

## تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل وباء كورونا المستجد (كوفيد 19)

حالة بريد الجزائر-وحدة ورقلة-

*Evaluating the performance of public services in light of the new epidemic Corona (covid-19) the case of Algeria Post -Unit Ouargla-*وليد زيادي<sup>1</sup>، حكيم بن جرووة<sup>2</sup>Walid Ziadi<sup>1</sup>, Hakim Bendjeroua<sup>2</sup><sup>1</sup>مؤسسة جامعة محمد خيضر، بسكرة، (الجزائر)، [walid.ziadi@univ-biskra.dz](mailto:walid.ziadi@univ-biskra.dz)<sup>2</sup>مؤسسة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، (الجزائر)، [Bendjeroua.hakim@univ-ouargla.dz](mailto:Bendjeroua.hakim@univ-ouargla.dz)

تاريخ النشر: 2020/06/30

تاريخ القبول: 2020/06/04

تاريخ الاستلام: 2020/05/10

ملخص: تهدف هاته الدراسة إلى محاولة تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل تفشي فيروس كورونا، وقد تم ربط الدراسة بخدمات بريد الجزائر-وحدة ورقلة -من خلال مراجعة التدابير المتخذة تجاه المواطنين خلال الفترة ما بين 17 و22 أبريل المتزامنة مع فترة صب الأجور.

ومن أجل التقييم تم إجراء مقابلة مع مسؤولي بريد الجزائر بوحدة ورقلة، ليتم الخروج بنتيجة مفادها أن الخدمات العمومية المقدمة من قبلهم تتسم بالجدية والصرامة، لاسيما وأن تحرص على ضمان سلامة مواطنيها مع انتشار هذا الوباء. كلمات مفتاحية: الخدمة عمومية. بريد الجزائر. وباء. فيروس كورونا.

**Abstract:** This study aims to try to evaluate the performance of public services in light of the outbreak of the Corona virus, and the study was linked to the services of Algeria Post - Unity and Ouargla - by reviewing the measures taken towards citizens during the period between 17 and 22 April, coinciding with the period of casting Wages.

For the sake of the evaluation, an interview was conducted with Algerian Post officials in Ouargla, to produce a conclusion that the public services provided by them are serious and strict, especially as they strive to ensure the safety of their citizens with the spread of this epidemic.

**Keywords:** Public service; Algeria Post; Epidemic; Corona virus.

يواجه الفرد الجزائري العديد من العقبات والحواجز التي قد تؤزم علاقته بالإدارات العمومية، والتي تقع حاجز بينه وبين مختلف الخدمات المقدمة من طرفها والتي قد ينتفع بها بالصورة التي تقدم له انطبعا جيد لمستوى تلك الخدمات، لاسيما وأن المتتبع للوضعية الخدمات العمومية في الجزائر في الماضي القريب يلحظ ويلتمس نوع من التدمير وعدم الرضا لدى الفرد المستعمل والمتنفع بتلك الخدمات.

إلا أنه وعلى الرغم من كل ذلك فإن الدولة الجزائرية قدمت العديد من الحلول والأدوات التي تهدف وتسعى من خلاله إلى الرقي بتلك الخدمات للمستوى الذي يرغب فيه الفرد الجزائري، ولعل من بين أهم تلك الخدمات ما لها علاقة بالسيولة أو الجانب المالي للفرد من جهة والاتصال والتواصل من جهة أخرى.

وهنا نشير بالتحديد لخدمات البريد والمواصلات بالجزائر التي يلاحظ المتتبع له بدل المؤسسة العمومية لهذا القطاع كل الجهد لمحاولة ترقيته وتحقيق الإشباع للفرد الجزائري الذي هو دوما على احتكاك واستعمال شبه يومي له من خلال مختلف العمليات التي تؤديها والتي على رأسها عمليات إيداع، سحب، تحويل الأموال من وإلى الفرد، وهو الأمر الذي إن تم توفيره وتأديته بالشكل الجيد والمناسب يؤدي إلى نتائج جد مرضية للطرفين والعكس صحيح.

إن اهتمام الدولة بترقية وتحسين خدماتها العمومية أضحى مطلب جميع الأفراد وهو ما اتضح من خلال العديد من التوجهات والاستراتيجيات التي اتبعتها من أجل تحسين تلك الخدمات، ولعل من أهم تلك التحسينات ما قدمته مؤسسة البريد والمواصلات التي عمدت على تقريب الخدمات من زبائنها، وذلك باستحداث بعض الخدمات كحافلات البريد والمواصلات التي أضحى تنتقل هي إلى زبائنها من أجل تسهيل كل الأمور التي يتمكن من خلالها الفرد من الحصول على متطلباته بالشكل والنسق الذي يرغب فيه.

### 1.1 الإطار العام للدراسة:

على اعتبار أن الخدمات العمومية موجهة بصورة مباشرة لتلبية احتياجات الفرد بالشكل والنهج الذي يرغب فيه، فإن الدولة تسعى جاهدة لترقية تلك الخدمات وتوفيرها في الوقت والمكان والشكل المرغوب فيه، وهو ما يظهر جليا من خلال تطور تلك الخدمات التي أضحى تنافس وتضاهي

الخدمات المقدمة من قبل كبريات الدول، إلا أنه في الوقت الحالي أي منذ مطلع 2020 أين ظهرت بعض المستجدات التي أثرت على خريطة العالم بشقها الاقتصادي، السياسي، الثقافي الصحي والأمني والمتمثلة في جائحة وباء كورونا (covid-19).

هذا الفيروس الذي أضحى يهدد حياة الفرد على المستوى العالمي بل وتعدى الأمر الجانب الصحي ليغزو كل من القطاعات، والتي سنتطرق هنا للجانب الاقتصادي منها من خلال محاولة تقييم وضعية الخدمات العمومية في ظل تفشي هاته الجائحة العالمية، وذلك بإسقاط الدراسة على الخدمات العمومية لقطاع البريد والمواصلات متمثلة في كيفية استغلال الوضع الراهن والقيام بتقريب خدماتها من زبائنها عبر حافلاتها المستحدثة والمتنقلة.

## 2.1. طرح الإشكالية:

في ضوء ما سبق سرده سنحاول تقييم أداء الخدمات العمومية للبريد والمواصلات في ظل تفشي فيروس كورونا من خلال طرح التساؤل الرئيس التالي:

في ظل الجائحة العالمية لفيروس كورونا وبالنظر للإجراءات المستحدثة في مجال الخدمات العمومية هل يمكن القول بأن تقريب خدمات البريد والمواصلات من الزبائن يساهم في التحكم من انتشار وباء كورونا (covid-19)؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة التساؤلات الجزئية التالية:

- ما المقصود بالخدمات العمومية؟
- ما هي عواقب تفشي جائحة كورونا على الخدمات العمومية للفرد؟
- هل استخدام حافلات البريد والمواصلات له دور في تسهيل الخدمات العمومية الموجه للفرد في ظل تفشي وباء كورونا؟

## 3.1. فرضيات الدراسة:

من أجل معالجة إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية تم الاعتماد في ذلك على طرح الفرضية التالية.

تقريب الخدمات البريدية من المواطن له دور فعال في الحد من تفشي وانتشار فيروس

كورونا المستجد (كوفيد-19)

ومن أجل معالجة هاته الفرضية سيتم إجراء مقابلة مع مسؤولي بريد الجزائر-وحدة ورقلة- والتي من خلالها سيتم الإجابة على إشكالية الدراسة والخروج ببعض النتائج التي قد تخدم هذا المجال وفق العرض الآتي:

2. الخدمات العمومية:

في ظل الطلب المتزايد من طرف المواطنين للخدمات العامة من جهة وتطور التكنولوجيات الجديدة والتغيرات الثقافية والعمولة والمنظمات العامة في كل مكان في العالم أدى بالمنظمات الحكومية البحث عن وسائل لتحسين أدائهم أكثر مع تحسين أداء الحكومة من خلال أنظمة الأداء التنظيمي في تقديم الخدمات للمواطنين علاوة على ذلك، توفير الخدمات العامة للمواطنين المحتاجين هو مؤشر لتقييم التسليم المستدام بكفاءة وفعالية الحكومة يسمح تقديم الخدمة العامة للحكومة للمواطنين بشكل عام والمواطنين المحتاجين بشكل خاص. (Eneanya, 2018, p. 01)

### 1.1. تعريف الخدمة العمومية:

إن مصطلح الخدمة العمومية لم يعد يعني بالضرورة الخضوع للقانون الإداري الذي يمكن تعريفه حالياً بأنه نشاط ذا اهتمام عام يتم الاهتمام به مباشرة من قبل شخص عام ويخضع بدرجات متفاوتة لنظام قانوني محدد (Fawwaz, 2017, p. 81)، ونظراً لاختلاف وجهات النظر، قدمت العديد من التعاريف للخدمة العمومية نذكر منها:

عرفت الخدمة العمومية بأنها: كل وظيفة يكون أداؤها مضموناً ومضبوطاً ومراقباً من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين (برابنيس، 2014، صفحة 56)

كما عرفت الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منح توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين (بوعمامة، 2014، صفحة 40).

وعرفت أيضا بأنها: النشاطات والخدمات التي يقدرها الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة وعلى الحكام القيام بها، نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام (بعلي، 2002، صفحة 208).

من خلال ما تم ذكره من تعاريف، يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها مجموعة من النشاطات والمنافع التي تقدمها المؤسسات العمومية للأفراد بهدف تلبية حاجاتهم ورغباتهم وتكون أساسا موجّهة للمصلحة العامة.

## 2.2. المبادئ العامة للخدمات العمومية:

لكي يرقى نشاط الخدمة العمومية لمستوى المصلحة العامة، وضع الكتاب مبادئ أساسية للخدمة العمومية وهي: مبدأ الملائمة مبدأ الاستمرارية والمساواة وهناك بعض من الكتاب اقترحوا قاعدتين: مبدأ المجانية والذي يعني أن تشتغل المصلحة العمومية دون مقابل، ومبدأ الحيادية الذي يلزم المصلحة العمومية بالأخذ بعين الاعتبار فقط المصلحة العامة دون أي اعتبارات أخرى. (براينيس، 2014، صفحة 108).

هناك بعض الكتاب وضعوا تفريقا بين المبادئ الكلاسيكية والحديثة والتي لها علاقة مع المتطلبات العصرية في إطار حوكمة هذه الخدمات: (يمينة، 2018، صفحة 108)

### ❖ المبادئ الكلاسيكية للخدمات العمومية: وهي مجموعة من القواعد المرتبطة أساسا

بالقانون الإداري ويمكن إجمالها فيما يلي:

- مبدأ الاستمرارية: الهدف الأول للخدمة بالنسبة للمجتمع أن تكون مستمرة مع استمرارية الدولة نفسها؛
- مبدأ المساواة أمام الخدمات العمومية؛
- مبدأ الحياد: أي عدم استعراض الميول الديني أو الأفكار السياسية سواء من مقدم الخدمة أو متلقي الخدمة؛
- مبدأ التكيف: القابلية للتحويل عند تغير الظروف الاجتماعية، البيئية أو السياسية أو عند الرغبة في تحسينها.

## ❖ المبادئ الحديثة للخدمات العمومية: استحدثت لسد الثغرات في المبادئ القديمة كنوع

من التحديث استجابة للمتطلبات الاجتماعية الحديثة وهي مبدأ الشفافية ومبدأ

التشارك والمشاركة.

### 3.2. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العمومية:

نتج عن التقدم التقني والعلمي وانتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على المؤسسات العمومية الخدمية والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي حيث أن تجسيد الإدارة الالكترونية قد ألزم الحكومات بسن قوانين في هذا الاتجاه وإنشاء وسائل التفاعل مع الزبائن والمستخدمين من الخدمات العمومية. (Munoz & Pedro, 2011, p. 7)

إن وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات في المؤسسات العمومية أدى إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، والتي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها في تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري والثبات الذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال، فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية عكس الموظف. (غريسي و محمد، 2013، صفحة 79)

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية وعمليات التوثيق والاستمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين وأموالهم، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي، فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طبيعة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهه. (غريسي و محمد، 2013، صفحة 94)

ويمكن أن ندرج مجمل أهم مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات

الخدمية العمومية فيما يلي: (نور الدين و مريم، 2016، صفحة 63)

- يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير وإتاحة البيانات والمعلومات أمام مستخدميها؛
- تبسط إجراءات إنجاز الخدمة العمومية، وتسهل الإجراءات بين الدوائر المختلفة؛
- تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة؛
- توفير الأرشفة الإلكترونية، يسمح بالحصول على معلومات صحيحة لأداء خدمة عمومية رشيدة؛
- الوصول الآني للمعلومات والخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية؛
- يساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع، مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات عمومية عالية الجودة وبتكلفة أقل؛
- يساعد على زيادة ولاء المواطنين، نتيجة الاستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية.

### 3. جائحة فيروس كورونا (covid-19):

تثير صناعة الخوف من فيروس "كورونا" تساؤلات عديدة، ودروس وعبر كثيرة يمكن استنباطها في ظل الزخم الإعلامي الخانق، الذي يرافق نشرات الأخبار وصفحات الجرائد والمجلات ووسائل التواصل الاجتماعي، وكأنه الخطر الأوحى في العالم، علما أن عدد الذين يموتون يوميا من حوادث السير على الطرق والتدخين والسرطان والكحول، أكبر بكثير من عدد الذين ماتوا بسبب فيروس

كورونا حتى هذه اللحظة. (Moustafa، 2020)

### 1.3 ما هو فيروس كورونا (covid-19):

تسود هذه الأيام حالة من الذعر والفوضى الإعلامية، منذ ظهور وباء فيروس "كورونا"، والمرض الذي سببته جائحة كورونا (كوفيد-19) في مدينة "وهان" الصينية، أواخر عام 2019، ومنها إلى مختلف أنحاء العالم، حتى فرضت بعض الدول على نفسها حجرا صحيا بشكل كامل أو شبه

كامل كالذي يسود أيام الحروب والنزاعات المسلحة، وتكاد تُنشل الحياة الاجتماعية والاقتصادية. (Moustafa, 2020)

### 1.1.3 تعريف فيروس كورونا (covid-19):

تعرف منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا على أنها فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان، ومن المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة (السارس) ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض فيروس كورونا (كوفيد-19). (WHO, 2020)

كذلك يعرف وباء كورونا (COVID-19) على أنه فيروس حاد وشديد يلزم ويصيب الجهاز التنفسي يكون على شكل كريات مستديرة أو بيضاوية ومتعدد الأشكال في كثير من الأحيان على مستوى الرئتان، الذي ينتقل بشكل أساسي عن طريق القطرات والاتصال، كذلك عن طريق الانتقال الجوي عندما يتعرض الناس لفترات طويلة لتركيزات عالية في الأماكن المغلقة نسبياً. (Global Health Journal, 2020)

### 2.1.3 أعراض فيروس كورونا (covid-19):

يؤكد أصحاب السترات البيضاء أن المرضى الذين يعانون من أعراض الجهاز التنفسي هم أكثر ضرراً وإصابة بفيروس كورونا حيث يعانون من صعوبة التنفس بالإضافة إلى المرضى الذين يعانون من أعراض السعال، لذلك وجب عليهم الابتعاد من مرضى (COVID-19) وأخذ التدابير اللازمة والاحتياطات الصارمة من خلال الحجر الصحي الذي ينصح به الأطباء كدواء أو قاعدة صحية ناجحة والتي تعتبر بمثابة مدة لسفك الفيروس (Rongrong, 2020, p. 02).

وتزداد احتمالات إصابة المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية أساسية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو داء السكري، وقد توفي نحو 2% من الأشخاص الذين أُصيبوا بهذا المرض، وينبغي على الأشخاص الذين يعانون من الحمى والسعال وصعوبة التنفس التماس الرعاية الصحية والطبية. (WHO, 2020)

### 2.3 الرعاية الصحية وتدابير الوقاية من فيروس كورونا (covid-19):

من أجل الوقاية والسيطرة على فيروس كورونا (covid-19) تم اتخاذ مجموعة من التدابير موصى بها من طرف المنظمة العالمية للصحة، تستند إلى أحدث البيانات المتاحة مع أخذ موجز رسالة



حول حماية النفس من عدوى مرض (كوفيد-19) وشملت الجلسات عروض العصف الذهني التفاعلي، على أساس جمع ملاحظات ما قبل الاختبار وذلك لتقديم المعرفة وتعزيز المواقف من قبل ردود الفعل المصابين كذلك تطوير اللافتات وتوزيع الملصقات والكتيبات والنشرات بجميع اللغات في مختلف الجوانب الوبائية (Nour, 2017, p. 536).

قامت منظمة الصحة العالمية بأخذ تدابير الوقاية والمكافحة أعدت من طرف المراكز لمكافحة الأمراض والوقاية من فيروس كورونا (covid-19) منها: (WHO, 2020)

- نظف يديك جيداً بانتظام بفركهما مطهر كحولي لليدين أو بغسلهما بالماء والصابون من شأنه أن يقتل الفيروسات
- احتفظ بمسافة لا تقل عن متر واحد (3 أقدام) بينك وبين أي شخص لأن عندما يسعل الشخص أو يعطس، تتناثر من أنفه أو فمه قطرات سائلة صغيرة قد تحتوي على الفيروس المسبب لمرض (كوفيد-19)
- تجنب لمس عينيك وأنفك وفمك وتأكد من أتباعك أنت والمحيطين بك لممارسات النظافة التنفسية الجيدة، ويعني ذلك أن تغطي فمك وأنفك بكوعك المثنى أو بمنديل ورقي عند السعال أو العطس، ثم التخلص من المنديل المستعمل على الفور.
- الزم المنزل إذا شعرت بالمرض، إذا كنت مصاباً بالحمى والسعال وصعوبة التنفس التمس الرعاية الطبية واتصل بمقدم الرعاية قبل التوجه إليه وأتبع توجيهات السلطات الصحية المحلية.

4. التدابير الوقائية من تداعيات فيروس كورونا المستجد (covid-19)، وضمان استمرارية الخدمة العمومية وتقريبها من المواطن:

حدث انخفاض مباشر في عرض العمالة بسبب التوعية الصحية التي أصابت العاملين بدءاً من مقدمي خدمات الرعاية الذين اضطروا لرعاية أطفالهم نظراً لإغلاق المدارس، وكذلك من جراء تزايد الوفيات، بكل أسف، ولكن هناك تأثير أكبر من ذلك يقع على النشاط الاقتصادي بسبب جهود احتواء المرض ومنع انتشاره من خلال عمليات الإغلاق والحجر الصحي (غوبيناث، 2020).

وتأتي هذه التدابير في سياق الإجراءات الاحترازية والوقائية المتخذة من قبل الحكومة الرامية إلى الحد من تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد 19) وحرصا على مساندة عملياتها لتعزيز الحكامة الجيدة والتدبير اللامادي للمعلومة وتبسيط الإجراءات لما فيه صالح المستثمرين والمهنيين والمواطنين، كما تعزم على ضمان استمرارية الخدمات وإتاحتها للمهنيين والشركاء والمواطنين للوصول إلى المعلومات، وذلك عبر قنوات التواصل المناسبة (وكالة المغرب العربي للانباء، 2020).

كذلك تمكين جميع العاملين في الاستجابة لفيروس كورونا المستجد من أجل الوصول إلى مصادر الدعم النفسي والاجتماعي، بحيث تكون بالتوازي مع ضمان سلامتهم البدنية من خلال المعلومات المناسبة والمعدات الكافية خاصة للعاملين في الخطوط الأمامية من خلال المراجعة المنتظمة لتحديد المخاطر والاستجابة السريعة لمتطلبات المواطنين واحتياجاتهم (وكالة الصحة العامة المحلية والوطنية، 2019)

في السياق ذاته يوفر قطاع الخدمات في الجزائر (60%) من فرص العمل و(44%) من الناتج الداخلي الخام و(2.2%) من القيمة المضافة، هنا يتوقع مراقبون تضرر قطاع الخدمات من تداعيات فيروس كورونا، الذي يعتبر ثالث قطاع رئيسي في الناتج المحلي الإجمالي، يشمل القطاع الخدمات المصرفية والسياحية، والتأمينات والترفيه والاتصالات وخدمات الإنترنت والمعلومات والنقل وغيرها، من جهتها أقرت الحكومة الجزائرية قيودا على الرحلات الجوية وإغلاقا للحدود الجوية والبحرية والبرية، مما تسبب في انكماش واسع في قطاع الفنادق والنقل، والمعاملات المالية بسبب تراجع حركة الموانئ والمطارات. (لشموت، 2020)

5. التدابير والإجراءات المتخذة لخدمات بريد الجزائر-وحدة ورقلة- في ظل تفشي فيروس كورونا المستجد (covid-19):

نتيجة الانتشار السريع لهذا الوباء على المستوى العلمي سعت العديد من الدول إلى تقديم إجراءات خدمية تسهر على حماية المواطن لاسيما وأن الدولة دعتهم إلى الحجر الصحي الاحترازي من أجل السيطرة على هذا الوباء بحيث من بين الإجراءات المقدمة هو تقريب الإدارات العمومية بخدماتها من المواطن، وعلى سبيل ذلك سعت إدارة البريد والمواصلات إلى تجسيد هذه المبادرة من خلال توفير حافلات نقل خاصة تسهر على توفير السيولة المالية والنقدية لأفراد الجهة الأمامية

المتصدية لهذا الوباء، ومن خلال المقابلة التي جرت مع مسؤولي بريد الجزائر بوحدة ورقلة يمكن الإشارة إلى أهم التدابير المتخذة على مستوى خدمات البريد بوحدة ورقلة.

حسب المقابلة التي جرت مع مسؤولي بريد الجزائر -وحدة ورقلة- فقد تبين لنا بأنه وفي إطار تقديم مختلف الخدمات البريدية والمالية لكافة شرائح زبائن بريد الجزائر تم اتخاذ كل الإجراءات من أجل إنجاح عملية استقبال المواطنين في الفترة ما بين 17 و22 أبريل 2020 وهي الفترة التي صبت فيها أجور أعوان الحماية المدنية الجيش الوطني الشعبي، المتقاعدين، عمال الصحة ... الخ.

وقد تم على مستوى كل المكاتب البريدية الاستعانة والتنسيق مع جمعيات المجتمع المدني في عملية التنظيم داخل وخارج المكاتب، أما عن الإحصائيات المسجلة خلال هذه الفترة فهي كما يلي:

■ بالنسبة للمكاتب البريدية المتنقلة: تم استغلال مكتبين بريدين متنقلين إستفادة من خدماتهما مصالح الحماية المدنية، المستشفيات (مستشفى محمد بوضياف بورقلة ومستشفى الأمومة)، أفراد الجيش الوطني الشعبي، الدرك الوطني، مصالح ولاية ورقلة، المتقاعدين على مستوى بلدية الرويسات، وحي سكرة بورقلة لكون المكتب البريدي مغلق بسبب الأشغال، حيث شهدت هذه المكاتب البريدية إقبال كبير من طرف الزبائن وحظيت برضاهم وقدموا تشكراتهم للقائمين على القطاع على مستوى الولاية.

■ بالنسبة لسعاة المؤسسات: خلال هذه المرحلة تم اعتماد أكثر من 60 ساعي بريد للمؤسسات والهيئات (الولاية، الدوائر، البلديات، المديرية الولائية التنفيذية الحماية المدنية، الأمن الوطني، .....الخ).

■ بالنسبة الدفع عن طريق الوكالة: رغم الإعلان المكثف عنها على مستوى كل المكاتب البريدية وكذا توفير المطبوعات على مستوى الشبابيك إلا أن الإقبال كان ضعيف جدا.

وعلى العموم الجدول التالي يبين تلك الإحصائيات:

### الجدول (01): الإحصائيات المتعلقة بالمكاتب المتنقلة

المبلغ الإجمالي	عدد العمليات المنجزة	التعيين
أكثر من 15 مليون دج	734	المكتب المتنقل رقم 1
حوالي 10 مليون دج	579	المكتب المتنقل رقم 2
حوالي 4 ملايين دج	136	السحب بنهائي الدفع TPE
حوالي 269 مليون دج	8 555	سعاة المؤسسات
52 000.00 دج	03	السحب بالوكالة

- المصدر: نقلا عن بريد الجزائر -وحدة ورقلة-

تبعاً لما تم عرضه سابقاً يمكن القول بأن الخدمات البريدية المقدمة من طرف بريد الجزائر وحدة ورقلة حرصت على حماية مرتاديهما لاسيما أسلاك الجبهة الأمامية المتصدية لهذا الوباء وذلك من خلال اقتراحها من هذا الأخير وتسهيل كافة الإجراءات المساعدة على قبضهم لسيولتهم المالية وهو أمر يحسب لها حيث يلاحظ من خلال هذا الإجراء أن هذا الوباء ونظراً لما له من آثار سلبية جسمية على صحة المريض إلا أنه أظهر مدى القدرات التي تخفيها الهيئات العمومية متمثلة في مختلف الخدمات التي تحرص على توفيرها للمواطن وهذا الأمر لا يقدر على إنكاره أي أحد.

#### 6. خاتمة:

بعض تصفح معطيات الدراسة التي كان الغرض منها محاولة لتقييم أداء الخدمات العمومية لبريد الجزائر في ظل تفشي فيروس كورونا المستجد كوفيد-19- مع محاولة تسليط الضوء على وحدة ورقلة الذي مكن من استخلاص النتائج التالية:

- تميزت الخدمات العمومية المقدمة على مستوى بريد الجزائر بأنها خدمات متنوعة الهدف منها السهر على راحة المواطن ومواكبة الوضع الراهن؛
- بعد تفشي وباء كورونا المستجد حرص بريد الجزائر كغيره من المؤسسات ذات التوجه الخدمي العمومي الموجه للمواطن بتقريب الإدارة من المواطن والحرص على صحته؛
- الإجراءات والتدابير المستخدمة لمواجهة وباء كورونا المستجد من طرف بريد الجزائر عموماً كانت فعالة جداً لما لها الأثر النفسي والصحي على راحة المواطن؛

- غالبية المواطنين ثمنوا الإجراءات والتدابير المتخذة من قبل بريد الجزائر لاسيما استخدام حافلات البريد لتقريب خدمات الإدارة العمومية من المواطن.

#### 7-التوصيات:

- وضع خطط احترازية استشرافية مدروسة من طرف المؤسسات العمومية او الخاصة لمواجهة الظروف الطارئة مستقبلا؛
- التوجه نحو خدمة الكترونية بحة لتقريب الادارة من المواطن والاستمرار في تقديم الخدمة العمومية في كل الظروف؛
- الاستفادة من مختلف الدراسات الاكاديمية في مختلف التخصصات والمجالات العلمية للتعرف أكثر على جائحة كورونا ووضع السبل المناسبة لمواجهتها مستقبلاً؛
- إنشاء صندوق عالمي للاستثمار في تطوير اللقاحات والوقاية من الأوبئة تحت اشراف منظمة الصحة العالمية؛
- إنشاء مراكز تأهيل نفسي اجتماعي لمواجهة الآثار النفسية والاجتماعية للأوبئة.

#### 8. قائمة المراجع:

- عبد القادر، براينيس. (2014). تسويق الخدمات والخدمات العمومية. الاسكندرية، مصر: مكتبة الوفاء القانونية للنشر.
- محمد، الصغير بعلي. (2002). القانون الاداري. عنابة، الجزائر: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- العربي، بوعمامة. (2014). الاتصال العمومي والادارة الالكترونية، رهانات الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية (09)، 40.
- بربار، نور الدين. مشري، مريم. (2016). مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، 1، 63.
- عابد، عبد الكريم غريسي. شريف، محمد. (2013). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية. المجلة الجزائرية للمالية العامة، 3، 79.
- مهديد، يمينة. (2018). التوجه نحو إدارة الجودة الشاملة كألية لعصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر. المجلة الجزائرية للمالية العامة (العدد 08)، 108.
- عمار، لشموت. (2020). تداعيات فيروس كورونا شلل اقتصادي واجتماعي في الجزائر. تاريخ الاسترداد: 2020/04/16، من: <https://n9.cl/ggko7>
- غيتا، غوبيناث. (2020). الحد من التداعيات الاقتصادية لفيروس كورونا بوضع سياسات موجّهة كبيرة. تاريخ الاسترداد: 2020/04/16، من: <https://n9.cl/7euwn>

وكالة الصحة العامة المحلية والوطنية. (2019). الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية والدعم النفسي والاجتماعي خلال تفشي فيروس كورونا المستجد. تاريخ الاسترداد: 2020/04/16، من: <https://n9.cl/kz1hf>

وكالة المغرب العربي للأنباء. (2020). كوفيد 19: الوكالة الحضرية للحسيمة تتخذ عدة تدابير لضمان استمرارية الخدمة العمومية. تاريخ الاسترداد: 2020/04/16، من: <https://n9.cl/ifmcc>

Fawwaz, L. Hatem, D. (2017). *Les nouvelles modalités de gestion du service public en Algérie. Maalem Magazine for Legal and Political Studies*, 1(2), 79-91.

Eneanya, A. N. (2018). *Performance management system and public service delivery in Nigeria : Impacts, problems, challenges and prospects. Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 6(01), 01.

Munoz, A., & Pedro, H. (2011). *Electronic administration in Spain : from its beginnings to the present. Government Information Quarterly*, 28, 7.

Nour, M. a. (2017). *Raising awareness of health care providers about MERSCoV- cov infection in public hospitals in Mecca, Saudi Arabia. Eastern Mediterranean Health Journal, La Revue de Santé de la Méditerranée orientale*, Vol. 23 (No. 8), 536.

Rongrong, Y. a. (2020). *Patients with respiratory symptoms are at greater risk of COVID-19. Journal Respiratory Medicine (YRMED 105935)*, 02.

Global Health Journal. (2020). *Diagnosis and treatment plan of Corona Virus Disease 2019 (tentative sixth edition)*. Retrieved 17 avril, 2020, from <http://www.keaipublishing.com/en/journals/global-health-journal/>

Moustafa, K. (Ed.). (2020). *What covid-19 should teach us?* Retrieved 16 avril, 2020, from <https://n9.cl/qg5xn>

WHO. (2020). *Corona Virus Disease (Covid-19) : questions and answers*. (WHO), Available. Retrieved 15 avril, 2020, from <https://n9.cl/kk6ab>

WHO. (2020). *How to protect yourself and others from illness'*. (WHO), Available. Retrieved 16 avril, 2020, from <http://www.emro.who.int/ar/health-topics/corona-virus/protect-yourself-and-others.html>

### **- Arabic references in English :**

Brianes, A. (2014), *Marketing Services and Public Services*. Al-Wafa Legal Publishing Library, Egypt.

Baali, M. A. (2002), *Administrative Law*. Dar Al-Ulum for Publishing and Distribution, Algeria.

Bouamama, A. (2014), *Public Communication and Electronic Administration : Public Service stakes*. *Journal of Social Studies and Research*.

Barbara Nour El-Din, and Mishri Maryam. (2016). *The contribution of information technology to the modernization of financial services*. *Journal of Development and Foresight for Research and Studies*.

- Gharisi, A. K., & Sharif, M. (2013), The Role of Electronic Administration in Rationalizing and Improving Public Service. Algerian Journal of Public Finance.*
- Mahdid, Y. (2018), Moving towards Comprehensive Quality Management as a Mechanism to Modernize Public facilities and Improve Public Service in Algeria. Algerian Journal of Public Finance.*
- Lachmut, A. (2020), The Repercussions of the Corona Virus : Economic and Social Paralysis in Algeria. Refund date: 16/04/2020, from: <https://n9.cl/ggko7>*
- Gita Gopinath (2020), Limiting the Economic Repercussions of the Corona Virus by Implementing Significant Targeted Policies. Refund date: 16/04/2020, from: <https://n9.cl/7euwn>*
- Local and National Public Health Agency. (2019), Aspects Related to Mental Health and Psychosocial Support during the Outbreak of the Corona Virus. Refund date: 16/04/2020, from: <https://n9.cl/kz1hf>*
- Maghreb Arab Press Agency. (2020), Covid 19: Al Hoceima Urban Agency takes Several Measures to Ensure Continuity of Public Service. Refund date: 16/04/2020, from: <https://n9.cl/ifmcc>*