

دور الابداع والابتكار التكنولوجي المستمر في استمرارية أداء المؤسسات الاقتصادية خلال تفشي جائحة كوفيد 19
(تجربة شركة أمازون نموذجا)

The Role of Creativity and Continued Technological Innovation in the Continuity of Economic Institutions Performance During an Outbreak of the Covid 19 Pandemic (Amazon Experience As a Model)

نور الهدى مراح^{1*}، محمد طويلب²

¹ محبر العولمة والسياسات الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، (Nourelhouda.merah@gmail.com)

² محبر العولمة والسياسات الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، (Touileb_auditing@yahoo.fr)

تاريخ الاستلام: 2022/07/23؛ تاريخ القبول: 2024/07/16؛ تاريخ النشر: 2022/07/25

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى توضيح الدور الذي يلعبه كل من الإبداع والابتكار التكنولوجي في استمرارية أداء المؤسسات، باعتبارهما الوسيلة التي تعمل على إيجاد حلول جديدة للتحديات والأزمات التي تواجهها خاصة في ظل تفشي جائحة كوفيد 19، ولتحقيق هذا الهدف تطرقنا إلى دراسة استراتيجية الابداع والابتكار التكنولوجي لشركة أمازون وكذا دراسة واقع أدائها خلال الجائحة باعتبارها شركة رائدة في هذا المجال.

وذلك وفق المنهج الاستقرائي، باستخدام الوصف والتحليل لمعلومات وبيانات الدراسة. توصلت الدراسة إلى أن الإبداع والابتكار التكنولوجي يساهم بشكل كبير في تسريع وتيرة الاستجابة لطلبات ومتطلبات العملاء والزبائن، من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة ومتميزة، زيادة إيرادات وأرباح شركة أمازون خلال الجائحة، بسبب تنوع أنشطتها، وهذا بفضل الاستراتيجية الواضحة التي تتبعها أمازون في تشجيع ثقافة الابداع والابتكار التكنولوجي، التي سمحت لها في المنافسة والاستمرارية في السوق بشكل عادي، محققة بذلك إيراد قدره 221.51 مليار دولار خلال النصف الأول من سنة 2021 وحققت أعلى قيمة لسهمها خلال نفس الفترة حيث بلغ 3731 دولار للسهم.

الكلمات المفتاح: إبداع؛ ابتكار تكنولوجي؛ استمرارية؛ كوفيد 19؛ شركة أمازون.

تصنيف JEL: O31، O32.

Abstract: The objective of this research is to explain the role of creativity and technological innovation play in the continuity of the institutions, as the means that works to find new solutions to challenges and crises that face the institutions, especially in light of the covid 19 pandemic. To achieve this objective, we have touched on studying Amazon's creativity and technological innovation strategy, as well as study the reality of its performance during the pandemic, as a leading company in this field. According to the inductive approach to use the description and analysis of the research information. The research found that creativity and technological innovation contribute significantly in accelerating to respond to requests and requirements of agents and clients, by offering new products and services, maximization of revenue and profit of Amazon during covid-19 pandemic due to the diversity it's activities, it's a result for the clear strategy following Amazon in encouraging a culture of creativity and technological innovation, that allowed her to compete and continuing in the market normally. Thus, it's have made revenue of \$221.51 billion in the first half of 2021 and has made the highest value for its share in the same period reaches \$3,731 per share.

Keywords: Creativity; Technological Innovation; Continuity; Covid 19; Amazon Company.

Jel Classification Codes: O31; O32.

* المؤلف المرسل.

I - تهيد :

يعيش العالم اليوم تحولات وتطورات متسارعة في مختلف المجالات خاصة المجال الاقتصادي، نتيجة التغيرات والتطورات الهائلة الحاصلة في مجال الأعمال الإبداعية والابتكارية التي تم توصل إليها، حيث أن التطور التكنولوجي الهائل وثورة المعلومات عوامل غيرت العديد من المفاهيم وأنماط العمل، وعليه تحول الاقتصاد الذي كان قائم على الوسائل التقليدية إلى اقتصاد يعتمد بشكل جوهري على التقنيات والتكنولوجيات، فتوسع الأسواق، وتنوع وتطور المنتجات والخدمات المقدمة، أدى إلى زيادة المنافسة بشكل كبير بين المؤسسات.

فأصبحت المؤسسات تواجه العديد من الصعوبات في الاستمرار والحفاظ على مكانتها التنافسية في السوق بسبب كل هذه التغيرات والتطورات الحاصلة، الأمر الذي دفع بها إلى البحث عن أساليب وطرق عمل جديدة تتماشى مع هذا التطور، من أجل التميز والحفاظ على موقعها التنافسي للبقاء والاستمرار في أداء مهامها وأهدافها المسطرة، ولتحقيق ذلك فعليها بحث عن كل ما هو جديد وفريد وغير سهل للتقليد للتميز والتفرد، ولن يتم تحقيق ذلك إلا من خلال تبني ثقافة الابتكار وتفكير الإبداعي المستمر، ومع توظيف التكنولوجيات والتقنيات الحديثة، فنحن هنا نكن نتحدث عن الابتكار التكنولوجي الذي يعتبر من أهم أنواع الابتكار إلى جانب كونه من الأنشطة الأساسية والمهمة للمؤسسات الاقتصادية الناشطة في الاقتصاد الحالي مبني على التكنولوجيا.

وفي ظل تفشي جائحة كوفيد 19 أصبح الاقتصاد العالمي يواجه تحديات كبيرة بسبب الإجراءات الوقائية والخطط العالمية للاحتواء من خلال اتباع سياسة غلق العام، التي أدت إلى شل العديد من القطاعات وإفلاس العديد من المؤسسات، إلا أن الجائحة أيضا تعتبر محرك رئيس وقوي للإبداع والابتكار التكنولوجي، فالمؤسسات التي تعتمد في سياستها على الإبداع والابتكار التكنولوجي استطاعة الاستمرار في أداء نشاطها وزيادة حصتها السوقية وتعزيز مركزها التنافسي، ومن خلال استفادتها من الجائحة فتحقيقها إيرادات وأرباح كبيرة، وعليه سوف نتطرق إلى عرض تجربة شركة أمازون لكونها شركة ناشطة في المجال التجارة الإلكترونية والحوسبة السحابية وهو مجال يهتم بشكل كبير بالإبداع والابتكار التكنولوجي.

أولاً: إشكالية الدراسة : وانطلاقاً مما سبق يمكننا طرح الإشكالية التالية :

كيف ساهم الإبداع والابتكار التكنولوجي في استمرار أداء شركة أمازون خلال تفشي جائحة كوفيد 19؟

ثانياً: فرضية الدراسة: تستند هذه الدراسة على فرضية أساسية وحيدة تتمثل فيما يلي :

يعد الإبداع والابتكار التكنولوجي أحد أهم العوامل المساهمة في استمرارية أداء شركة أمازون خلال تفشي جائحة كوفيد 19، ووضع استراتيجية واضحة تعمل على تشجيع العنصر البشري على ذلك يؤدي إلى تحقيق أرباح حالية ومستقبلية لشركة.

ثالثاً: أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة من الحاجة للوقوف على الدور الذي يلعبه الإبداع والابتكار التكنولوجي في تحقيق استمرارية المؤسسة الاقتصادية في ظل مختلف التغيرات والأزمات، خاصة في ظل تفشي جائحة كوفيد 19 التي بينت أهمية الإبداع والابتكار التكنولوجي في تحقيق ذلك.

رابعاً: منهج الدراسة: من أجل دراسة هذا الموضوع فقد تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي وهذا باستخدام الوصف والتحليل، من خلال الاطلاع على المراجع والأبحاث. العلمية، بغرض استخلاص النتائج وتقديم التوصيات التي تبين دور الذي يلعبه الإبداع والابتكار التكنولوجي في استمرارية أداء المؤسسات الاقتصادية.

خامساً: الدراسات السابقة:

دراسة (بياضي صفاء، 2020)، قدمت هذه الدراسة تحت عنوان مساهمة الابتكار التكنولوجي في تعزيز تنافسية المجمعات الصناعية دراسة حالة: مجمع بن حمادي - برج بوعرييج-، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان دور الابتكار التكنولوجي في تعزيز تنافسية مجمع بن حمادي برج بوعرييج، وهذا من خلال قيام باستبيان وزع على 287 شخص، حيث تم استخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V19) لجمع البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة، حيث أكدت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى الابتكار التكنولوجي بالمجمع محل الدراسة، وهذا ما يدل على اهتمام الإدارة بتبني وتجسيد الابتكار، كما أوضحت الدراسة على وجود دور معنوي موجب للابتكار التكنولوجي على تنافسية المجمع، حيث توصلت الدراسة إلى تأكيد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين حول مستوى الابتكار التكنولوجي الحاصل بالمجمع¹.

دراسة (سنوسي سيد أحمد، 2020)، جاءت هذه الدراسة بعنوان دور الابتكار التكنولوجي في رفع تنافسية المؤسسة - دراسة حالة المؤسسة الجزائرية-، هدف الباحث إلى توضيح دور الابتكار التكنولوجي في رفع تنافسية المؤسسة من خلال دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، حيث تم استخدام منهجية PLS، فقد بلغ حجم العينة 26 مؤسسة، حيث تم قياس الابتكار التكنولوجي في المؤسسة من خلال 5 أبعاد: إدارة التكنولوجيا، إدارة المعرفة من أجل الابتكار، شبكات الابتكار، أدوات الابتكار التكنولوجي وعملية الابتكار التكنولوجي، وقياس

أثر ذلك على تنافسية المؤسسة من خلال أربعة مؤشرات: الربحية، الحصة السوقية، الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج، والتكلفة المتوسطة للتصنيع، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير إيجابي للابتكار التكنولوجي على تنافسية المؤسسة من خلال رفع الربحية، زيادة الحصة السوقية وتحسين الإنتاجية الكلية لعوامل الإنتاج، وتقليل التكلفة المتوسطة للتصنيع².

دراسة (سوداني أحلام، 2017)، بعنوان الابتكار التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى تقييم الابتكار التكنولوجي لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية عن طريق تقييمها مدى توافر الممارسات الداعمة للابتكار التكنولوجي وتقييم نتائجه خلال الفترة 2011-2014 مع تحديد أكثر الممارسات المساعدة في رفع نواتج الابتكار التكنولوجي، وعليه فقد شملت الدراسة 44 مؤسسة، حيث تم استخدام مجموعة من الأبعاد مكونة من 54 مؤشر من خلال استمارة وزعت 80 منها على مختلف إدارات هذه المؤسسة، حيث خلصت النتائج إلى أن الممارسات الداعمة للابتكار التكنولوجي تتوافر بدرجة ضعيفة في مؤسسات محل الدراسة، كما أن مستوى نواتج الابتكار التكنولوجي ضعيف، وأكدت النتائج أن البحث والتطوير وإدارة العلاقة مع الزبون يعتبران من أهم العوامل المساعدة في رفع نواتج الابتكار التكنولوجي³.

1.I - مفهوم الإبداع والابتكار والابتكار التكنولوجي :

أ. **الإبداع:** هو مصطلح له معاني مختلفة، وهذا حسب مجال الذي تمت معالجته فيه، الأمر الذي يجعل من الصعب إيجاد مفهوم واحد للإبداع⁴، فهو يعرف على أنه تلك الأفكار الجديدة والمفيدة والقدرة على تبني هذه الأفكار ووضعها موضع التطبيق وهو القدرة على إعادة تشكيل الأسواق من خلال كسر قواعد لعبة المنافسة متصاعدا لإنجاز تحسينات القيمة المثيرة للزبائن وتحقيق غوا للمنظمات⁵، وعرف على أنه مجموعة من العوامل الذاتية والموضوعية التي تؤدي إلى إنتاج منتج جديد ذو قيمة، أما الإبداع بمفهومه الواسع هو إيجاد مجموعة من الحلول الجديدة للأفكار والمشكلات والمناهج المتبعة، التي تؤدي إلى تحسين وتطوير ملحوظ على المنتجات، طرائق الإنتاج، التنظيم والتسويق داخل المؤسسة بطريقة تهدف إلى إحداث أثر إيجابي ونجاح على أداء المؤسسة⁶، ويمكن تعريفه على أنه كسر كل ما هو مألوف بعبارة أخرى هو تلك مهارة ذهنية في القدرة على خلق الأفكار و كيفية استغلالها من طرف الفرد أو الجماعة أو المؤسسة من أجل حل مختلف المشكلات المتعلقة بالعمل والوصول بالأداء إلى التميز والتحسين والاستمرارية⁷.

ب. **الابتكار:** تعددت التعاريف لمفهوم الابتكار لعدد مجالته، حيث يمكن تعريفه على أنه مجموعة من الطرق والأفكار الجديدة التي تتطلب التفكير في جوهر المشكلة من منظور جديد، أي أخذ الأفكار التقليدية وتعديلها والجمع بينها بطرق مختلفة وإنتاج فكرة جديدة تكون في حد ذاتها جديدة ولكنها تحتوي على مفاهيم موجودة ومعروفة في كثير من الأحيان⁸، كما يعرف على أنه عملية تطوير لأفكار جديدة وذات قيمة اقتصادية من قبل المؤسسة، من خلال خلق طرق جديدة وفعالة لخدمة عملائها الحاليين وتحديد أسواق جديدة من جهة ومن جهة أخرى خلق منتجات جديدة أو قيام بتحسينات نوعية على المنتجات الحالية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية القائمة من خلال تطوير أسلوب تسويقها⁹، كما يمكننا تعريفه على أنه إنجاز أشياء جديدة من خلال تطوير أو إبداع أفكار جديدة وتحويلها إلى قيم قابلة للتسويق في شكل منتجات جديدة أو تقنيات جديدة أو طرق فعالة تحدث تغييرا في الوسط والجال المستهدف مما يسمح بخلق ميزة متفردة¹⁰.

ج. **الابتكار التكنولوجي:** هو انشاء أو اكتساب فكرة أو معرفة، وادخالها في المؤسسة، والتي قد تتحقق في شكل منتج جديد أو عملية أو طريقة جديدة، من خلال ادخال مجموعة جديدة من العوامل الأساسية للإنتاج في نظام الإنتاج، الذي ينطوي على منتجات جديدة، تكنولوجيات جديدة، أسواق جديدة، مواد جديدة¹¹، كما يعرف على أنه العملية التي تحقق التنسيق والتعاون بين أنشطة المؤسسة بهدف تبني أفكار وأساليب جديدة وترجمتها في ميدان العمل إلى منتج جديد (سلعة أو خدمة) أو تطوير منتج أو استخدام عملية إنتاجية جديدة أو تطوير عملية إنتاجية قائمة لتلبية متطلبات الزبائن وجعلها الأفضل في سوق المنافسة¹²، وعليه يمكننا تميز نوعين من الابتكار التكنولوجي، ابتكار تكنولوجي متعلق بالمنتجات سواء ابتكار منتج أو تحسين ما هو موجود، وآخر يتعلق بابتكار أساليب عمل جديدة أو معدلة تخص العملية الإنتاجية أو نشاط المؤسسة ككل من عمليات إدارية، تنظيمية، تجارية وتسويقية، وأن نجاح الابتكار التكنولوجي يجب أن يقدم قيمة فنية متطورة، ويعتمد تقنيات حديثة، ويقدم منتجات جديدة أو محسنة تحقق أهداف المؤسسة، ومن خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الابتكار التكنولوجي ينقسم إلى نوعين، إما ابتكار منتج (أو خدمة) أو ابتكار عملية¹³.

1.I - 2 - مستويات الإبداع : يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من الإبداع في المؤسسة وهي¹⁴ :

أ. **الإبداع على مستوى الفرد:** هو ذلك الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية، ومن بين هذه خصائص وسمات شخصية الفرد المبدع والتي تكون عادة فطرية: المعرفة، التعليم، الذكاء والشخصية.

ب. **الإبداع على مستوى الجماعة:** وهو الإبداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم، إدارة أو لجنة ...)، واعتمادا على خاصية التداؤب، فإن إبداع الجماعة يفوق كثيرا مجموع الإبداعات الفردية للأعضاء وقد توصلت الدراسات فيما يتعلق بإبداع الجماعة إلى النتائج التالية:

- الجماعة المختلفة من حيث الجنس تنتج حلولاً أفضل من الجماعة أحادية الجنس.
- الجماعة شديدة التنوع تنتج حلولاً أفضل، وأن الحل الإبداعي للجماعة يتطلب أن تتكون من أشخاص لهم شخصيات مختلفة.
- الجماعة المتناسكة أكثر استعداداً وحامساً ونشاطاً للعمل من الجماعة الأقل تماسكاً.
- أن الجماعة المنسجمة أكثر ميلاً للإبداع من الجماعة التي ليس بين أفرادها انسجام.
- الجماعة حديثة التكوين تميل إلى الإبداع أكثر من الجماعة القديمة.
- يزداد الإبداع مع ازدياد عدد أعضاء الجماعة حيث تتوسع القدرات والمعرفة والمهارات.

ج. **الإبداع على مستوى المؤسسة:** وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه عن طريق الجهد التعاوني لجميع أعضاء المؤسسة، حيث هناك أربعة عوامل رئيسية يمكن التركيز عليها في الإبداع على مستوى المؤسسة:

- **القيادة:** وهي تلك التي تحرص على تهيئة وتنمية موارد بشرية تنافسية من خلال توفير سمات القيادة التحولية فتنجح في خلق وتعزيز بيئة وثقافة مواتية للإبداع.
- **الهيكل التنظيمي:** حيث لا يوجد هيكل معين ينبغي إتباعه حتى يتم تسيير الإبداع والتغيير، فمعظمها يركز على الهياكل الأفقية المنبسطة و يفرق العمل المؤقتة والاتصالات عبر الحدود، وإضافة إلى ما سبق فقد تم إدخال بعض الاهتمامات المتعلقة بالشبكات والوحدات المستقلة من خلال استخدام الأنترنت والتكنولوجيا المصاحبة لها.
- **المناخ التنظيمي والثقافة:** يعتبران مسألتان هامتين بالنسبة للمؤسسة باعتبارهما من القضايا الاستراتيجية التي تواجهها الإدارة العليا وتمثل في كيفية تهيئة هذان العنصران بشكل يتناسب مع الخيارات الاستراتيجية للمؤسسة وبيئتها. يختلف أبعادها (المنافسة، التكنولوجيا...) .
- **الخيطة:** بدون شك لا تكفي المؤثرات الداخلية بل للمحيط. يختلف جوانبه تأثير أكيد على قدرة المنظمة على الإبداع، فالانفتاح للتعرف على الأفكار الجديدة في المحيط ودخول شبكات رسمية وغير رسمية من شأنه دعم الإبداع في المؤسسة.

3.I - مراحل عملية الابتكار التكنولوجي: تتكون عملية الابتكار التكنولوجي من سلسلة من المراحل الضرورية من أجل القيام بتحسينات أو تطوير عملية إنتاج أو منتج أو خدمة جديدة، وهذه المراحل هي ¹⁵ :

- **البحث الأساسي (Basic research):** هو تلك المرحلة التي تحدث فقط في الشركات الكبيرة (قطاعات الأدوية والطاقة وتكنولوجيا المعلومات)، والتي تحافظ على إدارة البحث والتطوير باستمرار عن طريق الاطلاع الدائم بأحدث التقنيات الأكثر تأثيراً على مؤسستهم.
- **البحث التطبيقي (Applied research):** ونعني بها عندما تكتشف الشركة بعض احتياجات السوق المحددة التي قد تمثل فرصة لتطوير ميزة تنافسية مستدامة للأعمال التجارية، فإن الشركة تبحث بين التقنيات التي تهيمن على طريقة حل هذه المشكلة، من خلال تطوير أفكار وأساليب جديدة.
- **التطوير (Development):** عند التوصل إلى أفكار أو طرق جديدة لحل احتياجات السوق، إلى سوف يتم تطويرها إلى منتج أو خدمة أو عملية التي سيتم تسويقها أو توظيفها، من خلال تطوير نماذج أولية لكي يتم الاختيار نموذج أولي واحد، ويفضل أن يكون ذلك بمساعدة الجمهور الذي سيستخدمه، حيث يمكن استخدام طريقتين في هذه المرحلة، الأولى: وهي التفكير التصميمي، الذي يأخذ بعين الاعتبار كيفية تفاعل الأشخاص مع المنتجات والخدمات المبتكرة، أما الثانية: فهي طريقة سكروم، الذي يشجع التكرارات الصغيرة والتقدم التدريجي في النموذج الأولي وبقية عملية الابتكار، دائماً بناء على احتياجات أولئك الذين سيستخدمونه.
- **الهندسة (Engineering):** فهذه المرحلة يكون النموذج الأولي قد تم اختياره، لذا يجب تحويله إلى منتج أو خدمة قابلة للتطبيق والتي يمكن إنتاجها بكميات كبيرة أو بكميات تلي الاحتياجات المحددة، حيث يتم البحث عن المواد والموردين والأشكال المناسبة للتخزين والنقل، مثل ربط الأجزاء والاستفادة من المدخلات، وتحديد المهنيين الذين سيتم توظيفهم وتدريبهم... إلخ.
- **التصنيع (Manufacture):** وهو أحد أهم جوانب عملية الابتكار التكنولوجي، من خلالها يتم تحديد أفضل طريقة لتقديم النموذج الذي تم إنشاؤه للمستهلك النهائي بكفاءة وجودة.
- **التسويق (Marketing):** في هذه المرحلة يكون المنتج أو الخدمة قابل للإصدار، لذا يجب إجراء مجموعة من الاختبارات والبحوث للسوق من أجل معرفة ما إذا كانت هناك حاجة إلى أي تعديلات اعتماداً على كيفية قبولها وتوزيعها في أسواق التي كانت ضمن هذه الاختبارات.

- الترويج (Promotion): بمجرد الانتهاء من اختبارات السوق، يتم إطلاق المنتج أو الخدمة محليا أو عالميا، اعتمادا على الأسواق التي تنشط فيها المؤسسة، ويمكن أن تستخدم هذه المرحلة من عملية الابتكار التكنولوجي التسويق السريع، الذي يستخدم منهجيات Scrum و Kanban لإطلاق المنتجات والخدمات بسرعة لتحقيق النتائج في أقرب وقت ممكن.
- التحسين المستمر (Continuous improvement): بمجرد إطلاق المؤسسة للعنصر المبتكر في السوق، يتم قياس وتحليل كل من المنتج أو الخدمة وتدفقات العملية المستخدمة لإنتاجه وتسليمه للعملاء النهائيين بشكل مستمر، بهدف البحث عن طرق لتحسينه بشكل أكبر، وإضافة المزيد من القيمة المضافة للعملاء النهائيين.

I. 4- أهمية الابداع والابتكار التكنولوجي في استمرارية أداء المؤسسة : تكمن أهمية الابداع والابتكار التكنولوجي في الاقتصاد الحالي القائم على المعرفة والتقنيات الحديثة، والتغير السريع والمستمر في البيئة الأعمال، في استمرارية المؤسسة الاقتصادية فالهدف الجوهرى والرئيسي لأي مؤسسة اقتصادية هو البقاء والمنافسة في السوق، فالإبداع يمكن المؤسسة من العمل على زيادة قدرتها على التكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية، والقدرة على مواجهة المشاكل وحلها، وكذا تطوير ورعاية الأفكار والأساليب الإبداعية فيها، ويجعل المؤسسة قادرة على خلق ميزة تنافسية والحفاظ عليها¹⁶، أما أهمية الابتكار التكنولوجي فنكمن أهميته بالنسبة للمؤسسة يعمل على تحسين من جودة منتجاتها، تقليل الفترة بين تقديم منتج جديد وآخر مما يساهم في تميزها من حيث التنافس بالوقت، يساعد على إيجاد سبل لتفعيل وزيادة حجم المبيعات، كما يمكنها من تقديم ابتكار لم يسبقها إليه أحد من قبل وهذا ما يسمح لها باحتكار جزئي ومؤقت للسوق وذلك حسب درجة كثافة الابتكار، مما يؤدي إلى الحفاظ على بقاءها واستمراريتها، وزيادة حصص الأسواق ومن ثمة تعظيم مكانتها ضمن¹⁷.

II - تجربة شركة أمازون نموذجاً :

1.II - تعريف شركة أمازون :

تعد شركة أمازون من أهم وأبرز الشركات الرائدة في مجال التجارة الالكترونية والحوسبة السحابية، حيث تأسست سنة 1994 في سياتل -واشنطن-الو.م.أ من قبل جيف بيزوس، وتعد من أكبر بائعي التجزئة عبر الانترنت، فقد بدأت كمكتبة على الانترنت تهتم ببيع الكتب، ثم شهدت تطورا هائلا، فتنوعت منتجاتها وأصبحت تشمل: الملابس، الالكترونيات، الوجبات الجاهزة، الأثاث، ألعاب الفيديو، وغيرها من المنتجات.

حيث تعتمد شركة أمازون على أربعة مبادئ أساسية في استراتيجية نشاطها وهي¹⁸:

- شغف العملاء بدلا من التركيز على المنافسين.
- الشغف بالابتكار.
- الالتزام بالتميز التشغيلي.
- التفكير على المدى الطويل.

II. 2- استراتيجية أمازون في خلق ثقافة الابداع والابتكار التكنولوجي : تعرف شركة أمازون بأنها شركة الابتكار، وهذا لإتباعها استراتيجية مغايرة عن غيرها، الامر الذي أدى طرح ابتكارات عديدة، وتتمثل هذه الاستراتيجية، في اعتمادها على 6 طرق لخلق ثقافة الابداع والابتكار في الشركة والمتمثل فيما يلي¹⁹ :

- أ. كل موظف لديه سلطة الابتكار: تشجع أمازون هذا الأمر من خلال خطة العمل العكسية وهي ما تسمى بوثيقة "PRFAQ"، فأى موظف لديه فكرة كبيرة لمنتج جديد أو تطوير منتج حالي، يقوم بتحديد الرؤية الخاصة بفكرة، وهذا من خلال بيان صحفي نظري يتماشى معها، ويكتب فيه جميع الأسئلة والأجوبة تشرح فوائد العمل بهذه الفكرة وتجب على أسئلة العملاء المحتملين، ثم يقوم فريق من زملائه المبتكرين بتقييم الفكرة، إذا كانت مقبولة يحصل على التمويل ويتم طرحها في السوق، على سبيل المثال Prime Now و Go Amazon و Alexa كل هذه الابتكارات كانت وليدة هذه الطريقة، فهي نهج ذكي باعتبارها نظام وعملية فعلية تم إدخالها في الثقافة الشركة "فليس هناك عذر لعدم المساهمة إذا كانت لديك فكرة". كما أنه يجبر المبتكر على التفكير في الفكرة من منظور العميل.
- ب. من المتوقع أن يكون الفشل أكثر من القبول: في العديد من الشركات، يمكننا التحدث عن المخاطرة والاستعداد للفشل في أي مشروع، ولكن عند حدوث الفشل فعليا، يكون له آثار وظيفية على العديد من الأشخاص المشاركين. تعتبر شركة أمازون نفسها أنها مساحة آمنة للفشل، حيث يتعلق الأمر بأكثر من مجرد فشل الاختبار النموذجي، فموظفو الشركة يقولون: "إنك إذا كنت تختبر شيئا تعرف أنه سينجح، فلا يعتبر تجربة، وبالتالي فأنت لا تبتكر أي شيء جديد". ولكي تنجح الروح الحقيقية للابتكار يجب تمكينها عن طريق الفشل.

ج. لا ينظر إلى القرارات على أنها لا رجوع فيها: هذا الاختلاف الدقيق في ثقافة شركة أمازون يشجع على التجريب، إذا تم الاتفاق سابقا على أن التجربة الفاشلة لن يكون لها تأثير سلبي على العميل، فهذا يجعل المبتكرين أكثر راحة في المتابعة، نعتي بالأمر أنه من المقبول التراجع عن قرار إذا كان خاطئا، والمحاولة مرة أخرى بقرار مختلف، فعندما يشعر الموظفون أن كل تجربة مليئة بالآثار المترتبة عليها، فلن يجربوها بنفس القدر .

د. مساعدة الموظفين على التحرك نحو شغفهم وأفكارهم: تسعى شركة أمازون إلى توسيع وتنويع مهارات وشغف موظفيها، فهي تشجع شغفهم وتعمل على توظيفه في شركة، من خلال تغير منصبهم حسب شغفهم ومهاراتهم، حيث يؤدي هذا إلى توليد مشاركة أفضل الممارسات ويمنح الموظفين الفرصة لمتابعة أفكارهم الجديدة، من خلال ترك وظيفتهم الحالية لمتابعة شغفهم في مكان آخر داخل الشركة، لكن بوظيفة مختلفة، يتعلق الأمر بالتفكير في طرق مبتكرة لدعم الموظفين في متابعة أفكارهم المبتكرة.

هـ. اهتمام بالإبداع وسوف تعزز الابتكار: لا يمكن أن يكون لديك ابتكار بدون إبداع، وتدعم أمازون الإبداع كمسعى في حد ذاته تقريرا، حيث تمتلك الشركة معمل Expressions ، الذي يسمح للموظفين بحضور ورش العمل والدروس الإبداعية؛ فهي تقوم بعقد الاجتماعات في بيئة نباتية.

و. استثمار في مبتكري الغد: الشركات الأكثر تكريسا للابتكار لديها رؤية طويلة الأمد للسعي وراءها، ففي حالة أمازون، لديها برنامج مهندس المستقبل، الذي يوسع الوصول إلى تعليم علوم الكمبيوتر لأكثر من 10 ملايين طالب، فالهدف هو منح المزيد من الطلاب الفرصة ليكونوا مبتكرين في مجال الرعاية الصحية والفنون والتعليم والتكنولوجيا وغير ذلك. الاستثمار لا يضمن أي فوائد لشركة أمازون، غير أنه يغذي الثقافة الإبداعية الشاملة التي تبنتها أمازون.

II.3- أهم الابتكارات لشركة أمازون :

- Prime : هي خدمة مدفوعة تم اصدارها في فيفري 2005، من شركة أمازون متواجدة على موقع التسوق الإلكتروني Amazon.com، حيث تتيح لمشتريها إمكانية شحن السلع التي يطلبونها بقيمة منخفضة (في بعض الأحيان مجانية)، مع الاستفادة من خدمات البث الموسيقي ومقاطع الفيديو والكتب الصوتية إضافة للألعاب، كما تتيح لمشتريها فترة تجريبية مجانية لمدة 30 يوم، وبعدها إما أن يدفعوا اشتراكا سنويا مُخفّضا بمبلغ 119 دولارا أو اشتراكا شهريا بمبلغ 12.99 دولارا، حيث يمنح الدفع مقابل العضوية الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات والمزايا والامتيازات²⁰ ، حيث كشفت الشركة في الربع الأول من عام 2021 أن لديها أكثر من 200 مليون عضو في Prime مدفوع في جميع أنحاء العالم²¹.

- Prime Now : في ديسمبر 2014، أطلقت شركة أمازون هذه الخدمة، وهي عبارة عن خدمة تسوق وتوصيل مقدمة من Amazon، والتي يتم استخدامها بشكل أساسي من قبل سوق Whole Foods الخاص بها والشركات التابعة لـ Amazon Fresh، يتوفر Prime Now لأعضاء Prime من خلال تطبيق متاح لأجهزة اندرويد وكذا iOS، كما أنه أيضا موقع إلكتروني يمكن العملاء من الحصول على توصيل مجاني خلال ساعتين، حيث تجدر الإشارة أن هذه الخدمة متاحة فقط لبعض المدن، ومن السلع التي يمكن الحصول عليها من خلال Prime Now في معظمها سلع غذائية أو مواد تجميل وكذا بعض الهدايا الصغيرة من بعض المحلات التجارية المعروفة، كما يمكن للعملاء أن يقوموا بالحصول على السلع بعد ساعة واحدة فقط من الطلب من خلال دفع مبلغ إضافي قيمته \$7.99²² ، حيث أعلنت شركة أمازون أن تطبيق وموقع Prime Now سيتم إيقافهما في جميع أنحاء العالم بحلول نهاية هذا العام (2021)، حيث سيتمكن المستهلكون من اختيار التسليم لمدة ساعتين على الضروريات والسلع الأخرى عبر تطبيق Amazon أو موقع الويب، وسيكون توصيل منتجات البقالة لمدة ساعتين متاحا عبر Amazon Fresh أو Whole Foods، وكلاهما موجود على تطبيق Amazon وموقعه الإلكتروني، حيث أنها أوقفت بالفعل تطبيق وموقع Prime Now في الهند واليابان وسنغافورة، حيث أنها بدأت في تقديم خدمة التوصيل لمدة ساعتين من Amazon Fresh and Whole Foods على Amazon في عام 2019²³.

- Prime Air : هو خدمة توصيل مستقبلي حيث يمكن للعملاء من تسليم طلباتهم في غضون 30 دقيقة أو أقل عبر طائرات بدون طيار تقوم بالهبوط على عتبة المنزل، تعمل شركة أمازون على تطوير نظام آمن وسليم بيئيا يعزز الخدمات المقدمة للعملاء، فهي تقوم بإجراء التجارب بسرعة على Prime Air داخل مختبرات البحث والتطوير الخاصة بالجيل القادم، وتعمل على جعل رؤيتها حقيقة واقعا، حيث سوف تقوم الروبوتات الطائرة بتسليم الطرود الخاصة بالعملاء على الفور بعد تقديم طلبهم²⁴ ، غير أن هذه الخدمة لم تدخل حيز التنفيذ حتى الآن، رغم حصول شركة أمازون على موافقة إدارة الطيران الفيدرالية لتشغيل أسطولها من طائرات التوصيل بدون طيار Prime Air في مارس 2015، كما سمحت إدارة الطيران الفيدرالية لشركة أمازون بالبدء في اختبار النماذج الحالية، و في جوان 2019 منحت إدارة الطيران الفيدرالية شركة أمازون شهادة صلاحية طيران خاصة للتدريب والبحث عن طائرتها، وفي أوت 2020 حصلت الشركة

على شهادة الناقل الجوي وهي شهادة تأتي بموجب المادة 135 من لوائح إدارة الطيران الفيدرالية، وتعد هذه الشهادة خطوة مهمة إلى الأمام لشركة، كما تشير إلى ثقة إدارة الطيران الفيدرالية في إجراءات التشغيل والسلامة الخاصة بشركة Amazon لخدمة توصيل الطائرات بدون طيار المستقلة التي ستسلم يوما ما الطرود لعملائها في جميع أنحاء العالم²⁵.

- **Alexa:** في نوفمبر من عام 2014 أطلقت شركة أمازون Amazon Echo وهو مكبر الصوت الذكي يعمل بدون استخدام اليدين Alexa وهي تقنية عبارة عن مساعد افتراضي صوتي، الذي يتم التحكم فيه صوتيا، والذي يقوم بأداء مهام مختلفة والتحكم في الأنظمة المختلفة، حيث يستطيع الأشخاص استخدامه من خلال Amazon Echo و Echo Dot و Amazon Tap و Alexa، حيث تسعى أمازون إلى الاستيلاء على حصة في السوق مقابل المنافسين مثل Google و Apple، فالمساعد الصوتي من Alexa، يستطيع تشغيل الموسيقى وتوفير المعلومات وتقديم الأخبار والنتائج الرياضية وإخبارك بالطقس والتحكم في منزلك الذكي وحتى السماح لأعضاء Prime بطلب المنتجات من أمازون، حتى أن يمكنها سماع الأوامر الصوتية والاستجابة لها بمستوى صوت عادي عبر غرفة صاخبة، وهو أمر مثير للإعجاب.

- **Aws:** هي خدمات الويب والحوسبة السحابية، فقد تم إطلاق خدمات الويب في جويلية 2002، التي هي عبارة عن منصة عبر الإنترنت توفر حلول حوسبة سحابية قابلة للتطوير وفعالة من حيث التكلفة، أما الحوسبة السحابية فكانت انطلاقتها في مارس 2006، فهي عبارة عن نظام أساسي سحابي معتمد على نطاق واسع يوفر العديد من العمليات عند الطلب مثل قوة الحوسبة وتخزين قاعدة البيانات وتسليم المحتوى وما إلى ذلك، لمساعدة الشركات على التوسع والنمو، AWS لديها عملاء في أكثر من 190 دولة حول العالم، بما في ذلك 5000 مؤسسة للتكنولوجيا الإلكترونية و 2000 مؤسسة حكومية، كما تستخدم العديد من الشركات مثل ESPN و Adobe و Twitter و Netflix و Facebook و BBC وغيرها خدمات AWS، حيث حققت إيرادات قدرت بـ 46 مليار دولار أمريكي خلال 2020²⁶.

- **Amazon Go:** هو نوع جديد من المتاجر تم إطلاقه عام 2018 في سياتل واشنطن، بمعنى هو متجر بقالة آلي من الناحية النظرية، تسمح لك هذه المنافذ بالدخول والتقاط البضائع الخاصة بك والمغادرة دون التفاعل مع موظفي المتجر أو الصرافين، حيث تستخدم أمازون نظام Just Walk Out الذي يقوم بالتعرف على العميل وكذا ربط جميع المنتجات التي يتم اقتنائها بحساب أمازون، وهذا من خلال تثبيت تطبيق في الهاتف الذكي، فيقوم العميل بتسجيل الدخول والخروج من خلاله، حيث يتم احتساب تكلفة زيارتك تلقائيا على حسابك، كما يتم استخدام الكاميرات وأجهزة الاستشعار لتتبعك في جميع أنحاء المتجر، ويربط هذا النشاط بحسابك على أمازون، دون الحاجة إلى فعل أي شيء آخر، يمكنك الحصول على سلة أو عربة تسوق والانطلاق في تسوقك، وتراقب الكاميرات وأجهزة الاستشعار المختلفة المثبتة في جميع أنحاء المتجر المنتجات التي تأخذها من الرفوف ويمكنها حتى اكتشاف متى تغير رأيك وتترك شيئا خلفك، حتى الآن تم إطلاق ما يقارب 30 متجر بين الو.م.أ والمملكة المتحدة²⁷.

II. 4. أداء شركة أمازون خلال جائحة كوفيد 19: بعد مرور أكثر من سنة ونصف من انتشار فيروس كوفيد 19 في العالم، الذي أثر على الاقتصاد العالمي وأدى إلى خسائر وافلاس أغلب الشركات حول العالم، نتيجة الإغلاق العام الذي فرض على العالم بسبب الجائحة، إلا أن تمكنت مجموعة من الشركات في استغلال هذه الجائحة لتحقيق أرباح كبيرة، خاصة الشركات التكنولوجية، وشركات التجارة الإلكترونية. وشركة أمازون التي هي بطبيعتها رائدة في مجال التجارة الإلكترونية، استطاعت استغلال الجائحة لصالحها محققة إيرادات في الربع الثاني من 2021 يقدر بـ 113 مليار دولار بزيادة تقدر بـ 28%، وهذا ما يوضح الشكل رقم 01 الموجود في الملاحق.

أ. إيرادات شركة أمازون لسنوات 2017-2021 :

حيث تم اتخاذ خمس سنوات لدراسة حجم إيرادات الشركة، لتوضيح أثر الجائحة على الشركة مقارنة بالسنوات السابقة، فقد اعتمادنا على الربع الأول والثاني فقط لسنة 2021، لأن تاريخ إصدار تقرير الربع الثالث من سنة 2021 لم يكن بعد، ودراسة أنجزت قبل ذلك. من خلال الشكل رقم 01، يتضح لنا التغيرات الحاصلة على إيرادات شركة أمازون عبر السنوات الخمس الأخيرة (2017-2021)، حيث يتبين لنا أن الإيرادات في تزايد مستمر خلال كل سنة على حدى، حيث مجموع الإيرادات لسنتين 2017 و 2018 كان 177.85 مليار دولار و 232.87 مليار دولار على التوالي أي بزيادة قدرها 55.02 مليار دولار أي بزيادة بـ 31%، أما إذا قمنا بالمقارنة بين سنتين 2019 و 2020 فسوف نلاحظ زيادة كبيرة فقد بلغت إيرادات سنة 2019: 280.51 مليار دولار أما سنة 2020 فقد كانت 386.05 مليار دولار هذا ما جعلها ثالث شركة في العالم من حيث الإيرادات، حيث قدرت الزيادة بـ 105.54 مليار دولار أي بزيادة بـ 37.6% وهي أكبر زيادة بالنسبة المتوالية منذ عام 2011، ويرجع ذلك جزئيا إلى جائحة كوفيد 19، حيث أن الربع الرابع لسنة 2020 قد حقق إيراده 125.55 مليار دولار بزيادة عن الربع الرابع لسنة 2019 بـ 43.6% وهي زيادة كبيرة جدا ويرجع هذا للجائحة

كوفيد 19 التي بدأت في بداية 2020 حيث أدت سياسة الغلق العام إلى لجوء الجميع (أشخاص أو شركات) إلى التعامل أونلاين من أجل تسهيل أمورهم، أمر الذي أدى بشركة أمازون إلى تحقيق زيادة مستمرة في إيرادات، فلو نلاحظ الربع الأول والثاني لكل من 2020 و 2021 فسوف يتضح لنا زيادات هائلة في الإيرادات، حيث إيراد الربع الأول لـ 2020 بلغ 75.45 مليار دولار أما الربع الأول لـ 2021 فقد كان 108.51 مليار دولار بزيادة قدرها 33.06 مليار دولار أي بزيادة 44% وهي نسبة لا يستهان بها أما في خصوص الربع الثاني لـ 2020 فقد حقق 88.91 مليار دولار أما سنة 2021 فقد كان 113.08 أي زيادة بـ 24.17 مليار دولار بنسبة 27%، فجائحة كوفيد 19 ساهمة بشكل كبير وواضح في الزيادة المستمرة لإيرادات شركة أمازون.

ب. توزيع إيرادات شركة أمازون حسب القطاع لسداسي الأول لسنوات 2021-2017:

يوضح الشكل رقم 02 توزيع إيرادات شركة أمازون حسب القطاع لسداسي الأول لسنوات 2021-2017، هذا لتوضيح سبب زيادة إيرادات الشركة المستمر رغم أزمة كوفيد 19، حيث يتضح لنا أن المتاجر عبر الانترنت تحتل نسبة كبيرة من إيرادات أمازون فهي تشمل مبيعات المنتجات ومحتوى الوسائط الرقمية واشتراكات المنتجات الرقمية التي يقدر إيرادها في السداسي الأول لسنة 2021 بـ 106.058 مليار دولار مقارنة بإيراد سنة 2020 الذي كان يقدر بـ 82.549 مليار دولار حيث كانت قيمة الزيادة 23.509 مليار دولار أي 28.47%، وهذا يعني أن جائحة كوفيد 19 أدت إلى اتجاه أغلبية الأشخاص إلى الطلب أونلاين هذا ما ساهم بشكل كبير في زيادة إيرادات شركة أمازون من المتاجر الإلكترونية، ثم تليها البيع بالتجزئة لطرف الثالث التي تشمل العمولات وأي رسوم متعلقة بالوفاء والشحن وخدمات البائع الأخرى التي حققت نسبة زيادة قدرت بـ 49.32% أي 16.118 مليار دولار سنة 2021 مقارنة بـ 2020، ثم نجد AWS والاشتراكات الخدمات التي تشمل الرسوم السنوية والشهري المرتبطة بعضوية Amazon Prime، بالإضافة إلى الكتب الصوتية والفيديو الرقمي والكتب الإلكترونية والموسيقى الرقمية وخدمات الاشتراك الأخرى بخلاف AWS التي كانت مسؤولة عن 11% من إيرادات أمازون وهذا حسب التقرير السنوي لشركة لعام 2020 وإذا قمنا بمقارنة بين سنة 2021 و 2020 فقد للسداسي الأول نستطيع القول بأن خدمات الويب لأمازون قد زادت سنة 2021 بـ 7.792 مليار دولار أي 37.05% مقارنة بسنة 2020، أما بخصوص اشتراكات الخدمات فقد حققت هي الأخرى زيادة سنة 2021 تقدر بـ 33.89% مقارنة بـ 2020، ومن ثم نجد مبيعات الخدمات الإعلانية، وكذلك المبيعات المتعلقة بعروض خدمات الأخرى التي كانت زيادتها غير متوقعة حيث بلغت قيمة الزيادة 6.695 مليار دولار سنة 2021 مقارنة بـ 2020 أي بنسبة 82.41% وهو العنصر الأكثر ربحية في شركة أمازون، وتعتبر المتاجر المادية الأقل العناصر دخل للإيرادات للشركة، فإيراداتها في تراجع حيث أنها حققت إيراد سنة 2021 قدر بـ 8.118 مليار دولار أما سنة 2020 فقد حققت 8.414 مليار دولار وهذا يدل على انخفاض الإيراد بقيمة 296 مليون دولار أي بنسبة 3.51% وهذا راجع لجائحة كوفيد 19 التي ألزمت الجميع بالبقاء في المنزل.

ج. ربح شركة أمازون لسنوات 2021-2017:

كان لجائحة كوفيد 19 آثار كبيرة على الشركات، فأغلبها تكبد خسائر كبير خلال السنة والنصف الماضية، غير أن شركة أمازون تعتبر من الشركات الرائدة في مجال التجارة الإلكترونية وهو مجال غني بالابتكارات المستمرة، هذا ما جعلها تحقق أرباح تعتبر قياسية مقارنة بالسنوات السابقة والشكل رقم 03 يوضح لنا أن أرباح شركة أمازون في تفاوت بين الزيادة والانخفاض، غير أن خلال سنة 2020 نلاحظ أن الربح فارتفع وهذا نتيجة زيادة الإيرادات الشركة التي كانت قياسية بسبب جائحة كوفيد 19، حيث حققت الشركة أرباح إجمالية خلال أربعة ربيعيات لسنة 2020 قدرت بـ 21.331 مليار دولار وهي زيادة بـ 9.743 مليار دولار مقارنة بالسنة السابقة، أما خلال السنة 2021 فإن ربح الشركة في الربع الثاني بلغ 7.778 مليار دولار وهو ربح قريب من أرباحها القياسية البالغة 8.107 مليار دولار في الربع الأول من نفس السنة.

III- النتائج ومناقشتها :

يوضح لنا الشكل رقم 01 ل أن إيرادات شركة أمازون في تزايد مستمر خلال كل سنة على حدى، حيث حققت الشركة خلال سنة 2021 إيراد قدر بـ 113.08 أي زيادة بـ 24.17 مليار دولار مقارنة بالسنة الفائتة.

أما الشكل رقم 02 يوضح توزيع إيرادات شركة أمازون حسب القطاع، يتضح لنا أن المتاجر عبر الانترنت تحتل نسبة كبيرة من إيرادات أمازون فهي تشمل مبيعات المنتجات ومحتوى الوسائط الرقمية واشتراكات المنتجات الرقمية التي يقدر إيرادها في السداسي الأول لسنة 2021 بـ 106.058 مليار دولار محققة زيادة بـ 23.509 مليار دولار مقارنة بسنة 2020، وتعتبر المتاجر المادية الأقل العناصر دخل للإيرادات للشركة، فهي في تراجع مستمر.

- ومن خلال ما تم استعراضه في دراستنا، ومن خلال الاشكال البيانية سنقوم فيما يلي باستعراض أهم النتائج النظرية والتطبيقية التي توصلنا إليها :
- يساهم الابداع والابتكار التكنولوجي بشكل كبير وواضح في تقديم منتجات وخدمات جديدة متميزة ومنفردة.
 - يعمل كل من الابداع والابتكار التكنولوجي في مجمل الى سرعة استجابة لطلبات ومتطلبات العملاء والزبائن.
 - للإبداع والابتكار التكنولوجي أهمية كبيرة في استمرارية أداء المؤسسة مهما تعرضت له من تغيرات وتحديات وأزمات عالمي.
 - وضع استراتيجية واضحة تعمل على تشجيع وتطوير ثقافة الابداع والابتكار التكنولوجي داخل المؤسسة يسمح لها في المنافسة والاستمرارية في الأسواق بشكل مستمر.
 - التحول أغلب الشركات والأشخاص إلى التجارة الالكترونية أو إلى الأنترنت من أجل ممارسة أعمالهم اليومية أو المكتبية.
 - جائحة كوفيد 19 أدت بشكل كبير في تغيير توجه الأشخاص من المتاجر المادية الى المتاجر الالكترونية.
 - تعتبر شركة أمازون عملاق في مجال التجارة الإلكترونية والحوسبة السحابية، ومن أنجح الشركات البيع عبر الإنترنت .
 - زيادة إيرادات شركة أمازون خلال جائحة كوفيد 19 بسبب تنوع أنشطتها من متاجر الكترونية واشتراكات خدمية وخدمات الويب، والاعلانات وغيرها.
 - حققت شركة أمازون أرباح هائلة خلال جائحة بسبب توجه الكبير نحو التجارة الالكترونية، وزيادة عدد المشتركين في تطبيقاتها كـ Amazon Echo وPrime وغيرها.
 - زادت قيمة أسهم شركة أمازون إلى حدود الضعف خلال سنة 2020 بسبب الأرباح القياسية التي حققتها حيث وصل سعر السهم إلى 3546 دولار للسهم وهو أعلى مستوى له، غير أن خلال سنة 2021 بلغ سعر السهم الواحد لشركة أعلى قيمة له على الإطلاق بـ 3731 دولار للسهم.

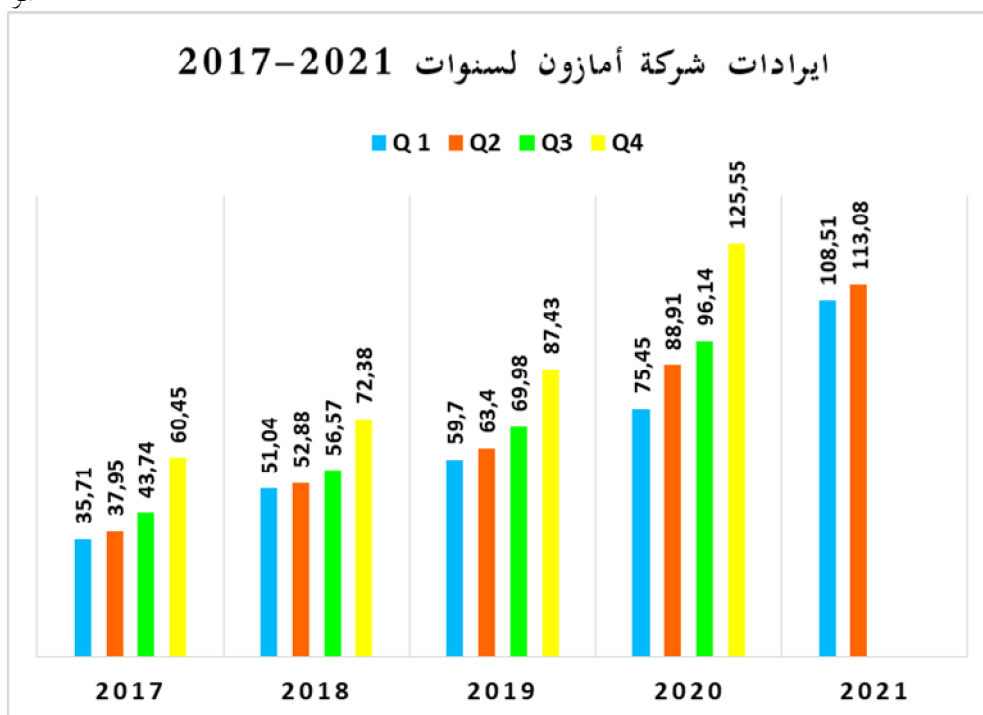
IV- الخلاصة :

- على ضوء ما سبق، يتضح لنا أهمية الإبداع والابتكار التكنولوجي باعتباره أهم وسيلة تضمن استمرارية أداء المؤسسات الاقتصادية في عصرنا الحالي، حيث إن المؤسسات اليوم تواجه ضغوطات وتحديات كبيرة في ظل التغيرات المستمرة والسريعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، نتيجة التطورات والتحولات التكنولوجية والرقمية وكذا الأزمات التي نشهدها كأزمة كوفيد 19 التي هي مستمرة إلى غاية يومنا هذا، فالإبداع والابتكار التكنولوجي هي من المفاهيم الحديثة التي ظهرت لتلبية حاجات السوق من الجهة واحتياجات ومتطلبات الزبائن من جهة أخرى، وهذا عن طريق دمج التكنولوجيات الجديدة والحديثة والحسنة أو المزج بين التقنيات، لذا أغلب المؤسسات الناجحة والمستمرة خلال هذه التغيرات والمتطلبات، تسعى بشكل مستمر وضروري إلى تطبيق الإبداع والابتكار التكنولوجي في مجال نشاطها، من أجل استمراريته وبقائها في الأسواق وتفاعل الإيجابي مع البيئة المحيطة بها التي تتميز بالمنافسة.
- فمن خلال بحثنا هذا حاولنا دراسة دور الإبداع والابتكار التكنولوجي في استمرارية أداء المؤسسات الاقتصادية خلال تفشي جائحة كوفيد 19، وذلك من خلال تطرقنا واستعرضنا للجوانب النظرية لكل من الإبداع والابتكار التكنولوجي وكذا الأداء، بالإضافة إلى الجاني التطبيقي الذي قد اعتمدنا فيه على عرض تجربة شركة أمازون في تبنيها استراتيجية تشجيع وتطوير ثقافة الإبداع والابتكار التكنولوجي بين موظفيها، وكذا أهم الابتكارات التي توصلت لها التي ساهمة في شكل كبير في استمرارية أدائها خلال جائحة كوفيد 19، وهذا ما قمنا بتوضيحه من خلال تحليل أداء الشركة خلال فترة الجائحة معتمدين في ذلك على إيراداتها وكذا مصادر هذه الإيرادات والأرباح التي قامت بتحقيقها، لأنها تعتبر من بين الثالث الأوائل الذين حققوا أرقام قياسية خلال الجائحة.
- من خلال ما سبق عرضه يمكن تقديم بعض التوصيات:
- العمل على تشجيع روح وثقافة الابداع والابتكار التكنولوجي داخل المؤسسات الاقتصادية.
 - في ظل الأزمات التي تواجه الاقتصاد العالمي كأزمة كوفيد 19 نوصي بالعمل أكثر على الاهتمام بالإبداع والابتكار التكنولوجي كونه يساهم بشكل كبير في استمرارية المؤسسات.
 - التوجه نحو الاقتصاد الرقمي حتمية في ظل الأزمات والتغيرات، لذا وجب تركيز على مزاياه والأرباح والفوائد المحققة منه.
 - شركة أمازون شركة رائدة في مجال الابداع والابتكار التكنولوجي كونها شركة ناشطة في مجال التجارة الالكترونية والحوسبة السحابية، لذا إذا تم الاستفادة من تجربتها واستراتيجياتها من قبل الشركات الجزائرية فسوف تكون لها القدرة على الاستمرار والمنافسة خلال مختلف الازمات.

V ملاحق :

الشكل رقم 01: إيرادات شركة أمازون لسنوات 2017-2021:

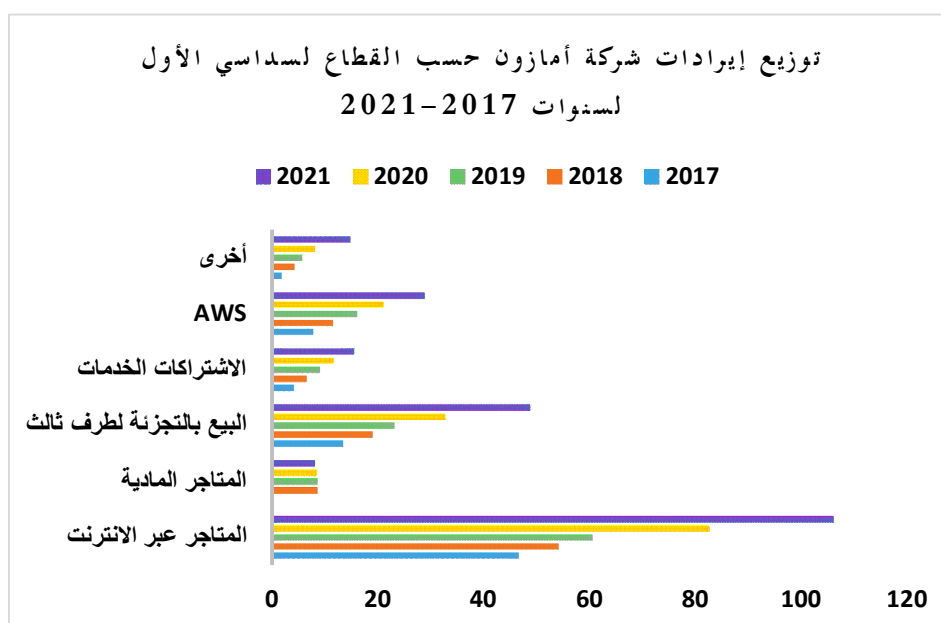
الوحدة: مليار دولار



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تقارير شركة أمازون: (Quarterly results، 2018)، (Quarterly results، 2019)، (Quarterly results، 2020)، (Quarterly results، 2021).

الشكل رقم 02: توزيع إيرادات شركة أمازون حسب القطاع لسداسي الأول لسنوات 2017-2021:

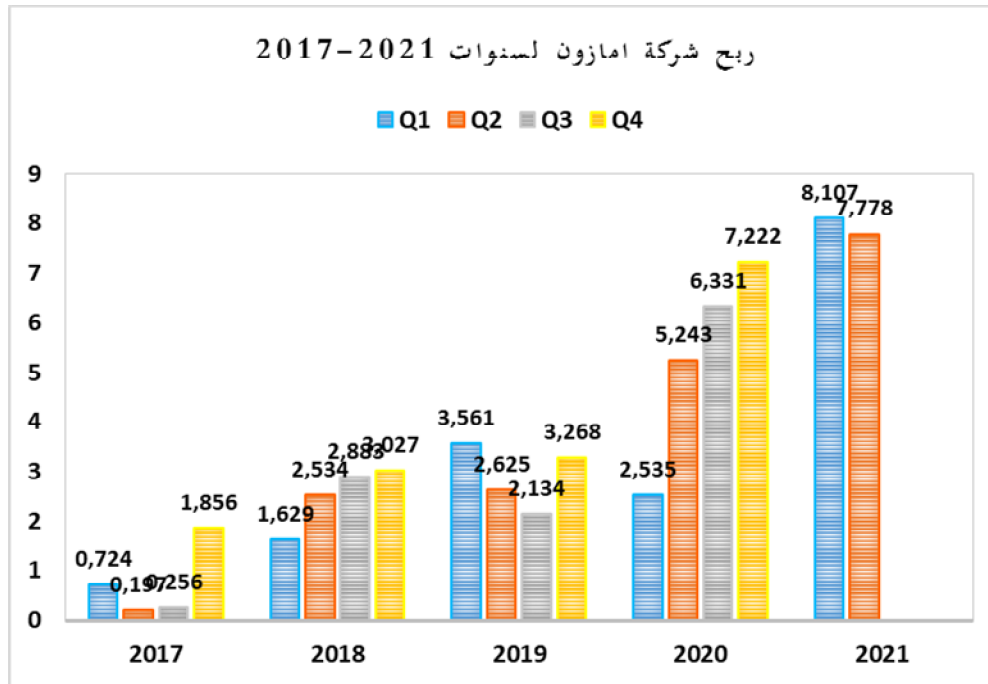
الوحدة: مليار دولار



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تقارير لجنة الأوراق المالية والبورصات الأمريكية: (Quarterly Report، 2018)، (Amazon، Quarterly Repot، 2019)، (Amazon، Quarterly Repor، 2020)، (Amazon، Quarterly Report، 2021).

الشكل رقم 03: ربح شركة أمازون لسنوات 2017-2021

الوحدة: مليار دولار



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تقارير شركة أمازون لسنوات 2021، 2020، 2019، 2018.

VI الإحالات والمراجع:

1. صفاء بياضي . (2020-2019). مساهمة الابتكار التكنولوجي في تعزيز تنافسية المجمعات الصناعية -دراسة حالة مجمع بن حمادي برج بوغريج-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
2. سيد أحمد سنوسي. (2020-2019). دور الابتكار التكنولوجي في رفع تنافسية المؤسسة -دراسة حالة المؤسسة الجزائرية-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية. سيدي بلعباس، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجزائر : جامعة جيلالي ليايس.
3. أحلام سوداني. (2017-2016). الابتكار التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم. عنابة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة باجي مختار.
4. Rim Bougherara . (02 june, 2019). Creativity in teaching: between Theory and Practice. Review of letters and languages ،19(02) ، p124.
5. جلال نافل شيخ العيد، أشرف عبد العزيز سلامة، وأشرف سليمان الصوفي. (08 جوان، 2019). القيادة التحويلية ودورها في تعزيز الإبداع الإداري -دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة - . مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 14(01)، 05.
6. نور الدين رادي. (15 جانفي، 2014). الإبداع والابتكار في المنظمات الحديثة -دراسة تجارب عالمية-. مجلة الابتكار والتسويق، 01(01)، ص 133.
7. ربيع أحمد بن يحي. (01 مارس، 2019). المعرفة ضمن سيورة الابداع في المؤسسة الاقتصادية. مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، 03(01)، ص206.

8. Jeff J Patmore ، Steve Whittaker ، Sue Hessey و Sam Watkins. (2009). The Management of Creativity & Innovation. (المحرر) تم الاسترداد من https://www.researchgate.net/publication/289659970_Management_of_Creativity_Innovation
9. David H Cropley ، James C Kaufman و Arthur J Cropley. (october, 2011). Measuring Creativity for Innovation Management. Journal of Technology Management & Innovation ، 06(03) ، p14.
10. عامر ملايكية. (2013). واقع الابتكار ودوره في رفع القدرات التنافسية للمؤسسات الاقتصادية -دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية -، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه. ص 18. عناية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة باجي مختار.
11. سيد أحمد سنوسي، وعبد المجيد الزين. (18 أكتوبر، 2020). دور الابتكار التكنولوجي في رفع تنافسية المؤسسة -دراسة حالة المؤسسة الجزائرية-. مجلة الاستراتيجية والتنمية، 10(05)، ص 381.
12. محمد قريشي، وصفاء بياضي. (01 أكتوبر، 2017). الابتكار التكنولوجي في المؤسسات أنواعه، مصادره، والعوامل المؤثرة فيه. مجلة دراسات اقتصادية، 11(03)، ص 281.
13. علي دبي، وأسماء برهوم. (01 جويلية، 2018). خصوصية الابتكار التكنولوجي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. مجلة دراسات اقتصادية، 12(03)، ص 199.
14. ربيع أحمد بن يحيى. (01 مارس، 2019). المعرفة ضمن سيورة الابداع في المؤسسة الاقتصادية. مرجع سبق ذكره، ص ص، 206-208.
15. Pierre Veyrat. (16 December , 2017). The technological innovation process and its 8 steps. تاريخ August , 2021 من الاسترداد <https://www.heflo.com/blog/technology/technological-innovation-process/>
16. هديل محمد علي القاموسي، سامية هاني، ومريم ابراهيم الكرعوي. (31 ديسمبر، 2019). أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الابداع الاداري (دراسة تحليلية لعينة من الموفين في جامعة الكوفة). مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الانسانية، 13(25)، ص 136.
17. صفاء بياضي. (2020-2019). مساهمة الابتكار التكنولوجي في تعزيز تنافسية المجمعات الصناعية -دراسة حالة مجمع بن حمادي برج بوعريش-، مرجع سبق ذكره، ص 33.
18. Who We Are. 21 تاريخ الاسترداد August , 2021 من <https://www.aboutamazon.com/about-us>
19. scott Mautz. (14 October , 2019). Amazon Shares 6 Ways It Creates a Culture of Innovation and How You Can Too Amazon is known for innovation, and now you will know why. تاريخ August , 2021 من الاسترداد <https://www.inc.com/scott-mautz/amazon-shares-6-ways-it-creates-a-culture-of-innovation-how-you-can-too.html>
20. R Midrack. (18 August, 2021). What Is Amazon Prime and What Are the Benefits of Using Prime? 25 تاريخ الاسترداد August, 2021 من <https://www.lifewire.com/amazon-prime-4155327>
21. Louis Ramirez . (04 August , 2021). What is Amazon Prime? Everything you need to know. 25 تاريخ الاسترداد August , 2021 من https://www.tomsguide.com/us/what-is-amazon-prime_news-18041.html
22. Somrata Sarkar. (08 june, 2021). Is Amazon Prime Now going away? 25 تاريخ الاسترداد August, 2021 من <https://www.techadvisor.com/buying-advice/tech-industry/amazon-prime-now-3680415>
23. Annie Palmer. (21 may, 2021). Amazon is shutting down its Prime Now fast delivery app. 25 تاريخ الاسترداد August, 2021 من <https://www.cnn.com/2021/05/21/amazon-is-shutting-down-its-prime-now-fast-delivery-app.html>
24. Prime Air. (17 April, 2018). 31 تاريخ الاسترداد August , 2021 من <https://www.aboutamazon.co.uk/innovation/prime-air>
25. Annie Palmer. (31 August , 2020). Amazon wins FAA approval for Prime Air drone delivery fleet. 21 تاريخ الاسترداد August , 2021 من <https://www.cnn.com/2020/08/31/amazon-prime-now-drone-delivery-fleet-gets-faa-approval.html>
26. What Is AWS (Amazon Web Services): Services, Applications, Advantages and More? (12 August , 2021). 25 تاريخ الاسترداد August , 2021 من <https://www.simplilearn.com/tutorials/aws-tutorial/what-is-aws>

27. James Frew. (09 July, 2021). What Is Amazon Go and How Does it Work? 25 تاريخ الاسترداد
August, 2021، Make Use Of: <https://www.makeuseof.com/tag/amazon-go-work/>
28. (2018). Quarterly results. Amazon. من الاسترداد تم
[https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc_news/archive/AMAZON.COM-ANNOUNCES-FOURTH-QUARTER-SALES-UP-TO-\\$72.4-BILLION.pdf](https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc_news/archive/AMAZON.COM-ANNOUNCES-FOURTH-QUARTER-SALES-UP-TO-$72.4-BILLION.pdf)
29. (2019) Quarterly results. Amazon. من الاسترداد تم
https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc_news/archive/Amazon-Q4-2019-Earnings-Release.pdf
30. (2020) Quarterly results. Amazon. من الاسترداد تم
https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc_financials/2020/q4/Amazon-Q4-2020-Earnings-Release.pdf
31. (2021) Quarterly results. Amazon. من الاسترداد تم
https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc_financials/2021/q4/business_and_financial_update.pdf
32. (2018) Quarterly Report (Amazon). Washington: UNITED STATES SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION Washington, D.C. من الاسترداد تم
<https://d18rn0p25nwr6d.cloudfront.net/CIK-0001018724/5d3782d8-ab75-4914-8f27-a40b68ffe604.pdf>
33. (2019) Quarterly Report. Washington: UNITED STATES SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION Washington, D.C. من الاسترداد تم
<https://d18rn0p25nwr6d.cloudfront.net/CIK-0001018724/a77b5839-99b8-4851-8f37-0b012f9292b9.pdf>
34. (2020) Quarterly Report. UNITED STATES SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION Washington, D.C. من الاسترداد تم
<https://d18rn0p25nwr6d.cloudfront.net/CIK-0001018724/70ecbdb6-8466-4c9d-b6ff-84b616ff2993.pdf>
35. (2021) Quarterly Report (Amazon). UNITED STATES SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION Washington, D.C. من الاسترداد تم
https://s2.q4cdn.com/299287126/files/doc_financials/2021/q2/cbaelabf-eddb-4451-9186-6753b02cc4eb.pdf

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

نور الهدى مراح & محمد طويلب (2024)، دور الابداع والابتكار التكنولوجي المستمر في استمرارية أداء المؤسسات الاقتصادية خلال تفشي جائحة كوفيد 19 (تجربة شركة أمازون نموذجاً)، مجلة المؤسسة، المجلد 13 (العدد 01)، الجزائر: جامعة الجزائر-3، ص.ص. 159-147.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقاً لـ **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

مجلة المؤسسة مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Entreprise Review is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.