الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور أزمة كوفيد-19 في زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي
دراسة: حالة الجزائر

إعداد الطلبة	المشرف
لكنوش أمينة	د.نمديلي أسماء

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الجامعة	الصفة
د.زعيتر سمية	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
د.نمديلي أسماء	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
د.فاروق بوالريحان	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ممتحنا

السنة الجامعية 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

بسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام أما بعد: قال الله عز وجل في منزل كتابه الكريم

"اذكروني أذكركم واشكروا لي ولا تكفرون"

فالحمد لله أولا قبل كل شيء حمدا مباركا طيبا الذي قدرنا على انجاز هذا العمل المتواضع .

*نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة الكريمة "**تمديلي أسماء**" التي رافقتني طيلة هدا العمل وأمددتني بالتوجيهات والنصائح القيمة راجية من الله عز وجل أن يسدد خطاها ويحقق أمانيها فجزاها الله كل خير .*

كما أتقدم بجزيل الشكر للجنة المناقشة على قبولهم المناقشة وقراءتهم للموضوع

وأخيرا ليفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتي إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في انجاز هذا العمل المتواضع.

إهداء

الحمد الكثير والشكر الجزيل للمولى الكريم الذي أنار قلبي وعقلي والصلاة والسلام على رسول الله اهدي ثمرة جهدي للذي فطرني ومن علي بنعمه الجمة وفضله العظيم الأحد الصمد، فله الحمد كثيرا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ،كما اهديه لسيد هده الأمة القائل" العلم فريضة على كل مسلم " محمد صلى الله عليه وسلم

اهدي ثمرة جهدي إلى من علمتني الصبر والتضحية والتحدي إلى من زرعت في نفسي حب العلم والعمل إلى روح "جدتي "رحمها الله

إلى من تعبو لأستريح وانحنوا لاستقسم و سهرو لأنام إلى من غمروني لعطفهم من اجل رؤية اسمي في المراتب العليا، إلى جدي ، أبي، أخوالي "عبد القادر ،مراد، عبد الهادي"،إخوتي "موسى ،عيسى،ايمن،معاد،صهيب،علاء،صلاح،عبد السميع،معتز،محمد،اياد،وائل" ،

خطيبي ياسين ، حفظهم الله ورعاهم

إلى من غرسن الزهور بأبواب قلبي واهدياني رحيقها ربيعا أبديا إلى من قاسموني حلو الحياة ومرها ، أمي ، خالتي بديعة، خلاتي" دليلة، صليحة،نوال" إلى عائلتي الثانية ،حفظهم الله ورعاهم

والى زهرات حياتي وبلسم جروحي أخواتي" ملاك ، أماني، ذكرى ، جمانة، بيسان، ندى،طيبة،مريم، سلسبيل"

إلى اللواتي عشت وتقاسمت معهن أحلى الأعوام صديقاتي، انتصار، شيماء ، بسمة، سعاد، إيمان، سلمى.

إلى كل من حمل لي ذرة ود وحبة في قلبه، إلى كل من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلمي، إلى كل من مد لي العون من قريب أو بعيد

إلى كل هؤلاء اهدي خلاصة بحثي وثمرة جهدي ، وأتمنى أن يفيد ولو بقدر قليل كل من يطلع عليه

الفهرس

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
الفهرس	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
ملخص	
مقدمة	ب
الفصل الأول:أزمة كوفيد-19	1
تمهيد	2
المبحث الأول:ماهية الأزمة	3
المطلب1:مفهوم الأزمة وخصائصها	3
المطلب2:أنواع الأزمات	6
المطلب3:مراحل حدوث الأزمة ودورة حياتها	10
المبحث الثاني:أبعاد واستراتجيات مواجهة الأزمات	17
المطلب1:أبعاد الأزمات	17
المطلب2: أسباب ومتطلبات نشوء الأزمة	18
المطلب3:استراتجيات الأزمة	25
المبحث الثالث:أزمة كوفيد-19	31
المطلب1:مفاهيم حول أزمة كوفيد-19	31
المطلب2: استراتجيات مكافحة كوفيد-19	34
المطلب3:تأثير كوفيد-19 على الاقتصاد العالمي	35
خلاصة الفصل الأول	40
الفصل الثاني : الاقتصاد الرقمي	41
تمهيد	42
المبحث الأول:عموميات حول الاقتصاد الرقمي	43
المطاب1: مفهوم الاقتصاد الرقمي وخصائصه	43
المطلب2: أسس وأبعاد الاقتصاد الرقمي	54

المطلب3: مؤشرات ومتطلبات الاقتصاد الرقمي	56
المبحث الثاني: دوافع ومجالات وقطاعات وتطبيقات الاقتصاد الرقمي	60
المطلب1: دوافع الاقتصاد الرقمي	61
المطلب2: مجالات وتطبيقات الاقتصاد الرقمي	63
المطلب3:فوائد ومخاطر الاقتصاد الرقمي	72
المبحث الثالث: علاقة أزمة كوفيد –19 بالاقتصاد الرقمي	75
المطلب1: اهمية الاقتصاد الرقمي في ظل كوفيد–19	75
المطلب2:كوفيد–19 كمحفز للتحول الرقمي	75
المطلب3: تجارب دولية للاقتصاد الرقمي في ظل كوفيد–19	82
خلاصة الفصل الثاني	84
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية حول دور أزمة كوفيد–19 في زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر	85
تمهيد	86
المبحث الأول: واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر	87
المطلب1: واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد–19	87
المطلب2: أزمة كوفيد–19 في الجزائر	93
المطلب3:إستراتجية التحول الرقمي في الجزائر	97
المبحث الثاني: مقارنة مؤشرات التحول الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد–19	98
المطلب1: مؤشر الهاتف والانترنت	98
المطلب2:مؤشر التجارة الالكترونية في الجزائر	104
المطلب3: مؤشر الحكومة الالكترونية	105
خلاصة الفصل الثالث	110
الخاتمة	111
قائمة المراجع	114

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	مجموعة تعاريف مرتبطة بالأزمة	4
2	الفرق بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي	46
3	التطور السنوي لسوق الهاتف الثابت في الجزائر	99
4	عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر 2014-2022	99
5	تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر	100
6	تطور عدد اشتراكات شبكة الانترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا	100
7	سوق الانترنت النقال حسب نوع التكنولوجيا	101
8	عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر	102
9	قيمة مؤشر الابتكار وقيمة مدخلات ومخرجات الابتكار 2010-2015	103
10	قيمة الأنشطة الابتكارية في الجزائر 2010-2022	104
11	تطور نشاط الدفع على الانترنت في الجزائر 2016-2021	105
12	تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية 2010-2020	106
13	عدد حاملي البطاقة الالكترونية وحسابCCP/CNEP	107
14	قيمة مؤشر الاقتصاد الرقمي وفقا للأسس المختلفة في 2018-2020	108

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	خصائص الأزمة	5
2	أنواع الأزمات	7
3	دورة حياة الأزمة	13
4	أسباب نشوء الأزمة	21
5	مزايا وعيوب فريق الأزمة	24
6	استراتجيات الأزمة	29
7	حالات الإصابة ب كوفيد-19 من فترة ظهوره إلى فترة اختفائه	33
8	مجالات تأثير كوفيد-19 على الاقتصاد الرقمي	36
9	علاقة الاقتصاد الرقمي بمفاهيم أخرى	48
10	عناصر الاقتصاد الرقمي	51
11	مؤشرات الاقتصاد الرقمي	59
12	الدوافع المحركة للاقتصاد الرقمي	62
13	أشكال التجارة الالكترونية	67
14	تطور مؤشرات الاقتصاد الرقمي	78
15	الحصة العالمية لطرق الدفع في نقاط البيع 2018-2022	79
16	الأفراد الدين يستخدمون الانترنت في العالم	81

الملخص

تهدف الدراسة إلى معرفة تأثير أزمة كوفيد -19 على زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر ، ومن اجل ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض الجوانب المتعلقة بكل من أزمة كوفيد-19 والاقتصاد الرقمي ،حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

استخلصنا من تحليل المؤشرات الدالة على مدى ولوج الجزائر إلى الاقتصاد الرقمي قبل وأثناء كوفيد-19، انه توجد أهداف طموحة لتحقيق الاقتصاد الرقمي، وظهور هذه الأزمة جعل الجزائر تسرع في تطوير واستغلال ما لديها من إمكانيات للولوج أكثر إلى الرقمنة ، ولها دور كبير في استمرار الأنشطة الاقتصادية في الجزائر في ظل الأزمة ، وذلك بالاعتماد على الانترنت في المعاملات الاقتصادية ، كما يتأثر الاقتصاد الرقمي بالتغيرات التي تطرأ على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و للهاتف و الانترنت دور كبير في تنشيط التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية من خلال الخدمات التي توفرها للأطراف المتعاملين، و ضمانا لاستمرارية التعليم في الجزائر في ظل أزمة كوفيد-19 لجأت الدولة إلى التعليم عن بعد وإدخالها في نظام التعليم الالكتروني ، واستخدام الوسائل التعليمية .

الكلمات المفتاحية: أزمة ، كوفيد-19، الاقتصاد الرقمي ، التجارة الالكترونية ، التعليم الالكتروني ، الحكومة الالكترونية .

The study aims to know the impact of the Covid-19 crisis on increasing access to the digital economy in Algeria, and for this, the descriptive analytical approach was used to review aspects related to both the Covid-19 crisis and the digital economy, as the study reached a set of results, the most important of which are:
We concluded from the analysis of the indicators indicating the extent of Algeria's access to the digital economy before and during Covid-19, that there are ambitious goals to achieve the digital economy. And the emergence of this crisis made Algeria accelerate the development and exploitation of its capabilities to gain more access to digitization, and it has a major role in the continuation of economic activities in Algeria in light of the crisis, by relying on the Internet in economic transactions, The digital economy is also affected by the changes that occur in information and communication technology, and the phone and the Internet have a major role in revitalizing e-commerce and e-government through the services it provides to the dealing parties, and to ensure the continuity of education in Algeria in light of the Covid-19 crisis, the state has resorted to distance education. Include them in the e-learning system, and use educational aids.

Keywords: crisis, covid-19, digital economy, e-commerce, e-learning, e-government.

مقدمة

مقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة فترة استثنائية، بسبب انتشار فيروس كوفيد-19 حيث أثرت على العديد من دول العالم في فترة زمنية وجيزة، لتصنفه منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية، أدخلت العالم في أزمة اقتصادية أطلق عليها الحرب البيولوجية، خلفت العديد من الآثار بسبب تعطل الإنتاج وغلق المؤسسات والفضاءات التجارية بمختلف أنواعها، وكذلك نتيجة لتراجع معدلات الطلب العالمية في الدول الصناعية الكبرى بسبب أزمة كوفيد-19، وذلك بسبب الإجراءات الاحترازية للحد من سرعة انتشار الأزمة، وفي هذا الصدد اتخذت الدول المتضررة الإجراءات اللازمة للحد من انتشار الأزمة، إلا أن هذا النوع من الأزمات الصحية فرضت نفسها بشكل كبير ومتفاقم حتى على السلطات العمومية في كل الدول تطوير استراتجيات واليات للتواصل تمكنها بالخصوص من التحكم فيها واحتواء الآثار السلبية الناتجة عنها على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي .

الجزائر من بين الدول التي تأثرت بأزمة كوفيد-19 على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي، الأمر الذي استدعى الإسراع في إيجاد الحلول اللازمة التي تتضمن التوفيق بين تطبيق البروتوكولات الصحية من جهة وضمان استمرار الأنشطة الاقتصادية من جهة أخرى أو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي كأبرز احد الحلول لمواجهة تداعيات أزمة كوفيد-19 على المجال الاقتصادي وذلك بمختلف الآليات، كالتسويق عن بعد، التجارة الالكترونية، منصات الدفع عبر البطاقات، التعليم الالكتروني...، ونحو اعتماد مجموعة من الخطط والاستراتجيات من اجل تطوير اقتصادها الرقمي، وذلك بهدف ضمان استمرار أنشطتها الاقتصادية خلال الجائحة، وتحقيق التنمية المستدامة في المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، البيئية.

أولا: إشكالية الدراسة

يعتبر التحول نحو الاقتصاد الرقمي أهم الحلول التي لجأت إليها اغلب دول العالم لمواجهة أزمة كوفيد -19، وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تبدي اهتماما بهذا الشأن، وعلى ضوء ما سبق نطرح الإشكالية التالية :

ما هو دور أزمة كوفيد-19 على زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

من اجل إعطاء صورة واضحة لإشكالية الدراسة تم تقسيمها إلى مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو تأثير أزمة كوفيد-19 على زيادة الولوج إلى التجارة الالكترونية ؟
2. ما هو تأثير أزمة كوفيد-19على زيادات الولوج إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
3. ما هو تأثير أزمة كوفيد-19على زيادات الولوج إلى الحكومة الالكترونية ؟

ثالثا: الفرضية العامة

أثرت أزمة كوفيد-19 على زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر بشكل كبير

رابعا :فرضيات الدراسة

لمعالجة الإشكالية المطروحة نضع مجموعة من الفرضيات كإجابات مؤقتة للتساؤلات المطروحة ،لنقوم باختبارها لاحقا :

1. الفرضية الأولى: أثرت أزمة كوفيد-19 على زيادة الولوج إلى التجارة الالكترونية.
2. الفرضية الثانية: أثرت أزمة كوفيد-19على زيادات الولوج إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
3. الفرضية الثالثة: أثرت أزمة كوفيد-19على زيادات الولوج إلى الحكومة الالكترونية.

خامسا:أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف يمكن إجمالها في ما يلي:

1. التعرف على كل من مفهوم الاقتصاد الرقمي وأزمة كوفيد.
2. التعرف على اهمية الاقتصاد الرقمي أثناء أزمة كوفيد-19 في الجزائر.
3. معرفة تأثير أزمة كوفيد-19 على الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

سادسا: منهج الدراسة

لمعالجة الإشكالية المطروحة والإجابة عن التساؤلات واختبار الفرضيات سنعتمد في دراستنا على المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في شرح نتائجه،حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه أسلوب من أساليب التحليل يعتمد على معلومات كافية ودقيقة وظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من اجل الحصول على نتائج علمية وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

سابعا: اهمية الدراسة

تبرز أهمية هده الدراسة من خلال النقاط التالية:

1. يعتبر موضوع الدراسة من المواضيع المستجدة ذات اهمية بالغة، حيث أن التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية في القرن الحادي وعشرون.
2. الاهتمام المتزايد بالتحول الرقمي في ظل أزمة كوفيد-19،من اجل ضمان استمرار النشاط الاقتصادي والاجتماعي في ظل التباعد الاجتماعي والإغلاق الكامل والجزئي.
3. تتجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تركز على تحليل وضعية حالية عاشها العالم و الجزائر من اجل التعايش معه"أزمة كوفيد-19" من جهة ثانية محاولة البحث في تأثيرات هذه الأخيرة على الاقتصاد الرقمي.

ثامنا: أسباب اختيار الموضوع

هناك العديد من الدوافع التي جعلتنا نختار هدا الموضوع، من أهمها:

1. يعد موضوع التحول الرقمي من المواضيع الحديثة .
2. الرغبة الذاتية للبحث في هدا الموضوع لأنه يعتبر من المواضيع الشيقة بالنسبة لنا.
3. معرفة ما مدى مواكبة الاقتصاد الجزائري للاقتصاد الرقمي.

تاسعا: الدراسات السابقة

1. **محمد حاج قاسي:** التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنه الاقتصاد والإدارات العمومية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة البليدة 02، العدد02، 2022، تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية توجه الجزائر نحو مشروع التحول الرقمي مع ضرورة الإسراع فيه وتعميمه، حيث أصبح مطلبا ضروريا ألقى بتداعياته على مختلف النظم الإدارية. وبالرغم من الصعوبات التي واجهة الجزائر في مشروع تحولها واحتلالها لمراتب غير مقبولة ضمن أغلب المؤشرات العالمية إلا أنها سعت جاهدة لتقليص فجوتها الرقمية وهو ما توصلت إليه في الدراسة من خلال الإمكانات المادية والكفاءات البشرية التي سخرتها في سبيل رقمنة الاقتصاد والإدارات العمومية.
2. **وهبة أمال،قارة ابتسام:**التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات، العدد2022،01، إن الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على التحول الرقمي في الجزائر من خلال عرض العديد من مؤشرات الأداء الرقمي سواء على مستوى البنية التحتية في الجزائر أو على مستوى مكانة الجزائر ضمن التصنيفات العالمية و العربي. و في هذا السياق نجد أن الجزائر قامت بخطوات هامة للحاق بمصاف الدول التي قطعت أشواطا هامة في الأداء الرقمي من خلال تجاوز بعض العوائق والتحديات التي تواجهها بما يضمن لها تحقيق تطور معتبر، لكنها بالرغم من ذلك لا تزال تحتل المراتب الأخيرة ضمن أغلب المؤشرات العربية والدولية.
3. **مداح عبد الهادي:** تفعيل التحول الرقمي للتعليم العالي في الجزائر كآلية لمواجهة مخاطر انتشار كوفيد-19 –التطبيقات المتاحة والتحديات الموجودة، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث الدراسات، العدد01، 2021، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على حجم انتشار فيروس كورونا ومدى تأثير ذلك على التعليم في العالم بصفة عامة وعلى التعليم في الجزائر بصفة خاصة، كما تهدف الدراسة إلى البحث عن أهم التحديات التي تواجه التحول الرقمي للتعليم العالي في الجزائر.
4. **خواثرة سامية:** التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، جامعة احمد بوقرة بومرداس العدد02،2021. يلقي هذا البحث الضوء على مفهوم التحول الرقمي، وكيفية تكريسه في الجزائر من خلال تبنيها لأنظمة الاتصالات وتقنية المعلومات وتفعيل

استخداماتها للوصول إلى مجتمع معلوماتي وإدارة الكترونية واقتصاد رقمي، من خلال اعتماد بنية تحتية رقمية متينة، لتكون في مصاف الدول التي تسعى إلى التقدم والنجاح، من خلال التحول الرقمي ولما لا الوصول إلى النفاد الرقمي لكافة شرائح المجتمع.

5. **سحقي نعيمة:** الاقتصاد الرقمي في الجزائر الفرص والتحديات–دراسة حالة الجزائر–، كلية العلوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، مذكرة ماستر العلوم تجارية، جامعة محند ولحاج–البويرة–2015 تهدف هذه الدراسة إلى تحليل ظاهرة الاقتصاد الرقمي و إبراز أهم معالمه في الاقتصاد الجزائر ومعرفة واقع البنية التحتية للاقتصاد الرقمي في الجزائر من خلال التطرق إلى بعض المؤشرات في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية استعمال الانترنت كعنصر أساسي في سيرورة الأعمال لدى المؤسسات مهما كان حجمها ومعرفة حقيقة التجارة الالكترونية من الاقتصاد الجزائري و مدى تطبيق الصيرفة الالكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري، توصلت الدراسة إلى لأن اقتصاد الرقمي هو اقتصاد يعتمد بالدرجة الأولى على الانترنت و كل ما هو رقمي و له علاقة التكنولوجيا الحديث.

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة ومعرفة منهج وأدوات جمع البيانات.

عاشرا: هيكل الدراسة

بغية تحقيق الأهداف المذكورة ، سنعمد إلى تقسيم البحث إلى جانب نظري وأخر تحليلي:

حيث قمنا بتقسيم الجزء النظري إلى فصلين، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى أزمة كوفيد–19، قسمناه إلى ثلاثة مباحث ، والمبحث إلى ثلاثة مطالب، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية الأزمة، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى أبعاد واستراتجيات مواجهة ألازمات، أما في المبحث الثالث فتطرقنا إلى أزمة كوفيد–19. وتطرقنا في الفصل الثاني إلى الاقتصاد الرقمي، قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث، و كل مبحث إلى ثلاث مطالب، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى عموميات حول الاقتصاد الرقمي، وفي المبحث الثاني دوافع ومجالات وقطاعات وتطبيقات الاقتصاد الرقمي، أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى علاقة الاقتصاد الرقمي بأزمة كوفيد–19. أما الجزء التطبيقي يحتوي على فصل واحد قمنا فيه بدراسة تطبيقية حول دور أزمة كوفيد–19 في زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي، قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، قمنا في المبحث الأول بدراسة نظرية حول واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد–19 ، و في المبحث الثاني قمنا بدراسة تطبيقية حول مقارنة التحول الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد–19.

الفصل الأول

أزمة كوفيد-19

تمهيد

عرفت الأزمة مند العصور القديمة، فهي ملازمة للإنسان تنشا في أية لحظة وفي ظروف مفاجئة، حيث تخلق نوعا من التهديد للدولة أو المنشاة أو الفرد، لهذا يتحتم التعامل معها للقضاء عليها أو التقليل من شانها والحد من خسائرها.

ونتيجة لذلك انشأ ما يسمى بإدارة الأزمات وذلك لتفاديها أو التقليل من أثارها، حيث عرفت إدارة الأزمة كيفية التغلب على الأزمة بالأساليب العلمية أو الإدارية المختلفة ، ومحاولة تجنب سلبياتها والاستفادة من ايجابياتها، من اجل الحفاظ على صورة المؤسسة وسمعتها وسط منافسيها.

واجه العالم وضعا لا مثيل له بسبب الأزمة الصحية التي تسببت بها"أزمة كوفيد-19 " مما أدى إلى اتخاذ الإجراءات الاحترازية لحماية المواطنين ، وممارسة النشاط الاقتصادي .

من اجل التعرف على الأزمة وتأثيرها قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: ماهية الأزمة.

المبحث الثاني: أبعاد وأسباب واستراتجيات مواجهة الأزمات .

المبحث الثالث: أزمة كوفيد-19.

المبحث الأول: ماهية الأزمة

تعد الأزمات من الأحداث المهمة والمؤثرة في المنظمات، اذ أصبحت جزءا مرتبطا ببيئة اليوم، كما تشكل مصدر قلق لقادة المنظمات والمسئولين فيها على حد سواء لصعوبة السيطرة عليها، بسبب التغيرات الحادة والمفاجئة في البيئة الخارجية .

المطلب 1: مفهوم الأزمة وخصائصها

اختلف الباحثون حول مفهوم الأزمة وخصائصها نوضح ذلك في ما يلي :

أولا: مفهوم الأزمة

أوضح كل من Seeger وReynolds أن الأزمات تختلف تعريفاتها ومفاهيمها تبعا لاختلاف المفهوم الاجتماعي والسياسي والاقتصادي، كما تختلف تبعا لتعدد أنواع الأزمات وأسبابها وتصنيفاتها المختلفة، فقد تكون أزمات ناتجة عن عوامل طبيعية أو بشرية.

- ✓ تعرف الأزمة لغويا "أنها الشدة والقحط، والأزمة هي المضيق، ويطلق على كل طريق بين جبلين، مأزم وتعرف بأنها "فترة حرجة وغير مستقرة أو خلل في الوظيفة ".
- ✓ تعرف الأزمة من الناحية الاجتماعية بكونها" توقف الإحداث المنظمة والمتوقعة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن، ولتكوين عادات جديدة أكثر ملائمة ".
- ✓ أما الأزمة من الناحية السياسية: "حالة أو مشكلة تأخذ بأبعاد النظام السياسي وتستدعي اتخاذ قرار لمواجهة التحدي الذي تمثله، سواء كان إداريا، أو سياسيا، أو نظاميا، أو اجتماعيا، أو اقتصاديا، أو ثقافيا".
- ✓ تعرف الأزمة من الناحية الإدارية: "حدث استثنائي مفاجئ وعنيف يدفع المنظمة لحالة من الفوضى، والتي قد تتطور لحالة تخريب للمنظمة وعملها في حالة عدم وجود إجراءات حاسمة وفاعلة لعلاجها "
- ✓ تعرف الأزمة أنها:" حالة من الضيق أو التوتر المستمر الناتج عن مواقف تحدث للنسق عندما يواجه صعوبات تعوقه عن تحقيق أهداف حياته وتمنعه من استخدام أساليب طبيعية وتحد قدرته على المواجهة" (د.غستاني ، 2019، ص19-20)
- ✓ الأزمة هي حالة توتر، أو حالة تحول ،تتطلب قرار ينتج عنه مواقف جديدة –سلبية كانت أو ايجابية – تؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة".

تعتبر الأزمة أنها تعني تهديدا وخطرا متوقعا غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول التي تحد من عملية اتحاد القرار". (جاد الله، 2007، ص 8-9) .

- ✓ فالأزمة هي" تلك النقطة الحرجة واللحظة الحاسمة التي يتحدد عندها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل أو الاسوء، الحياة أو الموت، الحرب أو السلم، لإيجاد حل لمشكلة ما أو انفجارها".
  فهي بذلك "حدث أو موقف مفاجئ غير متوقع يهدد قدرة الأفراد أو المنضمات على البقاء".
- ✓ فالأزمة هي" لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها، مشكلة بذلك صعوبة حادة في التصرف أمام متخذ القرار، تجعله في حيرة بالغة، أي انه يتخذ القرار في ظل دائرة خبيثة من عدم التأكد وقصور المعرفة، واختلاط الأسباب بالنتائج، ليزيد من درجة المجهول وفقد السيطرة على التطورات التي قد تحدث مستقبلا، من الأزمة وفي الأزمة ذاتها ". (اليوسف،2002،ص19-20 .)

يختلط مفهوم الأزمة بالتعاريف المرتبطة بها، وذلك راجع لتداخل بعض المفاهيم مع مفهوم الأزمة نوضح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم(1): مجموعة تعاريف مرتبطة بالأزمة:

الطوارئ	تشكل خطر فوري على الصحة، أو الحياة، أو الملكية الشخصية، أو البيئة، تتطلب تدخل عاجل.
المشكلة	موقف غير مألوف،تؤدي إلى مصائب وأثار سلبية ،تتطلب حل في فترة زمنية ،تحتاج إلى جهد كبير ،تعتبر عائق أمام تحقيق الأهداف ،لا تحمل تهديد،تعتبر تمهيد للازمة.
الكارثة	اضطراب خطير، حدث غير متوقع، يحدث في فترة زمنية قصيرة، يسبب خسائر مادية وبشرية واقتصادية وبيئية، لا يحمل تهديد مستقبلي، يمكن أن يتطور إلى أزمة.
الحادث	واقعة غير مخطط لها مسبقا، يتسبب في وقوع عطل أو حدوث خسائر، ليهدد الافتراضات الرئيسة.
الصراع	تعارض حقيقي للاحتياجات والقيم والمصالح، يمكن أن يتحول إلى أزمة.

المصدر: www.ifrc.org/ar (13،02،2023)، (الفقيه، 2011، ص 17- 18)

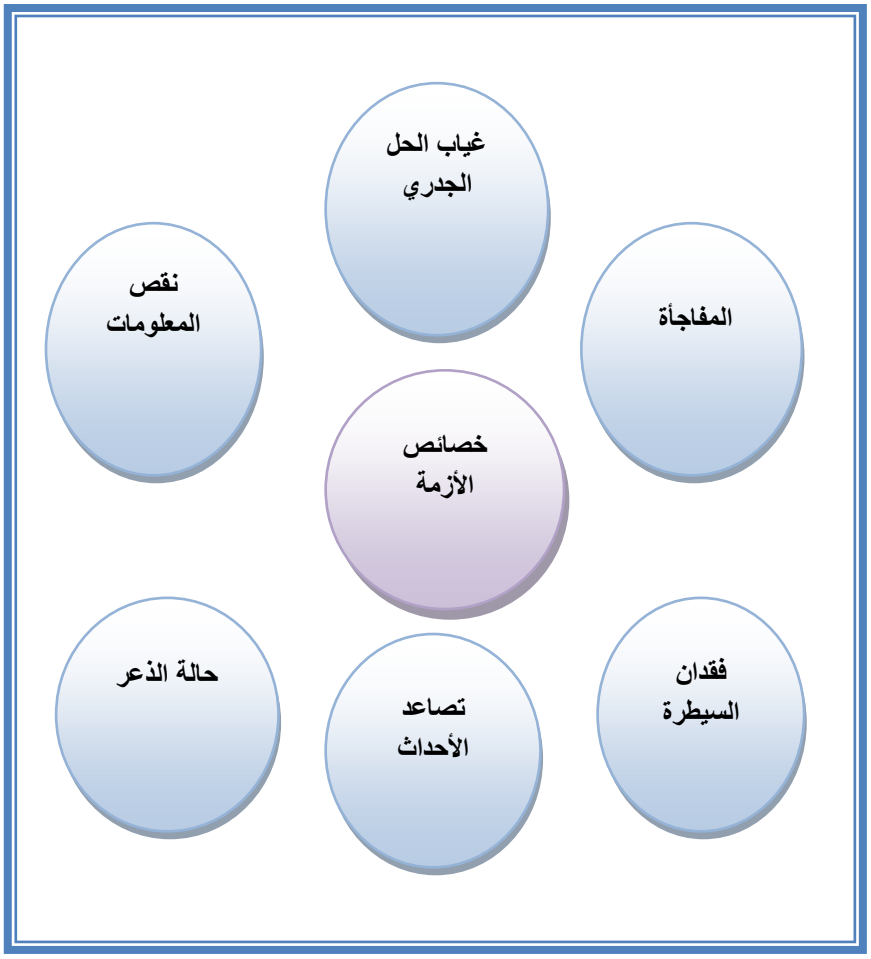
يختلط مفهوم الأزمة بغيره من المفاهيم المرتبطة به، يعود ذلك إلى تداخل بعض المفاهيم مع مفهوم الأزمة نظرا للتقارب الشديد، حيث تشترك جميعها في صفة أساسية الحاجة إلى المواجهة والى الإدارة.

ثانيا: خصائص الأزمة

تتصف الأزمات ببعض الخصائص التي تميزها عن غيرها من الأحداث والظواهر.

نلخص الخصائص في الشكل التالي:

الشكل (1): خصائص الأزمة



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا مما يلي

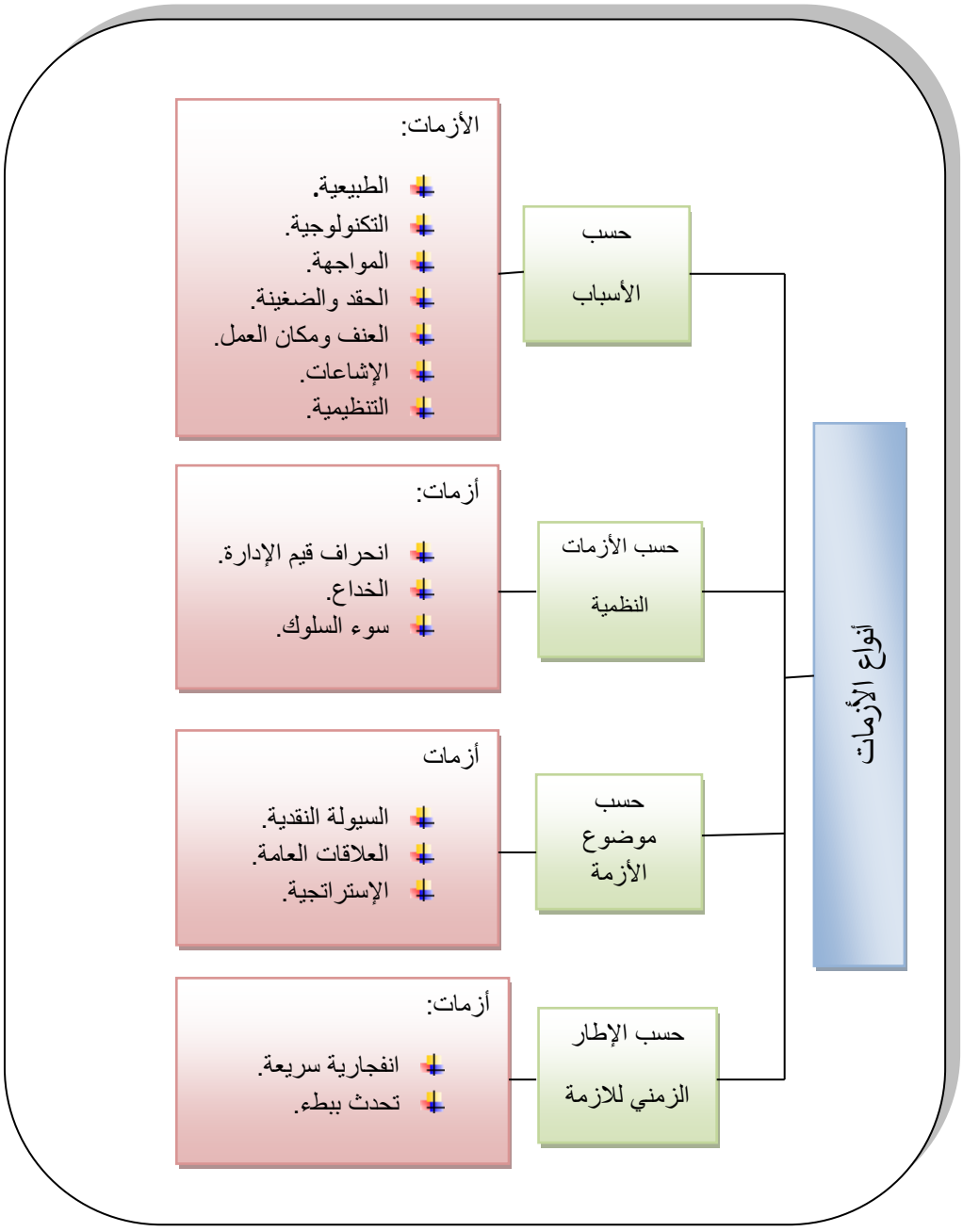
لا يخلو شيء من صفات وخصائص تميزه عن غيره، وتمتاز الأزمات بستة خصائص وهي المفاجأة، غياب الحل الجدري، نقص المعلومات، حالة الذع، تصاعد الأحداث، فقدان السيطرة.

1. **المفاجأة:** تتسم الأزمات بأنها تحدث بشكل مفاجئ، إذ انه لا يمكن التنبؤ بالأزمة، وتعني مفاجأة أنها تحدث دون سابق إنذار، أو قرع للأجراس، بل بشكل مفاجئ مما يعني حدوث أمر غير متوقع لنا، ربما يؤدي إلى تدميرنا، أو إلحاق الضرر بنا على اقل الأحوال، مما يندر بوضع جديد اقل مايو صف بأنه سيئ .
2. **نقص المعلومات:** عدم توفر معلومات من المتسبب لهذه الأزمة أو التصرف، ويعود السبب إلى النقص في المعلومات، خصوصا إذ كانت تحدث في أول مرة، حيث لا تعرف من المتسبب في حدوث الأزمة ؟ ولا تعرف حجم الأزمة، ولا توجد ضوابط علمية لمعرفة كيفية التصرف؟
3. **تصاعد الأحداث:** إن توالي الإحداث بسرعة يضيق الخناق على من يمر بالأزمة، وعلى صاحب القرار أيضا.
4. **فقدان السيطرة:** إن جميع أحداث الأزمة تقع خارج نطاق قدرة صاحب القرار وتوقعاته عن الأمور العادية.
5. **حالة الذعر:** حيث تصدر ردود أفعال شديدة من قبل جميع الفئات المتعلقة بالأزمة، كان يعمد المدير أو المسول إلى إقالة كل من له علاقة بوقوع الأزمة، أو يلجا إلى التشاجر مع معاونيه ومرؤوسيه .
6. **غياب الحل الجدري السريع:** فالأزمات لا تنتظر الإدارة حتى تتوصل إلى الحل جدري، فضلا عن غياب هذا الحل أصلا، بل تهدد بتدمير سمعة المؤسسة أو الشركة أو غيرها في غمضة عين، فهنا لابد من المفاضلة بين عدد محدود من الحلول المكلفة واختيار اقلها ضررا. (جاد الله، 2007،ص 20-21).

المطلب 2: أنواع الأزمات

تتعدد الأزمات وفقا لأسباب حدوثها والطريقة التي تظهر بها. نبين ذلك في الشكل التالي:

الشكل(2) : أنواع الأزمات



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا مما يلي

تتعدد التصنيفات التي تقدم للازمات وتختلف وفق المعيار الذي يتم استخدامه في التصنيف، يتم التصنيف في الأزمات وفقا لأسباب حدوثها، وموضوعها، والمستوى الزمني .

هناك العديد من التصنيفات الأخرى نذكر ما يلي:

أولا: التصنيف حسب الأسباب

يمكن تصنيف الأزمة وفقا لأسباب الحدوث إلى سبعة أنواع كما يلي:

1. **الأزمات الطبيعية:** هي تلك الأزمات التي تنتج عن الكوارث الطبيعية مثل: الزلازل والبراكين ...يتميز هذا النوع من الأزمات انه يؤثر على كافة أشكال المنظمات، وعلى سبيل المثال:أدى الدخان البركاني الناتج عن ثورة بركان في استلندا إلى إغلاق معظم الأجواء الاروبية أمام الطيران خلال الفترة من 15الى 20 ابريل 2010م، وهو ما نتج عنه الكثير من الأضرار الأخرى، تعطيل ألاف الرحلات وتكبد شركات الطيران خسائر تجاوزت 1.7مليار دولار.
2. **الأزمات التكنولوجية:** تعرف أنها ذلك النوع الناتج عن التطبيق المتزايد للمعرفة العلمية والتقنية في مجال الحياة اليومية.أدى التوظيف الإنساني للأنظمة التكنولوجية المعقدة مثل الطائرات، المفاعلات النووية، ومصانع الكيمياويات، وغيرها إلى زيادة احتمال حدوث الأعطال في تلك الأنظمة ما يترتب عنها حوادث وأزمات .
3. **أزمات المواجهة:** هي تلك الأزمات التي تحدث نتيجة دخول الأفراد والجماعات في مواجهات مع أصحاب الأعمال أو الحكومات أو جماعات المصالح بهدف الحصول على مطالبها. ويندرج وفق هذا النوع من الأزمات اضطرابات العمال، الاعتصامات، المقاطعة، احتلال المباني وغيرها.
4. **أزمات الحقد والضغينة:** هي تلك الأزمات التي تنتج عن قيام خصوم المنظمة أو الحاقدين عليها أو المعارضين لوجودها بأعمال إجرامية أو متطرفة للتعبير عن مشاعر العداء أو الغضب أو لتحقيق فائدة. وقد يكون الهدف خلق حالة من عدم الاستقرار أو القضاء على المنظمة.
5. **أزمات العنف في مكان العمل:** هي تلك الأزمات التي تنتج عن قيام احد الموظفين الحالين أو السابقين في المنظمة بأعمال عنف ضد الموظفين لأسباب تنظميه.
6. **أزمات الإشاعات:** ينتج هدا النوع من الأزمات عن قيام فرد أو مجموعة من الأفراد أو المنظمة منافسة بنشر معلومات كاذبة عن مؤسسة ما أو عن منتجاتها بهدف الإضرار بسمعة المنظمة، ويمكن لهذه الإشاعات أن تؤثر بشكل كبير على المنظمة.
7. **الأزمات التنظيمية:** تنتج عن قيام الإدارة بأفعال وتصرفات يمكنها الإضرار بأصحاب المصلحة في المنظمة.

ثانيا: تصنيف الأزمات التنظيمية

تنقسم الأزمات الناتجة عن فشل الإدارة داخل المنظمة إلى ثلاثة أنواع:

1. **أزمات انحراف قيم الإدارة:** تحدث عندما يركز المدراء على تحقيق الربح السريع، ولو على حساب أصحاب المصلحة الآخرين في عمل المنظمة،أو على حساب السياق الاقتصادي والاجتماعي والبيئي،

فعندما تصطدم ناقلة نفط خام في وسط البحر ويتسرب ما بها من نفط إلى الشواطئ فيقتل جميع الكائنات البحرية، فان ذلك لابد أن يثير التساؤل عن المعايير التي يتم إتباعها من قبل الشركة الناقلة، وعن مدى اهتمامها بالبيئة.

2. **أزمات الخداع:** هي الأزمات الناتجة عن إخفاء الإدارة الحقائق وإظهار معلومات غير صحيحة عن وضعها، مثلا:فقد تقوم شركة إنتاج الأدوية بإخفاء التقارير السلبية حول إحدى منتجاتها أو الشكاوي المقدمة من إحدى عملائها أو غير ذلك من أساليب الخداع وهو ما يقود إلى أزمات كبيرة.
3. **أزمات سوء السلوك:** ناتج عن قيام الدارة بسلوك غير أخلاقي أو غير قانوني أو إجرامي.

ثالثا: التصنيف حسب موضوع الأزمة

تنقسم الأزمة حسب موضوعها إلى ثلاثة أنواع من الأزمات وذلك على النحو التالي:

1. **أزمات السيولة النقدية:** يقصد بها عجز المنظمة عن الإيفاء بالتزاماتها في الوقت المحدد، مما ينعكس على شكل زيادة في معدلات الفائدة المفروضة عليها، وأنها لا تمتلك النقود الكافية للتوسع في المخزون. وينتج عن هذا النوع أسباب داخلية تتصل بالمنظمة أو عن أسباب خارجية تتصل بالسياق العام أو حتى السياق الدولي.
2. **أزمات العلاقات العامة:** تنتج عن النشر السلبي عن منظمة ما في وسائل الإعلام، مما يؤدي إلى تهديد مستقبلها.
3. **الأزمات الإستراتجية:**هي الأزمات التي تنتج عن التغيرات التي تطرأ على البيئة التي تعمل فيها المنظمة التي تهدد قدرتها على البقاء. فظهور الانترنت مثلا كتكنولوجيا جديدة يضع مستقبل الصحف المطبوعة محل تساؤل. وعلى سبيل المثال واجهت شركة اي بي ام IBM الأمريكية للالكترونات أزمة كبيرة في بداية التسعينيات القرن الماضي نتيجة ظهور تكنولوجيا جديدة حلت محل أجهزة الكمبيوتر الكبيرة التي كانت اي ام بي تبيعها للشركات والحكومات.

رابعا: حسب الإطار الزمني للازمة

تصنف الأزمات من حيث الإطار العمري إلى نوعين هما:

1. **أزمات انفجارية سريعة:** هي الأزمات التي تحدث بسرعة دون سابق انذار، وتجدب اهتمام وسائل الإعلام وتشمل حوادث مثل الحرائق والانفجار، والكوارث الطبيعية والعنف مكان العمل.
2. **أزمات تحدث ببطء:** ذلك النوع من الأزمات التي تأخذ وقتا طويلا في التشكل ويندرج تحت هذا النوع تلك المشاكل التي غالبا ما تكون معروفة على نطاق ضيق داخل المنظمة وعندما تظهر للوالي العام فإنها تجلب تغطية إعلامية سلبية واسعة للمنظمة. (الفقيه، 2011، ص 21-27).

المطلب 3: مراحل حدوث الأزمة ودورة حياتها

تمر الأزمة بعدة مراحل ولا يوجد اتفاق بين الباحثين في عدد هذه المراحل، بل يتباينون في تقسيماتهم لمراحل تطور الأزمة، وتباين الآراء في عدد ومسميات هذه المراحل التي تمر بها الأزمة، يمكن التمييز في هذه المراحل في ما يلي :

الفرع1: مراحل حدوث الأزمة ودورة حياتها

لا تظهر الأزمة من فراغ ولكنها تمر بمراحل تطور ، نبين ذلك في ما يلي:

أولا: مراحل حدوث الأزمة

هناك ثلاثة مراحل أساسية للتعامل مع الأزمة :

1. **مرحلة ما قبل الأزمة:** وهي المرحلة التي تندر بوقوع الأزمة، وهي غالبا ما تكون مرحلة تتبلور فيها مشكلة ما، وتتفاقم حتى تنتج عنها الأزمة، لان الأزمة عادة لا تنشا من فراغ وإنما يسبقها عادة مشكلة لتعالج علاجا مناسبا، فالمجاعة مثلا تسبقها مشكلة زراعية أو اقتصادية تؤدي إليها، والحرب يسبقها صراع فشلت الدولة في احتوائه، ولذلك فمرحلة ما قبل الأزمة تتطلب إجراءات والاستعدادات التي تساهم في مواجهة الأزمة، ومن بين تلك الاستعدادات إجراءات الحماية والتامين والمعلومات ووضع الخطط، والخطط البديلة وتشكيل لجان إدارة الأزمة على كل المستويات.
2. **مرحلة التعامل مع الأزمة:** هذه المرحلة هي المحور الرئيسي لمفهوم إدارة الأزمة، حيث يتولى فريق الأزمة استخدام الصلاحيات المخولة له، ويطبق الخطط الموضوعة، كما يستخدم مهاراته المكتسبة من التدريب والاستعداد لمواجهة الأزمة، فهي بالتالي مرحلة التطبيق العلمي للتدابير المعدة مسبقا للتعامل مع الأزمة.
3. **مرحلة ما بعد الأزمة:** وهي المرحلة التي يتم فيها احتواء الأزمة، وعلاج تلك الآثار هو جزء مهم من عملية إدارة الأزمة، لان الهدف الرئيسي من أسلوب إدارة الأزمة هو تقليل الخسائر إلى أقصى حد ممكن ، ويتم الجزء الرئيسي من الجهود الموجهة لذلك في مرحلة التعامل مع الأزمة، إلا انه لابد أن تتخلف عن الأزمة بعض الآثار بصورة أو بأخرى، كما أن التعامل مع الأزمة تنتج عنه دروس مستفادة مما ينتج عنها من السلبيات أو الايجابيات ومن ثم فانه يتم في هذه المرحلة علاج أثار الأزمة واستخلاص الدروس المستفاد منها. (المساعدة، 2012، ص 64-65)

ثانيا : دورة حياة الأزمة

تمر الأزمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية بدورة حياة، مثلها مثل أي كائن حي، كلما كان متخذ القرار سريع التنبه في الإحاطة ببداية ظهور الأزمة، كلما كان اقدر على علاجها والتعامل معها، للحد من أثارها السلبية يرى الخضري أن هناك خمس مراحل رئيسة لتطور الأزمة هي:

1. **مرحلة الميلاد:** في هذه المرحلة تبدأ الأزمة الوليدة في الظهور لأول مرة في شكل مبهم قلق بوجود شيء ما يلوح في الأفق، وينذر بخطر غريب غير محدد المعالم أو الاتجاه أو الحجم أو المدى الذي سيصل إليه. والأزمة غالبا لا تنشأ من فراغ وإنما هي نتيجة لمشكلة ما لم يتم معالجتها بالشكل الملائم. ومن هنا يكون إدراك متخذ القرار وخبرته ومدى نفاد بصيرته، هي العوامل الأساسية للتعامل مع الأزمة في مرحلة الميلاد، ويكون محور هذا التعامل هو "تنفيس الأزمة" وإفقادها مرتكزات النمو، ومن تم تجميدها والقضاء عليها في هذه المرحلة دون أن تحقق أي خسارة أو دون أن تصل إلى درجة الصدام العنيف.

وتكون عملية التنفيس في محورها العام هي:

أ. خلق محور اهتمام جديد يغطي على الاهتمام بالأزمة، ويحولها إلى شيء ثانوي لا قيمة له.
ب. معرفة أين تكمن عواملها والتعامل معها بالعلاج الناجح للقضاء على أسباب التوتر الذي انشأ الأزمة.
ت. امتصاص قوة الدفع المحركة للازمة وتشتيت جهودها في نواحي أخرى.

2. **مرحلة النمو والاتساع:** وتنشأ نتيجة لعدم معالجة المرحلة الأولى "الميلاد" في الوقت المناسب، حيث تأخذ الأزمة في النمو والاتساع من خلال نوعين من المحفزات هما:

أ. مغذيات ومحفزات ذاتية مستمدة من ذات الأزمة تكونت معها في مرحلة الميلاد.
ب. مغذيات ومحفزات خارجية استقطبتها الأزمة وتفاعلت معها و بها، وأضافت إليها قوة دفع جديدة، وقدرة على النمو والاتساع.

وفي تلك المرحلة يتعاظم الإحساس بالأزمة ولا يستطيع متخذ القرار أن ينكر وجودها أو يتجاهلها نظرا لوجود ضغط مباشر يزداد ثقله يوما بعد يوم. في هذه المرحلة يتدخل متخذ القرار من اجل إفقاد الأزمة روافدها المحفزة والمقوية لها على النحو التالي:

أ. تحييد وعزل العناصر الخارجية المدعمة للازمة، سواء باستقطابها، أو خلق تعارض مصالح بينها وبين استفحال الأزمة.
ب. تجميد نمو الأزمة بإيقافها عند المستوى الذي وصلت إليه وعدم السماح بتطورها، وذلك عن طريق استقطاب عوامل النمو الذاتي التي حركت الأزمة.

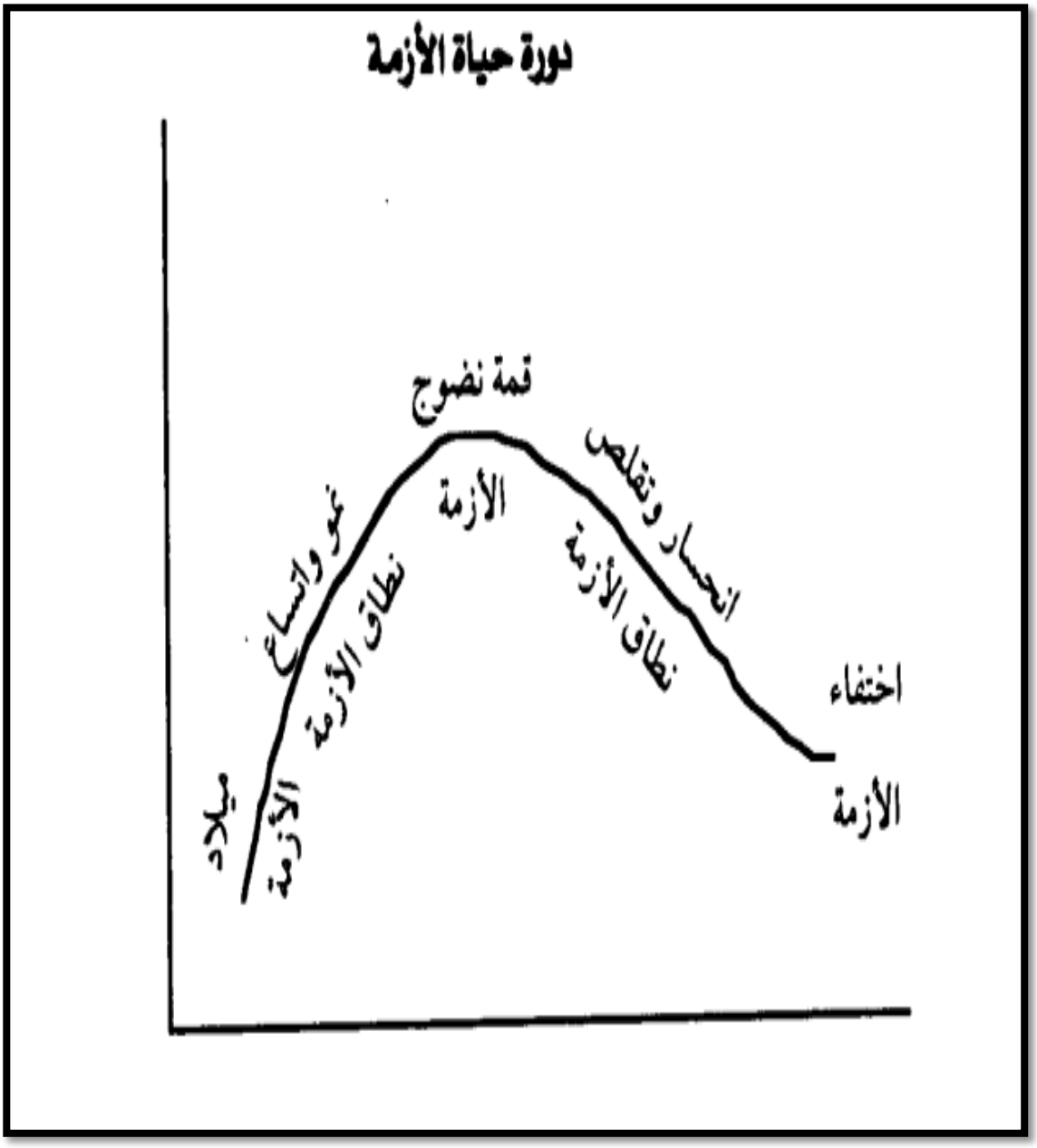
3. **مرحلة النضج:** تعد من اخطر مراحل الأزمة، ومن النادر أن تصل الأزمة إلى هذه المرحلة، وتحدث عندما يكون متخذ القرار الإداري على درجة كبيرة من الجهل والتخلف والاستبداد برأيه وانغلاقه على ذاته، وإحاطته بحاشية من المنافقين الذين يكيلون له المديح ويصورن له أخطاءه حسنات. وبذلك تصل الأزمة إلى أقصى قوتها وعنفها، وتصبح السيطرة عليها مستحيلة ولا مفر من الصدام العنيف معها.

وهنا قد تكون الأزمة بالغة الشدة، شديدة القوة تطيح بمتخذ القرار وبالمؤسسة أو المشروع الذي يعمل فيه، أو أن يكون متخد القرار استطاع بدهائه تحويل اتجاه الأزمة، تتفتت الأزمة عنده، وتنتهي باستقطاب عناصر القوة فيها والسيطرة عليهم بشكل أو بأخر.

4. **مرحلة الانحسار والتقلص:** تبدأ الأزمة بالانحصار والتقلص نتيجة للصدام العنيف الذي تم اتخاذه والذي يفقدها جزء هاما من قوتها...على أن هناك بعض الأزمات تتجدد لها قوة دفع أخرى، عندما يفشل الصدام في تحقيق أهدافه وتصبح الأزمات في هذه الحالة كأمواج البحر، موجة تندفع وراء موجة.
5. **مرحلة الاختفاء:** تصل الأزمة إلى هذه المرحلة عندما تفقد بشكل كامل قوة الدفع المولدة لها أو لعناصرها، حيث تتلاشى مظاهرها وينتهي الاهتمام بها والحديث عنها، إلا انه من الضرورة الاستفادة من الدروس لتفادي ما قد يحدث مستقبلا من سلبيات.

والحقيقة أن الانحسار للازمة يكون دافعا للكيان الذي حدثت فيه لإعادة البناء وليس لإعادة التكيف، فالتكيف يصبح أمرا مرفوضا وغير مقبول لأنه سيبقى على أثار ونتائج الأزمة بعد انحسارها، أما إعادة البناء فيتصل أساسا بعلاج هذه الآثار والنتائج ومن ثم استعادة فاعلية الكيان وأدائه وإكسابه مناعة أو خبرة في التعامل مع أسباب ونتائج هذا النوع من الأزمات.(المغربي، 2019، ص 47-49)

الشكل(3): دورة حياة الأزمة



المصدر: (الخضري، 2003، ص 145)

تمر الأزمة بمجموعة من المراحل بداية من الميلاد والنمو والاتساع وصولا إلى الذروة، وهي مرحلة النضج التي تكون فيها الأزمة في اخطر مراحلها، ثم تبدأ بالانحصار والتقلص، تم تصل إلى مرحلة الاختفاء بعدما تفقد الأزمة قوتها وينتهي الاهتمام بها.

الفرع 2 : خطوات ومبادئ التعامل مع الأزمة

مواجهة الأزمات، منذ نشأتها، مرورا بمرحلة الحد من خطرها، حتى يمكن التغلب عليها تتطلب الالتزام بعدة مبادئ أساسية، والتعامل مع الأزمة هو العمل على زيادة فاعلية مواجهتها، والتقليل من الآثار السلبية، والتعامل مع الأزمة ومواجهتها تمر بسلسلة من الخطوات المتتابعة، نبين ذلك من خلال :

أولا: خطوات التعامل مع الأزمة

يتم التعامل مع الأزمات وإدارتها إدارة علمية رشيدة بسلسلة متكاملة ومترابطة من الخطوات المتتابعة، نبين ذلك فيما يلي:

1. **تقدير الموقف الازموي:** يقصد به تحديد جملة التصرفات التي قامت بها قوى صنع الأزمة، وقوى كبحها، تقدير مكونات هذه التصرفات وما وصلت إليه الأزمة من نتائج، وردود أفعال، وأراء ومواقف محيطة مؤثرة أو متأثرة بها.
2. **تحليل الموقف الازموي:** بعد تقدير الموقف الازموي وتحديده تحديدا دقيقا، يقوم مدير الأزمة بمساعدة معاونيه بتحليل الموقف الازموي، بهدف الاستدلال وصولا إلى اليقين، عن طريق التميز الواضح بين عناصر الموقف الازموي، لتوضيح عناصر الأزمة ومما تتركب، وتقسيمها إلى اكبر عدد ممكن من الأجزاء ليتسنى لنا إدراكها بأقصى وضوح ممكن، ومن هنا يتم تحليل الموقف الازموي المركب إلى أجزائه البسيطة، ثم إعادة تركيبه بشكل منتظم، حيث يتم التوصل إلى معلومات جديدة عن صنع الموقف الازموي إلى ما يتركب منه من عناصر مبسطة بهدف الإحاطة بها على وجه سليم. صفحات (جميل، 2016، ص 62-63)
3. **التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة:** هي مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج، وحشد القوى لمواجهة الأزمة والتصدي لها، وقبل أن يتم هذا بأكمله يتم رسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمة بوضعه الحالي، مع إجراء كافة التغيرات التي تتم عليه أولا، حيث يكون هنا كمسرح وعلى هذا المسرح يتم وضع كافة الأطراف والقوى التي تم حشدها من قبل صانعي الأزمة ومن جانب مقاومي الأزمة، وتحديد بؤر التوتر وأماكن الصراع، من خلال هذه الرؤية العلمية الشاملة المحيطة بأبعاد الأزمة، وزوايا الرؤية المتعددة الأطراف، يتم رسم خريطة التحرك على النحو التالي:

أ. تحديد الأماكن الأكثر أمنا والمحصنة تماما لاتخاذها كمناطق ارتكاز وقواعد للانطلاق.

ب. تحديد الأماكن الآمنة لتكون بمثابة سياج أن للقواعد الخاصة بالانطلاق، فضلا عن حاجز امتصاص للصدمات إذا ما تدهور الموقف، فضلا عن مناطق إنذار وتصفية وتحطيم وصد الأمواج الازموية، أو مناطق تفريغ وتهدئة للضغوط الازموية وامتصاص جيد لها.

ت. تحديد أسباب الأزمة المتصلة بالنظام، وأي رموز القيادة في الكيان الإداري يمكن التضحية به، وإعداده لهذه التضحية.

ث. تحديد خطة امتصاص الضغوط الازموية الحالية عن طريق الاستجابة لبعض المطالب، والتوافق مرحليا مع قوى صنع الأزمة من خلال المراحل العلمية الآتية:

- مرحلة الاعتراف بالأزمة .
- مرحلة التوافق والاستجابة المرحلية لمطالب قوى صنع الأزمة.
- مرحلة التحقيق والتثبت من أسباب الأزمة.
- مرحلة المشاركة في الحل المقترح ونقل عبئ حل الأزمة للقوى الصانعة لها.
- مرحلة ركوب الأزمة والانحراف بها، وحماية الكيان الإداري من تأثيرها والاحتفاظ بحيويته وأدائه.
- توزيع الأدوار على قوى إدارة الأزمة بصفة خاصة على أعضاء فريق المهام، الذي تم تكليفه بمهمة التدخل المباشر لمعالجة الأزمة.
- التأكد من استيعاب كل فرد لدوره المرسوم له في إطار المهمة الموكلة إليه وطبقا للحطة العامة والموضوعية.
- حشد كل ما تحتاجه عملية التعامل الازموي ، وتزويد فريق مهام باحتياجاته من الأدوات والمعدات التي يتطلبها ويحتاجها الموقف الازموي.
- تحديد التوقيت المحدد لبدء العملية وتنفيذ المهمة المحددة بشكل فعال وحاسم، وعلى أن يتم متابعة ما يحدث، والوقوف على رد فعل الأطراف الأخرى.

أيا ما كانت العملية التخطيطية، فانه نتيجة للضغط الازموي وما تتسم به العملية الازموية من عدم وفرة الوقت الكافي للتخطيط، أن يلجا متخذ القرار إلى "مجموعة السيناريوهات" التي أعدت من قبل لمواجهة المواقف الازموية الصعبة، واستخدامها أو إجراء تعديل طفيف عليها لتكون صالحة للاستخدام الفعلي(الخضيري و الخضيري، 2003، ص 267 _270).

4. **التدخل لمعالجة الأزمة** تتم المعالجة الازموية بمجموعة مهام أساسية ومهام ثانوية ومهام تكميلية تجميلية، فالمهام الأساسية تقوم على الصدام، والمواجهة السريعة العنيفة، الامتصاص والاستيعاب والاستنزاف وتحويل المسار الخاص بقوى صنع الأزمة.

في حين أن المهمات الثانوية تنصرف إلى عمليات تهيئة المسارات وتامين الإمدادات وحماية قوى مواجهة الأزمات وتوفير المساندة لها، أما المهام التكميلية الجملية تنصرف أساسا إلى معالجة الآثار الجانبية السلبية المترتبة عن الصدام مع قوى صنع الأزمة، وامتصاص أي ما من شانه أن يوجد غضبا أو خوفا أو رعبا في المجتمع الذي حدثت فيه المواجهة الازموية. (جميل، 2016، ص 66).

ثانيا: مبادئ التعامل مع الأزمات

مواجهة الأزمات منذ نشأتها مرورا بمرحلة الحد من خطرها حتى يمكن التغلب عليها تتطلب الالتزام بعدة مبادئ أساسية هي بداية نجاحها:

1. **تحديد الأهداف والأسبقيات** : يعد هذا العامل من أهم عوامل النجاح في مواجهة الأزمات، لاسيما الهدف الرئيسي ، الذي كثيرا ما يكون غير واضح، لا يشترط أن يكون هو قمة الأزمة، فمعرفة السبب الرئيسي 50بالمئة، من معالجتها و مواجهتها، لابد من تنسيق الأهداف وتحديد الأسبقيات، إن الهدف الرئيسي قد يكون غير ممكن أو خارج الإمكانيات والقدرات المتاحة فيعمد إلى تجزئته، تحديد الهدف لا يعني انتفاء عامل المخاطرة، الذي قد ينطوي على بعض الإخفاقات أو النجاحات.
2. **حرية الحركة وسرعة المبادأة:** حرية الحركة هي أولى خطوات تحقيق الهدف، إذ تنأى بمتخذي القرار عن التأثير بالصدمات، وتتيح لهم المبادأة، التي تخضع الأزمة لعامل رد الفعل العكسي، فيمكن السيطرة عليها والحد من خطرها.
3. **المباغتة:** تكاد المفاجئة أن تحقق السيطرة الكاملة على الأزمة ولفترات ملائمة، إذ أن إعلان أسلوب مواجهتها يمكن أن يفسر عن فشل الجهود المبذولة لحلها، بينما نتائج المفاجأة تتيح الحد من خطرها والقضاء عليها، ولتحقيق المباغتة يجب الكتمان الشديد في حشد القوة المكلفة بالتعامل مع الأزمة، ولتوصيلها إلى اقرب ما يمكن من الهدف.
4. **حشد القوى وتنظيمها:** امتلاك القوة من عوامل النجاح في مواجهة الأزمة وإحداث التأثير المطلوب في المحيط المحلي والدولي، يهدف تنظيم القوى إلى حشد الإمكانيات كافة، وتعبئتها معنويا تعبئة تمكنها من مواجهة الأزمة والقضاء عليها.
5. **التعاون والمشاركة الفعالة:** قد تعجز القدرات المتاحة من مواجهة الأزمة الناشئة ، سواء كانت محلية أو دولية، فتتحتم الاستعانة عليها بمساندة خارجية تضاعف الطاقات على مواجهتها، بل تساعد على اتساع الرؤية وشمولية التخصص وتكامل المواجهة، إضافة إلى السرعة والدقة الناجمتين عن تنوع الخبرات والمهارات والقدرات.
6. **السيطرة المستمرة على الأحداث:** يزيد التلاحق السريع والمتنامي لأحداث الأزمة من حدة أثارها السلبية الناتجة من استقطاب عوامل قوة خارجية مدعمة لها، لذلك فان التعامل معها يتطلب التفوق في السيطرة على أحداثها من خلال المعرفة الكاملة بتطوراتها، والإجراءات الفاعلة اللازمة لمواجهتها .
7. **المواجهة السريعة لإحداث الأزمة ومراحلها:** كان للتطور العلمي اثر بالغ في طبيعة الأزمات التي أصبحت سريعة التطور، فاستدعت التصدي السريع لها ما يحتم وجود الكوادر العلمية المدربة على مواجهة الأزمات، تحد من التدهور السريع للأحداث . (http://www.moqatel.com)

8. **إدراك أهمية الوقت:** عنصر الوقت أحد أهم المتغيرات الحاكمة في التعامل مع الأزمات، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطراً بالغاً على إدراك الأزمة وعلى عملية التعامل معها، إذ أن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة.
9. **إنشاء قاعدة شاملة ودقيقة من المعلومات:** إن وجود قاعدة أساسية للبيانات والمعلومات المتعلقة بكافة أنشطة المنظمة وبكافة الأزمات والمخاطر التي تتعرض لها قد يساعد كثيرا في وضع أسس قوية لطرح البدائل والاختيار بينها.
10. **الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات** : إن عملية الاستعداد لمواجهة الأزمات تعني تطوير القدرات العملية لمنع أو مواجهة الأزمات، ومراجعة إجراءات الوقاية، ووضع الخطط وتدريب الأفراد على الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات. (ابراهيم، 2017، ص23-24)

المبحث الثاني: أبعاد وأسباب واستراتجيات مواجهة الأزمات

سيتم التعرف من خلال هدا المبحث على أبعاد ألازمة، والأسباب المنشأة لها، والإستراتجية المتبعة للقضاء عليها، نوضح ذلك في ما يلي:

المطلب1: أبعاد الأزمات

تشكل الأزمات في المستقبل وفقا لأربعة أبعاد:

1. **مستوى التهديد:** حجم الموارد التنظيمية المعرضة للخطر، والتي قد تؤثر على البقاء واستمرارية المنظمة وتصنف إلى منخفض أو مرتفع.
2. **درجة التحكم:** قدرة المنظمة على التحكم في إحداث الأزمة، والتأثير على نتائجها، وتصنف إلى منخفضة أو مرتفعة.
3. **قيود البدائل المتاحة:** تقييم البدائل المختلفة لمواجهة الأزمة في ضوء القيود التي تفرضها طبيعة الأزمة، والآثار التي يمكن أن تنجم عنها، والتكلفة المادية لكل بديل منها، وتأثيرها على سمعة ومكانة المنظمة وتصنف إلى قليلة أو متعددة.
4. **ضغوط الوقت:** ما تفرضه طبيعة الأزمة من ضرورة اتخاذ قرارات سريعة وسليمة في فترة زمنية محدودة، وهذا يختلف باختلاف نوعية وشدة الأزمة المحتملة وتصنف إلى محدودة أو شديدة.(عجوة، ص 192).

توجد أبعاد أخرى للازمات تتمثل في ما يلي:

1. **البعد السياسي:** إذ تعد الأزمات ذات البعد السياسي من أخطر الأزمات التي تعرض الدولة للانهيار والخط، بسبب حساسية وضعها وشمولية تأثيرها، و ارتباطها بالأبعاد المحلية والإقليمية والدولية.

ويتولد نوع من عدم الاستقرار والتوازن السياسي بين القوى السياسية الوطنية نتيجة تأثر المصالح الوطنية وظهور جماعات معارضة، تنشط العناصر الانفعالية مما يؤدي إلى حالة من الاستقرار بين شرائح المجتمع تدفعها إلى الاحتجاجات والمظاهرات، وإن استمرار هذه الأزمة وتطورها يولد أزمات مصاحبة صعبة الحل ولها تأثير كبير في شرائح المجتمع، تدفعهم إلى الشغب مما يهدد النظام. إن تضخم الأزمة وعدم السيطرة عليها قد يستدعيان تدخلات إقليمية ودولية، مما يجعل الأزمة تتجاوز بعدها المحلي، وهنا تبدأ التدخلات والاشتباكات المعقدة التي تزيد الوضع تعقيدا، مما يصعب وضع الحلول لها.

2. **البعد الاقتصادي:** مهما كان نوع الأزمة أو مستواها، أول ما تؤثر عليه هو الاقتصاد فالمتأثر هو رأس المال، فتعطيل القوة المنتجة يسبب الكساد والركود و انخفاض الأسعار.
3. **البعد الاجتماعي:** تنشأ الأزمة بفعل أسباب ومسببات قد تكون طبيعية أو بشرية أو كلاهما، تأثير الأزمة متعلق بالإنسان نفسه، لا يمكن وصف الأزمة بأنها أزمة إلا عندما تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على الإنسان فردا أو مجتمعا أو دولة، و يعتبر البعد الاجتماعي للأزمة هو الأخطر تأثيرا لأنه يمتد تأثيرها سنينا طويلة.(فوضيلي و فارس، 2020 ، ص 49- 50)

المطلب 2:أسباب ومتطلبات نشوء الأزمة

لكل أزمة مقدمات تدل عليها، وشواهد تشير إلى حدوثها، ولكل حدث تداعيات وتأثيرات، هناك أسباب مختلفة لنشوء الأزمات، ومتطلبات لمواجهتها نوضح ذلك من خلال:

أولا :أسباب نشوء الأزمة

هناك عدة أسباب لنشوء الأزمة، ومن بين هذه الأسباب ما يلي:

1. **سوء الفهم:** هو احد أسباب نشوء الأزمات، ويكون حلها سهلا بمجرد تبين الحقيقة، ينشأ سوء الفهم عادة من خلال جانبين:
   أ. المعلومات المتبلورة.
   ب. التسرع في إصدار القرار على الأمور قبل تباين حقيقتها .
2. **سوء الإدراك:** يعني سوء تفسير المعلومات التي يتلقاها متخذ القرار وسوء تنظيمها، وبذلك التفسير والتنظيم للمعلومات، وينجم عن ذلك سوء الرؤية والتشويش، ومن ثم اتخاذ قرارات لا تخدم الدولة، مما يؤدي ذلك إلى نشوء الأزمة.
3. **سوء التقدير والتقويم:** وهي أكثر أسباب حدوث الأزمات في جميع المجالات خاصة العسكرية، وسوء التقدير الازموي ينشأ من خلال جانبين أساسيين:

أ. المغالاة والإفراط في الثقة الفارغة في النفس، وفي القدرة الذاتية على مواجهة الطرف الأخر والتغلب عليه.

ب. سوء تقدير قوة الطرف الأخر، والاستخفاف به، واستصغاره والتقليل من شانه واحتقاره، و إظهاره على غير حقيقته.

4. **الإدارة العشوائية:** يعمل هذا النوع من الإدارة كمسبب وباعث للازمات، ولكن بدرجة اشد خطورة كمدمر للدولة ومحطم لإمكانياتها وقدراتها، ولاستعدادها لمواجهة أي أزمة مهما كان حجمها صغيرا أو التغلب عليها،كل ذلك يجعل من متخذ القرار الإداري شخصا أجوفا،ومن صفاته الأخرى:

أ. عدم احترامه للهيكل التنظيمي ،والصلاحيات والمسؤوليات.

ب. القصور في التوجيه وغياب التنسيق، وإشاعة الصراع الداخلي بين أركان دولته، وعدم الثقة فيما بينهم.

ت. عدم وجود متابعة أو رقابة علمية وقائية علاجية، واستبدالها برقابة بوليسية تجسسية على الإسرار الشخصية للعاملين في الدولة.

5. **الرغبة في الابتزاز:** تقوم على السيطرة على متخذ القرار ووضعه تحت ضغوط نفسية ومادية رهيبة، واستغلال مجموعة من التصرفات الخاطئة السرية التي قام بها متخذ القرار في الماضي، والتي لا يعلمها احد من العاملين معه، والتي تؤدي معرفتها من قبل خصومه إلى إجباره على القيام بتصرفات أكثر خطا واشد ضررا، لتصبح هذه التصرفات الجديدة مصدرا للتهديد والابتزاز له، وجره إلى القيام بتصرفات تكون شديدة الخطر والضرر، تستخدم أجهزة الأمن والاستخبارات هذه الطريقة في تجنيد عملاء جدد لخدمتها.

6. **اليأس:** يعد في حد ذاته احد الأزمات النفسية والسلوكية التي تشكل خطرا شبه دائم على متخذ القرار، وان كان يجب النظر إلى اليأس أيضا كونه احد بواعث الأزمات وأسبابها، وانه ذات طبيعة خاصة، وان الأزمة التي يسببها هي أزمة "الإحباط " بحيث يفقد متخذ القرار الرغبة والدافع على العمل والتطوير والتنمية، حتى يصل إلى ما يسمى حالة "الاغتراب" بين الفرد والدولة، تبلغ الأزمة قمتها عندما تصل إلى حالة "الانقسام" بين مصلحة الفرد ومصلحة الدولة ذاتها.

7. **الإشاعات:** وهي أهم مصدر من مصادر الأزمات، ويتم تسخير الإشاعات باستخدام مجموعة حقائق صادقة قد حدثت فعلا، وإحاطتها بهالة من المعلومات الكاذبة المظللة، وإعلانها في توقيت معين، وبيئة معينة، ومن خلال استغلال حدث معين، ومن أمثلة هذه الأزمات، الأزمات التموينية في السلع المختلفة التي يشاع أنها أصبحت محدودة العرض لسبب أو لأخر، أو أزمة هروب أفراد من نظام سياسي، أو حدوث انقلاب عسكري.

8. **استعراض القوة** :وهذا السبب يتم من جانب الكيانات الكبيرة لتحجيم الكيانات الصغيرة، أو لاختبار ردود فعل الكيانات الكبيرة الأخرى، مثل:أزمة السويس 1952، أزمة الصواريخ الكوبية 1962(الزبيدي،2011 ، ص 49-52) .

9. **تعارض الأهداف:** عندما تتعارض الأهداف بين الأطراف المختلفة يكون ذلك مدعاة لحدوث أزمة بين تلك الأطراف خصوصا إذا جمعهم عمل مشترك، فكل طرف ينظر إلى هذا العمل من زاويته والتي قد لا تتوافق مع الطرف الأخر.

10. **الأخطاء البشرية:** وتعد الأخطاء البشرية من أهم أسباب نشوء الأزمات سواء في الماضي أو الحاضر أو المستقبل، وتتمثل هذه الأخطاء في دعم كفاءة العاملين، واختفاء الدافعية للعمل وتراخي المشرفين وإهمال الرؤساء، وإغفال المراقبة والمتابعة وكذلك إهمال التدريب، ومن أمثلة ذلك، حادثة تشرنبل، وحوادث اصطدام الطائرات في الجو(الحميد، 2013، ص 29).

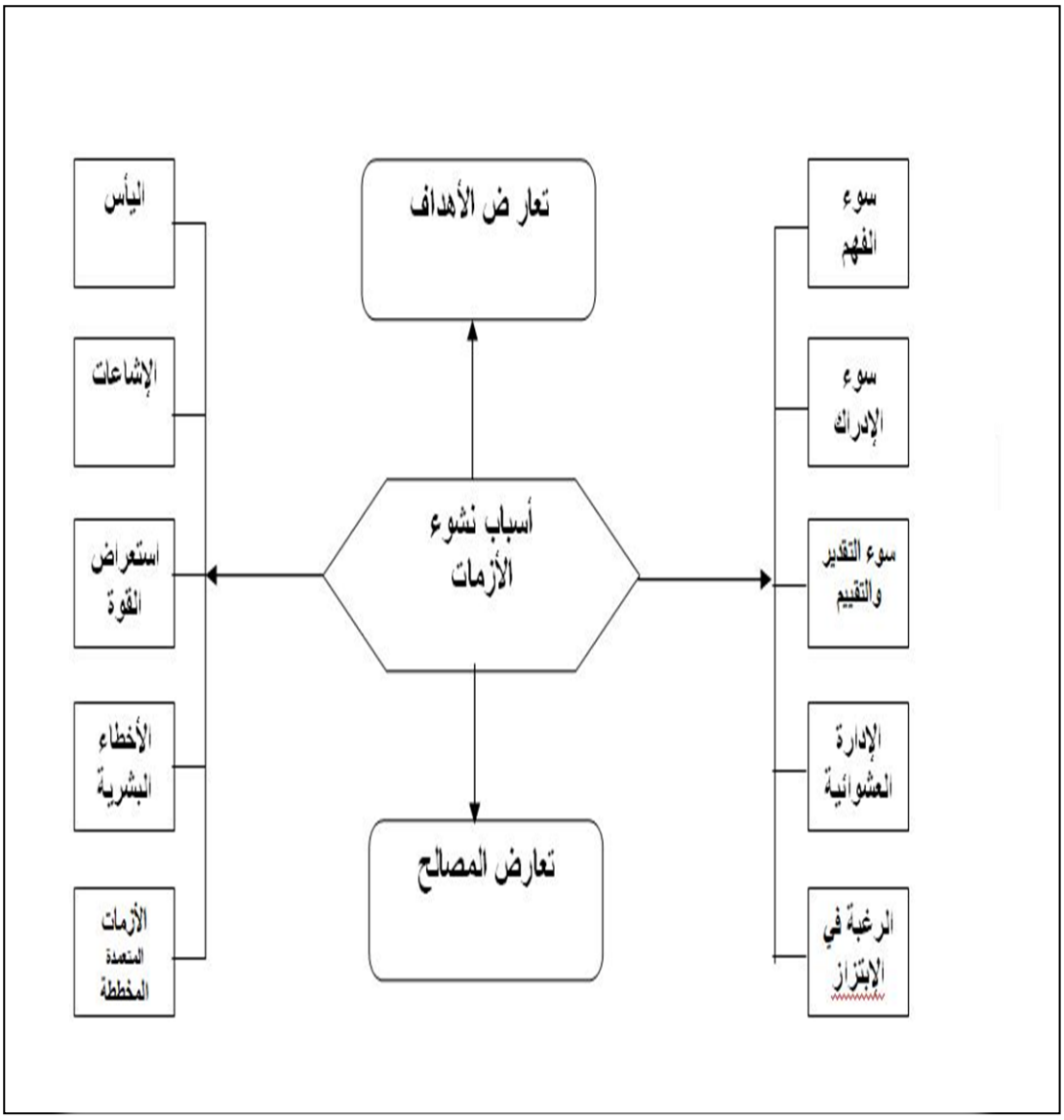
11. **الأزمات المخططة:** ويطلق عليها أيضا الاختناقات الازموية المخططة، حيث تعمل بعض القوى المنافسة على تتبع مسارات عمل هذا الكيان من ناحية مدخلاته وعملياته ومخرجاته ، ومن ثم يمكن إحداث أزمة من خلال أسلوبين هما:

أ. أسلوب إتاحة معروض اكبر من الطاقة التشغيلية و العملياتية مما يؤدي تكديس وزيادة التلف .

ب. أسلوب تقليل المعروض بحيث يكون اقل من الطاقة التشغيلية و العملياتية، مما يؤدي إلى هدر الطاقات، وعدم تشغيل المكائن والآلات والبشر بكامل طاقتهم ، وبذلك يحصل هدر في الجهد والوقت.

12. **تعارض المصالح:** وهي أيضا من أسباب حدوث الأزمات سواء على النطاق الدولي أو المحلي أو داخل الشركات، فإذا ما تعارضت المصالح بشكل شديد ، برز الدافع لإحداث ونشوء الأزمة، حيث يعمل ككل جانب على إيجاد رافد من روافد الضغط الازموى لتحقيق مصالحه، مما يؤدي إلى تقوية تيار الأزمة.(الزبيدي، 2011 ص52).

الشكل رقم (4): أسباب نشوء الأزمة



المصدر: (https://www.politics-dz.com/، 25، 2023، 01)

الأزمة لا تنشأ من فراغ فلابد من وجود عدة أسباب لنشوئها.

ثانيا: متطلبات مواجهة الأزمة

تتعدد متطلبات مواجهة الأزمة سواء في جوانبها المادية، أو في جوانبها البشرية، أو في جوانبها التنظيمية الإدارية والمعرفية، نبين ذلك فيما يلي:

1. **المتطلبات المادية:** هي تلك الأشياء التي تنتمي إلى العالم المادي المحسوس كالأبنية والسيارات وأجهزة الكمبيوتر وغيرها... والتي تحتاجها المنظمة في إدارتها للازمات.

أ. **مركز إدارة الأزمة (غرفة العمليات)** : يعتبر مركز إدارة الأزمة واحد من التجهيزات المادية الهامة لمواجهة الأزمات، وهو المكان الذي يتم تحديده كمركز يجتمع فيه فريق إدارة الأزمة طيلة فترة الأزمة، وقد يكون مركز العمليات عبارة عن سفينة في البحر أو طائرة في السماء، أو خيمة في الصحراء...

ب. **المطلوب في مركز العمليات:** يشترط أن تتوفر في مركز العمليات ما يلي:

- المساحة الكافية والمرافق والتجهيزات الضرورية التي سيحتاجها العمل.
- التامين الكامل للمركز، وما يحقق سلامة العاملين فيه وعدم وصول قوى الأزمة إليهم.
- التجهيز بأدوات ووسائل الاتصال اللازمة للتواصل مع الأطراف المعنية بالأزمة ومع أعضاء الفريق العاملين في الميدان.

ت. **مهام المركز:**

يتولى المركز ما يلي:

- جمع المعلومات وتحليلها، وإعداد الخطط المناسبة للتعامل مع المواقف والتطورات الناتجة عن الأزمة.
- تنسيق الجهود سواء بين المعنيين بالاستجابة للازمة داخل المنظمة أو مع الجهات الرسمية المعنية أو مع المراكز ذات العلاقة.

2. **المتطلبات البشرية (فريق إدارة الأزمة):** المقصود بفريق الأزمات، هم الأفراد الذين يعملون على منع وقوع الأزمات والتخفيف من أثارها إذا وقعت.

أ. **الشروط المطلوبة في فريق إدارة الأزمة**

يشترط في أعضاء فريق الأزمة خصائص أهمها:

- الولاء للمنظمة.
- المهارة والقدرة على التدخل الناجح.
- التنوع في التخصصات.
- تمثيل الأجزاء الرئيسة في المنظمة، امن المنظمة، الشؤون القانونية، الموارد البشرية، العلاقات العامة، الاتصالات... .
- الهدوء ورباطة الجأش.

- **شروط قائد الفريق**

يشترط أن تتوفر في قائد الفريق العديد من الخصائص الشخصية والمهارات والقدرات مثل: الشجاعة، التفاؤل، الثقة بالنفس، التصميم، القدرة على التنبؤ بمسارات الأزمة وإعداد خطط الأزمة للتعامل معها، مهارات القيادة، صنع القرار، القيادة عن طريق تقديم المثل الأعلى، وغيرها من الخصائص الأخرى.

ب. مهام فريق إدارة الأزمات

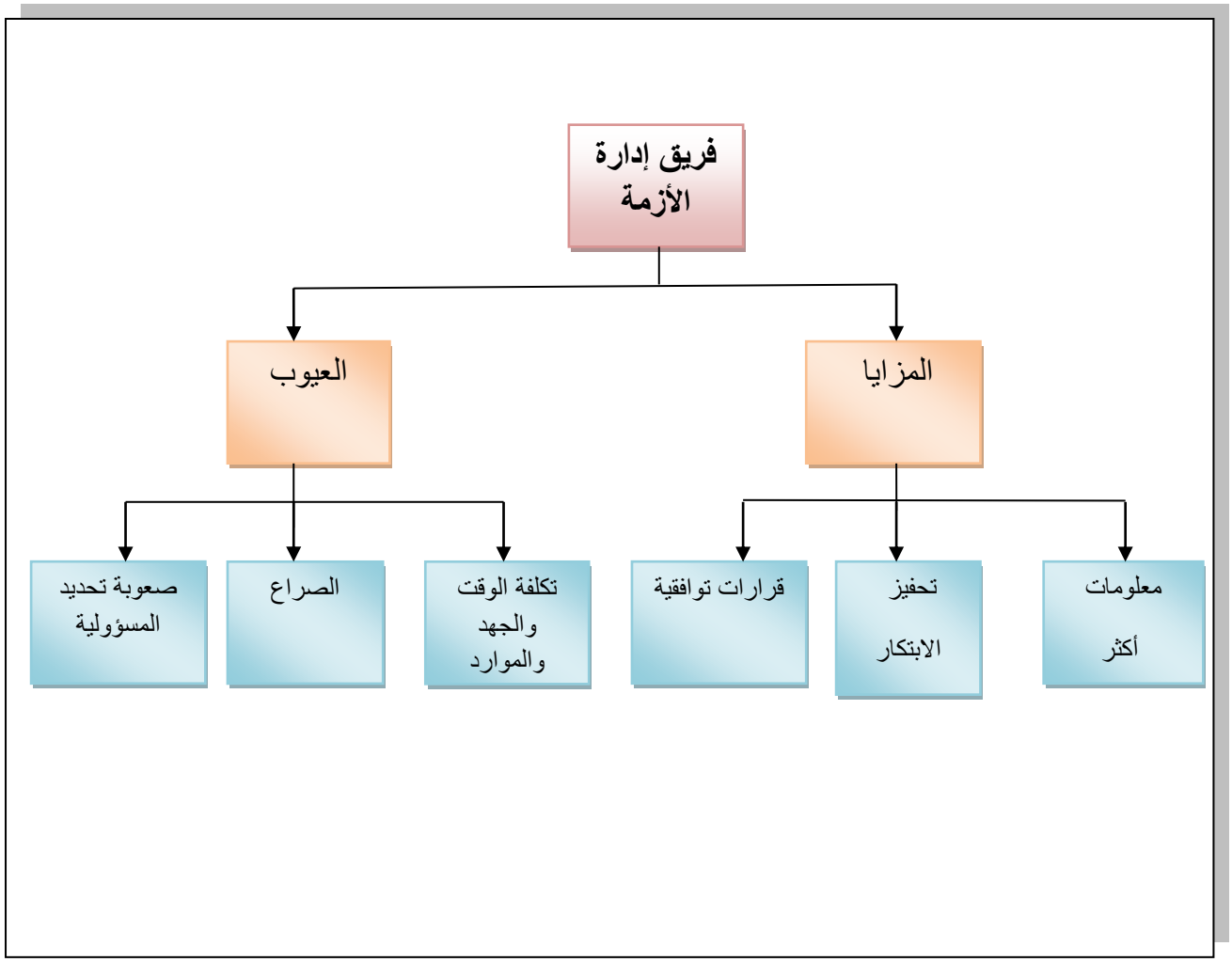
من أهم مهام إدارة الأزمة ما يلي:

- صنع القرارات المتصلة بالأزمة .
- تحديد وصنع إستراتجية الاستجابة للازمة.
- حشد الموارد اللازمة لتنفيذ إستراتجية الاستجابة المختارة.
- تحديد وتنفيذ إستراتجية إعلامية.
- التشاور مع أصحاب المصلحة داخل المنظمة وخارجها.
- إدارة عمليات، جمع، تحليل، توزيع وتخزين المعلومات.
- تحديد النقطة التي تنتهي عندها الأزمة.

ت. مزايا وعيوب فريق إدارة الأزمات

تشكل الكثير من المنظمات فرقا لإدارة الأزمات، وهي تدرك أن هذا الأسلوب في مواجهة الأزمات له مزاياه وعيوبه أيضا، نوضح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم(5): يوضح المزايا والعيوب لفريق إدارة الأزمة



المصدر : (الفقيه، 2011،ص92)

يتوفر لدى المنظمة فريق لإدارة الأزمة تتوفر فيه كمجموعة، تجعل المنظمة تستفيد من مزايا عمل الفريق وتقلل من سلبياته.

3. **متطلبات تنظيمية وإدارية:** يقصد بالمتطلبات التنظيمية والإدارية لمواجهة الأزمة، مجموعة من النظم والسياسات الإدارية التي يجب أن تتبعها المنظمة، وأهمها نظام الاتصال الفعال، سجل الأزمات، وسائل التأثير في الأزمة، أدوات الصدام، وأدوات الامتصاص.

أ. **نظام اتصال فعال:** تؤثر الأزمات في قدرة المنظمة على الاستمرار، وثقة الناس بها والسمعة، ولذلك تحتاج في حل الأزمة إلى اتصال أزمة فعال.

يتكون نظام الاتصال من :

- فريق الاتصال.
- الجمهور المستهدف.
- الناطق الرسمي أو الخبراء.
- المركز الإعلامي.
- السياسات والإجراءات.

ب. سجل الأزمات: يعتبر بمثابة ذاكرة المنظمة التي تسجل الأزمات، التي يحتمل أن تتعرض لها المنظمة و أسبابها وقواها والكيفية التي ستظهر بها تلك الأزمات وكيف يمكن إدارتها: (الفقيه، 2011،ص 85-99).

تتوفر مجموعة من الوسائل التي يمكن بواسطتها التأثير في الأزمة:

- **أدوات الصدام:** الصدام قد يكون الخيار الوحيد، بسبب تعنت القوى الصانعة للازمة ورفضها للحوار المنطقي، فيلجا متخذ القرار إلى أسلوب الصدام من خلال احد أدواته من أهمها: البطش، الإرهاب،الاعتقال، التشريد، الاغتيال العشوائي والمنظم، وإلحاق الخسائر المادية والبشرية منها.
- **أدوات الامتصاص:** إن الأحداث التي تسير وفقها الأزمة، توجب على مدير الأزمة أن يتمتع بقسط من الحكمة والصبر والدراية، ليتمكن من مواجهة الأزمة. (اليوسف، 2002، ص 78-79)

المطلب 3: استراتجيات الأزمات

هناك العديد من الاستراتجيات لمواجهة الأزمة، منها الاستراتجيات التقليدية والاستراتجيات الحديثة، ومن أهم هذه الاستراتجيات ما يلي:

الفرع1: الاستراتجيات التقليدية لمواجهة الأزمات

أولا: إنكار الأزمة وعدم إعلانها : هذه الإستراتجية تستخدمها غالبا الإدارات المتسلطة، والتي ترفض الاعتراف بوجود خلل، وتنكر وجود الأزمة وتقوم بالتعتيم الإعلامي على تفاصيلها، تهدف الإدارة من إتباع هذه الإستراتجية إلى السيطرة على الموقف والقضاء على الأزمة بهذه الطريقة. وينبغي على المنظمات أن تدرك أن إتباع هذه الإستراتجية يقود المنظمة إلى نتائج خطيرة تؤدي إلى فقدان سمعتها ومصداقيتها أمام جمهورها.

ثانيا: تأجيل ظهور الأزمة: تعمل الإدارة بموجب هذه الإستراتجية على تأجيل ظهور الأزمة أو منعه بالكامل، وتواجه المنظمات أسباب الأزمة أو نتائجها بالعنف ومحاولة الكبت.

ثالثا: التقليل من شان الأزمة: تعترف المنظمة بالأزمة وفق هذه الإستراتجية، ولكن تقلل من أهميتها، وتستهين بتأثيرها ونتائجها. وتؤكد المنظمة في مثل هذه الحالات أن الأمور تحت السيطرة وان الموضوع مجرد سوء تفاهم أو خلل وظيفي بسيط يمكن معالجته بسهولة.

رابعا: التنفيس: تلجا المنظمة وفق هذه الإستراتجية إلى تخفيف الضغوط من خلال التعامل مع جزئية واحدة فقط من الأزمة، كتلبية احد مطالب العمال المضربين أو الاستماع لهم وتقديم الوعود.

خامسا: تشكيل لجان لدراسة الأزمة: تلجا المنظمة لهذه الإستراتجية بهدف الحصول على المعلومات عن الفاعلين الأساسيين في الأزمة والمحركين لها، وذلك من اجل كسب الوقت وإفقاد الفاعلين قوى دفعهم. وتعتمد المنظمة وفق هذه الإستراتجية على عقد الاجتماعات وتشكيل المزيد من اللجان لكسب المزيد من الوقت.

سادسا: إخماد الأزمة : تقوم هذه الإستراتجية على استخدام العنف مع قوى الأزمة، وبالتالي القضاء عليها بسرعة.

سابعا: عزل القوى الفاعلة في الأزمة : تبحث المنظمة عن القوى الفاعلة في الأزمة وتحاول عزلها عن القوى المؤيدة والمهتمة، وتعتمد إما على استقطاب القوى الفاعلة عن طريق الترقيات والمكافآت أو استبعادهم خارج المنظمة.

ثامنا: تفريغ الأزمة:

يمكن تفريغ الأزمة على ثلاث مراحل أساسية :

1. **المرحلة الأولى:** مواجهة الأزمة بعنف مما يؤدي إلى تفرعها .
2. **المرحلة الثانية:** وضع مسارات بديلة لكل فرع من فروع الأزمة، ليسهل التعامل كل منها.
3. **المرحلة الثالثة:** استقطاب كل فرع ومفاوضته أو السيطرة عليه.(بورزان، 2021، ص127-128)

الفرع2: الاستراتجيات الحديثة لمواجهة الأزمة

في ضوء الاختلافات التي واجهت المنظمات بسبب استخدام الاستراتجيات التقليدية في إدارة الأزمات، تم وضع مجموعة من الاستراتجيات المبتكرة التي تنسجم مع التوجهات الحديثة واهم هذه الاستراتجيات ما يلي:

أولا: إستراتجية المشاركة الديمقراطية: يتم اعتماد هذه الإستراتجية في المنظمات التي تتصف إدارتها بالنمط الديمقراطي في القيادة، حيث تأثر بشدة في إطراف الأزمة وتستخدم بنجاح عندما تكون الأزمة ذات علاقة جوهرية بالأفراد. حيث تدفع هذه الإستراتجية مختلف الأطراف ذات المصالح إلى تقديم الإشارات والنصائح لإدارة المنظمة، والمساهمة الفعلية في تقديم الحلول وتنفيذها .

ثانيا: إستراتجية احتواء الأزمة : تركز على محاصرة الأزمة في إطار محدود، وتجميع هذه الأزمة عند المرحلة التي وصلتها، والعمل على استيعاب وامتصاص كل الضغوط الناجمة عن الأزمة، ويكون ذلك من خلال فهم الأسباب الحقيقية للازمة واستيعاب الأسباب والتعاطي معها بروح ايجابية بعيدة عن العدوانية والتسلط.

تجرى عملية احتواء الأزمة بمجموعة من المراحل وهي :

1. الاستماع لقيادة قوى الأزمة وتفهمها، ومطالبة القيادة بتنظيم مطالبها من خلال القنوات الرسمية في المنظمة.
2. مطالبة قوى الأزمة بتوحيد مطالبهم مع توضيح انه مستحيل تلبية جميع المطالب.
3. مطالبة قوى الأزمة بتشكيل لجنة تمثل هذه القوى.
4. التفاوض والحوار مع اللجنة المكلفة والوصول إلى حل وسط معها .

ثالثا: إستراتجية تصعيد الأزمة: في بعض الحالات تضطر المنظمات إلى تصعيد الأزمة بسبب تكتل القوى في مرحلة ولادة الأزمة، أن تصعيد الأزمة يؤدي إلى حدوث اختلافات وتناقضات في المصالح عند تخطي المرحلة الأولى للازمة، هذا يؤدي إلى تخفيف الضغوط الناتجة عنها، ومن ثم تصبح إدارة المنظمة أكثر قدرة على معالجة الأزمة.

تنجح هذه الإستراتجية عندما تكون الأزمة غير واضحة المعالم، متعددة المصادر ومتنوعة الاتجاهات، ذات احتمالات متباينة، عند استخدام هذا الأسلوب تنجح المنظمة في إزالة الغموض والتعرف على مواقف واتجاهات مختلف الأطراف التي تتشكل منها قوى الأزمة.

يمكن القول أن استخدام إستراتجية تصعيد الأزمة يودي إلى تحقيق انشقاق في التحالفات الحالية بين قوى الأزمة، ويؤدي إلى تضارب وتعارض المصالح والى اختلافات جوهرية حادة في الاتجاهات، كنتيجة لذلك تصل الأزمة إلى حالة من الانحسار والتفتت، وتتمكن إدارة المنظمة من التعامل معها بايجابية، وبذلك فإنها تكون قد نجحت في تحقيق مكاسب ملموسة في إدارة الأزمة.

رابعا: إستراتجية تفريغ الأزمة ومضمونها: الفكرة الأساسية لهذه الإستراتجية هي التعرف على المضمون الحقيقي للازمة، والعمل بصورة ذكية على تفريغ الأزمة من هذا المضمون، بحيث لا يعود هناك اتفاق بين قوى الأزمة على هذا المضمون، ومضمون الأزمة قد يكون إداريا أو ماليا أو اقتصاديا أو اجتماعيا أو ثقافيا أو غير ذلك.

إن النجاح في إفقاد الأزمة مضمونها هو النجاح في إفقاد الأزمة لقوة دفعها وتجريدها من بصمتها الخاصة التي تستقطب بها، وذلك من خلال إتباع عدة أساليب :

1. عقد تحالفات مؤقتة مع بعض قوى الأزمة.
2. تكليف أشخاص موالين لإدارة المنظمة بقيادة تيار الأزمة.
3. أن تقوم قيادة تيار الأزمة بعد كسب ثقة قوى الأزمة بالانحراف بالأزمة نحو اتجاه أخر لا يحقق لهذه الأزمة مضمونها ويفقدها قوتها وشدتها ويبعدها عن هدفها الأساسي.
4. اعتراف المنظمة مؤقتا بالأزمة وبعد ذلك يتم إنكارها وتفريغها من مضمونها بنجاح.

خامسا:إستراتجية تفتيت الأزمة: يتم استخدام هذه الإستراتجية في الأزمات الكبيرة الضخمة التي تهدد المنظمة بأخطار شديدة وكبيرة، لذلك فان إدارة المنظمة تلجا إلى تجزئة هذه الأزمة وتفتيتها إلى أجزاء صغيرة، لتسهيل التعامل معها وإدارتها بكفاءة وفعالية كبيرة.(ابو فار، 2020، ص 282-286)

سادسا: إستراتيجية تغيير المسار: تستخدم للتعامل مع الأزمات الشديدة التي يصعب احتوائها، وذلك من خلال خلق روح التحدي لدى الأفراد لتعويض الخسائر ولتحقيق أفضل النتائج.

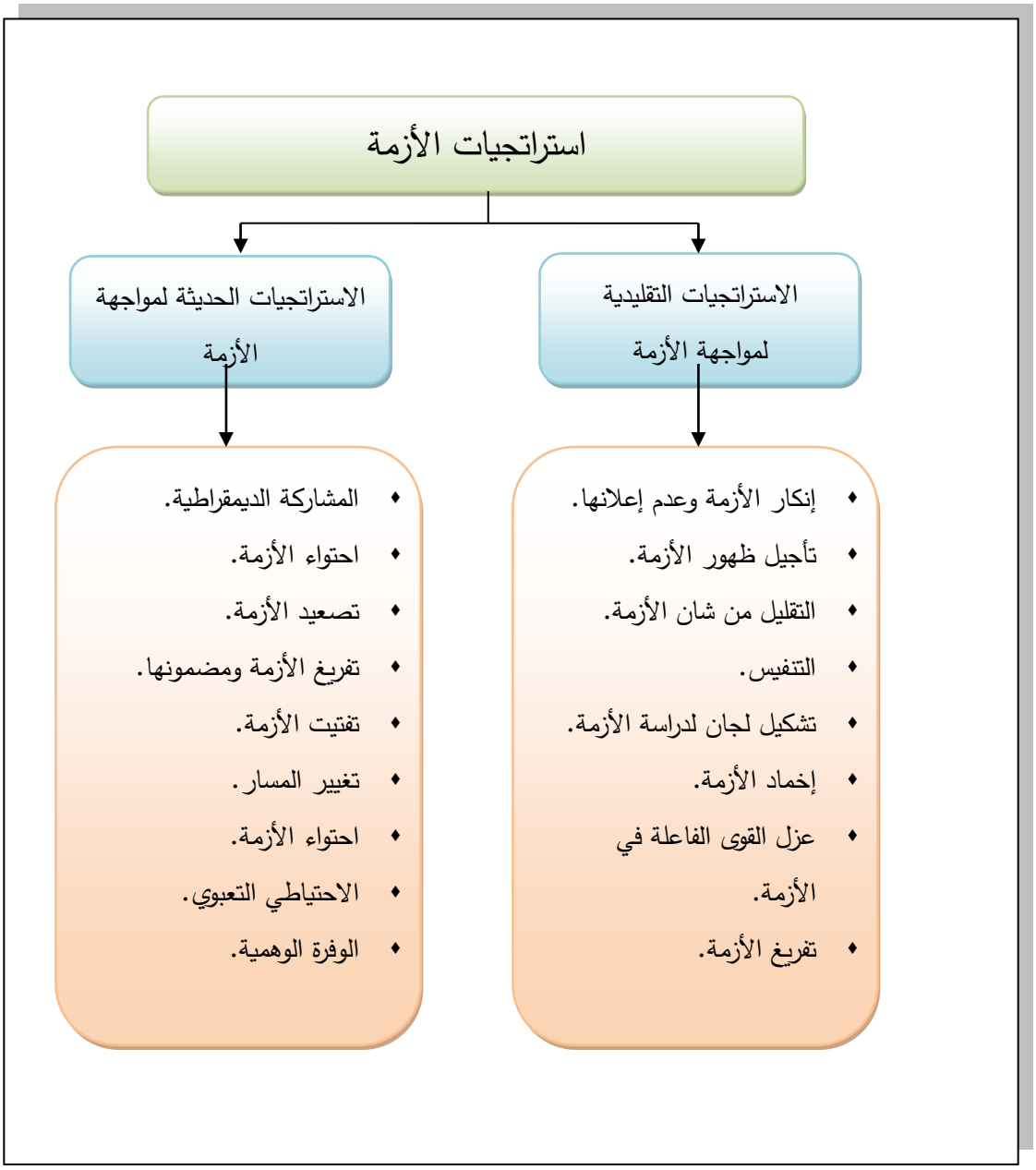
سابعا:إستراتيجية احتواء الأزمة: وفق هذه الإستراتيجية يتم حصر الأزمة بنطاق محدود وتجميدها عند مرحلة يمكن استيعابها وإفقادها قوتها، وذلك من خلال التركيز على الاستماع إلى مطالب قوى الأزمة والتفاوض معهم من خلال قنوات تفاوض رسمية تمثلهم كالنقابات والأحزاب.

ثامنا: إستراتيجية الاحتياطي التعبوي: تلجأ إلى هذه الإستراتيجية المؤسسات الصناعية التي تحتاج إلى مواد خام لعمليات الإنتاج، وبذلك يمكنها من مواجهة أزمة النقص بالمواد الخام.

تاسعا: إستراتيجية تدمير الأزمة ذاتيا: وتسمى أيضا إستراتيجية "التفجير الداخلي للازمة " أو بالصدام المباشر" وتستخدم حينما ترى المؤسسة أن هناك خطرا مدمرا للمؤسسة ويهدد بقاءها، وهنا تلجأ المؤسسة إلى التفجير الداخلي لعناصر الأزمة ومحركيها، وذلك بإتباع الخطوات التالية: ضرب مؤيدي الأزمة بشدة والهجوم على فكر الأزمة، استقطاب بعض من قوى الأزمة من المحركين والمؤيدين، استهداف محركي الأزمة ذوي القوة من خلال إبعادهم وربما تصفيتهم، إيجاد قادة بدلاء للأزمة أكثر اعتدال يمكنهم تحويل أتباع الأزمة من جهودهم السلبية لمسارات أخرى إيجابية.

عاشرا: إستراتيجية الوفرة الوهمية: وهي إحدى الطرق النفسية التي يلجأ لها متخذ القرار للتعامل مع الأزمات العنيفة، السريعة ومتلاحقة الأحداث والتي تنذر بخطر مدمر للكيان الإداري مع وجود عامل نفسي مصاحب قد يعمل إيجاد حالة من الفزع، ويحفز عوامل الأزمة ومن أمثلتها: الأزمات التموينية التي تتصل بإحدى السلع الضرورية مثل الخبز، الدقيق...الخ .(قاسيمي، 2019، ص 4-6)

الشكل رقم (6) :استراتجيات الأزمة



المصدر: من إعداد الطالبة وفقا مما سبق

تعتمد المنظمات على نوعين من الاستراتجيات، الاستراتجيات التقليدية التي تعتمد عليها المنظمات التي لا تتقبل حدوث الأزمة، والاستراتجيات الحديثة التي تعتمد علية الديمقراطية في القيادة، تمثل هذه الاستراتجيات مجموعة من المناهج التي يتم استخداما في التعامل مع الأزمات، واختيار الإستراتجية المناسبة .

الفرع 3: عوامل نجاح مواجهة الأزمة ومعوقاتها

تتمثل عوامل نجاح الأزمة ومعوقاتها في ما يلي:

أولا: عوامل نجاح مواجهة الأزمة

1. العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءًا هامًا من التخطيط الاستراتيجي.
2. ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين في مجال إدارة الأزمات.
3. ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد العمل تحت الضغوط.
4. التأكيد على أهمية وجود نظام فعّال للإنذار المبكر.
5. إيجاد وتطوير نظام إداري مختص يمكّن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة. (وفاء، 2023)

ثانيا: معوقات الأزمة

1. عدم وضوح اختصاصات ومهام ووقت تدخل كل جهة من الجهات المشاركة في مواجهة الأزمات، وانعدام التنسيق بين الجهات المشاركة في مواجهة الأزمة.
2. إصدار الأحكام المسبقة غير المدروسة وغير المتأنية على الأشخاص أو الهيئات.
3. ضعف قوة الملاحظة والنظرة السطحية للمشكلات والأمور المهمة.
4. إتباع عادات التفكير النمطي المقيد بالعادة، التي تخرج عن المألوف.
5. نقص الموارد والإمكانيات الفنية اللازمة للتخطيط الإستراتيجي في مواجهة الحوادث والأزمات .
6. عدم مرونة السيناريوهات الموضوعة في تقبل التغيرات المحتملة في أثناء تطورات الأزمة.
7. عدم التطوير المستمر في الأجهزة والمعدات يؤدي إلى تقادمها، وربما تكون غير جاهزة للتشغيل عند الحاجة إليه.
8. محدودية استخدام التقنيات الحديثة في مواجهة الحوادث لعدم توافرها أو لعدم قدرة العاملين على التعامل معها.
9. تخوف العاملين من سلبيات التقنيات الحديثة على مصالحهم وعدم مقدرة العاملين على مواكبة التطور التقني الحديث.

10.عدم مرونة السيناريوهات الموضوعة في تقبل التغيرات المحتملة في أثناء تطورات الأزمة. (السهلي،2020، ص 586-587)

المبحث الثالث : أزمة كوفيد-19

وجهت جائحة كورونا ضربات موجعة إلى الاقتصاد العالمي، ورغم أن التداعيات البشرية والاقتصادية للجائحة لا يمكن حصرها حتى الآن، فمن المؤكد أن الخسائر في المجالين ستكون كبيرة، وتجعل مواطن الضعف القائمة بالفعل على صعيد الاقتصاد العالمي عرضة لاضطرابات اقتصادية ومالية أكثر. وقد أدت الإجراءات الاحترازية التي اتخذتها الدول لمنع انتشار فيروس كورونا وتعليق الحركة التجارية إلى وقف تام لمعظم الأنشطة الاقتصادية. وليس من الممكن حتى الآن في هذا التاريخ الوقوف على مدى الضرر الذي ألحقه كورونا بالاقتصاد، أو المدة الزمنية التي سيستغرقها الاقتصاد العالمي للتعافي من هذه الأزمة، إذ انه في حالة عدم التوصل إلى لقاح للفيروس وتوفيره للجميع، فإن الإجراءات الاحترازية ستستمر بشكل أو بآخر. (السيد، 2020، ص 1)

المطلب1: مفاهيم حول أزمة كوفيد-19

الفرع1: مفهوم أزمة كوفيد

- ✓ حسب منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا هي "فصيلة فيروسات واسعة الانتشار يعرف أنها تسبب أمراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس). وفيروس كورونا المستجد هو سلالة جديدة من الفيروس لم يسبق اكتشافها لدى البشر. وفيروسات كورونا حيوانية المنشأ، أي أنها تنتقل بين الحيوانات والبشر. وقد خلصت التحريات المفصلة إلى أن فيروس كورونا المسبب لمرض سارس قد انتقل من قطط الزباد إلى البشر وأن فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية انتقل من الإبل إلى البشر. وتشمل علامات العدوى الشائعة: الأعراض التنفسية والحمى والسعال وضيق النفس وصعوبات التنفس. وفي الحالات الأشد وطأة قد تسبب العدوى الالتهاب الرئوي والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة والفشل الكلوي وحتى الوفاة" . (بوعموشة، 2020، ص49-50)
- ✓ ينتمي فيروس كورونا إلى سلالة كورونا بيتا2، وهو من فصيلة الفيروسات التاجية، لكنه يختلف جينيًا عن فيروس سارس وميرس، حيث أنه حساس جدا للأشعة فوق البنفسجية والحرارة. يشير كوفيد 19إلى الالتهاب الرئوي الذي يسببه الفيروس، وكوفيد-19هو الاسم الرسمي للفيروس، والذي أطلقته منظمة الصحة العالمي. (مصطفى، 2020، ص1)

الفرع2: سيناريوهات الأزمة

السيناريوهات هي مجموعة من التوقعات والافتراضات التي لها علاقة بموقف معين في مجال محدد، حيث يقوم نظام إدارة الأزمة على التحليل، ليتم وضع البدائل والتصورات للأزمة.(عضيبات، 2020)

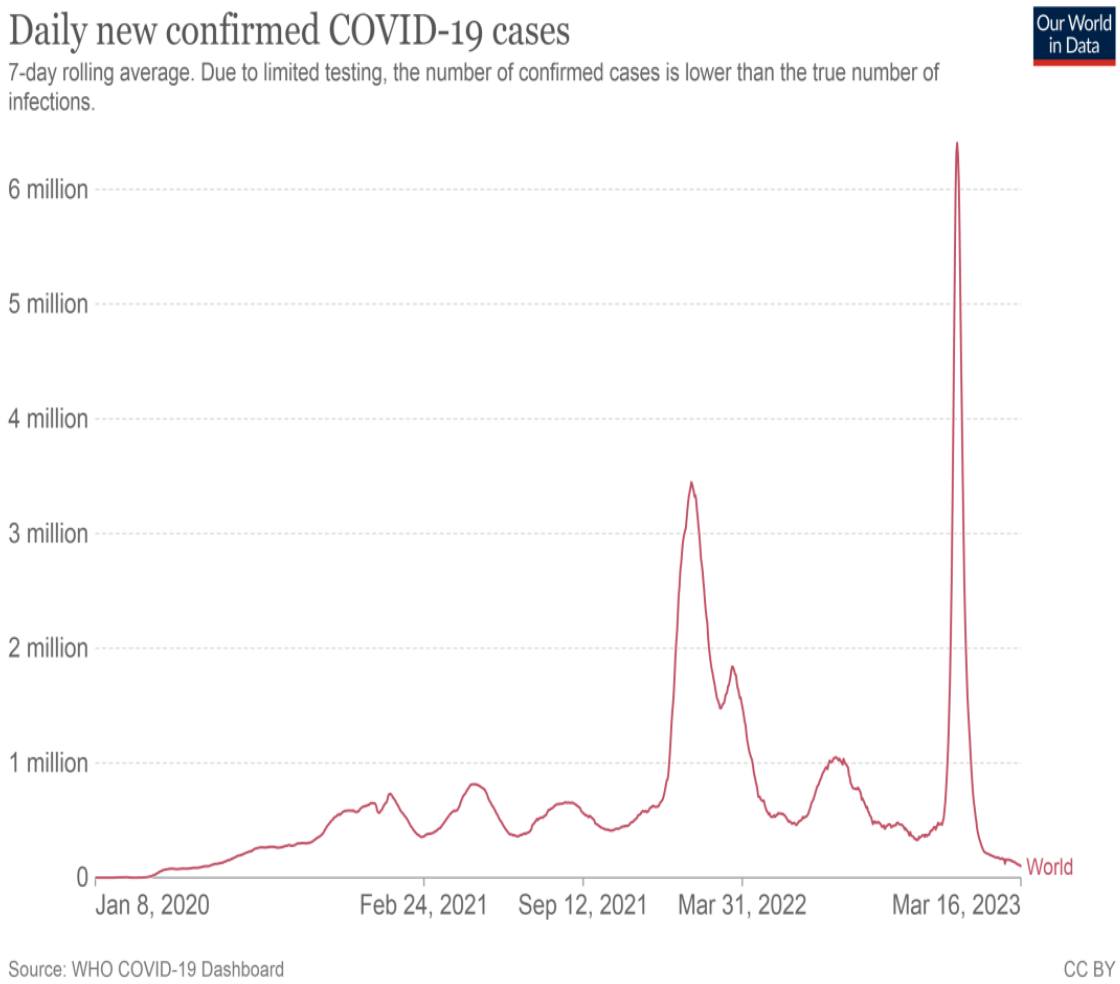
تتفاوت السيناريوهات المحتملة لمسار الأزمة بحسب انتشار المرض والمتغيرات والتأثيرات المصاحبة له، نوضح سيناريوهات أزمة كوفيد-19 في ما يلي:

أولا: السيناريو الأول لازمة كوفيد-19: قال الدكتور تيدروس أدهانوم غيبريسوس، المدير العام لمنظمة الصحة العالمية، "بناء على ما نعرفه الآن، فإن السيناريو الأكثر ترجيحا هو استمرار الفيروس في التطور، لكن شدة المرض الذي يسببه ستقل مع مرور الوقت بفضل زيادة المناعة مع التطعيم والإصابة بالعدوى.

ثانيا: السيناريو الثاني لازمة كوفيد-19 أفضل سيناريو: أدهانوم "في أفضل سيناريو، قد نشهد ظهور متغيرات أقل حدة، ولن يكون من الضروري استخدام التطعيمات المعززة أو التركيبات الجديدة للقاحات" .

ثالثا: السيناريو الثالث لازمة كوفيد-19 أسوأ سيناريو :يقول أدهانوم "وفي أسوأ السيناريوهات، يظهر متغير أكثر ضررا وقابل للانتقال"، وفي مواجهة هذا التهديد الجديد "ستتضاءل بسرعة حماية الناس من المرض الشديد والوفاة، سواء من التطعيم السابق أو الإصابة بالعدوى" .
وأكد أن معالجة هذا الموقف تتطلب إجراء تغيير كبير في اللقاحات الحالية والتأكد من وصولها إلى الأشخاص الأكثر عرضة للإصابة بأمراض.www.aljazeera.net0 (12،02،2023)

الشكل رقم (7):حالات الإصابة ب كوفيد-19 من فترة ظهوره إلى فترة اختفائه



المصدر :https://ourworldindata.org (2023، 03،18)

يمثل الشكل(7) دورة حياة كوفيد- 19 في فترة زمنية مند ظهور كوفيد- 19 في سنة 2020 إلى غاية اختفائه في سنة 2023، فأزمة كوفيد عبرة عن أزمة دورية في هذه الفترة، تمر بمراحل نشوء الأزمة فهي تنمو وتتسع تم تصل الذروة وهي مرحلة الأشد خطورة، ثم تقوم بالانحصار لكنها لا تختفي وتنمو وتتسع مرة أخرى.

الفرع3 : أسباب ظهور كوفيد-19

بالنسبة إلى سبب ظهور هذا الوباء، فقد بدأ توجيه الاتهام من طرف "الصين" إلى "الولايات المتحدة الأمريكية" التي تسببت في ظهوره من قبل علماء هذه الأخيرة، إضافة إلى اعتبار هذا الوباء من الأسلحة البيولوجية الصنع، لم يكن من العدم حيث أن العديد من الكتب الأمريكية تنبأت بهذا الفيروس وكان لها نظرة استشرافية، تم تجسيده بجميع التفاصيل في فيلم أمريكي وهناك من يرى أن سبب الوباء هو مختبرات "ووهان الصينية" وخصوصا أن "الصين" وضعت تعتيما إعلاميا عن انتشار هذا الوباء، مما جعل "أمريكا" تتهم "الصين" بانتشاره على المستوى العالمي نظرا للتكتم عليه لمدة تجاوزت الشهرين، وكذا تعمدها ترك مجالها الجوي مفتوح لفترة طويلة مما سمح للعديد من الأشخاص بمغادرة البلاد نحو عدة دول مما ساهم في انتشار الوباء، لكن منظمة الصحة العالمية ومجلة "نيتشر" العلمية، استبعدتا كون الفيروس تم إنتاجه مخبريا، ولم يتم التلاعب به عن قصد. وهناك من يرى بأن الفيروس ظهر في سوق للحيوانات الحية في مدينة "ووهان" قد نشأ في الخفافيش، فيما اخلص باحثون في "بكين" أن الثعابين هي أكثر الأنواع الحاملة لهذا الفيروس، وهناك من خلص أن هذا الفيروس تطور على حالته المرضية من خلال الانتقاء الطبيعي في مضيف غير بشري ثم قفز إلى البشر، مما يتبين بأنه ناتج تطور طبيعي وحاليا لم يتم اكتشاف أي دواء للفيروس، ولهذا يوصي المختصون بضرورة غسل اليدين جيدا بالماء والصابون باستمرار، ارتداء الكمامات والقفازات، وتجنب لمس الوجه عموما عند اتساخ اليدين، تجنب الاتصال المباشر مع المصابين أو مشاركة أدواتهم. (عطاب، 2020، ص 340-341)

المطلب 2: استراتجيات مكافحة كوفيد-19

الإستراتجية التي اتبعتها منظمة الصحة العالمية لمواجهة كوفيد-19:

1. **حشد** جميع القطاعات والمجتمعات لضمان تحمل كل قطاع من القطاعات الحكومية والمجتمعية مسؤوليته، وان يشارك في الاستجابة وتقليل عدد من الحالات من خلال إتباع ممارسات نظافة اليدين وآداب العطس والسعال والتباعد الجسدي بين الأفراد.
2. **السيطرة** على الحالات الفردية المتفرقة والمجموعات والحد من انتقال العدوى على مستوى المجتمع عن طريق الكشف السريع عن كل الحالات وعزلها، وتوفير الرعاية الملائمة لها.
3. **كبح** الانتقال المجتمعي للعدوى من خلال وضع تدابير وقائية من العدوى ومكافحتها بشكل مخصص لكل سياق، وفرد القيود الملائمة والمتناسبة على السفر المحلي والدولي غير الأساسي.
4. **خفض** معدل الوفيات من خلال توفير الرعاية السريرية الملائمة للمصابين بفيروس كوفيد-19 من خلال ضمان استمرارية توفير الخدمات الصحية والاجتماعية الضرورية وحماية العاملين على الخطوط الأمامية والفئات السكانية الأكثر عرضة للمرض.

5. **تطوير** لقاحات وطرق علاج أمنة وفعالة، يمكنهم توفيرها على نطاق واسع ويسهل الوصول إليها وفقا للحاجة.
6. **التنسيق والتخطيط** يعتمد نجاح تنفيذ الاستراتيجيات المعدلة للتأهب والاستجابة لفيروس كوفيد-19 على التنسيق القوي على المستويين الوطني ودون مشاركة المجتمع ككل في الخطة، مع التنسيق الوطني. لتزويد إدارة منسقة إجراءات التأهب والاستجابة لفيروس كوفيد-19، يجب تفعيل الآليات الوطنية لإدارة حالات الطوارئ في قطاع الصحة العامة، بما في ذلك خلية التنسيق الوطني متعددة التخصصات أو هيكل إدارة الحوادث، مع مشاركة الوزارات المعنية مثل الصحة والشؤون الخارجية والمالية والتعليم والنقل والسفر والسياحة والأشغال العامة والمياه والصرف الصحي والبيئة والحماية الاجتماعية والزراعة. وفي بعض السياقات، قد يحدث ذلك من خلال دعم السلطة الوطنية إدارة الكوارث وغيرها من سلطات إدارة الأزمات. (غيبرييسوس، 2020، ص 5-7)

المطلب3: تأثير كوفيد-19 على الاقتصاد العالمي

أدت إجراءات وتدابير مواجهة جائحة كورونا خلال الربع الأول من سنة 2020إلى تباطؤ نمو الاقتصاد العالمي، فمن من المتوقع حسب صندوق النقد الدولي أن يشهد انكماشا حادا بواقع 3% تراجع إجمالي الناتج العالمي سنة 2020، لتسبب هذه الجائحة أزمة اقتصادية عالمية من خلال التراجع الحاد في كل من الطلب الكلي، الاستهلاك والإنفاق العام، سلاسل التوريد، قطاع التصنيع العالمي والخدمات، عائدات السياحة، حركة التجارة الدولية، تدفقات الاستثمارات الأجنبية، تراجع مؤشرات الأسواق المالية العالمية وأسعار النفط.ومثلما فيروس كورونا معد على المستوى الصحي للأفراد فقد كان معد اقتصاديا بين البلدان ليشكل من خلال تأثر اقتصادياتها على مستوياتها المحلية أزمة اقتصاد عالمية عبر قنوات التأثير المتبادل، وفي هذا السياق توجد عدة قنوات يؤثر من خلالها فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي.(غبولي و توايتية،2020 ، ص 135).

الشكل(8) : مجالات تأثير كوفيد-19 على الاقتصاد العالمي

المصدر: (بورقبة، 2022، ص 40)

1. الأسواق المالية : حدث هبوط حاد في أسعار الأسهم عن مستوياتها، وفي أسواق الائتمان سجلت فروق العائد ارتفاعا كبيرا، وخاصة في القطاعات الخطرة كالسندات عالية العائد، وقروض الرفع المالي، والدين الخاص، حيث وصل نشاط الإصدار إلى حالة من التوقف. ورغم تدخل البنك المركزي الأميركي بخفض أسعار الفائدة إلى ما يقارب الصفر لتحفيز الطلب وضخ 722 مليار دولار، والدخول في برامج مبادلة مع البنوك المركزية الرئيسية لتوفير السيولة الدولارية حول العالم، وتجنب شح السيولة وتجمد أسواق المال فإن رد أسواق المال جاء معاكسا بالمزيد من الارتباك والانهيارات المدفوعة بقلق من الدخول في انكماش اقتصادي عميق، فقد فقدت البورصة الأميركية ما يزيد على 99 تريليون دولار من قيمتها السوقية منذ تفشي كورونا. وفي دول مجلس التعاون كان التراجع في أسواق المال هو الأسوأ منذ اندلاع الأزمة المالية العالمية بما يزيد على% 24.

2. التبادل التجاري : بعيداً عن الأرض التي تكبدتها كل دولة على حدة، نجد أن المؤسسات والوكالات الاقتصادية الدولية قد اتفقت على خسائر مبدئية سيسببها تراجع معدلات النمو والطلب العالمي الناجم في الأساس عن تراجع متوقع ومنطقي لمعدل النمو الصيني، لا سميا أن العملاق الصيني يستحوذ بمفرده على 20%من التجارة العالمية في المنتجات الوسيطة. وقد صرحت وكالة أونكتاد بأن صادرات الصين انكمشت بنسبة 2%على أساس سنوي في فبراير الماضي فقط، وهو ما يكلّف دولاً أخرى وصناعاتها حوالي 92مليار دولار. ووفقا لأونكتاد فإن الدول أو المناطق التي تعاني أعلى خسائر في التصدير بسبب تداعيات الفيروس هي الاتحاد الأوروبي، الذي من المتوقع أن تبلغ خسائره حوالي 99.3مليار دولار، والولايات المتحدة بخسائر تقدر بـ 9.5مليارات دولار واليابان 9.0مليارات دولار و كوريا الجنوبية 3.5مليارات دولار وتايوان 0.7مليار دولار.

3. النقل الجوي: قطاع النقل الجوي هو الأكثر تضررا بأزمة كورونا مع انخفاض معدلات الرحلات حول العالم و إغلاق العديد من المطارات، للحد من انتقال الفيروس بين الدول وعبر العالم. فقد انخفضت معدلات الرحلات مع المناطق الموبوءة، كالصين وايطاليا وإيران، وتم حظر الطيران بين أميركا وأوروبا، وإغلاق بعض المطارات في الشرق الأوسط، ومع تقلص حركة الطيران حول العالم من المتوقع إفلاس بعض الشركات ووصول خسائر شركات الطيران العالمية إلى 922مليار دولار، مع انخفاض القيم السوقية لصناعة الطيران. كما قدرت الهيئة الدولية للنقل الجوي الخسارة في عائدات قطاع الطيران المدني أكثر من 32مليار دولار، في حال انتشار الفيروس بشكل أوسع. وقالت الهيئة إن أسوأ السيناريوهات هو خسارة 91% من العائدات العالمية في القطاع وأصدرت الكثير من شركات الطيران العالمية الكبرى تحذيرات بشأن تراجع الأرباح المتوقعة، في حين ألغت شركات الطيران منخفض التكلفة في كل أرجاء المعمورة الآلاف من رحلاتها. (بورقبة، 2022، ص 40-42)

4. النفط والغاز: عرف قطاع النفط والغاز انخفاضا حادا بسبب جائحة كورونا، مما أدى إلى تدهور اقتصاد الكثير من الدول التي يعد النفط عائلها الأول، ويعتمد اقتصادها على النفط والغاز، وهذا التأثير السلبي

يجعلا سواق الطاقة : وسط ضعف النشاط الاقتصادي وانخفاض الطلب بسبب كوفيد-19 انخفضت بشكل حاد أسعار النفط الخام. حين أن مدى وعمق التقلصات الاقتصادية المحتملة مازالت غير معروفة، ومن المرجح أن يؤدي انخفاض النمو وكذلك انخفاض حركة السلع والأشخاص إلى خسائر فادحة في أسعار الطاقة. وسيكون لأسعار الطاقة المنخفضة تأثيرات مختلفة على الأسواق الزراعية والغذائية في المنطقة "، وبالتالي يتزعزع الأمن الغذائي لهذه الدول وتتعرض لصدمات مفاجئة، خصوصا إذا لم يكن لها عائدات أخرى تتكئ عليها لإنقاذ البلد. (بوخاري، 2021، ص116)

5. الترابط المالي :وقد طال تأثيره المادي والمعنوي أسواق المال العالمية التي شهدت انهيارات أسوأ أداء منذ اندلاع الأزمة المالية العالمية عام ،2008 وبهذا تعطي أسواق المال مؤشرا سلبيا على شعور المستثمرين بتوجهات تأثير الفيروس على الاقتصاد العالمي.

6. إعاقة النشاط الاقتصادي :وذلك عبر إعاقة كل من الإنتاج، الخدمات، المواصلات، النقل، السياحة والتسوق وإضعاف العرض والطلب، حيث العديد من المدن وضعت تحت حظر التجول وتحولت إلى مدن أشباح كما شهدنا في الصين وإيطاليا والعدد أخذ في الازدياد في العالم.

7. تكاليف التصدي والاحتواء :من إنقاذ ودعم وإجراءات احترازية لقطاع الصحة والقطاعات الاقتصادية والاجتماعية بتكاليف باهظة وأخذة في الارتفاع.

8. الثقة واليقين :فالارتباك وعدم اليقين يضعفان الثقة، ويؤدي ذلك إلى الإحجام عن الاستثمار والإنفاق والسياحة. وسنحاول تفصيل وتحديد أهم الآثار الناتجة عن جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي من خلال توزيع الدراسة على كبرى القطاعات المتضررة، فيما يلي:

9. قطاع الصناعة: من المتوقع أن ينخفض نمو التصنيع العالمي الذي كان قد تباطأ بالفعل سنة 2019نتيجة التوترات التجارية بين الاقتصاديات المهيمنة بسبب الاضطرابات الاقتصادية الناجمة عن جائحة كورونا.سيتأثر من ثلاثة جوانب:

أ. تعطل الإمدادات المباشرة سيعيق الإنتاج، حيث يركز الفيروس على قلب التصنيع في العالم (شرق آسيا) وينتشر بسرعة في الشركات الصناعية العملاقة الأخرى في الولايات المتحدة وألمانيا.

ب. ستؤدي العدوى في سلسلة التوريد إلى تضخيم صدمات التوريد المباشرة، حيث ستجد قطاعات التصنيع في الدول الأقل من تأثرا صعوبة أكبر وأكثر تكلف في الحصول على المدخلات الصناعية المستوردة من الدول المتضررة بشدة، ومن بعضها بعضا.

ت. ستكون هناك اضطرابات في الطلب بسبب حالات الركود وانخفاض الاقتصاد الكلي، وبسبب حالة الترقب والتأخير في الشراء التي تسيطر على المستهلكين والمستثمرين.

10. قطاع التجارة: وتجد الإشارة إلى أن معظم الدول التي انتشر فيها الفيروس قد شهدت ظاهرة

استهلاك وإقبال غير عقلاني على المنتجات الغذائية ومنتجات التنظيف والتطهير خلال الأشهر الأولى من أجل ادخارها تحسبا لاستمرار الأزمة، وفي المقابل تكدست العديد من أنواع المنتجات "الملابس، السيارات، المنتجات الالكترونية و الكهرومنزلية، ومنتجات الإعلام والاتصال... .

في حين أن الطلب على المنتجات الطبية والصيدلانية الكمامات، وبعض أنواع الأدوية كالمسكنات و مضادات الآلام وخفض الحرارة... قد شهد ارتفاعا كبيرا على المستويات المحلية للدول لتنتعش تجارتها على المستوى العالمي فقد ارتفع طلب الدول عليها وبالخصوص على تجهيزات الإنعاش، أجهزة التنفس الاصطناعي، وقصاصات اختبار والكشف على المرض أو الإصابة بالفيروس .(غبولي و توايتية، 2020، ص 135-137)

خلاصة الفصل الأول

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى معرفة إن الأزمة حدث كبير وخطير، أو سلسلة من الأحداث التي تقع على نحو مفاجئ ،تتعدد الأزمات وفقا لأسباب حدوثها والطريقة التي تظهر بها، وان الأزمات الناجمة عن الكوارث الطبيعية والتصرفات الإنسانية تمثل ابرز أنواع الأزمات.

تمر الأزمة بمجموعة من المراحل " الأزمة لا تنشا من فراغ"، ومعرفتها يسهل القضاء عليها من خلال الاكتشاف المبكر لها والعمل على التصدي لها، ولمواجهتها لابد من متطلبات مادية وبشرية وتنظيمية وإدارية.

تعتمد المنظمات على إستراتجيتين لمواجهة الأزمة فالاستراتجيات التقليدية تعتمد عليها المنضمات التي ترفض الاعتراف بوجود أزمة، أما الاستراتجيات الحديثة فتعتمد عليها المنضمات التي تقوم على الديمقراطية في القيادة.

تسببت أزمة كوفيد-19 في أزمة اقتصادية عالمية، أدت إلى توقف معظم الأنشطة الاقتصادية والحركة التجارية، فلا بد من وجود حلول تتماشى مع إجراءات الصحة، لإعادة عمل النشاط الاقتصادي والحركة التجارية في العالم.

الفصل الثاني

الاقتصاد الرقمي

تمهيد

إن الانتشار السريع في وسائط تكنولوجيا المعلومات واستخدام الوسائط الالكترونية، وما أحدثه من تغير في أساليب حياة الإنسان أدى بشكل مباشر إلى تغيير طرق ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية، أدى ذلك إلى ظهور نوع جديد في الاقتصاد وهو ما يطلق عليه " بالاقتصاد الرقمي" أو اقتصاد المعلومات، أو عصر الانترنت الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد.

نظرا للأهمية البالغة التي يكتسيها الاقتصاد الرقمي في العالم، قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث وكل مبحث يحتوي على ثلاثة مطالب على النحو التالي:

المبحث الأول: عموميات حول الاقتصاد الرقمي.

المبحث الثاني: دوافع ومجالات وقطاعات وتطبيقات الاقتصاد الرقمي.

المبحث الثالث: علاقة الاقتصاد الرقمي بأزمة كوفيد-19.

المبحث الأول: عموميات حول الاقتصاد الرقمي

إن التطور السريع في أنظمة الاتصالات وما نتج عنه من انتشار سريع لاستخدام وسائط تكنولوجيا المعلومات والوسائط الالكترونية المختلفة وما أحدثه من تغير في أساليب حياة الإنسان، أدى بشكل مباشر إلى التغيير في أساليب ووسائل أداء الأنشطة الاقتصادية، وأنتج نوع جديد من الاقتصاد عرف بالاقتصاد الرقمي. سيتم من خلال هذا المبحث التعرف على الاقتصاد الرقمي من خلال المطالب التالية:

المطلب1 :مفهوم الاقتصاد الرقمي وخصائصه

يتميز الاقتصاد الرقمي بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، ومن خلال هذا المطلب سيتم التعرف إلى ماهية هذا الاقتصاد وما يتعلق به.

الفرع 1: مفهوم الاقتصاد الرقمي ونشأته

اختلف الباحثون حول مفهوم الاقتصاد الرقمي وخصائصه نوضح ذلك في ما يلي:

أولا: نشأة ومفهوم الاقتصاد الرقمي

يعود ظهور هذا النوع من الاقتصاد إلى التطورات التي شهدها الاقتصاد الجديد، وهو تعبير برز مؤخرا ليفسر الظاهرة التي دخلت بالاقتصاد الأمريكي إلى دائرة الإنتاجية العالمية والنمو المتواصل، باعتبار هذا الاقتصاد اكبر اقتصاد في العالم. وتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (Tic) المحرك الأساسي للاقتصاد الأمريكي الجديد، والذي أصبح يشكل بشكل كبير اقتصاد رقمي تحكمه الاتصالات وشبكة الانترنت، وقد شكلت (Tic) عاملا أساسيا في التحول الذي شهده الاقتصاد الأمريكي خلال السنوات الأخيرة له، وحققت له عائدات ضخمة وساهمت في تحقيق زيادات معتبرة في الإنتاجية، وتجدر الإشارة هنا أن العوامل الهيكلية المصاحبة لظاهرة الاقتصاد الجديد والتي تأتي في قمتها الثورة التقنية والمعلوماتية والتي رغم أنها بدأت كظاهرة أمريكية إلا أنها انتقلت خلال فترة وجيزة وبدرجات متفاوتة إلى الدول المتقدمة الأخرى، ولكنها لم تتضح بعد في الاقتصاديات النامية والناشئة ومنها الاقتصاديات العربية. (السيد، 2017، ص7)

لم يتفق الاقتصاديون على تعريف موحد يتسم بالدقة والتحديد ويكون جامعا مانعا للاقتصاد الرقمي، وذلك لاختلاف منظور كل منهم إلى هذا الاقتصاد، وبالتالي نشير إلى بعض المفاهيم الاقتصاد الرقمي كما يلي:

- ✓ يعرف الاقتصاد الرقمي انه " ذلك النوع الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات، ويستند في اغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي أسقطت وألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من والى نقطة في العالم وفي أي وقت.

- ✓ ويعرف أيضا انه " البنية التحتية لاقتصاد المعرفة ويعتمد على تكنولوجيا المعلومات في كل مرحلة من مراحل صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إن التقدم السريع والواسع في التقنية الالكترونية الرقمية وخاصة عملية الرقمنة التي تعمل على تجزئة الصورة المرئية والصوت المسموع والفيلم والمعلومات وغيرها إلى آحاد وأصفار شفرة الكمبيوتر ومن ثم إرسال هذه الأرقام عبر خطوط هاتفية أو الموجات الهوائية أدى إلى إنتاج الاقتصاد الرقمي. (زيدان، 2021، ص 14-15)
- ✓ الاقتصاد الرقمي" هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الانترنت أو اقتصاد الواب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية ، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية".
- ✓ ويقصد بالاقتصاد الرقمي" التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة أخرى، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي الدولي من جهة أخرى".
- ✓ يركز الاقتصاد الرقمي على ركيزتين أساسيتين هما: التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات أو صناعة المعلومات، فصناعة المعلومات هي التي خلقت الوجود الواقعي والحقيقي للتجارة الالكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة والاتصال ومختلف وسائل التقنية. (محمود، 2019، ص 256-257)
- ✓ يعرف الاقتصاد الرقمي بأنه :" ذلك الاقتصاد القائم على استخدام التكنولوجيا الرقمية، والمتمثلة في شبكة الاتصالات الرقمية، والمشتملة على كل الشبكات الدولية للمعلومات والشبكة الداخلية للمعلومات،وكذلك على الحاسبات الآلية والبرامج وكل مايتعلق بتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ ويقصد به أيضا:" التفاعل والتناسق والتكامل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية الفورية ولإتاحة جميع المؤشرات المساندة لجميع القرارات الاقتصادية، المالية، التجارية في الدولة خلال فترة ما.

انطلاقا من التعاريف المقدمة سابقا ، فيمكن اعتبار: (لالوش، 2013، ص 48)

الاقتصاد الرقمي= الاقتصاد+تكنولوجيا المعلومات

من المعلوم أن الاقتصاد الرقمي هو نوع جديد من الاقتصاد، لا يقل شاننا أو أهمية عن الاقتصاد التقليدي، بل انه يتفوق على الاقتصاد الأخير في انه لا يعاني من مشكلة الندرة، حيث اقتصاد وفرة وأكثر فاعلية في التعامل مع الواقع العالمي الجديد، والنمو الاقتصادي في الاقتصاد الرقمي هو نمو حلزوني للأعلى وليس خطيا كما هو الحال في الاقتصاد التقليدي الخ... .

يمكن إبراز أهم السمات التي تميز الاقتصاد الرقمي عن الاقتصاد التقليدي عن طريق المقارنة بينهما من خلال الجدول التالي : (زيدان، 2021، ص 37)

الجدول رقم(2) :الفرق بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي

الاقتصاد الرقمي	الاقتصاد التقليدي
الاستثمار في رأس المال المعرفي	الاستثمار في رأس المال المادي.
الاعتماد على الجهد الفكري بدرجة أساسية في الاقتصاد المعرفي.	الاعتماد على الجهد العضلي بدرجة أساسية في الاقتصاد التقليدي.
ديناميكية الأسواق التي تعمل في ضل تنافسية مفتوحة.	استقرار الأسواق في ظل منافسة تتحكم فيها غالبا البيروقراطية السلطوية.
الرقمية هي المحرك الأساسي للاقتصاد المعرفي .	المكينة أو المكننة هي المحرك الأساسي للاقتصاد الصناعي.
يهدف الاقتصاد المعرفي إلى وضع قيمة حقيقية للأجور والتوسع في استخدام القوى العاملة ذات المهارات العالية التي تتفاعل مع التعليم والتدريب المستمر.	يهدف الاقتصاد التقليدي إلى التوظيف الكامل للقوى العاملة دون تحديد مهارات مميزة لأداء العمل.
انه اقتصاد وفرة، حيث تزداد موارده بكثرة الاستخدام.	انه اقتصاد ندرة ،حيث تنقص موارده بكثرة الاستخدام.
خضوع الاقتصاد المعرفي لقانون تزايد العوائد مع الاستمرار في الاستخدام.	خضوع الاقتصاد الزراعي لقانون تناقص العوائد تزايد التكاليف، والاقتصاد الصناعي لقانون ثبات العوائد ثبات التكاليف مع الاستمرار في الاستخدام.
العلاقات بين الإدارة والقوى العاملة في الاقتصاد المعرفي تتسم بعدم الاستقرار، اد ينتفي مبدأ التوظيف مدى الحياة	العلاقات بين الإدارة والقوى العاملة في الاقتصاد التقليدي تتسم بالاستقرار.
العلاقة بين قطاعات الأعمال والدولة في الاقتصاد المعرفي قائمة على التحالف والتعاون.	العلاقة بين قطاعات الأعمال والدولة غير متكافئة، اذ تفرض الدولة سيطرتها وتصدر أوامرها طبقا لمتطلبات الدولة وتوجهاتها الاقتصادية.
ليس مقيدا بزمان أو مكان.	مقيدا بزمان ومكان.

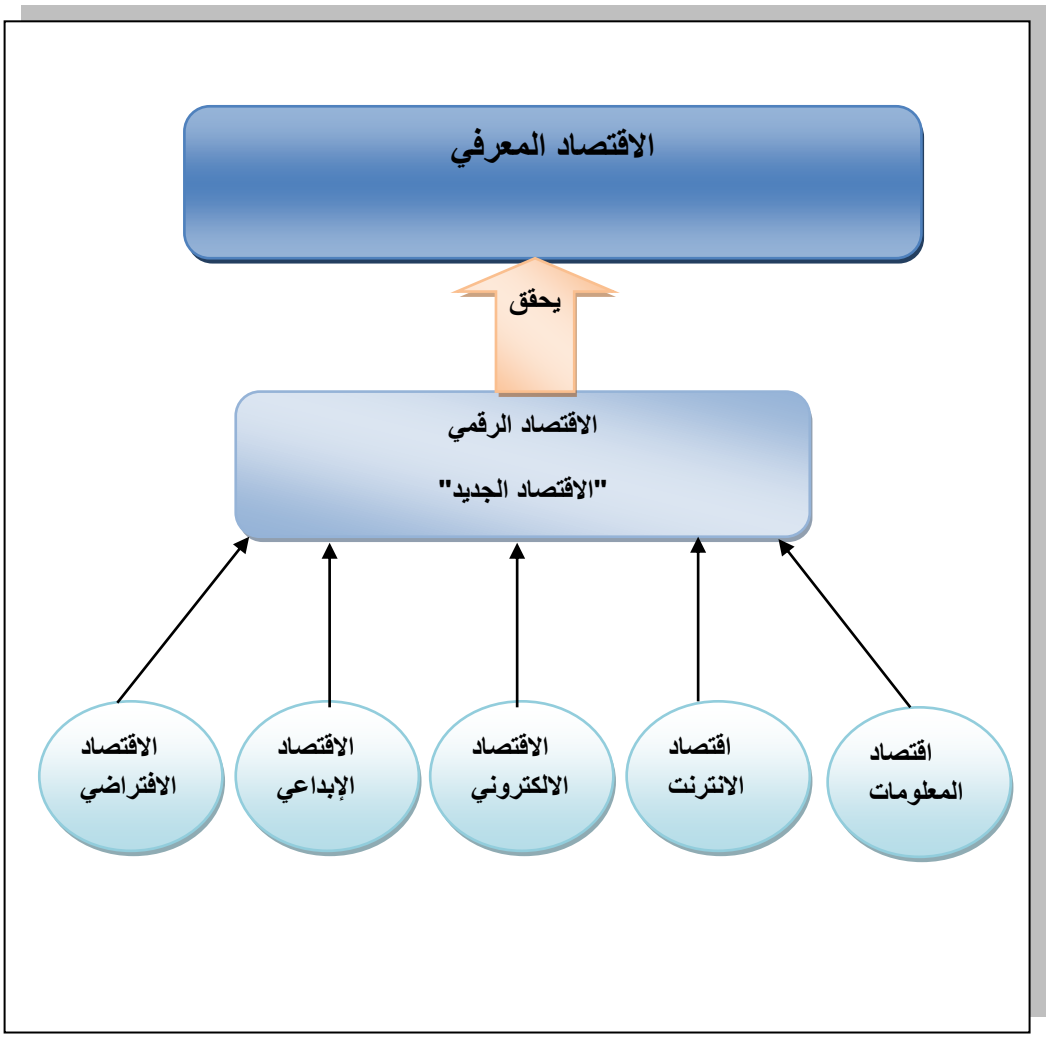
المصدر : (زيدان، 2021، ص 38)

يرتبط الاقتصاد الرقمي بمجموعة من المصطلحات ويتداخل معها، من المصطلحات ما يلي:

- ✓ **الاقتصاد المعرفي:**"هو اقتصاد قائم على الأفكار والمعلومات ويفتح أفاقا واسعة أمام المجتمع، فهو اقتصاد يملك القدرة على الابتكار والتطور، لان اغلب منتجاته فكرية معرفية لم تكن سائدة سابقا في الأسواق".
- ✓ **اقتصاد المعلومات:**"هو الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات، أي تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في كل قطاعات الزراعة والصناعة والخدمات، وذلك بالنسبة للدول المتقدمة".
- ✓ **اقتصاد الانترنت:**"هو بمثابة مجموعة من الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والمتكاملة والمتداولة عبر الانترنت، وان الفوائد الناتجة عن استخدام شبكة الانترنت متعددة ومتنوعة وتشمل جميع الاستخدامات والأنشطة".
- ✓ **الاقتصاد الالكتروني:**"هو اقتصاد مختلف كونه يعتمد على سلع جديدة ومتنوعة، واهم ما يميز هذه السلع بأنها تكون صغيرة الحجم وخفيفة الوزن، تفيد في تجزئة المرئيات والمسموعات والمعلومات وتحليلها وتحويلها إلى لغة الأرقام ".
- ✓ **الاقتصاد الإبداعي:**"هو المصطلح الذي يعد المعرفة في المرتبة الأولى، بتكوينه المنتجات المبتكرة جميعها والتي تعبر عن حالة إبداعية معينة تصنف ضمن الاقتصاد الإبداعي، فهو يتصف بالشمولية لأنه يصف الإبداع في جميع النواحي العلمية والعملية، فالإبداع هو القدرة على صناعة شيء جديد، ويعني إنتاج شخص أو أشخاص مجموعة من الأفكار القيمة ذات المنفعة العالية، وتحويل هذه الأفكار إلى منتجات اقتصادية ذات مردود مالي يحقق منفعة اقتصادية".
- ✓ **الاقتصاد الافتراضي:**"يشير المصطلح الافتراضي إلى بيئة الأعمال الالكترونية الجديدة والمتمثلة بشبكة الانترنت والتي نستطيع من خلالها بناء مؤسسات وشركات لا تنتمي للواقع المادي، أي المواقع التجارية الرقمية والبنوك الافتراضية والنقود الرقمية جزء من الواقع الافتراضي، وتعد المعلومات والمنتجات الخدمية والمعرفية وسيلة التبادل الأساسية في الاقتصاد الافتراضي".

نوضح في الشكل المقابل ترابط الاقتصاد الرقمي مع المفاهيم ذات الصلة:

الشكل رقم(9): علاقة الاقتصاد الرقمي بمفاهيم اخر



المصدر: (الجزراوي، 2021، ص12)

ترتبط هذه المصطلحات بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعد حجر الأساس لهذا الاقتصاد الجديد.

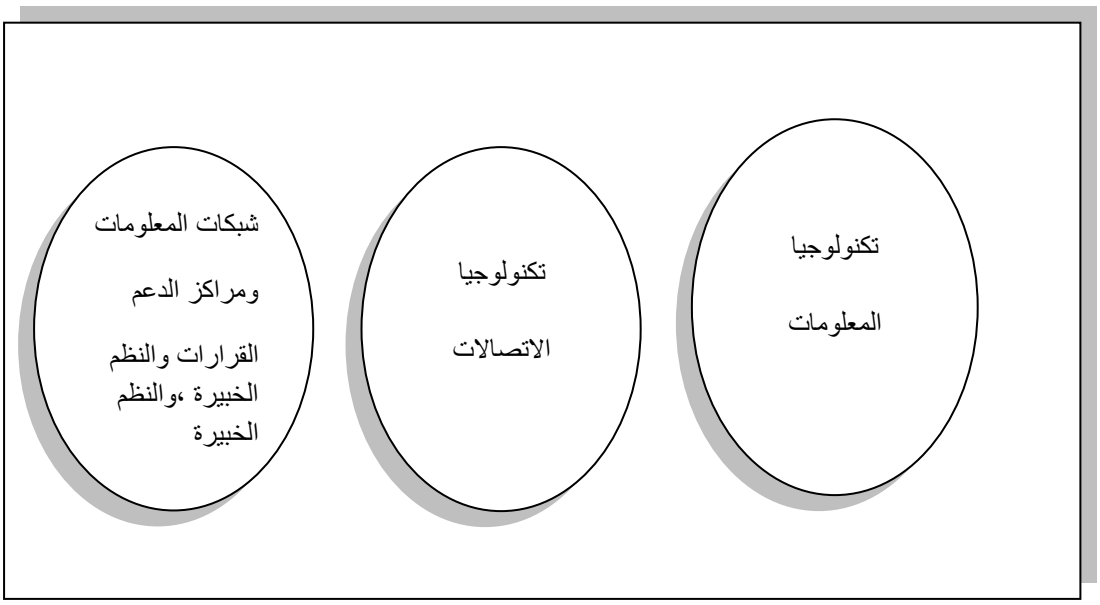
الاقتصاد الرقمي يعد الوسيلة التي يمكن من خلالها تحقيق مجتمع المعرفة، إلا أن الاقتصاد الرقمي الأكثر انتشارا، وجاء لفظ الرقمي بالثورة الرقمية التي أدت إلى التحول من الصناعة الميكانيكية إلى الالكترونية، ولان الانترنت والمعلومات والإلكترون ترتبط بأجهزة الحاسوب التي تعتمد لغة (صفر واحد).(الجزراوي، 2021، ص 9- 12)

ثانيا: هيكل الاقتصاد الرقمي وعناصره

سنتعرف على هيكل الاقتصاد الرقمي وعناصره من ما يلي:

1. **هيكل الاقتصاد الرقمي:** يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الالكترونية التي تتشابك مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية والأخرى الدولية، ويعتبر البريد الالكتروني ومواقع الانترنت القاعدة العريضة لتحقيق الشبكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الالكترونية في تبادل السلع والخدمات والأموال عبر الانترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشترين والبنوك باستخدام الأموال البلاستكية بالبريد الالكتروني عبر الانترنت والأدوات الالكترونية الأخرى، ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العديد من المنتجات المصرفية بالجملة أو التجزئة عن طريق قنوات التوزيع الالكترونية، ويحقق ذلك بسرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها وتقوم الشركات المساهمة الالكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم موقع على شبكات الانترنت وكتالوج الكتروني للتعريف بالشركة ونشاطها وخططها ومراكزها المالية وأسواقها وأهداف تصديرها لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية، تستخدم الشركات أيضا المؤتمرات المعدة بالفيديو والمؤتمرات التلفزيونية لنفس الإغراض. (على محمود، 2019، ص 117-118)

الشكل رقم (10) :عناصر الاقتصاد الرقمي



المصدر: (على محمود، 2019، ص 118)

2. عناصر الاقتصاد الرقمي

للاقتصاد الرقمي مجموعة من العناصر والتي تتفاعل مع بعضها من أجل إحداث الفعالية المرجوة منه، وهي كما يلي :

أ. **المنتج الرقمي:** والمتمثل في مختلف السلع الرقمية كالبرامج الالكترونية، المجالات الرقمية والكتب الرقمية، بالإضافة إلى مختلف الخدمات الرقمية كحجز تذاكر السفر، الخدمات الحكومية.

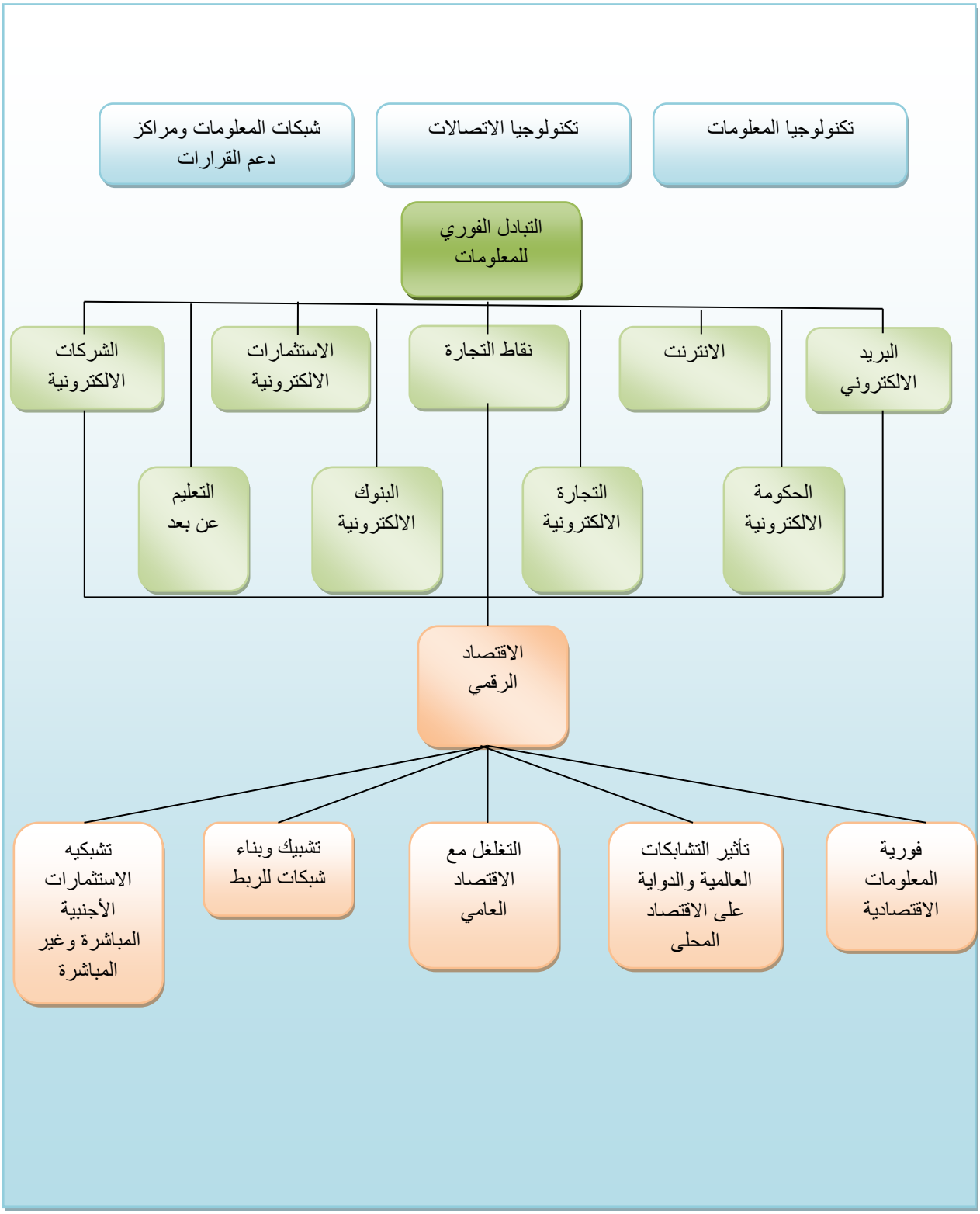
ب. **المستهلكون:** أي فرد يدخل على شبكة المعلومات العالمية يعد زبون محتمل يستهلك السلع والخدمات الرقمية الموجودة.

ت. **البائعون:** المؤسسات والشركات التي تعرض منتجاتها عبر شبكة المعلومات العالمية، حيث أن الترويج، الدعاية والإعلان يكون الكترونيا.

ث. **المؤسسات المسؤولة عن الهياكل القاعدية:** أي تلك المؤسسات التي لها مسؤولية توفير البرامج الالكترونية وشبكات الاتصال بالإضافة توفير الهيئات الاستشارية.

ج. **التشريعات والقوانين:** الاقتصاد الرقمي يحتاج إلى سن تشريعات قانونية لتنظيمه.(.دعمي، 2022، ص38)

الشكل رقم (10) :عناصر الاقتصاد الرقمي



المصدر: (بطاهر، 2020، ص 148)

ساهم الاقتصاد الرقمي في ظهور نوع أخر من المؤسسات التي تقوم على أساس إلكتروني، تندمج فيه هذه المؤسسات مع بعضها البعض من خلال قاعدة عريضة تقوم على أساس شبكة المعلومات الداخلية والدولية ومواقع الانترنت والبريد الإلكتروني، تخلق مجموعة هذه المؤسسات هذا الاقتصاد الرقمي. لقد سمحت كذلك قنوات التوزيع الإلكترونية بتصريف وتسويق الخدمات المصرفية بشكل إلكتروني وبشكل سريع وفعال ليظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية. إن الشركات التي تقوم بإطلاق مواقع لها عبر شبكة الانترنت والتي تعرض من خلالها كل الخدمات والمنتجات على شكل كالكتالوجات إلكترونية وترصد فيها أنشطتها وخططها وأسواقها وأهدافها من أجل تحقيق الاتصال الفوري والتغلغل الواسع بالأسواق العالمية، إضافة إلى استخدام هذه الشركات مؤتمرات الفيديو والمؤتمرات التليفونية، وكل هذا يسمى بالمساهمة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي. (بطاهر، 2020، ص147- 148)

الفرع 2: أهمية وأهداف وخصائص الاقتصاد الرقمي

تتمثل أهمية وأهداف الاقتصاد الرقمي في ما يلي:

أولا: أهمية الاقتصاد الرقمي

تتجلى أهمية الاقتصاد الرقمي في ما يلي:

1. زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليل تكاليف الأداء وتطوير نوعية طريق استخدام الأساليب المتقدمة والوسائل التقنية الخاصة بالاقتصاد الرقمي.
2. زيادة الدخل القومي من خلال إنشاء مشاريع وزيادة عوائدها المالية وتطوير نوعيته عن طريق استخدام الأساليب المتقدمة والوسائل التقنية الخاصة بالاقتصاد الرقمي.
3. توفير فرص عمل عديدة ضمن مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما تتميز هذه الفرص بأنها متنوعة ومتزايدة وواسعة.
4. تطوير الأنشطة الاقتصادية مما يؤدي إلى تطوير الاقتصاد بشكل سريع ومستدام.
5. توفير البيئة الضرورية لجذب وتوسيع الاستثمارات وخصوصا في مجالات المعرفة العلمية والعملية مما يؤدي إلى بناء رأس مال معرفي يساهم في تزايد إنتاج المعرفة.
6. التقليل من استخدام الموارد الطبيعية من خلال الاعتماد على موارد المعرفة وتطويرها ويؤدي ذلك إلى ضمان استمرار ديمومة تطور الأنشطة الاقتصادية.
7. تغيير هيكلة الاقتصاد ككل إلى زيادة الاهتمام بالإنتاج الرقمي ويعزز الاستثمار برأس مال الرقمي ويدعم ويشجع الصادرات الصناعية الخاصة بالمنتجات الرقمية، الأمر الذي يؤذي إلى تخفيض العجز في الميزان التجاري . (زيدان، 2021، ص 19-20)

ثانيا: أهداف وخصائص الاقتصاد الرقمي

تتمثل أهداف وخصائص الاقتصاد الرقمي في ما يلي:

1. أهداف الاقتصاد الرقمي

تتلخص أهم أهداف الاقتصاد الرقمي في ما يلي:

أ. إزالة الحواجز الجغرافية.

ب. إزالة الحواجز الزمنية.

ت. تحسين التعامل مع القيود التكاليفية.

ث. تحطيم الحواجز الهيكلية. (صالح و فهد الهاجري، 2018، ص13)

2. خصائص الاقتصاد الرقمي

هناك العديد من الخصائص للاقتصاد الرقمي منها:

أ. **المعرفة** : التركيز في مجال الأعمال والاقتصاد الكلي بشكل عام، من اجل الاستفادة من الموارد الضخمة من رأس المال البشري، فالمعرفة تخلق القوة وهي وسيلة لتغيير الحياة للأفضل من خلال الفرص الجديدة، وهذا يعني أن المنظمات ستضطر إلى تسريح بعض العاملين الذين لا يتمتعون بالقدرات المعرفية وتطوير قدرات العاملين في مجال المعرفة .

ب. **الافتراضية** : في الاقتصاد الجديد من الممكن تحويل الأشياء المادية والملموسة في الأمور الظاهرية، وبالتالي فإن ذلك سيغير القواعد الرئيسة التي يقوم عليها الاقتصاد القديم وكذلك المؤسسات والعلاقات الاجتماعية.

ت. **التكامل بالانترنت** : فان كل منظمة على حدة تكون لها مزايا بسبب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي لا تكون مثقلة بالتكاليف غير الضرورية الناجمة عن التسلسل الهرمي، وعدم القدرة على التغيير على المستوى الكلي وعلى ذلك سوف يكون التفاعل والاندماج من اجل البقاء على قيد الحياة وسيكون هذا هو الأساس لخلق الثروة وتوزيعها .

ث. **التقارب** : إن القطاعات الاقتصادية في الاقتصاد الرقمي يكون مهيمن عليها التقارب بين استخدام الحاسبة وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تعد البنية التحتية في العصر الجديد التي يعتمد عليها كأساس .

ج. **الابتكار** : يستند الاقتصاد الجديد على الابتكار لتطوير منتجات وخدمات جديدة معتمداً على الإبداع والابتكار البشرين، التي تكون المصادر الرئيسة للقيمة المضافة في الاقتصاد الرقمي، ويكمن التحدي في خلق بيئة تشجع وتكافئ الابتكار.

ح. **الانفتاح:** انه اقتصاد مفتوح إي لا توجد أية عقبات أمام أي شخص للدخول إليه والتعامل فيه وكل ما يحتاج إليه الشخص، هو معرفة علمية ووعي كامل بأبعاد وجوانب هذا الاقتصاد .(نعمه، 2015، ص 11)

المطلب2 : أسس وأبعاد الاقتصاد الرقمي

يعتمد الاقتصاد الرقمي على مجموعة من القواعد والأسس التي أخذت تتطور لتفسير الظواهر الرقمية والممارسات السائدة على نطاق واسع قدر اعتماده على تكنولوجيا المعلومات الرقمية، نلخص هذه الأسس في ما يلي:

أولا: أسس الاقتصاد الرقمي

تتمثل أسس الاقتصاد الرقمي في ما يلي:

1. **قانون الأصول الرقمية:** بما أن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية ولا تستهلك عند استخدامها ، فان الشركة تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناهي من الصفقات مما يتطلب تغيير الآلية التنافسية في مجالها.
2. **اقتصاديات الحجم:** إن اقتصاديات الحجم التقليدية تقوم على إنتاج الحجم الصغير الذي يتم من خلال شركات صغيرة، كلما زاد الحجم يصبح من دواعي الجدوى الاقتصادية انجازها من قبل شركة كبيرة، فتقدم الخدمة الصرفية المرتبطة بصفقات العملاء في نفس الوقت يتطلب توفير موظف مصرفي لكل صفقة للعمل عليها، وإلا فان خط الانتظار سيزداد، ولكن مع الانترنت والسماح للأفراد بإجراء الصفقات من قبل جميع المتعاملين مع المصرف في نفس الوقت. وان التكلفة المتوسطة بالعلاقة مع اقتصاديات الحجم للمنتجات المادية تميل للانخفاض مع زيادة حجم الإنتاج حتى تصل إلى مستوى معين، ثم تاخد بالزيادة لان الحجم الأكبر يتطلب تسهيلات أو آلات إنتاجية جديدة، إلا أن هذا لا ينطبق على التكلفة الثابتة في اقتصاديات الحجم الجديدة للمنتجات الرقمية.
3. **اقتصاديات النطاق الجديدة:** إن تقديم الخدمات عبر الأصول الرقمية، لا يوفر الخدمة للجميع في نفس الوقت وفي مجال أو سوق معينة فقط، بل انه يمكن من تقديم الخدمة في المجالات والأسواق المختلفة والمتباينة، وان اقتصاديات النطاق في العصر الصناعي كانت تعمل على إنتاج عدد من المنتجات المتنوعة على آلات الخط الإنتاجي إلا أنها ظلت تعاني من ضعف التنوع والمرونة مما يحد من القدرة على الاستجابة، ولكم في العصر الرقمي فان اقتصاديات النطاق الجديدة ذات مدى واسع في التنوع لعدد لا متناه من الزبائن ليتم الحديث عن مشروع فرد لفرد وتسويق فرد لفرد.
4. **الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد السرعة الفائقة:** يتميز الاقتصاد الرقمي بالحركة السريعة، ووسيلته الأقمار الصناعية والبريد الالكتروني، وهذه السرعة أدت إلى الحاجة إلى شركات تتسم بالمرونة في الحجم وفي التنظيم:" العلاقات الشبكية" وفي المعلومات"تقاسم المعلومات الفوري" ولعلى التبادل الواسع والمفتوح

للمعلومات على شبكة الأعمال والانترنت هو الذي أدى إلى إلغاء احد أسس الاقتصاد التقليدي للمعلومات القائمة على المبادلة.

5. **تكلفة المنتج الرقمي:** تتميز المنتجات الرقمية بهيكل تكلفة مختلف جدا عن هيكل المنتجات المادية، حيث أن إنتاج النسخة الأولى يكون في الغالب مكلفا جدا، ولكن إنتاج النسخ الأخرى عنها يكون منخفضا جدا، فالتكلفة الثابتة للمنتج الرقمي تكون غير مغطاة عند التوقف أو التعثر وهذا على خلاف المنتجات المادية عموما، فإذا قرر شخص الاستثمار مثلا في بناء مصنع أو مكتب جديد ثم ظهرت لديه عدم الحاجة له فيكون بالإمكان بيعه، ولكن إذا قام الشخص بالعمل على كتاب أو فلم فعلى الأرجح لن يكون قادرا على بيع المخطوطة أو مسح الفلم عند عدم إكماله، كما أن التكلفة المتغيرة لإنتاج المنتجات الرقمية لها سمعة خاصة، حيث أن تكلفة الوحدة للنسخ الإضافية لا تزيد حتى إذا كان الحجم المنتج منها كبير جدا، يعني أن للمنتجين القليل من قيود السلعة الإنتاجية خلافا للشركات المصنعة للمنتجات المادية التي إذا ازدادت مبيعات منتجاتها إلى حد معين فان عليها أن تقوم باستثمارات كبيرة في مصنع جديد أو آلات جديدة للاستجابة للطلب. (رجم، واصل، و سعادة، 2018، ص 80)

ثانيا :الأبعاد الإستراتجية للاقتصاد الرقمي

يستند قياس الاقتصاد الرقمي على خمسة أبعاد نوضح دلك في ما يلي :

1. **الحكومة الرقمية:** تلبي احتياجات الناس من خلال تقديم الخدمات العامة بطريقة سلسة وسريعة ومتاحة كافة الوقت، بالإضافة إلى ذلك تعمل الرقمنة على تحسين الكفاءة والفعالية والشفافية داخل القطاع الحكومي.
2. **الأسس الرقمية:** توفر الأسس اللازمة لنظام بيئي رقمي قوي وتشمل البنية التحتية والسياسات واللوائح والمهارات الرقمية والتمويل و الحكومة، كل هذه المجالات لها أهمية بالغة في تطوير النظام الرقمي على المستوى الدولي أو الإقليمي و حتى التنظيمي.
3. **المواطن الرقمي:** ينبغي أن يتمحور النظام البيئي الرقمي حول المواطن، حيث يتركز دور التكنولوجيات الرقمية على تحسين نوعية حياة المواطنين والمجتمع المدني بما في ذلك المستضعفين والأقليات.
4. **الابتكار الرقمي:** الابتكار هو العامل المحفز الرئيس للتطور الرقمي، حيث أحدثت التكنولوجيات الجديدة مثل الطباعة ثلاثية الأبعاد والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة الحسابية ثورة في المفاهيم وأوجدت مصادر جديدة ذات قيمة للعديد من الصناعات.
5. **الأعمال الرقمية:** هي القطاعات الاقتصادية التي ستستفيد بشكل كبير من التحول الرقمي، يساهم هذا التحول الرقمي في زيادة القيمة المقدمة للعملاء، ويحسن الكفاءة المالية والتكلفة، ويساعد قطاع الأعمال على التوسع في حجم السوق من خلال الوصول لقاعدة عملاء أوسع وفتح أسواق جديدة. (فريد، 2021، ص 16)

المطلب3 : مؤشرات ومتطلبات الاقتصاد الرقمي

لمعرفة حجم التقدم في الاقتصاد الرقمي لأي دولة، لابد من قياس هذا التقدم باستخدام مجموعة مؤشرات، لبناء اقتصاد رقمي يجب توفر مجموعة من المتطلبات نبين ذلك في ما يلي :

أولا: مؤشرات الاقتصاد الرقمي

بعد الانتشار الواسع والجدال الكبير حول الاقتصاد الرقمي وتحول بعض الدول المتقدمة إليه، طرح العديد من الأشكال حول وضع مؤشرات محددة لقياس الاقتصاد الرقمي .

1. مؤشر المعرفة العربي ومؤشر المعرفة العالمي

أ. **مؤشر المعرفة العربي:** نظرا لنقص البيانات والأدبيات التي تركز على المعرفة في المنطقة العربية، انطلق مشروع المعرفة العربي، الذي يعكس أقصى حد ممكن للمعرفة من منظور التنمية في المنظمة العربية، بما يراعي خصوصيات المنطقة العربية وتحدياتها التنموية، يركز مؤشر المعرفة العربي على ما يلي:

- **التعليم ما قبل الجامعي:** والمقصود به كل المراحل التعليمة ابتداء ببرامج الطفولة المكبرة والتعليم ما قبل المدرسي إلى نهاية المرحلة الثانوية، وتتبع أهمية هذا المؤشر نظرا للدور الحيوي لمختلف المراحل الأساسية في بناء رأس المال البشري.
- **التعليم التقني والتدريب المهني:** جاء الاهتمام بهذا المؤشر كنتيجة حتمية لما يشهده العالم من غزو تكنولوجي وما تبعه من تطور في تركيبة سوق العمل، والتي نجم عن الحاجة الملحة لتوفير العمالة المعرفية المؤهلة فنيا ومعرفيا التي يحتاجها اقتصاد المعرفة.
- **التعليم العالي:** يتمثل في التعليم المرتبط بالبحث العلمي، فمؤسسات التعليم العالي هي المنتج لرأس المال البشري الذي تتطلبه التنمية الشاملة وسوق العمل ويعتبر عاملا حاسما في التقدم الاقتصادي والاجتماعي في أي مجتمع.
- **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** يؤثر هذا القطاع على نحو مباشر في كل الأنشطة والخدمات لجميع قطاعات الدولة .
- **الاقتصاد:** يمثل الاقتصاد عصب الحياة اليوم، نظرا إلى ارتباطه على نحو مباشر أو غير مباشر بالمشكلات التي تواجهها التنمية، بالإضافة إلى تفاعله مع قطاعات أخرى حيوية في المجتمع .
- **البحث والتطوير والابتكار:** يعتبر هذا المؤشر من السمات الأساسية التي تميز اقتصاديات الدول المتقدمة عن نظيراتها النامية.

ب. **مؤشر المعرفة العالمي:** هو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على مستوى العالم، حيث يبين الدور الاستراتيجي للمعرفة أهمية توفير أدوات منهجية لقياسها وحسن إدارتها، ويعنى مؤشر المعرفة العالمي بقياس المعرفة كمفهوم شامل وتوثيق الصلة بمختلف أبعاد الحياة الإنسانية المعاصرة، يتكون تقريبا من

نفس المؤشرات القطاعية الستة الموجودة في المؤشر العربي مع إدخال التعديلات وإضافة مؤشر سابع يتمثل في البيئات التمكينية، تعمل هذه القطاعات في منظمات متفاعلة ومتكاملة .

2. **مؤشر التنمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** يحتوي مؤشر IDI على مؤشرات تعني بإمكانية الدول المؤثرة على قدوة المجتمع على استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بكفاءة عالية، وقد صمم مؤشر تطور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يعكس التقدم في الدول المعلومات بشكل مباشر على ثلاثة مؤشرات رئيسية وهي:

أ. **النفاذ:** يقيم جاهزية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتوافر البنية التحتية والنفاد.

ت. **الاستخدام** : يقيم كثافة استخدام الاتصالات وتكنولوجيا.

ب. **المهارات:** يقيم المهارات والإمكانيات الضرورية والمقدرة على استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بكفاءة عالية. (تنيو و دهان، 2019، ص302-303)

3. **مؤشر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالاتICT** : يجب قياس الجانب المادي (المعدات والأدوات) والجانب الرقمي(البرمجيات) للبنية التحتية الخاصة بالاقتصاد الرقمي، وبصفة خاصة الجهود المبذولة لجميع البيانات القياسية، يجب أن تركز على البنية المادية (تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تشمل أجهزة الكمبيوتر، خطوط الهاتف، خطوط الألياف البصرية، الأقمار الصناعية، الشبكات السلكية ولاسلكية). ويجب أيضا قياس الاستثمارات في البرمجيات، وكذلك توفير المعلومات الأساسية بخصوص مدى اتساع شبكة الانترنت والشبكات الأخرى، ودرجة ازدحام في أنظمة هذه الشبكات، وقياس مدى تفاقم واهتلاك البنية التحتية الرقمية. (العلمي، 2013، ص 7)

4. **مؤشر التطور الرقمي:** يحدد هذا المؤشر التقدم التي تحرزه الدول في تطوير اقتصادها الرقمي يتكون من المؤشرات التالية:

أ. **شروط العرض:** أي البنية التحتية التي تسهل التفاعلات والمعاملات الرقمية، ويقيس هذا المحرك نوعية واستعداد البنية التحتية الرقمية والمادية.

ب. **شروط الطلب:** أي معرفة قدرة المستهلكين على الاندماج في النظام الرقمي، بالإضافة إلى قياس مدى استعدادهم للمشاركة بفعالية في الاقتصاد الرقمي.

ت. **البيئة المؤسسية:** بالإضافة إلى الاستثمار المباشر في البنية التحتية ووضع القوانين، تلعب الإجراءات والسياسات الحكومية دورا أساسيا في دعم أو إعاقة توزيع التقنيات الرقمية.

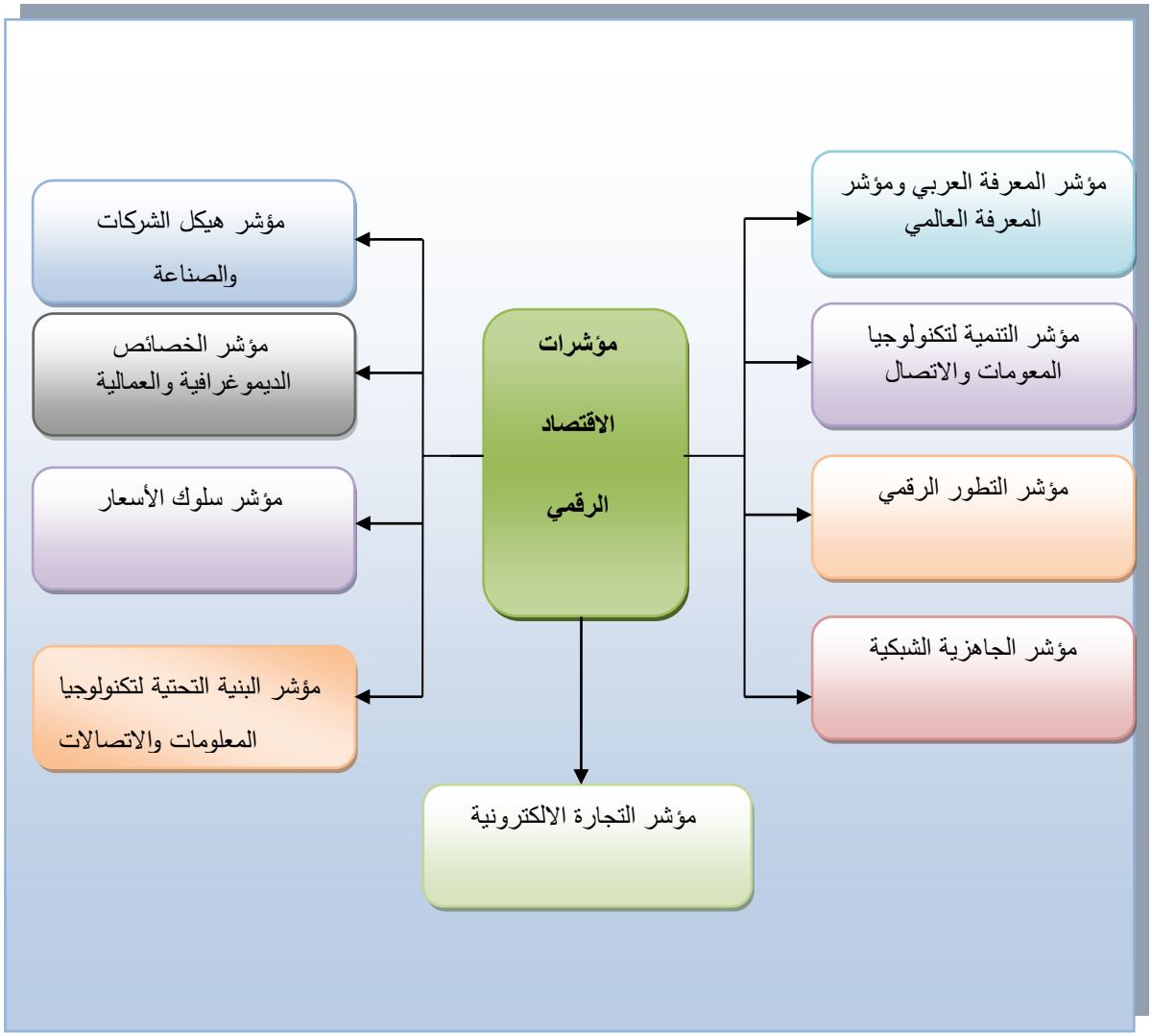
ث. **الابتكار والتغيير:** الابتكار هو المفتاح لإيجاد حلول جديدة للتحديات العالمية والوطنية والمحلية، ويؤدي الابتكار وما ينتج عنه من تغيير إلى دفع حدود النظام الرقمي.

5. **مؤشر الجاهزية الشبكية:** يصدر هذا المؤشر ضمن التقرير العالمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الصادر عن منتدى الاقتصادي العالمي، ويعمل هذا المؤشر على قياس قدرة البلدان على الاستفادة من

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القدرة التنافسية والرفاهية، وينظر العديد من المحاور في إطار الاقتصاد الرقمي. (تنيو و دهان، 2019، ص300-303)

6. **التجارة الالكترونية:** يجب أن يتم قياس التجارة الالكترونية من خلال حجم ونمط المعاملات الالكترونية بين المؤسسات، وبين المؤسسة والمستهلك، ويجب أيضا أن نحاول قياس كمية السلع والخدمات الرقمية وغير الرقمية كل على حدة، بحيث أن المنتجات المادية تسلم فيزيائيا للمستهلك، أما المنتجات الرقمية فهي تتجاوز تجار الجملة وتجار التجزئة مباشرة إلى المستهلك النهائي، كما أن المنتجات الرقمية، قد تكون لها طرق تسعير مختلفة بسبب ارتفاع تكاليفها الثابتة وانخفاض التكاليف الحدية، بالإضافة إلى ضرورة قياس حجم التجارة الالكترونية التي تهدف إلى تسوية المعاملات والتي تكون لأغراض أخرى. (خدمة الزبائن، معلومات عامة والإعلان عن المنتجات).
7. **هيكل الشركات والصناعة:** يجب قياس التحسينات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات، البرمجيات والانترنت على التركيبة الهيكلية للشركات والأسواق، بصفة عامة تحديد التغيرات الحاصلة في المواقع، الصناعة، الحجم والهيكل التنظيمي الخاص بشركات الأعمال، وأيضا التغير في مزيج المداخلات (رأس المال، العمل، المخزون) وعلاقته بالشركات الأخرى.
8. **الخصائص الديموغرافية والعمالية:** يجب قياس الخصائص الديموغرافية وخصائص سوق العمل للأفراد والعمال التي تشارك في الاقتصاد الرقمي، ومقارنتها مع تلك الخصائص التي لا تشارك فيه، وبشكل خاص، يجب قياس استخدام مدى استخدام الحاسوب في المدرسة، العمل والمنزل، وربطه بنتائج المخرجات الاقتصادية مثل(الرواتب والأصول، وأيضا بالخصائص الديموغرافية ، مثل التعليم، التشغيل، الجنس،العرق، السن ومكان الإقامة).
9. **سلوك الأسعار:** يجب تكيف العوامل التي تؤدي إلى انكماش أسعار السلع والخدمات لكي تعكس مدى التغير في الجودة بسبب تكنولوجيا المعلومات، هذا سيسمح بإجراء قياسات أكثر دقة لتغيرات المجتمعات الإحصائية الرئيسية مثل: الإنتاجية .إن قياس تباين الأسعار بين السلع والخدمات المباعة بطرق مختلفة (التجارة الالكترونية مقابل الطرق التقليدية) وأيضا قياس تشتت الأسعار بين المنتجين باستعمال نفس الطريقة، يعتبر ذو أهمية بالغة من اجل فهم وإدراك طبيعة تغير المنافسة في ضل الاقتصاد الرقمي. (العلمي، 2013، ص 7-8)

الشكل(11):مؤشرات الاقتصاد الرقمي



المصدر : من إعداد الطالبة وفقا مما سبق.

نظرا للتطور والتغير المستمر الذي يتميز به الاقتصاد الرقمي، فقد تم وضع مجموعة من المؤشرات لقياس الاقتصاد الرقمي وتحديد أثاره على المجتمع والدولة والعالم.

ثانيا: متطلبات الاقتصاد الرقمي

يستلزم تطبيق الاقتصاد الرقمي بتوفر مجموعة متطلبات نوضح ذلك فيما يلي:

1. **التقنيات:** ويقصد بها توفير التقنيات التكنولوجية لبناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، والبيانات، والتخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات، وأهمها تقنيات تحليل البيانات الضخمة والبنية التحتية للحوسبة السحابية.
2. **البيانات:** تتضمن قيام المؤسسات بإدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال، وذلك لتوفير بيانات نوعية موثوقة وكاملة، مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن للبيانات والتنبؤ بالمستقبل.
3. **الموارد البشرية:** تتضمن توفير الموارد المؤهلة والقادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة وتنفيذها، وأن تكون مدربة وفق أحدث أنظمة التكنولوجيا الرقمية، وخبرات علمية وعملية متخصصة مع الإيمان بالتغيير والتطوير .
4. **العمليات:** تتضمن إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي للمؤسسات، لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، وبتضمن ذلك السياسات والإجراءات التي تغطي كافة نشاطات الشركة وعملياتها المترابطة والتقنيات المتطورة والبيانات المعالجة.

(قريني، 2022، ص474-475)

المبحث الثاني: دوافع ومجالات وقطاعات وتطبيقات الاقتصاد الرقمي

لقد أصبحت التنمية في عصر الاقتصاد الرقمي تعتمد أكثر فأكثر على المعرفة وإبداعات الفرد أكثر من الموارد الطبيعية، هذا ما يوضح التوجه الجديد للاقتصاد العالمي نحو الاقتصاد الرقمي بدلا من الاقتصاد الإنتاجي، غير أن هذا التوجه الجديد يتأثر بالعديد من العوامل، التي قد تكون إيجابية وداعمة أو قد تكون سلبية.

المطلب1: دوافع الاقتصاد الرقمي

1. **العولمة:** حيث أنها وجدت اقتصاد غير محدود، إذ أن السوق بأنواعه المختلفة لم تعد محصورة داخل دولة معينة أو بلد معين، فالدول الاروبية من خلال الاتحاد الاروبي أصبحت قوة اقتصادية هائلة وذلك عندما تجاوزت حدودها السياسية والجغرافية وأصبحت شريكا فعالا في التجارة العالمية، كم أن العديد من الدول تتسابق للوصول إلى أسواق جديدة والحصول على حصة من السوق في كل مكان في العالم، ولم تقتصر التغيرات على حدود المكان والزمان، حيث أصبح العمل متواصل على مدار الساعة، وهذا الأمر اوجد منحنى عمل عالمي لدى الشركات والمؤسسات حتى تستطيع المنافسة والبقاء، فكان للعولمة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية الدور الأبرز لظهور الاقتصاد الرقمي بمنتجات العولمة، وأسواقه الممتدة.
2. **الشركات المتعددة الجنسيات:** حيث أن الشركات المتعددة الجنسيات تحتكر التكنولوجيا الرقمية في العالم وعلى رأسها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أنها أهم محركات الاقتصاد الرقمي وهذه الشركات أصبح منتجها الوحيد الذي تصدره هو المعرفة الصريحة الذي يحتوي على المنتجات الرقمية، وتعد هي رأس المال التي تتجمع فيه رؤوس الأموال، وتعد هذه الدول التي تتحكم في الاقتصاد العالمي وتستحوذ عليه باستحداث أساليب جديدة في العمل والإدارة، وذلك من خلال تحكمها بالقدرات التكنولوجية التي يتم استخدامها في القيام بالأنشطة الاقتصادية، فهذه الشركات تملك القدرة على تولي المعرفة التكنولوجية التي يتم استخدامها في القيام بالأنشطة الاقتصادية ابتداء، وإنتاجها ومن ثم نقلها وتوزيعها هذا الأمر يعطيها القدرة على التحكم والسيطرة على كافة النشاطات التي تفرزها القدرات التكنولوجية من إنتاج تكنولوجي.
3. **الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة:** تشكل التكنولوجيا أهم الدوافع المحركة للاقتصاد الرقمي، فالتكنولوجيا هي أهم منتجات المعرفة وتعد وقودا للتطور الدائم حيث يعطي الاقتصاد الرقمي أبعاد مستقبلية، حيث أن التطور التقني هو السمة الأساسية المرافقة لحركة التاريخ والمحرك والدافع لجملة القضايا الاقتصادية والاجتماعية، فقد ساهمت التقنية الحديثة في تطوير العلوم وتطبيقاتها التكنولوجية بسرعة كبيرة وهذا ما أعطى التكنولوجيا قوتها وسلطتها الحالية.
4. **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** إن تشيد بنى تحتية تكنولوجية تعتمد على الاقتصاد الرقمي يكون أساسا للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل صناعة البرمجيات وصناعة المعدات الإعلام الآلي، والتي تعتبر صناعة ابتكاريه تقوم على إعداد ورسم وتصميم وتنفيذ واختيار برنامج تشغيل الحاسب الآلي، والذي يتضمن مجموعة أوامر وتعليمات للحاسب ليقوم بمجموعة أعمال متكاملة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة، وتعتمد هذه الصناعة على العقل البشري بالأساس وإنتاجها غير محدد بزمان أو مكان، حيث أنها تخضع لمنظومة تسويقية متكاملة، مع عدم تلويثها للبيئة، وارتفاع عائدها.

5. **البحث والتطوير:** تنتشر في الاقتصاد الرقمي مختبرات البحث والتطوير، وتولى لها الحكومات وكذا القطاع الخاص بالغ الاهتمام باعتبارها القلب النابض للتقدم التكنولوجي، حيث أن الدخول في الاقتصاد الرقمي يقتضى رفع نسبة الإنفاق على مشاريع البحث والتطوير من الإنفاق المحلي الإجمالي إذ تعتبر هذه النسبة كمؤشر ضمن مجموعة مؤشرات الاقتصاد الرقمي ونجدها مرتفعة في الدول المتقدمة. (علي، 2022، ص 1419)

الشكل رقم(12) :الدوافع المحركة للاقتصاد الرقم

المصدر:من إعداد الطالبة وفقا مما سبق

هناك العديد من المحركات التي دفعت ومازالت تدفع الاقتصاد الرقمي إلى مزيد من التطور والتقدم ويصعب فصلها عن بعضها ويصعب اعتبار احدها سبب والأخر نتيجة .

المطلب 2 : مجالات وتطبيقات الاقتصاد الرقمي

تتمثل مجالات وتطبيقات الاقتصاد الرقمي فيما يلي :

الفرع1: مجالات الاقتصاد الرقمي

يمس الاقتصاد الرقمي مجموعة من المجالات نوضح دلك في ما يلي:

أن الانتشار الواسع لنطاق التكنولوجيات الحديثة سلك مسلكان أساسيان : الانترنت والهاتف النقال وإمكانية دمجهما معا، مثال نظام (WAP =Wireless Application Protocole) ويشمل أعداد كبيرة من أفراد المجتمع .إن انخفاض تكلفة الحاسوب وانتشار استعماله الواسع ساعد على بروز عدد هائل من المؤسسات تدعى start–ups تعرض خدمات متنوعة على الشبكة والتي يمكن تصنيفها إلى أربع أنواع اعتبار لطريقة تحصيل مواردها المالية:

1. مواقع sites–web التي تقدم خدمات مختلفة: ويمكن الاطلاع عليها مجانا، تضمن هذه المؤسسات مواردها المالية الضرورية لتوازنها مما تعرضه فضاءات للإعلان لفائدة مؤسسات أخرى، تمتاز هذه المواقع بالتخصص مما يسهل جلب وكالات الإشهار من اجل استهداف المستعملين الكامنين للمنتج وهدفها استقطاب اكبر عدد ممكن من الزوار للموقع من اجل فرض نفسها كمتعامل قوي في مجال الترويج للمنتج رغم أن هذا المجال لم يكن مجال نشاطها الأصلي.

2. المعلومات التي تقدم معلومات غير مجانية Acces Payant : تبعا للمقارنة الأنفة تشبه مؤسسات البث التلفزيوني المشفرة، فشرط تعظيم مداخليها يمكن أن يقدم اكبر عدد ممكن المستعملين الاشتراك والسبيل إلى ذلك هو تقديم منتج أو خدمة ذات قيمة مضافة عالية (دقة المعلومة، ندرتها، ...).

3. المواقع التي توزع منتجاتها (خدماتها)مجانا: لكن تصحب ذلك بمنتجات وخدمات مكملة مدفوعة الثمن (خدمة ما بعد البيع : توثيق تحديث للمنتج) كمثال المؤسسة التي تعرض كتابا للقراءة المباشرة على الشبكة on line مجانا أملة في أن ينال الإرهاق القراء على الشاشة ويتوجهون لشراء نسخة مطبوعة .

4. التجارة الالكترونية: انه النشاط الأكثر رؤية ويكون في الواقع امتداد للتجارة عن طريق المراسلة أن هذا النوع من التجارة لا يستحوذ إلا على جزء بسيط من التجارة الكلية، ولكن لابد من الإشارة إلى انه مكمل لها فإذا كان يبيع السلع يتم في غالبية الأحيان بصفة ملموسة فان المستهلك يلجا أكثر فأكثر إلى تحصيل معلومات ومعطيات حول المنتج (جودة، مقارنة الأسعار ... .) على شبكة الانترنت قبل الشروع في الشراء.

أ. على مستوى المؤسسة: في البداية يتعين امن نميز بين المؤسسات التقليدية ومن الخطأ اعتبارها خارج نطاق تأثير "الاقتصاد الرقمي" والمؤسسات التي يكون مجال نشاطها الاقتصاد الرقمي وتتكون من:

- المؤسسات التي تستعمل شبكة الانترنت كمجال لنشاطها مثل أمازون، فيسبوك ...
- المؤسسات التي تنتج المعلومات والبرامج مثل Microsoft.
- المؤسسات العارضة لخدمات الشبكة مثل alo.
- مؤسسات الاتصال مثل شركة الاتصال telecoms.

أ. **على مستوى الدولة:** سرع الاقتصاد الرقمي من دور الدولة في المجال الاقتصادي لأسباب عديدة منها:

- إن المنتجات والخدمات أصبحت ذات طابع دولي.
- يركز الاقتصاد الرقمي على المنافسة الحادة بين المؤسسات، وان طبيعة وبنية التكاليف تؤدي إلى استراتجيات تكتل وتكوين احتكارات إن هذه الوضعية تجعل من بعض التشريعات السارية في معظم الدول المتقدمة قديمة.
- تمتاز أنشطة الاقتصاد الرقمي بالطابع الشبكي، غير المادي والعالمي مما يقلص في وسائل ومجال تدخل الدولة من اجل مراقبة مختلف الأنشطة والقيام بمهامها المعهودة مثل تحصيل الضرائب.

ب. **على مستوى المستهلك:** إن التطور التكنولوجي للعشرية السابقة تحول فعلا إلى تطور اجتماعي سريع يقف المستهلك كأكبر مستفيد من هذا المنعرج الذي يعرفه تطور العلم والتكنولوجيا، إذ يستفيد من سلع وخدمات تحمل قيمة استعماليه عالية غيرت من مجريات الحياة اليومية للإنسان، إن مجال الإبداع في السنوات القادمة على ما يسمى بالسلع الذكية، يتماشى هذا التطور مع التغيير في سلوك المستهلك الذي يصبح يستعمل العدد الهائل المتاح من المعلومات للتعرف أكثر على المنتج ومقارنة أسعار معارضيه... .(على محمود، ص 132-136)

الفرع2 : تطبيقات الاقتصاد الرقمي

إن للاقتصاد الرقمي تطبيقات عديدة تحقق فوائد في جميع مجالات الحياة الداعمة للتنمية ومن بينها: التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الاستثمار الإلكتروني، والصيرفة الإلكترونية وغيرها من التطبيقات العديدة .

1. التجارة الالكترونية : هي كل معاملة تجارية بين البائع والمشتري، ساهمت فيها شبكة الإنترنت بصفة إجمالية أو جزئية، كالتزود بمعلومات تخص خدمة أو سلعة معينة لاقتنائها لاحقا، ويتم التسديد إلكترونيا سواء، بصك ورقي عند التسليم، أو بطرق أخرى.

2. التسويق الالكتروني : يرتبط التسويق الالكتروني بمفهوم التجارة الالكترونية فمن خلال التسويق الإلكتروني يتمكن المستهلك من الحصول على المعلومات والخدمات التي تتيح له القدر المناسب من المعرفة والتي تمكنه من اتخاذ قرار الشراء الصحيح، وبذلك يمكن تعريف التسويق الإلكتروني على أنه: "إدارة التفاعل بين المؤسسة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة ".

3. الاستثمار الإلكتروني :يعرف أنه " ذلك الاستثمار الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتداول وتبادل المعلومات المالية والاستثمارية الإلكترونية فوريا، مما يقلل من مخاطر الاستثمار

ويزيد من الشفافية في المعلومات، ويقلل من تكلفة ووقت الصفقات الاستثمارية، كما تستخدم الإنترنت في التعرف على مؤشرات الاقتصادية والعالمية والمحلية وعلى مدى 24 ساعة، ومن ثم يعتبر حال المستثمر الالكتروني أفضل بكثير من المستثمر العادي. (بن دنيدينة و بوعكاز، 2018، ص 73-74)

الفرع 3: قطاعات الاقتصاد الرقمي

تتمثل قطاعات الاقتصاد الرقمي في ما يلي:

أولا: التجارة الالكترونية

1. **مفهوم التجارة الالكترونية:** غالبا ما يتم استخدام مصطلحات "التجارة الإلكترونية" و "التجارة الرقمية"، ولكن ليس دائما، لا يوجد تعريف واحد ومعترف به للتجارة الالكترونية، سواء كان من قبل المنظمات الدولية، الأعمال أو الباحثين وغيرهم ومن بين التعريفات نجد تعريف منظمة التجارة العالمية بشأن التجارة الإلكترونية والذي لم يتغير منذ سنة 1998، والذي يشير إلى "إنتاج السلع والخدمات أو توزيعها أو تسويقها أو بيعها أو توصيلها عبر الوسائل الإلكترونية" .

بينما أصدرت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية سنة 2009 تعريفا للتجارة الالكترونية على أنها "هي بيع أو شراء السلع أو الخدمات، المجرات عبر شبكات الحاسوب وفق طرق صممت خصيصا لهذا الغرض لتلقي أو وضع طلبيات، و يتم طلب السلع أو الخدمات عن طريق هذه الأساليب، ولكن الدفع و التسليم النهائي للسلع أو الخدمات لا يشترط أن يكون عبر الانترنت. و يمكن أن تكون التجارة الإلكترونية بين المؤسسات، العائلات، الأفراد، والحكومات، ومنظمات أخرى إما عمومية أو خاصة)". (شادلي و مهاوة، 2022، ص169)

2. **خصائص التجارة الالكترونية**

أ. التلاقي بين طرفي التجارة يكون عن بعد، حيث انعدام العلاقة المباشرة بينهما لان التلاقي يتم من خلال شبكة الاتصالات.

ب. الاعتماد على ركائز الكترونية في تنفيذ المعاملات، حيث أن كافة المعاملات تتم بين طرفي المعاملة الكترونيا، دون أي وثائق ورقية متبادلة في أجزاء المعاملات.

ت. تجد عائق أمام نموها هو الإثبات القانوني وأثاره.

ث. التفاعل المتوازي في أن واحد بين أطراف المعاملات، حيث يمكن أن يجتمع عدد كبير من المشتركين في أن واحد على موقع واحد وإرسال شخص واحد نفس الرسالة أو الإعلان أو الطلب إلى عدة مستقبلين في أن واحد.

ج. إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية التجارية، بما فيها تسليم السلع الغير مادية على الشبكة عكس وسائل الاتصال الأخرى التي تعجز عن القيام بالتسليم.

ح. مكانية التأثير المباشر على أنظمة الحاسبات بالشركة، من خلال ما يسمى التبادل الالكتروني للبيانات والوثائق، مما يحقق انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية دون تدخل بشري وبأقل تكلفة. (شاهين، 2017، ص 35-36)

3. أشكال التجارة الالكترونية

أ. **التعامل بين منظمات أعمال ومنظمات أعمال أخرى**(B2B) : تشيرB2B إلى تطبيق الصفقات الالكترونية بين منظمات الأعمال وطبقا لذلك فان البيع والشراء على الانترنت متضمنا في الطلب مع إمكانية الدفع والتسليم بين هذه المنظمات.

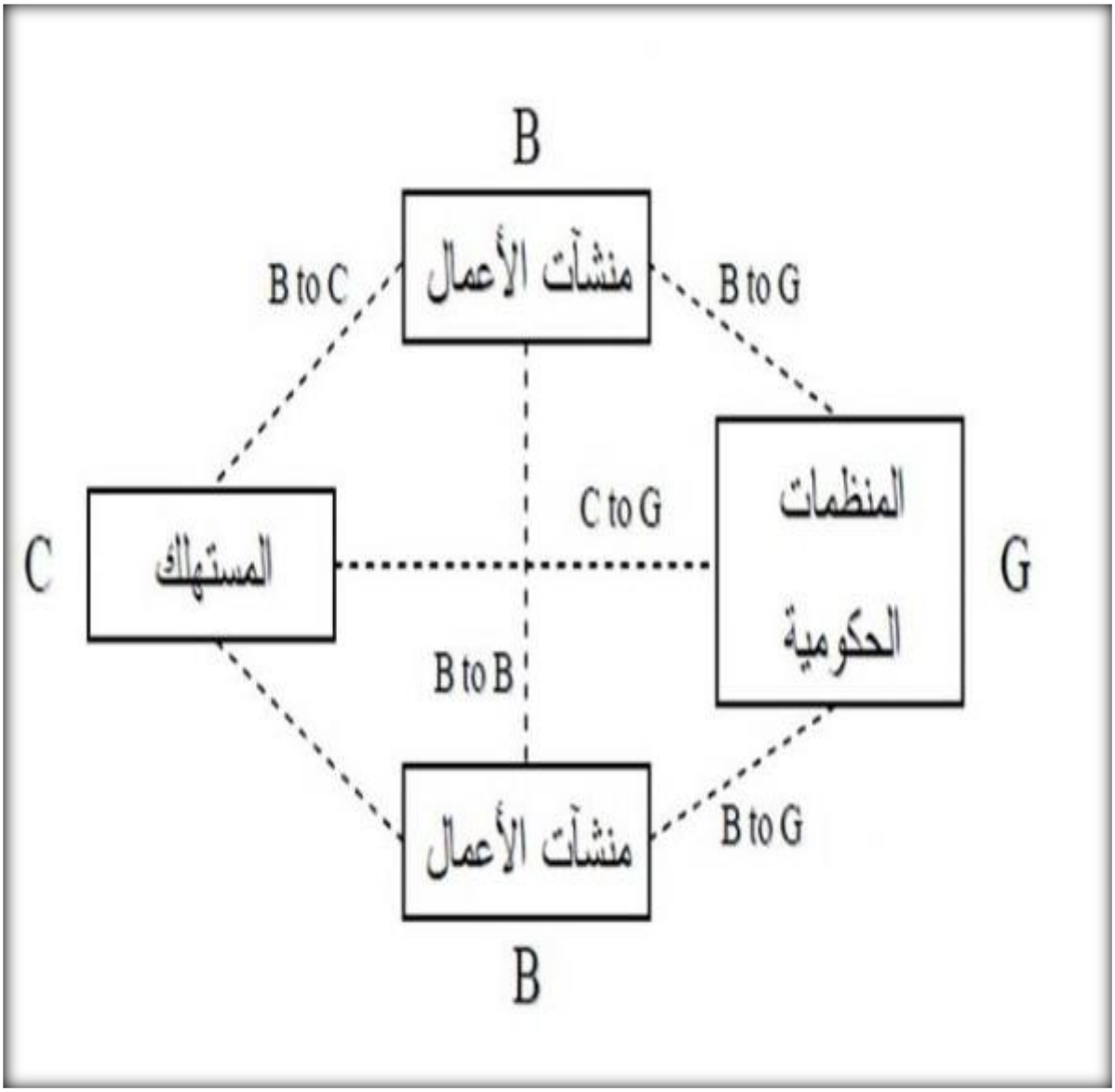
ب. **التعامل بين منظمات الأعمال والمستهل (B2C)** : وهو ما يعرف بالبيع الفردي، أي التعامل بين المؤسسات التجارية والمستهلكين ويشمل هذا السوق قطاعات التجزئة التي تبيع المنتجات والخدمات للمستهلكين عبر الانترنت.

ت. **التعامل بين منظمات ألأعمال وإدارة الحكومة (B2G)** : لا يزال هذا المجال من التجارة الالكترونية في مرحلة أولية في معظم الدول، يتمثل هذا المجال في التفاعل الالكتروني بين منظمات الأعمال والمؤسسات الحكومية مثل عمليات إثباتات ومدفوعات الضرائب.

ث. **التعامل بين المستهلك والمستهلك (C2C):** يستند هذا المجال من التجارة الالكترونية على التعامل التجاري الالكتروني بين المستهلكين أنفسهم، من خلال وضع إعلانات على المواقع الشخصية أو بيع الخبرات للآخرين.

ج. تعاملات أخرى بين إدارة حكومة وإدارة حكومة (G2G)، وإدارة حكومة ومواطن(G2C) ، ومواطن وإدارة حكومة (C2G) ، وإدارة حكومة ومنظمات ألأعمال (G2B) . (كافي أبكز، حسن خطاب، السيد، و متعب المزيد، 2019، ص 234)

يمثل الشكل(13) : أشكال التجارة الالكترونية



المصدر : https://pharostudies.com (04،03،2023)

تختلف الأشكال التي يمكن بها تطبيق التجارة الإلكترونية باختلاف طبيعة البائعين والمستهلكين.

ثانيا :تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

1. **مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT)**

هي مصطلح موسع لتكنولوجيا المعلومات (ICT) يؤكد على دور الاتصالات الموحدة وتكامل الاتصالات السلكية واللاسلكية) خطوط الهاتف والإشارات اللاسلكية) وأجهزة الحاسوب، بالإضافة إلى برامج المؤسسات الضرورية والبرمجيات الوسيطة والتخزين والمرئيات السمعية التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى المعلومات وتخزينها ونقلها وفهمها ومعالجتها.

(/https://ar.wikipedia.org)

2. **خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات**

تميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى من خلال مجموعة من الخصائص التي تم تلخيصها كما يلي :

أ. **تقليل الوقت:** حيث أن التكنولوجيا تجعل الأماكن متجاورة وقريبة من بعضها البعض وذلك يؤذي إلى اختصار الوقت عند تبادل البيانات والمعلومات .

ب. **تقليص المكان:** حيث تستوعب وسائل التخزين حجما هائل من البيانات والمعلومات التي من الممكن تخزينها والرجوع إليها بسهولة.

ت. **التطور:** من خلال توفير السرعة حيث أنها الوتيرة الأساسية في تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ث. **الذكاء الاصطناعي** : وهو من أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يتم تطوير المعرفة وفرص تكوين المستخدمين من أجل زيادة الشمولية وكذلك التحكم في عملية الإنتاج.

ج. **تكوين شبكات الاتصال** : حيث أنها تتواجد مجموعة من التجهيزات التي تساعد في تكوين شبكات الاتصال، وهذا ما يؤدي إلى الزيادة من تدفق البيانات والمعلومات بين المستخدمين.

ح. **التفاعلية** : أي أن مستعملي تكنولوجيات المعلومات والاتصالات يمكن أن يكونوا كمستقبل ومرسل في نفس الوقت حيث أن المشتركين في عملية الاتصال يستطيعون أن يتبادلوا الأدوار فيما بينهم وهو الذي يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات.

خ. **التزامنية** : وتعني إمكانية استعمال الرسالة المتبادلة بين المرسل المستقبل في أي وقت يناسبهم، فمتلقي الرسالة غير مطالب باستخدامها في الوقت نفسه، مثل البريد الالكتروني.

د. **اللامركزية** : وهي خاصية تسمح باستقلالية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل الانترنت فلا تستطيع أي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله حيث أنه لا يوجد متحكم رئيسي له .

ذ. **قابلية التوصيل:** وتعني الإمكانية في الربط بين الأجهزة المتنوعة في الصنع بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم فيها التصنيع.

ر. **قابلية التحرك أو الحركية:** حيث أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها خلال تنقلاته في أي مكان من خلال وسائل الاتصال الكثيرة مثل الحاسب الآلي النقال والهاتف النقال وغيرها.

ز. **قابلية التحويل:** وهي الإمكانية في نقل المعلومات من وسيط إلى وسيط آخر، كالقدرة على تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروء أو مطبوعة والعكس.

س.الجماهيرية: وتعني القدرة على توجيه الرسالة إلى فرد أو مجموعة من الأفراد بدل القيام بتوجيهها إلى جماهير بأعداد ضخمة، وهذا يعني أنه بالإمكان التحكم فيها بحيث تصل من المرسل إلى المستقبل.

ش.الانتشار: وهو قابلية الشبكة للتوسع لتصبح أكثر شمولية فأكثر لمساحات غير محددة من العالم.

(حولي و مباركي، 2019،ص 156-157)

3 .استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ. **الخدمات المالية:** من خلال استخدام بطاقات الائتمان، أو التجارة الإلكترونية التي تتضمن الشراء والدفع عبر الإنترنت وغيرها.

ب. **الترفيه:** عبر إضافة المزيد من التقنيات التفاعلية للبرامج التلفزيونية، كما مكنت الكاميرات الرقمية والطابعات والماسحات الضوئية عدداً أكبر من الأشخاص من خوض تجربة إنتاج الصور، إضافة إلى تطوير الواجهات الرسومية.

ت. **الخدمات العامة:** حيث أصبح المستخدمون قادرين على أداء العديد من الأنشطة المختلفة، مثل: دفع الفواتير، أو تجديد الوثائق الرسميّة مثل رخص القيادة وغيرها عبر الإنترنت.

ث. **المنزل:** حيث أصبح من الممكن إدارة المنزل من خلال نظام يتحكّم بالإضاءة، وأمن المنزل، وتكييف الهواء وغيرها.

ج. **التعليم:** من خلال استخدام أجهزة الحاسوب الأجهزة اللوحية، وأجهزة عرض البيانات، والألواح الإلكترونية التفاعلية، وغيرها في عملية إيصال المعلومة للطلاب. (https://mawdoo3.com/، 2023/04/03)

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال أدى إلى تحقيق العديد من المزايا :

- **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **الحصول على مزايا تنافسية:** حيث تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية .
- **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات، أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية

بطريقة آلية كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب.

- **تحسين الجودة:** إن أحد أهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، فالمهندس يستخدم محطات العمل أو ما يعرف بالوحدات الطرفية للحاسب الآلي لعمل رسومات هندسية ويقوم بتخزينها واسترجاعها عند الحاجة إجراء تعديلات عليها بسهولة من اجل تحسين جودتها، كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الالكتروني للبيانات حيث تستخدمه 160المنظمات الاتصال بالمنظمات الأخرى الكترونيا كإصدار أوامر الكترونية للمورد ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الالكتروني وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات. (حولي و مباركي، 2019، ص 159-160)

ثالثا : التعليم الالكتروني

1. مفهوم التعليم الالكتروني: هو استعمال التقنية والوسائل التكنولوجية في التعليم وتسخيرها لتعلم الطالب ذاتيا وجماعيا، التي من خلالها يتم التفاعل بين أفراد العملية التعلمية عبر شبكة الانترنت وتقنيات الفيديو التفاعلي، حيث يحدث التعلم الالكتروني وفق ثلاث بيئات مختلفة وهي التعلم الشبكي المباشر، التعلم الشبكي المتمازج ، التعلم الشبكي المساند.

2. خصائص التعلم الالكتروني

أ. يوفر بيئة تعلم تفاعلية بين المعلم والمتعلم .

ب. يستطيع المتعلم التعلم دون الالتزام بعمر زمني لأنه يشجع على التعليم المستمر.

ت. إمكانية قياس محرجات التعلم من خلال الاستعانة بوسائل مختلفة.

ث. وجود إدارة الكترونية مسئولة عن تسجيل ودفع المصروفات ومتابعة الدارس ومنح المتعلم شهادات شهادة معترف بها.

ج. قلة تكلفة التعليم الالكتروني مقارنة بالتعلم التقليدي.

ح. سهولة تحديث البرامج والمواقع الالكترونية عبر الشبكة العالمية للمعلومات.

3.أهمية التعلم الالكتروني

أ. تسهيل الاتصال بين الطلبة وبين الطلبة والمدرسة عن طريق البريد الالكتروني وغرف الحوار وهذه الوسائل تحفز الطلاب على المشاركة والتفاعل في المواضيع المطروحة.

ب. الإحساس بالمواساة وإتاحة الفرصة للطلبة بيداء رأيهم بحرية.

ت. زيادة وعيي الفئات العامة وتطوير معرفتهم وخبراتهم ومواكبة كل ما هو جديد. (نعمة، 2015، ص58-59)

رابعا: الحكومة الالكترونية

1. مفهوم الحكومة الالكترونية: إن تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل المؤسسات تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها الداخلية والخارجية، ولكنها مرتبطة بوجود بنية تحتية أساسية من التكنولوجيا لتمكن المواطن من الحصول على المعلومات بأسرع وقت ممكن وبكفاءة وشفافية، وقد اختلفت الآراء حول تعريف الحكومة الالكترونية نورد منها ما يلي: بأنها عملية تغيير وتحويل العلاقات من المؤسسات والمواطنين من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم الأفضل للمواطنين وتمكينهم من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية وتحجيم الفساد وتعظيم العائد وتخفيض النفقات.

2. خصائص الحكومة الالكترونية

أ. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.

ب. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة .

ت. اتصال دائم بالمواطنين (24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).

ث. القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.

ج. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.

ح. تقليل الاعتماد على العمل الورقي.

خ. الشفافية في التعامل.

د. كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.

ذ. وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات، وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، وخدمات الأعمال، والخدمات الاجتماعية، والسلامة العامة، والأمن، والضرائب، والرعاية الصحية، وشؤون النقل، والخدمات المالية، ووسائل الدفع. (حسين، 2013،ص 443-445)

3. تصنيفات الحكومة الالكترونية

أ. من الحكومة إلى المواطنينG2C: يشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها بصورة الكترونية عبر الانترنت أو الفاكس، وتتمثل هذه التعاملات في مجموعة الخدمات والمعلومات التي تقدمها الحكومة عندما يقوم المواطنين بالاستفسار عن المؤسسات الحكومية والقوانين المتعلقة بالتجارة والضرائب والتراخيص أو القيام المواطنين بتسديد قيم الرسوم والمعاملات عن طريق الانترنت، كذلك قيام الحكومة بإجراء عمليات الاقتراع والتصويت للانتخابات الكترونيا.

ب. من الحكومة إلى المؤسسات G2B: تقوم المؤسسات الحكومية بتحويل اغلب تعاملاتها الكترونيا، فنلاحظ هنا إن العلاقة تتم بين طرفين هما المؤسسات الحكومية والمؤسسات التجارية، فالمؤسسات الحكومية تبيع المنتجات والخدمات إلى المؤسسات التجارية مثل هذه التعاملات " المزادات العلنية الالكترونية، دفع الضرائب الكترونيا" وهذا الأسلوب يوفر الوقت والجهد والتكلفة.

ت. من الحكومة إلى الحكومة G2G: يمارس هذا النشاط بين أطراف حكومية فحسب، والذي يتم داخل أقسام المؤسسات الحكومية أو بين مؤسسة وأخرى ومن هذه الأعمال التي تمارس هي: مشاركة المعلومات بين المؤسسات الحكومية والمناقصات الالكترونية لبيع الأجهزة والمعدات والتي تتم بين القطاعات الحكومية وعمليات التنسيق بين المؤسسات لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين.

ث.من الحكومة إلى الموظفين G2E: من المعروف أن المؤسسات الحكومية تضم العديد من الموظفين وهم يعملون في مواقع مختلفة وبعيدة عن بعضها البعض لذا من مصلحة المؤسسات الحكومية لزيادة فعالية عملها أن تقدم الخدمات والمعلومات الكترونيا من خلال استخدام تطبيقات خاصة لإجراء العديد من الاتصالات. (نعمة، 2015، ص 67-68)

4 . متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية: إن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع و المتمثلة في النقاط التالية :

أ. **ضرورة انتشار الانترنت** :والتي تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساسي في بناء الحكومة الإلكترونية.

ب. ضرورة إتاحة الحاسب الآلي: بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز.

ت. ضرورة توفير التشريعات اللازمة: التي تعمل على صون الأمن الوثائقي وغيرها من الجوانب الحساسة.

ث. إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة : فبناء مشروع الحكومة الإلكترونية يتطلب إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي. (ناويس و قوريش، 2018، ص266)

المطلب 3: فوائد ومخاطر الاقتصاد الرقمي

إن للاقتصاد الرقمي أهمية كبيرة في الاقتصاد العالمي، تترتب عليها عدة فوائد، على الرغم من أن الاقتصاد الرقمي يشهد نموا متسارعا، إلا أن هناك العديد من المشاكل والتحديات التي تواجهه، نوضح دلك في مايلي:

أولا: فوائد الاقتصاد الرقمي

تتمثل في الأتي:

أ. زيادة فرص اندماج الاقتصاد المحلي في الاقتصاد العالمي، وزيادة التجارة الدولية والوصول إلى الأسواق العالمية التي كان يصعب الوصول إليها في السابق.

ب. يحسن العلاقات بين الموردين والمصدرين، وزيادة التعاملات بين المستثمرين والبنوك والأجهزة الحكومية والمؤسسات الدولية.

ت. نشر مجتمع المعلومات والمعرفة.

ث. سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات باستخدام شبكة الانترنت، وهذا يؤدي إلى زيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات.

ج. تشجيع بناء حكومة رقمية ومصارف رقمية وتجارة رقمية وإدارة رقمية.

ح. يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات وذلك من خلال توظيف المعلومات لخدمة القرارات السياسية والاقتصادية، ومنها المعلومات الرقمية والتي تشمل البريد الالكتروني والمواد المسجلة على أشرطة الفيديو أو المعلومات الموجودة على الأقراص المرنة أو الصلبة، " أو المعلومات المطبوعة "التقارير والفاكس"، أو المعلومات المنطوقة " الحوار والمكالمات الهاتفية".

خ. يوفر الاقتصاد الرقمي المعلومات المثالية في الدقة والحداثة والصحة والكفاءة.

د. يحقق الاقتصاد الرقمي السيادة في إقناع الآخرين ودعم القرارات. (الجزراوي، 2021، اص 39-40).

ثانيا: مخاطر الاقتصاد الرقمي

على الرغم من أن الاقتصاد الرقمي يشهد نموا متسارعا ، إلا أن هناك العديد من المشاكل والتحديات التي تواجهها وتعيق تنميتها ومن أبرزها ما يلي:

1 . المشاكل الفنية والتقنية التكنولوجية

يمكن حصر أهمها فيما يلي:

المشاكل التي يتعرض لها العميل.

المخاطر التي يتعرض لها صاحب الموقع عبر الانترنت.

أ. مشاكل إتمام الصفقة.

ب. مشاكل الخصوصية وسرية المعلومات.

ت. مشاكل الفقر لمعلوماتي والمعرفي، والتعامل بلغات مختلفة.

ث. مشاكل تطوير التعاملات عبر الانترنت.

ج. مشاكل التأكد من صحة البيانات والمعلومات في التجارة الإلكترونية.

ح. مشاكل غياب المستندات الورقية في التجارة الإلكترونية.

2. التحديات القانونية والتنظيمية

تفرض التحديات القانونية مشكلة الإثبات بالوسائل الإلكترونية، هذه الحقيقة تطرح مشكلات الإثبات بالوسائل التقنية إلا وهي مشكلة مقبولة هذه الوسائل من القطاعات المتعلقة بالأنشطة التجارية والمالية سواء

الأفراد أو الزبائن أو المؤسسات والقاعدة الأساسية التي يمكن الانطلاق منها، هي مدى الاطمئنان لسلامة الوسائل الإلكترونية في التعاقد والإثبات وهذا يعتمد بشكل رئيسي على ثلاث عناصر أساسية وهي:

أ. التكتيك المستخدم ومحتوى التقنية والقدرة على تبسيط الفكرة و إيصالها للمتعاملين.
ب. مدى كفاءة نظام التراسل الإلكتروني.
ت. الثقافة والتأهيل للتعامل مع مشكلات التراسل الإلكتروني . (وسام، 2015، ص 101).

3. المخاطر العلمية للاقتصاد الرقمي

أ. الملكية الفكرية: البيانات تعد ملكا للفرد وعند نشرها أو مشاركتها يجب نسبتها إلى الشخص المعني بها، فاستخدام التقنية الرقمية لنسخ الأصوات والصور وعدم نشر الحقوق الملكية للشخص المعني تعد سرقة علمية.

ب. الجريمة الالكترونية: وتعرف بأنها استخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الانترنت كونها الوسيلة لممارسة النشاط الإجرامي، تكون هذه العمليات مثل سرقة البيانات المهمة للأفراد أو مؤسسات معينة، أو سحب الملفات الشخصية للمستخدمين وعرضها لغرض غاية معينة أو ابتزازهم.

ت. الفجوة الرقمية: الفرق بين الدول المتقدمة والدول النامية في استخدام التكنولوجيا والمعرفة، فالتطورات التي تشهدها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات سريعة ومتجددة جعلت الثورة الرقمية تؤثر مباشرة في نمط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، فلا بد من تحفيز الاستثمار والاستغلال الأمثل للموارد والاندماج بالاقتصاد العالمي، لتقليل الفجوة بين البلدان المتقدمة والنامية.

ث. الأمية المعلوماتية: جهل عدد كبير من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم القدرة على استخدامها، لدلك تمثل عائق أمام الاقتصاد الرقمي.

ج. هجرة العقول: تعد هجرة العقول ظاهرة تستنزف المهارات المتطورة والموارد البشرية في البلدات النامية والتي تؤدي إلى خسائر اقتصادية كبيرة فالأموال التي خصصت للاستثمار البشري ولم تجن منها الأرباح أو العائد المتوقع للبلد، فالاقتصاد الرقمي يقوم على رأس المال البشري، وظاهرة هجرة العقول تشكل تهديدا مباشرا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا يمثل عائقا يتحدى الاقتصاد الرقمي . (الجزراوي، 2021، ص 43-44).

المبحث الثالث: علاقة الاقتصاد الرقمي بأزمة كوفيد-19

الأزمة العالمية الناجمة عن وباء فيروس كورونا دفعت نحو مزيد من النمو باتجاه عالم رقمي، فأزمة كورونا أوضحت لنا للغاية أهمية التكنولوجيات الرقمية للاقتصاد والإدارة والمجتمع .

المطلب 1: اهمية الاقتصاد الرقمي في ظل كوفيد-19

أظهرت جائحة فيروس كورونا الحالية الأهمية البالغة للتكنولوجيا الرقمية، وبينما تنظر شركات القطاع الخاص إلى القدرات الرقمية بوصفها محركا رئيسيا للقدرة التنافسية، لا يزال هذا الأمر مفهوما جديدا نسبيا للحكومات، ويمكن تصور المصادر الرقمية على أنها "الرابط الذي يجمع بين الركائز الخمس للاقتصاد الرقمي البنية في التحتية الرقمية، والمنصات الرقمية، وريادة الأعمال الرقمية، والخدمات المالية الرقمية، والمهارات الرقمية، و العصر الرقمي الحالي، تعد القدرات الرقمية شرطا أساسيا للتحول في بلداننا واقتصادياتنا".(صبر العنزي، 2022، ص 108).

1. مثلت التكنولوجيا الخط الرفيع الذي يضمن البقاء في المنزل واستمرارية العمل.
2. الاستثمار في التكنولوجيات لتلبية حاجيات الأفراد وفق شروط الحظر والتباعد الاجتماعي.
3. استخدام الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء والربوتات كبديل عن الطواقم البشرية لتقديم الخدمات الطبية الضرورية للمريض.
4. توفير الحياة الشبه طبيعية للأفراد سواء للعمل أو التعليم ولكن عن بعد عبر نظم الحكومات الذكية ونظم الفيديو. (علي سعدي، 2021،ص 388-390)
5. سهولة الحصول على المنتجات عن طريق التجارة الالكترونية .
6. استمرارية الأعمال وضمان حصول الأفراد على السلع والخدمات الأساسية عبر الانترنت.

المطلب 2 :كوفيد-19 كمحفز للتحول الرقمي

على الرغم من إن أزمة كوفيد أحدثت خسائر في اقتصاديات دول العالم، إلا أنها شكلت فرصا للنمو في بعض القطاعات مبين ذلك في ما يلي:

أولا: مجالات التحول الرقمي في ظل كوفيد-19

أهم المجالات التي ساهمت أزمة كوفيد في التسريع نحو التحول الرقمي :

1. **تكنولوجيا الصحة:** لعبت التكنولوجيا الذكية دورا هاما في محاولة الحد من انتشار المرض عبر تحسين عملية إدارة هده الأزمة وتضيق اتساع نطاقها المستطاع وذلك بالاعتماد على:

أ. نظام الذكاء الاصطناعي من الروبوتات بديلا مكملا للطواقم الطبية والمعاونة في المستشفيات.

ب. سيارات إسعاف بدون سائق لنقل المرضى وتوصيل المواد الطبية.

ت. الاعتماد على تطبيقات الهواتف الذكية لمراقبة المرضى.

ث. شاشات ذكية بها كاميرات حرارية في محطات القطارات والحافلات والموانئ الرئيسية للكشف عن الحالات المصابة. (لعرج، 2021، ص 345)

2. **التعليم عن بعد:** تم تطوير منصات للتعليم الالكتروني في العديد من دول المنطقة. على سبيل المثال، في السعودية أصبحت بوابة التعليم الوطني "عين" القناة الرئيسية للتعليم لأكثر من ستة ملايين مستخدم، وتم تحديث منصة التعليم الرقمية لتوفير 30 ألف جهاز للطلاب المحتاجين، بالإضافة إلى تقديم أكثر من 100 ألف ساعة تعليمية رقمية تفاعلية للطلاب الجامعيين. كما قدمت الحكومات المصرية والسعودية والفلسطينية الإنترنت مجانًا لأساتذة الجامعات وبطاقات SIM مجانية للطلاب للوصول إلى منصات التعلم عبر أجهزتهم . (الجورمازي، 2020)

3. **التجارة الالكترونية:** فقد ساهمت التجارة الالكترونية في استمرار الحركية التجارية، وبذلك احتلت أسهم المبيعات الخاصة بالتجارة الالكترونية المراكز الأولى بالنسبة لتحقيق المبيعات والربح خصوصا في مجال العناية الصحية جمال العناية الصحية مثلا الأقنعة الوقائية، القفازات، والمعقمات وغيرها.

بالإضافة إلى إغلاق الشركات ومراكز التسوق والمتاجر وتحولها إلى البيع عن طريق الوسائط الالكترونية من اجل تطبيق تدابير الوقائية من فيروس كوفيد-19 وتحقيق التباعد الاجتماعي.

وكذلك نمو مستخدمو الانترنت العالميون، فقد ساعد توافر توصيلية الانترنت خلال كوفيد-19 في الحفاظ على استمرارية الأعمال وضمان حصول الأفراد على السلع والخدمات الأساسية عبر الانترنت. (صديقي و الطيبي، 2021،ص 13-14) .

ضربت جائحة كورونا كافة قطاعات الاقتصادية لكافة الدول العربية والأجنبية موجهة ضربات موجعة للتجارة العالمية، لذلك صنف فيروس كورونا قوة قاهرة، ففرضت حالة الطوارئ على أثره في اغلب دول العالم، وحظرت تجول الأشخاص منعا للتزاحم والاختلاط تجنبا لانتقال العدوى، أغلقت لذات السبب الأسواق والمطارات والموانئ ....الخ، مما أدى إلى توقف الحركة التجارية عملياتها (الشحن والنقل والتفريغ)، باستثناء استقبال المستلزمات الطبية. مما نتج عنه ازدهار الأسواق الإلكترونية التي استفادت من إقبال الأفراد حول العالم على مواقع وتطبيقات التسوق الشبكي عبر الإنترنت، بسبب إجراءات الحجر والمنع، فقبل ظهور فيروس كورونا كانت الإحصائيات تشير إلى نمو حركة التجارة الإلكترونية بنسبة 25 %سنويا في دول المنطقة العربية، " لتتجاوز 28 مليار دولار حتى نهاية العام، وسط توقعات بأن يصل الإنفاق العالمي على التجارة الإلكترونية إلى نحو 5.3 تريليون دولار في نهاية 2020 ، أي بارتفاع 18 %عن الأرقام المحققة خلال العام 2019 .تعد التدابير وإعلان حالة الطوارئ للحد من انتشار فيروس كورونا الفضل في نمو التجارة الإلكترونية حول دول العالم عربية كانت أم أجنبية، وألزمت العديد من الشركات على إبرام تعاقداتها إلكترونيا ، والعديد من الأشخاص على التزام باعتماد على عملية الشراء الإلكتروني، إذ وفي ذروة الوباء أشارت الإحصائيات إلى أن الإقبال على المنتجات الصحية ارتفع بسرعة البرق، أبرزها كان ارتفاع أسهم المبيعات للأقنعة والكمامات بنسبة 59% ،والمطهرات اليدوية ارتفعت أسهمها بنسبة 42% ،والقفازات بنسبة 51 %وصابون اليد وصل إلى % 33من الارتفاع، وكان نصيب الأسد من هذه الارتفاعات هو موقع Amazonالذي وبرغم فرض الإجراءات الاحترازية كان يبحث عن 100.000 موظف بدوام جزئي للعمل

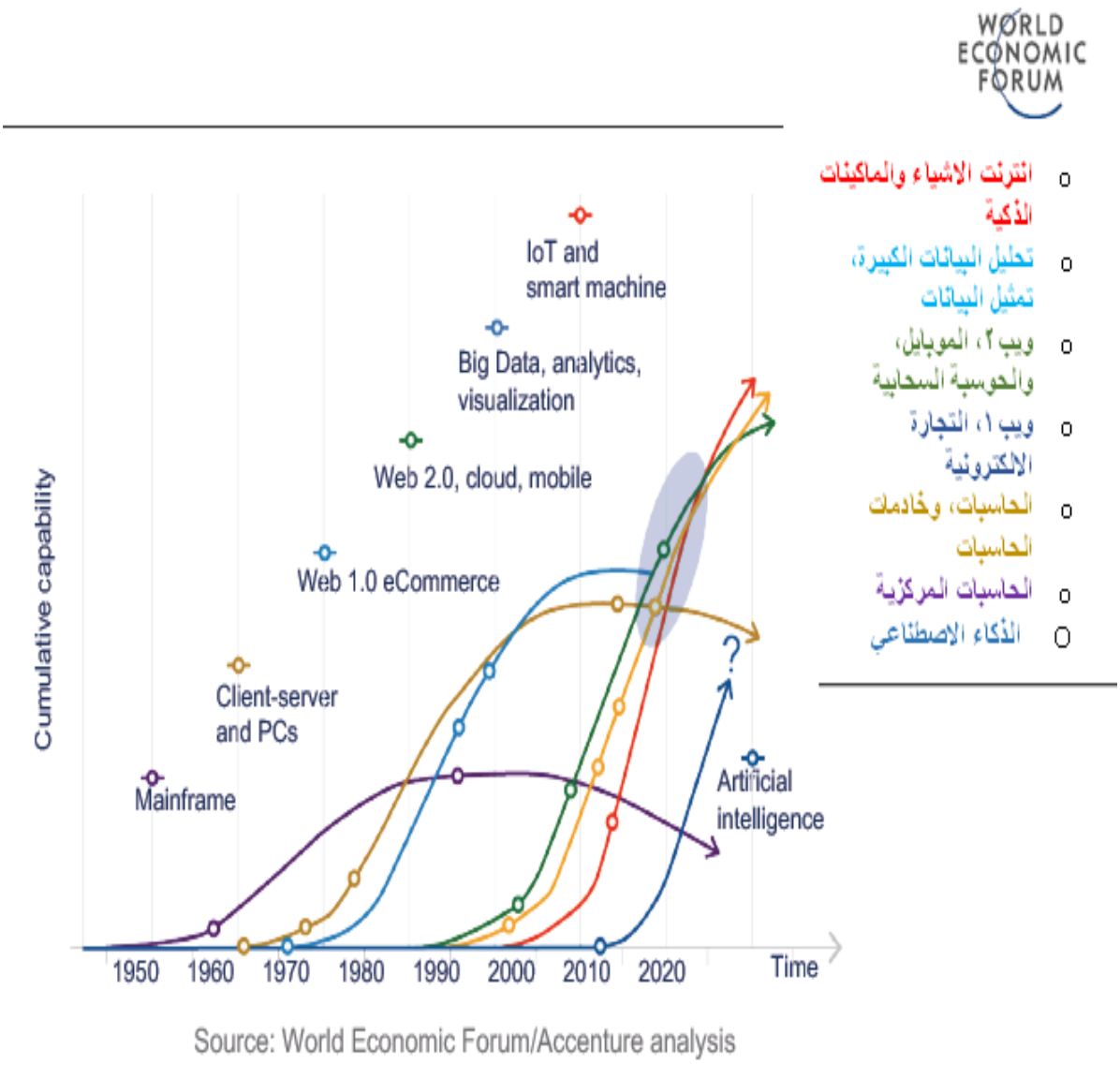
في جميع أنحاء العالم، وذلك لمواجهة الإقبال الكبير جدا على المتاجر الإلكترونية، والطلب المتزايد على التسوق عن طريق الإنترنت. وهو ما يؤكد النمو المتزايد للتجارة الإلكترونية نتيجة لجائحة كورونا، إذ تشير التوقعات إلى نمو التجارة الإلكترونية بنسبة 56 %في عام 2020، بينما نمت التجارة التقليدية بنسبة 2 %من نفس الفترة الزمنية (دالي و بوخاري، 2021، ص 476-478).

4. **قطاع الأعمال:** أصبح التباعد الاجتماعي والحجر المنزلي جزء أساسي من الحياة اليومية في العديد من الدول ، مما أدى إلى تداعيات هائلة على سوق العمل وسبل المعيشة وفي الوقت الذي تضع فيه الحكومات خططا لتحقيق الاستقرار اقتصادي ودعم سبل المعيشة، فإن المسوح الأساسية عن لأسر المعيشية اللازمة لمراقبة أسواق العمل وتوجيه اتخاذ القرار قد تأثرت بشدة، وبالرغم من الإجراءات التي اتخذتها الحكومات إلا أن الوباء أدى إلى تباطؤ اقتصادي على مستوى الكوكب وأثر على التجارة والاستثمار والنمو والتوظيف، وتقدر منظمة التجارة العالمية أن التجارة العالمية انخفضت بنسبة30%وأن أكثر الفئات المعرضة للإفلاس هي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. فقد فرض انتشار الوباء على بيئة الأعمال تسريع التحول الرقمي وإدارة البيانات من خلال تحديث وتطوير نماذجها التشغيلية للأعمال من خلال دمج الحلول الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى ذلك، لحلول جمع البيانات وتخزينها وتسجيلها، يجب تعميم القياس الكمي والتتبع في إدارة ومراقبة العمليات من خلال البرمجية ذات الصلة، حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين العمليات اليومية، وتنظيم سلسلة التوريد للشركة، وتوفير وعي مستمر بالنقص والثغرات في الخدمات المقدمة، والموارد والمواد المدخلة وإنتاجية جهود عمل الموظف، ويمكن استخدام الرقمنة في تدريب الموظفين عن بعد ، وهو الأمر الذي سيقلل من الوقت بعيد عن العمل لبناء القدرات، وأصبح التسويق أكثر فاعلية عبر منصة التواصل الاجتماعي إلى قواعد عملاء أوسع بتكاليف أقل، كما يمكن أن يؤدي استخدام الإدارة الذكية للمنشآت إلى خفض التكلفة الحد من الخطأ البشري. (صبر العنزي، 2022، ص 113).

ثانيا: تأثير كوفيد- 19 على مؤشرات الاقتصاد الرقمي

انتشر استخدام تكنولوجيا المعلومات في العديد من مناحي الحياة، حتى أصبح توطين هذه التكنولوجيا مطلبا عالميا تبنته منظمة الأمم المتحدة وعملت على تشجيع الدول لإطلاق مبادرات لتبني الحلول الإلكترونية لأعمال حكوماتها، وهو ما عرف فيما بعد بالتحول نحو الحكومة الإلكترونية أو استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الخدمات التي تقدمها الدول لمواطنيها. وقد اقتصر مفهوم الحكومة الالكترونية عند ظهوره على استخدام تطبيقات الانترنت للتعامل مع المواطنين بهدف تسهيل المعاملات المالية والإداري.

الشكل رقم (14) : تطور مؤشرات الاقتصاد الرقمي

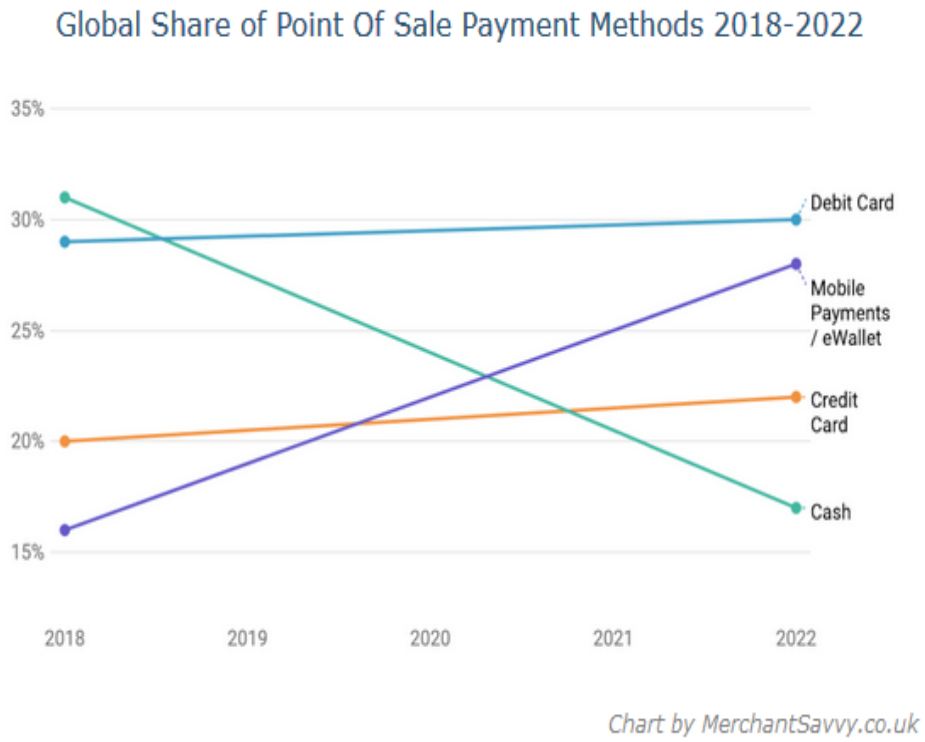


المصدر : http://analysthome.com (05،03،2023)

نلاحظ من الشكل التوجه نحو التحول الرقمي بنسبة كبيرة خاصة في ظل أزمة كوفيد-19 في الفترة الممتدة 2019-2020 .

1.تطبيقات الهاتف الجوال: على الرغم من انتشار فكرة إنشاء تطبيقات جوال المتاجر الالكترونية منذ وقت طويل إلا أن خبراء التجارة الالكترونية يتوقعون زيادة معدل إنشاء مثل هذه التطبيقات بمعدل أكبر خلال الأعوام القادمة، ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى ما تعرضت له الأسواق والمحلات التجارية بعد أزمة كورونا، وكخطوة هامة من الخطوات التي تسيير عليها المتاجر الالكترونية بمختلف خصائصها لإنقاذ نشاطها ومعدل المبيعات لديها.

الشكل رقم (15):الحصة العالمية لطرق الدفع في نقاط البيع 2018-2022

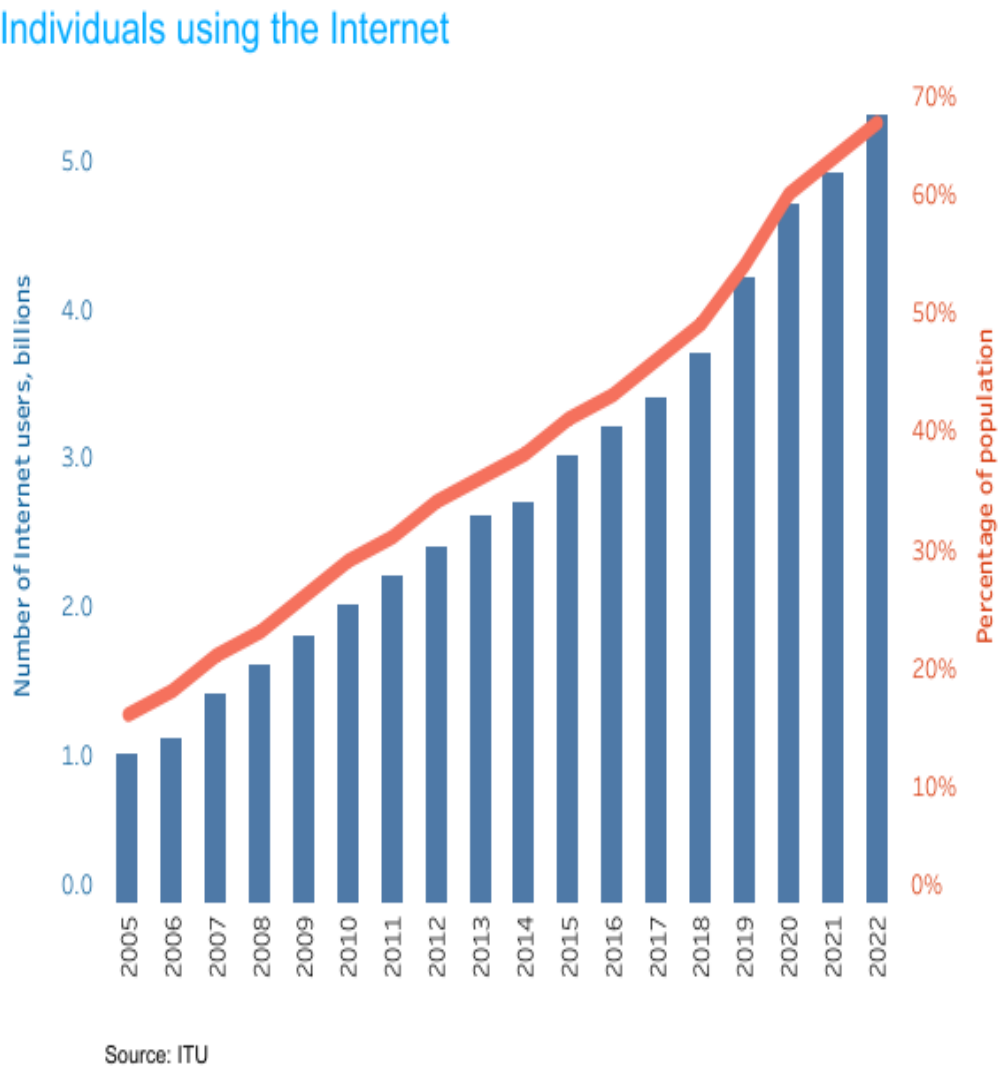


المصدر: http://analysthome.com (05،03،2023)

نلاحظ من الشكل معدل استخدام المدفوعات عبر الهاتف النقال في تزايد مستمر حيث تقدر نسبة في مجال2019-2022 بنسبة 12%.

3. **استخدام الانترنت:** تشير أحدث الأرقام إلى أن ما يقدر بنحو 5. يقرب من 66 %من سكان العالم في نفس الوقت، ثلاثة أرباع السكان في سن العاشرة وما فوق يمتلكون هاتفا 3 مليار شخص من أصل 8 مليارات شخص على وجه الأرض يستخدمون الإنترنت في عام 2022، أو ما محمولا في المتوسط، في جميع المناطق تقريبا، تكون النسبة المئوية للأفراد الذين يمتلكون هاتفا محمولا أعلى من النسبة المئوية لمستخدمي الإنترنت، ولكن الفجوة تتقلص ينعكس هذا في حقيقة أن اشتراكات النطاق العريض المتنقل تستمر في النمو بسرعة، حيث تقترب من الاشتراكات الخلوية المتنقلة، التي تشهد استقرارا. تظهر الإحصائيات كذلك أن الشباب هم القوة الدافعة للاتصال، حيث أن 75 في المائة من الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 24 عامًا متصلون الآن بالإنترنت مقارنة بـ 65 %بين بقية السكان وفي حين أن درجة التكافؤ بين الجنسين في استخدام الإنترنت، والتي تعرف على أنها النسبة المئوية للنساء مقسومة على النسبة المئوية للرجال الذين يستخدمون الإنترنت تتحسن ببطء. يقدر الاتحاد الدولي للاتصالات أن حوالي 3.5 مليار شخص او6 %من سكان العالم يستخدمون الانترنت في عام 2022 .يمثل زيادة بنسبة24%مند عام2010. (الاتحاد الدولي للاتصالات)

الشكل (16): الأفراد الذين يستخدمون الانترنت في العالم



المصدر https://www.asjp.cerist.dz (17،03،2023)

نلاحظ من الشكل أن عدد مستخدمي الانترنت في تزايد مستمر خاصة في الفترة 2019-2022 تم استخدام الانترنت بنسبة اكبر من السنوات السابقة، قدرت نسبة الزيادة ب24%

المطلب 3 : تجارب دولية للاقتصاد الرقمي في ظل كوفيد-19

هناك العديد من التجارب الدولية التي يمكن الاستفادة منها ومن خلال هذا المطلب سنتعرف على بعض التجارب منها:

أولا: تجربة الإمارات : حلت دولة الإمارات ضمن مجموعة أفضل الدول على مستوى العامل في التحول الرقمي الحكومي، لتكون الدولة العربية الوحيدة في هذه المجموعة، في تقرير النضج الرقمي الحكومي GovTech الصادر عن البنك الدولي لعام،2021 والذي يقيس مستويات نضج التحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تسيير العمل في القطاع الحكومي في 198 دولة حول العالم. الهوية الرقمية منصة وطنية رقمية تتيح للمواطنين والمقيمين والزوار الوصول إلى خدمات الحكومة باستخدام وسيلة تعريف رقمية موحدة هي الهوية الرقمية، وهي تسمح لمستخدميها بإجراء المعاملات مع القطاعين الحكومي والخاص على حد سواء باستخدام هوية رقمية واحدة وآمنة وتوفري خاصية التوقيع والختم الرقمي وطلب ومشاركة الوثائق الرقمية. (دوبابي و بالمهدي، 2022، ص 13-14)

في الإمارات تم إطلاق تطبيق الحصن الرقمي الذي تم توظيفه مع التطبيقات الرقمية التي توفرها الدولة قبل ظهور الفيروس، يعتمد هذا التطبيق على خاصية الإشارات القصيرة المدى الخاصة بتقنية البلوثوث في تتبع المصابين والمخالطين لهم، لإثبات إصابتهم بفيروس كوفيد- 19. (قعلول و طلحة، 2020،ص 21)

ثانيا: تجربة الولايات المتحدة الأمريكية : قامت جامعة Jons hopkins الأمريكية باستخدام لوحة المعلومات حول فيروس كورونا ومنصة health map القائمة على الويب لتحديث وحساب الحالات المصابة بفيروس وعدد الوفيات حول العالم، كما استخدمت شركة أمريكية خاصة موازين الحرارة الرقمية لجميع البيانات في الوقت الحقيقي على مجموعات من المرضى، وهناك دراسة وطنية حول تسجيل معدل ضربات القلب أثناء الراحة باستخدام تطبيق ساعة ذكية يمكن أن يكون قادرا على تحديد حالات تفشي كوفيد-19، ويقوم معهد Polytechinc Institute Rensselqer باستخدام البيانات الضخمة والتحليلات لفهم فيروس كورونا بشكل أفضل، ومن اجل ايجاد اللقاح يجري المعهد تجارب لمعرفة أي نوع من العقاقير الموجودة حاليا تعمل ضد كوفيد-19، وهدا استنادا إلى الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، وفي نفس الوقت قامت العديد من المؤسسات الكبيرة، Google gloudو amzon web services وغيرهما بالسماح للباحثين بالوصول المجاني إلى مجموعات البيانات المفتوحة وادوت التحليل لمساعدتهم على تطوير حلول ل كوفيد-19 بشكل أسرع. (دوبابي و بالمهدي، 2022، ص 11)

ثالثا: تجربة السعودية : تبنت المملكة استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي وخطط خمسيه واعدة وطموحة بالتعاون مع الجهات الحكومية، حيث وضعت ثلاث خطط تنفيذية: الأولى (2010-2006)، والثانية (- 2012.2016) ويجري العمل على الخطة الثالثة التي تمتد خلال الفترة (2022-2019)، من أبرز مرتكزاتها الإستراتيجية: الصحة الرقمية، والتعليم الرقمي، والتجارة الرقمية، والمدن الذكية. ذلك إضافة إلى

مشروعات التحول الرقمي المتضمنة في "رؤية المملكة العربية السعودية 2030" الهادفة إلى الإسراع بالتحول نحو الاقتصاد الرقمي. تم إطلاق تطبيق "تطمن" في السعودية الذي يهدف إلى تقديم الحماية والرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين الذين فرضت عليهم إجراءات الحجر العزل المنزلي أو الصحي بما يضمن سالمتهم ويعزز من إجراءات تعافيهم. حيث يوفر التطبيق عدد من الخدمات من ضمنها نتائج الفحوصات، وتحديث بيانات المخالطين، والمتابعة اليومية للحالات الصحية، وارتباطات دعم التقصي الوبائي، بالإضافة إلى خدمات أخرى مثل توفير مؤشر العد التنازلي للعزل الصحي . (قعلول و طلحة، 2020، ص 5-21) .

خلاصة الفصل الثاني

تعرفنا في هذا الفصل الاقتصاد الرقمي الذي يرتكز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، كما يتميز بعدة خصائص أهمها الاعتماد بشكل رئيسي على الإنترنت في مختلف المعاملات الاقتصادية، كما يتأثر بالتغيرات التي تطرأ على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبمستوى الثقافة التكنولوجية للمجتمع.

حيث أن أزمة كوفيد19 ساهمت بشكل كبير في الولوج إلى الاقتصاد الرقمي، إذ سرع كوفيد- 19 عملية التحول الرقمي لدى الكثير من الشركات والدول. وفتح الطريق نحو عالم جديد، الذي يعتبر موضع تصورات لدى النخبة الاقتصادية و الإستراتيجية لكل دولة من اجل مستقبل أفضل.

استنتجنا من خلال الدراسة، أن التجارة الالكترونية أصبحت ثقافة المجتمع الرقمي، الذي أصبح يشتري ويبيع عبر أكبر المواقع الالكترونية العالمية.

الفصل الثالث

دراسة تطبيقية حول دور أزمة كوفيد-19 في زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر

تمهيد

لقد أثرت أزمة كوفيد-19 التي شهدها العالم في بداية سنة 2019 على مستقبل مختلف الاقتصاديات العالمية، ومنها الاقتصاد الجزائري، الأمر الذي استدعى الإسراع في إيجاد الحلول اللازمة التي تضمن التوفيق بين تطبيق البروتوكولات الصحية من جهة وضمان استمرار الأنشطة الاقتصادية من جهة أخرى، حيث اعتبر التحول نحو رقمنه الأنشطة الاقتصادية أو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي كأحد أهم أبرز هذه الحلول لمواجهة تداعيات هذه الجائحة على المجال الاقتصادي، وذلك بمختلف الآليات كالتسوق عن بعد، التجارة الإلكترونية، منصات الدفع عبر البطاقات...

من اجل معرفة تأثير أزمة كوفيد -19 على الاقتصاد الرقمي في الجزائر قمنا بقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر

المبحث الثاني: مقارنة التحول الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد-19.

المبحث الأول: واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر

أصبحت الرقمنة أو التحول الرقمي ضرورة حتمية في الوقت الراهن وتحدي رحلة فريدة من نوعها للعديد من القطاعات أو المجالات، وأزمة كوفيد-19أحد الأسباب الرئيسية للسعي نحو التحول الرقمي في الجزائر. وبالتالي سنتعرف في هذا الفصل على واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد-19.

المطلب 1 : واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد- 19

شهدت فترة تفشي أزمة كوفيد-19 نشاطا في إصدار تطبيقات ومنصات رقمية من شأنها تقليل خطر الإصابة بالفيروس، بالإضافة إلى تعزيز الاستخدام بالتطبيقات القائمة والتي أنشأت قبل ظهور الأزمة.

أولا: بداية التوجه للرقمنة في الجزائر

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخل أساسيا نحو تبني سياسة الاقتصاد الرقمي، حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكات الانترنت ومختلف التقنيات المرتبطة من خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986 لقد جاء الربط بين الجزائر وإيطاليا من خلال مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا، وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا. وقد جاء البوادر الأولى من خلال :

- ✓ المرسوم التنفيذي وقم 98-275 المؤرخ في اوت1998م، والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هدا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص.
- ✓ المرسوم التنفيذي رقم2000-307 المؤرخ في 14اكتوبر 2000م ، والدي يحدد شروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها ، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

حيث حاولت الجزائر في هذا الصدد الاستفادة من شبكة الانترنت في المجال الاقتصادي واعتماد مؤشرات البيئة الرقمية. لقد بدأت الجزائر في انتهاج إستراتيجية من شأنها تجسيد مجتمع معلوماتي و اقتصاد رقمي، حيث قامت وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال سنة 2008، بوضع إستراتيجية ذات أهداف نوعية محددة لتشكيل اقتصاد بديل للموارد النفطية والمتمثلة في الجزائر الالكترونية والتي

ضمت 13 محورا أساسيا، تسعى لتكوين حكومة الكترونية، مواطن الكتروني، شركات الكترونية. (عبد الحميد، 2020،ص612).

دخلت خدمة الإنترنت أول مرة في الجزائر عام 1993 عن طريق مركز البحث للمعلومات العلمية والتقنية وهو مركز للأبحاث تابع للدّولة الجزائرية، في عام 1998 صدر المرسوم الوزاري رقم 265 لعام 1998 الذي بموجبه أنهى احتكار خدمة الإنترنت من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم هذه الخدمة، من أبرز شركات التزويد بالانترنت شركة إيباد Eepad لكن في مايو 2008 بقرار من وزارة البريد وتكنولوجيات الاتصال والإعلام خفض سعر الاشتراك إلى النصف لذي أكبر شركات التزويد بالانترنت التابعة لدولة الجزائر وهي اتصالات الجزائر حيث عرف عدد المشتركين ارتفاعا ملحوظا. (https://ar.wikipedia.org)

1. التجارة الالكترونية

عملت الجزائر في إطار مساعيها لمواكبة التغيرات التكنولوجية والاقتصادية، ركزت على مقومات الاقتصاد اللامادي وتأسيس مجتمع المعرفة من خلال تطوير إستراتيجية أطلق عليها مسمى "الجزائر الإلكترونية 2013 " والتي تركز على تنمية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال نظرا لدوره الفعال في تحريك الاقتصاد الوطني وجعله اقتصادا إلكترونيا. وتتضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 13 محورا رئيسيا، تركز خاصة على ثلاث مواضيع هي الإدارة الإلكترونية، المؤسسة الإلكترونية، المواطن الإلكتروني. (عبد اللاوي، 2021، ص 697).

تعتبر التجارة الالكترونية هي البديل الأمثل والأمن للتجارة التقليدية خاصة في ظروف التباعد والإغلاق الكبير ورغم ذلك تواجه الجزائر العديد من العوائق التي تحد من انتشار التجارة الالكترونية في حدودها، إلا أنها وعلى الرغم من ذلك ومع التطورات الكبيرة التي حدثت في التكنولوجيا والعالم، أكدت على أن وجودها في البلد احد أهم مصادر الدخل، وبالتالي أصبحت واقعا لا مهرب منه، ذلك يدعو الدولة إلى إزالة كافة العراقيل التي تحد من انتشار التجارة الالكترونية، وتشجيع العمل من خلالها وتوفير كافة سبل النجاح التي تساعد على ظهورها بالصورة الصحيحة المناسبة، ومن أهمها البنية التكنولوجية التحتية وإطلاق القوانين والتشريعات المتعلقة فيها .

صنف مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية في الجزائر لسنة2016 المرتبة 95 عالميا في مبيعات التجزئة عبر الانترنت نسبة إلى إجمالي المبيعات بالمتاجر، ووفقا للتقرير الذي ضم 137 دولة، دخل قانون التجارة الالكترونية في الجزائر المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتجارة الالكترونية للسلع والخدمات حيز التطبيق سنة 2018، إن تنامي النشاط التجاري في الجزائر تصادم بالظروف التي فرضتها أزمة انتشار الفيروس المستجد كوفيد-19، ولكن الأثر الايجابي ل كوفيد -19 على الاقتصاد الوطني هو في تسريع

معدل التحول الرقمي في الاقتصاد بمعدل " شهر= سنة " كأقل تقدير، وهذا التحول الذي يشكل رهان نجاح مشروع الجزائر الجديدة يمكن تأكيده من خلال تحولات كبرى حدثت في قطاع التجارة حيث سارعت السلطات إلى اجراءت رقمنه التعاملات التجارية والوسائل الدفع والسداد . (قندوز، 2021، ص 14)

انتشرت العديد من متاجر الكترونية جزائرية، والتي تقدم خدمات متنوعة في جميع أنحاء العالم، اعتمادا على التطور الاقتصادي والتطور التكنولوجي الموجود عالميا من بين هذه المتاجر ما يلي:

أ. **موقع واد كنيس** : واد كنيس متجر تسوق افتراضي انطلق سنة 2006، لتصبح أشهر شركة جزائرية مختصة في إعلانات البيع والشراء عبر الانترنت يصل عدد الزيارات اليومية التي يتلقاها الموقع أكثر من 800الف زائر اغلبها من الجزائر، تمتلك الشركة مواقع مثل موقع autobip و cvite .الموقع مجرد وسيط بين البائعين والمستهلكين، يضم الموقع جميع السلع الجديدة والمستعملة. (https://www.alrsaaid-tech.net, 2023)

ب. **موقع جومياJumia** :هو موقع تجارة إلكترونية ضخم جدا في الجزائر ويحتوي على آلاف المنتجات المختلفة مثل الأدوات الإلكترونية والهواتف المحمولة والعديد من الأشياء الأخرى لإفادة أنواع مختلفة من العملاء. ظهر موقع جوميا لأول مرة في عام 2014 وبدأ في تقديم العديد من الخدمات لأنواع مختلفة من العملاء ودعم جميع الخدمات والدعم والمشتريات للمستخدمين.

ت. **موقع علي_اكسبريس AliExpress** الإلكتروني يعتبر هذا الموقع من المواقع ذات الشعبية الكبيرة التي دخلت الى المنافسة بشكل قوي في التجارة الإلكترونية في الجزائرلقد بدأ هذا الموقع بشكل اولي كتابع لشركة علي بابا الصينية التي لها شعبية كبيرة في العالم وذلك في عام 2010 ولهذا بدأ المنافسة بشكل قوي للغاية.يمكن التسوق عبر هذا الموقع عن طريق الموقع الرسمي او عن طريق تطبيق الموقع للتجارة، ويدعم هذا الموقع كافة خدمات الدفع للمستخدمين.

ث. **موقعEchrili** :تم تصنيفه من ضمن أفضل وأهم مواقع الشراء الأون لاين الموجودة في الجزائر، حيث إنه يتمتع بالعديد من المزايا، والتي منها ما يلي:

- المنتجات الغذائية المتنوعة.
- الخضراوات والفاكهة المختلفة.
- يحتوي على جميع منتجات الحليب والعجائن أيضًا.
- يشتمل على كافة منتجات التنظيف المتنوعة.
- عدة منتجات خاصة بالأطفال يدعم اللغة العربية. (فكرة موسوعة عربية تهتم بجميع المجلات، 2023)

2. الحكومة الالكترونية

الجزائر واحدة من الدول التي تحاول تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يمنحها هذا المشروع، سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى المتعامل، حيث أطلقت من خلال وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الالكترونية 2008 -2013، الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. (حامد، 2013، ص 29)

لقد سن المشرع الجزائري العديد من القوانين المرتبطة بتأسيس الحكومة الالكترونية وتوفير البنية التحتية لها ومن هذه القوانين نذكر :

- ✓ المرسوم التنفيذي رقم 98-275 المؤرخ في2-5أوت 1998 والذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت، مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون وخواص.
- ✓ القانون رقم 05-10الصادر بتاريخ 20 جوان 2005 المتمم و المعدل للقانون المدني، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني وأصبح للكتابة في الشكل الالكتروني.
- ✓ القانون رقم 08-21 الصادر في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009، ونص هذا القانون على تأسيس صندوق دعم استخدام و تطوير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال FAUDTIC ووضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية في إطار تمويل النشاطات الهادفة لتطبيق البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الالكترونية " ، وهو صندوق موجه لتقديم الدعم الكامل أو الجزئي للمشاريع التي يعدها كل شخص معنوي عمومي أو خاص ويهدف إلى ترقية استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- ✓ المادة 203 من قانون الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام في مارس 2016، والتي تنص على تأسيس بوابة الكترونية للصفقات العمومية تسير من طرف الوزارة المكلفة بالمالية والوزارة المكلفة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال كل فيما يخصه.
- ✓ اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة2/327 بالقانون 05-10 المعدل و لمتمم للأمر75-58 المتضمن القانون المدني و التي تنص على أن يعتمد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط، المذكورة في المادة 323 مكرر وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية. (وقنوني و عبد الكريم، 2020، ص 40-41)

أ. خدمات الحكومة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي

- **بطاقة الشفاء**

هي عبارة عن بطاقة الكترونية تهدف إلى الانتقال من النظام القديم إلى النظام العصري الجديد، الذي يرتكز على تقنيات حديثة في مجال الضمان الاجتماعي. تم تطوير نظام الشفاء وفق إستراتجية محكمة، تم إطلاق هذا المشروع في سنة 2007 ثم انطلاق عملية البطاقات الأولى وتوزيعها، وتم تعميم العملية سنة 2011الى كافة ولايات الوطن. (عرابة و زرقون، 2014، ص 126)

ب. الخدمات الحكومة الالكترونية بقطاع التعليم

- التعليم عن بعد: هو كل ما يوفره الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد والمركز الوطني للتعليم المهني عن بعد.
- شبكة الاطلاع على نتائج شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.
- في قطاع التربية يتم توظيف الاساتدة من خلال الأرضية الرقمية بالتسجيل الأولي، وإعلان النتائج الكترونيا بإدخال الرقم السري الخاص بكل مترشح.
- إنشاء صفحة " مدونة التربية والتعليم " تعنى بتقديم المعلومات المتعلقة بالتعليم بمختلف مستوياته بدا بالتعليم الابتدائي إلى التعليم الجامعي.
- التعليم الالكتروني : على مستوى الجامعات والانطلاق في تجربة الماستر عن بعد سنة 2016 في أربع جامعات، جامعة الجزائر 1، جامعة الجزائر 3، جامعة البليدة 2 بالعفرون، جامعة وهران إلى جانب جامعة قسنطينة .
- التسجيلات الجامعية : قامت الجامعات بتوفير التسجيل الكترونيا لفائدة الطلبة الجدد حاملي شهادات الباكلوريا من خلال المواقع الالكترونية.
- المكتبة الافتراضية . (نصيرة، 2017،ص 281-282)

ت. خدمات الحكومة بقطاع البريد الالكتروني:

الدفع الالكتروني" البطاقة الذهبية ": مؤسسة بريد الجزائر تطلق بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" التي تسمح بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الإنترنت، وتتيح هذه البطاقة (البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني) التي تعمل بنظام EMV لحامليها، إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت، وتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، كما ستشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفطال، كما يمكن لحاملي هذه البطاقة سحب الأموال عبر الموزع الآلي "GAB" والشبابيك داخل المكاتب البريدي .

وتعمل البطاقة الذهبية بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم، حيث يتم

إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة.https://www.tweet-dz.com . (03،04،2023)

- **البطاقة المغناطيسية لسحب الأموال(: Magnétique Carte** هي بطاقة صفراء اللون وتسمح بالسحب من الآلة البريدية الموجودة خارج مراكز البريد لتجنب الازدحام الكبير داخلها، وللتخفيف على عمالها وكذلك لميزتها في سحب الأموال في أي وقت يريده المواطن، حيث أنها تعمل 21/21 ساعة و2/2 أيام.
- **بريد الجزائر وذلك من خلال استخدام الموقع الإلكتروني dz.poste.eccp**ويقدم هذا الموقع خدمة كشف الرصيد بالطريقة الالكترونية قدم بريد الجزائر خدمة سريعة وسهلة لمعرفة الرصيد في معرفة الرصيد بمبلغ 10 دج لكل من يمتلك حساب في بريد الجزائر وقدم طلب من اجل الحصول على الرقم السري للدخول إلى الحساب عبر الانترنت، ويتكون الرقم السري من أرقام مشفرة، ومن خلال رقم الحساب وكلمة المرور سيتمكن المنخرط من معرفة الرصيد مباشرة. (وقنوني و عبد الكريم، 2020، ص 44-45)

ث. خدمات الحكومة الالكترونية في قطاع التعليم الالكتروني

في بداية إقرار التعميم الالكتروني في الجزائر، وضعت وزارة التربية ووزارة التعميم العالي، مخطط التعميم الإلكتروني والجامعة الافتراضية في الجزائر، من وراءه تحقيق ثالث مجموعات من الأهداف وفق ثلاث مراحل، وهي:

المرحلة الأولى: تهدف إلى استعمال التكنولوجيا كالمحاضرات المرئية، بصورة أخص لامتصاص الأعداد المتزايدة للمتعلمين، مع تحسين مستوى التعميم والتكوين وسيكون هذا على المدى القصير.

المرحلة الثانية: يتم فيها اعتماد التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة خاصة "الوات ساب"قصد تحقيق ضمان النوعية على المدى المتوسط.

المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التكامل، ويصادق من خلالها على نظام التعليم عن بعد أي التعليم الإلكتروني، ويتم نشره بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بأكثر من النطاق الجامعي، إذ تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين الذين يريدون توسيع معارفهم، وآخرين يحتاجون إلى معلومات متخصصة، وحتى المرضى من نزلاء المستشفيات، وغيرهم من شرائح المجتمع الراغبة في الحصول عمى مكاسب معرفية أكثر. (مصابيح، 2022، ص 1773)

النسبة للتجربة الجزائرية في استخدام تكنولوجيا التعليم الالكتروني عن بعد، لازالت في بدايتها وتراوح مكانها، قد يرجع ذلك لغياب الوعي بفعالية هذا النوع من التعليم ومدى مساهمته في رفع المستوى العلمي والتأهيل للفرد، رغم ذلك إلا أن التجربة الجزائرية بدأت مبكرة بمحاولة تجربة مؤسسة،EEPAD وتجربة

المركز الوطني للتعليم المنهي عن بعد CNEPD أول تجربة في ميدان التعليم الافتراضي، والتي لازالت قائمة، تتولى الإشراف عليها جامعة التكوين المتواصل، التي أنشئت موقعا افتراضيا تبث من خلاله دروسا مكملة لطلبتها في بعض التخصصات. (لعاقل، 2021، ص 696).

- **.منصة مودل: MOODLE** هو نظام لإدارة التعليم الالكتروني، يستخدمه ألاف المؤسسات التربوية حول العالم، يتيح للمتعلم إدراج مصادر متنوعة مثل إدراج ملصقة، إدراج صفحة ويب، إدراج صفحة نصية، ربط بملف أو موقع، وكذلك أنشطة متنوعة مثل المحادثات، المنتديات، اختبارات، استطلاعات اختبارات، مهام ...الخ (ابو خطوة، 2011، ص 3)
- **تطبيق زوم ZOOM:** هو برنامج مختص بالمكالمات الفيديوية، حيث يستضيف أحد المتصلين المكالمة، ويملك كامل الصلاحيات ضمنها، وقد تحوي المكالمة أكثر من 100 متصل آخر كما يمكن مشاركة الصلاحيات مع متصلين آخرين. يناسب هذا البرنامج لقاءات العمل الجماعية والتي تحوي مضيفا ومشاركين معه في اللقاء، ويمكن لكل منهم أن يشارك صورة الشاشة الخاصة به في أي وقت، لذا فهو يجعل التواصل بينهم أفضل وأسرع. (ابراهيم، 2022)

وتستخدم المنصة التي توفرها الشركة من قبل العديد من المؤسسات والأفراد وهي توفر جملة من الخدمات نذكر منها:

التعليم عن بعد.

- تنظيم وإقامة الملتقيات والمؤتمرات عن بعد.
- ندوات العمل عن بعد لتسهيل عمل المؤسسات
- إمكانية الاستخدام على جميع الأجهزة الذكية.

المطلب 2: أزمة كوفيد -19 في الجزائر

يمثل التحول نحو الرقمنة فرصة للشركات والتجار في الجزائر لتجاوز الآثار الاقتصادية ل كوفيد-19 مع الدعوة إلى تسريع التحول الرقمي في البلاد من اجل النهوض بالاقتصاد الوطني (المؤسسة العمومية للتلفويون الجزائري، 2020)

إن تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تم بروز الاقتصاد الرقمي في الجزائر، مرهونان بتطوير صناعة محلية للتجهيزات والمضامين والخدمات الرقمية التي تسعى الجزائر إلى تطويرها، أضف إلى ذلك ضرورة إرساء بيئة ثقة من شانها السماح بزيادة المبادلات التجارية والمالية عبر الاتصالات الالكترونية، وعليه تدعمت الجزائر بثلاث سلطات للتصديق الالكتروني:

1. سلطة وطنية تطلع بدور الإشراف والتسيير.
2. سلطة حكومة مختصة لتوفير خدمات التصديق الالكتروني لفائدة الحكومة ومؤسسات الدولة والإدارة العمومية، وسلطة اقتصادية مختصة للمؤسسات الاقتصادية.
3. سلطة ضبط البريد والاتصالات الرقمية المكلفة بضمان تنظيم سوق البريد والاتصالات الالكترونية.

وقد باشرت هده السلطات وظائفها مند شهر مارس 2021، في إطار قانوني ومؤسساتي محفز لبروز بيئة تسودوها الثقة تناسب تطوير استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويمثل الاقتصاد الرقمي القطاع الأكثر حيوية ضمن الاقتصاد العالمي بنسبة نمو تعادل ضعف نسبة الاقتصاد العادي، فالتسويق والتجارة والدفع عبرة الانترنت تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تجاوز العراقيل اللوجيستية والجغرافية وتسهل عليها النفاد إلى الأسواق المحلية والدولية، في هدا الصدد قامت الجزائر بعدة إجراءات لتحسين وتطوير الاقتصاد الرقمي وتمثلت في ما يلي:

1. تأهيل مستوى الإطار القانوني في هذا المجال لاسيما سن قانون يؤثر التجارة الالكترونية .
2. تطوير نظام بيئي مناسب لبروز المؤسسات الناشئة ونجاحا في مختلف القطاعات، لاسيما تلك القائمة على المعرفة والتكنولوجيا والابتكار.
3. تطوير ووضع عدة أرضيات للتجارة الالكترونية على الخط تتناسب والخصوصيات الوطنية.
4. تنفيذ وترقية خدمات الدفع الالكتروني والمعاملات المالية والالكترونية .
5. تزويد التجار والهيئات الأخرى بنهائيات الدفع الالكتروني مجانا .
6. إطلاق الدفع الالكتروني عبر الهاتف النقال باستعمال رمز الاستجابة السريعة (QR code) أواخر شهر أوت 2020. (قاسي، 2022، ص1109)

أولا: تأثير أزمة كوفيد-19 على التجارة الالكترونية

تعد الماضية الأخيرة، نظرا للتطور الكبير الذي شهدته هذه التجارة في الجزائر والعالم أجمع التجارة الالكترونية في الجزائر عنصرا هاما في اقتصاد البلاد في الوقت الحالي وخلال السنوات.

في الوقت الذي أثرت فيه جائحة كورونا بالسلب على عدة قطاعات ذات طبيعة اقتصادية إلا أنها بالمقابل ساهمت في إنعاش التجارة الالكترونية في الجزائر، خاصة أنه في هذه الفترة عملت الدولة على إطلاق خدمات جديدة في ظل تطور استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال والرغبة في التوجه نحو الاقتصاد الرقمي وتوسع نطاق التجارة الالكترونية في اغلب دول العالم.

عرفت الجزائر خلال الفترة الأخيرة خطوات معتبرة في تجسيد التعامل بالتجارة الالكترونية، نظرا إلى الإجراءات الوقائية التي فرضتها السلطات كالحجر الصحي الذي فرض في الأشهر الأولى من أزمة كوفيد-19 من تحركات المواطنين فما كان عليهم للمحافظة على التباعد التوجه نحو الفضاء الرقمي.

وقد وجد العديد من أصحاب المحلات خاصة ما تعلق ببيع الألبسة والأحذية والعطور في البداية الفرصة لانقاد وضعيتهم من تداعيات الإغلاق عبر فتح صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي من فيسبوك وإنستغرام للترويج لسلعهم وتوصيلها فيما بعد للزبون حيثما يكون بأسعار معقولة. (بومعزة و بودور، 2021، ص 74-75)

لقد شهد مجال التجارة الإلكترونية في الجزائر تطورا كبيرا بعد الركود الذي كان قد أصابها قبل بضعة سنوات مضت، وذلك تزامنا مع التطور الكبير الذي حصل في الوطن العربي ككل في مجال التجارة الإلكترونية، وفي العالم أجمع أيضًا.

فقد ارتفع عدد البطاقات المتداولة بين البنوك بنسبة 20٪ في نهاية عام 2021 مقارنة بعام 2020، لتصل إلى 11.6 مليون بطاقة، كما سجلت الجزائر أكثر من 100 ألف معاملة دفع إلكتروني قام بها الطالبة لتسدد رسوم الجامعة هذا العام. كما سعت الحكومة لتقديم برنامج يساعد في تسريع عملية تحديث نظام الدفع الإلكتروني، للوصول إلى حوالي 16 مليون مستخدم بحلول عام 2024، بالإضافة إلى تجهيز مليون تاجر تقريباً بأجهزة الدفع الإلكتروني. ووفقا لمجموعة المصالح الاقتصادية للخدمات المصرفية الإلكترونية، فالجزائر تتوفر حاليًا على أكثر من 150 موقعًا تجاريا يمكن المواطنين الجزائريين على اقتناء مشترياتهم عن طريق بطاقة الدفع الإلكتروني. (اليافعي، 2022)

ثانيا: تأثير أزمة كوفيد على الحكومة الالكترونية

إن التطورات التي عرفتها الجزائر في إرساء معالم الاقتصاد الرقمي بالتركيز على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمحرك للتفاعل مع الاقتصاد الوطني ، في الحقيقة إن الاقتصاد الجزائري قد تابع نموه من خلال موارده الطبيعية بدون ان يشكل التطور الرقمي عامل محدد في إستراتجية التنمية ،الجزائر تختلف كثيرا في المجالات الرقمية .

1. تحسين خدمات البريد: متابعة لديناميكية التطور وتأكيد القفزة النوعية التي حققها خلال السنوات الماضية في مجال البريد ، السريع "البريد السريع" وهو فرع من فروع مؤسسة بريد الجزائر من المرتبة 41 سنة 2019 إلى المرتبة 16 عالميا سنة 2020، فتح عدة خدمات أخرى تتمثل في انطلاق سنة 2020 خدمة إنتاج وتوزيع البطاقات الذهبية، استعمالها عبر الشبابيك البنكية الآلية مما يسمح سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية وتحويل ودفع الأموال وكذا تسديد الفواتير وتعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال، يمكن استعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمتاجر التي تمكن من دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات، تقدم أيضا خدمة استعمالها عبر مواقع التجارة الإلكترونية دفع وتسديد قيمة المشتريات.
2. بطاقة التعريف البيومترية : تم خلال سنة 2019 إنجاز و تسليم "16 مليون و800 ألف" بطاقة تعريف وطنية بيومترية، وهو العدد الذي "سيرتفع إلى أكثر من 21 مليون بطاقة" سنة 2020 وفي الإطار نفسه، سيتم خلال 2020 السهر على تطوير تطبيقات استخدام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية حتى تشمل

كل الخدمات الالكترونية المقدمة للمواطنين من طرف كافة القطاعات. (خروبي، 2022، ص167-171)

3. دفع أجور العمال وهم تحت الحجز الصحي.
4. الأموال المنفقة على شراء القفازات و الكمامات الطبية و الوقائية والموزعة على الأفراد مجانا.
5. الأموال المدفوعة لشراء أجهزة الكشف على الفيروس، وكذا مختلف الأدوية للتخفيف من حدة أزمة كوفيد-19 .
6. انخفاض الطلب على البترول ومشتقاته الذي أدى بدوره إلى انخفاض كبير في أسعاره.
7. توقف اغلب الشركات عن العمل مما يقلل من قيمة الضرائب المحصلة أو يعدمها. (نافع و شعباني، 2020، ص193).

ثالثا: تأثير أزمة كوفيد-19-على التعليم الالكتروني في الجزائر

بعد تفشي جائحة كوفيد-19في الجزائر، قررت السلطات المعنية باتخاذ الإجراءات الوقائية، والتوقف كليا عن التدريس في كل مؤسسات التعليم العالي، مما انعكس سلبا على تحصيل الطلبة في مختلف المستويات وعلى القطاع ككل، أدى هذا الأمر إلى التفكير في ضرورة التوجه إلى التعليم عن بعد وتفعيل آليات التحول الرقمي لمواجهة الأزمة، والبحث عن البدائل المتاحة لتفعيل التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي. (ابراهيم، 2022)

أفرجت وزارة التعميم العالي والبحث العلمي الجزائرية، عن البروتوكول الصحي لتسيير السنة الجامعية 2022/2021 في ظل وباء كورونا، والتي ترتكز على النظام الهجين "حضوري وعن بعد" على دفعات، مع تخصيص حجم معتبر لتعميم الحضوري ولاسيما للطلبة الجدد في السنة الأولى، وأبقت الوزارة المعنية على نفس نظام الدفعات الذي كان معمولا به لتسيير نهاية السنة الجامعية 2019/2020، والموسم الجامعي 2021/2020 مع إدخال بعض التعديلات عليه، ومنح الصلاحيات التامة لمدير المؤسسة الجامعية لاختيار السيناريو المناسب لإعداد بروتوكول بيداغوجي خاص، وفقا لخصوصية مؤسسته الجامعية، مع مراعاة التوصيات والمبادئ العامة المنبثقة عن توصيات مختف المتدخلين في الندوات الجهوية للجامعات واللجان البيداغوجية، والمعلومات الواردة في الميدان عن الوضعية الصحية وتطوراتها.

وشددت الوزارة ضرورة مراعاة الحيطة الصحية في كل نشاط مبرمج، مع تخصيص حجم ساعي معتبر حضوريا، على أن تعطى الأولية لطلبة السنة أولى، وضمان التعميم الحضوري بالنسبة للوحدات الأساسية والمنهجية، فيما يتم ضمان الوحدات الأفقية والاستكشافية وفقا لنمط التعميم عن بعد، مع الحرص على تقليص قدر الإمكان مدة غياب الطالب أي لا تزيد عن مدة 15 يوما، (مصابيح، 2022، ص 1774)

أنشأت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منصة التعليم عن بعد e- learningهي منصة تعليمية تضم كل مواقع الجامعات الجزائرية ، تحتوي على مواضيع دروس ومحاضرات يقوم الأستاذ المكلف

بالمقياس بتحميلها في المنصة، يمكن للطالب الولوج إليها عن طريق الانترنيت من أجل الاستفادة من محتوياتها. تجربة الجزائر في ميدان التعليم الالكتروني مازالت في بدايتها، كما لجأت الجزائر في سنة 2022 إلى تزويد بعض المدارس عبر ربوع الوطن باللوحات الالكترونية في الطور الأول أي المرحلة الابتدائية تحت اسم مشروع " الكتاب الرقمي " لأول مرة في تاريخ التربية والتعليم بالجزائر، وتحتوي هذه اللوحات على تطبيق باسم " مكتبتي " والذي يتضمن كل الكتب الدراسية لسنة الثالثة والرابعة والخامسة ابتدائي ويهدف هذا المشروع إلى تخفيف وزن المحفظة على تلاميذ الطور الابتدائي من جهة وتكوين جيل قادر على التعامل مع أبجديات التكنولوجيا من جهة أخرى وبترجمته على هذا النوع من التعليم وتطوير المنظومة التعليمية في الجزائر وتمكينها من الالتحاق بمصاف الدول العالمية. (رابح، 2022، ص 209)

المطلب 3: إستراتيجية التحول الرقمي في الجزائر

عملت الحكومة الجزائرية في إطار عملها الجديد لسنة 2020على إنشاء وزارة جديدة تعنى بالمؤسسات الناشئة المعرفة ، وذلك لتسريع اندماج البلاد في اقتصاد المعرفة بالاعتماد على الابتكار والمؤسسات الناشئة، وفيما يلي أهم مرتكزات إستراتيجية التحول الرقمي السريع و اقتصاد المعرفة:

1. تعزيز الشراكة و المقاولاتية الاجتماعية كدعامة إستراتيجية من خلال تنفيذ الأعمال المهيكلة في مجال الحكومة الرقمية.
2. دعم الحاضنات عند اقتناء التكنولوجيات الجديدة واستعمالات الرقمنة، وإنشاء وسم الحاضنة.
3. تأهيل الحظائر السيبرانية Cyber parcsوالحاضنات الموجودة وإنشاء حاضنات لكل قطاع نشاط (الصناعة، الفلاحة، الاتصالات، المحاور التكنولوجية...الخ) ترقية وتبسيط إجراءات تصدير الخدمات.
4. تسهيل وصول المؤسسات الناشئة لخدمات الدفع الالكتروني.
5. مراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بالتوقيع الالكتروني بغرض تطوير الخدمات الالكترونية وتجريد المعاملات التي تتم عبر الإنترنت عن طابعها المادي.
6. استحداث صندوق موجه خصيصا لدعم تحويل التكنولوجيا.
7. مراجعة و تحسين المزايا الجبائية لفائدة المشاريع الصناعية قائمة على استراتيجيات الابتكار و/أو مراكز البحث والتطوير...الخ مخطط عمل الحكومة من أجل تنفيذ برنامج رئيس الجمهورية، كما أن تطوير منشآت دعم تكنولوجيات الإعلام والاتصال يشكل محورا هاما في الإستراتيجية الحكومية الرامية إلى تجديد (إنعاش) الاقتصاد الوطني، وبالتالي فإن عمل الحكومة سيرمي إلى ضمان استعمال أمثل للمنشآت المتاحة وإنجاز أخرى وفقا للمعايير الدولية كروافد ضرورية لبروز اقتصاد رقمي حقيقي.

ولأجل هذا فإن الحكومة تعكف على ما يلي:

أ. تحسين نوعية خدمة الربط لفائدة المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين.
ب. تعميم النفاذ إلى الإنترنت ذات التدفق العالي جدا من خلال عصرنه وتكثيف شبكة المواصلات السلكية واللاسلكية، وتأمينها/ تكنولوجيات الإعلام والاتصال وحماية المستعملين.

ت. تحويل الجزائر إلى محور إقليمي في مجال المواصلات السلكية واللاسلكية/تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال تطوير مراكز بيانات مطابقة للمعايير لدولية، والاستفادة القصوى من الوصلة المحورية للألياف البصرية العابرة للصحراء، والكوابل البحرية والقدرات الساتلية.
ث.تطوير مجتمع المعلومات الجزائري من خلال ترقية المضامين الرقمية المحلية،وضع آليات لتسيير وحوكمة الإنترنت على المستوى الوطني، وستكون هذه المجهودات مرفوقة بتحسين نوعية الخدمات المقدمة وبمساهمة أكبر للمصالح البريدية في الإدماج الاجتماعي والمالي من خلال تطوير خدمات ووسائل الدفع الالكتروني والتشجيع على بروز التجارة الالكترونية...الخ.

وتعزيزا لما سبق، يعتبر تثمين الموارد البشرية المبدعة والمبتكرة بما في ذلك المتواجدة في الخارج أحد أهم مرتكزات البرنامج الحكومي للإنعاش الاقتصادي والاجتماعي، يضاف إليه أن تجسيد هذه المقاربة الاقتصادية الجديدة مرتبط بتحرير المبادرات من كل العوائق البيروقراطية من خلال الرقمنة، وتطهير الأوضاع الموروثة مع العمل على استقرار الإطار التشريعي...الخ .(قريني، 2022، ص482-484)

المبحث الثاني: مقارنة مؤشرات التحول الرقمي في الجزائر قبل وأثناء أزمة كوفيد-19

نقوم في هذا المبحث بدراسة تحليلية لمؤشرات الاقتصاد الرقمي قبل وأثناء أزمة كوفيد -19

المطلب 1: مؤشر الهاتف و الانترنت

تعد شبكة الهاتف وشبكة الانترنت من المؤشرات المهمة التي يعتمد عليها في معرفة تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا : مؤشر الهاتف

1: مؤشر الهاتف الثابت

تعد شبكة الهاتف الثابت من بين المؤشرات الهيكلية المهمة التي يتم الاعتماد عليها لمعرفة التطور الحاصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللتعرف على التطور الحاصل في هذه الشبكة في الجزائر نبين ما يلي:

أ. سوق الهاتف الثابت

يمثل الجدول رقم (3): التطور السنوي لسوق الهاتف الثابت في الجزائر

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
مجموع المشتركين	4182001	4051360	434154	4616310	4784306	509059

المصدر: (حسيني، 2022، ص 120)

يوضح الجدول التطور السنوي لسوق الهاتف الثابت في الجزائر في الفترة الممتدة 2016-2021 حيث عرف السوق تطور ايجابي سنوي حيث بلغت الزيادة في هده الفترة 58915 مشترك بين الأسر والمؤسسات.

ب. عدد اشتراكات الهاتف الثابت

الجدول رقم (4): تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر 2014-2022

المؤشر	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت	3.098	3.267	3.404	4.100	4.164	4.635	4.709	4.91	5.25

المصدر (وزارة البريد والمواصلات السلكيةواللاسلكية)

نلاحظ من خلال الجدول أن عدد اشتراكات الهاتف الثابت في تزايد مستمر قبل وأثناء أزمة كوفيد-19 وهذا راجع إلى زيادة عدد الاشتراكات في الشبكات السلكية واللاسلكية والجيل الرابع للهاتف الثابت.

2. مؤشر الهاتف النقال

تعتبر شبكة الهاتف النقال لها دور كبير في ملاحظة التطور الحاصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أ. عدد اشتراكات الهاتف النقال

الجدول رقم(5) : تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال في الجزائر الوحدة ألف مشترك

المؤشر	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2022	2023
عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال	43.390	45.817	45.845	47.154	45.425	44.411	46.57	48.53

المصدر (وزارة البريد والمواصلات السلكيةواللاسلكية)

نلاحظ من خلال الجدول انه في السنوات ما قبل كوفيد-19 أن عدد المشتركين في الهاتف النقال في تزايد من سنة 2015الى سنة2018، لينخفض مع بداية أزمة كوفيد-19 في سنة 2019 ب 2743 ألف مشترك مقارنة مع سنة 2018، ويفسر هدا الانخفاض باستقرار سوق الهاتف النقال وزيادة في عدد السكان في الجزائر، ثم يرجع للارتفاع ليصل إلى 48.53 الف مشترك سنة 2023.

ثانيا: مؤشر شبكة الانترنت

1. الانترنت الثابت

أ. عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا

الجدول رقم (6): تطور عدد اشتراكات شبكة الإنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ADSL آدي أس أل	2.246.918	2.179.096	2.334.005	2.500.080	2.656.942	2.792.695
FTTH	714	11.369	43.115	72.314	165.244	478.172
G4 LTE fixe الجيل الرابع الثابت	920.244	861.235	1.191.612	1.204.931	1.340.957	1.423.425
WIMAX ويماكس	621	619	444	443	443	0
LS روابط مخصصة	34.008	10.781	11.280	11.360	11.786	11.554
المجموع	3.202.505	3.063.100	3.580.456	3.789.128	4.175.372	4.705.846

المصدر : https://www.mpt.gov.dz (07،04،2023)

نلاحظ من الجدول تنوع في خدمات الانترنت في الجزائر، حيث نلاحظ انخفاض في عدد اشتراكات الانترنت الثابت في تكنولوجيا ADSL في سنة 2018 مقارنة بسنة 2017 بمقدار 6822 مشترك، ثم ارتفعت مع بداية أزمة كوفيد-19 في سنة 2019 إلى 2334005مشترك، ليصل إلى 292695 مشترك في سنة 2022 ، ونلاحظ أيضا زيادة في تكنولوجياFTTH حيث بلغت نسبة الزيادة في الفترة 2017الى 2022 ب477458 مشترك، ارتفاع عدد المشتركين في الانترنت حسب تكنولوجيا الجيل الرابع الثابت 4G من LTE fixe 2017الى 2019 ثم انخفض في سنة 2020 عند بداية أزمة كوفيد-19 ثم ارتفع مرة أخرى سنة 2021 ليصل إلى1.423.425 مشترك في سنة 2022. نلاحظ أيضا انخفاض في الاشتراكات في شبكة ويماكسالى WIMAX انعدام الاشتراك في سنة 2022، حيث وصل المجموع الإجمالي لسوق الانترنت في الجزائر سنة 2022 إلى 4705846 مشترك.

2.الانترنت النقال

أ. سوق الانترنت النقال

الجدول رقم (7): يمثل سوق الانترنت النقال حسب نوع التكنولوجيا

سنة	2017	2018	2019	2020	2021	2022
GSM	143.851.31	10.811.663	851.410.5	678.311.1	558،235،5	261،260،4
الجيل الثالث G3	21.592.863	312،422،17	157،989،11	682،265،9	657،272،7	291،961،5
4G	671،867،9	18.920.289	249.222.71	295.068.80	34507.542	387.972.14
مجموع	458.456.65	471.542.64	454.255.33	455.555.0673	47.015.757	49.018.766

المصدر : https://www.mpt.gov.dz (07،04،2023)

نلاحظ من خلال الجدول أن الجيل الرابع 4G هو الأكثر انتشارا في سوق الانترنت النقال في الجزائر ويعود دلك لمشتركي الانترنت النقال الجيل الثالث G3 و GSM نحو تكنولوجيا الجيل الرابع4G التي عرفت انتشارا واسعا،فهي تغطي اغلب المناطق وتوفر أفضل الخدمات .

في نهاية 2020 بلغ عدد مشتركي GSM 6.783 مليون مشترك، مقابل 8.514 مليون تم تسجيلهم في نهاية 2019 ، أي انخفاض بنسبة تقدر ب 20.33 %يفسر هدا التراجع انتقال مشتركي GSM نحو شبكات التكنولوجيا الحديثة للجيل الثالث والرابع .

ب.عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر

الجدول رقم (8): عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر

السنة	عدد مستخدمي الانترنت	النسبة المئوية
2010	4.700.000	13.6%
2012	5.230.000	14%
2013	6.404.264	16.5%
2014	6.669.927	17.25%
2015	11.000.000	27.8%
2016	15.000.000	37.3%
2017	18.580.000	45.2%
2018	20.000.000	49%
2020	25.428.159	57%
2021	26.350.000	59%
2022	27.280.000	66.58%
2023	32.090.000	70.9%

المصدر: https://www.androydi.com و https://www.echoroukonline.com (18 ،03،2023)

نلاحظ من خلال الجدول أن الجزائر تسجل زيادة في عدد مستخدمي الانترنت قبل وأثناء أزمة كوفيد-19، حيث بلغ عدد مستخدمي الانترنت في سنة 2010بنسبة 13.6% مقارنة مع عام 2023 والذي قدرت نسبته 70.9% حيث قدرت نسبة الزيادة ب57.3% ، وهذا راجع إلى وعي الأفراد بضرورة الانترنت في حياتنا اليومية، لذلك يجب الاهتمام بهذا المجال من خلال الاستثمار فيه والنهوض بالاقتصاد الوطني.

ثالثا: مؤشر الابتكار

أي مؤسسة أو حكومة تدير أنشطتها عليها أن تقيسها وهذا ما ينطبق على الأنشطة الابتكارية والتي أصبحت من الضروريات الواجب الاهتمام بها من اجل الدفع بعجلة النمو الاقتصادي نحو الأمام تشارك في إعداد هذا المؤشر مؤسسات استشارية وتعليمية يتضمن توسعا في المناخ المواكب، والبيئة الحاضنة للابتكار، فرغم الالتزام بتحديد مدخلات الابتكار ومخرجاته، حدث توسع في المناخ المؤسسي والسياسي والاقتصادي والاجتماعي، وفي البنية التحتية التي يجب توفرها لنجاح عملية الابتكار .

1. مدخلات الابتكار : يركز على خمس ركائز أساسية تبين عناصر الاقتصاد التي تتيح الأنشطة الابتكارية وهي:

المؤسسات، رأس المال البشري والبحوث البنية التحتية، تطور السوق، تطور الأعمال.

2. مخرجات الابتكار :يركز على ركيزتين أساسيتين هما:

المخرجات المعرفية والتكنولوجية، المخرجات الإبداعية.

- تقييم أداء مدخلات الابتكار ومخرجاته:

الجدول رقم(9): قيمة مؤشر الابتكار وقيمة مدخلات ومخرجات الابتكار من سنة 2010 إلى سنة 2022

المعيار / السنة	مؤشر الابتكار	مدخلات الابتكار	مخرجات الابتكار
2010	2.5	2.7	2.3
2011	19.8	32.1	7.6
2012	24.4	33.0	15.8
2013	23.1	31.6	14.6
2014	24.2	31.7	16.8
2015	24.4	32.1	16.7
2016	24.5	32.8	16.2
2017	24.3	33.1	15.6
2018	23.9	33.7	14.1
2019	24.0	34.7	13.3
2020	40.28	38.81	14.16
2021	-	37.82	14.48
2022	43.54	-	-

المصدر: (سماعيل، محي الدين، و بوزكري، 2020، ص 645)

نلاحظ من خلال الجدول تدبدب في تطور مؤشر الابتكار الكلي وكل عناصره المدخلات والمخرجات في الفترة 2010الى 2018، نلاحظ زيادة في مؤشر الابتكار من سنة 2019 إلى 2022 مع الزيادة في المخرجات وتدبدب في المدخلات .

الجدول رقم(10) : قيمة الأنشطة الابتكارية في الجزائر من سنة 2010الى سنة 2022

	المؤسسات	رأس المال البشري والأبحاث	البنية التحتية	بيئة السوق	بيئة الأعمال
2010	3.4	2.9	2.2	2.4	2.7
2011	45.4	32.8	23.7	33.4	25.1
2012	40.6	32.5	28.0	29.3	34.5
2013	47.1	29.1	25.7	38.4	17.7
2014	47.2	25.5	32.2	36.2	17.2
2015	45.1	26.2	31.4	36.8	20.9
2016	45.7	28.2	37.2	31.7	21.2
2017	47.0	25.8	42.3	29.5	21.0
2018	49.6	25.9	40.3	32.5	20.0
2019	51.1	27.9	42.1	34.1	18.1
2021	52.5	29.8	31.8	23.7	14.7

المصدر : (سماعيل، محي الدين، و بوزكري، 2020، ص 646)

نلاحظ من خلال الجدول تغيير كبير في قيمة أنشطة الابتكار ابتداء من 2010 لتتدبدب بين الصعود والهبوط لمختلف الدعامات، بمقارنة سنة 2019 بداية أزمة كوفيد -19 نلاحظ أن نشاط المؤسسات كانت مرتفعة حيث تجاوزت 51 الأمر الذي يدل على الاهتمام الكبير الذي توليه الدولة فيما يخص إنشاء المؤسسات وتشجيع الاستثمارات مع توفير بنية تحتية، وكذلك زيادة في رأس المال البشري والأبحاث.

المطلب 2: مؤشر التجارة الالكترونية في الجزائر

تطور نشاط الدفع على الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2016-2021 :منذ أكتوبر 2016 أصبح الدفع عن طريق الانترنت بواسطة البطاقة البنكية عمليا بالجزائر وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفواتير "شركات توزيع الماء والطاقة الغاز والكهرباء الهاتف الثابت والنقال شركات التامين النقل الجوي وبعض الإدارات " ويوجد 83 موقع تجاري منخرط في نظام الدفع الالكتروني البنكي ما نتج عنه حوالي 478914 معاملة موزعة وفق الجدول التالي:

الجدول رقم(11): تطو نشاط الدفع على الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2016-2021

السنوات القطاعات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
الاتصالات السلكية واللاسلكية	6536	87286	138495	141552	4210284	2735260
النقل	3888	5677	871	6292	11350	16456
التأمينات	51	2467	6439	8342	4845	1783
الكهرباء/الماء	391	12414	29722	38806	85676	42487
الخدمات الإدارية	0	0	1455	2432	68395	29530
مقدمي الخدمات	0	0	0	5056	213175	163686
بيع البضائع	0	0	0	0	235	3127
المجموع الكلي للمعاملات	7366	107844	176982	202480	4593960	2992329

المصدر (بن نامة، عدة، و نورية، 2021، ص 82)

نلاحظ من خلال الجدول تزايد مستمر في عدد المعاملات نظام الدفع الالكتروني مند انطلاق الخدمة، لكن القفزة النوعية كانت في ظل أزمة كوفيد -19، فمن الملاحظ ارتفاع عدد المعاملات في مختلف القطاعات والذي يفسر توجه الجزائريين إلى تبني هذه الخدمة الجديدة في ظل أزمة كوفيد -19 فمع انتشار هذا الوباء انتعشت التجارة الالكترونية وتطور نظام الدفع الالكتروني البنكي، وبالتالي أدت ازمة كوفيد-19- إلى التسريع نحو التحول الرقمي. (بن نامة، عدة، و نورية، 2021، ص 82-83)

المطلب3: مؤشر الحكومة الإلكترونية

سنقوم بتشخيص مستوى الحكومة الالكترونية في الجزائر خلال السنوات،2020-2010 وذلك باستخدام نموذج الأمم المتحدة في قياس تطور الحكومة الالكترونية، حيث تقوم إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية للأمم المتحدة كل سنتين بإعداد ونشر دراسة استقصائية حول الحكومة الإلكترونية في دول العالم، حيث تقدم صورة لتصنيفات النسبية لتطور الحكومة الالكترونية.

الفرع 1:مؤشر الحكومة الالكترونية

أولا : تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية

الجدول رقم (12): تصنيف الجزائر حسب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية خلال 2010-2020

السنوات	2010	2012	2014	2016	2018	2020
مؤشر الحكومة الالكترونية	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999	0.4227	0.5173
المرتبة	131	132	136	150	130	120
مؤشر الخدمات عبر الانترنت	0.0335	0.2549	0.0787	0.0652	0.2153	0.2765
مؤشر الاتصالات	0.0412	0.1812	0.1989	0.1934	0.3889	0.5787
مؤشر رأس المال البشري	0.2435	0.6463	0.6543	0.6412	0.6640	0.6966

المصدر (بن عدة، لكحل، و ولد عابد، 2022، ص 591)

نلاحظ من خلال الجدول أن مؤشر الحكومة الالكترونية تناقص مستمر في مؤشر الحكومة الالكترونية بين 2010و2016 وعدم استقرار معدلاته وهذا يدل على فشل الاستراتجيات والخطط الإنمائية، انهيار أسعار النفط، تناقص المدخرات المتراكمة، انخفاض احتياطات النقد الأجنبي. ثم شهد بعدها تحسن ملحوظ في معدل المؤشر حيث تقدم ب 30 مرتبة بين 2016-2020 الترتيب التصاعدي للمؤشر في هذه الفترة يدل على أن الحكومة تدعم التحول الرقمي، حيث ركزت الجزائر على الاستثمار في البنية التحتية بشكل أساسي كما نلاحظ تطور في رأس المال البشري بين 2018-2020.

ثانيا: استخدام البطاقة الذهبية

الجدول رقم (13): عدد حاملي البطاقة الالكترونية و حسابCCP / CNEP

المؤشرات	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد حساباتCCP	20.413.478	21.374.419	22.629.707	23.613.552	24.714.867	27.039.740
عدد حساباتCNEP	4.266.000	4.304.569	4.335.743	4.355.991	4.377.213	4.400.231
عدد حاملي البطاقات الإلكترونية	7.492.508	5.781.104	5.602.684	6.766.383	8.841.339	10.124.456

المصدر (وزارة البريد والمواصلات السلكيةواللاسلكية)

نلاحظ من خلال الجدول انخفاض في عدد حاملي البطاقات الالكترونية في سنتي 2018-2019 مقارنة مع سنة 2017، ثم ارتفعت مع بداية أزمة كوفيد في الجزائر سنة 2020 لتصل في سنة 2022 إلى 10.124.456 يفسر أن المواطن الجزائر أصبح يستعمل الخدمات الرقمية في الحياة اليومية.

الفرع 2:أبعاد الاقتصاد الرقمي في 2018-2020

الجدول رقم (14): قيمة مؤشر الاقتصاد الرقمي وفقا للأسس المختلفة في 2018-2020

الأبعاد	المحاور	قيمة المؤشر 2018	قيمة المؤشر 2020	قيمة المؤشر 2022
الأسس الرقمية	المؤسسات	33.98	31.31	50.15
	البنية التحتية	32.45	37.63	42.33
الابتكار	الابتكار	34.72	40.28	43.54
	الجاهزية التكنولوجية	44.39	-	-
الحكومة الالكترونية	الحكومة الالكترونية	42.27	47.33	51.73
الأعمال الرقمية	تطور الأسواق	31.63	-	28.33
	نمو السوق المالي	35	-	59.23
	التنمية المستدامة	65.87	62.05	71.71
المواطن الرقمي	التعليم والمهارات البنية التحتية	52.29	59.66	57.86

المصدر: من إعداد الطالبة وفقا (بن الزين و صالحي، 2020، ص 41) (مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2020،ص 129-131) و (فريد، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2018، 2021، ص 93-97)و (مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي2022، 2022، ص 201-203)

نلاحظ من خلال جدول قيم مؤشر الاقتصاد الرقمي وفقا للأسس المختلفة إن:

المؤسسات: نلاحظ انخفاض في قيمة المؤشر سنة2020 مقارنة بسنة 2018، حيث قدرت نسبة الانخفاض ب6.67، ثم يعود للارتفاع مرة أخرى في سنة 2020وصولا إلى 50.15.

البنية التحتية: نلاحظ أن هدا المؤشر في تزايد مستمر في الفترة من 2018الى 2022 حيث قدرت نسبة الزيادة ب9.88.

الابتكار: نلاحظ قفزة في قسمة المؤشر سنة 2020مقارنة بسنة 2018 حيث قدرت نسبة الزيادة ب5.56

الحكومة الالكترونية نلاحظ زيادة في مؤشرات الحكومة الالكترونية حيث قدرت نسبة الويادة في هده الفترة ب9.46.

التنمية المستدامة: نلاحظ انخفاض في قسمة المؤشر في سنة 2020 مقارنة بسنة 2018 حيث تقدر نسبة الانخفاض ب3.82، تم ارتفعت قيمت المؤشر في سنة 2022 وصولا الى مقدرا 1.1.

التعليم والمهارة البنية التحتية: نلاحظ زيادة في هدا المؤشر في الفترة 2018-2020 ثم انخفض في في سنة 2022بمقدار 1.8.

نلاحظ من خلال تحليل هده المؤشرات أن أزمة كوفيد سبب في زيادة التوجه نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر .

خلاصة الفصل الثالث

عجلت أزمة كوفيد-19 مسار الرقمنة لأغلبية قطاعات النشاط، والعمل على تنفيذ إستراتجية التحول الرقمي التي من شانها تشجع التواصل والاتصال، وكذلك العمل عن بعد باستعمال الوسائط الرقمية المتاحة:المنصات، التطبيقات، ووسائل التواصل الاجتماعي.

اعتمدت الجزائر على إستراتجية التحول الرقمي لمواجهة أزمة كوفيد-19،حيث اعتمدت على دعم الحاضنات عند اقتناء التكنولوجيات الجديدة واستعمالات الرقمية ، تسهيل وصول المؤسسات الناشئة لخدمات الدفع الالكتروني، تطوير منشات دعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تعميم نفاد الانترنت ذات التدفق العالي.

استنتجنا من الدراسة التطبيقية أن مؤشرات الاقتصاد الرقمي في تزايد مستمر في الفترة 2015-2022 وذلك باعتماد بشكل رئيسي على الانترنت في مختلف المعاملات الاقتصادية، كما يتأثر بالتغيرات التي تطرأ على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية، الابتكار، الثقافة التكنولوجية للمجتمع... للرقمنة اثر كبير في استمرار الأنشطة الاقتصادية في الجزائ، خلال أزمة كوفيد – 19 ودلك لاعتمادها على آليات ، التسوق الالكتروني ، منصات الدفع عبر البطاقات ...

استنتجنا أن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومؤشرات التجارة الالكترونية ومؤشرات الحكومة الالكترونية، أنها ازدادت مقارنة بالفترة ما قبل أزمة كوفيد-19، وهذا يثبت الفرضيات الثلاث والتي مفادها "أثرت أزمة كوفيد-19 على زيادة الولوج إلى التجارة الالكترونية" و"أثرت أزمة كوفيد-19على زيادات الولوج إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و"كذلك أثرت أزمة كوفيد-19على زيادة الولوج إلى الحكومة الالكترونية".

بناء على ما سبق يتم إثبات فرضية الدراسة والتي مفادها "أثرت أزمة كوفيد-19 زيادة الولوج نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر.

الخاتمة

الخاتمة

حاولنا من خلال الدراسة الإجابة عن الإشكالية المطروحة والتي تتمحور حول تأثير أزمة كوفيد-19 على زيادة الولوج إلى الاقتصاد الرقمي في الجزائر، وللإجابة عن هذه الإشكالية قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، بناء على الفصل الأول توصلنا إلى معرفة إن الأزمة حدث كبير وخطير، أو سلسلة من الأحداث التي تقع على نحو مفاجئ، وتتعدد الأزمات وفقا لأسباب حدوثها والطريقة التي تظهر بها، وان الأزمات الناجمة عن الكوارث الطبيعية والتصرفات الإنسانية تمثل ابرز أنواع الأزمات.

تمر الأزمة بمجموعة من المراحل " الأزمة لا تنشا من فراغ"، ومعرفتها يسهل القضاء عليها من خلال الاكتشاف المبكر لها والعمل على التصدي لها، ولمواجهتها لابد من متطلبات مادية وبشرية وتنظيمية وإدارية تعتمد المنظمات على إستراتجيتين لمواجهة الأزمة فالاستراتجيات التقليدية تعتمد عليها المنضمات التي ترفض الاعتراف بوجود أزمة، أما الاستراتجيات الحديثة فتعتمد عليها المنضمات التي تقوم على الديمقراطية في القيادة. تسببت أزمة كوفيد-19 في أزمة اقتصادية عالمية، أدت إلى توقف معظم الأنشطة الاقتصادية والحركة التجارية، فلا بد من وجود حلول تتماشى مع إجراءات الصحة، لإعادة عمل النشاط الاقتصادي والحركة التجارية في العالم.

اشرنا في الفصل الثاني إلى الاقتصاد الرقمي الذي يرتكز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، كما يتميز بعدة خصائص أهمها الاعتماد بشكل رئيسي على الإنترنت في مختلف المعاملات الاقتصادية، كما يتأثر بالتغيرات التي تطرأ على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبمستوى الثقافة التكنولوجية للمجتمع.

حيث أن أزمة كوفيد-19 ساهمت بشكل كبير في الولوج إلى الاقتصاد الرقمي، إذ سرع كوفيد-19عملية التحول الرقمي لذى الكثير من الشركات والدول. وفتح الطريق نحو عالم جديد، الذي يعتبر موضع تصورات لدى النخبة الاقتصادية والإستراتيجية لكل دولة من اجل مستقبل أفضل.

استنتجنا كذلك، أن التجارة الالكترونية أصبحت ثقافة المجتمع الرقمي، الذي أصبح يشتري ويبيع عبر أكبر المواقع الالكترونية العالمية. عجلت أزمة كوفيد-19 مسار الرقمنة لأغلبية قطاعات النشاط، والعمل على تنفيذ إستراتجية التحول الرقمي التي من شانها تشجع التواصل والاتصال، وكذلك العمل عن بعد باستعمال الوسائط الرقمية المتاحة: المنصات ،التطبيقات ، ووسائل التواصل الاجتماعي.

اعتمدت الجزائر على إستراتجية التحول الرقمي لمواجهة أزمة كوفيد-19، حيث اعتمدت على دعم الحاضنات عند اقتناء التكنولوجيات الجديدة واستعمالات الرقمية، تسهيل وصول المؤسسات الناشئة لخدمات الدفع الالكتروني، تطوير منشات دعم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تعميم نفاد الانترنت ذات التدفق العالي

استنتجنا من الدراسة التطبيقية أن مؤشرات الاقتصاد الرقمي في تزايد مستمر في الفترة 2015-2022 وذلك باعتماد بشكل رئيسي على الانترنت في مختلف المعاملات الاقتصادية كما يتأثر بالتغيرات التي تطرأ على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية، الابتكار، الثقافة التكنولوجية للمجتمع... للرقمنة اثر كبير في استمرار الأنشطة الاقتصادية في الجزائر خلال أزمة كوفيد – 19 وذلك لاعتمادها على آليات، التسوق الالكتروني، منصات الدفع عبر البطاقات ....

استنتجنا أن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومؤشرات التجارة الالكترونية ومؤشرات الحكومة الالكترونية، أنها ازدادت مقارنة بالفترة ما قبل أزمة كوفيد-19 ،وهذا يثبت الفرضيات الثلاث والتي مفادها "أثرت أزمة كوفيد-19 على زيادة الولوج إلى التجارة الالكترونية" و"أثرت أزمة كوفيد-19على زيادات الولوج إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال" و"كذلك أثرت أزمة كوفيد-19على زيادة الولوج إلى الحكومة الالكترونية".

وبناء على ما سبق يتم إثبات فرضية الدراسة والتي مفادها "أثرت أزمة كوفيد-19 زيادة الولوج نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر".

قائمة المصادر

والمراجع

أولا:الكتب

1. ابراهيم حسني. **العلاقات العامة في المنظمات** " الهيكل التنظيمي والانشطة والاهمية".
2. ادارة الازمات. مجموعة النيل العربية. (2003).
3. اميمة مصطفى. (2020). **دليل الوقاية من فيروس كوفيد -19 (اميمة مصطفى، المترجمون) الصين:** بيت الحكمة للاستثمارات الثقافية.
4. اية رياض عبد القادر بورزان. (2021). **ادارة الأزمات.** سوريا: الجامعة الافتراضية السورية.
5. تيدروس أدهانوم غيبريسوس. (2020). **استراتجية كوفيد المحدثة.** جنيف، سويسرا: منظمة الصحة العالمية.
6. الحسين ابراهيم حسان ،عبد الرحمان بن حسين دغستاني. (2019). **تقييم واقع ادارة الازمات والكوارث في المملكة العربية السعودية.** مكتبة الملك فهد الوطنية.
7. خالد احمد على محمود. (2019). **الاقتصاد الرقمي الحديث وادارة الموارد البشريةوالانتاج السلعي.** دار الفكر الجامعي.
8. خالد احمد علي محمود. (2019). **اقتصاد المعرفة وادارة الازمات المالية** . الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
9. خيرة بوخاري. (2021). **الوباء العالمي كوفيد- 19 بين المد والجزر و تأثيره على المستويات العالمية -التحديات والآفاق-**. برج بوعريريج: دار خيال للنشر والترجمة.
10. د.الحسين ابراهيم حسان . ا.عبد بالرحمان بن حسين دغستاني. (2019). **تقييم واقع ادارة الازمات والكوارث في المملكة العربية السعودية** . الرياض: معهد الادارة العامة فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر.
11. رضوان ابو شعشيع السيد. (2017). **الاقتصاد الرقمي** . القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
12. سارة ابراهيم. (2017). **التعامل مع الازمات**
13. سفيان قعلول، و الوليد طلحة. (2020). **الاقتصاد الرقمي في الدول العربية"الواقع والتحديات".** ابو ظبي.

14. صلاح عبد الحميد. (2013). **الاعلام وادارة الازمات** ،ط 1. القاهرة: مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.

15. عاطف احمد عبد العال زيدان. (2021). **الاقتصاد الرقمي بين الواقع والمامول والمعاملة الضريبية الخاصة به**. مصر: دار محمود للنشر والتوزيع.

16. عبد الكريم احمد جميل. (2016). **ادارة الازمات والكوارث**. al manhal.

17. عبد الله محمد الفقيه. (2011). **ادارة الازمات** ،صنعاء، دار الكتاب الجامعي.

18. عبد المجيد عبيد حسن صالح، و فلاح محمد فهد الهاجري. (2018). **الاقتصاد الرقمي واثره في نمط الحياة الاسلامي**. دبي.

19. عبد المولى ابو خطوة. (2011). دليل استخدام مودل MOODLلاعضاء هيئة التدريس . الجامعة الخليجية.

20. كريمان فريد ، علي عجوة. **ادارة العلاقات العامة بين الاستراتجية وادارة الازمات**. القاهرة.

21. محسن الخضري. ماجد عبد المهدي المساعدة. (2012). **ادارة الازمات (المداخل –المفاهيم – العمليات)** .عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

22. محسن الخضيري، و محسن احمد محمد الخضيري. (2003). **ادارة الازمات**. مجموعة النيل العربية طباعة نشر وتوزيع.

23. محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (2019). **ادارة الازمات والكوارث**. السودان، د.ن.

24. محمد عبد الله شاهين. (2017). **التجارة الإلكترونية العربية بين التحديات وفرص النمو**. دار حميثرا للنشر.

25. محمود جاد الله. (2007). **ادارة الازمات**.ط 1 عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.

26. نصير مطر الزبيدي. (2011). **ادارة الولايات المتحدة للازمات الدولية**. دار الجنان للنشر والتوزيع

27. هاشم السيد. (2020). **وقفات اقتصادية في زمن كورونا**(المجلد الاولى). قطر: للناشر دار الوتد.

28. يوسف ابو فار. (2020). **ادارة الازمات في المنظمات العامة والخاصة**. دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع.

ثانيا: البحوث الجامعية

29. اشواق فوضيلي، و نور الهدى فارس. (2020). **ادارة الازمة في المؤسسة الجامعية الجزائرية** ، مذكرة ماستر. كلية العلوم انسانية والتجارية، ام البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.

30. امينة بن حامد. (2013). **الحكومة الالكترونية –تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة الكترونية–**، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم سياسية ، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح .

31. حسين العلمي. (2013). **دور الاستثمار في تكنلوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة "دراسة مقارنة بين ماليزيا والجزائر."** شهادة ماجيستير". تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة،كلية العلوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس سطيف1.

32. حمد محمد حمد المري. (2014). **التخطيط الاستراتيجي ودورة في ادارة الازمات**، رسالة دكتوراة في ادارة الاعمال . جامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا، السودان: كلية الدراسات العليا.

33. رؤوف بومعزة، و حسام بودور. (2021). **واقع التجارة الالكترونية بالجزائر في ظل جائحة كورونا وافاقها**. شهادة ماستر ،مالية وتجارة دولية . كلية العلوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قالمة: جامعة 8ماي 1945

34. زينب هادي نعمة. (2015). **تحليل العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في ماليزيا والامرات العربية المتحدة للمدة "1999–2013"مع الاشارة للعراق** ،اطروحة دكتوراه. كلية الادارة والاقتصاد: جامعة كربلاء.

35. فيان فاروق الجزراوي. (2021). **تطورات الاقتصاد الرقمي وانعكاساتها على مكانة الدولة في النظام العالمي**. كلية العلوم السياسية رسالة ماجستير، العراق: جامعة النهرين.

36. محمد محمد خير اليوسف. (2002). **ادارة الازمات السياسية الدولية في عالم متغير** .رسالة ماجستير.كلية الاقتصاد، سوريا: جامعة حلب.

37. مرابطي وسام. (2015). **اليات التسويق عن بعدفي ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي–دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي**. مذكرة ماستر. كلية العلوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، ام البواقي: جامعة ام البواقي.

38. مليكة ارفيس. (2019). **اثر الاقتصاد الرقمي على النمو الاقتصادي في بعض الدول العربية من سنة2007الى سنة2017**. مدكرة ماستر. كلية العلوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.

39. هاني عبد الرحمان محمد ابو عمر. (2009). **فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة واثرها في ادارة الازمات ،دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين** .رسالة ماجستير. تخصص ادارة اعمال، الجامعة الاسلامية غزة.

ثالثا: تقارير المنضمات الدولية

40. تقرير مجلس الوحدة الاقتصادية العربية (2020)، **مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2020،كوفيد-19 وضرورة التحول الى الاقتصاد الرقمي**،ط1. القاهرة.

41. تقرير مجلس الوحدة الاقتصادية العربية .(2022). **مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي2022 مرحلة مابعد كوفيد-19 وافاق التعافي والنمو الاقتصادي العربي** ، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية،ط1، القاهرة

42. محمد فريد. تقرير مجلس الوحدة الاقتصادية العربية (2021). **مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2018** ،الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي ومجلس الوحدة الاقتصادية العربية بجامعة الدول العربية، القاهرة.

43. وزارة البريد والمواصلات السلكيةواللاسلكية. تم الاسترداد من https://www.mpt.gov.dz (07،04،2023)

رابعا: المجلات العلمية

44. احمد صديقي، و عبد الله الطيبي. (12, 2021). المعاملات التجارية الالكترونية العالمية في ظل تداعيات جائحة كورونا"كوفيد19". **مجلة ارتقاء للبحوث والدراسات الاقتصادية**، العدد 1.

45. احمد غبولي، و الطاهر توايتية. (سبتمبر, 2020). دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة لاهم اثار جائحة كورونا(كوفيد-19) على الاقتصاد العالمي – الازمة الاقتصادية العالمية2020-. **مجلة العلوم اقتصادية وعلوم التسيير** .

46. احمد يحي محمد علي. (03, 2022). دور الاقتصاد الرقمي في احتواء ازمة كورونا. **المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والادارية** ، العدد 3.

47. أسماء ناويس، و نصيرة قوريش. (2018). الحكومة الالكترونية كأحد أشكال إرساء الاقتصاد الرقمي. **مجلة العلوم الادارية والمالية**، جامعة الوادي. الجزائر ،العدد1.

48. امال قاسيمي. (2019). الاتصال ودوره في ادارة الازمات(قراءة نظرية في النمادج الاتصالية والادارية). **المجلة الجزائرية للاتصال** ، المجلد 17 العدد 28.

49. امينة حسيني. (2022). افاق التحول الرقمي في الجزائر ، **مجلة دراسات اقتصادية** ، جامعة عنابة ،العدد2.

50. ايمان بن الزين، و سميرة صالحي. (2020). الحكومة الالكترونية في الجزائر ومقارنتها بأفضل نماذج الحكومة الالكترونية. **مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة**، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد2.

51. باية وقنوني، و نادية عبد الكريم. (2020). تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر وتحدياتها. **مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة** ، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، ،العدد1.

52. بختة بطاهر. (2020). توجهات الاقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه – فلسطين، إمارات، سعودية، الجزائر–. **مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية**، العدد2.

53. بركنو نصيرة. (2017). الخدمات الحكومية الالكترونية كاداة فعالة لحسين الخدمة العمومية في الجزائر .**مجلة اقتصاديات الاعمال والتجارة** ،جامعة مصطفى اسطنبولي معسكر ،العدد4.

54. بشير دالي، و أسماء بوخاري. (2021). واقع التجارة الالكترونية في جائحة كورونا. **مجلة الدراسات الحقوقية** ،العدد2.

55. بو بكر بوسالم، محمد بن ذهيبة، و صلاح الدين قدري. (ديسمبر, 2017). دور الحوكمة الالكترونية في تحقيق استدامة الشركة. **مجلة العلوم الانسانية**، العدد8.

56. ثامر عطية صبر العنزي. (2022). تحديات وصعوبات تحقيق المصادر الرقمية لدورها في ظل جائحة كورونا نموذجا. **المجلة العربية للعلوم ونشرالأبحاث ـ مجلة العلوم الاقتصاديةوالإدارية والقانونية**العدد2.

57. جبير عبد الزهرة علي سعدي. (2021). التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا. **المجلة الاكادمية للبحوث القانونية السياسية** ،العدد1.

58. جميل سلمان السهلي. (2 جويلية, 2020). معوقات ادارة الازمات في الحوادث الامنية. **المجلة العربية للنشر العلمي** .

59. الحاج عرابة، و محمد زرقون. (2014). عصرنة نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر –تجربة بطاقة الشفاء–. **مجلة الباحث الاقتصادي**"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 2.

60. حفيظة رابح. (2022). واقع التعليم الالكتروني في المنظومة التعليمية الجزائرية. *مجلة اللسنيات والترجمة*،العدد2.

61. خالد رجم، خولة واصل، و الويزة سعادة. (2018). واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر "دراسة تحليلية لقطاع تكنلوجيا المعلومات والاتصال". **مجلة النمو الاقتصادي وريادة الاعمال مختبر دراسات التنمية المكانية وريادة الاعمال**، العدد1.

62. زينب نافع، و مجيد شعباني. (2020). الحكومة الالكترونية السبيل الامثل في زمن كورونا المستجد. **مجلة المالية والاسواق**، العدد3.

63. سعيد بن دنيدينة، و عامر بوعكاز. (2018). سبل وحماية المستهلك الالكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي. **مجلة البناء الاقتصادي** .

64. سفيان خروبي. (2022). مجهودات الدولة الجزائرية للتوجه نحو الاقتصاد الرقمي –طموحات كبيرة وانجازات متواضعة ،جامعة علي لونيسي البليدة. **مجلة الميادين الاقتصادية**، العدد1.

65. شوقي بورقبة. (2022). الآثار الاقتصادية لفيروس كورونا المستجد (كوفيد– 19)على آداء الاقتصاد الجزائري. **مجلة أبحاث ودراسات التنمية** ، العدد1 .

66. شوقي شادلي، و امال مهاوة. (2022). التجارة الالكترونية في ظل جائحة كوفيد–91 بين الفرص والتحديات. **مجلة النمو الاقتصادي وريادة الاعمال** .

67. صبيحة عبد اللاوي. (2021). تطور التجارة الالكترونية : حالة الجزائر.**مجلة دفاتر البحوث العلمية** ،العدد 1.

68. عائشة عبد الحميد. (2020). الارضية القانونية للاقتصاد المعرفي"الرقمي" في الجزائر ودوره في تشجيع المقاولاتية. **المجلة الاكادمية للابحاث والنشر العلمي** ، العدد14.

69. عيسى سماعيل، عمر محمود محي الدين، و جيلالي بوزكري. (2020). دراسة تطور اداء مدخلات الابتكار ومخرجاته وعلاقتة بالدخل وفق مؤشر الابتكار العالميGII دراسة حالة الجزائر. **مجلة العلوم اقتصادية والتسيير والعلوم التجارية** ،العدد1.

70. غنية لالوش. (2013). البنية التحتية لتكنلوجيا المعلومات في ظل الاقتصاد الرقمي. **مجلة الحقوق والعلوم انسانية** .

71. فاطمة الزهراء بن نامة، محمد عدة، و بن نامة نورية. (2021). واقع التجارةالالكترونيةفي الجزائرقبل وبعد جائحةكورونا. **مجلة الاقتصاد والبيئة**، العدد 3.

72. فاطمة مصابيح. (2022). التعميم الالكتروني في الجزائر بين الواقع والمأمول. **مجلة طيبة للدراسات العلمية الاكادمية**،العدد1.

73. كنزة تنيو، و محمد دهان. (2019). واقع الاقتصاد الرقمي في العالم العربي. **مجلة العلوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية**، العدد1.

74. محمد بن عدة، محمد لكحل، و عمر ولد عابد. (2022). الحكومة إللكترونية في الجزائر– التطبيقات الرقمية والمؤشرات العالمية. **مجلة اقتصاديات االعمال والتجارة**،العدد1.

75. محمد حاج قاسي. (2022). التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد والادارات العمومية. **مجلة الدراسات العمومية والقانونية**، العدد 2.

76. محمد حولي، و صفاء مباركي. (2019). تكنلوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لتعزيز جودة خدمة الزبون. **مجلة العلوم الادارية والمالية** ، العدد1.

77. محمد دعمي. (2022). دور ومساهمة الاقتصاد الرقمي من خلال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النموالاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 2000–2020. دفاتر البحوث العلمية، العدد1.

78. محمد سعيد محمد البغدادي. (30 06, 2022). الاقتصاد الرقمي واثره وضوابطه في ضوء الفقه الاسلامي. **مجلة النخيرة للبحوث والدراسات الاسلامية** ،العدد 1، الصفحات 172–173.

79. محمد عبيد كافي أبكز، سوسن عبد الحافظ حسن خطاب، عصام السيد بريمة السيد، و عبد العزيز حسين متعب المزيد. (ديسمبر, 2019). أثزالتجارة إلالكترونية على تطوير نظم المعلومات المحاسبية "دراسة ميدانية على عينة مختارةمن الشركات التجارية بولاية الخرطوم2019". **مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية** .

80. محمد لعاقل. (2021). واقع التعليم الالكتروني في ظل الاصالحات الجديدة بالجامعة الجزائرية. **مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية والانسانية** ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، العدد1.

81. مريم خالص حسين. (2013). الحكومة الالكترونية. **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصاديةالجامعة** .

82. نافذ فايز الهرش. (2020). ثر جائحة كورونا على مؤشرات الاقتصاد العالمي. مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة ، العدد3.

83. نسيمة مجاهد لعرج. (ديسمبر , 2021). استراتجية التحول الرقمي في ظل جائحة كورونا مع الاشارة الى تجربة: الامارت العربية المتحدة. **المجلة العلمية الجزائرية**، العدد4.

84. نعيم بوعموشة. (جوان, 2020). اتجاهات المواطن الجزائري نحوفيروس كورونا (كوفيد19). **مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية** ، العدد6.

85. نور الدين قريني. (2022). دور التحول الرقمي في التخفيف من تداعيات جائحة موفيد19 وتحقيق الانتعاش الاقتصادي المنشود " دراسة حالة الجزائر" ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ،جامعة الجزائر 3،العدد1.

86. نورالدين قريني. (05, 2022). دورالتحول الرقمي في التخفيف من تداعيات جائحة كوفيد-19وتحقيق الانتعاش الاقتصادي المنشود -دراسة حالة الجزائر، **مجلة وحدة البحث في تنميةالمواردالبشرية** (العدد01).

87. يونس عطاب. (2020). تدابير الوقاية لحماية الصحة العمومية من وباء كوفيد-91. **مجلة العلوم القانونية والاجتماعية** ،العدد2.

خامسا: الملتقيات العلمية

88. احلام دوبابي، و نور الهدى بالمهدي. (2022). تطبيقات البيانات ةالضخمة والاقتصاد الرقمي- عرض تجارب دولية رائدة-. **الملتقى الوطني الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كالية لتحقيق الاقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص التحديات الافاق"** .

89. عائشة قندوز. (2021). اثر التحول الرقمي على القطاع التجاري في ظل جائحة كوفيد-19. **ملتقى وطني حول:التحول الرقمي في الجزائر كالية لدعم تنافسية الاقتصاد الرطني وكسب رهان التنمية في ظل الازمات والتحديات الراهنة** .

سادسا: مواقع الانترنت

90. (2023). تم الاسترداد من https://www.alrsaaid-tech.net.

91. https://ar.wikipedia.org. (2023/04/03)

92. https://mawdoo3.com (2023/04/03)

93. https://www.tweet-dz.com. (03،04،2023).

94. الاتحاد الدولي للاتصالات. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد من https://www.itu.int (16، 04، 2023)

95. بثينة الجورمازي. (29 07, 2020). التحول الرقمي في زمن كورونا: دراسة حالة لبلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. تاريخ الاسترداد 08 04, 2023، من البنك الدولي: https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/digital-transformation-time-covid-19-case-mena

96. فكرة موسوعة عربية تهتم بجميع المجلات. (2023). تاريخ الاسترداد ، من https://www.fekera.com.

97. المؤسسة العمومية للتلفويون الجزائري. (2020). تم الاسترداد من https://www.entv.dz. (18, 04،2023)

98. وليد اليافعي. (2022). مدونة فاتورة . من https://fatora.io (27, 04،2023)

99. جيهان عبدالسلام عباس. https://pharostudies.com.(03 04, 2023)

100. https://ourworldindata.org (18،03،2023)

101. https://www.androydi.com (02 03،2023)

102. https://www.echoroukonline.com (03،18،2023)

103. https://www.politics-dz.com (02،01،2023)

104. www.ifrc.org/ar (13،02،2023)

105. www.aljazeera.net (،0212،2023)

106. http://analysthome.com (05،03،2023)

107. https://www.asjp.cerist.dz (17،03،2023)