الإدارة العمومية بعد جائحة كوفيد19

Public Administration After the Covid-19 Pandemic

قسايسية عيسى*
كلية الحقوق والعلوم السياسية،جامعة الجزائر1.

Email :Kessaissia42@gmail.com

تاريخ الارسال: 2021/03/13 تاريخ القبول: 2021/04/11تاريخ النشر: .....

الملخص:

إنّ قلة التحكم التي ميزت تعامل الإدارة مع أزمة كوفيد19فى بداياتها كان كنتيجة حتمية لتعقد المنظومة الصحية،في وقتبرزت فيه أهمية الجمع بين الفكر الإداريالذي تميزهالبيروقراطية مع الأفكار الحديثة المتعلقة بتغيير أليات عمل الإدارة من خلال منظومة تسمح بالعمل فى إطار من الشفافية والمساءلةفتحولت معها الخدمة الادارية التقليدية الى نمط شكّلنقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية نتج عنه تداعياتبعدالجائحة سواء على طبيعة الخدمة العمومية في حد ذاتها، أو على المنظومة الادارية بشكلعام.

الكلمات المفتاحية:

كوفيد 19، الإدارة، الإدارةالالكترونية، الأثار، نوعيةالخدمة.

Abstract: The lack of control that characterized the administration's handling of the Covid 19 crisis in its early stages was an inevitable consequence of the complexity of the health system, at a time when the importance of combining management thinking with modern ideas related with it, the traditional administrative service has transformed that resulted in repercussions after the end of the pandemic, on the administrative system in general.

Keywords:covid19 , administration Electonicmanagement,effects, Quality of service.

المؤلف المرسل:قسايسية عيسى

مقدمة:

تزامن اجتياح أزمة كوفيد19 معالتطورالهائلوالسريع في مجال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الذي نتج عنه تحولات جوهرية في حياة الانسان، هذا التقدم العلمي والتكنولوجي وبشكل خاص الانتشار

السريع لشبكة الأنترنت كان له تأثير كبير على طبيعة وعمل الأنظمة الإدارية، فتحولت معها الخدمة التقليدية الى نمط جديد يعتمد على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لتقديم الخدمة العمومية، فتم الانتقال من الادارة العامة التقليدية إلى الادارة الالكترونية التي تمتاز بالسرعة والتفاعل الأني والوضوح والدقة في تقديم الخدمات فكان ثورة حقيقية ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، وهو تحول فرضته الجائحة على الدول المتخلفة في مجال رقمنة الادارة العمومية.

إن إدخال تقنيات المعلومات والاتصال في مجال الإدارة أحدث تغيرا في أسلوب وفعالية وأداء العمل الفردي في حد ذاته، فالإدارة الالكترونية تعني الانتقال من العمل التقليدي الى تطبيقات معلوماتية. وكنتيجة لهذا أصبح التحول نحو الادارة الالكترونية في ظل الجائحة توجها عالميا يخص كل الدول ومن دون استثناء .

والجزائر على غرار الدول الاخرى لم تسلم من تداعيات جائحة كوفيد 19، فقامت بتبني الثورة المعلوماتية في مجال الإدارة العمومية مواكبة بذلك التطورات الحاصلة في هذا المجال، فأحدثت سلسلة من التغيرات على طرق التسيير التقليدية متوجهة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة العمومية، وعليه فاذا كان هذا التوجه اجباري فرضته الجائحة، **فماهي اذن تداعيات وأثار التحول من شكل الإدارة التقليدية الى نمط الإدارة الالكترونية خاصة بعد انتشار وباء كوفيد19؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية قمت باتباع المنهج الوصفي الذي يعنى بشرح ظاهرة التحول، فضلا عن المنهج التحليلي والمقارن بالموازنة بين الجزائر وغيرها من الدول في ميدان تحديث عمل الإدارة العمومية، وأثار هذا التحديث بعد انحسار الوباء، حيث قمت بتقسيم هذا المقال الى مبحثين تناولت في الأول التحول من نمط الإدارة التقليدية الى الادارة الالكترونية في ظل جائحة كوفيد 19، ثم نظرت في المبحث الثاني في أثار وتداعيات هذا التحول علىنوعية الخدمة العمومية وعلى المنظومة الإدارية بشكل عام بعد انحسار الوباء.

المبحث الأول: التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية

نستعرض من خلال هذا المبحث المقصود بالإدارة الالكترونية في مطلب أول، ومتطلبات التحول اليها بسبب الوباء في مطلب ثاني.

المطلب الأول:ماهية الإدارة الالكترونية

إن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو أحد المصطلحات الإدارية الحديثة(فرع أول)، والتحول الى هذا المفهوم الحديث في الجزائر (فرع

الثاني) كان بصفة تدريجية في البداية إلا ان الجائحة كانت أحد عوامل التسارع للوصول الى الادارة الالكترونية.

الفرع الأول:مفهوم الإدارة الالكترونية

باتخاذ السلطات مجموعة من التدابر الاحترازيةللوقاية من تفشيالفيروس الذي انتشر خاصة بعد تسجيل عدد معتبر من الحالات، تم على إثره إيقاف العمل عن قرب للعديد من المرافق الحيوية والمؤسسات الوطنية التي تقتضي الحضور الشخصي لطالب الخدمة مما أدى الى تعطل مصالح الناس، ومع ديمومة انتشار الوباءأضحى من الضروريااللجوء الى تدابير تضمن استمرارية المرفق العمومي، باعتماد أسلوب الادارة الالكترونية كحل في ظل الأزمة والذي استمر العمل به حتى بجلاءها.

ومفهوم الإدارة الالكترونية ظهر نتيجة الثورة الهائلة في شبكة المعلومات والاتصالات التي أحدثت نقلة نوعية في عمل المنظمات وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في أداء الوظائف الإدارية وفي مقدمتها تقديم الخدمة العمومية ونظرا لحداثة هذا المصطلح وأهميته فقد كانت هناك عدة تعريفات للإدارة الالكترونية من مفكرين وباحثين نذكر منها:

يعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية في الإنجاز ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومؤسسات الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة العمليات الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، ويعطي الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف جوانب الحياة[1]".

كما يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها ""الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا[2]".

كما تعرف على أنها "القدرة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونياً عبر الإنترنت وشبكات

---

[1]World Bank،"A definition of E- Government،"13/07/2015.www.world bank.org/ Public secter/ egov/egovstudies.htm.access.

[2]علاء عبد الر ا زق السالمي، السيلطي ،الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008 ، ص 32

الحواسيب الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ، خفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدفتحقيق أهداف المنظماتالادارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية[1]".

و تعرف الإدارة الإلكترونية كذلك بأنها: " منهجية جديدة ومتطورة في الإدارة، تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، وتسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة وبناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، وبذلك انتقلت الإدارة من النمط التقليدي المكلف للوقت والمال والجهد إلى النمط الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة والمرونة بتطبيق أفكار الإدارة الإلكترونية التي تركز على مبدأ "الوقت" هو المورد الأكثر حيوية، والآنية في تنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب[2]".
أما الدكتورة صفاء فتوح جمعة فعرفت الادارة الالكترونية "هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الالكترونية والمعلوماتية لتطوير ميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية[3]".
من خلال ما سبق يمكننا القول بإن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن انطلاقا من التغير الحاصل في مفهوم ومضمون الادارة بشكل عام وهذا كنتيجة الاستخدام الكفء والفعال لنظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في تنفيذ المهام و الاعمال الادارية و التي تتميز بالسرعة[4] و المرونة و الدقة من أجل تلبية حاجيات المواطنين و تحسين الخدمات العمومية.

الفرع الثاني: التحول الالكتروني للخدمة العمومية في الجزائر

---

[1] علاء أحمد حسين، صدام حسين على، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعدادالإستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية"، تنمية الرافدين، مجلد 33، العدد. 104، جامعة الموصل، العراق، 2011، ص 59.
[2]سليمة بن حسين، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية 07 جويلية 2014، ص 207.
[3]عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، 2014 ، ص 41.
[4]حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، فرع التنظيم السياسي والاداري، كلية العلوم السياسية والاعلام، الجزائر، 2007ص 3.

برز اهتمام الجزائر بالأنترنت لقناعتها بضرورة حيازة هذه التكنولوجيات الجديدة والتحكم فيها لما لها من آثار اقتصادية، اجتماعية وسياسية تعود على الدولة بالفائدة، وتتجلى هذه القناعة في تبني الدولة لسياسة طموحة تقوم على تطوير هذا القطاع ومحاولة الالتحاق بالدول المتطورة[1].
حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الأنتَرنت ومختلف التقنيات المتعلقة بها من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في شهر مارس سنة 1994، عن طريق مركز البحث والإعلام العلمي والتقني الذي أنشئ فيشهر مارس سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية.
وبعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257بتاريخ 25 أوت 1998، والمعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000، الذي يحدد شروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الأنترنت، ظهر مزودون جدد خواص وعموميين ساهموا إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، في زيادة عدد مستخدمي الشبكة.
وبقي مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مرحلة متأخرة مفهوم يكتنفه الغموض في أذهان المسؤولين الاداريين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر، حيث انحصر المفهوم فيما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وبقي تطبيق الإدارة الإلكترونية مهمة هذا القطاع بشكل انفرادي، إلى غاية صدور إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013"، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 والتي تمثل أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر. وتهدف هذه الاخيرة إلى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العامة، ومجالات النشاط الاقتصادي.

المطلب الثاني: متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية

لقد فرضت جائحة كوفيد 19 التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية بالتحول في الأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات، لخلقنظام متكامل من المكونات الإدارية والبشرية والمالية والتكنولوجية وغيرها، وبالتالي فهي ليست عملية سهلة أو تقنية بحته بل

[1]عبد الكريم زهيوة، تطور الإعلام الألي في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية 2007/12/28، ص 6.

يستلزم وضعها توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

المتطلب السياسي (القيادة الإلكترونية): تمارس القيادة الإلكترونية الدور الرئيس في صياغة وتفعيل التحول نحو الإدارة الإلكترونية بل إن عملية التحول نحو هذه الإدارة هي في حد ذاتها نتيجة اقتناع وتصميم القيادة في المنظمات، ولكي تتحقق عملية التحول التي تمت الإشارة إليها بنجاح فإن الضرورة والحاجة تقتضيان توافر عدد من الموظفين المتكونين في مجال الرقمنة، وكذلك توافر عدد من الإداريين والمخططين القادرين على التعامل والتكيف مع التقانة، كما تتطلب الإدارة الإلكترونية قيادة سياسية تعبر علنا عن التزامها بدعم الجهود الرامية للتحول إليها من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ السياسي والاقتصادي والتقني الذي يسهم في إطلاق القدرات الإبداعية إلى أقصاها، فقرار التحول هو قرار سيادي يتخذ على أعلى المستويات في المنظمة ومن دون ذلك تبقى الإدارة الإلكترونية مجرد فكرة على ورق لا قيمة لها إطلاقا[1]. في الكثير من الدول اصبحت عملية رقمنة العمل الاداري والادارة الالكترونية خاصة بعد الجائحة اولى الاولويات في برامجها السياسية وهذا كحل وتحدي لمكافحة انتشار الفيروس كوفيد 19.

المتطلبات التشريعية:التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج الى مناخ قانوني وبيئة تشريعية ملائمة، وذلك لأن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها، فمجرد وضع حيز خدمة الإدارة الإلكترونية يجب توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل مع الأوضاع الجديدة التي نشأت الحاجة إليها.

المتطلبات التكنولوجية: تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الأنترنت، إضافة إلى توفيرالتكنولوجيا

[1] صدام حسين علي وعلاء أحمد حسن، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى" مجلة تنمية الرافدين 104(2011)، ص- ص. 64-65

الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي[1].

المتطلبات الإدارية: يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية الى إحداث تغيرات جوهرية في الهياكل الإدارية والإداراتالعمومية بما يجعلها تتناسب مع هذه الاخيرة. إن التنظيم الجديد ينتج عنه بدون شك استحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها والاستغناء عن وظائف تقليدية واستحداث وظائف جديدة وهذا يتطلب تأهيل وتدريب العاملين وذلك بإعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج، والأساليب التعليمية.

المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، لأن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى توفير البيئة الأمنية الملائمة، والتي من شأنها أن توفر لشبكات الإدارة الإلكترونية المستوى المطلوب من الأمان والسرية والموثوقية والإثبات، والحفاظ على قاعدة البيانات الخاصة بالمعطيات والمعلومات الشخصية للمرتفقين مع الادارة.

وفي الاخير يمكن القول بان الانتقال الى الادارة الالكترونية فرضته الجائحة بقوة، وذلك بالرغم من عدم توافر جميع عناصر متطلبات التحول، واصبحت الادارة الالكترونية كبديل للمعاملة وتقديم الخدمة العمومية، كما ان الانتقال الى الادارة الالكترونية رتب اثار وتداعيات على الادارة العامة وعلى العمل الاداري بصفة خاصة وهو ما سنتناوله في المبحث الثاني.

المبحث الثاني: تداعيات واثار التحول الى نمط الإدارة الالكترونية بعد انحسار الجائحة

تعتبر جائحة كورونا كوفيد19 أزمة صحية عالمية خطيرة فرضت الحجر المنزلي والتباعد الجسدي، حيث انها مست كل جوانب الحياة للمواطن ومنها علاقاته بالادارة العامة، واصبح تقديم الخدمة العمومية يتم عن بعد، ولقد فرضت هذه الازمة على السلطات العمومية تسريع عملية الانتقال الى نمط الادارة الالكترونية، وترك هذا التحول تداعيات واثار سواء على نوعية الخدمة العمومية(مطلب أول)، أوعلى المنظومة الإدارية بصفة عامة (مطلب ثاني).

المطلب الأول:تداعيات التحول على نوعية الخدمة العمومية

[1] موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي " (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة – بسكرة- الجزائر مجلة الباحث 09-2011) ص 91.

منذ بداية الأزمة المرتبطة بفروس كوروناكوفيد19 المستجد تتزايد يوما بعد يوم الضغوط المرتبطة بعمل الادارات العامة حول العالم، فأصبحتالحاجة لتوفير الخدمات الاساسية للمواطنتواجه صعوبة بالغة خاصة مع تقرير عدة دول قيودا على التحرك، وما تبع ذلك من إقفال قسري لمعظم الإدارات العامة والمؤسسات الخاصة على حد سواء، فسارعت الدول الى امتلاك قدرات تقنية، خاصة الدول المتطورة عن طريق انشاء صفحات وتطبيقات ومنصات تساهمفي توفر على الخدمات العمومية الكترونيا بغية مواكبة مبدأ استمرارية تقدم الخدمة العامة خلال فترة الاقفال القسري والتباعد الاجتماعي.

فبفضل التقدم التكنولوجي وثورة الاتصالات وانتشارشبكة الانترنت، الذي أثر على طبيعة وشكل النظم الادارية، حيث تم تاكيدضعف الخدمة العموميةالتقليدية التياثبتت ولاتزال تثبت يوما بعد يوم محدوديتها وضرورة إعادة صياغة فلسفة الخدمة العمومية وفق نمط تكنولوجي، مع ما يتيح منإمكانيات للشبكة العنكبوتية مما أفسح المجال لعصر الادارة الالكترونية التي تخترق الحدود[1].

فجراء التطور التكنولوجي شهد العالم بروز مفاهيم حديثة وجديدةبدءا بمفهوم نظم المعلومات الادارية، مرورا بمفهوم الاعمالًالالكترونية، وصولا الى مفهوم الإدارة الالكترونية.

فتقدم الخدمات الكترونيا وفقا أسلوب الإدارة الالكترونية يقلل من انتشار الوباء بين الافراد، ويؤمّن تفعيل هذا المبدأ تعميم الأساليب التكنولوجية ويجعل المرفق قائما باضطراد من حيث استمرارية وديمومة خدماته بعيدا عن الروتينية والتعقيد الذي تتسم بهالأساليب الإدارية التقليدية، وبالتالي يكون للفرد إمكانية الوصول الى الخدمات المرفقية والمعلومات الرسمية متى وأين أراد.

بالنسبة للدولة فالإدارة الالكترونية هي أداةفعالة في تجسيد اللامركزية الإدارية وتسهيل الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة. كما ان تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات كان له دور ملموس قي هذا المجال. ويمكننا القول ايضا أنه كان للجائحة دافع كبير للدولة من أجل تحسين خدماتها والارتقاء لمستويات عليا من جودة الخدمة.كما ترتبط اهداف الإدارة الالكترونية بوظائف

[1]سعيدي عزوز، الإدارة الاكترونية ودورها في استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، كتاب جماعي حول:التحديات القانونية لفيروس كورونا، الطبعة الأولى،2020،ص 454.

الإدارة عموما، وذلك من خلال تحقيق أفضل النتائج على صعيد الأنشطة والخدمات المقدمة، ومن بينها:

أ) تقديم خدمات جديدة ومتطورة

مما لا شك فيه أن الإدارة الالكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفقوجودة الإدارة الالكترونية ذاتها، لذلك فإن مخططي برامج الإدارة الالكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهوروضمان قضاء مصالح الافراد عن بعد، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزود بهما يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحققسهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الالكترونية يختصر إجراءاتكثيرة ومراحل متعددة[1].

ب) التقليل من البيروقراطية

لقد ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السري، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الانترنيت المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب... إلخ،كل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريعيستفيد منها القائمون على شبكات الإدارة الالكترونية، وذلك من أجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل انجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور[2]دون الحاجة الى انتقالهم شخصيا.

ج) تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية:

تظهر هذه التسهيلات من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضفي الشفافية على هذه التعاملات، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، وبالتالي لا يمكن لمتعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع

---

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، ط 1، مصر، 2003 ، ص 99.

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، نفس المرجع السابق، ص 10.

هذه الإجراءات، كذلك فنظام الخدمات الالكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الالكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها[1].

د) تكريس الشفافية في اداء الخدمة العمومية

تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية، وكسب ثقة المواطنين من خلال إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في المعاملات المتعلقة بأحد العملاء. فالإدارة الإلكترونية تهدف الى تحسين مستوى الخدمات وإتباع معايير جودة الخدمات، والتقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ.

المطلب الثاني: تداعيات التحول الى الإدارة الالكترونية على المنظومة الإدارية

تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الإلكتروني وتوسيعه ليشمل كافة المواطنين، عن طريق تعميم النفاذ للخدمات العامة الإلكترونية والوصول إلى مجتمع المعرفة.

ويهدف هذاالمشروع أيضا إلى النهوض بالاقتصاد الوطني، وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية والاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.

وعليه فإن تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية كانت له اثار بعد انحسار الوباء ، حيث اكتسى أهمية واهتمام كبيرينلدى السلطات العمومية لتحقيق اهداف هذا المشروع (الفرع الاول)، كما واجهته عدة صعوبات وتحديات(الفرع الثاني).

الفرع الاول: تجسيد اهداف التحول الى الادارة الإلكترونية **في الجزائر**

على اثر انتشار فيروس كورونا والاثار السلبية التي خلفها على اداء الخدمة العمومية، فقد قررت الجزائر تمديد مشروع الجزائر الإلكتروني على كافة القطاعات، حيث ان رئيس الجمهورية في العديد من المناسبات يؤكد على اتمام المشروع والعمل على تجسيده في ارض الواقع. ولبناء

[1] نفس المرجع، ص 109-110

ادارة الكترونية قوية تقدم خدمة عمومية نوعية يتعين على السلطات العمومية في الجزائر العمل على تجسيد اهداف التحول الى الادارة الالكترونية وتحقيقها في الاجال المعقولة لبناء حكومة الكترونية وتتمثل هذه الاهداف فيما يلي:

-تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في كافة الإدارات العمومية المركزية منها والمحلية.

-تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات والبنوك والمؤسسات المالية.

-تطوير الآليات المتعلقة بتقديم الخدمة العمومية عن بعد من جهة، وتشجيع المواطنين وتحفيزهم على استعمال هذه الاليات خاصة في ظل الازمات الصحية مثل ما شهدته ازمة جائحة كورونا من جهة اخرى.

-تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من اقتناء والاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلاموالاتصال.

-دفع وتطوير الاقتصاد الرقمي باعتباره ركيزة تدعم التنمية وتنشط الدورة الاقتصادية والتبادل المعطيات الاقتصادية باقل الجهود والتكاليف.

-تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.

-تطوير الكفاءات البشرية عن طريق التكوين وتبادل الخبرات مع الدول الاجنبية والسعي لنقل التكنولوجيا الحديثة والمتطورة وذلك لربح الوقت والانتقال الى الجيل الخامس والسادس للتكتولوجيا الرقمية.

-تدعيم البحث، التطوير والابتكار في مجال الرقمنة والتسيير الالكتروني للخدمةالعمومي .

-ضبط مستوى الإطار القانوني للإدارة الالكترونية.

الفرع الثاني: تحديات وصعوبات التحول الى الادارة الإلكترونيةفي الجزائر

من خلال معاينة ما تم بذله من جهود لإنجاح الادارة الإلكترونية في الجزائر، خاصة بعد ازمة كوفيد 19 فليس من الإنصاف القول بعدم توافر إرادة سياسية أو دعم من السلطات عليا، غير أنّ تحقيق الأهداف المنشودة اصطدم بجملة من التحديات والصعوبات للانتقال الى ادارة الكترونية في ظل هذه الازمة وتتمثل فيما يلي :

- التأخير في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب والذي يشكل أساسا لأي عملية تطبيق للإدارة الالكترونية.

- عدم ملائمة القوانين والأنظمة المعمول بها لتطبيق الإدارة الالكترونية.

- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني لما يتطلبه ذلك من وقت وجهد كبيرين.
- صعوبة إندماج شريحة واسعة من المواطنين والمرتفقين في الاستفادة من الخدمة العمومية عن بعد رغم توافرها، وهذا راجع لعدة اسباب منها محدودية المستوى الثقافي والعلمي المطلوب للاستفادة من هذه الخدمة، وعدم توافر الامكانيات المادية لربط مقراتهم السكنية بالشبكة الالكترونية. كما يعتمد نجاح اي مشروع على مستوى الدعم المالي والتقني المخصص له، وكغيرها من المشاريع تعاني الادارة الإلكترونية من صعوبات ونقص في الإمكانيات المالية والتقنية اللازمة والمتمثلة فيما يلي:
- عدم وجود الموارد اللازمة لتغطية وتمويل نفقات عملية الإدارة الالكترونية
- محدودية الاعتمادات المالية المخصصة لبرامج التكوين لفائدة المعنيين بتطبيق وتنفيذ العمليات الالكترونية.
-ارتفاع تكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للأنترنت التي تتطلب رصد اموال كبيرة للاستفادة منها، وهذا فضلا عن المعوقات الإدارية التي تتمثل في ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
-عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينهما.
-غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
-جل المستويات الإدارية والتنظيمية تعتمد على أساليب التسييرالتقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
-مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي[1].

خاتمة:

إن أزمة وباء كورونا المستجد وما خلقت من تداعيات على عديد المجالاتالاقتصادية والاجتماعيةوالنفسية والأمنية،جعلت الدول تسعىالى

[1]زينب قريوة، الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية –دراسة ميدانية بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة- مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة تاسوست، جيجل، 2016 ، ص 290

إعادة التفكير في أساليب تحقق جودة واستمرارية الخدمة العمومية حتى بعد انحسار الوباء ، وباعتبارالإدارة الإلكترونية منظومة إلكترونية متكاملة تكرسالعمل بها بشكل كبير خاصة مع تفشي فيروس كوفيد19 المستجد، وتهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي التقليدي إلى إدارة رقمية باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وتهدف كذلك الى إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين العمل الإداري داخل أي منظمة.

ومن **النتائج** المتوصل اليها:

انه لا يجب انكار بعض الجهود لعصرنة الادارة العمومية وتبني الادارة الالكترونية إلا انهافي الجزائر تبقي بعيدة بالمقارنة مع الدول المتقدمة وذلك لعدم وجود رغبة سياسية حقيقية في التحول الى الادارة الالكترونية، فكانت أزمة كورونا فرصة حقيقية أمام الحكومة الى الانتقال وتبني الفكرة.

التوصيات :

يتطلب للحكومة الجزائرية في مسار مساعيها للتحول الالكتروني الذي يساهم في تحسين وتطوير الخدمة العمومية بطريقة فعالة ومرنةوذات جودة، خاصة بعد انحسار الوباءمراعاة العديد من النقاط نوردها كالآتي :

-توفير البنية التحتية للاتصالات والبرمجيات لولوج العالم الالكتروني بمعناه الحقيقي وتطبيقه بالنجاعة المنتظرة منه.

_العمل على تدعيم منظومة التدريب والتكوين للموظفين في مجال تقنيات وأساليب الإدارة الالكترونية بإشراف ومتابعة مختصين وخبراء في هذا المجال.

_الإحاطة بكل الجوانب القانونية المنظمة لهذا التحول الالكتروني مما يخلق بيئة الكترونية منظمة ومحمية من أي شكل من أشكال المساس بها.

-العمل أكثر على تطوير وعصرنة الادارة العمومية لما له من أهمية كبيرة في تعزيز دولة القانون، وذلك بمواكبة تجارب الدول السباقة في ولوج هذا التحول الالكتروني لتقديم خدمة عمومية ذات جودة تحظى بقبول وثقة المواطن، وكافية لمواجهة الازمات التي تشكل خطرا على المواطن مثل ما حدث بسبب انتشار الوباء كوفيد 19.

_ يجب تعميق فكرة التعامل بالتكنولوجيا المتطورة في مجال الاتصال بالنسبة للمواطنين، والتدرج السريع في تجاوز الوضع الإداري التقليدي للعمل الإداري.

قائمة المراجع:

أ-الكتب:
1 علاء عبد الرازق السالمي، السيلطي ،الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
2 عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، 2014.
3عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، ط 1، مصر، 2003.
4 سعيدي عزوز، الإدارة الاكترونية ودورها في استمرارية تقديم الخدمة العمومية في ظل جائحة كورونا، كتاب جماعي حول:التحديات القانونية لفيروس كورونا، الطبعة الأولى،2020.

ب-الرسائل الجامعية:
1 زينب قريوة، الإدارة الإلكترونية والفعالية التنظيمية –دراسة ميدانية بمديرية الضمان الاجتماعي لولاية سكيكدة- مذكرة ماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، جامعة تاسوست، جيجل، 2016.
2حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، فرع التنظيم السياسي والاداري، كلية العلوم السياسية والاعلام، الجزائر، 2007.

ج- المقالات:

1 علاء أحمد حسين، صدام حسين على، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعدادالإستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية"، تنمية الرافدين، مجلد 33، العدد. 104، جامعة الموصل، العراق، 2011.
2سليمة بن حسين، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية 07 جويلية 2014.
3عبد الكريم زهيوة، تطور الإعلام الألي في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية 2007/12/28.
4 صدام حسين علي وعلاء أحمد حسن، "مدى توافر بعض متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحول نحو الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة مديرية العامة للتربية نينوى" مجلة تنمية الرافدين 104(2011).
5 موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي " (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة – بسكرة- الجزائر مجلة الباحث 09-2011).

مواقع الانترنت:
-World Bank،"A definition of E- Government،"13/07/2015.www.world bank.org/ Public secter/ egov/egovstudies.htm.access.