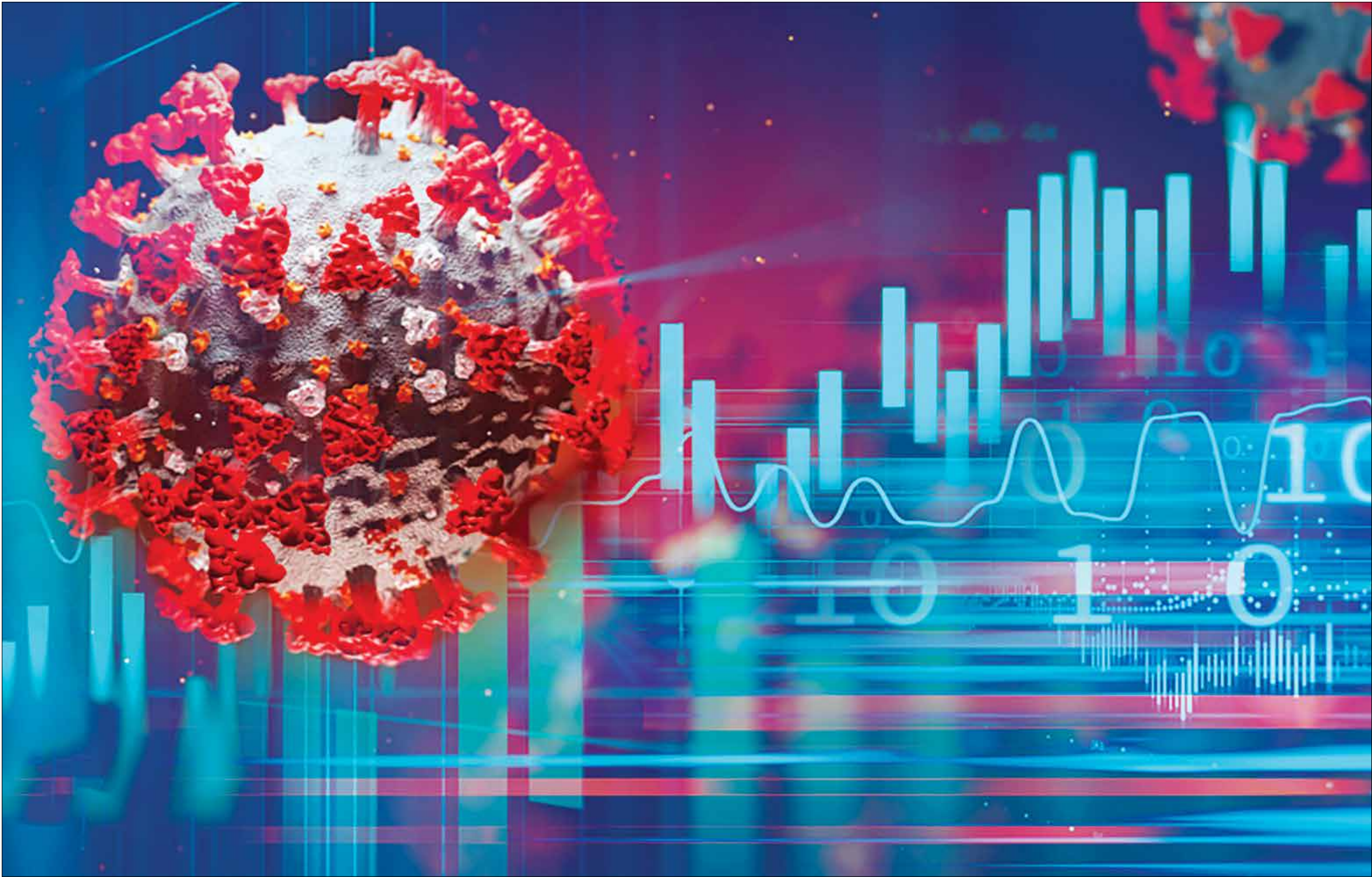


پسا کرونا، تحولات کاری و آینده دنیای کسب و کار



نویسنده: علی آل علی
در زمستان سال ۲۰۱۹، ویروسی ناشناخته در یکی از شهرهای کوچک چین ظهور کرد. ابتدا کسی فکرش را هم نمی کرد که این ویروس کوچک بتواند به یک بحران جهانی تبدیل شود، اما تنها چند ماه بعد جهان به یک میدان نبرد در برابر دشمنی نامرئی تبدیل شد. ویروس کرونا نه تنها سلامت جسمی انسان ها را تهدید کرد، بلکه ساختارهای اجتماعی، اقتصادی و حتی فرهنگی را زیر و رو کرد. بحران کرونا بیش از هر چیز پیش بینی ناپذیر بودن دنیای امروز را به ما یادآوری کرد. در یک چشم به هم زدن مرزهای بین المللی بسته شد، شهرها به قرنطینه رفتند و فروشگاه های فیزیکی مجبور به بستن درهای خود شدند. همه چیز به دنیای دیجیتال منتقل شد، از کار و تحصیل گرفته تا خرید و حتی تفریح. زندگی روزمره به طور کامل تغییر کرد و کسب و کارها با چالشی بی سابقه مواجه شدند.

این بحران در کنار تهدیدهای مربوط به حوزه سلامت، عادت های مشتریان را نیز دگرگون کرد. رفتار خرید مصرف کنندگان به سمت آنلاین شدن رفت، نیاز به محصولات و خدمات جدید پدید آمد و انتظارات از برندها افزایش یافت. مشتریان حالا از برندها انتظار داشتند که نه تنها نیازهای آنها را برآورده کنند، بلکه با آنها همدردی نشان دهند و در این مسیر سخت کنارشان باشند. بحران کرونا نشان داد که انعطاف پذیری و توانایی سازگاری با شرایط جدید، چقدر برای کسب و کارها حیاتی است. برندهایی که سریع تر توانستند خود را با شرایط تازه تطبیق دهند، موفق شدند نه تنها از بحران عبور کنند، بلکه جایگاه خود را در بازار تقویت کنند. حالا که بحران کرونا تا حد زیادی فروکش کرده، زمان مناسبی است تا به درس های اقتصادی این بحران بپردازیم. این درس ها می توانند چراغ راهی برای کارآفرینان و برندها در مواجهه با بحران های آینده باشند. پس با ما همراه باشید تا بحث را بهتر زیر ذره بین ببریم.

اثرات پاندمی کرونا بر بازار کسب وکار

۱-سرعت بیشتر تحولات دیجیتال

یکی از مهمترین اثرات پاندمی کرونا سرعت بخشیدن

به تحولات دیجیتال بود. شرکتهایی که پیش از این بحران، به آهستگی در مسیر دیجیتالی شدن حرکت می کردند، ناگهان مجبور شدند تمام فرآیندهای خود را به سرعت به دنیای آنلاین منتقل کنند.

فروشگاه های فیزیکی، که به طور سنتی به فروش حضوری متکی بودند، به ناچار به پلتفرم های آنلاین روی آوردند. شرکت های کوچک و بزرگ، از خرده فروشان گرفته تا ارائه دهندگان خدمات، به سرعت به ایجاد فروشگاه های آنلاین و توسعه اپلیکشن های موبایلی پرداختند. این تحول به آنها کمک کرد تا در دوران قرنطینه همچنان به مشتریان خدمات ارائه دهند.

علاوه بر این، کار از راه دور نیز به یک عادت جدید تبدیل شد. شرکت ها مجبور شدند به ابزارهای دیجیتال برای مدیریت تیم های خود تکیه کنند. نرم افزارهایی مانند زوم و اسلک، به ابزارهای اصلی ارتباطی تبدیل شدند و کار تیمی از راه دور را ممکن کردند. تحول دیجیتال نه تنها به افزایش بهره وری کمک کرد، بلکه هزینه های عملیاتی را نیز کاهش داد. بسیاری از شرکت ها متوجه شدند که با استفاده از ابزارهای دیجیتال، می توانند هزینه های اضافی مربوط به دفاتر فیزیکی را کاهش دهند.

این تغییرات نشان داد که دیجیتالی شدن دیگر یک گزینه نیست، بلکه یک ضرورت است. کسب و کارهایی که نتوانستند این تغییرات را به سرعت اجرا کنند، با مشکلات جدی مواجه شدند و بسیاری از آنها حتی از بازار حذف شدند.

۲-تغییر رفتار مصرف کنندگان

پاندمی کرونا به طور چشمگیری رفتار مصرف کنندگان را تغییر داد. مشتریانی که پیش از این بحران عادت داشتند به فروشگاه های فیزیکی مراجعه کنند، به خرید آنلاین روی آوردند. این تغییر رفتار نه تنها در خرده فروشی بلکه در بخش های دیگر نیز مشاهده شد. برای مثال، در دوران قرنطینه تقاضا برای خدمات استریم ویدئو به شدت افزایش یافت. نتفلیکس و سایر پلتفرم های مشابه، با افزایش چشمگیر تعداد مشترکان مواجه شدند. همچنین، تقاضا برای خدمات تحویل غذا و خرید آنلاین مواد غذایی نیز به طور قابل توجهی رشد

کرد. این تغییر رفتار، فرصت های جدیدی برای کسب و کارها ایجاد کرد. برندهایی که توانستند به سرعت به این نیازهای جدید پاسخ دهند، موفق شدند سهم بازار خود را افزایش دهند. برای مثال، بسیاری از رستوران ها که مجبور به تعطیلی سالن های غذاخوری خود شدند، خدمات تحویل غذا را گسترش دادند و توانستند درآمد خود را حفظ کنند.

علاوه بر این، مشتریان به دنبال برندهایی بودند که در این دوران سخت با آنها همدردی کنند. ارتباطات انسانی و اصالت برندها به یکی از عوامل کلیدی در تصمیم گیری مشتریان تبدیل شد. برندهایی که توانستند این ارتباطات را به خوبی مدیریت کنند، به محبوبیت بیشتری دست یافتند.

۳-افزایش اهمیت مسئولیت اجتماعی

بحران کرونا نه تنها نگرانی های مربوط به سلامت جسمی را افزایش داد، بلکه توجه بیشتری به مسائل زیست محیطی و اجتماعی جلب کرد. مشتریان به طور فزاینده ای به دنبال برندهایی بودند که به پایداری و مسئولیت اجتماعی اهمیت می دهند.

شرکت هایی که در دوران بحران به حمایت از جوامع و استارت آپ های محلی پرداختند، به سرعت مورد توجه و تحسین قرار گرفتند. برای مثال، بسیاری از برندها به تولید ماسک های پزشکی و ضدعفونی کننده ها پرداختند تا به مبارزه با ویروس کرونا کمک کنند. این اقدامات نه تنها به افزایش اعتماد مشتریان منجر شد، بلکه به تقویت تصویر برند نیز کمک کرد.

علاوه بر این، مشتریان به دنبال محصولاتی بودند که تاثیر منفی کمتری بر محیط زیست داشته باشند. برندهایی که از مواد بازیافتی استفاده می کردند یا فرآیندهای تولید پایدار را به کار می گرفتند، به سرعت محبوبیت بیشتری پیدا کردند. این تغییرات نشان داد که مسئولیت اجتماعی و پایداری دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یکی از الزامات اساسی برای موفقیت در بازار است.

۴-تغییر در زنجیره تامین

یکی از چالش های بزرگ دوران کرونا اختلال در زنجیره های تامین جهانی بود. با بسته شدن مرزها، محدودیت های حمل و نقل و تعطیلی کارخانه ها، بسیاری از کسب وکارها با کمبود مواد اولیه و تاخیر در تحویل کالا مواجه شدند. این مسئله به ویژه برای صنایعی که به تأمین کنندگان بین المللی وابسته بودند، بحرانی جدی ایجاد کرد. در واکنش به این چالش، بسیاری از شرکت ها به بازنگری در زنجیره های تأمین خود پرداختند. آنها تلاش کردند تا منابع تأمین محلی را پیدا کنند و وابستگی خود به تأمین کنندگان دوردست را کاهش دهند. این رویکرد نه تنها به کاهش زمان و هزینه ها کمک کرد، بلکه ریسک اختلال در زنجیره تأمین را نیز کاهش داد.

علاوه بر این، فناوری نیز نقش مهمی در بهبود مدیریت زنجیره تأمین ایفا کرد. استفاده از هوش مصنوعی و داده های بزرگ به شرکت ها کمک کرد تا پیش بینی های دقیقی از تقاضا داشته باشند و موجودی های خود را بهتر مدیریت کنند. بحران کرونا به کسب و کارها یاد داد که زنجیره تأمین مقاوم و انعطاف پذیر یکی از کلیدهای بقا در شرایط بحرانی است. شرکت هایی که توانستند به سرعت زنجیره تأمین خود را تطبیق دهند، موفق شدند از این بحران عبور کنند و حتی جایگاه خود را در بازار تقویت کنند.

در یک کلام، این تجربه نشان داد که در دنیای پیچیده و متصل امروز، داشتن یک زنجیره تأمین انعطاف پذیر و کارآمد، یکی از عوامل کلیدی موفقیت است.

۵-تحول در بازاریابی و تبلیغات

بازاریابی و تبلیغات نیز در دوران کرونا با تغییرات بنیادینی مواجه شد. با کاهش تعاملات حضوری و انتقال فعالیت ها به فضای آنلاین، برندها مجبور شدند

استراتژی های بازاریابی خود را بازنگری کنند.

یکی از مهمترین تغییرات در این حوزه افزایش استفاده از بازاریابی دیجیتال بود. برندها به طور گسترده تری از تبلیغات آنلاین، رسانه های اجتماعی و بازاریابی محتوا استفاده کردند تا به مشتریان خود دسترسی پیدا کنند. این تغییرات به آنها اجازه داد تا با هزینه های کمتر، دسترسی بیشتری به مخاطبان خود داشته باشند. علاوه بر این، تمرکز بر روی محتوای مرتبط و انسانی تر افزایش یافت. برندها تلاش کردند تا پیام های خود را با شرایط روز هماهنگ کنند و به مشتریان نشان دهند که در کنار آنها هستند. برای مثال، بسیاری از برندها در تبلیغات خود به اهمیت سلامت و همدلی در دوران بحران پرداختند.

یکی دیگر از تغییرات کلیدی افزایش استفاده از اینفلوئنسر مارکتینگ بود. با توجه به محدودیت های سفر و اجتماعات، اینفلوئنسرها به یکی از ابزارهای کلیدی برای تبلیغات تبدیل شدند. آنها توانستند از طریق محتواهای خود، ارتباط نزدیکی با مخاطبان برقرار کنند و محصولات و خدمات برندها را به شکلی طبیعی تر و جذاب تر معرفی کنند.

چنین تحولانی نشان داد که بازاریابی دیجیتال و تبلیغات خلاقانه، نقش حیاتی در موفقیت کسب وکارها ایفا می کند. برندهایی که توانستند به سرعت با این تغییرات سازگار شوند، جایگاه قوی تری در بازار پیدا کردند.

۶-افزایش اهمیت نوآوری و تطبیق پذیری

بحران کرونا نشان داد که نوآوری و تطبیق پذیری، یکی از مهمترین عوامل بقا و رشد در شرایط بحرانی است. شرکت هایی که توانستند به سرعت ایده های جدید را پیاده سازی کنند و محصولات یا خدمات خود را متناسب با شرایط تغییر دهند، موفق به حفظ و حتی افزایش سهم بازار خود شدند. به عنوان نمونه، بسیاری از تولیدکنندگان لباس، در دوران کرونا به تولید ماسک های پزشکی روی آوردند. همچنین، رستوران هایی که مجبور به تعطیلی سالن های خود شدند، با توسعه خدمات تحویل غذا و ایجاد بسته های غذایی توانستند درآمد خود را حفظ کنند. نکته جالب اینکه نوآوری در مدل های کسب و کار نیز افزایش یافت. بسیاری از شرکت ها به ارائه خدمات اشتراکی یا استفاده از فناوری های جدید مانند واقعیت افزوده برای ارائه تجربه های خرید متفاوت پرداختند. این تغییرات نه تنها به بهبود تجربه مشتری کمک کرد، بلکه به ایجاد جریان های درآمدی جدید نیز منجر شد. بحران کرونا به کسب وکارها یاد داد که برای بقا و رشد در شرایط پیچیده و متغیر، باید به طور مداوم در حال نوآوری و تطبیق با شرایط باشند.

۷-رشد اقتصاد فریلنسری

یکی از اثرات قابل توجه بحران کرونا، رشد چشمگیر اقتصاد گیگی یا همان فریلنسری بود. با بسته شدن دفاتر و کاهش مشاغل تمام وقت، بسیاری از کسب و کارها به استخدام پیمانکاران مستقل و کارمندان پاره وقت روی آوردند. این تغییر، به ویژه در حوزه هایی مانند فناوری اطلاعات، تولید محتوا و خدمات مشتریان، نمود بیشتری داشت. اقتصاد گیگی به کارفرمایان این امکان را داد تا با هزینه های کمتر و انعطاف بیشتر، به نیروهای ماهر دسترسی پیدا کنند. از سوی دیگر، برای نیروی کار نیز این شرایط فرصتی فراهم کرد تا مهارت های خود را به طور مستقل ارائه دهند و از محدودیت های شغلی سنتی عبور کنند. بسیاری از افراد از این فرصت استفاده کرده و به کارآفرینان مستقل تبدیل شدند.

شرکت ها نیز با بهره گیری از این مدل توانستند در پروژه های کوتاه مدت و مقطعی، بدون نیاز به تعهدات بلندمدت استخدامی، فعالیت کنند. این امر به ویژه در

شرایط اقتصادی پراپهام، به کاهش ریسک ها و هزینه ها کمک کرد.

علاوه بر این، پلتفرم های کار آزاد شاهد افزایش قابل توجه کاربران خود بودند. این پلتفرم ها بستری را فراهم کردند تا افراد و شرکت ها به راحتی با یکدیگر ارتباط برقرار کرده و پروژه های خود را به سرانجام برسانند. در نهایت، بحران کرونا نشان داد که اقتصاد فریلنسری دیگر یک مدل حاشیه ای نیست، بلکه به یکی از ارکان اصلی بازار کار تبدیل شده است. این تحول می تواند به عنوان الگویی برای انعطاف پذیری بیشتر در بازار کار آینده مورد استفاده قرار گیرد.

۸-افزایش اهمیت سلامت روان نیروی کار

در دوران کرونا سلامت روان کارکنان به یکی از دغدغه های اصلی مدیران و سازمان ها تبدیل شد. کار از راه دور، قرنطینههای طولانی و نگرانی های ناشی از ویروس، فشارهای روانی زیادی را بر نیروی کار وارد کرد. بسیاری از کارکنان احساس انزوا، استرس و فرسودگی شغلی را تجربه کردند. در واکنش به این شرایط شرکت ها شروع به ارائه برنامه های حمایت از سلامت روان کردند. برای مثال، بسیاری از شرکت ها جلسات مشاوره آنلاین رایگان برای کارکنان خود فراهم کردند. همچنین، ساعات کاری منعطف تر و کاهش فشار کاری نیز به بهبود رفاه کارکنان کمک کرد.

این بحران به شرکت ها یاد داد که سلامت روانی کارکنان به اندازه سلامت جسمی آنها اهمیت دارد. سازمان هایی که به رفاه کارکنان خود اهمیت بیشتری می دادند، توانستند انگیزه و بهره وری تیم های خود را حفظ کنند. علاوه بر این، ارتباطات انسانی در محیط کار اهمیت بیشتری پیدا کرد. مدیران به طور مداوم با کارکنان خود در تماس بودند تا احساسات و نیازهای آنها را درک کنند. این رویکرد باعث شد که حس تعلق به سازمان افزایش یابد و کارکنان با انگیزه بیشتری به کار خود ادامه دهند. در نهایت، توجه به سلامت روان و رفاه کارکنان به عنوان یک درس کلیدی از بحران کرونا می تواند به بهبود فرهنگ سازمانی و افزایش بهره وری در بلندمدت منجر شود.

جمع بندی: آینده ای مبتنی بر انعطاف پذیری بی پایان بحران کرونا مثل یک زنگ هشدار به کسب و کارها نشان داد که جهان امروز چقدر می تواند غیرقابل پیش بینی باشد. از تحول دیجیتال گرفته تا بازنگری در زنجیره تأمین و بازاریابی، این بحران تغییرات بنیادینی را در نحوه مدیریت کسب و کارها ایجاد کرد.

درس های اقتصادی این بحران می تواند به عنوان چراغ راهی برای آینده باشند. انعطاف پذیری، نوآوری و توانایی انطباق سریع با شرایط، حالا بیش از هر زمان دیگری برای موفقیت در دنیای کسب و کار اهمیت دارند. البته در این میان شما هم می توانید ایده هایی برای بهبود وضعیت کاری تان پیاده کنید. البته به شرط اینکه درک دقیقی از اثرات آن داشته باشید. باور کنید یا نه، برای کارآفرینان و برندها این بحران فرصتی بود تا نه تنها نقاط ضعف خود را شناسایی کنند بلکه از آنها برای ساختن آینده ای قوی تر بهره ببرند. اکنون زمان آن است که این درس ها به طور جدی مورد توجه قرار گیرند و به یک استراتژی پایدار برای موفقیت تبدیل شوند. پس منتظر چه هستید؟ اگر هنوز اوضاع کسب و کارتان را تغییر نداده اید، حالا بهترین فرصت ممکن پیش روی شما قرار دارد.

منابع:

the-pandemic-/۰۷/۲۰۲۲/https://hbr.org/changed-us-now-companies-have-to-change-too

https://www.cnbc.com/business-banking/insights/effect-of-pandemic-in-business.html