

مزايا الإدارة الإلكترونية في جائحة كورونا Advantages of electronic management in the Corona pandemic

علي سعدي عبدالزهره جبير

كلية العلوم السياسية

جامعة النهرين. العراق

تاريخ استلام المقال : 2021-04-13 تاريخ القبول : المؤلف المراسل : 2021-05-18 علي سعدي عبدالزهره جبير

ملخص

الإدارة الإلكترونية 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 فضلاً عن توقف العمل في حالة وجود أزمة أو كوارث طبيعية، وقد برزت الإدارة الإلكترونية 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 الإلكترونية كوسيلة وهدف في تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، العمل الإلكتروني، التجارة الإلكترونية.

Abstract

Electronic management means carrying out the necessary services in state institutions and the private sector to meet the needs of citizens with high efficiency and effectiveness and with less costs and effort, and it differs from the traditional management that is characterized by routine and complexity of procedures as well as stopping work in the event of a crisis or natural disasters, and electronic management has emerged effectively after The Corona pandemic crisis, which imposed a state of health emergency in all countries of the world, so it was imperative that countries continue to provide public services, and with this I resorted to electronic management as a means and goal in providing services.

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

مقدمة

إن الإدارة الالكترونية تختلف عن الإدارة التقليدية، إذ تمثل منعطفاً كبيراً وشاملاً لمختلف 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 للأفراد، 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، تجنباً 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.

تنبع أهمية الدراسة في أن جائحة كورونا من الظواهر التي أثرت على الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وبالتالي فكانت الاستعانة بالتكنولوجيا والمتمثلة بالإدارة الالكترونية حاجة ضرورية لمواجهة أخطار هذه الفيروس ولتيسير الحياة اليومية.

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 عن ما هي الإدارة الالكترونية، وما هي الخدمات الالكترونية التي اتبعتها الدول لتيسير العمل اليومي في ظل جائحة كورونا؟.

تنطلق فرضية البحث من أن للإدارة الالكترونية كان له التأثير من تخفيف أثر جائحة كورونا عبر الخدمات الالكترونية التي ساعدت في تسيير الحياة اليومية. اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، لكون هذا المنهج يحاول الإجابة على ما هية 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.

1. الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

تم تقسيم هذا المبحث إلى أربع مطالب، تناول المطلب الأول تعريف الإدارة الالكترونية، في حين تناول المطلب الثاني خصائص الإدارة الالكترونية، أما المطلب الثالث تناول أهداف الإدارة الالكترونية، في حين استعرض المطلب الرابع أنماط الإدارة الالكترونية

1.1. تعريف الإدارة الالكترونية

أن بدايات الإدارة الالكترونية كانت سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت الإدارة في المكاتب الى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول برهان على أهمية هذا الطرح ظهر عام 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهازا طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم الشريط الممغنط/ جهاز الطابعة المختار، إذ كانت هذه الطابعة مع شريط ممغنط، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، وبإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن تطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهدا كبيرا وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، وتوالى ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولا إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء، وأن ظهور الإدارة الالكترونية جاء نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن العشرين، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ بداية عقد الخمسينات والستينات حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة أن استخدامها للحاسوب سيعني الإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والموارد⁽¹⁾.

الإدارة الإلكترونية مصطلح إداري يقصد به عملية ميكنة جميع مهام المؤسسة الإدارية ونشاطاتها بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة، وهي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير⁽²⁾.

الإدارة الإلكترونية هي استخدام نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية مع الحرص على تبسيط الإجراءات وضمان خصوصية وأمن المعلومات⁽³⁾، وتعرف على أنها منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفاً كبيراً وشاملاً لجميع المجالات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية والتطويرية، وهذا من أجل تقديم أفضل الخدمات قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية، وتعرف كذلك بأنها قدرات الإدارة القائمة على العمليات الفريدة لشبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والسيطرة على الموارد والقدرات الأساسية للشركة⁽⁴⁾.

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل، كما يمكن تعريفها بأنها القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء المؤسسي، فالإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية ومواقع الإنترنت ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات التنظيمية المختلفة⁽⁵⁾.

وعرفت على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، كما يقصد بالإدارة الإلكترونية الاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف الإدارة الإلكترونية من أجل تنفيذ وتطوير الهياكل والإجراءات الإدارية الحكومية، وعرفها

(حمدي قبيلات) بأنها (النشاط الذي تمارسه الهيئات الإدارية بالوسائل الإلكترونية لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة مستخدمة في ذلك أساليب السلطة العامة للقيام بهذا النشاط أو هذه الوظيفة)، وعرفها البنك الدولي بأنها (استخدام تقنية المعلومات من شبكات محلية وانترنت، من قبل الإدارات لتقديم الخدمات الإدارية للمستخدمين، بأسلوب أسرع وأدق بعيدا عن البيروقراطية)، وعرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) بأنها (استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الأنترنت للوصول إلى حكومات أفضل)⁽⁶⁾.

أما الأمم المتحدة فعرفتتها بأنها (استخدام الأنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الإدارة للمواطنين)، وعرفها الاتحاد الأوروبي بأنها (عملية دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة لتحديث العمل الإداري من اجل توفير وتحسين الخدمات) في حين عرفتتها المنظمة العربية للتنمية بأنها (عملية استخدام المعلومات العريضة للأنترنت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين، ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية)⁽⁷⁾.

2.1. خصائص الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص، وهذه الخصائص هي⁽⁸⁾:

1. إدارة سرعة: أي حلول الحاسوب مكان العمل التقليدي، الأمر الذي حقق نوع من السرعة في أداء الخدمات، ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من جهاز الحاسوب بخصوص الخدمة المطلوبة.
2. إدارة بدون ورقة وبلا زمن: إذ يستبدل التعامل الورقي بالبريد والأرشفة وحفظ الأرشفة، كما أن الخدمة مستمرة على طول اليوم، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ومشاكل الدوام.
3. إدارة دقة وموضوعية: أي أن أداء الخدمة من قبل الأجهزة الإلكترونية لا وجه فيه للخطأ لأنه يتم على أساس قاعدة بيانات متعلقة بالخدمة.
4. إدارة تخفيض التكاليف: أن استخدام الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التقليدية سيوفر الكثير لميزانية الدولة، إذ أن الخدمة التقليدية يكلف كثيرا من الأدوات المكتبية، بالمقابل يمكن تجنب ذلك في نظام الإدارة الإلكترونية.

5. إدارة تبسيط الإجراءات: أن نظام الإدارة الالكترونية سيقبل نسبة التعقيدات الإدارية، لاسيما أن العمل التقليدي يحتاج إلى موافقة أكثر من جهة، فضلاً عن السمات التي تلتصق بالموظف كالتغيب والعطل الرسمية وبالتالي تعطل الخدمة، بالمقابل يمكن عبر الإدارة الالكترونية إتمام المعاملة من موظف واحد عبر قاعدة البيانات المتوفرة، وهي بمثابة تفويض للموظف باتخاذ قرار على أساسه أي أنها إدارة ذد البيروقراطية التي تقضي على النماذج الورقية.

6. إدارة الشفافية ومحاربة الفساد: أي يتم تجاوز قاعدة أن كل معلومة سرية، أي أن الإدارة الالكترونية حولت العلاقة بين الإدارة والمواطن من العلاقة السرية التامة إلى العلاقة الشفافية المشاركة، بمعنى إرساء الديمقراطية الإدارية وانفتاح الإدارة على الجمهور وبالتالي تفادي جرائم الفساد.

7. إدارة التغيير المستمر: أي بمعنى أن الإدارة الالكترونية تسعى لتحسين وإثراء ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس فهي ملزمة بالتغيير المستمر ومواكبة كل المستجدات.

3.1. أهداف الإدارة الالكترونية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدف بشكل عام إلى تحقيق الغرض من وجود الأجهزة الإدارية، إلا وهو تأدية الخدمات اللازمة لتلبية احتياجات المواطنين والدولة في آن واحد وبكفاءة وفعالية، وإن عمل الدولة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسيير الإدارات المختلفة، والتخلي تدريجياً عن أساليب الإدارة التقليدية يعكس رغبتها الصادقة في تحقيق أهداف سامية من مرونة إدارية، والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد، ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، ومن التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر وطاعة المرؤوس لرئيسه إلى التنظيم الشبكي، مما يجعلها تتفق مع ثورة المعلومات والاتصالات الرقمي⁽⁹⁾.

أن للإدارة الالكترونية تتلخص في مجموعة من الأهداف كالاتي⁽¹⁰⁾:

- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة إنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر الكفؤة.
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية.

- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية وتركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.

4.1. أنماط الإدارة الالكترونية

- أن للإدارة الالكترونية أنماطاً مختلفة وأشكالاً متعددة، ومن تلك الأنماط ما يلي⁽¹¹⁾:
- الحكومة الالكترونية: تعد الحكومة الالكترونية أحد أنماط الإدارة الالكترونية ويقصد بها مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة عبر وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية.
 - التجارة الالكترونية، والمقصود بها تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، ويمكن أن يتحقق الدفع عبر البطاقات البنكية، وهو ما يشجع هذه التجارة في التزايد والانتشار، وأن الاعتماد عليها تؤدي إلى استعمال العملة الالكترونية محل النقود التقليدية في التعامل، وتعد التجارة الالكترونية أول تطبيق للإدارة الالكترونية.
 - التعليم الالكتروني: يقوم هذا النوع من التعليم على استخدام الحاسوب في تعليم الفرد عبر برامج تدريبية مخصصة لهذا الغرض، ويمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر شبكة الانترنت، كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت.

- الصحة الالكترونية: ويعني توفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل الالكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى، كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى، وكذلك تقليل أوقات الانتظار للمراجعين.
- النشر الالكتروني: يمكن عبر النشر الالكتروني متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات والاستفادة من محررات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.

2. 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 لتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية، وبالتالي فإن تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية الانترنت دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها، إذ يعتبر الآن مشروع الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط المساطر وتحسين وتسهيل العلاقة بين المواطن والإدارة⁽¹²⁾.

أن التحدي الاساسي 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 الآخذ 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 الإلكترونية، ولا يقتصر الأمر على مطورين البرمجيات فحسب، إذ يتوجب على واضعي ومصممي السياسات واللوائح العامة الآخذ بالاعتبار عند وضع أي إجراءات ولوائح أن تتطابق مع عناصر الحكومة الإلكترونية وإمكانية توفيرها عبر هذه التطبيقات بسهولة وسلاسة⁽¹³⁾.

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 الإلكترونية وتفعيلها عملاً بالتدابير الاحترازية والوقائية المتخذة لتفادي تفشي فيروس كورونا⁽¹⁴⁾.

مع ظهور فيروس كورونا المستجد وفرض حالة الطوارئ الصحية بالمغرب انتبه الجميع لأهمية الإدارة الإلكترونية، لضمان استمرارية المرفق العام وتم الوقوف على ضرورة الانتقال إلى عالم الخدمات والمعاملات الإلكترونية 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 آلياً، من شأنها تيسير التواصل داخلياً وخارجياً في الوقت المناسب وبدقة عالية وبشكل آمن خصوصاً أن حجم ومصادر المراسلات المختلفة والمتعددة قد تشكل في الكثير من الأحيان تحدياً جمة تتعلق بقدرة المؤسسة في السيطرة عليها ومعالجتها وتتبعها⁽¹⁵⁾.

وحقق المغرب منذ بداية الأزمة قفزة نوعية بالارتقاء 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 خطراً في نقل العدوى، وأصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستخدمين، فهو لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل برنامجاً شاملاً يمس طريقة وأسلوب عملها داخلياً بشكل رئيسي، لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات تشكل رهانا آمناً واستراتيجياً 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، فضلاً 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، كما أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العمومية ساعد على تدعيم الشفافية والرفع من كفاءة عمل الإدارة، فضلاً 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 للأفراد، 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، تجنباً 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 وتويتر) 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 شوطاً في عمليات التحول الرقمي كانت الأجدر على تيسير العمل عن بعد⁽¹⁷⁾.

وأطلقت الوكالة التنمية الرقمية المغربية 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 ثانياً بإحداث الشبكات الإلكترونية للمراسلة، يسمح برقمنة مسطرة معالجة البريد بالإدارات بشكل إلكتروني من طرف مستخدمي الإدارات، وترتبط أخيراً 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 إيجاباً على جودة الخدمات العمومية⁽¹⁸⁾.

3. أنماط الإدارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا

للإدارة الإلكترونية العديد من الأنماط فيما يتعلق بتقديم الخدمات، وعلى ضوء ذلك تم تقسيم هذا المبحث إلى أربع مطالب، تناول المطلب الأول الصحة الإلكترونية، في حين تناول المطلب الثاني التعليم الإلكتروني، أما المطلب الثالث تناول التجارة الإلكترونية، في حين أستعرض المطلب الرابع العمل الإلكتروني.

1.3. الصحة الإلكترونية

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 نظاماً صحياً متقدماً ورعاية صحية فائقة نفسها أمام خطر من نوع جديد⁽¹⁹⁾.

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 لإعداد بروتوكول صحية تماشياً 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 آنياً ومستقبلاً في الاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وبالتعاون مشترك بين القمة والقاعدة، كما يساعد صنع القرار على التعرف على كافة الإمكانيات المتاحة داخل المؤسسة العامة الصحية، ويتيح نظام الإدارة الالكترونية 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 للقرار، 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 انعكس ذلك على المظهر الاقتصادي والاجتماعي لتلك الدول، وتؤدي الرقمنة دوراً مهماً 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 الالكتروني بنفاذ المخزون تدريجياً، مما يسمح للصيدلي بتقديم طلبته 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 الأيمن 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 المبكر 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 إل 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، وصولاً للحد منها والقضاء عليه والتوجيه الصحيح للمواطنين لمعالجة هذه الأزمة، وفرضت جائحة كورونا عودة الإعلام الصحي إلى الواجهة عبر العمل على بث برامج تعني 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 بالفايروس⁽²⁷⁾.

2.3. التعليم الإلكتروني

يتعرض توصيل المعرفة إلى المتلقين وحسن تعليمهم إلى صعوبات جمّة 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 يواجهها 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 الماسي 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 كوفيد19 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 الإلكتروني وأصبحت هذه العمليات أكثر حجما وأفضل نوعا، وأكثر انتشارا وأسرع إنجازا، ولاسيما أن المدارس والكليات تشهد إغلاقاً في المناطق الأكثر تضرراً للحد من انتشار فيروس كورونا، وقد قامت العديد من الجامعات في جميع أنحاء العالم برقمنة عملياتها بالكامل لفهم الحاجة الماسة لهذا الوضع الحالي، ليعزز التعليم الإلكتروني باعتباره منتصراً وسط هذه الفوضى، لذلك فإن تحسين جودة التدريس والتعلم عبر الإنترنت أمر بالغ الأهمية في مرحلة جائحة كورونا⁽²⁹⁾.

وبذلك فإن التعليم الإلكتروني 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 الإلكتروني للمتعلمين 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 الإلكتروني 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 التعليمية، ويعمل على تقليص مختلف التكاليف، ويساعد على تبادل الخبرات

والمعارف 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 والمتوقفين 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 التلفزيوني 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 الانترنت⁽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 مجاناً عبر مجموعات العمل الإقليمية، وتقديم المساعدة التقنية للمدارس، وبدأت بمراقبة المبادرات وتقديم أشكال من الدعم الاقتصادي في الطلاب المحرومين اجتماعياً واقتصادياً، وفي اليابان تدعم الحكومة الوطنية وزارة التعليم المجالس التعليمية المحلية التي توفر التدابير المناسبة لدعم دراسة الأطفال، مثل بدأ 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 نهجاً دورياً للتعليم في حالة الطوارئ يقوم على التأهب ثم القدرة على التكيف بتقديم خدمات بديلة موازية من بينها اللجوء إلى التعليم عن بعد، 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، فمثلاً 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⁽³³⁾، كما أن التعليم عن بعد ولاسيما في الدول العربية لا تخلو من الجوانب السلبية إذ صاحبها الغش الجماعي، وأبحاث لا يعرف عنها أصحابها شيئاً، ثم يكتمل مثلث الرعب بأن الجميع ناجح ومنقول للمرحلة التالية⁽³⁴⁾.

ومن معوقات التعليم الإلكتروني تتمثل في نقص التمويل، وعدم توفير الإمكانيات 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 للتلقي 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، وللضمان 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 الإلكتروني⁽³⁵⁾.

3.3. التجارة الإلكترونية

مع انحسار الحركة في المتاجر التقليدية نتيجة تفشي فيروس كورونا، وفي ظل وضع الراهن والإجراءات الاحترازية التي فرضتها أغلب دول العالم للوقاية من هذه الجائحة، ارتفع الطلب على المتاجر الإلكترونية، إذ أصبح التسوق عبر الإنترنت خياراً بالنسبة للكثيرين وهذا بغية الحصول على احتياجاتهم الأساسية، وبذلك أصبحت مواقع الأترنت المتخصصة في البيع والشراء، وكذا مواقع التواصل الاجتماعي مقصد العديد من السكان وفي جميع أنحاء العالم، ولاسيما بعد إطلاق بعض هذه المواقع خدمة التوصيل مجاناً 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، فحسب الدراسات فإن (52%) من الأفراد يتجنبون التسوق المباشر خوفاً من الازدحام والاحتكاك المباشر مع الأفراد، ولاسيما في الأماكن المغلقة، وقد أثرت أيضاً على مختلف المنتجات وبدرجات متفاوتة حسب طبيعة المنتج ودرجة أهميته بالنسبة للمستهلك، هذا ما جعل المستهلك في الحصول على حاجياته بالاعتماد على تطبيقات التجارة الإلكترونية المختلفة، وبعدها 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 الإلكترونية 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 وفعاليتها في مجال التجارة والتسوق عبر الإنترنت⁽³⁸⁾، إذ أعلنت الشركة العالمية (أمازون) للتجارة الإلكترونية إحداث (100) ألف منصب من الوظائف التي لا تتطلب حضوراً إلى المكاتب ولا تحركاً في الخارج، عن طريق العمل بالدوام الجزئي في جميع أنحاء العالم لمواجهة الطلب المتزايد للتسوق عبر الأترنت، 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 الالكترونية في ظل جائحة كورونا بديلاً آمناً لمختلف العمليات التجارية، وشهدت تطوراً وازدهاراً كبيراً في ظل هذه الأزمة، بسبب اعتماد المستهلكين على نمط سلوكي مختلف، إذ تم الاستغناء عن مختلف الأسواق التقليدية وتم استبدالها بالأسواق الالكترونية، وذلك تفادياً لانتقال العدوى بين الأفراد بسبب التجمعات والاحتكاكات فيما بينهم، كما أن الإجراءات التي اعتمدها 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 مثلاً وللوقاية من فيروس كورونا مكنت مؤسسة بريد الجزائر التجار من الحصول على أجهزة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مجاناً على أن تكون الأولوية للمناطق التي تعرف حجراً صحياً⁽⁴⁰⁾.

4.3. العمل الالكتروني

العمل الالكتروني أصبح ضرورة ملحة ومطلباً مجتمعياً يهم كل موظفي الدولة والمواطنون على حد سواء، باعتبار أنه العمل الالكتروني تساهم فضلاً عن أدوارها في حماية الاقتصاد الوطني في شتى مظهراته لاسيما في الحالات الاستثنائية وحالة الظروف الطوارئ الصحية، فأنها تساهم في الرفع من جودة الخدمات التي تقدمها، وتقريب الإدارة وتسريع وتيرة العمل الإداري، وتبسيط إجراءاتها لإنجازها إلكترونياً وتخفيف العبء، وتمكين المدافعين من الاطلاع على ملفاتهم ورخصهم وتتبعها في ظروف زمنية قياسية بأقل تكلفة، وتسهيل العمل الإداري والتقني داخل مقررات عملها، فضلاً 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 العمالية مع محيطها الخارجي، ودعم الشفافية والحاكمة وتعزيز الأمن الإداري وإعادة الثقة وترسيخها بين المواطن وبين الدولة، وتحقيق الاحترافية والجودة في العمل الإداري وجعل المواطن في صلب الاهتمامات⁽⁴¹⁾.

أن العمل الإلكتروني 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، وكذلك انخفاض في تكاليف النقل والمزيد من الحرية في العمل بشكل مستقل، ومع ذلك لطالماً كانت هناك سلبيات للعمل الإلكتروني، 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 بُعد 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 أيضاً 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 2017/81 أسلوباً في العمل عن بعد أطلقت عليه العمل الذكي أو ما يسمى بالعمل المرن، والذي هدفت من خلاله إلى خلق توازن بين العمل والحياة السرية وهو ما ترى من خلاله إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق التنافسية وتعزيز الثقة بين العامل وصاحب العمل، ويعتمد أساساً هذا النوع من العمل على المرونة والإدارة بالأهداف، ويتطلب ذلك وجود اتفاق كتابي في شكل عقد عمل بين طرفي العقد لإعطائه شكلاً رسمياً، 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

1. أن الإدارة الإلكترونية تعني استخدام نظم المعلومات وشبكات الحاسوب والاتصالات في تنفيذ المهام والأعمال الإدارية مع الحرص على تبسيط الإجراءات وضمان

خصوصية وأمن المعلومات، لتقديم الخدمات الإدارية بأسلوب أسرع وأدق بعيداً عن البيروقراطية، أي بمعنى حلول الحاسوب مكان العمل التقليدي، الأمر الذي يحقق نوع من السرعة في أداء الخدمات، كما أن الخدمة تكون مستمرة على طول اليوم.

2. أن استخدام الإدارة الإلكترونية بدلاً من الإدارة التقليدية سيوفر الكثير لميزانية الدولة، إذ أن الخدمة التقليدية يكلف كثيراً من الأدوات المكتبية، أي أن نظام الإدارة الإلكترونية سيقبل نسبة التعقيدات الإدارية لاسيما أن العمل التقليدي يحتاج إلى موافقة أكثر من جهة، بالمقابل يمكن عبر الإدارة الإلكترونية إتمام المعاملة من قبل موظف واحد عبر قاعدة البيانات المتوفرة، وهي بمثابة تفويض للموظف باتخاذ قرار على أساسه أي أنها إدارة ضد البيروقراطية التي تقضي على النماذج الورقية التقليدية.

3. مع ظهور فيروس جائحة كورونا وفرض حالة الطوارئ الصحية في أغلب دول العالم انتبه الجميع لأهمية الإدارة الإلكترونية، 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.

4. في ظل جائحة كورونا تم الوقوف على ضرورة الانتقال إلى عالم الخدمات والمعاملات الإلكترونية 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.

5. 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، فضلاً 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.

6. أن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العامة ساعد على تدعيم الشفافية والرفع من كفاءة عمل الإدارة، فضلاً عن كون العائد الاقتصادي والمالي لهذه التكنولوجيا، من شأنه المساهمة بشكل مهم في تحسين الأداء وترشيد الإنفاق العام.

الهوامش

- (1) زروقي نسرين، الإدارة الالكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، المجلد2، العدد15، 2016، ص237.
- (2) لمين علوطي، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، بحوث اقتصادية عربية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، العدد42، 2008، ص144.
- (3) عائشة العيدي ومسعودة العيدي، واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الابتدائية من جهة نظر المديرين أنفسهم بمدينة الأغواط، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، المجلد14، العدد2، أيلول2020، ص239.
- (4) بصاشي هدى وسلام عبدالرزاق، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري(دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف، الجزائر، المجلد15، العدد2، 2019، ص456.
- (5) طارق بن قسمي، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، المجلد2، العدد2، 2017، ص27-28.
- (6) نقلاً عن شهرزاد مناصر وحاحة عبد العالي، دور الإدارة الالكترونية في تعزيز الشفافية بالإدارة المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد10، العدد1، 2019، ص1202.
- (7) المصدر نفسه، ص1202-1203.
- (8) ينظر:راضية سنقوقة، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد المرفق العام، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، الجزائر، العدد12، 2018، 587-588، وكذلك عقبي آمال وعاشور نصر الدين، الإدارة الالكترونية رؤية مستقبلية في تطوير العمل الإداري(تجارب بعض الدول في العالم)، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، العدد17، حزيران2018، ص230.
- (9) كيارى أسماء، التوقيع الالكتروني ودوره في تجسيد الإدارة الالكترونية المحلية، مجلة القانون العام الجزائري والمقارن، الجزائر، المجلد6، العدد2، كانون الأول2020، ص193.
- (10) ينظر: وردة بن بختية، الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، مركز البحوث و الدراسات حول الجزائر والعالم، الجزائر، المجلد1، العدد4، 2016،

- ص4، وكذلك حسين مصطفى هلالى وآخرون، الإدارة الالكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010، ص77.
- (11) ينظر: مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية... إدارة بلا أوراق، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2011، ص56-58، وكذلك شريف هنية، دور النقود الالكترونية في تنمية الإدارة الالكترونية، حوليات جامعة الجزائر1، جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر، الجزائر، العدد33، 2019، ص389-390.
- (12) فتح الله مجاد، الإدارة الرقمية في ظل جائحة كورونا، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، دار القلم للطباعة، الرياض، عدد خاص، 2020، ص175-176.
- (13) عمر ملاعب، الحكومة الالكترونية وجائحة (كوفيد-19)، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2020، ص8-9.
- (14) فتح الله مجاد، مصدر سبق ذكره، ص185-186.
- (15) المصدر نفسه، ص187.
- (16) للمزيد ينظر إلى المصدر نفسه، ص193-198.
- (17) إيهاب خليفة، نماذج دولية للتمكين الرقمي وسبل الاستفادة منه لمكافحة كورونا، الملف المصري، مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية، القاهرة، العدد70، 2020، ص27.
- (18) خليل اللواح، التحول الرقمي في زمن الجائحة، مجلة البوغاز للدراسات القانونية والقضائية، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع، الرباط، العدد7، 2020، ص233.
- (19) أمجد حمدي، تداعيات أزمة كورونا على النظم الصحية في العالم، المعهد المصري للدراسات، دراسات اجتماعية، اسطنبول، 17 آب 2020، ص7-8.
- (20) بريش محمد عبد المنعم، أثر الرقمنة على حوكمة المرفق الصحي الجزائري ودورها في مواجهة الأزمات من المنظور القانوني (أزمة كوفيد19 أنموذجا)، مجلة تنمية الموارد البشرية، جامعة سطيف 2، الجزائر، المجلد12، العدد1، 2021، ص255.
- (21) المصدر نفسه، ص258.
- (22) المصدر نفسه، ص260-261.
- (23) عادل عبد الصادق، الرقمنة والأوبئة: التحديات والفرص في ضوء جائحة كوفيد-19، كراسات إستراتيجية، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، القاهرة، العدد308، 2020، ص7.
- (24) مهند سلوم، الأمن الوطني في زمن جائحة فيروس كورونا، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، تحليلات إستراتيجية، 13 تموز2020، ص2.
- (25) إيهاب خليفة، مصدر سبق ذكره، ص26.

(26) المصدر نفسه، ص 26.

(27) مهدي خيرة، الإعلام الصحي وإدارة أزمة كورونا كوفيد-19 في ظل انتشار الأخبار الزائفة عبر مواقع الميديا الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، المجلد 2، العدد 3، 2020، ص 51.

(28) سليم مزهود، آفاق التعليم الرقمي والالكتروني في ظل جائحة كوفيد-19، المشكلات والحلول، مجلة المداد، جامعة زيان عشور الجلفة، الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2020، ص 10.

(29) المصدر نفسه، ص 10-11.

(30) زايد محمد، أهمية التعليم عن بعد في ظل تفشي فيروس كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، معهد الحقوق والعلوم السياسية بالمركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، المجلد 9، العدد 4، 2020، ص 491-493.

(31) زينب مصطفى رويحة، التعليم عم بعد في ظل أزمة كورونا.. تجارب مقارنة، الملف المصري، مركز الأهرام للدراسات السياسية والإستراتيجية، القاهرة، العدد 70، 2020، ص 18.

(32) مرزوق بن مطر الفهمي، التجارب الدولية في التعليم في ظل جائحة كورونا، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بيروت، العدد 17، 2020، ص 30-31.

(33) وسيلة بوسيس، إستراتيجية إغلاق المؤسسات التعليمية للحد من تفشي فيروس كوفيد-19- تحدي الرقمنة ورهان التعليم عن بعد، مجلة التمكين الاجتماعي، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، المجلد 2، العدد 3، 2020، ص 26-27.

(34) محمد درويش درويش، اضطراب التعليم أثناء أزمة كورونا: النتائج والدلالات وإعادة التفكير، قضايا ونظرات، مركز الحضارة للدراسات والبحوث، القاهرة، العدد 19، 2020، ص 89-90.

(35) للمزيد ينظر محمد لمين فتح الله، التعليم الالكتروني في ظل الأزمات العالمية إدارة الأزمة المدرسية (أنموذجا)، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، كتاب المؤتمر الدولي الافتراضي: دور المؤسسات في تحقيق التنمية المستدامة في ظل الظروف الاستثنائية، 15 و16 تموز 2020، ص 354-356.

(36) رحمة بريق ومحمد لخضر دلاج، تأثير جائحة كورونا على تنفيذ الالتزامات التعاقدية وعلى التجارة الالكترونية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، المجلد 13، العدد 3، 2020، ص 74.

(37) سهام موسى، تأثير جائحة كورونا على نمو التجارة الإلكترونية في العالم، مجلة التنظيم والعمل، جامعة معسكر، الجزائر، المجلد 9، العدد 4، 2021، ص 134.

(38) المصدر نفسه، ص 134.

(39) سامية العايب، تداعيات فيروس كورونا المستجد على سوق العمل "التجارة الالكترونية نموذجا"، مجلة قانون العمل والتشغيل، جامعة ابن باديس مستغانم، الجزائر، المجلد5، العدد4، 2020، ص14.

(40) نافع زينب وشعباني مجيد، الحكومة الالكترونية: السبيل الأمثل في زمن جائحة كورونا المستجد، مجلة المالية والأسواق، جامعة ابن باديس مستغانم، الجزائر، المجلد7، العدد3، 2020، ص194.

(41) محمد أقريقز، جائحة فيروس كورونا كوفيد19 والضرورة الملحة للعمالة الرقمية، المجلة المغربية للرصد القانوني والقضائي، مكتبة وراقه زاكيوي اخوان، مكناس، العدد2، 2020، ص133.

(42) علي سعدي عبدالزهرة جبير، التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، جامعة عمار ثليجي الأغواط، الجزائر، المجلد5، العدد1، 2021، ص389-390.

(43) بن أحمد آسية وآخرون، إمكانية تطبيق العمل عن بعد كآلية لتسيير الموارد البشرية في ظل أزمة كوفيد-19 مع الإشارة إلى تجارب بعض دول العالم، مجلة تنمية الموارد البشرية، جامعة سطيف 2، الجزائر، المجلد12، العدد1، 2021، ص187-188.