الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليـــــم العـــالي والبحث العلـــمي
جـــامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغـانم-

UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير
قسم علوم التسيير
التخصص تسيير استراتيجي

مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان

اعتماد الإدارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا
دراسة حالة – الجزائر –

من اعداد الطلبة:
جعدان منصور
المداح زكريا

تحت إشراف الأستاذ:
عشوي نصر الدين

السنة الجامعية: 2022/2021

شكروالتقدير

أحمد الله رب العالمين حمدا مباركا فيه كما يحب ربنا ويرضى كما ينبغي لكرم وجهه وعز جلاله حمدا لا ينقطع ولا يفنى، فالشكر له جل وعلا على أن وفقني

على إنجاز هذا العمل وعلى كل نعمه التي لا تعد ولا تحصى.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة أعضاء اللجنة على تشريفهم لي بقبولهم مناقشة هذا البحث المتواضع، الذي أرجو أن ينال رضا كل من يطالعه.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة.

إهـــداء

ما أجمل ان يجود المرء بأغلى ما لديه

والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى. هي ذي ثمرة

جهدي احنيها اليوم هي هدية اهديها الى:

والدي الغالي حفظه الله.

امي العزيزة اطال الله عمرها

جميع اخوتي واخواتي واصدقاني وإلى من

ساندني في انجاز هذا العمل

الفهرس

الشكر والتقدير	
إهداء	
الفهرس	
قائمة الاشكال والجداول	
مقدمة عامة	
الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية	5
تمهيد	6
المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية	7
المطلب الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية	7
المطلب الثاني: خصائص واهمية الإدارة الإلكترونية	13
المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية	21
المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	23
المطلب الأول: المتطلبات الإدارية	23
المطلب الثاني: المتطلبات الفنية والتقنية	25
المطلب الثالث: المتطلبات البشرية والتشريعية	27
خلاصة الفصل الأول	29
الفصل الثاني: التأصيل النظري لجائحة كورونا وتداعياتها على الإدارة الإلكترونية	31
تمهيد	32
المبحث الأول: ماهية جائحة covid 19	33
المطلب الأول: التأصيل التاريخي لجائحة كورونا	33

المطلب الثاني: تعريف جائحة كورونا	38
المطلب الثالث: أسباب انتشار الجائحة والأساليب الوقائية	41
المبحث الثاني: تداعيات الجائحة على الإدارة الإلكترونية وأنماطها	47
المطلب الأول: أثر الجائحة على الإدارة الإلكترونية	47
المطلب الثاني: أنماط الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا	51
خلاصة الفصل الثاني	60
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا (دراسة حالة -الجزائر)	61
تمهيد	62
المبحث الأول: الرقمنة في زمن جائحة كورونا	63
المطلب الأول: التدابير التي اتخذتها الإدارة لمكافحة جائحة كورونا	63
المطلب الثاني: أهمية الرقمنة في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا	67
المبحث الثاني: تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا	79
المطلب الأول: تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كسائر دول العالم	79
المطلب الثاني: اوليات تطوير الرقمنة لمواجهة تبعات جائحة كورونا	83
خلاصة الفصل	86
الخاتمة	87
قائمة المراجع	90
ملخص	94

قائمة الجداول

فهرس الجداول		
رقم الجدول	**عنوان الجدول**	**الصفحة**
01	تلخيص نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر	82

مقدمة عامة

مقدمة

إن الإدارة الالكترونية تختلف عن الإدارة التقليدية، إذ تمثل منعطفا كبيرا وشاملا المختلف مجالات الحياة الإدارية والاجتماعية والاقتصادية، وأن الإدارة الالكترونية هي إدارة الأنشطة والخدمات في المؤسسات بوسائل الالكترونية بسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود اقل، أي أن الإدارة الالكترونية تعني تأدية الخدمات اللازمة لتلبية احتياجات المواطنين والدولة في آن واحد وبكفاءة وفعالية، وفي ظل جائحة كورونا التي اجتاحت سكان الكرة الأرضية، وبثت الرعب والخوف في النفس البشرية، وفي ظل الإجراءات التي اتخذتها حكومات دول العالم من الحظر التام أو الجزئي وسياسة التباعد الاجتماعي وإغلاق المؤسسات العامة والخاصة، التجأت بعض الدول إلى الإدارة الالكترونية في تيسير الحياة اليومية لضمان استمرارية الخدمات العامة، إذ أصبح الاعتماد على الإدارة الالكترونية أمر لا غنى عنها لضمان استمرارية العمل الإداري وتقليص المراسلات والوثائق الورقية، واستطاعت بعض الدول التي تحولت إلى الإدارة الالكترونية أن توفر حياة شبه طبيعية للإفراد، سواء للعمل أو التعليم ولكن عن بعد عبر نظم الحكومات الذكية ونظم الفيديو، التي مكنت الكثير من الأفراد من ممارسة أعمالهم اليومية ويسرت على الطلاب متابعة دروسهم ومحاضراتهم، واتجهت العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة إلى تخفيف تواجد الموظفين داخل العمل وتبني نمط العمل من المنزل، تجنبا لانتشار العدوى، وعلى ضوء ذلك تم تقسيم البحث إلى ثلاثة مباحث تناول المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية، أما المبحث الثاني تناول أثر جائحة كورونا على الإدارة الالكترونية ، في حين تناول المبحث الثالث أنماط الإدارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا.

إشكالية الدراسة:

إن إشكالية البحث تتمحور حول إلى أي مدى ساهمت الإدارة الالكترونية من تخفيف وطأة آثار جائحة كورونا من ناحية الخدمات العامة، وأن هذه الإشكالية تحاول الإجابة عما هية الإدارة الالكترونية

الأسئلة الفرعية:

ما هي الخدمات الالكترونية التي اتبعتها الجزائر لتيسير العمل اليومي في ظل جائحة كورونا؟

هل هناك إمكانية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر؟

ما درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

ما هي افاق تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر في ظل جائحة كورونا؟

فرضيات الدراسة:

- للإدارة الالكترونية تأثير من تخفيف آثر جائحة كورونا عبر الخدمات الالكترونية التي ساعدت في تسيير الحياة اليومية

-عدم وجود إمكانية حقيقية لتطبيق الإدارة الالكترونية راجع الى نقص الإمكانيات المادية والبشرية التي من شانها ان تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الالكترونية.

- الإدارة الإلكترونية تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر من خلال تحسين خدماتها وترقية أداء العاملين وتسريع وتيرة العمل.

- تم تطبيق الرقمنة في العمل الإداري بهدف المساهمة في تحقيق احتياجات الافراد و التعامل مع الجائحة.

أسباب ودو افع اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لموضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كان نتيجة لميولاتنا الذاتية والموضوعية

أ- المبررات الذاتية: - باعتبار أن الإنسان فضولي بطبعه يقوم دائما بالبحث والتطلع والاجتهاد الشديد في معرفة كل ما يحيط به من تغيرات في جميع المجالات فنحن أيضا تراودنا نفس الأفكار ونفس الرغبة في معرفة كل ما يتعلق بالموضوع من حيث المفهوم والتطبيق.

- الرغبة في التعرف على نقائص تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

- الاقتناع المبدئي بأن الإدارة الإلكترونية هو السبيل الأمثل لتسريع المعاملات وتقريب

الإدارة من المواطن.

- كوننا مواطنين كثيرين التعامل مع الإدارة العامة الجزائرية وملاحظين لمدى تراجع

مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

ب- المبررات الموضوعية: تظهر المبررات الموضوعية لاختيارنا لهذا الموضوع في: - الأهمية التي قدمت للإدارة الإلكترونية من طرف العديد من الدول من بينها الجزائر وذلك نظرا لحداثة الموضوع وارتباطه بالوسائل التكنولوجية الحديثة لتقريب الإدارة من المواطن.

- معرفة ما حققته الإدارة الجزائرية في تطبيقها لهذا النموذج من الإدارة وأين هي

في خضم كل التغيرات الحاصلة في العالم وخاصة التغيير الاخير المتمثل في جائحة كورونا.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- موضوع الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر أحد أهم القضايا المعاصرة خاصة في ظل الفترة الحرجة (كوفيد 19).

- توجيه أنظار القيادات وصانعي القرار في الإدارة العمومية لأهمية الأخذ بالتطبيقات الإلكترونية.

- جائحة كورونا من الظواهر التي أثرت على الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبالتالي فكانت الاستعانة بالتكنولوجيا والمتمثلة بالإدارة الالكترونية حاجة ضرورية لمواجهة أخطار هذا الفيروس ولتيسير الحياة اليومية.

منهجية الدراسة:

اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، لكون هذا المنهج يحاول الإجابة على ماهية جائحة كورونا والإدارة الالكترونية، وكيف أدى الأخير عمله في مواجهة هذا الفيروس عبر توفير الخدمات الالكترونية، وكذلك اعتمدنا على منهج الاتصال باعتبار أن أي ظاهرة هي بمثابة عملية تفاعلية تأثير وتأثر مصدرها الأساس هو الاتصال.

الدراسات السابقة:

دراسة (Alqudah & Muradkhanli 2021) بعنوان Electronic management and its role in developing the performance of e - government in Jordan ، تعتبر من ابرز الدراسات النظرية التي هدفت إلى معرفة كيفية مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الحكومة الإلكترونية بالأردن ، وتوصلت الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات العامة والخاصة بالتحول إلى الاتصال الافتراضي ، مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى فاعلية الأجهزة الإدارية أثناء أداء مهامها ، إضافة إلى أن الإدارة الإلكترونية تمثل آلية مهمة في بناء العمل الإداري وتعزيزه بما يحقق النزاهة ، وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين .

دراسة (عبد الرحمن، 2020) بعنوان الإدارة الإلكترونية وأثرها على المرفق العام، والتي هدفت إلى بيان تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرافق العامة بالعراق، واعتمد الباحث فيها على المنهج التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة تلجا إليها الحكومة العراقية من اجل تطوير

عمل الإدارة بالتخلي عن الإدارة التقليدية، وذلك باستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة لضمان حسن سير المرفق العام وتقديم أفضل الخدمات للمواطنين عبر الوسائط الإلكترونية.

دراسة (زين و حفوظة ، 2018) بعنوان : إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية ، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى جامعة الوادي بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك زيادة في إقبال الطلبة على موقع الجامعة بشكل دوري لما يوفره من معلومات مهمة ، وأن هذا الموقع يعرف تطور في الخدمات الإلكترونية المقدمة ، كما توصلت الدراسة أيضا إلى أن الجامعة تسعى لربط جميع الشركاء بهذا الموقع ، والعمل على ترقية الموقع في السلم الترتيبي لمواقع الجامعات الفاعلة .

دراسة (سايح ، 2018) بعنوان : الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية ، بالاعتماد على مؤشرات تقرير هيئة الأمم المتحدة لسنة 2016 ، وإحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) لسنة 2018 ، وأبرز ما توصلت إليه نتائج الدراسة أن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازالت تنمو وبشكل بطيء ، مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت سباقة إلى تبني إستراتيجية الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية .

دراسة (القحطاني ، 2017) بعنوان : تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة عسير : دراسة ميدانية ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة عسير ، ورصد معوقاتها وتحديد متطلبات تطبيقها ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي ، إضافة إلى استبيان وزع على عينة بلغت (120) عضواً من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة عسير ، وتوصلت النتائج إلى أنه لا يوجد لدى الإدارة خطة إستراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إداراتها وأقسامها .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أن هذه الأخيرة تمت في بيئة مغايرة، كما أن الدراسة التطبيقية أنجزت في زمن كوفيد 19 وهي الفترة التي تم فيها الاعتماد أكثر على الوسائط الإلكترونية للتعامل مع المواطنين.

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

مقدمة الفصل

لقد أدى التطور السريع لوسائل الاتصال والتكنولوجية إلى إحداث تغيرات جذرية مست مختلف الميادين السياسية الاقتصادية الاجتماعية الثقافية والإدارية وإلى ظهور مفاهيم جديدة مخالفة للمفاهيم التقليدية من بين هذه المفاهيم نجد مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي عرف انتشارا واسعا في دول العالم ليتم تطبيقه في العديد من المنظمات كآلية جديدة لتطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات وما يحققه من مزايا كالشفافية والرقابة والمحاسبة وتحقيق روح المسؤولية والسرعة في الاستجابة للخدمات العامة.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي الإدارة الإلكترونية

من أجل تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية سنتطرق إلى تعريفها ونشأتها وخصائصها ومتطلباتها والتركيز على الأهداف والوظائف التي تقوم بها.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية :قبل التطرق إلى الإدارة الإلكترونية تجدر الإشارة أولا إلى مصطلح الإدارة:

1. **تعريف الإدارة:** تعددت التعاريف حول الإدارة ويظهر ذلك في مختلف الدراسات التي عالجت هذا الموضوع ومن بين هذه التعاريف نجد:

أ. **التعريف اللغوي للإدارة:** هي كلمة مشتقة من أصل لاتيني مكون من كلمتين هما ad وtoومعناه يخدم ويساعد الآخرين.[1]

أما في اللغة الإنجليزية فيطلق عليها إحدى اللفظين[2]:

Management: ويعني مهام الإدارة في مستويات التنفيذ والعمل الجاري ويطلق هذا اللفظ على ما يقوم به المدير في منظمة الأعمال التي تسعى إلى تحقيق الربحية.

Administration: هذا اللفظ يشير إلى المهام الأساسية التي تنهض بها الإدارة العليا أو الإدارة في المنظمات التي تسعى إلى تحقيق الربحية أي القطاع الحكومي.

[1] محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. ط1، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع،2008، ص13
[2] محمد الصيرفي، مرجع سابق الذكر، ص 14

ب. **التعريف الاصطلاحي:**

يختلف مفهوم الإدارة من مفكر إلى لآخر فقد عرفها:

تعرف الإدارة على أنها: "المعرفة الدقيقة لما يريد من الناس أن يعملوه، ثم التأكد من أنهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة وأقل تكلفة".[1]

من خلال هذا التعريف يمكن اعتبار الإدارة بأنها المعرفة المرتبطة بالأعمال التي يقوم بها الناس بأحسن طريقة وبأقل التكاليف.

وتعرف أيضا على أنها "الإدارة أن تتنبأ وأن تخطط وأن تنظم وأن تصدر الأوامر وأن تراقب".[2]

من التعريف السابق يمكن القول بأن الإدارة مجموعة من الوظائف التي يقوم بها الإداري مثل التنبؤ، التخطيط، التنظيم والمراقبة من أجل التسيير الجيد للمؤسسة.

كما أنه تم تعريف الإدارة من طرف الدكتور محمد الصيرفي في كتابه الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أنها "مجموعة من المبادئ والافتراضات التي لا ترقا بعد إلى مستوى النظرية ير أنها تساهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها".

من التعريف السابق لمحمد الصيرفي يمكن القول بأن الإدارة تتمثل في مجموعة من الأسس التي تقوم عليها المنظمة والتي تحدد القواعد العامة التي تسير عليها أي منظمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة والمرغوبة للوصول إليها.

[1] سمير الشويكي، المعجم الإداري. ط1، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع،2006، ص 10. 3-نداء محمد الصوص، مدخل إلى علم الإدارة. ط1، الرياض: دار الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007، ص

[2] محمد الصيرفي، مرجع سابق الذكر، ص 21.

أما التعريف الآخر للإدارة فيتمثل في ذلك العلم الذي يؤدي وظائف ومهام ومسؤوليات عن طريق الآخرين فهي عملية تحقيق الأهداف عن طريق الاستغلال الأمثل للموارد المادية والمالية والبشرية أفضل استغلال وصولا لتحقيق الأهداف والغايات وتحقيقا للنتائج المتوخاة والمتوقعة والمخطط لها من إيرادات وأرباح تعوض رأس المال المستثمر وتدعم الميزة التنافسية والتوسع والانتشار مع مراعاة كل التكاليف وتحقيق الجودة والنوعية وخدمة العملاء وتحقيق رغباتهم".[1]

من التعريف السابق يمكن القول بأن الإدارة تتمثل في مجموعة من الوظائف والمسؤوليات التي يقوم بها الآخرين من أجل تحقيق الأهداف وذلك عن طريق استغلال الموارد المتاحة داخل المؤسسة من الموارد المادية والبشرية وذلك من خلال الميزة التنافسية مع مراعاة التكاليف من أجل تحقيق جودة ونوعية المنتوج بما يتوافق مع رغبات العملاء.

في حين هناك من يرى أن الإدارة هي "عملية اتخاذ قرارات باستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف محددة بأعلى درجة من الكفاية أي أنها نشاط الجماعات التي تتعاون مع بعضها لتحقيق مصالح مشتركة".[2]

من التعريف السابق يمكن تعريف الإدارة على أنها استغلال للموارد المادية والبشرية لتحقيق الأهداف التي تصبو المؤسسة إلى تحقيقها بكل كفاءة وفعالية.

بالرغم من هذا الاختلاف إلا أنه يمكن اعتبار الإدارة بأنها مجموعة من الأنشطة والتعليمات التي يقوم بها الموظفون بغرض تحقيق أهداف معينة أو مجموعة من الوظائف

التي يقوم بها الإداري مثل التنظيم، التخطيط، الرقابة، من أجل تحقيق الأهداف واستمرار سير المنظمة.

2. **تعريف الإدارة الإلكترونية**

[1] عبد الله حسين جوهر، إستراتيجيات الإدارة الحديثة. ط1، الإسكندرية: دار النشر الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007، ص- ص 12
[2] رضا إسماعيل البسيوني، الإدارة العامة. ط1، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع،2008، ص 5.

هناك العديد من التعاريف حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وفي هذا الجزء سيتم التركيز على بعض التعاريف:

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في تخطيط توجيه رقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".[1]

من التعريف السابق للإدارة الإلكترونية يمكن القول إنها استغلال للإمكانات المتطورة الأنترنيت من أجل القيام بمجموعة من العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط، التوجيه، الرقابة على الموارد المتاحة والمتوفرة داخل الشركة بالتعامل مع الآخرين من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

إلى جانب التعاريف السابقة هناك من عرفها على النحو التالي: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيات المعلومات المتطورة بالتعامل مع الشركاء الآخرين من أجل السعي إلى تحقيق كفاءة وفعالية الأداء".[2]

هناك تعريف آخر للإدارة الإلكترونية والذي يتمثل في "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيات المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا'.[3]

من التعريف السابق يمكن استنتاج تعريف للإدارة الذي يتمثل في إحلال واستبدال المعاملات الورقية بالمعاملات الإلكترونية ولا يتم ذلك إلا من خلال استخدام تكنولوجيات المعلومات المتطورة.

تعرف أيضا الإدارة الإلكترونية: "إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية إذ أنها تعتبر تحولا كبير في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدولة من

[1] محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية. ط1، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2010، ص 14.
[2] موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجية بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، عدد 9،2011، ص 89.
[3] علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية. طا، دون بلد النشر: دار وائل للنشر،2008، ص 32.

بشرية، اجتماعية، اقتصادية، وإنتاجية للتطوير الداخلي لها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية".[1]

هناك تعريف آخر للإدارة الإلكترونية يتمثل في: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنيت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة".[2]

من هذا التعريف يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تتمثل في أنها مجموعة من الجهود الإدارية التي تسعى إلى إدخال أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنيت من أجل السرعة والكفاءة في العمل مع ضمان حماية المعلومات الموجودة داخل الشبكة.

من كل ما سبق ومن التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية ترتكز أساسا على إستخدام وسائل التكنولوجية بكل أنواعها من أجهزة الحاسوب وشبكة الأنترنيت مع توفير الحماية للمعلومات المتواجدة داخل الشبكة والعودة إليها وقت الحاجة دون أخذ الكثير من الوقت وهذا ما سيضمن السرعة في التنفيذ.

ثانيا: نشأة الإدارة الإلكترونية.

ظهرت ثلاث اتجاهات حول نشأة الإدارة الإلكترونية وهي:

الاتجاه الأول: هذا الاتجاه عمل على ربط الإدارة الإلكترونية بالتطور السريع الذي شهده العالم في تقنية المعلومات والاتصالات وهذا ما أدى إلى ظهور وتبني نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام

[1] عادل حرحوش المفرجي وآخرون ، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. ط2، دون بلد النشرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2010، ص 11.

[2] حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص 4.

الإدارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهذا النمط يتمثل في نمط الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على وسائل المعلومات والاتصالات.[1]

ما يعاب على هذا الاتجاه هو تركيزه على جانب التطور السريع الذي شهده العالم في تقنية المعلومات والاتصالات وأهمل بذلك الجوانب الأخرى المتعلقة مثلا بالرغبة السياسية ومساوئ الإدارة التقليدية.

الاتجاه الثاني: يؤكد هذا الاتجاه بأن نشأة الإدارة الإلكترونية ناتج عن امتداد للمدارس الإدارية وتجاوزا لها والدليل على ذلك هو أن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المتخصصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية وعلى مدى أكثر من قرن من الزمن فقد بدأ هذا التطور بالمدرسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر ومبادئ الإدارة العلمية لفردريك تايلور ووظائف الإدارة لهنري فايول ثم انتقلت إلى مدرسة العلاقات الإنسانية في تجارب هاوثون والتي تنامت لتصل إلى المدرسة السلوكية وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية ثم مدرسة النظم ثم المدرسة الموقفية فمدخل منظمة التعلم في الثمانينيات لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينيات بظهور الإدارة الإلكترونية.[2]

لقد ركز هذا الاتجاه على أن نشأة الإدارة الإلكترونية عائد إلى التسلسل والتغييرات الحاصلة التي عرفتها المدارس الإدارية وإلى تطور الفكر الإداري وأهمل بذلك كل ما يتعلق بالتطور التقني والتكنولوجي كما أنه لا يمكن تحديد المسار التاريخي للتطور الفكري الإداري وذلك راجع إلى تعدد الأسباب التي أدت إلى هذه التغيرات الإدارية ومن ناحية أخرى يمكن القول إن التطور التقني هو الذي أدى إلى ظهور منظمة التعلم وبالتالي نشأة الإدارة الإلكترونية.

[1] عشورعبد الكريم،" دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر"، رسالة الماجستير ،جامعة قسنطينة : كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2010،ص11 . 2

[2] نجم عبود نجم، المعرفة الإلكترونية.ط1، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009، ص 185.

الاتجاه الثالث: هذا الاتجاه يرجع ظهور ونشأة الإدارة الإلكترونية إلى ثمانينيات القرن الماضي عندما بدأت المنظمات باستخدام أتمتة المكتب واعتماد أنظمة التصميم والتصنيع بمساعدة الكمبيوتر والتوسع في استعمالها بالاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الإنتاج والخدمات.[1]

ما يعاب على هذا الاتجاه هو تركيزه على أتمتة المكتب أي استعمال الحاسبات ومكائن الأجهزة الآلية في المكاتب والمؤسسات وبذلك تجاهله لعوامل أخرى مثل التطور التقني الذي عرفته وسائل التكنولوجية بكل أنواعها.

من كل ما سبق نجد اختلافات عديدة حول نشأة الإدارة الإلكترونية وهذا الاختلاف أدى إلى ظهور ثلاثة اتجاهات فهناك من يرجعها إلى التطور السريع الذي شهده العالم وتنافس الإدارات البيروقراطية إلى تحسين مستوى أدائها وأعمالها وهناك من يرجعها إلى التغيرات التي شهدتها المدارس الإدارية ابتداء من المدرسة الكلاسيكية إلى المدرسة الموقفية إلى ظهور الإدارة الإلكترونية أما الاتجاه الأخير فيرجع إنشاء الإدارة الإلكترونية إلى أتمتة المكتب بمساعدة الكمبيوتر في مجالات الإنتاج والخدمات.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية

أولا: خصائص الإدارة الإلكترونية

تتسم الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية:

- الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال عدم وجود دعائم ورقية ووجود وثائق إلكترونية.
- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة إذ يكفي الاعتماد على الوسائل التكنولوجية من أنترنيت وحواسب من أجل تقديم خدمة للمواطنين دون الانتقال من مكان لآخر.

[1] عادل حرحوش المفرجي، مرجع سابق الذكر، ص 6.

- التعامل الجمعي أو المتوازن بين عدة أطراف في وقت واحد وإمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونيا.[1]

- الاستخدام المكثف لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين الإدارات والزبائن.

إلى جانب هذه الخصائص يمكن ذكر مجموعة من الخصائص التي تتمثل في[2]:

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة بلا مكان: وتتمثل في وجود التلفون المحمول والتلفون الدولي والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد دون تضييع الوقت بالانتقال من مكان إلى آخر أو من مؤسسة إلى أخرى.

- إدارة بلا زمان: فالإدارة الإلكترونية تعمل على مدار الساعة فهي تستمر 24 ساعة متواصلة من أجل تلبية المصالح والحاجيات الضرورية للمواطنين.

- **إدارة بلا تنظيمات جامدة:** فالإدارة الإلكترونية تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

➢ عملية إدارية: فهي لا تخرج عن نطاق الخبرات الإدارية سواء في تحديد الأهداف ورسم الموارد المتوفرة داخل المؤسسة وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها.

➢ الإمكانات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال ويظهر ذلك في السرعة الفائقة التي تتميز الأنترنيت في الاتصالات وذلك من خلال سرعة التوصيل الكهربائي التي تجعل إرسال الرسالة من مؤسسة الأخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر من15 ثانية.

[1] خالد ممدوح إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية. ط1، الإسكندرية: دار الجامعية ،2008، ص 62.
[2] علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، مرجع سابق الذكر، ص ص 40 -42.

يحدد محمد بن حسين مجموعة من الخصائص والتي تتمثل في[1]:

- **المرونة:** تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة إذ يمكنها بفعل التقنية وإمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متعدية بذلك حدود الزمان والمكان.

- **السرية والخصوصية:** من خصائص الإدارة الإلكترونية نجد سرية وخصوصية المعلومات ويظهر ذلك من خلال قدرة الإدارة على سن برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة السر للنفاذ إلى تلك المعلومات.

- **الرقابة المباشرة:** تعد خاصية من خصائص الإدارة الإلكترونية فالمؤسسات أصبحت بإمكانها متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل المواقع الإدارية التابعة للمؤسسة.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تتمتع بمجموعة من الخصائص التي يمكن من خلالها تقديم أفضل الخدمات وذلك راجع إلى الاعتماد المكثف على الوسائل التكنولوجية المتمثلة في الحاسوب والأنترنيت مح حفظ سرية المعلومات المتواجدة داخل المواقع التابعة للإدارة وذلك من خلال الرقابة المسطرة على هذه المواقع.

ثانيا: أهمية الإدارة الإلكترونية

لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الإدارية أهمية بالغة سواء كان ذلك على المستوى الداخلي أو الخارجي وتظهر هذه الأهمية في:

تحسين مستوى أداء المنظمات الإدارية: فالإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الخدمات الإدارية وتبسيط إجراءاتها مما يسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها للمواطنين ويحقق التواصل بين المنظمة والمواطنين حيث

[1] حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق الذكر، ص 21.

تقوم بتوفير المعلومات والبيانات أمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة، كما أن الإدارة الإلكترونية تتيح للمنظمة فرص فتح قنوات اتصالات جديدة بين المدراء والعاملين.[1]

زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسمح للمشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم بالمشاركة مع التجارة العالمية لكون الإدارات الإلكترونية تسمح بالتعرف على المشروعات الصغيرة التي يصبح بإمكانها الالتقاء بعملائها في الخارج وتوقيع الاتفاقيات وذلك راجع لما تقدمه الإدارة الإلكترونية من مزايا كمزايا الوفرة في الوقت لأداء الأعمال والمعاملات التجارية وهذا ما يزيد من نشاط هذه المشروعات في تدعيم الاقتصاد الوطني.[2]

إيجاد فرص جديدة للعمل الحر: تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في إيجاد فرص جديدة للعمل وذلك من خلال إدماج الأيادي العاملة إلى عنصر فعال لتطبيق الإدارة الإلكترونية.[3]

تساهم الإدارة الإلكترونية في تحديث المنظمات: والقضاء على المشكلات الإدارية التي تعرقل سير نظام الإدارات سواء الداخلية أو الخارجية باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على استخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال وزيادة ربحية المنظمة.

اتساع نطاق الأسواق: التي تتعامل فيها المنظمة، إذ تسمح الإدارة الإلكترونية للمنظمات من إيجاد أسواق جديدة تتعامل فيها المنظمة سواء كانت الأسواق محلية أو عالمية وذلك نتيجة للتغطية الكبيرة لشبكات الاتصال الإلكترونية.

توجيه الإنتاج: وفقا لاحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين المستفيدين يسمح استخدام الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات بالتعرف على المعلومات الدقيقة عن احتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين وبالتالي تمكن المنظمات من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات هؤلاء العملاء.[4] تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في الأهداف

[1] محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر، ص 20.
[2] حسين محمد الحسين، الإدارة الإلكترونية. ط1، عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، 2011، ص 64.
[3] يوسف محمد يوسف أبو أمونه، "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية لقطاع غزة "، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة: كلية الدراسات العليا، 2009، ص 34.
[4] محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر، ص – ص.26-28.

التي تصبو إليها، فهذه الأخيرة تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف والغايات التي تحقق من خلالها أهداف المنظمة ويمكن ذكر هذه الأهداف في:[1]

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- توظيف تكنولوجيات المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسساتية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توظيف البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- تخفيف العبء عن الموظفين الإداريين وذلك من خلال تخفيف ضغط المراجعات اليومية في الإدارات.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في اكتساب الموظفين الخبرة في التعاملات الإلكترونية.
- التمشي مع التقدم التكنولوجي الإلكتروني للعمل على تسهيل المعاملات الإدارية.[2]

مما سبق يمكن القول إن للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة تظهر في تطوير الخدمات التي تقوم الإدارة وذلك من خلال تحقيق السرعة والدقة في معاملتها كما تظهر هذه الأهمية في الأهداف التي تصبو إليها الإدارة الإلكترونية كتجميع كافة الأنشطة والخدمات والمعلوماتية في نظام واحد يتم الرجوع إليها كلما اقتضت الضرورة لذلك.

تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في الوظائف التي تقوم بها فتطبيق هذا النموذج من الإدارة قد أدى إلى تغيير الوظائف من الوظائف التقليدية إلى الوظائف الإلكترونية وتتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية في الوظائف التالية:

[1] محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011، ص.291-292.
[2] سناء عبد القادر مصطفي، " الأعمال الإلكترونية وتأثيرها في رفع فاعلية إدارة المشاريع الإنتاجية "، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر الدولي التاسع حول الوضع الاقتصادي العربي وخيارات المستقبل، الأردن 2009ص 41.

وظيفة التخطيط الإلكتروني: يتمثل التخطيط الإلكتروني في تلك العملية الديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر ويعني أيضا تحديد ما يراد عمله باعتماد تدفق معلوماتي هائل وبالتعاون المشترك بين الإداريين والعاملين داخل المؤسسة مع الاستفادة من الشبكة الإلكترونية من أجل تلبية حاجيات المستفيدين وفقا لخطط طويلة الأمد.[1]

يمكن القول مما سبق أن التخطيط الإلكتروني عبارة عن تلك العملية المعقدة التي تعتمد على قدرات عقلية هائلة مع توفر كم هائل من التدفق المعلوماتي بالتعاون المشترك بين الإداريين والعاملين داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة لها.

يتمثل التخطيط الإلكتروني الأداة أو الركيزة التي تحقق التناغم والتنسيق بين العناصر الأساسية للنموذج حيث يوفر الأساس العلمي لعملية اتخاذ القرارات ويحقق التكامل على المستوى الكلي للإدارة كما يجمع بين التغيرات الداخلية والخارجية المطلوب إحداثها على مستوى المنظمة.[2]

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط وبين القائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية فجميع العاملين يساهمون بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل والتخطيط التقليدي في جوهره تخطيط من أعلى إلى أسفل أما التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ويتم التداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين فيها وتعتبر أيضا عملية مستمرة وذلك راجع إلى تدفق المعلومات باستمرار.

يمكن القول إن التخطيط الإلكتروني هو السبيل الأمثل لتحقيق التنسيق بين المدراء والعاملين داخل المنظمة فأهمية الإدارة الإلكترونية تظهر في وظيفة التخطيط الإلكتروني الذي يسمح بإيجاد فرص عمل جديدة للمواطنين فأي فكرة يتم إيجادها داخل موقع إلكتروني يتم التركيز عليها إذ يمكن أن تكون تلك الفكرة عبارة عن مخرج للإدارة

[1] إيمان حسن مصطفى خلوف، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة العربية"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة نابلبون قسنطينة: كلية الدراسات العليا، 2010، ص30

[2] سهام شيهاني، "دور التخطيط الإستراتيجي في تفعيل التحول إلى الحكومة الإلكترونية "، ورقة بحث قدمت في الملتقى العلمي الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية، جامعة مستغانم، 19. 20 أفريل 2010، ص 13

من أزمة معينة يتم تطبيقها على أرض الواقع وبالتالي يتم مشاركة العمال مع المدراء التحقيق الاستقرار داخل المنظمة وتوفر كم معين من مناصب الشغل.[1]

وظيفة التنظيم الإلكتروني: يعتبر التنظيم وظيفة من الوظائف الإدارية والتي من خلالها يتم تحديد الأنشطة المطلوب إنجازها لتحقيق الأهداف وتحديد الأفراد الذين سيقومون بتنفيذ هذه الأنشطة بحيث يتم إسناد نشاط معين إلى الشخص الذي تتلاءم قدراته مع متطلبات هذا النشاط وهذا ما يؤدي إلى التنسيق بين الأنشطة.[2]

إن التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تتمثل في:

- **الهيكل التنظيمي:** فالهيكل التنظيمي لن يبقى على أوضاعه بل تطرأ عليه مجموعة من التغيرات ويظهر ذلك في تغيير بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يعتمد في معاملاته على التدفق العلمي والمعلوماتي.

- **التقسيم الإداري:** يعتبر التقسيم الإداري قاعدة أساسية تقوم بجمع المراكز والأنشطة والوظائف في الإدارات وعلى جميع الإدارات والعاملين فيها احترام هذا التقسيم وجراء الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية تظهر مجموعة من التغيرات التي تتمثل في تفكيك وحدات إدارية ودمج وحدات أخرى هذه العملية تسمح بتقسيم الوظائف بين الإدارات والمكاتب والموظفين كل حسب وظيفته دون التدخل في الوظائف الأخرى مع ضرورة توفر المعلومات لدى كل عامل.

- **المركزية واللامركزية:** نقصد بالمركزية تركيز سلطة اتخاذ القرار في مستوى واحد يتمثل في المستوى الأعلى أما اللامركزية فنقصد بها توزيع السلطة وعدم تركيزها[3].

[1] خليفة مصطفى أبو عاشور وآخرون، "مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية " المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد9، عدد 2، جانفي 2013، ص 13.
[2] موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق الذكر، ص 92. | 2 - محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر، ص ص، 38-39.
[3] محمد بن سعيد محمد العريشي، الإدارة التربوية والتخطيط "، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية: كلية التربية ،2008، ص 57.

أما في التنظيم الإلكتروني فالمركزية تعني تعدد مراكز السلطة أما اللامركزية فيعني بها تمتع الوحدات الإدارية بالاستقلالية ومن هنا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية سينتج عنها صلاحيات أوسع في تنفيذ النشاطات والخدمات التي تقدمها فروع المؤسسة مع الإبقاء على مركزية القرار.[1]

- **التوجيه الإلكتروني**: يعتمد التطبيق الفعال للتوجيه الإلكتروني على ضرورة وجود قيادات تتسم بالابتكار والكفاءة والاستعداد الكامل لتحمل كل المخاطر التي تتعرض لها عندما يتم التعامل بالنظم الإلكترونية فعند تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل أي مؤسسة يتم فتح نظام فعال من المعلومات وذلك من خلال فتح مواقع إلكترونية خاصة بالمؤسسة ومن خلالها يتم توجيه الموظفين والعاملين داخل المؤسسة ومن هنا تتحول القيادات من مشرفين إلى موجهين حيث يتم تواجدهم بالقرب من مواقع العمل بما يكفي لتقديم المساعدة وتوجيه الموظفين.[2]

مما سبق يمكن القول بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات سيسمح للقيادات بتوجيه الموظفين داخل المؤسسة وذلك من خلال مواقع إلكترونية خاصة بها من خلالها سيتم التقرب أكثر إلى توجيه الموظفين.

- **الرقابة الإلكترونية:** تتمثل الرقابة الإلكترونية في تلك العملية التي تتم باستخدام التقنية الإلكترونية عبر شبكة الأنترنيت بحيث تكون هذه الرقابة على مختلف أعمال وأنشطة ووظائف المنظمة وأيضا على العاملين باستخدام العديد من أساليب المراقبة الإلكترونية على شكل مطبوعات يمكن استخدامها عدة مرات أو على شكل عرض يتم نشره على شبكة الأنترنيت لتعكس صورة المنشأة لدى الأفراد وكذلك يمكن استخدام أسلوب التفتيش والفحص الإلكتروني وذلك للتأكد من هوية بعض الأطراف المتعاملة،

[1] عبد الله العكش ، " الإصلاح الإداري في الأردن "، مجلة جامعة دمشق في العلوم الإدارية والمالية، مجلد19 ، عدد2 ،2013 ص 18.
[2] محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر، ص، 38- 39.

فالرقابة الإلكترونية ستسمح بالقدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ في الوقت المحدد وهذا ما يسمح بمواجهة الأزمات التي تهدد استقرار أي مؤسسة.[1]

نستطيع القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل أي مؤسسة ضرورة من ضروريات التطور والتقدم والازدهار وذلك راجع إلى الأهمية التي تلعبها الإدارة الإلكترونية في توفير كم هائل من البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات أفراد المجتمع كما أنها تؤدي إلى فتح قنوات اتصال جديدة بين الإدارة والمواطنين وتساهم في السرعة باتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة والآنية إلى جانب ذلك تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في الأهداف التي تسعى للوصول إليها وفي الوظائف التي تقوم بها من تخطيط وتنظيم ،توجيه ورقابة إلكترونية وجل هذه الوظائف تؤدي إلى التطور والتقدم والازدهار.

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:[2]

- تقديم خدمات شاملة لتستجيب لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.

- التقليل من الاعتماد على الورق وذلك من خلال تخزين المعلومات داخل الحواسب أو داخل الأقراص المضغوطة.

تحسين سبل الوصول إلى المعلومات والشفافية في التعامل.

- تسمح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات بالانفتاح على الأسواق العالمية مما يضمن لها عنصر التجديد التي تقدمها للمستفيدين.[3]

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

[1] مصطفى محمد موسي، المراقبة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنيت. مصر: دار الكتب القانونية، 2005، ص 27.
[2] واعروسيلة، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية "، ورقة بحث قدمت إلى الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة الحاج لخضر، 2011، ص 8.
[3] حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية. ط1، عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، 2011، ص 36.

مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لتطبيق هذا النموذج من الإدارة وذلك من خلال المرور بمجموعة من المراحل التي تتمثل في:[1]

المرحلة الأولى: تتمثل هذه المرحلة في عرض المعلومات عن طريق نشر المعلومات العامة على الموقع الإلكتروني ووضع النماذج القابلة للطباعة (مثل نماذج الحصول على الخدمة) وتسمى هذه المرحلة بمرحلة النشر الإلكتروني. في هذه المرحلة تقوم الإدارات بوضع المعلومات التابعة لها في شبكة الأنترنيت من أجل الاطلاع عليها من طرف المستفيدين وهنا يتم ملء الاستمارات وإعادة إرسالها بالبريد والتسليم المباشر دون الحاجة للانتقال من مكان لآخر

المرحلة الثانية: هذه المرحلة يتم تنفيذ المعاملات عن طريق الاستفادة أو تبادل المعلومات بين طالب الخدمة وموقع مجهز للخدمة على الشبكة من خلال نظام الاتصالات المتبادلة

المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة يتم تبادل المنفعة بين الجهات الإدارية مع عملائها من حيث الحصول على البيانات والمعلومات من العميل وتخزينها للرجوع إليها بكل سهولة.

المرحلة الرابعة: يتم فيها الإجراء الكامل للتعاملات على الأنترنت دون الحاجة للانتقال المواطن إلى مراكز الخدمة وتقوم المواقع الإلكترونية في هذه المرحلة بتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بشكل رسمي بينها وبين المواطن وتتميز هذه المرحلة بالتركيز الكبير للإدارة بإنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين من الخدمات وسن مجموعة من القوانين والتشريعات التي من شأنها حماية هذه المعلومات.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية تمر بأربعة مراحل أساسية أين تتمثل أولا في فتح موقع إلكتروني أين سيتم نشر المعلومات العامة ليقوم المواطن بالوصول إليها بكل سهولة ليتم بعد ذلك تنفيذ المعاملات وذلك من خلال تبادل المعلومات بين المواطن والموقع داخل نظام اتصالات فعال من أجل تخزينها للرجوع إليها بكل سهولة وأخيرا يتم تنفيذ المعاملات على الأنترنيت دون الحاجة للانتقال من مكان لآخر.

[1] فاطمة الدويسان وآخرون، "مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت - دراسة حالة بيت الزكاة - "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 5، 2007 ص 256.

كما أن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تستدعي بالضرورة إلى المراحل السابقة الذكر من أجل تحقيق إدارة إلكترونية فعالة.

إلى جانب المراحل السابقة هناك من أضاف مرحلة أخرى تتمثل في:[1]

مرحلة توسيع المشاركة المدنية في تطوير الإدارة الإلكترونية: إن نجاح الإدارة الإلكترونية مرتبط أساسا بمشاركة المواطنين في اتخاذ القرارات على كافة المستويات الإدارية وتتمثل الخطوات الضرورية لهذه المرحلة في الخطوات التالية:

- توعية جمهور المتعاملين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات التي تم اتخاذها في مجال الإدارة الإلكترونية.

- تجزئة الأمور والمشكلات إلى مكونات سهلة الفهم يمكن بذلك حل هذه المشاكل.

- تشجيع المستخدمين على المشاركة ويتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية.

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يستلزم تطبيق الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية داخل المنظمة، فلإدارة الإلكترونية تمثل تحولا جذريا في المفاهيم والأساليب والتقنيات والتشريعات، لذلك فمن الضروري توفير كم كبير من التغييرات والنماذج في مختلف المجالات سواء الإدارية أو التقنية أو البشرية وحتى التشريعية، ومن خلال هذه الأخيرة سيتم تهيئة المنظمة للدخول في نظام الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: المتطلبات الإدارية

يحتاج التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية إلى إحداث تغييرات على مستوى الإدارة وتتمثل هذه التغييرات في:

[1] إياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية"، مذكرة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة: كلية التجارة، 2007، ص 45

- وضع الإستراتيجيات تعتبر الإستراتيجية من العبارات القديمة وتم استخدامها لأول مرة في الحروب والتي تعبر عن الاستعداد والتهيؤ للحروب وذلك عن طريق إعداد خطة التحركات الجيش لتحقيق هدف

معين ولقد عرفها chalender أنها "تحديد الأهداف الأساسية طويلة الأمد للمنظمة واختيار طرق التصرف وتخصيص الموارد الضرورية لتحقيق تلك الأهداف".[1]

نظرا لأهمية الإستراتيجية في تحقيق أهداف المسطرة لها اقتضت الضرورة إلى وضع إستراتيجية فعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل هذه الأخيرة في تشكيل إدارة أو هيئة التخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع خطط مع الاستعانة بالجهات الاستشارية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتضمن هذه الإستراتيجية إجراء مختلف التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والخطط والهياكل الإدارية لأجهزة الإدارة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها بما يتناسب مع متطلبات عملية الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات داخل الهياكل الإدارية ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها.

التحول من الهياكل التنظيمية التقليدية المبنية على الأساس الوظيفي إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية التي تتمتع بالديناميكية والتفاعل باستمرار مع المتغيرات الخارجية والداخلية ويستند الهيكل التنظيمي ضمن نمط تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرتكزات التالية[2]:

- تفعيل وظائف الإدارة الإستراتيجية التي تتمثل في التخطيط القيادة والرقابة الإلكترونية خدمة لتفعيل توجهات المؤسسة نحو تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.

- تضم وحدات إدارية جديدة مثل إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية، إدارة التخطيط، إدارة البحوث والتطوير وغيرها.

[1] غالم عبد الله، عمر تيمحجدين ، أثر إستراتيجية التنويع على أداء المؤسسة الاقتصادية .
الإطلاع عليه في http://webcach.googl
[2] أحمد بن عيشاوي ،" أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال "، مجلة الباحث ، العدد7، 2009-2010 ، ص 5.

- تطوير المؤسسات الإدارية حيث أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب إعادة تطوير المؤسسات وذلك من خلال تغيير الهياكل بالتحول إلى الهياكل الشبكية مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل ويزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية.[1]

- القيادة والدعم الإداري: يتمثل هذا العنصر أهم العناصر المؤثرة في نجاح أي مشروع ولذلك فمن الضروري التزام القيادات بمتابعة كل نقطة من نقاط إستراتيجية المؤسسة في تطبيقها للإدارة الإلكترونية.

- اعتماد الهياكل الإدارية على المعلومات أي أن المعلومات هي العامل الأساسي الذي يحكم تدفق العلاقات بين وحدات التنظيم وهذا ما سيؤدي إلى تدفق العمل في كل الهياكل في آن معا وهذا ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية التي يتابع فيها الأداء على مراحل وفقا لتدفق المعلومات والتعليمات من الأعلى إلى الأسفل، كما تولي هذه الإدارات الجديدة اهتماما كبيرا بالتعليم والتكوين والتوجيه والإرشاد ويظهر ذلك في فرضها أساليب لازمة لتكوين المهارات والقدرات للعاملين بما يتناسب مع متطلبات العمل مع وجود إدارات ذات كفاءة عالية.[2]

مما تم ذكره سابقا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول أدى إلى ظهور مجموعة من الإصلاحات الإدارية التي تتمثل خاصة في التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية من أجل التكيف مع الخدمات العامة للإدارة الإلكترونية والذي ينتج عنه الاستغناء عن بعض الوظائف التقليدية واستحداث وظائف جديدة وهذا وفقا لما يتطلبه الهيكل التنظيمي لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذه التغييرات في التنظيمات الإدارية سيؤدي بالضرورة إلى ظهور تنظيم جديد يقوم على أساس تدفق المعلومات.

المطلب الثاني: المتطلبات الفنية والتقنية

يستلزم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالضرورة لوجود وسائل علمية متطورة بمختلف أنواعها لذلك يجب توفير هذه الوسائل فلا يمكن تصور إدارة إلكترونية دون توفر الحواسب وما توفره من نظم وبرمجيات وشبكات إتصال.

[1] مريم خالص، " الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد2، 2013،ص 449 .
[2] جم الأحمد، المتغيرات الاقتصادية العالمية وسياسة الإصلاح الإداري في سوريا "، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية والاقتصادية والقانونية، المجلد24، العدد1 ،2008،ص 366 -367.

كذلك فإن استخدام الأنترنيت من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية فكلما تم التوسع في استخدامه كلما سهل ذلك من عمل الإدارة الإلكترونية مع توفر أجهزة أخرى مكملة لدور الحاسب الآلي في نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجانب البرمجي: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود ما يسمى تصميم قاعدة بيانات من أجل تغطية احتياجاته من البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة المعنية والمنظمات ذات العلاقة بها ويعتمد عمل هذه القاعدة على توفر شبكة الحواسيب ومجموعة من البرمجيات التي سوف تتحكم في إنشاء هذه البيانات وصيانتها واستخدامها كما تقوم بإدارة أنشطة التخزين، التحديث، الاسترجاع والمعالجة للبيانات القاعدية.[1]

إلى جانب ذلك يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى ضرورة توفير مجموعة من الشبكات ونقصد هنا بالشبكة مجموعة من الأسلاك المتوازية التي تتباعد فيما بينها بصورة منتظمة عن طريق وسائل أخرى مثبتة بها مع ترك مسافات مفتوحة والتي تعمل على نقل المعلومات ولقد ظهرت هذه الشبكات نتيجة لتطور الحاسب الآلي وزيادة سرعته وقدراته بشكل مذهل مما يعني إمكانية استخدامه من قبل أكثر من مستفيد عن طريق وحدات إدخال مستقلة ومن أنواع هذه الشبكات نجد:

- **الشبكة الخطية (BUS):** تعتبر من أكثر أنواع الشبكات استعمالا وتعتمد على وجود سلك يستعمل لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض.

- **الشبكة النجمية (STARNET WORK):** تعتبر من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال وسميت بهذا الاسم لأن شكلها يشبه النجمة إذ يكون الحاسب الرئيسي في الوسط والحواسب الأخرى حوله مرتبطة به ومن مميزات هذه الشبكة نجد أنه لا يؤثر تعطل أي جهاز في الشبكة على عملها باستثناء تعطل الجهاز الذي يتوسط الشبكة.

[1] إيمان حسن مصطفى خلوف ، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية "، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين : كلية الدراسات العليا، 2010 -ص ،25- 26.

الشبكة الحلقية: هذه الشبكة تتصل فيها الحواسب معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي بحيث يكون الاتصال في اتجاه واحد.

يقوم نظام الإدارة الإلكترونية على شبكة اتصالات فعالة لذلك فمن الضروري توفير هذه الشبكات خاصة ضرورة توفر كل من:

شبكة الأنترنيت (INTERNET): وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها والتي تسمح لمستعمليها بالوصول إلى المعلومات المختلفة بكل سهولة.

الشبكة الداخلية الإنترانت (INTRANET): هي شبكة اتصالات خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنيت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعة خاصة فقط من الوصول إلى هذه المعلومات.

الشبكة الخارجية الإكسترانت (EXTRANET): هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعة المؤسسات الخارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين والزبائن وهذه الشبكة تسمح لهذه الأطراف الخارجية بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة شبكة الأنترانت.[1]

مما ذكر سابقا فإن الإدارات ملزمة في تطبيقها للإدارة الإلكترونية على توفير مجموعة من التقنيات والبرمجيات من حواسيب وشبكات اتصالات فعالة يتم من خلالها توصيل المعلومات إلى المواطنين بكل سهولة وبالتالي السرعة والدقة في إنجاز العمليات الإدارية دون الانتقال من مكان إلى آخر. فهذه الشبكات ستسمح بحسن سير المعلومات والبيانات داخل الأنظمة الإدارية ومن أجل ضمان حماية المعلومات المتواجدة على مستوى الحواسب يتم وضع أرقام سرية وادوات تشفير فعالة للبرمجيات الحديثة وخصوصا في تلك المتعلقة بخدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية تعاملاته عبر الشبكة.

المطلب الثالث: المتطلبات البشرية والتشريعية

[1] فاطمة الدويسان وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 255.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب الاهتمام بالجانب البشري أي الاهتمام خاصة بالتكوين مع الالتزام بمجموعة من التشريعات التي من خلالها يتم التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية، إذ يتم إصدار العديد من القوانين التي من خلالها يتم حماية معطيات الإدارة الإلكترونية وما يتضمنها من جرائم إلكترونية.

من أهم مقومات وعناصر الإدارة الإلكترونية وجود العنصر البشري الذي يقوم بتشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية من عناصر البنية التحتية والتقنية ولذلك يجب الاهتمام بالجانب البشري وذلك من خلال توفير كم هائل من العاملين داخل المنظمة مع إذكاء جيل مثقف يستند على إعداد بحوث في مجال تقنية المعلومات لتسمح للعنصر البشري في اتخاذ القرار المناسب. ولأن الفرد الذي يتعامل مع الإدارة الإلكترونية عليه أن يتصف بالكفاءة التقنية في كيفية التعامل مع التكنولوجيات الحديثة، ومن حيث علاقة تخصص العنصر البشري في عمل الإدارة الإلكترونية يجب عدم الاقتصار على فئة معينة على حساب فئة أخرى بل لا بد من خلق تخصصات دقيقة حتى يمكن تقسيم فريق العمل إلى فئات ومجموعات متخصصة.[1]

إن المورد البشري هو العامل الأساسي لمعرفة متطلبات تقنيات المعلومات والاتصال والفرص التي تتيحها وأساليب التعامل معها ويتجلى ذلك أساسا من خلال توفر درجة عالية من النشاط والديناميكية لدى العاملين والعنصر البشري في تأدية الأعمال وتميزها بدرجة عالية من العلاقات التبادلية حيث يعملون بمنطق تشابك وتكامل الترابط وتنمية رأي العمل المشترك وروح الفريق.[2]

مما سبق الذكر فإن العنصر البشري يعتبر من العناصر الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ولذلك يجب توفير كم هائل من العاملين والقادرين على استخدام تكنولوجيات الإعلام ففاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس العنصر البشري وقدرته على التعايش مع المتغيرات الحاصلة سواء من الناحية التنظيمية أو التقنية.

مما لا شك فيه فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى استعداد تشريع متكامل يقوم على أساس إصدار مجموعة من الأحكام والقوانين التي من خلالها يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذه التشريعات تتمثل في إصدار

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح. ط1، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008، ص 175 - 176.
[2] أحمد بن عيشاوي ، مرجع سابق الذكر ،ص 291.

قوانين تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها مع التشريعات الخاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.[1]

لقد أدركت بعض الدول أهمية الإدارة الإلكترونية لذلك عملت على إصدار تشريعات متعددة تحقق هذا الغرض وتجعل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومن بين هذه التشريعات نجد التشريعات الصادرة من أجل التحول للإدارة الإلكترونية وكما عملت أيضا على إصدار القوانين المتعلقة بحماية الإدارة الإلكترونية من مختلف التعسفات التي ستقام ضد هذه الإدارة سواء على مستوى الإدارة والعاملين فيها أو على مستوى المواطنين والجرائم الإلكترونية التي قد تصيب المعلومات الموجودة داخل أنظمة الأنترنيت.[2]

من كل ما سبق يمكن القول أن الجانب التشريعي أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ من الضروري توفير عدد كبير من التشريعات التي من خلالها سوف يتم حماية نظام الإدارة الإلكترونية والمعلومات التي يتضمنها هذا النظام وذلك من خلال إقامة مجموعة من القوانين والتشريعات سواء ما تعلق بالقوانين التي تطبق من خلالها الإدارة الإلكترونية أو ما تعلق بحماية الأنظمة والمعلومات ضد الجرائم الإلكترونية.

خاتمة الفصل:

من خلال كل ما تم عرضه يمكن استخلاص مجموعة من الاستنتاجات التي تتمثل في:

وجود العديد من الدراسات التي قامت بدراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية إلا أن معظم هذه الدراسات تشير إلى أن مصطلح الإدارة الإلكترونية يشير إلى إعادة التصميم الشامل للعمليات الإدارية وذلك بإدخال وسائل التكنولوجية الحديثة بكل أنواعها على الهياكل الإدارية التي تقوم بالاعتماد على الإمكانات المتميزة للأنترنيت والشبكات في تعاملاتها مع المواطنين دون الحاجة للانتقال من مكان إلى آخر.

[1] رافيق بن مرسلي، " الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق "، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري: كلية الحقوق والعلوم السياسية ،2011، ص 136.
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 180.

يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية في الهياكل الإدارية إلى ظهور وظائف جديدة تتمثل في التخطيط، التنظيم والرقابة الإلكترونية وهذه الوظائف مخالفة للوظائف التقليدية من حيث اعتمادها على التدفق المعلوماتي الهائل والشبكة الإلكترونية للأنترنيت وهذا ما يسمح بتحقيق التكامل داخل الإدارات وكذا إتاحة فرص عمل جديدة.

يسمح تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الإدارة إلى السرعة في العمل وإنجاز المعاملات بدقة وكفاءة دون الانتقال من مكان لآخر كما تسمح أيضا بالاستغناء عن الممارسات التقليدية والانتقال إلى الممارسات الإلكترونية وذلك من خلال التخلي عن الدعائم الورقية والاعتماد على الوثائق الإلكترونية.

إن عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تستدعي بالضرورة التركيز على مجموعة من العناصر إذ أن التحول إلى هذا النمط من الإدارة يستلزم تهيئة البيئة المواتية لتطبيقها وذلك من خلال توفير وسائل التكنولوجية الحديثة من أنترنيت وبرمجيات وشبكات إلكترونية مع التركيز على عملية التكوين وتوفير البيئة التشريعية اللازمة التي تتمثل في مجموعة من القوانين التي تسير عليها الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني

التأصيل النظري لجائحة كورونا وتداعياتها على الإدارة الالكترونية

تمهيد:

لقد عرف تاريخ البشرية العديد من الأوبئة والأمراض الفتاكة والتي أشاعت الخوف في العالم، فكل حقبة زمنية امتازت بانتشار وباء معين، ولكل منه مسببات وخصائص وطرق انتقال وانتشار معينة. ولعل فيروس كورونا المستجد أو ما يعرف بفيروس كوفيد 19 أكثر هذه الأوبئة نشرا للرعب في العالم، فبالرغم من حداثته إلا أنه انتشر بشكل كبير وخطير، وأضحى مشكلة صحية عالمية مند ظهوره في مدينة ووهان الصينية شهر ديسمبر 2015. إذ يعد هذا الفيروس سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل، فهو يستهدف أساسا الجهاز التنفسي للإنسان ويهاجم خلاياه ويدمرها مما يعيق وظيفته، إذ يتكاثر الفيروس داخل الخلايا مؤديا إلى موتها مما يضعف جهاز المناعة فيفقد الجسم قدرته على التحمل وبالتالي الوفاة.

فمند تاريخ ظهور هذه الجائحة والعالم يعاني من هذا الوباء الفتاك والذي وقف العلماء والأطباء عاجزين أمامه وأصبح بمثابة تحد علمي لهم، ولا زالوا يحاولون فك لغز تطوره وتركيبه وكيفية انتشاره. ولكن للأسف إلى غاية اليوم ورغم التقدم العلمي والتكنولوجي في مجال الطب والوقاية من الأمراض المعدية ومعالجتها لم يتم إيجاد علاج أو لقاح فعال له. فرغم الإجراءات الاحترازية التي طبقتها معظم دول العالم، يواصل فيروس كورونا المستجد انتشاره وحصد الأرواح، حيث تجاوز عدد المصابين بفيروس كورونا في العالم مليونين و200 ألف شخص منتصف شهر أبريل 2020، وأكثر من 150 ألف حالة وفاة بسبب فيروس كورونا، فيما تماثل ما يزيد على 560 ألف شخص للشفاء. وقد احتلت الولايات المتحدة المرتبة الأولى عالما في عدد الإصابات بفيروس كورونا بأكثر من 670 ألف حالة، تلها كل من اسبانيا وايطاليا وفرنسا وألمانيا وبريطانيا، وبالنسبة للصين التي انتشر منها الفيروس إلى العالم فقد بلغ عدد الإصابات بها أكثر من 82 ألف حالة. أما في الجزائر فقد تم تسجيل 2718 حالة مصابة بفيروس كورونا مند بداية انتشار الجائحة إلى غاية 20 أبريل 2020، ووصل العدد الإجمالي للوفيات إلى 384 وفاة، في حين تماثل 1099 مصابا بفيروس كورونا إلى الشفاء، بينما تخضع 4205 حالة للعلاج.

المبحث الأول: ماهية جائحة كورونا

قبل إعلان منظمة الصحة العالمية فيروس كورونا المستجد وباءً عالميًا، أصدرت مجموعة من البيانات الصحفية، تضمنت التسلسل الزمني لانتشار عدوى كوفيد-19، بدءًا من ظهورها بمدينة ووهان الصينية حتى تفشيها في جميع أنحاء العالم.

يستعرض "الكونسلتو" في التقرير التالي، التسلسل الزمني لانتشار فيروس كورونا، وفقًا لمنظمة الصحة العالمية.

المطلب الاول:

التأصيل التاريخي لجائحة كورونا

- 31 ديسمبر 2019

أول تعارف بين الصحة العالمية وفيروس كورونا كان عن طريق البيان الإعلامي للجنة الصحة البلدية في مدينة ووهان، التي أعلنت فيه عن تسجيل حالات مصابة بالتهاب رئوي مجهول السبب.

نفس الإصابات رصدتها شبكة "قاعدة المعلومات الوبائية من المصادر المفتوحة" التابعة للمنظمة في تقرير منشور بموقع "برنامج رصد الأمراض المستجدة".

- 1 يناير 2020

طلبت المنظمة معلومات من السلطات الصينية عن حالات الالتهاب الرئوي المبلغ عنها في ووهان، ثم فوّضت فريق دعم إدارة الأحداث التابع لها، لمتابعة الوضع آنذاك عن كثب، في إطار دورها الخاص بالاستجابة للطوارئ.

- 3 يناير 2020

في غضون يومين، استجاب المسئولون الصينيون لطلب المنظمة، حيث قاموا بإرساله كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالحالات المصابة، من حيث أعمارهم والأعراض التي يعانون منها.

- 4 يناير 2020

كشفت المنظمة عبر تغريدة على حسابها الرسمي بموقع "تويتر"، عن إصابة أشخاص بالتهاب رئوي بمدينة ووهان، لم تتطور حالة أحدهم إلى الوفاة، مشيرةً إلى أنه جار تحديد السبب.

❖ 5 يناير 2020

أصدرت المنظمة أول تقرير لها عن الالتهاب الرئوي مجهول السبب المكتشف في ووهان، تضمن معلومات عن عدد المصابين وحالتهم السريرية، مناشدةً الدول باتخاذ الاحتياطات اللازمة، للحد من مخاطر العدوى التنفسية الحادة.

❖ 9 يناير 2020

عقدت المنظمة أول مؤتمر لها عن فيروس كورونا، عندما أعلنت السطات الصحية في الصين أن حالات الالتهاب الرئوي في ووهان ناتجة عن عدوى تنفسية.

❖ 10 يناير 2020

نشرت المنظمة بعض الإرشادات، للحد من تفشي الأمراض المستجدة، وشملت ما يلي:

- الوقاية من العدوى ومكافحتها.

- الفحوصات الدورية.

- الإبلاغ عن المخاطر والمشاركة المجتمعية.

- نصائح السفر.

- العلاج تحت إشراف الطبيب.

❖ 11 يناير 2020

سجلت وسائل الإعلام الصينية أول حالة وفاة ناجمة عن فيروس كورونا.

❖ 13 يناير 2020

أبلغت وزارة الصحة في تايلاند، عن إصابة شخص بفيروس كورونا عائد من ووهان، وهي أول حالة تُسجل خارج جمهورية الصين الشعبية.

وعليه، نشرت المنظمة أول بروتوكول، لتحليل التناسخ العكسي لتفاعل البوليميراز، بهدف تشخيص عدوى كوفيد-19.

❖ 16 يناير 2020

أخطرت وزارة الصحة اليابانية المنظمة، بتسجيل أول إصابة مؤكدة بفيروس كورونا، لشخص سافر إلى مدينة ووهان، وهي الحالة الثانية التي تكتشف خارج الصين.

وسرعان ما أصدرت المنظمة أول إنذار وبائي بشأن فيروس كورونا، وتضمن توصيات تشمل المسافرين الدوليين وتدابير الوقاية من العدوى ومكافحتها والفحوص المختبرية.

❖ 20 يناير 2020

نشرت المنظمة إرشادات بشأن الرعاية المنزلية للمرضى، الذين يُشتبه في إصابتهم بعدوى كوفيد-19.

❖ 21 يناير 2020

تعدد الإصابات بفيروس كورونا بين العاملين في مجال الرعاية الصحية دفع المنظمة إلى إدراج كوفيد-19 في قائمة الأمراض المعدية، بالتزامن مع تسجيل الولايات المتحدة الأمريكية أول إصابة مؤكدة بالوباء.

❖ 22 يناير 2020

دعا تيدروس أدهانوم غيبريسوس، المدير العام للمنظمة، إلى عقد لجنة الطوارئ المعنية باللوائح الصحية الدولية بشأن تفشي فيروس كورونا، تضمنت 15 خبيرًا مستقلًا من شتى أنحاء العالم.

❖ 24 يناير 2020

أبلغت فرنسا المنظمة بثلاث حالات مصابة بفيروس كورونا، لأشخاص عادوا من مدينة ووهان، وهي أولى الإصابات المؤكدة في قارة أوروبا.

وعليه، شدد غيبريسوس على أهمية الكشف المبكر عن المصابين بفيروس كورونا القادمين من البلدان التي تشهد تفشيًا للعدوى، مع ضرورة عزلهم ومنحهم الرعاية اللازمة.

❖ 25 يناير 2020

أطلقت المنظمة أول دورة تدريبية إلكترونية مجانية بشأن فيروس كورونا على منصتها الخاصة بالتعلم "OpenWHO".

❖ 29 يناير 2020

بعد تسجيل الإمارات العربية المتحدة أول إصابة مؤكدة بفيروس كورونا، صرح الدكتور أحمد المنظري، مدير إقليم شرق المتوسط التابع للمنظمة، بأنه يواصل رصد اتجاهات الوباء في الدول الأعضاء، لضمان الكشف عن الحالات المصابة وسرعة التعامل معها.

❖ 30 يناير 2020

حذرت لجنة الطوارئ التابعة للمنظمة من فيروس كورونا، مشيرةً إلى أنه يشكل طارئة صحية عمومية تسبب قلقًا دوليًا، خاصةً بعد بلوغ عدد الحالات 98 إصابة في 18 دولة، بخلاف الصين، لم يكن هناك أي وفيات بينها.

❖ 31 يناير 2020

أرسلت الدكتورة ماتشيديسوريبيكا كويتي، المدير الإقليمي للمنظمة في إفريقيا، مذكرة إرشادية لجميع بلدان القارة السمراء، تشدد فيها على أهمية الاستعداد والكشف المبكر عن الحالات.

❖ 2 فبراير 2020

شُحنت أول دفعة من أدوات التشخيص المختبري المستخدمة في إجراء التنسخ العكسي لتفاعل البوليميراز المتسلسل (RT-PCR) إلى المكاتب الإقليمية للمنظمة.

❖ 11 فبراير 2020

وقع اختيار المنظمة على كوفيد-19 ليكون اسم المرض الناجم عن فيروس كورونا.

❖ 11 فبراير 2020

عقدت المنظمة منتدى عالميًا، تضمن موضوعات تخص مصدر الوباء وتاريخه وطرق انتقاله وكيفية تشخيصه ونصائح الوقاية منه والبحث في مجال العلاجات واللقاحات المرشحة وتطويرها.

❖ 16 فبراير 2020

أوضحت بعض البعثات التي تمت بالاشتراك مع المنظمة، أن هناك بلدان تشهد ارتفاعًا كبيرًا في مستويات انتقال العدوى، مثل إيران وإيطاليا وإسبانيا.

❖ 25 فبراير 2020

سجلت القارة السمراء أول إصابة مؤكدة بفيروس كورونا، وكانت في الجزائر، وبعد أيام قليلة، أعلنت مصر عن إصابة أحد المواطنين، ما دفع المدير الإقليمي للمنظمة في إفريقيا إلى توجيه الدولتين، برفع أقصى درجات الاستعداد.

❖ 29 فبراير 2020

نشرت المنظمة الاعتبارات الخاصة بالحجر الصحي، والمعايير التي يجب الاستناد إليها، لتحديد المرضى الذين بحاجة لهذا الإجراء، والحد الأدنى من المستلزمات الطبية التي يجب توافر في مستشفيات العزل.

❖ 3 مارس 2020

وجهت المنظمة نداءً إلى دوائر الصناعة والحكومات، بزيادة إنتاج أدوات الحماية الشخصية بنسبة 40%، لتلبية الطلب العالمي المتزايد، استجابةً للنقص الذي عرّض الأطباء والممرضين للخطر في جميع أنحاء العالم.

❖ 7 مارس 2020

عندما تجاوز عدد الإصابات المؤكدة بفيروس كورونا حول العالم ما يقرب من 100 ألف حالة، أصدرت المنظمة بيانًا، ناشدت فيه الدول باتخاذ الإجراءات اللازمة، للتصدي للعدوى ومكافحته ومنعها من الانتشار.

❖ 9 مارس 2020

دعا المجلس العالمي لرصد التأهب إلى ضخ 8 مليارات دولار أمريكي على الفور، من أجل الاستجابة لكوفيد-19، بهدف تطوير أدوات التشخيص والعلاج ولقاحات جديدة، وضمان توافر إمدادات كافية من معدات الحماية للعاملين بالمجال الصحي.

❖ 10 مارس 2020

أصدرت المنظمة -بالمشاركة مع اليونيسيف والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر- إرشادات للحفاظ على سلامة المدارس، ونصائح للآباء ومقدمي الرعاية والطلاب.

❖ 11 مارس 2020

أعلنت المنظمة أن كوفيد-19 وباء عالمي.

المطلب الثاني:

تعريف جائحة كورونا:

"يعد فيروس كورونا Coronavirus أحد الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي العلوي، والجيوب الأنفية، والتهابات الحلق. وفي معظم الحالات لا تكون الإصابة به خطيرة باستثناء الإصابة بنوعية المعروفين بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) الذي ظهر في 2012 والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (SARS) الذي ظهر في 2003 بالإضافة إلى النوع المستجد الذي ظهر في الصين في نهاية 2019".[1]

"ويشتق اسم "coronavirus" (عربيا: فيروس كورونا. اختصارا CoV) من (باللاتينية: corona) وتعني التاج أو الهالة، حيث يشير الاسم إلى المظهر المميز لجزيئات الفيروس (الفريونات) والذي يظهر عبر المجهر الإلكتروني، حيث تمتلك لحم من البروزات السطحية، مما يظهرها على شكل تاج الملك أو الهالة الشمسية".

وحسب منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا هي" فصيلة فيروسات واسعة الانتشار يعرف أنها تسبب أمراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS)

[1] (Https://www.moh.gov.sa/awarenessplateform/VariousTopics/Pages/COIVD-19.aspx)

ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس). وفيروس كورونا المستجد (nCov) هو سلالة جديدة من الفيروس لم يسبق اكتشافها لدى البشر وفيروسات كورونا حيوانية المنشأ، أي أنها تنتقل بين الحيوانات والبشر. وقد خلصت التحريات المفصلة إلى أن فيروس كورونا المسبب لمرض سارس (SARS-CoV) قد انتقل من قطط إلى البشر وأن فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS-CoV) قد انتقل من الإبل إلى البشر. وتشمل علامات العدوى الشائعة: الأعراض التنفسية والحمى والسعال وضيق النفس وصعوبات التنفس. وفي الحالات الأشد وطأة قد تسبب العدوى الالتهاب الرئوي والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة والفشل الكلوي وحتى الوفاة".[1]

جائحة فيروس كورونا هي "جائحة عالمية جارية لمرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد-19 أو فيروس كورونا ووهان) والذي يحدث بسبب فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (SARS-CoV-2-2). اكتشف المرض في ديسمبر 2019 في مدينة ووهان وسط الصين، وأطلق عليه اسم nCoV-2019 وقد صنفته منظمة الصحة العالمية في 11 مارس (2020 جائحة)".

أولا طرق انتشار فيروس كورونا (كوفيد 19):

* **الطريقة المباشرة:** وهي تنتقل من شخص إلى آخر مباشرة بوساطة أحد الأمور التالية:

- الملامسة الشخصية للمريض وأكثر الأمراض انتقال الأمراض الجلدية المعدية مثل الجرب والقمل والفطريات.

- الرداد الصادر من المصاب بواسطة السعال أو العطس أو البصق مثل الانفلونزا والسل.

- العلاقات والتجارب والملامسة الجنسية الخاطئة والمحرمة مثل الزهري والسيلان والايدز.

- بواسطة نقل الدم تنتقل عندما يكون الدم مصابا بمرض مثل الايدز.

- من الأم إلى الجنين عبر المشيمة مثل مرض الإيدز.

* **الطريقة غير المباشرة:** والذي يحتاج إلى وسيط آخر لنقل المرض من شخص إلى آخر مثل:

[1] (https://www.who.int/ar/health-topics/coronavirus)

- الوسائط الحية أي الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة مثل القوارض والحشرات والحيوانات الأخرى وخير مثال عليه مرض الطاعون وانفلونزا الطيور.

- الوسائط غير الحية الموجودة في الطبيعة مثل الماء والتربة والهواء والحليب والأغذية مثل التسمم الغذائي والإسهامات والجفاف والتهابات الأمعاء".

وبما أن فيروس كورونا (كوفيد 19) من بين الأمراض المعدية فإن طريقة انتقاله أيضا تتم بطريقتين مباشرة وغير مباشرة. وقد أثبتت أغلب الدراسات والأبحاث حول طريقة انتشار فيروس كورونا أن "طريقة الانتقال الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان عن طريق المفرزات التنفسية المفزورة (مثل السعال أو العطاس). لهذا يجب أن تكون المسافة بين الأشخاص 1,5 متر على الأقل حتى لا تنتقل العدوى إذا عطس شخص مصاب (الازدحام خطير). تبقى القطرات الناقلة لفيروس كورونا معلقة في الهواء لفترة قصيرة، وقد تترسب على منضدة مثلا أو اي شيء من هذا القبيل، فيصبح ناقلا للعدوى عندما يلمسه شخص ما ولا يغسل يديه جيدا بالماء والصابون. وينصح بغسل اليدين كل حين وآخر حيث قد تنتقل العدوى من مسك أكرة باب ملوث. من اليدين تتم بعد ذلك الإصابة بالعدوى عندما يلمس الشخص فمه أو أنفه أو عينه فيجد الفيروس طريقه إلى الجهاز التنفسي للشخص. ويفترض أنه شبيه ببقية فيروسات كورونا، التي قد تبقى حية ومعدية على السطوح المعدنية، أو الزجاجية، أو البلاستيكية، لفترة تصل إلى تسعة أيام في درجة حرارة الغرفة ."

ثانيا أعراض فيروس كورونا (كوفيد 19):

"يؤكد العلماء أن فيروس كورونا يحتاج إلى خمسة أيام في المتوسط لتظهر أعراضه التي تبدأ بحى، متبوعة بسعال جاف، وبعد نحو أسبوع، يشعر المصاب بضيق في التنفس، ما يستدعي العلاج في المستشفى. ونادرا ما تأتي الأعراض في صورة عطس أو سيلان مخاط من الأنف. كما أن ظهور هذه الأعراض لا تعني بالضرورة أنك مصاب بالمرض، لأنها تشبه أعراض أنواع أخرى من الفيروسات مثل نزلات البرد والإنفلونزا. ويمكن أن يسبب فيروس كورونا، في حالات الإصابة الشديدة، الالتهاب الرئوي، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد، وقصور وظائف عدد من

أعضاء الجسم وحتى الوفاة. ويعد كبار السن، والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة مثل الربو والسكري وأمراض القلب، هم الأكثر عرضة للإصابة بالفيروس.[1]

وقد أشارت مراجعة منظمة الصحة العالمية ل55,924 حالة مؤكدة مخبريا في الصين إلى الأعراض والعلامات النموذجية التالية: "الحمى (87.9%)، والسعال الجاف (67.7 %)، والتعب (38.1%)، وإنتاج القشع (33.4 %)، وضيق النفس (18.6 %)، والتهاب الحلق (13.9 %)، والصداع (13.6%)، والألم العضلي أو المفصلي (14.8 %)، والقشعريرة (11.4 %)، والغثيان والقياء (5.0%)، واحتقان الأنف (4.8 %)، والإسهال (3.7%)، ونفث الدم (%)، واحتقان الملتحمة (0.8%).

وتجدر الإشارة هنا إلى أنه قد يكون بعض المصابين غير عرضيين، أي أن نتائج الفحص تؤكد الإصابة لكنهم لا يظهرون أعراضا، لذلك ينصح المختصون بمراقبة الأفراد الذين هم على اتصال مع المرضى المؤكدة إصابتهم واستبعاد الإصابة. أما عن فترة الحضانة (الفترة بين الإصابة وظهور الأعراض) فتتراوح من يوم إلى 14 يوم، إلا أن أغلب الحالات كانت فترة حضانتها خمس أيام.

المطلب الثالث: أسباب انتشار الجائحة والأساليب الوقائية.

أولا: أسباب انتشار الجائحة

يحدث مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19) نتيجة الإصابة بعدوى فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2، أو ما يسمى سارز-كوف-2.

ينتشر الفيروس المسبب لمرض كوفيد 19 بسهولة بين الناس. فقد أظهرت البيانات أن فيروس كوفيد 19 ينتقل بشكل رئيسي من شخص لآخر بين الأشخاص الذين يتعاملون عن قرب (ضمن مسافة ستة أقدام أو مترين). وينتشر الفيروس عن طريق الرذاذ التنفسي الذي يخرج من الشخص المصاب بالفيروس حين يسعل أو يعطس أو يتنفس أو يغني أو يتحدث. فربما يستنشق الشخص القريب منه هذا الرذاذ أو يدخل إلى فمه أو أنفه أو عينيه.

[1] "(Https://www.bbc.com/arabic/science-and-tech-51501472)

في بعض الحالات، من الممكن أن ينتشر فيروس كوفيد 19 عندما يتعرض الشخص لقطرات صغيرة جدًا أو بقايا رذاذ تظل عالقة في الهواء لعدة دقائق أو ساعات، وهذا يُسمى نقل العدوى عبر الهواء ويمكن للفيروس أن ينتشر أيضًا إذا لمست سطحًا يغطيه الفيروس ثم لمست فمك أو أنفك أو عينيك. ولكن احتمال الخطر في هذه الحالة يكون منخفضًا ويمكن أن ينتقل فيروس كوفيد 19 من شخص مصاب لا تظهر عليه أعراض. وهذا يسمى الانتقال دون أعراض. ويمكن أن ينتقل فيروس كوفيد 19 أيضًا من شخص مصاب ولم تظهر عليه الأعراض بعد. وهذا يسمى الانتقال السابق للأعراض.

من الممكن أن تصاب بفيروس كوفيد 19 مرتين أو أكثر، لكن هذا غير شائع حين تنشأ طفرة جديدة واحدة أو أكثر لفيروس ما، يُطلق عليها اسم سلالة متحورة من الفيروس الأصلي. وفي الوقت الحالي، حدد مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها سلالتين مختلفتين من الفيروس الذي يسبب مرض كوفيد 19 بصفتهما مدعاة للقلق. وهما متحور "دلتا" (B.1.617.2) ومتحور "أو ميكرون" (B.1.1.529). وتتسم عدوى متحور "دلتا" بأنها أكثر قدرةً على الانتقال من شخص لآخر مقارنةً بالمتحاورات السابقة، كما أنه قد يسبب حالات مَرَضية أكثر خطورة. أما عدوى متحور "أو ميكرون" فتنتشر بسهولة أكبر من المتحاورات الأخرى، بما فيها متحور "دلتا". لكن أعراضه أقل حدة.[1]

ثانيا: الأساليب الوقائية

صرحت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بالاستخدام الطارئ لبعض لقاحات كوفيد 19 داخل الولايات المتحدة. وقد اعتمدت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية استخدام لقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد-19 الذي أصبح يُعرف باسم Comirnaty الآن، لوقاية الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 16 عامًا أو أكثر من الإصابة بمرض كوفيد-19. ومنحت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ترخيصًا بالاستخدام الطارئ للقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد 19 أيضًا للأطفال من سن 5 أعوام إلى 15 عامًا. اعتمدت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية استخدام لقاح موديرنا المضاد لفيروس كوفيد 19، الذي أصبح يُعرف باسم سبايكفاكس، لوقاية الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر من الإصابة بمرض كوفيد 19.

[1] https://www.mayoclinic.org/ar/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963

يساعد اللقاح على وقايتك من الإصابة بفيروس كوفيد-19 أو حمايتك من التعرض لمضاعفات خطيرة في حال الإصابة بفيروس كوفيد-19. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يمنحك لقاح كوفيد-19 حماية أفضل من الحماية التي تحصل عليها جراء الإصابة بالفيروس. أظهرت دراسة حديثة أن الأشخاص الذين لم يتلقوا اللقاح وسبقت لهم الإصابة بفيروس كوفيد-19 والتعافي منه، تزيد نسبة احتمالية إصابتهم بفيروس كوفيد-19 مرة أخرى أكثر من ضعفي مثيلتها لدى الأشخاص الذين حصلوا على الجرعات الكاملة للقاح.

إذا تلقيت جرعات اللقاح بالكامل، فيمكنك العودة بأمان أكبر إلى ممارسة العديد من الأنشطة التي ربما كان يتعذر عليك ممارستها بسبب تفشي الوباء. ولكن إذا كنت موجودًا في منطقة بها عدد كبير من حالات كوفيد 19 الخاضعة للعلاج في المستشفيات أو حالات الإصابة الجديدة به، فيوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بارتداء الكمامة في الأماكن العامة المغلقة. لن تُعتبر متلقيًا اللقاح كاملاً إلا بعد مرور أسبوعين على تلقي الجرعة الثانية لأحد لقاحات الحمض النووي الريبوزي المرسال المضادة لفيروس كوفيد 19، أو بعد مرور أسبوعين على تلقي جرعة واحدة من لقاح يانسن/جونسون آند جونسون المضاد لفيروس كوفيد 19. وتعتبر متلقيًا أحدث جرعات اللقاحات إذا كنت قد تلقيت جميع جرعات اللقاحات المضادة لكوفيد 19 الموصى بها، بما في ذلك الجرعات المعززة في مواعيدها.

يُنصح من سبق لهم الحصول على اللقاح، لكن ربما لم تتكون لديهم استجابة مناعية قوية بما يكفي، بتلقي جرعة أساسية إضافية من اللقاح المضاد لكوفيد 19,وفي المقابل، يُنصح بجرعة معزِّزة لمن سبق لهم الحصول على اللقاح وضعفت استجابتهم المناعية بمرور الوقت. تشير الأبحاث إلى أن تلقّي جرعة معزِّزة من اللقاح قد يقلل من مخاطر التعرض للعدوى والإصابات الحادة بفيروس كوفيد 19 ,يجب على المصابين بضعف متوسط أو شديد في الجهاز المناعي تلقي جرعة أساسية إضافية وجرعة معززة من اللقاح.

يوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بتلقي جرعات إضافية وجرعات معززة من لقاحات كوفيد 19 في حالات محددة:

- **الجرعة الإضافية:** يوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بجرعة ثالثة من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19 لبعض الأشخاص الذين يشكون من ضعف في جهاز المناعة، مثل أولئك الذين خضعوا لعمليات زرع أعضاء. وذلك نظرًا لأن تلقي جرعتين فقط من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19 قد لا يوفر مناعة كافية للمصابين بضعف في المناعة. لذا يمكن أن تؤدي الجرعة الإضافية إلى تعزيز الحماية ضد فيروس كوفيد 19.

يجب إعطاء الجرعة الثالثة بعد 28 يومًا على الأقل من الجرعة الثانية من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19. ويجب أن تكون الجرعة الإضافية من نفس نوع الجرعتين الأخريَين من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19 اللتين أُعطيتا لك. أما إذا كنت لا تعرف اسم اللقاح الذي تلقيته، فيمكنك تلقي أي نوع من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19 كجرعة ثالثة.

- **الجرعة المعززة:** إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكثر، وتلقيت جرعتين من لقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد 19، ومرت على ذلك فترة لا تقل عن 5 أشهر، فينبغي لك تلقي جرعة معززة واحدة. ينبغي أن تكون الجرعة المعززة للمراهقين من عمر 12 عامًا حتى17 عامًا من لقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد 19 فقط. أما بالنسبة إلى الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر، يفضل في معظم الحالات أن يتلقوا جرعات معززة من لقاح فايزر بيونتك أو لقاح موديرنا المضادين لفيروس كوفيد 19.

إذا كان عمرك 18 عامًا أو أكثر، وتلقيت جرعتين من لقاح موديرنا المضاد لفيروس كوفيد 19، ومرت على ذلك فترة لا تقل عن 5 أشهر، فينبغي لك تلقي جرعة معززة واحدة. في معظم الحالات، يفضل أن تكون الجرعات المعززة من لقاح فايزر-بايونتك أو لقاح موديرنا المضادين لفيروس كوفيد 19.

إذا كان عمرك 18 عامًا أو أكثر، وحصلت على جرعة واحدة من لقاح يانسن/جونسون آند جونسون المضاد لفيروس كوفيد 19 ومر على ذلك فترة لا تقل عن شهرين، فينبغي لك أيضًا تلقي جرعة معززة واحدة. وفي معظم الحالات، يفضل أن تكون الجرعات المعززة من لقاح فايزر-بايونتك أو لقاح موديرنا المضادين لفيروس كوفيد 19.

وكذلك يمكن للنساء الحوامل تلقي حقنة معززة من اللقاح المضاد لمرض كوفيد 19.

إذا كنت مصابًا بضعف في الجهاز المناعي، وكنت قد تلقيت جرعتين من أحد لقاحات الحمض النووي الريبوزي المرسال المضادة لكوفيد 19 وجرعة أولية إضافية، ومرت ثلاثة أشهر على الأقل منذ تلقي الجرعة الإضافية، فينبغي لك تلقي جرعة معززة واحدة. ويفضّل تلقي أحد لقاحات الحمض النووي الريبوزي المرسال المضادة لكوفيد 19.

إذا كنت مصابًا بضعف في الجهاز المناعي، وكنت قد تلقيت جرعة واحدة من لقاح يانسن/جونسون آند جونسون المضاد لكوفيد 19 وجرعة أولية إضافية من أحد لقاحات الحمض النووي الريبوزي المرسال المضادة لكوفيد 19، ومر شهران على الأقل منذ تلقي الجرعة الإضافية، فينبغي لك تلقي جرعة معززة واحدة. ويفضّل تلقي أحد لقاحات الحمض النووي الريبوزي المرسال المضادة لكوفيد 19.

- **الجرعة المعززة الثانية:** يوصى بأن يتلقى بعض المصابين بضعف في جهاز المناعة ممن يبلغون من العمر 50 عامًا أو أكثر جرعة معززة ثانية من أحد لقاحات الحمض النووي الريبوزي المرسال المضادة لكوفيد 19. يمكن إعطاء هذه الجرعة المعززة الثانية للمؤهلين لها بعد أربعة أشهر من تلقي الجرعة المعززة الأولى من أي لقاح معتمد أو مصرح به مضاد لفيروس كوفيد 19.

صرحت أيضًا إدارة الغذاء والدواء الأمريكية باستخدام الأجسام المضادة أحادية النسيلة المكونة من تيكساجيفيماب وسيلجافيماب (Evusheld) للوقاية من فيروس كوفيد 19 لدى بعض الأشخاص ذوي الأجهزة المناعية الضعيفة أو من لديهم تاريخ للإصابة بتفاعلات تحسسية شديدة للقاح كوفيد 19.

هناك العديد من الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتقليل احتمالية الإصابة بعدوى فيروس كوفيد 19 وتقليل احتمالية نقله إلى الآخرين. توصي منظمة الصحة العالمية ومراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها باتباع التدابير التالية:

- تلقي اللقاحات. يقلل تلقي لقاحات فيروس كوفيد 19 من احتمالات الإصابة به ونقله للآخرين.
- تجنب المخالطة اللصيقة (أي في نطاق 6 أقدام أو مترين تقريبًا) مع أي شخص مريض أو ظهرت عليه أعراض المرض.
- حافظ على مسافة (6 أقدام أو مترين تقريبًا) بينك وبين الآخرين عند وجودك في الأماكن العامة المغلقة إذا كنت لم تتلق اللقاح كاملا. وتبرز أهمية ذلك خاصةً في حالة زيادة احتمال الإصابة بالمرض الشديد. ضع في اعتبارك أن بعض الأشخاص قد يكونون مصابين بفيروس كوفيد-19 وينشرونه للآخرين، حتى لو لم تظهر عليهم أي أعراض أو لا يعرفون أنهم مصابون بفيروس (كوفيد 19).
- تجنَّب التجمعات والأماكن المغلقة عديمة الهواء (سيئة التهوية).
- اغسل يديك كثيرًا بالماء والصابون لمدة لا تقل عن 20 ثانية، أو استخدم معقم يدين كحوليًا لا تقل نسبة الكحول فيه عن 60%.
- ارتدِ الكمامة في الأماكن المغلقة العامة إن كنت موجودًا في منطقة سجلت عددًا كبيرًا من حالات الإصابة بكوفيد 19 الخاضعة للعلاج في المستشفيات أو حالات الإصابة الجديدة به سواءً حصلت على التطعيم أم لم تحصل عليه. يُوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بالارتداء المستمر للكمامات التي توفر أقصى قدر ممكن من الوقاية، وأن تكون محكمة على الوجه ومريحة.
- غطّ فمك وأنفك بمرفقك أو بمنديل عند السعال أو العطس. وتخلص من المناديل المستعملة. ثم اغسل يديك على الفور.
- لا تلمس عينيك أو أنفك أو فمك.
- تجنب مشاركة الأطباق والأكواب والمناشف وأغطية الفراش وغيرها من الأغراض المنزلية مع الآخرين إذا كنت مريضًا.

- احرص على تنظيف الأسطح شائعة الاستخدام، مثل مقابض الأبواب ومفاتيح الإضاءة والأجهزة الإلكترونية وأسطح الطاولات، وتعقيمها بانتظام.
- ابقَ في المنزل ولا تذهب إلى العمل أو المدرسة أو الأماكن العامة، وابقَ منعزلاً في المنزل إذا كنت مريضًا، ما لم تكن متوجهًا لتلقي الرعاية الطبية. تجنب ركوب وسائل النقل العامة وسيارات الأجرة وخدمات تأجير السيارات بالسائقين إذا كنت مريضًا.

إذا كنت مصابًا بمشكلة طبية مزمنة وكنت أكثر عرضة للإصابة بمضاعفات مرضية خطيرة، فاسأل طبيبك إذا كانت هناك طرق أخرى لحماية نفسك.

المبحث الثاني: تداعيات الجائحة على الإدارة الالكترونية و انماطها

المطلب الاول: أثر جائحة كورونا على الإدارة الالكترونية

باتت الإدارة الالكترونية حديث العالم في القرن الواحد والعشرين، لما ينتظر منها من تسهيل معاملات الأفراد بشكل يخفف عنهم الانتقال بين الإدارات الحكومية بهدف تحقيق الشفافية الإدارية والمساعدة في القضاء على الفساد الإداري والاقتصاد في النفقات بشكل عام، ويعد موضوع الإدارة الالكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة، التي ظهرت خلال السنوات القليلة الماضية، إذ أصبح يحظى بأهمية بالغة في مختلف دول العالم، مما دفع إلى المناداة باعتماد التكنولوجيات الحديثة للرفع من مردودية التدبير والتسيير الإداري وكذلك الرفع من كفاءة عمل الإدارة، واليوم في كل بقاع العالم في الدول المتقدمة كما في الدول النامية، أصبح موضوع تحديث المرافق العامة من أجل جودة أفضل في الخدمات الإدارية يفرض نفسه بقوة كضرورة تاريخية، فالقواعد التقليدية للتسيير الإداري لم تعد تتكيف مع المتطلبات الجديدة للعصر الحديث إذ برزت الحاجة إلى مبادرات تنموية لدعم الديناميكية الإدارية بتوظيف التقنيات الحديثة للمعلومات كآلية جديدة لتطوير الإدارة العمومية وإعادة هندسة الإجراءات الحكومية لتتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية، وبالتالي فأن تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية الإنترنت دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وإدخال بعض الحركة والمرونة

في إجراءاتها، إذ يعتبر الآن مشروع الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية التفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط المساطر وتحسين وتسهيل العلاقة بين المواطن والإدارة (12).

أن التحدي الأساسي في ظل جائحة كورونا هو توفير الخدمات الحكومية في ظل الإغلاق الجزئي أو التام، والتباعد الاجتماعي والجسدي، لاسيما في ظل اقفال معظم المرافق الحكومية، وخلال فترة انحسار تفشي الفيروس وإعادة عجلة الحياة إلى الإدارات العامة لابد من الأخذ بالاعتبار كيفية معالجة الاختلالات في سير عمل الإدارات العامة وإعادة النظر بطريقة توفير الخدمات وبالمسارات الإدارية المطلوبة، وبالإضافة إلى ذلك لا بد من العمل على تحقيق التوازن بين تقديم الخدمات بالطرق التقليدية وعبر المنصات الإلكترونية، إذ أن جائحة كورونا فرضة على الحكومات بتطوير أجهزتها الإدارية لتوفير الخدمات بوسائل رقمية، وبالتالي برزت الحاجة إلى مطورين للبرمجيات في الحكومات للقيام بتصميم تطبيقات وخدمات جديدة للمساعدة في مكافحة التأثيرات السلبية للجائحة على توفير الخدمات الحكومية وعجلة سير الإدارات العامة وتوفير فرق للدعم الفني والتقني لضمان حسن سير عمل الأنظمة الالكترونية، ولا يقتصر الأمر على مطورين البرمجيات فحسب، إذ يتوجب على واضعي ومصممي السياسات واللوائح العامة الأخذ بالاعتبار عند وضع أي إجراءات ولوائح أن تتطابق مع عناصر الحكومة الالكترونية وإمكانية توفيرها عبر هذه التطبيقات بسهولة وسلاسة .

أن عملية إدخال التكنولوجيا الحديثة بوسائلها المتنوعة إلى الأجهزة الإدارية في جميع دول العالم، أمر ضروري لجميع العاملين والمتعاملين مع هذا الجهاز، ذلك أنها آلية من الآليات المهمة التي ستمكن من تحسين وإرساء علاقات متميزة ما بين الإدارة بخدماتها، فعلى سبيل المثال فقد حرصت المغرب على مواصلة كل الجهود الرامية إلى استغلال وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل رفع أداء المرفق العام والارتقاء به إلى مستوى النجاعة والفعالية، واتخذت وكالة التنمية الرقمية بتنسيق مع قطاع إصلاح الإدارة مجموعة من التدابير لدعم الإدارة العمومية في تبني الحلول الرقمية متمثلة لمعايير أمن المعلومات الجاري بها العمل عبر تطوير الخدمات الالكترونية وتفعيلها عملا بالتدابير الاحترازية والوقائية المتخذة لتفادي تفشي فيروس كورونا.

مع ظهور فيروس كورونا المستجد وفرض حالة الطوارئ الصحية بالجزائر انتبه الجميع الأهمية الإدارة الالكترونية، لضمان استمرارية المرفق العام وتم الوقوف على ضرورة الانتقال إلى عالم الخدمات والمعاملات الالكترونية وعقد الاجتماعات واللقاءات التواصلية ولتأطيره عن بعد، وعمل بالتدابير الاحترازية والوقائية التي اتخذتها الحكومة لتفادي فيروس كورونا بين العاملين بالمرافق العمومية لاسيما تلك المتعلقة بحالة الطوارئ الصحية، ولكون التعاملات والتبادلات الورقية تمثل عامل خطر لانتشار عدوى هذا الوباء، وتم اتخاذ مجموعة من التدابير في إطار دعم التحول الرقمي بالإدارات العمومية، إذ أصبح اعتماد الحلول الرقمية من الوسائل التي لا غنى عنها لضمان استمرارية العمل الإداري وتقليص تبادل المراسلات والوثائق الورقية، كما مكنت الإدارات في تعاملها فيما بينها، من تدبير وتتبع المراسلات الواردة والصادرة منها وكذلك المراسلات ما بين مصالحها الداخلية، على الصعيد المركزي ومعالجتها آليا، من شأنها تيسير التواصل داخليا وخارجيا في الوقت المناسب وبدقة عالية وبشكل أمن خصوصا أن حجم ومصادر المراسلات المختلفة والمتعددة قد تشكل في الكثير من الأحيان تحديات جمة تتعلق بقدرة المؤسسة في السيطرة عليها ومعالجتها وتتبعها.

وحققت الجزائر منذ بداية الأزمة قفزة نوعية في الارتقاء بالمحتوى الرقمي بالإدارة العامة وتطوير خدمات عن بعد للحد من التجمعات والحد من انتشار فيروس كورونا عن طريق التقليل من التعاملات الورقية المادية التي تشكل خطرا في نقل العدوى، وأصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، فهو لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل برنامج شاملا يمس طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي، لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل رهانا أمنيا واستراتيجيا للتعامل مع اللحظات الاستثنائية الحرجة التي تمر بها المجتمعات لاسيما في ظل جائحة كورونا، ورغم الانعكاسات والصعوبات المسجلة للتحول الرقمي، فمزاياه تبقى مهمة في الظروف الراهنة، إذ يمكن للمرء أن يحضر اجتماعاته المبرمجة من بيته دون تكلف عناء التنقل إلى مقر الاجتماع، فضلا عن اختصار للتكلفة والجهد وتوفير الوقت، حيث يمكن للشخص قضاء عمله الإدارية وهو جالس ببيته دون تكبد التكاليف المادية والمعنوية من أجل التنقل إلى مقر الإدارات، كما أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالإدارة العمومية ساعد على تدعيم الشفافية والرفع من كفاءة عمل الإدارة، فضلا عن كون العائد الاقتصادي والمالي لهذه التكنولوجيا، من شأنه المساهمة بشكل مهم في تحسين الأداء وترشيد الإنفاق العام (16).

واستطاعت الدول التي تحولت إلى الإدارة الالكترونية أن توفر حياة شبه طبيعية للإفراد، سواء للعمل أو التعليم ولكن عن بعد عبر نظم الحكومات الذكية ونظم الفيديو، التي مكنت الكثير من الأفراد من ممارسة أعمالهم اليومية ويسرت على الطلاب متابعة دروسهم ومحاضراتهم، واتجهت العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة إلى تخفيف تواجد الموظفين داخل العمل وتبني نمط العمل من المنزل، تجنبا لانتشار العدوى، وقد كانت الشركات التكنولوجية العملاقة هي الرائدة على مستوى العالم في تحقيق العمل عن بعد، ومن هذه الشركات (أمازون وجوجل وفيس بوك ومايكروسوفت ولينكد إن وتوتير) ثم بدأت العديد من الحكومات والشركات الخاصة حول العالم في تبني نمط العمل عن بعد، وذلك بالاعتماد على خدمات الفيديو، إلا أن العمل عن بعد قد واجه تحديات جمة، اختلفت من مؤسسة لأخرى ومن منطقة لأخرى، حسب جاهزية البنية التحتية اللازمة للعمل عن بعد مثل سعة الانترنت المطلوبة، والتطبيقات المستخدمة، وقدرة الموظفين على التعامل مع هذه التطبيقات، ومن هنا فالدول التي قطعت شوطا في عمليات التحول الرقمي كانت الأجدر على تيسير العمل عن بعد(17).

وأطلقت الوكالة التنمية الرقمية الجزائرية في إطار الحد من التأثيرات السلبية لجائحة كورونا، مبادرات رائدة رقمية لمواكبة الإدارات العامة لتسهيل العمل عن بعد، تهم أول إرساء (بوابة مكتب الضبط الرقمي) يعمل على تدبير المراسلات بشكل إلكتروني، وتتعلق ثانية بإحداث الشباك الالكتروني للمراسلة، يسمح برقمنة مسطرة معالجة البريد بالإدارات بشكل إلكتروني من طرف مستخدمي الإدارات، وترتبط أخيرا بالخدمة الإلكترونية (الحامل الإلكتروني التي ستمكن الإدارات من التجريد المادي لمختلف الوثائق الإدارية، وكذلك التوقيع الإلكتروني على الوثائق الإدارية وإدارة سير العمل، في سياق ترسيخ ثقافة المعاملات الإلكترونية على كل المستويات والارتقاء بالخدمات العامة الموجهة للمواطن، بهدف تقليص تبادل المراسلات والوثائق الإدارية، بما ينعكس إيجابا على جودة الخدمات العمومية) (18).

المطلب الثاني: أنماط الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا

اولا الصحة الالكترونية: أدى ظهور فيروس كورونا إلى انهيار النظام الصحي الحالي، والقائم على أساس مواجهة الأمراض والأوبئة المتوطنة والتي يسهل التنبؤ بها وبمسارها، الأمر الذي أدى إلى عدم جودة الخدمة الصحية المقدمة بالمستشفيات هي المؤشر الحاسم والمتمثلة بتحسين الرعاية الصحية والحفاظ على حياة المرضى، بل وجدت جميع دول العالم بمن فيهم الدول التي تمتلك نظما صحية متقدمة ورعاية صحية فائقة نفسها أمام خطر من نوع جديد).

في ظل جائحة كورونا لجأت المؤسسات الصحية إلى استعمال التواصل عن بعد بين الأطباء لمناقشة وضعية الوباء وتبادل الخبرات بين الأطباء، كما استعملت عدة التقنيات (Zoom) في تنظيم الاجتماع بين وزراء الصحة في دول عديدة من العالم لتبادل الخبرات الإعداد بروتوكول صحية تماشيا مع المعطيات (20)، والإدارة الالكترونية تأثير كبير في عملية صنع القرار الإداري داخل المؤسسة الصحية عبر عملية التخطيط الإلكتروني، والذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا في الاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة، كما يساعد صناع القرار على التعرف على كافة الإمكانيات المتاحة داخل المؤسسة العامة الصحية، ويتيح نظام الإدارة الإلكترونية للأفراد التدخل في إصدار القرارات الإدارية، إذ من خلال انتشار مراكز المعلومات يستطيع الأفراد المتعاملين مع الإدارة تنبيه الإدارة في حال وقوع بعض الأخطاء في المراحل الأولى القرار، ومن ثم تقوم الإدارة تجنب هذه الأخطاء قبل إصدار القرار(21).

أن جائحة كورونا جعلت الكثير من الدول تراجع منظومتها الصحية وتضعها في أولوية الأولويات، إذ أن الدول المتفوقة في مجال الإدارة الالكترونية (الرقمنة) استطاعت مواجهة الأزمة بأقل الأضرار من الدول التي تعاني من ضعف في استعمال الرقمنة، وقد أنعكس ذلك على المظهر الاقتصادي والاجتماعي لتلك الدول، وتؤدي الرقمنة دورا مهما في تبادل الخبرات بين الأطباء على المستوى الوطني والدولي، وتسهل جميع الإحصائيات التي بدورها تسمح للمسير في الاستشراف باتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، وتساعد الجهات الحكومية المسؤولة في الدولة في تحديد الاحتياجات اللازمة وتعويض النقص في فترة وجيزة من المستلزمات والتجهيزات الطبية، وتساعد في

توفير المعلومات في الوقت المناسب للقطاع العام والقطاع الخاص على حد سواء، وتساهم الرقمنة في تنسيق العمل بين الطبيب والصيدلي، وكذلك تساهم في معرفة مخزون الصيدلية بشكل دقيقة، وبدورها تقضي على فكرة الندرة في الأدوية لكونها تقوم بأشعار الصيدلي الكترونيا بنفاذ المخزون تدريجيا، مما يسمح للصيدلي بتقديم طلبيته للصيدلية المركزية لتفادي الندرة في الوقت المناسب .(22)

تؤدي الإدارة الالكترونية دورا في مرحلة الرعاية الصحية عن بعد عبر توظيف الهواتف المحمولة والتطبيقات الرقمية في مكافحة انتشار العدوى، ومتابعة التزام المرضى بالإرشادات الصحية والعلاجية وهو ما من شأنه حماية الكوادر الطبية من خطر الإصابة بالعدوى، بالإضافة إلى استخدام الروبوتات للتواصل مع المرضى وإدارة الأدوية ومراقبة الوظائف الحيوية(23)، وتبنت عدد من وزارات الصحة في دول العالم المختلفة ومن بينها دولة قطر، استخدام تكنولوجيا التطبيقات الرقمية للهواتف الجوالة لرصد أنساق انتشار فيروس كورونا، ومتابعة حالة المصابين به للحد من انتشار الوباء، وكان نظام الخدمة الصحية البريطانية NHS) قرر بناء تطبيق يرصد حالة المصابين بفيروس كورونا، ومتابعة أنماط انتشار الفيروس وضامن بقائهم في منازلهم أو أماكن الحجر الصحي المخصصة خلال فترة الإصابة، وهذا التطبيق وتأمينه إلكترونيا عبر تزويده بأحدث برمجيات التعرف إلى هوية المستخدم والنقل والتخزين الإلكتروني الآمن للبيانات وحماية التطبيق ضد الاختراق من الدول والأفراد(24).

وفي الدول المتقدمة تمكنت من محاصرة انتشار المرض عبر استخدام نظم الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والروبوتات كبديل عن الطواقم البشرية والطبية لتقديم الخدمات الضرورية للمرضى، واعتمدت على البيانات الضخمة ونظم المراقبة الشاملة ونظم التعرف على الوجوه في الكشف البكر عن الحالات المصابة أو التي يمكن أن تتعرض للإصابة، كما اعتمدت على الدرونز والروبوتات في عمليات تعقيم الشوارع والمناطق الموبوءة وتوجيه الإرشادات للمارة في الشوارع والتأكد من الالتزام بالتعليمات الطبية، وكانت تجربة الصين المتميزة في استخدام الروبوتات الطبية لمعاونة الطاقم الطبي، إذ تقوم الروبوتات بالكشف على المرضى وتسجيل حالاتهم الطبية ودرجة خطورتها وبياناتها الصحية مثل العمر، ودرجة الحرارة، والأمراض الأخرى التي تعاني منها، ثم رفع تقارير للطواقم الطبية التي تحدد نوعية العلاج والجرعة اللازمة، في حين تقوم روبوتات أخرى بتوصيل العلاجات والمواد

الطبية المقررة إلى المرضى دون أن يحدث احتكاك مباشر بينهم وبين الطاقم الطبي لمنع اتساع دائرة انتشار المرض (25).

وتعد الدرونز أو الطائرات بدون طيار إحدى التقنيات الذكية المستخدمة في إدارة أزمة كورونا، والتي تم استخدامها بكثرة في عدة دول مثل دولة الإمارات العربية المتحدة، إذ تم استخدامها في عمليات التعقيم والتطهير للشوارع والمباني والمنشآت، فمثلا تحذر الطائرة من لا يرتدي القناع الواقي في الشوارع، وتقوم بالكشف العشوائي عن الحالات التي يمكن أن تكون مصابة، عبر قياس درجة حرارتها بالاعتماد على كاميرات حرارية تحملها هذه الطائرات، ويتم تشخيص الحالة المصابة عبر المختصين في غرف التحكم المركزية، واستخدمت الصين سيارات إسعاف بدون سائق تقوم بنقل الحالات المصابة إلى المستشفيات، إذ تستطيع هذه السيارات أن تحمل حتى ستة أشخاص مصابين في المرة الواحدة، وتقوم بنقلهم إلى المستشفيات المخصصة لتلقي هذه الحالات دون أن يحدث احتكاك مباشر بينهم وبين غيرهم من أفراد الطواقم الطبية، كما يتم أيضا استخدام سيارات بدون سائق لتوصيل الطلبات والأغذية والمواد الطبية إلى المستشفيات، وذلك منعا لاحتكاك باقي الأفراد بطواقم المستشفيات (26).

وفي موازاة ذلك كان الإعلام الصحي دورا مهما في إدارة أزمة كورونا، إذ استخدمت الحملات الإعلامية المكثفة في تفسير أسباب انتشار هذا الفيروس والبحث عن جذوره، وشرح مخاطرة، وصولا للحد منها والقضاء عليه والتوجيه الصحيح للمواطنين لمعالجة هذه الأزمة، وفرضت جائحة كورونا عودة الإعلام الصحي إلى الواجهة عبر العمل على بث برامج تعنى بالتوعية الصحية لدى أفراد المجتمع وتحذيرهم من خطر الإصابة بالوباء وتربيتهم على القيام الصحية، وأن انتشار هذه الجائحة في كافة أنحاء العالم كانت له تداعياته على المشهد الإعلامي، إذ أدى الإعلام الصحي دورا مهما في نشر الحملات التوعوية الصحية، وتوجيه المواطنين إلى الطرق الصحيحة لتفادي الإصابة بالفيروس(27).

ثانيا التعليم الالكتروني: يتعرض توصيل المعرفة إلى المتلقين وحسن تعليمهم إلى صعوبات جمة بمجرد حصول الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات والأعاصير، إذ تؤدي المخاطر إلى تعطيل العمليات التعليمية في المدارس والكليات، مما تنتج عن ذلك عواقب وخيمة على الطلبة، وتحرمهم من حقهم الأساسي في التعليم

ويعرضهم لمخاطر مستقبلية، فحالات الأزمات والصراعات هي أكبر العقبات التي يوجهها المتعلمون والمعلمون، لاسيما في الجانب النفسي، فهناك إجهاد وخوف وقلق واكتئاب وأرق يؤدي إلى نقص التركيز، ومن ثم ينبغي أن توجد طرق جديدة بمواصلة أنشطة التدريس والتعليم في مثل هذه الأزمات، فقد أثر فيروس كورونا على جميع مناحي الحياة، وهزت هذه المآسي قطاع التعليم برمته في جميع مراحل التعليم من الابتدائيات حتى الجامعات في جميع أنحاء العالم، وفي ظل عدم القدرة على فرض التباعد الاجتماعي بين الطلبة لاسيما المؤسسات التعليمية التي تعرف اكتظاظا طلابيا، فكانت هناك حلول أخرى، منها التدريس بالتناوب والتفويج المصغر وما إلى ذلك لإنقاذ الموسم الدراسي (28) .

قبل جائحة كوفيد 19 كانت الجامعات العربية والعالمية على دراية جيدة باستراتيجيات وتقنيات التعليم الإلكتروني، إذ أدمجت مؤسساتها في عالم تكنولوجيا التعليم، إضافة إلى التعليم الحضوري، وذلك لتحقيق الكفاءة والفعالية وجودة التعليم عبر مواصلة عمليات التدريس والتعلم، حتى أن بعض الأساتذة شاركوا في تصميم برامجهم التعليمية وملاحظاتهم وعروض التقديمية وفيديوهات اليوتيوب مع طلبتهم، وأثناء الجائحة استمر التعليم الالكتروني وأصبحت هذه العمليات أكثر حجما وأفضل نوعا، وأكثر انتشارا وأسرع إنجازا، ولاسيما أن المدارس والكليات تشهد إغلاق في المناطق الأكثر تضررا للحد من انتشار فيروس كورونا، وقد قامت العديد من الجامعات في جميع أنحاء العالم برقمنة عملياتها بالكامل لفهم الحاجة الماسة لهذا الوضع الحالي، ليبرز التعليم الالكتروني باعتباره منتصرة وسط هذه الفوضى، لذلك فإن تحسين جودة التدريس والتعلم عبر الإنترنت أمر بالغ الأهمية في مرحلة جائحة كورونا (29).

وبذلك فإن التعليم الالكتروني هو نمط تعليمي يعتمد على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم دروس ومحاضرات الكترونية ضمن إطار منظومة موجه بهدف توفير خدمة تعليمية عالية المستوى في الكفاءة والفاعلية ومتحررة من النمطية والتقليدية في التعلم، وقد ساهمت التقنيات الحديثة في انتشار وتطوير طرق وأساليب التعليم الجديدة، كما يتيح التعليم الالكتروني للمعلمين والطلبة أخذ الدروس متى وأينما تواجدوا، كما أن التعليم عن بعد يتيح للذين لا يستطيعون التعلم بسبب الوقت أو المسافة أو الصعوبات المالية الفرصة للمشاركة، ويوفر التعليم الالكتروني ثقافة جديدة هي الثقافة الرقمية التي تركز على معالجة المعرفة، وفي هذه

الثقافة يستطيع المتعلم التحكم في تعلمه عن طريق بناء عالمه الخاص به عندما يتفاعل مع البيئات الأخرى المتوفرة إلكترونيا وهو ما يتوافق مع نظرية التعليم البنائي، ويتيح الفرصة لكل الفئات وتوفير بيئة تعليمية غنية ومتعددة المصادر تخدم العملية التعليمة، ويعمل على تقليص مختلف التكاليف، ويساعد على تبادل الخبرات و المعارف والآراء والتجارب عبر إيجاد وسائل اتصال عبر موقع محدد يجمعهم جميعا في غرفة افتراضية رغم بعد المسافات، وتحسين مستوى فاعلية المعلمين وزيادة الخبرة لديهم في إعداد المواد التعليمية (30).

ترتب على أزمة كورونا تعطيل وإغلاق المدارس والجامعات في حوالي (158) دولة، بما يشمل إجمالي (1.213) مليار طالب متضرر وهو ما يقترب من نسبة (70%) من إجمال المتعلمين حول العالم، يمثل نصيب الدول العربية منها نحو (83) مليون طالب مدرس يتضمن أعداد المتسربين من التعليم والموقوفين عنه بفعل الحروب والصراعات بحسب منظمة اليونسكو، وعلى ذلك اتجهت بعض الدول إلى استخدام وسائل رقمية كحل بديل حتى يمكن إكمال المسيرة التعليمية عبر عدة أساليب مثل، إجراء المحادثات بين التلاميذ والمعلم عبر دردشة الفيديو، وإلقاء دروس مباشرة عبر عدة تطبيقات تعليمية، إضافة إلى البث التلفزيون طوال اليوم لدروس معتمدة في مختلف المواد التعليمية، وتجدر الإشارة إلى إن بعض الدول كانت قد بدأت في استخدام الآلية الرقمية في التعليم، مثل الولايات المتحدة الأمريكية؛ إذ يتلقى أكثر من ثلث الطلاب الأمريكيين في الجامعات دورة واحدة على الأقل عبر تقنية التعليم عن بعد، كما ينخرط طلاب المدارس في التعلم عبر الإنترنت (31).

وفي إيطاليا قامت وزارة التربية والتعليم بإنشاء صفحات مخصصة على الإنترنت وبرامج تعليمية بالفيديو ومواقع لعقد اجتماعات افتراضية، وتقديم منصات التعلم الإلكتروني وتنظيم فرقة عمل داعمة، بالإضافة إلى تنسيق مجموعة من الإجراءات من أجل تطوير بيئة التعلم الجديدة وتسهيل استخدام المحتوى الرقمي والنماذج الجديدة للتنظيم التربوي، وتزويد المعلمين بالتدريب عن بعد وبأدوات التحديث مجانا عبر مجموعات العمل الإقليمية، وتقديم المساعدة التقنية للمدارس، وبدأت بمراقبة المبادرات وتقديم أشكال من الدعم الاقتصادي في الطلاب المحرومين اجتماعية واقتصادية، وفي اليابان تدعم الحكومة الوطنية وزارة التعليم المجالس التعليم المحلية التي توفر التدابير المناسبة لدعم دراسة الأطفال، مثل بدء برامج الدراسة المنزلية المناسبة وإجراء دروس تكميلية بعد العودة للمدارس، كما قامت الوزارة بإعداد ونشر بوابة دعم التعلم والتي تقدم اقتراحات ونصائح مختلفة لكل

مادة ومواد تعليمية مجانية ومقاطع فيديو يمكن استخدامها في المنازل، بالإضافة إلى موقع إلكتروني لتبادل الممارسات الجيدة في المدارس ومجالس التعليم، كما وفرت الوزارة معلومات عن التعلم عبر الإنترنت عبر موقعها على الويب (32) .

واستدعت إستراتيجية الإغلاق العاجل للمدارس والجامعات في ظل انتشار جائحة كورونا نهجا دورية للتعليم في حالة الطوارئ يقوم على التأهب ثم القدرة على التكيف بتقديم خدمات بديلة موازية من بينها اللجوء إلى التعليم عن البعد، وأن الأخير أدى إلى حالة من اللامساواة في فرص التعليم إذ يعد الفجوة الرقمية في الدول منخفضة الدخل بمثابة حجر عثرة في طريق إتمام العام الدراسي لنظام التعلم عن بعد عند الكثير من الطلاب، إذ هناك تفاوت في الوصول للإنترنت وشبكات المحمول بين البشر، فمثلا يتمكن أكثر من (80%) من سكان بعض دول جنوب شرق آسيا من الوصول للإنترنت في حين لا تتجاوز النسبة (39%) في دولة فيتنام، وبعض الدول الإفريقية، وبهذا تظهر حالة من اللامساواة ممن يتمكنون من الوصول للإنترنت سيستطيعون متابعة سير التعليم عن بعد، في حين سيحرم آخرون لا يملكون الكهرباء أو أجهزة الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر من مواصلة التعليم فه(33)، كما أن التعليم عن بعد ولاسيما في الدول العربية لا تخلو من الجوانب السلبية إذ صاحبها الغش الجماعي، وأبحاث لا يعرف عنها أصحابها شيئا، ثم يكتمل مثلث الرعب بأن الجميع ناجح ومنقول للمرحلة التالية (34).

ومن معوقات التعليم الالكتروني تتمثل فينقص التمويل، وعدم توفير الإمكانات المادية والبشرية اللازمة، وجود تعقيدات روتينية لا تسمح بقبول المستحدث، وعدم توفر المناخ المناسب للتطبيق المستحدث في النظام، وعدم استعداد المؤسسة للتواصل مع مؤسسات أخرى لتلقي الدعم والمساندة، وإن من أكثر التحديات التي تواجه التعلم الإلكتروني محدودية قدرة المؤسسات التعليمية على إنشاء شبكات واسعة وتوفير أعداد كبيرة من الأجهزة والمعدات، بإضافة إلى تحديثها، ولاسيما أن تكنولوجيات الأعلام والاتصال تشهد تطورات وتحولات متعددة وبصفة سريعة ومستمرة مما يجعل من الصعب اقتناء مختلف هذه التكنولوجيات، و لضمان سلاسة التحول إلى نظام التعلم الإلكتروني لابد من تطوير القوانين والتعليمات بشكل يضمن ديناميكية النظام التعليمي، ليوائم التطورات العصرية سريعة الوتيرة، ويجب توفر القوانين الغطاء اللازم لحماية حرية التفكير وتحصيل

المعرفة والأهم من ذلك توليدها، مما يتطلب تعديل بعض القوانين التي تقف عقبة في طريق التعامل الالكتروني (35).

ثالثا التجارة الإلكترونية: مع انحسار الحركة في المتاجر التقليدية نتيجة تفشي فيروس كورونا، وفي ظل الوضع الراهن والإجراءات الاحترازية التي فرضتها أغلب دول العالم للوقاية من هذه الجائحة، ارتفع الطلب على المتاجر الإلكترونية، إذ أصبح التسوق عبر الإنترنت خيار بالنسبة للكثيرين وهذا بغية الحصول على احتياجاتهم الأساسية، وبذلك أصبحت مواقع الإنترنت المتخصصة في البيع والشراء، وكذا مواقع التواصل الاجتماعي مقصد العديد من السكان وفي جميع أنحاء العالم، ولاسيما بعد إطلاق بعض هذه المواقع خدمة التوصيل مجانا إلى بيوتهم دون أن يكونوا مضطرين للخروج ، وهذا ما جعل التجارة الإلكترونية تنتعش بشكل ملحوظ في ظل هذه الظروف الاستثنائية (36).

ولقد أثرت الجائحة على مستوى التجارة العالمية، وحسب الدراسات فإن (52%) من الأفراد يتجنبون التسوق المباشر خوفا من الازدحام والاحتكاك المباشر مع الأفراد، ولاسيما في الأماكن المغلقة، وقد أثرت أيضا على مختلف المنتجات بدرجات متفاوتة حسب طبيعة المنتج ودرجة أهميته بالنسبة للمستهلك، هذا ما جعل المستهلك في الحصول على حاجياته بالاعتماد على تطبيقات التجارة الإلكترونية المختلفة، وبعدما تعزز الطلب على التجارة الإلكترونية واستخدام الحوسبة السحابية فقد انتعش نشاط المتاجر والشركات الإلكترونية وساعدها على التوجه نحو التوسع واكتساح العالم واختراق حصص سوقية أكبر، الأمر الذي أدى إلى نجاح العديد من المتاجر الإلكترونية خلال الأزمة إلى زيادة كبيرة في مداخيلها، وسجلت المواقع الكبرى للتسوق الإلكتروني زيادة في الطلبات في وقت انتقل المستهلكون في ظل الحجر الصحي إلى شراء المواد الضرورية على الإنترنت (37) .

ولقد أكدت الجائحة أن التجارة الالكترونية يمكن أن تكون أداة وحل مهم للمستهلكين في أوقات الأزمات وأنها الحل الاقتصادي الفعال، وقد أشارت منظمة التجارة العالمية إلى أن هذا هو الوقت المناسب للتجارة الإلكترونية لإنقاذ الاقتصاد العالمي والتدخل بقوة وحيوية وإثبات أهميتها و فعاليتها في مجال التجارة والتسوق عبر الإنترنت (25)، إذ أعلنت الشركة العالمية (أمازون للتجارة الإلكترونية إحداث (100) ألف منصب من الوظائف التي لا

تتطلب حضورا إلى المكاتب ولا تحركا في الخارج، عن طريق العمل بالدوام الجزئي في جميع أنحاء العالم لمواجهة الطلب المتزايد للتسوق عبر الأنترنت، وتراهن أمازون على برنامج زبائن افتراضي جديد لإحداث قرابة (5) آلاف وظيفة بدوام جزئي خلال السنة المقبلة، الأمر الذي سيسمح للراغبين أن يعملوا من بيوتهم بمثابة مندوبين في خدمات الزبائن بدوام جزئي يقارب عشرين ساعة في الأسبوع، مع الاستفادة من امتيازات مالية تقدمها الشركة مثل الإجازة المدفوعة الأجر، وبرامج الادخار والرعاية الصحية (39).

وتعتبر التجارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا بديلا آمنا لمختلف العمليات التجارية، وشهدت تطورا وازدهارا كبيرا في ظل هذه الأزمة، بسبب اعتماد المستهلكين على نمط سلوكي مختلف، إذ تم الاستغناء عن مختلف الأسواق التقليدية وتم استبدالها بالأسواق الالكترونية، وذلك تفاديا لانتقال العدوى بين الأفراد بسبب التجمعات والاحتكاكات فيما بينهم، كما أن الإجراءات التي اعتمدتها مختلف حكومات الدول كغلق المحلات التجارية عززت لجوء الناس إلى هذا النوع من التجارة من أجل اقتناء مختلف المستلزمات الضرورية كالغذاء والأقنعة الواقية والمطهرات والمنظفات، ويعد كل من الدفع الالكتروني وخدمات التوصيل آليات مساعدة للتجارة الالكترونية وداعمة لها، ففي الجزائر مثلا و للوقاية من فيروس كورونا مكنت مؤسسة بريد الجزائر التجار من الحصول على أجهزة الدفع الالكتروني البريد الجزائر مجانا على أن تكون الأولوية للمناطق التي تعرف حجرا صحيا(40) .

رابعا العمل الالكتروني: العمل الالكتروني أصبح ضرورة ملحة ومطلوبة مجتمعيا يهم كل موظفي الدولة والمواطنون على حد سواء، باعتبار أنه العمل الالكتروني تساهم فضلا عن أدوارها في حماية الاقتصاد الوطني في شتى تمظهراتها لاسيما في الحالات الاستثنائية وحالة الظروف الطوارئ الصحية، فإنها تساهم في الرفع من جودة الخدمات التي تقدمها، وتقريب الإدارة وتسريع وتيرة العمل الإداري، وتبسيط إجراءاتها لإنجازها إلكترونيا وتخفيف العبء، وتمكين المدافعين من الاطلاع على ملفاتهم ورخصهم وتتبعها في ظروف زمني قياسية بأقل تكلفة وتسهيل العمل الإداري والتقني داخل مقررات عملها، فضلا عن الإدارة الالكترونية تسمح بإمكانية العمل والانشغال عن بعد في الحالات الاستثنائية التي تكون فيها البلاد مهددة بآفات وكوارث الطبيعية أو وبائية، ودعم التفاعل الإدارة العملياتية مع محيطها الخارجي، ودعم الشفافية والحاكمة و تعزيز الأمن الإداري وإعادة الثقة وترسيخها بين المواطن وبين الدولة، وتحقيق الاحترافية والجودة في العمل الإداري وجعل المواطن في صلب الاهتمامات(41).

أن العمل الالكتروني يمكن أن يزيد الرضا الوظيفي للموظفين ويعزز التزامهم تجاه المنظمة، بل يحسن أداءهم بشكل طفيف، ويمكن أن يقلل الإجهاد والتوتر المرتبطين بالعمل، وربما يرجع ذلك لانخفاض الحاجة لاستخدام المواصلات أو التمتع بساعات أكثر مرونة، و كذلك انخفاض في تكاليف النقل والمزيد من الحرية في العمل بشكل مستقل، ومع ذلك لطالما كانت هناك سلبيات للعمل الالكتروني، بما في ذلك العزلة الاجتماعية والمهنية وانخفاض فرص مشاركة المعلومات، وصعوبة الفصل بين العمل والوقت الشخصي، يمكن أن يؤدي إلى عدم وجود فاصل مادي بين النطاق المهني والنطاق الأسري إلى اقتحام الالتزامات العائلية لواجبات العمل، أو لتأثير واجبات العمل عن بعد على الوقت المخصص للعائلة، ويمكن أن يؤدي ذلك إلى استمرار الموظفين للعمل بعد الساعات الرسمية لإثبات إخلاصهم، مما يؤدي إلى الإرهاق، ويمكن أن تؤدي القدرة على الاتصال المستمر بأنظمة العمل الإلكترونية أيضا إلى شعور الموظفين بأن دوامهم لا ينتهي، أو أنهم غير قادرين على أخذ استراحة من التفكير بالعمل في نهاية اليوم(42) .

ونتيجة للتطور الذي تعرفه تكنولوجيا الاتصالات في شتى المجالات، زاد الاهتمام بالعمل الإلكتروني في مناطق عديدة من دول العالم، لاسيما مع ظهور جائحة كورونا، واعتمدت إيطاليا وفق قانون 81/2017 أسلوبا في العمل عن بعد أطلقت عليه العمل الذكي أو ما يسمى بالعمل المرن، والذي هدفت من خلاله إلى خلق توازن بين العمل والحياة الأسرية وهو ما ترى من خلاله إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق التنافسية وتعزيز الثقة بين العامل وصاحب العمل، ويعتمد أساسا هذا النوع من العمل على المرونة والإدارة بالأهداف، ويتطلب ذلك وجود اتفاق كتابي في شكل عقد عمل بين طرفي العقد لإعطائه شكل رسميا، واستجابة لازمة كورونا وما خلفته من أضرار وعلى رأسها تعطل العجلة الاقتصادية، باشرت الحكومة الإيطالية إجراءات الحفاظ على سير الحياة الوظيفية من جهة وسلامة الموظفين من جهة أخرى، وجاءت هذه الإجراءات في شكل قرار ينص على العمل الذكي أحد مقاييس الصحة والسلامة في العمل، مع ضرورة توفير الوسائل الضرورية وتزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة لإنجاز العمل. (43)

خاتمة الفصل

مع ظهور فيروس جائحة كورونا وفرض حالة الطوارئ الصحية في أغلب دول العالم انتبه الجميع لأهمية الإدارة الالكترونية، لضمان استمرارية الخدمات العامة، إذ أن جائحة كورونا فرضت على الحكومات تطوير أجهزتها الإدارية لتوفير الخدمات بوسائل رقمية، وبالتالي برزت الحاجة إلى القيام بتصميم تطبيقات وخدمات جديدة للمساعدة في مكافحة التأثيرات السلبية للجائحة على توفير الخدمات الحكومية وعجلة سير الإدارات العامة وتوفير فرق للدعم الفني والتقني لضمان حسن سير عمل الأنظمة الإلكترونية وتم الوقوف على ضرورة الانتقال إلى عالم الخدمات والمعاملات الالكترونية وعقد الاجتماعات واللقاءات التواصلية ولتأطيره عن بعد، والعمل بالتدابير الاحترازية والوقائية التي اتخذتها الحكومة لتفادي فيروس جائحة كورونا بين العاملين بالمؤسسات العامة

لاسيما تلك المتعلقة بحالة الطوارئ الصحية، ولكون التعاملات والتبادلات الورقية تمثل عامل خطر لانتشار عدوى هذا الوباء لذلك تم اتخاذ مجموعة من التدابير في إطار دعم التحول الرقمي بالإدارات العامة، ورغم الانعكاسات والصعوبات المسجلة للتحول الرقمي فمزاياه تبقى مهمة في الظروف الراهنة، إذ يمكن للمرء أن يحضر اجتماعاته المبرمجة من بيته دون تكلف عناء التنقل إلى مقر الاجتماع، فضلا عن اختصار للتكلفة والجهد وتوفير للوقت، حيث يمكن للشخص قضاء عمله الإدارية وهو جالس ببيته دون تكبد التكاليف المادية والمعنوية من أجل التنقل إلى مقر الإدارات بالتالي أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العامة ساعد على تدعيم الشفافية والرفع من كفاءة عمل الإدارة، فضلا عن كون العائد الاقتصادي والمالي لهذه التكنولوجيا، من شأنه المساهمة بشكل مهم في تحسين الأداء وترشيد الإنفاق العام.

الفصل الثالث

الإطار التطبيقي للإدارة الالكترونية في ظل جائحة كورونا

-دراسة حالة الجزائر-

تمهيد:

لقد أصبح حقل الإدارة الإلكترونية مرتبط مع الواقع الاجتماعي الجزائري، وذلك بتبني استراتيجيات وآليات تساعد الإدارة الإلكترونية على استمراريتها في تقديم خدماتها في ظل الواقع الذي فرضه فيروس كورونا المستجد، بل وتمكنها من مواجهة والتعامل مع هذه الأزمة وتحويلها إلى فرصة يمكن الاستفادة منها وانتهاج مسار يحمل الكثير من الفعالية لاحتوائها.

لم يعد قطاع الاتصالات في زمن فيروس كورونا (كوفيد 19) يقتصر على التواصل التقليدي والبحث عن المعلومات، بل بات يشكل العمود الفقري لاستخدام البيانات والمحتويات والتطبيقات الرقمية من قبل الأفراد والحكومات والشركات لضمان استمرارية النشاط الاقتصادي والاجتماعي في ظل التباعد الاجتماعي والإغلاق الكامل في معظم دول العالم. فالتقنيات الرقمية تحدث تحولات جوهرية في اقتصاداتنا وبلداننا، وتؤثر على جميع القطاعات كالتعليم والصحة والخدمات الحكومية والمالية بمعنى آخر، إن التنمية الرقمية مشروع اقتصاد متكامل يجب أن يكون مبنيا على نظرة شاملة تهتم بالبنى التحتية والمنصات والمهارات الرقمية والتطبيقات في المجالات الحيوية، مع السعي إلى أن يكون هذا الاقتصاد الرقمي قائمة على احترام البيانات الذاتية و عادلا وشاملا لتتاح إمكانيات التحول الرقمي للجميع، وقد توصلت الدراسة إلى تأكيد الدور الفعال للإدارة الالكترونية في التخفيف من حدة الأزمة الحالية والآثار الناجمة عنها في مختلف القطاعات، وكذا الخسائر التي تتكبدها الدول جراء ذلك، وذلك من خلال تطبيقاتها و ممارساتها المختلفة.

المبحث الأول: الرقمنة في زمن جائحة كورونا.

المطلب الأول: التدابير التي اتخذتها الإدارة لمكافحة جائحة كورونا

بما أن فيروس كورونا المستجد قد كان فيروسا ينتشر بسرعة غير عادية فقد قامت الجزائر بفرض مجموعة من التدابير الوقائية والاحترازية تجنبا لانتشار وتفشي الوباء بين الأشخاص، منها إغلاق الجزائر لحدودها البحرية والجوية والبرية واغلاق المدارس والجامعات وتجميد مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية احتفاظا على سلامة المواطنين الجزائريين.

وبسبب إجراء تفعيل التباعد الاجتماعي والحد من الاجتماعات المباشرة، صار أمرا لا غنى عنه وضرورة قصوى لنجاعته وفعاليته، ليجد العالم ومن ضمنه الجزائر نفسها أمام ضرورة الاعتماد على الرقمنة من أجل ضمان استمرارية بعض القطاعات ولو عن بعد، من بينها المؤسسات التعليمية وكذا كل المؤسسات الانتاجية.

تعتمد حياتنا العادية بالأساس على نظام الاتصال والتواصل، الذي يرتكز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة ويستحوذ هذا النظام المباشر على جميع الأنشطة الاجتماعية منها والمؤسساتية، سواء في التعليم والادارات العمومية أو في أنشطة الأحزاب والنقابات والمنظمات وغيرها. غير أن الوضعية الناتجة عن الطوارئ الصحية وتقييد الحركة بسبب أزمة فيروس كورونا المستجد، زلزلت ذلك النظام، ووضعت مختلف الفاعلين في بيئة مهددة حيث فرضت هذه الوضعية الجديدة نفسها على العديد من المؤسسات والهيئات والمقاولات والمدارس والجامعات التي اضطرت إلى اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية، لضمان استمرار أنشطتها.[1]

حيث أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة إلى اعتماد الرقمنة في تقديم خدمات للمواطنين تابعين تحت الحجر الصحي، تزيل عنهم تعب التنقل وملل طرق الأبواب والطوابير هذه الخدمات التي وإن كان موجودا، لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي يفرضها التطور وتحتمها العصرنة في زمن التحدي

[1] www.amadeusoline.org, 13 juin 2020

التكنولـــوجي والـــدليل أن بوابـــات رقميـــة كثيـــرة اعتمـــدتها مؤسســـات وهيئـــات وطنيـــة ضـــمن الادارة الالكترونيـة لـم تجـد التجـاوب المنتظـر مـن المـواطنين، فضـلوا البقـاء أسـرى الأسـاليب التقليديـة لقضـاء حاجيـاتهم. ولكـن تفشـي الوبـاء ومـا رافقتـه مـن تـدابير اسـتعجالية، ممثلـة في الحجـر الصـحي والعـزل المنزلـي والتباعـد الاجتمـاعي، فـرض هـذا الخيـار الحتمـي وأدى إلـى انتعـاش التجـارة الالكترونيـة والمعـاملات والـدفع. بحيـث تجـاوب المواطنـون مـع الآليـة الإلكترونيـة واسـتعمالها بـدون خـوف أو تـردد، ويتقبلـون تلقائيـا حمـلات التعبئـة والتحسـيس بشـأن اقتحـام هـذه البوابـات والمنصـات التي باتـت تتكـاثر كالفطريـات، وحسـب عـدد مـن المختصـين في المجـال الرقمي الأزمـة الصـحية "كوفيـد 19 "دفعـت الجزائـر إلى إعـادة النظـر في الأنمـاط العاديـة للشـغل والتحـول نحـو العمـل عـن بعـد، والطـب عـن بعـد، والإدارة الرقميـة للحـد مـن وتيـرة التنقـل بـين المـواطنين. فبعـد قـرار إغـلاق جميـع المـدارس والكليـات حرصـت الجزائـر على ضـمان اسـتمرارية التعلـيم عـن بعـد الأمـر الـذي شـجعته الـوزارة بـدعوة هيئـة التـدريس إلى الانخـراط في تسـجيل دروس على الانترنـت وهـذا مـن أجـل الحـد مـن خسـائر توقـف الدراسـة، وتجلـت الرقمنـة أيضـا في قطـاع الصـحة، فـإن المعلومـات الصـحية المنشـورة على الانترنـت ارتفعـت وتيرتهـا بشـكل كبيـر وهـو مـا أدى إلـى تـرويج المعطيـات الصـحيحة وبالتـالي تحقيـق التوعيـة والتحسـيس لـدى المـواطنين مـع كيفيـة التعامـل مـع الحـالات المشـتبه فيهـا في حالـة الأعـراض فيمـا بـادرت مصـحات إلى إجـراء تشـخيص مباشـر عـن بعـد للـذين يعـانون أمـراض خفيفـة لتفـادي التنقـل خـارج المنـزل. وكـان لفيـروس كورونـا الأثـر الكبيـر على المؤسسـة القضـائية في جميـع بلـدان العـالم، عبـر تعطيـل المحـاكم وتعليـق الفصـل في القضـايا خوفـا مـن انتشـار الفيـروس داخـل السـجون وبـين الهيئـة القضـائية وأهـالي المتهمـين المحبوسـين و المتنـازعين، لـذلك اعتمـدت بعـض الـدول طرحـة مشـروع لفكـرة التقاضـي عـن بعـد، والـذي يعني الانتقـال مـن تقـديم الخـدمات والمعلومـات إلى الأشـخاص بشـكلها التقليـدي الـورقي إلى الشـكل الالكتروني عبر الانترنـت، فهي عبـارة عـن تطـوير الأداء نظـام القضـاة وهي بـلا شـك وسـيلة فعالـة للتطوير من خلال اختصار الزمن ضمن الاستراتيجيات الجديدة

للتعامل مع الوقت، بحيث يسمح للقضاة فيها بالنظر في الدعوى ومباشرة الاجراءات القضائية بوسائل إلكترونية مستحدثة بغية للفصل السريع بالدعاوي وتسهيل على المتقاضين.[1]

ويعد الحق في التقاضي والاستفادة من الخدمات القضائية من الحقوق الأساسية التي كرستها العهود والمواثيق الدولية، وذلك من منطلق أن الحق في التقاضي حق أصيل ويستحيل دونه أن يأمن الأفراد على حريتهم، وأن يردوا ما قد يقع عليها من اعتداءات فالحق في التقاضي هو ضمان لباقي الحريات الأخرى، وبدون تمكين الأفراد من اللجوء للقضاء والاستفادة من خدماته تفقد كل الحقوق قيمتها وأهميتها وتبقى مجرد إقرار لا تجسيد من خدماته تفقد كل الحقوق قيمتها وتبقى له أرض الواقع، والقضاء هم المرفق عام يسعى إلى إشباع الحاجات العامة للمرتفقين من العدالة وتحكمه المبادئ العامة التي تحكم جميع المرافق العمومية، لا سما مبدأ الاستمرارية وهو مبدأ دستوري يقصد به السير العادي والمنتظم للمرفق العام، إلا أن هذا المبدأ قد يتأثر بمجموعة من الظروف التي يفرضها الواقع كما هو الحال بالنسبة الجائحة كورونا التي فرضت تدخل الدول في إطار التدابير الاحترازية والوقائية للإيقاف النسبي لنشاطات الجهاز القضائي باعتبار المحاكم فضاء يتجمع فيه الناس ومن المحتمل أن يشكل خطرا على صحة المرتفقين من جهة وموظفي المحاكم من جهة وموظفي المحاكم من جهة ثانية.[2]

وان منطلق اللجوء للتقاضي الالكتروني يرجع بالأساس لحماية الحق في الحياة المنصوص عليه دستوريا، فالقضاء يعتبر محور تلتف حوله جميع الحقوق باعتباره ضامنا لها وعاملا أساسيا للتنمية وفي حامية الديمقراطية، وبالمقابل يتعين حامية الأمن الصحي والأمن القومي بحيث للمتقاضين وفق الاطلاع الالكتروني على ما آلت إليه قضاياهم، لجوء التشريعيات المقارنة للتقاضي الالكتروني لم يكن وليد الصدفة بل جراء الإيجابيات التي يوفرها مع جائحة كورونا بعدم التعارض مع مبدأ

[1] منديل أسعد فاضل، التقاضي عنه بعد دراسة قانونية، مجلة الكوفة للعلوم القانونية السياسية، جامعة الكوفة، النجف، المجلد 7 العدد 21، 2014، ص 102-103.

[2] الحسين دكايرو محمد بوزديكا، حالة الطوارئ الصحية ورهان تفعيل المحكمة الرقمية، مجلة الباحث القانونية، منشورات مجلة الباحث، الرياض، العدد 38، 2020، ص 378-390

الديمومة واستمرارية الدولة في نقل المتهمين وحراستهم، إلى جانب أنه يتم التواصل مع الشهود والضحايا عبر النظام التقني دون رؤيتهم في اطار حامية الشهود، وبالرغم من الايجابيات الكثيرة التي توفرها التكنولوجيا في المجال القضائي إلى أن الواقع العملي أفرز بعض الإشكالات القانونية والتقنية المباشرة بموضوع المتابعة الجزائية جراء صور الاعتداء على بيانات المحاكمة عن بعد الذي يتمثل في التزوير المعلوماتي، ويقصد به تغيير ويضاف اليها كذلك صور الدخول إلى النظام المعلوماتي للمحكمة من قبل الأفراد الغير مسموح لهم بالولوج دون اذن ومحاولة الحصول على بيانات من هذا النظام.[1]

ولقد أصبحت المحكمة الرقمية في الوقت الراهن ضرورة حتمية ترتبط باستمرارية مرفق في القيام بنشاطاته أكثر مما تربط بالرؤى الاستراتيجية لتحديث الادارة القضائية، وذلك بفعل أزمة كورونا الت كشفت عن واقع الادارة القضائية وأثبتت وجوب تطوير آليات ممارسة العدالة الرقمية فأصبح الحديث عما يسمى بمنظومة الرقمية تعتمد مراحل الدعوى بدء من رفع الدعوى إلى حين صدور الحكم فيها بل وحتى في مرحلة تنفيذ في الحكم الصادر بشأنها، فرفع الدعوى بإطار المحكمة الرقمية مع مفهوم المحكمة الالكترونية إلى أن هناك حدود فاصلة بينهما، فالمحكمة الإلكترونية يقصد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الولوج لمرفق العدالة وتسهيل التواصل بين مختلف الفاعلين في ميدان القانون والقضاء، وبالتالي مفهوم المحكمة الرقمية أشمل لأنه يستوعب المحكمة الالكترونية، وبهذا فإن العلاقة بين مفهومين هي علاقة جزء بكل بحيث تعتبر المحكمة الإلكترونية هي الجزء والمحكمة الرقمية هي الكل، أو بمعنى أصح فالمحكمة الإلكترونية هي مرحلة سابقة عن المحكمة الرقمية.[2]

ويعتبر المشرع الجزائري من الأوائل على مستوى التشريعات العربية الذي سارع على سن قوانين وتنظيمات تعني بالتحديد آليات التقاضي الالكتروني، وذلك عن طريق عصرنة قطاع العدالة بتجهيزها بمعدات ووسائل تقنية من شأنها تسهيل مهمة القضاة والمتقاضي على حد سواء، إذ أنه

[1] مجدوب قواري، جائحة كورونا وحتمية التقاضي عن بعد، مجلة القانون والأعمال الدولية أكاديمية العلاقات الدولية، تركيا، عدد 387-390.
[2] مجدوب قواري، جائحة كورونا وحتمية التقاضي عن بعد، مجلة القانون والأعمال الدولية، أكاديمية العلاقات الدولية، تركيا، عدد خاص 2020، ص 391.

وصل عدد المحاكمات المرئية التي تمت على مستوى القضاء الجزائري منذ انطلاقها (153) محاكمة تم استخدام من خلالها تقنية المحادثة المرئية في الربط بين المحكمة العليا ومجلس الدولة بباقي المجالس والمحاكم القضائية، إلى جانب الاجتماعات الاعتيادية بين رؤساء المجالس مع رؤساء المحاكم على المستوى الوطني، كما تم إجراء (2000) محاكمة عن بعد بسبب أزمة وباء كورونا، الأمر الذي جعل وزير العدل يصرح لوسائل الإعلام أنه سيتم استحداث النيابة الإلكترونية التي تسمح للمواطنين بتقديم الشكوى الكترونيا تنسجم مع التدابير الوقائية من وباء كورونا، إلى جانب حامية حقوق المواطنين من الضياع والحيلولة دون التعدي عليها على أساس سهولة الاتصال النيابة العامة بالشكوى والنتيجة تحريك الدعوى العامة.

وفي ظل جائحة كورونا تعتبر التجارة الالكترونية بديلا آمنا لمختلف العمليات التجارية، وشهد الأخير تطورا وازدهارا في ظل هذه الأزمة بسبب اعتماد المستهلكين على نمط سلوكي مختلف، إذ تم الاستغناء عن مختلف الأسواق التقليدية وتم استبدالها بالأسواق الالكترونية، وذلك لتفادي انتقال العدوى بين الأفراد بسبب التجمعات والاحتكاكات فيما بينهم، كما أن الإجراءات التي اعتمدتها مختلف حكومات الدول كغلق المحلات التجارية عززت لجوء الناس إلى هذا النوع من التجارة من أجل اقتناء مختلف المستلزمات الضرورية كالغذاء والأقنعة الواقية والمطهرات والمنظفات، ويعد كل من الدفع الالكتروني وخدمات التوصيل آليات مساعدة للتجارة الإلكترونية وداعمة لها، ففي الجزائر مثلا و للوقاية من فيروس كورونا مكنت مؤسسات بريد الجزائر التجار من الحصول على أجهزة الدفع الإلكتروني للبريد الجزائر مجانا على أن تكون الأولوية للمناطق التي تعرف حجرا صحيا.[1]

المطلب الثاني: أهمية الرقمنة في القطاعات المتأثرة بجائحة كورونا:

لقد أثرت جائحة كورونا على العديد من القطاعات الاستراتيجية بفعل سياسات الغلق والتباعد الاجتماعي قطاعات التعليم والصناعة والتجارة والخدمات المالية، كما زاد الضغط بشكل كبير على

[1] نافع زينب وشعباني مجيد، مرجع سابق، ص194.63

قطاع الصحة والذي لم يكن مهيأ بشكل كافي لمواجهة هذا النوع من الوباء حتى في الدول التي بها منظومة صحية متقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية وفرنسا وإيطاليا. وقصد مواجهة هذه الجائحة لجأت مختلف الدول إلى سياسات دعم المالي خصوصا لقطاع الصحة بعد أن أصبح التعايش مع الفيروس أمرا حتميا. لكن إحدى أهم التوجهات العالمية في هذا الإطار كانت تعزيز الرقمنة وتسريع استخدام الأدوات الرقمية في جميع القطاعات المشار إليها سابقا.

اولا:

قطاع الصحة: تساهم الرعاية الصحية في حوالي 10.4% من الناتج المحلي العالمي، وقد بلغت قيمة صادرات الصحة الالكترونية قرابة 80 مليار دولار سنة 2017، وتعتمد الصحة الالكترونية على الذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات الضخمة والسجلات الصحية الالكترونية والرعاية الصحية عن بعد، لذلك تلخص مزاياها في:

- كفاءة التكلفة والتخطيط الموارد.
- تحسين جودة الرعاية.
- تعزيز قاعدة البيانات والأدلة لاستخدامها في الوقت المثالي.
- متابعة الأوبئة وحصرها جغرافيا وديموغرافيا مثل ما يحصل مع كوفيد 19.
- تشخيص حالات المرضى ومتابعتها ومعالجتها بشكل أدق.

وقد تطرق (Fagherazzi) إلى أهمية الطب عن بعد وإلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من أجل الحد من خطر انتقال العدوى، كما أبرز (kapoor) دور الحلول الرقمية في مواجهة هذا الفيروس واعتبارها كأفضل الحلول المتاحة حاليا عبر العالم. وقدم (Vanspall) رؤية لاستغلال التكنولوجيا

الرقمية لتسيير وحصر وباء كورونا من خلال المراقبة الاستباقية وتوسيع الاختبارات والعزل المقيد للمصابين، وهي رؤية أثبتت حسب الباحثين نجاعتها في بعض الدول المتقدمة.[1]

ثانيا:

قطاع التعليم: لقد تسببت جائحة كورونا في انقطاع أكثر من 1.6 مليار تلميذ وطالب عن الدراسة، أي ما يقارب 80% من الطلاب، وجاء ذلك في وقت تعاني فيه العديد من الدول من أزمة تعليمية تظهر من خلال التسرب المدرسي، ضعف الهياكل التعليمية، الاختلال الجغرافي الفرص التعليم وضعف الجودة. لذلك فإن التعليم الالكتروني (E-learning) والتعليم الإلكتروني (E-Education) برزتا ليس فقط كأفضل سياسة لمواصلة العملية التعليمية خلال جائحة كورونا وإنما كذلك لدخول مسار تعميم وتحسين الخدمات التعليمية لمختلف الفئات والمناطق الجغرافية والخروج من الأزمة بشكل أقوى وفي أفضل مسار.

في هذا الإطار أظهر ا(Crawford) من خلال تحليل وثائقي لاستراتيجيات التعليم العالي خلال جائحة كورونا عبر 20 دولة موزعة على كل القارات، أن الاعتماد على التعلم عن بعد هي أهم الاستراتيجيات التي اتبعتها هذه الدول قصد مواصلة العملية التعليمية، مع تسجيل فوارق في نتائجها حسب درجة تطور التكنولوجيا الرقمية في كل بلد، كما بين (Mulenga and Marban) أن التعلم الرقمي يمكن أن يكون استجابة إيجابية لفترة الإغلاق خلال انتشار الوباء، وذلك من خلال دراستهم التي اقتصرت على تعليم الرياضيات في المستوى الثانوي.[2]

ثالثا:

[1] FagherazziG. GOoetzinfer C.Rashid M. Aguayo G. Heuirat L.(2020). “Digital Health Strategies to Fight Covid. 19 Around the Globe: challenges and Recommendition". Journal of Medical Internet Research. DOI: 10.2196/peprints. 19284.

[2] Crowfond J.Buther-Hendersonk. JurgenR. Malkawibj. Crlowatz M.BurtonR Magni P.and Lams. (2020). Covid19:20 conntries higher education intra-period digital pedagogy responses ». Jornal of 607 -- Eddie M., MulengaJ., Marban M., (2020). « IS covid-19 the Crateway for Digital learning in Mathematics Education?". Contemporary educational technology. 12(2) ep 269. https://doi.org/10.30935/cedtech/7949.

قطاع الصناعة: تعتبر الرقمنة في ظل جائحة كورونا إحدى الاستراتيجيات الكفيلة باحترام التباعد الاجتماعي ومواصلة العمل عن بعد، وهو ما يقلص من حجم الخسائر المتوقعة في قطاع الأعمال، لكن الأكيد أن أهمية الرقمنة في قطاع الصناعي أكبر من ذلك بكثير وتشير بعض التوقعات أن القيمة المضافة للتكنولوجيا الرقمية في القطاع الصناعي يمكن أن تصل إلى 3.7 ترليون دولار بحلول عام 2025 وقد تقدم هذه التكنولوجيا العديد من الحلول مثل تطبيقات تصميم المنتجات ومعدات التصنيع واختبارها نظريا، ومعالجة ومشاركة البيانات الضبط الجودة، وتحسين أنظمة الإدارة والتسويق، وهذا ما ينتج عنه زيادة سرعة الابتكار وتحسين توظيف العمال وتطوير كفاءتهم وكذلك تحسين رضا المستهلكين وكسب ثقتهم والحفاظ على أعمال الشركات وتحسين تنافسيتها، وقد أكد هذا الطرح (Melluso)وكذلك (Javaid) والذين رجحوا أن الاعتماد المكثف لهذه الحلول يمكن أن يسرع من بلورة الثورة الصناعية الرابعة.[1]

رابعا:

قطاع الخدمات المالية والتجارة: يعتبر قطاع الخدمات المالية والتجارة أعلى القطاعات المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أن تطبيقات البنوك والخدمات المصرفية الرقمية وتطبيقات التجارة الإلكترونية تساعد في تحقيق الشمول المالي وزيادة شفافية وأمن المعاملات وتفيض تكاليفها، وكذلك توسيع خيارات الاستيراد والتصدير، كما أنه في ظل إجراءات الغلق والعزل خلال جائحة كورونا تعتبر الخدمات المالية الرقمية والتجارة الالكترونية أفضل خيار للتجار والمستهلكين والشركات من أجل مواصلة النشاط والتغلب على الندرة مع احترام على الإجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي والحد من التنقل.

[1]Javid M., Haleem A., Vaishya R.,Bahlsr., Vaish A., (2020). " Industry 4.0technologies and their applications in Fighting Covid-19 pandemic". Diabetes and Metabo lic Syndome: Clinical Research and Revieros. 14(4). 419-422.

في هـذا الإطـار أكـد (Amer) أن الوسـائل والخـدمات الماليـة الرقميـة التي تطـورت عقـب الأزمـة الماليـة لسـنة 2008 يمكـن أن تلعـب دورا بـارزا في مواجهـة الرهانـات الآنيـة التي تخلفهـا جائحـة كورونـا. كمـا بـين (winarish) أن التجـارة الالكترونيـة هـي أحـد أهـم السـبل لمواصـلة واسـتدامة نشـاط المؤسسـات الصـغيرة والمتوسـطة خـلال هـذه الجائحـة وهـي نفـس النتيجـة التي أكـدها (Hasanet) فيمـا يخـص المبـادلات التجاريـة بـين الشـركات الماليزيـة والصـينية رغـم انخفاضـها للحـد الأدنـي خـلال هـذه الأزمـة الصحية.[1]

بـالنظر لمـا سـبق ذكـره يتبـين لنـا أهميـة الرقمنـة كخيـار اسـتراتيجي سـواء لمواجهـة تبعـات جائحـة كورونـا وكـذلك تطـوير زيـادة كفـاءة القطاعـات الاسـتراتيجية، لكـن هـذا يتوقـف على مـدى تطـور قطـاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشاره الأفقي في أي بلد.

خامسا:

قطـاع العـدل: يمثـل مشـروع إصـلاح قطـاع العـدل أحـد مشـاريع الإصـلاح الأساسـية في برنـامج الحكومـة الجزائريـة، والـذي ترمـي مـن وراءه إلى محاولـة تحقيـق النزاهـة، وإقـرار العدالـة، والتأسـيس الدولـة الحـق والقانون، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد.

أمـا الجوانـب المتعلقـة بـالتنظيم والتسـيير، فـيمكن تسـجيل ملاحظـة أساسـية، وهـي توجـه قطـاع العـدل في الجزائـر إلى تطبيـق تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـال في الهياكـل الإداريـة والتنظيميـة للقطـاع، والتي تهـدف ضـمنها إلى التحـول نحـو تقـديم خـدمات عموميـة الكترونيـة؛ ففـي البرنـامج الخـاص بعصـرنة قطاع العدل، يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في الآتي1:

[1]Armer Douglas W., Barberis, J.N, Walker J., Buckley R, P.Dahdal A.M., (2020). "Digital Finance & The COVID-19 Crisis" University of Hong Kong Faculty of Law Research Papier n 2020/017, UNSW Law Research. Available at https://dx.doi.org/10.2139/ssrn. 3558889.

- **أولا: الأنظمة المعلوماتية:**

هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن، والمتقاضي، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء، حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في:

ا/ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي يسمح هذا النظام ب[1]:

- تسيير الملف القضائي آليا، منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوى، إلى غاية صدور الحكم أو القرار، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.

- يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

- يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي، وفي التعامل مع المتقاضي.

- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب/ النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام:

- يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون

[1] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية ، الأحد 25 مارس 2007 ،

بالإفراج المشروط، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرق قاضي تنفيذ العقوبات.

ج/ لنظام صحيفة السوابق القضائية: هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

د/ النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب، بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة.

و/ نظام تسيير الأوامر بالقبض: يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كف البحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

- **ثانيا: الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية:**

أ. **الخريطة القضائية:** تمثل نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب، والبعيد للقضاة وأمناء الضبط، ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية

ب. **الجدول التحليلي** :يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع، والتي يمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية.

ت. **نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين:** يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية.

ث. **نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء:** يمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء، بمختلف أصنافهم (الخبراء، الموثقين، المحامين،

محافظي البيع بالمزايدة، المترجمين)، وذلك للتعرف على تعييناتهم، حركة تنقلهم، أماكن لممارسة النشاط، ومختلف ما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة في اليوم مطبقة، وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الإنجاز دعامة يضمن الديمومة، والاستمرارية لعصرنة قطاع العدل، ويضمن الأمن للمعلومات، انطلاقا من كونها شبكة داخلية، إضافة إلى أن وزارة العدل تنفرد بممول لخدمات الانترنت (Fournisseur de services Internet) يشمل مؤسسات قطاع العدل الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.[1]

ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي، تهدف عصرنة القطاع، والتحول للخدمة العمومية الإلكترونية، لرعاية وحماية مصالح المواطن.

- **ثالثا: خدمة الشباك الإلكتروني عبر الإنترنت:** تهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الإلكتروني لتطوير قطاع العدل وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية، التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص القضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة، ورجال القانون، وإطارات من وزارة العدل.

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الإلكتروني كجهاز خدمة عمومية، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسألة قانونية، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية ، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلا عن دلائل و كتيبات توضع تحت تصرف المواطن ، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول

[1] المرجع نفسه ، ص 11-12.

مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية ، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية .

فضاء إعلامي خدمي (www.mjustice.dz) يعرض ما يتيحه موقع وزارة العدل وما تقوم به من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير.

سادسا:

قطاع البنوك: أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تجاوز الأطروحات الاقتصادية التقليدية، ومحاولة الخروج من حلقة التخلف الناجم عن هياكلها، التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد، وهو ما فتح المجال أمام الأطروحات الجديدة ، التي كانت في النهاية محصلة للعصر الرقمي، أو الاقتصاد الجديد، أو تسيير الرقمنة، ومن ثم التوجه نحو بناء آليات هذا الاقتصاد، وما توفره،(Electronic Banking) والتي يأتي في مقدمتها - الآليات - البنوك الالكترونية من إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء، وتقديم خدمات مصرفية كاملة، وجديدة ، بما يضمن خفض التكاليف.

ويتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر، أن هناك بعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الالكترونية أو الصرافة الالكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية، أو المبتكرة، من خلال نظام شبكي، أو ما يعرف بشبكات الاتصال الالكترونية، وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين فيها، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك، إذ يصبح الدخول ممكنا لكل فرد عضو من خلال أحد المنافذ على الشبكة، التي تعد وسيلة متاحة أمام العملاء الاتصال بالبنك.[1]

[1] ام ، س ،" في إطار عصرنة العدالة وتقريبها من المواطن ، إطلاق شباك الكتروني قانوني الإعلام المواطنين السبت المقبل "، جريدة الأحرار، 4 مارس 2009 ، ص 2، العدد 3356

ولإبـراز مسـتوى التحـول نحـو الخـدمات الإلكترونيـة داخـل البنـوك، يمكـن توضـيح ذلـك مـن خـلال الآتي[1]:

1-بطاقـة الخصـم (Cache de débit): التي يـتم اسـتعمالها في السـداد عـن طريـق خصـم يـتم مباشـرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل، ويكون الحساب بالضرورة دائنا.

2-بطاقـة الائتمـان (Carte de crédit): تقـدم هـذه البطاقـة خـدمات للعميـل، تشـمل السـماح لـه بالسـداد حتى وإن كـان حسـابه مـدينا، غيـر أن ذلـك يجـري وفـق حـدود يقـرر فيهـا مقـدار المبلـغ، الـذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة إلى مدة معينة.

3-البطاقـة الذكيـة: تعـرف البطاقـة انتشـارا كبيـرا، ويرجـع سـبب ذلـك إلى طريقـة اسـتعمالها، التي تتسـم بالمرونـة مقارنـة ببطـاقتي الخصـم والائتمـان السـابقين، وبالتـالي تحتـوي البطاقـة الذكيـة على معـالج يسـمح بتخـزين الأمـوال، وذلـك مـن خـلال البرمجـة الأمنيـة، وللتوضـيح فـان هـذه البطاقـة (puce)لا تشـكل وسـيطا بـين البـائع والمشـتري والبنـك، مـن خـلال الشـبكة البنكيـة الموسـعة كبطـاقتي الخصـم والائتمـان، اللتـان تنفـذان عملهمـا على الحسـابات البنكيـة للبـائع والمشـتري، بـل هـي تحمـل مبلغـا ماليـا يـنقص بالاسـتعمال، وبالتـالي تشـكل نموذجـا للنقـود الالكترونيـة، وهـي صـفة لا توجـد فـي بطـاقتي الخصـم والائتمان.

ولتوضـيح نـوع الخدمـة التي يقـدمها البنـك أكثر، يمكـن القـول إنـه بإمكـان المسـتهلكين صـرف نقـودهم الالكترونيـة فـي المحـلات، أو حتـى مواقـع التجـارة الالكترونيـة، التـي تعتـرف وتقبـل النقـد الالكترونـي كوسيلة للسداد، وبالنسبة للجزائر فقد عرفت النقود الإلكترونية، مع بداية مارس 2005.

[1] المعماري ، عمار ، وآخرون ، مرجع سابق ، ص 132 ،نقلا عن
David bounie Sébastien soriano « La monnaie Électronique principes, fonctionnement et organisation » lcn, volume 4,N 1 2003, pages 7la 92.
Disponible sur egsh-enst.fr/ bounie/ documents / recherché.

ولتدعيم تحول رقمي آمن في القطاع البنكي بالجزائر، جاء مشروع (Ris) الذي يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة، تربط بين مختلف البنوك عبر كامل القطر الجزائري، هدفها التبادل وفق شكل مؤمن، والتي تسمى (Réseau interbancaire spécialisé) ، وواقع مقنن بين مختلف المؤسسات البنكية ، حيث من بين البنوك التي عرفت تحولا نحو تطبيق الخدمات الالكترونية، انطلاقا من البطاقة المصرفية للسحب والدفع، نجد البنوك التالية: (القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة الجزائري، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وبنك البركة الجزائري).

ويمثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أحد أهم البنوك في الجزائر في مجال التحول الالكتروني وتقديم الخدمات إلكترونيا، وذلك لكونه يحتوي على نظام اتصالات متطورة، ناتج عن امتلاكه لشبكة اتصالات تعم جل مناطق القطر الجزائري، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها، وتعتبر بطاقة (BADR) دعما لهذه الخدمات الالكترونية.

4- الخدمات البنكية عبر الإنترنت : تحتوي معظم بنوك الجزائر على مواقع الكترونية على شبكة الانترنت، ويمثل موقع بنك الجزائر (algeria.dz-www.bank-of) فضاء يبين مجموعة من المعطيات، والبيانات عن الجزائر السياسة المالية والنقدية، وإحصائيات مختلفة، ولكنها غير متجددة، إضافة إلى أنه لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية، وهذا ما يختلف عما هو موجود ضمن مواقع البنوك المركزية في العالم، والتي يوجد من بينها من يشرف على أنظمة الدفع الالكترونية لمصارف تلك الدول، من خلال الموقع الإلكتروني.

- المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي: مثل تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع والاختصاصات، وكذلك رزنامة التكوين والمتربصين وقاعات الدروس والمحاضرات إضافة إلى مشاريع أخرى خاصة بمؤسسات التكوين المهني، مثل نظام المعلومات، والذي يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، كما سعت مؤسسات التكوين إلى تدعيم ذلك بكتالوج حول

مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفقا للمعطيات الرقمية.

سابعا:

قطاع التكوين المهني: على غرار القطاعات الأخرى شهد قطاع التكوين المهني في الجزائر بعض المبادرات في مجال الخدمة الالكترونية ، والتي يمكن وصفها بالمبادرات المتواضعة نحو هذا الشكل من الخدمات، كونها تمثل بداية وانطلاقة أولية، ونتج عنه برامج إصلاحية شاملة ، و رؤية جديدة ترمي إلى جعل القطاع يساير برامج التكوين ذات الجودة العالية، خاصة مع التطور التكنولوجي النوعي، وضرورة الاستفادة من الثورة التكنولوجية؛ فتوجه التكوين المهني نحو تطبيق الخدمة العامة الإلكترونية، يهدف أساسا للرفع من مردودية هذا القطاع، والارتقاء بنموذج جديد للتسيير داخله.

وتستفيد مؤسسات التكوين المهني العامة من شبكة انترنت، تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الإدارية ومراكز التكوين المهني، ومن ثم فقد استطاعت هذه المؤسسة التوصل إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية، ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات بها شقين[1]:

- المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري، التجهيزات والموارد البشرية والمالية.

- المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي: مثل تسيير وهندسة التكوين وهو ما تؤديه ضمن عدد من الفروع والاختصاصات، وكذلك رزنامة التكوين والمتربصين وقاعات الدروس والمحاضرات إضافة إلى مشاريع أخرى خاصة بمؤسسات التكوين المهني، مثل نظام المعلومات، والذي يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، كما سعت مؤسسات التكوين إلى تدعيم ذلك بكتالوج حول

[1] مقدم ، عبيرات ، زيد الخير ، ميلود، مرجع سابق ، ص 171

مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية، وبجزء من التحاليل الإحصائيات وفقا للمعطيات الرقمية.

المبحث الثاني: تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا

المطلب الأول: تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كسائر دول العالم

عمدت الجزائر إلى تطوير هذا القطاع من خلال تحسين الولوج إلى مختلف خدمات الهاتف والانترنت من جهة وتسريع وتيرة خلق مؤسسات اقتصادية بالقطاع ودعم نشاطها وتنافسيتها من جهة أخرى. وقد تبلورت هذه الأهداف بالأخص منذ وضع استراتيجية الجزائر الالكترونية سنة 2008.

وظهر تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مؤشرات هيكلية واقتصادية ومؤشرات عالمية وذلك لسنتي 2010 و2018.

فقد عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال هذه الفترة تطور ملحوظ يعود هذا التطور بالدرجة الأولى إلى الدعم والاستثمار العمومي في القطاع. كما أن متعاملي الهاتف النقال الخارجيين استفادوا من التسهيلات المقدمة من طرف الدولة من أجل الرفع من استثماراتهم. إلا أن رقم الأعمال في القطاع قد عرف تطورا من سنة 2010، قبل أن ينخفض سنة 2017 و2018 ليعود إلى ما كان عليه سنة 2010، ويعود هذا سببين رئيسيين: الأول يخص الأزمة الخاصة بالمتعامل ORASCOM الذي قام ببيع حصته إلى مستثمر روسي قبل أن تقوم الدولة بإعادة شراء حصته، وأما الثاني فيخص تشبع السوق الجزائرية ما سبب بعض الركود في أعمال القطاع خصوصا بعد انهيار أسعار النفط وتقليص الاستثمار العمومي، وبالرغم من أن المؤشرين IDI و IDEG عرفا تطور كبير في هذه الفترة إلا أنه ومقارنة التطور الحاصل عالميا يظهران أن الجزائر ما زالت تحتل مرتبة متأخرة في هذا المجال فقد احتلت المرتبة 102،130 عالميا لسنة 2017 لهذا نرى أنه من الأفضل أن نعتمد على مؤشرات أخرى كذلك من أجل تقديم تحليل أكثر دقة لتطور هذا القطاع.

ومن أجل تحليل وضعية ومكانة أي بلد في المجال الاقتصادي الرقمي، قامت اللجان الفنية في الأمم المتحدة وغيرها من المنظمات ببلورة مواصلة المؤشرات مشتركة تمكنه من معرفة مدى الفجوة الرقمية كل المجالات وتساعد مختلف الدول على وضع استراتيجيات المناسبة القطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ونجد من أهم المؤشرات مؤشر الجاهزية الشبكية (Network Readiness Index (NRI، والذي تم بلورته من طرف خبراء المنتدى الاقتصادي العالمي منذ سنة 2000، لكنه في سنة 2019، تخلى هذا المنتدى عن اعداد هذا

المؤشر لصالح معهد Portulans في الولايات المتحدة الأمريكية، يسمى هذا المؤشر كذلك بمؤشر الاستعداد الشبكة الرقمي، ويقيم هذا المؤشر اقتصاديات الدول للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال أربع محاور. كل منها يقيم من خلال ثلاث فروع خاصة به،

وفي المجمل يوجد 62 مؤشر، وتتمثل هذه المحاور والفروع في:

- بنية التحتية التكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الولوج والمحتوى وتكنولوجيا المستقبل.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الحكومات وقطاع الأعمال

والأفراد.

- الحوكمة وبيئة الأعمال من خلال الإطار التنظيمي، الثقة والشمول.

- تأثيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك على المستوى الاقتصادي، الاجتماعي، والتنمية المستدامة.

ومن خلال التقرير السنوي الذي أصدره معهد Portulans لسنة 2019، والذي يضم 121 دولة يظهر أن الجزائر لا زالت المرتبة 98 بمجموع نقاط 35.30 وهي تعتبر مرتبة متأخرة تعكس الفجوة الرقمية التي تعاني منها الجزائر.

فنجد أن الفجوة الرقمية بالنسبة للجزائر تفسر من خلال تأخرها بالأخص في النقاط التالية:

- أسعار مرتفعة للهواتف الذكية.

- ضعف الربط الجغرافي بالأنترنت العالية التدفق.

- عدم تطوير التطبيقات الذكية للهواتف.

-عدم توفر آخر تكنولوجيا الحديثة.

- ضعف في التجارة الالكترونية.

- تأخر تطوير الادارة الالكترونية.

- مشاكل الأمن السيبرانية.

- مشاكل تنظيمية وعدم ملائمة التشريعات.

- ضعف في انتاج سلع وخدمات عالية الجودة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

يظهر من خلال ما سبق أنه رغم مختلف المشاريع والاستراتيجيات المتبعة منذ سنة 2008، فإن النتائج المتوصل إليها في مجال الرقمنة تعكس تطورا بطيئا في الجزائر مقارنة بالقفزات النوعية التي حققتها العديد من الدول في هذا المجال مؤخرا مثل سنغافورة أو بعض الدول العربية مثل الامارات العربية المتحدة، قطر والبحرين، كما تجد الإشارة أنه توجد بعض الدول أقل دخلا من الجزائر ولكنها تحتل مراتب أفضل مثل فيتنام، أوكرانيا، ومولدوفا، راوند. وهذا ما يعني أنه يوجد إشكال فيما يخص الاستراتيجية المتبعة وكذلك فيما يخص هيكلة الاقتصاد الوطني المبني على أساس الريع البترولي وليس اقتصاد حقيقي ذو توجه نحو اقتصاد المعرفة.

ومع وجود مؤشرات للولوج الاقتصادي نضيف إلى ذلك تحاليل SWOT الذي قام بتلخيص نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر كما يلي:

الجدول رقم 01

نقاط القوة	نقاط الضعف
- تطوير شبكة الهاتف الثابت والنقال. - زيادة حجم الخط الدولي. - ديناميكية المشاريع الخاصة بالإدارة والصحة والتعليم الالكتروني. - زيادة حجم الاستثمار العمومي في القطاع.	- عدم توازن الربط الجغرافي بالأنترنت عالية التدفق. - عدم تطوير التطبيقات الذكية. - تأخر في رقمنه الإدارة الصناعة والتجارة - ضعف انتاج وتصدير سلع وخدمات عالية الجودة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. - ارتفاع أسعار الهواتف الذكية.
الفرص	**التهديدات**
- تصاعد ديناميكية غلق المؤسسات والحاضنات في القطاع. -وفرة اليد العاملة المؤهلة والتكوين في القطاع. -زيادة الدعم التقني والمالي في مجال البحث والابتكار. - تصاعد وتيرة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي. - تصاعد وتيرة استخدام منصات رقمية في مجال التجارة والمواصلات	- عدم استقرار البيئة الاقتصادية والمالية. - ضعف وعدم ملائمة الإطار التشريعي والتنظيمي للرقمنة. -ضعف مواجهة التهديدات السيبرانية . -عدم احترام حقوق الملكية الفكرية. -جاذبية سوق العمل الخارجية في مجال الرقمنة.

المطلب الثاني: أوليات تطوير الرقمنة لمواجهة تبعات جائحة كورونا

لتطوير الرقمنة في مواجهة تبعات جائحة كورونا في الجزائر يمكننا تحديد ست أولويات في المدى القصير.[1]

1-تعزيز البيئة التحتية الرقمية:

في ظل إجراءات الغلق وتوجه الحكومات والشركات إلى العمل عن بعد يوجد ضغط متزايد على البنية التحتية الرقمية، لذلك فهي تعتبر أهم الأوليات أهم الأولويات على المدى القصير من أجل مواصلة النشاط بشكل مقبول ومنه الحد من التأثير الاقتصادي والاجتماعي للوباء. وهنا يستحسن تحديد الفجوات الرقمية الجغرافية وتعزيز جودة G4 واستخدام شاحنات شبكة الإنترنت المتنقلة وخفض استخدام النطاق الترددي لخدمات الترفيه الرقمية ودعم اقتناء الأدوات الرقمية (الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر).

2- الاهتمام بالفئات المحرومة أو ضعيفة استخدام الرقمنة:

إن من أسباب وجود هذه الفئات هي الظروف الاقتصادية للعائلات، البعد الجغرافي وقلة المهارات، لذلك فإن هذه الفئات عادة ما يكون مهددة أكثر من غيرها بعدوى كورونا لأنها تحتاج إلى زيادة التنقل وعدم القدرة على العمل عن بعد ويصعب عليها التباعد الاجتماعي ومنه فإن دعم هذه الفئات خلال جائحة كورونا يعتبر احدى الأولويات ويمكن تحديد هذه الفئات بمساعدة متعاملي الهاتف النقال وأرباب العمل والجمعيات، بعد ذلك يمكن دعمها في الحصول على الأدوات الرقمية

[1] سلمى بشاري، تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا (كوفيد19)، تاريخ الوصول: 11/06/2020 تاريخ القبول:5/7/2020 ، تاريخ النشر: 17/7/2020، sbackari88@gmail.com

مثل الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر وربطها بشبكة 4G، وتطبيقات سهلة الاستخدام في مجال الصحة والتجارة الالكترونية وأخيرا تأهيلها لاستخدام التقنيات الرقمية عن طريق دروس تلفزيونية ومراكز الاتصال.

3-تطوير تكنولوجيا المعلومات في مجال الصحة:

إن تطوير الذكاء الاصطناعي والخدمات اللوجستية الذكية، وانشاء آليات لمعالجة البيانات الضخمة يمكن أن يقدم نتائج فورية في تحديد مخاطر العدوى وطرق ومجالات انتقالها ودعم مكافحة الوباء ومساعدة طواقم الرعاية الصحية، وذلك في ظل انتشار الوباء في كامل التراب الجزائري وعدم تقيد المواطنين بالتباعد الاجتماعي والحد من التنقل. لذلك فاتخذ تدابير استثنائية من أجل تسخير البيانات الرقمية وضمان موثوقيتها وحماية الخصوصيات الشخصية تعتبر احدى السبل الناجعة في مجال الصحة على الأقل إلى حين حصر الوباء.

4- المرافقة الرقمية لتعزيز الأمن الغذائي:

إن مختلف الأزمات خاصة الصحية والأمنية منها تظهر تغيرا في سلوك المواطنين فيما يخص التموين والصحة الغذائية، لذلك يزيد الطلب بشكل كبير على المواد الغذائية واسعة الاستهلاك وكذا المكملات الغذائية الصحية والأدوية، حيث تعتبر هذه المواد استراتيجية وتحظى بدعم الدولة، وقد قامت الجزائر بزيادة وارداتها من هذه المواد في الثلاثي الأول من هذه السنة من أجل زيادة حجم المخزون الاستراتيجي لكن المشكل يكمن في حسن توزيعها جغرافيا وفي الوقت المثالي بأسعار مقبولة من غير احتكار، لذلك فوضع أنظمة معلوماتية موسعة واعتمد أساليب الذكاء الاصطناعي يمكن الحكومة من تعميم التموين بهذه المواد حسب الكثافة السكانية والحد من الندرة التي غالبا ما ينتج عنها كسر قواعد التباعد الاجتماعي وكثرة تنقل المواطنين.[1]

5-تنمية المهارات الرقمية:

[1] سامي بشاري، المرجع نفسه، ص 602.

الجزائر تعرف تأخيرا في مجال المهارات الرقمية وهو ما كان له تأثيرات وانعكاسات نية خلال هذه الجائحة. فمن أسباب عدم احترام المواطنين القيود التنقل عدم تمكنهم من حسن استخدام الأدوات الرقمية من أجل طلب خدمات التموين أو الخدمات الصحية أو العمل عن بعد. لذلك فإن تعزيز التكوين وكسب المهارات الرقمية أمر تقتضيه الأزمة الحالية وكذلك التطورات الاقتصادية والاجتماعية الممكن حصولها بعد جائحة كورونا. حتى وإن كان العمل على هذا الجانب يتم على المدى المتوسط لكن ذلك لا يمنع من اتخاذ اجراءات آنية في شكل دروس عبر التلفزيون أو الاعتماد على مراكز للتواصل عبر الهاتف أو مع متطوعين مؤهلين في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وكذلك الترويج لتطبيقات سهلة الاستخدام في مجال الصحة والتجارة الالكترونية.

6-تحسين الأمن السيبراني:

عادة ما يقترن الاستخدام الواسع الأدوات الرقمية والعمل عن بعد بزيادة الهجمات السيبرانية، لذلك فنشر ارشادات خاصة حول العمل الآمن عن بعد وتأمين الأنظمة المعلوماتية وخلق تطبيقات للأمن السيبراني يمكن اعتبارها كتوجه ضروري لتطوير الرقمنة واستخدامها الواسع في حالة الأزمات كجائحة كورونا.

مثل ما لجائحة كورونا تبعات وانعكاسات كبيرة في المجال الصحي والاجتماعي والاقتصادي فإنه يمكن أن تعتبر هذه الجائحة فرصة كبيرة للجزائر للانطلاق فعليا في تطوير الرقمنة لما لها من أهمية في مواجهة هذه الجائحة ويمكن اعتبار هذه الأولويات أن بإمكانها أن تشكل أرضية حقيقية لمواصلة العمل على الجوانب الأخرى من أجل تطوير الرقمنة والتوجه نحو مجتمع المعرفة.

خاتمة الفصل:

إن ذهنية المجتمع الجزائري في تعامله مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تزال بطيئة وتسير بوتيرة منخفضة وقد أصبحت رهينة لهذا الواقع التقليدي بالرغم من تطور وسائل الاتصال، ومع ظهور أزمة كوفيد 19 لا بد من تعزيز الاعتماد على الأدوات الرقمية وتطوير هذه الديناميكية إلى إعطاء دفع جديد لاقتصادها. ويعتبر التكوين والبحث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ركيزة استدامة استراتيجية الرقمنة ومواكبة التطورات المستقبلية وأولوياتها في مواجهة الجائحة كورونا.

الخاتمة

الخاتمة

تمثل الادارة الالكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال والتحول نحو الخدمات العامة الالكترونية، من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الالكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف أجهزة وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم حلول للتعقيدات والمشاكل التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي. أصبح من الضروري الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الالكترونية وذلك من أجل الاستجابة لاحتياجات المواطنين في الحصول على خدمات عالية المستوى وتغيير نمط حياتهم والتقليل من الصورة السلبية للإدارة التقليدية وفرض تحولات الكترونية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات وتكريس الرقابة والشفافية في التعامل الافتراضي.

إن شمولية مشروع الادارة الالكترونية في الجزائر جعل منه آلية في ترشيد الخدمة العمومية واستراتيجية محورية أضفت نتائج إيجابية في مختلف المجالات خاصة في عالم الأعمال، على الرغم من وجود عراقيل أمام تطبيقها وتجسيدها على أرض الواقع. أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دور مهم في تسهيل معيشة الحياة اليومية للبشر وأداة تعزيز التنمية في المجتمع كونها عنصر فعال ومعيار للتقدم واللحاق بركب الثورة المعلوماتية وضرورة حتميتها.

وإن كان تعميم الإدارة الالكترونية أصبح ضرورة ملحة في الظروف العادية استجابة للتطورات العصرية، فقد أصبح أكثر ضرورة في الظروف الاستثنائية التي نعيشها في ظل هذه الأزمة الصحية جراء تفشي وتوسع رقعة وباء كورونا المستجد، وما نتج عنه من أضرار. إن الرقمنة تعتبر إحدى أهم السبل المنتهجة لمجابهة آثار جائحة كورونا وضرورة حتمية من أجل النهوض بالاقتصاد الوطني لا يمكننا نكران تأثير أزمة جائحة كورونا في جميع مجالات الحياة مما جعل معظم دول العالم التعايش مع الفيروس ومحاولة استدراكه بفكرة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فكان تعزيز وتعميم هذه الاستراتيجية بالرغم من قلة تطبيقها في الجزائر وحداثة ظهوره فيها إجراء موازي ومواكب للحد من

انتشار الوباء بين أوساط المواطنين والموظفين على حد سواء والحل الأنجع للتقليل من خطورته وما خلقه من تداعيات على مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والأمنية. مما ساعد تفعيل هذا المبدأ على فتح آفاق جديدة للإدارة التعميم أساليب إلكترونية ساهمت في تلبية احتياجات المواطن في المجتمع المحلي، وجاهزية الإدارة الجزائرية على احتواء أزمة كورونا الفيروس المستجد في الجزائر.

المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

البسيوني رضا إسماعيل، الإدارة العامة، القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع - 12008.

2. المفرجي عادل حرحوش وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، دون بلد النشر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط2 ،2010.

3. السالمي علاء عبد الرزاق، السليطي خالد إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، عمان دار وائل للنشر،.2008

4. الصيرفي محمد، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع،2008

5. بيومي حجازي عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، الإسكندرية دار الفكر الجامعي، 2008

6. حسين جوهر عبد الله، إستراتيجيات الإدارة الحديثة، الإسكندرية: دار النش الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007.

7. حسين الوادي محمود، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية، عمان دارصفا عللنشر والتوزيع، 2011.

8. كشرود عمار الطيب، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع، ص.2007

9. محمد الصوص نداء، مدخل إلى علم الإدارة، الرياض: دار الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007.

10. ممدوح إبراهيم خالد، أمن الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الجامعية 2008

11. محمد موسى مصطفى، المراقبة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنيت، مصر: دارالكتب القانونية، 2005.

12. محمد الحسين حسين، الإدارة الإلكترونية، عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، 2011.

13. نجم عبود نجم، المعرفة الإلكترونية، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009

14. - عبد الرزاق السالمي علاء، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دون بلد النشر: دار وائل للنشر 2008،

15. صادق إسماعيل محمد، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2010

المقالات

16. الدويسان فاطمة وآخرون، "مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت: دراسة حالة بيت الزكاة "، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 5،2007

17. الأحمد نجم، "المتغيرات الإقتصادية العالمية وسياسة الإصلاح الإداري في سوريا"، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية والإقتصادية والقانونية، مجلد 24، عدد، 1 ،2008

. 18. العكش فوزي عبد الله، "الإصلاح الإداري في الأردن"، مجلة جامعة دمشق في العلوم الإدارية والمالية، مجلد19، عدد2 ،2013.

19. الحاج عرابة، - زرقون محمد، "عصرنة نظام الضمان الإجتماعي"، مجلة الباحث الإقتصادي، العدد5 2014

بن عيشاوي أحمد، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال مجلة الباحث ، عدد 7، 2009-2010 "

.20

. 21. خالص حين مريم، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد 2، 2013.

22. عبد الناصر موسى ، قريشي محمد ، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري : دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجية بجامعة بسكرة "، مجلة الباحث ، عدد 9،2011.

الدراسات غير المنشورة:

23. العريشي محمد بن سعيد محمد، الإدارة التربوية والتخطيط، مذكرة الماجستي الإدارة التربوية والتخطيط (جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية: كلية التربية .2008

24. إياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية غزة: كلية التجارة، 2007

25. الشايب محمد، الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم، رسالة ماجستير جامعة الحاج لخضر باتنة : كلية الحقوق و العلوم السياسية 2008/2009

26. أبو أمونه يوسف محمد يوسف، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية لقطاع غزة، مذكرة الماجستير الجامعة الإسلامية غزة: كلية الدراسات العليا، 2009.

27. بن دهمة هوارية، الحماية الإجتماعية في الجزائر دراسة تحليلية للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد: كلية العلوم الإقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، تلمسان ،2015-2014-

28.بالساكر صارة والتجارة الإلكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية دراسة حالة الجزائر، مذكرة الماستر في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة حمه لخضر بالوادي

29. بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر ،2010 /2011.

30. بن مرسلي رافيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في التنظيمات السياسية والعلاقات الدولية جامعة مولود معمري 98/: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2011.111

31. حسن مصطفى خلوف إيمان، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين: كلية الدراسات العليا.

32. حرز الله فؤاد حسن، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق"، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية 2013

33. عبدالكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر ، مذكرة الماجستير جامعة قسنطينة كلية الحقوق والعلوم السياسية

المقالات

34. الحمزة منير، الحكومة الإلكترونية في الجزائر التحديات والرهانات، مشروع الجزائر الإلكتررونية 2013، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية مستغانم 19 /20

35. السعيد بوشول، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي: الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية، جامعة مستغانم20/19 أفريل 2010

ق36. الحسن، حسين بن محمد الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية حول: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009

ملخص

الإدارة الالكترونية تعني القيام بالخدمات اللازمة في مؤسسات الدولة والقطاع الخاص لتلبية احتياجات المواطنين بكفاءة وفعالية عالية وبتكاليف ومجهود أقل، وهي تختلف عن الإدارة التقليدية التي تتميز بالروتين وتعقيد الإجراءات فضلا عن توقف العمل في حالة وجود أزمة أو كوارث طبيعية، وقد برزت الإدارة الالكترونية بشكل فعال بعد أزمة جائحة كورونا التي فرضت حالة الطوارئ الصحية في جميع دول العالم، لذلك كان لابد على الدول أن تستمر في تقديم الخدمات العامة، وبهذا التجأت إلى الإدارة الالكترونية كوسيلة وهدف في تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الصحة الالكترونية، التعليم الالكتروني، العمل الالكتروني.

Abstract

Electronic management is the act of carrying out the necessary services in state institutions and the private sector to provide citizens with both high efficiency and effectiveness and having less costs and effort. It differs from traditional management which is characterized by routine and complexity, as well as stopping work when having either a crisis or natural disasters. Electronic management has emerged effectively after The Corona pandemic crisis, which imposed a state of health emergency in all countries of the world; Therefore, countries were obliged to keep providing public services. As a result, those countries make use of electronic management in providing services.

Keywords:E-management, e-health, e-learning, e-work,