

## رصد سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية جراء ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد - 19 -

### Monitoring purchasing behavior of the individual Algerian due to the emergence of the emerging Corona Virus pandemic as a benefit - 19 -

عبد الجليل طواهير

جامعة ورقلة – الجزائر

[touahir.abdeldjalil@univ-ouargla.dz](mailto:touahir.abdeldjalil@univ-ouargla.dz)

حكيم بن جروة

جامعة ورقلة – الجزائر

[Bendjeroua.hakim@univ-ouargla.dz](mailto:Bendjeroua.hakim@univ-ouargla.dz)

تاريخ النشر: 2020/09/30

تاريخ القبول: 2020/08/30

تاريخ الاستلام: 2020/05/19

#### الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى رصد للسلوكيات الشرائية للفرد الجزائري جراء ظهور جائحة فايروس كورونا المستجد كوفيد-19-. خلال الفترة الممتدة من 2020/04/05 إلى 2020/04/16 ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اعداد استمارة الكترونية أرسل رابطها عن طريق البريد الإلكتروني وبعض مواقع التواصل الاجتماعي، هذا وقد تم معالجة (211) استمارة لأفراد موزعين على كامل التراب الوطني و باستعمال برنامج SPSS\_21 تم التوصل مجموعة من النتائج، أبرزها: أن ظهور جائحة فايروس كورونا المستجد كوفيد-19- أثر بدرجة متوسطة على السلوكيات الشرائية للفرد الجزائري نتيجة للثقة التي تم إعادة بنائها بين الدولة والمستهلك خاصة ما تعلق بتطمينات الدولة على أن المخزون الاستهلاكي للمواد الأكثر استهلاكاً يكفي لأكثر من 6 أشهر ، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة تعزى للمتغيرات الشخصية (الدخل والجنس)

- الكلمات المفتاحية: سلوك شرائي؛ فايروس كورونا المستجد؛ كوفيد-19-؛
- تصنيف JEL: D19؛ L67؛ L12

#### Abstract:

This study aims to monitor the individual purchasing behaviors of an Algerian due to the emergence of the emerging virus pandemic, Covid-19-. During the period from 04/05/2020 to 04/16/2020 and in order to achieve the objectives of the study, the two researchers relied on the descriptive analytical approach, where an electronic form was prepared to send its link by e-mail and some social networking sites, and this has been processed (211) A form for individuals distributed throughout the national territory and by using the SPSS\_21 program, a set of results was reached, the most prominent of which is that the emergence of the outbreak of the novelty of Corna virus as a new COFID-19- affected a moderate degree on the purchasing behavior of the Algerian individual as a result of the confidence that was rebuilt between the country and the consumer, especially related to the country's assurances The starting stock The materials most consumed enough for more than 6 months, and the results indicated that there were no statistically significant differences in the answers respondents attributed personal variables (income and sex)

- **Keywords:** Purchasing behavior; Novel coronavirus; Covid-19-..
- **Jel Classification Codes:** D19؛ L67 ؛L 1

المؤلف المرسل: حكيم بن جروة، الإيميل: [Bendjeroua.hakim@univ-ouargla.dz](mailto:Bendjeroua.hakim@univ-ouargla.dz)

## - تمهيد :

في ظل التغيرات والتطورات التي مست بالعالم أجمع والمتمثل في ظهور ما يعرف بجائحة كورونا كوفيد 19 المستجد، وهو عبارة عن فيروس يصيب الإنسان عن طريق العدوى، والذي له العديد من الأخطار والأضرار سواء على صحة الفرد أو المجتمع إضافة إلى أضراره الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية، الأمر الذي استدعى بعض الدول إلى إعلان حالات تشبه الطوارئ عبر فرضها الحجر الصحي والمترلي بصفة جزئية أو كلية على ربوع الوطن أو على الأماكن المتضرر منه.

إن هذا الأمر كان له فعله النفسي والسلوكي على الفرد عالميا، أين لاحظنا تهافت العديد من الأفراد إلى المحلات التجارية والمتاجر من أجل اقتناء الزاد، وهو ما بين نوع من الجشع والتهور واللامبالاة من بعض الأطراف أستوجب الأمر البحث عن سبب تلك التصرفات والسلوكيات وهل كانت متواجدة بذات الفرد أم أنها أمر طارئ وقع بسبب ظهور هاته الجائحة.

والجزائر كغيرها من الدول أصيبت أفردتها بهذا الفيروس الأمر الذي نجم عنه فرض الحجر التام للولاية المتضررة والجزئي لبقية الولايات، وهو ما نجم عنه سلوكيات مضطربة عند بعض الأفراد شراء البحث عن بعض المقتنيات والشراء بصورة خيالية لدى على الرغم من تصريح الجهات الوصية بوفرة المنتجات لفترة زمنية معتبر، وهو الأمر ذاته الذي تطلب البحث عن سلوكيات هاته الأفراد كما أشرنا سابقا.

ومن أجل ما تقدم جاءت هذه الدراسة التي تهدف إلى رصد اتجاهات وتصرفات الفرد الجزائري فرحال حدوث أي أزمة أو طارئ عارض قد يؤثر على وضعيته الصحية الجسدية والنفسية، لذلك سيتم معالجة هذه الدراسة انطلاقا من طرح المشكل وعرض أهم الأدبيات النظرية لها ثم التطرق إلى منهجية الدراسة (طريقة وأدوات معالجة واختبار فرضيات الدراسة)، لتختتم بعرض أهم النتائج المتوصل إليها ومناقشتها.

## 1.1- مشكلة الدراسة:

مع ظهور فيروس كورونا المستجد اضطرت العديد من الدول والبلدان والجزائر من بينهم إلى عزل نفسها عن بقية العالم وذلك بمنع دخول أو خروج أي فرد منها إلا للضرورة وذلك بعد خضوعه للعديد من الفحوصات الوقائية، إضافة إلى تعطيل الكثير من المصالح الاقتصادية والاجتماعية وظهور ما يعرف بالحجر الصحي والمترلي الذي أحدث نوع من الذعر لدى العديد من المواطنين، وهو الأمر الذي دفعهم إلى شراء وتخزين العديد من المستلزمات الاستهلاكية، والذي بدوره أثر على سلوك التسوق لديهم وهو ما استدعى البحث عن أهم التداعيات أو النتائج التي قد يجنمها هذا السلوك الفردي بالذات، وهذا انطلاقا من طرح الإشكال التالي:

كيف نفسر سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية والتي تزامنت مع ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد 19؟

ومن خلال السؤال الرئيسي السابق يمكن طرح الإشكاليات الفرعية التالية:

- هل ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد دور في تغير سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية؟؛
- هل يوجد اختلاف ذا دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكياتهم الشرائية وظهور جائحة كورونا تعزى للمتغيرات الديموغرافية وهي (الجنس، الولاية، والدخل)؟.

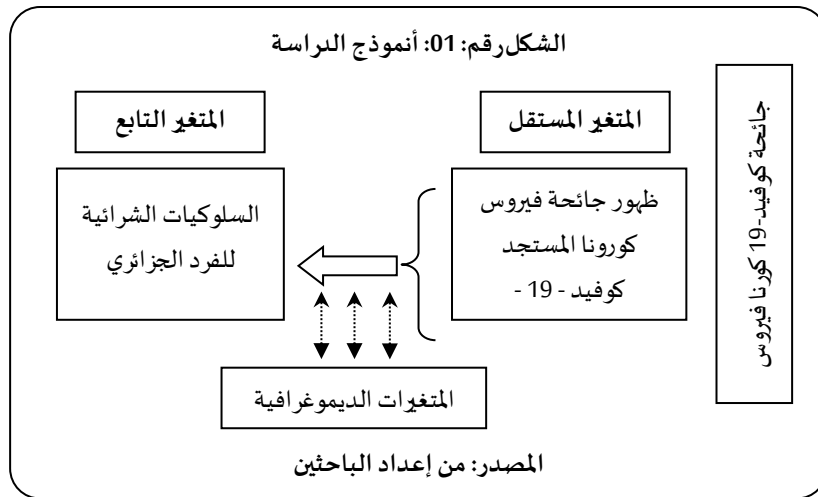
## 2.1- فرضيات الدراسة:

بناء على المشكل المطروحة للدراسة وأسئلتها الفرعية فإنه سيتم معالجتها انطلاقا من صياغة الفرضيات التالية:

- H<sub>01</sub>: ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد 19 له دور قوي في تغيير سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية؛
- H<sub>02</sub>: لا يوجد اختلاف ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكياتهم الشرائية وظهور جائحة كورونا تعزى للمتغيرات الديموغرافية وهي (الجنس، والدخل).

## 3.1- نموذج الدراسة:

يهدف معالجة أسئلة الدراسة واختبار وتقييم فرضياتها فإن هاته الدراسة في أساسها تعتمد على المتغير التابع والمتمثل في السلوك الشرائي للفرد الجزائري، بينما المتغير المستقل فيتمثل في ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد 19-، وعلى العموم الشكل رقم: 01 يقدم تصور افتراضي لهذا النموذج الدراسة.



#### 4.1- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها تمثل دراسة تساعد على تسليط الضوء على أحد أهم الظواهر المتفشية في سلوكيات الفرد الجزائري والتي تدخل ضمن التسوق الذعري، أو سلوك الفرد الناجم عن الخوف من المجهول، لاسيما وأن العالم اليوم يمر بأزمة صحية عالمية، وذلك بالتركيز على الوضعية السلوكية التي يتصف بها الفرد الجزائري أثناء عملياته الشرائية، مع محاولة لفت الانتباه وزيادة الوعي لدى المجتمع الجزائري بضرورة ترشيد سلوكياته الشرائية لاسيما وأن الدولة طمأنته بوفرة المنتجات لأزمة عديدة.

#### 5.1- أهداف الدراسة:

انطلاقاً من المشكل المطروح في الدراسة، الذي يهدف إلى رصد سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية الناجمة عن ظهور وتفشي فيروس كورونا المستجد كوفيد 19، فإن الدراسة تهدف إضافة لذلك الوصول إلى:

- تقديم بعض المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة والمتمثل في كل من السلوك الشرائي، التسوق، فيروس كورونا المستجد؛
- التعرف على أهم التصرفات الشرائية الواجب توفرها لدى أي فرد؛
- فهم الخطوات التي يمر بها الأفراد وكذا العوامل المؤثرة على سلوكياتهم الشرائية قبل وبعد ظهور هاته الجائحة؛
- معرفة ما إذا كان للمتغيرات الديموغرافية للفرد الجزائري (الجنس، الولاية، الدخل) لها علاقة بسلوكيات الفرد الجزائري قبل وبعد تفشي هاته الجائحة أم لا؛
- تقديم مجموعة من الاستنتاجات، التوصيات والاقتراحات التي تساعد على ترشيد سلوكيات الفرد سواء كان الوضع مستقر أم متقلب.

#### 6.1- منهجية الدراسة:

من أجل تقديم دراسة شاملة وافية فإنه سيتم الاعتماد في معالجتها على كل من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي والإحصائي، بحيث المنهج الوصفي: والمتعلق بالجانب النظري والذي يهتم بتحديد طبيعة الموضوع وتأسيس المفاهيم النظرية المتعلقة بالسلوك الشرائي وسلوك التسوق للفرد الجزائري، إضافة إلى التطرق إلى أهم الأمور ذات الصلة بفيروس كورونا وتداعياتها الاقتصادية، وهو ما سيساهم في تشكيل خلفية علمية يمكن أن تفيد في إثراء الجوانب المختلفة للبحث، أما فيما يتعلق بالأداة المستخدمة فقد تم جمع المعلومات والبيانات بالإطلاع على مختلف المؤلفات والدوريات والأبحاث العربية والأجنبية بالإضافة إلى الدخول لمواقع شبكة الانترنت ذات صلة بالموضوع، بينما المنهج التحليلي والإحصائي فيتعلق بتحليل آراء عينة من أفراد المجتمع الجزائري وهذا يهدف الوصول إلى اقتراحات واستنتاجات تساهم في خدمة هاته الدراسة.

#### 7.1- الإطار النظري للدراسة:

سيتم في الجزء تقديم إطار نظري لمختلف المفاهيم المتعلقة بكل من: السلوك الشرائي، سلوك التسوق، المستهلك الجزائري، فيروس كورونا، الاقتصاد وفيروس كورونا وتحديد العلاقة بينهما.

#### 1. التسويق والسلوك الشرائي (التسويق):

كان دراكر يحب القول بأنه إذا تم القيام بالتسويق بشكل مثالي فلن يكون هناك ضرورة للبيع، وبطبيعة الحال لا يتم القيام بالتسويق بشكل مثالي ودائماً ما يكون البيع مطلباً ملحاً، (كوين، 2014، صفحة 40) من هنا يمكن القول بأن نجاح التسويق لن يتم إلا إذا نجحت المؤسسة في حث الفرد على التسوق والشراء الدائم لمقتنياتها وهذا بطبيعة الحال لن يكون إلا بممارسة التسويق

الذي ينظر له على أنه وسيلة للعمل تستخدمها المؤسسات للتأثير على سلوكيات الجمهور المستهدف، كما ينظر له بأن إستراتيجية تستخدمها المؤسسات للتكيف المنافسة في الأسواق وذلك من أجل التأثير على سلوك الزبائن المستهدفين عبر تقديم عروض خدمية لمنتجاتهم تكون قيمتها المتصورة أعلى بشكل دائم من المنافسين، (Baynast, Lendrevie, & Lévy, 2017, p. 22) وعليه فإن ممارسة التسوق تستدعي المؤسسات والجهات الفاعلة أن تهتم بها وتأخذها بعين الاعتبار من أجل التأثير الجيد على سلوكيات زبائنها، فالتسوق عبارة عن مكان يتم فيه عرض السلع وتتم فيه المعاملات والعلاقات بين البائعين والمشتريين من أجل تبادل المنتجات والخدمات، (فقيه، 2013، صفحة 51) من هنا يجب الإشارة إلى أن الفرد أثناء عملية التسوق سلوكياته تتغير بحيث أنه يتخذ العديد من القرارات أثناء قيامه بعملية الشراء للحصول على المنتجات التي تشبع حاجاته ورغباته الحالية والمستقبلية وبالتالي فهو يمارس سلوك شرائي معين، وعليه يمكن تعريف هذا الأخير بأنه عبارة عن تلك التصرفات التي تنتج عن شخص ما نتيجة تعرضه لمنتجات داخلية أو خارجية من أجل حصوله على منتج محدد يشبع احتياجاته ورغباته، (عزام، حسونة، والشيوخ، 2014، صفحة 128)

وبناء عليه فإنه من بين المهام الرئيسية لإدارة التسويق هو القيام بتحديد دقيق للمشتريين وما يهم رجال التسويق هو عملية اتخاذ القرار، والذي يكون إما بمباشرة الشراء أو الامتناع عنه أو تأجيله، إضافة لذلك فإن الهدف الأساسي لإدارة التسويق من خلال قيامها بدراسة سلوك المستهلك هو معرفة من يتخذ القرار الشرائي، ومعرفة الكيفية التي يمكن عن طريقها التأثير على هذا القرار خاصة وأن متخذ القرار بالشراء ليس بالضرورة هو منفذ القرار بل هناك أدوار مختلفة لأفراد الأسرة في صياغة القرار واتخاذها. (نوري، 2013، صفحة 103)

## 2. المستهلك والسلوك الاستهلاكي:

يشير الاستهلاك إلى عملية القيام بأنشطة اقتناء المنتج ثم استخدامه ثم التخلص من الفائض، ومن ثم فالاستهلاك النهائي عبارة عن استهلاك الإنتاج استهلاكاً نهائياً بما ينطوي عليه من استخدام المنتجات من سلع وخدمات أو التمتع بها لإشباع أغراض الاستهلاك، بحيث لا يختلف عن هذا الاستهلاك سلعة أخرى تصلح لإشباع حاجة ما، (الجرسي، 2005، صفحة 42) بينما المستهلك فمن الناحية الاقتصادية هو ذلك الفرد الذي يسعى دائماً لسد حاجاته المادية والمعنوية بقصد تلبية رغباته، مرتكزاً في ذلك على ثنائية الدخل وأسعار السلع والخدمات المعروضة، بينما من الناحية الاجتماعية فهو ذلك الفرد الذي يتعايش مع طبقته الاجتماعية فيتأثر بها، من خلال علاقات يسعى من ورائها لإشباع حاجاته وسد رغباته إلى أقصى درجة ممكنة، (أبو جليل، هيكل، عقل، و الطراونة، 2013، صفحة 21) بينما السلوك الاستهلاكي فهو التصرف الذي يظهره المستهلك عند قيامه بالبحث عن السلع أو الخدمات أو تقييمها أو شرائها أو استخدامها أو الانتفاع منها والتي يتوقع أنها تشبع حاجاته ورغباته، فهو بذلك يركز على كيفية قيام المستهلك باتخاذ قراراته في إنفاق موارده المتاحة كالوقت، المال والجهد، في سبيل الحصول على السلع أو الخدمات، فبهي تحدد ماذا يشتري، لماذا، متى، من أين، وكما يشتري وكيف يقيم ذلك بعد الشراء وما هو تأثير بعض التقييمات التي يجربها على مشترياته مستقبلاً، فالتصرف المادي الذي يقوم به المستهلك والناتج عن تفاعل عدد من العمليات الذهنية والاجتماعية والتي تقوده لشراء سلعة أو الانتفاع من خدمة معينة. (عبد الله، 2016، الصفحات 81-82)

## 3. كورونا فايروس:

فيروس كورونا المستجد أو ما يعرف أيضاً بـ كوفيد-19، هو مرض تسبب به سلالة جديدة من الفيروسات التاجية (كورونا)، الاسم الإنجليزي للمرض مشتق كالتالي: - (CO): أول حرفين من كلمة كورونا (corona): (VI): أول حرفين من كلمة فيروس (virus): (D): أول حرف من كلمة مرض (disease)-، وقد أطلق على هذا المرض سابقاً إسم: (novel coronavirus 2019)، أو (nCoV2019)، إن فيروس كوفيد-19، هو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي ينتهي إليها الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارز) وبعض أنواع الزكام العادي. (بيندير، 2020، صفحة 03)

إن فايروس كورونا المستجد هو فيروس حيواني المصدر ينتقل للإنسان عند المخالطة للطيقة لحيوانات المزرعة أو الحيوانات البرية المصابة بالفيروس، كما ينتقل عند التعامل مع فضلات هذه الحيوانات، ورغم أن المصدر الحيواني هو المصدر الرئيسي الأكثر ترجيحاً لهذه الفاشية، يجب إجراء المزيد من الاستقصاءات لتحديد المصدر الدقيق للفيروس وطريقة سريان، وتنص إرشادات منظمة الصحة العالمية للبلدان والأفراد على احتمالية انتشار المرض بسبب مخالطة الحيوانات أو ملامسة الأغذية الملوثة أو انتقاله من شخص لآخر، ويتضح الآن وفقاً لأحدث المعلومات أنه يوجد على الأقل شكل من أشكال انتقال المرض بين البشر، ولكن لا يتضح إلى أي مدى، وتعزز هذه المعلومات حالات العدوى بين العاملين في مجال الرعاية الصحية وبين أفراد الأسرة، كما تتسق هذه المعلومات مع التجارب مع الأمراض التنفسية الأخرى، لاسيما مع الفاشيات الأخرى لفيروس كورونا. (منظمة الصحة العالمية، 2020).

#### 4. كورونا فيروس والسلوك الشرائي والاستهلاكي للمستهلك:

مع انتشار فيروس كورونا المستجد حول العالم وإعلان سلطات كل دولة إما الحجر الجزئي أو الكلي لها، ظهر نوع من السلوك الشرائي لدى المستهلك والذي يطلق عليه بالذعر الشرائي أو ظاهرة الشره أو الهوس الشرائي، وهي ظاهرة ناتجة عن ظهور بعض الأوبئة الصحية والتي قد تلزم الفرد بالموث بالمنازل وعدم الخروج منه إلا للضرورة القصوى، وعليه فإن هذا السلوك الشرائي الشره يتم عبر قيام العديد من الأشخاص حول العالم بعمليات الشراء الشره لأكثر من احتياجاتهم للدرجة نجعل من رفوف المحلات التجارية شبه فارغة، إن لم نقل فارغة تماما وقد ظهرت بوضوح من خلال عمليات الشراء لمستلزمات التنظيف إضافة إلى الأدوات الغذائية. (رحمة، 2020)

وعليه فإن الهوس الشرائي أو كما يطلق عليه البعض بشراء الذعر أو اكتناز المستهلك، يشير إلى فعل يتصف به الأفراد الذين يقومون بشراء كميات كبيرة من المنتجات وبشكل غير عادي وذلك لتجنب النقص في المستقبل، وقد ظهر هذا الشراء بشكل متكرر في عدة فترات مصاحبة لبعض الأزمات كإعصار كاترينا في عام 2005، (Biying, Huachun, & Zuojun, 2011, p. 02) وقد برز مجددا في سنة 2020 مع ظهور فيروس كورونا المستجد فبعد تفشي هذا الفيروس حول العالم لازم ذلك انتشار الكثير من الإشاعات التي نشرت الهلع بين أفراد المجتمع، فتوهم الكثيرون أن الإجراءات الاحترازية التي تنصح بها الجهات الرسمية -كفصل اليدين وعدم مخالطة الآخرين- غير كافية لحمايتهم، الأمر الذي دفعهم إلى الإسراع بالتوجه للمتاجر والمحلات التجارية والقيام بشراء كل ما يستطيعون شراءه منها وتكديسه في منازلهم، سواء أغذية ومعلبات، أو مواد صحية ومنظفات، ومياه معبأة... الخ، وهو ما يسمى علميا بالهلع الشرائي Panic Buying، والذي يرجع سبب وقوعه أو بالأحرى تدافع الأفراد للقيام بهذا السلوك، ما يلي: (العماري، 2020)

■ تعزيز الشعور بالأمان: ففي ظل هذه الظروف الغامضة والشعور بفقدان السيطرة على مجريات الحياة اليومية، فإن تكديس المشتريات أمام ناظرهم يشعرهم بالأمان والسيطرة؛

■ انطباع خاطئ بندرة السلع: عن طريق تصيد البعض للحظات انتهاء سلعة معينة، وقبل قيام الموظفين بتعبئة الأرفف، ونشر هذه الصور في وسائل التواصل الاجتماعي، مما يخلق دافعا قويا عند الأشخاص للشراء فوق الحاجة، كما يدفع البعض للجوء حتى للطرق غير الرسمية وبأسعار مضاعفة من المنتفعين من الأزمات.

## II - الطريقة والأدوات:

تبعاً لما تم عرضه في الجانب النظري للدراسة سنحاول الآن ميدانياً رصد واختبار سلوكيات عينة من أفراد المجتمع الجزائري الشرائية الناجمة عن ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد -19-، وذلك بتوزيع استمارة أسئلة (استبانة) لهم، لذا سنعرض في البداية طريقة العمل انطلاقاً من تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ومتغيراتها وطرق قياسها، نموذج الدراسة، الأدوات المستخدمة في الدراسة من أجل القيام بعرض النتائج، تحليلها ومناقشتها.

### 1.1- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يتمثل في جميع أفراد المجتمع الجزائري في كافة ربوع الوطن، وهذا بغية تحديد سلوكياتهم الشرائية الناتجة عن الجائحة العالمية التي مست العالم أجمع، وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية وفق ما يعرف إحصائياً بالطريقة الاحتمالية، مع الإشارة إلى أن طريقة التوزيع كانت إلكترونية وذلك من أجل كسب الوقت وسرعة إيصال الاستمارة الإلكترونية لكافة ربوع الوطن، إلا أنه وفي المعالجة والتحليل النهائي للاستبانة المرسله تم الاعتماد على عينة بلغ عددها الـ: (211) مفردة.

### 2.11- الطريقة والإجراءات المتبعة:

من أجل الإعداد الجيد للدراسة والخروج بنتائج تخدم أهداف البحث تم الاعتماد على توزيع استمارة أسئلة إلكترونية موجهة لعامة أفراد المجتمع الجزائري والتي تم توزيعها إلكترونياً، باستخدام الأداة google Forms والذي تم توزيعه خلال الفترة الممتدة من 2020/04/05 إلى 2020/04/16، وللعلم فإن طبيعة أسئلة الدراسة التي تم تصميمها تعالج في شق واحد السلوك الشرائي الناتج عن ظهور فيروس كورونا المستجد، والتي في مجملها تهدف إلى رصد اتجاه العينة المدروسة لمعرفة سلوكياتهم الشرائية، مع ضرورة الإشارة إلى طبيعة الفئة المستجوبة عبر التطرق إلى عرض البيانات الشخصية الخاصة مثل العمر والدخل، هذا وتجدر بنا الإشارة إلى أنه تم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي لتقييم إجابات أفراد العينة.

ولغرض تسهيل عملية تحليل ومعالجة البيانات ومناقشة النتائج، تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ: SPSS 21، وقد تم أيضاً استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التي تناسب ومتغيرات الدراسة منها: معامل الثبات (Cronbach's Alpha) ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ومتغيرات الدراسة؛ التكرار والنسب

المثوية لإظهار نسب الإجابات لمفردات عينة الدراسة؛ المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة المستجوبين على أسئلة الاستبانة؛ اختبار تحليل التباين ANOVA لتبيان وجود الفروق ذات دلالة إحصائية التي تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

ومن أجل التعرف على مدى جاهزية استمارات أسئلة الاستبانة الموجهة لمعالجة المشكل المطروح سيتم اختيار أداة القياس من خلال معامل الاتساق الداخلي بغرض دراسة ثبات الاستبانة وهي مرحلة يراد منها تقييم الأداة المستخدمة في دراسة سلوكيات الفرد الجزائري الشرائي الناتجة عن ظهور فيروس كورونا المستجد، حيث من بين أهم المعاملات المستعملة نجد معامل: (Cronbach's Alpha) ( $\alpha$  كرونباخ) الذي يأخذ القيمة من (0-1) والتي تعبر عن نسبة الثبات للعينة المختارة، والذين يعيدون نفس الإجابة إذا أعيد استجوابهم في نفس الظروف، وفي هذا الإطار وبناء على معطيات الجدول رقم: 01 نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الإجمالية قدرت بـ: (0.806) وهي نسبة مقبولة جدا، في حين قيمة معامل الصدق بلغت (0.897)، وهذا ما يبين أن إجابات أفراد عينة الدراسة تتصف بالثبات والصدق.

### III- النتائج ومناقشتها:

سنقوم في هذا الجزء من الدراسة بعرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة إضافة إلى معالجة واختبار الفرضيات التي تم طرحها في البداية.

#### III.1- عرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية وفقرات الاستبانة للعينة:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم: 02 نلاحظ الآتي:

■ أغلب عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة تقدر بـ 66.80%، وفي حين أن الإناث قدرت نسبتها بـ 33.20%، وهذا يعود حسب تقديرنا إلى كون الفئة المكلفة بالتسوق والشراء هي في غالب الأمر الرجال؛

■ أعلى نسبة للأفراد المستجوبين كانت لفئة ذوي الدخل الأكثر من 500000 دج بنسبة 40.80%، تلتها فئة ذوي الدخل الأقل من 18000 دج بنسبة 24.60%؛ في حين فئة الدخل بين 30000 دج إلى 50000 دج حصدت المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ 23.70%، لتحل في المرتبة الأخيرة فئة ذوي الدخل المتراوح بين 18000 و30000 دج بنسبة 10.90% ومن خلال هذه النسبة نلاحظ أن فئة ذات الدخل أكثر من ثلاثة ملايين سنتيم هي الفئة الأكثر تمثيلا في الجزائر بالنسبة للعمال في القطاع الخاص والقطاع العام، بالنسبة للحالة العائلية لأفراد عينة الدراسة في غالبيتها كانت محصورة بين فئة المتزوجين بنسبة قدرت بـ 56%، وفئة العزاب بنسبة تقدر بـ 43%. كون الفئة المتزوجة هي المعنية أكثر بالاستهلاك الغذائي المنزلي المترتب على تحمل مسؤولية العائلة، وفيما يخص ولاية المستجوب فمن خلال الإطلاع على نتائج الاستبانة فقد تبين لنا بأن الدراسة مست الـ 48 ولاية بمعنى كافة القطر الجزائري وهو ما يساعد على تعميم نتائج الدراسة مستقبلا على كافة أفراد المجتمع الجزائري...

من خلال تتبع نتائج الجدول رقم 03 يتضح لنا بأن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالية والخاصة بالسلوك الشرائي لأفراد عينة الدراسة جراء ظهور جائحة فيروس كورونا المستجدة والبالغ عدد فقراتها بـ 12 فقرة بلغت قيمتها الـ 2.0877 وبانحراف معياري قدر بـ 0.72087 وتقييم متوسط، بحيث يمكن تفسير النتيجة المتحصل عليها إلى أن هناك نوع من الشره أو الذعر الشرائي الناجم عن ظهوره هاته الجائحة، كما أن ظهور التقييم متوسط يشير إلى أنه رغم الجائحة حسبنا إلا أنه هناك عوامل أخرى ثببت عملية استهلاكه كاهتمامه بالأمن الصحي قبل كل شيء بالإضافة لتطمينات الدولة والهيئات المسؤولة على قطاع التجارة ممثلة في وزارة التجارة بضمان توفير المواد ذات الاستهلاك الواسع لمدة تمتد لسنة كاملة، داعية المواطنين إلى عدم التخوف من ندرة المواد الاستهلاكية مع ظهور الجائحة وقدم شهر رمضان، ناهيك على الوعي الذي ساهمت بعض الجمعيات الهادفة لتوعية المستهلك بترشيد استهلاكه وبعض الحملات التوعوية التي تنص على تحريم الاحتكار والإجراءات الردعية المطبقة من طرف الدولة ضد التجار المحتكرين.

#### III.2- اختبار فرضيات الدراسة:

بعد عملية جمع وتفريغ وتحليل نتائج الاستبانة سيتم اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها لمعالجة إشكالية الدراسة، وذلك من خلال قبول أو رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، علما أن درجة الثقة المعتمدة في الدراسة هي 95%، وبناء عليه فالفرضيات هي:

- قبول فرضية العدم  $H_0$  إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05؛
- رفض فرضية العدم  $H_0$  وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  إذا كان مستوى الدلالة الإحصائية أقل أو يساوي 0.05.

■ اختبار الفرضية الأولى: والتي مفادها هو: ظهور جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد 19 له دور قوي في تغيير سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية، بالنظر للنتائج الموضحة في الجدول رقم: 03، نلاحظ بأن المتوسط الحسابي للسلوك الشرائي للفرد الجزائري جراء ظهور فيروس كورونا المستجد كان بمتوسط حسابي قدره 2.0877 وباتجاه تأثيره متوسط وهو ما ينفي صحة هاته الفرضية؛

■ وبالاطلاع على اختبار (One- samle test) والموضح في الجدول رقم 04، نلاحظ بأن قيمة الاختبار لمحور الدراسة قدرت بـ:  $t = (1.767)$  موجب، في حين أن القيمة الاحتمالية لمستوى الدلالة Sig قدر بـ: 0.079 وهي أكبر من 0.05، وعليه وبالرجوع لمتوسط محور الدراسة الحسابي والذي ظهرت نتيجته متوسط سيتم تأكيد نفي هاته الفرضية .

■ اختبار الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه: لا يوجد اختلاف ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوكياتهم الشرائية وظهور جائحة كورونا تعزى للمتغيرات الديموغرافية وهي (الجنس، والدخل)، ومن أجل معالجة هاته الفرضية سيتم اختبارها عن طريق استخدام كل من اختبار T-test واختبار تحليل التباين الأحادي Anova لاختبار الفروق الخاصة بالدخل والسلوك الشرائي للفرد الجزائري في ظل هاته الجائحة، وذلك بالاعتماد على قاعدة القرار التالية:

- قبول فرضية العدم  $H_0$  إذا كانت قيمة (F) أقل من قيمتها الجدولية وقيمة (مستوى المعنوية: Sig) أكبر من مستوى المعنوية (0.05) المطلوب؛

- رفض فرضية العدم  $H_0$ ، وقبول الفرضية البديلة  $H_1$  إذا كانت قيمة (F) أكبر من قيمتها الجدولية وقيمة (مستوى المعنوية: Sig) أقل من مستوى المعنوية (0.05) المطلوب.

ومن خلال دراسة اختبار الفرضية والموضحة في نتائج دراسة وتحليل كل من الجدول رقم: 05 والجدول رقم: 06 فإن النتائج المتوصل إليها كانت كما يلي:

■ يشير الجدول رقم: 05 إلى أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول السلوك الشرائي للفرد الجزائري في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد تعزى إلى متغير الجنس، حيث يتضح أن قيمة مستوى دلالة قيمة (t) تساوي (0.633) وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة (0.05)، وهذا يدل على أنه لا توجد فروقات دالة إحصائية بين متوسط إجابات الذكور والإناث، أي أنه لا يوجد أي تأثير لمتغير الجنس على الإجابات، وعليه فإن الفرضية العدمية التي تنص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تصور أفراد عينة الدراسة حول السلوك الشرائي للفرد الجزائري في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد تعزى إلى الجنس هي فرضية مقبولة، وقد يفسر ذلك على أن المستجوبين ذكورا وإناثا تجمعهم ظروف متشابهة وبيئة عمل واحدة، وأنه ليس هناك تحيزا إلى أحد الجنسين؛

■ حسب الجدول رقم: 06 نلاحظ أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول السلوك الشرائي للفرد الجزائري في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد تعزى لمتغير الدخل، حيث يتضح أن قيمة مستوى دلالة قيمة (F) قدرت بـ: 0.835، وهي أكبر من مستوى الدلالة المحددة أي 0.05، وهذا يدل على أنه لا توجد فروقات دالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لهذا المتغير، بمعنى أنه لا يوجد أي تأثير لمتغير الدخل على الإجابات وعليه فإن الفرضية العدمية التي تنص على أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في تصور أفراد عينة الدراسة حول السلوك الشرائي للفرد الجزائري في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد تعزى لمتغير الدخل وبالتالي الفرضية مقبولة، وقد يفسر ذلك على أن المستجوبين بجميع أصنافهم وخصائصهم الاجتماعية لا تختلف سلوكياتهم الشرائية.

#### IV- الخلاصة :

من خلال تتبع مجريات الدراسة التي كان الغرض منه هو رصد سلوكيات الفرد الجزائري جراء تفشي جائحة فيروس كورونا المستجد كوفيد - 19 -، والتي تم تناولها في شقيها النظري والميداني أين تم التوصل مجموعة من النتائج من بينها نذكر:

■ أنه في أغلب الأحيان يصاحب ظهور أمراض مزمنة أو أوبئة وكذلك حدوث أي كوارث أو أزمات تغيرات كبيرة وجذرية على السلوك العام للبشر وعلى مختلف الأصعدة، وهو ما حدث بالفعل مع ظهور فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19»، الذي ظهر مؤخرا في الصين وانتقل منها إلى باقي دول العالم بسرعة مرعبة، إذ أحدث العديد من التغيرات في السلوك البشري على مختلف الأصعدة، وتحديداً في السلوك الشرائي لديهم؛

ومن خلال الدراسة الميدانية أيضا والتي قادتنا للتعرف على سلوكيات عينة من أفراد المجتمع الجزائري الشرائية نتيجة هاته الجائحة، ومن خلال الإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها تم الخروج بالنقاط التالية:

■ من خلال تتبع نتائج الفرضية الأولى تم التوصل بأن ظهور كوفيد19 اثر بدرجة متوسطة على السلوك الشرائي للمستهلك الجزائري ويرجع للثقة التي امتلكها المستهلك نتيجة تطمينات الدولة من عدم نقص المواد الاستهلاكية باعتبار أن الجائحة جاءت في بداية بناء الثقة الإيجابية بين المواطن و المسؤول في الدولة الجزائرية خاصة في ظل ما يسمى بالجزائر الجديدة؛

■ ومن خلال تتبع نتائج الفرضية الثانية تم التوصل إلى أن عامل الدخل لم يؤثر على طبيعة السلوكيات الشرائية للفرد الجزائري أثناء ظهور الجائحة.

ومن خلال تتبع وتصفح الدراسة التي تم القيام بها. وعلى ضوء نتائج الاستبانة المتحصل عليها يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات تتمثل في النقاط التالية:

■ تشجيع عملية التوصيل المنزلي باعتبار إحدى قنوات التوزيع الفعالة بالنسبة للمستهلك النهائي خاصة في ظل ظروف كهذه:

- ردع السلوكيات الصادرة من التجار خاصة ما تعلق باحتكار المواد الاستهلاكية ؛
- دعم إنشاء المتاجر الرقمية وعملية الدفع الرقمي لمواجهة أزمات كهذه.
- دعم الثقة بين المواطن والجهات المسؤولة على عملية تموين المواد الاستهلاكية.

- ملاحق:

الجدول رقم 01: نتائج اختبار معامل  $\alpha$  كرونباخ الاستبانة الدراسة

الاستبانة	
12	عدد الفقرات الاستبانة
0.806	قيمة معامل الثبات كرونباخ $\alpha$
0.897	قيمة معامل الصدق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة باستخدام برنامج SPSS

الجدول رقم 02: مجمع توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (الجنس، الدخل، الحالة العائلية)

المجموع	أنثى		ذكر		الفئة	الجنس
	211	70		141		
% 100	% 33.20		% 66.80		النسبة	
المجموع	أكثر من 50000 دج	بين 30000 و 50000 دج	بين 18000 و 30000 دج	أقل من 18000 دج	الفئة	الدخل
	211	86	50	23	52	
% 100	% 40.80	% 23.70	% 10.90	% 24.60	النسبة	
المجموع	مطلق (٥)	أرمل (٥)	عازب (٥)	متزوج (٥)	الفئة	الحالة العائلية
	211	1	1	90	119	
% 100	% 00.50	% 00.50	% 42.70	% 56.40	النسبة	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة باستخدام برنامج SPSS



الجدول رقم 03: نتائج تحليل الفقرات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على الاستبانة

الرقم	العبارة	غ مو افق	محايد	مو افق	إ معياري	م حسابي	الاتجاه
01	أثر ظهور وباء كورونا فيروس المستجد على تصرفاتي الشرائية	27.5%	08.5%	64%	,88614	2,3649	قوي
02	خوفي من ندرة المواد بسبب لإقبالي على اقتناء المشتريات هذه الأيام	42.7%	12.8%	44.5%	,93586	2,0190	متوسط
03	حديث الإعلام الإلكتروني حول عواقب الأزمة سبب في شرائي المتكرر للمواد الاستهلاكية	50.2%	19.9%	29.9%	,87352	1,7962	متوسط
04	استهلاكاتي العائلية زادت حسب زيادة مشترياتي بظهور وباء كورونا فيروس المستجد	60.2%	14.2%	25.6%	,86118	1,6540	متوسط
05	مشترياتي الحالية فاقت مشترياتي لفترات التي سبقت ظهور وباء كورونا فيروس المستجد	50.2%	9.5%	40.3%	,94846	1,9005	متوسط
06	الأخبار المتداولة في الصحافة سمحت لي بمراجعة قراراتي الشرائية	40.8%	20.4%	38.9%	,89423	1,9810	متوسط
07	استعين بأراء المقربين من أجل أخذ قرار شرائي للسلع الاستهلاكية	56.9%	14.7%	28.4%	,88085	1,7156	متوسط
08	أرى أن التجار والشركات هم أسباب في تهافت المستهلكين على عملية الشراء	37.9%	14.7%	47.4%	,92093	2,0948	متوسط
09	اقتنعت بسلوكياتي الشرائية خلال هذه الفترة المصاحبة للحجر المنزلي	18.5%	17.5%	64%	,78777	2,4550	قوي
10	أرى أن سلوكي الشرائية تتغير بعد الأزمة	33.6%	16.1%	50.2%	,90289	2,1659	متوسط
11	عالمية الأزمة تركتني أزيد في اقتنائي للمواد الاستهلاكية	55%	10.4%	34.6%	,92643	1,7962	متوسط
12	اشترى خلال هذه الفترة دون تخطيط مسبق	53.1%	12.8%	34.1%	,91656	1,8104	متوسط
	النتيجة الإجمالية للسلوك الشرائي في ظل ظهور جائحة فيروس كورونا				,72087	2.0877	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة باستخدام برنامج الـ SPSS

الجدول رقم 04: نتائج اختبار t (One- sample test) لإجابات أفراد عينة الدراسة للسلوك الشرائي في ظل ظهور جائحة فيروس كورونا

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	قيمة الاختبار = 02		
				قيمة t	ddl	مستوى الدلالة Sig
فقرات الاستبانة ككل	2.0877	0.720087	متوسط	1.767	210	0.079

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة باستخدام برنامج الـ SPSS

الجدول رقم 05: نتائج اختبار T-Teste لفروقات متغير الجنس والسلوك الشرائي لعينة الدراسة في ظل ظهور جائحة فيروس كورونا

المجال	المجموعة	المتوسط الحسابي	قيمة T	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
فقرات الاستبانة ككل	ذكر	2.0709	0.633	1.015	0.315
	أنثى	2.1214			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة باستخدام برنامج الـ SPSS

الجدول رقم 06: نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لفروق السلوك الشرائي في ظل ظهور جائحة فيروس كورونا تعزى لمتغير الدخل

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	القيمة الاحتمالية (Sig)
الدخل	بين المجموعات	1.306	3	0.435	0.835	0.476
	داخل المجموعات	107.822	207	0.521		
	المجموع	109.128	210			

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على التحليل الإحصائي لنتائج الاستبانة باستخدام برنامج الـ SPSS

### - الإحالات والمراجع<sup>1</sup>

1. Baynast, A. d., Lendrevie, J., & Lévy, J. (2017). Mercator : Tout le marketing à l'ère digitale 12e éd. Paris, France: Dunod.
2. Biying, S., Huachun, X., & Zuojun, M. S. (2011). Consumer Panic Buying and Fixed Quota Policy. Submitted to Manufacturing & Service Operations Management Manuscript , 01-29.
3. أنيس أحمد عبد الله. (2016). إدارة التسويق وفق منظور قيمة الزبون. عمان، الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.
4. تهماني محمد عبد الرحمن فقيه. (2013). التسوق الإلكتروني وأثره على اتجاهات الأسرة الاستهلاكية في عصر المعلوماتية، رسالة ماجستير. المملكة العربية السعودية: كلية الفنون والتصميم الداخلي، جامعة أم القرى.
5. حسن رحمة. (2020,03 24). جامعة ييل، وباء كورونا بين الأزمات الشرائية والتغيرات السلوكية والمسئولية المجتمعية للشركات. تاريخ الاسترداد 22 04, 2020، من المرصد المصري: <https://marsad.ecsstudies.com/24128>
6. خالد العماري. (2020, 03 25). الهلع الشرائي. تاريخ الاسترداد 22 04, 2020، من الشرق: <https://al-sharq.com/opinion/25/03/2020>
7. خالد بن عبد الرحمن الجريسي. (2005). سلوك المستهلك، دراسة تحليلية للقرارات الشرائية للأسرة السعودية، ط: 03. الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.
8. زكرياء أحمد عزام، عبد الباسط حسونة، و مصطفى سعيد الشيخ. (2014). مبادئ التسويق الحديث بين النظرية والتطبيق، ط: 05. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
9. ليسا بينديير. (2020,03). رسائل وأنشطة رئيسية والسيطرة عليه 19 - من مرض كوفيد والسيطرة عليه في المدارس. تاريخ الاسترداد 22 04, 2020، من [www.unicef.org : https://www.unicef.org/media/65871/file](https://www.unicef.org/media/65871/file)
10. محمد منصور أبو جليل، امهات كمال هيك، ابراهيم سعيد عقل، و خالد عطا الله الطراونة. (2013). سلوك المستهلك واتخاذ القرارات الشرائية، مدخل متكامل. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
11. منظمة الصحة العالمية منظمة الصحة العالمية. (بلا تاريخ). فيروس كورونا. تاريخ الاسترداد 22 04, 2020، من <http://www.emro.who.int: http://www.emro.who.int/ar/health-topics/corona-virus/questions-and-answers.html>
12. منير نوري. (2013). سلوك المستهلك المعاصر. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
13. وليام إيه كوين. (2014). دروس دراكر في التسويق. السعودية: مكتبة جرير.