دور السياسات الحكومية في دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دراسة تجارب بعض الدول

The role of government policies in supporting small and medium enterprises to use ICT Study of the experiences of some countries

شادلي شوقي [1،*]

[1] مخبر الجامعة، المؤسسة والتنمية المحلية المستدامة جامعة قادي مرباح ورقلة ، الجزائر (chadlich2@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 2018؛ **تاريخ القبول:**2018؛ **تاريخ النشر:** 01 ديسمبر 2019

ملخص: الدراسة إلى التعرف على مختلف السياسات الحكومية التي وضعتها الدول مستعرضين التجربة الكندية، المصرية والجزائرية، ودورها في دفع وتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والوقوف على مختلف المشاكل التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى محاولة تقييم مختلف السياسات الحكومية والعمل على إيجاد الحلول لضمان فعاليتها لحل المشاكل التي تواجه المؤسسات والوقوف على الدور الذي يجب على الحكومة أن تضطلع به وذلك في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة نقص الموارد المالية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، هناك العديد من الأدوات التي يمكن للحكومات وضعها خصيصا للتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتبني لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الكلمات المفتاحية : سياسات حكومية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، تجارب دولية، مؤسسات صغيرة ومتوسطة ، تبني.

Abstract: The study aims identify the various government policies developed, a review of the Canadian, Egyptian and Algerian experience and their role in promoting and encouraging information and communication technology access and use by small and medium enterprises and to identify different challenges facing small and medium enterprises, and trying to evaluate various government policies also trying to find solutions to ensure their effectiveness for the problems facing enterprise and to identify the role that the government should play in light of the challenges facing small and medium enterprises, especially lack of financial resources. The most important findings of this study, there are many specifically tools that can be used to achieve governments goals to encourage the *a*doption of ICTs by small and medium Enterprises.

Keywords: government policies , ICTs, International Experiences, SMEs, Adoption .

* المؤلف المرسل.

تمهيد:

تلعب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دورا مهما في اقتصاديات الدول حيث ثبت دورها في المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية وتوفير مناصب الشغل، بالإضافة إلى قدرتها على التأقلم مع مختلف التحولات؛ غير أنها تعاني في الجزائر كغيرها من المؤسسات في باقي الدول من العديد من المشاكل، لكن مع التطور التكنولوجي برزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثبتت قدرتها على حل المشاكل و إمكانية رفع أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في بيئة أصبحت تعتمد على هذه التكنولوجيا إلا أن هذه المؤسسات وجدت أمامها العديد العوائق التي تقف أمامها لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يتطلب ذلك تدخل الدولة.

من خلال هذا سعت الجزائر كغيرها من الدول إلى وضع سياسة حكومية، محاولةً تجسيد برامج خاصة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، آملة في نجاحها. انطلاقا من خلال هذا سوف نحاول الإجابة على الإشكالية الرئيسية التالية: **الى أي مدى استطاعت مختلف السياسات الحكومية الموضوعة الرفع من معدل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟**

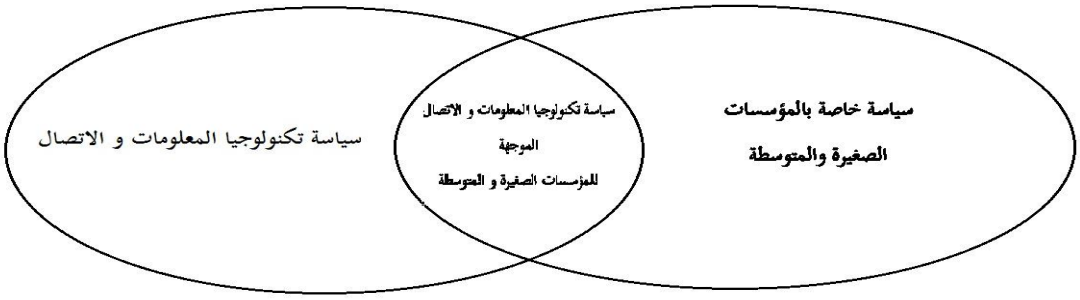
1. إشكالية النجاح المحدود للتدخلات الحكومية:

تعرف السياسة الحكومية على أنها: "وثيقة مكتوبة من قبل الجهات الحكومية الفاعلة بحيث تقدم رؤيتها لقضية تحتمل أن تكون إجراء عاما، يهتم بالجوانب القانونية، التقنية، العملية والتشغيلية لهذا العمل"، ويمكن أيضا تعريفها على أنها:" كل عملية يقرر من خلالها المسؤولون المنتخبون اتخاذ إجراء عام بشأن قضية تتطلب تدخل بعض الجهات الفاعلة الحكومية أو غير الحكومية"[1] وفي تعريف آخر هي "عبارة عن تسلسل النشاطات، القرارات أو الإجراءات، المتناسقة متخذة أساسا من طرف أعوان النظام السياسي والإداري للدولة من أجل حل مشكل جماعي متعلق بالمجتمع؛ هذه القرارات تؤدي إلى أعمال رسمية على الأقل ذات طبيعة تصحيحية تهدف إلى تغيير سلوك الجماعات المستهدفة، والتي تعتبر مصدر المشكل المراد حله"[2] ومن خلال هذا نستنتج أن السياسات الحكومية هي البرامج الناتجة عن القرارات التي تضعها السلطات العامة حيز التنفيذ في قطاع معين وهذا بغية حل المشاكل؛ فالسياسة الحكومية متواجدة دائما بوجود المشاكل المطروحة، ومن خلال هذا فان السياسات يجب وضعها وفق الاحتياجات الجديدة التي تظهر والحلول المقترحة لذلك.

في هذه الدراسة نتناول السياسات الحكومية المنتهجة لإيجاد حلول لتشجيع المؤسسات الصغيرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا أمام تحديات اقتصاد السوق الذي يفرض عدم التدخل في قطاعات معينة، فحسب **Alain Rallet** و **Fabrice Lequeux** فان عدم تدخل الدولة وترك كل شيء لديناميكية السوق يضع اللامساواة في تغطية المناطق من خلال البنى التحتية للاتصال، وهنا تطرح إشكالية هل ديناميكية السوق تستطيع خدمة جميع المناطق؟ أو هل يستدعي تدخل الدولة[3] لتفادي عزل مجموعات من المجتمع مكونة ما يعرف بالمجموعات المعزولة؟ وبهذا يظهر أهمية التحديات التي تقف أمام وضع السياسات الحكومية الفعالة.

لكن من جهة أخرى يرى[4] **Vadim Kotelnikov** أن سبب محدودية نجاح التدخلات الحكومية لتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يعود لعدم تركيز العديد من الحكومات في سياساتها صراحة على كيفية التأثير في توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فقد ركزت جهود الحكومات إما على نمو قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو اقتصارها على دعم نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لوحدها، ولكنها لم تركز على دمج المجالين لتنفيذ سياسات مستهدفة، وبما أن معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي يمكن أن تستفيد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تنتمي إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فإنها لم تتمكن من الحصول على النتائج المرجوة والشكل رقم 1 يوضح ذلك .

الشكل رقم 1:أشكال التدخل الحكومي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة



المصدر: **Vadim Kotelnikov, OpCit,p13**

1.1 السياسة الخاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعتبر السياسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءا من السياسات الاقتصادية؛ وتطورت هذه السياسات في السنوات العشر الأخيرة؛ فتعتبر اليوم سياسات عامة لدعم النمو والشغل، الرفع من الإنتاجية، تحسين تقديم الخدمات العمومية والخاصة وتجسيد أهداف سوسيواقتصادية عامة في مجالات الصحة، التربية، التغيرات المناخية، الفعالية الطاقوية، التنمية الاجتماعية، وبهذا فان تطبيقات وخدمات تكنولوجيات المعلومات والاتصال أضحت أداة للسهر على استدامة كل القطاعات الاقتصادية، وبهذا فانه من المهم تقييم السياسات وذلك لضمان تجسيدها بطريقة كفؤة وفعالة[5]، يكون هذا من خلال تنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كإنشاء البنية التحتية، الاستثمار في البحث والتطوير، تسهيل نقل التكنولوجيا، إنشاء حظائر للعلوم، إنشاء الأطر القانونية وغيرها من الحلول.

2.1 سياسة خاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

و هي تركيز الحكومة على دعم نمو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لوحده كتقديم خدمات التمويل والاستشارات التجارية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تبسيط إجراءات التسجيل، تقديم إعفاءات ضريبية، وإنشاء مراكز للاحتضان.

3.1 سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:

يتم التركيز على دمج السياستين معا لتنفيذ سياسة متكاملة لتبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع البحث عن العوائق التي تقف أمام تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2. السياسات الحكومية الموجهة لتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تسعى الدول للبحث على حلول من خلال برامج خاصة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من أجل رفع استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تعاني من عوائق تحول دون استخدامها لها، وهذه الأخيرة لها حلول ضمن سياسات يمكن أن يتم تصورها حسب **Vadim Kotelnikov** لتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق المحاور التالية:

1.2 البنية التحتية:

يمكن للحكومات أن تساعد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على خفض تكاليف اتصال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا من خلال زيادة التغطية وتوسيع بنيتها التحتية وتقديم الدعم وتشجيع مقدمي خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الحصول على خصومات، وعروض خاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتجهيز الحاضنات بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بتكلفة منخفضة أو السماح بطرق بديلة للاتصال كنقل الصوت باستعمال بروتوكول الإنترنت، وإلغاء القيود المفروضة عليها، و لكن تميل الحكومات في العالم إلى حظر عملية الاتصال عبر بروتوكول الإنترنت **(VoIP)** و هذا بسبب منافسة هذه التقنية لشركات الاتصالات المملوكة للدولة و التي تكون في الغالب مجانية ، وعدم استفادتها من إيرادات رسوم المكالمات الدولية الواردة، إلا أنها تساعد على تحفيز النمو والاستثمار، وفرص العمل؛ و لكن فكرة التقليل من رسوم المكالمات الدولية بنسبة **75%**[6] ، ودعم البنية التحتية الوطنية والمشاركة في تعزيز اعتماد التجارة الإلكترونية، تعد العوامل المهمة و التي تحتاج إلى إعادة النظر فيها من قبل صناع القرار في الدولة[7].

إن تدخل السلطات الحكومية لدفع المؤسسات بشكل عام، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بشكل خاص لامتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال يكون على مستويين؛ فمن ناحية تطوير البنية التحتية التكنولوجية والاتصال فانه يسمح للمؤسسات بالاتصال، ومن ناحية أخرى يتطلب الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث تكون التكنولوجيا سواء كانت معدات وبرمجيات متاحة في السوق و لكن تضطر الدول النامية أغلبها إلى استيراد المعدات من البلدان الصناعية. كما يؤدي توفير مؤسسات للخدمات والحواسيب التي تضمن على الأقل توفير إمدادات ثابتة من الأجهزة والبرمجيات والدعم الموثوق والصيانة إلى تقليل مخاطر و سلبيات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، التي لا يمكنها في أغلب الأحيان أن تُكَون فريق فني مناسب يمكنها من دعم تشغيل نظم المعلومات في المؤسسة، وبالتالي الاستعانة بمؤسسات متخصصة من خارج المؤسسة[8] ؛ ومع افتقار العديد من الدول النامية إلى بنى تحتية للاتصال وتوفير خدمات انترنت فعالة بالإضافة إلى احتكار القلة من الأفراد أو الدولة للقطاع يؤخر تطور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما ينجر عنه عدم مقدرة أو تأخر تغطية كل المناطق في الدولة، وبالتالي صعوبة وصول بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأبسط وسائل الاتصال، وبالتالي وضع سياسة فعالة يعد مهما من خلال برامج لتطوير البنية التحتية التكنولوجية للدولة وتحرير القطاع للخواص.

2.2 حوافز مالية وضريبية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعاني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة المصغرة منها من ارتفاع التكاليف، والتي تعاني من نقص الموارد المالية ومحدوديتها، وفي ظل المنافسة تحاول المؤسسات دخول عالم الاقتصاد الرقمي إلا أن تكلفة الأجهزة والوصول إلى الإنترنت والتجارة الالكترونية تعد من الحواجز التي تقف أمام توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدامها، فتكلفة الوصول إلى الإنترنت غير المحدود واقتناء الحاسوب خاصة في الدول النامية مرتفعة مقارنة بالدول المتقدمة[9] ، أين يتم ابتكار معظم الحلول التكنولوجية؛ ويرى[10] **Luca Grilli** إضافة إلى مجموعة من الدراسات نذكر من بينها دراسة لـــ **G. Kannabiran** و**P. Dharmalingam** [11]، لـــ **Gbolagade Adewale** وآخرون[12] ، **Lukasz Arendt** [13]، **Abdel Nasser H. Zaied** [14] أن الموارد المالية المحدودة تعد عائقا يقف أمام تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتأخر اقتنائها نظرا للتكلفة المرتفعة؛ إضافة إلى هذا فهناك تكاليف تنجر عن الصيانة، والتطوير [15] و بالتالي فان **Jamil Chaabouni** [16] يجد في توفير الدعم الحكومي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وغيرها من التدابير المالية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل موجه يمكن أن يكون له أثر ايجابي بحيث يحفز الاستثمار في هذه التكنولوجيات بسبب هشاشة القاعدة المالية لبعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

فمع انعدام أو وجود خيارات محدودة للتمويل المخصصة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، يكبح هذا المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على اقتناء العتاد اللازم؛ وبالتالي لا يمكن جعل الاستثمارات أكبر في هذه الفئة من المؤسسات [17]. وهذا ما يضع الدولة أمام خيار دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال الائتمان الضريبي **(Tax Credit)** لاقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يُعَبر الائتمان الضريبي عن خصم نسبة معينة من تكلفة الأصل في سنة الحصول عليه من الضريبة المستحقة في السنة الحالية، فهو إعفاء جزئي من الضريبة؛ إذ يؤثر في العبء الضريبي مباشرة فينقصه[18] ، وبالتالي فهو إجراء حكومي خاص لتشجيع إدماج و استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، و يهدف هذا الإجراء إلى إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في الدولة بصفة عامة أو لإقليم معين فيها، وهذا يسمح للمؤسسات المقبولة للحصول على الائتمان الضريبي، ويُحَدد فيها أيضا قطاعات ومجالات النشاط المعنية، ويكون هذا وفق عقد يحدد الأعمال التي تدخل ضمن المسموح به، كما أن الائتمان الضريبي يوضع لفترة معينة، لأنه يدخل ضمن برنامج لسياسة محددة مكانيا وزمنيا[19]؛ وعكفت العديد من الدول على استخدامه، ومن الأمثلة على ذلك ايطاليا التي وضعت برنامجا لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال الائتمان الضريبي، وهذا للاستثمار في التجارة الالكترونية[20] .

أما الجهود الماليزية[21] المبذولة التي تجاوز إنفاقها لـــ **782**مليون دولار على تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث ارتفع معدل الاستثمار بين سنتي **2002** و**2007** الى **11.4 %** بالإضافة إلى توقيع اتفاقية بين جمعية الصناعات الصغيرة والمتوسطة الماليزية وشركة الاتصال الماليزية مذكرة تفاهم لزيادة استخدام النطاق العريض بين الصناعات الصغيرة والمتوسطة ومع ذلك فان المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مازالت تسجل تأخرا في استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فنجد حوالي **10.1 %** من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فقط استخدمت برمجيات إدارة العلاقة مع العملاء، **13%** للتصنيع بمساعدة الحاسوب و**24.8%** للتصميم بمساعدة الحاسوب، ومن بين كل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فان **30%** فقط لديهم موقع الكتروني؛ حيث وجد أن معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مدركة للفوائد المحتملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولكن غير متأكدين من كيفية اختيار الحلول الالكترونية المثلى.

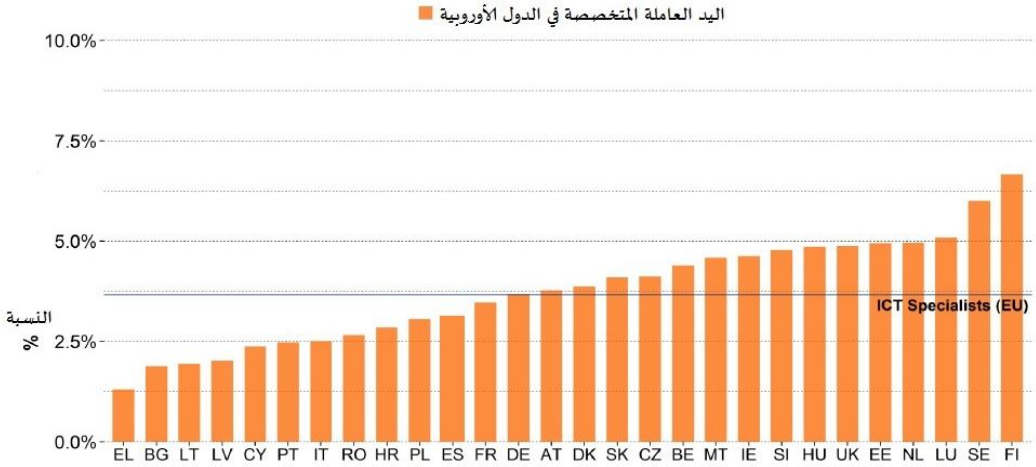
3.2 تدريب العمال على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة :

في البداية كانت الفجوة الرقمية تقتصر فقط على الوصول المادي لكن اليوم ظهرت تصنيفات تحوي وتَفْصل بين الفئة الماهرة وغير الماهرة، وبالتالي فان الامتلاك التفاضلي للمهارات الرقمية اليوم يعد واحدا من العوامل المهمة حيث تزداد مع التطور التكنولوجي وبالتالي فان التغييرات الحاصلة اليوم تتطلب مهارات جديدة، وإهمالها يؤدي إلى اتساع الفجوة في استخدام التكنولوجيا[22] ؛ بالاضافة إلى أن نقص الخبرة الداخلية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد حاجزا أمام المؤسسات و ينتهي هذا إلى ظهور بيئة صعبة للاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة[23]؛ فيرى **Chalermsak** و**Nitaya** أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعاني العديد من العوائق التي تقف أمامها لتبني الإبداع في التجارة الالكترونية، عكس المؤسسات الكبيرة التي لديها تستخدم تقنيات متقدمة في التجارة الالكترونية نظرا لتوفرها على المهارات لإدارة هذا النوع من العمليات[24] .

حسب النتائج التي توصل إليها **Seng Chee Lim** وآخرون في دراسته للمؤسسات الماليزية سنة **2017** فان المؤسسات تواجه عائق التكوين التقني و الذي يتمثل في كيفية استخدام والتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي فان الدعم والدورات التدريبية سوف يساعدها للتغلب على الخوف من استخدامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال[25]، فاليد العاملة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة جدا لتشغيل واستخدام وصيانة والتعامل مع التكنولوجيات التي سوف تستخدمها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، غير أن هذه

الفئة من اليد العاملة المتخصصة نادرة في معظم دول العالم، فمن خلال الشكل رقم **3** نلاحظ أن متوسط نسبة تمثيل اليد العاملة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدول الاتحاد الأوروبي مقارنة بإجمالي اليد العاملة ما نسبته **3,75 %** وهي نسبة ضعيفة جدا.

الشكل رقم 3:نسبة تمثيل اليد العاملة المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدول الاتحاد الأوروبي



المصدر: **Eurostat,communitysurvey on ict usage in households and by individuls,2016,p16**

فحسب **GUILLOUX** يرى أنه يجب على بعض الكفاءة أن تُدَعَم في ظل نقص الكفاءات، وهذا للقيام بالأعمال التي تعتمد على بعض التقنيات المتطورة التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالكفاءات هي ناتجة عن تفاعل بين المعرفة والخبرة خلال القيام بالعمل لأنها عملية قابلة للتطوير وبناء مستمر فيجب على العامل زيادة معارفه في المجالات التقنية؛ والتعلم لإتقان استخدام الأدوات، كالبريد الإلكتروني والإنترانت، وغيرها من التقنيات الأخرى[26]. فتخصيص الحكومات للموارد المالية لتوفير التكنولوجيا غير كاف وإنما يجب التركيز أيضا على توفير فرص الحصول على التدريب والتعليم وخلق المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة[27]، والذي يتطلب موارد وبرامج يصعب على المؤسسات الصغيرة توفيرها؛ فيرى **Vadim Kotelnikov** أنه رغم وعي أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يقابلها مصاريف التدريب و التي لا تتوافق مع قلة الموارد المالية التي تعني منها هذه الفئة من المؤسسات[28]، وبالتالي فعلى الحكومات وضع برامج لتدريب عمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى تحضير الطلبة المتخصصين من خلال التربصات في المؤسسات لإدماجهم في المستقبل وهذا وفق عقود مسبقة مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

4.2 القوانين:

تعتبر القوانين أهم محور حيث أن اقترح الإجراء ضمن تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي[29] فاعتبر من أهم الإجراءات المهمة التي يجب الاهتمام به من قبل الحكومات لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للوصول و إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتمثل في سن الحكومات للقوانين والإطار التنظيمي والخدمات العامة، التي يمكن أن تخلق بيئة من شأنها أن تشجع وتحفز نمو التجارة الإلكترونية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛ والذي مازالت تفتقر إليه العديد من الدول خاصة النامية منها.

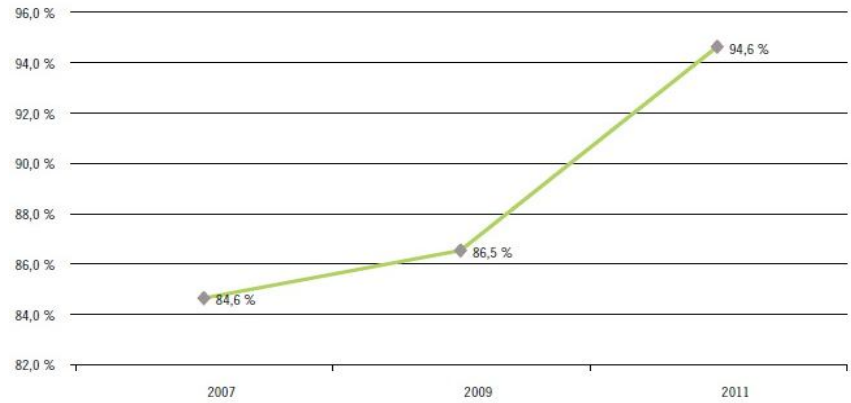
3.دراسة بعض التجارب الدولية :

تحاول العديد من الدول المحافظة على مستوى استخدام مؤسساتها الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هناك من تحاول مضاعفة معدلات استخدام مؤسساتها للتكنولوجيا، وبالتالي البحث عن حلول من خلال وضع سياسات وبرامج سعيا منها رفع معدلات استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستفادة منها وسنحاول من خلال هذه التجارب الدولية التعرف على مختلف السياسات والبرامج المستخدمة.

1.3 التجربة الكندية:

سعيا منها للدخول إلى اقتصاد رقمي قوي سطرت الحكومة الكندية العديد من برامج الدعم التي تسعى من خلالها لتشجيع توجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الحفاظ على ما اكتسبته من مكاسب خلال سنوات مضت حيث ترتب كندا من أحسن الدول التي تستخدم مؤسساتها الصغيرة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال فحسب دراسة قام بها مركز تسهيل البحث و الإبداع في المنظمات **(CERFIO)** فان **92.8%** من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تستخدم الانترنت لتصل إلى **100%** في المؤسسات المتوسطة، حيث انتقلت خلال خمس سنوات منذ سنة **2007** من **84.6%** إلى **94.6%** و الشكل رقم **4** يبين ذلك.

الشكل رقم4 :معدل تطور استخدام الانترنت من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الكندية



المصدر: **CEFRIO, NetPME 2011 – L'utilisation des TIC par les PME canadiennes et québécoises,2011,p26**

يقدر معدل امتلاك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للمواقع الالكترونية بـــ **69.8%**، حيث قامت **65.9%** من المؤسسات بعمليات الشراء عبر الانترنت فقد تضاعفت مقارنة بـــسنة **2007**، بينما لم تسجل هذه النسب في استخدامها لبرمجيات التسيير كبرنامج تخطيط موارد المؤسسة و إدارة العلاقة مع الزبائن أين تسجل نسب تقدر بـــ **24.9%** و**23.9%** على التوالي ويعود هذا الفضل في تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى السياسة الحكومية التي وضعتها كندا من خلال برامج وآليات التي تم تفعيلها من خلال الائتمان الضريبي وتسطير برامج تدريبية و غيرها.

1.1.3 برنامج دعم البحوث الصناعية (PARI-CNRC): و يوجه لتشجيع الطلبة للدراسة و التكوين في تخصصات مرتبطة بالاقتصاد الرقمي بالإضافة إلى وضع قانون لتطوير حقوق الملكية يتماشى مع الاقتصاد الرقمي في سنة **2011** خصص لها **4.3** مليار دولار من خلال برنامج البنية التحتية للمعرفة **(PIDS)** و تهيئة البحوث الدقيقة بغلاف مالي يقدر بـــ **728** مليون دولار [30]

2.1.3 الائتمان الضريبي : تم الاعتماد على الائتمان الضريبي وهذا كامتيازات لدعم الحكومة الكندية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمساعدتها وتشجيعها على إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ضمن أولوياتها، ومن أجل ذلك سعت الحكومة الكندية إلى منح هذا النوع من الائتمان، بحيث يمكن للمؤسسة المقبولة من استرجاع مصاريف شراء معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفق شروط وعتاد محدد مسبقا لقبوله ضمن الاستفادة التي لا تتعدى قيمة الائتمان مبلغ **50000** دولار ، و يهدف هذا الإجراء الضريبي لتعزيز وتطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، ويتم استرجاعه في الفترة المحددة للبرنامج و أن يكون على الأقل **50%** من نشاطها ينتمي إلى مجالات النشاط المقبولة[31].

3.1.3 برنامج تدريب وتربص الطلبة: أدرج ضمن المخطط الاقتصادي الكندي نوع آخر من الدعم الحكومي من خلال الاستثمارات لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهذا بوضع برنامج التربصات في المؤسسات الصغيرة **(PSPE)**[32] سنة **2010** مخصص للطلبة المشرفين على التخرج ضمن برنامج خصصت له الحكومة مبلغ **1,375** مليون دولار ويمكن أن يصل عدد المتربصين كل سنة إلى **400** متربص بالإضافة إلى توفير **400** مؤسسة صغيرة ومتوسطة، بمبلغ دعم يصل إلى **3,5** مليون دولار؛ وتستفيد المؤسسة التي تقبل تربص الطلبة لمدة أربعة أشهر من إعانة مالية، بالإضافة إلى **75 %** كتعويض على المصاريف؛ بالإضافة إلى هذه البرامج خصص مبلغ **17.5** مليون دولار ليستمر هذا البرنامج إلى غاية نهاية سنة **2014**؛ حيث تُمَكن التربصات من استفادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الطلبة من خلال انجاز الطلبة لمشاريع تمس استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة التجارة الالكترونية، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية والرفع من تنافسية المؤسسة من جهة وتوظيف الكفاءات المتخصصة المتخرجة حديثا من الجامعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة أخرى[33].

2.3 التجربة المصرية:

تحاول مصر كباقي الدول وضع سياسات من خلال برامج قصد تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقد أظهرت النتائج أنّ المؤسسات الصغيرة التي تمارس التجارة الدولية هي أكثر ثقة بشأن المستقبل وتعتمد على الأدوات المتاحة على الإنترنت أكثر من تلك التي لا تستخدمها، وتعتمد **52%** من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المصدرة على الأدوات المتاحة على

الإنترنت في **75%** من مبيعاتها الدولية، و يوافق **65%** منهم على أنّ استخدام الأدوات المتوفرة على الإنترنت لبيع منتجاتهم حول العالم أدى إلى رفع عائداتها[34] ، وتراهن مصر من خلال وضع برنامج دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى برامج التأهيل نعرضها فيما يلي:

1.2.3 برنامج دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (ICT4M/SME): تم وضع برنامج دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالتعاون مع هيئات كمركز البحوث للتنمية الدولية **(IDRC)** ودُول في إطار التعاون كاليابان حيث يتكون البرنامج من مشاريع متعددة تصب بشكلٍ أساسي باتجاه تنمية القطاع الخاص بهذه المؤسسات في مصر، ويهدف البرنامج إلى بناء قدرات لـــ **3000** مؤسسة صغيرة ومتوسطة بمعدل **1000** مؤسسة لكل سنة[35] ، ويقوم كل مشروع من هذه المشاريع بتسليط الضوء على مدى التقدم الذي تم إحرازه خلال مراحل عمل البرنامج ومن خلال التعاون المتبادل مع عدد من الأطراف المعنية وهي:[36]

1.1.2.3 مراحل تطبيق البرنامج: يقوم كل مشروع من هذه المشاريع بتسليط الضوء على مدى التقدم الذي تم إحرازه خلال مراحل عمل البرنامج ومن خلال التعاون المتبادل مع عدد من الأطراف المعنية وهي:[37]

- المرحلة الأولى: تم انطلاق العمل بالبرنامج في شهر جويلية من سنة **2006** تحت عنوان "برنامج الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتنمية المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في مصر **"ICT4MSMEs** وهو مشروع يستمر لمدة ثلاث سنوات بتمويل من مركز البحوث للتنمية الدولية .
- المرحلة الثانية: وفي شهر أوت **2008**، قام الصندوق الائتماني للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بإطلاق المرحلة الثانية للبرنامج من خلال إقامة شراكة مع برنامج "إمكانيات بلا حدود" الذي تقدمه شركة مايكروسوفت كأداة لتنفيذ مشاريع هذه المرحلة من البرنامج تحت عنوان "برنامج الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتطوير المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في مصر"، وقد بدأ العمل به في جويلية **2009** تحت عنوان "استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تنفيذ خدمات الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة بالقرى المصرية"، حيث تم تنفيذ هذا المشروع من خلال الشراكة بين الصندوق الائتماني للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومجموعة البنك الإسلامي للتنمية، ويهدف إلى وضع برنامج لبناء قدرات المتخرجين الجدد من الطلبة وأيضا المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك لتلبية احتياجات سوق العمل.

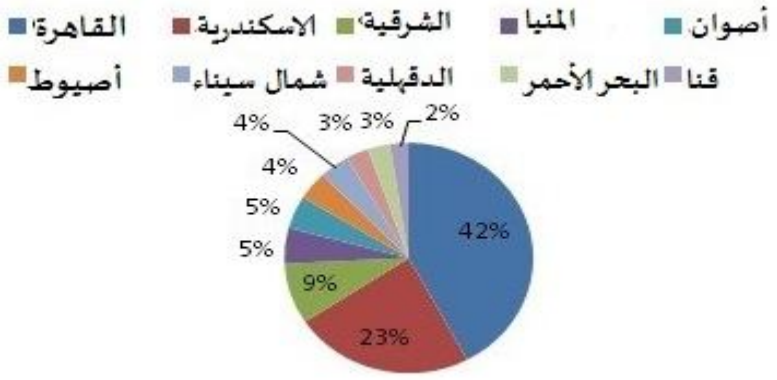
2.1.2.3 أهداف البرنامج:

يهدف البرنامج إلى كيفية إيجاد حلول من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تقليص الفجوة بين مهارات الشباب واحتياجات سوق العمل في القطاع الخاص، من خلال تعزيز العمل الحر والتوظيف عن طريق تعظيم فرص الحصول على المهارات الفنية والمهنية والتجارية، وزيادة فرص التدريب وهذا بـــ: [38]

- دراسة آثار بناء القدرات على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير فرص العمل وخلق شبكة من المؤسسات أكثر قدرة على المنافسة، وتحديد المتاح من فرص العمل التي يمكن الاستفادة منها باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- تعزيز ورفع مستوى قدرة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
- توفير فرص عمل لخريجي الجامعات العاطلين عن العمل من خلال توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات والمهارات التي يتطلبها سوق العمل اليوم؛
- ربط المستفيدين من البرنامج بفرص العمل المتاحة من خلال التفاعل مع القطاع الخاص والبوابات الإلكترونية الافتراضية؛
- تشجيع ريادة الأعمال من خلال توفير الدعم الفني والمالي اللازم للشباب لتنفيذ مشروعاتهم الخاصة؛
- تطوير منصة إلكترونية للتوظيف عبر الإنترنت لتوفير الحصول على التدريبات وفرص العمل؛
- تحسين أداء واستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال تطوير الخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذلك الخدمات المقدمة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عن طريق نوادي التكنولوجيا.

من النتائج التي تم الوصول إليها هو استكمال تدريب **11** ألف من أصحاب المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر بواقع تدريب **60** ألف ساعة تدريبية من خلال برنامج بناء القدرات المهنية، الذي تم من خلاله تدريب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على أحدث أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإدارة المؤسسات الصغيرة، وهذا من خلال الاعتماد على عدد من المكونين المعتمدين الذين يقدر عددهم بـــ **506** مكون[39]، وقد استفادت عدة محافظات من مصر من هذا البرنامج كان النصيب الأكبر منه لـــلقاهرة بنسبة **42%** و الإسكندرية بنسبة **23%** والشكل رقم**4** يبين توزيع المستفيدين من البرنامج حسب المناطق.

الشكل رقم5 : توزيع المستفيدين من البرنامج دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة (ICT4M/SME) حسب المناطق



المصدر: *http://www.ictfund.org.eg/ar/page/1469_About (02/03/2017)*

2.2.3 برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال: كلفت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات غرفة صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالاتCIT، بالتعاون مع هيئة تنمية صناعة تكنولوجيا المعلومات «إيتيدا» برسم الملامح العامة لبرنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المصرية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال للاستفادة الخاصة بتمويل مشروعات الشباب بغلاف مالي قدر بـــ**200** مليار جنيه تم ضخ **10** مليار في البداية لدعم مفهوم الإبداع والابتكار، على مدار أربع سنوات ، للمساهمة في تمويل **350** ألف مؤسسة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، خاصة وأنها توفر **4**ملايين فرصة عمل، ينفذ البرنامج بالاعتماد على البنوك العاملة في السوق المحلية بسعر فائدة **5%** متناقصة كل سنة و من المقرر أن توفر البنوك التمويل اللازم للأفكار الجادة ذات العائد الاقتصادي و يتضمن البرنامج كل الأدوات التنموية لرفع مهارات المؤسسات من آليات لخطط الأعمال ودراسة الجدوى وبرامج الوعي والتنمية في مجالات التسويق والمبيعات والحسابات والإدارة الذكية[40].

من خلال البرامج الموضوعة فإننا نلاحظ أن السياسة المنتهجة في مصر تسعى من خلال برامجها إلى تطوير القوى العاملة المصرية؛ من خلال نموذج برنامج دعم الصناعات الصغيرة والمتوسطة، حيث يهدف إلى تعزيز مهارات رواد الأعمال الشباب من خلال تقديم أدوات ودورات تدريبية متخصصة في مجال تطويع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لقطاع الأعمال، وبالتالي التركيز على تطوير المهارات.

2.3 التجربة الجزائرية:

كباقي الدول أدركت الجزائر أهمية استخدام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا حاولت من خلال إطلاق مشاريع وبرامج لتشجيع المؤسسات الصغيرة على التوجه لاستخدام هذه التكنولوجيات، ومن خلال هذا نحاول التطرق إلى مختلف السياسات الحكومية التي تسعى لتشجيع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

1.2.3 برنامج إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013:

تم إطلاق برنامج إستراتيجية الجزائر الالكترونية **(e-Algérie 2013)** من قبل السلطات الحكومية الجزائرية قصد دعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجتمع الجزائري و الانخراط في مجتمع المعلومات و الاقتصاد الرقمي الذي أصبحت الجزائر مجبرة للدخول فيه و هذا من خلال وضع برنامج يمس كل القطاعات ضمن إستراتيجية تمتد إلى أربع سنوات انطلاقا من سنة **2009** إلى سنة **2013** وترتكز على ثلاثة عشر محورا[41] من بين هذه المحاور محور يمس مباشرة قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و هو المحور الرئيسي (ب) والمتمثل في الإسراع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسات؛ فقد تأكد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على أداء المؤسسة بصفة عامة وبالتالي تم وضع أهداف رئيسية لإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع الاقتصادي ودعم المؤسسات لامتلاكها و هذا من خلال تحقيق ثلاث أهداف اثنان منهما تمس المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مباشرة و هي كالآتي :

- الهدف الخاص (ب2) دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال:جاء باجرائين الأول تحليل دوري لاحتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والإجراء الثاني يتمثل في توفير الحوافز المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار التأهيل.
- الهدف الخاص (ب3) تطوير التطبيقات لتحسين أداء المؤسسات المصغرة: جاء من خلاله أربع إجراءات و المتمثلة في إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لرفع إنتاجية وجودة المنتجات في الاستغلال الفلاحي ، إدراجها في التسيير من خلال الحاسوب و

ربط الشبكات بين مختلف شركاء المؤسسات المصغرة الصناعية، في القطاع السياحي لتطوير عرض الخدمات عبر الإنترنت من قبل المؤسسات.

بالإضافة إلى بعض الإجراءات التي تم اتخاذها في المحور الرئيسي (د) موجه للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة الناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و يتمثل هذا المحور في الانطلاق في تطوير الاقتصاد الرقمي و هذا بوضع هدف رئيسي من خلال توفير شروط مناسبة يسمح بالتطوير المستمر لصناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هذا من خلال إجراءات عديدة تتمثل في :

- تشجيع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على انخراط مهندسيها في المساهمة لتطوير المحتوى؛
- تسهيل دخول المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى الأسواق العمومية؛
- تخصيص حصة من برمجيات الموجهة للأسواق العمومية للبرامج للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- الإسراع في استغلال الحظائر التكنولوجية و تشجيع التبادل مع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة؛
- تشجيع المؤسسات العمومية على اقتناء العتاد المركب و هذا لتشجيع صناعة الحواسيب و المعدات الالكترونية المحلية و إبرام اتفاقيات لصيانة العتاد من قبل مؤسسات مصغرة محلية؛
- إنشاء مناطق صناعية لتركيب العتاد المعلوماتي.

2.2.3 برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (MEDA II) :

حسب دراسة للوكالة الوطنية لتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فان من بين 321000 مؤسسة صغيرة المتوسطة جزائرية تم دراستها وجد أن 15% فقط منها تستخدم في أنشطتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ لهذا تم الاتفاق على وضع برنامج دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بين الجزائر والاتحاد الأوروبي في اطار التعاون سنة 2009 جاء خصيصا في شطره الأكبر لدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة؛ حيث يهدف إلى المساهمة في تحديث وتطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية؛ و تتم المرافقة من قبل وزارة التنمية الصناعية وتطوير الاستثمار و وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال بميزانية إجمالية قدرها 44 مليون أورو تساهم الجزائر بـــ 4 مليون أورو بينما يساهم الاتحاد الأوروبي و بـــ 40 مليون أورو، حيث يوجه لتمويل الاستشارات والتدريب والدراسات في مجال تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة[42] و يكون للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة المنخرطة في برنامج التأهيل الحرية في اختيار الاستثمار و المرافقة و التدريب و هذا حسب الاحتياجات التي يتم التعرف عليها من خلال الدراسة والتشخيص للحصول على الأدوات الموضوعة لتحديد المبالغ المالية المقرر استثمارها في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

يركز شق دعم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على شقين، الشق الأول يتمثل في الاستثمارات المتمثلة في العتاد الخاص بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أنظمة المعلومات و الشق الثاني المتمثل في عملية التدريب و مرافقة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وتجهيزها بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و يتوزع البرنامج وفق أربعة محاور رئيسية و هي: [43]

- محور التطبيقات الصناعية: المتمثلة في المعدات وحلول البرمجية لتسيير الإنتاج، الصيانة، الصناعة والتصميم بواسطة الحاسوب[44] مع تحديد الميزانية المخصصة لهذه التطبيقات حسب حجم المؤسسة.
- محور أدوات التسيير:المتمثلة في التدريب و الحصول على نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) ونظام إدارة علاقات العملاء (CRM).
- محور البنية التحتية لأنظمة المعلومات: تتمثل في متطلبات معدات الانطلاق و تأهيل الكفاءات في الأنظمة، الشبكات، الأمن، إدارة أنظمة المعلومات، كيفية إعداد الخادم و استخدام الانترنت .
- محور الانترنت: يتناول اقتراح تكوين في كيفية استغلال الفرص التي توفرها الانترنت من الموقع الالكتروني للمؤسسة و كيفية تنصيبه وتجهيز الموقع بأدوات التجارة الالكترونية و التسويق الإلكتروني و الترويج للمؤسسة من خلال الفرص التي تقدمها الانترنت.

فلضمان انطلاق البرنامج الوطني للتأهيل و مرافقة المؤسسات الجزائرية و هذا لتشجيعها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أنشطتها شاركت وزارة التنمية الصناعية وتشجيع الاستثمار ووزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فضلا عن الوكالات والمنظمات العاملة تحت إشرافها، بالإضافة إلى تجنيد مؤسسات خبيرة لتقييم وتشخيص احتياجات هذه المؤسسات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بعد سنتين من انطلاق المشروع (2011 و 2013)؛تمت 20 عملية لتأهيل 13 مؤسسة صناعية فقط في المجالات التالية [45]:

- تشخيص أنظمة معلومات لـــ 7 مؤسسات؛
- وضع دفتر أعباء بغية وضع نظام معلومات لـــ 4 مؤسسات (GPAO, ERP)؛
- المرافقة لتشغيل نظام معلومات (GPAO, GMAO, ERP) موجود سابقا في 7 مؤسسات.

بعد سنتين من انطلاق البرنامج الوطني للتأهيل و مرافقة المؤسسات الجزائرية لتشجيعها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال فان النتيجة تعد ضعيفة جدا مقارنة بما كان مستهدفا في تلك الفترة حيث أنه تم استراتيجية لاستهداف ما بين 150 إلى 200 مؤسسة لتبقي هذه المعدلات بعيدة عن الأهداف المرجوة.

3.2.3 برامج تطوير البنية التحتية للاتصالات: تعد البنية التحتية اللبنة الأساسية لإطلاق أي مشروع لهذا سعت الجزائر في هذا الإطار الى إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 25 أوت 1998، و الذي يحدد شروط وطرق استغلال خدمات الانترنت و فتح هذه الخدمات أيضا للمستثمرين الخواص، إضافة إلى صدور القانون 03/2000 بتاريخ 5 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات و ليفصل أنشطة البريد عن أنشطة الاتصالات و بالتالي ظهور مرحلة جديدة حيث تم من خلالها إنشاء شركة اتصالات الجزائر و دخولها رسميا في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شهر جانفي سنة 2003.

من خلال هذا تم بعث مشاريع متنوعة في هذا الشأن حيث مس الربط بالألياف البصرية حيث ينطلق من الربط بين الدول والذي تم عبر البحر بين دولتين من خلال اسبانيا و فرنسا بالإضافة إلى الربط إلى المستهلك النهائي للانترنت و المتمثل في المنازل والمؤسسات FTTX والذي لم يتم تجسيده باستثناء الربط إلى أماكن محدودة؛ بالإضافة إلى الاتصال عن طريق الأقمار الصناعية من خلال ثلاث أقمار تعمل فعليا بالإضافة إلى مشروع قيد الانتهاء منه لإطلاق قمر صناعي مهمته الأولى توفير الانترنت عبر الأقمار الصناعية لكامل التراب الوطني و خاصة للمناطق المعزولة والذي سوف يتم إطلاقه نهاية سنة 2017 ، إضافة إلى هذا فهناك الإنترنت النقالة عبر الهاتف للجيلين الثالث و الرابع التي تم إطلاقها سنة 2014 و التي شهدت في السنتين الأخيرتين تطورا ملحوظا في انتشارها عبر الوطن.

رغم وضع الحكومة لسياسة تهتم بتشجع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلا أن حال المؤسسات بقي على حاله، فمن خلال دراسة قام بها عبد السلام بن عبد الله سنة 2014 على 304 مؤسسة صغيرة و متوسطة بينت أن 40% منها فقط تستخدم الانترنت، بينما 15% فقط منها تستخدم الانترنت بصفة منتظمة و الباقي يستخدمونها بصفة ضعيفة؛ وهذه النتائج ليست ببعيدة عن النتائج التي توصل إليها مركز البحوث للاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية (CREAD) سنة 2008 و حيث توصلت الدراسة إلى أن 41% منها فقط تستخدم الانترنت وبالتالي بقيت المؤسسات تراوح مكانها فيما يخص معدلات استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال رغم أن الفترة الفاصلة بين الدراستين تقدر بستة سنوات وهي الفترة التي تم فيها إطلاق إستراتيجية الجزائر الالكترونية و أيضا برنامج تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛ بالاضافة الى ذلك فانه تضمن تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي لسنة 2017 ما يدعم النتائج أيضا و الذي يرصد التصنيف العالمي للجاهزية التكنولوجية لـــ137 دولة حيث يضهر تقهقر الجزائر إلى المرتبة 98 بعدما كانت في المرتبة 76 سنة 2008 و بالتالي فإننا نستنتج أن السياسة الحكومية التي انتهجتها الجزائر والبرامج المسطرة لم تصل إلى أبسط الأهداف المرجوة و بالتالي لم تكن فعالة.

الخلاصة:

كخلاصة للدراسة النظرية ومختلف السياسات الحكومية الموضوعة في بعض الدول وعلى غرارها الجزائر، والتي من خلالها توصلنا إلى بعض النتائج التي يمكن عرض أهمها في ما يخص السياسات الموجهة لتشجيع استخدام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فرغم الجهود المقدمة من الدولة سعيا منها لبناء مجتمع معلومات و إطلاقها لمشروع الجزائر الالكترونية 2013 إلا أن هذه المبادرة جاءت متأخرة كثيرا يصعب من خلالها الالتحاق بركب الدول سواء النامية منها أو المتقدمة خصوصا لتطوير قطاع مؤسسات يعتبر مهما و هي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتشجيعا على تبني التكنولوجيات الحديثة، وهذا لا يعني إتباع نفس السياسات الحكومية التي اتبعتها الدول الأخرى و لكن الاستفادة من تجارب الدول لوضع برامج فعالة؛ وهذا من خلال تحديد الأولويات في الأهداف الوطنية الموضوعة للنهوض بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وضبط الفترة الزمنية للبرنامج بالإضافة الوسائل المادية الضرورية لتشجيع مختلف المبادرات .

من خلال هذا فان تقييمنا للسياسات الحكومية و التي تسمح بقياس مدى بلوغ الأهداف و بالتالي فعالية السياسة تعتبر عملية صعبة نظرا لعدم وضوح الأهداف و اتساعها لتشمل العديد من المجالات يجعل من السياسة الحكومية من المستحيل الوصول إلى أهدافها و بالتالي كان من الأجدر وضع أهداف واقعية يمكن الوصول إليها نظرا للمدة الزمنية المحدودة للبرنامج و التي حددت بـــأربعة سنوات مسببا التأخر الكبير في إطلاق إستراتيجية الجزائر الالكترونية و من خلال هذا نستنتج مايلي:

- عدم بلوغ الهيئات المكلفة من قبل الدولة لتطبيق البرامج إلى النتائج المرجوة لتأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛

- عدم تطوير البنية التحتية للاتصال والقطاع المرتبط به و مجاراته للتطورات التكنولوجية الحاصلة عبر العالم يجعل وضع السياسة الحكومية المسطرة ضرب من المستحيلات في ظل بنية تحتية قديمة و هشة لا تتماشى و التطورات التكنولوجية الحاصلة و التي تتطلب اليوم على الأقل ألياف بصرية بقدرات كبيرة من سرعة و حجم مطلوبين بحيث يصعب تجديدها مقابل التباطؤ في تجديد الشبكات؛
- فشل السياسة الحكومية في رفعها لمعدل استخدام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال مقارنة بنجاحها بالنسبة للعائلات والأشخاص العاديين و يرجع هذا لعدم توفير خدمات الاتصال بالانترنت خاصة بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الذي يعد مكلف مقارنة بالمؤسسة الكبيرة بالإضافة إلى وجود مشاكل أخرى تجدها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة أولى عن الاهتمام بهذا الجانب و بالتالي بقيت الفجوة الرقمية على حالها؛
- انعدام عمليات التجارة الالكترونية و القوانين المنظمة لها يبين عدم الوصول إلى الأهداف المرجوة لحد الآن أين تعتبر التجارة الالكترونية مرحلة مهمة تندرج ضمن مراحل تحول المؤسسة الصغيرة والمتوسطة للأعمال الالكترونية و اقتصار أعمالها على الترويج فقط على الانترنت كأقصى حد وفق الوضعية الحالية للجزائر.

من خلال هذا نقترح التوصيات التالية:

- وضع برامج و استراتجيات وطنية يمكن تطبيقها و تراعي خصوصية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المشاكل التي تقف أمام تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و هذا لجعل الأدوات المستخدمة أكثر فعالية؛
- على الحكومة وضع آليات طبقت بنجاح في دول أخرى كالعمل على وضع برامج تكوينية لصاح للموارد البشرية و المسير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، بالإضافة إلى التكوين المتخصص للطلبة المقبلين على التخرج و فق برامج تعاون بين الأطراف المعنية؛
- على الحكومة وضع آليات تخص الائتمان الضريبي لتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- الإسراع في إطلاق القوانين المنظمة لعمليات التجارة الالكترونية.

المراجع

1. Turgeon, J., J.F. Savard « Politique publique », dans L. Côté et J. -F. Savard, Le Dictionnaire encyclopédique de l'administration publique, (2012). [en ligne], www.dictionnaire.enap.ca
2. Larrue, Corinne , Analyser les politiques publiques de l'environnement ,édition Larmttan,2000,p20.
3. Alain Rallet, Fabrice Rochelandet Brest, la "fracture numerique" : une faille sans fondement ?" 2ème Workshop Marsouin, ENST Bretagne? 4&5 décembre 2003,p4.
4. Vadim Kotelnikov, Small and Medium Enterprises and ICT, Asia-Pacific Development Information Programme,e-Primers for the Information Economy, Society and Polity, 2007,p12.
5. OCDE, Perspectives des technologies de l'information de l'OCDE, édition 2010, p8.
6. Vadim Kotelnikov, OpCit,p18.
7. Faisal Iddris, Adoption of E-Commerce Solutions in Small and Medium-Sized Enterprises in Ghana, European Journal of Business and Management ,Vol 4, No.10, 2012, P50.
8. Jamil Chaabouni *et* Riadh Zgha, Introduction et utilisation des TIC dans les PME tunisiennes Biens de consomations ou outils de création de la valeur ?, le maghreb dans l'économie numérique, p. 115-127 (16/05/2017), http://books.openedition.org/irmc/379?lang=fr
9. Fuatai Purcell, Victoria , Janet Toland, Victoria , The Potential of E-Commerce for Remotely Located SMEs: Case Studies from Samoa , Electronic Commerce in Small to Medium-Sized Enterprises: Frameworks, Issues and Implications, Idea Group, USA, 2004,p95.
10. Luca Grilli,Massimo G. Colombo, broadband access and broadband-based applications: an empirical study of the determinants of adoption among italian smes,conference on appropriability, proximity, routines and innovation,Copenhagen, CBS, Denmark, June 18 - 20, 2007,p6.
11. G. Kannabiran, P. Dharmalingam, Enablers and inhibitors of advanced information technologies adoption by SMEs: An empirical study of auto ancillaries in India, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 25 Iss: 2, 2012,pp. 186 - 209

12. Gbolagade Adewale , Ayo-Oyebiyi G.T , Adebayo S. A An Empirical Study of Factors That Influence the Adoption Of e-Commerce in Nigerian Business Organizations International Journal of Business and Management Invention , Volume 2 , September 2013, PP.28-33.
13. Lukasz Arendt,barriers to ict adoption in smes – how to bridge digital divide?, IADIS International Conference e-Commerce ,2007,p89.
14. Abdel Nasser H. Zaied, Barriers to E-Commerce Adoption in Egyptian SMEs, I.J. Information Engineering and Electronic Business, 2012, 3 ,p14.
15. Vadim Kotelnikov, OpCit,p11.
16. *Jamil* Chaabouni *et Riadh* Zgha, Introduction et utilisation des TIC dans les PME tunisiennes Biens de consomations ou outils de création de la valeur ?, le maghreb dans l'économie numérique, p. 115-127 http://books.openedition.org/irmc/379?lang=fr
17. ibidem.
18. الموسوعة العربية، القانون المالي، الحوافز الضريبية، (2017/05/18) https://www.arab-ency.com/_/details.law.php?full=1&nid=165028
19. http://www.investquebec.com/quebec/fr/produits-financiers/pme-et-grandes-entreprises/credits-d-impot/credit-d-impot-relatif-a-l-integration-des-TI-dans-les-PME.html (27 /06 /2017)
20. OCDE, perspectives des technologies de l'information de l'ocde, 2006, p 334
21. Vadim Kotelnikov,OpCit,p14
22. Alexander van Deursen , Jan van Dijk, , Internet skills and the digital divide, New Media Society , sagepub, 2010.p 894.
23. G. Harindranath, Royal Holloway, Romano Dyerson, David Barnes, ict in small firms: factors affecting the adoption and use of ict in southeast england smes, Proceedings Paper, Conference on Information Systems, 2008, pp 173-174.
24. Chalermsak Lertwongsatien, Nitaya Wongpinunwatana,Angsana Achakulwisut, Factors Influencing E-Commerce Adoption in Small and Medium Businesses: An Empirical Study in Thailand, Electronic Commerce in Small to Medium-Sized Enterprises: Frameworks, Issues and Implications, Idea Group, USA, 2004., p114.
25. Seng Chee Lim , Ahmad Suhami Baharudin and Rong Quan Low, Factors Influence SMEs in Malaysia to Adopt e-Commerce: Moderating Roles of Perceived Strategic Value**,** Journal of Engineering and Applied Sciences, Volume: 12, p1571.
26. GUILLOUX, KALIKA, LAVAL, Perception des TIC dans l'entreprise : les seniors et la fracture numérique, P5
27. Tom Wielicki, Lukasz Arendt, A knowledge-driven shift in perception of ICT implementation barriers: Comparative study of US and European SMEs, Journal of Information Science, 36 (2) 2010Lukasz Arendt, p166.
28. Vadim Kotelnikov, Small and Medium Enterprises and ICT, Asia-Pacific Development Information Programme,e-Primers for the Information Economy, Society and Polity, 2007,pp12-13.
29. UNDP,The Role of Governments in Promoting ICT Access and Use by SMEs Considerations for Public Policy, 2007,p3.
30. OCDE, Science, technologie et industrie : Perspectives de l'OCDE 2012, p302.
31. Crédit d'impôt relatif à l'intégration des TI dans les PME, (27 /06 /2017), http://m.infoentrepreneurs.org/fr/programs/tax-credit-for-the-integration-of-it-in-manufacturing-and-primary-sector-smbs/html
32. Programme de stages dans les petites entreprises
33. Industrie Canada, Le Plan d'action économique du Canada crée des emplois en appuyant les petites entreprises et les étudiants, (22/04/2017) http://www.ic.gc.ca/eic/site/064.nsf/fra/05765.html,
34. Entrepreneuralarabiya,(03/06/2017)http://entrepreneuralarabiya.com/2017/09/25/75/#.Wi8hLFXibIU
35. Egypt ICT trust fund, ict for m/SMEs programe Newsletter, http://www.mcit.gov.eg/Upcont/Documents/Egypt%20ICT%20Trust%20Fund_20104211195 5.pdf
36. Mcit, (2017/03/02) http://www.mcit.gov.eg/Ar/Project_Updates/26/ICT_Infrastructure/ICT_For_Learning

37. mcit, (2017/03/02) http://www.mcit.gov.eg/Ar/Project_Updates/26/ICT_Infrastructure/ICT_For_Learning
38. ictfund, (2017/03/02), http://www.ictfund.org.eg/ar/page/1469_About
39. ictfund http://www.ictfund.org.eg/ar/page/1469_About
40. Ict,(03/05/201), http://www.ict-misr.com/
41. e-COMMISSION, e-Algérie 2013, synthèse, Décembre 2008,pp7-37.
42. programme d'appui aux PME/PMI et à la maîtrise des Technologies d'Information et de Communication (PMEII), http://algerie-pme2.dz/?Le-PME-II,48 (10/04/2017)
43. andpme, les technologies de l'information et de la communication programme national de mise a niveau des pme, 2013,pp 7-9.
44. gestion de la production assistee par ordinateur (gpao) (gmao) (cfao) (cao/dao)
45. European External Action Service, Les actions de mise à niveau dans le domaine des TIC PME I I Décembre 2013, p3 .

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

شادلي شوقي (2019)، دور السياسات الحكومية في دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دراسة تجارب بعض الدول ، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 05 (العدد 02)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 13-25.

يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا لـــ رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف – غير تجاري – منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0).

المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية مرخصة بموجب رخصة المشاع الإبداعي نَسب المُصنَّف – غير تجاري – منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0).

The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.
Algerian Review of Studies in Accounting and Finance is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0).