

الجائحة وراء دخول 68% في الإمارات عالم التسوق عبر الإنترنت



حوار: عبير أبو شمالة •

قال محمد بردستاني، كبير الاقتصاديين لشؤون منطقة أوروبا الوسطى والشرق الأوسط وإفريقيا لدى شركة «فيزا»: إن الإمارات مرشحة للتعافي هذا العام من تبعات الجائحة مع العديد من العوامل التي تدعم النمو، بما في ذلك التحسن في أسعار النفط العالمية ومبادرات الحكومات المحلية والاتحادية، لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة على تجاوز التحديات التي فرضتها الأزمة، إضافة إلى الارتفاع المتوقع في الإنفاق على استضافة «إكسبو 2020 دبي» وعودة حركة السفر ونجاح برنامج التطعيم. ولفت إلى أن المؤشرات العالمية تبشر بتسارع النمو الاقتصادي هذا العام، وإن بوتيرة متباينة بين دول العالم بحسب إمكانية تنفيذ برامج التطعيم، الأمر الذي قد يصب في صالح الدول المتقدمة أكثر من النامية. وقال إن اقتصادات الشرق الأوسط مرشحة للنمو بمتوسط 3.5% في العام الجاري. وتحدث في حوار مع «الخليج» عن تأثيرات الجائحة على أنماط الإنفاق الاستهلاكي في الإمارات والمنطقة، متوقفاً أن تترك الجائحة بصمتها على أنماط الإنفاق بشكل عام حتى بعد انتهاء تأثيراتها كلياً، وقال إن نحو ثلثي المستهلكين في دولة الإمارات (68%) قاموا بالتسوق عبر الإنترنت لأول مرة نتيجة الجائحة. كما زاد الاهتمام بطرق الدفع اللا تلامسية، حيث أظهرت دراسة

للشركة أن 77% من المستهلكين في الإمارات ينوون استخدام المدفوعات غير التلامسية في المرحلة المقبلة. وتالياً نص الحوار:



• ما هي توقعاتكم للاقتصاد العالمي واقتصادات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في عام 2021؟

تبشر التوقعات الأخيرة بتسارع معدل نمو الاقتصاد العالمي هذا العام عقب الركود الحاد الذي شهده عام 2020 – والذي يعتبر الأسوأ منذ أزمة «الكساد الكبير» الشهيرة. وسيأتي الانتعاش الاقتصادي مدعوماً بمجموعة من العوامل التي تشمل التخفيف التدريجي لإجراءات التباعد الاجتماعي والحجر الصحي، وإطلاق برامج التطعيم الشاملة على مستوى العالم. وبالنسبة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، من المتوقع أن ينمو اقتصاد المنطقة بنسبة 3.5% هذا العام. وستستفيد بلدان المنطقة المصدرة للنفط، بما في ذلك دول مجلس التعاون الخليجي والعراق، من ارتفاع أسعار النفط والإنفاق على المشاريع الرئيسية مثل معرض «إكسبو 2020 دبي»، ومشروع «نيوم» في السعودية، وبطولة كأس العالم في قطر. وباشرت معظم دول مجلس التعاون الخليجي حالياً بتطبيق برامج التطعيم الخاصة بها، مع تصنيف الإمارات والبحرين بين أسرع بلدان العالم من حيث عدد جرعات اللقاح الموزعة لكل 100 شخص.

• ما هي توقعاتكم لأداء الإمارات اقتصادياً هذا العام؟ وما الذي تحتاج إليه برأيك للتعافي كلياً من تداعيات «كوفيد – 19»؟

تشير توقعات صندوق النقد الدولي الأخيرة إلى ارتفاع وتيرة نمو الاقتصاد الإماراتي خلال عام 2021، عقب الركود – الذي شهدناه العام الماضي. وستدعم هذا الانتعاش النسبي عموماً مجموعة من العوامل التي تشمل ارتفاع أسعار النفط، والتنفيذ الفاعل لبرنامج التطعيم، والعودة التدريجية لرحلات السفر. كما كشفت السلطات الإماراتية مؤخراً عن حزمة

من التدابير المالية والنقدية للحد من الآثار الاقتصادية السلبية ودعم الاقتصاد. وشملت هذه التدابير خفض الرسوم الحكومية المختلفة، وتوفير دعم إضافي للمياه والكهرباء، ودعم السيولة المتاحة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، وخفض تكاليف الاقتراض، وغيرها من التدابير الأخرى. وستلعب المشاركة النشطة للحكومات المحلية والاتحادية في معالجة التحديات التي تواجهها الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات، دوراً بالغ الأهمية في ضمان تعافي «البلاد من انعكاسات «كوفيد - 19».

كيف غيرَ الوباء سلوك المستهلك في عام 2020؟ وهل تتوقع أن تستمر هذه التغييرات؟ •

من المتوقع أن تترك أزمة بهذا الحجم تأثيراً دائماً في حياة الناس ومجتمعاتهم. وفيما يتعلق بسلوك المستهلك، أدى - الحجر الصحي إلى تغير جذري في العادات الشرائية، حيث بات معظم الأشخاص يميلون حالياً إلى التسوق عبر الإنترنت، بغض النظر عما يريدون شراءه. وفي الواقع؛ أدت الأزمة إلى قيام نحو ثلثي المستهلكين في دولة الإمارات (68%) والسعودية (66%) بالتسوق عبر الإنترنت لأول مرة، وفقاً للدراسة الاستقصائية بشأن تأثير وباء «كوفيد-19». وبالنسبة للتسوق في المتاجر؛ تأتي الإجراءات الأمنية للوقاية من «كوفيد-19» في المقدمة، حيث تحفز على التحول السريع إلى التجارة غير التلامسية. ووفقاً لدراستنا البحثية «العودة إلى الأعمال - آفاق 2021»، فقد أعرب 77% من المستهلكين الذين تحدثنا إليهم في الإمارات أنهم ينوون استخدام المدفوعات غير التلامسية بنفس القدر أو حتى أكثر مما يفعلون حالياً، وفي الواقع، خلال الربع الأخير فقط من عام 2020، استخدم 62% من المستهلكين المشمولين بالدراسة المدفوعات اللا تلامسية حيثما أمكنهم ذلك. وقال 74% من المستهلكين في الإمارات إنهم لن يتسوّقوا في متجر لا يوفر تقنية الدفع اللا تلامسي. ويتوقع غالبية المستهلكين في الإمارات (93%) وجود خيارات دفع رقمية عند التسوق في المتاجر، وهي النسبة الأعلى بين جميع الأسواق المشمولة بالدراسة. وتماشياً مع عادات التسوق المتغيرة للمستهلكين، أظهرت دراستنا البحثية العالمية «العودة إلى الأعمال» قيام 97% من مالكي الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات بتحديث عملياتهم التشغيلية خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة لتلبية هذه المتطلبات الجديدة، علماً بأن هذه النسبة كانت 94% في صيف عام 2020. وينشط 39% من الشركات الصغيرة والمتوسطة في الإمارات حالياً ببيع منتجاتها عبر الإنترنت، فيما يخطط 31% منها للقيام بذلك خلال الأشهر الثلاثة المقبلة.

ما هو برأيكم الدور الذي يمكن للتجارة الإلكترونية أن تلعبه في هذا الصدد؟ •

أدت القيود المفروضة على الحركة، وإغلاق الأماكن العامة إلى تراجع كبير في الإقبال على العديد من متاجر التجزئة، - ما أجبر أصحابها، إما على تعزيز حضورهم الإلكتروني وإما دخول عالم التجارة الإلكترونية للمرة الأولى. وفي حين أن قطاع التجارة الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يشهد في الأساس نمواً سنوياً جيداً نسبته من 15 إلى 20% قبل جائحة «كوفيد - 19»، متفوقاً على المناطق الأخرى بفضل ارتفاع معدل استخدام الهواتف الذكية والإنترنت؛ إلا أن تحول المستهلكين إلى الخيارات الإلكترونية بسبب الوباء أدى إلى تسريع عجلة هذا النمو بين عشية وضحاها تقريباً، حيث سجل القطاع قفزة تعادل 6 سنوات من التقدم الرقمي خلال 6 أشهر فقط. وأظهر استطلاع صادر عن «اقتصادية دبي» و«شرطة دبي» و«فيزا» في يونيو 2020 أنه منذ تفشي الوباء باتت غالبية المستهلكين في الإمارات (61%) تفضل الدفع عبر الإنترنت باستخدام البطاقات أو المحافظ الرقمية على الدفع النقدي عند التسليم. وفي عام 2020، أثبتت التجارة الإلكترونية أنها شريان اقتصادي مهم، كونها تضمن حصول المستهلكين على الغذاء وأساسيات الحياة الأخرى، فيما تمنح التجار أداة حيوية تضمن استمرارية أعمالهم وسط القيود المفروضة نتيجة «كوفيد - 19». ومن المثير للاهتمام أن معدل الإنفاق عبر الإنترنت بقي مرتفعاً حتى مع قيام الحكومة بتخفيف القيود



• كيف أثرت الجائحة في المدفوعات الرقمية خلال عام 2020 عالمياً وإقليمياً وعلى مستوى دولة الإمارات؟

أحدث تفشي الجائحة تغييراً جذرياً على مشهد المدفوعات في أنحاء العالم، إذ انعكس ذلك في تسريع تحولات تحتاج - إلى 3 سنوات لتحديث في غضون أشهر. فسجل التسوق الإلكتروني ارتفاعاً ملحوظاً مقابل انخفاض في تجارة التجزئة التقليدية. ونشهد اليوم ازدياد تفضيل المدفوعات غير التلامسية عبر أجهزة الهواتف المحمولة - ولم يكن هذا مفاجئاً باعتبار أن غالبية التعاملات الرقمية في دولة الإمارات تجري باستخدام البطاقات أو الأجهزة غير التلامسية

• كيف تقيّمون المبادرات التي تبنتها الإمارات لدعم الاقتصاد في التعافي من تبعات الجائحة؟

أظهرت الإمارات استجابة جيدة للجائحة، بدءاً من فتح الاقتصاد والشركات تدريجياً ووصولاً إلى حزم التحفيز - الضخمة بقيمة إجمالية بلغت 282,5 مليار درهم، والرامية إلى دعم القطاعات الأكثر تأثراً بالجائحة. وقد أثمرت الاستجابة السريعة لدولة الإمارات إزاء التأثير الاقتصادي لجائحة «كوفيد - 19»، في تمهيد الطريق أمام تحقيق الاستدامة الاقتصادية، واستمرارية الأعمال، والتعافي السريع

العملات المشفرة

أكد محمد بردستاني أن هناك اهتماماً متنامياً في استخدام العملات الرقمية المدعومة بالنقد الإلزامي أو ما يسمى «العملات الرقمية المستقرة» كما نرى فرصاً سانحة لإضافة قيمة متباينة إلى المنظومة، ونؤمن بأن مكانتنا تتيح لنا المساهمة في جعل العملات المشفرة أكثر أماناً وفائدة وقابلية للاستخدام في المدفوعات. ونحن نتعامل مع سوق

العملات المشفرة عبر قسمين

1. العملات المشفرة التي تعتبر أصولاً جديدة مثل «البتكوين»، ففي شهر يناير الماضي وصلت قيمة العملات المشفرة التي تم تداولها إلى أكثر من 500 مليار دولار، وهو ما يمثل زيادة تعادل نحو 10 أضعاف مقارنةً بالفترة نفسها من العام الماضي.
2. العملات الرقمية أو «العملات المستقرة» والمدعومة مباشرة بعملات النقد الإلزامي الحالية، حيث يجري اليوم تداول قرابة 35 مليار دولار من هذه العملات بزيادة تتخطى 400% مقارنةً بالعام الماضي.

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024