الحكومة الالكترونية: السبيل الأمثل في زمن جائحة كورونا المستجد

E-government: the best way in the time of the emerging Corona pandemic

ط.د/ نافع زينب[1]، د.شعباني مجيد[2]

NAFAA ZINEB[1], CHABANI MADJID[2]

[1] مخبر السياسات التنموية و الدراسات الاستشرافية،جامعة آكلي محند أولحاج البويرة (الجزائر) z.nafaa@univ-bouira.dz

[2] مخبر مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج المحروقات،جامعة امحمد بوقرة بومرداس (الجزائر) m.chabani@univ-boumerdes.dz

تاريخ الاستلام:2020/04/18 تاريخ القبول:2020/08/26 تاريخ النشر: 2020/09/28

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور تطبيقات وممارسات الحكومة الالكترونية في التخفيف من حدة جائحة كورونا المستجد،حيث تم التطرق في البداية إلى بعض الاحصائيات المتعلقة بواقع الحكومة الالكترونية في العالم، ومن ثم الآثار الناجمة عن هذه الجائحة على مختلف الصناعات العالمية، و كذا الخسائر التي تكبدتها الدول جراء ذلك.

وقد توصلت الدراسة إلى تأكيد الدور الفعال للحكومة الالكترونية في التخفيف من حدة الأزمة الحالية على الدول، وذلك من خلال تطبيقاتها المختلفة كالتجارة الالكترونية، التعليم الالكتروني...

كلمات مفتاحية: الحكومة الالكترونية، جائحة كورونا المستجد، التجارة الالكترونية، التعليم الالكتروني، الاقتصاد العالمي.

تصنيفات JEL : H83,L86,H12,I18

Abstract

This research paper aims to highlight the role of e-government applications and practices in alleviating the emerging Corona pandemic, where it was initially addressed to some statistics on the reality of e-government in the world, and them the effects of this pandemic on global industries and its damages on countries. The study confirms the effective role of e-government in alleviating the current crisis, through the various applications such as e- commerce, e- learning...

Keywords: e-government; the emerging Corona pandemic; e-commerce; e-learning; the global economy

Jel classification codes: H83,L86,H12,I18

[1] **المؤلف المرسل:** نافع زينب ، **الإيميل: z.nafaa@univ-bouira.dz**

NAFAA ZINEB, z.nafaa@univ-bouira.dz

المقدمة:

يشهد العالم العديد من التغيرات غير المتوقعة، والتي تتسبب في حدوث أزمات عديدة تهدد العديد من الدول، وتمثل أزمة جائحة كورونا المستجد نموذجا للأزمات العنيفة التي شهدها العالم، والتي مست تقريبا كل دول العالم وسببت خسائر بشرية، اقتصادية ومالية كبيرة.

إن اهتمام الدول بالحكومة الالكترونية ووصولها لمراتب متقدمة في هذا المجال، جعلها تستفيد من ممارساتها وتطبيقاتها في جميع مناحي الحياة، ويعتبر الوقت الحالي أكثر وقت تحتاج فيه الدول إلى هذه الممارسات، باعتبارها تضمن الحصول على مختلف المتطلبات والخدمات دون الحاجة للانتقال من مكان لآخر، كما يساعد كثيرا في تنظيم حركة الناس، وتوعيتهم وإعلامهم بآخر المستجدات، كما يعتبر كل من التجارة الالكترونية والتعليم الالكتروني وغيرها من تطبيقات الحكومة الالكترونية السبيل الأمثل للقيام بمختلف الأنشطة في ظل الأزمة الحالية.

إشكالية الدراسة: من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم الحكومة الالكترونية في مساعدة الدول على التخفيف من حدة جائحة كورونا المستجد في ظل الخسائر الكبيرة التي تكبدتها ؟

و للإجابة على هذا السؤال ارتأينا تقسيم هذه الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

أولا: الحكومة الالكترونية في العالم: مفاهيم و أرقام

ثانيا: جائحة كورونا المستجد: إحصائيات وتحليلات

ثالثا: آليات الحكومة الالكترونية للتخفيف من حدة جائحة كورونا المستجد

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها محاولة أكاديمية لتسليط الضوء على موضوع الحكومة الالكترونية ودوره الداعم للدول في ظل الأزمات العالمية بصفة عامة، والأزمة العالمية الحالية بصفة خاصة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق حزمة متكاملة من الأهداف والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- التعرف على الخسائر التي تكبدتها مختلف الصناعات العالمية بسبب الأزمة الحالية؛
- التعرف على تطبيقات الحكومة الالكترونية التي تساعد على التخفيف من حدة الأزمة الحالية؛
- التعرف على كيفية مساندة ممارسات الحكومة الالكترونية المختلفة ومساعدتها للدول في ظل الأزمة الحالية؛

منهجية الدراسة:

اتبعت الدراسة الأسلوب الوصفي من أجل وصف الظاهرة م□ل الدراسة، حيث تم استخدام مختلف المراجع المكتبية من كتب، مقالات، تقارير...، والأسلوب الت□ليلي لت□ليل مختلف الاحصائيات المتعلقة بواقع الحكومة الالكترونية في دول العالم، و كذا تأثير جائ□ة كورونا المستجد على الاقتصاديات العالمية.

1. الحكومة الالكترونية في العالم : مفاهيم و أرقام :

1.1. تعريف الحكومة الالكترونية:

عرفها البنك الدولي بأنها:" استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لت□قيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية، وتقريب المسافات، إزالة العوائق، إعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية، والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة" (عقاب، 2012، صف□ة 8)

وعرفت بأنها "قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح" (بولرباح، 2018، صف□ة 67)

2.1. مجالات الحكومة الالكترونية:

1.2.1. من الحكومة إلى الحكومة (G2G):يعبر هذا المجال عن التبادل عن بعد للبيانات والمعلومات، والمعاملات بين الإدارات الحكومية المختلفة، والذي يتطلب ربطا لكافة دوائر ومؤسسات الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة.

2.2.1. من الحكومة إلى قطاع الأعمال (G2G): ويختص هذا المجال بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية، ورجال الأعمال والمستثمرين، بطريقة إلكترونية والتي تسمح لهم بتوفير التكاليف، وزيادة أرباحهم.(عامر، 2015، الصف□ات 50-51)

3.2.1. من الحكومة إلى المواطن (G2C):و يشمل هذا المجال مختلف التعاملات الالكترونية بين الحكومة ومواطنيها، مثل تجديد رخص السياقة، دفع المخالفات المرورية، الحصول على مختلف الوثائق الشخصية ... (بن سعيد و عبد الرحيم، 2015، صف□ة 54)

4.2.1. من الحكومة إلى الموظفين (G2E): يعبر هذا المجال عن العلاقة التي تربط بين الحكومة و موظفيها بطريقة الكترونية،كتقديم طلب عطلة ، الإطلاع على رواتبهم، عطلهم.(ضيف و بن موسى، 2013، صف□ة 153)

3.1. أقسام الحكومة الالكترونية: يندرج ضمن مسمى الحكومة الالكترونية الأقسام التالية:

1.3.1.الإدارة الإلكترونية:

هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات،تعمل على إيصال أفضل الخدمات للمستفيدين منها، عن طريق مختلف مصادر المعلومات ، في إطار الكتروني حديث بغية استغلال أمثل للوقت و الجهد و تحقيقا للمطالب المنتظرة منها و بالجودة اللازمة. (ودان و مركان، 2015، صفحة 104)

2.3.1. التجارة الالكترونية:

تعرف بأنها عملية التعريف و الإعلان عن السلع و الخدمات ثم ابرام عقود بيعها، ثم سداد قيمتها الكترونيا عبر شبكة الانترنت التي تعتبر وسيطا بين البائع و المشتري (المناعسة و الزعبي، 2013، صفحة 122)، و هناك من يعتبر أن للتسويق الالكتروني و التجارة الالكترونية نفس المعنى، و في الحقيقة هما وجهان لعملة واحدة حيث يعبر عن التسويق الالكتروني أنه استخدام الحاسوب و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال، على رأسها شبكة الانترنت من أجل تسويق السلع و الخدمات (عدالة و جلام، 2015، صفحة 28)، و هو مرتبط لحد كبير بمفهوم التجارة الالكترونية.

3.3.1. الديمقراطية الالكترونية:

يهتم هذا القسم بقضايا حساسة على مستوى البلاد، حيث يعالج مواضيع إشراك الأفراد و المؤسسات في عملية المساءلة عبر تقديم ما يكفي من المعلومات عن مختلف الخدمات التي تقدمها الحكومة، و من وسائل هذا المجال نجد منتديات النقاش الالكترونية، استطلاع الرأي الالكترونية، الحملات السياسية ا الكترونية... (الخمايسة، 2013، صفحة 68)

4.3.1. الخدمات الالكترونية:

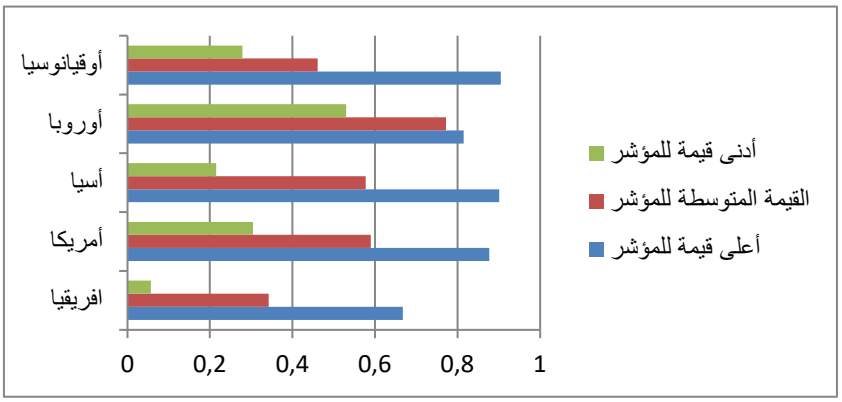
و تشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثل: تجديد رخص السياقة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح بالدخل، بالاضافة إلى مختلف الخدمات القطاعية مثل الخدمات الصحية... (كيسرى، 2013، صفحة 144)

4.1. **الحكومة الالكترونية في العالم حسب مؤشر الجاهزية للأمم المتحدة:**

لقد اهتمت إدارة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية و الاجتماعية بدراسة مدى جاهزية الدول الأعضاء فيها للحكومة الالكترونية ،وذلك بإصدار تقارير لدراسات استطلاعية قائمة على إحصائيات من كل الدول الأعضاء بها والتي يبلغ مجموعها الآن 193 دولة، و يتم حسابه اعتمادا على ثلاث مؤشرات فرعية أخرى.

1.4.1. الحكومة الالكترونية في العالم حسب الأقاليم :لقد جاء في تقرير الأمم المتحدة لتنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2018 عرض لقيم هذا المؤشر حسب الأقاليم المختلفة، و الشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 01:الحكومة الالكترونية في العالم حسب الأقاليم لسنة 2018



المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على : (united nations, 2018, p. 92)

من خلال الشكل رقم 01 نلاحظ أن:

- تتصدر قارة اوروبا القارات الأخرى حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية، أين تحصلت على أعلى قيمة للمؤشر (09150) و التي تقارب القيمة الكاملة (1)، حتى أن أدنى قيمة في اوروبا و التي تبلغ 0.5303 هي قيمة متوسطة و ليست منخفضة، و هذا يعني أن أوروبا ككل تعمل على إرساء الحكومة الالكترونية .
- تأتي قارة أوقيانوسيا في المرتبة الثانية حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2018 بقيمة 0.9053، ثم قارة أسيا، و التي كانت أعلى قيمة بها هي 0.9010، ثم قارة أمريكا بقيمة عليا بقيمة 0.8769، و أخيرا قارة افريقيا بقيمة عليا قدرها 0.6678، وقيمة دنيا منخفضة جدا قدرها 0.0566.

2.4.1.الدول الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية لسنة 2018:

إن معرفة الدول الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية يثير التساؤل حول الإجراءات و الاستراتيجيات التي اتبعتها هذه الدول لتتصدر هذه المراتب، والجدول التالي يوضح هذه الدول:

الجدول رقم01 : أفضل عشر دول في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لسنة 2018

المرتبة	البلد	قيمة مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

1	الدنمارك	0.9150
2	استراليا	0.9053
3	جمهورية كوريا	0.9010
4	المملكة المتحدة البريطانية	0.8999
5	السويد	0.8882
6	فنلندا	0.8815
7	سنغافورة	0.8812
8	نيوزيلندا	0.8806
9	فرنسا	0.8790
10	اليابان	0.8783

Source: (united nations, 2018, p. 89)

من خلال الجدول رقم 01 نلاحظ أن:

- تتصدر الدنمارك دول العالم في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية بقيمة تقدر ب 0.9150، تليها استراليا (0.9053)، ثم جمهورية كوريا (0.9010)، ثم المملكة المتحدة البريطانية(0.8999)، فالسويد(0.8882)، بعدها فلندا(0.8815)، ثم سنغافورة(0.8812)، تليها نيوزيلاندا (0.8806)، ثم فرنسا(0.8790)، فاليابان(0.8783)، و هي كلها قيم مرتفعة جدا و متقاربة، تدل على الاهتمام الكبير بهذه الدول لتنمية الحكومة الالكترونية فيها.
- من بين 10 دول رائدة في مجال الحكومة الالكترونية،5 دول أوروبية، و 3 اسياوية، و 2 من أوقيانوسيا، بينما لا أثر لأي دولة أمريكية أو افريقية،و هذا يعني أن الدول الافريقية و الأمريكية لا تبذل الجهد الكافي لاستغلال مختلف التكنولوجيات المتطورة في أعمالها المختلفة بالرغم من الموارد الكبيرة التي تمتلكها.

2. أزمة جائحة كورونا المستجد: احصائيات اقتصادية وتحليلات

1.2. الاستثمارات والصناعات العالمية في ظل جائحة كورونا المستجد:

جاء في مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) أن إنكماشا بنسبة 2% في انتاج الصين لها آثار مضاعفة على الاقتصاد العالمي، حيث بلغت قيمة الأضرار 50 مليار دولار في التبادلات بين الدول، ومن بين الاقتصاديات الأكثر تضررا نجد الاتحاد الأوروبي في الطليعة بخسارة قدرت ب 15.5 مليار دولار، الولايات المتحدة الأمريكية 5.8 مليار دولار، اليابان 5.2 مليار دولار، أما بالنسبة لاقتصاديات الدول فقد كان الضرر أشد وأكبر. (الأمم المتحدة، 2020)

و قد ازدادت حدة الأضرار نظرا للتدابير المتخذة لاحتواء الجائ□ة في عديد البلدان التي تعتبر مصدرا للمواد الأولية والبضائع على غرار الصين، باعتبارها اكبر مصدر في العالم وجزء لا يتجزأ على شبكات الإنتاج العالمية، أما بالنسبة للدول الأكثر تضررا هي الدول المصدرة للنفط، وغيرها من الدول المصدرة للسلع، والتي ستخسر ما يقارب 1% من نموها، خصوصا تلك التي تربطها علاقات اقتصادية مع الدول التي تأثرت بداية بهذه الأزمة. (الأمم المت□دة، 2020)

إن مختلف التدابير المتخذة من طرف الدول لاحتواء الجائ□ة اثرت بشكل كبير على اقتصادها، وقد أدى إخضاع الدول لبعض مناطقها للحجر الصحي إلى افتقار المصانع لليد العاملة، والذي أدى بدوره إلى تعطيل سلاسل التموين والإنتاج بالمصانع، مما أدى إلى تخفيض الإنتاج بها، وبالتالي انخفاض الأرباح وت□مل خسائر، والجدول التالي يوضح نسب انخفاض الأرباح أو الخسائر المت□ملة لكل نوع من الصناعات عالميا، والتي كانت جائ□ة كورونا المستجد سببا في□:

الجدول رقم (1) :نسبة الانخفاض في الأرباح لسنة2020 بسبب جائحة كورونا المستجد

القطاع	نسبة انخفاض الأرباح
صناعة السيارات	-44%
خطوط الطيران	-42%
الفندقة والاطعام والسياحة	-21%
المواد الأساسية	-13%
صناعات الطاقة	-13%
المواد الصناعية	-9%
صناعات التكنولوجيا	-3%
خدمات الاتصالات	+1%

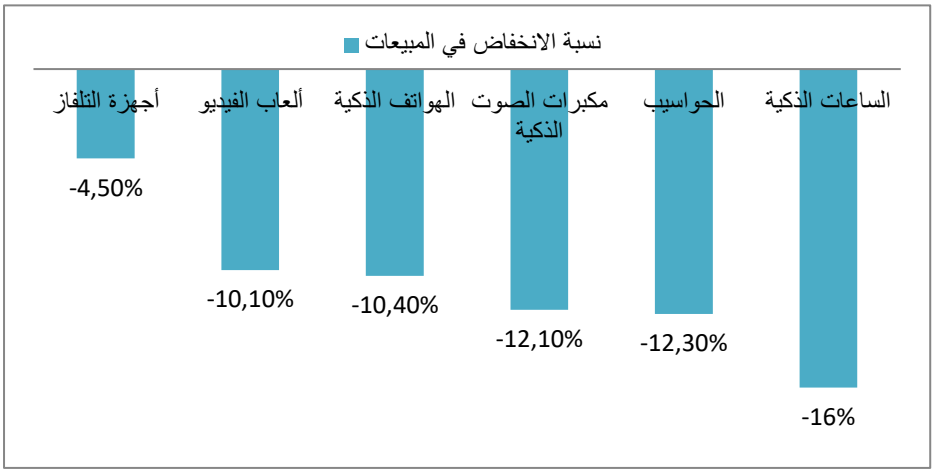
Source: (unctad, 2020)

من الجدول رقم 01 نلاحظ أن:

- تعرف أغلب القطاعات في العالم انخفاضا في الأرباح (خسائر) بسبب جائ□ة كورونا المستجد؛
- يتصدر قطاع صناعة السيارات قائمة القطاعات التي عرفت انخفاضا كبيرا في الأرباح (خسائر) نتيجة الأزمة الحالية،و الذي عرف انخفاضا يقدر ب 44 % مقارنة بما تم تقديره من أرباح خلال الثلاثي الأول من 2020، باعتبار أن الأفراد عبر العالم في ظل الظروف الراهنة ت□اول الحصول على المستلزمات الضرورية فقط والذي يؤدي على تخفيض الطلب على هذا النوع من الصناعة؛

- بالنسبة لقطاع خطوط الطيران (شركات النقل الجوي)، والتي تعتبر من بين القطاعات الأكثر تضررا نتيجة الأزمة الحالية، حيث عرفت انخفاضا في أرباحها ب 42%، ويرجع السبب إلى فرض اغلبية الدول إلى قيود على النقل الجوي، بل وتجاوز الأمر ان بعضها قام بتوقيفها نهائيا؛
- بالنسبة لقطاع الفندقة والمطاعم والسياحة عرف هو الآخر انخفاضا في الأرباح بنسبة عالمية تقدر ب 21%، وذلك كنتيجة حتمية للقرارات والإجراءات الوقائية التي اتخذتها العديد من الدول والتي شملت اغلبها الحجر الصحي؛
- عرف كل من قطاعي المواد الأساسية، والصناعات الطاقوية انخفاضا عالميا بنسبة 13% من الأرباح، باعتبار أن هذه الأخيرة تستغل بشكل كبير في المصانع والتي عرفت بدورها انخفاضا أو انعداما في الإنتاج بسبب الأزمة الحالية، مما أدى إلى انخفاض الطلب عليها وبالتالي انخفاض أسعارها، وكذا أرباحها؛
- عرف قطاع المواد الصناعية، انخفاضا هو الآخر في أربـ ـاه قدر ب 9% ؛
- بالنسبة لخدمات الاتصالات عرفت أرباحها ارتفاعا ب 1% عالميا، وذلك نتيجة لاعتماد أغلبية الأفراد والمؤسسات إلى وسائل الاتصال للتواصل فيما بينهم، نظرا للحجر الصحي الذي فرضوه على أن أنفسهم أو فرض عليهم؛
- كذلك قطاع التكنولوجيا عالميا عرف انخفاضا ب3% في أرباحـ، والذي نتج عن انخفاض نسبة مبيعاتها، والشكل التالي يوضح هذا الانخفاض في االمبيعات والذي مس أغلب الأجهزة التكنولوجية عالميا :

الشكل رقم(2) : تأثير جائحة كورونا المستجد على مبيعات الأجهزة التكنولوجية عالميا، في الثلاثي الأول لسنة 2020.



Source: (smith bingham & hariharan, 2020)

من خلال الشكل رقم02 نلاحظ أن:

- تعرف أغلب الأجهزة التكنولوجية انخفاضا في مبيعات ها، لكن بنسب متفاوتة؛
- تعرف الساعات الذكية انخفاضا في المبيعات ب 16% عما كان متوقع، وهي بذلك أقل الأجهزة التكنولوجية مبيعا؛
- تعرف كل من الحواسيب ومكبرات الصوت الذكية انخفاضا في المبيعات ب 12.3% و12.1% على الترتيب، وهو بدوره انخفاض معتبر ؛
- تعرف كل من الهواتف الذكية وألعاب الفيديو هي الأخرى انخفاضا في المبيعات ب 10.4% و10.1 % على التوالي؛
- أما بالنسبة لأجهزة التلفاز فعرفت انخفاضا طفيفا في مبيعاتها ب 4.5%، وهذا يدل على أن بالرغم من أزمة جائحة كورونا المستجدالحالية إلا أن الأفراد لايزالون يقتنون أجهزة التلفاز، مقارنة بالأجهزة التكنولوجية الأخرى؛
- تعتبر كل من الأجهزة التكنولوجية السابقة الذكر مستلزمات كمالية في ظل الأزمة العالمية الحالية، والتي يبحث فيها الجميع الحل للحفاظ على حياته، بعيدا عن وسائل الرفاهية المختلفة؛

2.2.التكاليف الإضافية التي تتحملها الحكومة في ظل جائحة كورونا المستجد:

تدفع الدول التي مستها جائ□ة كورونا المستجد العديد من النفقات الاضافية من اجل الوقاية وت□ويط الجائ□ة، نذكر منها:

- دفع أجور العمال وهم ت□ت الحجر الصحي (بدون القيام بأي عمل)مما يسبب خسائر عديدة؛
- الأموال المنفقة على القفازات والكمامات الطبية الواقية والموزعة على الأفراد مجانا؛
- الأموال المنفقة على شراء المعقمات وأدوات النظافة، من اجل تطهير الطرقات والأماكن العامة؛
- الأموال المدفوعة لشراء أجهزة الكشف عن الفيروس، وكذا مختلف الأدوية للتخفيف من حدة الجائ□ة؛
- انخفاض الطلب على البترول ومشتقات□، والذي أدى بدوره إلى انخفاض كبير في أسعاره، وذلك راجع إلى عدة أسباب كتوقف المصانع ووسائل النقل عن العمل، باعتبارها المستعمل الأكبر لهذه المادة الأولية؛
- المساعدات المقدمة لمختلف العائلات المعوزة، و التي تعاني في ظل الأزمة الحالية؛
- توقف أغلب المصانع و الشركات عن العمل، مما يقلل من قيمة الضرائب المحصلة أو يعدمها؛

3.آليات الحكومة الالكترونية للتخفيف من حدة جائحة كورونا المستجد :

إن الدول التي تمتلك نظام إدارة المخاطر والأزمات فعال، وتعتمد على استراتيجيات مرنة، ستكون أكثر مقاومة للأزمة الحالية، وأسرع تعافيا من الأضرار التي تلحقها بها، مقارنة بتلك الدول التي يعرف نظام إدارة المخاطر لديها تأخرا وبطأ في الإنشاء،و تعتبر الحكومة الالكترونية من بين الأنظمة التي تدعم برامج إدارة الأزمات و تدعمها، لما لها من فوائد كثيرة و متعددة، و الجدول التالي يوضح دور الحكومة الالكترونية في كل مرحلة من مراحل الأزمة:

الجدول رقم(2): دور الحكومة الالكترونية في كل مرحلة من مراحل الأزمة:

مرحلة الأزمة	دور الحكومة الالكترونية
المنع	تطوير المعلومات حول الأزمة لاكتشافها و تفاديها
التخفيف	التقليل من مستوى الخسائر و الأضرار
الاستعداد	التخطيط المبكر والاستجابة للأزمة في الوقت المناسب
الاستجابة	تلبية الاحتياجات الفورية أثناء الأزمة، منع المزيد من الخسائر عن طريق التوعية، تفعيل أنظمة اتصالات الطوارئ، جمع المعلومات بسرعة عن أي شيء متعلق بالأزمة

التعافي	المساعدة في استعادة الوظائف المختلفة، إجراء تقييم سريع للخسائر التي خلفتها الأزمة، تقييم احتياجات التعافي.

Source: (united nations, 2018, p. 53)

من خلال الجدول رقم2 نلاحظ أن للحكومة الالكترونية دور كبير في كل مراحل الأزمة، فهي تساعد على اكتشاف الأزمة ثم التخفيف منها، إلى غاية التعافي، و فيما يلي مجموعة آليات و ممارسات الحكومة الالكترونية للتخفيف من حدة جائحة كورونا المستجد:

1.3.التجارة الالكترونية:

تعتبر التجارة الالكترونية بديلا آمنا لمختلف العمليات التجارية، في ظل انتشار جائحة كورونا المستجد، ويعرف هذا النوع من التجارة تطورا وازدهارا كبيرا في هذا الظرف، بسبب اعتماد المستهلكين على نمط سلوكي مختلف، حيث تم الاستغناء عن مختلف الأسواق التقليدية، وتم استبدالها بالأسواق الالكترونية، وذلك تفاديا لانتقال العدوى بين الأفراد بسبب التجمعات والاحتكاكات فيما بينهم، كما أن الإجراءات التي اعتمدتها مختلف حكومات الدول كغلق المطاعم والمحلات التجارية، عززت لجوء الناس إلى هذا النوع من التجارة، من أجل اقتناء مختلف المستلزمات الضرورية كالغذاء، الأقنعة الواقية، المطهرات والمنظفات.

و يعتبر كل من الدفع الالكتروني، وخدمات التوصيل آليات مساعدة للتجارة الالكترونية وداعمة لها، باعتبار أن عمليتي البيع والشراء في الفضاء الرقمي تتطلب توفر نظام الدفع الالكتروني باستخدام التحويلات من حساب لآخر أو بطاقات الدفع من جهة، وخدمات لتوصيل المبيعات من جهة أخرى، ففي الجزائر مثلا، و للوقاية من فيروس كورونا، مكنت مؤسسة بريد الجزائر التجار من الحصول على أجهزة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مجانا، على أن تكون الأولوية للمناطق التي تعرف حجرا صحيا، نظرا لمحدودية الكمية المتوفرة منها. (بريد الجزائر، 2020)

و قد عمدت أغلب الدول إلى اعتماد و تفعيل هذا النوع من التجارة، فالإمارات العربية المتحدة عبر بوابة حكومتها الالكترونية أطلقت مبادرة **خليك بالبيت و تسوق عبر الانترنت**،حيث وفرت جميع المتاجر الالكترونية التي يستطيع الأفراد التعامل معها، و قامت بتصنيفها حسب مجال نشاطها، و عملت على تحديثها باستمرار، كما وفرت تطبيقات هذه المؤسسات التجارية الالكترونية على كل من app store و google play في ملف واحد، لتسهيل التوصل عليها، و حسب تحديث ل 23 مارس 2020 و الذي ضم 44 متجر الكتروني من بينهم 22 سوبر ماركت، 7 شركات

لبيع الأسماك و اللحوم، و 8 شركات لبيع الخضر و الفواكه و الأغذية الطازجة،و 4شركات لبيع المياه و3صيدليات. (هيئة تنظيم الاتصالات الإماراتية، 2020)

2.3.التعليم الالكتروني:

يعتبر التعليم الالكتروني أسلوبا جديدا في التعلم، فرض نفسه بقوة في العديد من الدول، وله عدة أشكال، نذكر منها: (غياد، 2013، صفحة 272)

- التعليم الالكتروني المتزامن: والذي يتطلب وجود المعلم والمتعلم في آن واحد ليتم اتصال بينهما بالصوت والصورة .
- التعليم الالكتروني غير المتزامن: وهو اتصال بين المعلم والمتعلم غير متزامن، حيث يمكن للمعلم وضع الدروس أو التمارين على الموقع التعليمي، ثم يدخل المتعلم إلى الموقع في أي وقت يشاء ويحصل على المعلومات والدروس في شكل فيديو أو نصوص...

و في ظل الأزمة العالمية الحالية وحفاظا على أرواح الأفراد، اتخذت حكومات الدول قرارات غلق المدارس والجامعات، ومراكز التكوين، مؤقتا أو إلى أجل غير مسمى، ليتم في المقابل الاتجاه نحو التعليم الالكتروني(التعليم عن بعد)، على غرار الصين، إيطاليا، فرنسا، ألمانيا...، و الذي يحتاج إضافة إلى البنية التحتية للاتصالات إلى معرفة المعلمين و المتعلمين بالأدوات والعمليات اللازمة أيضا، و قد قامت في هذا المجال بلغاريا بانشاء أكثر من 800 ألف حساب لجميع المعلمين و المتعلمين، مع إتاحة الكتب و الدروس، و توفير قنوات تلفزيونية تعليمية. (كاليوبي و تيغران، 2020)، و الدنمارك هي الأخرى و باعتبارها الرائدة في مجال الحكومة الالكترونية اغلقت المدارس و ارسلت الطلاب و الأساتذة إلى منازلهم، لكن التعليم لايزال قائما باعتمادها على التعليم الالكتروني الذي يضمن التواصل و النقاش بين الطالب و أستاذه. (the Ministry of Higher Education and Science، 2020)

وهذا النوع من التعليم يعتمد عليه في كثير من الدول بالموازاة مع التعليم المدرسي حتى في الأوضاع العادية، أما في ظل الأوضاع الحالية تسارعت الدول لتفعيله من أجل تعويض الدروس الضائعة، وإنقاذ السنة الدراسية،و الجزائر كغيرها من الدول لجأت إلى هذا النوع من التعليم في ظل الأزمة الحالية، حيث جاء في تعليمة صادرة من طرف وزارة التعليم العالي و البحث العلمي بتاريخ 29فيفري2020 بخصوص إجراءات وقائية لضمان استمرارية التعليم، حيث طالب من خلالها كل جامعات الوطن بوضع سندات لمختلف الدروس و الأعمال الموجهة و التطبيقية على موقع الجامعة، ليستطيع الطلبة تحميلها و الاستفادة منها، في ظل إجراءات الحجر الصحي التي تعرفها البلاد، أين استجابت أغلب الجامعات لذلك فجامعة امحمد بوقرة ببومرداس مثلا قامت

بتوفير كل الدروس الكترونيا، مع توفير رقم سري لكل الطلبة للولوج على منصة e-learning للاطلاع على الدروس، كما قامت باقتراح التعامل بين الطلبة و الاساتذة عن طريق تطبيق classroom. (universite de boumerdes، 2020)

3.3. الخدمات الالكترونية:

و من أجل توفير هذه الخدمات الالكترونية لمختلف المواطنين في ظل الظروف الراهنة، خصوصا مع حضر التجول التي تعرفه أغلب الدول، فقد لجأ بعضها إلى حث العمال على العمل من منازلهم، دون الحاجة للالتحاق بمؤسسة العمل(العمل عن بعد)، و من بين ما قامت به الجزائر في هذا الإطار نذكر:

- تسديد مختلف الفواتير (فاتورة الكهرباء، الغاز، الماء، الهاتف)الكترونيا؛
- تسديد الأجور و المستحقات الكترونيا، دون حاجة للتنقل؛
- تمديد صلاحية بطاقة الشفاء، دون الحاجة لتنقل المواطنين للقيام بذلك؛
- الحصول على كشوف النقاط لكل الأطوار،و كذا العلامات عن طريق فضاءات الكترونية مخصصة لذلك؛

بالاضافة على ما سبق يمكن الاستفادة من الحكومة الالكترونية في ظل الأزمة الحالية في :

- التواصل والتشاور بين الخبراء الكترونيا: من أجل مناقشة مختلف المشاكل والعلاجات المحتملة؛
- التبليغ عن الحالات المصابة أو المشتبه باصابتها؛
- توعية المواطنين وتقديم إرشادات وقائية لتفادي الإصابة بالجائحة؛
- تقديم دراسات وصفية يومية عن تطور الازمة؛

خاتمة:

لقد أظهر الظرف الحالي الذي تعيشه أغلب دول العالم أهمية الحكومة الالكترونية بمختلف تطبيقاتها في تسيير وإدارة مصالح الدول، للتقليل من حدة هذه الأزمة، والتخفيف على المواطنين وتلبية مختلف حاجياتهم، ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج .

النتائج:

- تلعب الحكومة الالكترونية دورا كبيرا في التخفيف من حدة الأزمات على غرار الأزمة العالمية الحالية؛

- تعتبر التجارة الالكترونية باعتبارها أحد تطبيقات الحكومة الالكترونية الملاذ الآمن للتعاملات التجارية في ظل الأزمة العالمية الحالية؛
- تسببت جائ ة كورونا المستجد في خسائر اقتصادية معتبرة، مست أغلب دول العالم باعتبارها طرفا في المعاملات الاقتصادية؛
- تساعد الحكومة الالكترونية الدول في التفاعل والتواصل مع مواطنيها؛
- تعمل العديد من الدول على تفعيل تطبيقات التعليم الالكتروني لضمان إتمام مقرر الموسم الدراسي الحالي؛
- يعتبر العمل عن بعد الحل الأمثل لضمان استمرارية المؤسسات ؛
- كشفت الأزمة الحالية عن هشاشة مشروع الحكومة الالكترونية التي تمتلك أغلب الدول؛

التوصيات:

- ضرورة العمل على النهوض بالحكومة الالكترونية، نظرا للدور الكبير الذي تلعب في الحد من أثر الأزمات ؛
- على الدول تدعيم تطبيق التجارة الالكترونية والعمل على تطويرها وتعميمها؛
- جعل التعليم الالكتروني الوج الثاني للتعليم المدرسي،لما ل من دور في مثل هذه الظروف؛
- العمل على استخدام التكنولوجيا في كل المجالات كالصحة، البنوك،...
- ضرورة استغلال الحكومة الالكترونية و ما تشمل من تطبيقات في تسيير شؤون البلدان في الأحوال العادية، حتى يتم التعود عليها فيكون تطبيقها عند الأزمات أمرا سهلا.

المراجع:

مراجع عربية:

1. المقالات:

- بن سعيد ,أ & .,عبد الرحيم ,ن .(2015) .الحكومة الالكترونية ومساهمتها في الحد من الفساد في الصفقات العمومية .*المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الانسانية* ,(4)*2* , pp. 41-77.

- بولرباح ,ع .(2018) .الحكومة الالكترونية في الجزائر خيار استراتيجي أم حتمية تكنولوجية .*مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية* .77-63 .pp ,(2)4 ,
- ضيف ,أ & .,بن موسى ,م .(2013) .الحكومة الالكترونية :السياق التاريخي، تقويم المسعى وتحدي التفعيل .*مجلة الاستراتيجية و التنمية* .139-163 .pp ,(5)3 ,
- عامر ,ا .ق .(2015) .*الحكومة الالكترونية* .الأردن :دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- عدالة ,ا & .,جلام ,ك ,2015) .سبتمبر .(دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية دراسة احصائية تحليلية .*مجلة المالية و الأسواق* .44-26 .pp ,(2)2 ,
- عقاب ,ر .ط .(2012) .أثر تطبيق الحكومة الالكترونية على تطوير نظام المعلومات المحاسبية الحكومية دراسة تحليلية .*مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية* .26-1 .pp ,(8)5 ,
- غياد ,ك .(2013) .التعليم الالكتروني كخيار استراتيجي للجامعات الجزائرية .*مجلد دراسات اقتصادية* .280-268 .pp ,(19)7 ,
- كيسرى ,م .(2013) .انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على أداء المرافق العمومية .*مجلة دراسات العدد الاقتصادي* .159-139 .pp ,(1)4 ,
- ودان ,ب .ا & .,مركان ,م .ا ,2015) .سبتمبر .(البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تحسين أفضل للخدمة العمومية في إطار الإدارة الالكترونية .*مجلة المالية و الأسواق* , 2(2), pp. 95-120

2. الكتب:

- الخمايسة ,ص .(2013) .*الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري* .الأردن :عالم الكتب للنشر و التوزيع.
- المناعسة ,أ & .,الزعبي ,ج .م .(2013) .*الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق* . الأردن :دار الثقافة للنشر و التوزيع

3. مواقع الكترونية:

- الأمم المتحدة, 2020) .مارس 4). *مليار دولار خسائر تأثيرات كورونا على قطاع التصدير عالميا* Récupéré sur أخبار الأمم المتحدة : https://news.un.org/ar/story/2020/03/1050531
- الأمم المتحدة, 2020) .مارس 9). *أزمة بقيمة تريليون دولار قد يتسبب بها فيروس كورونا، فهل يمكن تجنبها؟* Récupéré sur أخبار الأمم المتحدة : https://news.un.org/ar/story/2020/03/1050871
- بريد الجزائر .(2020) .*الخدمات عبر الانترنت*. Consulté le 04 10, 2020, sur https://www.poste.dz/#homepage .
- هيئة تنظيم الاتصالات الإماراتية, 2020) .مارس 23). *متاجر الكترونية* Récupéré sur . البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة : https://www.tra.gov.ae/userfiles/assets/W8n4sLAC9jy.pd

مراجع أجنبية:

- smith bingham, r., & hariharan, k. (2020, 02 21). *This is the impact of the Coronavirus on business*. Récupéré sur world economic forum: https://www.weforum.org/agenda/2020/02/why-is-coronavirus-a-global-business-risk
- the Ministry of Higher Education and Science. (2020, march 24). *Information about COVID-19 (Corona virus)*. Consulté le april 10, 2020, sur the Ministry of Higher Education and Science: https://ufm.dk/en/education/higher-education/information-about-covid-19-corona-virus
- unctad. (2020). *IMPACT OF THE CORONAVIRUS OUTBREAK ON GLOBAL FDI*. united nations.
- united nations. (2018). *e-government survey2018*. new york.
- universite de boumerdes. (2020, mars). *universite de boumerdes*. Consulté le 04 2020, 05, sur Plate forme d'enseignement à distance: https://elearning.univ-boumerdes.dz/course/index.php?categoryid=9