# آثار جائحة كورونا (كوفيد – 19) على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وحتمية اندماجها في التجارة الالكترونية في الجزائر

**The effects of the Corona pandemic (Covid-19) on small and medium enterprises and the imperative for their integration into e-commerce in Algeria**

**بريش خالد** *

جامعة الجزائر 3 - الجزائر

berriche@ymail.com

تاريخ الإستلام: 2021/10/21 تاريخ القبول: 2021/12/21 تاريخ النشر: 2021/12/31

**ملخص:**

قامت جائحة كرونا (كوفيد – 19) بتعرية الاقتصاد العالمي والنظام المالي والتجارة الدولية، وفضحت هشاشة البنى التحتية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وأعطت الفرصة للمؤسسات التي تنشط في التجارة الالكترونية للبقاء والاستمرار والنمو أكثر من غيرها، لتحقق أنماط الاقتصاد الافتراضي في ظل الأزمة مكاسب ضخمة.

من المتوقع أن تفرض هذه الأزمة مفاهيم جديدة لأساليب العمل والإنتاج والتوسع في تجارة الخدمات ونقل التكنولوجيا والمعرفة وأنماط التجارة الالكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** مؤسسات صغيرة ومتوسطة، تجارة الكترونية، كوفيد 19.

**تصنيف JEL:** E02، L81.

**Abstract:**

The Corona pandemic (Covid-19) exposed the fragility of the global economy, the financial system and global trade, and revealed the fragility of the SME's infrastructure. And it provided the opportunity for the companies that deal in electronic commerce to survive, continue and grow more than others, so that the patterns of the virtual economy during this crisis achieved huge profits.

It is expected that this crisis will impose new concepts of work, production methods and the expansion of service marketing, the transfer of technology and knowledge, and e-commerce forms.

**Keywords**: Small and Medium Enterprises, E-commerce, Covid 19.

**Jel Classification Codes:** E02; L81.

* المؤلف المراسل.

**1. مقدمة:**

إن انتشار جائحة كورونا (كوفيد – 19) على المستوى العالمي كان له الأثر على الصعيد الصحي والإنساني والاقتصادي، فأدى إلى اختلال حركة التجارة العالمية وإفلاس العديد من المؤسسات على مستوى العالم، كما تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة معضلة البقاء في مقابل صمود الشركات الكبرى، وتقود هذه الأزمة إلى إعادة النظر في الكثير من المفاهيم الاقتصادية على المستوى العالمي.

هذه الأزمة ستفرض على الاقتصاد العالمي والمؤسسات مفاهيم جديدة قبل أن تتركه وترحل، فكما قال الرئيس الصيني الحياة بعد (كوفيد – 19) لن تكون كما كانت قبله، ففي حين تسبب تفشي الفيروس في خسائر باهظة لبعض المؤسسات، فانه يعد في نفس الوقت فرصة ثمينة لبعضها الآخر، والتحدي الجديد لا يتوقف على وضع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خطة للتعافي والاستجابة بفعالية ومرونة للأزمة الحالية فحسب، بل يعتمد أيضا على مدى قدرتها على وضع خطة تمكنها من النمو والاستمرار بعد الجائحة.

**1.1. إشكالية البحث:** في ظل الأوضاع الاقتصادية التي يعيشها العالم أضحى اعتماد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على التجارة الالكترونية ضرورة ملحة ومتطلبا تنمويا لزيادة إسهامها والاستجابة والتكيف مع التحولات السريعة والعميقة في الاقتصاد العالمي بسبب جائحة كوفيد – 19، بناء عليه نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

**ماهي التحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للخروج من الأزمة في ضل جائحة كرونا (كوفيد – 19)؟ ومدى نجاعة اندماجها في التجارة الالكترونية بعد الجائحة؟**

**2.1. أسئلة البحث:** يتفرع من الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي آثار جائحة (كوفيد–19) على المعاملات التجارية والمؤسسات الاقتصادية؟
- ما هو واقع التجارة الالكترونية في الجزائر في ظل جائحة (كوفيد-19)؟
- ماهي آثار جائحة (كوفيد-19) على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
- ماهي الحلول المقترحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة للخروج من الأزمة؟

**3.1. أهداف البحث:** نهدف من خلال البحث لتسليط الضوء على الآثار والتحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل جائحة (كوفيد–19) من خلال التعرف على:

- آثار جائحة (كوفيد–19) على المعاملات التجارية والمؤسسات الاقتصادية؛
- التعرف على واقع التجارة الالكترونية في الجزائر في ظل جائحة (كوفيد-19)؛
- المخاطر والتحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب جائحة (كوفيد–19)؛
- أهمية اندماج المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التجارة الالكترونية للخروج من الأزمة.

**4.1. أهمية البحث:** يعتبر قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري لاقتصاديات الدول النامية، وفي ظل تفشي جائحة (كوفيد-19) ستكون هذه المؤسسات في مركز الأزمة وأكثر المتضررين منها، وتبقى الحاجة لاندماجها في التجارة الالكترونية ضرورة ملحة في ظل الظروف الراهنة، وتتجلى أهمية البحث من خلال ما يلي:

- استعراض آثار جائحة (كوفيد–19) على المعاملات التجارية والمؤسسات الاقتصادية والتعرف على واقع التجارة الالكترونية في الجزائر في ظل الجائحة؛

- تبرز أهمية البحث كذلك في دراسة المخاطر والتحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الجائحة واقتراح حلول للخروج من الأزمة.

**1.5. منهج البحث:** استخدمنا المنهج الوصفي في تحليل البيانات بغية الوصول إلى أهداف البحث والإجابة على الأسئلة وذلك من خلال استعراض آثار الجائحة على بعض المعاملات الالكترونية في الجزائر.

**2. آثار جائحة كورونا (كوفيد–19) على المعاملات التجارية والمؤسسات الاقتصادية:**

تسببت جائحة (كوفيد–19) في حدوث اضطرابات حادة وخسائر فادحة في التجارة، مما أثر على قطاعات ومؤسسات الأعمال الغنية بالوظائف، فقد أدت إجراءات الاحتواء في الاقتصاديات الرئيسية وأهم البلدان الشريكة تجاريا إلى تخفيض الطلب الخارجي بشدة، وقد أثر تباطؤ النشاط العالمي الناجم عن ذلك على سلاسل القيمة العالمية، وعلى قطاعات التجزئة والصناعات التحويلية الغنية بالوظائف، فضلا على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وفي الوقت نفسه، فإن الإجراءات الاحتوائية التقييدية التي اتخذتها حكومات الدول والمخاوف من الإصابة بالعدوى تضعف طلب المستهلكين، لا سيما في قطاعات السياحة والضيافة والتجزئة. وفي الوقت ذاته ازدادت حدة تضييق الأوضاع المالية العالمية، مما زاد من التحديات أمام الدول والمؤسسات. (صندوق النقد الدولي)

وفيما يتعلق بحجم الخسائر الاقتصادية الناتجة عن الأزمة الراهنة، ووفق العديد من التقديرات،،يتوقع أن تتسبب في خسائر اقتصادية عالمية تقدر بنحو 2.7 تريليون دولار كحد أدنى. وهناك تقديرات تشير إلى أن الخسائر ستتعدى ذلك بكثير، حيث يرجح أن تبلغ خسائر الاقتصاد العالمي جراء هذه الأزمة خلال النصف الأول من عام 2020 نحو 6 تريليون دولار، وسينكمش الاقتصاد العالمي بـ 11 % مقارنة بالفترة نفسها من عام 2019 .(علي صلاح، 2020، ص 4)

أثرت جائحة كورونا على جميع الأنشطة الاقتصادية من دون استثناء، حيث تتسبب في انخفاض الطلب على إنتاج جميع الأنشطة تقريبا كما أنها تجبر معظم الأنشطة على التوقف عن العمل، والعمل بالحدود الدنيا في أفضل الأحوال، ولا سيما أنشطة الخدمات غير الضرورية. وفي مثل هذه الظروف لن تتحمل جميع المؤسسات الاستمرار في الأسواق، بل سيجبر العديد منها على إنهاء أنشطتها، وسيختار بعضها الخروج طوعا من الأسواق قبل الوصول إلى الإفلاس عبر تصفية أعمالها، ولن يستطيع الاستمرار في الأسواق سوى المؤسسات الكبرى القادرة على التحمل لفترات طويلة .(علي صلاح، 2020، ص 11)

تتعرض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لخطر أكبر في هذه المرحلة الجديدة من تخفيض المديونية، فهذه المؤسسات تتركز في قطاع الخدمات الذي يعد أكبر المتضررين من تدابير الاحتواء والتباعد الاجتماعي، ومقارنة بالمؤسسات الكبيرة، لا تملك المؤسسات الصغيرة إلا هوامش أمان نقدية ضعيفة، وهي أكثر استخداما للرفع المالي، وتعتمد في الأساس على القروض قصيرة الأجل والأرباح المحتجزة، وإزاء هذه "الأزمة منقطعة النظير" تواجه مؤسسات الأعمال الصغيرة نقصا حادا في التدفق النقدي مع القليل من خيارات التمويل، وينبغي أن تبادر البنوك بجهد كبير لتوفير رأس المال العامل، لكن البنوك تواجه ضغوطها الخاصة أيضا، حيث تلجأ المؤسسات الكبيرة لخطوط الائتمان لدى البنوك حتى تدعم احتياطاتها النقدية، وتسعى البنوك إلى خدمة كبار العملاء أولا، وبالتالي فسوف تترك المؤسسات الصغيرة وراء الركب لتتولى أمر نفسها.(كينيث كانغ وتشانغ يونغ ري)

يأتي في مقدمة المؤسسات التي تستفيد من أزمة كورونا تلك العاملة في مجال التجارة الإلكترونية، في ظل قيام الناس بالتسوق عبر الإنترنت بشكل كبر، وتوفر الأزمة الحالية قوة دفع جديدة لتبني أسرع للتجارة الإلكترونية، ما ساهم في انتعاش شركات توصيل الأغذية والمشروبات والمطاعم عبر الإنترنت (صدفة محمد محمود، 2020، ص 11). ومن الواضح أن الشركات الرابحة هي التي نجحت في توظيف التقنيات الحديثة للترويج لأعمالها، وبصرف النظر عن التجارة الإلكترونية فقد انتعشت الشركات التي تقدم خدمات التعلم عن بعد، والألعاب، والبث المباشر، والترفيه الافتراضي، والتطبيب عن بعد والتكنولوجيا الصحية والتأمين، وبرامج العمل عن بعد واتصالات المؤسسات . (صدفة محمد محمود، 2020، ص 13)

ستكون أزمة كورونا السبب في افراز صناعات وأنشطة اقتصادية صغيرة في كل قطاع، ولكنها ذات مؤسسات قوية وذات أصول جيدة، وسيتجلى حدوث ذلك في القطاعات التي تعاني هبو طا حلادا في الطلب على منتجاتها، ويأتي قطاع السفر والسياحة على رأس تلك الأنشطة، فقد منيت شركات الطيران في مختلف أنحاء العالم بخسائر فادحة بسبب وقف أغلب رحلات طيران الركاب حول العالم، (علي صلاح، 2020، ص 11) ومن أبرز القطاعات المتضررة كذلك بسبب فيروس كورونا تجارة التجزئة التقليدية والمحلات التجارية، هذا بالإضافة إلى تضرر صناعة الترفيه ودور السينما العالمية التي تعتمد على الطرق التقليدية.(صدفة محمد محمود، 2020، ص13)

وكانت شركات النفط والغاز من أبرز المتضررين من أزمة كورونا، مع التراجع غير المسبوق في الطلب العالمي والقيود على الإنتاج، الأمر الذي أدى إلى انخفاض الأسعار إلى مستويات تاريخية، وما اتبع ذلك من خسارة المليارات من أسعار أسهم شركات النفط والغاز الكبرى في أسواق المال العالمية، وهو ما يكبد شركات الطاقة خسائر باهظة دفعتها إلى خفض وتحجيم خطط إنفاقها الرأسمالي على مشروعاتها الجديدة.(صدفة محمد محمود، 2020، ص13)

**3. واقع التجارة الالكترونية في الجزائر في ظل جائحة (كوفيد – 19):**

أكد رئيس المنظمة الوطنية لحماية المستهلك (APOE) أن السوق الجزائرية تشهد حاليا ركودا كبيرا لم تشهده منذ الاستقلال، ذلك أن النشاطات التجارية تقلصت بنسبة تفوق 80% منذ بداية انتشار الوباء و20% المتبقية تقتصر على الضروريات فقط مثل تجارة الخضر والفواكه والمواد الغذائية وخدمات الاتصال والهاتف. والتأخر الذي تعرفه الجزائر في مجال التجارة الإلكترونية والدفع الإلكتروني، يزيد من تعقيد الوضع التجاري والاقتصادي الحالي، داعيا الحكومة إلى استغلال هذه الظروف لحشد وتعبئة جهودها في تطوير وتعميم التجارة والدفع الإلكترونيين ما شأنه التقليص من الآثار الاقتصادية للوباء .(وكالة الأنباء الجزائرية)

قامت جائحة كرونا (كوفيد – 19) بتعرية واقع التجارة الالكترونية في الجزائر، وبينت نقاط الضعف العديدة فيه وقصور وعجز بيئة الأنظمة الالكترونية الاقتصادية الجزائرية وكشفت عن ضعف الثقة في العمليات التجارية الالكترونية.

الملاحظ لبيئة التجارة الالكترونية في الجزائر يرى أن المشكل في قصور طرق الدفع الالكترونية المتاحة للمستهلك الجزائري، والتي نجدها على نوعين، أولا البطاقة الذهبية التابعة لمؤسسة بريد الجزائر، وتقول الإحصائيات أنها قامت بإصدار 6 مليون بطاقة. والتي بدورها تسمح بإجراء عدد محدود من المعاملات التجارية المحلية عبر الانترنت (المواقع الالكترونية الجزائرية)، والتي نحصرها في: تسديد فواتير الكهرباء والغاز، دفع مستحقات الجزائرية للمياه (ADL)، تسديد مستحقات شركة المياه والتطهير الجزائرية (SEAAL)، تسديد فاتورة الهاتف الثابت واشتراك الانترنت ADSL وخدمة الجيل الرابع G4، شحن رصيد متعاملي الهاتف النقال (ooredoo، Djezey، Mobilis)، الدفع الالكتروني لحجوزات الخطوط

الجوية الجزائرية، توفر مؤسسة بريد الجزائر كذلك تطبيق للهواتف الذكية (بريدي موب) الذي يسمح بإجراء تحويلات مالية بين الحسابات البريدية وتسديد الفواتير بصفة آنية .(https://baridinet.poste.dz)

والثانية بطاقة الدفع البيبنكية (CIB) بطاقة الكترونية تصدر عن أحد البنوك المعتمدة في الجزائر وتصلح للاستخدام المحلي فقط (داخل التراب الوطني). منذ أكتوبر 2016 أصبح الدفع عن طريق الإنترنت بواسطة البطاقة البيبنكية عمليا بالجزائر، وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة (شركات توزيع الماء والطاقة "الغاز والكهرباء"، الهاتف الثابت والنقال، شركات التأمين، النقل الجوي وبعض الإدارات).

بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 نستعرض الاحصائيات الخاصة بنشاط الدفع على الانترنت للثلاثي الأول من سنة 2020 في الجزائر.(تجمع النقد الآلي 'جي مونيتيك')

**جدول 01: نشاط الدفع على الانترنت باستعمال البطاقة البيبنكية والذهبية في الجزائر**

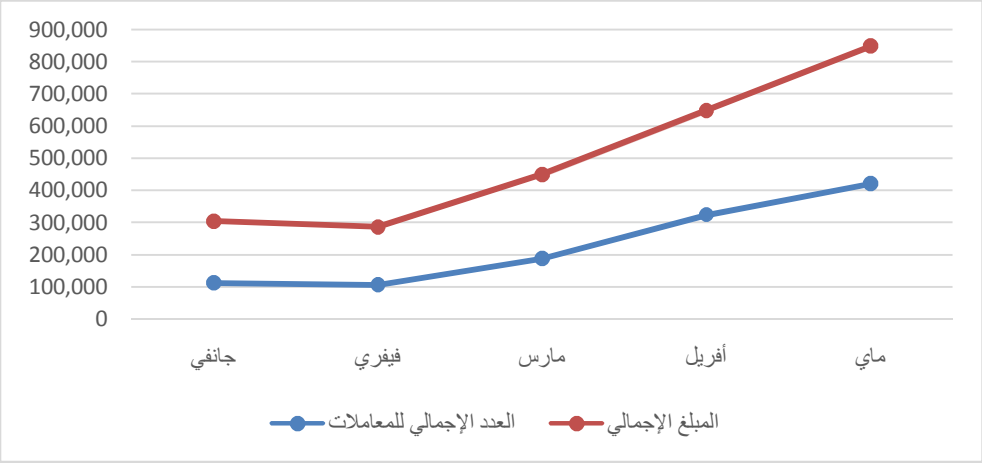
| السنة 2020 | هاتف / الاتصالات | النقل | تأمين | كهرباء / ماء | الخدمة الإدارية | خدمات | بيع البضائع | العدد الاجمالي للمعاملات | المبلغ الإجمالي دج |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| جانفي | 102 047 | 2 831 | 1 230 | 2260 | 48 | 3 742 | 9 | 112 167 | 191820684,25 |
| فبراير | 93 441 | 3 111 | 1 262 | 2 875 | 51 | 4 645 | 0 | 105 385 | 180287439,76 |
| مارس | 170 041 | 1 813 | 737 | 5 487 | 274 | 8 545 | 0 | 186 897 | 261823601,74 |
| ابريل | 314 385 | 60 | 247 | 2 609 | 42 | 6 597 | 5 | 323 945 | 324872004,49 |
| ماي | 677 406 | 178 | 58 | 4 101 | 49 | 9 871 | 23 | 420 957 | 428631852,78 |

**المصدر:** نشاط الدفع على الإنترنت، تجمع النقد الآلي "جي مونيتيك"

https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet

نلاحظ زيادة في إجراء المعاملات المالية باستخدام البطاقة البنكية والذهبية بين شهري جانفي وأفريل بما نسبته 280% وزيادة قدرها 170% في قيمة المبالغ المحولة، ولقد مس التأثير السلبي قطاع النقل والتأمين والخدمات الإدارية، وكان التأثير الإيجابي من نصيب قطاع الهاتف والاتصالات.

**الشكل 1: تطور نشاط الدفع الالكتروني في الجزائر – الثلاثي الأول 2020-**




**المصدر:**من اعداد الباحث

بلغت عدد محطات الدفع الالكتروني ((TPE النشطة في ماي من السنة الجارية (2020) 28873 محطة، والجدول التالي يلخص نشاط الدفع على محطة الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الثلاثي الأول من سنة 2020.

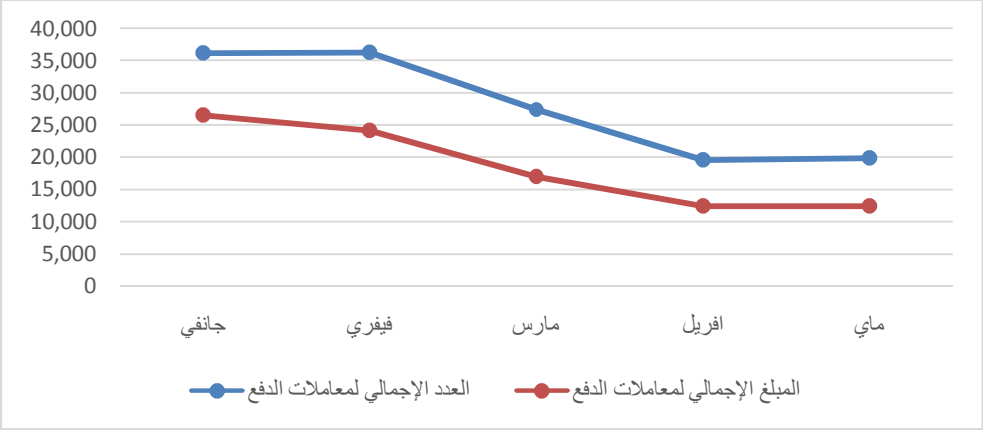
**الجدول 02: نشاط الدفع على الانترنت باستعمال البطاقة البيبنكية والذهبية في الجزائر**

| السنة 2020 | العدد الإجمالي لمعاملات الدفع | المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع |
|---|---|---|
| جانفي | 36 196 | 265 527 939,31 دج |
| فبراير | 36 293 | 241 760 151,38دج |
| مارس | 27 399 | 169 409 125,72دج |
| ابريل | 19 590 | 123 841 162,47دج |
| ماي | 19 867 | 124092950.34 دج |

**المصدر**: نشاط الدفع على الإنترنت، تجمع النقد الآلي "جي مونيتيك"
/https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe

نلاحظ انخفاض في العدد الإجمالي لمعاملات الدفع الالكتروني على محطات ((TPE بما نسبته 54% ما بين شهر ابريل وجانفي 2020 ويعود ذلك بشكل أساسي لغلق معظم المحلات التجارية والمساحات الكبرى التي تعمل بنظام الدفع الالكتروني ((TPE ونوع من الثبات في شهر ماي.

**الشكل 2: تطور نشاط الدفع على محطة الدفع الالكتروني (TPE) في الجزائر -الثلاثي الأول 2020-**




**المصدر**: من إعداد الباحث

تقدم بعض البنوك الجزائرية بطاقات الكترونية من نوع Card Master وCard Visa تسمح باجراء المعاملات التجارية في المواقع العالمية، والتي يتم اقتنائها بتكاليف عالية ورسوم شهرية مرتفعة ومحدودية المعاملات التجارية التي يمكن القيام بها وتسقيف حجم التبادلات المالية، ورفضها من قبل بعض المواقع الالكترونية العالمية ولا توجد إحصاءات رسمية لمثل هذه المعاملات المالية.

**4. المخاطر والتحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب جائحة (كوفيد–19):**

بسبب انتشار فيروس كورونا فان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تواجه مجموعة من التحديات التي نستعرضها كما يلي:

❖ **الموارد البشرية**: في الوقت الذي يركز فيه العديد من القادة اهتمامهم حاليا على الجوانب الصحية والاقتصادية لهذه الأزمة، فهناك ثمة خطر بأن العامل البشري لا يحظى بالاهتمام الذي يستحقه. وتستطيع أقسام الموارد البشرية القيام بذلك من خلال العمل على أولويات رئيسية للأشخاص عبر أربعة مواضيع عامة هي، أولا: صحة الأشخاص. ثانيا: استعداد القوى العاملة، فهناك حاجة إلى إدارة المخاطر المتعلقة بالأشخاص بطريقة استباقية، حيث يجب ألا تكون الوظائف الهامة شاغرة في أي وقت ويجب على المؤسسات الاستعداد لحالات الطوارئ، كما يجب تعزيز مستوى مرونة القوى العاملة.

وتعد ثقافة الاتصال والدعم هي الموضوع الثالث ذات الأهمية الكبيرة في ضوء اعتماد العاملين على التواصل الذي يتسم بالانفتاح والتعاطف، حيث أصبح منح العاملين لديك شعورا بالوقوف معهم وتضافر الجهود أمرا أكثر أهمية من أي وقت مضى، وأخيرا وليس آخرا، سيساعد تسريع عملية الاستعداد الرقمي، ليس فقط للعمل عن بعد، ولكن أيضا لخلق نظام أكثر اعتمادا على الأتمتة على المدى الطويل في بناء القدرة على التكيف؛(كريستوف دانيال، 2020، ص 6)

- **سلاسل التوريد**: انقطاع التواصل مع المورد وصعوبة التوريد. ذلك أن تفشي فيروس (كوفيد-19) كشف عن هشاشة سلاسل التوريد العالمية، التي تعني اعتماد العديد من الشركات على أنظمة مترابطة بشكل وثيق. ومع أن هذا النظام قد يكون مفيدا خلال الظروف العادية لدوره المحوري في تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف، إلا أنه يعني وجود مساحة محدودة للغاية للمناورة في حالة الأزمات والاضطرابات وقد تمتد التبعات عبر أقاليم جغرافية متنوعة، خاصة مع نفاد المخزون الحالي، وعدم كفاية التنويع في استراتيجيات المصادر. وفي هذا الإطار اضطرت العديد من المؤسسات العاملة في صناعة السيارات مثلا، إلى إغلاق مصانعها بسبب عدم قدرتها على الحصول على قطع الغيار من الصين، نتيجة إغلاق الحدود وتوقف حركة الطيران؛(ميدل ايست أونلاين)
- **العمليات التشغيلية**: عدم توافر مواقع العمل وتعطل في العمليات الرئيسية وزيادة المخزون ومنه زيادة تكاليف التخزين؛
- **التدفقات المالية**: صعوبة إدارة السيولة والتحصيل واضطراب العلاقات مع الزبائن بسبب المديونيات؛
- **الأمن السيبراني**: التحدي الأكبر هو الخشية من القرصنة الإلكترونية، حيث شكل العمل من المنزل فرصة كبيرة لنشاط قراصنة المعلومات، فالأجهزة المنزلية ليست بدرجة تأمين أجهزة العمل، كما أن إدارات تكنولوجيا المعلومات المسؤولة عن الأمن السيبراني للمؤسسة لن تستطيع الإشراف الكامل على كل موظفي الشركة للتأكد من اتباعهم كافة تعليمات الأمان فضلا عن ضعف ثقافة الأمن السيبراني لدى الكثير من الأفراد، وهو ما قد يمكن القراصنة من اختراق قواعد بيانات كثير من المؤسسات وسرقتها أو تشفيرها، وطلب فدية بسبب ضعف الإجراءات الأمنية؛(إيهاب خليفة)
- **السمعة**: صعوبة التواصل مع الزبائن بسبب عدم توافر قنوات الخدمة الملائمة؛
- **الصحة والسلامة**: في ظل أزمة كورونا، تنشأ احتياجات طارئة وحتمية ينبغي على كل المؤسسات مراعاتها، فالأشغال الأساسية التي لم تغلق أو التي ستفتح مجددا عندما ينحسر الحظر جزئيا بدون انحسار الوباء نفسه، على الشركات أن تضمن أن تكون بيئة العمل لا تساعد على انتشار الوباء مجددا. من هذه الاحتياطات: إعادة توزيع الجدول الزمني للعمل وإعادة تعيين المساحات داخل المكاتب لجعل المسافات متباعدة بين كل موظف وآخر، بحيث لا يعمل عدد كبير من الموظفين في نفس المساحة الضيقة في نفس الوقت، وزيادة إجراءات النظافة وإتاحة المعقمات في الردهات والمداخل ودورات المياه. تقليل احتكاك الموظفين بالعملاء (اتاحة وسائل دفع الكترونية واتاحة الدفع أونلاين لتجنب تداول العملات بين الأيدي). عقد الاجتماعات باستخدام التكنولوجيا قدر الإمكان والاستمرار في السماح للموظفين بالعمل من المنزل إن أمكن لتجنب اللقاءات وجها لوجه.(ياسمين يوسف)

**5. ضرورة اندماج المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التجارة الالكترونية بعد جائحة (كوفيد-19):**

أدت حالة العزلة الجبرية التي اضطرت العديد من الحكومات إلى فرضها على سكانها، إلى تقييد حركة العمالة، ومنع العمل والإنتاج بالأساليب التقليدية، وتقييد حركة المستهلكين والحد من قدرتهم على الوصول إلى الأسواق، ومن ثم ظهرت الحاجة إلى تغيير طرق العمل، وكذلك طرق توصيل المنتج إلى المستهلك، ويقضي ذلك باختفاء أنشطة اقتصادية وظهور أنشطة أخرى بديلة لها. وسيكون الاعتماد في الأساس على الأنشطة التي تعتمد على التواصل عن بعد عبر الإنترنت، ومن هنا فمن المتوقع أن تؤدي الأزمة الراهنة إلى تخفيف القيود على الأنشطة التجارية والاقتصادية من خلال تلك الوسائط، بما يساعد على تحول حياة البشر شيئا فشيئا إلى الافتراضية.(علي صلاح، 2020، ص 12)

وتتيح هذه الظروف الفرصة لصعود الأنشطة الاقتصادية التي تعتمد في الأساس على شبكة الإنترنت كوسيلة للوصول إلى المستهلك، أو بالأحرى التي تأخذ من شبكة الإنترنت وسيطا للربط بن منتج السلعة أو الخدمة من ناحية والمستهلكين من ناحية أخرى، ومن التحديات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بعد الجائحة مشكل التمويل وارتفاع التكاليف والمديونية ويمثل تحول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لممارسة أنشطتها على الأرضية الرقمية (الموقع الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، الأجهزة الذكية) التي تربط بين البائع والمشتري أسلوب رقمي للوصول للزبائن وتلغي دور الوسطاء ومنه ربط جسور التواصل مع الزبائن بطريقة مباشرة، وقيام المؤسسة بإدارة عمليات البيع والتوزيع والترويج والشراء والتوريد والنقل والتأمين مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف البنى التحتية مثل الايجار والكهرباء والمكاتب والمعدات والرواتب والأجور والمصاريف الإدارية ومصاريف التسويق المرتفعة.

فرصة التسويق بالعمولة لترويج المنتجات، فمن الصعوبات التي تواجهها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مشكل وكلاء البيع والترويج والمنافسة، ومن خلال استغلال التسويق بالعمولة يمكن الاستعانة بمستخدمي ورواد الشبكة العنكبوتية لبيع والترويج لمنتوجات المؤسسة على حساباتهم الشخصية وعند تحقيق أي عملية بيع عن طريق العميل تكون له عمولة. ووفقا لبحث حول الأعمال الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات ومصر والمملكة العربية السعودية، أجرته (YouGov) بتكليف من (انستجرام) التابع لشركة (فايسبوك) سنة 2019، فإن 77٪ من الشركات الصغيرة والمتوسطة يستخدمون (انستجرام) كوسيلة فعالة للوصول إلى جماهير جديدة وعلى نطاق عالمي، وبالإضافة إلى ذلك، قال 96٪ أن "فايسبوك" هي قناة تسويقية مهمة لأعمالهم، فيما قال 59٪ إنها تساعدهم على التواصل بشكل مباشر مع العملاء. وأظهرت الدراسة بأن تطبيق (انستجرام)، سيصبح قناة التسويق الرئيسية لـ 73٪ من الشركات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال السنوات الخمس المقبلة )

أكبر مخاطر التجارة الالكترونية مشكل الاختراق والاحتيال الالكتروني، التي تعود بالضرر بشكل أساسي على البائع أكثر منها على المشتري، ذلك أن المؤسسة التي تقوم بالبيع على الانترنت تقدم ضمانات للمشتري لرد المبلغ أو جزء من مبلغ العملية التجارية في حالة عدم وصول السلعة أو أن السلعة غير مطابقة، وخسائر مردودات السلع التي لا يستلمها أصحابها وإلغاء عمليات الشراء. ومع زيادة اعتماد الأفراد على الفضاء السيبراني زادت أيضا التهديدات السيبرانية، فمثلا أصدرت شركة الأمن السيبراني (Check Point) تقريرا أشارت فيه إلى أنه منذ بداية هذا العام تم إنشاء أكثر من 4000 موقع إلكتروني خاص بكوفيد- 19، وبحسب الشركة فإن 3% من هذه المواقع ضارة، و5% مواقع مثيرة للريبة والشك، حيث تعتبر بمثابة فخ للزوار، فبمجرد الدخول على أحد هذه المواقع يتم سرقة البيانات الشخصية للزوار بهدف بيعها عبر الإنترنت.(إيهاب خليفة، 2020، ص 13)

**6. خاتمة:**

ساهم انتشار جائحة (كوفيد-19) في تسريع عملية التحديث التكنولوجي التي يمر بها العالم، وأصبحت الإنترنت ضرورة لا غنى عنها لتسيير الحياة اليومية، وشكل بديلا ممكنالحياة جديدة يمكن أن تستمر حتى بعد انتهاء هذا الوباء، ومن هنا كانت أهمية أن تبدأ الحكومات والمؤسسات في إدراك طبيعة المرحلة الحالية وتداعياتها على المستقبل. ومع زيادة الاعتماد على التكنولوجيا بصورة أكبر من ذي قبل، وتصاعد الاعتماد عليها في المستقبل القريب سوف تختلف نظم الإدارة والعمل بعد الجائحة عما كانت قبلها.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها نعرض ما يلي:

- ✓ تعتبر الصحة والسلامة من الأولويات التي يجب التركيز عليها في ظل أزمة (كوفيد – 19)، مع ضرورة تسهيل مبادرات العمل من المنزل والاجتماعات الافتراضية، وكذا تدعيم الأمن السيبراني لمواجهة أية هجمات الكترونية؛
- ✓ من المحتمل أن تتطور المخاطر الاقتصادية والمالية التي تواجه دول العالم لتشمل مخاطر السيولة والتمويل والإفلاس لبعض القطاعات منها الصناعات الصغيرة والمتوسطة نتيجة لتداعيات جائحة فيروس كورونا؛
- ✓ خوفامن انتقال العدوى من خلال التلامس، اتجه العديد من الأفراد إلى خيار الدفع من خال بطاقات الائتمان أو بطاقات الدفع المسبق أو الدفع عر الإنترنت. وقد شجعت العديد من الدول استخدلم الأفراد للنقود الرقمية بدلامن النقود الورقية الذي أعاد نوع من الثقة لمثل هذه التعاملات المالية.

من خلال جملة النتائج المتوصل إليها نقوم بعرض التوصيات التالية:

- ضرورة تدخل الدولة عن طريق حث البنوك على تيسير منح القروض الجديدة لدعم رأس المال العامل في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وتشجيع عمليات تجديد القروض من خلال التساهل التنظيمي والضمانات؛
- ضرورة الاستجابة المبكرة للاندماج في التجارة الالكترونية بعد الجائحة. الذي يتطلب إعادة صياغة مستمرة للنماذج وخطط العمل.
- يعد التكيف مع الاحتياجات الحالية واتخاذ قرارات سريعة والتخلي عن خطط العمل التقليدية، وتجربة طرق جديدة لإنجاز الأعمال التجارية وفق المنصات الالكترونية من العوامل الرئيسية لنجاح الشركات الصغيرة والمتوسطة بعد الجائحة.

## 6. قائمة المراجع:

1. صندوق النقد الدولي (2020)، مستجدات: آفاق الاقتصاد الإقليمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان؛
2. علي صلاح، ملامح جديدة للاقتصاد العالمي في مرحلة "ما بعد كورونا"، دراسات خاصة، المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 04، 13 أبريل 2020؛
3. كينيث كانغ وتشانغ يونغ ري (2020)، تعافي آسيا بعد فيروس كورونا – إمداد مؤسسات الأعمال الصغيرة بشريان حياة "مهما كان المطلوب"، صندوق النقد الدولي:
4. https://www.imf.org/ar/News/Articles/2020/04/23/blog042320-apd-a-post-coronavirus-recovery-in-asia(consultéle 20/05/2020).
5. صدفة محمد محمود، إدارة أعمال الأوبئة: مداخل غير تقليدية لتكيف القطاع الخاص مع جائحة كورونا، دراسات خاصة، المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 8، 17 ماي 2020؛
6. وكالة الأنباء الجزائرية (2020)، ضرورة تطوير التجارة والدفع الإلكترونيين للتقليل من الأضرار الاقتصادية لوباء كورونا.
7. http://www.aps.dz/ar/economie/86893-2020-05-06-14-54-59(consulté le 22/05/2020).
8. تجمع النقد الآلي "جي مونيتيك"(2020)، نشاط الدفع على الإنترنت.
https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet (consulté le 23/07/2020).
9. كيفية تنفيذ برنامج استمرارية الاعمال لضمان التعامل مع فيروس كورونا المستجد Cofid-19 دليل عملي خطوة بخطوة (2020)
10. https://www.nstamer.com/دليل-عملي-خطوة-بخطوة/(consulté le 23/05/2020)
11. كريستوف دانيال، أولويات الموارد البشرية في زمن كورونا، مجلة صدى الموارد البشرية، الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، العدد12، مايو 2020؛
12. محمد الحماصي (2020)، المديرون التنفيذيون في مواجهة كورونا، مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، ميدل ايست أونلاين.
https://futureuae.com (consulté le 23/05/2020).
13. إيهاب خليفة، كيف تغير التكنلوجيا إدارة الحياة اليومية خلال أزمة كورونا؟ دراسات خاصة، المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد 03، 7 أبريل 2020؛
14. ياسمين يوسف (2020)، إدارة الموارد البشرية وأخلاقيات الشركات في زمن كورونا.
https://omran.org/ar(consulté le 25/05/2020).
15. دراسة: "انستجرام" سيصبح قناة التسويق الأولى للشركات الصغيرة والمتوسطة خلال السنوات الخمس المقبلة (2019)، مجلة أموال الغد
16. https://amwalalghad.com(consulté le 27/05/2020).
17. https://baridinet.poste.dz
18. www.bitakati.dz