

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

تخصص: تحليل إقتصادي وإستشراف

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2

أثر وباء كورونا على سلوك المستهلك في الجزائر

دراسة قياسية -دراسة حالة ولاية عين تموشنت-

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:

-أ.د. يجاوي لخضر.

من إعداد الطالبتين:

- سكلال يمينة.

- بوقرين فاطنة.

اللجنة المناقشة المكونة من الأعضاء الآتي ذكرهم:

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
-أ.د بن مسعود نصر الدين	أستاذ محاضر أ	جامعة عين تموشنت	رئيسا
-أ.د. يجاوي لخضر	أستاذ محاضر أ	جامعة عين تموشنت	مشرفا، مقررا
-أ.د بن يحيى حسين	أستاذ محاضر أ	جامعة عين تموشنت	ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

شكر وتقدير

الشكر و الحمد و الفضل اول و اخيرا الله سبحانه و تعالى الذي وفقنا

وأعاننا على انجاز هذا التقرير

كما نوبه فائق احترامنا الى الاستاذ الدكتور المشرف يحيى لخصر و أيضا الأستاذ الدكتور بلحولية

وجزيل الشكر موصول لكل من ساعدني من قريب أو بعيد.

إهداء

الحمد لله الذي بنور العلم والمعرفة و الايمان

أهدي هذا الانجاز الى العائلة الكريمة والأصدقاء وعلى رأسها

الوالدين أطال الله في عمرهما والى كل الأساتذة الذين درسونا طيلة المشوار الدراسي

بوقرين فاطنة وسكلال يمينة

فهرس المحتويات

الصفحة	العناصر
	شكر وعرهان.....
	إهداء 1.....
	إهداء 2.....
	فهرس محتويات.....
	فهرس الأشكال والجداول.....
ب	مقدمة.....
	الفصل الأول
	الإطار النظري لتأثير وباء كورونا على سلوك المستهلك في الجزائر
02	المبحث الأول، عموميات حول سلوك المستهلك.....
02	المطلب الأول: تعريف سلوك الإستهلاكي وسلوك المستهلك.....
04	المطلب الثاني: أنواع سلوك المستهلك وأهمية دراسة أنواع سلوك المستهلك.....
08	المطلب الثالث: خصائص سلوك المستهلك.....
11	المبحث الثاني: عموميات حول وباء كورونا.....
11	المطلب الأول: تعريف ونشأة فيروس كورونا.....
12	المطلب الثاني: أسباب تفشي الوباء.....
13	المطلب الثالث: طرق الوقائية والعلاج من الوباء.....
15	المبحث الثالث: تأثير وباء كورونا على سلوك المستهلك.....
15	المطلب الأول: الوضع الحالي للإقتصاد الجزائري أثناء وبعد الجائحة.....
27	المطلب الثاني: هوس الشراء لدى المستهلك في ظل الجائحة.....
31	المطلب الثالث: الإنعكاسات المترتبة على الأزمة إتجاه المستهلك.....
33	خلاصة الفصل.....
	الفصل الثاني

	الجانب التطبيقي لتأثير الكورونا على سلوك المستهلك في الجزائر
35	المبحث الأول: الدراسات السابقة.....
35	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية.....
35	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية.....
39	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.....
39	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.....
45	المبحث الثاني: دراسة بيانات الإستبيان وتبائه.....
67	خلاصة الفصل.....
69	الخاتمة.....
	قائمة المصادر والمراجع.....
	قائمة الملاحق.....
	ملخص.....

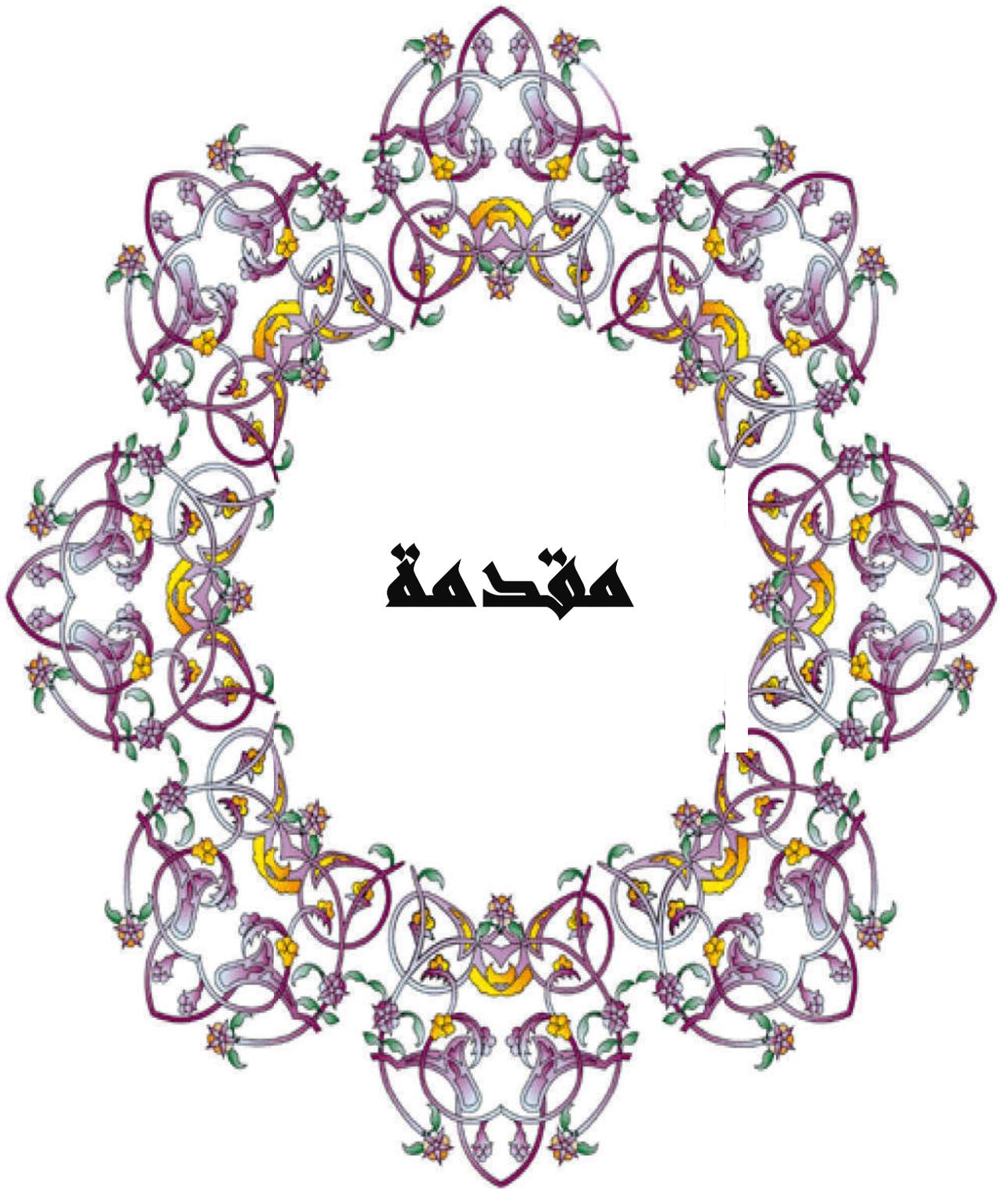
فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
46	درجات سلم ليكارت الخماسي	01-02
50	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02-02
51	توزيع أفراد العينة حسب العمر	03-02
53	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	04-02
54	توزيع العينة حسب الحالة المهنية	05-02
56	توزيع العينة حسب الدخل	06-02

فهرس الجداول

:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
46	درجات سلم ليكارت الخماسي	01-02
46	معامل الإرتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول أثر الكورونا	02-02
47	معامل الإرتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني سلوك المستهلك	03-02
48	ثبات الإستبيان	04-02
49	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05-02
50	توزيع أفراد العينة حسب العمر	06-02
52	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	07-02
54	توزيع العينة حسب الحالة المهنية	08-02
55	توزيع العينة حسب الدخل	09-02
57	توزيع درجات الإستجابة حسب سلم ليكارت	10-02
58	تحليل عبارات المحور الأول أثر كورونا	11-02
59	تحليل عبارات المحور الثاني سلوك المستهلك	12-02
64	نتائج معامل الإرتباط وإختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الإنحدار للفرضية	13-02
65	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط	14-02



حقك حقة

في ظل الظروف التي عصفت على العالم أجمع والتي صاحبها تغيرات وتطورات كثيرة ومتمثلة في جائحة كورونا 19 المستجد.

ويمثل هذا الفيروس مرض يصيب الإنسان وينتشر عن طريق العدوى بسرعة هائلة لم يسبق لها مثيل وتسبب هذا الأخير بأضرار على صحة الفرد والمجتمع إضافة إلى الأضرار الاجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية، الأمر الذي جعل الكثير من الحكومات والدول إعلان ناقوس الخطر بفرض حجز الجزئي أو الكلي عبر ربوع الوطن على الأماكن المتضرر منه.

والجزائر كغيرها من الدول أصيب أفرادها بهذا الفيروس مما نجم عنه توقف النشاطات والمبادلات وعملية التنمية الإقتصادية وإنخفاض في معدلات التجارية لقد أثرت الجائحة على سلوك المستهلك بصفة خاصة.

إن سياسة حجر الكلي والجزئي قيدت حركة المستهلكين وحدثت من قدراتهم إلى الوصول إلى الأسواق كما تراجع شراء السلع الكمالية واتجه التركيز على السلع الإستهلاكية والصحية الضرورية.

ونظرا لما خلفته الجائحة تغير النمط الإستهلاكي لدى الفرد الجزائري إرتأينا طرح مشكاة التالية:

مشكلة الدراسة:

1- إلى أي مدى أثرت جائحة كورونا على سلوك المستهلك (دراسة حالة عين تموشنت).

2- هل ظهور هذا المرض أدى إلى تغير في سلوك المستهلك.

فرضيات الدراسة:

1- ظهور المرض له دور في تغيير سلوك المستهلك الجزائري.



2- لا يوجد إختلاف كبير في تغيير سلوك المستهلك الجزائري.

أسباب إختيار الموضوع:

-طبيعة التخصص وماله علاقة بالموضوع.

-الرغبة في معرفة ما مدى تأثير كورونا على الإقتصاد والمستهلك بصفة خاصة.

منهج الدراسة:

إعتمدنا في هذا البحث على الجانب الوصفي التحليلي وتمثل في الفصل الأول النظري والغرض منه

إستعراض جميع المقالات والكتب باللغة العربية والفرنسية وما جاءت به حول هذا الموضوع.

الجانب العملي وهو الجانب تطبيقي واعتمدنا في هذا الفصل عملية إسقاط ما توصلنا إليه في واقع

سلوك المستهلك ولاية عين تموشنت.

أدوات جمع المعلومات:

الإستبيان: انطلاقا من إشكالية البحث تم تصميم استبيان لتشخيص العلاقة بين المستهلك وكوفيد 19

وهما المتغير المستقل: كوفيد 19 مستجد، والمتغير التابع، سلوك المستهلك.

تحليل الإستبيات بإستعمال SPSS – Eviews

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

-تقديم نظرة شاملة حول سلوك المستهلك وكيفية تعامله مع أزمة كوفيد 19 المستجد.

-إعطاء صورة شاملة حول المرض كوفيد 19 المستجد وأهم التغيرات والتأثيرات الإقتصادية والإجتماعية.

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية في كونه يعالج أهم المواضيع الحديثة والراهنة التي تسعى معظم الدول لأخذ الحيطة والحذر من التعرض لأزمات بيئية وصحية أخرى.

كما تكمن أهمية هذا الموضوع أن سلوك المستهلك والبلدي يغير كيان يقبل الإقتصاد الجزئي دراسته بحيث تتحدد حسب الظروف الإقتصادية.

صعوبات الدراسة:

أهم الصعوبات التي واجهتنا في بداية الأمر هو عدم الوصول إلى المعلومات والمصادر بسهولة وذلك لحداثه الموضوع وقلة الكتب ولذلك اعتمدنا على المقالات والمجلات والدراسات العليا المعاصرة .
أما فيما يخص الاستبيان فلم نجد أي صعوبات.

حدود و مجال الدراسة :

نطاق الدراسة على النحو التالي:

الحدود المكانية : مجتمع ولاية عين تموشنت.

الحدود الزمانية: 2022/01/02 - 2022/06/02 .

هيكل الدراسة: سنحاول في الفصل الأول التعرض إلى فصلين :



الفصل النظري التطرق إلى مفاهيم حول سلوك المستهلك بصفة عامه والتعريف بالمرض كورونا كوفيد
19 المستجد بصفة خاصة.

أما الفصل العملي فتطرقنا في هذه الدراسة إلى التعريف بالدراسات السابقة للموضوع أو المشاهدة له
واستعملنا أدوات التحليل الاقتصادي المستخدمة لعرض النتائج و مناقشتها.

الخاتمة: أهم التوقعات و الاستنتاجات.



الفصل الأول:

الإطار النظري لتأثير ووباء

كورونا على سلوك

المستهلك في الجزائر

المبحث الأول: عموميات حول سلوك المستهلك

سننطلق في هذا المبحث إلى تعريف سلوك المستهلك وذكر أهم أنواع خصائصه.

المطلب الأول: تعريف السلوك الإستهلاكي وسلوك المستهلك

أ- مفهوم حول السلوك الإستهلاكية:

يمكن تعريف الإستهلاك أنه عملية القيام بأنشطة إقتناء المنتج ثم إستخدامه ثم التخلص من الفائض ومن ثم فالإستهلاك النهائي عبارة عن "إستهلاك الإنتاج استهلاكاً نهائياً بما ينطوي عليه من إستخدام المنتجات من سلع وخدمات أو التمتع بها لإشباع أغراض الإستهلاك بحيث لا يتخلف عن هذا الإستهلاك سلعة أخرى لإشباع حاجة ما".¹

ومن الناحية الإقتصادية فالمستهلك هو ذلك الفرد الذي يسعى دائماً لسد حاجاته المادية والمعنوية ويقصد تلبية رغباته مرتكزاً في ذلك على الدخل وأسعار السلع والخدمات المعروضة.

ومن الناحية الإجتماعية فهو ذلك الفرد الذي يتعايش مع طبقاته الإجتماعية فيتأثر بها من خلال علاقات يسعى من ورائها لإشباع حاجاته وسد رغباته إلى أقصى درجة ممكنة.²

والسلوك الإستهلاكي فهو التصرف الذي يظهره المستهلك عند قيامه بالبحث عن السلعة والخدمات أو تقييمها أو شرائها أو إستخدامها أو الإنتقاع منها والتي يتوقع أنها تشبع حاجاته أو رغباته فهو بذلك

¹ إسم الكتاب، سلوك المستهلك (دراسة تحليلية لقرارات الشراء للحاسب الآلي في الأسرة السعودية). من تأليف الدكتور خالد بن عبد الرحمن الجريسي، سنة 1427 هـ، الطبعة 3، الرياض، ص42

² رصد سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية جراء ظهور جائحة كورونا المستجد كوفيد 19، د. حكيم بن جروة، د. عبد الجليل طواهر، جامعة ورقلة، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير، المجلد 20 العدد الخاص، حول الآثار الإقتصادية للجائحة كورونا سبتمبر 1920 ص183-192 تاريخ النشر 2020/09/30، الصفحة 186

يركز على كيفية قيام المستهلك بإتخاذ قراراته في أنفاق موده المتاحة كالوقت المال، الجهد في سبيل الحصول على السلع والخدمات فهي تحدد ماذا يشتري، لماذا، متى، من، أين، وكم يشتري وكيف يقيم ذلك بعد الشراء وما هو بعض التقييمات التي يجريها على مشترياته مستقبلا.

فالتصرف المادي الذي يقوم به المستهلك و الناتج عن تفاعل عدد من العمليات الذهنية و الاجتماعية والتي تقوده لشراء سلعة أو خدمة معينة.

إن سلوك المستهلك هو أحد أنواع السلوك الإنساني وبالتالي هو يتأثر بعدة متغيرات ومتأثرات لذلك فإن دراسة سلوك المستهلك هي عملية معقدة وذلك لأن فهم دوافع المستهلكين وسلوكهم ليس بالأمر البسيط.

-التعريف الأول: هو ذلك السلوك الذي يبرزه المستهلك في البحث والشراء أو إستخدام السلعة أو الخدمات أو الأفكار أو الخيارات التي يتوقع أنها ستشبع رغباته وحسب إمكانياته المتاحة.

-هذا التعريف حصر سلوك المستهلك في التصرفات البارزة التي يقوم بها المستهلك عند قيامه بالبحث عن المعلومات حول السلع والخدمات أو شرائها وعند إستخدامها.

التعريف الثاني: مجموعة التصرفات التي تصدر عن الأفراد والمرتبطة بشراء وإستعمال السلع الإقتصادية والخدمات بما في ذلك عملية إتخاذ القرارات التي سبق تحدد هذه التصرفات ويعني هذا أن سلوك المستهلك لا ينحصر فقط في الشراء بل يمتد إلى مجموعة من التصرفات والأفعال التي تسبق القيام بالشراء كالبحث عن المعلومات وللفاضلة بين السلعة والخدمة.... إلخ إلا أنه لم يبين صراحة إذا كانت دراسة سلوك المستهلك تمتد أو لا تمتد إلى معرفة شعور المستهلك ما بعد الشراء.

التعريف الثالث: المسار (المنهج - النمط) الذي يتخذه المستهلك ليقوم بمجموعة من الأنشطة أو المهام أو الجهود لتتم وفق مراحل وخطوات معينة في سلسلة متصلة تبدأ في التفكير في الحصول على المنتج (سلعة أو خدمة) حتى الإدراك بعد الإنتفاع بالمنتج ثم ما يحدث بعد حالة الرضا أو عدم الرضا أو الحياد المرتبط بذلك.

يبين هذا التعريف أن سلوك المستهلك يمر بعدة مراحل بداية بالشعور بالحاجة للشراء السلعة أو الخدمة إلى غاية ما يحدث بعد الإستهلاك والشعور اللاحق للشراء سواء كان من الرضا أي الثقة في مراحل عملية الشراء أو عدم الرضا وما يتبعه من إجراءات أو الوقوف موقف الحياد.¹

المطلب الثاني: أنواع سلوك المستهلك وأهمية دراسة أنواع سلوك المستهلك

أنواع سلوك المستهلك:²

إن انواع سلوكيات وتصرفات الإنسان كغيرها من حقول المعرفة كثيرة ومتعددة وذلك على حسب رؤية كل باحث وأهدافه وكل مدرسة أو كل مدرسة من مدارس السلوك الإنساني وأهدافها وكذا الفترة الزمنية التي ظهرت فيها تلك الآراء والأفكار عليه وسوف نلقي الضوء على أهم هذه التقسيمات وتلك الأنواع.

1- حسب شكل السلوك:

وهنا تنقسم جميع سلوكيات وتصرفات الأفراد إلى:

¹ أثر جائحة كورونا على الإنفاق الأسري في الجزائر، مذكر ماستر من اعداد الطلبة (طاهر هوارية ,مراح عبد الحكيم) تخصص اقتصاد دولي ولاية معسكر (2021/2020)، ص45.

² نفس المرجع، ص 46.

أ- سلوك ظاهر.

ب- سلوك باطن أو مستتر (ضمني)

فالسلك الظاهر هو التصرفات والأفعال الظاهرة والتي يمكن ملاحظتها من الخارج مثل:

- النوم والأكل والشرب.

- الشراء والبيع.

في حين من ناحية أخرى نجد أن:

-التفكير.

-التأمل.

-الإدراك.

-التصور والتخيل.

تدخل في نطاق السلوك الباطن الذي لا يمكن مشاهدته أو ملاحظته شكل مباشر بل الإستدلال عليه

من خلال ملاحظة الأوجه المختلفة لسلوك وتصرفات الأفراد الظاهرة.¹

2- حسب طبيعة السلوك:

تنقسم تصرفات الأفراد وأفعالهم حسب طبيعتها إلى الأقسام التالية:

¹ أثر جائحة كورونا على الإنفاق الأسري في الجزائر، مذكر ماستر من اعداد الطلبة (طاهر هوارية ,مراح عبد الحكيم) مرجع سابق، ص47.

2-1 سلوك فطري: وهو السلوك الذي غالبا ما يصاحب الإنسان منذ ميلاده ومن دون الحاجة إلى تعلم أو تدريب وبعض دوافع هذه التصرفات يكون على إستعداد للعمل منذ وقت مبكر إثر الميلاد كما هو الحال في بكاء الطفل في حين أن البعض الآخر من هذه السلوكيات يتأخر القيام بها إلى وقت معين مثل التصرفات والأعمال الجنسية الذي يتأخر القيام بها إلى ما بعد سن البلوغ.

2-2 سلوك مكتسب: وهو السلوك الذي يتعلمه الفرد بوسائل التعلم أو التدريب المختلفة مثل القراءة والكتابة والساحة وقيادة السيارات.

3- حسب العدد:

تنقسم سلوكيات الأشخاص وتصرفاتهم حسب هذا المعيار إلى ما هو مبيّن أدناه:

3-1 السلوك الفردي: هو السلوك الذي يتعلق بالفرد وما يتعرض له من مواقف خلال ساعات حياته اليومية المختلفة.

3-2 السلوك الجماعي: هو السلوك الذي يخص مجموعة من الأفراد وليس فردا واحدا، فهو إذن يمثل علاقة الفرد بغيره من الأفراد كأفراد الجماعة التي ينتمي لها في المنزل، أو المدرسة أو النادي... إلخ ولا شك أن العلاقة في هذا النوع من السلوك هي علاقة تبادل من حيث التأثير والأثر وإن كانت درجة تأثير الجماعة في الفرد هي في العادة أقوى بكثير من تأثير الفرد في الجماعة.¹

¹ أثر جائحة كورونا على الإنفاق الأسري في الجزائر، مذكر ماستر من اعداد الطلبة (طاهر هوارية ,مراح عبد الحكيم) مرجع سابق،

4- حسب حداثة السلوك: بموجب هذا المعيار قد يكون سلوك الفرد حالة جديدة أو مستحدثة بإعتباره يحدث لأول مرة، وقد يكون سلوكا مكررا ومعادا بصورة يكون طبق الأصل أو مقارنة لما سبقه من تصرفات وأفعال.¹

أهمية دراسة سلوك المستهلك:

المفهوم الأساسي: للتسويق أن الشركات تهدف إلى إشباع حاجات الأفراد وإلى حد يستطيع المسوقون إشباع هذه الحاجات يعتمد على قدر فهمهم لسلوك الأفراد أو المنظمات التي سنشري وتستخدم المنتجات التي يبعونها.

وإنسجاما مع التوجهات التسويقية الحديثة لم يعد من المنطقي النظر إلى الأفراد بطريقة واحدة فالمسوقون اليوم يتعاملون على شرائح بتفضيلات وإحتياجات وأذواق مختلفة ومن الضروري للمسوق أن يفهم هذه التفضيلات ويراقب التغييرات في ميول المستهلكين الحاليين والمحتملين ضمن الشرائح المستهدفة.

دأب مهندسو ومصصمو شركة السيارات بي أم دبليو على فهم كيف ستتغير أذواق وتفضيلات السائقين بخصوص السيارات مستقبلا حتى أولئك اللذين تعتبرهم بي أم دبليو من الزبائن الأوفياء اللذين يجبون السيارات التي يقودونها حاليا وتم التوصل إلى مجموعة من التغييرات في الميول في سوق السيارات.²

✓ تزايد رغبة المستهلكين بمنتجات صديقة للبيئة.

¹ أثر جائحة كورونا على الإنفاق الأسري في الجزائر، مذكر ماستر من اعداد الطلبة (طاهر هواية، مراح عبد الحكيم) مرجع سابق،

ص48.

² كتاب سلوك المستهلك، رانية المحني ود.ناريمان عماد، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص

7-6.

✓ الإزدحام المروري الشديد والإتجاه في بعض المدن مثل لندن لفرض رسوم على السيارات في المناطق الرئيسية في المدن.

✓ نماذج الأعمال الجديدة التي تركز على تشجيع المستهلكين على الإستئجار بدلا من التملك.
✓ النتيجة إستجابت شركة السيارات BMW بتخصيص حوالي مليا ر دولار لتطوير خط

منتجاتها من السيارات الكهربائية من طراز/مثل موديلات سيارات i3 commuter and .i8 car

وتم التركيز على إنتاج هذه السيارات الكهربائية من ألياف الكربون خفيفة الوزن لتستطيع قطع مسافات طويلة بدون شحن بطاريتها كما أن نسبة 25% من البلاستيك الداخلي كان من مواد معاد تدويرها بالإضافة إلى أن بي أم دبليو بدأت خدمات التشارك في مدن كثيرة ومنها سان فرانسيسكو وأسمتها درايف ناو (Drive Now) حيث يستطيع السائقون عن طريقة شريحة كومبيوتر في رخصة القيادة أن يستأجر السيارة ويأمكنه تركها في أي مكان عندما لا يعد بحاجة إليها.¹

المطلب الثالث: خصائص سلوك المستهلك والعوامل المؤثرة عليه

أ- خصائص وعوامل تطور دراسة سلوك المستهلك

نذكر الخصائص التالية لسلوك المستهلك على سبيل الذكر لا الحصر:

- إن كل سلوك أو تصرف أي أكيد أن وراءه دافع أو سبب.

- نادرا ما يكون السلوك الإنساني نتيجة لدافع أو بسبب واحد فهو في أغلب الحالات محصلة لعدة

دوافع وأسباب يتضافر بعضها على البعض الآخر.²

¹ محمد صالح المؤذن، سلوك المستهلك، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1997ص29.

² أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير د. إبراهيم عبد الرزاق، السنة الجامعية 2015/2016، جامعو محمد خيضر، بسكرة، ص05.

-السلوك الإنساني موجه لتحقيق هدف، وإن بدت بعض الأهداف بعض الأوقات غامضة وغير واضحة سواء بالنسبة للأفراد أنفسهم أو بالنسبة للمؤسسة.

-كثيرا ما يؤدي اللاشعور دورا مهما في تحديد سلوك الإنسان، إذ في الكثير من الحالات لا يستطيع الفرد أن يحدد الأسباب التي أدت به إلى أن يسلك سلوكا معينا.

-السلوك الإنساني عملية مستمرة ومتصلة فليس هناك فواصل تحدد بدء كل سلوك و لا نهايته، فكل سلوك جزء أو حلقة من سلسلة من حلقات متكاملة مع بعضها و متممة لبعضها البعض.

- أنه سلوك مرن قابل للتكيف و التعديل , و السلوك يتعدل و يتبدل تبعا للظروف و المواقف المختلفة - علما أن المرونة نسبية من شخص الى اخر طبقا لاختلاف المقومات الشخصية و الظروف البيئية المحيطة به , و نشير الى أن السلوك الانساني عموما يتأثر بظاهرتين مهمتين هما:

- الاطار المرجعي أو الانطباعات السابقة التي تتشكل من الخبرات التراكمية حول موضوع معين.

- الحالات الانفعالية أو المزاجية فهذه الحالات المزاجية تؤثر كثيرا على سلوك المستهلك و استجابته

الناس.¹

العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك:

تتأثر القرارات أي فرد بالكثير من العوامل ونلاحظ وجود عدة تصنيفات لهذه العوامل ومن أكثر

التصنيفات شيوعا نجد:

¹ أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير د. إبراهيم عبد الرزاق، المرجع السابق، ص05.

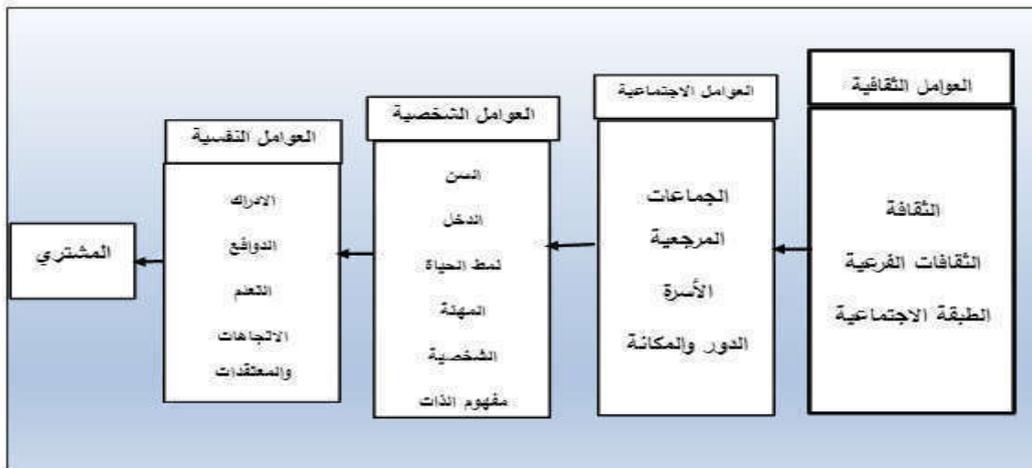
✓ تصنيف يقوم على تقسيم العوامل المؤثرة على السلوك وحسب مصدرها وبالتالي إلى مجموعتين من العوامل الداخلية والخارجية بحيث تتضمن العوامل الداخلية كلا من الدوافع والإدراك والإتجاهات و الشخصية والتعلم والإرتباط بينما تتضمن العوامل الخارجية كلا من الثقافة والثقافة الفرعية، الجماعات المرجعية، الطبقة الإجتماعية، الأسرة، المزيج التسويقي.

تصنيف آخر يقوم على تقسيم العوامل المؤثرة على السلوك إلى أربع مجموعات كما يلي: وتتضمن جماعات المستهلكين والأسرة والمكانة والأدوار الإجتماعية.

العوامل الثقافية (Culturel factor) وتتضمن الخصائص الشخصية كالعمر، والمهنة، والوضع الإقتصادي، ونمط الحياة والشخصية ومفهوم الذات.

العوامل النفسية (Psychological Falors)، مثل الدوافع والإدراك والتعلم والإتجاهات.¹

يلخص الشكل الآتي مجموعة العوامل الأربعة المؤثرة في السلوك وفقا للتصنيف التالي:



المصدر: Kotler, P. Armstrong, G. Ssunders, J. & Wong, V. (1999). Principles of Marketing, Second European Edition, Prentice Hall Inc. p231.

¹ كتاب سلوك المستهلك، رانية الخني ود. ناريمان عماد، المرجع السابق، ص 5-6.

المبحث الثاني: عموميات حول كورونا

المطلب الأول: تعريف ونشأة فيروس كورونا

فيروسات كورونا هي عائلة الفيروسات التي يمكنها أن تسبب أمراضا مثل الزكام والالتهابات التنفس الحاد الوخيم (السارس) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) في عام 2019 الكشف نوع جديد من الفيروسات كورونا تسبب في تفشي مرض كان منشأة الصين.

يعرف الفيروس بإسم المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا (سارس - كوف - 2) ويسمى المرض الناتج عنه مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (كوفيد 19) ويسمى المرض الناتج عنه مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (كوفيد 19) في مارس 2020 أعلنت منظمة الصحة العالمية أن الفيروس قد أصبح جائحة عالمية.

تظهر مؤشرات الكوفيد من يومين (02) إلى 14 يوم من التعرض له وتسمى هذه الفترة التي تلي التعرض وتسبق الظهور بفترة الحضانة في ظل إمكانية نشر العدوى وتمثل هذه الأعراض في الحمى والسعال الشعور بالتعب، فقدان حاسة التذوق والشم ومن الأعراض الأخرى ما يلي:

-ضيق التنفس أو صعوبة التنفس.

-ألم في العضلات.

-قشعريرة.

-إلتهاب الحلق¹

¹ Mayo clinique.org.syc-20479963.

-سيلان الأنف.

-الصداع.

-ألم الصدر.

-إحمرار العين (إلتهاب الملتحمة).

-الغثيان والتقيؤ.

-الإسهال والطفح الحراي.

تزداد مخاطر الإصابة بأعراض حادة جراء الإصابة بفيروس لدى كبار السن وتزداد المخاطرة مع تقدم السن.¹

المطلب الثاني: أسباب تفشي الوباء

ينتشر الفيروس المسبب للمرض والذي يتقل بشكل رئيسي من شخص إلى آخر عن طريق القرب (ضمن مسافة 6 أقدام أو مترين).

ينتشر الفيروس من طريق الرذاذ التنفسي الذي يخرج من الشخص المصاب عند السعال أو العطس أو التنفس أو الغناء أو التحدث فرما يستنشقه شخص آخر ويدخل عن طريق الأنف أو الفم أو العين.

وبعض الأحيان ينتشر عبر فطريات صغيرة أو بقايا الرذاذ التي تبقى عالقة في الهواء لمدة دقائق أو ساعات.²

¹ Mayo clinique.org.syc-20479963.

² Mayo foundation for medical, 1998-2022, Education and Search (MRMER), All rightn reserved.

وينتشر أيضا عن طريق لمس الأسطح بنظية الفيروس التي لمست الأنف الفم العين.

تنتقل من شخص مصاب لم تظهر عليه الأعراض كوفيد 19 ويسمى هذا الانتقال دون أعراض.

حين تنشأ طفرة جديدة واحدة أو أكثر لفيروس ما يطلق عليها إسم سلالة متحورة من الفيروس الأصلي وفي الوقت الحالي حدد مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها سلالتين مختلفتين بصفتها مدعاة للقلق كوفيد 19 الفيروس الذي يسبب مرض وهما متحور "دلتا" (B1.617.2) ومتحور "أوميكرون" (B.1.1.529) وهي تقارب قدرت متحور دلتا على العدوى ضعف المقارنة بالمتحورات السابقة كما أنها قد تسبب حالات مرضية أكثر خطورة أما المتحور أوميكرون يمكنه الانتشار بسهولة أكبر لكن لم يتضح بعد ما إذا كانت سلالة أوميكرون تسبب أعراض أكثر حدة المرض من السلالات الأخرى.¹

المطلب الثالث: طرق الوقاية والعلاج من الوباء

طرق الوقاية:

صرحت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بالإستخدام الطارئ لبعض لقاحات كوفيد (لقاح - فايزر - بيوتيك المضاد لفيروس 19 والذي أصبح يعرف بإسم "كوميرثان" "كوميرناتي" الآن لوقاية الأشخاص أقل من 16 سنة.

توجد العديد من الخطوات التي يمكنك إتخاذها لتقليل خطر الإصابة بفيروس كوفيد 19 وتقليل احتمالات نشر العدوى به بين الآخرين وذلك بإتباع الإحتياطات التالية:

✓ تلقي الإلقاحات المضادة لفيروس كوفيد 19 من خطر الإصابة بالفيروس وإنتشاره.

¹ Mayo foundation for medical, 1998-2022, Education and Search (MRMER), All rightn reserved.

- ✓ تجنب المخالطة للصيقة (2 مترين، 6 أقدام).
- ✓ تجنب التجمعات والأماكن المغلقة ضعيفة التهوية.
- ✓ غسل يدين كثيرا بالماء والصابون لمدة لا تقل 20 ثانية.
- ✓ إرتداء الكمامة المناسبة والمريحة.
- ✓ تغطية الأنف والفم بمرفق أو منديل عند السعال أو العطس وتخلص من المناديل المستعملة.
- ✓ تجنب مشاركة الأطباق والمناشف والأغطية الفراش.
- ✓ الحرص على تنظيف الأسطح ولمس المقابض والأبواب والمفاتيح والأجهزة الإلكترونية.
- ✓ إلتزام المنزل خصوصا إذا كان مصاب ما لم يكن خروجه بهدف الحصول على الرعاية الطبية.

العلاج

لا يوجد حاليا دواء معتمد لعلاج الكوفيد ولا يوجد مضادات حيوية للكوفيد.

يعتمد إدارة الغذاء والدواء الأمريكية على عقار ريميد سيفر (Veklury) المضاد للفيروسات لعلاج

كوفيد 19 لدى البالغين الذين أدخلوا المستشفى والأطفال من عمر 12 سنة.

وهناك أدوية أخرى عقيرة من بينها داء المفاصل (Olumiant) وسينتتاوب إستعمواوا للعلاج كوفيد

19... إلخ.

أما الجزائر يعتمد دواء كلوروفيل الذي أظهر فعاليته على بعض المصابين وتعتبر الجزائر أول الدول

السابقة لإستعمال هذا الدواء.¹

¹ Apc.dz/ar/santé-science technologie/85850-2020/03-31/2245

المبحث الثالث: تأثير وباء كورونا على سلوك المستهلك

المطلب الأول: الوضع الحالي للاقتصاد الجزائري أثناء وبعد الجائحة والإجراءات المتخذة لمواجهته

1- تداعيات جائحة كورونا على الاقتصادي الجزائري¹:

تأثر الاقتصاد الجزائري كغيره من اقتصادات العالم بسبب تداعيات جائحة كورونا، إلا أن خصوصيته كالاقتصاد ريعي زادت من حدة تأثيره بفعل تراجع أسعار النفط، هذا بالإضافة إلى وضعه الاقتصادي الذي كان مترهلا قبل الأزمة حيث بلغ معدل النمو الاقتصادي الجزائري في سنة 2019 0.8 من حيث الحجم مقابل 1.4 لسنة 2018، ومع تفشي وباء كوفيد-19 وجد الاقتصاد الجزائري نفسه أمام جملة من التحديات، ولعل من أهم القطاعات الاقتصادية تأثرا في الجزائر بتداعيات جائحة كورونا ما يلي:

-قطاع المحروقات : تشكل إيرادات النفط والغاز 94 بالمائة من إجمالي دخل صادرات الجزائر و60 بالمائة من ميزانية الدولة ومن المتوقع أن يتسبب انحسار سوق النفط العالمي جراء أزمة كورونا في تقليص مستوى الصادرات الجزائرية للبتروول والغاز بنسبة 7,5 بالمائة خلال العام الجاري 2020، ولهذا توقعت الحكومة الجزائرية في قانون المالية التكميلي ل 2020، انخفاض المداحيل قطاع المحروقات إلى 20,6 مليارات دولار، مقابل 37.4 مليارات دولار كانت متوقعة في قانون المالية الأولي ل 2020.

- قطاع الصناعة: إن تدابير تقييد الحركة والنقل المتخذة في الجزائر منذ بداية تفشي الوباء نتج عنها توقف نحو 50 بالمائة من الطاقة العمالية، مما أدى إلى تباطؤ وتيرة الإنتاج وتعطيل حركة التصنيع،

¹ مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير (جامعة سطيف 1) الجزائر، م20، ع خ 2020.

بالإضافة إلى زيادة عبء الأجور دون توفر مداخليل المقابلة هذا الإنفاق الكبير على الأجور، كما تأثر التصنيع من جهة أخرى بفعل أثر الجائحة على سلاسل التوريد وقلة توفر المواد الأولية وشبه المصنعة لبعض الصناعات، الأمر الذي انعكس مباشرة في خفض الإنتاج و تعطيل منشآت التجميع والتصنيع خاصة بتلك الشركات التي تعتمد على مواد أولية من الصين، حيث تراجعت صادرات الصين بنسبة 11.4٪. كما تراجعت تجارتها الخارجية بنسبة 6.4٪، وهذا وفق آخر إحصاءات الإدارة العامة للجمارك الصينية، بالإضافة إلى هذه الحثيات فإن الصناعة الجزائرية ستتأثر بطريقة غير مباشرة، نتيجة لتعطل ديناميكية الشحن والتفريغ بسبب الخضوع لإجراءات الوقاية التي ستمد من الحيز الزمني لتسليم البضاعة خصوصا مع كثرة عمليات الشحن وطول فترة الأزمة.

- قطاع النقل: سنحاول التطرق إلى نمط تأثر مختلف قطاعات النقل كل على حده بحكم تفاوت

درجات تأثرها على النحو التالي:

-النقل البحري: سندرس تأثر قطاع النقل البحري من جانبيين، جانب النقل البحري للمسافرين، و جانب النقل البحري للبضائع .

***-النقل البحري للمسافرين:** بعد القرار بتعليق النقل البحري للمسافرين الذي أصدرته الحكومة في

متتصف شهر مارس ضمن تدابير الحماية من تفشي وباء كوفيد-19، تم تسجيل خسائر بالنسبة للمجمع الجزائري للنقل البحري قرت ب 50 بالمائة من رقم أعماله، ونظرا لأن قرارات التعليق تزامنت مع الموسم الصيفي الذي يعتبر موسم الذروة في نقل المسافرين، والذي ينطلق شهر مارس، فمن المتوقع

أن تتضاعف خسائر المؤسسة الوطنية والمجمع بالنسبة لنقل المسافرين.¹

¹مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير (جامعة سطيف 1) الجزائر، م20، ع خ 2020.

-النقل البحري للبضائع: سجل نشاط نقل البضائع انخفاضا في بداية الحجر الصحي ولكنه سرعان ما استأنف نشاطه نظرا لأهميته الاقتصادية في الحفاظ على خطوط التوريد، وضمان استقرار الأسواق و تموين شبكاتهم للتوزيع، وبالتالي فإن تبادلات البضائع على مستوى النقل البحري الجزائري لم تتأثر كثيرا، وظلت محافظة على نسق عملها في نقل المواد الصناعية مثل الحديد وقطع الغيار والمواد الكيميائية، فضلا على أن نقل مواد أخرى مثل الحبوب ومسحوق الحليب والمواد الصيدلانية قد سجلت ارتفاعا خلال فترة الجائحة .

النقل الجوي: لقد أثر تفشي وباء كوفيد 19 على كل شركات الطيران العالمية بشكل كبير، حيث أعلن الاتحاد الدولي للنقل الجوي «إياتا»: أن أزمة فيروس كورونا (كوفيد -19) قد كدت شركات الطيران في العالم خسائر في الإيرادات وصلت إلى 314 مليار دولار في 2020، بانخفاض 55% مقارنة بعام 2019. (IATA, 2020)، وبالنسبة للجزائر فقد سجلت مؤسسة مطار الجزائر خسائر قرت ب1.3 مليار دينار، وذلك منذ تعليق الرحلات الدولية بداية من 22 مارس الماضي، والرحلات الداخلية يوم 19 من نفس الشهر، عدا رحلات نقل السلع الضرورية، وهو ما أثر سلبا على مداخيل مؤسسة تسيير المطارات حيث تراجعت بنحو 96 بالمائة مقارنة بالمداخيل المسجلة خلال نفس الفترة من سنة 2019.¹

-النقل بالسكة الحديدية: بلغت خسائر الشركة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية، منذ بداية تعليق حركتها بسبب جائحة كورونا وحتى نهاية أفريل الماضي، قرابة 1 مليار دج أي ما يقدر ب 50 بالمائة من رقم أعمال الشركة مقارنة بنفس الفترة من 2019 ويمكن أن نوضح درجة تضرر القطاع من الأزمة على النحو التالي:

¹ مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير (جامعة سطيف 1). الجزائر، م20، ع خ 2020.

-نقل المسافرين : كانت الشركة تنقل ما يزيد عن 34ر5 مليون مسافر في السنة بمعدل 240 قطارا في اليوم، ونظرا لقرار تعليق الرحلات تم وقف حركة المسافرين بالسكة الحديدية بنسبة 100 بالمائة.

-نقل البضائع: لم يتأثر نقل البضائع بسبب الإبقاء على نشاط نقل السلع والمنتجات الإستراتيجية كالحبوب والحديد بنسبة 100 بالمائة.

-خسائر أخرى: إضطرت الشركة لإحالة 50 بالمائة من إجمالي 13 ألف عامل على عطلة استثنائية مدفوعة الأجر في وقت تسجل فيه الشركة تراجعاً معتبراً في مداخيلها، هذا بالإضافة إلى الأعباء اليومية الناجمة عن استمرار خلعة القطارات البيضاء التي تسير فارغة دون ركاب حفاظاً على نجاعتها بغرض إنجاز مهام المراقبة والصيانة.

-قطاع السياحة: لقد تأثرت وكالات السياحة والأسفار في الجزائر بشكل كبير جدا من تداعيات أزمة كوفيد 19 منذ تعليق الرحلات، ولأن جوهر نشاطها متعلق بالسفر والتنقل وحرية الحركة، فقد كانت أكثر القطاعات تضررا بسبب جائحة كورونا التي تزامنت مع موسم العطل والرحلات داخل البلاد وخارجها، وبالأخص رحلات عمرة شهر رمضان التي يعتمد عليها عدد واسع من المتعاملين في هذا المجال، وهو ما شكل بالنسبة لها أزمة حقيقية في نشاطها، وهو ما جعل كل وكالات السياحة والأسفار في الجزائر متوقفة عن النشاط، و مضطرة لغلاق أبوابها والتوجه نحو البطالة الإجبارية، ونفس الأمر ينطبق على قطاع الفنادق التي علقت نشاطها بسبب توقف النشاط السياحي، كما أن باقي الأنشطة التجارية والخدمية التي كانت تعتمد على حركية السياحة في زيادة مداخيلها تأثرت هي الأخرى بشكل كبير، وستظل في تراجع كلما زادت مدة الأزمة وامتدت أكثر.¹

¹ مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير (جامعة سطيف 1) الجزائر، م20، ع خ 2020.

- **القطاع الجبائي:** ستفقد القاعدة الجبائية جزءا من المساهمات الضريبية، وسيزداد الأمر سوءا كلما استمر تعطل النشاط الاقتصادي.

- **القطاع الفلاحي:** بقي القطاع الفلاحي في منأى عن هذا الركود الاقتصادي، كما أنه لا يخضع في الغالب للتحصيل الضريبي.

- **احتياطي الصرف من العملات الأجنبية:** توقعت الحكومة الجزائرية أن احتياطي الصرف سيتآكل وسيخفض عن مستواه من 51.6 مليار دولار كما كان محدد في قانون للمالية 2020 إلى 44.2 مليار دولار في القانون التكميلي وهذا ما يعادل سنة كاملة من الاستيراد. وبالتالي فإن الحكومة الجزائرية ستخسر أكثر من 7 مليارات دولار من العملات الأجنبية، بسبب فيروس كورونا، بحلول نهاية العام الجاري.

- **أثر كورونا على البطالة في الجزائر:** يتوقع صندوق النقد الدولي أن ينكمش الاقتصاد الجزائري بنسبة 5.2 في المائة في عام 2020، مما سيرفع نسبة البطالة إلى أكثر من 15 في المائة، كما أن توقف نشاط عدد من المؤسسات الاقتصادية بالأخص الصغيرة والمتوسطة سيكون عاملا مهددا لزيادة نسبة البطالة، خاصة وأن تضرر هذا النوع من المؤسسات جراء الأزمة وارد جدا، باعتبار أنها تقوم على هوامش أمان نقدية ضعيفة لا تمكنها من مقاومة تداعيات الجائحة لفترة طويلة، حيث أن هذه المؤسسات ستضطر إلى تسريح العمال إذا ما واجهت قصورا في التدفق النقدي بشكل يؤثر على استمراريتها ومرونة نشاطها خاصة إذا لم تتلقى في المقابل تحويلات نقدية من الدولة، كما أن تقليص الحكومة لنفقات التجهيز بـ 20.1% في قانون للمالية 2020، سينعكس آليا على استثمارات الدولة في القطاعات الحيوية والمنشآت القاعدية مما قد يفاقم أثر الأزمة في زيادة مستوى البطالة، كما لا يجب

إهمال البطالة في القطاع الموازي حتى وإن كان لا يدخل ضمن الحسابات الرسمية والنتائج القومي، و ذلك لأنه يشكل جزء معتبر من حجم التشغيل الكلي، حيث أن حجم الاقتصاد الموازي في الجزائر يفوق 30 بالمائة من الناتج الداخلي الخام، وحجم التشغيل الموازي في الجزائر يقدر ب 43 بالمائة من حجم التشغيل الكلي، كما أن للعمل غير الرسمي أثر كبير في دلالة معدل البطالة كمؤشر من مؤشرات تفسير معطيات سوق الشغل.

2- الجزائر رهان على تحويل 2022 إلى سنة إقلاع إقتصادي¹:

تراهن الجزائر على جعل سنة 2022 عاما للمشاريع الاقتصادية الطموحة، وسط توجه إلى مراجعة قوانين مهمة مثل قانون الاستثمار، وقانوني البلدية والولاية اللذين يرتبطان بالتنمية على نحو وثيق.

وتأمل السلطات الجزائرية أن يساعد تبسيط الهياكل الإدارية في البلاد على تحقيق الإقلاع الاقتصادي المنشود، لا سيما أمام الراغبين في الاستثمار.

وبحسب تقارير، فإن اقتصاد الجزائر عرف حركية في الأشهر الأخيرة، رغم انخفاض أسعار النفط بسبب جائحة كورونا، فقد أشار صندوق النقد الدولي في نوفمبر الماضي، إلى مؤشرات جيدة وقدرة على التعافي رغم وجود عدد من التحديات.

وأخى الاقتصاد الجزائري سنة 2021 بأرقام مشجعة وفق معطيات رسمية، كما عرفت السنة الماضية ارتفاع قيمة الصادرات غير النفطية.

وناهزت صادرات الجزائر غير النفطية 4.5 مليار دولار في نهاية شهر نوفمبر الماضي، محققة طفرة استثنائية (160 بالمائة مقارنة بسنة 2020) وهو الرقم الذي لم يتحقق منذ استقلال البلاد.

¹ <https://www.skynewsarabia.com/middle-east/1491057>.

وتأمل الجزائر إنجاز عدد من المشاريع الاقتصادية في 2022، وهو ما أكده الرئيس عبد المجيد تبون خلال افتتاح الندوة الوطنية حول الإنعاش الصناعي في ديسمبر الماضي، حيث أبرز أنه "بعد استكمال الصرح الدستوري والمؤسسي ستكون سنة 2022 مخصصة للاقتصاد".

وشدد تبون على المسعى ذاته في رسالة حلول السنة الجديدة، قائلاً إن 2022 ستكون "سنة الإقلاع الاقتصادي في جزائر جديدة تعتمد على قدراتها الذاتية، ومنفتحة على التعاون مع كل الشركاء، على قاعدة المصالح المشتركة والمنافع المتبادلة وحريصة على الاضطلاع بدورها في استتباب الأمن والاستقرار في المنطقة".

وفي السياق ذاته، قال مكتب مجلس الأمة الجزائري (الغرفة الأولى للبرلمان) في بيان صدر الأحد، إن "تبون أراد لسنة 2022 أن تكون سنة لإقلاع اقتصادي حقيقي".

وذكر البيان أن هذا الإقلاع بوسعه أن يمكن من القضاء على الاقتصاد الموازي "وتواجهه مع ممارسي السياسة خارج الأطر الشرعية أو من وراء الستار".¹

قوانين ومشاريع

ويرى خبراء اقتصاد أن الجزائر ستواصل تنفيذ مسار الإنعاش الاقتصادي في عدة قطاعات مع مراجعة قوانين مهمة، فيما تعتمزم الحكومة إعادة النظر في ما يعرف بـ"النقطة الاستدلالية" للأجور ابتداء من السداسي الثاني من سنة 2022، أي معايير احتساب الرواتب.

وفي هذا السياق، أوضح المختص في إدارة الأعمال والخبير الاقتصادي إسحاق خرشي، أن "النصف الأول من سنة 2022 سيعرف تركيزاً على 3 قطاعات اقتصادية مهمة هي القطاع الزراعي والسياحة

¹ <https://www.skynewsarabia.com/middle-east/1491057>.

والمناجم"، مؤكداً أن "هذه السنة ستكون للتخطيط ثم للإقلاع الاقتصادي الذي يتطلب رزنامة وتوقيتاً محددًا".

ويرى الخبير الاقتصادي في حديث مع موقع "سكاي نيوز عربية"، أن "هناك عدة ملفات وقوانين لها علاقة بالإصلاح الاقتصادي تنتظر دورها خلال 2022، أولها قانون الاستثمار الذي ما يزال على طاولة وزارة الصناعة، وقانون الصفقات العمومية الجديد الذي يؤثر بشكل كبير على التنمية المحلية في المحافظات وإعادة النظر في الشراكة بين القطاعين العام والخاص".

وفي سياق آخر، أضاف خرشي أن "ملف تركيب السيارات سيكون ملفاً مهماً خلال 2022 خاصة من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية، وبالنظر إلى التفاعل الكبير للمواطن معه في المدة الأخيرة".

من جانب آخر، يرى البرلماني السابق والخبير الاقتصادي هواري تيغوسي، أن "2022 ستعرف مراجعة بعض القوانين مثل قانوني البلدية والولاية، ولا بد أيضاً من إعادة النظر في قانون الصفقات العمومية من أجل شفافية الاستثمارات المحلية".

وعبر تيغوسي في حديث لموقع "سكاي نيوز عربية"، عن أمله في أن تستطيع هذه القوانين خلق الثروة على المستوى المحلي لمواصلة النسق الإيجابي الذي عرفته حركة الاستثمارات في الفترة الأخيرة.

ويعتقد تيغوسي أن "سنة 2022 ستعرف انطلاقة فعلية للاقتصاد الجزائري، ولن يتأتى هذا الأمر إلا بالتسيير الاقتصادي بعيداً عن التسيير الإداري"¹.

¹ <https://www.skynewsarabia.com/middle-east/1491057>.

النقطة الاستدلالية للأجور

وفي سياق آخر، يحمل قانون المالية (الموازنة) لـ2022 عدة آليات من أجل إعادة النظر في النقطة الاستدلالية التي تحتسب على أساسها رواتب الموظفين في القطاع العمومي، وهو الأمر الذي سيسمح للعاملين بتحقيق نسبة مهمة من المردودية وامتصاص تقلص مستوى القدرة الشرائية.

وتعهد الوزير الأول وزير المالية أيمن بن عبد الرحمن، نهاية الأسبوع الماضي، بأن "الحكومة ستمضي قدما في إعادة النظر في النقطة الاستدلالية للأجور ابتداء من النصف الثاني من سنة 2022".

3- التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر:¹

- على المستوى الصحي :

يحتوي القطاع الصحي على المستوى الوطني على 82716 سرير منها 2500 سرير تم تخصيصها للتكفل بالمصابين على مستوى 64 مصلحة للأمراض المعدية و 247 مصلحة للطب الداخلي و 79 مصلحة أمراض الرئة و 100 مصلحة في اختصاصات أخرى بالإضافة إلى 24 مصلحة للإنعاش بها 460 سرير، كما أن قطاع الصحة يتوفر على 5787 جهاز للتنفس الاصطناعي والتخدير والإنعاش موزعة كما يلي: 3333 جهاز للتنفس، جهاز للتخدير والإنعاش، 2390 الاصطناعي، 64 سيارة إسعاف طبية مجهزة بألة تنفس اصطناعية. (النص الكامل البيان الاجتماع الدوري لمجلس الوزراء الأحد 22 مارس 2020، 2020) وقد اعتمدت الجزائر منذ 23 مارس على بروتوكول علاج جديد ضد كوفيد-19 يسمى الكلوروكين وهو علاج مضاد للملاريا، ويستخدم لعلاج أمراض الروماتيزم، حيث أنه أظهر نتائج مشجعة في كل من الصين وفرنسا، وفي هذا الإطار أكد الوزير الأول جراد أن

¹ مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 03، الجزائر.

الدولة اتخذت جميع الإجراءات لعلاج المصابين وتم التعامل مع جميع المرضى، والخطوات التي قاموا باتخاذها تمت بالتعاون مع منظمة الصحة العالمية لقول ممثل عن منظمة الأمم المتحدة إن "الجزائر تبذل جهوداً ضخمة ولدها الوسائل لعلاج المرضى.

وفي الوقت الذي تحتاج فيه الجزائر بشكل عاجل إلى معدات الحماية الطبية، تمكنت الصين من شراء المعدات على وجه السرعة والتبرع بها للجزائر. حيث قدمت الصين مجموعة من المساعدات الطبية للجزائر التي تشمل 500 ألف كمادة طبية و50 ألف كمادة من نوع N95.

بالإضافة إلى 2000 ملابس واقية طبية، والقفازات الطبية وأجهزة التنفس الصناعي وغيرها من المستلزمات الطبية الأخرى من الصين إلى الجزائر، بالإضافة إلى وصول 13 طيبب صيني و8 ممارسي صحة مختصين في تشخيص وعلاج فيروس كورونا. (بورنان، 2020) ومن بين التعليمات الصحية لتجنب الإصابة بعدوى فيروس كوفيد-19:

✓ غسل اليدين بالماء والصابون أو باستخدام معقم باستمرار.

✓ ترك مسافة أمان على الأقل واحد متر مع الآخرين.

✓ تغطية الفم والأنف عند العطاس أو السعال.

✓ تجنب ملامسة العينين، والأنف.

✓ استشارة الطبيب عند ظهور الأعراض.¹

- على المستوى الاجتماعي:

من بين الإجراءات والتدابير التي وضعتها الجهات المعنية في الجزائر ما يلي:

¹ مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 03، الجزائر.

وقف الدراسة في المدارس والجامعات لمنع تفشي فيروس كورونا: من خلال:

✓ إغلاق مدارس التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي.

✓ إغلاق الجامعات ومعاهد التعليم العالي.

✓ إغلاق المؤسسات التكوينية (مؤسسات التدريب المهني).

✓ إغلاق مدارس التعليم القرآني، والزوايا، وأقسام محو الأمية.

✓ إغلاق المؤسسات التربوية الخاصة، ورياض الأطفال.

وقد أشار المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020، والمتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء كورونا (كوفيد 19) ومكافحته، على ما يلي:

وضع تدابير التباعد الاجتماعي: نصت المادة الأولى من المرسوم التنفيذي على: "تحديد تدابير التباعد الاجتماعي الموجهة للوقاية من انتشار فيروس كورونا ومكافحته من خلال الحد من الاحتكاك الجسدي بين المواطنين في الفضاءات العمومية وفي أماكن العمل".

تطبيق التدابير لمدة 14 يوما: جاء في المادة الثانية من المرسوم التنفيذي أن: "تطبق التدابير موضوع هذا المرسوم، على مستوى كافة التراب الوطني لمدة أربعة عشر (14) يوما. ويمكن، عند الاقتضاء، رفع هذه التدابير أو تمديدتها حسب نفس الأشكال".¹

تعلق نشاطات نقل الأشخاص: كما جاء في المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي والمتعلقة بالخدمات الجوية للنقل العمومي للمسافرين على الشبكة الداخلية النقل البري في كل الاتجاهات، نقل المسافرين بالسكك الحديدية، والنقل بالمصاعد الهوائية والنقل الجماعي بسيارات الأجرة.

¹ مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 03، الجزائر.

تنظيم نقل الأشخاص: من أجل ضمان استمرارية الخدمة العمومية و الحفاظ على النشاطات الحيوية.

غلق المحلات والمؤسسات: حيث جاء في المادة الخامسة: "تغلق في المدن الكبرى محلات بيع المشروبات، ومؤسسات وفضاءات الترفيه والتسلية والعرض والمطاعم باستثناء تلك التي تضمن خدمة التوصيل إلى المنازل".

كما تضمن المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020، والمتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء كورونا (كوفيد 19) ومكافحته منح عطلة استثنائية مدفوعة الأجر: ما لا يقل عن 50% من مستخدمي كل مؤسسة و إدارة عمومية، وإعطاء الأولوية للنساء الحوامل والنساء المتكفلات بتربية أبنائهن الصغار وكذا الأشخاص المصابين بأمراض مزمنة، (المادتين 6-8 من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020) بالإضافة إلى تشجيع العمل عن بعد في المؤسسات والإدارات العمومية. (المادة من المرسوم التنفيذي رقم 20-69 المؤرخ في 21 مارس 2020).¹

- على المستوى الإقتصادي:

تمثلت الإجراءات والتدابير التي اتخذتها الحكومة الجزائرية على المستوى الاقتصادي في: (النص الكامل البيان الاجتماع الدوري لمجلس الوزراء الأحد 22 مارس 2020، 2020):

- ✓ التخفيف من قيمة فاتورة الاستيراد من 41 إلى 31 مليار دولار .
- ✓ التخفيف من نفقات ميزانية التسيير ب 30% دون المس بأعباء الرواتب.
- ✓ التوقف عن إبرام عقود الدراسات والخدمات مع المكاتب الأجنبية مما سيوفر للجزائر حوالي سبعة مليارات دولار سنويا.

¹ مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 03، الجزائر.

- ✓ تأخير إطلاق المشاريع المسجلة أو قيد التسجيل التي لم يشرع في إنجازها.
- ✓ الإبقاء دون مساس على النفقات المرتبطة بقطاع الصحة وتدعيم آليات مكافحة انتشار وباء كورونا فيروس والأمراض الوبائية بصفة عامة.
- ✓ الإبقاء دون مساس على مستوى النفقات المتعلقة بقطاع التريبة.
- ✓ التكفل في قانون المالية التكميلي عند إعدادة بخسائر المتعاملين الذين تضرروا من انتشار فيروس كورونا الوباء.
- ✓ تكليف الشركة الوطنية سوناطراك بالتخفيض من أعباء الاستغلال ونفقات الاستثمار من 14 إلى 7 مليارات دولار من أجل الحفاظ على احتياطي الصرف.

المطلب الثاني: هوس الشراء لدى المستهلك في ظل الجائحة¹

التعريف الشراء أو التسوق القهري (هوس الشراء): التسوق القهري هو جزء من إدمان العصر الجديد، وقد تم تحديد هذا السلوك في بداية القرن العشرين حيث ابتكر الطبيب النفسي الألماني Emil Kraepelin مصطلح "oniomania" لوصف الدافع الذي لا يمكن إيقافه للشراء، وعموما حاول العديد من المؤلفين تحديد متلازمة التسوق القهري ولكن لم يتم التوصل إلى توافق في الآراء، حيث عرفه McElroy بأنه سلوك مزمن ومتكرر تم تطويره كاستجابة أولية للأحداث غير السعيدة. وعرفه Faber and O'Guinn على أنه اتفاقية التنوع البيولوجي وهي نوع من سلوك المستهلك غير المناسب، وعادة ما يكون مفرطا ومزعجا بشكل واضح لحياة الأفراد الذين يبدو أنهم مدفوعون بتهور للاستهلاك، وعرفه وذلك إدواردز Edwards بأنه شكل غير طبيعي للتسوق والإنفاق، حيث يعاني

¹ مجلة الإستراتيجية والتنمية ، حكيم بن جروة وعبد الجليل الطواهري، مقال انعكاسات هوس الشراء القهري على سلوكيات المستهلك الجزائري مع ظهور وباء فيروس كورونا المستجد كوفيد19، م 11، ع1، 2021، ص 141-163.

المستهلك من الرغبة القهرية والمزمنة والمتكررة للتسوق والإنفاق والتي لا يمكن السيطرة عليها، وقد يكون الإنفاق القهري وسيلة للتخفيف من المشاعر السلبية كالضغوط والقلق.

-السلوك الشرائي للمستهلك: إن تجاهل حقيقة أن المستهلك قد أصبح سيد السوق وعدم دراسة احتياجاته وسلوكه وأسباب هذا السلوك يؤدي في كثير من الأحيان إلى اتخاذ قرارات خاطئة قد تؤدي بالمؤسسة إلى الانهيار، لذلك ووفقا للمفهوم الحديث للتسويق فإن المستهلك يعتبر نقطة البداية والنهاية بالنسبة للنشاط التسويقي، ومن ثم فإنه يجب على المؤسسة أن تقوم بتخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مواردها وأوجه نشاطها بما يشبع حاجات ورغبات المستهلك المستهدف وذلك من خلال توفير السلع.

-دوافع الشراء لدى المستهلك: يعرف السلوك الشرائي بأنه النشاط المرتبط بقيام فرد أو مجموعة من الأفراد باختيار أو شراء أو استخدام منتج ما، لغرض إشباع الحاجات والرغبات في مكان معين وفي وقت محدد، وهو بذلك الأنشطة الذهنية والعضلية المرتبطة بعملية التقييم والمفاضلة والحصول على السلع والخدمات واستخدامها، كما يشار إلى السلوك الشرائي بأنه مختلف التصرفات والأفعال التي يقوم بها شخص ما عندما يتعرض لمنبه داخلي أو خارجي.¹

ومن هذا المنطلق يمكن القول بأن السلوك الشرائي يمثل مجموعة من الأنشطة والتصرفات التي يقوم بها المستهلك أثناء بحثه عن السلع والخدمات التي يحتاجها بهدف إشباع حاجاته ورغباته، ويمثل مجموعة من الأفعال والتصرفات التي يقوم بها من أجل اتخاذ قرار الشراء، بحيث أن هذا القرار يتأثر بعوامل خارجية وعوامل داخلية تلعب المعلومات دورا مهما في تشكيله ومنها المعلومات التي يحصل عليها من البيئة التي ينتمي إليها وعلى الأخص الكلام المنقول من قبل الجماعات المرجعية.

¹ مجلة الإستراتيجية والتنمية ، حكيم بن جروة وعبد الجليل الطواهيري، المرجع السابق، ص 141-163.

وتبعاً لما سبق فإن المستهلك يقوم بعملية الشراء بعد استجابته للمثيرات الخارجية والمحفزة لشراء واقتناء السلع والخدمات، وذلك بغية تحقيق عدة دوافع أو تحقيق دافع واحد منها وهذه الدوافع هي:

✓ دوافع الشراء بغرض الاستهلاك الفعلي والحاجة الحقيقية للسلعة أو الخدمة، وذلك من أجل البقاء والاستمرار.

✓ دوافع الشراء بغرض التخزين، وهذا الدافع يجده لدى المستهلكين الذين يخافون من تزايد أسعار بعض السلع مما يدفعهم للحذر الدائم.

✓ الشراء بغرض التفاخر أمام زملائهم وأصدقائهم.

✓ الشراء بغرض التجديد والتحديث.

✓ الشراء بغرض التقليد، وهنا يظهر دور الجماعات المرجعية، إضافة إلى شخصية وسلوك بعض المستهلكين في تقليدهم لزملائهم ومعارفهم.

✓ الشراء بغرض إعادة البيع مباشرة مع تحقيق مكاسب.

✓ الشراء بغرض إشباع رغبة الشراء نفسها، وهذا الدافع موجود لدى الكثير من البشر بحكم تكوينهم وطبيعتهم، فهم يميلون بصفة عامة إلى الإسراف والتبذير، فهم يشترون شيء وكل شيء بدون تفكير ودون الحاجة للسلع المشتراة.

✓ كما يوجد دوافع أخرى لدى المستهلكين للقيام بالشراء مثل الراحة وتفادي بذل الجهد، اللهو والاسترخاء إضافة إلى السعادة النفسية.¹

سلوكيات الشراء في ظل وجود فيروس كورونا المستجد: نتج عن ظهور فيروس كورونا المستجد على المستوى العالمي إلى تطبيق بعض الإجراءات الصحية المساعدة على مجابهة هاته الأزمة، وذلك من

¹ مجلة الإستراتيجية والتنمية ، حكيم بن جروة وعبد الجليل الطواهرى، المرجع السابق، ص 141-163.

خلال قيام معظم دول العالم إلى غلق جميع حدودها البرية والبحرية والجوية مع فرض وإعلان حالة الطوارئ لاسيما عند تلك البلدان التي سجلت ارتفاع محسوس في عدد الإصابات والوفيات، بحيث تمثلت أهم الإجراءات الردعية الأولى في فرض حجز صحي ومنزلي إما جزئي أو كلي لتفادي انتشار العدوى وخروج الوضع عن السيطرة، وهو الأمر الذي دفع معظم العائلات إلى التراجع نحو المحلات والمساحات التجارية بغرض شراء جميع المستلزمات الضرورية وغير الضرورية في بعض الأحيان، وهو الأمر الذي نجم عنه ظهور ما يعرف بالهوس الشرائي أو التسوق القهري الملازم لمثل هاته الحالات.

ومن هذا المنطلق أشارت بعض الدراسات إلى أن الهوس الشرائي أو كما يطلق عليه البعض بشراء الذعر أو التسوق القهري، يشير إلى أنه سلوك تسوقي 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 2005.¹

وقد برز مجددا مع بداية مطلع 2020 وذلك نتيجة ظهور فيروس كورونا المستجد الذي بعد تفشيه عالميا انتشرت العديد من الإشاعات التي نجم عنها حدوث بعض الاضطرابات والهلع بين أفراد المجتمع، بحيث توهم الكثيرون أن الإجراءات الاحترازية التي تنصح بها الجهات الرسمية - كغسل 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:

¹ مجلة الإستراتيجية والتنمية ، حكيم بن جروة وعبد الجليل الطواهيري، المرجع السابق، ص 141-163.

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.

المطلب الثالث: الإنعكاسات على سلوك المترتبة عن الأزمة إتجاه المستهلك:¹

- الآثار الاقتصادية لوباء كورونا:

- تقود الأزمة العالمية الحالية إلى إعادة النظر في كثير من المفاهيم الاقتصادية، لاسيما المرتبطة بدور

الدولة في الاقتصاد، وطبيعة الأنشطة الاقتصادية وأساليب أداء العمل والإنتاج بالإضافة إلى العلاقة بين

المنتج والمستهلك.

- فرض تفشي فيروس كورونا تبني إجراءات لوقف التدفقات للمالية والسلعية الضخمة العابرة للحدود

بصورة غير مسبوقه واتهام العولة بالمسؤولية عن تفاقم أزمة كورونا مثل هيمنة الرأس المال والشركات

الكبرى التي لا تولي اهتماما بالنفع العام.

- باستثناء المواد الطبية والصحية والغذائية التي لم تتأثر بالوباء فان عودة الأنشطة الإنتاجية الأخرى تبقى

مرتبطة بالنقل والعمالة وسلوك المستهلك.

¹ المجلة الاقتصادية المعاصرة (ASJP)، مقالة الدكتور بجاوي لخضر بعنوان أثر كورونا على سلوك المستهلك، 2020، م (33-42).

- أشارت منظمة الأونكتاد إلى حدوث تباطؤ في معدل نمو الاقتصاد العالمي إلى أكثر من 2% لهذا العام، هذا الأمر الذي قد يكلف الاقتصاد العالمي نحو تريليون دولار، خلافا لما كان متوقعا في أيلول/سبتمبر 2019،

أي أن العالم على عتبة ركود اقتصادي عالمي شديد.

- أشد الدول تضررا من الصدمة هي الدول التي كانت فيها الجائحة أشد تأثيرا، والتي تعتمد اعتمادا كبيرا على التجارة العالمية أو السياحة أو صادرات السلع الأولية، والتمويل الخارجي.

خلاصة الفصل:

إن الأزمات الصحية العالمية التي ظهرت بسبب عالم الميكروبات في تزايد كبير في الآونة الأخيرة، وهي مختلفة على الأزمات الأخرى لأنها متعلقة بالصحة فالأمراض المستجدة يمكنها التحول إلى أوبئة تهدد المجتمع الدولي ومنها جائحة كورونا التي أصابت شعوب العالم عامة والجزائر خاصة وأثرت إرتداداتها على المتطورة على المنظومة الإقتصادية والمالية وكذلك على نمط الإستهلاكي.

المخروقات وهو ما يجعلها في حيز التهديد خلال وبعد الجائحة مما حتم عليها مساندة الوضع الإقتصادي.



الفصل الثاني:
الجانبة التطبيقي لتأثير
الكورونا على سلوك
المستهلك في الجزائر

المبحث الأول: الدراسات السابقة:

تعد عملية إستعراض الدراسات السابقة في البحث العلمي ذات أهمية كبير لأنها تستهل عمل الباحث وتوضح خطوات التي يتركز عليها في العمل.

وهم أهم الدراسات التي تم التوصل إليها والتي تم التركيز عليها والتي لها علاقة بموضوعنا ومقالات ومنشورات جامعية مماثلة وقد تم ترتيب هذه الأدبيات السابقة تترتب زمنيا.

وكذلك قمنا في هذا الفصل يشرح أهم المراحل في توزيع الإستبيان وإدخال البيانات في البرنامج الإحصائي SPSS وكذلك عرض النتائج المتوصل إليها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية

1-الدراسة التي قام بها كل من حكيم بن جروة وعبد الجليل طواهيري من جامعة "ورقلة الجزائر".

وتهدف هذه الدراسة على رصد لسلوكيات الفرد الجزائري جراء ظهور جائحة كورونا المستجد كوفيد 19 خلال الفترة الممتدة من 2020/04/05 إلى 2020/04/16 واعتمد هذان الباحثان على إعداد إستمارة إلكترونية ارسلت عبر رابط بعض المواقع الإلكترونية الإجتماعية حيث تم معالجة (211) استمارة عبر ربوع الوطن وتم التوصل من خلال هذه الدراسة على أثر ظهور كوفيد19 بدرجة متوسطة على سلوكيات الشرائية للفرد الجزائري.

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروقات كبيرة بين (الدخل والإستهلاك).

2-الدراسة الثانية التي قام بها "حكيم بن جروة وعبد الجليل" بتاريخ 2021/01/01.

وتهدف إلى معرفة "الإنعكاسات السلوكية المصاحبة لعملية الشراء لدى الفرد الجزائري والناجمة عن تفشي وباء كوفيد 19 والذي عرف لدى البعض بهوس الشراء أو التسوق والشراء الذعري إضافة إلى التطرق لسلوكيات الفرد الشرائية

قبل وبعد ظهور الفيروس مع تحديد ما إذا كان للمتغيرات الديموغرافية علاقة، وتم التوصل أن هذه التغيرات لها علاقة بسلوكيات الفرد الجزائري قبل وبعد تفشي الوباء إذ أن ظهور الوباء وفي العينة المدروسة لم يكن هناك أثر كبير.

3- الدراسة التي قام بها كل من طالبين "مراح عبد الكريم، بطاهر هوراة" مذكرة ماستر تحت إشراف السيد: هذاب محي الدين بعنوان أثر جائحة كورونا على الإنفاق الأسري في الجزائر؟ دراسة حالة ولاية معسكر.

وأهمية هذا البحث عن التداعيات غير مسبوقه التي خلفها ولا يزال يخلفها انتشار فيروس المستجد والتي مثلت جميعها تحديات ستدفع العديد من الحكومات والدول وحتى الشركات والأفراد إلى إعادة النظر في سلوكياتهم في مرحلة ما بعد كورونا، كما هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التعرف على ماهية الوباء وآثاره السلبية على الإقتصاد الجزائر وكذا مدى تأثير هذه الجائحة على النمط الإستهلاكي عند الأسر الجزائرية.

كما أوضحت النتائج بأن النمط الإستهلاكي للأفراد خلال وبعد فترة الإغلاق يتم وفق الأولويات في المواد الغذائية ومواد تعقيميه.

4- دراسة الأستاذ المشرف "يحياوي لخضر" تحت عنوان "أثر وباء كورونا على سلوك المستهلك" دراسة تحليلية لآراء عينة من المستهلكين في ولاية عين تموشنت سبتمبر 2020.

كان الهدف من الدراسة تحديد أثر وباء كورونا على النمط الإستهلاكي في ولاية عين تموشنت بالإعتماد على المعلومات المتوصل إليها عن طريق الملاحظة والمقابلة والإستبيان.

وتمثلت نتائج هذه الدراسة أن السلوك الإستهلاكي إزاء الوباء هو سلوك ظريفي يزول بزواله.

5- مقال وهو ملخص تنفيذي صدر في مارس 2020 عن الوزارة المالية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية لخص هذا التقرير كل التطورات الإقتصادية الأخيرة وأهم التوقعات للإقتصاد الجزائري على المدى القصير وبالتفصيل على جائحة كوفيد19.

Algerie Buletin de conjoncture (automne 20120)

6-الإقتصاد العالمي والإقتصاد الإسلامي في زمن كوفيد:

Islamic Economic it the time of covid 19 :

-Abdelhafid Benamraoui

-Journal of king adelaiz university Islamic Economic (2021).

أبرز هذا الموضوع العديد من التحديات غير المسبوقة في الإقتصاد العالمي المتمثلة في الإنخفاض الحاد في التاريخ الإقتصادي والزيادة الكبيرة في مستويات البطالة ويهدف هذا البحث إلى مناقشة آثار كوفيد 19 على الإقتصاد والأسواق العالمية والإجراءات التي اتخذها الحكومات والشركات لتحسن وضعية الإقتصاد واستخدام لهذا البحث كل المناهج البحث الفلسفية والإستنتاجية والإستشرافية لفهم الآثار الإقتصادية وإستخدام البيانات المستخرجة من سيناريوهات الصندوق النقد الدولي والمنظمة العالمية لتجارة، إحصائية الدول.

7-دراسة الدكتور بولعراس صلاح الدين، جامعة سطيف1، الجزائر تاريخ النشر 2020/09/30.

الإقتصاد الجزائري في ظل تداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الإنتاجية الآنية والمواكبة البعدية.

هدفت هذه الدراسة إلى إستعراض الآثار الإقتصادية كجائحة كورونا المستجد كوفيد 19 على المستوى العالم مع تسليط الضوء على حالة الجزائر وأهم استنتاجات هذه الدراسة هي الآثار الوخيمة على إقتصاد العالم وكذا اقتصاد الجزائر الذي تفاقم وضعه بسبب إختيار أسعار النفط وتراجع الطلب عليه وتضمنت هذه الدراسة إقتراحات وحلول لتجاوز الأزمة كما أكدت الدراسة على أهمية النموذج الإقتصادي الجديد في تحقيق الرفاهية.

8-الدكتور "سهايلية سماح" من كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر (03)، في مقال لها صدر في مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية المجلد 05 العدد 03 أكتوبر 2020، ص 26 وص 37 بعنوان الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر وقد استهدفت هذه الدراسة الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا وأهم التدابير وذلك لحماية المواطنين وتفادي إنتشار المرض وجاء في هذه الدراسة مفهوم المرض والحجر الصحي وتسليط الضوء على أهم الإجراءات المتخذة إزاء ذلك.

9-دراسة التي قام بها كل من قراري يمينة و دالي يوسف سهيلة

GRARI Yamina ,Enseignante chercheure, Faculté des sciences économiques de gestion et des sciences commerciales, Université de Tlemcen.MECAS:Management des entreprises et du capital social, Algérie grarimina@yahoo.fr

DALI YUCEF Souhila, Doctorante, Faculté des sciences économiques de gestion et des sciences commerciales, Université de Tlemcen. MECAS:Management des entreprises et du capital social, Algérie

هدفت هذه الدراسة على تحديد أهم الإجراءات التي إتخذتها الحكومة في الحجر الصحي وكيفية التعامل في حالة الطوارئ المعلنة وأخذ كل التدابير اللازمة لإعادة تنظيم وأخذ الإستهلاك الفرد الجزائري بعين الإعتبار.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

10- دراسة - أحمد فايز الهرش - تحت عنوان أزمة الإغلاق الكبير: الآثار الاقتصادية لفيروس كورونا كوفيد - 19 صدرت في مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد مجلد 2 عدد 2 خاص (2020) جامعة أنقرة للعلوم الاجتماعية (تركيا) هدفت الدراسة إلى بيان أهم الآثار الاقتصادية الأزمة الإغلاق الكبير بسبب فيروس كورونا كوفيد-19 ، كذلك هدفت إلى إبراز الاستراتيجيات الصحية والإدارية التي اتبعتها الدول للتعامل مع مرض فيروس كورونا كوفيد -19، وسعت الدراسة إلى معرفة السياسات الاقتصادية التي انتهجتها الدول للتعامل مع الأزمة الاقتصادية. واتبع الباحث المنهج الاستقرائي بالاطلاع على أكبر قدر ممكن من التقارير والإحصاءات والبيانات الدولية حول عدد من المؤشرات الاقتصادية بعد بدء تأثير الإغلاق الكبير بسبب انتشار الفيروس، كما تم استخدام المنهج الاستنباطي والتحليلي للتعرف على الأثر الاقتصادي الذي خلفته أزمة كورونا وكذلك استنباط مسارات الاقتصاد ما بعد كورونا. حيث توصلت الدراسة إلى محاولة تقديم الاتجاهات الاقتصادية للأزمة واستشراف مآلات الأزمة الاقتصادية والاجتماعية لما بعد أزمة كورونا .

11- دراسة - مصطفى الفقي - تحت عنوان تداعيات الجائحة ورؤى تحليلية ونقدية للتداعيات جائحة كورونا لعام 2020 الإسكندرية، مصر : مكتبة الإسكندرية ، مركز الدراسات الإستراتيجية . كان الهدف من هذه الدراسة إلقاء الضوء بنظرة عامة على الجائحة وتداعياتها بشكل دولي وإقليمي ومحلي، مع تقديم رؤية استشرافية لمآلات الوضع الراهن. على أن تتبعه ملفات أخرى أكثر تركيزا وتسليطا للضوء على جوانب الجائحة وتداعياتها سياسيا واستراتيجيا واقتصاديا وصحيا وثقافيا. ووضع تصورات عامة بناء على رصد وتحليل من أرض الواقع .

The تحت عنوان Warwick McKibbin و Roshen Fernando الدراسة الرابعة : دراسة "Global Macroéconomique Impacts of COVID -19 : Seven Scenarios"

كان الهدف من هذه الدراسة وضع سيناريوهات التأثير تفشي فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي بصفة عامة والاقتصاد الكلي والأسواق المالية بصفة خاصة على المدى القصير، وتوضح هذه السيناريوهات حجم التكاليف التي يمكن تجنبها من خلال زيادة الاستثمار في أنظمة الصحة العامة في جميع الاقتصاديات، وخاصة في الاقتصاديات الأقل تطورا حيث أنظمة الرعاية الصحية أقل تطورا وكثافة السكان مرتفعة.

وتوصلت الدراسة إلى أن السياسيون خاصة في الدول النامية يتجاهلون كل الأدلة العلمية على دور الصحة العامة في تحسين نوعية الحياة وكقوة دافعة للنمو الاقتصادي.

12-الدكتورة رانية المحنى، ونرمان عمارة، من منشورات، الجامعة الافتراضية السورية (2020) هذا الكتاب تحت رخصة المبدع.

-محتوى هذا الكتاب التعريف بسلوك المستهلك والأدوار المختلفة التي يقوم في قرار الشراء ثم تعرض هذا الكتاب إلى مفهوم السوق ومعايير تقسيم الأسواق وفي الأخير استعرض أهم وجهات النظر في دراسة سلوك المستهلك.

13-مقال صدر عن منظمة التعاون الإسلامي المركز الأبحاث الإحصائية والإقتصادية والإجتماعية والتدريب للدول الإسلامية.

(Email :oicanqara@sesrie.org/ web :www. sesrie.org).

بعنوان الآثار الإجتماعية والإقتصادية لجائحة كورونا كوفيد 19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي الآفاق والتحديات في ماي 2020 عالج هذا المقال كل الآثار الناجمة عن كوفيد19 حول الإنتاج والنمو، والعمالة، التجارة والمالية، السياحة والنقل، الزراعة والأمن الغذائي، الصحة والتعليم، وأهم الإجراءات والسياسات العامة على المستوى الإقتصادي وعلى المستوى الإجتماعي.

14-دراسة بعنوان التدابير الطارئة المتخذة للتخفيف من آثار فيروس كورونا19 المستجد على إقتصاديات الدول العربية لأحمد غنيم، المجلة العربية لدراسات الأمانة م ص 233-334 (2020).

الهدف من هذه المقالة مناقشة آثار كورونا على إقتصاد الدول العربية مع التركيز على تقييم كفاءة التدابير التي تم إتباعها من قبل هذه الدول لمواجهة الآثار الإقتصادية للجائحة.

15-مقال صدر عن البنك الدولي حي 13 أكتوبر 2020 عن التنمية الإقتصادية -Economic development ar/news/topics/

والذي جاء فيه أن الركود الإقتصادي المتوقع لهذه السنة 2020 سيظل ويبقى عمداً.

-الأخبار (الجريدة)

الجزائر رهان على التحويل 2022 إلى سنة إقلاع إقتصادي في يناير 2022 مقال صدر عن "إسلام كعيش -

الجزائر - سكاى نيوز عربية على الساعة 23:54 بتوقيت أبو ظبي حيث تعرض هذا المقال إلى أهم الرهانات التي

تعزم الدولة الجزائرية على اتخاذها في هذا العالم الذي سمي المشاريع الإقتصادية الطموحة وسط التوجيه إلى مراجعة

قوانين الإستثمار والقوانين المحاسبية كالمبديات والولاية رغم وجود

عدد من التحديات كما استعرض هذا المقال أهم التحولات التي جرت سنة 2021.

16-دراسة Habtamu Legese Feyisa من إثيوبيا.

Department of Economics, College of Business and Economics,

Haramaya University, Dire Dawa (Harar), Ethiopia

Email address: habatamulegese22@gmail.com

تهدف هذه الدراسة إلى إعداد أسس الحل المستقبلي من خلال جمع وتحليل نتائج المقالات السابقة وسياق احتياجاتهم لتصوير نتيجة المراجعة الآثار الهامة الفعلية والمتوقعة لـ COVID-19

على المتغيرات الاقتصاد الكلية والرئيسية مثل: النمو الاقتصادي والبطالة ومستوى الفقر الى جانب ذلك، تعكس المراجعة أيضا إلى التأثيرات القطاعية لـ COVID-19 على قطاعات التصنيع والخدمات والتجارة والسياحة والطيران والتعليم في إقتصاد العالم .

17-دراسة الأساتذة سلوما ميتال Shlomo Maital و إلى برزاني Ella Barzani.

يستعرض هذا المقال ويلخص الأبحاث والتقارير الحديثة حول العالم للتأثير الاقتصادي لفيروس كورونا الجديد COVID-19 ويناقش التأثيرات الرئيسية للوباء، على جانب العرض والطلب للاقتصاد العالمي ، والنظر في العلاجات وتطبيقها ووضع ترسانة وأدوات ضد الإضطرابات والصدمات. لسيناريوهات الركود عالمي.

خلاصة:

لقد بين أزمة كوفيد 19 هشاشة السياسات الوطنية والظرفية في مواجهة المخاطر النظامية والعالمية ولذلك فإذا أهم التقارير التي قمنا بدراستها وحسب النتائج المتوصل إليها عبر بحثنا البسيط هذا أن كل التوقعات في بداية الأزمة كانت تنشر إلى إنهيار إقتصاد العالمي ثم ظهر إنتعاش كبير بعض ظهور اللقاح وإرتفاع أسعار النفط لكن في المقابل ظهور أزمات أخرى كالتضخم والأزمة الغداء إلى ثلوج في الأفق.

ولذلك على الجزائر كغيرها من بلدان العالم أن تتخذ بعين الإعتبار التغيرات البيئية والصحية والجيوستراتيجية على البعد الإقتصاد والإجتماعي وذلك لتحكم الأفضل للمسائل البيئية التي ستفرض نفسها حتما.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

إضافة إلى الجانب النظري للدراسة ولتوضيح أكثر لأثر جائحة كورونا على سلوك المستهلك في الجزائر قمنا بإعداد دراسة عينة على ولاية عين تموشنت.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات مجتمع الدراسة ، عينة الدراسة، و بيانات الإستمارة تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 26 لتحليل البيانات وسنتطرق إليها في ما يلي:

أولا مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات:

1-مجالات الدراسة :

بدأت الدراسة واستمرت لمدة 60 يوماً تم خلالها جمع كمية كافية من البيانات والمعلومات اللازمة كأساس للدراسة وتم إعداد استبيان وتوزيعه من قبل الأساتذة لتحكيمة بعد إعادة استبيانات العينة الفردية ندخل مرحلة تحليل النتائج.

أ- طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

ب- البيانات الأولية:

جمع المعلومات الميدانية اللازمة حول موضوع البحث من خلال توزيع الاستبيانات والمعلومات التي يتم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي **spss** واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة للحصول على مؤشرات ومقاييس قيمة تدعم موضوع البحث من خلال البحث الميداني.

❖ **البيانات الثانوية:** تمت مراجعة الرسائل، و المذكرات و المقالات المشابهة المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة.

2- أدوات جمع بيانات الاستبيان : من أهم الأدوات المستخدمة في البحث كوسيلة لكشف آراء جميع فئات المجتمع والمعرفة المسبقة عنها ، وجمع المعلومات للتحليل والنتائج الاستبيان بالإضافة إلى ذلك أجرينا بعض المقابلات مع الطلبة المترشحين و العمال بمعهد التكوين المهني واضح بن عودة عين تموشنت و مديرية المنافسة و الأسعار .

ثانياً:مجتمع عينة الدراسة وحدود الدراسة

ثم اختيار عينة عشوائية وزعت الاستمارات كان عددها 100 و تم الاسترجاع 83 منها.

1. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية ولاية عين تموشنت.
- الحدود الزمنية امتدت فترة تحليل : 2022/04/01 الى 2022/05/31.

2. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل : اثر كورونا كوفيد 2019
- المتغير التابع : سلوك المستهلك

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان و تباثه

* بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق الاستبيان) يتكون من المعلومات الشخصية وأسئلة على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة و كانت محاور الدراسة على النحو التالي:

- المحور الأول: اثر كورونا كوفيد 19
- المحور الثاني: السلوك المستهلك.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه و توازن درجاته حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان و المتمثلة في (معارض بشدة ، معارض ، محايد ، موافق ، موافق بشدة) و على الجيب على الأسئلة وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها ، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد(3) ثلاثة درجات، موافق أربع درجات (4) و أخيراً موافق بشدة خمسة درجات (5).

الجدول (01-02): درجات سلم ليكارت الخماسي

التصنيف	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

صدق الاستبيان :

1- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان

(Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05%.

1- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "أثر كورونا كوفيد 2019 "

الجدول(02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول

" أثر كورونا كوفيد 2019 "

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
01	0.555**	0.000
02	0.394**	0.000

0.001	0.363**	03
0.000	0.543**	04
0.000	0.396**	05
0.000	0.425**	06
0.000	0.490**	07
0.000	0.455**	08
0.001	0.374**	09

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS. عند ** : مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول اثر كورونا كوفيد 2019 "

دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، و هذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي كل عبارات

المحور الأول " اثر كورونا كوفيد 2019 " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2- الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "سلوك المستهلك"

الجدول (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني

" سلوك المستهلك "

القيمة الاحتمالية sig	معامل Spearman	العبارة
0.000	0.543**	10
0.000	0.610**	11
0.000	0.645**	12

0.000	0.500**	13
0.000	0.646**	14
0.261	0.125**	15

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

** : مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني " سلوك المستهلك " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 ما عدا العبارة 15 و التي لها مستوى دلالة 0.261 أكبر من درجة المعنوية 0.05 اما باقي العبارات هذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " سلوك المستهلك " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

ثبات الاستبيان :

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة و تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (02-04): ثبات الاستبيان

قيمة معامل alpha cronbach	عدد العبارات	البيان
61%	15	جميع محاور الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss.

• نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل اثر كورونا كوفيد 2019 والمتغير التابع سلوك

المستهلك و يمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن:

سلوك المستهلك (Y) : متغير تابع

اثر كورونا كوفيد 2019 (X): متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS و اختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة و الخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات و الاقتراحات التي يستفيد منها المؤسسات و الكيانات .

أولاً: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية : والتي نبينها في الجداول والأشكال التالية:

1-1: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي:

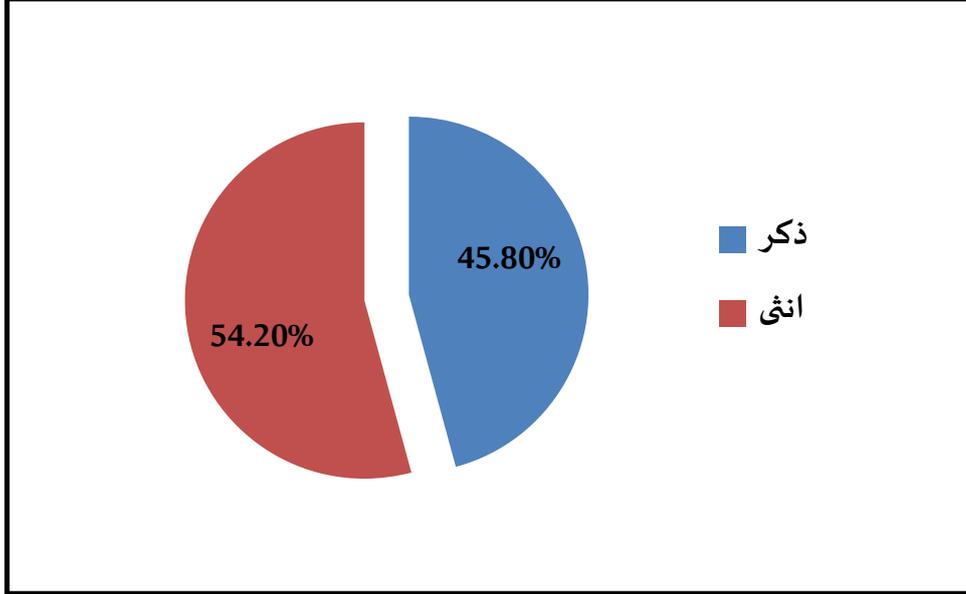
الجدول (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
45.8%	38	ذكر
54.2%	45	أنثى
100%	83	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين استناداً على مخرجات برنامج SPSS.

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



بالنسبة لنوع الجنس : نلاحظ من الجدول و الشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 45.8% في حين أن نسبة الإناث

تمثل 54.2% و بالتالي فإن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور بمعدل 8.4%.

1-2: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي:

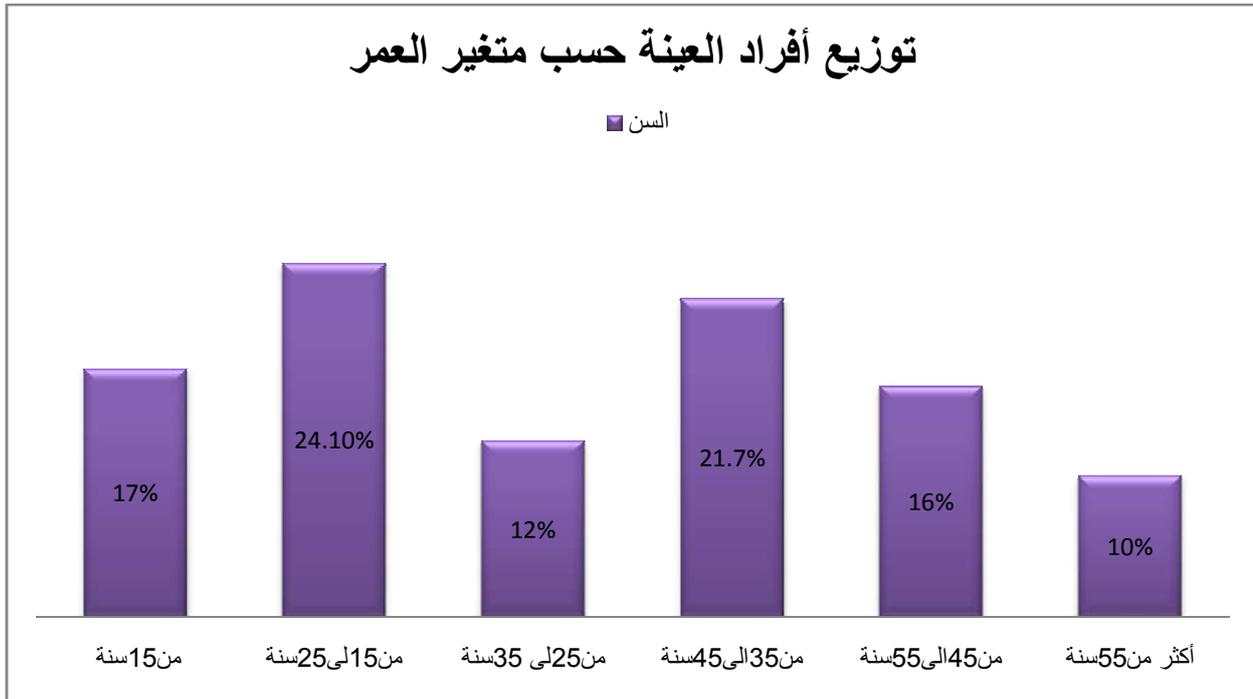
الجدول (02-06): توزيع العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
16.9%	14	من 15 سنة
24.1%	20	من 15 إلى 25 سنة
12%	10	من 25 إلى 35 سنة
21.7%	18	من 35 إلى 45 سنة
15.7%	13	من 45 إلى 55 سنة
9.6%	8	أكثر من 55 سنة
100%	83	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (02-03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول و الشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 15-25 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 24.10% تليها فئة الأعمار من 35-45 سنة و التي تمثل نسبة 21.7% ثم تتقارب بين الفئتان 45-55 و اقل من 15 سنة و الذين تمثل نسبتهم 16/17%.

نلاحظ من خلال المعطيات قرار شراء لدى الفئة اقل من 15 سنة يشبه قرار شراء الفئة العمرية أكثر من 45 سنة لان تفكير هذه فئة يغلب عليه طابع الأسري .

1-3: توزيع العينة حسب "المستوى الدراسي"

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

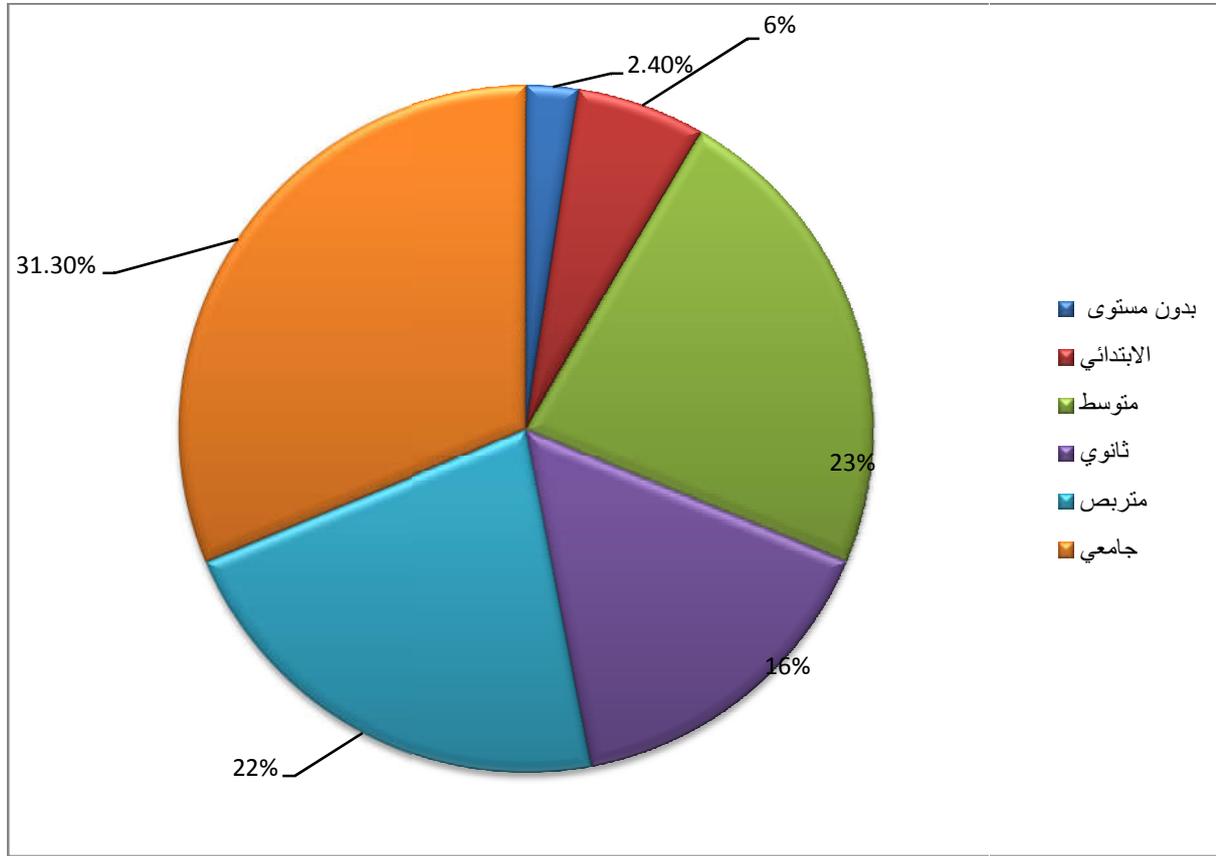
الجدول (02-07): توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى الدراسي
2.4%	2	بدون مستوى
6%	5	الابتدائي
22.9%	19	متوسط
15.7%	13	ثانوي
21.7%	18	متربص
31.3%	26	جامعي
100%	83	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (02-04): توزيع العينة حسب المستوى الدراسي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بالنسبة للمستوى التعليمي : نلاحظ بأن العملاء ذو مستوى جامعي يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 31.3%

تليها نسبة ذو مستوى متربص و المقدرة بـ 22% ثم يليها كل من مستوى متوسط و ثانوي بالنسب التالية على

التوالي 23% و 16% ، و هذا يدل على أن أغلبية فئات ذو مستوى جامعي.

رابعا: توزيع العينة حسب "الحالة المهنية"

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي:

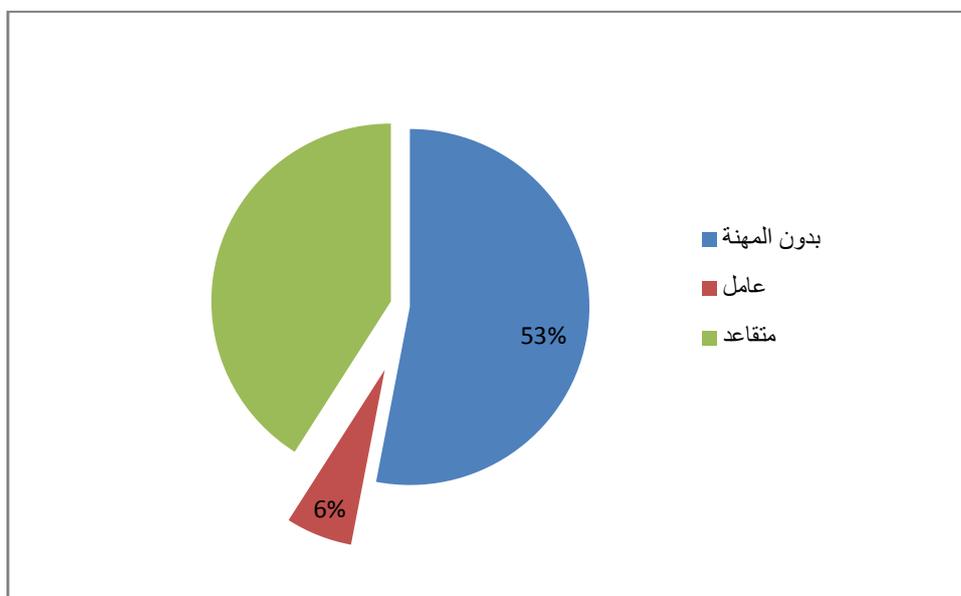
الجدول (02-08): توزيع العينة حسب الحالة المهنية

النسبة المئوية %	التكرار	حالة المهنة
53%	44	بدون المهنة
6%	5	عامل
41%	34	متقاعد
100%	83	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (02-05): توزيع العينة حسب الحالة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الشكل المتفاعلين بدون مهنة تقدر بـ 53% و تاليها فئة العاملة و التي تقدر بـ 41%

4-1: توزيع العينة حسب "مستوى الدخل"

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي:

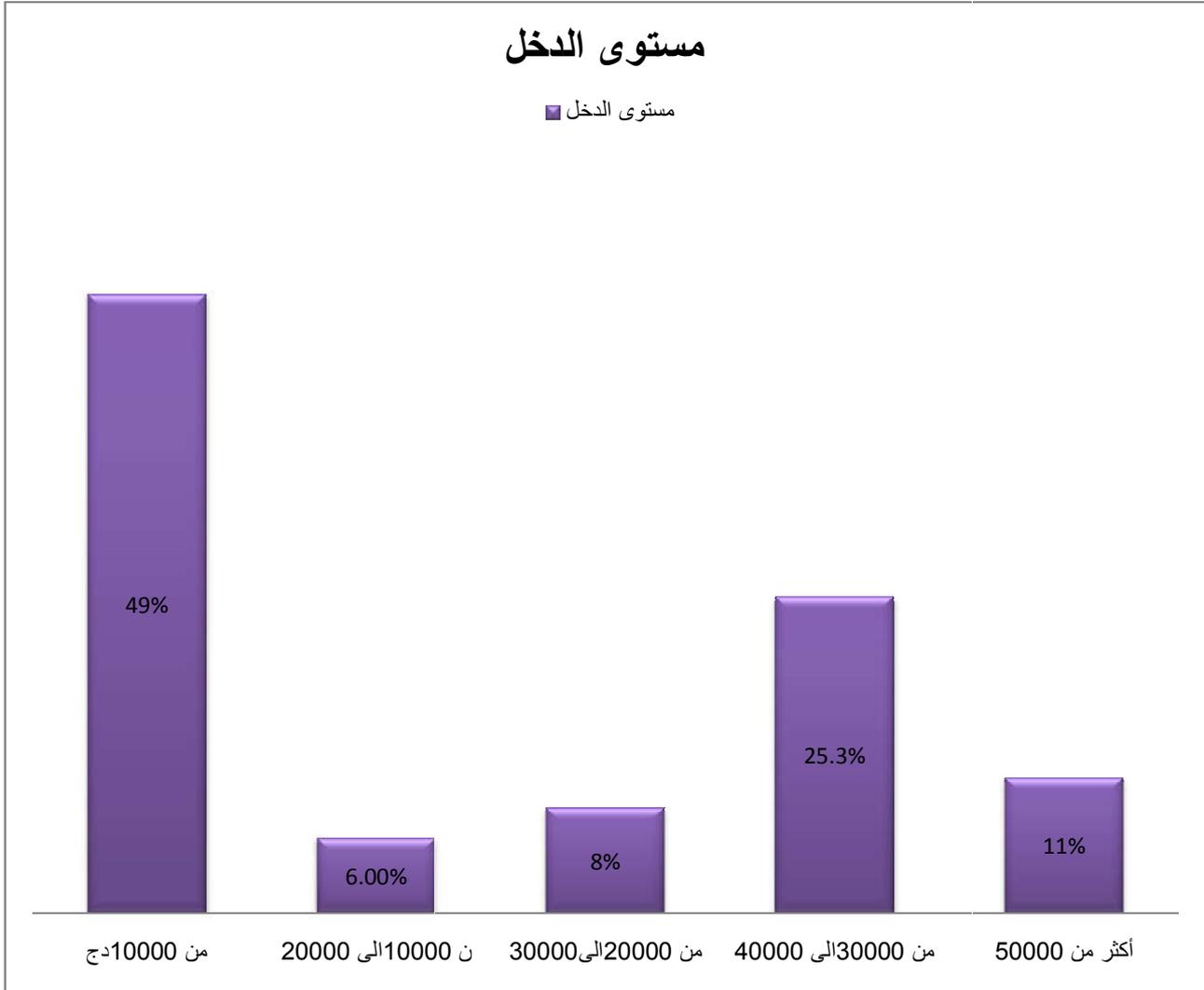
الجدول (02-09): توزيع العينة حسب مستوى الدخل .

النسبة المئوية %	التكرار	مستوى الدخل
49.4%	41	اقل من 10000 دج
6%	5	من 10000 الى 20000
8.4%	7	من 20000 الى 30000
25.3%	21	من 30000 الى 40000
10.8%	9	أكثر من 50000
100%	83	مجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

و يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (02-06): توزيع العينة حسب مستوى الدخل



المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ على ضوء هذه الأعمدة ان مستوى الدخل اقل 10000 دج هو الغالب على مستوى الدخول الاسر الجزائرية و التي اعتبرناها الفئة أكثر استجابة لأسئلة الاستبيان الامر الذي سيؤثر على منحنى الدراسة لان هناك علاقة طردية بين الدخل والاستهلاك و تليها الفئة المتوسطة من 30000 دج الى 40000 دج وتعتبر هي ايضا من

الفئات الهشة

◆ عرض و تحليل نتائج الاستبيان :

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، و باعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (5-1=4) و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس (0.8=5/4)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار و بالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.81) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جداً ، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة ، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة ، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة ، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

← يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارت الخماسي

الجدول (02-10): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارت

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.81	1.80-1
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكارت الخماسي

◆ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3 : يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة.

◆ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3 : يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: "اثر كورونا كوفيد2019"

الجدول (02-11): تحليل عبارات المحور الأول " اثر كورونا كوفيد2019"

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	رقم العبارة
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	5	1.207	3.70	25	31	7	17	3	10
				%31.1	%37.3	%8.4	%20.5	%3.6	
مرتفعة	4	0.876	3.81	11	57	5	8	2	11
				%12.3	%68.7	%06	9.6%	2.4%	
متوسطة	8	1.147	3.02	4	36	8	28	7	12
				%4.8	%43.4	%9.6	33.7%	%8.4	

متوسطة	8	1.179	3.02	4	36	11	22	10	13	
				%4.8	%43.4	13.3	26.5	12%		
						%	%			
مرتفعة جداً	2	0.801	4.34	39	38	2	3	1	14	
				%47	%45.8	%2.4	%	%		
							3.6	1.2		
مرتفعة	7	1.167	3.39	14	32	13	20	4	15	
				%18.9	%38.6	15.7	%	4.8		
						%	24.1	%		
				%27.7	%51.8	%8.4	%12	0%		
				%48.2	%48.2	%3.6	%0	%0		
مرتفعة		0.464	3.69	مجموع عبارات المحور الأول						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.693 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف

معياري قدر بـ 0.464.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة فهي تمثل اثر كورونا كوفيد 2019 وبعد تحليل نتائج

استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين: 3.02 و 4.413 بأهمية

نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري مابين، 0.46 و 1.2 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المجتمع تميل إلى

قبول محتوى العبارات الدالة نحو اثر كورونا كوفيد 2019. على سلوك المستهلك .

المحور الثاني سلوك المستهلك:

الجدول (02-12): تحليل عبارات المحور الثاني " سلوك المستهلك

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	معارض	معارض	رقم العبارة		
				بشدة	بشدة	بشدة	بشدة	بشدة			
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار			
				%	%	%	%	%			
مرتفعة	2	0.827	4.11	25	49	3	5	1	10		
				%	59%	3.6%	6%	%		1.2	
				30.1							
مرتفعة	4	0.875	3.49	6	43	21	12	1	11		
				%	%	%	%	%			

				7.2	51.8	25.3	14.5	1.2	
مرتفعة	5	1.279	3.42	20	26	12	19	6	12
				%	%	%	%	%	
				24.1	31.3	14.5	22.9	7.2	
مرتفعة	1	.0.847	4.12	28	43	7	4	1	13
				33.7	%	8.4%	4.8%	%	
				%	51.8			1.2	
مرتفعة جداً	3	0.804	4.01	22	45	11	5	0	14
				%	54.2	%	%6	0%	
				26.5	%	13.3			
مرتفعة جداً	6	1.004	3.28	9	28	24	21	1	15
				10.8	33.7	28.9	%	%	
				%	%	.%	25.3	1.2	
مرتفعة		.0.485	3.73	مجموع عبارات المحور الثاني					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 3.73 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري إجمالي قدر ب.0.485

وقد كان نتائج استجابات العينات لأفراد 10 و13 و14 مرتفعة جداً، إذ أن قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارات 4.12 و4.11 و4.01 وانحراف معياري 0.827 و0.847 و0.804 و على التوالي أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة، إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 3.49 .. 3.42 و3.28 وانحراف معياري تتراوح قيمته ما بين - 0.875 - 1.279 وهو يدل على أن استجابات أفراد العينة لحوار سلوك المستهلك يميل إلى قبول المحتوى العبارات

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

أ) دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($N=83 \leq 83$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي و منه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

اختبار الفرضية:

لمعرفة أثر الكوفيد 19 في على المجتمع، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدتين الآتيتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أثر الكوفيد 19 في تحسين وزيادة الوعي الاستهلاكي في المجتمع-

عين تموشنت - عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية أثر الكوفيد في تحسين السلوك الاستهلاكي في المجتمع عين تموشنت - عند

مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y: المتغير التابع (اثر كورونا كوفيد 2019)

X1: المتغير المستقل (سلوك المستهلك).

a0: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1: معامل الانحدار للمتغير المستقل.

μ : الخطأ العشوائي.

الجدول رقم (02-13): نتائج معامل الارتباط و اختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار

للفرضية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	معامل التحديد R ²	قيمة الارتباط
^b 0.001	11.450	1	2.396	2.396	بين المجموعات	0.124	35.2 ^a
		81	0.209	16.948	داخل المجموعات		
		82		19.344	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط و التي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع سلوك المستهلك و المتغير المستقل ، اثر كورونا كوفيد 2019 تشير R إلى الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 0.352 و هي درجة ارتباط ممتازة، كما أن معامل التحديد R² تشير إلى أن المتغير المستقل اثر كورونا كوفيد 2019 يفسر 87.6 % من التباين الحاصل في المتغير سلوك المستهلك

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig 0.000b أقل من 0.05 وعليه نقول أن هناك

دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (02-14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
سلوك المستهلك	الجزء الثابت	2.381		5.888	0.000
	اثر كورونا كوفيد	0.368	0.352	3.384	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لسلوك المستهلك واثر الكوفيد من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين و ، حيث بلغ معامل الانحدار 0.368 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل اثر كورونا كوفيد 2019 ا بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.352. من المتغير التابع كانت قيمة t المحسوبة تساوي 5.888 و هي أكبر من t الجدولة 1.96 و كما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.000 و هي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن السلوك المستهلك هو متغير بسبب اثر كورونا كوفيد 2019 و بالتالي نقول أنه يوجد اثر كورونا كوفيد 2019 ضئيل لي مجتمع عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية H0 و قبول الفرضية البديلة H1 و المتمثلة فيما يلي:

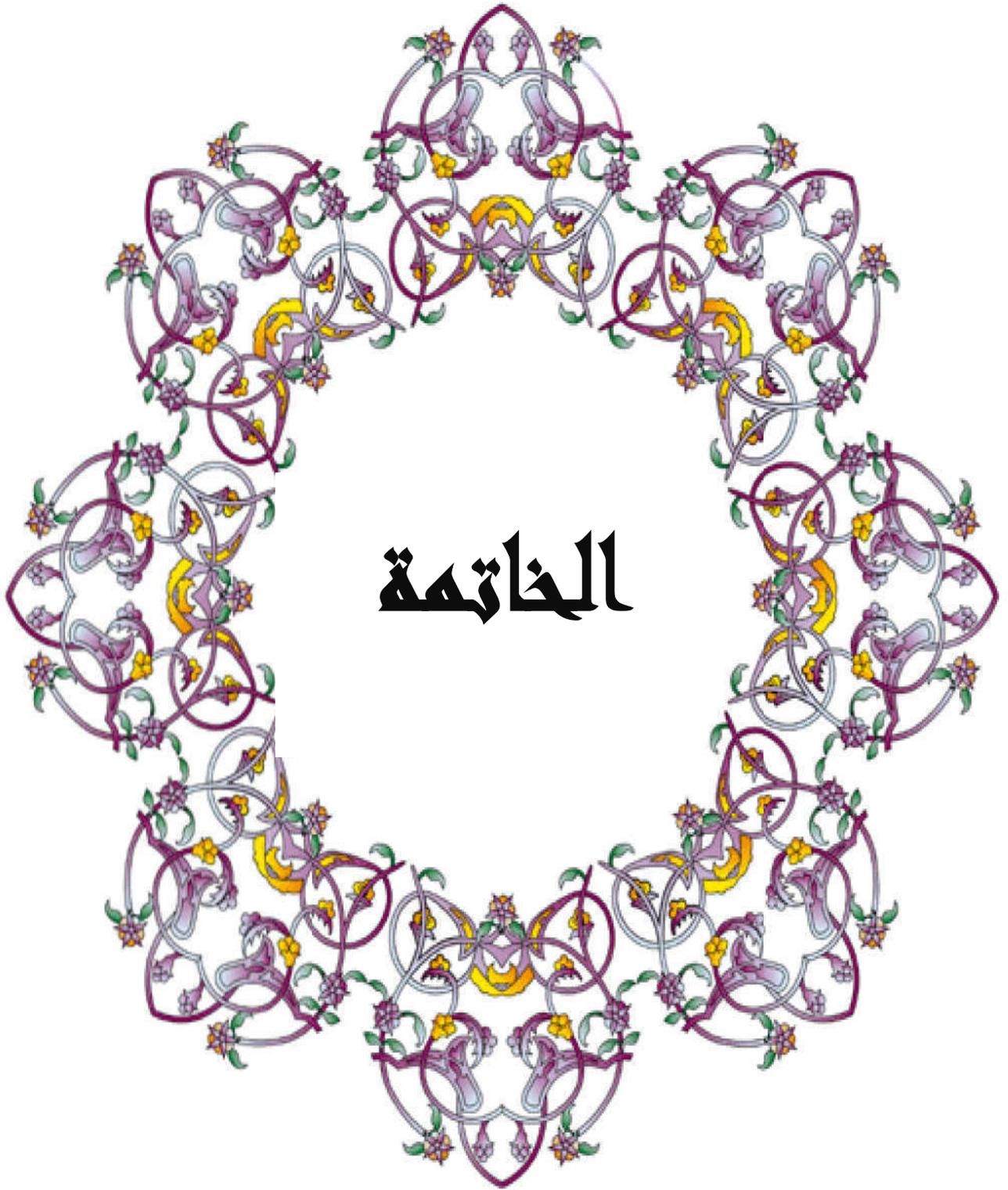
يوجد أثر ذو دلالة في اثر كورونا كوفيد 2019 و السلوك المجتمع عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين المتغيرة أثر الكورونا وسلوك المستهلك:

$$Y=2.381+ 0.368X1$$

خلاصة الفصل:

لقد تسبب الكوفيد 2019 في اضطرابات عميقة طالت المستوى المعيشي ولذلك فان هذه الجائحة تفرض علينا التحليل من الجانبين الاجتماعي والاقتصادي واستخدام البحث والمناهج لفهم هذه الظاهرة اكو فيد 19 بشكل منهجي ولذلك من خلال هذا البحث حولنا الاجابة عن اهم التغيرات الحاصلة لسلوك لمستهلك محاولين في ذلك ابراز الوعي الاستهلاكي لذا الفرد وتعزيز العمل والتعامل عن بعد ومن اهم مخرجا هذه الدراسة ان اثر الكوفيد قليل على الفرد في ولاية عين تموشنت وهذا حسب مخرجات SPSS. ومن الملاحظ ان الوسواس القهري في طريقة الشراء واستهلاك تبقى هي الغالبة في طبيعة المستهلك.



الخاتمة

من خلال ما تم استعراضه في الجانبين النظري والعملي منها أن تسهيل الإجراءات الإحتوائية لدعم القطاع الصحي في محاصرة الفيروس وحماية المواطنين وإبطاء وتيرة إنتشار العدوى في مقدمة الأولويات لكن في المقابل أن تمديد هذه الإجراءات قد يؤخر إنتعاش الإقتصاد ويرمي بالناس في براتن الفقر وإفلاس من عدة قطاعات وبالتالي تأثير على سلوك الشرائي والقدرة الشرائية للفرد.

كما يقضي رفع العمل بهذه الإجراءات في وقت مبكر إلى زيادة الإصابات والإختيار في جميع القطاعات ولذلك من الضروري أن تراعي الحكومة الجزائرية بصفة خاصة تحقيق التوازن بين هذه الإجراءات الإحتوائية والنتائج الإقتصادية ولهذا يتعين على الدولة الأخذ بهذه التوصيات:

-وضع خطة تفصيلية تنظم جميع الجوانب التي من شأنها تسهيل آثار الوباء وذلك بإشراك خبراء إقتصاد وعلماء الإجتماع والأطباء لوضع سياسة عامة.

-دعم سياسات الإستثمار الغير نقدي الذي بات يحظى بشعبية كبيرة في أوساط الدول المتقدمة ولذلك يجب على الدولة أن تدعم وتوفر شبكات الأنترنت وبناء قاعدة تحتية سليمة على مستوى التكنولوجيا والمعلومات والنظم المصرفية وتشجيع الأفراد على استخدام هذه التقنيات من التعامل وتقليل من التنقل والتقارب الجسدي لتلبية حاجاته.

تعزيز آليات التأهب وحالات عدم اليقين لدى الأفراد والحكومات في حالة ظهور الأوبئة والأمراض مثل كوفيد 19 وذلك بتوفير برامج وطنية لطوارئ الصحية والإستجابة لها.

معالجة النقص في المجال الصحة وصف القدرات وأنظمة الرعاية الصحية وذلك ببذل جهد كبير على مستوى تأطير القطاع الصحي لأن مسألة ندرة الكوادر الطبية هي مرض مزمن لذا الحكومات خصوصا الجزائر.

تعزيز الخدمات الصحية الإلكترونية ودعم التجارة الإلكترونية والتعليم الإلكتروني (إعادة تشكيل مفهوم

التعلم).



قائمة المصادر
والمراجع

1-الكتب:

إسم الكتاب، سلوك المستهلك (دراسة تحليلية لقرارات الشراء للحاسب الآلي في الأسرة السعودية). من تأليف الدكتور خالد بن عبد الرحمن الجريسي، سنة 1427 هـ، الطبعة 3، الرياض.

كتاب سلوك المستهلك، رانية المحني ود.ناريمان عماد، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، محمد صالح المؤذن، سلوك المستهلك، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1997. لجمهورية العربية السورية، 2020.

2-المجلات والرسالات:

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير د.إبراهيم عبد الرزاق، السنة الجامعية 2016/2015، جامعو محمد خيضر، بسكرة.

رصد سلوكيات الفرد الجزائري الشرائية جراء ظهور جائحة كورونا المستجد كوفيد 19، د.حكيم بن جروة، د.عبد الجليل طواهرير، جامعة ورقلة، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير، المجلة 20 العدد الخاص، حول الآثار الإقتصادية للجائحة كورونا سبتمبر 1920 تاريخ النشر 2020/09/30.

مجلة العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير (جامعة سطيف 1). الجزائر، م20، ع خ 2020. مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 03، الجزائر.



3-المذكرات:

أثر جائحة كورونا على الإنفاق الأسري في الجزائر، مذكر ماستر من اعداد الطلبة (طاهر هوارية
,مراح عبد الحكيم) تخصص اقتصاد دولي ولاية معسكر (2021/2020).

4-المواقع الإلكترونية:

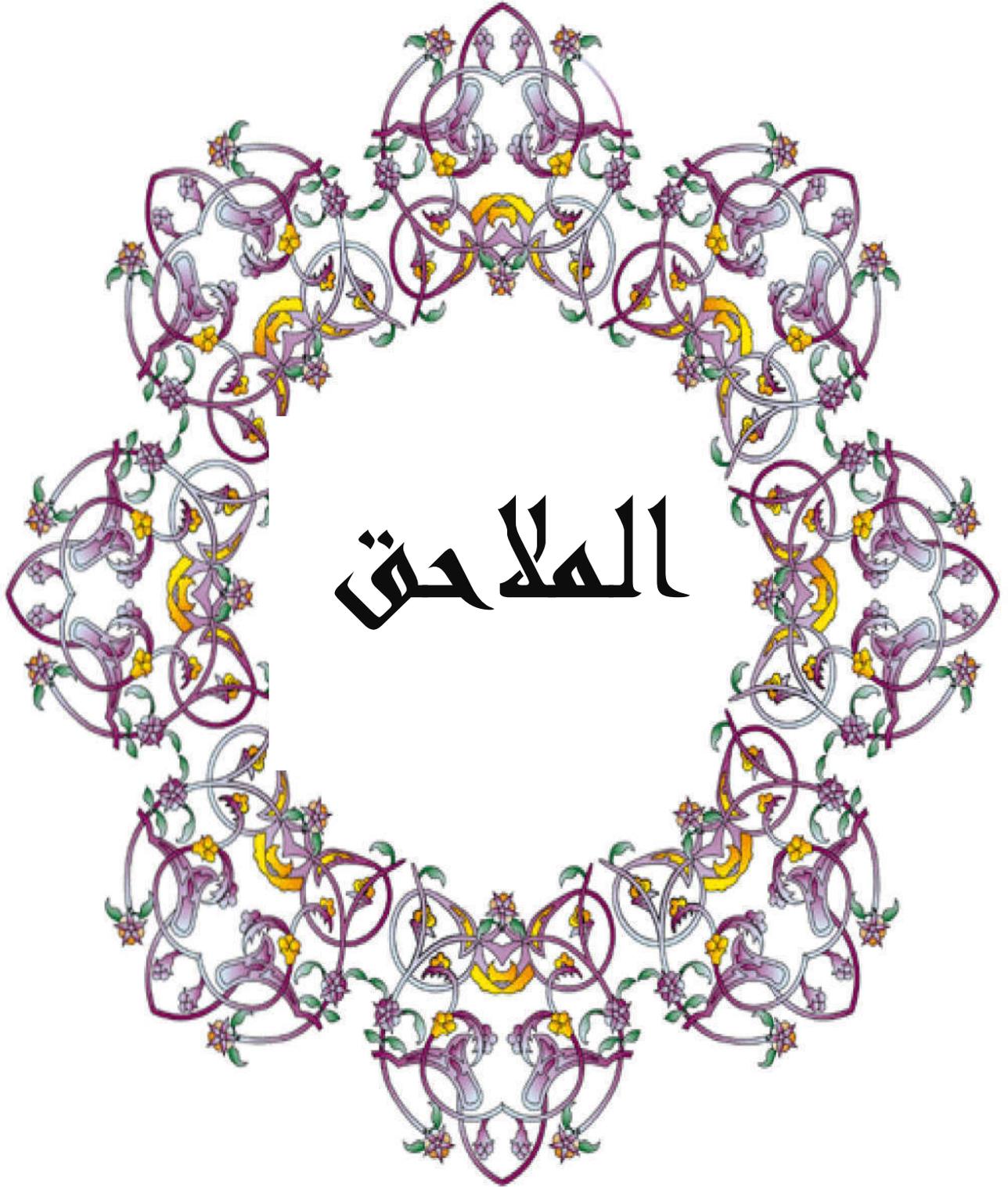
✚ Mayo clinique.org.syc-20479963.

✚ Mayo foundation for medical, 1998-2022, Education and
Search (MRMER), All rightn reserved.

✚ Mayo foundation for medical, 1998-2022, Education and
Search (MRMER), All rightn reserved.

✚ Apc.dz/ar/santé-science technologie/85850-2020/03-
31/2245

✚ <https://www.skynewsarabia.com/middle-east/1491057>.



الملاحق

إستبيان

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	الجنس: ذكر
<input type="checkbox"/>	من 25 - 35 سنة	<input type="checkbox"/>	العمر: أقل من 15 سنة
<input type="checkbox"/>	من 35 - 45 سنة	<input type="checkbox"/>	من 15 - 25 سنة
<input type="checkbox"/>	أكثر من 55 سنة	<input type="checkbox"/>	من 45 - 55 سنة
<input type="checkbox"/>	ثانوي	<input type="checkbox"/>	المستوى الدراسي: بدون مستوى
<input type="checkbox"/>	متربص	<input type="checkbox"/>	إبتدائي
<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	متوسط
<input type="checkbox"/>	متقاعد	<input type="checkbox"/>	الحالة المهنية: بدون مهنة
<input type="checkbox"/>	مطلق	<input type="checkbox"/>	عامل
<input type="checkbox"/>	من 02 إلى 04	<input type="checkbox"/>	الحالة الإجتماعية: أعزب
<input type="checkbox"/>	أكثر من 04	<input type="checkbox"/>	متزوج
<input type="checkbox"/>	من 20 000 دج إلى 30 000 دج	<input type="checkbox"/>	عدد الأولاد: بدون
<input type="checkbox"/>	من 30 000 دج إلى 40 000 دج	<input type="checkbox"/>	أقل من 2
<input type="checkbox"/>	أكثر من 50 000 دج	<input type="checkbox"/>	الدخل: أقل من 10 000 دج
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	من 10 000 دج إلى 20 000 دج
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	من 10 000 دج إلى 20 000 دج

ضع علامة X عند الإجابة الصحيحة:

نمط الإستهلاك أثناء فترة الكورونا:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الإستجابة العبارة	
					تخزين المواد الغذائية بسبب التخوف من ندرتها.	6
					تقليص نفقات الألبسة وغيرها إلى ما هو ضروري.	7
					زيادة نفقات الألبسة وغيرها إلى ما هو ضروري.	8
					تقليص نفقات الأنترنت والمكالمات وتوجيهها إلى نفقات أخرى ضرورية.	9
					التوجه نحو الأطعمة المنزلية بدل الأطعمة الجاهزة من المطاعم بسبب الوباء.	10
					شراء وتحميل الألعاب الإلكترونية لملء أوقات الحجر الصحي.	11
					شراء مكملات الغذائية (فيتامينات).	12
					شراء المواد ووسائل الوقاية من الوباء (كمادات - سوائل التعقيم)	13
					زيادة نفقات النقل بسبب الندرة.	14

نمط الإستهلاك بعد فترة الكورونا:

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الإستجابة العبارة	
					توزيع النفقات الإستهلاكية حسب الأولويات.	15
					شراء المواد الوقائية من الأوبئة.	16
					عدم شراء الأطعمة الجاهزة خارج المنزل.	17
					زيادة الوعي الإستهلاكي.	18
					إدخار جزء من الدخل لمواجهة الموارد الصحية المحتملة.	19
					زيادة نفقات التسوق والتنزه السياحي	20

الملخص

يهدف البحث إلى تحديد اثر الوباء كورونا على نمط الاستهلاكي في ولاية عين تموشنت بالاعتماد على المعلومات التي تم حصول عليها بواسطة الملاحظة والمقابلة والاستبيان وتم تحليل المعلومات بأسلوب الأعمدة والجداول ، وقد أوضحت النتائج بان النمط الاستهلاكي للأفراد يتم وفق الأولويات التي تتمثل في المواد الغذائية والمواد التعقيمية والصحية، بالإضافة إلى أن السلوك الاستهلاكي للمستهلك يبقى سلوك قهري.

الكلمات المفتاحية: المستهلك

Abstract :

The research aims to determine the impact of the Corona epidemic on the consumption pattern in the state of Ain Temouchent based on the information obtained by observation, interview and questionnaire. In addition, consumer consumer behavior remains compulsive behavior.

Keywords: consumer