة الإلكترونية، وهو ما يشكل فرضية الدراسة التي تسعى إلى اختبارها باستخدام المنهج التطوري ومنهج تحليل النظم، وذلك في ظل طرح جديد للدراسة بشأن تطور أجيال الديمقراطية الحديثة الذي يشكل الإطار المقترح الذي تسعى الدراسة إلى تقديمه.

مقدمة

بدأت الديمقراطية منذ أقدم العصور خلال العصر اليوناني في أثينا، عندما ظهرت الديمقراطية المباشرة عبر دولة المدينة، وتوافق هذا النوع من الديمقراطية مع الظروف التاريخية للدولة من صغر نطاقها الجغرافي ومحدودية السكان.

ولكن مع زيادة مساحة الدولة وتزايد عدد سكانها في العصر الحديث، لم تعد الديمقراطية المباشرة التي يتم فيها التصويت العام على كل القرارات مناسبة للتطبيق؛ وبالتالي بدأت تظهر الديمقراطية التمثيلية النيابية غير المباشرة التي يتم فيها انتخاب أفرادا ليمثلوا العامة في اتخاذ القرارات، وهي ما يمكن أن تشكل الجيل الأول للديمقراطية الحديثة والتي بدأت بذورها مع إعلان الماجنا كارتا في بريطانيا عام ١٢١٥. وتأصل هذا الجيل الأول فكريا في القرنين الخامس عشر والسادس عشر الميلاديين مع ظهور رؤية جديدة للفصل بين السلطات قدمها مونتسكيو ولوك (مجاهد،٢٠٠٧: ص ٤٣٨)، ثم ترسخ هذا الجيل في ظل الثورة الصناعية الأولى مع اختراع البخار في القرن الثامن عشر وما صاحبها من ظهور الليبرالية الكلاسيكية (Eldeqen,2010:P.44)، كما شهد هذا الجيل مزيدا من الرسوخ عبر الثورة الصناعية الثانية في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين(Schwab,2016: P.P. 6-9).

ولكن شهدت الديمقراطية تطورا هائلا في الانتقال إلى جيل آخر في ظل ظهور الثورة الصناعية الثالثة ثورة المعلومات والتكنولوجيا في ستينيات القرن العشرين وما تبعها من اختراع الانترنت في ثمانينيات القرن العشرين، وأخذت تتجه نحو ما يعرف بالديمقراطية الإلكترونية E Democracy ؛ حيث يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارسة العمل الديمقراطي، وكان المدخل لهذا التطور هو ما شهدته الحكومة من تطور نحو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية E Government التي تعبر عن اتصالات إلكترونية أحادية الاتجاه(الدقن، ٢٠١٧: ص١٥١)، ولكن هذا التطور الديمقراطي نحو الديمقراطية الإلكترونية لم يؤت ثماره المنشودة؛ حيث لم تعزز الديمقراطية على النحو المأمول وخاصة في الدول النامية؛ مما شكل أزمة علمية وعملية لمدخل الحكومة الإلكترونية. وفي ظل بزوغ ثورة صناعية رابعة وظهور التقنيات الإلكترونية صغيرة الحجم والأنظمة الذكية(**Schwab,2016: P.P. 6-9**)، وفي ظل هذا التراجع لمدخل الحكومة الإلكترونية، يمكن الحديث عن الحوكمة الإلكترونية **E Governance** التي تعبر عن اتصال إلكتروني ثنائي الاتجاه(المرجع السابق: ص ١٥١) كمدخل جديد بديل للتطور الديمقراطي في ظل هذه الثورة الصناعية الجديدة.

أولا: الإطار المنهجي للدراسة :

١- المشكلة البحثية:

تتمثل المشكلة البحثية لهذه الدراسة أنه وفي ظل الثورة الصناعية الثالثة ثورة المعلومات والتكنولوجيا، ظهرت الحكومة الإلكترونية كمدخل للتطور الديمقراطي من الديمقراطية النيابية المؤسسية إلى الديمقراطية الإلكترونية، بيد أن مدخل الحكومة الإلكترونية لم يحقق الثمار المنشودة للتطور الديمقراطي؛ مما يثير إشكالية بشأن مدخل جديد للتطور الديمقراطي في ظل الثورة الصناعية الرابعة، ويقدم الباحث الحوكمة الإلكترونية **E-Governance** كمدخل بديل عن الحكومة الإلكترونية **E-Government**، وذلك في إطار التطور الديمقراطي المستحق من الديمقراطية الإلكترونية **E-Democracy** إلى الديمقراطية الرقمية **Digital Democracy** .

٢- الفرضيات والتساؤلات البحثية :

وفي ظل ندرة الدراسات حول هذه العلاقة، جاءت هذه الدراسة لتختبر صحة فرضية أساسية مفاداها وجود علاقة طردية إيجابية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتحقيق تطور ديمقراطي جديد نحو ديمقراطية رقمية.

وتنطلق هذه الدراسة من تساؤل بحثي رئيس ينبثق عنه تساؤلات فرعية.

التساؤل البحثي الرئيس: كيف يمكن أن تكون الحوكمة الإلكترونية بديلاً عن الحكومة الإلكترونية كمدخل جديد لتطور ديمقراطي في ظل الثورة الصناعية الرابعة ؟

التساؤلات البحثية الفرعية:

١/٢ لماذا لم تعد الحكومة الإلكترونية مدخلا مناسبا للتطور الديمقراطي في المرحلة الحالية؟

٢/٢ كيف تعمل الحوكمة الإلكترونية كنظام (مدخلات-عمليات-مخرجات) للوصول إلى جيل جديد للديمقراطية؟

٣/٢ ما هو تطور أجيال الديمقراطية الحديثة؟

٣- منهجية الدراسة :

١/٣ تعتمد هذه الدراسة على المنهج التطوري في رصد التطور الديمقراطي والتطور من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية.

٢/٣ كما تعتمد هذه الدراسة على منهج تحليل النظم في تحليل مدخلات وعمليات ومخرجات الحوكمة الإلكترونية كمدخل جديد للتطور الديمقراطي.

وهو ما يمكن أن يسهم في الإجابة عن التساؤلات البحثية المثارة وفي محاولة اختبار صحة الفرضية المطروحة.

٤- أهداف الدراسة:

١/٤ الكشف عن المنطلقات وراء التطور الديمقراطي الحالي.

٢/٤ تحليل أسباب التحول نحو مدخل الحوكمة الإلكترونية بديلا عن الحكومة الإلكترونية.

٣/٤ محاولة الوصول إلى نظام عمل الحوكمة الإلكترونية كمدخل للتطور الديمقراطي الجديد.

٥- مراجعة الأدبيات :

تكشف مراجعة الأدبيات عن حقائق مهمة:

١/٥ التراكم الأكاديمي الضخم مقترنا بالموجة الثالثة للتحول الديمقراطي، والتي انطلقت منذ منتصف سبعينيات القرن العشرين من جنوب أوروبا (البرتغال، إسبانيا، اليونان)، ثم امتدت خلال عقدي الثمانينيات والتسعينيات لتشمل العديد من بلدان أميركا اللاتينية وآسيا وأفريقيا وشرق ووسط أوروبا، فيما بقي العالم العربي يُنظر إليه على أنه يمثل استثناء ضمن هذه الموجة، وبرغم وجود طفرة هائلة في الأدبيات المتعلقة بظاهرة الانتقال الديمقراطي على المستوى العالمي، إلا أن الكتابات العربية التي اهتمت بالتأصيل لهذه الظاهرة ودراستها سواء على المستوى النظري أو المقارن ظلت بصفة عامة قليلة إن لم تكن نادرة(إبراهيم،٢٠١٣: ص ص ٧٧-٧٨).

٢/٥ ركزت الدراسات على وجود موجات ثلاثة للديمقراطية والعوامل تسهم في حفز عملية التحول الديمقراطي، وأوضحت أن الموجة الأولى للتحول الديمقراطي بعد الحرب العالمية الأولى جاءت بسبب: النمو الاقتصادي والتحول الحضري وظهور الطبقة البرجوازية والمتوسطة وخفض التفاوت الاقتصادي وانتصار الحلفاء الغربيين، وكشفت عن أن الموجة الثانية للتحول الديمقراطي جاءت نتاجا للعوامل العسكرية؛ حيث إن معظم الدول التي انتقلت إلى الديمقراطية في غمار هذه الموجة كانت إما أنهم حلفاء منتصرون فرضوا الديمقراطية على الدول التي احتلتها قواتهم، وإما أنهم دول مستعمرة من قِبَل القوى الغربية وتبنت النظام الديمقراطي، وتحدثت عن أن الموجة الثالثة من موجات التحول الديمقراطي جاءت بفعل عوامل متضافرة،

سواء داخل الدولة الواحدة أو داخل مجموعة من الدول، كما يرى "صموئيل هنتنجتون" (أحمد، ٢٠١٦).

٣/٥ ركزت الدراسات على تناول طرق الانتقال الديمقراطي: من أعلى ، ومن أسفل، ومن خلال التفاوض بين النخبة الحاكمة والمعارضة، ومن خلال التدخل العسكري الخارجي (إبراهيم، مرجع سبق ذكره: ص ص ٧٧-٧٨)

٤/٥ أوضحت التجارب في السياق الإفريقي، أن التحولات الديمقراطية جاءت في مجملها مستوحاة من الأسفل، وتم تحديد أربعة أنواع من التحولات تندرج ضمن هذا المتغير، وهي: المؤتمرات الوطنية، الثورات الشعبية، تشكيل الاتفاقيات، إجراءات الأجهزة العسكرية. وبينما تتميز كل من هذه النماذج بصفات خاصة، فإنه لوحظ في حالات كثيرة وجود تداخلات فيما بينها؛ حيث قد يوجد أكثر من نموذج في عملية تحول واحدة (أوموتولا و أونووها، ٢٠١٨).

٥/٥ الخلط بين مفهوم الديمقراطية الإلكترونية والديمقراطية الرقمية في الكتابات العربية؛ حيث كشفت دراسة نوال مغزيلي (٢٠١٧: ص ص ١٥٥-١٨٩) المعنونة "دور دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الالكترونية" عن هذا الخلط، وعن اعتبار الديمقراطية الالكترونية أو الرقمية هي"استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل إشراك المواطنين ودعم العملية الديمقراطية في اتخاذ القرارات وتقوية الديمقراطية التمثيلية".

٦/٥ جاءت الدراسة الوحيدة التي توصل إليها الباحث والتي درست العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الرقمية، هي دراسة **Nair** عن الحوكمة الإلكترونية كخطوة نحو الديمقراطية الرقمية وتوصلت إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسرع أداء الحكومة وتمكن المواطنين من التواصل مع مختلف الدوائر الحكومية في أي وقت وأي مكان وبأقصى سرعة وبأقل جهد وهو ما تعنيه الديمقراطية الرقمية (**Nair, 2008 : P.147**).

٧/٥ ركزت الدراسات السابقة الخاصة بالحوكمة الإلكترونية **E-Governance** إما على قياس دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين الخدمات المقدمة من خلال تغيير العلاقة الرئيسية بين متلقي ومقدم الخدمة (**Mehta, 2014: PP. 1-7**) أو على تحديد إطار مفاهيمي للحوكمة الإلكترونية من حيث مفهومها ونموذج عام (**Backus & Gaelle Pecoud, 2001: PP. 2-23**) أو على بيان مدى توافر مبدأ حاكمية المعلومات في قواعد نظم المعلومات في منظمة ما (العتيبي، ٢٠١٤: ص ص ٩٢-١٠٧) أو على دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات في الوحدات الحكومية

(أبو حجر وعابدين، ٢٠١٤ **:** ص ص ٣-٩) أو على استخدام حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية (حسن، ٢٠١١ : ص ص ٥-٢٠) أو على دور الحوكمة الإلكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم باستخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا (الدقن،٢٠١٧ : ص ١٤١).

٦- **الطرح الجديد للدراسة**:

تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة فيما يلي:

١/٦ تقديم رؤية علمية مستندة إلى الأدلة والبراهين بشأن فكرة أجيال الديمقراطية وليست موجات الديمقراطية.

٢/٦ التفرقة بين الديمقراطية الإلكترونية والديمقراطية الرقمية؛ استنادا إلى وجود فروق جوهرية بين الحكومة الإلكترونية كمدخل للديمقراطية الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية المدخل المقترح للديمقراطية الرقمية من جهة وبين الثورة الصناعية الثالثة والثورة الصناعية الرابعة من جهة أخرى.

٣/٦ تقديم إطار عام شامل مقترح للانتقال بين أجيال الديمقرطية من حيث المدارس الفكرية الاقتصادية والسياسية والإدارية والمفاهيم والأليات المرتبطة بهذه المدارس مع الدوافع العلمية والعملية لهذا التطور الديمقراطي بين الأجيال الثلاثة.

٧- **تقسيم الدراسة** :

بناء على المشكلة البحثية والمنهجية المستخدمة والفرضية المطروحة والتساؤلات البحثية المثارة والأهداف المبتغاة، يتم تقسيم الدراسة إلى عدة نقاط رئيسية: التطور الديمقراطي من المؤسسية إلى الإلكترونية، ودوافع التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية، تحليل الحوكمة الإلكترونية كنظام عمل للوصول إلى الديمقراطية الرقمية، النتائج والإطار المقترح.

ثانيا: التطور الديمقراطي (المباشرة – النيابية - الإلكترونية) :

الديمقراطية هي الحكم بواسطة الشعب كله وليس عن طريق أي قسم أو طبقة منه، وتثير نظرية الديمقراطية الكثير من الخلافات لصعوبة في الاتفاق على من هو الشعب، وهناك فرق بين الديمقراطية المباشرة التي يشارك كل المواطنين في صنع القرار عن طريق التصويت وقبول حكم الأغلبية وبين الديمقراطية النيابية التي يختار الشعب فيها ممثلين له يكونون مسئولين أمامه (هلال و مسعد، ١٩٩٤: ص ١٢٢)

١- الديمقراطية المباشرة :

يمكن تقسيم الفكر السياسي للديمقراطية إلى أربع مراحل أساسية: مرحلة الميراث القديم التي تتناول مفهوم الديمقراطية كما ظهر في العصر اليوناني والروماني والتي عبر عنها مفكرون مثل أرسطو وشيشرون، مرحلة الثورة الديمقراطية والتي عبر عنها مفكرين مثل ميكافيللي ولوك ورسو،مرحلة التركيز على فكرة الحرية والتي عبر عنها مفكرين مثل ميل وموسكا، مرحلة الأفكار المعاصرة والتي عبر عنها مفكرين مثل بلانشارد وهوك(بدر الدين، ١٩٨٦: ص ص ٢١-٣٤)

وبتحليل آخر يمكن القول بأن الديمقراطية قد نشأت لتعبر عن الديمقراطية المباشرة في دولة المدينة خلال العصر الإغريقي، حيث يمكن لمواطني الدولة أن يجتمعوا مباشرة مع الحاكم وأن يقدموا مطالبهم دون وسطاء أو ممثلين عنهم.

٢- الديمقراطية النيابية :

مع نمو عدد السكان وزيادة النطاق الجغرافي للدولة، بدأت الديمقراطية تتجة من كونها مباشرة إلى غير مباشرة أي نيابية. ويمكن القول بأن الديمقراطية النيابية قد نشأت عام ١٢١٥ عندما وقع ملك بريطانيا جون (يوحنا) على وثيقة الماجنا كارتا إثر ثورة ١٢١٣-١٢١٥، وما نتج عنها من أنها كانت سبباً وارهاصا نظريا اتخذه مناهضو السلطة الملكية ركيزة نظرية لهم واستخلصوا منها تفسيراتهم عن الديمقراطية، بالإضافة إلى كون هذه الوثيقة رمزا لسيادة الدستور على الملك (الكيالي وآخرون ، ١٩٩٤ ، ج ٧ : ص ص ٢٥٨، ٢٥٩). ويمكن القول بأن هذا الجيل الأول للديمقراطية الحديثة لم يتأصل فكريا ويترسخ إلا من خلال التطورات التالية: رؤية جديدة قدمها لوك ومونتسكيو عن الفصل بين السلطات في القرنين الخامس عشر والسادس عشر الميلاديين، مع تأكيد لوك في نظريته على إعطاء أولوية للسلطة

التشريعية وأضاف السلطة الاتحادية وجعلها مختصة بحماية الدولة على المستوى الخارجى وإبرام المعاهدات وغيرها، ويمارسها الملك إلى جانب السلطة التنفيذية(مجاهد، ٢٠١٦: ص ٤٣٨)، ثم جاء ظهور الثورة الصناعية الأولى ١٧٦٠-١٨٤٠ بفعل اختراع القطارات والمحرك البخاري(**Schwab,2016: P.P. 6-9**)، وظهور مدرسة الليبرالية الكلاسيكية في الفكر الاقتصادي على يد آدم سميث، ثم الليبرالية الاجتماعية ثم الليبرالية المنظمة **(Eldeqen,2010: P.P. 44-45)**، ثم جاء نموذج البيروقراطية في أوائل القرن العشرين (النمر وآخرون، ٢٠١٧: ص ص ٣٣-٤١) لترسيخ المؤسسية بشكل عام والديمقراطية المؤسسية بشكل خاص، وذلك في ظل الثورة الصناعية الثانية (أواخر القرن التاسع عشر/أوائل القرن العشرين) وهي التي أحدثت وفورات الإنتاج الكبير وذلك بفعل اختراع الكهرباء وخطوط التجميع(**Schwab, 2016: P. P.7-9**). وهكذا يمكن القول بأن الديمقراطية النيابية ارتبطت بالمؤسسية من خلال حكومة مؤسسية ذات مؤسسات تتبع النموذج البيروقراطي.

٣- الديمقراطية الإلكترونية :

جاء التحول من الديمقراطية النيابية إلى الديمقراطية الإلكترونية نتاجا لعدة عوامل كما يلي:

١/٣ تطورات عالمية اقتصادية وتكنولوجية:

شهدت فترة أواخر السبعينيات والثمانينيات عدة متغيرات دولية ، كان من أبرزها: بدء انحسار المعسكر والفكر الاشتراكي وصعود اتجاهات الليبرالية الجديدة في دول مثل بريطانيا والولايات المتحدة، ثم أخذ المعسكر الاشتراكي ينهار منذ أواخر الثمانينيات مع سقوط سور برلين الذي كان يقسم ألمانيا إلى شطرين، ثم تفكك الاتحاد السوفيتي نفسه في مطلع عام ١٩٩٢، وتصاعدت العولمة الاقتصادية من خلال الأخذ بنظام اقتصاد السوق ، ثم التوقيع على اتفاقيات الجات عام ١٩٩٤، وقيام منظمة التجارة العالمية عام ١٩٩٥ . كما تصاعدت العولمة الاجتماعية والثقافية من خلال إطلاق الليبرالية كنمط للحياة وأسلوب للمعيشة بفعل الثورة الصناعية الثالثة عن طريق وسائل الإعلام والمعلومات من فضائيات وإنترنت (الدقن، ٢٠١٠: ص ص١٢٦-١٢٧). ولقد بدأت الثورة الصناعية الثالثة في الظهور في ستينيات القرن العشرين والمعروفة بالثورة الإلكترونية المرتبطة بالحاسوب الألي، والتي شهدت

تطورات ظهور الحاسب الألي الشخصي خلال السبعينيات والثمانينيات من القرن العشرين، وظهور الانترنت خلال التسعينيات من القرن المنصرم (**Schwab, 2016: PP. 6-8**).

ولقد شهدت ثمانينيات القرن العشرين تراجعا عالميا لدور الدولة القومية سواء بسبب صراعات عرقية أو مذهبية أو بسبب الوتيرة المتسارعة لعمليات العولمة التي لم تعد تكترث بحدود الدولة القومية، وأخذ يبحث البعض عن نماذج بديلة للديمقراطية الليبرالية. وأصبحت المجتمعات الأوروبية مع بداية التسعينيات أمام واقع سياسي شديد التعقيد: يسار جديد ، ويمين محافظ ، ودولة رفاهة تتراجع ، ومعدلات نمو متدنية ، ونموذج ليبرالي يترنح في الداخل (حمزاوي، ٢٠٠٤: ص ص ٧-٨).

٢/٣ مدرسة الليبرالية الجديدة New Liberalism

ظهرت في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات الليبرالية الجديدة وهي أيديولوجية تقوم على الليبرالية الاقتصادية. تؤيد الأيديولوجية السياسات الاقتصادية القائمة على النظريات الكلاسيكية الجديدة للاقتصاد التي تقلل من دور الدولة وتعظم قطاع الأعمال الخاص (**Eldeqen, 2010: PP. 47-48**) ودشن لهذه المدرسة رئيسة وزراء بريطانيا مارجريت تاتشر والرئيس الأمريكي رونالد ريجان اللذان أطلقا ما يعرف ب "عهد جديد"، وأخذا يطبقان سياسات الخصخصة.

٣/٣ مدرسة الإدارة العامة الجديدة NPM

عبر ظهور مدرسة الإدارة العامة الجديدة في ثمانينيات القرن العشرين عن تحول في نموذج الإدارة العامة **Paradigm Shift** من المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة جديدة تقوم على أساس إدارة الأعمال العامة (العزازي، ٢٠١٠ : ص ١٢) أو الإدارة العامة الاقتصادية من حيث استرداد تكلفة الخدمات وتحقيق إيرادات.

وفي هذا السياق طرح أوسبورن وجبلر مفهوم إعادة اختراع الحكومة **Reinventing Government** عام ١٩٩٣ وقدما نموذجا لدور الحكومة ؛ بحيث تكون: حكومة إنجاز مهام تركز على النتائج وليس القواعد ، وحكومة مشروعات (حيث يكون الكسب أكثر من الإنفاق) ، وحكومة حافزة تركز على التوجيه أكثر من التنفيذ ، وحكومة تعمل بأسلوب الوقاية بدلا من العلاج ، وحكومة تعمل بأليات السوق، وحكومة تعمل بأسلوب المشاركة بدلا من الهيراركية وحكومة تعمل تحقيق إيرادات (**Osborne and Gabler, 1993: PP. 25-280**).

٤/٣ فلسفة حكم جديدة :

وكان نشر كتاب " تفويض بالتغيير" تتويجا لسبع سنوات من العمل من جانب مجلس القيادة الديمقراطية ومعهد السياسة التقدمية الرامي إلى تجديد تقاليد الحكم الأمريكية بصياغة جدول أعمال نظام حكم جديد يوسع الفرص ويكافئ المسئولية ويدعم المجتمع، وتشكل الأفكار الواردة في هذا الكتاب والمبادئ الكامنة وراءها فلسفة حكم جديدة لعهد جديد في السياسة الأمريكية، وهي خمس أفكار رئيسية كما يلي:(مارشال وشرام،١٩٩٧: ص ص ١٦-١٨)

١/٤/٣ الفرصة: يرفض التقدميون الجدد فكرة اليمينيين بأن المستثمرين الأثرياء هم الذين يدفعون الاقتصاد، إيمانا منهم بأن دور الحكومة ليس محاباة المستثمرين بل وضع قواعد عادلة للمنافسة في السوق أمام الجميع.

٢/٤/٣ المسئولية المتبادلة: يحبذ التقدميون وجود ميثاق حاكم جديد بين المواطنين والحكومة يقوم على الالتزام المتبادل ، ويتعين بموجب هذا الميثاق أن تتساوى مسئولية الحكومة عن دفع النمو وتوفير الفرصة المتكافئة والحركة الصاعدة مع رغبة المواطنين في العمل ومساعدة أسرهم حسب القواعد، والعودة على مجتمعاتهم بنفع ما.

٣/٤/٣ المجتمع :يؤكد التقدميون على أهمية اتحادات ومؤسسات المجتمع الطوعية وهي القطاع الثالث في أمريكا ، ويتمثل دور الحكومة في تفويض المنظمات والمؤسسات الطوعية سلطة حل مشكلاتها وليس محاولة استبدالها ببرامج ومؤسسات عامة.

٤/٤/٣ الديمقراطية:يرى التقدميون أن الديمقراطية والاستثمار الحر هما أفضل القوى المحققة للاستقرار لأنهما يوفران وسائل غير عنيفة لتسوية المنازعات السياسية وإعطاء الناس الحرية لمساعدة أنفسهم بأنفسهم.

٥/٤/٣ الحكومة ذات النزعة التنظيمية: يسعى التقدميون إلى تلمس سبل ابتكارية غير بيروقراطية للحكم ؛ ذلك أن نموذج الحكم القديم المركزي المتدرج من أعلى إلى أسفل والذي يقدم خدمات قياسية موحدة بواسطة الاحتكارات العامة قد عمل بشكل ناجح في العصر الصناعي، ولكنه لم يعد يناسب المجتمع اليوم الذي يزداد تنوعا في عصر المعلومات . ويرى "مارشال وشرام" بأن التغيير لن يتحقق بسهولة ؛ إذ سيواجه القيادة السياسية في واشنطن كل أسباب القصور الذاتي المتمثلة في بيروقراطية فيدرالية ضخمة وكونجرس معاد للمخاطرة ومصالح راسخة في حصون منيعة وعازمة على حماية البرامج وأشكال الدعم واللوائح الحالية. ويختتم "مارشال وشرام" بأن الرئيس الأمريكي لن ينجح من خلال قبول القواعد الحالية

للعبة السياسية وإنما بتغييرها وأن الشعب الأمريكي قد أعطى الرئيس كلينتون تفويضا بالتغيير وأن عليه الآن أن يستفيد من هذا التفويض إلى أبعد حد ممكن.

٥/٣ التخلص من البيروقراطية :

قدم **David Osborne** مع زميله **Peter Plastric** مفهوما آخر يدعم مفهوم إعادة الاختراع وهو مفهوم " التخلص من البيروقراطية" ؛ حيث كان منطقهم هو ضرورة تغيير العنصر الوراثي **DNA** للنظام وهو يشمل الهدف الذي يسعى وراءه أي نظام إداري ونظمه الخاصة بالمسئولية وهيكل سلطاته وثقافة النظام. ذلك أنه تكمن وراء تعقد النظم الحكومية بعض الفعاليات الأساسية القليلة التي تجعل المؤسسات العامة تعمل بالطريقة التي تعمل بها وأن هذه الفعاليات قد أرسيت منذ زمن طويل لخلق أنماط بيروقراطية للتفكير والسلوك وأن تغيير الفعاليات أي إعادة كتابة الشفرة الوراثية يؤدي إلى التغيير الذي يتم عبر النظام بأكمله. وحدد **David Osborne** مع زميله **Peter Plastric** عدة وسائل لتحقيق فعالية التغيير وقسماها إلى خمس استراتيجيات أساسية، من أبرزها: استراتيجية الرقابة التي تدفع سلطة صنع القرارات الهامة إلى أسفل من خلال التسلسل الهرمي ، وتدفعها أحيانا إلى الخارج تجاه المجتمع(أوزبورن وبلاستيرك،: ٢٠٠٠: ص ص ٤٥- ٥٤).

٦/٣ الحوكمة العامة :

وفي وسط هذا الزخم الفكري ظهر مصطلح الحوكمة **Governance** كتعبير عن الإدارة الجيدة للدولة والمجتمع ، وهو يربط بين الجوانب السياسية والإدارية . كما يربط أصحاب هذا المحور بين الأبعاد السياسية للمفهوم والمحددة في منظومة القيم الديمقراطية بمؤشرات شرعية النظام والمساءلة. وقد استخدم البنك الدولي المفهوم في عام ١٩٨٩ وتبناه لسياسات مرتبطة به مثل الإصلاح الإداري وتقليص حجم المؤسسات الحكومية وتشجيع الاتجاه نحو القطاع الخاص وتشجيع اللامركزية الإدارية وتعظيم دور المنظمات غير الحكومية (جمعة،٢٠٠١: ص ص ١٠، ١١).

ويمكن القول بأن الديمقراطية الإلكترونية شكلت محاولة للانتقال بالديمقراطية الحديثة من النيابية إلى شبه المباشرة؛ حيث توجد مؤسسات نيابية ولكنها يمكنها الاعتماد على الاستفتاءات واستطلاعات الرأي الإلكترونية، وأصبح يمكن للأفراد التواصل مباشرة مع المسئولين عبر البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني للمؤسسات؛ وذلك للإدلاء بأرائهم وشكاواهم.

ثالثا: دوافع التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية كمدخل للتطور الديمقراطي.

يدفع الباحث بالحوكمة الإلكترونية كمدخل بديل عن الحكومة الإلكترونية للتطور الديمقراطي الجديد؛ إنطلاقا من الاعتبارات التالية:

١- الثورة الصناعية الرابعة :

في ظل التطورات الهائلة في الإلكترونيات وخاصة صغيرة الحجم بدأ الحديث الأكاديمي عن العصر الثاني من الإلكترونيات، وبدأ الحديث عن المصانع الذكية والأنظمة الذكية، وبدأت المناقشات في ألمانيا عام ٢٠١١ عن ثورة صناعية رابعة (**Schwab, 2016: PP. 8, 9**)؛ حيث أصبح يمكن تقديم الخدمات العامة الإلكترونية في أي مكان وفي أي وقت وعبر شبكات انترنت متنقلة فائقة التطور وليست ثابتة، كما كان في السابق، وأصبحت أجهزة الحاسوب الآلي في حجم اليد، وانتشرت التليفونات الذكية بين الجميع، كما انتشرت وسائل التواصل الاجتماعي؛ مما يشكل بالفعل ثورة صناعية جديدة.

٢- تطورات اقتصادية عالمية :

شهدت أواخر تسعينيات القرن العشرين : أزمة اقتصاديات شرق آسيا عام ١٩٩٧ ، ثم أزمة اقتصاديات أمريكا اللاتينية عام ١٩٩٨ ، كما جاء صعود أحزاب يسار الوسط إلى سدة الحكم في العديد من دول أوروبا مثل بريطانيا وفرنسا وفي الولايات المتحدة للإعلان عن تيار الطريق الثالث الذي جاء لأخذ طريق وسط بين النموذجين الرأسمالي والاشتراكي.

فلقد تعمقت أزمة الرأسمالية الليبرالية عندما لوحظ أنه بعد مرور ما يقرب من خمس عشرة سنة على فرض برامج التكيف الهيكلي على دول إفريقيا ما تحت الصحراء الكبرى، فإن هذه البرامج لم تحقق النتائج المنشودة (ميتشل، ٢٠٠٥ : ص ١٤) .

٣- ظهور مدرسة فكرية اقتصادية جديدة :

في ظل التطورات الاقتصادية السابقة، بدأ العالم يبحث عن طريق ثالث **Third Way** في تسعينيات القرن العشرين، وبدأ المفكرون الاقتصاديون الليبراليون في التفكير في مدرسة جديدة بعدما ثبت إخفاق مدرسة الليبرالية الجديدة التي سادت في ظل الثورة الصناعية الثالثة.

وهنا ظهر مفهوم اقتصادي، وهو الليبرالية الاجتماعية الجديدة، وقد اتسع هذا المفهوم ليكون أكثر من مجرد فكرة الضمان الاجتماعي، وليقدم مجالا أوسع من أجل حماية المجتمع بأسره من جميع المخاطر الاجتماعية. وكان الهدف حماية الأمن الاجتماعي الذي يرتبط بأمن الدولة الداخلي، وذلك عبر توفير حقوق المواطنين للعيش بهدوء وسلام؛ مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج، وتوزيع العوائد بما يكفل توفير نوع من العدالة الاجتماعية تختلف في مضمونها وأشكالها من دولة لأخرى. وهكذا أصبح هذا المفهوم يتداخل بشكل كبير مع مفهومين آخرين للأمن: الأمن الوطني الذي يتعلق بحماية الدولة ورعاياها ضد أية أخطار تهددها ككيان سياسي ذي سيادة وبسط النظام، والأمن الإنساني الذي يركز على تحقيق أمن الفرد إلى جانب أمن الدولة من خلال صون الكرامة الإنسانية، وتلبية احتياجات الفرد المادية والمعنوية على السواء، وحمايته من أية مخاطر وتوفير التربية والتعليم؛ بما يسهم في حفظ التوازن الاجتماعي في المجتمع(عامر،٢٠١٤).

٤- ظهور حركة الخدمة العامة الجديدة :

صاحب هذه التطورات العالمية ظهور حركة جديدة في المدارس الفكرية لعلم الإدارة العامة وهي "الخدمة العامة الجديدة" **New public service** التي يمكن القول بأنها جاءت نتيجة لضعف الإنجاز الاقتصادي لمدرسة الإدارة العامة الجديدة فضلا عن الآداء الاجتماعي والسياسي. ويشير مصطلح الخدمة العامة الجديدة إلى استخدامين رئيسيين: : الإشارة إلى أسلوب أكثر امبريقية في وصف خصائص جيل جديد من الموظفين العموميين في بداية القرن الحادي والعشرين ، كما استخدمه **Paul Light**، والتعبير عن حركة جديدة للإدارة العامة تستند إلى المواطنة ومجتمع مدني ديمقراطي والاتجاه البشري في التنظيم ونظرية التحديث ، وذلك كما استخدمه **Robert and Janet Denhardt** (الدقن، ٢٠١٠: ص ص ١٣٦-١٣٧).

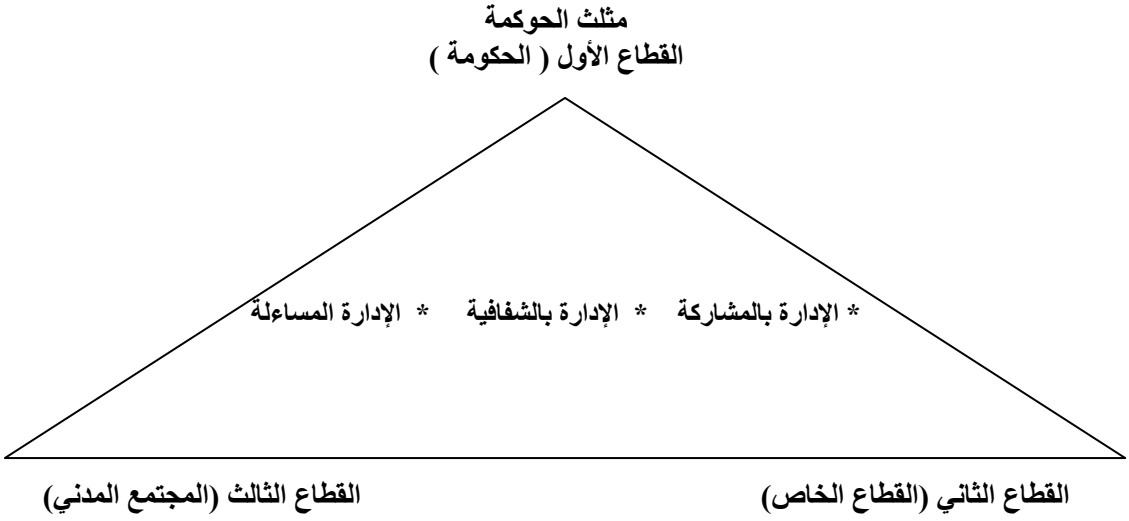
ويمكن القول بأن جذور الخدمة العامة الجديدة ترجع إلى تقرير صدر عن قسم الإدارة والاقتصاد العام في الأمم المتحدة عام ١٩٩٩ والمعنون "تحول الخدمة العامة ـ تعزيز دورها في ممارسة المهنة والمعايير والقيم الأخلاقية"، ولقد تحدث هذا التقرير عن دور مهم للإدارة الحكومية حتى في ظل الدور النشط للقطاع الخاص، كما يلي: تنمية القطاع الخاص وتدعيم النشاط الصناعي والتجاري للدولة، وضمان توفير الخدمات الاجتماعية الحيوية وتطوير التنمية البشرية، وإنشاء وصيانة شبكات الأمان الاجتماعي، وصيانة حقوق الإنسان وحماية الأقليات المختلفة، وتخطيط وتنفيذ السياسات العامة المالية والنقدية، وزيادة عائد وكفاءة إدارة الموارد المالية بالاستناد إلى العدالة والشفافية والمساءلة (**UNPAN, 1999: P. 22**)

وتحدث **Robert and Janet Denhardt** عن أن حركة الخدمة العامة الجديدة تقوم على سبعة مبادئ وهي (**Denhardt, 2009: PP. 404-410**): خدمة المواطنين وليس الزبائن ، كما في مدرسة الإدارة العامة الجديدة، والسعي إلى إيجاد القيم المشتركة والمصلحة العامة، وتوجيه السياسات العامة نحو تحقيق الحاجات العامة عبر التعاون مع الأطراف المختلفة في المجتمع، والسعي إلى تحقيق المصلحة العامة عبر حوار عام حول القيم المشتركة بدلا من المصالح الخاصة، وضرورة توجه الموظفين العموميين نحو العناية بالتشريعات والقانون الدستوري والقيم المجتمعية والمعايير السياسية والمعايير المهنية ومصالح المواطنين، واستناد نجاح المنظمات العامة على التعاون والقيادة المشتركة للشبكات التي تشارك فيها بدرجة كبيرة بممارسة عملياتها، تأسيسا على احترام جميع الأفراد، و تحقيق المصلحة العامة بدرجة كبيرة عبر التزام الموظفين العموميين والمواطنين بالعمل على تقديم إسهامات مهمة للمجتمع.

٥- ظهور المؤسسية الجديدة والحوكمة العامة الجديدة :

تلعب المؤسسات أدوارا جديدة في ظل المؤسسية الجديدة ؛ حيث تقوم بدور رئيسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال مراعاة عدة أبعاد: التكنولوجيا، وتكاليف المعاملات ، والثقافة، والقواعد الرسمية ، وسلوك وكالات الدولة والقواعد والمعايير غير الرسمية والحوافز(**Judy, 2003: PP. 6, 7**).

وبناء على المؤسسية الجديدة، ظهر مدخل وهو الحوكمة العامة الحديثة والذي يستند في جذوره النظرية على المؤسسية أو المأسسة الجديدة ونظرية الشبكات، ، وتكون وحدة التحليل الشبكة وليس المنظمة، وتكون بؤرة الاهتمام الرئيسية هي التفاوض حول القيم والمعاني والعلاقات وليست إدارة الموارد التنظيمية والأداء، وتكون آلية تخصيص الموارد هي الشبكات بين الجهات المختلفة وليست الأسواق، وتكون الاعتمادات الجوهرية على الثقة والتبادل وليست الكفاءة والمنافسة والسوق(رودس، ٢٠١٨). وفي ظل الحوكمة العامة الحديثة، أضحى من الممكن الحديث عن شبكة بين قطاعات ثلاثة تشكل مثلث شراكة، وذلك كما يوضحه الشكل التالي:



قام الباحث بإعداد هذا الشكل استنادا إلى : (الدقن،٢٠١٧ : ص ١٤٨) و (عبد اللطيف، ٢٠١٤) و (الدقن، ٢٠١٣ : ص ٨) و (عزازي، ٢٠١٠: ص ٥)

ويمكن القول بأن المؤسسية الجديدة والحوكمة العامة الحديثة شكلت مداخل جديدة أفرزت مدخل إعادة اختراع المنظمات العامة بدلا من اختراع الحكومة.

٦- تراجع نموذج الحكومة الإلكترونية :

وفي ظل ظهور ثورة المعلومات والتكنولوجيا الثورة الصناعية الثالثة، جاء مفهوم الحكومة الإلكترونية وتطبيقاته، وهو ما لم يحقق القفزة المطلوبة للتطور الديمقراطي، ولكن التطورات اللاحقة فرضت مفهوم الحوكمة الإلكترونية، ومن أبرز هذه التطورات: بدء ظهور الثورة الصناعية الرابعة الثورة الرقمية والتي صاحبها تقنيات فائقة كأجهزة حاسوب وتليفونات نقالة ذكية، وشيوع وسائل التواصل الاجتماعي، وتعمق وتبلور مفهوم الحوكمة الحديثة كإدارة جيدة أو رشيدة لشئون الدولة والمجتمع، وضعف المساءلة التقليدية، وضعف المشاركة الإلكترونية، وضعف الشفافية الإلكترونية، وعدم قدرة الحكومة الإلكترونية على تحقيق التفاعل المتبادل المطلوب بين أطراف العملية الديمقراطية؛ نظرا لكونها ترتكز على الاتصال ذو الاتجاه الواحد بالأساس، وعدم قدرة الحكومة الإلكترونية على التخلص من الوحش البيروقراطي الذي استطاع التكيف في ظل الحكومة الإلكترونية؛ مما أدى إلى عدم قدرة هذه الحكومة على تحقيق الإدارة الرشيدة والأداء المنشود.

رابعا: **الحوكمة الإلكترونية – تحليل كنظام عمل للوصول إلى ديمقراطية رقمية** :

يقوم الباحث في هذا الموضع من الدراسة باستخدام منهج تحليل النظم **System Analysis** لتحليل الحوكمة الإلكترونية كنظام عمل للوصول إلى الديمقراطية الرقمية؛ حيث يسعى للتوصل إلى مدخلات أو متطلبات الحوكمة الإلكترونية ثم عمليات الحوكمة الإلكترونية ثم مخرجات الحوكمة الإلكترونية، وذلك على النحو التالي:

١- متطلبات/مدخلات الحوكمة الإلكترونية :

١/١ محو الأمية الرقمية:

وهي أكثر من مجرد القدرة التقنية على تشغيل الأجهزة الرقمية بشكل صحيح؛ إنها تضم مجموعة متنوعة من المهارات المعرفية التي تستخدم في تنفيذ المهام في البيئات الرقمية، مثل التصفح عبر الإنترنت ، وفك رموز واجهات المستخدم، والعمل مع قواعد البيانات، والدردشة في غرف الدردشة. وتعد برامج محو الأمية الرقمية جلسات تثقيفية تساعد على تدريب هؤلاء الذين يعانون من عدم القدرة على استخدام التقنيات الرقمية والإنترنت بشكل مستقل. فهم يدرّسون المهارات الرقمية التي يمكن استخلاصها من الدروس ، ثم يتم تطبيقها على حياة المستخدم، مما يجعل المهام أسهل وأسرع وأكثر أمانًا **(Werts , 2008 : PP. 6, 7)**. كما يجب أن يرتبط محو الأمية الرقمية بعمليتين أساسيتين وهما: دمج تقنيات الاتصالات والمعلومات في التعليم العام، والنظر إلى التعلم الإلكتروني كتعلم مدى الحياة.

٢/١ تطوير البنية التحتية الإلكترونية:

واجه الاتحاد الأوروبي تحديا في تحسين الاستثمارات في البنى التحتية الإلكترونية في أوروبا؛ حيث كان من الضروري تنسيق السياسات والبرامج الأوروبية والوطنية والإقليمية للبنى التحتية الإلكترونية. وقامت خطة الاتحاد الأوروبي على عدة خطوات من أبرزها: تفعيل مبادرات أصحاب المصلحة لتوفير التوجهات للتشغيل البيني والتكامل بين خدمات البنية التحتية الإلكترونية، وتنسيق السياسات على المستوى الأوروبي أو الإقليمي مع صانعي السياسات المعنيين ، بما في ذلك جمع المعلومات اللازمة لصنع السياسات، وكذلك الاستخدام الأوسع للبنى التحتية الإلكترونية للخدمات العامة والمجتمع، ودعم رصد النتائج وتقييم تأثير أنشطة البنية التحتية الإلكترونية في آفاق ٢٠٢٠، ورصد وتحليل دراسة العلوم الرقمية والبنى التحتية الإلكترونية من قبل الباحثين

والمستخدمين الآخرين المحتملين مثل المواطنين وقطاع التعليم لكل بلد أو إقليم أو مجال أو مجتمع بحثي **(European Commission, 2015)** .

٣/١ تعزيز الأمن السيبراني Cyber Security:

يمتلك نهج الأمن السيبراني الناجح طبقات متعددة من الحماية تنتشر عبر أجهزة الكمبيوتر أو الشبكات أو البرامج أو البيانات للحفاظ على سلامتها في أي منظمة ، ويجب على الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا أن يكملوا بعضهم بعضاً لإنشاء دفاع فعال من الهجمات السيبرانية. ويمكن لإطار واحد ذو جدارة أن يوضح كيفية تحديد الهجمات وحماية الأنظمة وكشف التهديدات والاستجابة لها والتعافي من الهجمات الناجحة. وتعد تقنية التكنولوجيا ضرورية لمنح المنظمات والأفراد أدوات أمن الكمبيوتر اللازمة لحماية أنفسهم من الهجمات السيبرانية. وهنا يجب حماية ثلاثة كيانات رئيسية: أجهزة نقطة النهاية مثل أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الذكية وأجهزة التوجيه **(Cisco, 2018)**.

إن مؤشر الأمن السيبراني العالمي **(GCI)** هو مرجع موثوق به يقيس التزام البلدان بالأمن السيبراني على المستوى العالمي بناء على خمس ركائز: الإجراءات القانونية، والتدابير الفنية، والتدابير التنظيمية، وبناء القدرات، والتعاون - ثم تجميعها في النتيجة الإجمالية **(ITU, 2018)**.

٢- عمليات الحوكمة الإلكترونية للتحول الديمقراطي الرقمي

١/٢ تعزيز الشفافية الإلكترونية Electronic Transparency:

قدمت المفوضية الأوروبية منصة للشفافية الإلكترونية يتم فيها نشر البيانات المختلفة، وتوجد إمكانية للمستخدمين في الوصول إلى هذه البيانات وتحميلها، وقدم تقرير صادر عن المفوضية في عام ٢٠١٧ تقييما لجودة البيانات المنشورة من خلال منصة الشفافية **TP Transparency Platform** تقوم على ثلاثة معايير: الكمال والدقة وحسن التوقيت، وذلك بالإضافة إلى سهولة الاستخدام للنظام الأساسي نفسه تقييمها كذلك عبر تحليل البيانات الإحصائية ومسح المستخدم عبر الإنترنت ومقابلات الخبراء **(European Commision, 2017)**.

٢/٢ المساءلة الرقمية Digital Accountability

تهدف المساءلة الرقمية إلى تحقيق تحول في نموذج المساءلة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والتي تبتعد عن التحيز الشخصي؛ حيث ترتبط المساءلة الرقمية بنظم متقدمة من التكنولوجيا؛ حيث يمكن للعصر الرقمي أن يغير من اللعبة الديمقراطية.

وللمساؤلة الرقمية فوائد تشمل: تخفيض التكلفة وفعالية الاتصالات وتوفير الوقت والسلامة والشفافية وغرس ثقافة الابتكار. وتجعل المساءلة الرقمية جميع أصحاب المصلحة أكثر عرضة للمساءلة وخاصة في الأماكن العامة والمؤسسات التي يوجد بها الكثير من الأعمال الورقية. ويمكن للمساءلة الرقمية أن تساعد في التخفيف من حدة مشكلة تخزين البيانات التقليدية، والسلامة، والإرسال، والكشف عن الخصوصية والبيانات في أقصر وقت وبأكثر الطرق فعالية من حيث التكلفة (**Odera and Com, 2017**).

٣/٢ المشاركة الرقمية Digital Participation

تهدف المشاركة الرقمية إلى تمكين نقاش سياسي أكثر تقدمًا من خلال الرقمنة **Digitization**، وذلك عبر الطرق الرئيسية وهي المواقع التي يمكن التعامل فيها مع الحكومة مباشرة، وأفضل مثال على ذلك هو موقع الالتماسات في المملكة المتحدة؛ حيث يمكن لأي مواطن إنشاء أو دعم عريضة، ويجب على أي عضو بمجلس العموم البريطاني الرد على أي عريضة تتخطى عددًا معينًا من التوقيعات، فالسياسيون وموظفو الخدمة المدنية قادرون بهذه الطريقة على تتبع أهم المواضيع والتعامل معها وتنمية المشاركة السياسية. ويزيد التصويت الإلكتروني من المشاركة، ولكي يكون المواطنون أكثر نشاطًا في المشاركة مع الحكومة، يجب أن تكون هناك القدرة على المشاركة بشكل مباشر ومتكرر. ويعد التصويت عبر الإنترنت أسلوبا واقعيا يمكن للمواطنين المشاركة فيه بثبات وسهولة. لقد حصل التصويت عبر الإنترنت للشركات والنقابات والتعاونيات والجمعيات المهنية على نسبة مشاركة عالية من الناخبين في الانتخابات الخاصة بهم. وعندما يتم تقديم التصويت عبر الإنترنت للانتخابات السياسية، فسيتم دمجها مع إجراءات التصويت التقليدية؛ مما يوفر التصويت البريدي، كما أن الإنترنت أكثر أمانًا وكفاءة وفعالية وأفضل للبيئة بكثير. وفي الواقع ، أظهر التصويت عبر الإنترنت أنه قد وفر حوالي ٧٠٪ من تكاليف طرق التصويت التقليدية بسبب انخفاض تكاليف الشحن والطباعة والتكاليف المادية. وهكذا فإن المشاركة الرقمية المتزايدة يمكن أن تعزز شرعية أي حكومة وتساعد على تعزيز الديمقراطية الحديثة (**Harding, 2017**).

٣- مخرجات الحوكمة الإلكترونية :

١/٣ المنظمات الرقمية

يؤدي تطبيق الحوكمة الإلكترونية إلى تحول المنظمات من الإلكترونية إلى الرقمية، والفرق التقني الرئيسي بين الإلكترونية والرقمية هو أنه في التكنولوجيا التناظرية تترجم إلى

نبضات كهربائية ذات اتساع متفاوت، وفي التكنولوجيا الرقمية ، تكون ترجمة المعلومات في شكل ثنائي (صفر أو واحد) ، حيث تمثل كل بت اتساعين **(DiGiose, 2016)** ، ويقتضي التحول من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة الإلكترونية التحول من الميكنة **Mechanization** إلى الأتمتة أو التشغيل الآلي **Automation** في المنظمات لتصبح رقمية (**Gislason, 2015**)

وتنقسم أنواع المنظمات الرقمية إلى عدة أنواع كما يلي(**Bell,2018**):

أ- منظمة قناة توجيه **Channel Oriented** : يتم بناء منظمة قائمة بذاتها، محاذاة بواسطة القنوات التي تعمل عن كثب مع التكنولوجيا.

ب- منظمة التكنولوجيا المتكاملة **Technology Integrated** : يتم بناء منظمة قائمة بذاتها على تكامل القدرات من التسويق والتكنولوجيا.

ج- منظمة مصفوفة القناة/القسم **Channel / Segment Matrix**: يتم بناء منظمة مهمتها "امتلاك" تجربة العميل.

د- منظمة مركز التميز **Center of Excellence** : يتم بناء منظمة "افتراضية" مسؤولة عن الإستراتيجية الرقمية على مستوى المنظمة ككل.

ه- منظمة خليط **Hybrid** من أ و ب: أي بناء منظمة قائمة بذاتها يمكنها توسيع نطاق دعم كل من احتياجات التسويق والمشاريع.

٢/٣ المواطنة الرقمية

يمكن تعريف المواطنة الرقمية بأنها قواعد السلوك المعتمدة في استخدامات التكنولوجيا المتعددة، مثل استخدامها من أجل التبادل الإلكتروني للمعلومات، والمشاركة الإلكترونية الكاملة فى المجتمع، وشراء وبيع البضائع عن طريق الإنترنت، وغير ذلك. وتعرف أيضا بأنها القدرة على المشاركة فى المجتمع عبر شبكة الإنترنت، كما أن المواطن الرقمي هو المواطن الذي يستخدم الإنترنت بشكل منتظم وفعال. إن مفهوم المواطنة الرقمية له علاقة قوية بمنظومة التعليم، لأنها الكفيلة بمساعدة المعلمين والتربويين عموما وأولياء الأمور لفهم ما يجب على الطلاب معرفته من أجل استخدام التكنولوجيا بشكل مناسب. فالمواطنة الرقمية هي أكثر من مجرد أداة تعليمية، بل هي وسيلة لإعداد الطلاب للانخراط الكامل في المجتمع والمشاركة الفاعلة في خدمة مصالح الوطن عموما وفي المجال الرقمي خصوصا (القايد، ٢٠١٤).

وتقوم المواطنة الرقمية على عدة محاور، وهي: الوصول الرقمي عبر المشاركة الإلكترونية الكاملة في المجتمع، والتجارة الرقمية عبر بيع وشراء البضائع إلكترونيا، والاتصالات الرقمية عبر التبادل الإلكتروني للمعلومات، ومحو الأمية الرقمية عبر عملية تعليم وتعلم التكنولوجيا واستخدام أدواتها، واللياقة الرقمية عبر تطبيق المعايير الرقمية للسلوك والإجراءات، والقوانين الرقمية عبر تقنين المسئولية الرقمية على الأعمال والأفعال، والحقوق والمسئوليات الرقمية عبر ترسيخ الحريات التي يتمتع بها الجميع في العالم الرقمي، والصحة والسلامة الرقمية عبر تعزيز الصحة النفسية والبدنية في عالم التكنولوجيا الرقمية، والأمن الرقمي (الحماية الذاتية) عبر وضع إجراءات ضمان الوقاية والحماية الإلكترونية (شحاتة، ٢٠١٣).

٣/٣ المجتمع الرقمي :

المجتمع الرقمي هو مجتمع حديث تقدمي يتشكل نتيجة لاعتماد وتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنزل والعمل والتعليم والترفيه ويتمتع المجتمع الرقمي بأنظمة وحلول الاتصالات اللاسلكية المتقدمة للغاية والحلول (**Hamelink, 1997**).

وتوفر التكنولوجيا الرقمية أدوات جديدة تعمل على إحداث ثورة في العلاقات المؤسسية وطريقة عمل المجتمع، وتمكين الأفراد، وقدرتهم على المشاركة والإسهام في صنع القرار والإنتاج. وتوجد أمثلة كثيرة ، تتراوح بين استخدام وسائل الإعلام الاجتماعية في وضع حركات ديمقراطية، وتجميع الموارد فيما يتعلق بالإسكان والنقل، ومشاركة الجمهور في صنع القرار بشأن الإنفاق المحلي أو التشريع المقترح. ومن أجل الديمقراطية والشفافية، من الأهمية بمكان أن تسمح الحكومات بالوصول إلى بياناتها. وتقوم هذه المعلومات التي تنتجها وتخزنها الدولة، بتمثيل مورد حيوي يمكن أن يحفز الابتكار الاقتصادي والاجتماعي في مجتمع رقمي، كما يساعد الوصول إلى البيانات العامة أيضًا على تحسين تنفيذ السياسات العامة (**Lemaire, 2016**).

٤/٣ الديمقراطية الرقمية :

يمكن القول بأن الديمقراطية الرقمية قد تعني مجموعة من المحاولات لممارسة الديمقراطية دون حدود زمنية وفضائية وظروف فيزيائية أخرى، باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وينطوي مصطلح "الديمقراطية الافتراضية" على نظام جديد للديمقراطية، وهو "الديمقراطية عن بعد (**Norris, 2001: PP. 95-112**). وتمر الديمقراطية الرقمية وفقا لـ **Tsagarousianou** بثلاثة مراحل وهي: الحصول على المعلومات، والمشاركة في المداولات، والمشاركة في صنع القرار.علاوة على ذلك ، هناك ثلاثة أنواع من التفاعل تعتمد على طبيعة ومدى العلاقة بين

الحكومة والمواطن: توفير المعلومات في اتجاه واحد ، وعلاقة التشاور ثنائية الاتجاه ، والمشاركة النشطة. وتقوم الحكومة بإنتاج وتقديم المعلومات لاستخدامها من قبل المواطنين. وفي العلاقة التشاورية ذات الاتجاهين ، يتم دعوة المواطنين من قبل الحكومة لتقديم ملاحظاتهم حول قضايا سياسية محددة. وتشير المشاركة النشطة إلى علاقة الشراكة بين الحكومة والمواطنين ، ويقترح المواطنون خيارات السياسة وتشكيل السياسات بنشاط.

ويمر نموذج الديمقراطية الرقمية في كل من الدول المتقدمة والنامية ، بأربع مراحل ،هي: الإفصاح عن المعلومات ، الاستماع / التشاور ، المداولات عبر الإنترنت ، صنع القرار عبر الإنترنت. وتتطور الديمقراطية الرقمية من مرحلة الكشف عن المعلومات على المستوى الأدنى إلى مرحلة المستوى الأعلى من عملية صنع القرار عبر الإنترنت. ويتم ترتيب هذه المراحل وفقًا لدرجة مشاركة المواطنين عن طريق الإنترنت. ففي مرحلة الكشف عن المعلومات، تقدم الوكالات العامة معلومات مفيدة حول مسائل السياسة على الإنترنت حتى يتمكن المواطنون من قراءة الآراء وتشكيلها. وفي مرحلة الاستماع / الاستشارة ، تتلقى الوكالات العامة تعليقات أو آراء من المواطنين عبر مواقع الويب الحكومية. وفي مرحلة التداول عبر الإنترنت ، يناقش المواطنون والمسؤولون العموميون قضايا السياسة عبر الإنترنت. وفي مرحلة صنع القرار عبر الإنترنت ، يشارك المواطنون في صنع القرار عبر الإنترنت - مما يجعله عملًا تعاونيًا مدعومًا بالحاسوب. مع مرور الوقت، فإن تطور الديمقراطية الرقمية تراكمي. ولتحقيق الديمقراطية الرقمية، توجد قيم مثل مساءلة المسؤولين الحكوميين واستجابة المسؤولين العموميين وشفافية وكفاءة الإدارة العامة (**Nair,2008: P.P.150,151**). ويمكن القول بأن الديمقراطية الرقمية هي ديمقراطية ذكية تعبر عن العودة إلى الديمقراطية المباشرة في شكل جديد، وتتضمن المشاركة والشفافية والمساءلة وسهولة التواصل مع المسئولين مباشرة بشكل ثنائي الاتجاه أي تفاعلي في أي وقت وأي مكان عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأنظمة الهواتف الذكية في ظل حوسبة سحابية.

جدول رقم (١)

إطار الحوكمة الإلكترونية كنظام عمل للتطور الديمقراطي الرقمي

المدخلات	العمليات	المخرجات
محو الأمية الرقمية	تعزيز الشفافية الإلكترونية	المواطنة الرقمية
تطوير البنية التحتية الإلكترونية	المشاركة الرقمية	المجتمع الرقمي
تعزيز الأمن السيبراني	المساءلة الرقمية	الديمقراطية الرقمية

المصدر : إعداد الباحث .

خاتمـــة (النتائج وإطار مقترح)

باستخدام المنهج التطوري ومنهج تحليل النظم، تمكن الباحث من الإجابة على التساؤلين البحثيين المطروحين بشأن أسباب استخدام الحوكمة الإلكترونية كمدخل بديل عن الحكومة الإلكترونية للتطور الديمقراطي في ظل الثورة الصناعية الرابعة، وبشأن الكيفية التي تعمل بها الحوكمة الإلكترونية كنظام عمل للوصول إلى ديمقراطية رقمية؛ ومن ثم تمكن الباحث من اثبات صحة الفرضية المثارة بشأن وجود علاقة طردية إيجابية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية والوصول إلى جيل ثالث للديمقراطية الحديثة من الديمقراطية الإلكترونية إلى الديمقراطية الرقمية وهي ديمقراطية مباشرة جديدة، وفي هذا الصدد تم التوصل إلى عدة نتائج من أبرزها، مايلي:

١- جاءت الحوكمة الإلكترونية كمدخل بديل ضروري وملح في التطور الديمقراطي الجديد نحو الديمقراطية الرقمية، وذلك للأسباب التالية: أزمات اقتصادية، وثورة صناعية رابعة، والمؤسسية الجديدة والحوكمة العامة الحديثة ، والليبرالية الاجتماعية الجديدة وحركة الخدمة العامة الجديدة وتراجع نموذج الحكومة الإلكترونية.

٢- تعمل الحوكمة الإلكترونية كنظام عمل للوصول إلى التطور الديمقراطي الرقمي عبر مدخلات رئيسية تتمثل في محو الأمية الرقمية وتعزيز البنية التحتية الإلكترونية والأمن السيبراني؛ مما يدفع نحو عمليات تتمثل في الشفافية الإلكترونية والمشاركة الرقمية والمساءلة الرقمية؛ بما يؤدي إلى مخرجات تتمثل في مواطنة رقمية ومجتمع رقمي وديمقراطية رقمية.

٣- توصل الباحث إلى تعريف للديمقراطية الرقمية بأنها ديمقراطية ذكية تعبر عن العودة إلى الديمقراطية المباشرة في شكل جديد، وتتضمن المشاركة والشفافية والمساءلة وسهولة التواصل مع المسئولين مباشرة بشكل ثنائي الاتجاه أي تفاعلي في أي وقت وأي مكان عبر وسائل التواصل الاجتماعي وأنظمة الهواتف الذكية في ظل حوسبة سحابية.

٤- مر التطور الديمقراطي الحديث بثلاثة أجيال، وهي: الديمقراطية النيابية (غير المباشرة) ثم الديمقراطية الإلكترونية (شبه المباشرة) ثم الديمقراطية الرقمية (المباشرة الجديدة)، وذلك على النحو الذي يقوم بتأصيله الإطار المقترح التالي:

جدول رقم (٢)

إطار مقترح للتطور الديمقراطي الحديث

نوع الديمقراطية	الديمقراطية النيابية ⟸ غير مباشرة	الديمقراطية الإلكترونية ⟸ شبه مباشرة	الديمقراطية الرقمية/الذكية ⟸ مباشرة جديدة
النظرية	النظرية السياسية	النظرية الاقتصادية	نظرية الديمقراطية
وحدة التحليل	النظام الإداري	المنظمة الإلكترونية	الشبكة الإلكترونية
نوع الثورة الصناعية	الثورة الصناعية الأولى والثانية	الثورة الصناعية الثالثة	الثورة الصناعية الرابعة
المداخل	المؤسسية التقليدية / البيروقراطية	الحكومة الإلكترونية / الحوكمة العامة / اللابيرقراطية / إعادة اختراع الحكومة	المؤسسية الجديدة / الحوكمة العامة الحديثة / الحوكمة الإلكترونية / إعادة اختراع المنظمة
المدارس الاقتصادية	الليبرالية الكلاسيكية / الاجتماعية / المنظمة	اللبيرالية الجديدة	الليبرالية الاجتماعية الجديدة
مدارس الإدارة العامة	الكلاسيكية	الإدارة العامة الجديدة	الخدمة العامة الجديدة
التعامل مع الأفراد	ناخبون	زبائن	مواطنون
دور الحكومة	التجديف	التوجيه	تقديم خدمات عامة
نوع الإدارة	الإدارة الورقية	الإدارة الإلكترونية	الإدارة الرقمية
المدخلات	محو الأمية / أمن المعلومات / بنية تحتية بيروقراطية	محو الأمية الإلكترونية / الأمن الإلكتروني / بنية تحتية تكنولوجية.	محو الأمية الرقمية / الأمن السيبراني / بنية تحتية تكنولوجية متطورة.

المصدر: إعداد الباحث بناء على نتائج الدراسة.

تابع جدول رقم (٢)

إطار مقترح للتطور الديمقراطي الحديث

نوع الديمقراطية	الديمقراطية النيابية ⟵ غير مباشرة	الديمقراطية الإلكترونية ⟵ شبه مباشرة	الديمقراطية الرقمية/الذكية ⟵ مباشرة جديدة
العمليات	المشاركة / الشفافية / المساءلة	المشاركة الإلكترونية / الشفافية الإلكترونية / المساءلة الإلكترونية	المشاركة الرقمية / الشفافية الإلكترونية المتطورة / المساءلة الرقمية
المخرجات	المواطنة / المجتمع المدني / الديمقراطية النيابية	المواطنة الإلكترونية / المجتمع الإلكتروني / الديمقراطية الإلكترونية	المواطنة الرقمية / المجتمع الرقمي / الديمقراطية الذكية
نوع الحكومة	الحكومة التقليدية	الحكومة الإلكترونية	الحكومة الذكية
الاتصالات بين السلطة والمواطنين	أحادية الاتجاه / غير مباشرة / عبر قنوات رسمية المؤسسات وصناديق الاقتراع	أحادية الاتجاه / شبه مباشرة / عبر المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني	ثنائية الاتجاه / مباشرة عبر أنظمة الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية :

١) إبراهيم، حسنين توفيق (يناير ٢٠١٣) التحول الديمقراطي من منظور عربي، مجلة الديمراطية، عدد٤٩، مؤسسة الأهرام.

٢) أبو حجر ، سامح رفعت وأمنية محمد عبدالعزيز عابدين (٢٠١٤) ، دور آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض مخاطر أمن المعلومات للحد من التلاعب المالي الإلكتروني في الوحدات الحكومية في ظل نظام الحكومة الإلكترونية، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي الخامس لقسم المحاسبة كلية التجارة – جامعة القاهرة بعنوان "المحاسبة في مواجهة التغيرات الاقتصادية والسياسية المعاصرة) في ٢٠١٤/٩/٢٧ .

٣) أحمد، إيمان (٢٠١٦)، قراءات نظرية – الديمقراطية والتحول الديمقراطي، المعهد المصري للدراسات السياسية والاستراتيجية

https://eipss-eg.org/wp-content/uploads/2016/03/

٤) شحاتة، وليد (٢٠١٣) ، المحاور التسعة للمواطنة الرقمية، **http://blog.naseej.com**

٥) الدقن، أحمد السيد (يناير ٢٠١٧) دور الحوكمة الإلكترونية في دعم مشاركة العملاء في تحسين جودة الخدمات الحكومية باستخدام إطار أهداف مراقبة أنظمة المعلومات والتكنولوجيا، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ـ جامعة القاهرة، المجلد الثامن عشر، العدد الأول.

٦) الدقن، أحمد السيد (مارس ٢٠١٣) القطاع الثالث والإدارة الحديثة للدولة، مجلة جامعة الأمير سلطان، الرياض- السعودية.

٧) الدقن، أحمد السيد(٢٠١٠)، تطور دور الحكومات في إدارة الشئون الاقتصادية والاجتماعية وفقا للتطورات العالمية، بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الأول لإدارة وتنمية الموارد البشرية في القطاع العام الذي انعقد بمقر جامعة الدول العربية خلال الفترة ٢٠-٢١ ديسمبر ٢٠١٠ .

٨) العتيبي ، محمود(٢٠١٤) ، تقييم مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات في جامعة الطائف باستخدام مقياس كوبيت، مجلة العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد ٤١ ، العدد ١

٩) العزازي، محمد حسن(٢٠١٠)، هيكلية الموارد البشرية في القطاع العام على مستوى الوطن العربي(بالتطبيق على الأردن ومصر والمغرب) بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الأول لإدارة وتنمية الموارد البشرية في القطاع العام الذي انعقد بمقر جامعة الدول العربية خلال الفترة ٢٠-٢١ ديسمبر ٢٠١٠ .

١٠) القايد، مصطفى (٢٠١٤)، مفهوم المواطنة الرقمية،

https://www.new-educ.com

١١) الكيالي، عبد الوهاب وآخرون (١٩٩٤)، موسوعة السياسة، ج ٧ (بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر)

١٢) النمر، سعود وآخرون(٢٠١٧) ، الإدارة العامة – الأسس والوظائف(الرياض: مكتبة الشقري)

١٣) أوزبرون، ديفيد و بلاستريك بيتر(٢٠٠٠)، ترجمة بهاء شاهين و مختار محمد متولي ، التخلص من البيروقراطية و الاستراتيجيات الخمس لتجديد الحكومة (القاهرة : الهيئة العامة للاستعلامات)

١٤) أوموتولا، جيريمايا و أونووها، فريدوم(٢٠١٨)، مسارات التحول الديمقراطي في إفريقيا: النجاحات والإخفاقات، مركز الجزيرة للدراسات، **http://studies.aljazeera.net/ar**

١٥) بدر الدين، إكرام (١٩٨٦) الديمقراطية الليبرالية ونماذجها التطبيقية(بيروت: دار الجوهرة للطباعة والنشر والتوزيع) .

١٦) جمعة، سلوى شعراوي(٢٠٠١) إدارة شئون الدولة والمجتمع (جامعة القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية)

١٧) حداد ، حسام باسم يُوسف(٢٠١٣)، مستوى حاكمِّية تكنولوجيا المعلومات وأثره على مستوى الأداء المالَّي للبنوك العاملة فَّي الأردن - دراسة ميدانية باستخدام أهداف الرقابة للمعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها "**COBIT 5**"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي(الزرقاء: جامعة الزرقاء).

١٨) حسن، سيد عبدالفتاح صالح (٢٠١١) ، منهج محاسبي مقترح لإدارة المخاطر المصرفية في ضوء حوكمة تكنولوجيا المعلومات (مع دراسة حالة) (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية).

١٩) حمزاوي، عمرو(يوليو ٢٠٠٤) ، حركات اليمين الراديكالي في أوروبا وأزمة الديمقراطية الليبرالية ، أوراق أوروبية ، العدد الثاني (جامعة القاهرة: مركز الدراسات الأوروبية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية)

٢٠) رودس، رودريك إيه دبليو(ابريل ٢٠١٨)، استعادة حرفة الإدارة العامة، مجلة الإدارة اليوم،العدد الخامس، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

٢١) عامر، عادل(٢٠١٤)، دور القانون في تحقيق أمن واستقرار المجتمع، موقع تللسقف، **http://www.tellskuf.com**.

٢٢) عبد اللطيف، هبة محمد، الحوكمة الإلكترونية كمدخل لتطوير الإدارة المدرسية ، مجلة التعليم الإلكتروني ١مارس ٢٠١٤ ، **http://emag.mans.edu.eg**

٢٣) عيشوش، رياض و فواز واضح (٢٠١٢)، حوكمة تكنولوجيا المعلومات: ميزة استراتيجية في ظل اقتصاد المعرفة، ملتقى وطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري جامعة بسكرة ، الجزائر، ٦-٧ مايو.

٢٤) مجاهد، حورية توفيق(٢٠٠٧)، الفكر السياسي من أفلاطون إلى محمد عبده(القاهرة، مكتبة الإنجلو المصرية).

٢٥) مغزيلي، نوال(٢٠١٧) دور دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إرساء ممارسة جديدة للديمقراطية: الديمقراطية الالكترونية، مجلة العلوم السياسية والقانون، العدد الثالث يونيو – حزيران، المركز الديمقراطي العربي، **https://democraticac.de/?p=46833**

٢٦) ميتشل، تيموثي (٢٠٠٥) ترجمة السباعي، بشير ، الديمقراطية والدولة في العالم العربي، (القاهرة : الهيئة العامة للكتاب ، ٢٠٠٥)

٢٧) هلال، علي الدين و مسعد، نيفين (١٩٩٤)، معجم المصطلحات السياسية، مركز البحوث والدراسات السياسية بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية-جامعة القاهرة.

٢٨) ويل مارشال و مارتن شرام (١٩٩٧) ، ترجمة د.السيد محمد عمر و د.يوسف ميخائيل، تفويض بالتغيير (القاهرة:الهيئة العامة للاستعلامات)

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

29) **Backus, Michiel(April 2001) E-Governance and Developing Countries, International Institute for Communication and Development, Research Report, No. 3**

30) **Bell,Justin(2018)Digital Organizational Design, credera(full-service management consulting), https://www.credera.com**

31) **Cisco(2018) What is cybersecurity, https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html**

32) **Denhardt, Janet V. and Denhardt, (2009), Robert B., Public Administration- An Action orientation, Sixth edition (Belmont, USA: Thomson Wadsworth)**

33) **DiGiose, Nicole(2016) Analog vs digital: what's the difference? , https://www.electronicproducts.com/Education/History/Analog_vs_digital_what_s_the_difference.aspx**

34) **European Commission(2017) A review of the ENTSO-E Transparency Platform Output 1 of the "Study on the quality of electricity market data" commissioned by the European Commission**

35) **European Commission (2015) INFRASUPP-7-2014- e-Infrastructure policy development and international cooperation ، https://cordis.europa.eu/programme/rcn/664632_en.html**

36) **Finger, Matthias & GaëllePécoud, From e-Government to E-Governance? Towards a Model of E-Governance, 3rd European Conference on E-Government, http://infoscience.epfl.ch/record/ 55629/files/frome-gov.pdf, 2003**

37) **Gislason, Krista (2015), Automation & Mechanization, https://prezi.com/z7lkz9xspjdj/automation-mechanizatio**

38) Hamelink, Cees J. (1997), New Information and Communication Technologies, Social Development and Cultural Change, United Nations Research Institute for Social Development.

39) Harding, Charles (2017) Digital Participation – the Advantages and Disadvantages ,

https://www.polyas.de/blog/en/digital-democracy/digital-participation-advantages-disadvantages

40) ITU(2018), International Telecom Union, Global Cyber security Index V3, https://www.itu.int/en/ITU-D/Cybersecurity/Pages/global-cybersecurity-index.aspx

41) Judy, Fenelon (April 2003), Economic governance and the Asian crisis An evaluation of the Australian aid program's response Quality Assurance Series, No. 30.

42) Lemaire, Axelle (2016), Forging a digital society, http://www.oecd. org/innovation/forging-a-digital-society.htm

43) Mehta , Aneri , The Challenge of Policy Formulation and Service Delivery in the 21st Century: "Improving customer service delivery" By E-governance, International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 4, Issue 1, January 2014.

44) Nair, PradeeP. (2008). E-Governance: A Step Towards Digital Democracy, https://www.researchgate.net/publication/242101153 E-Governance_A_Step_Towards Digital_Democracy

45) Norris, Pippa (2001), Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide (London: Cambridge University Press).

46) **Osborne, David and Gaebler , Ted (1993) Reinventing government: How The entrepreneurial spirit is transforming the public sector (New York : Penguim Books)**

47) **Odera, Richard & Com, M. (2017). "The speed of adopting digital accountability in public institutions in India",**

https://www.researchgate.net/publication/314095195

48) **Schwab, Klaus (2016). The Fourth Industrial Revolution (NY: Crown Business)**

49) **UNPAN (1999) Public Service in Transition -Enhancing its role professionalism Ethical values and standards (N.Y: UN Division for Public Economics and Administration)**

50) **Werts, Cybèle Elaine (2008) Information Literacy in Real Life and in Second Life, Education Libraries, Volume 31, No. 2.**