وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون – تيارت

تخصص: إدارة أعمال

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر بعنوان :

تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال

دراسة حالة بالوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية ANADE

إعداد الطالبتين:

– مزوز شيماء

– منور أمينة

تحت إشراف الدكتور:

– بن قطيب علي

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة
أ. حري مختارية	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
د. بن قطيب علي	أستاذ محاضر "أ"	مشرفا مقررا
د. صحراوي جمال الدين	أستاذ مساعد "ب"	مناقش أول
أ. نجاح عائشة	أستاذ محاضر "أ"	مناقش ثاني

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :.....

السنة الجامعية: 2022/2021

شـكـر وعـرفـان

قال صلى الله عليه وسلم: **"لا يشكر الله من لم يشكر الناس"**.

بداية الشكر والثناء لله عز وجل على نعمه وتوفيقه لنا في إنهاء هذه المذكرة.

نتشرف أن نتقدم بالشكر والتقدير والإمتنان إلى كل من أمدنا بيد العون والمساهمة في إعداد هذا البحث،

خاصة إلى الدكتور **"بن قطيب علي"** على إشرافه على هذه المذكرة، بالنصيحة والرعاية والتوجيه، فجزاه الله خيرا ورعاه وأنار دربه وأبقاه في خدمة العلم والمتعلمين، راجين من المولى أن يكون عملنا هذا في المستوى المطلوب.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم مناقشة هذه المذكرة.

كما نشكر كل عمال بالوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية تيارت - ANADE

إهـــــداء

إلى والدي حفظهما الله وأطال عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل صديقاتي ورفيقاتي

إلى كل الذين ساعدوني في إنجاز هذا العمل المتواضع

شيماء

إهـــــداء

إلى والدي العزيزين أطال الله في عمرهما

إلى زوجي العزيز الذي طالما كان سندا لي

وإلى إبني الغالي "إبراهيم"

إلى كل إخوتي وأخواتي

إلى جميع حبيباتي وصديقاتي

إلى كل من ساهم وساعدني في إنجاح هذا العمل

أمينة

الملـــــخص:

هدفت دراستنا إلى بيان تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال، من خلال دراسة حالة بـ مؤسسة "ANADE"، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج ندرج بعضا منها من خلال النقاط التالية:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات.
- تحتل تكنولوجيا الإتصال دورا هاما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بيها، كتحسين صورة وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات.
- يحدث تطبيق تكنولوجيا الإتصال في وسائل الإتصال الداخلي بالمؤسسات تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في إتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات
- تستغل التكنولوجيا داخل الإدارة في العلاقة بينها وبين أصحاب المؤسسات المصغرة الممولة والتي هي في طور التمويل من طرف الوكالة من خلال إستغلال وسائل التواصل الإجتماعي بمختلف أنواعها
- الإستعمال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والإتصال يزيد من منافسة المؤسسات.

الكلمات المفتاحية: التنافسية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

Abstract

Our study aimed to demonstrate the competitiveness of small and medium enterprises in Algeria in light of information and communication technology, through a case study of the "ANADE" institution, and we reached a set of results, some of which we include through the following points:

- *Information and communication technology is one of the most important resources in the contemporary business environment, as we find that the institutions that achieve remarkable success in the field of business are the ones that depend to a large extent on these technologies.*
- *Communication technology occupies an important role in most institutions, whether public or private. Technology has many advantages that it enjoys, such as improving the image and performance of institutions and accelerating the exchange of information.*
- *The application of communication technology in the means of internal communication in institutions brings about fundamental changes in management and helps in particular in making the appropriate and quick decision based on facts and information*
- *Exploiting technology within the administration in the relationship between it and the owners of the micro-financed enterprises that are in the process of financing by the agency through the exploitation of social media of various kinds*
- *Good use of information and communication technology increases the competition of institutions.*

Keywords: *Competitiveness, Small and Medium Enterprises, Information and Communication Technology.*

الـــــفهرس

الـــــفهرس

شـــــكر

إهـــــداء

مــلخص

الفـهرس

قائمة الجداول والأشكال

مقدمة **1**

الفصل الأول: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **8**

المطلب الأول: نشأة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومراحل تطورها **8**

المطلب الثاني: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ووظائفها **12**

المطلب الثالث: أهمية وأهداف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **14**

المبحث الثاني: خصوصيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **17**

المطلب الأول: خصائص ومعايير تحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **17**

المطلب الثاني: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **22**

المطلب الثالث: الدور الإقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة **26**

المبحث الثالث: تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **30**

المطلب الأول: مفهوم تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **30**

المطلب الثاني: مستويات التنافسية والعلاقة بينهما **31**

المطلب الثالث: أنواع المنافسة **33**

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال **39**

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال **39**

المطلب الثاني: أهمية ومزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات والإتصال **42**

المطلب الثالث: خصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات الإتصال **46**

المبحث الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال دواعي وأهداف وآثار إستخدامها **49**

المطلب الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال **49**

المطلب الثاني: دواعي وأهداف إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال **51**

المطلب الثالث: آثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال **53**

المبحث الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة **58**

المطلب الأول: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة **58**

المطلب الثاني: طبيعة ومجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة **60**

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال كرهان استراتيجي وكميزة تنافسية للمؤسسة **63**

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بوكالة دعم وتنمية المقاولاتية – وكالة تيارت

المبحث الأول: بطاقة تقنية حول الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية **70**

المطلب الأول: ماهية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية **70**

المطلب الثاني: مصالح الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية (ANADE) تيارت **76**

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تنافسية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت **81**

المطلب الأول: توجهات المؤسسة بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآراء المسؤولين فيها **81**

المطلب الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية الإدارية وفي تنافسية المؤسسة **84**

خاتـــــمة **90**

قائمة المصادر والمراجع **94**

قَـــائِمة

الجَدَاوِل وَالأَشْكَال

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	المعايير الكمية المعتمدة في تحديد التعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة	20
2-1	يوضح تصنيفات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس تنظيم العمل	25
3-1	يوضح تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر	26
1-2	الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال	55

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-2	يوضح التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الإتصال	41
1-3	يوضح الهيكل التنظيمي الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت	76

مُـــــقـدِّمَـة

مقدمة

باتت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحتل مكانة مهمة في معظم اقتصاديات العالم، فهي تمتلك عدة خصائص من مرونة وديناميكية وبساطة تسمح لها بالتكيف مع حالات الأزمات والتغيرات الحاصلة في المحيط الذي تنشط فيه والمحيط العالمي، ونظرا لحجمها الصغير، غالبا ما تعتبر موضوعا وأداة للتحليل، وهذا يرجع إلى أسس نظرية في علوم التسيير.

تقوم هذه المؤسسات بنشاطها وسط محيط تختلف مميزاته من مجتمع إلى آخر، ومن زمن إلى آخر، ونظرا لتواجدها فيه فهي تتفاعل مع عناصره المختلفة، تؤثر فيه وتتأثر به، فالمحيط الذي تنشط فيه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يتغير باستمرار وبشدة، فهو يتميز في هذه الآونة بالاضطراب نتيجة للانفتاح العالمي للأسواق، ووصول فاعلين جدد، نشوء علاقات جديدة، اشتداد المنافسة، وكذا بروز ظاهرة التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال التي غيرت في سير الأعمال، الأسواق والفاعلين، وبالتالي على هذه المؤسسات ضمان التوازن والتكيف وفقا للتغيرات التي تحدث لكي تضمن الاستقرار والبقاء في هذا المحيط، ولذلك عليها أن تكون على علم به، لتحديد الفرص وتطوير قدراتها الإبداعية، وإلا سيكون مصيرها الاختفاء والتلاشي.

فالعالم اليوم يعيش طفرة تكنولوجية هائلة نجمت عن ضخامة الأعمال الفكرية والإبداعية التي توصل إليها الإنسان، وقد مس هذا التطور العلمي الهائل كافة مناحي الحياة وعلى وجه الخصوص الجانب الاقتصادي حيث تحول الاقتصاد العالمي من الاقتصاد الصناعي القائم على رأس المال المادي إلى الاقتصاد المعلوماتي أو المعرفي القائم على المعرفة والمعلومة، حيث تعد هاتين الأخيرتين من المقادير المهمة لتحقيق رفاهية المجتمع.

إذن فنحن نعيش اليوم ما يسمى بالاقتصاد الجديد أين تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى الدعائم الأساسية له، فالمعلومات التي تنتج عن الأعمال الفكرية والإبداعية للإنسان تحتاج إلى تخزينها ومعالجتها ونشرها بين أطراف العملية الاتصالية، مما يستدعي تطوير الوسائل المعلوماتية والاتصالية اللازمة، فمنذ اختراع جهاز الكمبيوتر إلى اليوم نكون قد مررنا بأجيال من الاختراعات والابتكارات التي غيرت وطورت مفاهيم عدة في الاقتصاد وإدارة الأعمال.

مقدمة

إن خطر الفشل والتلاشي الذي يواجه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة خاصة في سنوات التأسيس الأولى يعود إلى بعض المعوقات التي قد تواجهها، وقد أضاف الاقتصاد الجديد تحديات أخرى تمثلت أساسا في الانتشار الواسع لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أوساط المؤسسات، وما أحدثته من أثار علي كيفية القيام بالأعمال وسير الأنشطة وعلاقة المؤسسة مع محيطها وكذا قدراتها التنافسية.

فهذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وجدت نفسها أمام وضعية جديدة فرضت عليها التكيف من خلال محاولة الاستفادة من الفرص التي تقدمها التكنولوجيا ومحاولة كسب رهان التنافسية من خلال المزايا التي تقدمها لها الوسائل والتقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وفي دراستنا هذه وقع إختيارنا على أحد هذه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهي وكالة دعم وتنمية المقاولاتية – تيارت، حيث أننا سنحاول التعرف على هذه الوكالة وكذا معرفة كيف تقوم بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وخاصة في مجال تنافسيتها مع باقي الوكالات الأخرى.

وفي هذا الصدد نطرح **الإشكالية التالية:**

كيف يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنافسية وكالة دعم وتنمية المقاولاتية – وكالة تيارت؟

للإجابة عل السؤال الجوهري إرتأينا تقسيمه إلى الأسئلة **الفرعية التالية:**

- هل تولي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهمية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال؟
- هل تؤثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على بقاء هذه المؤسسات ومسايرتها لما يحيط بها من تطورات؟
- هل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال علاقة بنجاح وكالة دعم وتنمية المقاولاتية – تيارت؟
- هل الإستخدام الصحيح لتكنولوجيا المعلومات والإتصال يزيد من تنافسية هذه الوكالة؟

الفرضيات:

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتم الاعتماد على الفرضيات التالية:

- تولي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

- تؤثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تقدم لها كل التطورات الحاصلة في مختلف المجالات.
- هناك علاقة وثيقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال ونجاح وكالة دعم وتنمية المقاولاتية – تيارت لما لها من إسهامات كبيرة في نجاحها.
- إن الإستخدام الصحيح لتكنولوجيا المعلومات والإتصال يجعل وكالة دعم وتنافسية المقاولاتية – تيارت أكبر منافس لباقي المؤسسات.

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في أحد المواضيع الحديثة والمواكبة للعصر الحالي وهي تكنولوجيا المعلومات والإتصال والتي أصبحت وسيلة هامة في نجاح أي مؤسسة.

أسباب اختيار الموضوع:

- أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالنسبة للدول وما تقوم به من أجل رفع الاقتصاد.
- أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال والإهتمام المتزايد نحوها.
- إن من أهم اهتماماتنا بحثنا كل ما هو متعلق بتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث الى تحقيق الاهداف التالية:

- التعريف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والإحاطة بها من جميع النواحي قدر الإمكان.
- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
- ضرورة التعرف على واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسة التربص الميداني.
- التعرف على مدى استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنافسيتها مع باقي المؤسسات الأخرى.

حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: بتاريخ ..... قمنا بتربصنا الميداني.

الحدود المكانية: جرت دراستنا الميدانية بوكالة دعم وتنمية المقاولاتية – وكالة تيارت.

المنهج المتبع:

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة ومن أجل الاجابة على الأسئلة المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى الإلمام بالموضوع، بالإضافة الى المنهج التاريخي في لتوضيح نشأة المؤسسة المتربص بها.

صعوبات الدراسة:

من بين أهم الصعوبات التي تمت مواجهتها من خلال إنجاز هذه الدراسة ما يلي:

- نقص المراجع فيما يخص موضوع دراستنا مما صعب علينا الاختيار بينها ووضع خطة محكمة.
- صعوبة جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال داخل المؤسسة المقرر التربص ميدانيا بها.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات القريبة من موضوع دراستنا، حيث أخذنا بعض الدراسات السابقة ندرجها من خلال ما يلي:

دراسة شادلي شوقي: جاءت تحت عنوان "أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية الجزائر –"، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008/2007، تمحورت

إشكالية هذه الدراسة في مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر نحو بناء مجتمع للمعلومات.

دراسة حنان جودي: تمحورت هذه الدراسة في "إستراتيجية تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كخيار لتدارك الفجوة الإستراتيجية والإندماج في الإقتصاد التنافسي – دراسة حالة الجزائر"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2016، تضمنت إشكالية هذه الدراسة على مدى سماح إستراتيجية تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بتدارك الفجوة الإستراتيجية والاندماج في الاقتصاد التنافسي.

الفرق بين الدراسات السابقة ودراستنا هو أن دراستنا إهتمت أكثر بمعرفة مدى تنافسية المؤسسات التي تطبق تكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال تنفيذ نشاطاتها، ومدى تأثير هذه التكنولوجيات على المؤسسات.

تقسيمات الدراسة:

ومن أجل الوصول إلى الإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول حيث تناولنا في الفصل الأول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك من خلال تسليط الضوء على ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالإضافة إلى خصوصيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذا تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أما الفصل الثاني تكنولوجيا المعلومات والإتصال سنتطرق من خلاله لماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال إضافة إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال دواعي وأهداف وآثار إستخدامها، وكذا تحديات تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والفصل الثالث خصص للإطار التطبيقي والذي جاء بعنوان دراسة ميدانية بوكالة دعم وتنمية المقاولاتية – وكالة تيارت، فمن خلاله سنقوم بإعطاء بطاقة تقنية حول الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية، وكذا تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تنافسية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت.

الـــفَصل الأَوّل

الـــمؤسسات الـــصغيرة والـــمتوسطة

تمهيد

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة القاعدة الأساسية في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهذا ما أدى إلى زيادة اهتمام الحكومات والباحثين بها يوما بعد يوم، كما أنها تحتل أهمية متميزة في الهيكل الصناعي للدول خاصة المتقدمة وذلك من خلال الخصائص التي تتميز بها والتي أهلتها لكي تحتل مكانة هامة في اقتصاديات الدول، ولقد استطاعت ان تبرهن على قوة الدور الذي تلعبه بالرغم من المشاكل والمعوقات التي تعرقل نشاطها ومسيرتها نحو التطور في ظل التحديات التي تقف أمامها.

ومن أجل أخذ نظرة على موضوع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الثاني: خصوصيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الثالث: تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن محاولة تحديد مفهوم أو تعريف واضح وشامل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في نظرنا خطوة رئيسية في طريق معالجتنا لهذا الموضوع الحيوي، ذلك لما تمثله من أهمية بالغة في تحديد طبيعة نشاط هذا النوع من المؤسسات في المحيط الاقتصادي.

المطلب الأول: نشأة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومراحل تطورها

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى نشأة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا مراحل تطورها وذلك وفق العناصر التالية الذكر.

أولا: نشأة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

لقد ظهر الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ابتداء من الخمسينات من هذا القرن وبالضبط بعد الحرب العالمية الثانية، من طرق الباحثين الاقتصاديين وبالخصوص المهتمين بمشاكل التنمية والنمو، وكذلك المسيرين ومقرري السياسات التنموية سواء في البلدان المتطورة أو النامية وكذا الهيئات العالمية التي نشأت بعد الحرب العالمية الثانية، خاصة صندوق النقد الدولي F.M.I، وما زاد من أهميتها هو أنّ الاقتصاد الرأسمالي يكاد أن يكون مكونا من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.[1]

ثانيا: مراحل تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

عرف الإطار القانوني للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أربعة مراحل أساسية منذ الاستقلال ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1- مرحلة تهميش القطاع الخاص 1962-1982: لقد كانت حوالي 98% من منظومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ممولة للمستوطنين قبل الاستقلال وكانت التي تعود إلى الجزائريين محدودة على المستوى

[1]- جيلالي فاطمة، بطيب فوزية، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2019، ص10.

الاقتصادي من حيث مساهمتها في العمالة والقيمة المضافة وبعد الاستقلال مباشرة ونتيجة للهجرة الجماعية للفرنسيين أصبحت معظم تلك المؤسسات متوقفة عن الحركة الاقتصادية الأمر الذي جعل الدولة تصدر الأمر رقم 20/62 الصادر في تاريخ 21 سبتمبر 1962 المتعلق بتسيير وحماية الأملاك الشاغرة والمرسوم رقم 02/62 الصادر في تاريخ 22 أكتوبر 1962 المتعلق بلجان التسيير في المؤسسات الصناعية الشاغرة.[1]

وفي ظل تبني الخيار الاشتراكي وإعطاء القطاع العام الدور الأساسي على حساب القطاع الخاص واعتماد سياسات الصناعات المصنعة وما يرتبط بها من مؤسسات كبرى مرافقة في القطاعات الاقتصادية فقد شهدت هذه المرحلة ضعفا كبيرا لمنظومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التابعة للقطاع العام ومحدودية المؤسسات المملوكة للقطاع الخاص، وقد أصبحت ثغرات عدم تطورها واضحة من خلال هذه الفترة التي شهدت محاولات تطبيق السياسات الاشتراكية في الجزائر.[2]

حيث بقي القطاع الخاص طيلة هذه الفترة مراقبا بصرامة خاصة بجباية تحد من أي تمويل ذاتي وقوانين عمل قياسية تحرم المؤسسات الخاصة من التجارة الخارجية.

2. وضع إطار تشريعي وتنظيمي للاستثمار الوطني الخاص 1982– 1988: تتجسد هذه المرحلة في صدور القانون رقم 11-82 المؤرخ في 21 أوت 1982 القانون المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الخاص الوطني، والذي يهدف إلى تحديد الأدوار المنوطة بالاستثمارات الاقتصادية للقطاع الخاص الوطني وكذا إطار ممارسة النشاطات الناجمة عنها ومجالها وشروطها.[3]

حيث أنه في المادة 11 من هذا القانون يهدف إلى المساهمة في توسيع القدرات الانتاجية الوطنية وفي انشاء مناصب للعمل وتعبئة الإدخار وتحقيق التكامل مع القطاع الاشتراكي من خلال المساهمة في

[1]– الأمر رقم 20/62 الصادر في تاريخ 21 سبتمبر 1962 المتعلق بتسيير وحماية الأملاك الشاغرة المرسوم رقم 02/62 الصادر في تاريخ 22 أكتوبر 1962 المتعلق بلجان التسيير في المؤسسات الصناعية الشاغرة.

[2]– بوهزة محمد، بن يعقوب الطاهر، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، حالة المشروعات المحلية (سطيف)، منشورات الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورو مغاربي، جامعة فرحات عباس، سطيف، ص236.

[3]– القانون رقم 11-82 المؤرخ في 21 أوت 1982 القانون المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الخاص الوطني.

أنشطة المرحلة الأخيرة، من خلال التحويل الصناعي والمقاولة من الباطن والمشاركة في تحقيق سياسة التنمية الجوية المتوازنة.

وفي عام 1983 تم انشاء ديوان للتوجيه (OSCIP) لمتابعة الاستثمار الخاص وكان تحت وصاية التخطيط والتهيئة العمرانية في نفس الوقت وكان من مهامه الأساسية: توجيه الاستثمار الخاص الوطني نحو نشاطات مناطق يمكنها الاستجابة لاحتياجات التنمية وتأمين تكاملها مع القطاع العمومي وتأمين تكامل أحسن الاستثمار الخاص في سيرورة التخطيط.

3. الإصلاحات الاقتصادية 1988–2000: شهدت الجزائر بدءا من سنة 1988 تحولا جذريا نتيجة لانخفاض اسعار البترول سنة 1986 في ظل اعتماد الاقتصاد الجزائري خيار اقتصاد السوق كبديل عن النهج الاشتراكي المتبع وقد أصدرت جملة من القوانين أهمها:

أ– قانون النقد والقرض (القانون رقم 10–90 المؤرخ في تاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض): جاء هذا القانون لإرساء مبدأ توحيد العملة بين المؤسسات الخاصة والعامة، بالنسبة لإمكانيات الحصول على الائتمان وإعادة التمويل من البنك المركزي وأسعار الفائدة بينما أصبحت الأوراق المالية بين القطاعين تخضع لنفس معايير الأهلية وقد تمخض هذا القانون عن جملة من التغيرات التي ما فتئت تحصل على المستوى الدولي والوطني.[1]

ب–القانون رقم 91–90 المؤرخ في تاريخ 19 فيفري 1991 المتضمن تحرير التجارة الخارجية: الذي يضمن حرية التجارة الخارجية ويخضع القطاعين (العام والخاص) لنفس معايير وشروط التصدير والاستيراد، هذا ولقد دعم مشروع الاصلاح الاقتصادي بقانون آخر خاص بالاستثمار صودق عليه طبقا للمرسوم التشريعي رقم 12–93 المؤرخ بتاريخ 13 اكتوبر 1993 هو قانون الاستثمارات الجديد.[2]

ج– قانون الاستثمار 1993 المرسوم التشريعي رقم 12–93 المؤرخ بتاريخ 5أكتوبر 1993: يعتبر هذا القانون البنية الأساسية في مجال الاستثمار الوطني الخاص والأجنبي في الجزائر بفتحه أفاقا واسعة ومنحه

[1]– قانون النقد والقرض، القانون رقم 10–90 المؤرخ في تاريخ 14 أفريل 1990، المتعلق بالنقد والقرض.

[2]– القانون رقم 91–90 المؤرخ في تاريخ 19 فيفري 1991 المتضمن تحرير التجارة الخارجية.

امتيازات مالية وجبائية وتقديمه التسهيلات والحوافز والضمانات الضرورية في كل القطاعات خاصة تلك التي تعمل ضمنها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع امكانية الحصول على التمويلات اللازمة من طرف البنوك، وعلى أثره تم تأسيس وكالة وطنية تهدف إلى تسهيل عمليات الاستثمار حيث تم تجميع كل المصالح في شبك واحد سمي بوكالة ترقية الاستثمارات.[1]

ح- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وقانون المنافسة (المادة 37 من الدستور 1996): تكريس لمبدأ حرية الصناعة والتجارة الذي نصت عليه المادة 37 من الدستور الجزائري 1996 والذي فسح المجال امام الخواص لممارسة النشاط الاقتصادي حيث نتج عنه التسابق والتزاحم من أجل الانتصار على المتنافسين، أدى ذلك إلى احتكار السوق وامتصاص مجمل الطلب على السلع والخدمات.[2]

4. تشجيع الإستثمار الخاص وتطويره بعد 2001:

أ- قانون الخاص بتطوير الاستثمار رقم 01-03 الصادر في 20 أوت 2001: وهو الامر الذي جاء ليعدل ويتمم قانون 12-93 وهو القانون المتعلق بتطوير الاستثمار ومناخه وآلية عمله، وهذا بغرض الوصول إلى استحداث نشاطات جديدة وتوسيع القدرات الانتاجية، أو إعادة هيكلة رأس المال للمؤسسات العمومية والمساهمة فيه وشمل القانون ما يلي: المساواة بين المستثمرين المحليين والأجانب وإلغاء التمييز ما بين القطاع العام والخاص، وإنشاء شباك موحد مركزي على شكل وكالة وكنية لتطوير الاستثمارات (ANDI).[3]

ب- القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (القانون رقم 01- 18 الصادر في 12 ديسمبر سنة 2001): وهو القانون الذي يعطي الشرعية للاستراتيجية المتخذة لصالح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث حددت أحكامه المفهوم الدقيق للمؤسسات وعلى أساسه يتم دعم هذه المؤسسات وترقيتها من مختلف السلطات العمومية.[4]

---

[1]- قانون الاستثمار 1993 المرسوم التشريعي رقم 12- 93 المؤرخ بتاريخ 5 أكتوبر 1993.

[2]- قانون المنافسة المادة 37 من الدستور 1996.

[3]- قانون الخاص بتطوير الاستثمار رقم 01-03 الصادر في 20 أوت 2001.

[4]- القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة القانون رقم 01-18 الصادر في 12 ديسمبر سنة 2001.

المطلب الثاني: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ووظائفها

تتعدد المفاهيم المتعلقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومن خلال هذا المطلب يمكننا أن نقدم بعضا منها ، إضافة إلى إعطاء أهم وظائف هذه المؤسسات.

أولا: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أمر صعب إلا أن هذا لا ينفي وجود العديد من المحاولات، ومن بين التعاريف التي قدمت للمؤسسة الصغيرة والمتوسطة نجد:

1- تعريف الولايات الأمريكية: حسب قانون 1953 فإن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي تلك المؤسسات التي يتم امتلاكها وإدارتها بطريقة مستقلة بحيث تسيطر على مجال العمل الذي تنشط في نطاقه، وقد تم تحديد مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بطريقة أكثر تفصيلا بالاعتماد على حجم المبيعات وعدد العاملين، ويمكن ان يصل عدد عمالها من 250 إلى 1500 عامل، ولا تزيد قيمة الأموال المستثمرة فيها إلى تسعة ملايين دولار.[1]

2- تعريف الاتحاد الأوروبي: قبل سنة 1996 حول المجمع الأوروبي تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس عدد العمال كما يلي:

- المؤسسات الصغيرة جدا: يتراوح عدد عمالها من 1 إلى 9 عمال؛
- المؤسسات الصغيرة: من 10 إلى 99 عامل؛
- المؤسسات المتوسطة: من 100 إلى 499 عامل.

وفي 1996 أدى التعريف الجديد إلى تحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كذلك المؤسسات التي تشغل أقل من 250 عامل أو تلك التي رقم أعمالها 40 مليون أورو، التي تراغي مبدأ الاستقلالية، وتضم كل المؤسسات التي لا تتجاوز نسبة التحكم في رأس مالها أو في حقوق التصويت 20%.[2]

---

[1]- فتحي السيد عبده أبو سيد اخمد، الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية المحلية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005، ص54.

[2]- رابح خوني، ترقية أساليب وصيغ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الجزائري، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، فرع اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2003، ص11.

3- تعريف منظمة التنمية والتعاون الاقتصادي (OCDO): والتي تضم اقتصاديات مصنعة تعتمد في أغلب الأحيان غلى التعريفات التالية:

- الصناعات الماكروية Micro industies: وتتمثل في الصناعات الفردية والتي تكون عادة بدون أجزاء أو تشغل 4 أجزاء على الأكثر؛

- الصناعات الصغيرة جدا very small industies: وهي تلك الصناعات التي تضم من 5 إلى 19 عامل؛

- الصناعات الصغيرة small industies: والتي تضم من 20 إلى 99 عامل؛

- الصناعات المتوسطة: وعدد العمال فيها يكون بين 100 إلى 499 عامل.

4- تعريف مصر: تعرف بأنها: "كل نشاط لشخص أو أكثر يعملون لحسابهم ويكون للمشروع صفة الاستقلالية في الملكية والإدارة، ويقل عدد العمال فيه عم 100 عامل ويقل رأس مال المشروع عن مليون جنيه وتقل قيمة الأصول الثابتة به بدون الأراضي والمباني.[1]

5- تعريف الجزائر: عرف المشرع الجزائري المؤسسة الصغيرة والمتوسطة سنة 2000 وذلك تزامنا مع توقيع الجزائر على الميثاق العالمي حول المؤسسة الصغيرة والمتوسطة. وتم اعتماد تعريفها مهما كانت طبيعتها القانونية: "بأنها كل مؤسسة انتاج سلع أو خدمات تشغل من 1 إلى 250 عامل ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 2 مليار دينار، كما تتوفر على الاستقلالية بحيث لا يملك رأس مالها بمقدار 25% فما أكثر من قبل مؤسسة أو مجموعة مؤسسات.[2]

من خلال التعاريف يمكننا تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أنها كل مؤسسة تمارس نشاطا اقتصاديا، وتكتسي أهمية بالغة في معظم دول العالم المتقدمة منها والنامية في ظل التغيرات الإقتصادية العالمية، ولكي ترفع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من مستوى أدائها ومساهمتها في تحقيق الأهداف التنموية

[1]- خباية عبد الله، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، آلية لتحقيق التنمية المستدامة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص16.

[2]- محمد بوهزة، بن يعقوب الطاهر، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، بحوث وأوراق عمل الدورة الدولية، 25-28 ماي2003، سطيف، الجزائر، 2003، ص16.

ومواجهة تحديات المنافسة لابد من مساهمة الدولة في تدعيم هذا القطاع وذلك للأخذ بمعيار عدد العمال ورقم الأعمال.

ثانيا: وظائف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

ترتكز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على مجموعة من الوظائف تتجلى فيما يلي[1]:

- الوظيفة التقنية تتمثل في الإنتاج والتصنيع والتحويل؛
- وظيفة البحث والتنمية؛
- وظيفة التمويل وتشمل المحاسبة التحليلية والإحصاء؛
- وظيفة الموارد البشرية كالتكوين والتدريب؛
- وظيفة تسيير الجودة في المؤسسات التي تمتاز بالمنتوجات المتنافسة؛
- العلاقة على الهيئات الحكومية بواسطة القوانين والتنظيمات؛
- وظيفة مراقبة التسيير؛
- وظيفة التسويق ودراسة السوق وسلوك المستهلك.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

إن الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يعود إلى الأهمية البالغة لهذا الشكل من المؤسسات ولعل أهميتها تكمن في النقاط التالية:

أولا: أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: وتتمثل فيما يلي:

- إستيعاب القدرة الكامنة لدى الأفراد خاصة ذوي الدفاعات والمهارات؛
- تدعيم النسيج الاقتصادي وخلق بعض التكامل لأنّ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تنشط في مجالات مختلفة فلاحية وخدماتية ما يجعل الاقتصاد الوطني يتسم ببعض التوازن؛

[1]- دادي عدون ناصر، المؤسسة الإقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003، ص100.

– تفاعلها المباشر مع المستهلك يجعلها قادرة اكثر على توفير وتلبية رغباته الأساسية؛

– تعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عاملا هاما في برامج مقاومة البطالة عندما تزداد حدتها، نتيجة الادخار السريع للآلية في قطاعات معينة من الاقتصاد القومي[1]؛

– المساهمة في التنمية الاقتصادية من خلال تشابك العمليات الصناعية[2]؛

– في قطاع الصناعة المؤسسات الكبيرة والمؤسسات الصغيرة تتعاون فيما بينها، فالمؤسسات الصغيرة لا تقوم فقط بإنتاج معظم الأجزاء التكوينية التي تغذي خطوط التجميع الكبيرة، وإنتاج التشكيلة الواسعة من التجهيزات الصناعية، بل تستخدم بشكل واسع أيضا كثيرا من منتجات المؤسسات الكبرى[3]؛

– تنخفض تكلفة فرصة العمل بها، مقارنة بالمؤسسات الكبيرة، حيث أشارت إحدى الدراسات أن تكلفة فرصة عمل واحدة في مؤسسة كبيرة يمكن أن توفر ثلاث فرص في المؤسسة الصغيرة[4]؛

– تنمية الصادرات: قد يبدو للوهلة الأولى ان حديثنا يبتعد قليلا غن الواقع، فكيف للمؤسسات الصغيرة أن تعمل على تنمية الصادرات بإمكانياتها المحدودة وقلة رأسمالها؟ إن ذلك يتحقق بالإنتاج المباشر أو غير المباشر، وذلك من خلال قيامها بدور المشاريع المغذية للمؤسسات الكبيرة، مما يؤدي إلى خفض تكاليف الإنتاج، والقدرة على المنافسة في الأسواق العالمية[5]؛

– تتبين الأهمية الاستراتيجية لهذه المنظومة من المؤسسات في تحقيق التقدم الاقتصادي، وهذه ميزة مرتبطة بالاقتصاد الرأسمالي منذ عهد بعيد فمثلا يبلغ عدد هذه المؤسسات في الولايات المتحدة الأمريكية والمجموعة الأوروبية واليابان نسبة 99% من مجموع المؤسسات.[6]

---

[1]– فتحي السيد عبده أبو سيد، مرجع سابق، ص61.

[2]– حسين بن ناجي، مزايا الاستثمار في المؤسسات الصغيرة وآفاق تطويرها في الجزائر، بحوث ومناقشات الدورة التدريسية الدولية حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاديات المغاربية التي نظمتها جامعة فرحات عباس – سطيف– والبنك الاسلامي للتنمية أيام 24– 27 ربيع الأول 1425هـ الموافق لـ 25– 28 ماي 2003، ص3.

[3]– عبد الغفور عبد السلام وآخرون، إدارة المشروعات الصغيرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001، ص10.

[4]– هالة محمد لبيب، إدارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2002، ص26.

[5]– حسين بن ناجي، مرجع سابق، ص2.

[6]– وزير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، محاضرة بكلية "العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003، نقلا من موقع جامعة الجزائر على شبكة الأنترنت: https://www.univ-alger.dz/index.php/fr/.

ثانيا: أهداف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تتمثل أهداف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فيما يلي:[1]

1- ترقية روح المبادرة الفردية والجماعية باستحداث انشطة اقتصادية وكذا إحياء أنشطة تم التخلي عنها لأي سبب كان؛

2- تشكيل إحدى مصادر الدخل لمستخدميها ومستحدثيها، كما تعتبر مصدر إضافي للتنمية المالية للدولة من خلال الاقتصاديات والضرائب؛

3- تشكيل إحدى وسائل الإدماج للقطاع غير المنظم والعائلي؛

4- تعتبر حلقة وصل بين النسيج الاقتصادي من خلال العلاقات التي تربطها بباقي المؤسسات المحيطة بها، والمتفاعلة معها؛

5- متغيرة في كافة القطاعات الاقتصادية؛

6- مصدر مهم للتنافس والمبادرة الذاتية؛

7- مصدر مهم للاستخدام وتوفير فرص العمل؛

8- أساسيات للصناعة والأعمال الكبرى؛

9- تنمي المبدعين والرياديين وتعلم لإقامة الأعمال[2].

[1]- سميرة سعداوي وآخرون، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع مالية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006، ص12.

[2]- نائف بروطي سعاد، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص56.

المبحث الثاني: خصوصيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

رغم التحولات الاقتصادية التي مرّ بها العالم، والذي أصبحت تشكل فيه الشركات الكبرى (كالشركات المتعددة الجنسيات) المحرك الأساسي لاقتصاديات الدول، استطاعت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال العشريتين الأخيرتين أن تبرهن على فعاليتها في ترقية وتطوير النمو الاقتصادي والاجتماعي. ومعايير تحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الأول: خصائص ومعايير تحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

كل مؤسسة لها خصائصها وللمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خصائص تميزها عن غيرها من المؤسسات، إضافة إلى أن لها تحديد هذه المؤسسة يتطلب العديد من المعايير.

أولا: خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بجملة من الخصائص تقوم بها المؤسسة الصغيرة أو المتوسطة نذكر منها:[1]

– سهولة التأسيس (النشأة): تستمد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عنصر السهولة في إنشائها من انخفاض مستلزمات رأس المال المطلوب لإنشائها نسبيا حيث أنها تستند في الاساس إلى جذب وتفعيل مدخرات الاشخاص من أجل تحقيق منفعة وفائدة تلبي بواسطتها حاجات محلية في أنواع متعددة من النشاط الاقتصادي؛

– الاستقلالية في الإدارة عادة ما تتركز معظم القرارات الإدارية لهذه المؤسسات في شخصية مالكها، إذ في الكثير من الحالات يلتقي شخص المالك بالمسير وهذا ما يجعلها تتسم بالمرونة والاهتمام الشخصي من قبل المشروع على تحقيقها، كذلك سهولة اقناع العاملين فيها؛

– إلا أن نجاح المؤسسة في هذه الحالة يتوقف على قدرة الشخص على التحكم وإدارة أعمال المؤسسة وكذا خبرتها في ممارسة مهنة المؤسسة؛

[1]– خباية عبد الله، مرجع سابق، ص37.

– سهولة وبساطة التنظيم، تظهر هذه الخاصية أكثر في المؤسسات المتوسطة أين تكون أمام عدد أكبر من العمال (مقارنة مع المؤسسات الصغيرة والمصغرة) وذلك من خلال توزيع الاختصاصات بين أقسام المشروع؛

– مركز التدريب الذاتي: تتسم هذه المؤسسات بقلة التكاليف اللازمة للتدريب لاعتمادها أساس على أسلوب التدريب أثناء العمل؛

بمعنى أنها تعتبر مركزا ذاتيا للتدريب والتكوين لمالكيها والعاملين فيها، وذلك جراء مزاولتهم لنشاطهم الانتاجي باستمرار، وهذا ما يساعدهم على الحصول على المزيد من المعلومات والمعرفة، وهو الشيء الذي ينمي قدراتهم ويؤهلهم لقيادة عمليات استثمارية جديدة وتوسيع نطاق فرص العمل المتاحة.

يوجد هنا خصائص أخرى نذكر منها ما يلي:

– جودة المؤسسات: إن التخصص الدقيق والمحدد لمثل هذه المؤسسات يسمح لها بتقديم انتاج ذو جودة عالية، حيث يعتمد النشاط الانتاجي فيها على مهارات مهنية، مما يجعلها تستجيب بشكل كبير ومباشر لأذواق واحتياجات المستهلكين، وهو ما يسهل عملية التكيف والتطور وتستجيب بذلك للتقلبات المفاجئة في توفير المنتجات؛

– أحد آليات دمج المرأة في النشاط الاقتصادي، إن إقامة المشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي تتطلب مهارات إدارية متواضعة واستثمار بسيط تعتبر مكانا ما يسمح للمرأة من أن تصبح أداة إنتاجية فاعلة من خلال المشاركة في مشاريع صغيرة والمساهمة في العملية الإنتاجية؛

– قصر فترة الاسترداد: وهي عبارة عن الفترة المطلوبة للاسترداد تكاليف استثمار مشروع في واقع تدفقاته النقدية لذا في المؤسسة الصغيرة والمتوسطة تتمكن من استرداد رأس المال المستثمر فيها في فترة زمنية أقصر من غيرها من الشركات نتيجة لـ[1]:

- صغر حجم رأس المال المستثمر؛
- سهولة التسويق؛
- زيادة دورات البيع؛

[1]– اسماعيل بوخاوية، عبد القادر عطوي، التجربة الجزائرية التنموية في الجزائر واستراتيجية تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الدورة التنموية حول تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات، سطيف، الجزائر، 2003، ص4

- قصر دورات الإنتاج.

ثانيا: معايير تحديد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

يستند هذا النوع من المؤسسات إلى جملة من المعايير والمؤشرات الكمية والنوعية المحددة للحجم، ويمكن تقسيمها إلى:

1- المعايير الكمية: من أهم المعايير التي تعتمد في تحديد المفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي:

- **معيار رأس المال:** يعتبر هذا المعيار من أهم معايير التصنيف لأنه يعكس الطاقة الإنتاجية والاستثمارية، إلا أنه يبقى مختلف من دولة لأخرى فمثلا يحدد سقف رأس المال للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الكويت بـ 600.000 دولار أمريكي في حين يتراوح بين 35.000 - 200.000 دولار في بعض الدول الأسيوية كالصين، الهند، الفلبين، وكوريا يصل إلى حدود 700.000 دولار في الدول المتقدمة.[1]

- **معيار حجم الموجودات:** أي ما تملكه المؤسسة من أصول ثابتة.

- **معيار رقم الأعمال:** يستعمل قياس مستوى نشاط المؤسسة وقدرتها التنافسية: وستعمل خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا.

إلا أن هذا المعيار تشوبه لبعض النقائص ذلك أن كبر حجم مبيعات المؤسسة وارتفاع رقم أعمالها قد يكون غلى ارتفاع الأسعار وليس لعدد الوحدات المباعة (رقم الأعمال: عدد الوحدات المباعةX السعر) وبما ان السعر عادة ما تحدده قوى خارجية عن المؤسسة يبقى تحقيق أرقام كبيرة، لذا يتجه المحللين إلى رقم المبيعات القياسي أي يأخذ بعين الاعتبار التغير في الأسعار عوضا عن رقم الأعمال الإسمي.

- **معيار العمالة:** من أكثر المعايير استعمال وذلك:
  - بساطة الاستخدام والتطبيق؛
  - سهولة الحصول على المعلومة؛

[1]- خباية عبد الله، مرجع سابق، ص14.

- الثبات النسبي.

- غير أنه هو الآخر يبقى مختلف من دولة لأخرى، فمثلا في الدول الصناعية فإن المؤسسة الصغيرة تضم 500 عامل على الأقل، وفي الدول النامية هي المؤسسات التي تضم من 20 إلى 100 عامل على الأقل.[1]

- **معيار معامل رأس المال:** وجد معيار رأس المال ÷ العمل K/L للمزج بين المعيارين ويمثل حجم رأس المال المستخدم بالنسبة للوحدة من العمل (L) ويحسب بقسمة رأس مال ثابت (K) والتابع يعني كمية الاستثمار اللازمة لتوظيف عامل واحد في المؤسسة وغالبا ما يكون هذا المعيار (K/L) منخفضا في القطاعات التي تتميز بقلة راس المال ومرتفعا في القطاعات الصناعية للمؤسسات الكبرى والعملاقة التي تحتاج رأس مال كبير ذات التقدم العالي.[2]

الجدول رقم (1-1): المعايير الكمية المعتمدة في تحديد التعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الدول	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	
اليابان	عدد العمال	رأس المال
الولايات المتحدة	300	100 مليون ين
فرنسا	300	05 مليون وفرنك فرنسي
بريطانيا	300	-
التشيلي	300	3.5 مليون دولار
البرازيل	-	3.6 مليون دولار
الهند	-	750 ألف روبية
الجزائر	250	15 مليون دينار

Source : *Rapport sur l'état des lieux de secteur PME, ministère de PME, juin 2000, P : 05.*

[1]- قاشي خالد، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمحرك للتنمية في الجزائر، 2005- 2013، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة تصدر عن كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 12، البليدة 2، الجزائر، 2015، ص14.

[2]- السعيد بريش، مدى مساهمة المؤسسات الص و م الخاصة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حالة الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، العدد 12، جامعة بسكرة، الجزائر، 2007، ص62- 63.

1- **المعايير النوعية:** لا يمكن للمعايير الكمية من وضع حدود فاصلة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فيما يخص طبيعة تنظيم العمل أو علاقة المؤسسة بالمحيط او درجة التخصص وعمق تقسيم العمل...إلخ، لذا فإنه لا يكفي الاعتماد على المعايير الكمية لوحدها في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بل يجب إضافة معايير أخرى نوعية.

- **معيار قيمة المبيعات:** يعتبر هذا المعيار للتفرقة بين المؤسسات الكبرى والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومعرفة أهميتها من حيث الحجم، كما يصنف هذا المعيار ضمن المعايير النوعية غير أنه كمي في قياسه ولكنه نوعي في مدلوله، ويقيس هذا المعيار مستوى نشاط المشروع وقدرته التنافسية، وستعمل هذا المشروع في أمريكا وأوروبا، حيث تصنف المشروعات التي تبلغ مبيعاتها مليون دولار فأقل من المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ويرتبط هذا بشكل كبير بالمشروعات الصناعية.[1]

- **المعيار القانوني:** يتوقف شكل المؤسسة القانوني على طبيعة رأس المال وكذا مصادره وطريقة تمويلها، فشركات الأموال غالبا ما يكون رأس مالها كبير مقارنة مع الشركات العائلية، والتضامنية والمهن الصغيرة الإنتاجية والحرفية، وكذلك صناعة منتجات الألبان والخضر والفواكه والحبوب والمحلات التجارية المطابع والأسواق المركزية، بالإضافة إلى ورشات الصيانة وكذا أعمال البناء.[2]

- **معيار الإدارة (التنظيم):** وتصنف المؤسسة غلى مؤسسة صغيرة ومتوسطة حسب هذا المعيار إذا اتصفت بالخصائص التالية:

- الجمع بين الملكية والإدارة؛
- قلة عدد مالكي رأس المال؛
- ضيق نطاق العمل أي نطاق الإنتاج وتركز في سلعة أو خدمة واحدة؛
- صغر حجم الطاقة الإنتاجية؛
- الاعتماد بشكل كبير على المصادر المحلية للتمويل.

[1]- عمر خلف، مشروعات أعمال الصغيرة في العراق، التوطن والتمويل، وزارة المالية، مجلة كلية بغداد، جامعة العلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر 2013، ص131.

[2]- قاشي خالد، مرجع سابق، ص14.

– **معيار الاستقلالية:** المؤسسة الصغيرة والمتوسطة هي التي تكون مستقلة أي أنها تملك على الأقل 50% من رأس مالها ولكن بعض الدول تكون النسبة أقل من ذلك.

– **معيار التكنولوجيا:** المؤسسة الصغيرة والمتوسطة هي التي تستعمل أساليب انتاجية بسيطة مقارنة مع المؤسسات الكبرى.

– **معيار الملكية:** تعود أغلب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة غلى ارتفاع خاص وتشغل نسبة كبيرة منها مشروعات فردية وعائلية، ويلغب المدير هنا دورا كبيرا على جميع المستويات.

المطلب الثاني: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

في العادة يستخدم مفهوم الاعمال الصغيرة والمتوسطة ككتلة متجانسة في مقابل الشركات والاعمال الكبيرة، لكي هذا لا يلغي التباين الذي يميز عالم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث يمكن نقسم هذه المؤسسات إلى عدة أنواع تختلف اشكالها باختلاف المعايير.

أولا: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس أسلوب تنظيم العمل

حيث نفرق بين نوعين من المؤسسات:[1]

– **المؤسسات المصنعية:** يتميز عن صنف المؤسسات غير مصنعية من حيث تقسيم العمل وتعقيد العمليات الإنتاجية واستخدام الأساليب الحديثة في التسيير وأيضا من حيث طبيعة السلع المنتجة واتساع أسواقها.

– يوسط المؤسسات الغير مصنعية والمؤسسات المصنعية نظام المؤسسات المنزلية أو الورشات المتفرقة الذي يعتبر مرحلة سابقة (تمهيدية) نحو نظام المصنع، ومع ذلك يحتل مكانة كبيرة في اقتصاد البلدان النامية، وحتى في بعض البلدان المصنعة.

[1]– عثمان لخلف، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها في الجزائر، ص 34، 35.

– **المؤسسات الغير مصنعة:** تجمع المؤسسات الغير مصنعة بين نظام الانتاج العائلي والنظام الحرفي، إذ يعتبر الانتاج العائلي الموجه للاستهلاك الذاتي أقدم شكل من حيث تنظيم العمل، ومع ذلك يبقى يحتفظ بأهميته حتى في الاقتصاديات الحديثة.

ثانيا: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب معيار طبيعة المنتجات

تقسم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب طبيعة المنتجات التي تتخصص في انتاجها إلى ما يلي:[1]

– **مؤسسات انتاج السلع الاستهلاكية:** والمتمثلة في المنتجات الغذائية، منتجات الجلود والأحذية، والنسيج تحويل المنتجات الفلاحية، الورق ومنتجات الخشب ومشتقاته وغيرها من المنتجات الاستهلاكية.

– **مؤسسات انتاج السلع الوسطية:** هذه تركز أعمالها في مجال الصناعات الوسطية والتحويلية والمتمثلة في تحويل المعادن والصناعات الكيميائية والبلاستيكية، والصناعات الميكانيكية والكهربائية وصناعة مواد البناء والمحاجر والمناجم وتعتبر من أهم الصناعات التي تمارسها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة في الدول المتطورة.

– **مؤسسات إنتاج سلع التجهيز:** تتميز هذه عن السابقة باحتياجها إلى الآلات والمعدات الضخمة التي تتمتع بتكنولوجيا عالية للإنتاج، ورؤوس الأموال الكبيرة التي تستلزمها وهذا ما لا يتماشى مع إمكانيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ممّا يضيق عليها دائرة النشاط في هذا المجال، إذ ينحصر نشاطها في بعض الأنشطة البسيطة مثل: التركيب وصناعة التجهيزات البسيطة، وهذا في الدول المتقدمة، أما في الدول النامية فلا يتعدى نشاطها مجال الصيانة، الاصلاح لبعض الآلات والتجهيزات.

ثالثا: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب طبيعة نشاطها

حسب هذا المعيار يمكن تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالاستناد إلى النشاط الاقتصادي الذي ينتمي إليه إلى:[2]

[1]– نفس المرجع، ص 35– 36.

[2]– فاطمة الزهراء عبادي، مقومات تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، علوم تسيير تخصص إدارة اعمال، جامعة البليدة، الجزائر، 2007، ص37، 38.

1. مؤسسات التنمية الصناعية: يتصد بها تحويل المواد الخام إلى مواد مصنعة أو نفس مصنعة أو مواد كاملة التصنيع وتعبئتها وتغليفها.

2. مؤسسات التنمية الزراعية: تمس النشاطات التالية (مؤسسات الثروة الزراعية، مؤسسات الثروة الحيوانية، مؤسسات تنمية الثروة السمكية).

3. مؤسسات التنمية الخدمية والتجارية: تضم

1.3. مؤسسات التنمية الخدمية: وتتمثل المؤسسات التي تقوم بالخدمات المعرفية الفندقية، السياحية، خدمات الصيانة، خدمات النظافة، خدمات النقل والتجميل والتفريغ، خدمات النشر والاعلان أو خدمات الكمبيوتر، الأسواق المركزية والمراكز التجارية أو المطاعم المتميزة.

2.3. المؤسسات التجارية: وتشمل أيضا المتاجر بجميع انواعها مثل المتاجر العامة والمتجر المتخصصة في نوع معين من السلع.

3.3. مؤسسات المقاولة: تعتبر المقاولة الباطنية من أهم أشكال التكامل الصناعي الحديث وتعني تجسيد التعاون بين المؤسسات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة وتأخذ الأشكال التالية:

- تنقية الأشغال ويتمثل هذا النوع في قيام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتنفيذ أشغال لصالح جهات ومؤسسات أخرى وذلك خلال مدة محددة كمقابل.
- الانتاج: تقوم المؤسسات في هذه الحالة بإنتاج قطع الغيار وبعض المعدات حسب الخصائص والمواصفات المتفق عليها.
- تقديم الخدمات: حيث تقوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتقديم مجموعة من الخدمات لفائدة جهات مختلفة مثل الدراسة وتقديم الاستشارات[1].

[1]– فاطمة الزهراء عبادي، مقومات تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق، ص37، 38.

رابعا: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس توجهها

هناك عدة أشكال حسب هذا التصنيف:[1]

1. المؤسسات العائلية: تنشأ بمساهمة افراد العائلة ومكان تواجدها هو المنزل وعمالها هم افراد العائلة، تنتج منتوجات تقليدية وبكميات محدودة.

2. المؤسسات التقليدية: تتميز بكونها تلجأ إلى الاستعانة بالعامل الأخير واعتمادها على اليد العاملة البسيطة، وتتميز أيضا باستقلال مكان العمل عن المنزل.

3. المؤسسات المتطورة والغير متطورة: تلمح فيها اختلافا من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الأخرى وذلك من ناحية التنظيم العملي واستخدام رأس المال الثابت ومن ناحية المنتجات التي يتم صنعها بطريقة منتظمة باستخدام تكنولوجيا التنظيم والإدارة.[2]

خامسا: على أساس تنظيم العمل

يمكن التمييز بين نوعين: مؤسسة مصنعة، مؤسسة غير مصنعة.

الجدول رقم (1-2): يوضح تصنيفات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس تنظيم العمل

نظام التصنيع		النظام الصناعي للورشة المنزلية			النظام الحرفي		الإنتاج العائلي
مصنع كبير	مصنع متوسط	مصنع صغير	ورشة شبه مستقلة	عمل صناعي في المنزل	ورشات حرفية	عمل في المنزل	إنتاج مخصص الإستهلاك الذاتي
8	7	6	5	4	3	2	1

***Source** : Taly et r. morse, le petite industrire moderne et le développement. T1, P23.*

[1]- بوشارب ناريمان، تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة بسكرة، 2001/2004، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013، ص24.

[2]- لخلف عثمان، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر، 2004، ص46.

سادسا: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب التوجه القانوني

إن الشكل القانوني للمؤسسات يتفق وطبيعة النظام السياسي السائد ففي الأنظمة الليبرالية تسوء أشكال الملكية الخاصة، بينما في الأنظمة الاقتصادية الموجهة يكون تدخل الدولة كبيرا وتكون المؤسسات إما: ملكية عامة، تعاونية، ملكية خاصة.[1]

سابعا: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

الجدول رقم (1–3): يوضح تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر

الصنف	عدد الأجزاء	رقم الأعمال	الحصيلة السنوية
المؤسسات المصغرة	من 01 إلى 09	أقل من 20 مليون دج	أقل من 10 مليون دج
المؤسسات الصغيرة	من 10 إلى 49	أقل من 20 مليون دج	أقل من 100 مليون دج
المؤسسات المتوسطة	من 50 إلى 250	من 200 مليون دج إلى 02 مليار دج	من 100 مليون دج إلى 500 مليار دج

المصدر: القانون رقم 01- 18 المؤرخ في 2001/12/12 المتضمن القانون وتوجيهه لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المادتين 4 و20.

المطلب الثالث: الدور الإقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

بدأ الاهتمام يتجه نحو المشروعات الصغيرة لأنها تمتاز بكثرة عدد مهام انتشارها الواسع وخاصة في دول العالم الثالث الذي يعتمد اقتصاده فعلا على هذا العلم من المشروعات التي تدشن في مختلف القطاعات الاقتصادية والتجارية وغيرهما.[2]

أولا: المساهمة في التنمية المحلية

تسعى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى تنمية المناطق المحلية عن طريق:

[1]– فتحي السيد عبده، الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2005، ص50.

[2]– مروة أحمد، نسيم برهم، الريادة وإدارة المشروعات الصغيرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008، ص89

- توسيع تشكيلة منتجاتها بإنتاج أو بيع منتوج مكمل؛
- تعدد وحدات الإنتاج أو البيع عن طريق تعدد المناطق الجغرافية؛
- الانتقال من المؤسسات الحرفية إلى مؤسسات إنتاج أو بيع؛
- إنتاج أو بيع منتج جديد أو تطبيق تكنولوجيا جديدة أو اتباع أسلوب جديد في الإنتاج أو البيع... ويكون المسير هو صاحب القرار.

ثانيا: المساهمة في مجال المقاولة من الباطن

المقاولة من الباطن هي عملية لجوء مؤسسات إلى مؤسسات أخرى طالبة منها تنفيذ جزء من عملياتها الإنتاجية وذلك باعتبارات وأسباب اقتصادية قانونية واستراتيجية فهي بذلك تحقق تكاملا اقتصاديا بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال فرصة الامداد بالمكونات والاجزاء التي تدخل في المنتج النهائي او تنفيذ أعمال مكملة لأنشطة المؤسسات الكبرى.[1]

ثالثا: المساهمة في مجال الابداع والبحث والتطوير

تمارس المؤسسات الاقتصادية الحديثة خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نوعين او شكلين أساسين للبحث والتطوير أولهما داخلي ينفذ داخل المؤسسات وثانيهما خارجي ينجز من قبل المتعاقد معها في اطار عملية المقاولة من الباطن او عن طريق مراكز بحث للاستغلال كل ما نتيجة البيئة العلمية والتكنولوجية من الإمكانات للممارسة نشاطات البحث والتطوير ويتمثل الابداع في أحد الطرق التالية: اكتشاف فكرة جديدة، إنتاج منتج جديد، تقديم خدمة جديدة أو تحسينها، ولقد أبرزت دراسة قامت بها وزارة الصناعة الفرنسية جعل الابداع التكنولوجيا في الصناعة أن الممارسة المختلفة لنشاطات البحث والتطوير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مصدر اساسي للإبداع.

رابعا: مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التشغيل

[1]- مروة أحمد، نسيم برهم، الريادة وإدارة المشروعات الصغيرة، مرجع سبق ذكره، ص92.

تساهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بدور فعال في توفير فرص العمل إذ تعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية الخالقة لمناصب شغل جديدة فهي تتجاوز حتى المؤسسات الصناعية الكبيرة في هذا المجال رغم صغر حجمها والامكانيات المتواضعة التي تتوفر عليهما، فلقد أثبتت العديد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تميل إلى تكثيف عنصر العمل عن المؤسسات الكبيرة.[1]

خامسا: مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التكامل الصناعي

من المؤكد أن تواجد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة معا وتكاملها تعتبر ظاهرة صحية تدفع عملية التنمية إلى الأمام، فالمؤسسات الصغيرة تسود في تلك النشاطات التي لا تظهر فيها أهمية وفورات الحجم لأسباب تتعلق بطبيعة المنتج ذاته أو طبيعة العملية الإنتاجية أو بسبب ضيق السوق الكلية للسلعة، إذ لابدّ من وجود تكامل وسطي وتداخل بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومثال ذلك: شركة تويوتا تعتمد على تجميع الأجزاء المختلفة لسيارتها على المشروعات الصغيرة التي تمدها بالمكونات المختلفة للسيارة وكذلك الحال بالنسبة لشركة IBM التي تتعاقد مع ثلاثمائة شركة صغيرة في مختلف أنحاء العالم لتقديم خدمات الصيانة لعملائها[2].

سادسا: تحقيق التوازن الجهوي واللامركزي في التنمية

أهم الأهداف التنموية التي تحقق دور هام تتمثل في:

– انتشار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين الأقاليم يمكن من وقف حركة الهجرة المستمرة من الريف إلى المدن، والتي أدت إلى تكديس المدن والمناطق التي يتركز بها النشاط الاقتصادي، وسرعان ما ظهرت السلبيات نتيجة الضغوط على خدمات المرافق المختلفة.

– أن إنعاش المناطق الداخلية بالإعتماد على نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فهو يحقق نوعا من التأكيد والدعم للروابط بين الزراعة والصناعة والفوائد المترتبة على ذلك.

[1]– صفوت عبد السلام عوض الله، اقتصاديات الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقيق التصنيع، دار النهضة العربية، 1993، ص41.

[2]– نهال فريد مصطفى، نبيلة عباس، أساسيات الأعمال في ظل العولمة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص92.

– تحقيق التوزيع العادل للدخل، فإنتشار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين مختلف المدن يمكن من جعل النشاط الاقتصادي قريبا من الأعداد الهائلة من الأفراد وللتخفيف من حدة الفقر في المناطق النائية والريفية.

– زيادة حجم الإستثمار والإستهلاك: تتميز هذه المؤسسات بإرتفاع معدل دوران رأس المال بما يجعل هذه المؤسسات نواة للمؤسسات الكبيرة خاصة في مجال الصناعة مما يؤدي إلى زيادة حجم الإستثمار الكلي في الإقتصاد الوطني وهذا يضمن إرتفاع معدلات النمو الإقتصادي من خلال عمل مضاعف الإستثمار والعمل.

سابعا: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الصادرات

تعاني معظم الدول النامية من وجود عجز في الميزان التجاري، ويمكنها أن تواجه هذا العجز عن طريق زيادة حجم الصادرات وخفض الواردات وذلك من خلال توفير سلع تصديرية قادرة على المنافسة أو توفير سلع تحل محل السلع المستوردة وتشير تجارب العديد من الدول إلى أهمية منتجات الصناعات الصغيرة في هيكل الصادرات[1].

ثامنا: تأثير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على مؤشرات الاقتصاد الكلي

أهم المؤسسات التي يمكن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تؤثر فيها:

1. زيادة الناتج الوطني: نلاحظ من الانتشار الواسع والنشاط الهائل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كافة المجالات الصناعية الزراعية والخدمية أنهما تساهم بشكل مباشر وبنسب عالية في الناتج الوطني الإجمالي أكثر مما تساهم به المؤسسات الكبيرة في الدول المتقدمة والنامية، وهذا يتضح من خلال رفع مستوى التوظيف العمل الذي هو أبرز عناصر الإنتاج وبالتالي مما يرفع من مستوى الطلب الكلي الفعال على السلع الاستهلاكية والاستثمارية، كما ان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تساعد على رفع معدلات الانتاجية لمختلف عوامل الانتاج التي تستخدمها.

[1] فتحي السيد عبده، الصناعات الصغيرة ودورها في التنمية، مرجع سبق ذكره، ص71.

2. تعبئة الادخار: تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وحدات انتاجية ومراكز اشهارية تعمل على تعبئة المدخرات الخاصة بالأفراد لتشغيلها داخل الاقتصاد الوطني حيث تعد قناة اضافية لجذب المدخرات للمساهمة في تمويل التنمية.

المبحث الثالث: تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تعرف بيئة الأعمال في القوت الحاضر شدة منافسة وكثرة المنافسين في ظل إقتصاد السوق، وبالتالي فإن المؤسسة الإقتصادية تجد نفسها مضطرة لمواجهة هذه المنافسة وهو ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تعددّت التعاريف المتعلقة بالتنافسية وذلك لإختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع.

التنافسية هي القدرة على الصمود أمام المنافسة بغرض تحقيق الأهداف من ربحية ونمو واستقرار وابتكار وتجديد، ويرى «Oughton» بأنّ: "التنافسية هي فترة المنظمة على انتاج السلع والخدمات كنوعية كبيرة وسعر المناسب وفي الوقت المناسب، وهذا يعني تلبية حاجات المستهلكين بشكل أكثر كفاءة من المنظمات الأخرى. وتعرف ايضا بالجهود والاجراءات والابتكارات والضغوط وكافة الفعاليات الإدارية والتسويقية والإنتاجية والإبتكارية والتطويرية التي تمارسها المنظمات من أجل الحصول على شريحة أكبر ورقعة أكثر إتساعا في الأسواق التي تهتم بها.[1]

تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

[1]- رجم نصيب وأمال عياري، الاستراتيجيات الحديثة للتغيير كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الجزائرية الملتقى الدولي حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية وتحولات المحيط، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002، ص13.

عرف بورتد تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أنها: "تنشأ أساسا من القيمة التي تستطيع المؤسسات أن تخلقها لزبائنها بحيث يمكن ان تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع مساوية، أو بتقديم متفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة.[1]

فتعرف أيضا على أنهما إيجاد أوضاع تفوق مختلفة ومصنوعة تملكها المؤسسات الصناعية والمتوسطة تتفق فيها في مجالات: تسويق، تموين، الكوادر البشرية.[2]

من خلاف التعريف الأول نرى أن بورتد ركز على القيمة التي تخلقها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لعملائها، والتي تأخذ صورتين إما في شكل أسعار أقل مقارنة مع المنافسين وفي شكل منتج متميز أما التعريف الثاني فقد حدّد أربعة مجالات (أنشطة): إنتاج، تسويق، تموين، كوادر بشرية، هي الكفيلة حسب رأيه في تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثاني: مستويات التنافسية والعلاقة بينهما

قسمت التنافسية إلى ثلاثة مستويات وشملت: على مستوى الدولة، على مستوى قطاع الصناعة، على مستوى المؤسسات.

أولا: مستويات التنافسية

1- على مستوى الدولة: ليس هناك تعريف محدد لتنافسية الدولة، ومن تلك التعاريف المقدمة لها ما يلي:[3]

- تعريف المنتدى الاقتصادي العالمي: يعرف التنافسية بأنها القدرة على توفير البيئة الملائمة لتحقيق معدلات نمو مرتفعة ومستدامة؛

[1]- نبيل مرسي خليل، التنافسية في مجال الأعمال، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر، ص84.

[2]- محسن أحمد الخيضري، صناعة المزايا التنافسية، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مصر، 2004، ص33، 34.

[3]- كمال رزيق وقاسي ياسين، تنافسية الجزائر ضمن مقتضيات التنافسية الدولية كمؤشر للأداء المتميز، الكتاب الجامع للمؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08-09 مارس 2005، ص20.

– تعريف مجلس التنافسية الصناعية الأمريكي: يعرف التنافسية بأنها مقدرة البلد على انتاج السلع والخدمات التي تستوفي شروط الأسواق الدولية وفي الوقت نفسه تسمح بتنمية المداخيل الحقيقية فهي وسيلة لتحقيق الرفاهية للسكان والتنافس فقط؛

– تعريف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: التنافسية الدولية هي القدرة على توليد المداخيل من خلال عوامل انتاج تكون مرتفعة بنيا بالإضافة إلى توليد مستويات عمالة مستدامة لعوامل الإنتاج وفي الوقت نفسه المقدرة على التعرض للمنافسة الدولية كما يمكن عموما تعريف تنافسية الدولة ككل: بقدرة البلد على تحقيق معدل مرتفع ومستمر لمستوى دخل أفرادها؛

– يعتبر تقرير التنافسية العالمية مؤشر من بين المؤشرات التي تقيس القدرة التنافسية للشغل، وهو يصدر عن المنتدى الاقتصادي العالمي في دافوس بسويسرا؛

– ومن أجل تقييم وترتيب تنافسية الدول المشاركة والتي بلغ عدد 17 دولة في قمة 2005 ثم استخدام مؤشرين، واحد خاص بالاقتصاد الكلي (مؤشر تنافسية النمو) والتالي خاص بالاقتصاد الجزئي (مؤشر تنافسية الأعمال)؛

– ولقد احتلت الجزائر المرتبة 77 من أصل 177 دولة وهذا حسب مؤشر تنافسية النمو، بعدما كانت قد احتلت في سمة 2004 المرتبة 71 من أصل 104 دولة؛

– أما على الصعيد العالمي فقد احتلت فنلندا المرتبة الأولى عالميا، وهذا للمرة الرابعة على التوالي، ثم تليها الو.م.أ في المرتبة الثانية.[1]

1– على مستوى قطاع الصناعة: عند الحديث عن قطاع صناعي معين، فهو يمثل مجموعة من مؤسسات التي تشترك في نفس النشاط الرئيسي ولذلك فإنه من المهم تحديده بشكل دقيق لأن المجالات المختلفة في صناعة ما قد لا تكون متشابهة في ظروف الإنتاج وتقاس تنافسية مستوى الصناعة او انشاط الممارس من حيث تفوقه على الأنشطة الأخرى في المجالات:

– الجودة الأفضل والمواصفات القياسية الأرقى؛

[1] http:// www.competiti veness.org.jo/arabic/files, -تاريخ التصفح 2022/03/25

- قدرة المنتجات على الاشباع للحاجات المتنامية؛
- التكنولوجيا المستخدمة وخدمات ما بعد البيع؛
- الربحية الكلية للقطاع؛
- الميزان التجاري للقطاع؛
- محصلة الاستثمار الأجنبي المباشر.

وهو ما يؤدي إلى انطلاق الصناعة على مستويات ربحية وآفاق متسعة وتشكل مهما نمطا وشكلا من أشكال التجانس والتوافق والانسجام، وهو ما يتيح تألقا وازدهارا على مستوى الصناعة ككل.

2- على مستوى المؤسسات: يمكن تعريف تنافسية على مستوى المؤسسات بأنها القدرة على تزويد المستهلك بمنتجات وخدمات بشكل أثر كفاءة وفعالية من الآخرين في سوق الدولة مما يعني نجاحا مستمرا لهذه المؤسسة على الصعيد الدولي في ظل غياب الدعم والحماية من قبل الحكومة ويمر ذلك من خلال رفع انتاجية عوامل الانتاج الموظفة في العملية الإنتاجية (عمل رأس مال، تكنولوجيا).

ثانيا: العلاقة بين مستويات التنافسية

إن العلاقة بين التنافسية على الأصعدة الثلاثة المذكورة سابقا (دولة، قطاع، مؤسسة) هي علاقة تكاملية حيث أن أحدهما يؤدي إلى الآخر فلا يمكن الوصول إلى قطاع أو صناعة تنافسية في ظل غياب مؤسسات ذات قدرة تنافسية على الصعيد الدولي، وبالتالي فإن تحقيق الدولة لمعدل مرتفع ومستمر لدخل الفرد، يعود ليلا على أن الأنشطة الإقتصادية المختلفة تمتلك في مجملها ميزة تؤهلها للمنافسة على الصعيد الدولي.

المطلب الثالث: أنواع المنافسة

إن المنافسة التي تشهدها المؤسسات تعرف أشكالا وتقسيمات عديدة تبعا لمجموعة من المعايير التي سنحاول التطرق لبعض منها في هذا المطلب.

أولا: معيار مجال التنافس

وتصنف المنافسة حسب هذا المعيار إلى[1]:

1. منافسة غير مباشرة: وهي ذلك الصراع القائم بين جميع المؤسسات في السوق لقطاعات مختلفة، وذلك للحصول على الموارد المتاحة مثل الموارد البشرية، المالية، والطبيعية.

2. منافسة مباشرة: وهي ذلك الصراع القائم بين مؤسسات في نفس القطاع، وتختلف شدة هذه المنافسة من قطاع إلى آخر.

ثانيا: معيار هيكل السوق

وتصنف المنافسة حسب هذا المعيار إلى:

1. المنافسة الكاملة: وتعني وجود عدد كبير من العارضين والمستهلكين، بحيث لا يمكن لأي منهم أن يؤثر في السوق، وتجانس المنتجات المعروضة في جميع الجوانب من وجهة نظر كل المستهلكين، أي عدم وجود تمييز بين المنتجين، وحرية دخول وخروج عوامل الإنتاج.

2. المنافسة الاحتكارية: وتعني وجود عدد كبير نسبيا من البائعين والمشترين (العارضين والطالبين)، ومنتجات غير متجانسة ومتميزة عن بعضها البعض، وإن كانت عبارة عن بدائل قريبة – (متشابهة غير متماثلة)–، والزبائن ليس لديهم صورة كاملة وواضحة عن كل ما يجري في السوق من منتجات أو سياسات أو أسعار، أو توزيع، وتتسابق المؤسسات المنتجة في ظل هذه المنافسة، في مجال تحسين الجودة، وتقديم أفضل المنتجات للمستهلك وتحسين كفاءتها الإنتاجية.

3. احتكار القلة: وتعني: «سيطرة عدد محدود من المؤسسات على القطاع»، أي وجود عدد قليل من المنتجين (العارضين والبائعين) كل واحد منهم يتمتع بكبر حجم إمكانيته، ومعرفة جيدة بما يفعله الآخرون في السوق، والقدرة على بناء سياسات تسويقية تنافسية مثل التحكم في زيادة أو نقصان الأسعار،

[1]– عبد السلام أبو قحف: التنافسية وتغيير قواعد اللعبة، الإسكندرية، 1997، ص25.

وإستعمال وسائل ترويجية وفنية وتكنولوجية لتطوير المنتجات، وجذب الزبائن والمستهلكين[1]، الذين لا يتمتعون بمعرفة كاملة عن سياسات مختلف المنافسين، من أمثلة هذه المنافسة نجد منافسة إنتاج السيارات والأدوات الكهربائية[2].

4. الاحتكار الكامل: وتعني «سيطرة مؤسسة واحدة على السوق»، ولأجل تدعيم مكانتها على المدى الطويل تقوم هذه المؤسسة المسيطرة بدراسة رغبات المستهلكين والزبائن والعمل على تلبيتها من أجل تحسين صورتها أمام الجمهور.

ثالثا: معيار السعر

وتقسم المنافسة حسب هذا المعيار إلى منافسة سعرية ومنافسة غير سعرية:

1. المنافسة السعرية: وهي المنافسة التي يكون الصراع فيها مركزا حول تخفيض الأسعار.

2. المنافسة الغير سعرية: وهي المنافسة التي لا يكون التركيز فيها على السعر وإنما على عناصر أخرى مثل: السلعة، الخدمة، المكان، الترويج ...إلخ.

رابعا: معيار موضوع التنافس (ما يتم التنافس عليه)

وتقسم المنافسة حسب هذا المعيار إلى:

- منافسة في مجال السلع والخدمات؛
- منافسة ما بين المؤسسات حول زيادة المبيعات والحصول على أكبر حصة من السوق؛
- منافسة شاملة: وهي المنافسة فيما بين منتجات وخدمات مختلفة ولكنها بديلة من حيث المنفعة أو الخدمة[3].

[1]- طلعت أسعد عبد الحميد، التسويق الفعال، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2002، ص73.

[2]- توفيق محمد عبد المحسن، حوث التسويق وتحديات المنافسة الدولية، دار النهضة العربية، بيروت، 2001، ص153.

[3]- توفيق محمد عبد المحسن، حوث التسويق وتحديات المنافسة الدولية، مرجع سبق ذكره، ص153.

خلاصة

خلصنا من خلال هذا الفصل إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي مجموعة المشروعات التي تقوم بالإنتاج على نطاق صغير وتستخدم رؤوس أموال وتوظف عددا محدودا من الأيدي العاملة وتتبع أسلوب الإنتاج الحديث أي يغلب على نشاطها الآلية وتطبق مبدأ تقسيم العمل.

كما تضم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة العديد من التصنيفات التي تطرقنا لها سابقا، ولها العديد من الخصائص والمعايير، إضافة إلى أنها تلعب دورا هاما في الإقتصاد، كما تعرفنا أيضا على تنافسية هذه المؤسسات.

الـفَصل الـثَّانِي

تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تمهيد

أخذ مصطلح التكنولوجيا يستأثر بالاهتمام الخاص والمتزايد في العقود الأخيرة في هذا القرن، حيث أصبحت التكنولوجيا مثار اهتمام مختلف المؤسسات في جميع أنحاء المعمورة.

تعتبر التكنولوجيا وتغيراتها من أهم المظاهر المؤثرة في المجالات المتعلقة بحياة البشر من علوم وتاريخ وعلى نمط الحياة البشرية، فقد ارتبطت التغيرات التي طرأت على طريقة الحياة التي نعيشها بالطفرة التكنولوجية وأصبحت تلامس أكثر الامور ارتباطاً بالبشر.

ومن أجل أخذ نظرة على موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال إرتأينا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

المبحث الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال دواعي وأهداف وآثار إستخدامها

المبحث الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وذلك بالتعريف بها، وكذا التعرف على خصائصها ومكوناتها، إضافة إلى الأهمية التي تكتسيها والمزايا والعيوب التي تحملها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال مفهوما متداخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهده، فمعظم هذه التكنولوجيات كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن إعتباره حديثا هو توسع إستخداماتها في مجال تسيير المؤسسات، وإعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وخاصة الإنترنت.

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أنها: "مختلف أنواع الإكتشافات والمنتجات والإختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيات الحواسيب والإتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها وإسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة"[1].

كما يعرف التقرير الإقتصادي الدولي الذي يصدره تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بأنها تتضمن الحاسبات الآلية والبرامج الجاهزة ومعدات الإتصال عن بعد.

ويعرفها البعض على أنها مزيج من الصناعات المترابطة وهي صناعة المكونات المادية للحاسب الآلي، وصناعة البرامج الجاهزة وصناعة الخدمات مثل خدمات الشبكات وصيانة الأجهزة المادية.

تعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات كذلك على أنها تقنيات المعلومات المستخدمة في جميع المجالات بدءا من التجهيزات والبرمجيات وصولا إلى التقنيات المستخدمة في مجال الإتصالات[2].

[1] – جمال لعمامرة، مالك علاوي، أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي حول أثر الإنكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007، ص2.

[2] قوراري مريم، علي بلحاج ياسين، مقال بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إبداع المؤسسة، جامعة تلسمان، 2013، ص280.

ويرى آخرون أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات هي نظم الحاسب التطبيقية التي تتضمن كل من الأجهزة المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة وشبكات الإتصال عن بعد والتي توجد في بيئة الأعمال.

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أيضا على أنها التكنولوجيا المبنية على الإلكترونيات والتي يمكن أن تستخدم في جمع وتخزين ومعالجة ووضع هذه المعلومات في حزم متكاملة ومن ثم الوصول إلى المعرفة.

وهناك من يرى أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات يقصد بها تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في معالجة المعلومات وإرسالها وتخزينها وإسترجاعها بسرعة ودقة وكفاءة ومن أهم هذه النظم التكنولوجية: تكنولوجيا تفصيل البيانات، تكنولوجيا الإتصال عن بعد، تكنولوجيا الحاسبات الآلية، البرامج الجاهزة.

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أيضا على أنها وسيلة تعتمد على الإعلام الآلي والتي تستعملها المنظمات للتعامل مع المعلومات والإستجابة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات وإسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها المختلفة (نص، رقم، صور) ويمكن تعريفها بأنه :"تقنية القرن العشرين وماب عده وهي أنظمة بالغة الدقة من مجموعة أدوات تستخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبث ونقل المعلومات بجميع أشكالها"[1].

وتشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرعين أساسيين هما[2]:

تشغيل المعلومات: يشمل هذا النوع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، وتعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي في أشكاله المختلفة.

[1] قوراري مريم، علي بلحاج ياسين، مقال بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إبداع المؤسسة، المرجع السابق، ص280.

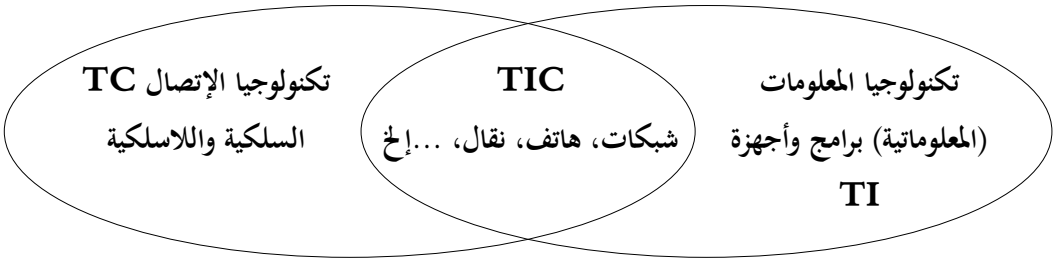
[2] توامي يعقوب، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (P.T.N.E) خلال الفترة 2010-2012-، مذكرة ماستر، تخصص : مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، 2013/2012، ص5.

نقل وإيصال المعلومات: يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب، ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد.

وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ناتجة عن التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات، ...) ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية أو تلخيصها في الشكل الموالي:

TIC = تكنولوجيا المعلومات (TI) + تكنولوجيا الإتصال (TC)

الشكل رقم (2-1): يوضح التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الإتصال



المصدر: توامي يعقوب، أثـر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالـي للمؤسسـة الاقتصاديـة – دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (P.T.N.E) خلال الفترة 2010-2012-، مذكرة ماستر، تخصص : مالية مؤسسـة، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، 2013/2012، ص5.

وبالتالي فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تجمع بين تكنولوجيا المعلومات أو المعلوماتية (التي هي مجموع الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها مكتوب، مسموع ومرئي) وتكنولوجيا الاتصال (وهي البنية التحتية التي تمكن التواصل الاجتماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي)، لكن هذا لا يعني أن هذين النظامين الفرعيين مفصولين عن بعضهما البعض، بل هما متفاعلين ويجمع بينهما على المستوى التقني مفهوم الشبكة وكل ذلك في شكل تنظيم نسقي غير قابل للتجزئة فلو أزيحت البرامج لن تكون هناك معلوماتية ولو أزيحت الأقمار الصناعية لن يكون هناك بث تلفازي أو مكالمات هاتفية بعيدة المدى ولا انترنت[1].

[1] توامي يعقوب، أثـر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالـي للمؤسسـة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره، ص5.

المطلب الثاني: أهمية ومزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات والإتصال

لتكنولوجيا لمعلومات والإتصال أهمية كبيرة في شتى الميادين والمجالات، كما أن لها العديد من المزايا تقابلها الكثير من العيوب نبرزها من خلال هذا المطلب.

أولا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها، وخدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة، بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.

كما توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، والجوع، والمرض، والأمية، والتدهور البيئي.

ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات توصيل منافع الإلمام بالقراءة والكتابة، والتعليم، والتدريب إلى أكثر المناطق انعزالا، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن للمدارس والجامعات والمستشفيات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها[1].

كما تتجلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ميادين أخرى من أهمها[2]:

---

[1] هناء، عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية –دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس–، أطروحة دكتوراه، تخصص المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015، ص78، 79.

[2] هناء، عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية – دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس–، المرجع السابق، ص79، 80.

– المساهمة في التنمية الاقتصادية: حيث تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء أشكال جديدة تماما من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة، وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حيوية الجميع، وتتمحور تلك الثورة حول قوة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا؛

– زيادة قدرة الأّشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا؛

– تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة الأشخاص المهمشين والمعزولين من أن يدلوا بدولهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن نوعهم أو مكان سكنهم، وهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وبوسعها تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق، ويمكنها أيضا المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية؛

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان وزمان، وبتكلفة منخفضة، فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المنظمات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب وبرامج التعليم وغيرها[1]؛

[1] هناء، عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية – دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس–، المرجع السابق، ص79، 80.

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، وتوعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي والكلي[1].

ثانيا: مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات الإتصال

1. مزايا تكنولوجيا المعلومات الإتصال: إن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال العديد من المزايا تتمثل فيما يلي[2]:

– **زيادة المبيعات والأرباح:** تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة المبيعات من خلال مساعدتها للمنظمة في إشباع حاجات ورغبات العملاء، ويترتب على زيادة المبيعات تحسين الربحية خاصة في ظل تخفيض التكاليف والذي يتحقق أيضا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

– **تخفيض التكاليف:** إن تخفيض التكاليف يعتبر من أهم الفوائد التي تجنيها منظمات الأعمال جراء استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عدة مجالات أهمها تأدية الأعمال والمهام الكتابية بطريقة آلية، كذلك استخدام الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون كما تستخدم في تنفيذ الإنتاج حسب الطلب؛

– **الحصول على مزايا تنافسية:** تستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وضعها في البيئة التنافسية، والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات مبتكرة تسمح لتلك المنظمات بالمنافسة بصورة أكثر فعالية؛

– **تحسين الجودة:** عن أحد أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحسين جودة المخرجات والتصميم بمساعدة الحاسب الآلي خير مثال على ذلك، كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الجودة فيما يعرف بالتبادل الإلكتروني للبيانات، حيث تستخدمه المنظمات

[1] هناء، عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية – دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس–، المرجع السابق، ص80.

[2] بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، تخصص علوم تسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013/2012، ص135.

للاتصال بالمنظمات الأخرى إلكترونيا كإصدار أوامر إلكترونية للمورد، ثم تتم إجراءات الصفقة باستخدام الاتصال الإلكتروني، وبالتالي تقليل فرص الخطأ بسبب تخفيض واختصار إجراءات عقد الصفقات.

بالإضافة إلى ما سبق فهناك مزايا إضافية أخرى لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال تتمثل في[1]:

- تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية؛
- زيادة القدرة على الخلق، الإبداع والابتكار؛
- مواجهة التحديات الخارجية؛
- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؛
- دعم وتحسين عمليات اتخاذ القرار؛
- تحسين وتنشيط حركة الاتصالات بالمنشأة؛
- صياغة وتنفيذ استراتيجيات المنظمة.

2. عيوب تكنولوجيا المعلومات الإتصال: كما لتكنولوجيا المعلومات والإتصال مزايا لها العديد من العيوب نوجزها من خلال النقاط التالية[2]:

– فقدان بعض الوظائف: يمكن أن تؤدي زيادة الكفاءة والأتمتة الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى فقدان الوظائف، لا سيما في الوظائف اليدوية وفي قطاع التصنيع.

– فقدان لغة الجسد: التواصل من خلال المذكرات الصوتية أو الرسائل الفورية لا يأخذ في الاعتبار لغة الجسد.

تعد الإشارات غير اللفظية جزءًا حيويًا من طريقة تواصل البشر ، حيث تشير التقديرات إلى أن 55٪ من محتوى الرسالة المتعلقة بالمشاعر والمواقف يتم تصويره باستخدام تعابير الوجه وحدها.

---

[1] بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، المرجع السابق، ص135.

[2] ثائر محمود العاني، تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة القائم على التجارة الكترونيا أداة للمنافسة الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، ع51، 2008، ص135.

على هذا النحو، هناك فرصة أكبر لأن يساء فهم رسالتك إذا لم تشارك في حوار وجهًا لوجه مع الشخص الذي تتحدث إليه.

– **القضايا الأمنية:** توفر TICS مجموعة متنوعة من الطرق للمحتالين للوصول إلى البيانات الشخصية للأفراد، مما قد يؤدي إلى خسارة المال والسمعة لك أو لشركتك، تعني تقنيات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أنه باستخدام المعلومات الأمنية الصحيحة، يمكن لطرف ثالث انتحال شخصيتك والوصول إلى أموالك عن بُعد.

يتناقض هذا بشكل صارخ مع حقبة ما قبل TICS، عندما كان المحتالون بحاجة إلى إقناع شخص آخر (على سبيل المثال، صراف البنك أو مشغل الهاتف) بهويتهم من أجل الوصول إلى الأموال.

– **صعوبة تدريب العاملين:** إذا نفذت منظمة نظامًا جديدًا لتكنولوجيا الاتصالات، فسيتعين عليها دفع رسوم إضافية لتدريب موظفي المنظمة حتى يتمكنوا من استخدام هذه التكنولوجيا بفعالية.

يتعلم بعض الموظفين أولاً أكثر من غيرهم ، مما قد يؤدي إلى فقدان الوظائف.

– **التكلفة:** قد يكون تركيب نظام تكنولوجيا اتصالات جديد مكلفًا للغاية، سواء لمنزل أو لمؤسسة كبيرة جدًا.

المطلب الثالث: خصائص ومكونات تكنولوجيا المعلومات الإتصال

سنبرز من خلال هذا المطلب الخصائص التي تحملها تكنولوجيا المعلومات الإتصال، إضافة إلى المكونات التي تحتويها.

أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصالات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص[1]:

1. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

[1] نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والإتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، إتحاد الجامعات العربية، 2020، ص44، 45.

2. اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

3. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله.

4. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

5. قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من مكان إلى مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ

6. قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لآخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

7. الجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير كبيرة، وهذا ما يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة.

8. الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار[1].

9. العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي، فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

[1] نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والإتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، المرجع السابق، ص45.

ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ولكي نفهم هذه التكنولوجيا علينا أن نتناول أهم مكوناتها والتي تتمثل في مكونين رئيسيين[1]:

1- المكون المعرفي: ولعل المصطلح الأكثر شيوعا لهذا المكون هو البرمجيات أو الـ (Software)، ويمكن اعتبارها بمثابة روح هذه التكنولوجيا الجديدة وجوهرها، حيث أن البرمجيات ليس لها وجود مادي ملموس، بمعنى أن ليس لها كتلة مادية ترى.

2- المكون المادي: ويقصد به مجموعة الأجهزة والمعدات الإلكترونية التي تحوى المكون المعرفي المعلوماتي (Software)، ومن خلالها يتم تشغيل هذه البرمجيات، لذا يمكن اعتبار هذا المكون بمثابة حلقة الوصل ما بين المكون المعلوماتي والمستعمل، وتعتمد في عملها على ترجمة البرمجيات والمعلومات إلى وسائط سمعية وبصرية يسهل على المستخدم إدراكها، مثل أجهزة الحاسوب، ماكينات البنوك الآلية، الهاتف المحمول...الخ، ونظرا لوجوده المادي يعد هذا المكون أكثر إدراكا من قبل المستخدمين.

وبتتبع التطور التاريخي لهذه التكنولوجيا نجد أن اتجاهات التطوير تحدث في ثلاثة محاور رئيسية هي[2]:

3- التصغير: وهو يمثل الاتجاه نحو تصغير حجم الحاسوب مع الحفاظ على قدراته وإمكاناته وتطويرها.

4- السرعة: ويقصد بها سرعة الحاسوب في إجراء معالجة البيانات وتشغيلها، ولقد شهد هذا الاتجاه تطورا كبيرا حتى الوقت الحالي.

5-إمكانية الاقتناء: تدريجيا تتزايد إمكانية اقتناء الحواسيب، وذلك لأن التطوير المستمر في إنتاج التطبيقات يسهم في تقليل تكلفتها، كما أن تطوير نظم وآليات التشغيل تسهل من استخدام هذه الحواسيب.

وقد أدى انتشار تطبيقات هذه التكنولوجيا الجديدة في كافة مجالات الحياة، وتزايد اعتماد الإنسان عليها أن أصبحت نمطا لحياته في عصر المعلومات.

---

[1] لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008/2007، ص49، 50.

[2] المرجع نفسه، ص50.

المبحث الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال دواعي وأهداف وآثار إستخدامها

سنتعرض من خلال هذا المبحث إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، إضافة إلى دواعي وأهداف وآثار إستخدامها.

المطلب الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال

لقد انتشرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في شتى المجالات، وعلى جميع المستويات، وتصنف من عدة زوايا، تختلف باختلاف منظور الباحث أو المطور أو المخطط، أو المستخدم إلى لها حسب التصنيفات التالية.

أولا: التصنيف وفق طبيعة التطبيق

يمكن تصنيف تطبيقات المعلوماتية وفقا لطبيعة التطبيق إلى أربع فصائل رئيسية[1]:

1. تطبيقات معالجة البيانات: وهي من أوائل تطبيقات الحاسوب وأبسطها من الناحية الفنية من أمثلتها حفظ سجلات الأفراد، واستخراج قوائم المرتبات والكشوف الحسابية وحسابات العملاء....الخ، وتتسم هذه التطبيقات بضخامة حجم البيانات وبساطة العمليات الحسابية.

2. تطبيقات معالجة المعلومات: وهنا يتجاوز نظام الحاسوب حدود التعامل الأولي مع البيانات إلى اكتشاف العلاقات التي تربط بينها من أجل استخراج الكليات والمؤشرات والتحليلات الإحصائية، ومن أمثلة هذه التطبيقات نظم المعلومات الإدارية، وتشتمل على مهام الجمع أو التقاط المعلومات، توصيل المعلومات، خلق وتوليد المعلومات، الحفظ والصيانة، الاتصال والإرسال والنقل.

3. تطبيقات معالجة المعارف: ترتقي النظم المعلوماتية للتعامل مع المعارف والخبرات لا مع المعلومات المباشرة فقط، من أمثلتها النظم الخبيرة.

[1] لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، المرجع السابق، ص51.

4. تطبيقات التعلم الذاتي: وهي تمثل ذروة الارتقاء بالنسبة للنظم المؤتمتة، وذلك نظرا لقدرتها على اكتساب المعارف ذاتيا، بدلا من تغذيتها من مصادر خارجية (البشر والوثائق)، فبفعل خاصية التعلم الذاتي يمكنها أن تتكيف تلقائيا مع ما يستجد على المتغيرات التي تتعامل معها.

ومن حيث طبيعتها أيضا يمكن تقسيم التطبيقات المعلوماتية وفقا لطبيعة العنصر أو النسق الذي تدخل في تكوينه وتشمل[1]:

5. تطبيقات على مستوى المنتج: كاستخدام العناصر الإلكترونية الدقيقة كمكونات أساسية في تصميم المنتجات.

6. تطبيقات على مستوى العمليات الإنتاجية: وتشمل أتمتة العمليات الصناعية.

7. تطبيقات على مستوى التنظيم والسيطرة والرقابة: مثل تطبيقات الرقابة على المخزون والإنتاج...الخ.

ثانيا: تصنيف التطبيقات وفق مستوى المهارة:

ويقصد بالمهارة هنا تلك المتعلقة بالمهام التي توكل لنظام المعلوماتية القيام بها، ويمكن تقسيمها كذلك إلى[2]:

1. تطبيقات المهارات الدنيا: كاستخدام الروبوت في التطبيقات البدائية، كنقل المواد وأعمال التغليف...الخ.

2. تطبيقات المهارات الوسطى: ويقصد بها استخدام نظم المعلومات في الأعمال ذات الطابع الكتابي ومعالجة النصوص...الخ، كبرنامج Excel، Word...

3. تطبيقات المهارات العليا: وتندرج تحتها نظم المعلوماتية لمساندة المخططين والمصممين: كالتصميم باستخدام الحاسوب والنظم الداعمة لاتخاذ القرار.

4. التصنيف وفقا لآلات التطبيق: ويمثل الجدول التالي بعض أمثلة التطبيقات في الحالات المختلفة التي من بينها قطاع المال، والاقتصاد، والتصنيع.

[1] لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، المرجع السابق، ص51، 52.
[2] المرجع نفسه، ص52.

المطلب الثاني: دواعي وأهداف إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال

إن وراء إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الكثير من الدواعي والأسباب، وكذا العديد من الأهداف يمكن توضيحها من الخلال النقاط التالية.

أولا: دواعي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال

ساهمت مجموعة من الظروف والأسباب إلى زيادة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والتوسع في استخدامها تتمثل في[1]:

1-التغيرات السريعة والمعقدة في بيئة العمل: تعمل المؤسسات في بيئة شديدة الاضطراب والتغير، نتيجة لما أفرزه التقدم في تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل الاقتصادية والسياسية، بالتالي أصبحت المؤسسات مطالبة باستخدام كافة الوسائل- والتي منها تكنولوجيا المعلومات – لفهم هذه البيئة والتنبؤ بتغيراتها.

2-التغير في حدة المنافسة وطبيعتها: نتيجة للضغوط التي تمارسها المؤسسات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقمة إلى ازياد حدة المنافسة العالمي، هذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم منتجات حسب طلب العميل، وفي هذا الإطار تدخل تكنولوجيا المعلومات كأداة داعمة لكل هذه العمليات.

3-المسؤولية البيئية والاجتماعية: أصبحت المؤسسات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا لأهمية تفاعلها مع المجتمع الذي تعمل ضمنه، حيث تسعى إلى المساهمة للقيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية، الصحة والسلامة المهنية وغيرها، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تدعم هذه الأنشطة من خلال مختلف تطبيقاتها.

4-سرعة التغير في رغبات المستهلكين وتعددها: حيث أصبح المستهلك اليوم أكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات المتاحة وجودتها، مما جعله يطلب أفضلها، بالإضافة إلى المنتجات التي تنتج حسب طلبه، ومن ناحية أخرى فإن المستهلك يطلب معلومات أكثر تفضيلا عن السلع التي يريدها وهذا ما جعل المؤسسات

[1] عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، دار ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2008، ص28-29.

في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلك، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المؤسسات من تحقيق ذلك.

5-التغير في هيكل الموارد: نتيجة لتعاظم دور المعلومات في المؤسسات، واعتبارها ضمن أهم مواردها، وفي ظل الانفجار المعلوماتي الحالي زاد اهتمام المؤسسات أكثر فأكثر بتكنولوجيا المعلومات بالنظر لما تتيحه من سرعة ودقة في التعامل مع أحجام كبيرة جدا من المعلومات.

ثانيا: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

وتتمثل فيما يلي[1]:

- الأعمال الممكن تشغيلها وأدائها؛
- الأداء (حجم المبيعات)؛
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات؛
- طبيعة وخدمة المستخدم؛
- أمن المعلومات؛
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛
- سرعة تطوير النظام؛
- قدرة تعلم أعمال إضافية؛
- التكاليف الكلية للنظام؛
- طبيعة وخبرة المستخدم؛
- أمن المعلومات؛
- القدرة على التغيير والتعديل؛
- إمكانية تكبير الإمكانيات؛
- زمن الضياع؛

[1] زرزار العياشي، عياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص35.

- المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

المطلب الثالث: آثار إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال

إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أيا منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أثرها على الجوانب المختلفة التنظيمية والاقتصادية والاجتماعية.

أولا: الآثار التنظيمية

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما من خلال المرتكزات التالية: المركزية، أو اللامركزية أو الجمع بينهما، التقليص في حجم الوظائف والمستويات الإدارية والتحول في شكل الهيكل التنظيمي من الهرمي إلى الشبكي، وسوف يتم تناول كل جانب من هذه الجوانب كما يلي[1]:

1-الاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية: في عام 1958 قدم كل من "Leavit et Whisler" تنبؤاتهم حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على البناء التنظيمي للمؤسسات سوف تتجه نحو المركزية، وذلك لأن وفرة المعلومات مقارنة بما كان متاح في السابق سوف يسمح للإدارة بأن تكون في قراراتها مركزية من خلال نظام المعلومات مركزي يتواجد في المقر الرئيسي ويرتبط جميع أجزاء المؤسسة بشبكة اتصالات تتيح للإدارة نقل وتبادل المعلومات بينها وبين جميع العاملين فيها، ولكن هناك من يرى العكس، أي إن استخدام الحاسوب سوف يدفع المؤسسات نحو التوجه إلى اللامركزية، وذلك لأن الإدارة سوف لا تستطيع التغلب على المشاكل الناتجة عن كمية المعلومات التي ستولدها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى ازدياد عدد القرارات المطلوب اتخاذها في المؤسسات الكبيرة، وقد أيد هذا الرأي كل من " Anshen et Burhuganen".

[1] نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص ص 287-291.

ويجب أن نضع في الاعتبار أن استمرار التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات كان له دور واضح في تبني اتجاه الجمع بين المركزية واللامركزية سواء في البناء التنظيمي أو في تصميم أنظمة المعلومات، مما يستوجب على المؤسسات أن تكيف بناءها التنظيمي بالشكل الذي يكون فيه قادرا على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

2-تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية: عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة التوافق بين الوظائف، وبالتالي اختيار الموارد المؤهلة الكفؤة وتدريبها وتقييم أدائها وتخطيط مسارها الوظيفي، وإدارة الرواتب وتحسين نوعية وظروف العمل، كما أسهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أدواتها المختلفة من زيادة كفاءة عملية الاتصال، وتحسين عملية التحفيز والدفاعية لدى الأفراد.

أما فيما يتعلق بتقليص عدد المستويات الإدارية فقد أشار "Hanold" وأيده "Lucas" بأن ازدياد قدرات الإدارة في الحصول على المعلومات بالسرعة والدقة الملائمة من خلال الاعتماد على أنظمة المعلومات المحوسبة سوف يساهم في تقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى، وبالأخص ظهور شبكات الاتصالات المحلية والدولية يمكن المدراء من زيادة حجم نطاق إشرافهم وأن زيادة حجم نطاق الإشراف يؤدي لتقليص دور الإدارات الوسطى، مما يجعله يساهم في تفلطح شكل الهيكل التنظيمي، وتقليل عدد مستوياته وهذا يجعله أكثر قدرة على الاستجابة لمتطلبات الزبائن، إضافة إلى مساهمة في سرعة إيصال القرارات التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التشغيلية[1].

3-التحول في شكل الهيكل التنظيمي: التأثير الإجمالي على الهيكل التنظيمي يتمثل في ظهور زيادة على الخيارات الهيكلية والنبيوية للمؤسسة خاصة عند تطبيق مفهوم الشبكات التي تساهم في ربط المؤسسة داخليا وخارجيا، حيث نجد الهيكل الشبكي للمعلومات يعمل على إلغاء الحدود بين كل من المؤسسة والموردين والعملاء، وحتى المنافسين، ويسمح بنقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، وكانعكاس لهذا المفهوم بدأت المؤسسات باعتماد التنظيم الشبكي وهيكلها التنظيمي، وذلك بأن الهياكل السابقة التقليدية تتسم بمحدودية قدراتها للاستجابة لمتطلبات البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسات مما يفرض على المؤسسات

[1] نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، المرجع السابق، ص 291.

التخلي على التنظيم الهرمي البيروقراطي التقليدي، الذي يفرض في طبيعته قيود على عملية تدفق المعلومات، في حين أن التنظيم الشبكي في تقليل المعوقات، إضافة إلى تقليل تكلفة نقلها سواء داخل المنفذ أو خارجها خصوصا عندما تكون الاتصالات الدولية[1].

ومن كل ما سبق يمكن ومن خلال الجدول التالي أن نوضح وبأسلوب مقارن أن لتكنولوجيا المعلومات تأثير واضح على الكثير من المتغيرات ذات العلاقة بالبناء التنظيمي للمؤسسات الحديثة قياسا بالمؤسسات التقليدية.

الجدول رقم (2-1): الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على TIG
تصميم العمل.	ضيق ومحدودية وانعدام المرونة	واسع وعالية المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي/ بيروقراطي.	مفلطح الشبكي.
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكلين (غير مبدعين).	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر: عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص290.

من خلال الجدول السابق لاحظنا أن المؤسسات تتأثر بتكنولوجيا المعلومات والإتصال بصفة كبيرة، ومن خلال الجدول (2-1) لمسنا أن هذه الآثار تتفاوت حسب العوامل والأبعاد المذكورة فيه.

[1] رغد حسن، إدارة المكاتب الحديثة، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق، 2002، ص89.

ثانيا: الآثار الاقتصادية

تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضفي على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاش هو اقتصاد المعلومات، كما تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة.

ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات تتمثل في استخدام الحاسب الإلكتروني كأحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استخدام الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وما ذلك لما تتميز به من هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها والسهولة في التشغيل والصيانة وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعمير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي في المؤسسة، بالإضافة إلى قدرتها على تخزين الكم المعلوماتي الهائل، وإسهاماتها في سرعة ودقة إنجاز المهام والواجبات المطلوبة[1].

ثالثا: الآثار الاجتماعية

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة والتحولات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق آثارا على البنيان المجتمعي، والبناء القيمي يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلق آثار إيجابية وسلبية على المجتمع منها[2]:

الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.

[1] بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة – دراسة حالة إتصالات الجزائر المديرية العملياتية للإتصالات البويرة –، مذكرة ماستر، تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014/2013، ص60.

[2] المرجع نفسه، ص61.

كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعاناة التي يتعرض لها الأفراد.

تشجيع السلوكات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير وبناء العلاقات الشخصية وحماية حقوق الملكية والفكرية...الخ.

أما في الجانب المظلم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نجد بأن لها تأثيرات سلبية عديدة على الفرد والمجتمع، نذكر منها: الآثار الصحية (مثل: المخاطر الصحية لشاشات العرض، الإصابة بالتعب المتكرر، مخاطر الإشعاع، والمجالات الكهرومغناطيسية إما الأنترنيت والهاتف المحمول، تعب العين والصداع)، وكذا جملة من المخاطر البيئية نذكر منها[1]: استهلاك الطاقة، وما تخلفه على الجانب البيئي، مشكلات وحدات التصنيع والمواد المضرة بالبيئة...الخ).

كما تم استغلال هذه التكنولوجيا في غير أهدافها، مما ساعد على نشر الجريمة في المجتمع والمساعدة على الانتحار وتهديد الأمن العام والتطرف الديني والعقائدي والدعوة للتعصب والعنصرية والترويج لسرقة المعلوماتية وانتحال الشخصيات.

[1] فتيحة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2010، ص27.

المبحث الثالث: تحديات تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

سنوضح من خلال هذا المبحث تحديات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وكذا العلاقة التي تربطها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المطلب الأول: تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

ونذكر منها[1]:

– **تحديات عمارة المعلومات:** أي كيفية قيام المنظمة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها ووظائف أنشطتها.

– **تحديات العولمة:** أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف أنحاء العالم، وفي ظل المنافسة العالمية يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.

– **فقدان السيطرة الإدارية:** وذلك نتيجة لعدم وجود نقطة سيطرة مركزية بسبب توزع واستقرار البيانات والبرمجيات في عدد من المواقع والمحطات الحاسوبية المختلفة، فإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكشف عن صعوبات أكثر وأعقد في البيئة الموزعة، حيث أنها تفتقد لنقطة سيطرة مركزية تكون الإدارة بحاجة إليها.

– **تحديات التكامل في الربط والتطبيق:** ظهور مشاكل الربط نتيجة عدم التوافق في الشبكات إضافة إلى فقدان معايير الربط اللاسلكي للشبكات والمعايير غير المتوافقة ومشاكل الربط اللاسلكي يمكن أن تؤدي إلى مشكل في تكامل التطبيقات، لذلك نلاحظ أن التكامل في التطبيقات يكون صعب التحقيق في المؤسسات.

[1] فضيلة عزايزية، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الإقتصادية – دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية قالمة–، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020/2019، ص24، 25.

– **متطلبات التغيير التنظيمي في المؤسسة:** من أهم المجالات التي يشملها التغيير في التكنولوجيا أو تبني تكنولوجيا جديدة التغيير في كل من الهيكل والثقافة التنظيمية، حيث تفرض التغيير أو تجديد التكنولوجيا المعتمدة في المؤسسة أن تعتني بتصميم الهيكل والعمليات الخاصة به وتوزيع المهام وذلك بغية تحقيق التجانس والانسجام.

– **التكاليف غير المتوقعة:** فهذه الأخيرة بتبنيها كنظام شامل يتطلب إنفاق مبالغ مالية إضافية قد لا تستطيع المؤسسة تغطيتها، كما أن العديد من المؤسسات وجدت أن الوفيرات المالية المتوقعة نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تتحقق بسبب التكاليف غير المتوقعة مثل[1]:

- التكاليف التشغيلية ومصاريف المستخدمين الإضافيين؛
- تكاليف الوقت الذي تطلبه إدارة المعلومات والشبكات؛
- تكاليف إيجاد الحلول الفنية؛
- تكاليف الحصول على الأجهزة والبرمجيات وتحديثها المستمر؛
- تكاليف الصيانة والإصلاحات للأجهزة والحواسيب.

– **سوء اختيار الأفراد:** وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من الإداريين والمتخصصين والمستخدمين النهائيين للنظام.

– **تحديات الموثوقية والاعتمادية:** إن تطبيق المؤسسة لنظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أعمالها يتطلب منها بنية تحتية تستطيع من خلالها تلبية الطلبات المستقبلية بتالكم والوقت المطلوب، إضافة إلى تأمين أداء على المستوى العالي للمهام الصعبة والحرجة.

[1] فضيلة عزايزية، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الإقتصادية – دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية قالمة–، المرجع السابق، ص25.

المطلب الثاني: طبيعة ومجالات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

من خلال هذا المطلب سندرس طبيعة ومجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك وفق العناصر التالية.

أولا: طبيعة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

توجد العديد من الدراسات والأبحاالتي حاولت تقديم صورة واضحة عن طبيعة ومكونات تكنولوجيا المعلومات الأكثر ملائمة واستخداما في بيئة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

في هذا الصدد توصل (Sterlacchini & Lucchetti) من خلال دراستهما لطبيعة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الإيطالية إلى التمييز بين أربعة مستويات مختلفة من الاستخدام يتضمن كل مستوى مجموعة معينة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات[1].

1-تكنولوجيا المعلومات ذات الاستخدام العام: يتميز هذا المستوى بوجود أدوات مثل البريد الإلكتروني والربط بالأنترنت، بالإضافة إلى استخدام الكمبيوتر في العمل، يعتبر هذا المستوى الأكثر إتاحة واستخداما لدى أغلب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات عموما بغض النظر عن حجمها.

2-تكنولوجيا تكامل الإنتاج: يعتبر هذا المستوى أكثر تقدما من سابقه، إذ أنه يشتمل على أدوات ترتبط بسيرورة العمل داخل المؤسسة وعلاقاتها المختلفة مع مختلف الأطراف، وهو يتضمن أدوات مثل الشبكات والتبادل الإلكتروني للبيانات، بالإضافة إلى بعض البرمجيات المتقدمة الأخرى كتخطيط موارد المؤسسات، إدارة علاقات العملاء وسلسلة التوريد.

3-تكنولوجيا المعلومات الموجهة للسوق: يعتبر هذا المستوى عن درجة حضور المؤسسة على الويب من خلال موقعها الإلكتروني الذي قد يتضمن جانبا من ممارسات التجارة الإلكترونية من خلال تبادل أوامر الشراء أو الفواتير عبر الموقع الإلكتروني الذي يخصص حيزا لذلك.

[1] قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية –، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2016، ص 110.

في دراسة أخرى ل (Azizah Abdul Rahman & Nadhmi Gazem) والتي تم التطرق إليها سابقا فقد تم التمييز بين أربعة مستويات مختلفة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يمثل المستوى الأول تكنولوجيا الاتصال القاعدية مثل الهاتف الثابت والمحمول والفاكس، وهي أدوات تسمح بإقامة علاقة تواصل جيدة بين المؤسسات وعملائها وموردیها، أما المستوى الثاني فتمثل في تكنولوجيا المعلومات الأساسية والتي تشمل استخدام الحاسوب والبرمجيات الرئيسية، أما المستوى الثالث فتمثل في تكنولوجيا الاتصال المتقدمة مثل البريد الإلكتروني وتشارك الملفات والموقع الإلكتروني، وأخيرا المستوى الرابع الذي تمثل في التطبيقات المتقدمة مثل برمجيات إدارة موارد المؤسسة، برمجيات إدارة علاقات الزبون وسلسلة الإمداد بالإضافة إلى برامج إدارة قواعد البيانات[1].

ثانيا: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تتيح تكنولوجيا المعلومات بتطبيقاتها المختلفة العديد من الاستخدامات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يمكن التمييز بينها ضمن مجموعتين رئيسيتين مجموعة استخدامات ذات البعد الداخلي، والتي يقصد بها توظيف تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المختلفة لخدمة مختلف الأطراف داخل المؤسسة، سواء كانوا أفرادا (رؤساء أم مرؤوسين) أو وحدات تنظيمية أو مصالح إدارية، ومجموعة استخدامات ذات بع خارجي توجه لخدمة المؤسسة في إطار تفاعلها مع بيئتها الخارجية ومختلف مكوناتها من عملاء، موردين منافسين، مؤسسات حكومية وغيرهم[2].

1-الاستخدام الداخلي لتكنولوجيا المعلومات: يقصد به توظيف مختلف أدوات تكنولوجيا المعلومات في تسيير وإدارة مختلف العمليات والفعاليات داخل حدود المؤسسة، وعموما يمكن توضيح أهم استخداماتها داخليا في العناصر التالية:

[1] قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية –، ص110، 111.

[2] ابراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2005/2004، ص 48.

- تستعمل تكنولوجيا المعلومات كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها: التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج؛
- وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات؛
- يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافيا إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى؛
- تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص والمعالجة؛
- تستعمل تكنولوجيا المعلومات لتوصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها؛
- وضع معلومات عن المنتوج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات؛
- الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة؛

النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق.

2-الاستخدام الخارجي: يرتبط أساسا بعلاقات المؤسسة مع بيئتها الخارجية، حيث يمكن أن يغطي استخدام تكنولوجيا المعلومات من هذا المنظور الجوانب التالية[1]:

- نشر إعلانات والإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء؛
- تسمح للعملاء بالشراء عبر الإنترنت؛
- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني، فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن؛
- تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شراءها خاصة المواد ذات التمويل الكبير؛
- إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفوها؛
- الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة؛

[1] ابراهيم بختي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق، ص 49.

- الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختبار ثم اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة؛
- اختبار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية؛
- إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم؛
- متابعة تطور قطاع المؤسسة وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة؛
- الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال كرهان استراتيجي وكميزة تنافسية للمؤسسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال أداة فعالة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كونها تجعل هذه المؤسسات تدخل في تنافسية مع المؤسسات الأخرى وهذا ما سنوضحه من خلال هذا المطلب.

أولا: تكنولوجيا المعلومات والإتصال كرهان استراتيجي للمؤسسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداة استراتيجية للإدارة، حاليا يزداد عدد المؤسسات التي تتمتع بميزة تنافسية نتيجة لاستخدام وسائل الإنترنت للاتصال بالموردين والمستهلكين والدائنين والشركاء والمساهمين والمنافسين المنتشرين في كافة أنحاء العالم توفر خدمات الكمبيوتر المباشرة للمؤسسات إمكانية بيع منتجاتها والإعلان عنها وشراء إمداداتها وإلغاء وظيفة الوسطاء ومتابعة المخزون واستبعاد الأعمال الورقية والمشاركة في المعلومات، بصورة عامة فإن التجارة الإلكترونية تؤدي إلى تخفيض التكلفة إلى أدنى حد وتقلل من الجهد المرتبط بالوقت والمسافة والمكان عند القيام بالأعمال مما يؤدي إلى توفير خدمة أفضل للمستهلكين وتأدية العمل بأعلى كفاءة وتحسين المنتجات وتحقيق أرباح أعلى[1].

يمكن تفسير الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كنتيجة لتوافق قوتين متنافستين:

القوة التكنولوجية (النمو في الإمكانيات التقنية بأسعار متدنية)، والطموح التنافسي (المتمثلة في الجهود العديدة للمؤسسات لتبقى تنافسية وتستغل المصادر الجديدة للمزايا التنافسية) بالنتيجة، أصبحت

[1] جحا نبيل وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الخلدونية، ع12، 2020، ص168.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست فقط متغيرات مفتاحية في إعداد الخيارات الاستراتيجية للمؤسسة، ولكن أيضا هي محاور تؤثر وتعيد توجيه هذه الخيارات.

ولقد حدد Venkatramen 1995 الآثار الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شكل تدريجي، حيث المرحلة الأولى والتي سماها ب "المستوى التطوري" تتعلق بالاستخدام أو الاستغلال المحلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدماجها الداخلي بهدف تنشيط الأنشطة القاعدية وتخفيض التكاليف، ثم المرحلة الثانية التي أطلق عليها تسمية "المستويات الحركية لإعادة التهيئة" والتي تضم ثلاث مراحل مترابطة للآثار الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال[1]:

1. **مستوى إعادة هندسة عمليات التسيير**: أي الآثار الداخلية التي يمكن أن تولد نتائج خارجية على القيمة المضافة، إرضاء الزبائن...الخ
2. **مستوى إعادة هندسة شبكات التسيير**: من خلال تغيير عملية الإنتاج والاستخدام المشترك للمعلومات داخل الحدود التنظيمية وخارج هذه الأخيرة بين مختلف الشركاء في السوق.
3. **مستوى إعادة تحديد حافظة أنشطة المؤسسة**: تغييرات تجري في التوجهات الاستراتيجية في الثنائية منتوج. سوق مثلا.

يمكن استنتاج ثلاثة أصناف لنوعية المؤسسات تبعا لسلوكها تجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

– **المؤسسات المبدعة**: تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها رهانا استراتيجيا.

– **المؤسسات الانتهازية**: ترى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دورا إيجابيا ولكنها تترد في اعتبارها أداة ضرورية لسير عملها.

– **المؤسسات التقليدية**: تعتبر أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تلعب أي دور استراتيجي بالتالي لا تعدل في طريقة سير المؤسسة.

[1] جحا نبيل وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المرجع السابق، ص168، 169.

ثانيا: تكنولوجيا المعلومات والإتصال كميزة تنافسية

يرى Porter أن الميزة التنافسية هي عبارة عن قدرة المؤسسة على تقديم سلعة أو خدمة ذات نفقة أقل أو منتج متميز عن نظيره في الأسواق، مع قدرة المؤسسة على الاستمرار في الاحتفاظ بهذه الميزة وللميزة التنافسية مجموعة من الخصائص، فهي[1]:

- ليست ثابتة أو أنها شيء تملكه المؤسسة أو لا تملكه؛
- ليست حكرا على مؤسسة ما دون غيرها؛
- نتاج جهود الإدارة والابتكار والتطوير على عكس الميزة النسبية؛
- وسيلة لتحقيق غاية.

بالنتيجة، يمكن أن يؤدي التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تشكيل "ميزة تنافسية"، وندقق جيدا أنه الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لا يعتبر وحده مصدرا للتميز بالنظر إلى المنافسة، لكن أيضا درجة تناسب هذه الأدوات بالنسبة لعملية السير داخل المؤسسة وما بين المؤسسات، فالعلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والميزة التنافسية ليست علاقة مباشرة.

من المؤكد أن الاستخدام الصحيح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يمكن من تحقيق ميزة تنافسية، إلا أن الكيفية والأسلوب الذين يتم في ضوئهما استخدام التكنولوجيا في دعم نشاطات المؤسسة يعد واحدا من أبرز التحديات التي تواجه مديري ومسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

يمكن أن نلاحظ الدعم الذي تقدمه تكنولوجيا المعلومات في سلسلة القيمة فيما يلي[2]:

- تشكل التكنولوجيا جزءا حيويا في إسناد البنى التحتية فنظم التصميم بمساعدة الحاسوب تعتبر غاية في الأهمية بالنسبة للمؤسسة فهي توفر الوقت والتكاليف؛

[1] عبيد علي أحمد الحجازي، اللوجستيك كبديل للميزة النسبية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2000، ص77.

[2] بشير عباس علاق، التسويق في عصر الإنترنت والإقتصاد الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص30، 31.

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في تعزيز نشاطات الدعم والإسناد التي تمثل جزءا من سلسلة القيمة، فنظام البريد الإلكتروني على مستوى المؤسسة يسهل التفاعل بين كافة مستويات الهيكل الإداري ويؤدي إلى تكوين تنظيم أكثر مرونة وديناميكية؛
- تدعم تكنولوجيا المعلومات النشاطات الأولية، فنظم السيطرة على العمليات تستخدم لمراقبة ورصد العمليات الإنتاجية، كما تهدف إلى توكيد الجودة وتأمين الإنتاج الفوري علاوة على دورها في ترشيد استخدام المواد الخام؛
- كما أن بإمكان النظم الخبيرة التي توفر فرصة الوصول إلى قواعد البيانات الخاصة بمخزون الموردين بشكل مباشر عبر شبكة الحاسوب دعم عمليات الشراء (الإمداد الخارجي)؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تغيير طبيعة المنتجات والخدمات من خلال تعديلها لدورة تطوير المنتج أو من خلال تسريع عملية التوزيع.

خلاصة

خلصنا من خلال هذا الفصل أنه على الرغم من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل ميادين الحياة العلمية والطبية والاقتصادية والتعليمية التي تدخل فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلى الرغم من المميزات المتعددة التي توفرها لنا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أن هذه التكنولوجـــيا لها العديد من الأضرار والمساوئ، كما أن هذه التكنولوجيا تلعب دورا بارزا في تنافسية المؤســـسات الصغيرة والمتوسطة.

حيث أننا سنقوم في الفصل التطبيقي من دراستنا بدراسة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إحدى المؤسسات ومدى تأثيرها على نشاطها، ومدى إرتباطها بتنافسية المؤسسة مع غيرها من المؤسسات التي تنافسها في السوق.

الـــفَصل الـثَّالِث

دراسة ميدانية بوكالة دعم وتنمية المقاولاتية – وكالة تيارت

تمهيد

بعد دراستنا لماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا تكنولوجيا المعلومات والإتصال من جانبها النظري، نقدم في هذا الفصل أحد هذه المؤسسات وهي وكالة دعم وتنمية المقاولاتية – وكالة تيارت، حيث أننا سنقوم بتقديم دراسة شاملة حول هذه الوكالة ومدى إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ومواكبة للتطورات الحاصلة فيها.

ومن أجل أخذ نظرة على موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال إرتأينا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: بطاقة تقنية حول الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تنافسية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت

المبحث الأول: بطاقة تقنية حول الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية

تعتبر الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية من بين الوكالات التي تدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومن خلال هذا المبحث سنقدم مفهوما واسعا حولها وذلك من خلال المطلبين التاليين.

المطلب الأول: ماهية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية

سنتطرق في هذا المطلب الى نشأة الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وعرض الاستراتيجيات المتبعة في تمويل المشاريع.

أولا: تقديم الوكالة الوطنية لدعم و تنمية المقاولاتية

1– النشأة: جاءت نشأة الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية كبديل حتمي على آليات تشغيل الشباب الموظفة خلال الفترة الممتدة من 1989 إلى 1996 والتي اثبتت عدم مردوديتها على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي، وقوفا عند نقائص البرامج السابقة وبهدف تفعيل دور وسائل السياسة العمومية للتشغيل في اضفاء المرونة والحركية على سوق العمل، صدر المرسوم الرئاسي رقم 96–234 محددا الإطار العام لأشكال دعم وطرق الاستفادة معبرا في الوقت ذاته عن الارادة السياسية الجادة والهادفة الى ترقية التشغيل من خلال تشجيع وتنمية المبادرة المقاولاتية في أبسط وأنجع صورها.

أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 96–295 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1417 الموافق لـ 08 سبتمبر المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية لدعم الشباب، وهي عبارة عن هيئة وطنية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتسعى لتشجيع كل صيغ المبادرات المؤدية لانعاش قطاع الشباب، وضعت في البداية تحت سلطة لرئيس الحكومة.

وفي السداسي الثاني من السنة 2006 تم الحاقها تحت وصاية وزارة التشغيل والضمان الوطني لذلك تعتبر هيئات مرافقة في اطار الاقتصاد الاجتماعي أو التضامني.

في سنة 2020 ثم وضعها تحت سلطة الوزير المنتدب لدي الوزير الأول المكلف بالمؤسسات المصغرة تحت اسم الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولتية[1].

[1] مقابلة مع رئيس مصلحة الادارة والوسائل ل و.و.د.ت.م.

2– تعريف الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية: هي هيئة ذات طابع عمومي مكلفة بتشجيع وعدم المرافقة على انشاء المؤسسة، هذا الجهاز موجه لشباب العمل البالغ من العمر 19 إلى 40 سنة الحامل لأفكار مشاريع تمكنه من خلق مؤسسات وهيئة ذات طابع مقر خاص تسمى ANADE.

- يقع مقر الوكالة في الجزائر العاصمة؛
- يدير الوكالة مدير توجيهي، براسه مدير عام ولديه لجنة إشرافية؛
- يتم تعيين اعضاء بمجلس التوجيه بأمر من الوزير المكلف بالعمالة لمدة ثلاث سنوات، الغرض من هذا المرسوم هو وضع الاطار العام؛
- وهي تعسى الى دعم الشباب وإعطاء فرصة انشاء مشاريع مصغرة لهؤلاء الشباب، لها عدة اهداف منها:
  - تعزيز القدرات الانتاجية الوطنية؛
  - تنمية روح الابداع والمقاولاتية والمبادرة لدى الشباب؛
  - الاشراف على مختلف الدراسات التي تقوم بها جهات مختصة.

3– الإطار القانوني للوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية: عملا بأحكام المادة 16 من الأمر رقم 96-14، المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 1996[1]، التي تقضي بفتح حساب تخصيص خاص يحمل الرقم 98-302 تم اصدار المرسوم التنفيذي رقم 96-296[2] الذي ينص بدوره على انشاء هيئة ذات طابع خاص بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تسمى الوكالة الوطنية لدعم الشباب توضع تحت سلطة الوزير الاول ويتولى الوزير المكلف بالتشغيل المتابعة العملية لنشاطاتها[3].

[1] المادة 16 المعدلة بالمادة 60 من قانون 03-22 المؤرخ في 28-09-2003 المتضمن قانون المالة لسنة 2004.

[2] الموسوم التنفيذي رقم 96-296 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1417 الموافق ل 08 سبتمبر 1996، المتضمن انشاء وإصلاح لنظام الاساسي الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب ANSEJ وتحديد قانونها الاساسي المعدا والمتمم.

[3] بموجب التعديل الوزاري الذي تلى الانتخابات التشريعية لـ 17-05-2007 انتقلت وصاية ANSEJ من وزارة التشغيل والضمان الاجتماعي الة وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي.

تم تغير اسم "الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب" إلى "الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية" ووضعها تحت سلطة الوزير المنتدب لدى الوزير الاول المكلف بالمؤسسات المصغرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 20-186، وتدعى بإختصار ANADE[1].

4- استراتيجية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية: تعتمد الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية على استراتيجية محددة من أجل توعية الشباب الراغبين في الالتحاق بالوكالة وهي كالتالي:

أ- الأيام الاعلامية: يتم تنظيم أيام اعلامية ودراسة تهدف من وراءها الوكالة إلى توسيع وتفعيل الحملات التحسيسية للشباب البطال من أجل غرس المبادرة الى انجاز مشاريع مصغرة ومستقلة، كما يتم توضيح لهم كل الجوانب القانونية والتنظيمية والاقتصادية لهيكل المشروع.

ب- التكوين: حيث تنظم الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية أياما تكوينية حول إدارة الاعمال وتسير المؤسسات، وهي مخصصة لحاملي المشاريع ومسيري المؤسسات المصغرة، وهذا بغية الرفع لثقافة التسيير لدى هؤلاء للقيام بالمهام المنوطة لهم.

ت- تنظيم المعارض: يتم تنظيم معارض جهوية ووطنية بصفة دورية تهدف إلى:

- ترقية منتجات وخدمة المؤسسات المصغرة؛
- ربط علاقات مباشرة بين المؤسسات المصغرة لتكوين شبكة مؤسساتية؛
- ترقية روح المقاولاتية لدى الشباب البطال وذلك بأظهر ما قام به الاخرين لتشجيع الشباب على التقدم من أجل إنشاء مؤسسات مصغرة.

ث- التنسيق مع اجهزة قطاعية: التشجيع على انشاء عدد من المؤسسات المصغرة كثمرة مجهودات قطاعية ممولة من طرف صناديق التنمية

ج- وضع نظام المعلومات: منذ سنة 2002، وضعت الوكالة نظام معلومات يرتكز على شبكة داخلية للمعلومات يخص الوكالة ويربط مختلف الفروع بالمديرية العامة، ويعتبر بنكا للمعلومات والمعطيات الحقيقية

[1] المرسوم التنفيذي رقم 20-186 المؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1441 الموافق 20 يوليو 2020.

حول الشباب المستثمر ونشاطاتهم، مما يسهل الادارة الجيدة لمحافظة الوكالة المكونة من ملفات المؤسسة المصغرة مما يسمح بالمعالجة السريعة والشفافة لكل المودعة وكذا المتابعة محليا ومركزيا.

ح– لامركزية تسير المشاريع: وتنطلق من كون الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية تحاول تقريب وسائل الدعم والمرافقة بالنسبة للشباب المستثمر من جهة، وتأمين ومراقبة سير الجهاز على ارضية الواقع من جهة أخرى.

خ– إنشاء موقع على شبكة الإنترنت: لقد تم فتح موقع للمؤسسة على شبكة الانترنت يخص الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية، وهو عملي منذ سنوات ويحتوي على كل العناوين والمعلومات والتوضيحات والمستجدات التي تخص الوكالة، وجميع المعلومات المتعلقة بأنشاء مؤسسات اتي تخص الوكالة، وجميع المعلومات المتعلقة بأنشاء مؤسسات مصغرة، ويمكن تفحصه على شبكة الانترنت.

د– ديل المؤسسات المصغرة: تم وضع دليل يخص المؤسسات المصغرة المنجزة في إطار الوكالة، ويتم طبعه وتوزيعه باستمرار.

ذ– صندوق ضمان اخطار القروض: أنشأ سنة 1998م، وهو مخصص لتغطية المخاطر المتعلق بالقروض التي تمنحها البنوك التجارية لفائدة الشباب المستثمر، وهي بمثابة تشجيع للبنوك على منح قروض للشباب المستثمر، اضافة الى هذا توجد ضمانات قانونية وتنظيمية متعلقة بالرهن الحيازي للتجهيز لصالح البنك.

ر– التطوير المستمر للجهاز: وذلك من خلال الرفع لمستوى أدائها تطوير الآلية وأقلمة الجهاز مع متغيرات المحيط الاقتصادي من خلال[1]:

- إستحداث مديرية التطوير والإبداع؛
- التعاقد مه مؤسسات في الخارج متخصصة لغرض تكوين ورفع مستوى أداء موظفي الوكالة؛

[1] مقابلة مع رئيس مصلحة الإدارة والوسائل ل و.و.د.ت.م.

– القيام بعملية التقييم الذاتي لإنجاز الوكالة، وتقويم سياسة الوكالة على ضوء النتائج من خلال دراسات عمليات ميدانية.

ز–دار المقاولاتية: تهدف الى توجيه وبلورة افكار الشباب الجامعيين الراغبين في انشاء مشاريع مصغرة، حيث أنشأ مكتب للمقاولاتية على مستوى مكتبة جامعة تيارت – كلية العلوم الاقتصادية.[1]

ثانيا: التعريف بالوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية لولاية – تيارت –

تم انشاء الوكالة وتنمية المقاولاتية المسماة سابقا الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، فرع – تيارت، بتاريخ 10 جانفي 1998، ويتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يسير الفرع وفق هيكل تنظيمي متكون من عدة مصالح تنقسم بدوره إلى قسمين: القسم الاداري والقسم التقني، ويأتي على رأس هرم الهيكل التنظيمي مدير الفرع الذي يقوم بتسيير الوكالة والتنسيق بين المصالح الداخلي للوكالة من جهة والمؤسسات الادارية والمالية التي لها علاقة بالوكالة من جهة اخرى.

تغطي الوكالة نوعين من الانشطة :

– تقديم المساعدة على إنشاء منشآت مصغرة؛

– التكوين لتدعيم انشاء النشاطات.

يقوم الجهاز على ثلاثة أفكار أساسية هي:

– ادماج نشاطات الشباب في آليات السوق؛

– تدخل البنوك حسب المنطق الاقتصادي والمالي فيما يخص تقييم الأخطار، إتخاذ القرار لتمويل المنشآت؛

– إعادة تركيز حسب تدخل السلطات العمومية في مهام المساعدة والإستشارة.

[1] مقابلة مع رئيس مصلحة الإدارة والوسائل ل و.و.د.ت.م.

ثالثا : مهام الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية

من أجل تنفيذ الاهداف التي انشئت من أجلها الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، وضع على عاتق الوكالة العديد من المهام وفقا للمرسوم التنفيذي المؤرخ في 8 سبتمبر 1996م وتتخلص هذه المهام في ما يلي[1]:

- دعم ونصح ومرافقة الشباب المستثمر في خلق مشاريعهم الاستثمارية؛
- توفير المعلومات التقنية التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالمشاريع الممكنة؛
- تطويع العلاقات مع مختلف الهيئات الفاعلة في خلق المؤسسات المصغرة (البنوك، الضرائب ...الخ)،
- إقامة شراكة في مختلف القطاعات لاستحداث فرص استثمار؛
- ضمان التكوين في عدة تخصصات لفائدة الشباب حاملي المشاريع؛
- تشجيع اشكال اخرى من الاجراءات والتدابير لتعزيز خلق مؤسسات مصغرة.

ومن شروط التأهيل:

- أن يتراوح سن الشباب من 19 الى 40 سنة؛
- أن يكون ذو مؤهلات مهنية لها علاقة بالنشاط "يمكن لخريجي الجامعة او المعاهد او المدارس العليا فقط أن يختار إحدى النشاطات المعتمدة لا يتوافق مع تخصصه الجامعي؛
- أن يكون مسجلا في الوكالة الوطنية للتشغيل كطالب عمل؛
- يمكن للطابة الجامعيين اثناء فترة الدراسة التقدم للوكالة من اجل انشاء مشروع استثماري؛
- عدم الاستفادة من اي مساعدة من الدولة مسبقة في اطار خلق مؤسسة.

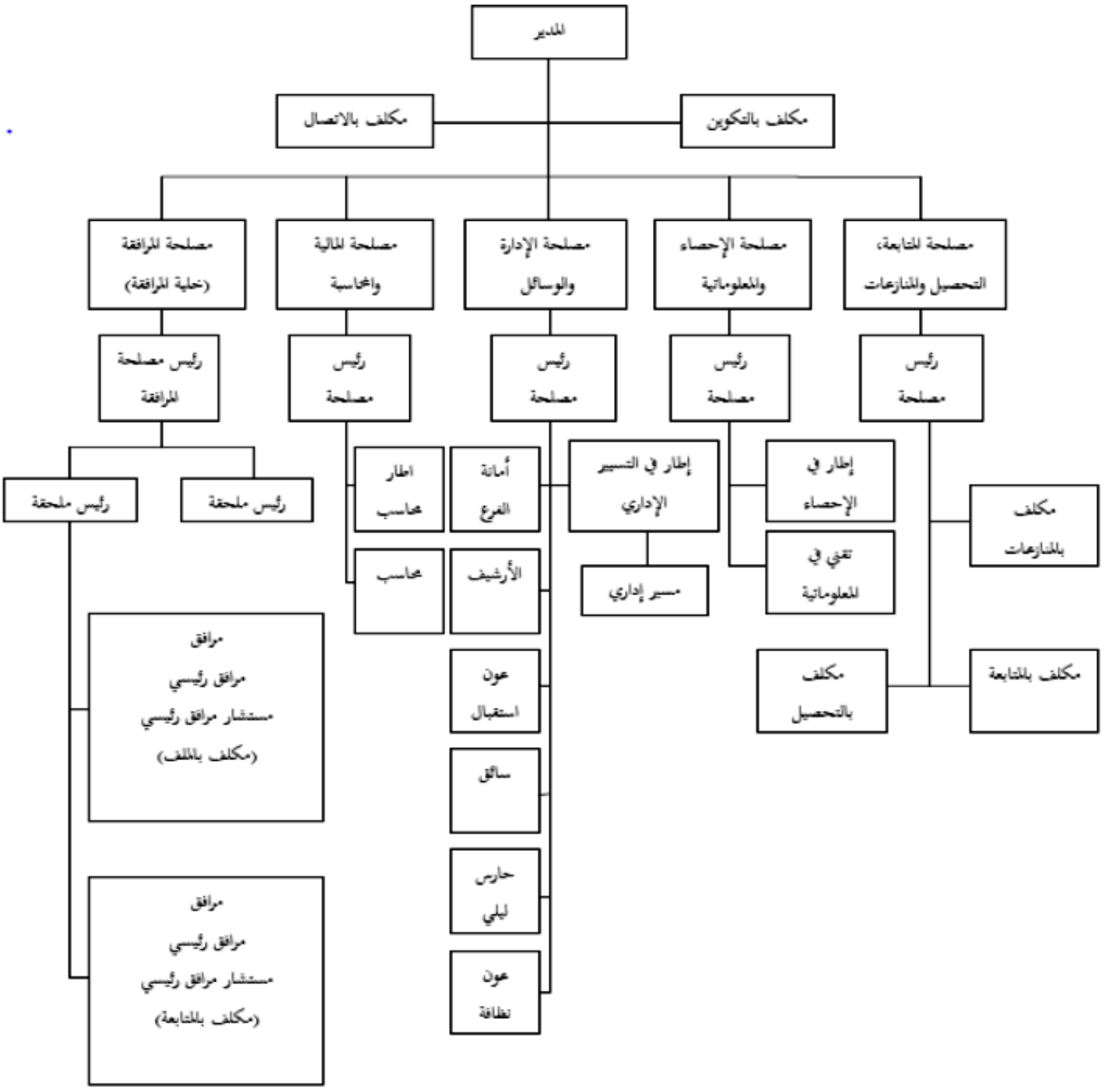
[1] مقابلة مع رئيس مصلحة الإدارة والوسائل ل و.و.د.ت.م.

المطلب الثاني: مصالح الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية (ANADE) تيارت

تتكون الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية فرع تيارت كغيرها من الادارات من عدة مصالح تسعى إلى تقديم أفضل خدمة للشباب حاملي أفكار المشاريع والتي سنحاول أن نبنيها فيما يلي:

أولا: الهيكل التنظيمي الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت

الشكل رقم (3–1): يوضح الهيكل التنظيمي الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت



المصدر: مقدم من طرف الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية (ANADE) تيارت

ثانيا: مصالح الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت

تتكون الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية لولاية من مجموعة من المصالح وهي:[1]

1– عون استقبال: له دور جد فعال في أي مؤسسة تتلخص في إستقبال وتوجيه العملاء.

2– مصلحة الرافقة: يقصد بها السير جنبا إلى جنب مع الشباب المستثمر منذ انشاء المشروع إلى استغلاله، تتكون هذه المصلحة من رئيس المصلحة، مستشار مرافق رئيسي، مستشار مرافق، مرافقين رئيسيين (02) ومرافقين (02) إضافة إلى 03 رؤساء ملاحق يشرون على03 ملحقات على مستوى الولاية هي: ملحقة تيارت، ملحقة قصر الشلالة وملحقة فرندة. وتقوم بما يلي[2]:

- متابعة مختلف مراحل انشاء المنشآت؛
- تقد للشباب اصحاب المنشآت المعلومات الاقتصادية، التقنية، والتنظيمية المتعلقة بأنشاء منشآت؛
- تقييم دوري للمنشآت التي دخلت في مرحلة الاستغلال وهذا من الناحية المهنية والتقنية والمالية، ومراقبة مدى احترام الشباب ذوي المشاريع لالتزاماتهم؛
- متابعة المنشآت من الجانب التنظيمي وتقديم الدعم الكافي لهم؛
- دراسة الملفات من الناحية التقنية والمالية؛
- ادراج مختلف القرارات الخاصة بمرحلتي الإنشاء والتوسيع.

3– مصلحة المالية والمحاسبة: تتكون من رئيس مصلحة المالية والمحاسبة، إطار محاسب ومحاسب، تقوم بما يلي:

- تسير موارد الصندوق الوطني لدعم وتنمية المقاولاتية؛
- متابعة مدى تنفيذ الشباب ذوي المنشآت لالتزاماتهم المتعلقة بآجال تسديد الاقساط الخاصة بالقروض دون فائدة والمقدمة من طرف الوكالة؛
- تسيير كل الحسابات المفتوحة على مستوى البنوك؛

[1] المصدر: الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت.

[2] مقابلة مع رئيس مصلحة المرافقة ل و.و.د.ت.م.

- متابعة العمليات الحسابية الخاصة بالفروع؛
- متابعة عملية تمويل المنشآت وإسترجاع ديون الوكالة عند آجال الاستحقاق؛
- متابعة تسديد نفقات الوكالة للتجهيز والنفقات الاخرى المختلفة؛
- لها علاقة مباشرة مع مصلحة والوسائل في تقدير ميزانية الوكالة.

4- مصلحة الاحصاء والإعلام الآلي: تتكون من رئيس المصلحة، إطار في الاعلام الآلي وتقني في الاعلام الآلي، وهي مجزأة إلى:[1]

أ- مصلحة الإحصاء: تقوم هذه المصلحة بالمهام التالية

- متابعة واحصاء كل الملفات المودعة لدى الوكالة؛
- اعداد مختلف انواع التقارير المتعلقة بمختلف الاحصائيات، تعدد الملفات المودعة، عدد الملفات المقبولة، عدد المنشآت الممولة، عدد الملفات المجسدة ميدانيا ...الخ؛
- ارسال الاحصائيات المتعلقة بالمنشآت ومناصب العمل الى المديرية العامة؛
- تقوم بإحصاء يومي للملفات المدروسة من خلال لجنة الانتقاء من حيث عدد الملفات المقبولة، عدد الملفات المؤجلة، الملفات المرفوضة واعاد الملفات المودعة لدى البنوك، الملفات من البنوك، الملفات الممولة،
- القيام بتقرير سنوي والذي يتم ارساله الى مديرية التشغيل للولاية.

ب- مصلحة الاعلام الآلي: أهم ما تقوم به السهر على تسيير ومراقبة شبكة الاتصال التي تربط بين الوكالة في الولاية وفروعها في الدوائر، وبينها والمديرية العامة.

5- مصلحة الادارة والوسائل: تتكون من رئيس مصلحة الادارة والوسائل يشرف على إطار في التسيير الإداري، مسير، أمين الفرع، إطار مكلف بالأرشيف، عون استقبال وتوجيه، سائقين (02)، ثلاثة (03) أعوان أمن وعون للنظافة.

[1] مقابلة مع رئيس مصلحة الإحصاء والإعلام ل و. و.د.ت.م.

تقوم هذه المصلحة بما يلي:[1]

- تسير الوسائل المادية التي تتملكها الوكالة ومتابعاتها؛
- تسيير الموارد البشرية للوكالة؛
- متابعة مختلف عمليات الجرد وحركة المخزونات؛
- القيام بأعداد الميزانية التقديرية للفرع؛
- إبرام الصفقات والاتفاقيات المتعلقة بالتجهيز؛
- التسيير الأمثل لملفات العمال؛
- العمل على تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة؛
- اعداد المرتبات الشهرية للعمال؛
- الإشراف على عملية التوظيف في الوكالة؛
- متابعة عمليات الترقية للعمال؛
- توفير الامن والحماية للعمال؛
- لديهم علاقة مع مصلحة المالية والمحاسبة.

5– مصلحة المتابعة والتحصيل والمنازعات: وتتكون من رئيس المصلحة، أربع إطارات قانونيين وإطار في التحصيل، وتنقسم إلى:[2]

أ– المتابعة: تهتم بمتابعة المنشآت ميدانيا وذلك بالقيام بزيارات ميدانية بغرض التأكد من مزاولة المؤسسة لنشاطها، وفي حالة عدم مزاولتها لنشاطاتها تتك الإجراءات القانونية وذلك باستدعاء صاحب المنشأة لمعرفة الأسباب التي لم تمكنه من مزاولة نشاطاته.

ب– التحصيل: لكل مستثمر آجال محددة لإرجاع القرض وفق جدول زمن محدد يتم تذكيره بأشعار قبل التسديد.

[1] مقابلة مع رئيس مصلحة الإدارة والوسائل ل و.و.د.ت.م.

[2] مقابلة مع رئيس مصلحة المتابعة والتحصيل والمنازعات ل و.و.د.ت.م.

ت– المنازعات: في حالة عدم التسديد أو عدم مزاولة النشاط تكون هناك متابعة قانونية.

6– إطار في الاتصال والإصغاء الإجتماعي: تتمثل مهمته في التكلف بانشغالات الشباب حاملي المشاريع والقيام بمختلف الايام الإعلامية للتعريف بدور الوكالة، اضافة الى قيام بالندوات واللقاءات الصحفية والإذاعية وكذا الإشراف على صفحات مواقع التواصل الإجتماعي الخاصة بالوكالة، وهو تحت اشراف مدير الوكالة مباشرة.

7– اطارين في التكوين: تتمثل مهمتهم في تكوين الشباب حاملي المشاريع المسجلين لدى الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية، اضافة الى الأشراف على مكتب المقاولاتية الموجودة في جامعة ابن خلدون كلية العلوم الإقتصادية والتجارية.

8– مكتب ممثل لصندوق الكفالة المشتركة لضمان أخطار القروض: وهو عبارة عن صندوق خاص وله مقر خاص تابع للمديرية العامة ويشرف عليه مسير، حيث تتمثل مهمة هذا الصندوق في القروض الذي يتحصل عليها المقترض من البنك في شكل تأمينات عينية أو شخصية، وتتشكل موارده من:

- تخصيص أولي من الأموال الخاصة: ويتمثل في مساهمة كل من الوكالة ومساهمة الخزينة العمومية والبنوك والمنشآت المنخرطة برأس المال؛
- الاشتراكات المدفوعة للصندوق من أصحاب المشاريع، البنوك، والمؤسسات المالية؛
- عائد التوظيف المالية مكمن اموال الصندوق الخاصة والاشتراكات المحصلة؛
- الهبات والوصايا والإعانات المخصصة للصندوق؛
- تخصيصات تكميلية من أموال خاصة، تأتي من المشاركين لرأس المال الأولي ومن بنوك ومؤسسات مالية جديدة منخرطة.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تنافسية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت

سنتطرق في هذا المبحث إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودورها في تنافسية الوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية وكالة تيارت وهذا بدراسة توجهات المؤسسة بعد ظهور هذه التكنولوجيا وكذا مساهمتها في العملية الإدارية وتنافسيتها مع باقي الوكالات.

المطلب الأول: توجهات المؤسسة بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآراء المسؤولين فيها

سنبرز في هذا المطلب توجهات المؤسسة بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والإتصال، إضافة إلى آراء بعض المسؤولين في هذه التكنولوجيا من خلال إستخدامهم لها.

أولا: توجهات المؤسسة بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والإتصال

نلاحظ أنه بعد ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن المؤسسة اتجهت إلى الاستثمار فيها، حيث أنها اقتنت عدة أدوات من ضمنها: الهاتف الثابت، الهاتف المحمول، الفاكس، الإنترانت، إنشاء موقع الويب، استعمال البرمجيات لتسيير المخزونات والأجور والتسيير المحاسبي.

وتستعمل المؤسسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسيير علاقتها مع الزبون وذلك من خلال:

شبكات الهاتف: حيث وضعت المؤسسة عدة خطوط هاتف لتبقى قريبة من الزبائن، والاستماع إليهم وتسجيل طلبياتهم، وهي بدورها تتصل بهم أحيانا لغرض إعلامهم بمنتجات جديدة أو تقديم خدمات مغرية كالتخفيضات مثلا، إلا أن عدد الخطوط في حقيقة الأمر، لا يفي بغرض تسيير العلاقة مع الزبون وذلك نظرا لعدد الخطوط القليل، فمن المفروض أن تستعين المؤسسة بتقنية مراكز الاتصال لتقديم أحسن الخدمات للزبائن، إلا أن الثقافة السائدة في المنطقة لا تشجع على ذلك.

شبكة الإنترنت: وذلك من خلال موقع الويب، حيث يلعب دورا ترويجيا كما ذكرنا سابقا، ويقدم تعريفا للمؤسسة وثقافتها وتوجهاتها المستقبلية والمتبعة، ومن جهة أخرى يوضح تشكيلة المنتجات والخدمات إلى غير ذلك من المعلومات المهمة.

ولتسيير تعاملاتها مع بعض الموردين فإن المؤسسة تستعمل ما يلي:

البريد الالكتروني: حيث يتم بعث الطلبيات إلى الموردين مثل Géneral Emballage ببجاية، الذي يزودها بعلب الكرتون الخاصة بالكسكسى، مورد في العاصمة يزودها بالخيط الخاص بحياكة الأكياس، ومؤسسة AGRO FILM بسطيف لإنتاج الأكياس البلاستيكية OPP للكسكسى، EMBAG ببرج بوعريريج للأكياس الورقية بحجم 1 كغ، 5 كغ و 10 كغ.

الفاكس والهاتف: وذلك لتسيير مختلف التعاملات بين المؤسسة والزبائن والموردين.

إلا أننا كما نعلم وكما هو الحال فإن مشكل تكنولوجيا المعلومات هو عدم الإدماج الكافي لها في المؤسسات، وكذا عدم فهمها فهما جيدا، أي عدم استعمالها للأغراض التي أقيمت من أجلها، هذا بالإضافة إلى العوائق السيكولوجية والنفسية المتمثلة في مقاومة التغيير، وعدم الثقة بما تجلبه هذه التكنولوجيات بالفائدة على المؤسسة.

ولذا نقترح على المؤسسة إقامة برمجيات تطبيق والمتمثلة في ERP وCRM وذلك ليتسنى لها اتخاذ قرارات فعالة وتوفير الوقت للقيام بأعمال أخرى أكثر أهمية.

ثانيا: آراء المسؤولين في تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تصرح المؤسسة بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق استراتيجية المؤسسة وهذا للأسباب التالية:

- تحسن عملية تسيير المعلومات وعملية الاتصال في مرحلة اقتصاد المعرفة؛
- تحسن تنافسية المؤسسة؛

– التخوف من تهميش المؤسسة في حالة عدم التجهز بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

كما يعتقد مسؤولو مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بأنه كلما انفتحت المؤسسة نحو الخارج واتجهت إلى الأسواق العالمية، كلما كانت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة استراتيجيا.

ولقد تم تحليل وترجمة النتائج من خلال ملاحظة مختلف التكنولوجيات المستعملة في المؤسسة محل الدراسة والوظائف التي تضمنها ومحددات إدخالها، حيث أن الإنترنت والبريد الإلكتروني هي التطبيقات الأكثر استعمالا، كما يلاحظ الوعي المتزايد لمختلف المستجوبين بأهمية اقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالها في المؤسسة، وذلك رغم العوائق العديدة التي تحول دون استعمالها خاصة الجانب الثقافي للمتعاملين مع المؤسسة وكذا نقص الكفاءات.

كما يرى بعض المسؤولون أنه يمكن لإسهامات تكنولوجيا المعلومات أن تظهر في لتسيير الاستراتيجي من خلال استراتيجية السيطرة بالتكاليف، أما في استراتيجية التميز يبقى استعمال تكنولوجيا المعلومات في مرحلة الانطلاق وتميل التغيرات التنظيمية إلى تسطح الهياكل التنظيمية (أي غياب التسلسل الهرمي)، وهذه النتيجة ستكون نظرا لاستعمال تكنولوجيا المعلومات في نشاط المؤسسة.

أما بالنسبة لخصائص المسؤولين الذين تم استجوابهم فهم ذوي مستويات تكوين جيدة، حيث صرح مسؤول الصيانة مثلا بحصوله على تكوين إلكتروني في تخصص الشبكات، هذا عدا المستوى التعليمي الرفيع، والخبرة المهنية الكبيرة بالنسبة للمتقاعدين خاصة، وكذا فإن العمال شديدو الطموح، حيث أن متوسط السن هو تقريبا 35 سنة، وكذا نمط القيادة ملائم، وبذلك يمكن أن نخلص إلى استنتاج أن هذه العوامل مشجعة لتبني مشروع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فنمط المسيرين يسمح بتبني تسيير يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والذي يدعو بدوره المسيرين إلى أن يتحولوا نحو نمط "Cyber-Manager".

علما أن فكرة إنشاء الموقع كانت من ضمن اقتراحات المسؤولين في المؤسسة، ولكن المسؤول عن استراتيجية الإنترنت وموقع الويب هو المسير المساعد الموجود في الجزائر العاصمة، لكتن استعمال الإنترنت

كان منذ انطلاق المؤسسة تقريبا، ورغم كل هذا الوعي إلا أن المؤسسة لم تنشر قانون رسمي أو داخلي يتضمن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما الدخول إلى الإنترانت فيقتصر فقط على الفريق التجاري، لكن هناك مشروع تعميم هذه الشبكة الداخلية في لمؤسسة على جميع المصالح، إلا أن الإنترانت الموجودة عند الفريق لتجاري لا تحوي على محرك بحث ولا معلومات خاصة بالمهنة ولا مذكرة مشتركة ولا اتصال عن بعد، بل تقتصر على نقل الملفات ووجود قاعدة للزبائن وحركة المبيعات.

ويصرح المسؤولون بلجوئهم إلى مواقع الإنترنت المختصة والمرتبطة بالمهنة حين يحتاجون إلى معلومات تتعلق بالنشاط المهني أو يبحثون عنها بالقرب من الأعوان والزملاء، فمن الملاحظ أن المؤسسة تفتقر إلى قاعدة معارف.

المطلب الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية الإدارية وفي تنافسية المؤسسة

سنوضح في هذا المطلب مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية الإدارية وكذا مساهمتها في تنافسية المؤسسة مع باقي الوكالات الأخرى.

أولا: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية الإدارية

تعد المعلومات الأساس الحقيقي للعملية الإدارية واتخاذ القرارات الفعالة، حيث أن تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية هو الركيزة الرئيسية في تحديد سرعة ودقة اتخاذ القرار، وتساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تبسيط الإجراءات وتحسين اتخاذ القرارات الإدارية، وقد عملت هذه التكنولوجيا على تزويد المديرين في مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات، وذلك من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية، ولهذه التكنولوجيا دورا مهما في عمليات التي تطرأ على الإدارة في المؤسسات من خلال تقديم أدوات قوية لحل المشكلات.

وقد أثبتت الدراسات الخاصة بموضوع أن أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أثر في تحسين عملية صناعة واتخاذ القرار، وهذا التأثير يمكن أنت نستدل عليه من خلال النقاط التالية:

- سهولة تبادل ونقل المعلومات باستخدام ما هو متاح من تكنولوجيا حديثة؛
- الإدراك السريع للمشاكل التي تعترض قيام المؤسسة بأعمالها وذلك عن طريق البيانات الكثيرة التي تتجمع في الكمبيوتر وإمكانية تحليلها إحصائيا؛
- سهولة الحصول على البيانات وتجميعها وخزنها، فضلا عن سهولة معالجة وتحليل البيانات للوصول إلى النتائج؛
- إعطاء المديرين فرصة معالجة النماذج المعقدة سواء الخاصة بالعلاقات المؤكدة أو العلاقات الاحتمالية، وهذا بالاعتماد على البرامج المستندة على الذكاء الاصطناعي[1]؛
- سهولة التشاور والمشاركة في صناعة القرار بسبب توافر المعلومات التي تتضمن الحقائق الأساسية.

ومن الأنظمة المرتكزة على هذه التكنولوجيا والتي تساعد في العملية الإدارية واتخاذ القرارات سواء من ناحية البحث وجمع المعلومات أو اختيار النماذج الملائمة لاتخاذ القرارات نجد:

1. الأنظمة الخبيرة: هي عبارة عن نظم تستخدم برمجيات متخصصة وتستند على قواعد معرفية محددة وتعمل كمستشار يقدم الحلول والإجابات والمقترحات التي يحتاجها المدراء في صنع القرارات الصائبة، ومن الفوائد التي تضيفها هذه النظم نجد[2]:

- تعزيز كفاءة صنع القرار لدى جميع المدراء وفي مختلف أقسام المؤسسة من خلال تزويدهم بالمعرفة والمهارات المتعلقة بعملية اتخاذ لقرار؛
- استخدام قاعدة لمعرفة لخزن مجموعة متنوعة من المواضيع والقواعد والحقائق والإجراءات الذهنية المهمة التي يحتاجها المدير في اتخاذ القرار؛

[1] سمير القيسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة، رسالة ماجستير، تخصص: الإدارة العامة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، لأردن، 2004، ص 47.

[2] رياض سلطان علي، نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في الصناعة بين النظرية والتطبيق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 101-102.

- تدعيم قرارات المستخدمين النهائيين عن طريق تزويدهم بمعلومات على شكل قرارات واضحة وكاملة ونصائح مفيدة لحل كثير من المشاكل في مجال إدارة الأعمال؛
- تعمل كمستشار خبير للمدراء في المؤسسة، حيث تزودهم بالمعلومات عن التطبيقات التقنية والتجارية التي تلبي احتياجات هؤلاء ليصبحوا قادرين على اتخاذ القرارات الإدارية السليمة.

2.أنظمة معلومات الإدارة العليا: هذا النوع من الأنظمة يتلاءم مع احتياجات المسيرين في المستويات العليا، وميزة هذه الأنظمة الاستقبال السريع والبسيط للمعطيات ذات الطابع الاستراتيجي[1].

3.الأنظمة التحاورية المساعدة على اتخاذ القرار: وهي أنظمة تعرف بما يسمى التحاور إنسان–آلة، أي على الإنسان بالأمر والآلة بالتنفيذ وفقا للتعليمات الممنوحة من قبل الإنسان، فمثلا نجد هذه الأنظمة في محطات العمل.

ثانيا: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنافسية الوكالة مع باقي الوكالات

أدى ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها الواسع في العصر الحالي إلى وضع مقيدات على بعض الافتراضات الأساسية للمنافسة في العصر الصناعي، حيث يلاحظ أن عمر المنظمة قد لا يكسبها مزايا المنافسة والبقاء في السوق فقط من خلال امتلاك أصول ملموسة ذات تقنيات إنتاج عالية أو من خلال إدارة جيدة للأصول وللخصوم المالية، بل على العكس يلاحظ أن بيئة عصر المعلومات تمتاز بدخول متغيرات جديدة للمنافسة.

إن سعي المؤسسة لإحراز الميزة التنافسية التي تعبر عن دالة إشباع حاجيات ورغبات الأطراف ذات المصلحة مرهون بامتلاكها للتكنولوجيا التي تمكنها من الوصول إلى ذلك الهدف.

فمن خلال التربص داخل الوكالة أن المؤسسة لاحظنا أنها لمست تغييرات في إدخال تكنولوجيا المعلومات والأدوات الإلكترونية من أجل زيادة بالتنافسية مع باقي الوكالات.

[1] يحياوي مفيدة، سطحاوي عبد العزيز، مرجع سابق، ص 05.

حيث يعتبر موقع الوكالة موقع ستاتيكي أي أنه غير ديناميكي فهو يمثل فقط "موقع واجهة إشهاري" ولا يوجد أي صفقات أو تبادلات حقيقية عبر الموقع، إضافة إلى أنه موقع موجه لعرض المشاريع التي تمنحها هذه الوكالة للراغبين في الاستثمار.

وبالنسبة للمسؤولين فإن تطبيق هذه التكنولوجيا يتطلب تحصيل المؤهلات التالي: أن يكون الفرد أكثر صرامة، أكثر إبداع، أكثر قدرة على تطبيق الإجراءات، وأن يعرف مكان إيجاد المعلومات الملائمة، ويقوم باتخاذ القرار بالاعتماد على المعلومات لموجودة بنظام المعلومات، وأن يتكيف تدريجيا مع الظروف الجديدة.

خلاصة

خصلنا من خلال هذا الفصل أن وكالة دعم وتنمية المقاولاتية – تيارت عبارة عن هيئة وطنية ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتسعى لتشجيع كل صيغ المبادرات المؤدية لانعاش قطاع الشباب.

كما لاحظنا أن هذه المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والإتصال للتواصل بين العاملين، وكذا للتواصل بين مختلف المؤسسات الأخرى من أجل تسوية ملفات زبائنها، وهذا ما يجعلها ترفع من المنافسة مع باقي المؤسسات الأخرى.

خَـــــاتِمة

خاتمة

غدت ظاهرة الاقتصاد الجديد القائم على الشبكات من التحديات الكبرى التي يشهدها الاقتصاد العالمي اليوم، حيث انتقلت أسس المنافسة من المنافسة على أساس الموارد المادية والثروات الزائلة إلى المنافسة على المعرفة ووسائل إنتاج المعرفة.

لقد أدى التطور المتزامن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلم تسيير المؤسسات وإدارتها إلى استفادت هذه الأخيرة من مزايا الأولى، فإمكانية المعالجة الفورية للمعطيات والقدرة على تحويلها إلى معلومات ومعارف تفيد مستعمليها في مختلف التخصصات وكذا إمكانية تشارك وتقاسم هذه المعارف في أوقات متزامنة وغير متزامنة أدت إلى تحقيق مكاسب معتبرة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وعليه اتجهت غالبية نرى اليوم غالبية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الاستثمار في التجهيزات والشبكات المختلفة وصرف ميزانيات كبيرة على عملية التكوين وبناء الكفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعيا منها بالعائد الذي يمكن إن تجنيه من استثمارها هذا.

وفي دراستنا هذه نكون قد قدمنا نظرة شاملة حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ومدى استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، خاصة استخداماتها في مجال تنافسيتها مع باقي المؤسسات الأخرى التي تجاريها من أجل كسب عدد كبير من الزبائن وكذا إيصال خدماتها لهم بأسهل الطرق وأبسطها، وهذا ما لاحظناه من خلال تربصنا الميداني بوكالة دعم وتنمية المقولاتية – وكالة تيارت.

اختبار الفرضيات:

الفرضيات:

- **الفرضية الأولى:** تولي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات. **فرضية صحيحة؛** وهذا لأن تكنولوجيا المعلومات تقدم خدمات عديدة لهذه المؤسسة.
- **الفرضية الثانية:** تؤثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تقدم لها كل التطورات الحاصلة في مختلف المجالات. **فرضية صحيحة؛** وهذا لأنها تضعها في قلب التحولات الحاصلة من أجل مواكبة ما يحصل من تغيرات.

- **الفرضية الثالثة:** هناك علاقة وثيقة بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال ونجاح وكالة دعم وتنمية المقاولاتية – تيارت لما لها من إسهامات كبيرة في نجاحها. **فرضية صحيحة؛** حيث أنها تسهم في نجاح هذه الوكالة بقدر كبير جدا فتسهل لها القيام بنشاطاتها بدقة وبسرعة.
- **الفرضية الرابعة:** إن الإستخدام الصحيح لتكنولوجيا المعلومات والإتصال يجعل وكالة دعم وتنافسية المقاولاتية – تيارت أكبر منافس لباقي المؤسسات. **فرضية صحيحة؛** حيث أن كل إستخدام صحيح لهذه التكنولوجيات يوصل إلى نتائج مرضية وكل استخدام سيء لها يوصل إلى نتائج وخيمة قد تضع هذه الوكالة في موقف صعب.

نتائج الدراسة:

في ختام هذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذ نجد أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات؛
- تستغل التكنولوجيا داخل الإدارة في العلاقة بينها وبين أصحاب المؤسسات المصغرة الممولة والتي هي في طور التمويل من طرف الوكالة من خلال إستغلال وسائل التواصل الإجتماعي بمختلف أنواعها من خلال الإشهار والتعريف بمختلف الإمتيازات الممنوحة والتي توفرها الوكالة لفائدة حاملي المشاريع إضافة إلى إستعمال تكنولوجيا الإيميل في التواصل مع حاملي المشاريع خلال مراحل التمويل لتسهيل التواصل وإيصال المعلومة بطريقة سهلة وسريعة ومضمونة والتي توفر الوقت مثل مختلف الرسائل والمواعيد وكذا التكوينات المدرجة ضمن إطار العمل؛
- يتم إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بين الإطارات لتسهيل إيصال المعلومة التي يجب أن تكون موحدة والتي تدخل في معالجة الملفات بشكل موحد؛
- تستعمل وسائل التواصل الإجتماعي من خلال خلق مجموعات بين الإطارات إستعمال الإيميل لإرسال الرسائل ومختلف التقارير؛

- إستعمال تقنية التحاضر المرئي خاصة في الظروف الحالية التي تعاني منها البلاد للحد من إنتشار الفيروس؛
- إستعمال الهاتف بين المكاتب للحد من التنقل وإضاعة الوقت؛
- تكون هناك منافسة في حالة عرض الملف أمام اللجنة من أجل دراسته والموافقة عليه حيث تتجلى المنافسة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في المعلومات التي يكتبها كل من صاحب المؤسسة في مجلا نشاطه، عندما يتعلق الأمر بالنشاط المتبع أو النشاط الذي تم الطلب عليه بكثرة؛
- تتم دراسة الملفات حسب المعلومات المكتسبة بحيث يتم قبول صاحب المشروع الذي لديه معلومات أكثر من الآخر.

التوصيات:

من خلال النتائج التي تحصلنا عليها سنحاول تقديم التوصيات الآتية:

- ضرورة إعطاء أهمية كبيرة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك بإستعمالها في مختلف المجالات؛
- ضرورة تكوين وتدريب الموارد البشرية وحثهم على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال؛
- ضرورة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل سليم للوصول إلى الأهداف المطلوبة.

آفاق الدراسة:

لا يمكن القول أن هذه الدراسة شملت جميع الجوانب، فموضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال واسع بإمكاننا إجراء دراسات أخرى حوله مثل:

- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التوجهات الإستراتيجية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- أهمية الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- التدريب الفعال على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال ودوره في نجاح المؤسسات.

قَـــائِـمـة

المَـــصَادِر وَالمَـرَاجِع

أولا. الكتـــــب:

1. بشير عباس علاق، التسويق في عصر الإنترنت والإقتصاد الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003.

2. بوهزة محمد وبن يعقوب الطاهر، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، حالة المشروعات المحلية (سطيف) منشورات الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورو مغاربي، جامعة فرحات عباس، سطيف.

3. توفيق محمد عبد المحسن، حوث التسويق وتحديات المنافسة الدولية، دار النهضة العربية، بيروت، 2001.

4. خباية عبد الله، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، آلية لتحقيق التنمية المستدامة، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013.

5. دادي عدون ناصر، المؤسس الإقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2003.

6. رابح خوني، ترقية أساليب وصيغ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الجزائري، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، فرع اقتصاد التنمية، 2003.

7. رغد حسن، إدارة المكاتب الحديثة، الطبعة الأولى، دار الرضا للنشر، دمشق، 2002.

8. رياض سلطان علي، نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في الصناعة بين النظرية والتطبيق، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

9. زرزار العياشي، عياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

10. صفوت عبد السلام عوض الله، اقتصاديات الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقيق التصنيع، دار النهضة العربية، 1993.

11. طلعت أسعد عبد الحميد: التسويق الفعال، دار الكتب المصرية، القاهرة، 2002.

12. عبد السلام أبو قحف: التنافسية وتغيير قواعد اللعبة، الإسكندرية، 1997.

13. عبد الغفور عبد السلام وآخرون، إدارة المشروعات الصغيرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001.

14. عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، دار ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2008.

15. عبيد علي أحمد الحجازي، اللوجستيك كبديل للميزة النسبية، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، 2000.

16. عثمان لخلف، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها في الجزائر.

17. فتحي السيد عبده أبو سيد اخمد، الصناعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية المحلية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005.

18. فتحي السيد عبده، الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2005.

19. محسن أحمد الخيضري، صناعة المزايا التنافسية، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مصر، 2004.

20. مروة أحمد، نسيم برهم، الريادة وإدارة المشروعات الصغيرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2008.

21. نائف بروطي سعاد، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.

22. نبيل مرسي خليل، التنافسية في مجال الأعمال، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر.

23. نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2009.

24. نهال فريد مصطفى، نبيلة عباس، أساسيات الأعمال في ظل العولمة، الدار الجامعية، مصر، 2005.

25. هالة محمد لبيب، إدارة المشروعات الصغيرة في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2002.

ثانيا: الرسائل العلمية

أ. أطروحة الدكتوراه:

26. بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة NTIC على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، تخصص علوم تسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013/2012.

27. قروش عيسى، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة – دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية –، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017/2016.

28. لخلف عثمان، واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة، جامعة الجزائر، 2004.

29. لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008/2007.

30. هناء، عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية –دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس–، أطروحة دكتوراه، تخصص المنظمات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

ب. رسائل الماجستير:

31. سمير القيسي، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية، دراسة حالة، رسالة ماجستير، تخصص: الإدارة العامة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، لأردن، 2004.

32. فاطمة الزهراء عبادي، مقومات تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، علوم تسيير تخصص إدارة اعمال، جامعة البليدة، الجزائر، 2007.

33. فتيحة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تكوين المعرفة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2010.

ج. مذكرات الماستر:

34. بوشارب ناريمان، تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة بسكرة، 2001/2004، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014/2013.

35. بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة – دراسة حالة إتصالات الجزائر المديرية العملياتية للإتصالات البويرة –، مذكرة ماستر، تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014/2013.

36. جيلالي فاطمة، بطيب فوزية، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2019.

37. فضيلة عزايزية، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الإقتصادية – دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية قالمة–، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020/2019.

د. مذكرات الليسانس:

38. سميرة سعداوي وآخرون، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، فرع مالية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006.

ثالثا. المجلات العلمية والمحاضرات والمقالات:

أ. المجلات العلمية:

39. ثائر محمود العاني، تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة القائم على التجارة الكترونيا أداة للمنافسة الصناعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، ع51، 2008.

40. جحا نبيل وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة الخلدونية، ع12، 2020.

41. السعيد بريش، مدى مساهمة المؤسسات الص و م الخاصة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حالة الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، العدد 12، جامعة بسكرة، الجزائر، 2007.

42. عمر خلف، مشروعات أعمال الصغيرة في العراق، التوطن والتمويل، وزارة المالية، مجلة كلية بغداد، جامعة العلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر 2013.

43. قاشي خالد، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمحرك للتنمية في الجزائر، 2005- 2013، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة تصدر عن كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، العدد 12، البليدة 2، الجزائر، 2015.

44. نورهان قرون وآخرون، تكنولوجيا المعلومات والإتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، إتحاد الجامعات العربية، 2020.

ب. المحاضرات:

45. ابراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح–ورقلة، 2005/2004.

46. وزير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، محاضرة بكلية "العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2003، نقلا من موقع جامعة الجزائر على شبكة الأنترنت.

ج. المقالات:

47. قوراري مريم، علي بلحاج ياسين، مقال بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في إبداع المؤسسة، جامعة تلمسان، 2013.

رابعا: الملتقيات والمؤتمرات:

48. اسماعيل بوخاوية، عبد القادر عطوي، التجربة الجزائرية التنموية في الجزائر واستراتيجية تنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الدورة التنموية حول تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات، سطيف، الجزائر، 2003.

49. جمال لعمامرة، مالك علاوي، أثر إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي حول أثر الإنكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/ جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007.

50. حسين بن ناجي، مزايا الاستثمار في المؤسسات الصغيرة وآفاق تطويرها في الجزائر، بحوث ومناقشات الدورة التدريسية الدولية حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاديات المغاربية التي نظمتها جامعة فرحات عباس – سطيف– والبنك الاسلامي للتنمية أيام 24– 27 ربيع الأول 1425هـ الموافق لـ 25– 28 ماي 2003.

51. رجم نصيب وأمال عياري، الاستراتيجيات الحديثة للتغيير كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الجزائرية الكتاب الجامع للملتقى الدولي حول تنافسية المؤسسات الاقتصادية وتحولات المحيط، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002.

52. كمال رزيق وقاسي ياسين، تنافسية الجزائر ضمن مقتضيات التنافسية الدولية كمؤشر للأداء المتميز، الكتاب الجامع للمؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 08–09 مارس 2005.

53. محمد بوهرة، بن يعقوب الطاهر، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، بحوث وأوراق عمل الدورة الدولية، 25–28 ماي2003، سطيف، الجزائر، 2003.

القوانين والمراسيم التنفيذية والأوامر:

أ. القوانين:

54. القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة القانون رقم 01–18 الصادر في 12 ديسمبر سنة 2001.

55. القانون رقم 91–90 المؤرخ في تاريخ 19 فيفري 1991 المتضمن تحرير التجارة الخارجية.

56. قانون المنافسة المادة 37 من الدستور 1996.

57. القانون رقم 11–82 المؤرخ في 21 أوت 1982 القانون المتعلق بالاستثمار الاقتصادي الخاص الوطني.

58. قانون النقد والقرض، القانون رقم 10-90 المؤرخ في تاريخ 14 أفريل 1990، المتعلق بالنقد والقرض.

59. قانون الاستثمار 1993 المرسوم التشريعي رقم 12- 93 المؤرخ بتاريخ 5 أكتوبر 1993.

60. القانون 03-22 المؤرخ في 28-09-2003 المتضمن قانون المالة لسنة 2004.

61. قانون الخاص بتطوير الاستثمار رقم 01-03 الصادر في 20 أوت 2001.

ب. المراسيم التنفيذية:

62. المرسوم التنفيذي رقم 20-186 المؤرخ في 28 ذي القعدة عام 1441 الموافق 20 يوليو 2020.

63. الموسوم التنفيذي رقم 96-296 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1417 الموافق ل 08 سبتمبر 1996، المتضمن انشاء وإصلاح لنظام الاساسي الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب ANSEJ وتحديد قانونها الاساسي المعدا والمتمم.

ج. الأوامر:

64. الأمر رقم 20/62 الصادر في تاريخ 21 سبتمبر 1962 المتعلق بتسيير وحماية الأملاك الشاغرة المرسوم رقم 02/62 الصادر في تاريخ 22 أكتوبر 1962 المتعلق بلجان التسيير في المؤسسات الصناعية الشاغرة.

خامسا: المواقع الإلكترونية

65. http:// www.competiti veness.org.jo/arabic/files, تاريخ التصفح 2022/03/25

66. https://www.univ-alger.dz/index.php/fr/