

دور ريادة الأعمال الرقمية في تحسين الخدمات

شركتي علي بابا و أمازون أنموذجا

The role of digital entrepreneurship in providing services Alibaba and Amazon as a model

صالح محرز
Salah.Mahrez

جامعة تبسة - الجزائر

salah.mahez@univ-tebessa.dz

فارس قاطر
fares gater

جامعة تبسة - الجزائر

fares.gater@univ-tebessa.dz

*توفيق حناشي
Toufik hannachi

جامعة تبسة - الجزائر

Toufik.hannachi@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2023/04/30

تاريخ القبول: 2023/04/01

تاريخ الاستلام: 2022/12/09

الملخص :

تسعى هذه الدراسة إلى الوقوف على واقع ريادة الأعمال الرقمية من طرف الشركتين علي بابا وأمازون في تقديم الخدمات. ونبتعت أهمية هذه الدراسة من خلال تفشي جائحة كوفيد-19 التي فرضت على المؤسسات والحكومات التوجه نحو التحول الرقمي في جميع المجالات. كما تم الاستعانة بدراسات سابقة. وعرض للشركتين ومجالات نشاطهما وأثار جائحة كورونا عليهما. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها: التنوع في تقديم الخدمات من طرف الشركتين وزيادة نمو الشركة. الكلمات المفتاحية: ريادة الأعمال الرقمية، الخدمات، شركة علي بابا، شركة أمازون

تصنيف JEL: O33، O30

Abstract :

This study seeks to identify the reality of digital entrepreneurship in the provision of services by the two companies, Alibaba and Amazon. The importance of this study stems from the outbreak of the Covid-19 pandemic, which forced institutions and governments to move towards digital transformation in all fields. Previous studies have also been used. He presented the two companies, their areas of activity, and the effects of the Corona pandemic on them. The study reached a number of results, including: diversity in the provision of services by the two companies and an increase in the company's growth.

Key words: digital entrepreneurship, services, Alibaba, Amazon

JEL classification codes: O33•O30

1. مقدمة:

مع انتشار الأوبئة والأمراض، كجائحة كورونا، يجب على الشركات إعادة النظر في نماذج الأعمال الحالية وأخذ هذا المتغير البيئي بعين الاعتبار حيث إنه سوف يؤثر في الاقتصاد بشكل أو بآخر. مع تزايد خطر جائحة كورونا حول العالم ظهرت الحاجة إلى اتخاذ بعض الإجراءات الاحتياطية للحفاظ على سير العمليات في الشركات لتقليل حجم الضرر الاقتصادي. إلا أن الكوارث بما فيها الأوبئة تدفع الأعمال إلى تبني تقنيات ونماذج أعمال جديدة، فعلى سبيل المثال عندما تفشى وباء السارس عام 2003 ظهر معه تبني مفهوم التسوق الإلكتروني، ما أدى إلى تسارع نمو منصة علي بابا للتجارة الإلكترونية. وعندما تفشى فيروس كورونا في مدينة ووهان الصينية ظهرت تجربة يحتذى بها في جميع أنحاء العالم، حيث استخدمت الصين تتبع درجة حرارة المواطنين عبر تطبيق للهاتف المحمول، والذي يظهر المواطن ودرجة حرارته اللحظية ومكانه على الخريطة وبالمثل اتجهت المؤسسات والشركات التجارية إلى الاعتماد على ريادة الأعمال الرقمية؛ لقدرتها على فتح مسارات جديدة وذكية أمام الشركات والمؤسسات، ودورها في دعم منظمات الأعمال في تجاوز العقبات الكثيرة التي تواجهها، سواء في عمليات البيع والشراء، أو فيما يتعلق بجوانبها الإدارية والفنية. (البراشدية، 2021)

1.1. الإشكالية:

إن انتقال القطاعات الحكومية أو الشركات إلى أنموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها. أصبح من الضروري بالنسبة إلى كافة المؤسسات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، وهذا لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة، بل هو برنامج شامل للمؤسسة ولطريقة عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا أيضا. ويعود ذلك إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو الأفراد. ومن خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية:

ما مدى مساهمة ريادة الأعمال الرقمية في تحسين الخدمات من طرف شركتي علي

بابا وأمازون؟ وما أثر جائحة كورونا على الشركتين؟

للإجابة عن هذا السؤال يمكن طرح عدة أسئلة فرعية:

- ماهي الخدمات المقدمة من طرف شركة علي بابا ؟ وما أثر جائحة كورونا على شركة علي بابا في تقديم لخدمات ؟
- ماهي الخدمات المقدمة من طرف شركة أمازون ؟ وما أثر جائحة كورونا على شركة أمازون في تقديم الخدمات ؟

2.1. الفرضيات: نفترض أن:

- الخدمات المقدمة من طرف الشركتين علي بابا وامازون متنوعة.
- جائحة كورونا أثرت بصفة مباشرة على أداء الشركتين.

3.1. أهمية :

- تنبع أهمية الدراسة من ضرورة الاهتمام بالتحول الرقمي في كل مجالات الحياة.
- زيادة الإنتاجية؛ يمكن للتقنيات الناشئة مثل الخدمة السحابية توفير الوقت وتحسين الكفاءة في جميع أنواع إجراءات العمل... .
- تحسين تجربة العملاء خلال فترة ما بعد الجائحة، يتوقع العملاء توافراً مستمراً للخدمة عبر قنوات متعددة.
- خفض التكاليف التشغيلية.

4.1. الأهداف:

- الوقوف على ريادة الأعمال الرقمية في شركة علي بابا من خلال تقديم الخدمات
- الوقوف على ريادة الأعمال الرقمية في شركة أمازون من خلال تقديم الخدمات

5.1. الدراسات السابقة :

- حفيظة سليمان البراشدية (2021) دراسة بعنوان ريادة الأعمال الرقمية ظل جائحة كورونا (كوفيد19) الفرص والتحديات: سعت الدراسة إلى التعرف على دور جائحة كورونا في إعادة تشكيل قطاع ريادة الأعمال، والتعرف على الفرص والتحديات أمام ريادة الأعمال الرقمية عالميا وفي عمان تحديدا. استخدمت الدراسة المنهج النوعي التحليلي؛ حيث تم استخدام طريقتي SWOT و PEST لتحليل فرص وتحديات ريادة الأعمال الرقمية. ولقد أشارت نتائج الدراسات السابقة أن جائحة كورونا قد سرعت اتجاهات مؤسسات ريادة الأعمال نحو رقمته أعمالها التجارية القائمة فضلا عن زيادة عدد مشاريع ريادة أعمال جديدة ومبتكرة. كما أوضحت النتائج وجود العديد من الفرص لنمو قطاع

ريادة الأعمال الرقمية خلال فترة انتشار فيروس كورونا نظرا لدور الرقمنة في تعزيز مرونة الأعمال بالإضافة إلى دور الاقتصاد الرقمي في النمو الاقتصادي. ولقد أوصت الدراسة بمواجهة تحديات قطاع ريادة الأعمال الرقمية من خلال وضع خيارات متعددة لسياسات دعم التحول الرقمي لنماذج الأعمال، وتطوير السياسات الخاصة بالبنية التحتية الرقمية والابتكار القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإيجاد سبل نشر ثقافة استخدام التقنيات الرقمية في المجتمع.

- **هناء محمد محمد محمدي هيكل (2021) بعنوان : مقومات ريادة الأعمال الرقمية بالجامعات المصرية وسبل تعزيزها في ظل جائحة كورونا "دراسة استشرافية"**

أبرزت جائحة كورونا التي تعرض لها العالم بأسره الكثير من التداعيات الاجتماعية والاقتصادية السلبية التي أثرت على اقتصاديات جميع دول العالم لما فرضته من إجراءات للعزل والحظر الكلي أو الجزئي والتي تتوقع الدراسات والتقارير امتداد آثار تلك الجائحة إلى عدة سنوات حتى يتم التعافي منها، ولكن على الرغم من سلبيات تلك الجائحة فكان هناك منحة من هذه المحنة؛ ألا وهي لفت أنظار العالم إلى أهمية البحث العلمي والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسرعت من استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة ووسائل التواصل في التعليم والعمل عن بُعد لمواجهة هذه الأزمة.

وكان لزاما على الجامعات المصرية أن تواكب المستجدات العالمية من تعليم وتدريب عن بُعد وكذلك غرس مهارات التعليم والعمل الرقمي لدى منتسبيها، استهدف البحث الحالي إلى تعزيز ريادة الأعمال الرقمية في الجامعات المصرية مواكبة لما فرضته الجائحة من الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال والتواصل عبر الإنترنت في التعليم والعمل والتجارة وتغير النظرة إلى الصور التقليدية من التعليم والعمل، وتم استخدام المنهج بالوصفي التحليلي في وصف وتحليل الأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث. وتوصل البحث إلى ثلاثة سيناريوهات مستقبلية كبدايات محتملة يمكن أن تتخذها الجامعات المصرية و صولا لتعزيز مقومات ريادة الأعمال الرقمية.

- **موسى سهام (2010/2009) دراسة بعنوان: تحليل تنافسية المتاجر الالكترونية (دراسة حالة موقع أمازون) : هدفت الدراسة على أن عصر التكنولوجيا والإنترنت يحمل تحديات عديدة، فلم تعد الأساليب والأشكال التنظيمية القديمة قادرة على استغلال فرص**

هذه المرحلة، أو بالأحرى لا يمكن للمؤسسات التي تعمل وفق الأساليب والطرق التقليدية التكيف والتأقلم مع المعطيات الجديدة. لذلك برزت وسوف تبرز مفاهيم جديدة ويعاد النظر في المفاهيم القديمة المستخدمة لكي تأخذ أبعاداً تتماشى ومتطلبات المرحلة الراهنة . و توصلت هذه الدراسة إلى إعطاء تصوراً واضحاً حول أوازن عملاق تجارة التجزئة على شبكة الإنترنت، وأهم الاستراتيجيات التي اتبعتها لتستحوذ على حصة الأسد في مجال تجارة التجزئة خارج وداخل الشبكة.

– Zagreb, J. F. Kennedy Sq. (2018) هدفتم هذه الدراسة الموسومة ب
THE IMPORTANCE OF DIGITAL ENTREPRENEURSHIP IN ECONOMIC DEVELOPMENT
ZNAČAJ DIGITALNOG PODUZETNIŠTVA U RAZVOJU GOSPODARSTVA

إلى أن التقنيات الرقمية توفر فرص نمو كبيرة للمؤسسات، وبالتالي المجتمعات المحلية. حيث يعتمد تطوير الاقتصاد الرقمي وريادة الأعمال الرقمية في المقام الأول على الاستخدام للتقنيات الرقمية من قبل الأفراد والشركات والحكومات. و يجب على القادة أن يجعلوا من أولوياتهم تشجيع الشركات الصغيرة والمتوسطة على تطبيق أحدث التقنيات الرقمية في عملياتهم اليومية من أجل استغلال الفوائد الاقتصادية الكاملة.

2. مفاهيم حول ريادة الأعمال الرقمية

1.2. تعريف ريادة الأعمال الرقمية

حددت المفوضية الأوروبية ريادة الأعمال الرقمية على أنها خلق وظائف جديدة من خلال تطوير تقنيات رقمية جديدة ومجالات جديدة لاستخدام هذه التقنيات أو تمكين رقمنة الشركات القائمة (غندور، 2022). وعرفت بأنها مصطلح يشمل الأعمال التجارية عبر الإنترنت التي ينشئها ويديرها الأفراد. ويمكن أن تكون المشاريع الريادية عبر الإنترنت مصادر للدخل أو مواقع نشطة لبيع السلع و تقديم الخدمات. و تعني ريادة الأعمال الرقمية ريادة الأعمال أو خلق قيمة جديدة، بما في ذلك السلع الرقمية أو الخدمات أو التوزيع الرقمي أو مكان العمل الرقمي أو السوق الرقمي أو مزيج من هؤلاء. يعتمد هذا النشاط الريادي على تكنولوجيا المعلومات لإنشاء السوق والتوزيع تحويل أو (في حالة الخدمات الرقمية) أداء المنتج. (Turuk، 2018)

2.2. ركائز ريادة الاعمال الرقمية: حددت المفوضية الأوروبية (2013) خمسة ركائز في نموذجها المفاهيمي لريادة الأعمال الرقمية ، كل منها له صلة بتحليل ريادة الأعمال الرقمية: (Zhao و Collier، 2016)

- قاعدة المعرفة الرقمية وسوق تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- بيئة الأعمال الرقمية.
- الحصول على التمويل.
- المهارات الرقمية والقيادة الإلكترونية.
- الثقافة الريادية.

3.2. محددات نجاح ريادة الأعمال الرقمية: تتمثل أهم محددات نجاح ريادة الأعمال

الرقمية في عالم المؤسسات اليوم في: (غندور، 2022)

- **متطلبات الرقمنة:** المرونة والإنتاجية للمنصات الرقمية والوسائط الاجتماعية ومصادر البيانات الضخمة ومنتجات المعلومات، على سبيل المثال، اعتماد المحركات الرقمية، والمرافق الرقمية وتوفير البنية التحتية الرقمية الداخلية والطموح الرقمي وكذا القدرات الرقمية للمؤسسات.
- **التحولات الديناميكية:** أي قابلية الأفراد لريادة الأعمال التجارية الرقمية وتقارب الأعمال الرقمية والأخلاقيات الرقمية لديهم وكذا اتجاهاتهم الرقمية، على سبيل المثال، قدرات تبادل المعلومات، وقدرات عملية التعاون والتعلم الاستراتيجي الرقمي وغيره من خلال اكتساب المعرفة بالأعمال التجارية الرقمية، على سبيل المثال معرفة وضع السوق واستراتيجية السوق والاستراتيجيات الرائدة للشركات الناشئة والاحتكارات الرقمية، وكذا المنافسة والقيادة.
- **ابتكار نموذج العمل الرقمي** مثل تقسيم المهام بين الموظفين وتوزيع المكافآت، وأوجه القصور في نماذج الأعمال الرقمية، التحقق من صحة نماذج الابتكار الرقمي وتقييمها، على سبيل المثال مخاطر العلاقات والمخاطر المرتبطة بنماذج الأعمال المبتكرة والمخاطر المهنية وغيرها.
- **الأعمال الرقمية أو ما يليها من المراسيم:** على سبيل المثال، الآثار غير المباشرة، والتأثير الاجتماعي للأسواق، وتوفير التكاليف، دعم وتطوير المزايا التنافسية، ودعم التغلب على حواجز السوق، ودعم أداء السوق وتطوير، تعزيز الدور والتسويق بين القدرات الرقمية وتطوير الاستراتيجيات الرقمية، والعلاقة المتبادلة بين الكثافة الرقمية والأداء التنظيمي، والروابط بين الأجهزة التقنية.

4.2. أهداف زيادة الأعمال الرقمية:

تتركز زيادة الأعمال بصفة عامة على فلسفة مفادها: كيفية استغلال الفرص المتاحة وتحويلها إلى أعمال ذات قيمة للآخرين، ويمكن أن تكون هذه القيمة مادية أو ثقافية أو اجتماعية، وذلك من خلال الابتكار والإبداع وتحمل المخاطر. وبالتالي تقوم فلسفة زيادة الأعمال الرقمية على استغلال الفرص المتاحة من التقدم التكنولوجي، وتوجه الدولة نحو التحول الرقمي في شتى مناحي الحياة، واعتماد الأغلبية على التعاملات الرقمية والتسوق الإلكتروني وخاصة في ظل جائحة كورونا. (هيكل، 2022)

ويمكن تحديد أهداف زيادة الأعمال الرقمية في النقاط التالية: (هيكل، 2022)

- الإسهام في التنمية الاقتصادية للمجتمع، و زيادة الناتج القومي .
- الحد من مشكلة البطالة .
- تطوير المنتجات و الخدمات.
- استحداث وظائف جديدة معتمدة على التطور الرقمي .
- فتح أسواق إلكترونية جديدة .
- توفير الربح المادي .
- تحقيق ميزة تنافسية .
- استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية لتوفير الوقت والتكلفة و الجهد.

3. عرض تجربة شركة علي بابا :

1.3. التعريف بالشركة: هي شركة تكنولوجيا صينية متعددة الجنسيات، تأسست في أبريل/ نيسان 1999 من قبل 18 شخصاً وجهه على رأسهم مؤسس الشركة جاك ما (Jack Ma) لكن أعلى حصة بالمجموعة تخص شركة Soft Bank اليابانية، تأسست المجموعة بهدف دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الصين وتمكينها من الاستفادة من التكنولوجيا لتحقيق النمو والتنافسية في السوق، إضافة إلى مساعدتها على البيع دولياً (عنف، 2022).

2.3. مجالات عمل مجموعة علي بابا: تخصصت شركة علي بابا في أربعة قطاعات رئيسية شملت التجارة، الحوسبة السحابية، الوسائط الرقمية والترفيه، ومبادرات الابتكار، هي: (عنف، 2022)

- التجارة الإلكترونية : يوفر قطاع التجارة في شركة علي بابا عدة خدمات هي :
- أسواق البيع بالتجزئة والجملة الرقمية المتنوعة

- الخدمات اللوجستية

- خدمات المستهلك المحلي

وتحقق الشركة إيراداتها من التجارة عبر بيع مجموعة من خدمات التسويق ورسوم العضوية وخدمات إدارة العملاء ومبيعات المنتجات والعمولات على المعاملات ورسوم خدمات البرمجيات، بينما تحقق الشركة إيراداتها من المستهلكين المحليين عبر عمولات المنصة ورسوم خدمة التوصيل عند الطلب.

ويُعتبر قطاع التجارة أكبر مصدرا لإيرادات شركة علي بابا بقيمة 27.9 مليار دولار، ما يعادل 88% من إجمالي إيرادات الشركة.

- الحوسبة السحابية: توفر "Alibaba Cloud" لعملاء المؤسسات مجموعة كاملة من الخدمات السحابية، بما في ذلك خدمات قاعدة البيانات والتخزين والإدارة والتطبيقات وتحليلات البيانات الضخمة ومنصة التعلم الآلي وغيرها، ويولد قطاع الحوسبة السحابية للشركة إيرادات من عملاء المؤسسات بناءً على المدة والاستخدام المحدد للخدمات.

وشكل قطاع الحوسبة السحابية ثاني أكبر مصدرا لإيرادات شركة علي بابا بقيمة 2.5 مليار دولار، ما يقارب 8% من إجمالي إيرادات الشركة.

- الوسائط الرقمية والترفيه: شكّل قطاع الوسائط الرقمية والترفيه في علي بابا جزءاً من استراتيجية الشركة لجني الإيرادات من الاستهلاك خارج نطاق أعمالها التجارية الأساسية، إذ يولد القطاع إيرادات بشكل أساسي من خدمات إدارة العملاء والألعاب عبر الإنترنت المطورة ذاتياً ورسوم اشتراك العضوية. ويعد قطاع الوسائط الرقمية والترفيه ثالث أكبر مصدرا لإيرادات شركة علي بابا، بقيمة 1.3 مليار دولار، أي حوالي 4% من إجمالي الإيرادات

- مبادرات الابتكار: يهدف قسم مبادرات الابتكار في شركة علي بابا إلى ابتكار وتطوير خدمات ومنتجات جديدة يمكنها من تلبية احتياجات عملائها، وشملت الابتكارات مثل تطبيق الملاحة الرقمية "Amap" وتطبيق الاتصالات الشبكية "DingTalk"، ويولد القطاع إيرادات عبر رسوم الخدمات ومبيعات المنتجات للمستهلكين وعملاء المؤسسة. ويشكّل قطاع مبادرات الابتكار أصغر حصة من عائدات شركة علي بابا بقيمة 213 مليون دولار، أو أقل من 1% من إجمالي إيرادات الشركة.

– **الحلول المقدمة لدعم المؤسسات الخدمات المالية:** من خلال منتجات السحابة الأصلية التي تعمل على تحسين الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء أطلقت مجموعة علي بابا كلاود مجموعة من الحلول للخدمات المالية، والتي تضم أكثر من 70 منتجاً مصمماً لمساعدة مؤسسات الخدمات المالية بمختلف أحجامها في مجال الخدمات المصرفية والتأمين والأوراق المالية والتكنولوجيا المالية على رقمنة عملياتها.

وهدفت هذه الحلول إلى دعم مؤسسات الخدمات المالية في كل مرحلة من مراحل رحلتها الرقمية وتوفير الوصول السهل إلى أحدث تقنيات السحابة الأصلية. وتتيح الحلول خمسة قدرات أساسية تغطي أكثر من 20 سيناريو عمل لتحسين الكفاءة التشغيلية وتجربة العملاء والأمان والامتثال في مؤسسات الخدمات المالية: (كلاود، 2022)

- بنية تحتية سحابية قوية ومرنة لتمكين مؤسسات الخدمات المالية من إدارة عملياتها اليومية بفعالية وتوسيع تطبيقاتها الرقمية عبر قدرات الحوكمة السحابية المدمجة
- حلول الأمان والامتثال تمنح الثقة لمؤسسات الخدمات المالية في أنها تعمل وفقاً للمتطلبات الأمنية والتنظيمية الإقليمية والمتعلقة بالصناعة.
- تتحقق المرونة في تطوير تطبيقات الأعمال من خلال مجموعة واسعة من الأدوات السحابية ذات الدرجة المالية والبرمجيات الوسيطة ومنتجات قواعد البيانات الموزعة لتطوير تطبيقات السحابة الأصلية، فضلاً عن قدرة مؤسسات الخدمات المالية على إدارة أعباء العمل من خلال المنصات السحابية العامة والمهجينة في علي بابا كلاود، أو مبانيتها الخاصة أو البيئات متعددة السحابة بطريقة مرنة وقابلة للتطوير.
- يعمل الإعداد الرقمي على توظيف العديد من البرامج كخدمة والاستخدامات السحابية الهجينة في دعم العمليات المتنقلة والرقمية، ومنصات المبيعات القائمة على الفيديو عن بُعد، وحل إلكتروني للتعرف على العميل، مما يساعد مؤسسات الخدمات المالية على التحقق من المستخدمين عبر الإنترنت وإعدادهم في أي وقت ومن أي مكان.
- تعمل حلول توليد رؤى العملاء والتحليلات على تسخير الذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، والتعلم الآلي، وتحليلات البيانات لمساعدة مؤسسات الخدمات المالية

على تحليل وتصور معلومات التواصل الرقمي متعدد القنوات، مما يساعد على اكتشاف رؤى العملاء وتمكين اتخاذ القرار القائم على المعلومات.

4. الخدمات الخاصة بالمكفوفين:

لقد قامت شركة علي بابا عن تقديم تقنية خاصة بالمكفوفين لتسهيل عملية التسوق عبر الهواتف الذكية فقامت بالاستثمار في أكاديميتها DAMO للأبحاث، حيث توصلت إلى توفير ما أطلقت عليه (Smart Touch) وهي قطعة بلاستيكية توضع أعلى الشاشة تحتوي على ثلاث أزرار صغيرة من السليكون تمكن من إصدار الأوامر عند الضغط عليها، كأمر الرجوع في القائمة أو تأكيد طلب معين كالشراء مثلاً، مما يساعد المكفوف على تجنب الاختيارات الخاطئة للأوامر ويجعل الأمر أكثر سهولة باللجوء للضغط بشكل يدوي على الاختصارات بعيداً عن الواجهة المليئة بالأيقونات وسوء الفهم مع القارئ الرقمي. (قنديل، 2018)

5. أثار أزمة جائحة كورونا على شركة علي بابا:

إن المتتبع لتطور جائحة كورونا على إيرادات الشركة يلاحظ أن هناك آثاراً سلبية في البداية تعكسها إيرادات الشركة، ثم تتكيف الشركة مع الأزمة لتحقيق عوائد جيدة كما يلي:

مع بداية الأزمة تضررت أرباح شركة علي بابا الصينية العملاقة للبيع بالتجزئة على إنترنت بسبب جائحة كوفيد - 19 الناجمة عن تفشي فيروس كورونا المستجد ، وذلك عن الربع الأول من عام 2020 . و أعلنت الشركة أن الأرباح تراجعت 88 % لتصل إلى 3.2 مليار يوان (448 مليون دولار) بسبب خسائر في الاستثمارات .

كما شعرت الشركة المدرجة في بورصة نيويورك بتأثيرات أزمة فيروس كورونا المستجد على أعمالها الجارية، حيث انخفضت أرباح التشغيل 19 % لتصل إلى 7.1 مليار يوان، وقالت "علي بابا" في تصريحات سابقة إن الفيروس أضر بالإنتاج في الصين، نظراً لعدم قدرة كثير من العمال على العودة إلى أعمالهم بسبب الأزمة. كما أدى انتشار الفيروس إلى تغيير أنماط الشراء، حيث تراجع المستهلكون عن الإنفاق الترفيهي بما في ذلك السفر والذهاب إلى المطاعم.

والمسجل أن بداية الأزمة سببت خسائر مالية ضخمة في الشركة نتيجة الصدمة التي عاشتها الصين والعالم ككل مما أدى إلى انحسار طلبات المستهلكين وزبائن الشركة في متطلباتهم الأساسية والعزوف عن الشراء بالصورة التي تعودوا عليها خاصة مع ظروف الحجر الصحي التي عرفتھا المعمورة ككل تقريباً. (بخوش، 2020)

6. نمو أداء شركة علي بابا

و بشكل عام، ارتفعت إيرادات علي بابا بنسبة 9% في الربع الأخير لتصل إلى 204.1 مليار يوان صيني (CNY) ، والتي تقدر بنحو 32.2 مليار دولار. و إيرادات التجارة الإلكترونية الأساسية لشركة علي بابا في الصين ارتفعت بنسبة 8% في الربع الأخير لتصل إلى 140.3 مليار يوان صيني (22.1 مليار دولار) ، وهو تحسن عن الربع السابق ، الذي شهد نموًا بنسبة 7%. على إجمالي المقبوضات. قامت Alibaba بتحسين أدائها بشكل طفيف في أهم أعمالها ربعًا تلو الآخر. وشهدت أيضًا قوة مستمرة في خدمات المستهلكين المحلية، حيث ارتفعت الإيرادات بنسبة 29% في الربع الأخير لتصل إلى 10.4 مليار يوان صيني (1.6 مليار دولار) ، والقطاع السحابي ، الذي شهد ارتفاع الإيرادات بنسبة 12% في الربع الأخير لتصل إلى 19 مليار يوان صيني (3 مليارات دولار).

الجدول 01: أداء شركة علي بابا

البيانات (بالمليون يوان). باستثناء بيانات المشاركة والنسب المئوية	الربع الأخير		31 مارس		السنة المنتهية		31 مارس	
	2021	2022	YOY %	النسبة الإجمالية للإيرادات	2021	2022	YOY %	النسبة الإجمالية للإيرادات
إجمالي الإيرادات	187,395	204,052	9%	100%	717,289	853,062	19%	100%
تجارة الإلكترونية في الصين	130,391	140,330	8%	69%	501,683	592,705	18%	69%
التجارة الدولية	13,416	14,335	7%	7%	48,851	61,078	25%	7%
خدمات المستهلك المحلي	8,123	10,445	29%	5%	35,442	43,491	23%	5%
كايونو	9,959	11,582	16%	6%	37,258	46,107	24%	5%
القطاع السحابي	16,865	18,971	12%	9%	60,558	74,568	23%	9%
وسائل الإعلام الرقمية والترفيه	8,047	8,005	-1%	4%	31,186	32,272	3%	4%
مبادرات الابتكار وغيرها	594	384	-35%	0%	2,311	2,841	23%	1%
(خسارة) دخل العمليات	-7,663	1,717	N/A	8%	89,678	69,638	-22%	8%
يضيف: حساب التعويض على أساس الأسهم	8,632	-3,737	N/A	2%	50,120	2,391	-52%	3%
يضيف: ضعف الشهرة	3,415	2,831	-17%	2%	12,427	11,647	-6%	1%
يضيف: الغرامة المقرضة بموجب قانون مكافحة الاحتكار الصيني	-	-	-	-	-	25,141	N/A	3%
ربحية (الخسارة) المخففة للسهم	-0.25	-0.76	-205%		6.84	2.84	8%	
أرباح (الخسارة) المخففة لكل إعلان	-1.99	-6.07%	-205%		54.70	22.74	-58%	

Source : <https://www.xtb.com/ar/market-analysis/nmw-shm-ly-bb>

7. عرض تجربة شركة أمازون

1.7. تعريف بالشركة ومجالات عملها : أمازون. كوم أو أمازون بالإنجليزية Amazon.com : هو موقع للتجارة الإلكترونية و الحوسبة السحابية تأسس في 5 تموز 1994 ، من قبل جيف بيزوس ويقع مقره في سياتل واشنطن .و هو أكبر متجر للتجزئة القائمة على الإنترنت في العالم من حيث إجمالي المبيعات والقيمة السوقية .بدأ Amazon.com كمكتبة على الإنترنت، وتنوع لاحقا لبيع أقراص الفيديو الرقمية، وأقراص بلو-راي، والأقراص المدججة، تنزيل وبث الفيديو، تنزيل وبث ملفات MP3 ، وتنزيل الكتب الصوتية، والبرمجيات، وألعاب الفيديو، والإلكترونيات، والملابس، والأثاث، والمجوهرات. وتنتج الشركة أيضا الإلكترونيات الاستهلاكية، ولا سيما جهاز القراءة الإلكتروني كيندل، جهاز كيندل فاير وتلفاز فاير، وهو أكبر مزود في العالم لخدمات البنية التحتية السحابية (IaaS and PaaS) ١. أمازون أيضا يبيع بعض المنتجات المنخفضة القيمة مثل كابلات USB تحت العلامة التجارية AmazonBasics .

و يوجد لأمازون مواقع منفصلة للبيع بالتجزئة في الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وإيرلندا وفرنسا وكندا وألمانيا وإيطاليا وإسبانيا وهولندا وأستراليا والبرازيل واليابان والصين والهند والمكسيك . كما يقدم أمازون خدمة الشحن الدولي لبعض البلدان الأخرى لبعض المنتجات. (أمازون، 2021)

2.7. أهم الخدمات المقدمة من طرف متجر أمازون : سعت أمازون إلى التنوع من الخدمات المقدمة من أجل تدعيم وضعيتها التنافسية إزاء منافسيها، وفي هذا نذكر أهم الخدمات التي غيرت فعلا من لعبة التنافس الافتراضي عبر الإنترنت، والتي مكنت أمازون من الاستحواذ على وفاء وولاء زوارها:

- **محرك البحث 9A.com :** أطلقت شركة أمازون عملاق تجارة التجزئة على شبكة الإنترنت النسخة التجريبية (9 version) Beta 8 من محرك البحث 9A.com ، في موقع مستقل على الشبكة العالمية . وكانت أمازون قد أعلنت في سبتمبر 2004 الماضي عن تطوير A 9 ليكون مجرد أداة بحث ليساعد المستخدمين على البحث عن المنتجات و التسوق على الموقع الرئيسي للشركة، وسيكون محرك البحث الجديد مدعوما تقنيا من كل من أمازون (الشركة الأم) ومن شركة أليكسا لإحصائيات التحقق من الترويج على مواقع

الإنترنت وهي تتبع أمازون أيضا، ومن غوغل محرك البحث الأكثر شهرة، إضافة إلى الخبرة التقنية للقائمين على الموقع، ويقودهم أودي مانبر مدير التقنية السابق بشركة ياهو . ورغم أن المستخدم العادي لمحرك البحث قد يعتقد أنه ليس ثمة إضافات أو خصائص جديدة أكثر مما تتيحه محركات البحث الحالية مثل غوغل، استطاع محرك البحث 9A. com أن يضيف ملامح جديدة ربما تجعله يتفوق على شريكه (غوغل)، ويكسب السبق في هذا المجال التكنولوجي . من الملامح الجديدة التي يقدمها 9A إضافة إلى إمكانات محركات البحث التقليدية البحث داخل الكتاب، تاريخ البحث، الأعمدة المرنة، نتائج بحث سابقة، معلومات الموقع الطريق المختصر للبحث، خدمة الفحص الى غير ذلك من الخدمات المقدمة . (سهام، 2010)

3.7. أثار جائحة كورونا على الشركة

أعلنت أمازون. كوم عن تحقيق أكبر أرباحها على الإطلاق منذ تأسيسها قبل 26 عاما مع تنامي مبيعاتها عبر الإنترنت خلال جائحة فيروس كورونا. وفي حين اضطرت المتاجر التقليدية للتوقف في أثناء الإغلاقات التي فرضتها الحكومات، وظفت أمازون 175 ألف شخص في الأشهر الأخيرة وشهدت زيادة قوية في الطلب على خدماتها. وقالت الشركة إن الإيرادات قفزت بنسبة 40 بالمئة عنها قبل عام إلى 88.9 مليار دولار.

ولقد كانت أمازون حذرت من خسارة محتملة في الربع الثاني من العام بسبب إنفاق نحو أربعة مليارات دولار على تجهيزات الوقائية للعاملين ونفقات أخرى ترتبط بكوفيد-19 . لكن الشركة حققت 5.2 مليار دولار ربحا، بما يعادل مثلي صافي الربح قبل عام.

وقفزت مبيعات متجر الإنترنت 48 بالمئة إلى 45.9 مليار دولار في الربع الثاني. وتوقعت الشركة صافي مبيعات بين 87 و 93 مليار دولار للربع الثالث. وتوقع المحللون في المتوسط إيرادات قدرها 86.34 مليار دولار. (الهامي، 2020)

8. خاتمة :

سعت هذه الدراسة إلى الوقوف على الخدمات المقدمة من طرف شركتي علي بابا وأمازون لأحدهما من المؤسسات العالمية في ريادة الأعمال الرقمية، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:

- التنوع في مجالات عمل مجموعة علي بابا و شركة أمازون من التجارة الإلكترونية من خلال أسواق البيع بالتجزئة والجملة، الخدمات اللوجستية، خدمات المستهلك المحلي، الحوسبة السحابية، الوسائط الرقمية والترفيه، مبادرات الابتكار و الحلول المقدمة لدعم المؤسسات المالية.
- بنية تحتية سحابية قوية ومرنة لتمكين مؤسسات الخدمات المالية من إدارة عملياتها اليومية بفعالية وتوسيع تطبيقاتها الرقمية عبر قدرات الحوكمة السحابية المدججة.
- حلول الأمان و الامتثال تمنح الثقة لمؤسسات الخدمات المالية في أنها تعمل وفقاً للمتطلبات الأمنية والتنظيمية الإقليمية والمتعلقة بالصناعة.
- قامت شركة علي بابا بتقديم تقنية خاصة بالمكفوفين لتسهيل عملية التسوق عبر الهواتف الذكية.
- خلال جائحة كورونا أمازون حققت تنامي في مبيعاتها عبر الانترنت، كما وظفت 175 ألف شخص.
- ارتفعت إيرادات علي بابا بنسبة 9٪ في الربع الأخير لتصل إلى 204.1 مليار يوان صيني (CNY)، والتي تقدر بنحو 32.2 مليار دولار. و إيرادات التجارة الإلكترونية الأساسية لشركة علي بابا في الصين ارتفعت بنسبة 8٪ على أساس سنوي إلى 140.3 مليار يوان صيني (22.1 مليار دولار)، وهو تحسن عن الربع السابق، الذي شهد نمواً بنسبة 7٪. على إجمالي المقبوضات.

9. التوصيات و الاقتراحات:

- من خلال دراستنا لموضوع ريادة الأعمال الرقمية و بناءا على دراسة حفيظة سليمان البراشدية وهناء محمد، فإننا نقترح ما يلي:
- إن التحول من ريادة الأعمال التقليدية إلى رقمية أصبح أمراً ضرورياً، خاصة في ظل التحديات والتغيرات المجتمعية والمحلية ومواكبة مع ما أحدثته جائحة كورونا من ضرورة التوجه والتحول الرقمي في التعليم والتدريب والعمل، وهذا التحول بحاجة ماسة إلى إعادة هندسة المنظومة الجامعية وإحداث تغير في نوعية القوى البشرية من ناقلين للمعرفة إلى مبدعين ومبتكرين، من مستهلكين إلى منتجين، من عقلية دوجماتية لا

- تؤمن بأي تغيير إلى عقلية مرنة ذات رؤية استراتيجية تؤمن بالتطوير والتقدم التكنولوجي الحادث في العالم أجمع وذلك لتحقيق التميز والريادة.
- توفير بنية تحتية ونظم جيدة للاتصالات، وتقديم التسهيلات المختلفة، كخفض تكلفة استخدام الإنترنت.
- إيجاد بيئة قانونية وتشريعية تنظم مثل هذه المعاملات التجارية الرقمية، وتلي المعايير المتعلقة بالتجارة والضرائب والتبادل التجاري وغيرها من القوانين التي تغطي متطلبات ريادة الأعمال الرقمية، وتسهل من مزاوله أنشطتها أمام مختلف الأطراف سواء المؤسسات أم الأفراد والمشتريين
- توفير الخصوصية وإجراءات أمنية كافية لضمان إتمام عملية التبادل التجاري الرقمي، والحفاظ على خصوصية بيانات المؤسسات والعملاء المتعاملين عبر ريادة الأعمال الرقمية.
- نشر ثقافة التعامل الالكتروني في جميع مجالات من التعليم، الصحة، التجارة، ...
- التفكير في تقديم خدمات متنوعة تشمل كل فئات المجتمع مثلا الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ضرورة التزام الحكومات بتحويل خدماتها بشكل استباقي باستخدام التقنيات الرقمية وتمكين تعزيز التقدم المحرز في تمكين البيئة الرقمية و الاستعداد الرقمي والاستخدام الرقمي في منطقة الدول العربية والمؤسسات بصفة عامة.

10. قائمة المراجع.

- بخوش، م. (2020). دور الابداع التكنولوجي في استدامة الميزة التنافسية تجربة شركة علي بابا الصينية في ظل جائحة كورونا. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 03(05)، 1-21.
- رتيبة، ط؛ حمزة، غ. (2022). ريادة الأعمال الرقمية ودورها في تحقيق تنافسية المؤسسات الاقتصادية(دراسة تحليلية. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، ص1121-1137.
- سهام، م. (2010). تحليل تنافسية المتاجر الالكترونية دراسة حالة موقع أمازون com.amazon. مجلة الباحث، 267-273.
- عبد الكريم، ع. (2022). مجموعة-علي-بابا-كل-ما-تريد-معرفته. تم الاسترداد من <https://www.anafabdulkarem.com>
- قنديل، م. (2018). علي بابا تطور تقنية رخيصة لمساعدة المكفوفين للتسوق باللمس. Récupéré sur [https://www.tech-wd.com/wd: https://www.tech-wd.com/wd](https://www.tech-wd.com/wd:https://www.tech-wd.com/wd)

- كلاود، ع. ب. (2022). علي بابا كلاود تكشف عن حلول الخدمات المالية لتعزيز رقمنة الصناعة. Récupéré sur <https://www.zawya.com/ar>
- هيكل، ه. م. (2022). مقومات ريادة الأعمال الرقمية بالجامعات المصرية وسبل تعزيزها في ظل جائحة كورونا " دراسة استشرافية". مجلة كلية التربية- عين شمس، 486-423.
- البراشدية، ح. س. (2021). ريادة الأعمال الرقمية ظل جائحة كورونا (كوفيد19). Al-, Journal of Information Studies & Technology, Vol. 2021(1). Art 5, 1-17.
- الهامي، ا. (2020). امازون تحقق اكبر ارباحها . Récupéré sur: <https://www.reuters.com/article/amazon-aa6-idARAKCN24V3KE>
- امازون، ش. (2021). شركة امازون. Récupéré sur <https://www.marefa.org/w/index.php?&action=history>
- Turuk, M. J. (2018). THE IMPORTANCE OF DIGITAL ENTREPRENEURSHIP IN ECONOMIC.ZNAČAJ DIGITALNOG PODUZETNIŠTVA U RAZVOJU GOSPODARSTVA. <https://www.researchgate.net/publication/329659691>, 178-186.
- Zhao, F., & Collier, A. (2016) Digital Entrepreneurship-Research and Practice. Récupéré sur <https://eprints.staffs.ac.uk/6274/1/>

الملاحق

Financial Highlights				Alibaba Group			
(in RMB millions, except per share data and percentages)	Three months ended March 31,			Year ended March 31,			
	2021	2022	YoY ⁽¹⁾	2021	2022	YoY ⁽²⁾	% of Total Revenue
Total revenue	187,395	204,052	9%	717,289	853,062	19%	100%
China commerce	130,391	140,330	8%	501,683	592,705	18%	69%
International commerce	13,416	14,335	7%	48,851	61,078	25%	7%
Local consumer services	8,123	10,445	29%	35,442	43,491	23%	5%
Cainiao	9,959	11,582	16%	37,258	46,107	24%	5%
Cloud	16,865	18,971	12%	60,558	74,568	23%	9%
Digital media and entertainment	8,047	8,005	-1%	31,186	32,272	3%	4%
Innovation initiatives and others	594	384	-35%	2,311	2,841	23%	1%
(Loss) Income from operations	-7,663 ⁽¹⁾	16,717 ⁽¹⁾	N/A	89,678	69,638	-22% ⁽²⁾	8%
Add: Share-based compensation expense	8,632	-3,737	N/A	50,120	23,971	-52%	3%
Add: Amortization of intangible assets	3,415	2,831	-17%	12,427	11,647	-6%	1%
Add: Impairment of goodwill	—	—	—	—	25,141	N/A	3%
Add: Fine imposed pursuant to China's Anti-monopoly Law	18,228	—	-100%	18,228	—	-100%	N/A
Diluted (loss) earnings per share ⁽¹⁾⁽⁵⁾	-0.25	-0.76	-205% ⁽⁴⁾	6.84	2.84	-58% ⁽⁴⁾	
Diluted (loss) earnings per ADS ⁽¹⁾⁽⁵⁾	-1.99	-6.07	-205% ⁽⁴⁾	54.70	22.74	-58% ⁽⁴⁾	