

أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الناشئة في إطار وكالة anade في ولاية عين الدفلى

The impact of quality of entrepreneurial accompaniment services on learning and growth of small and medium-sized enterprises emerging under the agency anade in the state of Ain Defla

ط.د. ياسين قويدر جلول^{1*}، أ.د. خليفة محمد بلكبير²

¹كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، مخبر الصناعة، التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع، yassine.kouiderdjelloul@univ-dbkm.dz

²كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، الجزائر، مخبر الصناعة، التطور التنظيمي للمؤسسات والإبداع، k.mohammed-belkebir@univ-dbkm.dz

تاريخ القبول: 2023/05/05

تاريخ الاستلام: 2023/02/01

ملخص: هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشئة في إطار وكالة ANADE لولاية عين الدفلى. حيث تم توزيع استبيان على 37 من ملاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، وبعد تحليل النتائج توصلنا إلى أن هناك تأثير ضعيف لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية للوكالة على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما أوصت الدراسة الوكالة: بضرورة إقامة نهج شامل للجودة داخلها وتعزيز الرقابة وإنشاء أنظمة اتصال أكثر فعالية مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. وأيضاً تحيين وتكثيف خدماتها بما يضمن المرافقة بعد الإنشاء. وضع إستراتيجية هادفة لبناء المهارات الأساسية لإنشاء وتسيير هذه المؤسسات بطرق إبداعية.

كلمات مفتاحية: جودة الخدمة، المرافقة المقاولاتية، التعلم والنمو، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، عين الدفلى.

تصنيفات JEL : D 22، D 83، L 15، L 26

Abstract: This study aimed to identify the impact of the quality of entrepreneurial accompaniment services on the learning and growth of small and medium enterprises, emerging within the framework of the (ANADE) agency in the state of Ain Defla, a questionnaire was distributed to 37 owners of SME enterprises, the data was processed by using the SPSS program, and after analyzing the results, we concluded that there is a weak effect of the quality of entrepreneurial accompaniment services of the agency on learning and growth of small and medium enterprises. The study also recommended the agency: The need to adopt a comprehensive approach to quality within it. Enhanced control and establish more effective communication systems with small and medium enterprises. And also updating and adapting its services to ensure accompaniment after construction. Develop a targeted strategy to build the basic skills to establish and run these institutions in innovative ways.

Keywords: service quality; entrepreneurial accompaniment; learning and growth; small and medium enterprises; Ain defla.

Jel Classification Codes: D 22, D 83, L 15, L 26

1. مقدمة:

إن الانفتاح الكبير على التطورات المعرفية والتكنولوجية الحاصلة في مختلف ميادين الأعمال، ولد تركيزا متزايدا على مفهوم تقديم الخدمة وجودتها، بحيث تعتبر الجودة كفلسفة إدارية حديثة جوهر العمل وغاية تصبو إليها الإدارة، تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها وتعدد أنشطتها إلى استخدامها من أجل الإرتقاء بأدائها في مختلف جوانبه. وقد وضعت الجودة مقدم الخدمة كأساس في معادلة النجاح والتميز، وهو التحدي المطروح أمام هيئات ووكالات الدعم والمرافقة الجزائرية لتحسين أداء خدماتها المقدمة للمستفيدين من منشئي وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من أجل إنجاح مشاريعهم وتحسين أدائهم في مختلف جوانبه. ومن منظور الأداء المتوازن يعتبر التعلم والنمو أحد أهم الجوانب التي يشملها الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تسعى هيئات ووكالات الدعم والمرافقة إلى ترقية هذا الجانب من خلال الخدمات المالية وغير المالية التي تقدمها والتي أثبتت كفاءة وفعالية عالية في تحسين تعلم ونمو العمل المقاولاتي.

1.1. إشكالية الدراسة

ما هو واقع جودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة الدعم ANADE بولاية عين الدفلى وكيف تسهم في تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

وينتفع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو مستوى تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة الدعم ANADE في ولاية عين الدفلى؟

2- ما هو مستوى جودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة الدعم ANADE لولاية عين الدفلى من وجهة نظر المستفيدين؟

3- هل هنالك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة الدعم ANADE على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عين الدفلى ؟

2.1. الفرضيات

وللإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- (H1-0): يوجد مستوى ضعيف لتعلم ونمو للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة الدعم ANADE في ولاية عين الدفلى.

- (H2-0): يوجد مستوى ضعيف لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة الدعم ANADE لولاية عين الدفلى من وجهة نظر المستفيدين.
- (H3-0): لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية عين الدفلى عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

3.1. أهداف الدراسة

- التعرف على أهمية الخدمات المالية وغير المالية المقدمة من هيئات الدعم والمرافقة في تطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عين الدفلى وتقييمها.
- قياس جودة خدمات المرافقة المقاولاتية ومدى ملائمتها لإحتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عين الدفلى.
- التعرف على كيفية مساهمة خدمات المرافقة في مؤشرات التعلم والنمو للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عين الدفلى.
- اقتراح حلول وتوصيات قد تقيد هيئات الدعم والمرافقة في تحسين تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية عين الدفلى بشكل خاص والجزائر بشكل عام.

4.1. أهمية الدراسة

- تتبع أهمية الدراسة من معالجتها لأحد أهم المواضيع المتعلقة بالمشاكل التي تعانيها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البيئة الجزائرية، التي تتركز المفكرين والباحثين وأصحاب القرار في السلطة، من رئاسة أو وزارات أو وكالات وهيئات الدعم وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. حيث تتناول الدراسة جانب ترقية نوعية الخدمات المالية وغير المالية المقدمة من هيئات الدعم لتناسب مع احتياجات ومتطلبات تطوير أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في جوانب التعلم والنمو.
- 5.1. منهج الدراسة: استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد مناسباً لتحقيق أهداف الدراسة.

6.1. حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: امتدت الدراسة من 2022-06-24 إلى 2022-11-03.
- الحدود البشرية: استهدفت 37 من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشئة في إطار وكالة ANADE.
- الحدود المكانية: تمت الدراسة في إقليم ولاية عين الدفلى.

-الحدود الموضوعية: تمحور الإستقصاء حول أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

2. الإطار النظري للدراسة:

سنتطرق في هذا الجزء إلى الإسهامات النظرية فيما يخص العلاقة بين جودة الخدمة والمرافقة المقاولاتية، بالإضافة لمفهوم التعلم والنمو في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

1.2 مفهوم وطبيعة جودة خدمات المرافقة المقاولاتية:

1.1.2 تعريف المرافقة المقاولاتية: يعتبر التعريف الأكثر شمولاً لمهنة المرافقة هو الذي اقترح من طرف André Letowski وهو مسؤول عن الدراسات في وكالة إنشاء المؤسسات " APCE " بفرنسا في مذكرة داخلية أعدها، إذ نجده قد عرفها على أنها "تجنيد للهياكل والاتصالات والوقت من أجل مواجهة المشاكل المتعددة التي تعترض المؤسسة، ومحاولة تكييفها مع ثقافة وشخصية المنشئ. أي أن مهنة المرافقة تتعلق بإتباع سيرورة تشمل ثلاث مراحل هي:

-استقبال الأفراد الذين يرغبون في إنشاء مؤسسة.

-تقديم خدمات تتناسب وشخصية كل فرد.

-متابعة المؤسسة الفتية لفترة عموماً تكون طويلة (حسب طبيعة المرافق) (غضبان و حداد، 2019، صفحة 30).

بينما يعرفها **FAYOLLE** و **CUZIN** بأنها: "عملية تساعد على إنشاء المؤسسات، مبنية على أساس علاقة مستمرة في الزمن وليست آنية بين المقاول وشخص مستقل عن المشروع، ويمكن هذه العلاقة المقاول من تعلم العديد من المهارات والحصول على مختلف الموارد اللازمة إضافة إلى تطوير الكفاءات الضرورية لتحقيق المشروع" (Ben Mahmoud-Jouini & all, 2010, p. 51).

2.1.2 خدمات المرافقة المقاولاتية: من أجل تحسين وتطوير أداء المقاولين في تسيير وإنجاح مشاريعهم، فإن هيئات الدعم والمرافقة المقاولاتية تضطلع بتقديم عدة خدمات لتحقيق هذا الغرض وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي ومعالجة أزمات الفقر والبطالة، من بين أهم هذه الخدمات ما يلي:

1.2.1.2 الدعم المالي: ويوجه لمعالجة مشكل عدم كفاية الأموال اللازمة لإنطلاق المشاريع، وهذه النقطة عائق كبير أمام الشباب الطامحين إلى إنشاء مؤسسات صغيرة، وبالتالي توفر هذه الخدمات تسهيلات جيدة للحصول على تمويل الإستثمارات الجديدة وإستثمارات التوسع وغيرها.

تجدر الإشارة إلى أن الدعم المالي يمكن أن يكون وطني أو جهوي وفي هذه الحالة تختلف الإمتيازات من منطقة لأخرى، وكذلك يخضع الدعم المالي لنوع المشروع (تكنولوجي أو تقليدي)، وخصائص حاملي المشاريع (طالب للشغل، مرأة،... إلخ) (قوجيل، 2016، صفحة 104).

2.2.1.2 التكوين والتدريب: أثبتت الدراسات أن التعليم والخبرة له تأثير على تحسن أداء المشاريع، ولذلك تقدم غرف التجارة وغرف الحرف وغرف التسيير وهيئات الدعم والمرافقة مجموعة من البرامج التكوينية العالمية النموذجية في المقاولاتية أهمها ما يبينه الجدول الموالي:

الجدول رقم 01: أهم برامج التكوين المقاولاتي العالمية

1	اعرف حول الأعمال والمشاريع	KAB	Know about bussiness
2	جد فكرة مؤسستك	GYBI	Generate your business idea
3	أنشئ مؤسستك	SYB	Start your business
4	حسن تسيير مؤسستك	IYB	Improve your business
5	وسع مؤسستك	EYB	Expand your business

المصدر: (بن جمعة و جرمان، 2017، صفحة 192).

والهدف منها حصول المقاولين الشباب على تكوين في مجال إنشاء وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وغيرها، حيث تمثل أساس لبقاء وتطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشئة.

3.2.1.2 الدعم اللوجستيكي: تهدف بعض هيئات الدعم إلى توفير مقرات لنشاط المؤسسات الصغيرة في محلات متاحة، خلال فترات زمنية محدودة وخدمات إدارية مختلفة، بشروط تحفيزية أقل تكلفة، بالإضافة إلى تقديم بعض النصائح البسيطة أو المعقدة حسب المشروع الصغير، تقوم هذه العمليات من خلال الإنفتاح على جميع شبكات الأعمال والهيئات الحكومية المختلفة لتدعيم هذه الهيئات (قوجيل، 2016، صفحة 104).

4.2.1.2 الإعلام المقاولاتي: يعنى بنشر ثقافة المقاولاتية وتنمية روح المبادرة لدى الشباب، من أجل دفعهم للولوج إلى عالم الأعمال، وتزويدهم بعقولهم لاستكشاف وتطوير البيئة المحيطة، وتقديم الأفكار الجديدة والإبداعية والخروج من الإطار التقليدي (مدفوني و قدري، 2021، صفحة 450).

تتمثل أبرز وظائفه فيما يلي:

- توجيه المجتمع نحو ثقافة المقاولاتية والإبداع وتكوين المواقف والإتجاهات نحو العمل المقاولاتي.
- التثقيف وزيادة معلومات الفرد بواسطة وسائل الإعلام، وذلك في إطاره الاجتماعي وواقعه المعاش، من خلال إبراز تجارب الدول في المقاولاتية وإعطاء إحصائيات واقعية لتطور الاقتصاد، يمكن

الحديث هنا عن التثقيف المخطط، الذي هو حصيلة التوجيه والتبشير، باعتماد برامج إعلامية تخص نشر أفكار في القطاعات الزراعية أو الصناعية أو السياحية، وكذلك كيفية إعداد دراسة الجدوى ومخططات الأعمال.

-الاتصال الاجتماعي والعلاقات البيئية: تتولى وسائل الإعلام المقاولاتي، تعميق الصلات الاجتماعية والخبرات والأفكار بين الأفراد والإستفادة من خبرة كل شخص، فعندما تقدم وسائل الإعلام كل يوم أخبار عن خلق المشاريع في مختلف المجالات ونجاحها ومدى مساهمة الدولة في مرافقتها وتمويلها، فإن ذلك يكون صلة وصل يومية عن تناقل الأخبار بل إنها وسيلة لتحفيز الشباب.

ويحدث التواصل بين الأفراد خلال الفعاليات الإعلامية من قوافل وأيام إعلامية أو تظاهرات مثل الأسبوع العالمي للمقاولاتية. تنظم هذه الفعاليات هيئات حكومية أو دولية تعنى بالقطاعات الاقتصادية مثل وزارة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أو وكالات الدعم والمرافقة ودور المقاولاتية (علي الجودي، 2016، الصفحات 163-171).

5.2.1.2 النصح والاستشارة: تقدم هيئات الدعم والمرافقة على اختلافها خدمات في مجال الإستشارة، في وظائف التسيير والتسويق وإستهداف الأسواق وتسيير الموارد البشرية، وكل الأشكال الأخرى المحددة في سياسة دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. (زيتوني، 2022).

تتعد حاجات أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الخدمات الاستشارية، فحسب دراسة أجراها الباحثان (بوخمخ وسايبي، 2006)، على عينة من المؤسسات الناشئة في إطار وكالة ansej فرع قسنطينة، اتضح أن 11% من أفراد العينة لجئوا إلى استشارة خارج إطار البنك والوكالة، فكان 80 % منهم يبحثون عن استشارة تقنية و 01 % يبحثون عن الإستشارة القانونية، كما أظهرت النتائج عدم اهتمام بشكل كبير بالإستشارة في الجوانب المالية للمشروع وذلك بسبب تكفل الوكالة بذلك. وأما نسبة 81 % التي لم تلجأ للحصول على استشارة خارج إطار البنك والوكالة فكان تفسيرها هو كفاية الإستشارة المقدمة من طرف الوكالة والخبرة في مجال النشاط (بوخمخ و سايبي، 2006، صفحة 46).

3.1.2 ماهية جودة خدمات المرافقة المقاولاتية: لا يوجد تعريف محدد لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية، إنما هناك محاولة لتحديد خصائص المرافقة الجيدة، وقد اتفق المتخصصين في هذا المجال على جملة من العناصر التي تميزها، وتتمثل فيما يلي:

-**المرافقة تستلزم الارتباط (فرد-مشروع):** وهذا يعني توافق إمكانيات وكفاءات المقاول مع نوعية مشروعه، مما يؤدي إلى وجود توافق مستمر بين الفرد والمشروع وليس فقط في المرحلة الأولى لتسيير المشروع، هذا العنصر يسمح بـ "تأمين" المقاول والمشروع معا من مختلف المشاكل المتوقعة.

-**المرافقة تركز على الشخص:** بما أن عملية المرافقة تكون خلال فترة زمنية محددة لا بد للمرافقة من توفير الموارد المادية والمالية التي تساعد المقاول على تجسيد المشروع، كما يجب أن تركز على تلقين المقاول المهارات الأساسية للتحكم بتسيير مشروعه في المستقبل البعيد.

-**المرافقة يجب أن تشجع استقلالية الشخص:** حتى في حالة وجود بديل أكثر سرعة في القيام بعمليات تتبع المشروع بدلا عن المقاول (خطة الأعمال مثلا) والتي تقوم بعض الهيئات بمنح المقاول منهجية العمل، وهذا لتحقيق اقتصاد في الوقت والتكاليف، مما ينتج عنه العديد من المشاكل مستقبلا، وبالتالي فالمرافقة الجيدة تقتضي تركيز هيئة المرافقة على جعل حامل المشروع يفهم لماذا يجب أن ينفق بشكل معقول في استثماراته، كيف يتحكم في الخزينة، المدة الزمنية المثلى لتسيير الديون، إهلاك الاستثمارات... وغيرها (قوجيل و بوعابة، 2011، صفحة 9).

-**المرافقة يجب أن تتضمن تسيير الفشل:** منذ الاستقبال، يجب أن يكون المرافق قادرا على مصارحة المقاول الجديد إذا ما كان المشروع غير قابل لتحقيق في تلك الحالة، فهناك فئة هشة من المقاولين تأتي بمشاريع لا يتم المصادقة عليها، وبالتالي على هيئات المرافقة التوفر على تقنيين متخصصين يمكن أن يساعدوا هذه الفئة من المقاولين في تصحيح أخطاء مشاريعهم، وهكذا فيما يخص المشاكل المالية، حيث يتوجب على المرافق العمل مع حامل المشروع على تشخيص موضوعي للحالة وإيجاد الحلول دون الدخول في مشاكل بين هيئات المرافقة التي تمثل الاقتصاد التضامني ومنظمات التمويل الرأسمالي.

-**الإحترافية مهما كانت الفئة المستهدفة:** هناك فئات مختلفة من المقاولين من بينها البطالين ذوو التأهيل الضعيف، حيث يرى المختصين أن مرافقة هذه الفئة من حاملي المشاريع تأتي من مرجعية اجتماعية أكثر منها اقتصادية، إلا أنه حتى وإن كان المقاول يعتمد في تعامله مع حاملي المشاريع على الاستماع والفهم الجيد لأهداف المقاول (خاصة فئة البطالين)، يجب على المرافق إظهار جميع العناصر المرتبطة بإنشاء المشروع والكلام باحترافية كبيرة مع المقاول بهدف وضع المشروع في المكان والطريق الصحيح.

-المرافقة تقوم في إنجاز المشاريع على مرحلتين (التخطيط والتنفيذ): فالمرحلة الأولى يقوم بها غالباً المقاول، أما التنفيذ فيعتبر نقطة الانطلاق في المرحلة العملية، التي يجب فيها وقوف الهيئة المرافقة إلى جانب المقاول، منذ انطلاق النشاط وطول فترة تنفيذ المشروع (فترة الإنشاء) (قوجيل، 2016، صفحة 108).

1.3.1.2 ميثاق الجودة لهياكل الدعم والمرافقة: من أجل ضمان احترافية هياكل الدعم والمرافقة وتجويد خدماتها وتنسيق ومواءمة أنشطتها. في هذا الإطار، وضع "المجلس الوطني الفرنسي لإعتماد المشاريع (CNCE) " ميثاقاً للجودة لهذه الهياكل الداعمة وحدد ونفذ برنامجاً تدريبياً لموظفي شبكات الدعم. يحدد الميثاق التزامات هياكل التدريب تجاه رواد الأعمال كالتالي:

- استقبال رائد الأعمال وشرح أدوار وخدمات وشروط تدخل هياكل الدعم والجمهور الذي تستهدفه؛
- التوجيه، إذا لزم الأمر ، نحو منظمة أو هيئة أخرى أو شخص أكثر ملاءمة لتلبية الاحتياجات؛
- قبول عرض المشروع والمساعدة على إتمامه وإنجاحه وتسهيل تدخل الهيئات المالية؛
- الحفاظ على سرية المشروع؛
- تعيين مراسل مسؤول عن مراقبة العلاقات؛
- توفير المتدخلين الأكفاء؛
- الإجابة وفقاً للمواعيد النهائية المحددة؛
- تسهيل توفير المعدات الملائمة للمشروع؛
- النظر في ملاحظات المنشئ لتحسين الخدمة المقدمة باستمرار؛
- يحدد الميثاق أيضاً الالتزامات المتعلقة ب: CNCE
- منح المركز الوطني الفرنسي للتعليم مهمة تعزيز ميثاق الجودة وتنظيم التقييم ومراقبة تنفيذه؛
- المساهمة في التبادلات بين الجهات الفاعلة الداعمة لإنشاء الشركات؛
- تقديم دليل على التنفيذ المطابق للالتزامات تجاه رواد الأعمال (Bertezenne & all, 2010, pp. 6-7)

2.3.1.2 ضرورة تبني نظام للجودة في هيئات الدعم والمرافقة:

أصبح من الضروري التفكير في طرق متطورة لتحسين خدمات المرافقة المقاولاتية، حيث تعتبر الجودة الشاملة منهج متكامل قائم على مجموعة من المبادئ التي تعتبر ذات تأثير كبير إذا ما تم استغلالها على أحسن وجه، يمكن أن تعتمد عليها هيئات الدعم والمرافقة المقاولاتية لتحسين

أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

ط.د. ياسين قويدر جلول/ أ.د. خليفة محمد بلكبير

جودة خدماتها، بما يضمن نجاح عملية المرافقة في إطار الثنائية (مرافق/ منشئ)، ويبين الجدول الموالي بعض السياسات المقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأثارها المتوخاة:

الجدول رقم 02: إسهامات مبادئ إدارة الجودة الشاملة في إنجاح عملية المرافقة المقاولاتية

مبادئ إدارة الجودة الشاملة	إسهاماتها في إنجاح عملية المرافقة المقاولاتية
التركيز على الزبون	-تلبية رغبات المقاول -الوصول للأداء الصحيح لعملية المرافقة التي تخدم المقاول
التحسين المستمر	-تنفيذ خدمات المرافقة بالشكل الصحيح من أول مرة -تحقيق التميز في أداء عملية المرافقة
التزام ودعم الإدارة العليا	-كسب ثقة موظفي هيئة الدعم والمرافقة -ضمان التحسين المستمر لعملية المرافقة -تحقيق رضا المقاول
التعاون والمشاركة الجماعية	-تقليل الآثار السلبية في نظام المكافآت وتقويم الأداء لموظفي هيئة الدعم والمرافقة -تشجيع العمل الجماعي بين موظفي هيئة الدعم والمرافقة
اتخاذ القرار بناء على الحقائق	-الحصول على نتائج دقيقة -وضع استراتيجيات متعددة لتحقيق جودة المرافقة
الاستثمار في الأفراد	-تحسين عمليات تقديم الخدمة وضمان استمرارها -تحقيق عمليات الإبداع والتجديد

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على (بداوي و خليفة، 2020، صفحة 6)، بتصرف.

2.2 التعلم والنمو في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

1.2.2 تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر:

حسب المادة الرابعة من (القانون رقم 18/01 المؤرخ في 27 رمضان 1422 الموافق ل 12 ديسمبر 2001 م، المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة)، تعرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأنها: "كل مؤسسة إنتاج سلع أو خدمات مهما كانت طبيعتها القانونية، تشغل من 1 إلى 250 شخصا، ولا يتجاوز رقم أعمالها السنوي 2 مليار دج، أو لا يتجاوز مجموع حصيلاتها السنوية 500 مليون دج، كما تتوفر على الاستقلالية، بحيث لا يمتلك رأسمالها ب 25% فما أكثر من قبل مؤسسة أو مجموعة مؤسسات أخرى لا ينطبق عليها تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة".

وتجدر الإشارة إلى أن تعريف الجزائر للمؤسسات المصغرة، يكون ضمن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والإحصائيات المقدمة عن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تتضمن المؤسسات المصغرة.

وילخص الجدول التالي معايير تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر:

الجدول رقم 03: تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب التعريف القانوني

عدد العمال (عامل)	رقم الأعمال السنوي (مليون دج)	الإيرادات السنوية (مليون دج)	الشاركة في رأس المال*
من 1 إلى 9	أقل من 20	أقل من 10	أقل من 25%
من 10 إلى 49	أقل من 200	أقل من 100	أقل من 25%
من 50 إلى 250	من 200 إلى 2000	من 100 إلى 500	أقل من 25%

* ويوضح هذا المعيار مدى استقلالية المؤسسة م.ص.م بحيث لا يمتلك رأسمالها ب 25% فما أكثر من قبل مؤسسة أو مجموعة مؤسسات أخرى لا ينطبق عليها تعريف المؤسسات م.ص.م.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على (سحنون، يومي: 17 و 18 أفريل 2006، صفحة 424)

2.2.2 التعلم والنمو في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

1.2.2.2 تعريف التعلم والنمو: يعرف التعلم والنمو بأنه التغيير في السلوك أو الأداء نتيجة الخبرة أو هو عملية التفاعل المتكامل المحفز بالمعرفة والخبرات والمهارات التي تؤدي إلى تغيير دائم في السلوك ونتائج العمل، تتم عملية التعلم بجميع الوسائل المتاحة من (معلومات، مهارات، تقنيات، ممارسات) (عيشوش، 2011، الصفحات 19-23).

كما يعد التعلم والنمو أحد أهم أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث يحدد هذا البعد القدرات التي يجب أن تنمو فيها المؤسسة، من أجل تحقيق عمليات داخلية عالية المستوى، التي تخلق قيمة للعملاء والمساهمين (محمد المحاسنة، 2013، صفحة 63)، ما يترتب عنه زيادة أرباح المؤسسة وانخفاض تكاليفها وبالتالي سيرها نحو تعزيز نموها واستقلاليتها المالية. ويتحقق التعلم والنمو للمؤسسة من خلال ثلاث موارد أساسية، المتمثلة في (قدرات الموارد البشرية، قدرات أنظمة المعلومات والإجراءات التنظيمية) (صبحي و آخرون، 2009، صفحة 25).

2.2.2.2 مؤشرات قياس التعلم والنمو:

وتتنوع حسب حالة ووضع الهدف المراد تحقيقه، الذي يتم تحديده عن طريق مقارنته بقيمة أو نسبة سالبة محددة سلفا مثل: مؤشر رضا العملاء، مؤشر نمو الأرباح، مؤشر رضا العاملين، مؤشر

استخدام التكنولوجيا، مؤشر الإبداع والإبتكار، مؤشر البحث والتطوير، معدل دوران الموظفين، مؤشر براءات الاختراع (عباس الخفاجي و محمد ياغي، 2015، الصفحات 54-55). كما تعتبر مؤشرات للتعليم والنمو كل من : قوة رأس المال البشري، رأس المال المعلوماتي، الرأس مال التنظيمي (تحفيز الموظفين، التدريب، نظم المعلومات، قواعد البيانات والشبكات، وثقافة المؤسسة والقيادة...) (chaker & all, 2017, p. 4226). إضافة إلى (أفكار العمال بخصوص التحسين، إمكانية تبادل المهارات، نفقات التدريب، تكرار البرامج التدريبية الجديدة، تطوير القيادة، جودة بيئة العمل، تنوع العاملين، تخطيط الاتصالات) (صبحي و آخرون، 2009، صفحة 25) نعرفنا من خلال هذا الجزء المفاهيمي، على أنواع خدمات المرافقة المقاولاتية، سواء المالية منها أو غير المالية، إضافة إلى عناصر ومبادئ تجويد هذه الخدمات، وذات الأمر بالنسبة للتعليم والنمو في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الذي تتنوع عناصره ومؤشرات قياسه بين مؤشرات مالية وغير مالية وأخرى تكنولوجية.

3. الدراسة الميدانية:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها وصولاً لإختبار فرضياتها، تناولنا في هذا الجزء، عرض وتحليل النتائج المستخلصة من أداة الدراسة، واختبار الفرضيات.

1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

استهدفت الدراسة مجتمع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشئة في إطار الوكالة الوطنية للدعم والتنمية المقاولاتية ANADE، حيث تم اختيار عينة عشوائية من 37 مؤسسة صغيرة ومتوسطة موزعة عبر بلديات إقليم ولاية عين الدفلى.

ويبين الجدول الموالي توزيع أفراد العينة على بلديات ولاية عين الدفلى:

الجدول رقم 04: توزيع المؤسسات المبحوثة على بلديات ولاية عين الدفلى.

عريب	عين الدفلى	خميس مليانة	جندل	العطاف	بن علال	مليانة	سيدي لخضر
04	07	06	03	05	03	05	04

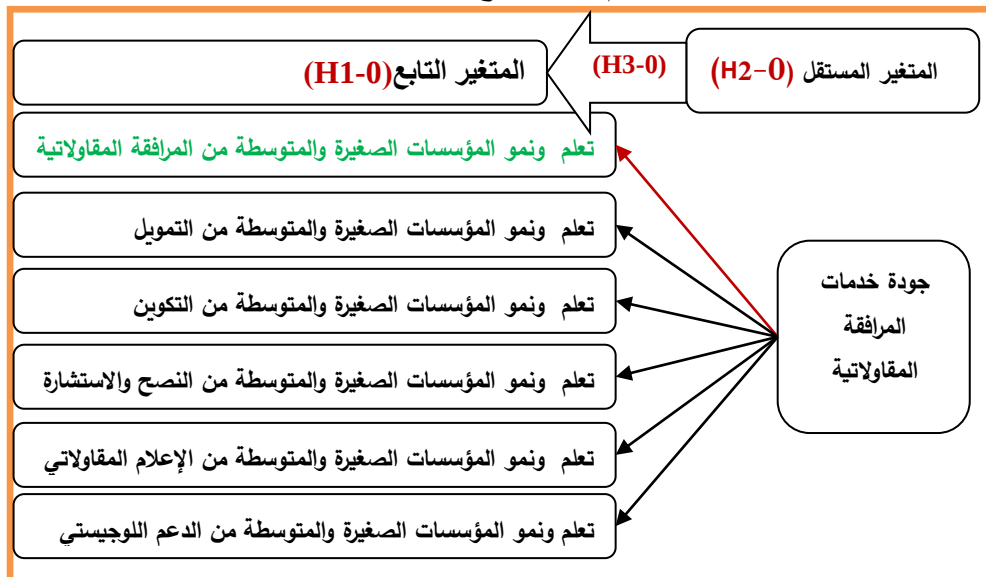
المصدر: من إعداد الباحثين

2.3. نموذج الدراسة التطبيقية:

يوضح النموذج الموالي المسار العام الذي ستتخذه الدراسة للإجابة على الأسئلة والفرضيات المطروحة.

أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
 ط.د. ياسين قويدر جلول/ أ.د. خليفة محمد بلخير

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة التطبيقية



المصدر: من إعداد الباحثين

3.3. أدوات وأساليب الدراسة: لتحقيق الهدف من الدراسة تم بناء إستبانة وتقسيمها إلى ثلاث محاور، الأول يتضمن خصائص عينة الدراسة، الثاني يتعلق بتعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات المرافقة المقاولاتية والثالث متعلق بجودة خدمات المرافقة المقاولاتية، وتم تصميمها وفق مقياس ليكارت الخماسي كما يبين الجدول الموالي:

الجدول رقم 05: درجات مقياس الدراسة (ليكارت الخماسي)

التقدير	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5
الفئة	1 - 1,8	1,81 - 2,6	2,61 - 3,4	3,41 - 4,2	4,21 - 5
المستوى	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	عالي	عال جدا

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على (بودبزة، 2022، صفحة 221)

وتمثلت أساليب الدراسة الإحصائية فيما يلي: الوسط الحسابي والانحراف المعياري، التكرار والنسبة المئوية، إضافة إلى اختبار الفا كرونباخ، اختبار الانحدار البسيط واختبار التوزيع الطبيعي.

أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
ط.د. ياسين قويدر جلول/ أ.د. خليفة محمد بلكبير

4.3. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1.4.3. الخصائص الديموغرافية: يوضح الجدول الموالي الخصائص المميزة لعينة الدراسة :

الجدول رقم 06: المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

الفئة	الوصف	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	21	56.8
	أنثى	16	43.2
السن	25-18 سنة	5	13.5
	35-26 سنة	7	18.9
	45-36 سنة	15	40.5
	55-46 سنة	10	27
	إبتدائي	6	16.2
المستوى التعليمي	متوسط	11	29.7
	ثانوي	13	35.1
	جامعي	7	18.9
التكوين المهني	لا أملك شهادة تكوين	7	18.9
	شهادة التكوين المهني المتخصص	7	18.9
	شهادة كفاءة مهنية	11	29.7
	شهادة مهارة مهنية	5	13.5
	شهادة تقني	0	0
مجال النشاط	شهادة تقني سامي	7	18.9
	تجاري	18	48.6
	خدمي	9	24.3
	إنتاجي	10	27

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول توزع عينة الدراسة لوكالة ANADE إلى: 21 ذكر و 16 أنثى من أصحاب المؤسسات، تراوحت أعمارهم بين 18 و 55 سنة وكانت أعلى نسبة للفئة العمرية من 36-46 سنة. كما كانت أعلى نسبة من حيث المستوى العلمي: للثانوي، أما التكوين المهني: كانت أعلى نسبة لشهادة الكفاءة المهنية، كما بلغت أعلى نسبة من حيث مجال النشاط: للتجارة.

2.4.3. قياس ثبات الإستبانة: وسيتم قياس الثبات باستخدام اختبار الفا كرونباخ.

الجدول رقم 07: اختبار الفا كرونباخ:

العدد	قيمة الفا كرونباخ
40	0,841

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على SPSS

بلغت قيمة معامل الثبات 0,841 لعينة وكالة ANADE، أكبر من القيمة 0,6 مما يدل على ثبات المقياس، وصلاحيته للدراسة، أي أنه سيعطي نفس النتائج في حالة إعادة توزيعه على عينة من نفس المجتمع مرة أخرى.

3.4.3. تحليل نتائج تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات وكالة ANADE:

الجدول رقم 08: مستوى تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات المرافقة

المقاولاتية لوكالة ANADE:

أبعاد المرافقة المقاولاتية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التعلم	الترتبة
التمويل	3,51	1,10	عال	03
التكوين	3,57	0,959	عال	01
النصح والإستشارة	3,42	1,128	عال	04
الإعلام المقاولاتي	3,56	0,985	عال	02
الدعم اللوجيستي	2,88	1,181	متوسط	05
المرافقة المقاولاتية	3,41	0,443	عال	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

يبين الجدول (08) أن المستوى العام لتعلم ونمو مؤسسات وكالة ANADE من خدمات المرافقة المقاولاتية جاء بدرجة عالية، ما يعكس نوعية الخدمات الجيدة التي تقدمها الوكالة وإمكانية التعلم منها. حيث جاءت كل أبعاد المرافقة بدرجة عالية ماعدا الدعم اللوجيستي الذي جاء في الترتبة الأخيرة بدرجة متوسطة. وجاء التكوين في الترتبة الأولى من حيث درجة التعلم والنمو التي مكنت العينة من: اكتساب مهارات التسيير والتسويق وإعداد التقديرات المالية وإدارة واختيار الموظفين. يليه ثانيا الإعلام المقاولاتي الذي استفادت العينة من: منشورات وتقارير الأسواق التي توفرها لها الوكالة في توضيح الرؤية الإستراتيجية لمؤسساتهم واستقادوا بالتعلم من تجارب المؤسسات الفاشلة والناجحة المعروضة عليهم، واكتسبوا الخبرة من إشراكهم في الصالونات والمؤتمرات. يليه ثالثا التمويل الذي مكن العينة من تحديد احتياجات مشاريعهم بما يتناسب مع قيمة التمويل، وتعلم كيفية التفاوض مع الوكالة والبنك، وأيضاً إجراء دورات تدريبية مدفوعة لتحسين مهاراتهم. ثم رابعا النصح والإستشارة الذي تعلمت منه العينة استغلال نصائح الوكالة في اكتشاف الموارد الغير مستغلة ودمجها والاستفادة من المشورة القانونية في تقادي المخاطر مستقبلا. وخامسا الدعم اللوجيستي الذي مكن

العينة من تعلم كيفية تقادي سيناريوهات الندرة بتوسيع وتنوع شبكة معارفهم من زبائن وموردين وإنشاء قنوات اتصال معهم، إضافة إلى تعلمهم اختيار المقر الأنسب للمشروع.

4.4.3. تحليل نتائج مستوى جودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE لعين الدفلى:

الجدول رقم 09: مستوى جودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE لعين الدفلى

جودة خدمات الوكالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الجودة	الرتبة
جودة خدمات المرافقة لوكالة ANADE	3,49	1,008	عال	01

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss

يبين الجدول رقم 09 أن المستوى العام لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE جاء بمستوى عالي، مما يعكس أن الوكالة تحرص على تقديم خدمات متميزة لمستفيديها، من خلال الحرص على تناسب الخدمة المقدمة مع احتياجات المستفيد وفترة حاجته إليها، تحسين طرق تقديمها من خلال خدمات عصرية تتميز بسرعة الإستجابة لإنشغالات المستفيدين، توفر كوادرات كفاءة وخبرة في مجال المرافقة، إضافة لتوفير المرافق والسائل الضرورية لأداء خدمات المرافقة، كما تلتزم وتتطلع لتحسين خدماتها.

5.3 اختبار فرضيات الدراسة:

سوف نقوم باختبار فرضيات الدراسة التي سبق وأن قمنا بطرحها في المقدمة.

1.5.3. اختبار الفرضية الأولى للدراسة (H1-0): من خلال نتائج المتوسط العام للمحور والمستوى العام لإتجاه العينة للجدول (08)، نستنتج أنه لا يمكن قبول الفرضية الصفرية (H1-0) ونقبل الفرضية البديلة (H1-1) حيث:

يوجد مستوى عالي لتعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لوكالة ANADE من خدمات المرافقة (التمويل، التكوين، الاستشارة، الإعلام المقاولاتية)، كما يوجد مستوى متوسط لتعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات الدعم اللوجستيكي.

2.5.3. اختبار الفرضية الثانية للدراسة (H2-0):

من خلال نتائج الجدول رقم 09:

بلغ المتوسط العام لمحور جودة خدمات المرافقة المقاولاتية: 3,49 في وكالة ANADE، بمستوى "عالي"، مما يعني رفض الفرضية الصفرية (H2-0) وقبول الفرضية البديلة (H2-1)، حيث:

يوجد مستوى عال لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية بوكالة ANADE لولاية عين الدفلى من وجهة نظر المستفيدين.

3.5.3. اختبار الفرضية الثالثة للدراسة (H3-0):

تم استخدام الانحدار البسيط بطريقة (Enter) وسوف يتم مناقشة النتائج وفقا لمستوى الدلالة، قيمة معامل التحديد وقيمة معامل الارتباط، على النحو الآتي:

قبول الفرضية الصفرية: إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05).

رفض الفرضية الصفرية: إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية المعنوية (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة.

1.3.5.3 اختبار التوزيع الطبيعي لمحاو الدراسة:

الجدول (10): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاو الدراسة

محاو الدراسة	SKWNESS	KURTOSIS
01 تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة من التمويل	-0,750	0,860
02 تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة من التكوين	-0,604	-0,420
03 تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة من النصيح والاستشارة	-0,478	0,087
04 تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة من الإعلام المقاولاتي	-0,101	-0,419
05 تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة من الدعم اللوجيستي	-0,252	-0,193
06 تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة من خدمات المرافقة المقاولاتية	-0,940	1,465
07 جودة خدمات المرافقة المقاولاتية	0,414	0,055

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss

هناك مرجعيات ترى بأن قيم kurtosis وقيم skewness يجب أن تكون محصورة بين (-2) و(+2) لكي يتم الحكم عليها بأنها تتبع التوزيع الطبيعي (Ryu, 2011, pp. 1066-1074) وهو ما نلاحظه من خلال الجدول وبالتالي فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

2.3.5.3. اختبار الفرضية (H3-0) في وكالة ANADE:

أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
ط.د. ياسين قويدر جلول/ أ.د. خليفة محمد بلكبير

الجدول رقم 11: نتائج الانحدار البسيط بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة في وكالة

ANADE

المقياس المتغير	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (r ²)	قيمة (b)	قيمة (α)	قيمة (t)	قيمة (F)	مستوى الدلالة	النتيجة
01	0,324	0,105	0,511	1,728	2,027	4,111	0.05	قبول H1
02	0,164	0,027	0,265	2,177	0,982	0,963	0.333	قبول H0
03	0,159	0,025	0,163	2,847	0,955	0,913	0.346	قبول H0
04	0,603	0,364	0,804	0,754	4,474	20,019	0.000	قبول H1
05	0,447	0,200	0,550	1,708	2,955	8,731	0,006	قبول H1
06	0,446	0,199	0,443	1,869	2,944	8,669	0,006	قبول H1

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss 25.

يبين الجدول رقم (11) أن مستوى الدلالة بلغ (0,006)، وهو أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0,05)، مما يدل على وجود علاقة تأثير ضعيفة بين جودة خدمات المرافقة المقاولاتية وتعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهذا ما يؤكد معامل الارتباط بيرسون الذي بلغ ($r=0,446$)، بينما بلغ معامل التحديد ($r^2=0,199$) وهي قيمة منخفضة جدا تشير إلى أن ما نسبته 19,9% من التغير في تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يعود لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية والنسبة المتبقية (80,1%) تعزى لعوامل أخرى (مثل عوامل لم تذكر في هذا النموذج) أو تعزى للخطأ العشوائي.

وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H3-0) ونقبل الفرضية البديلة (H3-1) المعبرة بأنه: يوجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لجودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عند مستوى دلالة (0,05). أما بصفة أكثر تفصيل فان الجودة تؤثر على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات التمويل والإعلام واللوجستيك، بينما لا تؤثر الجودة على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات التكوين النصيح والاستشارة.

4. خاتمة

تعد عملية التعلم والنمو في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أحد أهم ركائز نموها وبقائها، من خلال ما يضيفه عليها من قدرات تنافسية، تمكنها من مجابهة التغيرات المختلفة في بيئة عملها،

مما يفرض على الهيئات الداعمة لإنشاء هذه المؤسسات وضع إستراتيجيات تشمل أهم المعارف والقدرات والوسائل الضرورية لتحقيق هذه العملية والرقابة عليها وتطويرها، ولا يتأتى لها ذلك إلا من خلال تنسيق وموائمة خدماتها المختلفة مع متطلبات التعلم والنمو الخاصة بهذه المؤسسات، ولضمان تحقيق نتائج متميزة وجب تبني مبادئ وأسس الجودة التي ترقى لتحقيق ذلك.

توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- هناك تنوع لخدمات المرافقة المقاولاتية المقدمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بعين الدفلى، بين خدمات مالية كالتمويل والدعم اللوجستي وأخرى غير مالية كالنمو والإعلام والنصح والاستشارة.
- هناك تنوع في مؤشرات قياس تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين مؤشرات مالية وغير مالية وأخرى تكنولوجية.

- يختلف تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE حسب نوعية الخدمة المقدمة.

- يختلف تأثير جودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية عين الدفلى باختلاف نوع الخدمة المقدمة.

- هناك جودة عالية في خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE عين الدفلى.

- كانت نسبة تأثير جودة خدمات المرافقة المقاولاتية لوكالة ANADE على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية عين الدفلى ضعيفة وهذا راجع لضعف تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من هذه الخدمات التي تبين أنها تتميز بجودة عالية.

كما قدمت الدراسة جملة من التوصيات أهمها:

- على هيئات الدعم والمرافقة تعزيز تعلم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال بناء إستراتيجية هادفة لبناء المهارات الأساسية لإنشاء وتسيير هذه المؤسسات.

- الأخذ بعين الاعتبار إحتياجات المؤسسات خلال كل مراحل المشروع وعدم التوقف عند مرحلة إنشاء المشروع بل يجب تحيين وتكييف خدمات الوكالة بما يضمن المرافقة بعد الإنشاء.

- تتبع الفشل والأخطاء التي تقع فيها المؤسسات للتمكن من حلها في الوقت المناسب.

- الإهتمام أكثر بتحيين وتحسين برامجها التدريبية والتكوينية مع اشارك المقاولين وأصحاب الأفكار والمشاريع في تحديد الحاجيات التدريبية.

أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
ط.د. ياسين قويدر جلول/ أ.د. خليدة محمد بلكبير

- تعزيز سبل التواصل مع الجمهور المستهدف من خلال بناء أنظمة اتصال أكثر فعالية.
- تعزيز الرقابة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من دعم الوكالة.
- ضرورة تقييم ومتابعة الأداء غير المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتقويمه.
- ضرورة إقامة نهج للجودة في هيئة الدعم مبني على ركائز وأسس قويمة لتحسين المرافقة المقاولاتية انطلاقاً من المرافق إلى المنشئ.

5. قائمة المراجع:

- إبراهيم محمد المحاسنة، (2013)، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي (الإصدار 1)، الأردن: دار جرير.
- إدريس صبحي، وآخرون، (2009)، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن (الإصدار 1)، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- نعمة عباس الخفاجي، احسان محمد ياغي، (2015)، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قياس أداء المصارف التجارية (الإصدار 1)، الأردن: دار الأيام.
- إكرام بودبزة، (2022)، أثر مقاومة التغيير التنظيمي في كفاءة المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة الشركة الجزائرية لأشغال الطرق سكيكة"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال ، 11 (2).
- أمينة بن جمعة، الربيعي جرمان، (2017)، دور التكوين المقاولاتي في تفعيل التوجه نحو انشاء مؤسسة صغيرة أو متوسطة-دراسة حالة، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية ، 3 (2).
- إيمان بدوي، يعقوبي خليفة، (2020)، اعتماد مبادئ إدارة الجودة الشاملة كآلية لدعم وإنجاح المؤسسات الناشئة، مجلة نور للدراسات الاقتصادية ، 6 (11).
- عبد الفتاح بوخمخم، صندرة سايبني، (2006)، دور المرافقة في دعم إنشاء المؤسسة الصغيرة، مجلة الاقتصاد والمجتمع ، 4 (4).
- فاطمة الزهراء غضبان، بختة حداد، (2019)، دور المرافقة المقاولاتية في تحسين ممارسة التسويق في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة-دراسة حالة الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب، مجلة المؤسسة ، 8 (1).
- محمد علي الجودي، (2016)، الإعلام المقاولاتي ودوره في تحفيز روح المقاولاتية لدى الشباب الجزائري، مجلة دفاتر اقتصادية ، 7 (2).
- مليكة مدفوني، شهلة قدي، (2021)، دعم ريادة الأعمال بالمملكة العربية السعودية، تجربة "مركز واعد"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال ، 04 (01).

- خيرة عيشوش، (2011)، التعلم التنظيمي كمدخل لتحسين أداء المؤسسة-دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، مذكرة ماجستير، تلمسان، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد.
- محمد قوجيل، (2016)، دراسة وتحليل سياسات المقاوالاتية في الجزائر - دراسة حالة، أطروحة دكتوراه، ورقلة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، شعبة علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح.
- محمد قوجيل، محمد حافظ بوعابة، (2011)، المرافقة في إنشاء المشاريع الصغيرة تحليل نظري وإسقاط على الواقع الجزائري، الملتقى الوطني حول إستراتيجيات التنظيم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ورقلة.
- سمير سحنون، (يومي: 17 و 18 أفريل 2006)، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومشاكل تمويلها بالجزائر، الملتقى الدولي حول: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، سيدي بلعباس.
- حورية زيتوني، (2022)، محاضرة بعنوان الأجهزة المختصة في المرافقة المقاوالاتية، مقياس مقاوالاتية، سنة أولى ماستر، تخصص اقتصاد العمل. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تيارت.تم الاطلاع عليه بتاريخ 20/10/2022، على الموقع <http://moodle35.univ-tiaret.dz/enrol/index.php?id=3296>
- القانون رقم 18/01 المؤرخ في 27 رمضان 1422 الموافق ل 12 ديسمبر 2001 م، المتضمن القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة المتوسطة، الجريدة الرسمية.
- Ben Mahmoud-Jouini, S., & all. (2010). La recherche- accompagnement : entre accompagnement et recherche- intervention. *revue de l'entrepreneuriat* , 9 (2).
- Bertezenne, S., & all. (2010). Improving the quality of the coaching process for entrepreneurship: a study of the case of France. *EXILLENCE EN SERVICE*. https://www.researchgate.net/publication/306286518_Improving_the_quality_of_the_coaching_process_for_entrepreneurship
- chaker, F., & all. (2017). A Critical Evaluation of Sustainability Balanced Scorecard as a decision Aid Frame work. *International journal of applied engineering research* , 12 (14).
- Ryu, E. (2011). Effects of skewness and kurtosis on normal-theory based maximum likelihood test statistic in multilevel structural equation modeling. *Behavior Research Methods* (43).

6. ملاحق

عبارات محاور الإستبانة

أثر جودة خدمات المرافقة المقاولاتية على تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

ط.د. ياسين قويدر جلول/ أ.د. خليفة محمد بلكبير

المحور 01: تعلم ونمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خدمات المرافقة المقاولاتية	
مظاهر التعلم والنمو من خدمات النصص والإستشارة	مظاهر التعلم والنمو من خدمات التمويل:
توفير الوكالة دراسات وقياسات متعلقة بالمشاريع كدراسات الجدوى يساعدنا في إعداد نماذجنا الخاصة. توفير الوكالة خدمة الرقابة والمراجعة المالية والمحاسبية الداخلية يساعد في تصحيح أخطائنا. تساعدنا نصائح الوكالة في اكتشاف موارد المؤسسة غير المستغلة وإدماجها. تساعدنا المشورة القانونية المتعلقة بالمعاملات المالية لتفادي المخاطر. تتصحن الوكالة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم المعلومات التسويقية والمحاسبية لتعلم ربح الوقت والجهد والتكلفة.	التمويل مكننا من توفير العمالة ذات الخبرة والكفاءة العالية. تعلما تحديد احتياجات المشروع بما يتناسب مع قيمة التمويل . تعرفنا على البنك الممول وشروط السداد والضمانات. تعلما إنجاز الوثائق والتقديرات المطلوبة في الملف المالي. تعلما كيفية التفاوض مع الوكالة أو البنك. تمكنا من اقتناء ودمج معدات تكنولوجية حديثة في العمل. تمكنا من إجراء دورات تدريبية مدفوعة لتحسين مهارتنا.
مظاهر التعلم والنمو من خدمات الإعلام المقاولاتي	مظاهر التعلم والنمو من خدمات التكوين:
اطلاعا على تجارب المؤسسات الفاشلة والناجحة يفيد بالتعلم منها. إعلامنا بجديد البنوك ومؤسسات الإقراض يفيدنا في المفاضلة بين العروض واختيار التمويل الأنسب لمشاريعنا. إعلامنا بالصالونات والمؤتمرات والدورات المنعقدة بفيد المؤسسة ويكسبها خبرات جديدة ومتنوعة. تعلما الوكالة بالمناقشات وعروض المشاريع التي نهما لننعمل اقتناص الفرص. تعلما الوكالة بالمنشورات والتقارير المالية حول الأسواق لتوضيح الرؤية الإستراتيجية.	تعلما كيفية إعداد تقديرات النشاط لتحديد جدواه الاقتصادية. تعلما الطرق المختلفة للحصول على التمويل. تعلما فهم الوثائق المالية والمحاسبية والتعامل معها. تعلما كيفية تحديد تكلفة الإنتاج وتسعير المنتجات. تعلما طرق اختيار الموظفين وإدارة شؤونهم من تأمين، تقسيم المهام، أجور، طرق التحفيز . تعلما مهارات التسويق وكيفية إعداد الخطة التسويقية. تعلما كيفية إدارة العلاقات مع مختلف العملاء : موردين، زبائن، موزعين. تعلما إعداد خطة التدفق النقدي والتحكم في المدخلات والمخرجات من السيولة النقدية.
مظاهر التعلم والنمو من خدمات الدعم اللوجستي	
تمكنا من إنشاء شبكة معارف من الموردين والزبائن وأصحاب النشاط المشترك.	
تعلما إختيار المقر الأنسب لإقامة المشروع قريب من الزبائن والموردين.	
علمتنا الوكالة التأكد من سلامة آلات ومعدات النشاط قبل اقتنائها.	
تمكيننا من إنشاء قنوات اتصال مع الزبائن والموردين.	
علمتنا الوكالة تنوع مصادر التوريد لتفادي سيناريوهات الندرة.	
المحور 02: جودة خدمات المرافقة المقاولاتية	
يتناسب زمن تقديم الخدمة مع فترة الحاجة إليها.	تتناسب الخدمة المقدمة من طرف الوكالة مع احتياجات المستفيد.
تتابع الوكالة المستفيد وتسجل بدقة تفاصيل مشروعه وتضمن سريتها.	يتميز موظفي الوكالة من مستشارين ومكونين وإعلاميين بالكفاءة والخبرة اللازمة لأداء خدمة المرافقة.
تلتزم الوكالة بتحسين خدماتها وتتطلع لخدمة أفضل ترضي الجميع.	تتوفر الوكالة على الوسائل الحديثة والمرافق الضرورية لأداء خدمات المرافقة.
تقدم الوكالة خدمات إلكترونية كالتسجيل، التكوين والإستعلام عن بعد.	تكيف الوكالة خدماتها حسب كل مرحلة من إنشاء المشروع (قبل، أثناء، بعد).