الجمهـــورية الجزائـــرية الديمقـــراطية الشعبيـــة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليـــم العـــالي و البحـــث العلمـــي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
قسم العلوم التجارية

Université Mohamed Kheider Biskra
Faculté des Science Economique Commerciales
Et des Science de Gestion
Département des sciences Commerciales

الموضـــوع

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النشاط التصديري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة حالة

عينة من المؤسسات التصديرية (ولاية عنابة)-

مذكـرة مقـدمـة كجـزء مـن مـتطـلـبات نيـل شهـادة الماستر فـي العلـوم التجارية
تخـصص: تجارة دولية

إعـداد الطـالبـة:
حنـــان شامـخ

الأستاذ الـمشرف:
سهـــام موســي

الـموسـم الجـامعي: 2010-2011

كلمة شكر

أتوجه بأول شكر إلى المولى عز وجل الذي أنار دربي ومكنني بفضله من القيام بهذا الإنجاز.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من فتح يداه لتكون لي عونا، إلى من فتحوا قلوبهم فكانوا نعم الأصدقاء، كما لا انسى أبداً إلى كل من ساهم في بناء هذا المستقبل الذي نفخر به.

كما أتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى الأستاذة: موسي سهام مشرفة على هذا البحث.

والى أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية عنابة على تقديمهم العون لي. وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

إهداء

حمدا كثيرا وشكرا جزيلا لخالقي ومولاي، باسط اليدين بالعطايا والنعم مالك الملك ذي الجلال والإكرام، منبع التوفيق ميسر الأعمال، الذي أنار لنا الدرب وسخر لنا الأسباب ما يكفي لقطف ثمرة الجهد والاجتهاد، هذا العمل الذي أهديه:

إلى الذي صدق فيهما قول العزيز: (واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا).

إلى والدي العزيزين **أبي** و **أمي**.

إلى إخوتي :عبد الرزاق، عبد الحفيظ، كريمة، موسى، عباس، سعاد، حسام، رضوان.

إلى كل أفراد عائلتي.

وإلى كل من سار على الدرب ووصل.

وإلى كل من سعى جاهدا ولم يصل بعد، نتمنى له التوفيق.

لكل مجتهد نصيب

حنان

فهـرس المحتويات

المحتويـــــــــات	الصفحة
شكر إهداء	–
فهرس المحتويات	I
فهرس الجداول	V
فهرس الأشكال	V
الملخص	-
مقدمـــــــة	1
الفصل الأول: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية.	
تمهيد	5
المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	6
المطلب الأول: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	6
الفرع الأول : صعوبة وضع تعريف عالمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	6
الفرع الثاني: المعايير المستخدمة في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	6
الفرع الثالث: بعض التعاريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	11
الفرع الرابع: مزايا وخصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	13
المطلب الثاني : أنواع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.	14
الفرع الاول: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس طبيعتها.	14
الفرع الثاني: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس طبيعة منتجاتها.	15
الفرع الثالث: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس أسلوب تنظيم العمل بها.	16
المطلب الثالث: دور و أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	16
الفرع الأول:الدور الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	16
الفرع الثاني: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الوطني.	18
الفرع الثالث: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التعامل مع العالم الخارجي:	19
المطلب الرابع :المشاكل والعراقيل التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.	20
الفرع الأول: مشاكل إدارية.	21
الفرع الثاني: مشاكل تمويلية ونقص المعلومات التسويقية.	22
الفرع الثالث :مشاكل أخرى مختلفة:	23
المبحث الثاني: النشاط التصديري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	24

المطلب الأول: مصادر تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 24
الفرع الاول: التمويل الذاتي 24
الفرع الثاني: التمويل عن طريق البنوك: 24
المطلب الثاني: برامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 26
الفرع الأول :برنامج ميدا (MEDA) لدم وتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 27
الفرع الثاني:التعاون مع البنك العالمي: 28
الفرع الثالث:التعاون الثنائي: 29
الفرع الرابع:البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: 29
المطلب الثالث: حوافز التصدير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 33
المطلب الرابع: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 35
الفرع الأول: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول المتقدمة. 35
الفرع الثاني: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية. 36
خلاصة الفصل 37

الفصل الثاني:تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تمهيد 39
المبحث الأول ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال 40
المطلب الأول: التكنولوجيا. 40
الفرع الاول: مفهوم التكنولوجيا. 40
الفرع الثاني: مكونات وخصائص التكنولوجيا. 42
الفرع الثالث: أنواع التكنولوجيا. 43
المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 45
الفرع الاول: تطور ومفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 45
الفرع الثاني: خصائص وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 48
الفرع الثالث: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. 50
المطلب الثالث:الشبكات المعلومات والاتصال. 51
الفرع الاول: الحاسوب "الكمبيوتر". 51
الفرع الثاني: مفهوم شبكات المعلومات والاتصال. 53
الفرع الثالث: أنواع شبكات المعلوماتية و أهميتها. 56
الفرع الرابع: أمن الشبكات المعلوماتية ومستلزماته. 59
المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة 63

التصديرية.
المطلب الاول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية في مختلف المستويات : 63
الفرع الاول:تأثيرها على إنتاجية المؤسسة والإنتاجية الإقطاعية. 63
الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على توليد فرص العمل والقوة العاملة. 64
الفرع الثالث: تأثير التكنولوجيا المعلومات على تطوير المنتج وعلى الانتاج وعلى عملية التسويق. 65
المطلب الثاني: توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعيقات التي تقف أمامها. 66
الفرع الاول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة 66
الفرع الثاني: أسباب عزوف بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. 68
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية. 69
الفرع الاول: النضج الالكتروني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التصدير. 69
الفرع الثاني:اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من التصدير إلى النشاط الدولي. 72
خلاصة الفصل 73
الفصل الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النشاط التصديري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. *دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عنابة.*
تمهيد 75
المبحث الاول: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر. 76
المطلب الأول: واقع النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال 2006-2009. 76
المطلب الثاني: مشاكل التصدير في الجزائر. 77
الفرع الاول: المشاكل على المستوى الجزئي. 78
الفرع الثاني: المشاكل المرتبطة بالمحيط الاقتصادي. 79
الفرع الثالث: المشاكل المرتبطة بالمحيط المؤسساتي والتشريعي . 80
المطلب الثالث: الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وواقعها في الجزائر. 82
المبحث الثاني: تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على النشاط التصديري في مجموعة من المؤسسات التصديرية بولاية عنابة. 84
المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة. 84

الفرع الأول: منهج الدراسة	84
الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات.	84
الفرع الثالث: حدود الدراسة.	85
الفرع الرابع: متغيرات الدراسة.	86
الفرع الخامس: اختبارات صدق وثبات أبعاد متغيرات الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ .	86
الفرع السادس: أسلوب التحليل والمعالجة الإحصائية.	87
المطلب الثاني: وصف عينة الدراسة.	88
الفرع الأول: طبيعة المستجوبين.	88
الفرع الثاني: الخبرة.	89
الفرع الثالث: طبيعة المؤسسات المبحوثة.	90
المطلب الثالث: تحليل مستوى استخدام عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	90
الفرع الأول: مستويات اعتماد الفئة المستجوبة على عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	90
الفرع الثاني: تحليل علاقة الارتباط بين المتغيرات.	92
المطلب الرابع: تحليل علاقة الأثر بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير.	94
الفرع الأول:تحليل علاقة الأثر بين استخدامات الانترنت ومؤشرات التصدير.	95
الفرع الثاني: تحليل علاقة الأثر بين استخدامات الموقع ومؤشرات التصدير.	95
الفرع الثالث: تحليل علاقة الأثر بين استخدام الأدوات المكتبية ومؤشرات التصدير.	96
الفرع الرابع: تحليل علاقة الأثر بين استخدام برامج التسيير ومؤشرات التصدير.	96
الفرع الخامس: تحليل علاقة الأثر بين استخدام الشبكات ومواقع الواب ومؤشرات التصدير.	97
خلاصة الفصل	98
الخاتمة	99
قائمة المراجع	100
الملاحق	-

فهرس الجداول

الرقم	الجـــــــــــدول	الصفحة
01	المعايير الكمية المعتمدة في تحديد تعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.	9
02	أهم الفروقات بين الانترانت والانترنت.	56
03	صادرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال 2006-2010.	76
04	معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس الرئيسة	87
05	تصنيف المستجوبين حسب المنصب	88
06	تصنيف المستجوبين حسب الخبرة	89
07	مستويات اعتماد الفئة المستجوبة على عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	90
08	تحليل علاقة الارتباط بين المتغيرات.	92
09	تحليل علاقة الأثر بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير.	94

فهـــرس الأشكـــــال

الرقم	الشكـــــــــل	الصفحة
01	مكونات التكنولوجيا.	42
02	**تصنيف الشبكات حسب طوبولوجية التشبيك.**	**58**
03	مراحل النضج الالكتروني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التصدير.	69
04	اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من التصدير إلى النشاط الدولي.	72

ملخص

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الضروريات في المؤسسات خاصة الصغيرة والمتوسطة منها وهذا نظرا للتطور السريع لهاته التكنولوجيات وتنوعها، وتعد الوسيلة الأكثر أهمية لنقل هذه المؤسسات من نشاط محلي تبرز فيه قدراتها الإنتاجية من خلال تلبيتها لحاجات السوق المحلية إلى جو منافسة دولي يعتمد على اليقظة والتفطن لكل ما قد يواجهها من صعوبات قد تعرقل عملها دوليا. لذلك نلاحظ أن زيادة حجم صادرات هذه المؤسسات يتأثر بدرجة تبني أو امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لعناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال هذه الأخيرة التي أصبحت تعتمد من طرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية حتى تتمكن من السيطرة على التغيرات قد تحدث في بيئتها الخارجية.

Abstract

Information and communication technology are important in the Enterprise, especially in small and medium- Enterprise. The rapid development of the following technologies and diversity are the most important means for the transfer of these institutions of local business Highlights. The productive capacity through the needs of the local market to the atmosphere of international competition depends on the difficulties that may hamper their work internationally. We therefore note that increasing the volume of exports of these institutions affected by the degree to build or acquire small and medium enterprises elements of information and communication technology .The latter of which has come to rely by small and medium-Algerian Enterprise. So you can control the changes may occur in their external environment.

Résumé

La technologie de l'information et de la communication sont nécessaire dans l’entreprise, surtout dans les petites et moyennes entreprises. Le développement rapide des technologies de la diversité est le moyen le plus important Pour le transfert de ces institutions des entreprises locales. Grâce à répondre aux besoins du marché local pour l'atmosphère de la concurrence internationale, chacun peut s’adapter aux difficultés qui peuvent entraver son travail au niveau international. Nous constatons donc que L'augmentation du volume des exportations de ces établissements visé par le degré de construire ou d'acquérir des petites et moyennes entreprises comme un élément de technologie de l'information et de la communication . Cette dernière qui a appris à compter par petites et moyennes entreprises algérienne, peuvent être contrôler les changements de production dans l’environnement externe.

مقـــدمة

تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نسيج اقتصادي متكامل في مختلف الدول نظرا لتواجدها في مختلف القطاعات سواء الخدمية، الصناعية والتجارية. وقد حاولت هذه الأخيرة الخروج من المستوى المحلي إلى الدولي عن طريق تصريف منتجاتها إلى الأسواق الدولية إما بشكل مباشر أو غير مباشر. مما جعلها محور اهتمام الدول واعتبرتها المخرج من الأزمات التي يمكن أن تواجه الاقتصاديات المعاصرة في ظل التغيرات السريعة واللامتناهية خاصة في السنوات الأخيرة. وأنصب الاهتمام حول كيفية دعمها وتمويلها من أجل النهوض بهذا القطاع.

أما في الجزائر فنجد العديد من برامج التدعيم سواء كانت بالتعاون الثنائي مع الدول أو عن طريق منظمات دولية، هذه البرامج التي سعت من خلالها الدولة إلى ترقية نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمساعدتها على تطوير منتجاتها وتهيئتها للمنافسة الوطنية هذه الأخيرة التي تفسح المجال أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المحلية للمنافسة الدولية والتغلغل بخطى ثابتة في الأسواق الخارجية.

إن أهم التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمارس النشاط التصديري مرتبطة أساسا بمدى معرفتها بالأسواق الخارجية، المنافسين، طبيعة الزبائن المستهدفين. ولمواجهة هذا التحدي تحاول المؤسسات التركيز على استخدام أدوات تكنولوجية مختلفة تسمح لها بمواكبة التطورات السريعة التي تتميز بها هذه الأسواق، والتي من أهمها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال، فهذه الأخيرة تمثل فرصة أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتحقيق قفزة مهمة ومعتبرة لتطوير طاقاتها الإنتاجية والإبداعية والإندماج في الإقتصاد الإفتراضي العالمي، فقد باتت تكنولوجيا المعلومات والإتصال من العوامل الرئيسية في النمو بحيث أضحت جوهرة الميزة التنافسية بالنسبة للمؤسسات، لذا أصبح من الضروري على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تواكب التطورات الجديدة في البيئة العالمية شانها شان المؤسسات الكبيرة لتتمكن من المحافظة على حصتها السوقية في الداخل مع محاولة غزو الأسواق الخارجية مستخدمة هذه التكنولوجيات الحديثة.

وسنحاول معالجة موضوع البحث من خلال **التساؤل** التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

ويندرج ضمن هذا الإشكال التساؤلات الفرعية التالية:

_ فيما تتمثل خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية؟

_ ما هي العوامل الأساسية التي تؤثر في النشاط التصديري؟

_ ما مستوى إستخدام التكنولوجيا في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

فرضيات الدراسة:

تتضمن الدراسة الفرضية الرئيسية التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير.

ويندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إستخدام الشبكات والموقع الالكتروني ومؤشرات التصدير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إستخدامات الانترنت ومؤشرات التصدير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إستخدامات الموقع ومؤشرات التصدير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إستخدام الأدوات المكتبية ومؤشرات التصدير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين إستخدام برامج التسيير ومؤشرات التصدير.

أهمية الدراسة:

يمكن إدراك أهمية البحث من خلال أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الحياة الإجتماعية والإقتصادية خاصة، حيث يمكن للمؤسسة أن تفقد مكانتها في السوق لعدم تجديد وسائلها أو عدم إبداع منتج أو طرق إنتاجية جديدة... خاصة إذا تعلق الأمر بالأسواق الدولية التي تشهد تطورات سريعة لا متناهية.

أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذا البحث إلى :

- التعرف على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومختلف الجوانب المتعلقة بها.
- معرفة مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتصدير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المنهج المستخدم في الدراسة:

للإلمام بمختلف جوانب الموضوع ركزنا على المنهج الوصفي في الفصلين الأول والثاني، أما لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة فاعتمد على المقابلة والاستبيان .

أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعلاقته بالتصدير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الأسباب التالية:

- نظرا للأهمية البالغة التي تليها الدولة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة التصديرية منها لذا ارتأينا أن نتعرف على هذه المؤسسات وعن نشاطها التصديري.

- تعد تكنولوجيا المعلومات والإتصال من أهم مميزات عصرنا الحالي رغم حداثتها لذا وجب التعرف عليها.

- اعتماد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مختلف مستوياتها لذلك يجب معرفة أثر هذه التكنولوجيا على النشاط التصديري لهذه المؤسسات.

ومن أجل الإجابة على مختلف الأسئلة المطروحة قسمت الدراسة إلى:

الفصل الأول: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية.

والذي نتناول من خلاله جوانب حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى التعرف على برامج التأهيل التي وضعتها الدولة لتدعيم هذه المؤسسات وفي الأخير نعرج على النشاط التصديري لهذه المؤسسات.

الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

والذي تم من خلاله التطرق إلى مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال وعن تحليل إستخدام هذه التكنولوجيا في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية.

الفصل الثالث: واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على النشاط التصديري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عنابة.

نتناول من خلال هذا الفصل النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، مع دعم هذا بدراسة تحليلية لأثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال لعينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية عنابة.

الفصل الأول

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وعلاقتها بالنشاط التصديري.

تمهيد

المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الثاني: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وبرامج تأهيلها.

خلاصة الفصل

تمهيـــد

تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محور اهتمام المفكرين الاقتصاديين، منذ القرن السابع عشر

مما أدى إلى اختلاف الآراء حولها. ومع عقد السبعينات من القرن العشرين تأكدت أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث أبدت المؤسسات الحكومية والمنظمات الدولية اهتماما كبيرا بالدور الذي يمكن أن تلعبه هذه المؤسسات في تدعيم اقتصاديات الدول المتقدمة والنامية معا، والمساهمة في مواجهة مشاكلها حتى مع التحولات الاقتصادية العالمية الحالية.

يظهر اليوم أن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة قدرة كبيرة على البقاء، وأيضا المنافسة، رغم الظروف الإقليمية والدولية الجديدة، وما تحمله من تحديات كبيرة على إقتصاديات مختلف الدول خاصة منها النامية، التي تطمح عن طريق هذه المؤسسات إلى تحريك عجلة التنمية فيها.

أمام هذه الأوضاع على الدول أن تعمل بوضع البرامج والسياسات التي تشمل على إجراءات وأساليب تحفيزية وتدعيمية من شأنها تنمية هذه المؤسسات لتتوافق والتغيرات الحاصلة، خاصة المؤسسات ذات النشاط التصديري الذي يتطلب اهتماما بالغا لمجابهة المنافسة الدولية الحادة.

لذا سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وبرامج تأهيلها وكذلك عن دور هذه المؤسسات الناشطة دوليا.

المبحث الأول: ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

لقد أصبح الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر وغيرها من الدول من الضروريات التي تدعمها الدولة بكل طاقتها نظرا لأهمية هذه المؤسسات. مما يفرض التعرف عليها وعن الدور الذي تلعبه في التنمية الشاملة، وهدا ما سنحاول التطرق إليه من خلال التعرف عليها وعن أهميتها ودورها في الاقتصاد الوطني والمشاكل التي تواجهها في الجزائر.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

هناك عدة صعوبات تعترض وضع تعريف عالمي موحد للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لذا قد اعتمدت عدة معايير للتعريف بها، والجزائر كغيرها من الدول لها تعريفها الخاص بهذا النوع من المؤسسات، هذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول : صعوبة وضع تعريف عالمي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

إن صعوبة تحديد تعريف موحد يتفق عليه الأطراف والجهات المهتمة بشؤون قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يرجع هذا الاختلاف الكبير في طبيعة النظرة التي يتبناها كل طرف في تحديد دور هذه المؤسسات، وسبل النهوض بها وترقيتها، وكذا اختلاف المكان ومجال النشاط. فالاقتصاد الأمريكي أو الياباني يختلف تماما عن الاقتصاد الجزائري أو السوري أو أي بلد نامي آخر، من حيث مستوى النمو و التكنولوجيا المستخدمة، والتطور الاقتصادي والاجتماعي، والمحيط الذي تعمل ضمنه هذه المؤسسات[1].

الفرع الثاني: المعايير المستخدمة في تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

هناك مجموعة من المعايير تستخدم في تعريف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة منها:

1-المعايير الكمية: يتحدّد كبر أو صغر المؤسسة استنادا إلى جملة من المؤشرات الاقتصادية والتقنية، فالمؤشرات الاقتصادية تشمل: عدد العمال، حجم الإنتاج، القيمة المضافة، التركيب العضوي لرأس المال، حجم الطاقة المستعملة، أمّا المؤشرات التقنية تتمثل في رأس المال المستثمر ورقم الأعمال لكن المعيار الأكثر استعمالا لدى الدول هو المعيار ثلاثي الأبعاد: عدد العمال، رقم الأعمال، القيمة المضافة. والملاحظ على هذا المعيار سهولة حصره من الناحية العددية، وكذا تحصيله فيما يخص نشاط المؤسسة، ونشير هنا إلى أنّه يمكن استخدام معيار واحد للتصنيف، وقد يتطلّب الأمر استخدام أكثر من معيار واحد في نفس الوقت[2].

---

[1]. رابح خوني ، رقية حساني، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها**، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2008، ص16.

[2]. قويدر عياش، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كميزة تنافسية**، ، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، جامعة الأغواط،8-9 أفريل 2002، ص05 .

1 -1-معيار حجم العمالة: ويعد من أهم المعايير المستخدمة في تحديد تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث يعتمد على عدد العمال في التمييز بين المؤسسات الاقتصادية ويتميز بـــ:

-البساطة وسهولة المقارنة بين المؤسسات .

-الثبات النسبي حيث لا يتأثر بالمتغيرات في قيمة النقود نتيجة التضخم والانكماش.

-توافر البيانات إلى حد كبير وسهولة الحصول عليها من المؤسسات[1] .

وتنقسم المؤسسات حسب هذا المعيار ثلاثة أنواع هي:

ا- **المؤسسات الاقتصادية الكبرى:** وهي التي توظف إعدادا هائلة من العمال يتجاوز عددهم الآلاف أو حتى مات الآلاف في بعض الأحيان.

ب-المؤسسات المصغرة أو وحدات الاستغلال الفردي: تشترك هذه المؤسسات المصغرة في خاصية واحدة، تتمثل في قيام صاحب المؤسسة بإدارتها بصفة أساسية ويستعين ببعض العمال عند الحاجة شرط أن لا يزيد عددهم عن العشرة عمال .

ج-المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: تحتل هذه المؤسسات موقعا وسطا بين النوعين السابقين وكغيرها من التعاريف التي قدمت توجه لهذا المعيار عدة انتقادات أهمها،أن هناك اختلاف واسعا بين الدول فيما يتعلق بتطبيق هذا المعيار[2]، ويرجع إلى أسباب منها :

- المستوى التكنولوجي المستخدم والذي يميل إلى تكثيف العمالة على رأس المال في البلدان النامية[3]،فبينما كانت المؤسسات الصغيرة تتسم بالمهارة اليدوية ويعتمد بصورة أساسية على إمكانيات العامل فقط،أصبح الآن متاحا استخدام تكنولوجيا حديثة في المؤسسات الصغيرة وبالتالي فان حجم العمالة يتضاءل بالمقارنة بالمؤسسات التي لا تستخدم هذه التكنولوجيا ،ولكن في الغالب يتراوح العدد بين (عشرة إلى خمسين)عامل وهذا هو المطبق في معظم الدول النامية ،ولكن الدول المتقدمة صناعيا نجد أن هذا الرقم هذا من 100الى 500عامل [4].

---

[1].احمد الصغير قراوي ، نذير عبد الرزاق، **إعادة منهج التفكير لدى مالكي المشروعات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الدولي الأول لمؤسسات الزيبان "حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :ابتكارات،تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تكوين،" جامعة محمد خيضر بسكرة، 12-13افريل2004، ص4.

[2]. جالي سينسرهل، **منشات الأعمال الصغيرة "اتجاهات الاقتصاد الكلي"**، ترجمة بطرس صليبا، الدار الدولية للنشر والتوزيع ،القاهرة، ص40.

[3].رابح خوني ، **ترقية أساليب وصيغ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الجزائري**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، فرع اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2003، ص6-7.

[4].بلقاسم زايري ، **تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، نفس لملتقى السابق، ص4.

-اعتماده على بيانات العمالة المأجورة فقط وإغفاله للعمالة الأسرية بدون اجر والعمالة المؤقتة والموسمية،وذلك على الرغم من انتشارها في نطاق المؤسسات الصغيرة[1].

1-2-المعيار المالي والنقدي: ويستند إلى:

ا-رأس المال المستثمر:إن معيار رأس المال المستثمر هو من المعايير الأساسية لتحديد حجم المؤسسة حيث تعرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وفقا لهذا المعيار بأنها "تلك المؤسسات التي لا يتجاوز رأس مالها المال المستثمر فيها حدا أقصى معينا يختلف باختلاف الدولة ودرجة النمو الاقتصادي التي بلغتها"،ويقصد هنا برأس المال المستثمر :رأس المال طويل الأجل المستعمل في تمويل الأصول الثابتة للمؤسسة[2].

ب-معامل رأس المال /العمل(تكلفة فرصة العمل):يعتبر كلا من معيار رأس المال و معيار العمالة من المعايير المحددة للطاقة الإنتاجية للمؤسسة لذا فان الاعتماد على أي منهما منفردا يؤدي إلى نتيجة غير دقيقة في تحديد حجم المؤسسة،فقد نجد أن عدد العمال لدى مؤسسة ما قليل ولا يعني ذلك أن حجمها صغير إذ من المحتمل أن يكون رأس المال بها كبير نسبيا، وبالتالي تصنف هذه المؤسسة حسب معيار رأس المال من المؤسسات الكبيرة، وقد تكون بالفعل كذلك في حين أنها مصنفة صغيرة أو متوسطة وفقا لمعيار العمالة،وربما يحدث العكس،لذا وجد معيار (معامل رأس المال/العمل)الذي يمزج بين المعيارين [3]،ويطلق البعض على هذا المعيار تكلفة فرصة العمل لأنه يمثل كمية رأس المال المطلوب لتوظيف عامل واحد في المؤسسة،ويحسب بقسمة رأس المال الثابت على عدد العمال بالمؤسسة والناتج يعني كمية الاستثمار الأزمة لتوظيف عامل واحد في المؤسسة،وغالبا ما يكون هذا المعيار منخفضا في القطاعات التي تتميز بقلة رأس المال مثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومرتفعا في قطاع المؤسسات الكبرى والعملاقة التي تحتاج رأسمال كبير[4].

ج-رقم الأعمال أو قيمة المبيعات: يستعمل هذا المقياس بصورة كبيرة في الدول المتقدمة حيث تصنف المؤسسات التي تبلغ مبيعاتها مليون دولار فاقل ضمن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ويرتبط هذا المعيار أكثر بالمؤسسات الصناعية،غير أن هذا المعيار تشوبه بعض النقائص ولا يعبر بصورة صادقة عن حسن أداء المؤسسة نظرا لأنه في حالة الارتفاع المتواصل لأسعار السلع المباعة فان ذلك سيؤدي إلى ارتفاع رقم

---

[1].ميلود برني ، **دور وظيفة التسويق في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة مجمد خيضر، بسكرة، 2008، ص4.

[2]. صفوت عبد السلام عوض الله، **اقتصاديات الصناعات الصغيرة ودورها في تحقيق التصنيع والتنمية**، دار النهضة العربية، 1993، ص16.

[3].السعيد بريبش ، عبد اللطيف، بلغرسة **إشكالية تمويل البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بين معوقات المعمول ومتطلبات المأمول**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،17-18افريل2006، ص320.

[4].بلقاسم زايري ، مرجع سابق،ص6.

أعمال المؤسسة،ويسود الاعتقاد بان ذلك نتيجة تطورا داء المؤسسة ولذلك يلجا الاقتصاديون إلى تصحيح الصورة عن طريق الرقم القياسي لتوضيح النمو الحقيقي وليس الاسمي لرقم الأعمال، إضافة إلى ذلك يواجه هذا المعيار صعوبة أخرى تكمن في خضوع المبيعات في الكثير من الأحيان إلى الفترات الموسمية،وهداما يؤكد بان هذا المعيار ضروري ولكنه غير كاف [1].

وفي هذا الصدد ندرج الجدول التالي الذي يعطي لنا الصورة التطبيقية لاستعمال هذه المعايير الكمية في عدّة دول.

جدول رقم (1): المعايير الكمية المعتمدة في تحديد تعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الـــــــــدول	المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	
	عدد العمال	رأس المال
اليابان	300	100 مليون
الولايات المتحدة	300	----
فرنسا	500	05 مليون فرنك فرنسي
بريطانيا	300	----
الشيلي	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, p05.

يختلف معيار العمالة مثلا من دولة لأخرى، ففي الجزائر أقل من 250عامل، إلى أقل من 300 عامل في اليابان والولايات المتحدة الأمريكية، وكذا معيار رقم الأعمال المستعمل في بعض الدول من 15 مليون دينار في الجزائر إلى 05 مليون فرنك فرنسي في فرنسا.

2-المعايير النوعية: وتنقسم إلى:

2-1-**المعيار القانوني:** وينقسم إلى:

ا-**الشكل القانوني وطبيعة الملكية:**تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

- استقلالية الإدارة، فعادة ما يكون المسيرون هم أصحاب المؤسسة.

[1]. نفس المرجع، ص6.

- ملكية المؤسسة ورأس مالها تعود لفرد أو مجموعة من الأفراد[1].وقد تكون ملكيتها ملكية عامة كمؤسسات الجماعات المحلية (مؤسسات ولائية، بلدية...الخ) وقد تكون مختلطة[2].

ب-الاستقلالية: تعتبر المؤسسة صغيرة و متوسطة إذا كانت على الأقل مستقلة ماليا بنسبة معينة ومحددة عن أي تكتلات اقتصادية[3].

2-2-**المعيار التنظيمي:** وينقسم إلى:

أ- **الحصة السوقية:** إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي مؤسسات تنافسية وليست احتكارية، وبالتالي فان حصتها في السوق محدودة وذلك لأسباب منها[4]:

- صغر حجم المؤسسة.
- ضآلة حجم رأس المال.
- محلية النشاط،أي إن الإنتاج غالبا ما يكون موجها للأسواق المحلية والتي تتميز بضيقها .
- المنافسة الشديدة بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتماثلها في الإمكانيات والظروف.

ب - الإدارة والتنظيم: تتصف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بوجود إدارة بسيطة تفتقر غالبا إلى الأصول العلمية أو تدار بواسطة فرد هو صاحب المؤسسة بدلا من الاعتماد على هيكل إداري متخصص[5].

ج- كمية الإنتاج: تتصف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بصغر كمية الإنتاج نظرا لصغرها وقلة إمكانياتها لارتباط معظمها بالأسواق المحلية[6].

---

[1]. محمد صالح زويتة، **اثر التغيرات الاقتصادية على ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2007، ص4 .

[2]. رابح خوني، حساني رقية، مرجع سابق، ص22.

[3]. نصر المنصور، شوقي ناجي جواد، **إدارة المشروعات الصغيرة**، مكتبة حامد، الأردن، ص42.

[4]. رابح خوني، مرجع سابق، ص12.

[5]. سعد عبد الرسول محمد، **الصناعات الصغيرة كمدخل لتنمية المجتمع المحلي**، المكتب العلمي للنشر والتوزيع ، الإسكندرية، 1998، ص12.

[6]. برني ميلود، مرجع سابق، ص6.

الفرع الثالث: بعض التعاريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1- تعريف الاتحاد الأوروبي: حدّد التعريف المعتمد بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة سنة 1996 من طرف الاتحاد، ويرتكز هذا التعريف على ثلاثة مقاييس: المستخدمون ورقم الأعمال، الحصيلة السنوية واستقلالية المؤسسة.

- المؤسسة المصغّرة هي مؤسسة تشغّل أقل من 10 أجراء.

- المؤسسة الصغيرة هي تلك التي توافق معايير الاستقلالية وتشغّل أقل من 50 أجيرا، وتنجز رقم أعمال سنوي لا يتجاوز 7 ملايين أورو، أو لايتعدى ميزانيتها السنوية 5 ملايين أورو.

- المؤسسة المتوسطة هي تلك التي توافق معايير الاستقلالية، وتشغّل أقل من 250 عامل ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 40 مليون أورو، أو لا تتعدى ميزانيتها السنوية 27 مليون أورو[1].

2- تعريف الولايات المتحدة الأمريكية: لقد تمّ تحديد مفهوم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة بالاعتماد على معيار حجم المبيعات وعدد العمال كمايلي:

- المؤسسات الخدماتية والتجارة بالتجزئة.....من 01 إلى 05 مليون دولار أمريكي كمبيعات سنوية.

- مؤسسات التجارة بالجملة.....من 05 إلى 15 مليون دولار أمريكي كمبيعات سنوية.

- المؤسسات الصناعية..... عدد العمال 250 عامل أو أقل.

3-تعريف اليابان: ميّز القانون الياباني المتعلق بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين مختلف المؤسسات على أساس طبيعة النشاط :

- المؤسسات المنجمية والتحويلية والنقل وباقي فروع النشاط الصناعي أقل من 100مليون ين رأسمال مستثمر و 300 عامل أو أقل.
- مؤسسة التجارة بالجملة أقل من 30 مليون ين رأسمال مستثمر و 100 عامل أو أقل.
- مؤسسة التجارة بالتجزئة والخدمات أقل من 10 مليون ين رأسمال مستثمر و 50 عامل أو أقل.

---

[1]. المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، **تقرير من أجل سياسة لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر**، الدورة العامة العشرون، الجزائر، جوان2002، ،ص6.

4 ـ تعريف السوق الأوربية المشتركة: حيث يعتمد في تعريفه على التعريف الذي اقترحه البنك الأوربي للاستثمار، إذ يعتبر مؤسسة صغيرة ومتوسطة تلك المؤسسة التي تحقّق المعايير التالية:

- عدد العمال المشتغلين يصل إلى 500 عاملا أو أقل.
- يصل حجم الاستثمارات الثابتة فيها 79 مليون وحدة نقدية أوربية أو أقل.

5- تعريف إتحاد بلدان جنوب آسيا: لقد أعطى هذا الاتحاد تعريفا حديثا للمؤسسات ص و م، الذي يعتمد على مؤشر العمالة كمعيار أساسي على النحو التالي:

- مؤسسات عائلية و حرفية من 1 إلي 10 عمال.
- مؤسسات صغيرة من11 إلي 49 عامل.
- مؤسسات متوسطة من 50 إلي 100 عامل.
- مؤسسات كبيرة أكثر من 100 عامل.

كما اعتمد الاتحاد على بعض المعايير النوعية في التمييز بين كل من الإشكال السابقة، ففي المؤسسات الحرفية يكون المالك هو المنتج مباشرة، والمستخدمين أغلبهم من أفراد العائلة، عكس المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث يعرف نوعا من تقسيم العمل، يبتعد المالك عن وظيفة الإنتاج، ليهتمّ أكثر بالإدارة والتسيير[1].

6- تعريف الجزائر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: في ظل انضمام الجزائر إلى المشروع الاورومتوسطي، وكذا توقيعها الميثاق العالمي حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في جوان2000، اخذ القانون الجزائري بالتعريف الذي يعتمده الاتحاد الأوروبي حيث أصبح يعرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مهما كانت طبيعتها القانونية بأنها مؤسسة إنتاج السلع اوالخدماتمن1الى250 شخصا،ولا يتعدى رقم أعمالها السنوي 2 مليار دينار جزائري أو ليتعدى مجموع حصيلتها السنوية 500 مليون دينار جزائري كما يجب إن تستوفي معايير الاستقلالية، ويمكن تصنيفها كما يلي:

*** فحسب معيار عدد العمال:** تصنف كما يلي:

– مؤسسة مصغرة "Micro Entreprise" ويطلق على المؤسسة التي تضم من1 الى09 عمال.

---

[1].عثمان لخلف ، **دور ومكانة الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1994، ص11.

- مؤسسة صغيرة "Petite Entreprise" ويطلق على المؤسسات التي تضم من10 إلى 49عامل.
- مؤسسة متوسطة"Moyenne Entreprise" ويطلق على المؤسسة التي تشغل مابين 50 إلى 250 عامل.
- مؤسسة كبيرة "Grand Entreprise" ويطلق على المؤسسة التي تشغل أكثر من 250 عامل.
- مؤسسة عملاقة" GEANTE ENTREPRISE " و يطلق على المؤسسة التي تشغل مئات آلاف من العمال.

* **حسب معيار رأس المال:** تصنف كمايلي

- مؤسسة صغيرة و هي المؤسسة التي لا يتجاوز رقم أعمالها 500 مليون دج.
- مؤسسة متوسطة و هي المؤسسة تتراوح رقم أعمالها مابين 500 مليون دج و مليار دج.
- مؤسسة كبيرة و هي المؤسسة التي يفوق رقم أعمالها مليار دج ، إلى أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تشمل اكبر عدد في كافة البلدان[1].

الفرع الرابع: مزايا وخصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بمجموعة من الخصائص:

1-**الجمع بين الإدارة والملكية:** حيث إن صاحب أو أصحاب المشروع غالبا ما يكون هو مدير المشروع، ومن ثم يتمتع باستقلال في الأداء وقضاء ساعات طويلة في العمل اليومي يتجاوز أربعة عشر ساعة يوميا، من هنا فان الموظفين-إذا كان ثمة موظفين- وهم من أهل البيت حتى ولو لم ينتموا لسلالة عائلة صاحب المؤسسة[2].

2-القابلية للتجديد والابتكار ومساهمتها في التطور التكنولوجي البحث العلمي: خاصة في مجال التكنولوجيا الجديدة كالالكترونيات الدقيقة والتكنولوجيا الحيوية،من خلال تركيزها على الجودة والتفوق في مجالات العمل وتشجيع العمال على الاقتراح وإبداء الراى والاستفادة من مقترحات العمال وتجارب الآخرين.

3- سهولة القيادة و التوجيه: في تحديد الأهداف الواضحة للمشروع، سهولة إقناع العاملين بالأسس و السياسات و النظم التي تحكم عمل المشروع.

---

[1]. المادة 4 من القانون، 18/01المؤرخ في 2001/12/12المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الجريدة الرسمية الجزائر، 2001، ص6.

[2]. نبيل جواد، **إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، الطبعة الأولى، 2007، ص84.

4- سهولة وبساطة التنظيم من خلال: التوزيع المناسب للاختصاصات بين أقسام المشروع، التحديد الدقيق للمسؤوليات وتوضيح المهام، التوفيق بين المركزية لأغراض التخطيط و الرقابة، و بين اللامركزية لأغراض سرعة التنفيذ.

5- سمتها في قلة التكاليف اللازمة للتدريب: لاعتمادها أساسا على أسلوب التدريب أثناء العمل فضلا على استخدامها في الغالب للتقنيات غير المعقدة، و إعداد أجيال من المدربين للعمل في المشروعات الكبيرة مستقبلا، " و هي بهذا المعنى تعد منبتا خصبا لتنمية المواهب و الإبداعات و الابتكارات و إتقان و تنظيم المشاريع الصناعية و إدارتها ".

6-إمكاناتها على التجديد والمرونة: و التكيف مع تغيرات السوق، و قدرتها على اتخاذ القرار السريع المناسب في الوقت الملائم مقارنة مع المشروعات الكبرى[1].

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

إن قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هو قطاع غير متجانس حيث ينقسم إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعايير المعتمدة في تصنيفها وأهم هذه المعايير نجد.

الفرع الاول: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس طبيعتها.

يمكن تقسيم قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس طبيعتها إلى ثلاث مستويات:

1- **المشروعات الموجهة للمعيشة:** عادة ما يعمل صاحب النشاط دون أن يعتبر نفسه مستثمرا ودون أن يعتبر نشاطه نشاطا استثماريا ولكن كل الجهود تكون موجهة لمجرد البقاء والمعيشة كبعض الصناعات المنزلية والحرفية ، وهؤلاء يتم مساعدتهم عادة عن طريق برامج تنمية محلية ذات طبيعة شاملة ،وتهدف المشاريع التي تدخل في هذا المستوى إلى تلبية الحاجات الأساسية .

2- **المشروعات المصغرة:** فهو يقترب من المستوى الأول في كونه يستخدم العمل العائلي وينتج منتجات تقليدية وقد يستعين ببعض اليد العاملة خارج أفراد العائلة وتعتبر هذه الصفة صفة تميزه بشكل واضح عن المستوى الأول كما أنه يتخذ ورشة صغيرة كمحل للقيام بالإعمال الخاصة به .

---

[1]. عبد الرحمان بن عنتر، عبد الله بلوناس، **مشكلات المشروعات الصغيرة والمتوسطة وأساليب تطويرها ودعم قدرتها التنافسية**، الدورة التدريبية الدولية حول، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بومرداس، 25-28افريل2003، ص4.

3- **المشروعات الصغيرة:** فان أصحابه عادة ما يفهمون معنى الاستثمار وهم مستعدون لاستثمار أموال أومواد أولية أو مهارات ، كما أن لديهم الإمكانيات الأساسية التي تمكنهم من القيام بعملية الاستثمار وهؤلاء يمكن مساعدتهم عن طريق العمل على تحديد قطاع وتوسيع أشكال جديدة ومتطورة من المؤسسات التي تستعمل تكنولوجيا متقدمة وتعتمد على الأساليب الحديثة في التسيير[1] .

الفرع الثاني: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس طبيعة منتجاتها.

يمكن تقسيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس طبيعة المنتجات إلى الفئات التالية:

1- مؤسسات إنتاج السلع الاستهلاكية: حيث يرتكز نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المختصة بإنتاج السلع على المنتجات التالية:

- المنتجات الغذائية .
- تحويل المنتجات الفلاحة .
- منتجات الجلود والأغذية والنسيج .
- الورق ومنتجات الخشب ومشتقاته .

2-مؤسسات إنتاج السلع الوسطية: يحتوي هذا النوع على كل من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المختصة في :

- تحويل المعادن.
- المؤسسات الميكانيكية والكهربائية.
- الصناعة الكيماوية والبلاستيك.
- صناعة مواد البناء.
- المحاجر والمناجم.

3- مؤسسات إنتاج سلع التجهيز: تتميز صناعة سلع التجهيز عن المؤسسات السابقة بكونها تتطلب رأس مال أكبر، الأمر الذي لا يتناسب مع خصائص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لذلك فان مجال عمل

---

[1]. نادية قويقع ، **إنشاء وتطوير لمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية – حالة الجزائر-**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلو م التسيير، جامعة الجزائر، 2001، ص20.

هذه المؤسسات يكون ضيقا ومتخصصا جدا حيث يشمل بعض الفروع البسيطة فقط كإنتاج وتصليح وتركيب المعدات البسيطة انطلاقا من قطع الغيار المستورد[1] .

الفرع الثالث: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس أسلوب تنظيم العمل بها.

ترتب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أساس أسلوب تنظيم العمل بحيث يمكننا التفريق بين نوعين من المؤسسات:

1- المؤسسات المصنعة : حيث يدخل في هذا النوع من المؤسسات كل من المصانع الصغيرة والمتوسطة وهو يختلف عن صنف المؤسسات الغير المصنعة من حيث تقسيم العمل وتعقيد

العمليات الإنتاجية واستخدام الأساليب الحديثة في التسيير وأيضا من حيث طبيعة السلع المنتجة و من حيث درجة إشباع أسواقها.

2- المؤسسات غير مصنعة : وتجمع هذه المؤسسات بين نظام الإنتاج العائلي والنظام الحرفي[2].

المطلب الثالث: دور و أهمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

مع تزايد الاهتمام العالمي والدولي بالمشاريع الصغيرة ظهرت فوائد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها الحيوي في العديد من المجالات الاقتصادية و الاجتماعية تقوم في هذا الجزء بسردها فما يلي:

الفرع الأول:الدور الاجتماعي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

يتجسد هذا الدور من خلال النقاط التالية:

1-مساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التشغيل: تمثل الأعمال الصغيرة والمتوسطة مصدرا بالغ الأهمية لتوفير فرص العمل[3]،إذ تعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية الخالقة لمناصب شغل جديدة،فهي تتجاوز حتى المؤسسات الصناعية الكبيرة في هذا المجال رغم صغر حجمها والإمكانيات المتواضعة التي تتوفر لديها،ويلقى هذا الدور صدى واسعا في الدول المتقدمة والنامية فمع اضطراد الزيادة في معدلات البطالة تكون المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي الأقدر على القضاء على جانب كبير من البطالة،

---

[1]. سيد علي بلحمدي ، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتحقيق التنمية الاقتصادية في ظل العولمة**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة ، 2005، ص15.

[2]. نفس المرجع السابق، ص15.

[3]. سعاد نايف برنوطي، **إدارة الأعمال الصغيرة**، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص59.

فقد أثبتت العديد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تميل إلى تكثيف عنصر العمل عن المؤسسات الكبيرة، أي أنها تتطلب استثمارات اقل لكل فرصة في المتوسط عن المؤسسات الكبيرة[1].

ولقد برز دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر عندما عدلت الحكومة عن سياسة التعيين إجباري للخريجين في القطاع العمومي،الذي ترتب عليه وجود بطالة مقنعة،بالإضافة إلى عملية التصحيح الهيكلي التي أدت إلى تدهور الأوضاع الخاصة بالتشغيل،مع تسريح الأعداد الهائلة من العمالة وعدم قدرة القطاع العام على استيعاب الأعداد الكبيرة من المتخرجين وطالبي العمل، ونظرا لما تتميز به المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من قدرة على امتصاص العمالة لانخفاض تكلفة خلق فرص العمل وخاصة العمالة الأقل مهارة ملائمتها للمكية الفردية التي تتناسب مع أصحاب المدخرات الصغيرة،فقد شجعت الدولة إقامة نسيج من

المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وساهمت الحكومة بالبحث عن الوسائل المختلفة للدعم المالي لهذه المؤسسات كحل لمختلف المشاكل التي تعاني منها[2]

2-إحداث التوازن الجهوي وتنمية المناطق الريفية (التنمية الإقليمية): تحقيق التنمية المتوازنة جغرافيا بين مختلف المناطق و تقليص أوجه التفاوت في توزيع الدخل و الثروة بين الريف و المدن، و مساهمتها إعادة التوزيع السكاني و خلقت مجتمعات إنتاجية جديدة في المناطق النائية و الحفاظ على البيئة في المدن الكبيرة على وجه الخصوص[3]. ومن جانب آخر تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قادرة على الاستثمار الجغرافي في المناطق الصناعية والريفية والمجتمعات العمرانية الجديدة على حد سواء[4]،وذلك لأنها تحتاج إلى قدر ضئيل من خدمات البنية التحتية وبالتالي إمكانية إقامتها في المناطق الريفية وهذا مايساعد على توفير فرص العمل لسكان هذا المناطق وتحسين مستوى مع معيشتهم[5].

---

[1]. صفوت عبد السلام عوض الله، مرجع سابق، ص41.

[2]. عبد الرحمان بن عنتر،عبد الله بلوناس، مرجع سابق، ص3.

[3].سمير سحنون ، شعيب بونوة: **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشاكل تمويلها في الجزائر**، الملتقى لدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2003، ص426.

[4]. جمال بلخياط: متطلبات **تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة**، نفس الملتقى السابق، ص634.

[5]. نبيل جواد، مرجع سابق، ص80.

الفرع الثاني: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الوطني.

يتجسد هذا الدور من خلال النقاط التالية:

1-تكوين قوة العمل الماهرة: إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعطي فرصة ذهبية لأصحاب المهارات الذين يمتلكون قدرات مالية محدودة فكافة المشروعات الكبيرة بدأت صغيرة ثم نمت[1].فباستخدامها لعمال ذوي مهارة منخفضة نسبيا،فإنها تعتبر عاملا أساسيا في نشر القيم الصناعية في المجتمع من خلال إكساب هؤلاء العمال المهارات الإدارية والإنتاجية والتسويقية والمالية لإدارة أعمالها، وفي الوقت ذاته فهي تجنب الدولة التكاليف الإضافية التي يتطلبها التوسع في إقامة مراكز جديدة للتدريب وتوفير مدربين كما ويستوعب هذا النمط الاستثماري الحجم الأهم من مخرجات أنظمة التعليم والتكوين، فتعتبر المولد الأهم لفرص العمل الجديدة داخل الاقتصاد القومي[2].

2- قدرتها على الارتقاء بمستوى الادخار و الاستثمار: و تيسير تعبئة رؤوس الأموال الوطنية من مصادر متعددة (ادخار الأفراد، العائلات، التعاونيات، الهيئات غير الحكومية) و بالتالي تعبئة موارد مالية كانت ستوجه للاستهلاك الفردي غير المنتج[3].

3-الإبداع والابتكار: تعتبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مصدرا مهما للابتكار والإبداع، حيث أظهرت الدراسات العلمية في الولايات المتحدة إن ثلث براءات الاختراع التي تسجل سنويا تعود إلى أصحاب المؤسسات الصغيرة، حيث أن تركيز العمل على منتج محدد يؤدي إلى اكتساب خبرة كبيرة ويحفز القدرة على التغيير والابتداع على المنتج،بهدف تحقيق ربحية عالية بتلبية حاجيات المستهلك،الذي هو على اتصال مباشر بصاحب العمل مما يوجه العملية الإبداعية بشكل عملي[4].

4-تنويع الإنتاج وتقديم السلع والخدمات الخاصة: إن مرونة الإنتاج وقدرة تكيفه وتغيير ظروف السوق يجعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تلعب دورا كبيرا في تنويعه وتوزيعه على مختلف الفروع،فتفكك المؤسسات الكبيرة من شانه المساهمة في إنشاء العديد من الوحدات التي تقوم بإنتاج تشكيلة من السلع والخدمات تلبية للحاجيات الجارية للسكان خاصة بالنسبة للسلع الاستهلاكية[5]،كما إن هناك طلبات خاصة جدا

---

[1]. جمال بلخياط، مرجع سابق، ص635.

[2].ميلود برني ، مرجع سابق، ص10،

[3].عبد الرحمان بن عنتر، عبد الله بلوناس: مرجع سابق، ص4.

[4].سعاد نايف برنو طي، مرجع سابق، ص61.

[5]. محمد يعقوبي، **مكانة وواقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية** ، الملتقى لدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2003 ، ص46.

جدا بالمستهلك لتلبيها المؤسسات الكبرى لاعتمادها على الأنشطة التي تحقق وفورات الإنتاج الكبير،وبالتالي يجد المستهلك نفسه أمام مؤسسات صغيرة تقوم بتوفير هذه الخدمات[1].

5-المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي: بالرغم من التباين في عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لصالح القطاع الخاص في الجزائر،إلا أن مساهماتها في الناتج المحلي الإجمالي بالتقريب تتجه نحو التساوي مع بعض التباين مرة في صالح القطاع الخاص ومرة أخرى في صالح القطاع العام،كما ويصل المتوسط العام لمساهمة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالنسبة للناتج المحلي الإجمالي إلى مستويات ضعيفة جدا إذا ما قورنت بالنسب المتحققة في الدول المتقدمة،فهي في حالة استقرار ضعيف جدا خلال السنوات الأولى من الألفية الثالثة،مما ينعكس على نسب تطور الناتج المحلي الإجمالي في الجزائر.

6-ترقية النشاط الصناعي: تسيطر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في فروع النشاط الذي يغلب عليه الطابع الخدمي بسبب أن الدولة تسيطر القطاع الصناعي سيطرة شبه تامة من خلال الصناعات الثقيلة وذلك رغم ما تعانيه من صعوبات وعراقيل، إلا أن زيادة الاهتمام الدولي بالتصنيع كمؤشر للتنمية ونجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاديات المتقدمة في المجال الصناعي،أكد قدرة هذه الأخيرة على المساهمة الفعالة في النشاط الصناعي للدول النامية، لذا يتوجب على الجزائر دفع هذا القطاع كي يساهم هو أيضا في ترقية النشاط الصناعي[2].

الفرع الثالث: دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التعامل مع العالم الخارجي.

يتجسد هذا من خلال النقاط التالية:

1-القدرة على مقاومة الاضطرابات الاقتصادية: تتميز المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بقدرتها على التكيف مع الظروف الاقتصادية المختلفة ففي حالة زيادة الطلب تزيد في حجم الاستثمار وفي حالة الركود الاقتصادي تخفض من حجم الإنتاج وهو ما يجعلها أكثر مقاومة لفترات الاضطرابات الاقتصادية من المؤسسات الكبيرة كما لا تترك بزوالها تأثيرا كبيرا في المجالات الاقتصادية والاجتماعية مقارنة بالأنواع الأخرى من المؤسسات الكبيرة[3].

---

[1]. عثمان حسن عثمان، **المؤسسات الاقتصادية والمحيط- الأسس النظرية والآثار العلمية-**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد16- 2001، ص36.

[2].ميلود برني ، مرجع سابق، ص13،

[3].إيمان مرعي، **المشروعات الصغيرة والتنمية**، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، قليوب، 2005، ص87.

2-الشراكة مع الاستثمارات الأجنبية: وذلك من خلال زيادة الاستثمار الأجنبي المباشر والدخول في مشروعات مشتركة في الدول المضيفة أو المستضافة،بدلا من الاعتماد المطلق على الشركات العابرة للقارات[1].

3-الحفاظ على الطبع الصناعي المحلي: إن انتقال الجزائر إلى اقتصاد السوق يعني أن السوق الوطني ستكون مفتوحة على المنتجات العالمية خاصة وان الجزائر مقبلة على الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة، ما يعني رفع الحماية الوطنية عن المنتجات المحلية،ورفع الرقابة الجمركية على المنتجات الأجنبية، وهذا الوضع الجديد يجعل المؤسسات الوطنية في قلب المنافسة الدولية خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كون أنها تنشط في قطاعات مختلفة من الاقتصاد الوطني،ومن هنا فان دعم هذا القطاع سوف يضمن المحافظة على الطابع الصناعي الوطني أمام المنتج الأجنبي[2].

4- **دعم وترقية الصادرات:** تحظى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بدور فعال في تنمية الصادرات، ويرجع ذبك إلى عدة عوامل تكسب السلع والخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات ميزة تصديرية:

- منتجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عادة ما يظهر فيها فن ومهارات العمل اليدوي الذي يلقى قبولا ورواجا في الأسواق الخارجية.
- اعتماد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على فنون إنتاجية كثيفة العمل مما يخفض من تكلفة الوحدة المنتجة وبالتالي تكتسب ميزة تنافسية في أسواق التصدير.
- تمتعها بقدر أكبر من المرونة في التحول من نشاط لأخر ومن خط إنتاج لأخر ومن سوق لأخر لانخفاض حجم إنتاجها نسبيا على المدى القصير[3].

المطلب الرابع :المشاكل والعراقيل التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر.

على الرغم من أهمية دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد،والاهتمام الذي توليه مختلف القطاعات الاقتصادية لهذه المؤسسات في الجزائر.إلا أنها لا زالت تواجه العديد من المعوقات التي تعترض طريقها وتعرقل مسيرتها نحو التطور والتنمية، ويمكن تلخيص هذه المعوقات فيما يلي:

---

[1].ميلود برني ، مرجع سابق، ص13،

[2]. إيمان مرعي، مرجع سابق، ص23.

[3].عثمان لخلف ، **واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة، دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004، ص58-59.

الفرع الأول: مشاكل إدارية. تتمثل فـــي:

1-القيود الإدارية والمؤسساتية: يعتمد نجاح قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أساسا على الأسلوب الذي تنتهجه الإدارة المسيّرة لهذا القطاع في تعاملها مع مديري المؤسسات، ويتوقف كذلك على مستوى التعاون بين العاملين ومرؤوسيهم، وهذا ما تفتقده مؤسساتنا، التي تتطور ببطء شديد، مقارنة بما تتطلّبه التنمية الاقتصادية، فالمشكلة التي تعاني منها إدارة هذه المؤسسات هي مشكلة نظام، وليست مشكلة أشخاص، لأنّ الإدارة الجزائرية لازالت تمثّل السبب الرئيسي لجل العوائق التي تقف في وجه التنمية الإدارية، الاقتصادية والسياسية للمجتمع، من خلال روح الروتين الرسمي الممّل[1].

بالإضافة إلى تعقيد الإجراءات الإدارية وتداخل المسؤوليات ومشاكل العقارات، كعدم وجود المكان المناسب لإقامة المؤسسات، وارتفاع أسعار الأراضي،يشكل عائقا آخر يحد من تطور الاستثمار الخاص.

ناهيك عن الإجراءات الجمركية المعقدة التي تتميز بالبيروقراطية.فالجزائر لازالت تعيش في ظل واقعين متناقضين هما،من جهة الخطاب الرسمي القائم على تشجيع الاستثمار الخاص، ومن جهة أخرى يعكس الواقع ممارسات مليئة بالصعوبات والعراقيل[2].

2- القيود الإدارية و المؤسساتية: من بين العراقيل التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر وهي نمو القطاع غير الرسمي المتمثل في السوق الموازية ،وهو ما يتناقض تماما مع أهداف السلطات العمومية في توجهات السياسة الاقتصادية.

3- صعوبة الحصول على الملكية العقارية: يوجد بالجزائر مالا يقل عن 72 منطقة صناعية و449 منطقة نشاط تتوزع عبر التراب الوطني، تشهد هذه المناطق مشاكل عويصة بسبب نظام التسيير المطبق، مما أدى إلى صعوبات عديدة خاصة مما يتعلق بالحصول على الملكية العقارية في المناطق الصناعية بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة[3].

---

[1] . سعيد مقدم ، **أخلاقيات الوظيفة العمومية** ، دار الأمة، الطبعة الرابعة، الجزائر، 1997، ص16.

[2].عبد القادر بابا ، **مقومات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومعوقاتها في الجزائر**، الملتقى لدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2003 ، ص152.

[3].فوزي فتان ، عبد النور قمار عمراني ،**المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كاختيار استراتيجي للتنمية الاقتصادية في الجزائر**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة سيدي بلعباس، 17-18 افريل2006، ص791.

الفرع الثاني: مشاكل تمويلية ونقص المعلومات التسويقية.

1- مشاكل التمويلية: إن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مجبرة على اللجوء إلى البنوك بسبب حاجتها للتمويل وذلك لنقص مواردها، ولكن نظرا لهشاشة الجهاز المصرفي في الجزائر الذي يعتبر في حد ذاته عاجزا عن تلبية رغبات زبائنه كونه يعتمد على تقنيات لا تتوافق ومتطلبات العصر الحديث. ولعل أهم المشاكل التمويلية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة يمكن إيجازها فيما يلي[1] :

- وجود تميزا واضحا بين القطاع العام والقطاع الخاص في مجال منح القروض، وهو ما يتناقض مع النصوص التشريعية، فالمؤسسات العامة وخاصة الكبيرة منها مازالت تحظى بامتيازات خاصة لدى البنوك العمومية، نظرا إلى العلاقات التي تعود إلى زمن بعيد.

- ارتفاع أسعار الفائدة على القروض الممنوحة للأغراض الاستثمارية لتعويض درجة المخاطر.

- مطالبة المشروعات الصغيرة بضمانات عينية كبيرة قد لا تتوافر لدى أصحاب هذه المشروعات.

- غالبا ما يكون حجم القروض المتاحة من البنوك التجارية وبنوك الاستثمار محدودة وغير كافية لتنمية المشروعات الصغيرة.

- طول إجراءات منح القروض للمشروعات الصغيرة.

- الشروط القاسية التي وضعها بنك الجزائر على القروض البنكية، والمتمثلة في التمويل البنكي المحددب30% من ملغ حجم الاستثمار. وتحديد سقف التمويل للمبالغ الاستثمارية ب30 مليون دينار لانتشاء شركات ذات مسؤولية محدودة أو شركة ذات أسهم، و10 مليون دينار لإنشاء مؤسسات فردية وتضامن وهذه الإجراءات قد لا تشجع على الاستثمار وإنعاش الاقتصاد بل تنعكس سلبا على المتغيرات الاقتصادية الحقيقية كمعدل النمو والتشغيل .

وهذا ما دفع جزءا من الادخار الخاص نحو التوجه إلى الاستثمارات غير المنتجة التي يعلب عليها طابع المضاربة ، بالإضافة إلى تدني نسبة انجاز المشاريع الاستثمارية المعتمدة.

---

[1].فريدة لقرط ، زينب بوقاعة ، كاتية بوروبة ، **دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاديات النامية ومعوقات تنميتها**، الدورة التدريبية الأولى حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطور دورها في الاقتصاد المغاربي، سطيف، 25-28 ماي2003، ص7.

2- مشاكل نقص المعلومات التسويقية: يتمثل هذا المشكل في نقص المعلومات عن أسواق الموارد والسلع ومستلزمات الإنتاج، كذلك نقص في المعلومات لدى أصحاب المشروعات أو مديريها حيال الكثير من القوانين والقرارات الحكومية كقوانين تسجيل المشروعات، التحفيزات الجبائية ،التأمينات الاجتماعية، قوانين العمل وغيرها[1].إذ تتمثل في عدم اهتمام أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بدراسة السوق لتصريف المنتجات، وذلك لنقص الكفاءة والقدرات التسويقية جراء نقص الخبرات والمؤهلات لدى العاملين،وعدم وجود معرفة أو خبرة بالمفهوم الحقيقي للتسويق وحصر هذا المفهوم بأعمال البيع والتوزيع[2].

الفرع الثالث: مشاكل أخرى مختلفة.

بالإضافة إلى المشاكل السابقة ، هناك مشاكل أخرى متعددة منها :

- مشاكل البنية التحتية ، حيث مازالت شبكة الطرقات ضعيفة، وتوجد الكثير من المناطق شبه المنعزلة خاصة الجنوب.
- مشكلة إيصال الكهرباء والمياه والاتصال وارتفاع أسعارها بصفة مستمرة .
- إحجام الكثير من هذه المؤسسات عن الدخول في بورصة الجزائر.
- التأخر في تطبيق عملية خصخصة الكثير من المؤسسات العمومية مما اثر سلبا على تقوية لبورصة[3].

كما نجد كذلك غياب سياسة تكوين المسيرين والعاملين في المؤسسات الخاصة ، في نقص مراكز التكوين والتأهيل المتخصص في تكوين العمال والمسيرين، وهذا ما يشكل عائقا كبيرا أمام تطوير وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، وهذا ما ينعكس سلبا على إنتاجية هذه المؤسسات[4].

- ندرة المواد الأولية من حيث الندرة الطبيعية وعدم القدرة على التخزين وضرورة اللجوء الى الاستيراد وتغيرات أسعار الصرف[5].

---

[1]. محمد الهادي مباركي، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، الاغواط، 8-9افريل 2002، ص93.

[2].كمال عايشي ، **واقع الصناعات الصغيرة والمتوسطة في الدول المغاربية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية**، الدورة التدريبية الأولى حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطور دورها في الاقتصاد المغاربي، سطيف، 25-28 ماي2003، ص6.

[3].عبد القادر بابا ، مرجع سابق، ص153.

[4].محمد فرحي ، سلمى صالحي، **المشاكل والتحديات الرئيسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، الأغواط، 8-9افريل 2002، ص743.

[5].ايهاب مقابلة، ماهر حسن المحروق، **المشروعات الصغيرة والمتوسطة "أهميتها ومعوقاتها"**، مركز المنشات الصغيرة والمتوسطة، الأردن، 2006، ص5.

المبحث الثاني: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة و برامج تأهيلها.

نظرا للدور المهم الذي تلعبه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في اقتصاد الدول خاصة في مجال ترقية الصادرات، تولي الدول اهتمامها كبير بهذا القطاع الذي برزت أهميته في الآونة الأخيرة، لذا سنحاول من خلال هذا المبحث الاطلاع على مصادر تمويل هذا القطاع وعن البرامج التي ساعدته وجعله يحظى بالمنافسة الدولية كذلك التعرف على علاقة هذه المؤسسات بالأسواق الدولية.

المطلب الأول: مصادر تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

تعتمد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تمويل نشاطها على مصدرين أساسين هما من أهم المصادر الأساسية لتمويل هذا القطاع وهما:

الفرع الاول: التمويل الذاتي.

وهو يعتبر المصدر الأساسي لتمويل البداية في المشاريع الصغيرة والمتوسطة حيث عادة ما يعتمد على الموارد المالية الذاتية أو موارد العائلة وحتى الأصدقاء كمرحلة أولى وهذا غالبا عند الإنشاء إلا إن هذا النوع قد يعترض طريقه العديد من المشاكل والعراقيل خاصة إذا ما كانت هذه الأموال موجودة على شكل عقارات أو أراض حيث يصعب تحويلها إلى سيولة في أزمنة مناسبة دون خسارة ، وهناك أيضا مشاكل المعاملات المالية بين أفراد العائلة الواجدة أو بين الأصدقاء حيث يلجأ كل واحد منهم إلى طلب مشاركة الآخرين معه في هذا المشروع فتحدث نزاعات حول كيفية المشاركة ، نسبة الأرباح .....الخ ومشاكل عديدة من هذا القبيل مما قد يؤثر في كفاءة هذا المشروع ، وهناك أيضا بعض المشاكل الأخرى المتعلقة بالتمويل العائلي ونقصد بذالك الالتزام الأدبي بتشغيل بعض أفراد العائلة أو أقارب الأصدقاء في المشروع مما قد يشكل عبئا حقيقيا غي حالة عدم كفاءة هؤلاء ومثل هذا العبء يمكن أن يترجم في شكل تكلفة ضمنية قد تؤدي إلى خسارة هذا
المشروع [1].

الفرع الثاني: التمويل عن طريق البنوك.

تلعب البنوك دورا بارزا في إنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطويرها، من خلال وظيفتها الأساسية المتمثّلة في تجميع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة، لغرض إقراضها لهذه المؤسسات، تحت أسس وقوانين معيّنة، فهي تعدّ كوسيط اقتصادي، يدّخر الفائض لتمويل بعض احتياجات الغير قصد تحقيق الربح، لذا أصبح لزاما على المؤسسات اللجوء إلى مصادر خارجية من أجل تمويل بعض احتياجاتها المالية، وذلك لضعف إمكانيّات التمويل الذاتي لها، لأسباب عديدة منها:

---

[1]. محمد صالح زويتة ، مرجع سابق، ص32.

- ارتفاع تكلفة إنشاء المشروع.
- انخفاض هامش الربح بفعل المنافسة، وما يترتب عليه من انخفاض في النتيجة الصافية.
- ارتفاع الأجور، مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف التي تؤثر على ربحية المؤسسة.
- المديونية المتزايدة التي تؤدي إلى اقتطاع أقساط الوفاء من الأرباح.

هذه العوامل جعلت وجود البنك أمرا حتميا في إنشاء أو تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ولهذا سنحاول تقديم أهم الأدوار التي يقوم بها البنك في إنشاء وتطوير هذا النوع من المؤسسات من خلال:

1- **توفير رأس المال العامل:** يقوم البنك بتوفير رأس المال العامل لتمويل النشاط الجاري للوحدة الاقتصادية التي تحتاج عادة لتغطية التكاليف المتعلقة بـــ "شراء المواد الأولية،رفع أجور العمال ومصاريف أخرى"، هذا ما يؤدّي إلى التشغيل الأمثل للطاقة الإنتاجية المتاحة، ليكون هذا التمويل وسيلة لمواجهة السيولة التي قد تنقص، نظرا للظروف الطارئة على المؤسسة، كاقتناء استثمارات جديدة أو القيام بتوسعات محتملة في المستقبل.

2- **مساهمة في تطوير المؤسسات:** يتمثّل دور البنك أيضا في توسيع المشروعات، وهذا بعد أن تكسب هذه الأخيرة ثقة البنك، وذلك باحترامها للشروط التي فرضها عليها، وقيامها بتسديد أقساطها في الأوقات المحددّة والوفاء بالتزاماتها إزّاء هذه الثقة، تجعل البنك يمدّها بكل ما تحتاجه خاصة بعد أن امتلكت اسما خاصا بها في السوق، واكتسبت خبرة تجعلها تحتاط للمخاطر و الصعوبات، وامتلاكها لحصة لا بأس بها من الزبائن في السوق، وأصبحت عوائدها مضمونة، ممّا يضمن تسديد القروض و الفوائد البنكية.

3- **تقدير المخاطر:** يقوم البنك بتحاليل خاصة بالمخاطرة، خاصة بهذه المؤسسات وتشخيص وضعيتها وآفاق تطورها، وذلك من خلال دراسة الوثائق المعروضة من طرف المنشئ للحصول على القرض، وذلك لمعرفة مدى قدرته على التسديد، وهذا بتحديد ومتابعة ذمته المالية، وتقييّم الضمانات المقدمة من طرفه، وتحليل العوامل الخارجية والداخلية التي بإمكانها التأثير على المشروع والبناء المحاسبي له ومردوديته، والاهتمام بالعائد من الاستثمار الذي تقوم به المؤسسة الصغيرة[1] .

4- **دراسة الصعوبات المستقبلية للمشروع:**يقوم البنك بدراسة الصعوبات التي قد تواجه المشروع الصغير في المستقبل، وإيجاد حلول مناسبة لها، وتقديم النصائح للمقاولين حسب الضرورة التي يتطلبها المشروع، وذلك بالإجابة على تغيرات ومتطلبات المحيط الخارجي للمؤسسة، وذلك من خلال الدراسة التي

[1] . رمزي زكي، **مشكلة التضخم في مصر**، الهيئة المصرية العامة، الطبعة الأولى، القاهرة، 1980، ص167.

يعطى الائتمان على أساسها، حيث يكون تركيز صاحب المشروع منصبّا عادة على حجم المبيعات، أمّا الطرف الثاني والمتمثل في البنك، فيركّز خاصة على الأرباح المحصل عليها من المشروع[1].

5- **ترقية عوامل الإنتاج:** يتجسّد دور البنك في ترقية عوامل الإنتاج وتجديدها إن تطلب الأمر ذلك، حتى لو كان ذلك نسبيا، فمثل هذه المشاريع يقوم البنك بتمويلها مباشرة بعد أن يتأكّد من فعاليتها، والضمانات المقدرة من طرف المنشئ، وهذا بمنحه ائتمان لهذه المشروعات، والتي سوف توظفها في هذا الصدد.

يتمثل الدور الرئيسي للبنك في ضمان نجاح المشروعات بنسبة كبيرة، وذلك لكون الدراسة التي يقوم بها تساعد منشئ المؤسسة في اتخاذ القرار الصحيح في الوقت المناسب، والتصحيح إذا كان ذلك مطلوبا، هذا ما يستطيع تقديمه البنك لمنشئ مؤسسة لمساعدته في اختيار مشروعه حسب الإمكانيات المتاحة لديه، لأنّه في بعض الأحيان تكون المشاريع المقترحة من طرف منشئ المؤسسة مدروسة بشكل دقيق، وعندما يعيد البنك دراستها يلاحظ هذه النقائص ويحاول إيجاد بدائل لها وتعويضها بها، وبالتالي يقدم توضيحا لصاحب المؤسسة ويتمثل دوره كذلك في أنّ تلك التوضيحات التي يبيّنها للمنشئ تكون بمثابة مؤشر لضمان نجاح المشروع لأنّه سوف يعمل جاهدا لتحقيق الأهداف التي يريدها حتى يستطيع استرداد ضماناته.

كما أنّ البنك يلعب دورا حيويا في توجيه وحدات الإنتاج في الاقتصاد الوطني، توفير التمويل الكافي لتغطية طلبات إنشاء المؤسسة الجديدة، وبعث النشاطات الاستغلالية الاستثمارية للمؤسسات،كما يعتبر المحرك الرئيسي الديناميكي في التمويل والتطوير الاقتصادي، فقد اعتبرت البنوك ومازالت تعتبر من بين الأجهزة العامة في الاقتصاد، وذلك من خلال حفظ الودائع ثم توزيع القروض، كما أنّها المرشد الأمثل للعملاء، حيث تقوم بتحصيل المتاحات من عند العملاء الاقتصاديين، وتقديمها للآخرين الذين هم في حاجة إليها، أي أنّه وسيط تجاري مهم[2].

المطلب الثاني: برامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

يعتبر التأهيل عاملا أساسيا من العوامل الحاسمة لبقاء وتطور النسيج الصناعي في الجزائر، إذ أنّ المنافسة الاقتصادية وتحرير التجارة مرتبطان أكثر فأكثر بنوعية الإنتاج الشامل، الذي يبدأ بالعنصر البشري وينتهي إلى المحيط العام تشريعا وقانونا.

لذا قامت الجزائر بتجسيد برنامجين أساسين لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أولها يتم بالتعاون بين وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والاتحاد الأوروبي وهو ما يعرف ببرنامج ميدا، أما الثاني فهو برنامج وطني تشرف عليه وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

---

[1]. Hanni Ahmed, Monnaie**, Crédit et Financement en Algérie 1962-1987**, C.R.E.A.D, 1er Ed, Paris,1987 , p159

[2]. أحمد سعد عبد اللطيف، **إدارة المشروعات الإنشائية**، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، الطبعة الأولى، القاهرة، 1994، ص .46.

الفرع الأول :برنامج ميدا (MEDA) لدم وتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

إن سياسة الانفتاح التي تبنتها الجزائر حتمت عليها تحسين محيطها الاقتصادي وإعطاء المؤسسات الاقتصادية كافة الوسائل الضرورية لمواجهة المنافسة الأجنبية وجعلها في المستوى المطلوب من خلال تطوير قدراتها وتنويع نشاطاتها، وفي هذا الصدد قامت الجزائر بعقد اتفاق مع الاتحاد الأوروبي بهدف رفع القدرة التنافسية للمؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، ويتمثل هذا الاتفاق في برنامج ميدا لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تشغل أكثر من 20 عامل والتي تنشط في القطاع الصناعي أو قطاع الخدمات الصناعية للتمكن من الصمود أمام المؤسسات الأوروبية، وتقدر الميزانية المخصصة لتمويل هذا البرنامج بملغ 62.9مليون يورو،57مليون يورو ممولة من طرف الاتحاد الأوروبي، ويتميز هذا البرنامج بما يلي [1]:

– هو برنامج مشترك ما بين اللجنة الأوروبية و وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية الجزائرية.

– تحدد مدة ا البرنامج ب05 سنوات بداية من شهر سبتمبر2002 إلى غاية ديسمبر2007.

– تقدر الميزانية المخصصة لهذا البرنامج ب 62.9 مليون يورو.

– يسير هذا البرنامج من طرف فريق مختلط من الخبراء الأوروبيين والجزائريين.

1–نشاطات برنامج ميدا:تتمثل النشاطات الرئيسية التي يسعى هذا البرنامج إلى تحقيقها في الآتي[2] :

– تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

– دعم تطوير الأدوات والوسائل الجديدة لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

– تغطية ضمانات صندوق الضمان.

– تعزيز قدرات جمعيات أرباب العمل والجمعيات الحرفية.

2–محاور برنامج ميدا:يرتكز برنامج ميدا لدعم تطوير وتأهيل المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة على ثلاث محاور رئيسية وهي:

– **الدعم المباشر للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** ويكون من خلال القيام بعمليات التشخيص الاستراتيجي للمؤسسات قصد تحسين تنافسيتها ودعمها في نشاطات التأهيل والتطوير والاندماج ضمن فضاءات التبادل والشراكة، إضافة إلى دعم تكوين مسيري هذه المؤسسات.

---

[1].منير نوري: **اثر الشراكة الاوروجزائرية على تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،** الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17–18افريل2006، ص877–878.

[2].سهام عبد الكريم: **برنامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، مجلة دراسات اقتصادية، مركز البصرة، العدد11، 2008، ص87.

– **دعم تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :**ويكون من خلال وضع وتنفيذ عقود الشراكة مع المؤسسات المالية من اجل مساندة ودعم المؤسسات التي تدخل في نشاطات التأهيل والتطوير إضافة إلى دعم المؤسسات المالية في نشاطها.

– **دعم محيط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** ويكون من خلال الدعم المؤسساتي ودعم جمعيات أرباب العمل والجمعيات الحرفية والمهنية في إعداد إستراتجية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا الدعم التقني المتخصص من اجل التكوين وانجاز الدراسات وتنظيم الندوات والملتقيات من تحسين المحيط المؤسساتي[1].

إن هذا البرنامج لا يمول الاستثمارات المادية بل يقتصر فقط على الاستثمارات غير المادية (تكوين، الدعم التقني...) كما أن المساعدات المقدمة من تمويل النشاطات التي تقوم بها المؤسسات لا تتجاوز نسبة 80% من إجمالي التكاليف التي تحملتها هذه المؤسسات.

3-نتائج برنامج ميدا:تمثلت النتائج المحققة من خلال هذا البرنامج إلى غاية 31 اكتوبر2006 فيما يلي [2]:

تقدمت 668مؤسسة صغيرة ومتوسطة للانضمام للبرنامج ويمثل هذا العدد نسبة 31%من إجمالي عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنشط في القطاع الصناعي والتي تمثل 2147مؤسسة، ولقد تم الدخول الفعلي ل405 مؤسسة ضمن إجراءات التأهيل بنسبة 18.9%من مؤسسات القطاع الصناعي اما263مؤسسة فقد تخلت عن البرنامج، كما استفادت 41 مؤسسة صغيرة ومتوسطة من الحصول على التغطية المالية من الصندوق الوطني لضمان القروض[3].

الفرع الثاني:التعاون مع البنك العالمي.

يتم التعاون مع البنك العلمي بالخصوص مع الشركة المالية الدولية(SFI)، حيث تم إعداد برنامج تعاون تقني مع شمال إفريقيا لتنمية المؤسسات لوضع حيز التنفيذ "بارومتر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" قصد متابعة التغيرات التي تطرأ على وضعيتها، وسيدخل هذا البرنامج أيضا في إعداد دراسات اقتصادية لفروع النشاط[4].

---

[1]. نفس المرجع السابق، ص 88.

[2].رتيبة عروب، كريمة ربحي، **تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2006 ، ص725.

[3].مغنية موسوس، سمية بلغنو ، **ترقية محيط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، نفس الملتقى السابق، ص1096.

[4].رتيبة عروب، كريمة ربحي، **تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، نفس الملتقى السابق، ص725.

الفرع الثالث:التعاون الثنائي.

في مجال التعاون الثنائي وخصوصا في مجال التكوين والاستشارة، باشر برنامج التعاون الجزائري الألماني (PME/COMFORM) تكوينه لمجموعة من الخبراء والجمعيات المهنية، ثم قام هذا البرنامج بتوسيع شبكته لمراكز الدعم المتواجد في مختلف جهات الوطن.

كذلك التعاون الجزائري الايطالي حول ترقية صادرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وهو عبارة عن دورة تكوينية ينظمها معهد التجارة الخارجية الايطالي لفائدة مسؤولي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. يرمي هذا التكوين إلى خلق متعاملين قادرين على ضمان نقل الخبرة الايطالية إلى الجزائر في مجال ترقية الصادرات خارج قطاع المحروقات وتنويعها. وتندرج هذه الدورة التكوينية الأولى في إطار التنفيذ التدريجي لمذكرة التفاهم الموقعة نهاية 2006 بين الجزائر وايطاليا في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة [1]

إضافة إلى ذلك هناك العديد من برامج التعاون الثنائي ، وخاصة في البلدان التي تكتسب خبرة واسعة في ميدان تنمية وترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كفرنسا وايطاليا واسبانيا وتركيا وكندا.

وتسعى الجزائر في هذا الميدان إلى اكتساب الخبرة الضرورية لتنمية وتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة[2].

الفرع الرابع: البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

لقد قامت وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والصناعات التقليدية الجزائرية بتجسيد برنامج وطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تشغل اقل من 20 عامل، ولقد حظي هذا البرنامج بموافقة مجلس الحكومة في جلسته ليوم 10ديسمبر 2003 وكذا مجلس الوزراء المنعقدة بتاريخ 08 مارس 2004 ويمتد هذا البرنامج على مدار 06 سنوات ويتم تنفيذها ابتدءا من سنة 2006 ويتم تمويله من طرف صندوق تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث تقدر ميزانية مخصصة له ب06 مليار دج.

ويندرج هذا البرنامج في إطار قانون توجيهي المتضمن ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا سيما المادة 18 التي تنص على أن تقوم وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في إطار تأهيل هذه المؤسسات بوضع

---

[1] . http://www .el-massa.com 15/02/2011 .14 :30.

[2].عبد القادر بابا، مرجع سابق، ص149.

برامج التأهيل المناسبة من اجل تطوير تنافسية المؤسسات وكذا ترقية المنتوج الوطني ليستجيب للمقاييس العالمية[1].

1-أسباب تطبيق البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: تعود الأسباب الرئيسية لوضع برنامج خاص بتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى ما يلي[2]:

- إن برامج التأهيل الموجودة والمتمثلة في برنامج وزارة الصناعة وبرنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتعاون مع الاتحاد الأوروبي لا تشمل قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تشغل اقل من 20 عامل والتي تمثل نسبة 97%من إجمالي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أي أن شريحة هامة من قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة غير معنية ببرامج التأهيل المطبقة.

- إن قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يلعب دورا بالغ الأهمية في الاقتصاد الوطني كما يعرف هذا القطاع تطورا سريعا في الآونة الأخيرة لذا يجب الاهتمام بهذه المؤسسات وترقيتها وتأهيلها.

- إن انتهاج الجزائر لسياسة الانفتاح على الأسواق الخارجية وتحرير التجارة الخارجية وتفكيك الحواجز الجمركية يحتم على المؤسسات الجزائرية وخاصة الصغيرة والمتوسطة منها الارتقاء بمستواها التكنولوجي والتسييري والتنظيمي وهذا ما يتطلب تصميم برامج خاصة لتأهيلها.

2- أهداف البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : وتتمثل أهداف البرنامج الوطني فيما يلي[3] :

أ-الأهداف العامة: لقد تم إعداد البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية قصد مواجهة متطلبات تحرير المبادلات وحركة السلع والخدمات بين الاتحاد الأوروبي والجزائر وتتمثل الأهداف العامة لهذا البرنامج في جعل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قادرة على مواكبة التطور في التكنولوجيا وفي الأسواق وكذا تحسين تنافسيتها على مستوى الأسعار، الجودة، الإبداع...

---

[1]. عروب رتيبة، ربحي كريمة: مرجع سابق، ص723.

[2]. سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص89.

[3].رتيبة عروب ، كريمة ربحي، مرجع سابق، ص724.

ولتحقيق هذه الأهداف يجب على المؤسسات التكيف مع التغيرات ومواكبة الطرق والسياسات التنظيمية خاصة فيما يتعلق بتسيير الجودة والتكاليف وتأهيل الموارد البشرية والحصول على تقنيات جديدة والمعرفة التقنية .

ب-الأهداف الخاصة: تتمثل الأهداف الخاصة للبرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في التالي :

- وضع مخطط الأعمال لتطوير تنافسية المؤسسات الجزائرية الصغيرة والمتوسطة .
- إعداد وتنفيذ سياسة وطنية لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتحسين تنافسيتها.
- التفاوض حول مخططات ومصادر تمويل البرامج.
- تحضير وتنفيذ ومتابعة برامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- وضع بنك للمعلومات يخص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من اجل تحسين وتطوير تنافسيتها.

3-أجهزة البرنامج لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : تجدر الإشارة إلى انه وبالتشاور مع أرباب العمل والجمعيات المهنية تم الاتفاق على إنشاء آليات مثل : صندوق ضمان القروض، صندوق ضمان قروض الاستثمار. وقد تم تدعيم هذه الإجراءات بإنشاء الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهذا من اجل تسهيل عملية الاستثمار،ومن ناحية أخرى يعتبر دخول اتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوروبي وانفتاح السوق الجزائرية على المنافسة الدولية محفزا على إنشاء الصندوق الخاص بتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك قصد تحسين مستوى الإنتاجية والرفع من التنافسية في ظل تزايد حدة المنافسة الدولية ونوضح ذلك في مايلي :

ا-صندوق ضمان القروض : يتولى هذا الصندوق منح الضمانات لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنجز استثمارات في مجال إنشاء المؤسسات، تجديد التجهيزات وعمليات التوسع، وحتى تتم استفادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من ضمانات هذا الصندوق فانه يجب أن تستوفي معايير الأهلية للقروض البنكية ويحدد المستوى الأدنى للقروض القابلة للضمان ب50 مليون دج[1].

ب- صندوق ضمان قروض الاستثمارات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : يهدف هذا الصندوق إلى ضمان تسديد القروض البنكية التي تستفيد منها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتمويل الاستثمارات والتي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية المساهمة في الصندوق، ويحدد المستوى الأقصى للقروض القابلة للضمان ب50

[1]. سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص92.

مليون دج ولا تستفيد من ضمانات هذا الصندوق القروض المنجزة في قطاع الفلاحة، قروض، –التصفية القضائية للمؤسسة المقترضة[1].

ج– الوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : تتولى هذه الوكالة المهام التالية[2]:

– تنفيذ الإستراتيجية القطاعية في مجال ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطويرها.

– تنفيذ البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتابعته.

– ترقية الخبرة والاستشارة الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

– تقييم فعالية تطبيق البرامج القطاعية ونجاعتها واقتراح التصحيحات الضرورية .

– متابعة ديموغرافية المؤسسات في مجال إنشاء النشاط وتوقيفه وتغييره.

– انجاز الدراسات حول الفروع وكذا المذكرات الظرفية الدورية حول التوجهات العمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

– ترقية الابتكار التكنولوجي واستعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديث وذلك بالتعاون مع المؤسسات والهيئات المعنية.

– جمع المعلومات حول مجال نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واستغلالها ونشرها.

– التنسيق مع الهياكل المعنية بين مختلف برامج التأهيل الموجهة لقطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

د– الصندوق الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : يتكفل هذا الصندوق بتمويل نشاطات التأهيل المتعلقة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى المحيط الذي تنشط فيه كما يلي :

–نشاطات التأهيل لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : تتمثل نشاطات التأهيل الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في العناصر التالية :

- الدراسات المتعلقة بالتشخيص الاستراتيجي.
- إعداد وتنفيذ مخططات تأهيل المؤسسات المقبولة.
- المرافقة قصد الحصول على الإشهاد على مطابقة الجودة.
- دعم مخططات تكوين موظفي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- أنشطة الدعم في مجال التقييس والقياسة والملكية الصناعية.
- دعم الابتكار التكنولوجي والبحث والتطوير على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

---

[1].سهام عبد الكريم، نفس المرجع، ص92.

[2].رتيبة عروب ، كريمة ربحي، مرجع سابق، ص726.

النشاطات التجارية والقروض الاستهلاكية، ويقوم بتغطية المخاطر التالية :

- عدم تسديد القروض الممنوحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

- نشاطات التأهيل لفائدة محيط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة : تتعلق نشاطات المحيط بالمجالات التالية :

- انجاز الدراسات عن شعب النشاطات.
- إعداد الدراسات حول الموقع الاستراتيجي لشعب النشاطات.
- انجاز دراسات خاصة بكل ولاية.
- تدعيم قدرات الجمعيات المهنية قصد تعميم فهم وتاطير برنامج التأهيل.
- تطوير الوساطة المالية بين المؤسسات المالية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة قصد تسهيل الحصول على القروض البنكية.
- إعداد وتنفيذ مخطط إعلامي تخسيسي حول البرنامج الوطني لتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- متابعة وتقييم أثار ونتائج البرنامج[1].

المطلب الثالث: الحوافز المدعمة للتصدير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

يعتبر التصدير من أهم وانجح الطرق للتوغل في الأسواق الدولية سواء كان بطريقة مباشرة أو عن طريق وسيط تصديري[2]، لذا فدول العالم الآن أصبح تهتم بتنويع وزيادة حجم صادراتها من خلال التركيز على قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، هذا الأخير الذي يحتم على الدول أن تدعمه بشتى الطرق من اجل تشجيعه على التصدير.

كما و تعد حوافز التصدير أحد الجوانب الهامة في مجال تشجيع الصادرات حيث تشمل مجموعة متكاملة من الأساليب والإجراءات التي تهدف إلى رفع الأداء التصديري في مجالات عديدة في الإطار المؤسسي والتشريعي منعكسا على الميادين التي تمس النواحي الضريبية،وسعر الصرف،وسعر الفائدة،وضمان الصادرات في محاولة لدعم الصادرات و النقل... إلى غير ذلك من الإجراءات التي تتخذها الدولة بهدف زيادة ربحية نشاط التصدير، ومن أهم الحوافز المتخذة في الكثير من البلدان النامية والمتقدمة نجد الحوافز المتعلقة بـــ:

1-جانب التمويل: حيث تقوم العديد من الدول بتقديم التسهيلات والخدمات التمويلية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، سواء بالعملة المحلية أو العملة الصعبة، بإعطائها قروضا بمعدلات فائدة ميسرة أو مضمونة

---

[1].سهام عبد الكريم، مرجع سابق، ص 92.

[2]. يحي سعيد علي عيد، **التسويق الدولي والمصدر الناجح**، دار الأمين للنشر، مصر، 1997، ص54.

من قبل الدولة قبل وبعد شحن البضاعة،أو إنشاء ما يعرف بشباك المصدر على مستوى البنوك التجارية ،بهدف السماح للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ببلوغ الأسواق الخارجية ومنافسة المنتجات الدولية،وفي هذا الإطار تم إنشاء العديد من الهيئات المالية المتخصصة في تمويل الصادرات الناتجة من هذه المؤسسات.

2- **جانب التأمين:** لتعويض المخاطر التي تواجه المصدرين بصفة عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المصدرة على وجه الخصوص أثناء العملية التصديرية، والتي لا تشملها نظم التأمين الأخرى ، تقوم الدولة بإنشاء نظام لتأمين الصادرات ،أو ما يسمى بنظام تأمين القرض عند التصدير، بحيث تشرف على إدارة هذا النظام مؤسسات متخصصة،كالشركة الفرنسية للتأمين التجارة الخارجية (COFACE) ، والهيئة الإيطالية للتأمين القرض عند التصدير(SACE) ، والشركة التونسية لتأمين التجارة الخارجية (COTUNACE) ، والشركة المصرية لضمان الصادرات والشركة الجزائرية لتأمين وضمان الصادرات (CAGEX) ، بهدف تأمين المؤسسات المصدرة من المخاطر السياسية، و التجارية، والكوارث الطبيعية، والبحث عن أسواق جديدة، والتقلبات في أسعار الصرف... إلى غير ذلك من أخطار التصدير(يتم وضع تسهيلات خاصة بالنسبة للتأمين على صادرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تتمثل في نسبة أقساط صغيرة ومدة تعويض قصيرة ونسبة تأمين مرتفعة) ، هذا ما يجعل المؤسسات المعنية بالتصدير تتشجع لاقتحام الأسواق الخارجية.

3- **السياسة الضريبية:** يتم منح التخفيضات الضريبية على دخول السلع التصديرية من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،مما يؤدي إلى خفض تكلفة الإنتاج وبالتالي تمتع سلع هذه المؤسسات بالميزة التنافسية في الأسواق الدولية، "ففي اليابان مثلا تم وضع نظام ضريبي يتمثل في احتياطي تنمية الأسواق الخارجية لبعض السلع التصديرية، مع معاملة بعض المصروفات المنفقة بالخارج معاملة الخسائر".

4- **جانب النقل والتوزيع:** يمكن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تجد طريقها للأسواق الخارجية بواسطة ثلاث قنوات مختلفة (مباشرة، وغير مباشرة من خلال وسطاء كمراكز التجارة ومراكز الصادرات،أو الاندماج مع المؤسسات الكبيرة)، حيث تقوم بعض الدول بتقديم المساعدة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المصدرة في مجال نقل وتوزيع السلعة المراد تصديرها، بتحمل الدولة لنسبة من مصاريف النقل والتوزيع والمشاركة في المعارض الدولية، قد تتعدى 50 % من التكلفة الكلية للنقل والتوزيع مثل ما معمول به بالجزائر منذ سنة 1997، مما يجعل منتجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتمتع بميزة تنافسية عند دخولها الأسواق الدولية جراء تحمل الدولة لتكاليف النقل، فعادة ما تتم بتأسيس الدولة لصناديق تنمية الصادرات مهمتها تدعيم المؤسسات المصدرة[1].

---

[1]. سعيدي وصاف ، **تنمية الصادرات والنمو الاقتصادي في الجزائر**، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد2، 2002،ص ص11-12.

5- الإطار المؤسساتي: اعتمدت بعض الدول من أجل النهوض بصادراتها إلى تأسيس مكاتب التجارة الخارجية للترويج للصادرات ، وذلك عن طريق دراسة الأسواق الخارجية، و إقامة المعارض الدولية.

وللنهوض بالتصميمات الصناعية الخاصة بمنتجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، يتم إنشاء هيئات صناعية للعمل في إطار تنمية التصميم الصناعي من أجل الارتقاء بمنتجات هذه المؤسسات مما يكون له الأثر الفعال في تدعيم موقف المنافسة في السوق الدولية لهذا البلد أو ذاك.

6-نظام فحص السلع المصدرة لضمان الجودة المناسبة للأسواق الخارجية: تم وضع في عدد من الدول– ومنها اليابان – نظام للحفاظ على سمعة المنتج الوطني في الأسواق الخارجية، وذلك من خلال استفاء المواصفات القياسية الموضوعة من قبل وكالات الفحص والتي تطبق بصرامة شديدة ، مع وضع نظام للجودة.

إضافة إلى ما سبق فإن على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن ترتقي بمنتجاتها إلى المقاييس الدولية، ويتعلق الأمر بما يلي:

- التعبئة والتغليف، وفي هذا الشأن تشترط القواعد الدولية أن تهيأ البضاعة بأسلوب جيد مما يسهل بيعها من جهة ، وحماية البضاعة من الأضرار وحفظها من جهة أخر.
- وضع طاقم مؤهل على مستوى المؤسسة له دراية كبيرة بتقنيات التصدير.
- القيام بالإشهار لمنتج المؤسسة في الأسواق الخارجية من خلال الوسائل الفعالة والممكنة[1]

المطلب الرابع: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دور كبير في دعم صادرات الدول ، إلا أن مساهمتها في التصدير متفاوتة من دولة إلى أخرى كذلك من سنة إلى أخرى .

الفرع الاول: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول المتقدمة.

حيث تساهم هذه المؤسسات بنسبة 30% من إجمالي الصادرات الصناعية في دول منظمة التعاون والتنمية الأوروبية (OCDE) لسنة 2000 ، وتساهم هذه المؤسسات بنسبة 70% من إجمالي صادرات الولايات المتحدة الأمريكية .

في حين تمثل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في كندا ما نسبته90%من إجمالي المؤسسات الناشطة في الاقتصاد الكندي وهي تساهم في الصادرة بنسبة 63% وذلك خلال سنة 2006 [2].

---

[1]. منال كمال كريم، **دور حوافز التصدير في تنمية الصادرات الصناعية المصرية مع التطبيق على الصناعات الصغيرة**، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة و إدارة الأعمال، جامعة حلوان 1997، ص118.

[2] .Allan Riding , Prescott.c Esinig , **Le financement des PME exportatrices canadiennes** , Brad Bélanger, canada, juin 2007, p5.

وفي دراسة حديث للباحث الفرنسي Martine Boutary اتضح أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تساهم في رفع قيمة الصادرات في الدول الصناعية الكبرى بنسب متفاوت: ففي فرنسا مثلا43% ، 17% في الدنمارك، 19% في فنلنداوهذا حسب احصائيات 2008[1].

وفي اليابان تستحوذ منشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة على 30% من إجمالي صادرات اليابان الصناعية هذا بالإضافة إلى صادرات غير مباشرة لمنشآت الأعمال الصغيرة و التي تمثل 20% من إجمالي صادرات المنشآت الصناعية الكبيرة، وتمثل حوالي 17% من المنشآت الصغيرة والمتوسطة اليابانية مصدرين مباشرين كما أن نصف الاستثمارات الصناعية اليابانية في الخارج تتم بواسطة المنشآت الصغيرة والمتوسطة ويتجه معظمها إلى جنوب شرق آسيا.

الفرع الثاني: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية.

نظم مركز التجارة الدولية في منتصف الثمانينات سلسلة ورشات عمل حول علاقة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بعملية التصدير في سبع دول نامية، فكانت النتيجة أن نسبة قليلة منها تشارك في التصدير وقد قدرت هذه النسبة بـــ 5% في الهند , كما تشارك هذه المؤسسات بنسبة 30% من إجمالي الصادرات الصناعية في باكستان (1982) أما تايلاند و سريلانكا فان هذه المؤسسات تساهم بنسبة 35%.

ويرجع ضعف نسبة مشاركة هذه المؤسسات في عملية التصدير في الدول النامية إلى عدة أسباب منها:

– طبيعة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث نجد أن معظمها تنشط في أسواق محلية.

– الافتقار إلى المعلومات عن أسواق التصدير الممكنة وتفاصيل ائتمان الصادرات وخدمات التامين، و أيضا خدمات متطلبات استيراد المواد لغرض الإنتاج للتصدير، لان العديد من الدول لم تدرك أهمية إنشاء هيئات لرصد المعلومات المتعلقة بالأسواق الخارجية ودعم الصادرات.

– كما يعتبر تمويل الصادرات مشكل رئيسي بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

حيث تشير الدراسات أن مشكل التمويل يعتبر معوق رئيسي لدى هذه المؤسسات لارتفاع معدلات الفائدة و تعقد عملية الحصول على قرض خاصة بالعملة الصعبة.

– غالبا ما لا يوجد الإدراك الكافي لأهمية آليات التسويق سواء المحلي أو الدولي وكيفية التعامل مع قنوات التوزيع غير المباشر مما يعيق اختراق منتجات هذه المؤسسات أسواق الصادرات[2].

---

(1) .Martine Boutary , **les pme et l'international** , économie et management, n 131, avril, 2009 ,p30 .

(2). http://www.yeheart.net. 15/04/2011.15 :30.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق يمكننا القول أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تمثل الركيزة الثالثة للاقتصاد بعد قطاع المحروقات والمؤسسات الكبيرة، رغم رقم أعمالها البسيط وعدد عمالها الذي يصل إلى حد أقصى 250 عامل. ومن خلال هذه الأهمية أصبحت المؤسسات الصغيرة المتوسطة تسعى إلى العالمية والتغلغل في جو هذه المنافسة الحادة لتضع لنفسها بصمة في الميزان التجاري للدول. إن هذه المؤسسات تساهم بالنشاط التصديري مساهمة فعالة ومتزايدة من سنة إلى أخرى لذا رأت الدول أن تدعم هذه المؤسسات ببرامج وتمولها بمختلف مصادر التمويل لجعلها قادرة على المنافسة في اقتصاد سوق مفتوح أصبح يعتمد على تقنيات عالية جدا وذا وتيرة سريعة إضافة إلى التغير في أذواق المستهلكين ، لذا فيمكن القول انه أصبح من الضروري أن تكون المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على دراية بهذه التقانة وأن تحسن منتجاتها، وأن تعزّز أداءها بمختلف الوسائل. وعليها أن تتحلّى بالابتكار في إيجاد السبل والأدوات التي تساعدها على التعامل مع هذا التغيير، وأن تتبين الفرص وتستغلها، وتخلق الأسواق الجديدة وتطورها، وأن تتكيف مع التكنولوجيات الجديدة وتطبيقاتها ومن بين هذه التكنولوجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي سنتطرق إليها في الفصل الثاني وعن علاقتها بالتصدير.

الفصل الثاني

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالنشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تمهيد

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية.

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم سمات عصرنا الحالي، الذي تميز بانتشار هذه التكنولوجيا انتشارا واسعا لدرجة أنها أصبحت كقطاعا إنتاجيا وخدميا ذا أهمية كبرى، حيث أنها أضيف كقطاع رابع إلى جانب الزراعة، الصناعة والخدمات في تصنيفات النشاط الاقتصادي الحديث. وكغيره من القطاعات فهو يشهد منافسة حادة بين الشركات الناشطة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. كما نلاحظ في الآونة الأخيرة توجه بعض الشركات الكبرى إلى الاستثمار في هذا المجال، مما أدى إلى انخفاض الأسعار وانتشار الخدمات الهاتفية بصورة كبيرة جدا بمختلف أشكالها "ثابت، محمول" وتعدد خصائص هذه الأخيرة التي تمكن المستعمل لها من الدخول إلى شبكة الانترنت، وهذا ما أدى بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المنتشرة عبر العالم لاستخدام هذه التكنولوجيا بمختلف أشكالها وعلى مستويات مختلفة من الكثافة. كاستخدامها في الإنتاج ،التسيير، التسويق، المحاسبة والتصدير... في الآونة الأخيرة حيث تعتمد بعض المؤسسات العالمية على هذه التكنولوجيا في نشاطها الدولي دون الانتقال من مكان إلى آخر.

وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا الفصل.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال واقعا يجب تفهمه وإدراك أبعاده، من خلال ما نلمسه ونعايشه في هذه الأيام من تحولات في كثير من الأصعدة، وقبل الحديث عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ينبغي أولا أن نعرف المعنى أو المفهوم العام للتكنولوجيا.

المطلب الأول: التكنولوجيا.

لقد عاش الإنسان تطورات فكرية وعلمية عبر فترات حياته جعلته يرقى ويسمو ويتطور، وذلك من اجل بناء عمران علمي ضخم يجعله يواكب التطورات الأخرى في شتى المجالات، وتعتبر التكنولوجيا احد أسس هذا العمران الضخم التي أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف والتحضر، وهي احد الموضوعات الهامة التي تشغل حيزا كبيرا من الاهتمام على غرار الموضوعات الأخرى التي أضحت ترتبط ارتباطا وثيقا بالتكنولوجيا فهي تتطور بتطورها وتتأخر بتأخرها.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا.

من الخطأ أن نربط بين مصطلح التكنولوجيا والاختراعات الحديثة، وذلك باعتبار أن المنظور التاريخي يقول أنها لن تكون آخر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني وبالتالي فالتكنولوجيا بمعنى كل ما يستعين به الإنسان للقيام بأعماله مستعينا بأعضائه وقواه الجسمية وقد وجدت منذ البداية مع الإنسان، كما ارتبط معناها ومضمونها بطبيعة المرحلة التاريخية ومستوى تطور الحياة الاجتماعية، إلا أنه يجب أن يأخذ في الاعتبار بأن نوعية الوسائل التي يعتمد عليها لسد هذا العجز تتغير في طبيعتها، وفي مداها تبعا لظروف كل عنصر، والبعد الاجتماعي له دور كبير في تحديد مستوى التكنولوجيا المطلوبة والمتوافقة مع مستوى العصر لتتماشى مع قدرات الإنسان والوفاء باحتياجاته.[1]

فالتكنولوجيا كمصطلح:عبارة عن تعريب لكلمة technologi والتي هي في الأصل مشتقة من الكلمة اليونانية techno وتعني فنا أو مهارة، أما التركيب الثاني للمصطلح logy يعني علما أو دراسة، فيترجم البعض كلمة تكنولوجيا إلى العربية على أنها تقنية بينما يراها البعض الأخر تقانة[2].

---

[1] . جمال أبو شنب ، **العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999 ص 28.

[2]. وصفي عبد الكريم الكساسبة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي"دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية"**، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في الإدارة، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن، 2007، ص19.

أما إذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها : " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم "[1].

و أضاف François Russo بأن التكنولوجيا: "معرفة المؤسسة بمبادئ تقنية ما، ليست إذاً تكنولوجيا إذا ظهرت كمنهج. التكنولوجيا تعارض التقنية التجريبية التي يمكن أن نعرّف على أنها تطبيق يعتمد على قواعد غير منتظمة".

ويعرفها البعض "التكنولوجيا مجموعة من العناصر تمزج فيما بينها وهذه العناصر هي: تدوين القوانين، الشرح، التركيب والاختراع".

" التكنولوجيا تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ووضع موارد العلم في خدمة التقدم وترقية الإنسان [2].

وهناك من يعرفها بأنها " هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع"[3].

وتعرف التكنولوجيا كذلك على أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة[4].

وهناك من يرى أن التكنولوجيا:

"هي عبارة عن نسيج من المعارف، الابتكارات والتطبيقات التي تتمركز حول تقنية صناعية ما[5]".

"عملية وضع وانتقاء طرق تسمح بالاستعمال الفعال للتقنيات المختلفة وهذا لضمان عمل ميكانزمات الإنتاج، الاستهلاك، الإعلام والاتصال[6]".

"هي كل ما ينتج عن إتحاد الأفكار والسبل والتجهيزات بحيث يستثمره الإنسان في تحسين مستوى معيشته وتحقيق رفاهيته لتوفر عليه الوقت والجهد والتكلفة [7]".

إن هذه التعاريف تؤكد على ما يلي:

---

[1] . عبد الحميد بهجت فايد، **إدارة الإنتاج**، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997، ص 80.

[2]. الجمعية العلمية، **نادي الدراسات الاقتصادية**، ملحقة الخروبة ،التكنولوجيا، الجزائر، دون ذكر السنة، ص 6.

[3]. جمال أبو شنب، مرجع سابق، ص 81.

[4]. محمد مسن، **التدبير الاقتصادي للمؤسسات**، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص 83.

[5] .http://www.linternaute.com.10/01/2011.12:14.

[6] .http://www.olats.org.10/01/2011.13:30.

[7]. منى الطاهر معمر، **التوثيق والمعلومات ودورها في تطبيق الإدارة الالكترونية**، ملتقى حول الإدارة الالكترونية"ايجابياتها وسلبياتها"، طرابلس، الجماهيرية الليبية، 8-2007/11/9، ص 21 .

✓ أنه ينظر لمفهوم التكنولوجيا على أنها مصطلح تقني، أما من خلال التعريف الأخير فينظر إليها في سياقها الزمني والاجتماعي والثقافي محاولا إعطائها المعنى الواضح والواسع مع اعتباره وسيلة للوصول إلى الهدف.

✓ مفهوم الجهد المنظم الرامي : وهذا يعني أن التعامل مع التكنولوجيا ينبغي أن يتم في إطار جهود منظمة، وليس من خلال جهود متناثرة متفرقة، وذلك يعني أن تكون هناك إستراتيجية تكنولوجية لها خططها وبرامجها وأجهزتها المسؤولة، تقدر الأولويات وتضع برامج التنفيذ بناءا على دراسات مستفيضة عن ظروف الواقع البيئي والأهداف المراد تحقيقها.

✓ استخدام نتائج البحث العلمي : فالتكنولوجيا هي الحلقة الوسطية بين البحث العلمي وبين الصناعة، وهذا يؤكد أن المنتجات المختلفة الجديدة ليست تكنولوجيا وإنما هي نتائج التكنولوجيا.

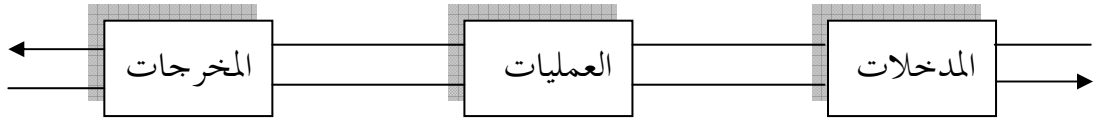
إذن فالتكنولوجيا هي فن وضع العلوم، التقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في تصميم المنتج وطرق إنتاجه، طرق التسيير وأنظمة المعلومات في المؤسسة[1].

الفرع الثاني: مكونات وخصائص التكنولوجيا.

أولا: مكونات التكنولوجيا: وتتمثل في:

- ✓ المدخلات Inputs : وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، من أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخامات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات.
- ✓ العمليات Processes : وهى الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج.
- ✓ المخرجات Outputs : وهى المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات[2].

شكل رقم (1): مكونات التكنولوجيا.



المصدر: فريد راغب النجار، **تكنولوجيا الاتصالات والعلاقات والمفاوضات الفعالة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص163.

[1]. عبد الحميد بهجت فايد، مرجع سابق، ص83.

[2]. http://itcore.maktoobblog.com:22/03/2011.11:15.

ثانيا: خصائص التكنولوجيا: وهي كالتالي:

- ✓ التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- ✓ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة .
- ✓ التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس.
- ✓ التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات .
- ✓ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- ✓ التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات .
- ✓ التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام.
- ✓ التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- ✓ التكنولوجيا متطورة ذاتيًا تستمر دائمًا في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

الفرع الثالث: أنواع التكنولوجيا.

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي:

أولا: على أساس درجة التحكم : نجد هناك:

- ✓ **التكنولوجيا الأساسية:** وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
- ✓ **تكنولوجيا التمايز:** وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين[1].

ثانيا: على أساس موضوعها: وهناك:

- ✓ تكنولوجيا المنتوج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتوج النهائي والمكونة له.
- ✓ تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.
- ✓ تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد،ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات،نظم دعم المديرين...الخ).
- ✓ تكنولوجيا التصميم:وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

---

[1]. عبد الحميد بهجت فايد، مرجع سابق، ص85.

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير، الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبث المعلومات[1].

ثالثا: على أساس أطوار حياتها: حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج والزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى:

✓تكنولوجيا وليدة.

✓تكنولوجيا في مرحلة النمو.

✓تكنولوجيا في مرحلة النضج.

رابعا: على أساس محل استخدامها : نجد:

✓ **تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة:** وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

✓ **تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة:** وعدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

خامسا: على أساس كثافة رأس المال: نجد:

✓ **التكنولوجيا المكثفة للعمل:** وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج، فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

✓ **التكنولوجيا المكثفة لرأس المال:** وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

✓ **التكنولوجيا المحايدة:** هي تكنولوجيا تتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

سادسا: على أساس درجة التعقيد: نجد:

✓ **التكنولوجيا ذات الدرجة العالية:** وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

---

[1]. http://www.khayma.com. 22/03/2011. 12:30.

✓ **التكنولوجيا العادية:** وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية[1].

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لا ينظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم على أنها مجرد أداة لتسهيل وتيسير الأعمال المؤسسية والفردية، بل أصبح ينظر إليها على أنها ضرورة قصوى من أجل اللحاق بكل المتغيرات الآنية في العالم، هذه المتغيرات التي أصبحت تتشكل على أسسها قرارات الدول والأفراد، وأصبحت هذه التكنولوجيا هي عماد الاقتصاد لبعض الدول، إن لم تكن قد أصبحت تشكل جزءا هاما من اقتصاد كل دول العالم.

الفرع الأول: تطور ومفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال: مر العالم عبر تاريخه بمجموعة من العصور هي التي حددت تطوره، وتحددت هذه العصور التاريخية بناء على أدوات تخزين واسترجاع المعلومات بشكل أساسي إضافة إلى بقية الأدوات الحضارية التي نقلت المجتمعات من حضارة إلى أخرى، وعلى هذا الأساس ينظر إلى العالم عبر العشرة آلاف السنة الماضية من عمر البشرية على أنه عبر الجسر الموصل إلى عصر المعلومات من خلال ثلاثة عصور سابقة، هي عصر الصيد والقنص ثم العصر الزراعي ثم العصر الصناعي وصولاً إلى العصر الأخير الذي يطلق عليه الآن عصر المعلومات information age وإن كان بعض المتخصصين يفضلون إطلاق مصطلح **عصر المعرفة** على السنوات العشر الأخيرة، وإن كان هذا الأمر مازال محل جدال[2].

إن هذه التطورات التي عرفتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسمح بانفتاح المجالات المنعزلة وتمنح الاشتراك في جميع أنحاء العالم، وهي عهد جديد للاتصال الذي يدفع إلى العلاقات المتبادلة بين المجتمعات، في حين نجد أن آخرون من المحللين يرون أن نفس هذه التكنولوجيا مهددة ومرتكزة على الافتراضية وغير الشخصية، فهي غير إنسانية، لاستعمالها شبكات الاتصال، الشيء الذي أدى ببعض الشعوب للتخلي عن عادات العمل، وإذا كان الحاسب قد اخذ مكان في اقل من 5 سنوات من ظهوره فان خدمات الانترنيت تطورت داخل المؤسسات بوتيرة سريعة خلال السنوات الماضية، إذ أصبحت بعض أدوات(TIC) شيء بديهي وضروري داخل المؤسسة.

---

[1] . http://www.djelfa.info. 15/01/2011.09:30.

[2]. زين عبد الهادي، **تكنولوجيا الاتصال**، جامعة حلوان، القاهرة، 2008، ص5.

إذ تعبر عن المعالجة الآلية لمعلومات قد تكون ذات طبيعة تربوية، تجارية، مهنية أو حتى سياسية، والصفة الرقمية للمعلومة هي التي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة، وهذه المعلومة يمكن أن تخزن،تعالج، ترسل وتستعاد من طرف أجهزة معلوماتية أخرى من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة، وتوزيعها على أشكال مختلفة ولمجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة، والقدرة على الإرسال والبث عن بعد تعتبر من بين الصفات الأكثر تميزا في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، وتشمل الانترنيت وأنواع أخرى من الشبكات مثل الانترانت والاكسترانت...الخ[1].

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات: يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال" على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيات الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة"[2].

أما" Kenneth وJane Price laudon "فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر المرهون بالعالم الرقمي على أنها" أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات وهي

-العتاد المعلوماتي: تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة.

-البرمجيات.

- تكنولوجيات التخزين :تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

-تكنولوجيات الاتصال :تتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديو.

-الشبكات :تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد[3].

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: نتيجة الدمج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية-في أي شكل أو صيغة سواء كانت صوت، سمع، بيانات، صور، فيديو

---

[1] . إبراهيم بختي، مطبوعة مقرر مقياس **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005/2004، ص46.

[2]. جمال لعمارة، مالك علاوي، **اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الدولي حول اثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007، ص2.

[3]. Kenneth C, Jane Price Laudon, **Management Information Systems, Managing The Digital Firme**. Ninth edition.USA.2006.p65.

ونص[1]. والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات بأسلوب غير مسبوق، يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا.[2]

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموع الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها : المكتوب والمسموع والمرئي. والتي تمكن أدواتيا من ربط وتواصل مرسل الرسالة بمتلقيها .وهي البنية التحتية التي تمكن التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي[3].

ووفق تعريف اليونسكو فان تكنولوجيا المعلومات هي "مجالات المعرفة العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول المعلومات وتطبيقاتها، أنها تفاعل الحاسبات والأجهزة مع الإنسان ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية والثقافية"، وهكذا فانه لا يمكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت اليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات حيث انتهى عهد استقلال نظم المعلومات عن نظم الاتصال[4].

كما تعرف على أنها: جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات[5].

من خلال ما سبق نجد أن هذه التكنولوجيات تتمثل في جميع الاستعمالات من حواسب، شبكات اتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس والانترنت، وهي تستخدم بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحاول الرفع من فعالية استخدام المعلومات داخل المؤسسة وذلك عن طريق:

---

[1]. بشير عباس العلاق، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة**، المنظمة العربية للتنمية والإدارية"بحوث ودراسات"، الأردن، 2007، ص3.

[2]. http://www.dahsha.com.11/03/2011. 14:30.

[3]. إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص29.

[4].فاطمة الزهرة غربي ، خديجة بلعلياء، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة** ، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، 27-28 نوفمبر 2007، ،جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف ، ص232 .

[5]. سعاد بومايله وفارس بوباكور، **أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية**، مجلة الاقتصاد المناجمت، العدد 03، مارس 2004، ص 205.

❖تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، صوت...) في شكل معطيات رقمية موحدة.

❖بث هذه المعلومات بسرعة في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية إنترنت.

❖ترجمة المعلومات المستقبلة وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت...).

❖السماح للمؤسسات بالاتصال بطريقة سريعة ومستمرة عن طريق الشبكات.

❖تغيير طرق الاتصال داخل المؤسسات عن طريق إدخال البريد الإلكتروني وتكنولوجيات الانترانت[1].

الفرع الثاني: خصائص وفوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص التي جعلتها تختلف عن غيرها من التكنولوجيات وهذه الخصائص متمثلة في :

❖ **الوقتية:** بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة. وبطبيعة الحال لن تكون للمعلومات المقدمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها وحيويتها لهذا القرار..[2]

❖**تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.

❖**الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

❖**تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

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

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

---

[1]. شوقي شادلي ، اثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد07، 2010/2009، ص261.

[2]. محمد الفيومي، أحمد حسين، **تصميم وتشغيل نظام المعلومات**، كلية التجارة، دون ذكر سنة النشر، الإسكندرية، ص14.

❖**اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

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

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

❖**قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

❖**اللاجماهرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا 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 جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.

❖**الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

❖**العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيًا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية:[1].

ثانيا: فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال: لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فوائد تزيد من أهمية وجودها خاصة في ظل التطور المستمر لوسائل الإعلام والاتصال، نذكر منها:

- ❖ تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين .
- ❖ تسمح بالتواجد في كل مكان.
- ❖ تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- ❖ العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- ❖ تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.

---

[1]. مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال ،جامعة الجزائر 2005- 2006، ص 29.

- ❖ تعطي التفاعل مع تحركات المتنافسين بمسايرة تطورات الحديثة التي تمس طرق الإنتاج والتوزيع
- ❖ تساعد على الابتكار والتجديد وكذا التفاعل من تحركات المتنافسين،كما تساهم في تقديم عروض ملائم مع احتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق جديدة بأحسن سرعة وأقل ثمنا.
- ❖ تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه .
- ❖ تمكن من إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وتساهم في خلق انفتاح كبير على المحيط.
- ❖ تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تسويق المنتجات وتوفير المواد الأولية اللازمة مما يخلق مجالا فسيحا لتعامل فيما بينها.
- ❖ تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
- ❖ تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية.
- ❖ تمثل وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية[1].

الفرع الثالث: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

منذ ظهور الانترنت عالميا في منتصف التسعينات من القرن الماضي ازداد توجه منظمات الأعمال إلى الاستثمار في المعلومات، وساعد هذا على ذلك ظهور عدد من الدراسات التي أكدت بأن الزيادة الكبيرة في إنتاجية الولايات المتحدة الأمريكية خلال النصف الثاني من عقد التسعينات كان عائدا بشكل كبير تتبنى التكنولوجيا، وأخرى أكدت بأن الاستثمار تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال ذات العمالة الماهرة، مما أدى إلى تسهيل وتحفيز ظهور العديد من الإبداعات الجديدة على المستوى المنظمة وتحويل مهامها من تخزين البيانات ومعالجتها إلى صياغة القرار الإداري من خلال إحداث منصب مدير المعلومات ضمن هيئة مدراء المنظمة . وهكذا تم الاعتماد على التكنولوجيا ليس فقط في حفظ النفقات وتسريع إنجاز العمل وإنما أيضا لتحسين الخدمة المقدمة أو السلعة المنتجة وزيادة مرونتها بما يتلاءم واحتياجات المستهلك وتسهيل الإبداع في تقديمها. [2]

وفي كثير من الحالات أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزء من السلعة أو الخدمة ذاتها مثل خدمات حجوزات الطيران جزء استراتيجيا في بنية المنظمة التحتية مثل البنوك والمؤسسات المالية والأسواق المالية.

---

[1]. إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص50.

[2]. محمد أحمد العجلوني، **اقتصاديات الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات ودوره في الاقتصاد المعرفي**، الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات "المعرفة" الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات" ،جامـــعة محمد خيضر، بسكـــرة، الجزائر12-13 نوفمبر 2005، ص113.

وعلى الرغم من الفوائد والعوائد الاقتصادية والايجابيات المتوقعة من استخدام المالي عليها، ألا أن الاستثمار فيها يواجه العديد من المشاكل والعقبات والصعوبات تذكر منها:

❖ يتطلب الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات رأسمال كبير لا تقدر عليه العديد من منظمات الأعمال الصغيرة والمتوسطة ولا تراه مجديا في ظل هامش ربحها المنخفض.

❖ فشل العديدة من المستثمرين في التحقق منه ومراقبة وحماية حقوق ملكية الأصول غير الملموسة الناشئة عن الأبحاث والدراسات والتطوير التي استثمرت فيها أموالهم.

❖ وجود فجوة بين طموحات المنظمات من الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات وبين ما تحقق فعلا وهذا ما يؤكده المسح الذي أجرته منظمة إدارة المعلومات والصور على البنوك عام 2004.

❖ ضعف المعرفة المالية لدى موظفي تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي أدى إلى الضعف في مقدرة توقع العائد المالي للاستثمار في نوع تكنولوجيا المعلومات المقترح أو المصمم أو المستخدم وهو ما أكده أيضا المسح الذي أجرته كلية الإدارة في جامعة الشمالية الغربية الأمريكية عام 2003 بالتعاون مع إحدى شركات الاستثمار.

❖ في كثير من الأحيان لم تحسن تكنولوجيا المعلومات من إنتاجية المهام المستخدمة والموكلة إلى الموظفين، وهذا يضع عائقا أمام استثمارات جديدة في تكنولوجيا المعلومات.

❖ إدخال تكنولوجيا المعلومات في بعض منظمات الأعمال قد يستدعي إعادة الهيكلة الإدارية للمنظمة جذريا الأمر الذي لا يحبذه مدراء هذه المنظمات لما ينطوي عليه من مخاطر غير محسوبة[1].

المطلب الثالث: شبكات المعلومات والاتصال.

تعد شبكات المعلومات من أهم التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال التي تستخدمها المؤسسة، فالشبكة العالمية "الانترنت" تستعملها للاتصال بالمحيط الخارجي. أما الانترانت فتستعملها للاتصال الداخلي.

لذا وقبل التطرق إلى شبكات المعلومات والاتصالات يجب أولا التعرف على الرابط الأساسي لهذه الشبكات ألا وهو الحاسوب "الكمبيوتر".

الفرع الأول: الحاسوب "الكمبيوتر".

أولا: الحاسوب وميزاته: هو آلة تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات الرقمية بوسائل الكترونية وتحت تحكم البرامج المخزنة به[2] .

---

[1]. نفس المرجع، ص113.

[2]. مراد رايس ، مرجع سابق ، ص33.

وقد تطور عبر مراحل يمكن تلخيصها في ما يلي :

❖ **الجيل الأول 1946-1959:** ظهر هذا الجيل بجامعة Pennsylvanie مابين 1944-1946 من خلال أعمال Mouchly وEckert على شكل أول آلة الكترونية تحتل مساحة تقارب 160م، وكانت تعمل بالصمامات المفرغة وتستهلك الكثير من الطاقة وتفرز الكثير من الحرارة.

❖ **الجيل الثاني 1959-1965** : وقد استعمل في هذا الجيل الترانزستور بدلا من الصمامات المفرغة والتي ساعدت على التغلب على مشكلة الحرارة وأقلة من معدلات التوقف ووفرت في الطاقة .

❖ **الجيل الثالث 1964**-1970: والفروق بينه وبين الجيل الذي يسبقه هي : صغر حجمه ،و الذي نتج عن استعمال الالكترونيات الدقيقة بإدماج الدوائر الالكترونية تطور الذاكرات الفرعية القادرة على استيعاب معلومات كبيرة بأقل تكلفة تطور لغات البرمجة مثل ظهور البازيك والباسكال .

❖ **الجيل الرابع من بداية 1970:** وقد ارتبط باكتشاف وتطوير Micro-processors والذي يعتمد على تقنية دمج أكبر عدد ممكن من المكونات الأساسية على شريحة واحدة، كما تم التوصل لصناعة الذاكرات المعتمدة على شرائح السيلكون ذات الحجم الصغير والسعة الكبيرة .

❖ **الجيل الخامس من الآن إلى المستقبل** : وهو جيل قيد التحضير وهو محور بحوث تجرى في أوروبا والولايات المتحدة واليابان حيث تعمل هذه الدول على ابتكار ما يسمى بالحواسيب الذكية والتي يمكنها القيام بكثير من الأعمال المكتبية[1] .

من خلال التعريف يتضح أن الحاسوب يتميز بمجموعة من الخصائص يمكن إدراجها فيما يلي:

- الدقة في أداء العمليات.
- السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات.
- المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط.
- السعة الكبيرة في تخزين البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب.
- قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرات الثانوية التي تلحق به، وإضافة ملحقات مساعدة.

[1]. محمد صالح الحناوي وآخرون ، **نظم وتكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا**، ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004 ص ص296-298.

الفرع الثاني: مفهوم شبكات المعلومات والاتصال.

توجد تعريفات متعددة ومتشابهة إلى حد ما لمفهوم الشبكات سواء في مجال الاتصالات أو المعلومات أو غيرها من المجالات، ذلك أن الشبكات ليست محصورة في مجال الإتصال فقط، بل أصبحت متداخلة في كافة جوانب الحياة.ومن هذه التعريفات:

- الشبكة:" مؤسستان أو أكثر تشتركان في عملية تبادل المعلومات من خلال روابط اتصالات وذلك خدمة لأهداف مشتركة"[1].
- الشبكة:" نظام للعلاقات الترابطية داخل المؤسسة أو فيما بين المؤسسات"[2].

ومنه فالشبكة هي تنظيم منسق لوحدات مستقلة، منفصلة، متداخلة ،بغرض تحقيق بعض الأهداف بكفاءة أكبر لو تم تحقيقها بواسطة أية وحدة من الوحدات منفردة.

أولا:شبكة الانترنت.

1-تعريف الانترنت: "هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى"[3].

كما أنها: " وهي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية اكبر "[4].

2-خصائص شبكة الانترنت: يمكن تلخيصها كما يلي :

- ✓ **مفتوحة ماديا ومعنوية** : أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها .
- ✓ **عملاقة ومتنامية:** أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة والابتكار والنمو.
- ✓ **العشوائية:** أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس وتطوير برامج للبحث، كما يصعب الرقابة عليها أو محاسبة من ينشر فيها .
- ✓ **الشعبية:** فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبيتها وهي ليست مقصورة على عن جهة معينة .
- ✓ **وسيلة للتجارة الالكترونية:** فهي تعد وسيلة تجارية وتسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى .
- ✓ **متطورة باستمرار:**ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطورها المستمر ونموها نحو الأحسن[5].

---

[1]. مفتاح محمد دياب، **معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995، ص 120.

[2]. Jean BRILMAN, **les meilleurs pratiques du management**, les éditions d'organisation, paris, France, 2001, p 412.

[3]. محمد لعقاب، **الانترنيت وعصر ثورة المعلومات** ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 1999 ، ص 30-31 .

[4]. مراد رايس ، مرجع سابق ، ص 44 .

[5]. هشام بن عبد الله عباس ، **المكتبات في عصر الانترنت تحديات ومواجهات** ، مجلة العربية 3000، العدد2001،2، ص ص:296-298

3-الخدمات التي تقدمها الانترنت: تقدم الانترنت خدمات جليلة لمستخدميها نذكر منها :

✓**البريد الالكتروني :** وهو أهم خدمة تقدمها هذه الشبكة حيث تسمح بإرسال واستقبال رسائل الكترونية من وإلى مشتركي الشبكة العالمية [1]، ويمتاز البريد الالكتروني بـ :

- سرعة وصول الرسالة وعدم ضياعها وانخفاض تكلفتها .
- تمنح إمكانية حفظها وطباعتها أو إعادة إرسالها.
- السرية في الاتصال عند استعمال التشفير .
- إمكانية توزيع الرسالة إلى عدد من الصناديق دفعة واحدة .
- الاشتراك في الندوات والمؤتمرات الالكترونية .

✓ **خدمة بروتوكول نقل الملفات وتبادلها:** تسمح هذه الخدمة بالاتصال المؤقت بين حسابين بنقل الملفات وتحويلها من حساب إلى آخر وبذلك تعد وسيلة للتبادل السريع.

✓ **المجموعات الإخبارية:** وهي منتديات تجمع بين أفراد لهم اهتمام موحد بنفس الموضوع تعالجه وتناقشه بهدف زيادة الاستفادة العامة لهم.

✓ **خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية : وهي** أهم خدمة للانترنت في المجال التجاري ،وتشمل حقل واسع من المعلومات في شتى الميادين لكونها تربط كما هائلا من المؤسسات المتنوعة (تجارية،علمية،حكومية)، وتسمح بالإبحار وتصفح في الانترنت كونها تشمل اغلب خدماتها .

✓ **خدمة بروتوكول الربط عن بعد:**و يمكن المستخدم من التنقل عبر شبكات الانترنت الجزئية المتصلة بالانترنت للحصول على معلومات معينة،كاستغلال حواسيب ذات الطراز العلمي في التنفيذ بعض البرامج لقيام بحسابات معقدة،فمثلا الجامعات الغربية تملك مثل هذه الأنظمة التي تجمع الأبحاث الدوريات والمنشورات العلمية الصادرة

✓ **خدمة مجموعة نقاش :** حيث تسمح هذه الخدمة لمشتركيها بالتعبير عن أرائهم حول موضوع معين يحدد على أساس الاشتراك في مجموعة ويشترط فيها احترام أراء الآخرين واحترام موضوع النقاش .

✓ **خدمة الاتصال المباشر:** تمكن هذه الخدمة باستعمال الانترنت كوسيلة اتصال مباشرة بين الأفراد والمؤسسات بغية تخفيض تكلفة[2].

---

[1]. إبراهيم بختي، مرجع سابق، ص55.

[2]. مراد رايس مرجع سابق ، ص ص44-46.

ثانيا: شبكتا الانترانت والاكسترانت.

1-الانترانت: وتعرف بأنها:" شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة ولكنها تستخدم برتوكولات الانترنت وأدواتها"[1].

كما أنها: " أنها شبكة محلية تعتمد تقنيات الانترانت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو شركة المعنية[2].

أي أنها شبكة داخلية تخص منظمة معينة تستعمل برتوكولات الانترنت كي تسمح للعاملين فيها بالاتصال ببعضهم البغض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع واقل تكلفة وأكثر كفاءة وبذلك فهي تتسم بكونها لا تتعدى حدود العلاقات الداخلية بين الأفراد.

- **أسباب استخدام الانترانت:** تحتاج المؤسسات الكبيرة والمتوسطة إلى الانترانت للأسباب التالية :

  - تخفيض التكاليف.
  - توفير الوقت.
  - الاستقلالية والمرونة.
  - تسخير خدمات الانترنت.

2-الاكسترانت: وهي نتيجة لتزاوج كل من الانترنت والاكسترانت وبذلك هي :" المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين .

أو هي :" تتمثل في شبكة الانترانت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى موظفيها، للبعض من شركائها على غرار المزودين والحر فاء، فهي إذن شبكة انترانت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الاستعمال مع الحرفاء والمزودين وشركاء المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء الحرفاء والمزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة؛ وتقوية العلاقة مع الحرفاء وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات »[3].

وهي إذن وجدت استجابة للتعامل مع المحيط الخارجي لتوفير السهولة والسرعة في التعامل مع الأطراف الخارجيين (المؤسسة–موردين أو المؤسسة–زبائن) وتنقسم إلى :

---

[1]. نفس المرجع السابق ، ص 46

[2]. عبد المجيد ميلاد، **المعلوماتية وشبكات الاتصال الحديثة** ، سنباكت، بدون ذكر بلد النشر، 2003، ص158.

[3]. نفس المرجع السابق، ص 162.

✓ **شبكات الاكسترانت للتزويد:** تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليًا، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية استنادا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المعروض، وبالتالي تقليل احتمال رفض الطلبيات بسبب عجز في المستودع.

✓ **شبكات الاكسترانت للتوزيع: و**تمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم، وتقدم لهم خدمات الطلب الالكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وغيرها من الخدمات .

✓ **شبكات الاكسترانت التنافسية:** تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرصًا متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات، مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز وجود المنتجات،ويمكن إبراز أهم الفروقات بين الانترانت والاكسترانت من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2) : أهم الفروقات بين الانترانت والانترنت.

الفروقات	الانترنيت	الانترانت
1) الملكية	غير مملوكة لأحد	هي ملك للمؤسسة التي تستضيفها
2) الوصول	أي شخص يمكنه الوصول إليها	وصول للأشخاص المسموح لهم فقط
3) المحتوى	تحتوي على مواضيع ومعلومات مختلفة ومتعددة	تحتوي على مواضيع ومعلومات خاصة بالمؤسسة

المصدر: إبراهيم بختي، **دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق،** أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003، ص 23.

الفرع الثالث: أنواع شبكات المعلوماتية وأهميتها.

أولا: أنواع شبكات المعلومات والاتصال: تعرف الشبكة المعلوماتية بمعناها الإلكتروني بأنها:" مجموعة من معدات الإعلام الآلي المرتبطة فيما بينها"[1]. ويمكن تصنيف الشبكات إلى صنفين هم:

1-تصنيف بناءا على التوزيع الجغرافي:

✓**الشبكة المحلية: Local Area Network (LAN)** وهي الشبكات التي تربط بين مجموعة من الأجهزة في طابق في بناية أو بين عدة حاسبات في بنايات متجاورة أو على نطاق أوسع في منطقة محددة.

[1]. محمد لعقاب، مرجع سابق ، ص32

✓**الشبكة الإقليمية Metropolitan Area Network(MAN):** وهي الجامعة ما بين شبكتين محليتين أو أكثر.

✓**الشبكة العالمية Wide Area Network (LAN)** هي الشبكة الرابطة بين الشبكات المتباعدة جغرافيا[1].

2-طوبولوجية التشبيك : نذكر منها:

✓**شبكة ذات هيكلة خطية :** يكون العمود الفقري -وهو وسط النقل -لهذه الهيكلة عبارة عن قطعة واحدة، تتصل به مباشرة جميع الأجهزة المكونة للشبكة.

✓**شبكة ذات هيكلة حلقية :** يكون وسط النقل في هذه الهيكلة على شكل حلقة تتكون من اتصال كل جهاز بالجهاز المجاور له مع وصل الجهاز الأخير بالأول .

✓**شبكة ذات هيكلة نجمية :** تتصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة، وتكون هذه النقطة عادة موزعا شبكيا Hub أو محولا Switch.

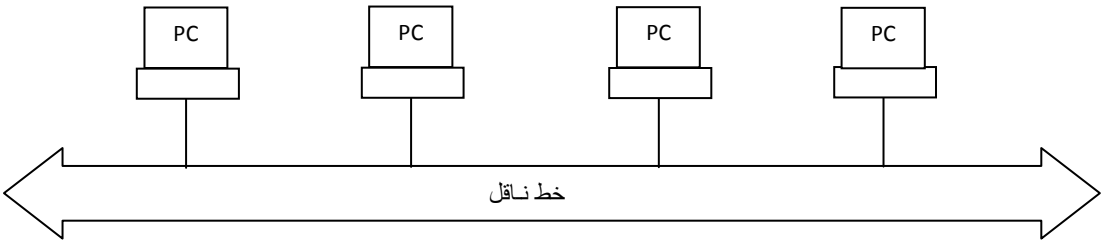
✓**شبكة ذات الهيكلة الترابطية:**في هذا النوع من التصميم يتم وصل جهاز بأجهزة أخرى في الشبكة، فإذا تم ربط الجهاز المعني بجميع الأجهزة الأخرى في الشبكة تصبح هذه الهيكلة كلية، أما إذا تم ربط هذا الجهاز ببعض تكون هيكلة ترابطية جزئية. هذا النوع من الهيكلة إعتمدت عليه شبه أربانت، بحيث إذا تعطل وصل بين الجهاز المرسل والجهاز المستقبل، فإنه توجد مسالك أخرى لتأمين تبادل المعلومات بين الجهازين.

والشكل الموالي يجسد مختلف وضعيات هذا التصنيف :

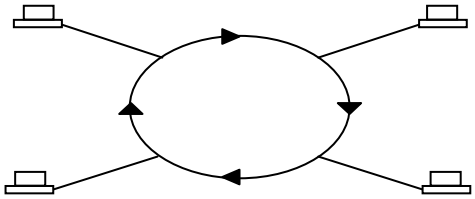
[1].عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، **شبكات المعلومات والاتصالات**، دار المسيرة، الأردن، 2009، الطبعة الأولى، ص23.

الشكل رقم (2) : تصنيف الشبكات حسب طوبولوجية التشبيك.

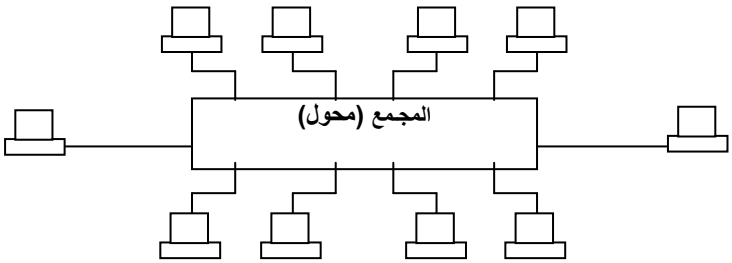
خطية. هيكلة ذات شبكة



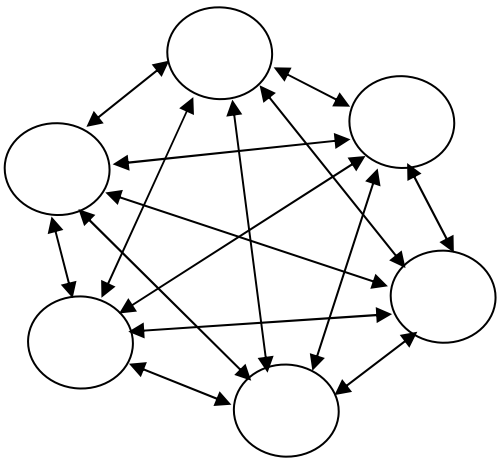
حلقية. هيكلة ذات شبكة



نجمية. هيكلة ذات شبكة



الشبكية. هيكلة ذات شبكة



المصدر: عبد المجيد ميلاد، مرجع سابق، ص 132.

الشبكات المعلوماتية.

تستمد الشبكات المعلوماتية أهميتها، خاصة في عالم الأعمال، من الايجابيات التي توفرها:

- تطوير تدفق المعلومات وتسهيل العلاقة مع المساهمين داخل المؤسسة وخارجها .
- تحسين سلاسة العمل لزيادة الإنتاجية، عن طريق العمل عن بعد والمشاركة في الموارد مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجازه الأعمال.
- التواصل عن بعد فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة .
- يمكن للمؤسسة من تجهيز طلبيات للموردين بعرض منتجاتها عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة لها من قبل.
- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات[1].

كما تساعد كذلك على:

- ضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل التنظيم .
- تمكن أعضاء المؤسسة بالحصول على معلومات من أي مكان متواجدين فيه .
- تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجين للمؤسسة (زبائن، موردين ...إلخ).
- إتاحة قاعدة بيانات،تحوي حجم هائل ومهم من المعلومات للتسيير العملي للأنشطة (تسيير المخزونات، إدارة مبيعات ..الخ) [2].

الفرع الرابع:أمن الشبكات المعلوماتية ومستلزماته.

أولا: امن الشبكات المعلوماتية.

مع الانتشار الكبير لشبكات المعلومات وتزايد الأعداد مستخدميها أصبحت مسألة الأمن المعلوماتي قضية ضرورية واحد أهم التحديات التي يواجهها الأفراد والمنظمات للحفاظ عن المعلومات التي تحولها .

1- **طبيعة حرب المعلومات:** تعرف حرب المعلومات أنها « الصراع (التنافس) من أجل السيطرة (التحكم) في المعلومة والتي تعتبر عنصر أساس للقوة والثورة في عالمنا المعاصر »[3]. كما أن حرب المعلومات

---

[1]. إبراهيم بختي، **دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002 – 2003، ص 26.

[2]. M- H Delmond, Y- Petit et J- Gantier, **Management des Systèmes d'information**, Dunod, Paris, France, 2003 , p 59.

[3]. مراد رايس مرجع سابق ، ص 52

هي تلك التي تدور رحاها من خلال الشبكات المعلوماتية، إذ لا تعترف بالحدود والزمان ولا حتى القوانين والتشريعات إذ تقف عاجزة أمامها. هذا وتأخذ هذه الحرب ثلاث مستويات:

- ✓ **حرب المعلومات الشخصية:** والتي يتم من خلالها الهجوم على خصوصية الأفراد والعبث بملفاتهم والتصنت عليهم.
- ✓ **حرب المعلومات بين التنظيمات:** وهي التي تدور رحاها ضمن إطار المنافسة إلا أنها ليست منافسة لشريفة في كثير من الحالات .
- ✓ **حرب المعلومات الدولية (العالمية):** التي تكون بين الدول وبعضها البعض، أو تلك التي تشنها القوى الاقتصادية أو العسكرية العالمية ضد بلدان بعينها[1].

2- أدوات حرب المعلومات: يصنف الأفراد الذين يقومون بعمليات الإخلال في الأمن المعلوماتي إلى نوعين هما:

- ✓ **أصحاب القبعة السوداء:** وهم المخترقين الذين يقسمون بعملياتهم لأغراض تخريبية وإجرامية، كاختراق شبكات المصارف سعياً وراء سرقة الأموال.
- ✓ **أصحاب القبعة البيضاء:** وهو اللقب المخترقين الذين لا يقصدون من وراء عملياتهم القيام بتخريب متعمد، أو أعمال إجرامية بل للوصول إلى تحقيق لأهداف تعليمية أو تطويرية، أو سياسية [2].

و يستعمل في عمليات الاختراق العديد من الأدوات المعلوماتية (أسلحة المعلوماتية)، أهم أهمها :

1. **فيروسات الكمبيوتر:** وتستخدم لضرب وتعطيل البنية التحتية، عن طريق الإخلال بالنسق العام للشبكة . **الديدان:** وهي برنامج مستقلة، يتكاثر بنسخ نفسه عن طريق الشبكة، ا تستخدم غالبا في حروب المعلومات التي تستهدف الشبكات المؤسسة المالية .
2. **أحصنة طروادة:** وهو جزء من الشفرة (برنامج صغير مختفي داخل برنامج كبير) يعمل بطريقة خفية على إطلاق فيروسات لا يمكن اكتشاف وجوده، حيث يمسح أثاره التي لا تحمل صفة تخريبية والتي تعمل على إضعاف بيئة الخصم، وإرسال بيانات عن الثغرات الموجودة، وكلمات المرور السرية الخاصة بكل ما هو حساس من مخزون الخصم.
3. **القنابل المنطقية:** وهي نوع من أحصنة طروادة، تزرع داخل النظام ويقوم البرنامج في حالة نشوء صراع بين الطرفين، بإرسال أي ملف أو كلمة حساسة لمنتج هذا. كما يمكنه القيام بتهيئة للقرص الصلب.
4. **الأبواب الخلفية:** وهي ثغرات تترك عمدًا من مصمم النظام، لتسلل عليه عند الحاجة، .

---

[1]. نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة.

[2]. فادي سالم، **المحترفون وخبراء أمن المعلومات. وجهًا لوجه**، مجلة Magazine PC، الطبعة العربية، العدد 10، أكتوبر 2001، ص 122.

5. **الرقائق:** حيث يعمل مصمم ها إلى إضافة وظائف معينة أثناء تصنيع والتي لا تعمل في الظروف العادية، إلا أنها قد تعلن العصيان في توقيت معين، أو بالاتصال بها عن بعد.

6. **الماكينات والميكروبات فائقة الصغر** Nano machines (تكنولوجيا الناتو: الناتو هو جزء من ألف مليون (10^{-9})، وتعني تكنولوجيا التصغير. تستخدم في خدش الرقائق السيلكون لصنع الدوائر الكهربائية. وهذا ما أدى إلى ظهور النمنمة في صناعة تكنولوجيا المعلومات.)**:** وهي عبارة عن ربوت فائقة الصغر تنتشر في مبنى النظام المعلوماتي حيث تنحشر في المكاتب حتى تجد حاسبًا آليًا وتدخل فيه من خلال الفتحات، وتقوم بإتلاف دوائره الالكترونية.

7. **الاختراق المروري الالكتروني:** حيث يمكن عن طريقه، سد قنوات الاتصالات وبالتالي لا يمكن تبادل المعلومات، أو يتم هذا التبادل

بعد استبدال المعلومات وهي في طريقها المستقبل بمعلومات أخرى تكون مضللة.

8. **مدافع** HERF **وقنابل** EMP**:** المدافع: تطلق بغرض إتلاف هدف إلكتروني، وقد يكون الضرر متوسطا بغلق شبكة الحاسب أو إعادة تشغيله أو بالغ الضرر حيث لا يمكن إصلاح الحاسب والشبكة.

*القنابل: فهي تشبه المدافع غير أنها تستخدم نبضات إلكترونية واصغر حجما منها، تعمل على إفساد الحواسيب والشبكة فأثرها أوسع وأبعد لكون هدف القنبلة غير مختار، بينما قذيفة المدفع فهدفها محدد بدقة[1].

- **المخاطر التي تهدد شبكات المعلوماتية** ويمكن تصنيفها الى صنفين:
- **التهديدات المقصودة:** وهي التي يقوم بها المخترقون عمدًا قصد تعطيل عملها أهمها:

أ. **صناعة الفيروسات الالكترونية:** وهي أكثر الجرائم تأثيرًا وانتشارا في عالم الشبكات.

الاختراقات: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك، وقد يستغل في هذا ثغرات في نظام الحماية. كما يدخل في هذا المجال من المخاطر: صناعة ونشر الإباحية، التشهير وتشويه السمعة، المضايقة والملاحقة، والاحتيال.

ب. **التهديدات غير المقصودة:** وهي التي تكون نتيجة عدم اتخاذ التدابير الوقائية، أو خارجة عن نطاق التحكم، أهم هذه التهديدات التي تنتج عن:

- الكوارث الطبيعية (العواصف، الفيضانات، الحرائق، الزلازل...).
- تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.
- عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المشغلة للحواسيب أو الشبكة.

[1].http://www.islamolin.net. 15/03/2011.11:30.

× خطأ فني ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف الساهرين على الشبكات ونظم المعلومات.[1]

- **مستلزمات أمن الشبكات:** نظرا لدور الشبكات الهام والفعال في حياتنا اليومية لما جلبته من فوائد عظيمة وجليلة للبشرية، ولضمان أدائها لدورها على أحسن وجه ينبغي أن تستجيب للأهداف التالية :

- **التواجد:** ويقصد به قدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة ووضعها على ذمة المستفيد منها في جميع المستويات ولذا يجب الحرص على توفير المعلومات، وعدم تشويهها أو حذفها، وكذا تشغيل الأجهزة وعدم تعطيلها.
- **سلامة وسرية المعلومات:** وهذا بالحرص على حماية عمليتي تخزين المعلومات، ونقلها عبر الشبكة ويتمثل ذلك في ضمان عدم تغير المعلومات المخزنة في أجهزة الحواسيب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأطراف المرخص لهم.
- **التحقق من الهوية:** بالتأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية التبادل، إذا يجب على كل طرف معرفة هوية الطرف الآخر لتفادي عملية الخداع، وتتوفر عدة طرق للتأكد من هوية الأطراف المتصلة بالشبكة كطلب كلمة العبور والإمضاء الإلكتروني... وغيرها.
- **الإثبات و**هو توفير آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة، ولا تدع مجالاً للمرسل أن ينكر عملية الإرسال وللمستقبل أن ينكر عملية الاستقبال[2].

[1].عبد المجيد ميلاد، مرجع سباق، ص ص 161 – 165.

[2].عبد المجيد ميلاد، مرجع سباق، ص165 .

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات احد أهم الدعائم في المؤسسة الاقتصادية اليوم، لذا تعمل المؤسسات على إدخالها في جميع مستويات الإنتاج، كذلك تسمح هذه التكنولوجيا الجديدة للمؤسسة بان تكون على دراية بالعالم الخارجي من خلال الشبكة العنكبوتية وتمنحها فرصة للتعرف على الأسواق الخارجية قبل اختراقها،فهي تعتبر بمثابة منبه للأخطار التي يمكن إن تواجه المؤسسة خلال تغلغلها في هذه الأسواق.

المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية في مختلف المستويات :

كما ذكرنا في السابق إن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مست جوانب عديدة في المؤسسة سواء كانت كبيرة أو متوسطة أو صغيرة، فمن خلال هذا المطلب سنلخص تأثيرها على هذه الجوانب.

الفرع الأول: تأثيرها على إنتاجية المؤسسة والإنتاجية الإقطاعية.

أولا: تأثيرها على إنتاجية المؤسسة: أكدت العديد من الدراسات والتقارير مؤخرا أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخال تكنولوجيا المعلومات لمؤسسة لإدخال تغيرات تنظيمية وإدارية مرافقة.

فقد بنيت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في التكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الإدارة والتنظيم. إلا أن هذه الدراسة بنيت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لم يؤدي إلى زيادة محسوبية في الإنتاج. إن استفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات تحقق عندما يرافقها استثمار في: إستراتيجيات جديدة، وهيكليات جديدة، وأعمال جديدة.

ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية القطاعية:إذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وما يوافقها من تغيرات تنظيمية وإدارية، يحسن إنتاجية المؤسسات في قطاع ما ،فإن الاستثمار في هذه التكنولوجيا على مستوى القطاع يظهر نمو أعلى في الإنتاجية لهذا القطاع بالنسبة للقطاعات الأخرى. وتدل الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية على أن قطاعات إنتاج السلع كثيفة الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات، أظهرت إنتاجية أعلى من قطاعات الأخرى، كما أن إنتاجية قطاع صناعات تكنولوجيا المعلومات أيضا أظهرت إنتاجية أعلى. [1]

---

[1]. آمال حاج عيسى ،هواري معراج، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، الأغواط" 22/23 أفريل 2003صص116-119.

الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على توليد فرص العمل والقوة العاملة.

أولا: تأثير تكنولوجيا المعلومات على توليد فرص العمل: ازدادت عالميا فرص العمل التي ولدتها مهن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع أوائل التسعينيات، ففي و.م.أ كان هناك في عام 1992 4.3 مليون عامل في مهن تكنولوجيا المعلومات، ثم نما هذا الرقم إلى5.3 مليون عام 1998. وكانت هذه الزيادات في فرص العمل بمعدل 6.5% سنويا وهو معدل أعلى من المعدلات أي قطاع آخر، وإذا أخذنا عدد العاملين في كلا القطاعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات، والقطاعات المستعملة لتكنولوجيا المعلومات، فإن العدد يصل إلى 7.4 مليون عامل 1998 أي ما نسبة 6.1 %، من مجمل القوى العاملة الأمريكية. وإذا أخذنا فقط ازدياد عدد العاملين بمهن برمجيات فنرى أنها ارتفعت من 850ألف عامل عام 1998 إلى 1.6 مليون عام 1998.

ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات على قوى العاملة: لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير أخر هو إدخال متطلبات جديدة حول القوى العاملة، من هذه التغيرات زيادة أجور العاملين في مهن هذا القطاع زيادة كبيرة نسبيا إن معدل الأجور السنوي في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات كان 58000 دولار لعام 1998 في و.م.أ أي 85% أعلى من معدل الأجور السنوي البالغ 31400 دولار في القطاعات الأخرى، ومنذ عام 1992 ارتفعت الأجور للعاملين في الصناعات المنتجة لتكنولوجيا المعلومات بمعدل 5.8 % سنويا بالمقابل لم يرتفع الأجور العاملين في الصناعات الخاصة الأخرى بأكثر من 3.6%.

من جهة أخرى هناك زيادة في مستوى المعلومات والخبرة المطلوبة من القوى العاملة، فالتطور السريع، والإبداعات الجديدة في هذا القطاع يتطلب عاملين على مستوى عالي من الخبرة. كما أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في القطاعات الأخرى عن طريق استعمال تجهيزات وبرمجيات أكثر تعقيدا وتطورا من التجهيزات المستعملة سابقا، يجعل هذه القطاعات بحاجة لعمالة أعلى خبرة وتعليما من قبل، كما يحتاج لتدريب مستقر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور التجهيزات والبرمجيات .[1]

من جهة أخرى ازداد في جميع القطاعات نوع من المهن يرتبط بالتعامل مع المعلومات، من حيث توليها ودمجها ومعالجتها واستعمالها، كذلك المهن الخاصة باتخاذ القرار وبالاعتماد على المعلومات. إن كل القطاعات الإنتاجية، والخدمية تحتوي على وظائف مبنية على التعامل مع المعلومات أو المعرفة، لذلك فإن تأثير تكنولوجيا المعلومات طال عمليا كل القطاعات وأدى إلى تنقلات في المهن إضافة، كما ذكر سابقا لزيادة في الإنتاجية، وبذلك يكون هناك نوعان من العالمين من التكنولوجيا المعلومات، الأول العاملين في قطاع نفسه، والثاني للعاملين في قطاعات أخرى التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة .

---

[1]. نفس المرجع السابق، ص 116.

الفرع الثالث: تأثير التكنولوجيا المعلومات على تطوير المنتج وعلى الإنتاج وعلى عملية التسويق.

أولا: تأثير التكنولوجيا المعلومات على تطوير المنتج: لقد اكتشفت المؤسسات أن هذه التكنولوجيا يمكن استخدامها لتطور منتجات وسلع وخدمات جديدة، كما يمكن استخدامها لتطوير خطوط إنتاجها أو عمليات الإنتاج. وبالفعل فقد طورت الكثير من المؤسسات منتجات جديدة تتضمن داخلها عناصر وتجهيزات معلوماتية أو برمجيات حاسوبية. إن تطوير المنتج سواء كان سلعة أو عملية إنتاج قد تأثر تأثيرا كبيرا بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها .

من جهة أخرى وعندما أخذت المؤسسات تستفيد من التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، دعاها إلى إعادة النظر بعمليات البحث وتطوير الإنتاج والتسويق وخدمات ما بعد البيع .

ولقد ساعد نشوء الانترنيت، في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي وتكنولوجي، فالكثير من المؤسسات تستعمل الانترنيت لزيادة فعاليتها من أجل زيادة إنتاجها كما تستعملها الجامعات ومركز البحوث استعمالا واسعا في مشاريع البحث والتطوير .

إن الكثير من المعلومات العلمية والتكنولوجية العامة لتطوير المنتج ومتوفرة على الانترنيت بأشكال عدة من غير ماهية عملية التطوير المنتج تغيرا كبيرا.

ثانيا: تأثير التكنولوجيا المعلومات الاتصالات على الإنتاج: أدت استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خطوط الإنتاج، والتغيرات السريعة في هذه التكنولوجيا، إلى توجه نحو استخدام وحدة إنتاج أصغر من السابق وأكثر مرونة، كما رافق هذا التوجه توجهات أخرى نحو التزود بعناصر إنتاج من خارج المؤسسة، وكذلك التوجه إلى تصغير كل وحدات الإنتاج الكبرى.

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج، الأتمتة الكلية لآلية الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب، ومثل الدقة في صناعة مركبات السلعة المنتجة، وعدم تصنيع أي عناصر أو مركبات خاطئة في عملية إنتاج سلعة من السلع. [1]

وقد أثرت الانترنيت والمؤسسات الحاسوبية في الكثير من العمليات المتعلقة بالإنتاج استعملت في :

- تنسيق وتصميم المنتج.
- تخفيض تكلفة إدارة المشاريع.
- إدارة المخزون.

[1]. نفس المرجع السابق ، ص 117.

- تقديم التدريب للعمال والموظفين.
- زيادة أثمنة ومرونة خطوط الإنتاج.
- تسهيل وإصدار وثائق الإنتاج.

ثالث: تأثير التكنولوجيا المعلومات في التسويق: يمكن اليوم للمستهلكين في الكثير من دول العالم الدخول إلى الانترنيت والإطلاع على مواصفات وعروض أي من السلع التي يرغبون في شرائها ،فالانترنيت أصبحت مكانا للتسوق، يمكن للمستهلك المفاضلة بين العديد من العارضين، ثم إجراء عملية الشراء على الانترنيت، ثم في الكثير من الأحيان الدفع عبر هذه الشبكة، وعندما تكون سلعة رقمية، يمكن استلامها أيضا عبر هذه الانترنيت.

أثرت التجارة الإلكترونية تأثيرا كبيرا على سعر السوق لمعظم البضائع، فالمشتري يمكن أن يتفحص سعر السلعة ومواصفاتها من كل بقاع العالم وبسرعة وتكلفة قليلة بالمقارنة مع الوسائل السابقة (السفر ،الزيارات، المعارض) وأكثر من ذلك فقد ظهرت بعض البرمجيات على الانترنيت لتسهيل هذه العملية، فتسهل هذه البوابات عمليات التسويق وعمليات الشراء.

وتقوم هذه البرمجيات بالإبحار عبر الانترنيت في العديد من المواقع وبسرعة فائقة باحثة عن أفضل سعر وأفضل مواصفات لصالح المشتري، وتدعى هذه البرمجيات بالمشتري الرقمي Bots . ومن جهة نظرا البائع فإن الانترنيت أصبحت وسيلة هامة للتسويق عالميا، فالمصنعين ومقدمي الخدمات يعرضون الآن على الانترنيت معلومات ومواصفات وأسعار وخدمات لسلعهم، مع إمكانية الصيانة والإطلاع بالاستعانة بالانترنيت، وكذلك التدريب عن بعد مع كل اللوازم التسويقية وكلها عبر الانترنيت[1].

المطلب الثاني: توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمعيقات التي تقف أمامها.

الفرع الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

للوقوف على مدى امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سوف نتطرق لتواجد التكنولوجيات الأساسية والمتمثلة في :الحاسوب والانترنت والمواقع الالكتروني، معتمدين على بعض الإحصاءات والدراسات الدولية.

أولا: الحاسوب : من خلال دراسة إحصائية قامت بها وكالةWallonne للاتصالات(awt) في بلجيكا حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وجد أن أغلبية المؤسسات والتي تقدر نسبتها ب 98% تحتوي على حاسوب أو أكثر، بينما 29% فقط يستخدمون الحاسوب المحمول

[1]. نفس المرجع السابق، ص 119.

15%، والملفت للنظر أن معدل اكبر كثافة للحواسيب حسب حجم المؤسسة سجل عند المؤسسات المصغرة ثم تلتها في المركز الثاني المؤسسات الصغيرة، تليها المؤسسات المتوسطة وهكذا نجد أن هناك علاقة عكسية بين حجم المؤسسة وعدد الحواسيب المستخدم وترجع صاحبة الدراسة سبب هذا إلى احتياج تلك المؤسسات للحواسب في استخدامات خاصة كالخادم والمحاسبة وأتمتة العمليات الصناعية.

ثانيا: الانترنت: من خلال الدراسة التي قامت بها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية(OCDE) وجد أن استخدام الانترنت في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يختلف باختلاف حجمها وعلى العموم فان نسبة اختراق الانترنت للمؤسسات تعتبر مهمة، فالمؤسسة المتوسطة التي يتراوح عدد عمالها ما بين 50 إلى 249 عامل المستخدمة للانترنت في تعاملاته يقدر ب 80% من مجموع فئتها وتفوق هذه النسبة قريناتها من المؤسسات الكبيرة، أما بالنسبة للمؤسسات الصغيرة التي يتراوح عدد عمالها ما بين10 إلى 49 عامل فيقدر متوسط نسبة اختراق الانترنت لها بحوالي 75 %، أين تصل إلى 99 % في بعض البلدان كفلندا، السويد، الدانمارك، النمسا وألمانيا، ويعتبر قطاع خدمات المؤسسات الأكثر استخداما للانترنت يليه المؤسسات التي تنتمي إلى قطاع الصناعة.

ثالثا: الموقع الالكتروني من خلال الدراسة التي قامت بها وكالةAWT للاتصالات وجد أن 58 % من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة البلجيكية لديها موقع الكتروني أو صفحة الكترونية، حيث شهدت سنة 2006 زيادة بنسبة تقدر 7% عن السنة الماضية وبتوزيع النسبة على حسب حجم المؤسسة فوجدت أن نسبة المؤسسات التي لها مواقع الكترونية تزداد كلما زاد حجم المؤسسات، وهكذا نستنتج أن لحجم المؤسسة أثر طردي على استخدام مواقع الويب. [1]

ومن خلال الدراسة الإحصائية التي قامت بها مجموعة BNP PARIBASحول نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لخمس دول وهي فرنسا، ألمانيا، أسبانيا، ايطاليا والمملكة المتحدة فوجد أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الألمانية تترأس القائمة حيث يصل نسبة امتلاكها للموقع الالكتروني نسبة 82% ،تليها ايطاليا والمملكة المتحدة بنسبة 77% ، ثم تأتي أسبانيا بنسبة 65%أما المرتبة الأخيرة فتحتلها فرنسا بنسبة 52%، إلا أن الملاحظ من خلال الدراسة أن ثلث المؤسسات التي لديها موقع الكتروني لا تقوم بتحديثه وهذا يؤثر على فعالية الموقع الالكتروني.

أما فيما يخص امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للحلول الالكترونية التي تسمح بالقيام بعمليات البيع من خلال المواقع الالكترونية فان هذا النشاط في نمو مستمر حيث تحتل المرتبة الأولى المملكة المتحدة بنسبة 60% تليها ألمانيا 44% ثم تأتي أسبانيا بنسبة 39% تليها ايطاليا بنسبة 28 %.

---

[1]. شوقي شادلي ، مرجع سابق، ص 262.

من خلال هذا نستنتج أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تمتلك التكنولوجيات والحلول التقنية للانطلاق في العالم الرقمي أين تبرهن أن امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يقتصر على المؤسسات الكبيرة.

الفرع الثاني: أسباب عزوف بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

هناك العديد من الأسباب التي تبرر عزوف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكثافة، وتختلف هذه الأسباب من قطاع لآخر ومن دولة لأخرى، ومن بينها عدم توفر الكفاءات والتكلفة المرتفعة لتطوير وصيانة النظام المعلوماتي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أولا: عدم توفر الكفاءات :هناك العديد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تتوفر عادة على موارد بشرية لها قدرات ومؤهلات علمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي التجارة الالكترونية، فمهما كان إدراك هاته المؤسسات بالفوائد المترتبة عن استخدام هذه التكنولوجيات فان الاستثمار في المعرفة والأشخاص المؤهلين يتطلب تكاليف لتكوين ووضع استراتيجيات يراها صاحب المؤسسة أعباء لا يمكن تحملها، فالإطارات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي التجارة الالكترونية مهمة جدا لضمان انطلاق فعال للمؤسسات في الاقتصاد الرقمي.

ثانيا: تكلفة تطوير وصيانة النظام المعلوماتي للمؤسسة :تعتبر تكلفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوائق التي تصادف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة نتيجة التخوف من أن تكلفة هاته التكنولوجيات سوف يتجاوز الأرباح المنجزة عنها، بالإضافة إلى انه يترتب عليها الاهتمام وصيانة العتاد، وهذا يتطلب تكاليف إضافية. ونظرا لافتقار معظم المؤسسات وخاصة

الصغيرة للموارد المالية فإنها تعزف عن تبني الحلول المتطورة مثل استخدام موقع الكتروني يحوي على عمليات آمنة كإبرام الصفقات عن طريق بطاقات الائتمان، إذ أن بعض المؤسسات لا سيما الصغيرة منها تستخدم موقع الكتروني بسيط لا يحوي حلول التجارة الالكترونية، بحيث لا تتجاوز تكلفة تنصيبه المصاريف المخصصة للتسويق عادة. [1]

ثالثا: عدم التوافق مع نشاط المؤسسة :من أسباب عدم تبني بعض المؤسسات لاستخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصا التجارة الالكترونية هو عدم توافق هذه التكنولوجيات مع نشاطها فمن النتائج التي توصلت إليها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية أن بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ليست مجبرة على وضع حلول معلوماتية متقدمة جدا ومثال ذلك المؤسسات التي تنشط في قطاع البناء.

---

[1]. نفس المرجع السابق، ص 263.

رابعا: قدم البني التحتية للاتصالات للدول وعدم تماشيها مع التطورات الحاصلة : ينعكس قدم البنية التحتية للاتصالات سلبا على جودة وفعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة التكنولوجيات الانترنت، حيث تكثر الأعطاب وانقطاع الاتصالات، مما يؤدي بالمؤسسات إلى العزوف عن استخدام هذه التكنولوجيات وخصوصا حلول التجارة الالكترونية، وهذا فان درجة تطور البنية التحتية للاتصالات للدول تلعب دورا مهما في درجة توجه المؤسسات إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة منها[1].

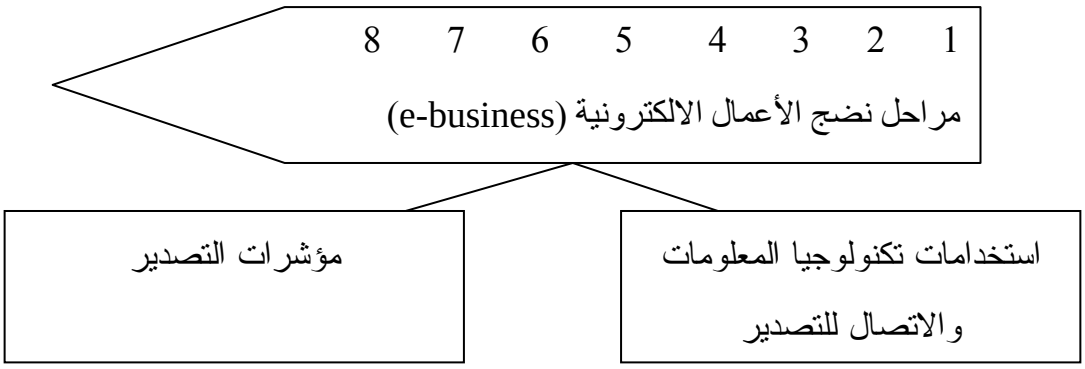
المطلب الثالث: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية.

تتمثل استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التصدير من خلال السماح للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ببلوغ الأسواق العالمية التي تمكينها من رفع الحصة السوقية لها ويمكن إبراز ذلك من خلال النقاط التالية.

الفرع الأول: النضج الالكتروني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التصدير.

لخص الأستاذ لسعد غاشم درجة تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نموذج سمي ب: بمراحل نضج الأعمال الالكترونية أو النضج الالكتروني وأداء المؤسسات والمبين في الشكل التالي:

الشكل رقم(3): مراحل النضج الالكتروني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية التصدير.



Source : Lassaad Ghachem, **Implications des stades de e-maturité pour la PME exportatrice ,** Université de Neuchâtel, 8 e CIFE.PME , Suise ,p9.

[1]. نفس المرجع السابق ، ص264.

نلاحظ أن هذا النموذج يتكون من 3 أقسام رئيسية:

1- مستوى نضج الأعمال الالكترونية والمحددة ومن خلال الشكل في 8 مراحل:

- المرحلة الأولى: لا يوجد حضور من خلال الموقع الالكتروني بالإضافة إلى انه لا يوجد أي تطبيق من تطبيقات الانترنت مثل البريد الالكتروني وغيرها.
- المرحلة الثانية: لا يوجد حضور متمثل في الموقع الالكتروني ولكن حضور من خلال تطبيقات الانترنت والدردشة (chat)، الهاتف من خلال الانترنت (voip).
- المرحلة الثالثة: حضور من خلال الموقع الالكتروني من اجل بث المعلومات حيث يكون هناك اتصال في اتجاه واحد.
- المرحلة الرابعة: استخدام الموقع الالكتروني كأداة اتصال متعددة الاتجاهات مع إمكانية تلقي معلومات من قبل زوار الموقع (بريد الكتروني، قوائم المنتجات"الكتالوج").
- المرحلة الخامسة: استخدام الموقع الالكتروني كقناة للقيام بالصفقات مع إمكانية الزبون التسديد على الخط.
- المرحلة السابعة: استخدام الموقع الالكتروني وتطبيقات الانترنت على مستوى العمليات الداخلية والخارجية للمؤسسة كتسيير العلاقات مع الزبائن الكترونيا(e-crm)، تسيير سلاسل التوريد.
- المرحلة الثامنة: استخدام الموقع الالكتروني وتطبيقات الانترنت والقواعد الالكترونية في إطار الشراكة الافتراضية ما بين المؤسسات والزبائن، الموردين كاستخدام الاكسترانت.

إذ يلعب مستوى نضج الأعمال الالكترونية دورا مهما في:

2- اتخاذ المؤسسة لقرار التصدير من خلال وضع استراتيجيات تتماشى مع تكنولوجيات الانترنت مثل:

- التحرك نحو الخارج.
- تطوير المنتجات دوليا.
- الترويج والاتصال الدولي.
- التسيير الدولي للطلبيات.
- البيع الدولي.
- خدمات للزبائن الدوليين[1].

حيث أن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤدي نضج الأعمال الالكتروني بالمؤسسة إلى:

---

[1]. شوقي شادلي، **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008، ص ص 117-120.

3- تحسين مستوى التصدير للمؤسسة وتحقيق أهدافها من خلال:

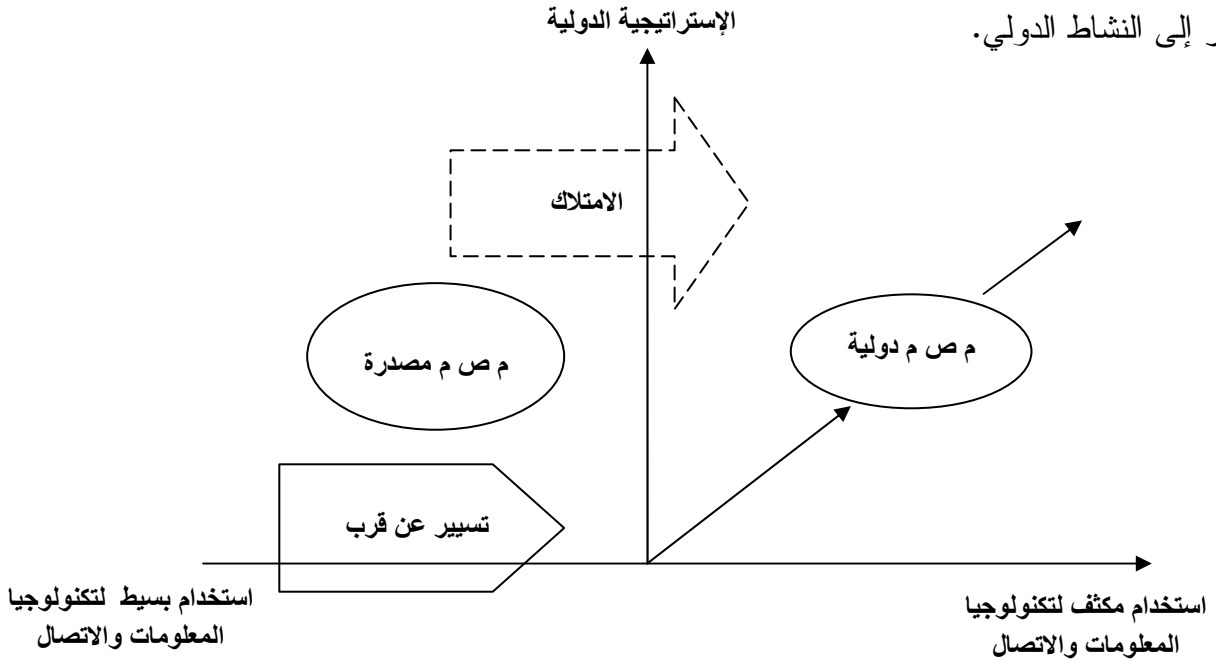
- تحقيق أداء جيد للصادرات من خلال نمو الصادرات، المبيعات المحلية، وجهات الصادرات، حصة الصادرات.
- اتصال وشهرة المؤسسة دوليا: اتصال جيد مع الشركاء والموردين في الخارج ومع الزبائن الدوليين.
- البحث عن فرص تسويق دولية من خلال تصف أوضاع السوق العالمية
- المشاركة في المعارض الدولية مما يمنحها فرصة التقرب بالزبون الدولي والتعرف على آراءه حول منتجات المؤسسة.

وهي نفس النتيجة التي توصل لها Martine Boutary في دراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على درجة تصدير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتحول إلى النشاط الدولي، فوجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على توسع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهذا التحول من التوسع البسيط والذي يقوم على التصدير إلى مؤسسات صغيرة ومتوسطة دولية، لها فروع في العالم ولكن هذا التحول الذي يؤدي بالمؤسسة إلى تحقيق أداء جيد لن يتحقق إلا برنامج استراتيجي مع استخدام مكثف لتكنولوجيات المعلومات والاتصال أين لا يقتصر على بعض الاستخدامات البسيطة وبعض الأشخاص وبعض الوظائف وهذا ما يوضع الفرع الثاني.

الفرع الثاني:اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من التصدير إلى النشاط الدولي.

يتبن هذا الأثر من خلال الشكل التالي.

الشكل رقم(4): اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من التصدير إلى النشاط الدولي.



المصدر: شوقي شادلي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،مرجع سابق، ص 120.

وبالتالي فان استخدام هذه التكنولوجيات سوف يؤدي إلى توسع الأسواق والتوجه الدائم نحو انفتاح اكبر، ونمو التجارة لتتخطى الأسواق الوطنية، مما يغير البيئة التي تعمل فيها المؤسسة الاقتصادية، فالإبداع والاستثمار في هذه التكنولوجيات يعتبر من الخطوات الأساسية والتي تساعد في اتخاذ القرارات وزيادة عمليات الإنتاجية وهذا للصمود أمام منافسيها وضمان حصة سوقية معتبرة في ظل اتساع حجم السوق.

خلاصة الفصل

لم تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال حكرا على المؤسسات الكبيرة والمؤسسات المنتجة لها، بل توسعت لتصل إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تسعى لتدعيم تواجدها في هذه الحلقة واستغلالها كأداة للاتصال والتبادل والترويج لمنتجاتها، خاصة في ظل سوق كسرت الحواجز الزمنية والمكانية لتتمكن من توسيع نشاطها إلى خارج الحدود الجغرافية للدولة.

فتكنولوجيا والمعلومات الاتصال المورد الذي لا يستغنى عنه في المؤسسة من ناحية الحصول على المعلومة الدقيقة والسريعة في نفس الوقت، ومن ناحية أخرى ساهمت هذه التكنولوجيات بقدر كبير بالتعريف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال تصفح شبكة الانترنت كما أنها ساعدت هذه المؤسسات في استقبال الطلبيات على منتجاتها من زبائن ذوي أجناس مختلفة أي أنها ساهمت في زياد حجم الصادرات لهذه المؤسسات، كذلك إرسال احتياجات المؤسسة لمورديها دون جهد وعناء.

الفصل الثالث

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النشاط التصديري في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية.

دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عنابة

تمهيد

المبحث الاول: النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودوافع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

المبحث الثاني: تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على النشاط التصديري في مجموعة من المؤسسات التصديرية بولاية عنابة

خلاصة الفصل

تمهيد

نختم عملنا هذا بدراسة حالة حول النشاط التصدير وواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية وأثارها التي ألحقتها بالنشاط التصديري الذي تسعى اليه هذه المؤسسات، حيث أخذنا عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الواقعة بولاية عنابة كميدان لإجراء هذه الدراسة، و تقييم مدى اثر هذه التكنولوجيا على حجم الصادرات.

لكن قبل التطرق إلى تأثر التصدير بهذه التكنولوجيا نود أولا أن نتعرف وبصورة موجزة عن واقع التصدير و استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

وعليه سنقسم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول يتكلم عن حجم النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

أما المبحث الثاني فقد كرس لتحليل نتائج الدراسة حيث قمنا بتوزيع استبيان على مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، كما إستعنا هنا كذلك بإجراء مجموعة من المقابلات.

المبحث الاول: واقع التصدير والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر.

تسعى المؤسسات الجزائرية كغيرها من المؤسسات حول العالم لإبراز مكانتها في الأسواق العالمية من خلال توجهها نحو تصدير منتجاتها، لكن للمحافظة على هذه المكانة على الدولة أن توفر قدر من شبكات الإعلام وخطوط الاتصال التي تساعدها على ذلك والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: واقع النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال 2006-2009.

تسعى الجزائر كغيرها من الدول إلى الاهتمام بالنشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، لكونها برزت كمصدر في تنمية الصادرات والذي يتميز بالتنوع الإنتاجي الذي قد لا نجده في المؤسسات الكبرى .

يتمثل النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر من خلال مساهمتها في الصادرات، وذلك من خلال الجدول التالي.

الجدول رقم (3): صادرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال 2006-2010.

السنوات	2006	2007	2008	2009	2010
عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	269806	293946	390213	455398	583897
الصادرات / مليون دولار	644	892	912	965.86	1140

المصدر:من إعداد الطالبة بالاعتماد على نشريات المعلومات الاقتصادية الصادرة عن وزارة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة والصناعات التقليدية لسنوات2006-2007-2008-2009-2010.

من خلال الجدول نلاحظ أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية في تزايد مستمر، وهذا راجع إلى تزايد عددها سنويا، كذلك نجاح البرامج التي وضعتها الدولة في إطار ترقية الصادرات خارج المحروقات كما أن الشراكة مع الاتحاد الأوروبي والدخول في المنظمة العالمية للتجارة فتح

المجال أمام هذه المؤسسات لتحسين منتجاتها والتغلغل في السوق الخارجية دون أية قيود قد تواجهها، ومن الملاحظ أيضا وبالمقارنة مع العدد الإجمالي للمؤسسات تمثل هذه المؤسسات الأقلية ويعود السبب في ذلك إلى أن معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تنشط في قطاع الأشغال العمومية وهو قطاع لا يمكنه إن يقوم بنشاط تصديري بل يعتمد على الاستيراد بصفة اكبر، أما قطاع الصناعة فهو يمثل اقل نسبة في هذه المؤسسات لذا نجد المؤسسات الناشطة فيه تحاول إن تساهم في التصدير رغم قلتها ورغم المشاكل التي تعاني منها.

المطلب الثاني: مشاكل التصدير في الجزائر.

إن التأكيد على الطابع الاستراتيجي الذي تمثله الصادرات خارج المحروقات بالنسبة للاقتصاد الجزائري يهدف أساسا إلى إظهار ثقل وعبء الصادرات خارج المحروقات ومدى تأثيرها على التبادل الخارجي للجزائر وإعاقتها له .فالمرحلة الطويلة من الاستقرار التي ميزت هذا القطاع، رغم حيويته في اقتصاديات دول العالم، أدى إلى الاعتقاد بأن الفشل قدر محتوم تم الاستسلام له، هذا ما ظهر من خلال سلوك وتصرفات الأعوان الاقتصاديين، مما أدى بالاقتصاد الجزائري إلى تسجيل نتائج ضعيفة جدا في مجال التصدير[1].

رغم قيام السلطات الجزائرية بإعداد عدة برامج لتأهيل المؤسسات العمومية والخاصة، دعمتها كثيرا في تأهيل الموارد البشرية والحصول على شهادة المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس ISO ورغم ذلك إلا أن هذه المؤسسات بقيت على حالها[2].

ومن المعوقات التي وقفت في وجه المؤسسات الجزائرية لإقتحام الأسواق الدولية يمكن ذكر ما يلي:

---

[1]. سعيدي وصاف، **أثر تنمية الصادرات غير النفطية على النمو الاقتصادي في البلدان النامية**، أطروحة الدكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص17.

[2]. عمر لعلاوي ، **تشخيص التصدير بالمؤسسة وتحليل البيئة الخارجية ودورها في تحديد إستراتيجية غزو الأسواق الدولية**، ملتقى المنشات الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي، تونس، ماي2007، ص169.

الفرع الاول: المشاكل على المستوى الجزئي.

والمتمثلة في النقاط التالية:

-غياب سياسة محددة الأهداف وواضحة ومعلنة ومعروفة من طرف كل الدوائر والمستويات والمصالح والأفراد.

- تطبيق عشوائي وغير منتظم لإجراءات العمل المنصوص عليها في نظام الجودة، بالإضافة إلى غياب نظام قادر على القياس المبني على الأساليب الإحصائية لتحديد الاختلاف.

-عدم الأخذ بأسلوب نظام الجودة في مجال تحديد وتصميم المنتجات.

-عدم توافر نظام للمعلومات يتضمن كافة البيانات والإحصائيات التي تربط بالعملية الإنتاجية وموقع السلعة في السوق.

-غياب التحفيز المادي والمعنوي داخل المؤسسة الذي قضى على كل فرص الإبداع والابتكار كأسلوب عملي يمكن المؤسسة الجزائرية من تحضير المنتج الذي يتلاءم ومتطلبات الوضع الحالي؛

-هياكل تنظيمية ميكانيكية لا تستجيب للتغيرات الحالية التي تحدث خارج حدود المؤسسة) البيئة الخارجية منها تحرير المتبادلات التجارية، التطور التكنولوجي والإعلام والاتصال أدى إلى ضعف صناعة المؤسسات الجزائرية على مواجهة الهزات القوية التي تمارسها المؤسسات الاقتصادية العالمية بمباركة وبدعم من منظمات سليلة المنظمة العالمية للتجارة.

-كل هذه التراكمات السلبية مجتمعة أدت إلى تقليص القدرة التنافسية لدى بعض المؤسسات الجزائرية بشكل وثيق بتدني جودة منتجاتها، والشاهد على هذا تضاعف نسبة الواردات الأجنبية إلى الجزائر تدريجيا في مقابل نقص كمية الصادرات الجزائرية، بالإضافة إلى ما سبق، هناك مواطن ضعف كثيرة أخرى تشرح اختلال المؤسسة الجزائرية) العمومية والخاصة في مجال التصدير [1].، وتتمثل في:

-انعدام الهياكل التي تتكفل بوظيفة التصدير داخل المؤسسة.

- يلاحظ غياب كلي في بعض المؤسسات هياكل تتكفل بوظيفة التصدير (التسويق الدولي، المصلحة القانونية المختصة،...) تمتد جذور ضعف هذه الوظيفة إلى ضعف مصالح البيع في السوق الوطنية،

[1]. سعيدي وصاف، **تنمية الصادرات والنمو الاقتصادي في الجزائر**، مرجع سابق، ص 12.

وهذا ما يفسر لنا ما كان عليه الوضع في السابق، حيث كان الطلب أكبر من العرض اقتصاد الندرة مما أدى إلى غياب ضرورة تطوير مصالح بيع فعالة أو بالأحرى اهتمام بوضع مصلحة للتسويق تعمل على دراسة السوق وسلوك المستهلك وكذا وضع حيز التنفيذ سياسة لمنتج وسياسة للسعر وسياسة للتوزيع وكذا استعمال تقنيات الاتصال التجاري والتي أصبحت ضرورة في الوقت الحاضر.

-انعدام قنوات التوزيع ذات الطابع الخصوصي والخدمات ما بعد البيع : حيث كان هناك غياب شبه كلي لقنوات التوزيع خاصة ترتكز على الجانب التصديري، كما تسجل انعدام خدمات ما بعد البيع . وعليه فالصادرات من منتجات الاستهلاك الجاري أو السلع الصناعية لا يمكن تحقيقها دون وضع حيز التنفيذ، مصلحة لخدمات ما بعد البيع تقدم من قبل المؤسسة المصدرة أومن خارج المؤسسة .إن الخدمة ما بعد البيع يمكن أن تكون منظمة بطريقة فعالة أو غير فعالة، وذلك يتوقف على درجة وجود أو عدم وجود ضعف وقوة المنافسة التي تسود السوق الوطنية.

مما سبق يتبين لنا أن الجهاز الإنتاجي للاقتصاد الجزائري بمختلف مكوناته يفتقد للكفاءة التنافسية أو التنافسية الدولية التي تؤهله لأن يتنافس ويكتسب مكانة دائمة في الأسواق المحلية والأجنبية، هذا ما يفسر ضعف مساهمة القطاع الصناعي وحتى الزراعي في حصة الصادرات خارج المحروقات وبالمقابل، الارتفاع المستمر نسبيا حصة الواردات الجزائرية من المنتجات الصناعية والغذائية إلى الإنتاج الوطني [1].

الفرع الثاني: المشاكل المرتبطة بالمحيط الاقتصادي.

- غياب إستراتيجية محددة المعالم للتصدير أو على الأقل تغطية الحاجيات المحلية والذي يفترض أنها جزء ضروري لتنمية وتوزيع الصادرات وتحقيق تنافسية، تعطي الاعتبار للجانب الاقتصادي والاجتماعي والتشابك والتداخل الحاصل بين الأسواق الوطنية والأجنبية.

- غياب ثقافة التصدير لدى المتعاملين الاقتصاديين الجزائريين، وميلهم لممارسة عملية الاستيراد بسبب ارتفاع نسبة الربح والتقليل من المخاطر الناجمة عن التصدير.

[1]. نفس المرجع السابق، ص 13.

– انعدام الخبرة لدى المصدرين الجزائريين والتي تحول دون تموقعهم في الأسواق الأجنبية لمدة أطول .هذه الوضعية تجلت من خلال الانعكاسات والتأثيرات السلبية من جراء تحرير التبادلات التجارية للنظام الإنتاجي الوطني.

– سوء استخدام التكنولوجيا حال دون تقديم منتجات مطابقة للمواصفات الدولية سواء من حيث التصميم، تغليف.

بالإضافة إلى غياب الإبداع والابتكار التقني والتكنولوجي سبب ضعف ميزانية البحث والتطوير وأنماط الإدارة المتسلطة.

– عدم توافق المنتجات الوطنية الموجهة للتصدير مع المعايير الدولية من حيث الجودة والنظافة، ولم ترق لدرجة تصديرها لا من حيث الكمية ولا من حيث الجودة وارتفاع تكاليف الإنتاج بسبب تدهور قيمة العملة الوطنية والتضخم والتذبذبات النقدية العالمية من جهة، وعدم تحقيق فائض إنتاجي بشكل منتظم من جهة أخرى .والتقدير المعد من طرف وزارة التجارة سنة 1986 الخاص بجودة ونظافة المنتجات يثير الوضعية القلقة في هذا المجال والذي تطلب معالجة هذه الظاهرة بصورة مستعجلة حتى لا تنعكس سلبا على صحة المستهلك[1].

الفرع الثالث: المشاكل المرتبطة بالمحيط المؤسساتي والتشريعي .

يتميز المحيط المؤسساتي التشريعي للصادرات خارج المحروقات بالخصائص التالية:

– التشابك التداخل في المهام الموكلة لهيئات والهياكل المدعمة لترقية الصادرات خارج المحروقات بينت الديوان الوطني ترقية والغرفة الوطنية للتجارة (PROMEX) التجارة الخارجية مما أدى) (SAFEXوالشركة الوطنية للمعارض والتصدير إلى غياب التنسيق والتضارب في الأرقام المقدمة مما أدى إلى صعوبة تقييم الوضعية وصعوبة تحقيق الأهداف المسطرة، خاصة من طرف الديوان الوطني لترقية التجارة الخارجية باعتباره هيئة أصبحت توجه استراتيجيات(PROMEX) مختلف الأعوان الاقتصاديين في مجا التصدير وهو الوسيط أين تتقاطع فيه انشغالات أهم مراكز التأثير والقرارات في مجال التجارة الخارجية وفشله لحد الآن في إنشاء شبكة معلومات وطنية تمكن من

[1]. نفس المرجع السابق، ص13.

توفير المعلومات القانونية والتشريعية الدقيقة والموحدة عن الهيئات والمؤسسات الاقتصادية لتصبح إحدى الأدوات الرئيسية في مجال اتخاذ قرارات تخص ترقية الصادرات خارج المحروقات.

– غياب أدنى تنظيم للتواجد التجاري في الأسواق الخارجية بما يخدم الصادرات خارج المحروقات، فهذا النقص لا يسمح بتعزيز مجهودات المؤسسات المهتمة بالتصدير لاستغلال الفرص العديدة التي يمكن أن تتواجد على

مستوى الأسواق الخارجية.

– وجود تنظيم وتنسيق غير كافيين بين المصدرين الجزائريين سواء على المستوى الوطني أو الخارجي.

– سوء استخدام وتوجيه الموارد المالية للصندوق الخاص لترقية الصادرات خارج المحروقات.

– ارتفاع تكاليف النقل الدولي وعجز خدمات دعم التصدير المخصصة لذلك، والتي تعتبر أداة أساسية وضرورية لتطوير نشاطات التصدير لأن ارتفاع تكاليف النقل يترتب عليه ارتفاع التكاليف التسويقية وبالتالي انخفاض هامش الربح الممكن تحقيقه من عملية التصدير) بسبب عدم انتظام برامج توجيه الرحلات ونقص الخطوط الموجهة التصدير وعدم تخصيص بعض أرصفة الموانئ للعمليات التصديرية فقط.

–عدم الاهتمام بوظيفة التسويق الدولي وما يمكن أن تقدمه من معلومات للمؤسسات بحيث أصبح الحصول على المعلومات عن الأسواق الخارجية من أهم المشكلات التي تواجه المصدر الجزائري نظرا لنقص خبرته بالدراسات التسويقية[1].

– عدم قياس القدرة التصديرية للمؤسسة :فالمؤسسة التي تريد التصدير تعترضها عمليا إشكالية كبيرة ذات طابع استراتيجي، قبل القيام بتحديد الوسائل ووضعها حيز التطبيق. يجب التأكد من موارد المؤسسة المالية، معرفة الأسواق الخارجية، اختيار المنتجات، تحليل وتكييف القدرة الإنتاجية، تقييم المعرفة الفنية وخبرتها التصديرية .فلكي تتحكم المؤسسة في توسعها الدولي تلجأ إلى الاختيار والنقد الذاتي الشامل والمعمق، ومن خلال الملاحظة الميدانية للمؤسسات نستنتج أن المؤسسة الناجحة على مستوى السوق الوطنية هي المؤسسة التي بإمكانها أن تنجح في التصدير .فنجاح المؤسسة في الخارج

[1]. نفس المرجع السابق، ص 14.

يتوقف في كثير من الأحيان على نجاحها في الداخل ومنه فدفع المؤسسات إلى التصدير وزيادة أدائها التصديري بالنسبة للمؤسسات التي دخلت ميدان التصدير، يعتبر عنصرا أساسيا في سياسة التجارة لأي بلد، لهذا هناك محاولات لقياس القدرة التصديرية لمؤسسة من خلال التشخيص التصديري، إلا أنه عند قياس الوضعية المالية لقوة أو ضعف مؤسسة، أي العوامل الداخلية، فلا يجب إغفال عوامل المحيط والبيئة التي تعمل فيهما المؤسسة، إن خصائص المنتجات، القدرة التنافسية، جودة قوة البيع لا يمكن إدراكها إلا بعد مواجهة بيئة أو محيط تنافسي معين، فالتصدير يتطلب التنسيق بين ثلاثة مجموعات أساسية هي وسائل المؤسسة، خصائص السوق الخارجية وكذا أهداف سياسة التصدير[1].

المطلب الثالث: الأهمية الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وواقعها في الجزائر.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية، وتشجيع المسئولية السياسية، وتحسين توفير الخدمات الأساسية، وتعزيز فرص التنمية المحلية، ولكن بدون سياسات متجددة لهذه التكنولوجيا، فإن العديد من الدول النامية سوف تتخلف عن الركب، فبرنامج الأمم المتحدة PNUD يقوم على مساعدة الدول في إيجاد رؤية للحصول على الخبرات لتطوير استراتيجيات تزيد الإنمائي من وجود هذه التكنولوجيا واستخدامها في عمليات التنمية المستدامة في الدولة بغرض اندماجها في الاقتصاد العالمي، هذه الرؤية تتضمن زيادة فرص العمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبناء مجتمع معلوماتي قادر على تقديم حلول فعالة لمحاربة الفقر وتعزيز التنمية البشرية المستدامة، فبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي[2].

والذي يهدف إلى:

- ❖ مساعدة الدول على تطوير تصور وفهم مشتركين لمجتمع المعلومات.
- ❖ توفير الدعم للدول في صياغة سياسات واستراتيجيات تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقه.
- ❖ تعزيز أنشطة تطوير البرمجيات محليًا وإقليميًا.
- ❖ متابعة و تطوير الآلات المحاذية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ❖ تزويد الدول الأعضاء بالمعونة الفنية في القضايا المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

---

[1]. نفس المرجع السابق، نفس الصفحة.

[2]. إبراهيم بختي، مطبوعة مقرر مقياس **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مرجع سابق، ص50.

❖ إمكانية إستغلال تكنولوجيا الإتصالات لتحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية في القطاع الصناعي وبصفة خاصة الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة وآثار توظيف التكنولوجيا في مختلف قطاعات الإنتاج والخدمة، ومع انضمام غالبية الدول إلى اتفاقيات التجارة الدولية ومن ضمنها اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات، وكأثر لشيوع تكنولوجيا المعلومات ودخول العالم العصر الرقمي، تحققت ثورة حقيقية في ميدان الإعلام والاتصالات ابرز ملامحها إعادة التنظيم التشريعي لقوانين وأنظمة الإعلام والاتصالات، التي تتضمن القواعد المنظمة لعمليات نقل أو بث أو استقبال أو إرسال الرموز والأصوات والصور والبيانات بالوسائل السلكية واللاسلكية أو أية وسائل الكترونية أخرى وتنظم تقديم خدمات الاتصالات والمسؤوليات والرخص المتصلة بإدارة وإنشاء شبكات الاتصالات.

ومع الاتجاه إلى خصخصة قطاع الاتصالات في الكثير من الدول، فان تشريعات الاتصالات يتعين أن تضع الإطار العام لجهات الإشراف والتنظيم والتنفيذ في هذا القطاع وتنظم منح الرخص وتوزيع الترددات وقواعد حماية المرخصين لتقديم خدمات اتصالية معينة .وبسبب الترابط ما بين الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فان الدول العربية أخذت تتجه إلى إعادة هيكلة الوزارات والجهات المشرفة على تنظيم هذا القطاع بحيث يشمل تنظيم ميداني الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومثال ذلك إنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن ومصر، وتحويل وزارة البريد والمواصلات الجزائرية إلى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال[1].

[1]. نفس المرجع السابق، ص51.

المبحث الثاني: تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على النشاط التصديري في مجموعة من المؤسسات التصديرية بولاية عنابة.

لمعرفة اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حجم التصدير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ارتأينا أن نقوم بتوزيع استبيان على مجموعة من الإطارات في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عنابة وكانت دراستنا كالتالي.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة.

إن هدف الدراسة الحالية هو محاولة تحديد أثر مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات على حجم الصادرات في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وذلك حسب وجهة نظر مدراء ورؤساء الأقسام والمصالح بالمؤسسة، ولبلوغ ذلك فقد اتبعا إجراءات ميدانية تضمنت الخطوات التالية:

الفرع الاول: منهج الدراسة.

يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه، إن منهج الدراسة له علاقة مباشرة بموضوع الدراسة وبإشكالية البحث، حيث إن طبيعة الموضوع هي التي تحدد اختيار المنهج المتبع، وانطلاقا من موضوع دراساتنا الحالي (اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى التصدير في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة) الذي يتناول دراسة ظاهرة اقتصادية ذلك من خلال تحديد العلاقة بين المتغيرات المدروسة وتوضيح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات.

لقد تم جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة وذلك عن طريق نوعين من المصادر وهما:

1- **المصادر الثانوية:** والمتمثلة في الأدبيات التي كتبت عن موضوع تكنولوجيا المعلومات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتصدير، من كتب ودوريات متخصصة. وقد تم الاستفادة منها للتعرف على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية وعلى مختلف الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. ، فضلا عن الاستناد إليها في تحديد مشكلة الدراسة وصياغة فرضياتها.

2- المصادر الأولية: وتمثلت في المقابلة [*]الشخصية لأفراد العينة واستبيان[*] تم وضعها لغرض جمع

البيانات من العاملين عينة الدراسة مباشرة. وقد تألفت الاستبيان من ثلاثة أقسام وبالشكل التالي:

أ- بيانات خاصة بالمؤسسات محل الدراسة والمتعلقة باسم المؤسسة، قطاع النشاط الذي تنشط فيه، عدد العمال، طبيعة المستجوب، خبرته، وفي الأخير مزاولة النشاط التصديري.

ب- البيانات المتعلقة بمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: والمتمثلة في امتلاك المؤسسة لنظم المعلومات، الشبكة الداخلية ، الشبكة الخارجية، شبكة الانترنت، استخدامات الانترنت في المؤسسة، امتلاك الموقع على شبكة الانترنت، الغرض من استخدام الموقع، استخدام المعدات المكتبية، البرامج المعتمد عليها في المؤسسة.

ج- البيانات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالتصدير...

الفرع الثالث: حدود الدراسة.

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وهذا المنهج يتطلب توضيح الحدود التالية للدراسة :

1 – الحدود المكانية: المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمارس نشاط تصديري والواقعة في ولاية عنابة .

2 – الحدود البشرية: شملت عينة الدراسة الإطارات ذات الأهمية والموقع الحساسة في المؤسسة والمتمثلة في : مدير، مدير عام، رئيس قسم أو مصلحة، وفي الأخير المسؤول عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

---

[*] تعرَّف المقابلة بأنها تفاعل لفظيٌّ بين شخصين في موقف مواجهة؛ حيث يحاول أحدهما وهو الباحث القائم بالمقابلة أن يستثيرَ بعض المعلومات أو التعبيرات لدى الآخر وهو المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته، فهناك بيانات ومعلومات لا يمكن الحصول عليها إلاَّ بمقابلة الباحث للمبحوث وجهاً لوجه، ففي مناسبات متعدِّدة يدرك الباحث ضرورة رؤية وسماع صوت وكلمات الأشخاص موضوع البحث

[*] يُعَرَّف الاستبيانُ بأنَّه أداة لجمع البيانات المتعلِّقة بموضوع بحث محدَّد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب، ويستخدم لجمع المعلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجيبين، ولجمع حقائق هم على علمٍ بها؛ ولهذا يستخدم بشكلٍ رئيس في مجال الدراسات التي تهدف إلى استكشاف حقائق عن الممارسات الحاليَّة واستطلاعات الرأي العام وميول الأفراد، وإذا كان الأفرادُ الذين يرغب الباحث في الحصول على بيانات بشأنهم في أماكن متباعدة فإنَّ أداة الاستبيان تمكِّنه من الوصول إليهم جميعاً بوقت محدود وبتكاليف معقولة.

الفرع الرابع: متغيرات الدراسة.

تألفت الدراسة من نوعين من المتغيرات وهما:

أ- **المتغيرات المستقلة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:وتشمل البيانات التالية:** امتلاك المؤسسة لنظم المعلومات ، الشبكة الداخلية ، الشبكة الخارجية، شبكة الانترنت، استخدامات الانترنت في المؤسسة، امتلاك الموقع على شبكة الانترنت، الغرض من استخدام الموقع، استخدام المعدات المكتبية، البرامج المعتمد عليها في المؤسسة.

ب-**المتغير التابع: التصدير** والمندرج تحته البيانات التالية: التعرف على أسواق جديدة، بلوغ زبائن جدد خارج حدود الدولة، التعامل مع موردين جدد، المشاركة في المعارض الدولية، تحسين صورة المؤسسة، الحصول على عقود شراكة دولية، زيادة حجم الصادرات.

الفرع الخامس: اختبارات صدق وثبات أبعاد متغيرات الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ .

تعتمد معادلة ألفا كرونباخ على تباينات أسئلة الاختبار، وتشترط أن تقيس بنود الاختبار سمة واحدة فقط، ولذلك يتم حساب معامل الثبات لكل بعد على إنفراد، ثم حساب معامل ثبات المقياس ككل، وبالرغم من استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لحساب معاملات الثبات، فسنورد صيغة معادلة ألفا كرونباخ للتوضيح :

$$\text{معامل الثبات} = \frac{\text{ن}\left(1-\text{مجموع تباينات الاسئلة}\right)}{\text{ن}-1\ \text{تباين الدرجات الكلية}}$$

حيث أن: **ن:** عدد أسئلة الاختبار وهي 35 في هذه الدراسة. والجدول الآتـــــي يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد على إنفراد وللمقياس ككل:

جدول رقم (4): معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس الرئيسة.

الأبعـــــاد	عدد الفقرات لكل بعد	قيمة ألفا كرونباخ
الشبكات وموقع الواب	4	**0.64**
استخدامات الانترنت	5	**0.740**
استخدامات الموقع	4	**0.623**
الأدوات المكتبية	5	**0.614**
برامج التسيير	4	**0.690**
مؤشرات التصدير	7	**0.639**
الدرجة الكلية للمقياس	35	**0.818**

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 17

تشير البيانات في الجدول رقم (2) إلى قيم معامل الثبات لإجابات المبحوثين، وتظهر أنها أكبر من 0.60 وهذا يدل على موثوقية الفقرات أو بنود الاستبيان حسب كل بعد،كما ان التقييم الكلي للمقياس اظهر كذلك درجة صدق عالية بين مختلف البنود ومنه صدق المحتوى مرتفع.

يستنتج مما سبق أن أداة الدراسة أوفت بالشروط الإحصائية للاختبار الجيد، وأنها تفي بأغراض الدراسة.

الفرع السادس: أسلوب التحليل والمعالجة الإحصائية.

بعد مرحلة التطبيق تم تفريغ بيانات الاستبيانات الصالحة لغايات الدراسة والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for Social Science)، وهذا من أجل مناقشة الفرضيات في ضوء أهداف البحث، و قد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

- حساب معامل ارتباط سبيرمان Spearman لدراسة العلاقات بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتصدير.
- حساب معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach؛ ومعاملات الارتباط في تقنين وتحديد الخصائص الإحصائية لأداة البحث (الصدق–الثبات).
- حساب النسب المئوية لتكرار أفراد العينة والخبرة إضافة إلى وصف مستوى استخدام التكنولوجيا حسب أفراد العينة
- اختبار فيردمان (Friedman Test) لمعرفة اثر كل من عنصر من عناصر تكنولوجيا المعلومات على التصدير.

المطلب الثاني: وصف عينة الدراسة.

الفرع الاول: طبيعة المستجوبين.

اعتمادنا على المسئولين الذين لهم علاقة مباشرة بالإدارة العليا من جهة وبمصلحة أو قسم تكنولوجيا المعلومات، حتى نتمكن من معرفة مستوى استخدام التكنولوجيا عند هذه الفئة، ويوضح الجدول التالي توزيع الفئات المستجوبة.

الجدول رقم(5): تصنيف المستجوبين حسب المنصب.

الإطارات	مدير عام	مدير	رئيس مصلحة أو قسم	مسؤول تكنولوجيا المعلومات	المجموع
العدد	2	5	22	6	35
النسبة	%5.72	%14.28	%62.86	%17.44	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارات الموزعة.

من خلال الجدول يتضح أن النسبة الأكبر كانت من نصيب رؤساء الأقسام أو المصالح نظرا لتواجدهم المستمر في المؤسسة، أما عن مسؤولوا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالمؤسسات تعتمد في معظم الحالات على مسؤول واحد ووحيد عن هذا القسم نظرا لأهميته البالغة في نشاط المؤسسة

كما أن سرية المعلومات تتطلب ذلك، أما عن النسبة المتعلقة بمدير عام في تمثل النسبة الأقل في حلقة الاستجواب وذلك لعدم تواجد معظم المدراء العامين وكذا يفضل معظم المدار العامين التحفظ على الإجابات.

الفرع الثاني: الخبـــــرة.

تم تصنيف الفئة المستجوبة حسب المنصب المشغول، وفي هذه النقطة نركز على الخبرة حسب ثلاث مجالات أساسية، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم(6): تصنيف المستجوبين حسب الخبرة.

المدة	اقل من 3سنوات	من 3 إلى 5سنوات	أكثر من 5سنوات	المجموع
العدد	5	22	8	35
النسبة	%14	%63	%23	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارات الموزعة.

من خلال الجدول تمثل النسبة 63% النسبة الأكبر لان معظم المؤسسات تعمل على الإبقاء على عامليها الأكفاء وبالتالي تصبح لديهم فكرة ودراية بكل ما يتعلق بالمؤسسة لدرجة التملك، في حين نجد أن نسبة 14% تمثل المستجوبين ذوي الخبرة الأقل من 3سنوات والذين نجدهم في المؤسسات التي بداءة مزاولة نشاطها منذ اقل من 8 سنوات، أما النسبة الأخيرة فهي تمثل الأفراد الذين بدءوا عملهم منذ بداية نشاط المؤسسة.

الفرع الثالث: طبيعة المؤسسات المبحوثة.

تم الدراسة على 6 مؤسسات متوسطة الحجم (من50 إلى 250 عامل) والموزعة على 3 مناطق صناعية في ولاية عنابة(المنطقة الصناعية ببوشي الحجار، المنطقة الصناعية برحال والمنطقة الصناعية البوني) وهذه المؤسسات هي: لتركيب BEKO المنتجات الكهرومنزلية، الشركة الجزائرية اللبنانية للمنتجات الغذائيةALPA ، الشركة العالمية للمشروبات غير الكحولية IDC، مؤسسة محبوبة للعجائن الغذائية، MRAYLAN للمنتجات الكهرومنزلية، LILASللمنتجات الصحية، ذات قطاع صناعي ، وتمارس نشاطا تصديريا.

المطلب الثالث: تحليل مستوى استخدام عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يمكن تحليل مستوى استخدام عينة الدراسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال العناصر التالية.

الفرع الاول: مستويات اعتماد الفئة المستجوبة على عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يجدر الإشارة إلى مستويات اعتماد الفئة المستجوبة على عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم(7): مستويات اعتماد الفئة المستجوبة على عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال	النسب
استخدام الشبكات وموقع الواب	%83.57
استخدامات الانترنت	%77.14
استخدام الموقع	%72.85
استخدام المعدات المكتبية	%60
استخدام برامج التسيير	%83.57
كثافة الاستخدام الكلية	75.42%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستمارات الموزعة.

من خلال الجدول يلاحظ أن نسبة الاستخدام الكلية لعناصر التكنولوجيا نسبة عالية وهذا دليل على أهميتها لدى الفئة المستوجبة إضافة إلى أهميتها في المؤسسة .

تمثل النسبة 83.57 %نسبة استخدام الشبكات ومواقع الواب ونسبة استخدام برامج التسيير نسبة عالية بالمقارنة مع عناصر التكنولوجيا الأخرى وذلك لأنها تمثل المفتاح للدخول للأسواق الدولية من خلال البحث واستخلاص النتائج عنها وعن كل ما يتعلق بها من خلال هذين العنصرين.

أما نسبة استخدام الموقع فهي تمثل72.85% وهي نسبة عالية كونه يقلص من الوقت الذي تحاول الفئة المستجوبة التغلب عليه في تبادل الملفات كذلك يمنح للمستخدم فرصة إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية بأقل تكلفة ممكنة. في حين نجد نسبة قليل من الفئة لا تستخدم الموقع الالكتروني خوفا منها على عدم القدرة على استيعاب الطلبيات التي يمكن أن تتحصل عليها من خلاله فهي ترى أن تحافظ على حصتها السوقية دون اللجوء إلى الموقع الالكتروني.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن استخدامات الانترنت تعتبر كثيفة نوعا ما فكلها تنصب حول تقديم المؤسسة والبحث عبر الانترنت عن فرص بيع منتجات المؤسسة.

في حين نجد أن استخدامات الأدوات المكتبية تمثل النسبة الأقل لكون أن هذا العنصر يعتمد على الأدوات التقليدية المتمثلة في الهاتف، الحاسوب العادي و الفاكس.

الفرع الثاني: تحليل علاقة الارتباط بين المتغيرات.

يتم التحليل من خلال الجدول التالي الذي يوضح علاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول رقم(8): تحليل علاقة الارتباط بين المتغيرات.

المتغيـــر المستقـــــــــــل								المتغير التابع
برامج التسيير	الأدوات المكتبية	استخدامات الموقع	استخدامات الإنترنت	الشبكات وموقع الواب	المؤشر الكلي للتكنولوجيا			
,823**	-,033	-,062	**,823****	**,0.823****	**,570****	**Rho de Spearman** Coefficient de corrélation		
,000	,849	,723	,000	,000	,000	Sig. (bilatérale)		
35	35	35	35	35	35	N		

مستوى المعنوية:0.01

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 17

من خلال الجدول الذي يظهر نتيجة قياس علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير، إذ يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين هذين المتغيرين المذكورين سابقا، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما 0.57 وهي قيمة متوسطة تعكس وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بمستوى معنوية 0.01 وتفسر هذه العلاقة انه كلما اعتمدت المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملها، كلما كان هناك تأثير واضح على النشاط التصديري ومن ثم بلوغ المؤسسة للاهدافها خارج حدود الدولة، وتؤشر النتيجة السابقة إلى أن العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ومؤشرات التصدير هي علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع والمتغير المستقل.

يتضح من خلال الجدول أن نتيجة قياس علاقة الارتباط بين برامج التسيير وهو احد متغيرات تكنولوجيا المعلومات ومؤشرات التصدير، هي علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين برامج التسيير ومؤشرات التصدير،إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما 0.823 وهي قيمة عالية، وذلك عند مستوى معنوية 0.01. لكون هذه البرامج يعتمد عليها في تسيير نشاط المؤسسة فهذه البرامج من الأساسيات التي تحتاج إليها المؤسسة من خلال تخزين ومعالجة المعلومات والخروج بنتائج دقيقة في نهاية المطاف.

نلاحظ من خلال الجدول أن نتيجة قياس علاقة الارتباط بين الأدوات المكتبية واستخدامات الموقع ومؤشرات التصدير هي علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة إذ بلغت قيمة معامل الارتباط 0.33- و0.062- على التوالي وذلك عند مستوى معنوية 0.01، ويعود ذلك لكون الأدوات المكتبية حتمية لا بد منها في تجهيزات المؤسسة أما استخدامات الموقع فتعود على المؤسسة بالتعريف بها، عرض منتجاتها، الترويج لمنتجاتها وعرض مختلف الأسعار للمنتجات المعروضة. إلا أنهما غير مرتبطان مباشرة بالتصدير.

يتضح من خلال الجدول أن نتيجة قياس علاقة الارتباط بين استخدامات الانترنت ومؤشرات التصدير، هي علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما 0.823 وهي قيمة عالية، وذلك عند مستوى معنوية 0.01. نظرا لأهمية استخدامها للحصول على معلومات على الأسواق الخارجية كذلك إرسال الطلبيات للموردين واستقبال طلبيات الزبائن كذلك الاستخدامات المتمثلة في الاتصالات الداخلية والخارجية.

أما عن نتيجة قياس علاقة الارتباط بين استخدام الشبكات ومؤشرات التصدير، هي علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما 0.823 وهي قيمة عالية، وذلك عند مستوى معنوية 0.01.وذلك يعود لأهمية الشبكات وموقع الواب فهي مرتبطة بمؤشرات التصدير، فالمؤسسات لا يمكنها الاستغناء عن الشبكة الداخلية لتبادل الملفات كذلك استخدام الشبكات الخارجية في بعض الأغراض ،أما عن نظم المعلومات فهي تستخدم بشكل مكثف.

المطلب الرابع: تحليل علاقة الأثر بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير.

يتناول هذا الجزء تحليل علاقات التاثير بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومؤشرات التصدير من اجل اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها والتي مفادها (هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير).

الجدول رقم (9): تحليل علاقة الأثر بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير.

المتغير المعتمد	**مؤشرات التصدير**			
المتغير المستقل	**R2**	**F**	**F الجدولية**	Signification
استخدامات الانترنت	67.73	16,302	3.528	,000
استخدامات الموقع	0.04	3,323	3.528	,006
الأدوات المكتبية	0.001	,426	3.528	,855
برامج التسيير	67.73	36,858	3.528	,000
الشبكات وموقع الواب	67.73	36,858	3.528	,000
المؤشر الكلي	32.5	7,692	3.528	,000
F (6; $_{28}$;0,01) =3.528الجدولية				

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS 17

تشير معطيات الجدول إلى نتائج علاقات الاثر بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير، إذ بلغ معامل التحديد R_2 لإجمالي تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير ما نسبته 32.5 %وهي نسبة ضعيفة، وتعني قدرة المتغير استخدامات التكنولوجيا على تفسير التغير الذي يطرأ على متغير مؤشرات التصدير بنحو ما نسبته 32.5% وان النسبة المتبقية 67.5% تمثل نسبة مساهمة متغيرات غير داخلة في نموذج الدراسة الحالي أو التي لا يمكن السيطرة عليها.

يدعم ذلك اختيار F فقد بلغت قيمة F المحسوبة 7.692 وهي اكبر من F الجدولية البالغة 3.528 عند مستوى معنوية 0.01.

الفرع الاول:تحليل علاقة الأثر بين استخدامات الانترنت ومؤشرات التصدير.

من خلال الجدول أعلاه يلاحظ أن نتائج علاقة التاثير بين استخدامات الانترنت ومؤشرات التصدير، إذ بلغ معامل التحديد R_2 استخدامات الانترنت ومؤشرات التصدير ما نسبته67.73% وهي نسبة مقبولة، وتعني قدرة المتغير استخدام الانترنت على تفسير التغير الذي يطرأ على متغير مؤشرات التصدير، أي أن استخدام الانترنت للأغراض التصدير وذلك من خلال ما توفر من معلومات على الزبائن والأسواق المستهدفة يحسن بالتأكيد من مرد ودية النشاط التصديري من خلال اجتناب المخاطر والعوائق التي قد تواجه المؤسسة أثناء وقبل عملية التصدير، بنحو ما نسبتته67.73% وان النسبة المتبقية 32.27% تمثل نسبة مساهمة متغيرات غير داخلة في نموذج الدراسة الحالي أو التي لا يمكن السيطرة عليها.

يدعم ذلك **اختبار**F فقد بلغت قيمة F المحسوبة 16.302 وهي اكبر من F الجدولية البالغة 3.528 عند مستوى معنوية 0.01.

الفرع الثاني: تحليل علاقة الأثر بين استخدامات الموقع ومؤشرات التصدير.

تشير معطيات الجدول السابق إلى نتائج علاقة التاثير بين استخدامات الموقع ومؤشرات التصدير، إذ بلغ معامل التحديد R_2 استخدامات الموقع ومؤشرات التصدير ما نسبته0.04% وهي نسبة ضعيفة جدا، وتعني عدم قدرة المتغير استخدام الموقع على تفسير التغير الذي يطرأ على متغير مؤشرات التصدير، أي أن استخدام الموقع لا يخدم أغراض التصدير بالدرجة الأولى بل يخدم المؤسسة ككل، بنحو ما نسبتته0.04% وان النسبة المتبقية 99.96% تمثل نسبة مساهمة متغيرات غير داخلة في نموذج الدراسة الحالي أو التي لا يمكن السيطرة عليها.

يدعم ذلك اختبار F فقد بلغت قيمة F المحسوبة3.323 وهي اقل من F الجدولية البالغة 3.528 عند مستوى معنوية 0.01.

الفرع الثالث: تحليل علاقة الأثر بين استخدام الأدوات المكتبية ومؤشرات التصدير.

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن نتائج علاقة التاثير بين استخدامات الأدوات المكتبية ومؤشرات التصدير، إذ بلغ معامل التحديد R_2 استخدامات الأدوات المكتبية ومؤشرات التصدير ما نسبته0.01 % وهي نسبة ضعيفة جدا، وتعني عدم قدرة المتغير استخدام الأدوات المكتبية على تفسير التغير الذي يطرأ على متغير مؤشرات التصدير، أي أن استخدام الأدوات المكتبية لا يدخل غي التغييرات التي تطرأ على حجم التصدير بصورة واضحة، بل المؤسسة تستخدمها في نشاطاتها المختلفة ، بنحو ما نسبتته0.01% وان النسبة المتبقية 99.99% تمثل نسبة مساهمة متغيرات غير داخلة في نموذج الدراسة الحالي آو التي لا يمكن السيطرة عليها.

يدعم ذلك اختبار F فقد بلغت قيمة F المحسوبة0.426 وهي اقل من F الجدولية البالغة 3.528 عند مستوى معنوية 0.01.

الفرع الرابع: تحليل علاقة الأثر بين استخدام برامج التسيير ومؤشرات التصدير.

تشير معطيات الجدول السابق إلى نتائج علاقة التاثير بين استخدام برامج التسيير ومؤشرات التصدير، إذ بلغ معامل التحديد R_2 استخدام برامج التسيير ومؤشرات التصدير ما نسبته67.73 %وهي نسبة مقبولة، وتعني قدرة المتغير استخدام برامج التسيير على تفسير التغير الذي يطرأ على متغير مؤشرات التصدير، أي أن استخدام برامج التسيير تسمح للمؤسسة بتنظيم نشاطها والحصول على تحفيزات زمنية تجعلها قادرة على مجابهة المعوقات التي يمكن أن تواجهها أثناء تسيير نشاطها، بنحو ما نسبتته67.73% وان النسبة المتبقية 32.27% تمثل نسبة مساهمة متغيرات غير داخلة في نموذج الدراسة الحالي أو التي لا يمكن السيطرة عليها.

يدعم ذلك اختبار F فقد بلغت قيمة F المحسوبة 36.858 وهي اكبر من F الجدولية البالغة 3.528 عند مستوى معنوية 0.01.

الفرع الخامس: تحليل علاقة الأثر بين استخدام الشبكات ومواقع الواب ومؤشرات التصدير.

من خلال الجدول السابق يتضح أن نتائج علاقة التأثير بين استخدام الشبكات ومواقع الواب ومؤشرات التصدير، إذ بلغ معامل التحديد R_2 استخدام الشبكات ومواقع الواب ومؤشرات التصدير ما نسبته67.73 %وهي نسبة مقبولة، وتعني قدرة المتغير استخدام الشبكات ومواقع الواب على تفسير التغير الذي يطرأ على متغير مؤشرات التصدير، أي أن استخدام الشبكات ومواقع الواب تسمح للمؤسسة بالتجول عبر فضاءاتها من خلال تبادل الملفات داخليا وخارجيا إضافة إلى الاتصالات التي تحتاجها خلال عملية التصدير كما تمكنها من الترويج لمنتجاتها دون الحاجة إلى وكالات اشهارية قد تكلف المؤسسة أموال باهظة للإعلان عن منتجاتها بنحو ما نسبتته67.73% وان النسبة المتبقية 32.27% تمثل نسبة مساهمة متغيرات غير داخلة في نموذج الدراسة الحالي أو التي لا يمكن السيطرة عليها.

يدعم ذلك اختبار F فقد بلغت قيمة F المحسوبة 36.858 وهي اكبر من F الجدولية البالغة 3.528 عند مستوى معنوية 0.01.

خلاصة الفصل

يتضح من خلال ما سبق أن نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية في الجزائر تمثل نسبة ضعيفة، إلا أن هذا لا يمنع من تزايدها سنويا رغم المشاكل التي تعاني منها، كما أن التحفيزات المقدمة في مجال التصدير جعلت هذه الأقلية تظهر بصورة واضحة . فاعتمدت الجزائر على تحفيزها من خلال تزويدها بتكنولوجيا معلوماتية تسمح لها بالمضي قدما نحو زيادة حجم صادراتها بالدرجة الأولى إضافة إلى تحسين قدرتها التنافسية تطوير منتجاتها لتتماشى مع متطلبات السوق العالمية.

فمن خلال الدراسة الإحصائية لمجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التصديرية يتضح أن هناك اثر بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النشاط التصديري لهذه المؤسسات ولكن كان بنسبة ضعيفة نظرا للاستخدام المحدود لتكنولوجيا المعلومات، بالرغم من ذلك نلاحظ وجود اثر واضح بين استخدامات الانترنت والشبكات على النشاط التصديري خاصة فيما يتعلق ببلوغ أسواق جديدة وزبائن جدد وتحسين صورة المؤسسة، ففي الآونة الأخيرة تفطنت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليس فقط في العملية الإنتاجية بل وحتى في تعاملاتها مع العالم الخارجي، فهي تسهل عملية الاتصال بينها وبين عملاءها وموردیها في الخارج من خلال الاعتماد على هذه التكنولوجية الحديثة.

الخاتمـــــة

إن قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يعتبر قطاعا حديث النشأة في الحلقة الاقتصادية حيث اعتبر ضرورة حتمية الآن خاصة إذا ما نظرنا إلى اقتصاديات الدول المتقدمة، إن هذه المكانة التي احتلها هذا القطاع في الاقتصاد العالمي جعله يكتسب أهمية بالغة خاصة على مستوى التشغيل الذي أصبح يهدد بعض المجتمعات التي تعاني من نسبة الطالة المرتفعة فهو بالتالي أداة لسد هذه الفجوة، إضافة إلى أهميته في الاقتصاد الوطني من خلال تنويع الإنتاج وتقديم الخدمات الخاصة ولا ننسى الدور الذي يلعبه في التعامل مع العالم الخارجي من خلال ترقية الصادرات... ، فهذا الأخير لم يكن وليد الصدفة بل نتيجة للبرامج التي وضعتها الدولة للنهوض بهذا القطاع وجعله قادرا على الدخول في المنافسة الوطنية منها والخارجية، هذه الأخيرة التي تولي لها الدولة اهتمام بالغا محاولة من خلالها رفع قيمة الصادرات سنويا خاصة وان بعض الدول تعتمد في صادرات وبدرجة اكبر على قطاع المحروقات.

لذا يمكن القول أن هذه البرامج ساهمت بشكل كبير في تدعيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة التصديرية منها وذلك من خلال الحوافز المقدمة لها لدفعا للقيام بالنشاط التصديري دون أية عراقيل يمكن أن تواجهها في المستقبل. ولتمنحها القدرة على المحافظة على حصتها السوقية في سوق لا يعرف الحواجز المكانية ولا الزمنية، وللاستمرار في هذه المكانة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تكون على علم بما يدور في محيطها الخارجي والداخلي لتتمكن من السيطرة على الوضع. لذا كان من الضروري أن تتمتع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتقانة تمكنها من مواكبة الأحداث السريعة التغيير ومن بين هذه التقنيات التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال ، هذه الأخيرة التي أصبحت وجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في العالم خاصة المؤسسات التصديرية منها، لمل لها من أهمية في مجال التبادل التجاري الذي أصبح يعتمد على هذه التكنولوجيا في التعريف بالمؤسسات والترويج للمنتجات تبادل للملفات وبحث للمعلومات عن أسواق جديدة دون التحرك إليها، فتكنولوجيا المعلومات أثرت على النشاط التصديري للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال زيادة حجم صادراتها ومنحها الفرصة لتوسيع حصتها في السوق العالمية...

نتائج الدراسة: من خلال تحليل فرضيات الدراسة توصلنا إلى:

الفرضية الرئيسية:

أثبتت نتائج الدراسة أن هناك اثر فعلي بين المتغيرات وبالتالي فان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات التصدير.

أما تحليل الفرضيات الفرعية فاثبت وجود اثر متفاوت بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات ومؤشرات التصدير ترجع بالأساس إلى ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف المسؤولين وتم قبول

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استخدام الشبكات والموقع الالكتروني ومؤشرات التصدير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استخدامات الانترنت ومؤشرات التصدير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استخدام برامج التسيير ومؤشرات التصدير.

في حين تم رفض الفرضيات التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استخدامات الموقع ومؤشرات التصدير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 بين استخدام الأدوات المكتبية ومؤشرات التصدير.

الإقتراحات:

- ينبغي الاهتمام أكثر باستخدام تكنولوجيا المعلومات الإتصال في مختلف نشاطات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- إن أي مؤسسة تسعى إلى التطور والتوسع وهذا الأخير لا يكون إلا بالاعتماد على الشبكات المعلوماتية بمختلف أنواعها حسب احتياجات المؤسسة الداخلية و الخارجية إذ تسمح لها بربح الوقت، الانتقال السهل و السريع للمعلومات، تخفيض التكاليف و اكتساب زبائن جدد...الخ. لذا على المؤسسات أن تسعى جاهدة لاكتساب هذه التكنولوجية الحديثة.

- على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن تستخدم تطبيقات متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ذات الكفاءة العالية، لتتمكن من مواكبة التطورات المستمرة لهذه التكنولوجيا.

قائمة المراجع

I- الكتب:

1- العربية:

1. أحمد سعد عبد اللطيف، **إدارة المشروعات الإنشائية**، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، الطبعة الأولى، القاهرة، 1994.
2. يمان مرعي، **المشروعات الصغيرة والتنمية**، مركز الدراسات السياسية والإستراتيجية، قليوب، 2005.
3. ايهاب مقابلة، ماهر حسن المحروق، **المشروعات الصغيرة والمتوسطة "أهميتها ومعوقاتها"**، مركز المنشات الصغيرة والمتوسطة، الأردن، 2006.
4. بشير عباس العلاق، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة**، المنظمة العربية للتنمية والإدارية"بحوث ودراسات"، الأردن، 2007.
5. جالي سينسرهل، **منشات الأعمال الصغيرة "اتجاهات الاقتصاد الكلي"**، ترجمة بطرس صليبا، الدار الدولية للنشر والتوزيع ،القاهرة.
6. جمال أبو شنب ، **العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن**، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
7. رابح خوني ،رقية حساني، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشكلات تمويلها**، ايتراك للطباعة والنشر، القاهرة، 2008.
8. رمزي زكي، **مشكلة التضخم في مصر**، الهيئة المصرية العامة، الطبعة الأولى، القاهرة، 1980.
9. زين عبد الهادي، **تكنولوجيا الاتصال**، جامعة حلوان، القاهرة، 2008.
10. سعاد نايف برنوطي، **إدارة الأعمال الصغيرة**، دار وائل للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
11. سعد عبد الرسول محمد، **الصناعات الصغيرة كمدخل لتنمية المجتمع المحلي**، المكتب العلمي للنشر والتوزيع ، الإسكندرية،1998.
12. سعيد مقدم ، **أخلاقيات الوظيفة العمومية** ، دار الأمة، الطبعة الرابعة، الجزائر، 1997.
13. صفوت عبد السلام عوض الله، **اقتصاديات الصناعات الصغيرة ودورها في تحقيق التصنيع والتنمية**، دار النهضة العربية، 1993.
14. عامر ابراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي، **شبكات المعلومات والاتصالات**، دار المسيرة، الأردن، الطبعة الأولى ، 2009.
15. عبد الحميد بهجت فايد، **إدارة الإنتاج**، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997.
16. عبد المجيد ميلاد، **المعلوماتية و شبكات الاتصال الحديثة** ، سنباكت ،بدون ذكر بلد النشر،2003.
17. فريد راغب النجار، **تكنولوجيا الاتصالات والعلاقات والمفاوضات الفعالة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009.

18. محمد الفيومي، أحمد حسين، **تصميم وتشغيل نظام المعلومات**، كلية التجارة، دون ذكر سنة النشر، الإسكندرية.
19. محمد صالح الحناوي و آخرون ، **نظم و تكنولوجيا المعلومات في الأعمال في عصر التكنولوجيا**، ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004 .
20. محمد لعقاب، **الانترنيت و عصر ثورة المعلومات** ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، 1999
21. محمد مسن، **التدبير الاقتصادي للمؤسسات**، منشورات الساحل، الجزائر، 2001.
22. مفتاح محمد دياب، **معجم مصطلحات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات**، الدار الدولية للنشر، القاهرة، 1995.
23. نبيل جواد، **إدارة وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، الطبعة الأولى، 2007.
24. نصر المنصور، شوقي ناجي جواد، **إدارة المشروعات الصغيرة**، مكتبة حامد، الأردن.
25. يحي سعيد علي عيد، **التسويق الدولي والمصدر الناجح**، دار الأمين للنشر، مصر، 1997.

2- بالفرنسية:

26. Hanni Ahmed, Monnaie**, Crédit et Financement en Algérie 1962-1987**, C.R.E.A.D , 1er Ed, Paris,1987
27. Kenneth C. Laudon , Jane Price Laudon, **Management Information Systems, Managing The Digital Firme**. Ninth edition.USA.2006.
28. Jean BRILMAN, **les meilleurs pratiques du management**, les éditions d'organisation, paris, France, 2001.
29. M- H Delmond, Y- Petit et J- Gantier, Management des Systèmes d'information, Dunod, Paris, France, 2003.

II- المذكرات:

30. رابح خوني ، **ترقية أساليب وصيغ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الجزائري**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، فرع اقتصاد التنمية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2003.
31. ميلود برني، **دور وظيفة التسويق في تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة، جامعة مجمد خيضر، بسكرة، 2008.
32. محمد صالح زويتة، **اثر التغيرات الاقتصادية على ترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2007 .

33. عثمان لخلف ، **دور ومكانة الصناعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 1994.
34. عثمان لخلف ، **واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبل دعمها وتنميتها**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة، دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004.
35. منال كمال كريم، **دور حوافز التصدير في تنمية الصادرات الصناعية المصرية مع التطبيق على الصناعات الصغيرة**، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة و إدارة الأعمال، جامعة حلوان 1997.

36. وصفي عبد الكريم الكساسبة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي"دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية"**، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في الإدارة، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن، 2007.
37. مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال ،جامعة الجزائر 2006.
38. إبراهيم بختي، **دور الانترانت وتطبيقاته في مجال التسويق**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2003.
39. نادية قويقع ، **إنشاء وتطوير لمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية – حالة الجزائر–**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلو م التسيير، جامعة الجزائر، 2001.
40. سيد علي بلحمدي ، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كأداة لتحقيق التنمية الاقتصادية في ظل العولمة – حالة الجزائر–**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، – جامعة البليدة، 2005.

41. شوقي شادلي، **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008.
42. سعيدي وصاف، **أثر تنمية الصادرات غير النفطية على النمو الاقتصادي في البلدان النامية**، أطروحة الدكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.

III- الملتقيات:

43. قويدر عياش، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كميزة تنافسية**، ، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، جامعة الأغواط،8-9 أفريل 2002.

44. احمد الصغير قراوي ، نذير عبد الرزاق، **إعادة منهج التفكير لدى مالكي المشروعات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الدولي الأول لمؤسسات الزيبان "حركية تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: ابتكارات،تكنولوجيات الإعلام والاتصال، تكوين،" جامعة محمد خيضر بسكرة، 12-13افريل2004.

45. بلقاسم زايري ، **تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، جامعة الأغواط،8-9 أفريل 2002.

46. السعيد بريبش ، عبد اللطيف بلغرسة ، **إشكالية تمويل البنوك للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر بين معوقات المعمول ومتطلبات المأمول**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،17-18افريل2006.

47. عبد الرحمان بن عنتر، عبد الله بلوناس، **مشكلات المشروعات الصغيرة والمتوسطة وأساليب تطويرها ودعم قدرتها التنافسية**، الدورة التدريبية الدولية حول، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطوير دورها في الاقتصاديات المغاربية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، بومرداس، 25-28افريل2003.

48. سمير سحنون ، شعيب بونوة، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشاكل تمويلها في الجزائر**، الملتقى لدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2003.

49. جمال بلخياط: متطلبات **تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة**، الملتقى لدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2003.

50. محمد يعقوبي، **مكانة وواقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية**-عرض بعض التجارب-، الملتقى لدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2003.

51. عبد القادر بابا ، **مقومات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومعوقاتها في الجزائر**، الملتقى لدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2003.

52. فوزي فتان ، عبد النور قمار عمراني ،**المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كاختيار استراتيجي للتنمية الاقتصادية في الجزائر**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة سيدي بلعباس، 17-18 افريل2006.
53. فريدة لقرط ، زينب بوقاعة ، كاتية بوروبة ، **دور المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاديات النامية ومعوقات تنميتها**، الدورة التدريبية الأولى حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطور دورها في الاقتصاد المغاربي، سطيف، 25-28 ماي2003
54. محمد الهادي مباركي، **المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، الاغواط، 8-9افريل 2002.
55. كمال عايشي ، **واقع الصناعات الصغيرة والمتوسطة في الدول المغاربية في ظل التغيرات الاقتصادية العالمية**، الدورة التدريبية الاولى حول تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتطور دورها في الاقتصاد المغاربي، سطيف، 25-28 ماي2003.
56. محمد فرحي، سلمى صالحي، **المشاكل والتحديات الرئيسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي**، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التنمية، الاغواط، 8-9افريل 2002.
57. منير نوري، **اثر الشراكة الاوروجزائرية على تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2006.
58. آمال حاج عيسى ،هواري معراج، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، الملتقى الوطني الأول حول "المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد، الأغواط" 23/22 أفريل 2003.
59. رتيبة عروب ، كريمة ربحي ، **تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2006.
60. مغنية موسوس ، سمية بلغنو، **ترقية محيط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، الملتقى الدولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17-18افريل2006.

61. محمد أحمد العجلوني، **اقتصاديات الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات ودوره في الاقتصاد المعرفي،** الملتقى الدولي حول تسيير المؤسسات "المعرفة: الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات" ،جامـــعة محمد خيضر، بسكـــرة، الجزائر12-13 نوفمبر 2005.
62. منى الطاهر معمر، **التوثيق والمعلومات ودورها في تطبيق الإدارة الالكترونية،** ملتقى حول الإدارة الالكترونية"ايجابياتها وسلبياتها"، طرابلس، الجماهيرية الليبية، 8-9نوفمبر2007.
63. جمال لعمارة، مالك علاوي، **اثر استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،** الملتقى الدولي حول اثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2007.
64. فاطمة الزهرة غربي ، خديجة بلعلياء، **تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة** ، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف 27-28 نوفمبر 2007.
65. عمر لعلاوي ، **تشخيص التصدير بالمؤسسة وتحليل البيئة الخارجية ودورها في تحديد إستراتيجية غزو الأسواق الدولية،** ملتقى المنشات الصغيرة والمتوسطة في الوطن العربي، تونس، ماي2007.

IV- الجرائد والمجلات:

66. إبراهيم بختي، مطبوعة مقرر مقياس **تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،** جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005/2004.
67. سعاد بومايله وفارس بوباكور، **أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية،** مجلة الاقتصاد المناجمت، العدد 03، مارس 2004.
68. شوقي شادلي ، **اثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال،** مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد07، 2010/2009.
69. هشام بن عبد الله عباس ، **المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات** ، مجلة العربية 3000 ، العدد2، 2001.
70. فادي سالم، المحترفون وخبراء أمن المعلومات. وجهًا لوجه، مجلة Magazine PC، الطبعة العربية، العدد 10، أكتوبر 2001.
71. عثمان حسن عثمان، **المؤسسات الاقتصادية والمحيط- الأسس النظرية والآثار العلمية-**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة، العدد16- 2001.
72. سهام عبد الكريم، **برنامج تأهيل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية،** مجلة دراسات اقتصادية، مركز البصرة، العدد11، 2008.

73. سعيدي وصاف ، **تنمية الصادرات والنمو الاقتصادي في الجزائر**، كلية الحقوقو العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، العدد2، 2002.

74. الجمعية العلمية، **نادي الدراسات الاقتصادية**، ملحقة الخروبة ،التكنولوجيا، الجزائر، دون ذكر السنة.

75. Martine Boutary , **les pme et l'international** , économie et management, n 131, avril, 2009 .
76. Allan Riding , Prescott.c Esinig , **Le financement des PME exportatrices canadiennes** , Brad Bélanger, canada, juin 2007.
77. Lassaad Ghachem, **Implications des stades de e-maturité pour la PME exportatrice ,**Université de Neuchâtel, 8 e CIFE.PME , Suise .

V- القوانين والتشريعات:

78. المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، **تقرير من أجل سياسة لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر**، الدورة العامة العشرون، الجزائر، جوان2002.
79. المادة 4 من القانون، 18/01المؤرخ في 2001/12/12المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الجريدة الرسمية الجزائر،2001.
80. النشرة المعلوماتية لوزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة2006-2010.
81. Rapport sur l'état des lieux de secteur PME, Ministère de PME, Juin 2000, p05

VI- مواقع الانترنت:

82. http://www.dahsha.com .
83. http://www.islamolin.net.
84. http://itcore.maktoobblog.com.
85. http://www.khayma.com.
86. http://www.djelfa.info.
87. http://www .el-massa.com
88. http://www.linternaute.com.
89. http://www.olats.org.
90. http://www.yeheart.net.

الملحـــق

الاستبيـــــــــان

سيدي :

إن هذه الدراسة هي جزء من متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تجارة دولية ت وتهدف إلى دراسة العلاقة بين مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتصدير في مجموعة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية عنابة، وقد تم اختياركم ضمن عينة البحث للإجابة على العبارات الواردة فيها، يرجى التكرم بقراءة هذه العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية لما لذلك من اثر كبير على صحة النتائج التي سوف يتوصل إليها البحث، كما نعلمكم بأن هذه البيانات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بسرية تامة، شاكرين لكم سلفا حسن تعاونكم.

I. معلومات خاصة بالمؤسسة

1. اسم المؤسسة:.....

2. قطاع نشاط المؤسسة : ضع علامة (×) أمام الإجابة المناسبة

- صناعي ☐ - تجاري ☐ - زراعي ☐ - تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ☐

3. عدد العمال:

- اقل من 10: ☐ - من 10 إلى 49: ☐ - من 50 إلى 250 : ☐

4. طبيعة المستجوب :

- مدير عام ☐ - مدير ☐ - رئيس مصلحة آو رئيس قسم ☐ - مسؤول .TIC ☐

5. الخبرة:

- اقل من 3سنوات ☐ – من 3 إلى 5سنوات ☐ - أكثر من 5سنوات ☐

6. منذ متى بدأت المؤسسة مباشرة النشاط التصديري

- اقل من 3سنوات ☐ – من 3 إلى 5سنوات ☐ - أكثر من 5سنوات ☐

II. مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1. هل تملك المؤسسة شبكة داخلية intranet : نعم: ☐ لا: ☐
2. هل تملك المؤسسة نظم معلومات نعم: ☐ لا: ☐
3. هل تملك المؤسسة شبكة الإنترنتInternet نعم: ☐ لا: ☐
4. تملك المؤسسة موقع على الشبكة نعم: ☐ لا: : ☐

5.تستخدم المؤسسة خدمات الانترنت للأغراض التالية (يمكن اختيار أكثر من إجابة):

- ☐ تبادل الملفات
- ☐ البحث عن المعلومات المتعلقة بالمنافسين والأسواق
- ☐ إرسال الطلبيات إلى الموردين
- ☐ تقديم خدمات ما بعد البيع
- ☐ إجراء الاتصالات الداخلية والخارجية

6- **تستخدم المؤسسة الموقع الالكتروني للأغراض التالية** (يمكن اختيار أكثر من إجابة):

- ☐ تقديم المؤسسة
- ☐ عرض منتجات المؤسسة
- ☐ تقديم الأسعار وعروض البيع
- ☐ ترويج منتجات المؤسسة

7. تعتمد المؤسسة على استخدام المعدات المكتبية التالية:

- ☐ الفاكس
- ☐ الهاتف العادي
- ☐ الهاتف النقال
- ☐ الحاسوب الشخصي
- ☐ حاسوب عادي

8. تعتمد المؤسسة على البرامج التالية:

- ☐ برامج تبادل الملفات
- ☐ قواعد بيانات
- ☐ برامج عامة...Exel word
- ☐ برامج المحاسبة

III. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بالتصدير.

1- هل ترون أن استخدام TIC ساعد في: (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

- ☐ التعرف على أسواق جديدة
- ☐ بلوغ زبائن جدد خارج حدود الدول
- ☐ التعامل مع موردين أجانب.
- ☐ المشاركة في المعارض الدولية.
- ☐ تحسين صورة المؤسسة.
- ☐ الحصول على عقود شراكة دولية
- ☐ زيادة حجم الصادرات