



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات



## مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

شعبة: علوم الاعلام والاتصال  
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

## الموضوع

فعالية العلاقات العامة في زرع روح المقاولاتية لدى خريجي  
الجامعة الجزائرية  
دراسة ميدانية  
للسندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAC) - قالمة -

إشراف الاستاذ:  
\* بن سلامة حكيم

إعداد الطالبات:

- عيدي نسرين
- بوشمني بثينة
- فواغلة مريم

### أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الرتبة	الصفة	الجامعة
د/ حاجي حمزة	أستاذ مساعد "ب"	رئيسا	جامعة 08 ماي 1945 - قالمة -
أ/ بن سلامة حكيم	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا	جامعة 08 ماي 1945 - قالمة -
أ/ زبيلة جهيدة	أستاذ مساعد "أ"	مناقشا	جامعة 08 ماي 1945 - قالمة -

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

اللَّهُ نُورُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ مِثْلُ نُورِ كَنْسِكَاهِ

فِيهَا مِصْبَاحٌ الْمِصْبَاحِ فِي زُجَاجَةٍ الزُّجَاجَةِ كَأَنَّكَوَكِبَهُ

رُزِّي يُوْقَدُ مِنْ شَجَرَةٍ مُبَارَكَةٍ زَيْتُونَةٍ شَرْقِيَّةٍ وَأُغْرِبِيَّةٍ كَأَنَّكَوَكِبَهُ

زَيْتُونَةٍ يَضِيءُ وَلَوْ لَمْ تَمْسَسِهَا نَارٌ نُورٍ عَلَى نُورٍ يَهْدِي اللَّهُ

لِنُورِهِ مِشْيَاءً وَيَضِيءُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

## شكر و عرفان:

اللهم لك الحمد ولك الشكر كما ينبغي  
لجلال وجهك وعظيم سلطانك، الحمد لله وحده  
على توفيقه لنا في العمل وما لتوفيق إلا  
من عنده سبحانه وتعالى.

نتوجه بجزيل الشكر والعرفان، وخالص  
التقدير والامتنان إلى أستاذنا الفاضل  
'بن سلامة حكيم'، على ما أسداه لنا من  
وافر الاهتمام وما قدمه لنا من توجيهات  
سامية وملاحظات دقيقة، نسأل الله عز وجل أن  
يجعل ذلك في ميزان حسناته.

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد  
ولو بكلمة تشجيع ساهمت في تحفيزنا  
للمضي قدما نحو انجاز هذا العمل.

## اهداء

### باسم الله الرحمن الرحيم

رسالتى هذه المتواضعة أهديها أولا  
إلى من كان سببا في وجودي في هذه  
الحياة والديا الكريمين حفظهما الله وأطال  
عمرهما.

إلى سندي في الحياة أخي 'خالد'.

وإلى كل من علمني حرفا في هذه  
الحياة.

إلى كل من قدم لي يد العون من قريب  
أو بعيد.

في الأخير أدعو المولى عز وجل أن  
يوفقنا بما علمنا ويعلمنا ما ينفعنا  
وأسألك اللهم أن تجعل عملي هذا خالصا  
لوجهك الكريم.

مريم

## اهداء

الى الينبوع الذي لا يمل العطاء الا  
من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها  
الى من ابصرت بها طريق حياتي الى من  
اكسبتني العزيمة والإصرار لبلوغ هـدفـي  
الى من تقول وهي على فراش الموت لي وعد  
بان تعتلي لدرجات العلم ولك وعد بالرضا  
والدعاء الى روح امي رحمها الله.

الى من سعى وشقاً لأنعم بالراحة  
والهناء الذي لم يخل بشيء من أجلى  
بـدفعي الى طريق النجاح والـدي العزيز  
اطال الله في عمره. الى بصمة امي التي  
تركتهـا على قلبي اخوتي الكرام "سفيان"  
"عدلان" "ناصر" "أنور" "نسـيـمة" "فيروز" "ابتسام" "ملاك" "ميسم".

الى من سرنا سـويـا نحو النجاح  
والكفاح صديقاتي وزميلاتي.

الى اساتذتي الكرام الذين أناروا  
لنا مسيرة العلم والنجاح.

اهدي هذا العمل المتواضع راجية من الله  
عز وجل ان يحضى بالقبول والنجاح.

## نسرين

## اهداء

الحمد لله الذي تواضع لعظمته كل شيء  
الحمد لله الذي خضع لملكه كل شيء، اهدي  
ثمرة جهدي المتواضع من الجنة تحت  
قدميها وروحي لا تحن الا اليها التي من  
ارضعتني الصبر والامل امي الغالية حفظها  
الله.

اليه صاحب القلب الكبير الذي كان  
هوية حيث ما اسير التي من خطى درب  
الصعاب من اجلنا ابي الغالي حفظه الله،  
اسأل الله ان يطيل في عمرهما.

التي توأم روحي ورفيقة دربي اختي  
الغالية "اسماء" حفظها الله

التي أغلي واعز ما املك في الكون  
اخواتي وزوجات اخي وابناء اخوتي  
"زكريا" "رمزي" "بشرى" "حنان" "خليل"  
الاء الرحمن "ادريس" و"اسحاق" حفظهم الله  
والى صديقتي ورفيقة العمر "عبير".

التي كل هؤلاء اهدي ثمرة جهدي  
المتواضع

## بثينة

## فهرس المحتويات

	شكر وعرهان.....
	الاهداءات.....
	ملخص.....
	قائمة الأشكال.....
	قائمة الجداول.....
	قائمة الملاحق.....
(04)	مقدمة.....
(05)	الفصل الاول: الاجراءات المنهجية للدراسة.....
(07)	تمهيد.....
(08)	1/ الاشكالية.....
(09)	2/ أسباب اختيار الموضوع.....
(11)	3/ أهمية وأهداف الدراسة.....
(16)	4/ تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....
(17)	5/ الدراسات السابقة.....
(19)	6/ مجالات الدراسة.....
(21)	7/ منهج الدراسة وأدواتها.....
	8/ مجتمع البحث والعينة.....
(23)	خلاصة.....
(24)	الفصل الثاني: مدخل الى العلاقات العامة.....
(25)	تمهيد.....
(28)	مفهوم العلاقات العامة.....
(29)	نشأة العلاقات العامة وعوامل الاهتمام بها.....
(30)	مبادئ العلاقات العامة.....
(31)	وظائف العلاقات العامة.....
(32)	خصائص العلاقات العامة.....

(34)	أهمية وأهداف العلاقات العامة.....
	أركان العلاقات العامة.....
(36)	خلاصة.....
(37)	الفصل الثالث.: الالاسس النظرية للمقاولاتية.....
(38)	تمهيد.....
(42)	مفهوم المقاولاتية.....
(44)	نشأة وتطور المقاولاتية في الجزائر.....
(50)	الأشكال المختلفة للمشاريع المقاولاتية.....
(51)	دعم ومرافقة المقاولاتية.....
(51)	دور الجامعات في الدفع المقاولاتي من خلال التعليم الريادي.....
(53)	العوامل الداعمة لبروز المقاولاتية.....
	المصاعب التي تعترض المقاولاتية.....
(55)	خلاصة.....
(56)	الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة cnac - قائمة -.....
(59)	تمهيد.....
(68)	أولاً: تقديم عام للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.....
	ثانياً: الوكالة الولائية قائمة للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.....
(72)	ثالثاً: مهام الصندوق الوطني للتأمين على البطالة.....
	رابعاً: دور الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وكالة قائمة في خلق المؤسسات المصغرة كآلية
(77)	من آلية التشغيل.....
	خامساً: إحصائيات حققها الصندوق الوطني للتأمين على البطالة لولاية قائمة في خلق
(79)	مؤسسات مصغرة.....
(80)	خامساً: الأهداف المستقبلية والمشاكل والمعوقات التي تواجه الصندوق الوطني للتأمين عن
(80)	البطالة وكالة - قائمة-.....
(96)	تحليل الجداول.....



(99)	تفسير الجداول.....
(102)	خلاصة.....
	النتائج والتوصيات.....
	خاتمة.....
	قائمة المصادر والمراجع.....
	الملاحق.....

قائمة الاشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
(67)	الهيكل التنظيمي للوكالة الولائية قلمة	الشكل رقم (01):

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
(18)	يمثل نموذج لمقياس ليكارد	الجدول رقم (01):
(57)	يبين الامتيازات والقوانين المشروطة لمنح القرض	جدول رقم (02):
(58)	المقر والاختصاص الإقليمي للوكالات الجهوية	الجدول (03):
(59)	تصنيف الوكالات الولائية	الجدول رقم (04):
(70)	التركيبية المالية للمشروع	جدول رقم (05):
(77)	يمثل الملفات المودعة	جدول رقم: (06)
(77)	يمثل الملفات الممولة	جدول رقم: (07)
(77)	يمثل عدد الملفات حسب المستوى	جدول رقم: (08)

(78)	تطور إنشاء واعتماد المؤسسات المصغرة على مستوى الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة حسب القطاعات بقالة	جدول رقم (09):
(80)	ثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	الجدول رقم (10):
(81)	يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن:	الجدول رقم (11):
(82)	يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:	الجدول رقم (12):
(82)	يمثل توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في الخروج من البطالة خلال إنشاء مؤسستهم الخاصة.	الجدول رقم (13):
(83)	يمثل توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في تحقيق كسب مادي، خلال إنشاء مشروع خاص بهم	جدول رقم (14):
(84)	يمثل توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في تحقيق الاستقلالية من خلال إنشاء مؤسستهم الخاصة.	جدول رقم (15):
(85)	يمثل توزيع المبحوثين حسب ثقتهم في قدراتهم على إنجاز مشروع خاص بهم	جدول رقم (16):
(85)	يمثل توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم للخبرة الكافية للمخاطرة في اتخاذ القرار نحو إنجاز مشروع خاص بهم.	جدول رقم (17):
(86)	يمثل توزيع المبحوثين حسب تشجيع عائلتهم ماليا إذا أرادوا إنشاء مشروع خاص بهم	جدول رقم (18):
(87)	يمثل توزيع المبحوثين حسب تشجيع عائلتهم لهم معنويا إذا أرادوا إنجاز مشروع خاص بهم	جدول رقم (19):
(87)	يمثل توزيع المبحوثين حسب وجود شخصا في عائلتهم يدير مشروعه الخاص	جدول رقم (20):
(88)	يمثل توزيع المبحوثين حسب تقديم الإدارة الجزائرية تسهيلات مالية لصاحب المشروع في بداية مشواره المقاولاتي.	الجدول رقم (21):
(89)	يمثل توزيع المبحوثين حسب الحضور في الملتقيات الجامعية المتحدثة حول إنجاز المشاريع المقاولاتية.	الجدول رقم (22):
(90)	يمثل توزيع المبحوثين حسب استخدام الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ENSJ كآلية لدعم مشاريعهم الخاصة.	الجدول رقم (23):
(90)	يمثل توزيع المبحوثين حسب استخدام الوكالة الوطنية للتأمين على	جدول رقم (24):

	البطالة cnac كآلية لدعم مشاريعهم الخاصة.	
(91)	يمثل توزيع المبحوثين حسب استخدام الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANJEM كآلية لدعم مشاريعهم الخاصة.	الجدول رقم (25):
(92)	يمثل توزيع المبحوثين حسب اعتبارهم أن الدعم المالي الذي تتيحه هذه الهيئات ضروري لإنشاء مؤسساتك الخاصة.	الجدول رقم (26):
(92)	يمثل توزيع المبحوثين حسب امتلاك الموارد الخاصة بهم لإنجاز مشاريعهم الخاصة تغنيهم عن الاستعانة بإحدى هذه الأجهزة.	جدول رقم (27):
(93)	يمثل أكثر وسيلة خلقت روح الإبداع نحو إنجاز مشروع خاص بك	الجدول رقم (28):
(93)	يمثل توزيع المبحوثين حسب الوسائل الكفيلة للتأثير على اتجاههم المقاولاتي.	الجدول رقم (29):
(94)	يمثل توزيع المبحوثين حسب المدة التي يستغرقونها عند تعرضهم لهذه الوسائل	الجدول رقم (30):
(94)	يمثل توزيع المبحوثين حسب اعتمادهم على وسائل الاتصال عند رغبتهم في التعريف والترويج لمشاريعهم الخاصة.	جدول رقم (31):

## ملخص الدراسة:

حاولنا من خلال دراستنا تبيان فعالية العلاقات العامة في زرع الروح المقاولاتية لخريجي الجامعة، فبعد أن كانوا يبحثون عن مناصب شغل ، أصبحوا هم من يوفرون مناصب الشغل و يتحقق ذلك بدمج و ربط ثقافة المقاولاتية ببرامج و نشاطات المرافقة التي يتمكنون من خلالها اكتساب مختلف المهارات، كذلك تنمية الروح المقاولاتية بما تحمله في طياتها من روح المبادرة و المخاطرة و ثقافة العمل الحر، تتضمن الدراسة على أربعة فصول تم تقسيمهم كما يلي الفصل الأول تحدثنا عن موضوع الدراسة و اشكالياتها و اعتمدنا على المنهج الوصفي ، والعينة المتوافرة (المتاحة) والمتمثلة في خريجي الجامعات المقبلين على انشاء مشاريعهم الخاصة من خلال استمارة الاستبيان الالكترونية ومعالجة للمعطيات المحصل عليها باستعمال طريقة التحليل والتفسير، وكذلك المقابلة التي تعد استبانة شفوية مع أعضاء الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة قلمة، ومع تناول أهم المصطلحات الإجرائية في البحث، والدراسات السابقة و ابراز أهداف وأهمية موضوعنا، أما الفصل الثاني تحدثنا عن مدخل للعلاقات العامة حيث حاولنا تسليط الضوء على أهم المبادئ والوظائف، التي تعمل على تقريب الجماهير من المؤسسة، أما الفصل الثالث تناولنا أهم الأسس النظرية للمقاولاتية، من أشكال ومشاريع مدعمين ذلك بآليات الدعم والمرافقة ومبينين متطلبات النهوض بها والمصاعب التي تعترضها، أما الفصل الرابع قمنا بدراسة ميدانية في الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC قلمة، الذي استخلصنا منه عدة إجراءات متعلقة به، وتوصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الطلبة أو الخريجين بصفة عامة يملكون طبيعة الشخصية المقاولاتية التي تدل على وجود إرادة لديهم على انشاء مشاريعهم الخاصة، وأن العمل المقاولاتي يعد من الأعمال الابتكارية وكذا الأفكار الجديدة التي تطرأ على رائد الأعمال ومحاوله تجسيدها على أرض الواقع.

**الكلمات المفتاحية:** العلاقات العامة، المقاولاتية، روح المقاولاتية.

abstract:

The public relations of students who have completed their studies, allow Alquier to gain experience in the world of work and business in order to create his own business, and at the same time create employment positions for young chalumours looking for stable decent work. Let it be said in passing that the agencies namely: the CNAC, ANSEJ, as well as ANGEM will be of absolute use for young people, who want to integrate into a world still unknown to them. In addition, we made an electronic form for the orientation of students finishing their studies, by the creation of our company, which gave us an overview of the world of work and which allows us to develop our projects. The relationship of projects is the body of an innovative business, as well as new ideas that respect the entrepreneur and try to make it real.

**Keywords:** public relations, intropronariat, entrepreneurship

مقدمة

تعتبر العلاقات العامة من الظواهر الاجتماعية التي تتمتع بجاذبية لدى عامة الناس والمتخصصين، وظهرت العلاقات العامة منذ القديم مع ظهور الحضارات القديمة وفرضت نفسها على مستوى تعامل الأفراد فيما بينهم أو بين المؤسسات والمشروعات الخاصة والعامة، وأصبحت العلاقات العامة موضوعاً ذو أهمية بالغة في البحث العلمي نتيجة تطور المجتمعات حيث تعتبر ظاهرة اجتماعية حتمية، لا بد أن توجد في كل مجتمع نتيجة للاحتكاك بين الأفراد والمؤسسات والهيئات، وكذلك تشعب العلاقات الإنسانية في شتى الميادين الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، ونتيجة لتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أحدثت قفزات وتطورات نوعية في شتى المجالات، جعلت الباحثين يدركون أن هذه العلاقات جديرة بالدراسة والبحث والاستسقاء، كذلك نجد أن أغلبية التنظيمات والمؤسسات اليوم توجهت إلى الاهتمام بالعلاقات العامة، كمنشآت متخصصة ووسيلة ضرورية لا غنى عنها في ترقية المؤسسات وتطويرها والحفاظ على سمعتها وتعاملاتها الداخلية والخارجية ومد جسور المعرفة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي.

إن المقاولاتية أهمية كبيرة حيث لا يقتصر دورها فقط في الرفع من مستويات الإنتاج، وزيادة العائدات الناتجة عن نشاط المؤسسات الجديدة، التي تم انشائها، بل يتعداه ليشمل دورها في تجديد النسيج الاقتصادي، من خلال تعويض المؤسسات الفاشلة وإعادة التوازن للأسواق، بالإضافة إلى دورها الكبير في تشجيع الابتكار عن طريق إنشاء مؤسسات مبتكرة جديدة. وزيادة على أن المقاولاتية تقوم على أساس تشجيع المبادرة الفردية وازدهارها في أي مجتمع يتطلب العمل على غرس الرغبة في المبادرة ونشر روح المقاولاتية بين أفرادها، إلا أن ذلك وحده غير كاف بل يجب العمل أيضاً على مساعدة من يمتلكون الرغبة في القيام بنشاطات جديدة لتجسيد أفكارهم على أرض الواقع في شكل مؤسسة قائمة، الأمر الذي لا يمكن أن يحققه المقاول لوحده، إنما يتعين على السلطات السياسية والاقتصادية التدخل من أجل توفير المناخ الاقتصادي المناسب لترقية المقاولاتية وتطبيق مختلف الإصلاحات الضرورية لذلك وتقديم الدعم الذي يحتاجه المقاول لإنشاء مؤسسته الخاصة.

وقد شملت دراستنا التي جاءت بعنوان: " فعالية العلاقات العامة في خلق روح المقاولاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية -دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC.

حيث تطرقنا في الفصل الأول الذي جاء بعنوان: الإجراءات المنهجية للدراسة، تناولنا فيه تحديداً للإشكالية أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، كما قمنا بتحديد المفاهيم، التي شملت الدراسة، والأدوات البحثية المناسبة، وصولاً إلى الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد خصصناه للحديث عن العلاقات العامة، حيث تمهيد ثم تعريف العلاقات العامة ونشأتها وعوامل الاهتمام بها، مبادئ ووظائف العلاقات العامة، الخصائص والأهمية والأهداف، وأخيراً أركان العلاقات العامة.

أما الفصل الثالث الذي جاء بعنوان: الأسس النظرية، فتحدثنا فيه عن مفهوم المقاولاتية ونشأتها، مفهوم المقاول (خصائصه، أنماطه)، وأشكال مختلف المشاريع المقاولاتية ثم آليات الدعم والمرافقة المقاولاتية.

كذلك دور الجامعات بالدفع بالمقاوالاتية من خلال التعليم الريادي وفي الأخير العوامل الداعمة لبروز المقاوالاتية والمصاعب التي تعترضها.

أما الفصل الرابع الذي يتضمن الدراسة الميدانية، وذلك بجمع كل المعلومات المتعلقة بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، لنصل إلى بعد إلى الخاتمة.

# الفصل الأول

الإجراءات المنهجية للدراسة



## تمهيد.

يعد الفصل المنهجي للبحث ذو أهمية بالغة ينبغي على الباحث إدراكها، فهو خطوة أساسية ومهمة في أي عمل علمي حيث يتم التطرق فيه إلى موضوع الدراسة وإشكاليته، إضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه. كما يتم التطرق في هذا الفصل إلى مصطلحات الدراسة. التي تقدم صورة واضحة حول الموضوع المدروس كما نجد أن المنهج هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وعرضها، ونجد أن العينة هي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة من أجل الوصول إلى النتائج حول موضوع الدراسة.

## 1/ الاشكالية:

تعتبر العلاقات العامة ظاهرة إنسانية واجتماعية وحضارية، ارتبط وجودها بنشأة الإنسان في هذا الكون فأينما وجدت تجمع إنساني. لا بد من قيامي علاقات بين أفرادها، وقد تتسم هذه العلاقات بالتوتر والتعارض أو ترقى إلى مستوى التفاهم والتأييد فما مهد لظهور هذه الأخيرة هي وكالات المؤسسة لشؤون الصحافة والمؤسسات الاقتصادية، التي مارسها كوظيفة، وهنا يبرز دور فعالية العلاقات العامة في هذه المؤسسات كونها تعد بمجموعة من السياسات والأعمال. والنشاطات المخططة التي تقوم بها المنظمات بهدف إقامة علاقات ودية مفعمة بالثقة والاحترام المتبادل وبين جماهيرها والمحافظة عليها، وتكوين صورة إيجابية لها أمام منافسيها، وهذا ما ينطبق على المؤسسات الاقتصادية.

أصبحت العلاقات العامة وظيفة ضرورية لا غنى عنها وأصبح وجودها وممارستها أمر أكثر أهمية عما كان عليه الحال في أي وقت مضى، خاصة مع التطورات والتغيرات التي شهدتها العالم في مختلف المجالات الاقتصادية والسياسية والثقافية، فلو تكلمنا حول المؤسسات الاقتصادية سنجد أن الجزائر حاليا لم يبرز فيها الاهتمام بقطاع المشروعات هي الصغيرة والمتوسطة بسبب التحول المفاجئ إلى النظام الرأسمالي وما ينتج عنه الفقد للوظائف كليا أو جزئيا مما أدى إلى وجود بدائل للخروج من هذه المشكلة فلجأت الدولة الجزائرية إلى قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة المتمثلة في المقاولة كحل لهذه المعضلة، كما لجأت الدولة الجزائرية إلى تشجيع وتدعيم فئة الشباب لإنشاء مشروعاتهم الخاصة وخلق الروحي لديهم وتحريك عواطف العمل والحب في الإنتاج والإبداع والابتكار، فالوقت الحاضر أصبح موضوع إنشاء مشروع خاص من أكثر الاهتمامات حبا للاستقلالية ورفع المستوى المعيشي من خلال الكسب المادي وكذلك القضاء على شبح البطالة الذي يراود الشباب في الوقت الحاضر، وهذا ما يطلق عليه بالمقاولة.

أظهرت بعض الدراسات التي أجريت على بعض الاقتصاديات الغربية ومنها الأوروبية أن اقتصادها يعتمد على المشروعات الصغيرة والمتوسطة حيث باتت تمثل نسبة كبيرة من مجموع المؤسسات العامة، في معظم الدول العالم، وأصبحت كذلك مسؤولة عن نسبة كبيرة من الإنتاج الوطني، فهذه المسؤولية تقع على عاتق المقاولة والصفات التي يمتاز بها من إبداع وابتكار وثقافة مقاولاتية مكتسبة وكذا فكر مقاولتي يدفعه إلى إبراز كل يوم ستجد يختلف عن سابقه له نوع من المهارات والكفاءات وحسن الإبداع، حتى يترجم أفكاره إلى واقع مجسد وتطبق السبرورة المقاولاتية، فهنا تتركز مشكلة البحث حول فعالية العلاقات العامة في خلق وإحياء الروح المقاولاتية لدى المقاولة أو المقبل على إنجاز مشروع خاص به سواء عامل أو خريج جامعة، حيث أصبحت الجامعات الجزائرية تركز على تعزيز الروح المقاولاتية للطلبة المقبلين على التخرج من خلال مواد ومعلومات تعطى لهم والإمام بكافة المعلومات حول موضوع المقاولة لتسهيل الولوج في هذا المجال، وكذلك تدريس مواد العلاقات العامة لإبراز والتأكيد على ضرورة التصرفات والمعاملات والتواصل مع الآخرين بسهولة لخلق تلك الروح لديهم

حتى تدفعهم إلى الإقبال على هذا المشروع سواء تتناسب هذه المشاريع مع تخصصاتهم أو بعيدة عنها كل البعد، كما تلعب العلاقات العامة دورا أساسيا في تحريك عجلة الاقتصاد كونها النشاط الذي يقوم على توطيد الثقة والتفاهم المتبادل بين طرف مؤسسة وجمهورها وبين أي مؤسسة باختلاف أنواعها، بالأخص المؤسسات الاقتصادية كما ذكرناها سابقا، ومن هذا المنبر نجد أن قياس فعالية العلاقات العامة أمر ضروري لمعرفة مدى نجاح إدارة العلاقات العامة في تنفيذ استراتيجيات اتصالية فعالة كجزء من برامجها وخططها بطريقة تجعل هذه الخطط، والبرامج أكثر فعالية، ويقوم هذه الفعالية أيضا على اختيار التوقيت السليم لإنجاز الخطط والبرامج أو المشروعات الصغيرة أو المتوسطة التي تخدم القطاع الاقتصادي والتي تخطط من قبل خريجي الجامعة ذو الكفاءات المرتفعة والقدرة على اتخاذ القرار في كيفية تسيير هذه المشروعات أما الواقع حاليا يظهر العكس حول انخفاض في غاية الطالب الجامعي نحو المقاوتية، أي عزوف خريجي الجامعة عن إنشاء المؤسسات الخاصة بهم التي تعد ركيزة أساسية في رفع نمو الاقتصاد الوطني ومواجهة الأزمات المالية خاصة بعد طرح إشكال إن كانت المقاوتية بديلا أم اختيارا، فالبعض يراها بديلا عن دراسة أو عملا مسيرة للقضاء على الأزمات المالية في الدولة، والاكتفاء المعيشي والبعض يراها اختيار سواء كان عاملا أو طالبا لتخلق لديه تلك الروح التي تدفعها لاتخاذ هذا القرار والتي تحرك لديه دافع الإبداع والابتكار نحو عمل مقاولاتي يؤثر على مستوى الفرد خاصة و على التنمية الاقتصادية عامة، كما تم طرح مجموعة من الوسائل لدعم وتمويل المؤسسات في مختلف دول العالم من خلال الأجهزة الداعمة والمرافقة للشباب أو المتخرجين فهنا تبرز ديناميكية كلا منا العلاقات العامة وخلق هذه الروح لدى المقاول ودفعه نحو إنجاز مشاريع تتناسب مع تخصصاته أو بعيدة عنها، ومن هذا المنبر نطرح التساؤل التالي:

ما مدى فاعلية العلاقات العامة في تعزيز وزرع الروح المقاولتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية؟

#### الاسئلة الفرعية:

- ✓ ما مكانة الروح المقاولتية لدى خريجي جامعة قالمة؟
- ✓ ما مساهمة المحيط الاجتماعي لدى خريجي جامعة قالمة في دعم الروح المقاولتية لديهم؟
- ✓ فيما تتمثل آليات المرافقة وأجهزة دعم المقاولتية في الجزائر؟
- ✓ ما هي مختلف وسائل وأساليب الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في النشاط المقاولاتي؟

## 2/ أسباب اختيار الموضوع:

## الأسباب الذاتية.

- ✓ الاهتمام الشخصي بدراسة هذا الموضوع والإحاطة به.
- ✓ حب المعرفة والاطلاع وتقديم دراسة تترجم فعلياً بمجهوداتها ومهاراتنا العلمية التي تحصلنا عليها طيلة سنوات الدراسة.
- ✓ ومن وجهة نظرنا الشخصية أيضاً، يمكن اعتبار هذا الموضوع. على درجة ما من الحداثة وذلك لحداثة العلاقات العامة كوظيفة إدارية وعليه كان دافعا آخر لدراسته.
- ✓ الاهتمام المتزايد في الآونة الأخيرة بمجال المقاولاتية، خلق لدينا فضول للدراسة.
- ✓ موضوع المقاولاتية من المواضيع المهمشة في الجزائر، لذا حاولنا تسليط الضوء عليه لكي يلقى اهتمام خاص من طرف طلبة خاصة أنهم جيل المستقبل.
- ✓ نظرا للواقع المعاش الذي يعاني منه خريجي جامعتنا مثل: البطالة، مما دفعنا لتناول هذا الموضوع.
- ✓ الثقة التامة في القدرة على إنجاز مذكرة تلم بكافة المعلومات صحيحة فكريا وإملائيا وبيداغوجيا بكل مصداقية.

## الأسباب الموضوعية.

- ✓ زيادة الاهتمام بمجال العلاقات العامة على المستوى العالمي وزيادة اعتماد عليها كوسيلة لزيادة الفعالية وتحقيق الريادة في المؤسسات العصرية.
- ✓ الاهتمام المتزايد الذي يحظى به موضوع المقاولاتية من طرف الكثير من الباحثين والاقتصاديين وحكومات مختلف الدول المتقدمة.
- ✓ قابلية الموضوع المختار للبحث والدراسة.
- ✓ الأهمية العلمية والعملية لمعرفة الاهتمام الذي يحظى به العلاقات العامة في الوقت الراهن، والذي أخذت فيه العلاقات العامة أبعاد جديدة في الدول المتقدمة.
- ✓ التخصص: يؤدي إلى حصر الموضوع والتخصص يلم جميع جوانب بحثه، حيث يقول محمد صبري فؤاد النمر عن التخصص قائلاً: يعتبر المصدر الأول لاختيار مشكلة في البحث فكلما كان الباحث متعمقا في ميدان تخصصه سهل عليه أن يحصر الموضوعات التي لم تدرس من قبل والتي لا تزال في حاجة ال إلى مزيد من البحث والاستقصاء.
- ✓ يختار الموضوع في كثير من الأحيان وعن طريق الأعمال السابقة وعن طريق الأعمال. التي توفر المصادر والمراجع. والدليل على ذلك، أن معظم الكتب المنهجية تتحدث في جزء منها عن أسباب اختيار الموضوع.

✓ البحث عن الحقائق العلمية التي توصل إليها تستطيع إثراء الجامعة الجزائرية بنتائج هذه الدراسة، حيث يتمكن الباحثين الاستفادة منها بالوصول إلى تاريخها العلمية، تمكنهم من تحديد موضوعهم في طريقة سهلة وبسيطة وحتى يكون اختيارهم صائبا.

### 3/ أهمية وأهداف الدراسة

#### 1.3/ أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كون العلاقات العامة محركي روح المقاولاتية والتي بطبعها تلعب الدور الجوهري في خلق هذه الروح وإحيائها لدى شريحة الطلاب المقبلين على التخرج أو المقبلين على إنجاز مشاريعهم الخاصة، لا سيما أن مصطلح العلاقات العامة من المفاهيم الحديثة التي تندرج ضمن أساليب إثراء الطابع الاقتصادي في الجزائر فهذه الدراسة متعلقة بسياسة التحفيز والدعم وكذلك إبراز فعاليات العلاقات العامة، في الولوج ضمن استراتيجيات وخطط إنجاز مختلف المشروعات الصغيرة منها والكبيرة، فيمكن القول أن هذه المشاريع والمقاولات هي بذاتها واحدة من الاستراتيجيات المتبعة لمحاربة ظاهرة البطالة للطلاب الجامعي نفسه، الذي يعد مكسبا حقيقيا لتمتعه بالمعرفة التي تؤهله وتحضره لإنجاز مؤسسات بعد التخرج وهذا راجع إلى اثناء الشكر على العلاقات العامة التي ساهمت في تحضير وبناء الروح المقاولاتية لدى هذا الأخير.

ومن أجل تحقيق العباء على مختلف مصالح الوظائف المختلفة التي أرهاق كاهلها الأعداد الهائلة التي تدفع بها الجامعة سنويا إلى سوق العمل وتزايد الاهتمام الدولي بالممارسة المقاولاتية وبالروح المقاولاتية في الطلبة الجامعيين لاسيما أن هذه الدراسة في كونها تتمحور في أبعاد حق للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وسبيل دعمها وتطويرها باعتبار أن الاتجاهات الحديثة للدول، وهي دعم أشكال هذه المؤسسات لما لها من دور فعال في التنمية الاقتصادية.

حيث يركز موضوع هذه الدراسة حول متغيرين أساسيين وهما روح المقاولاتية لدى الطلبة ونشاطات العلاقات العامة الفعالة، كمتطلب أساسي لتعزيز وتطوير الروح والثقافة المقاولاتية لديهم وكذلك إمدادهم بي المهارات المقاولاتية فهذا وأخيرا فإن أهمية البحث تأتي من أهمية هذه المتغيرات في تفاعلها وتربطها لخدمة هذه هذا القطاع من الاقتصاد.

#### 2.3/ أهداف الدراسة

- ✓ نسعى من خلال دراستنا إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ✓ محاولة معرفة الفكر المقاولاتي لدى خريجي الجامعة الجزائرية.
- ✓ معرفة كيفية مساهمة العلاقات العامة في تكوين وتقديم إمكانيات ومؤهلات لزرع الروح المقاولاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية.
- ✓ التأكد ما إذا كان هناك ارتباط بين التعليم الجامعي وبين الروح المقاولاتية لديهم والتي تدفعهم لإنشاء مشاريع صغيرة ناجحة.

- ✓ تبيان أهمية المشاريع الخاصة كحل لمشكلة البطالة ودفع عجلة التطور والرقى في الجزائر.
- ✓ محاولة اكتشاف وتحليل بعض الجوانب التي بإمكانها تشجيع المبادرة الفردية في الاستثمار قصد النهوض بالمقاولاتية في الجزائر.
- ✓ محاولة تسليط الضوء على أهم العقبات التي تواجه نشاط العلاقات العامة والتي تشوب المحيط العام للمقاولاتية والتي تحد من ميول الأفراد لإنشاء مؤسساتهم الخاصة.
- ✓ التعرف على روح المقاولاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية.
- ✓ إسقاط البحث النظري على أرض الواقع مما يساعدنا كطلبة على الإلمام أكثر من موضوع والإحاطة بجوانبه
- ✓ محاولة التعريف بالعلاقات العامة ودورها الفعال في خلق روح المقاولاتية لدى خريج الجامعة الجزائرية.

#### 4/ تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

#### 4-1/ الفعالية:

لغة:

فاعل، العالم القادر والفاعلية، وصف كل ما هو فاعل، تعرف الفاعلية باللغة بأنها مقدرة الشيء على التأثير، مصدر صناعي من فاعل، مقدرة شيء على التأثير، الفاعلية وسيلة، دواء حل.<sup>(1)</sup>

اصطلاحا:

تعرف الفعالية حسب علماء الاتصال بأنها مدى نجاح القائم بالاتصال في ممارسة لمهنته وتقاس بمدى تأثيره في الجمهور الذي يتوجه إليه وفي أداء باقي عناصر عملية الاتصال بكفاءة عالية.

الفاعلية حسب هذا التعريف، تركز أساسا على القائم بالعملية الاتصالية ومدى تمكنه من معرفة أداء وظيفته بكفاءة ومن ثم التأثير على الجمهور المستهدف، وذلك من خلال التحكم الجيد في عناصر العملية الاتصالية.

إجرائيا:

هي ضرورة إنجاز الأعمال الصحيحة بالأسلوب الصحيح في الوقت الصحيح من خلال تحقيق الأهداف المسطرة والتي تتمثل في زيادة نسبة المقاولين بنسبة معتبرة خلال السنوات الأخيرة، وكذلك زيادة فرص التشغيل والتقليص من نسبة البطالة، كما تشير إلى نجاعتها في تحقيق نسبة معتبرة من قطاع الأعمال في المجال الاقتصادي، وكذلك توظيف الكفاءات والمهارات لدى الشباب وزرع الروح المقاولاتية داخلهم نحو إنجاز مشاريع فعالة ناجحة، تعكس نجاعة هذا المفهوم وقوته في التأثير، كما تشير إلى حدوث تأثير فعال على الشباب من أجل التوجه إلى العمل المقاولاتي، وبالتالي هي التي تكون بمقدورها تخطيط أهداف وتحقيقها وإحداث تأثيرات فعالة من أجل

1- علي بن هادية، بلحسن وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ص 702.

ضمان بقائها وتطورها، فعلى المؤسسات احترام مستوى أثنى من إشباع الحاجات لمكوناتها البشرية والشخصية كزرع الروح المقاولاتية وتعزيزها وبيئتها الخارجية والاقتصادية كت تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.<sup>(1)</sup>

#### 4-2/ مفهوم العلاقات العامة:

لغة:

هي عبارة عن مفهوم مركب من كلمتين: العلاقات والثانية: العامة والعلاقات جمع علاقة هي ما يتعلق وزوجة وولد الحب اللازم للقلب ما يكتفي من العيش والعلاقة في علم البيان: هي المناسبة الموجودة بين المعنى الأصلي والمعنى المراد في المجاز أو الكناية.<sup>(2)</sup>

اصطلاحا:

هي نشاط حيوي من أنشطة الإدارة، والتي باتت لا تستغني عن أية مؤسسة، وعلى الرغم من حداثة هذا النوع من فروع المعرفة الإنسانية، إلا أنه بدأ يلقي عناية في المعاهد العلمية باعتباره نشاطا مؤثرا في نجاح المؤسسة في تعاملها مع جمهورها مع البيئة المحيطة بها.<sup>(3)</sup>

اجرائيا:

هي الجهود الإدارية الخلاقة والمدروسة والمهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والاتقان والاتصال المتبادل بين مؤسسة ما وجمهورها، لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية، ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما، عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة كوسائل الإعلام ووسائل الاتصال الجماهيري، لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وشرحها وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية لذلك، بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة.

#### 4-3/ المقاولاتية:

لغة:

مقولة مصدر قاول، اتفاق بين طرفين يتعهد أحدهما بأن يقوم للآخر بعمل معين بأجر محدود في مدة معينة كبناء بيت بعوض محدد بوقت محدد.<sup>(4)</sup>

اصطلاحا:

1- بوضياف عاطف، فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص 12.

2- علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ص 702.

3- صالح خليل أبو إصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط1، 1998، ص 81.

4- علي بن هادية وآخرون، مرجع سابق، ص 119.

هي الأفعال والعمليات الاجتماعية التي يقوم بها المقاوم لإنشاء مؤسسة جديدة أو تطوير مؤسسة قائمة في إطار القانون السائد، بهدف إنشاء ثروة من خلال الأخذ بالمبادرة، وتحمل المخاطر، والتعرف على فرص الأعمال،

ومتابعتها، وتحسيدها على أرض الواقع، ومهما كان المعنى الذي أعطي للمقولة، فإن هذه الأخيرة تجمع بين المفاهيم الثلاث الرئيسية: إنشاء مؤسسة، روح المقولة، والمقاوم.<sup>(1)</sup>  
إجرائيا:

هي هيئة متخصصة في دعم وتمويل الشباب العاطلين عن العمل بتمويل مشاريع ناجحة من شأنها أن تحقق تنمية للجزائر والقضاء على ظاهرة البطالة، يقوم بها الفرد المبدع أو المقاوم في الإطار القانوني فيعمل على تجسيد فكرته الجديدة وإنشاء مشروع أو مؤسسة، مع الأخذ بالمبادرة والإبداع وتحمل المخاطر والريح والخسارة والتعرف على فرص الأعمال وتحسيدها واستغلالها.

#### 4-4/ خريجي الجامعة:

أ- خريج: شخص حاصل على درجة الجامعة.

ب- الخريج: من أنهى علومه وتدرّب عليها: خريج الجامعة.

#### التعريف الإجرائي:

خريجي الجامعة هم الأشخاص الذين أنهوا دراستهم وتحصلوا على درجة علمية ويعملون في إطار عقود ما قبل التشغيل.<sup>(2)</sup>

#### 4-5/ روح المقاولاتية:

تعرف على أنها طريقة التفكير التي تقود الفرد أو مجموعة أفراد لتحديد الفرص ومن ثم جمع الموارد الضرورية بغرض استغلالها من أجل تحقيق خلق القيمة.

كما أنها المهارة الأساسية الواجب اكتسابها من خلال التعليم طوال الحياة، والتي تشجع الرضا الوظيفي لدى الفرد، كما تساهم في تحقيق الذات، حيث تستمد هذه الروح طاقتها من المواقف التي تحدّد من: المثابرة الإبداع، التفاؤل، المسؤولية، روح الجماعة، المبادرة، وتستند بشكل أساسي على معرفة الفرد.

#### 5/ الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة الباحث بدراوي سفيان حول معالجة ظاهرة المقاولاتية لدى الشباب كواقع سيكولوجي مرتبطة بالشباب وباعتباره، العنصر الحيوي المحرك للاقتصاد الوطني، الذي يمتلك طموحات عديدة والتطلع الشغوف إلى كل ما هو جديد واحداث عمليات تفسير من خلال إنشاء مؤسسات خاصة وهذا لا يتحقق إلا

1- كمال زريق، المقاولاتية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ط1، ص 11.

2- مكرودي حليلة، اتجاهات خريجي الجامعة نحو السياسة الوطنية للتشغيل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2011-2012، ص 22.



من خلال توضيح المقاولاتية ومن أجل هذا طرح الباحث بدرأوي سفيان التساؤل الرئيسي التالي: ما هي عناصر التفاعل بين ثقافة المقاولات والثقافة المجتمعية لدى الشباب الجزائري المقاول؟

اعتمد الباحث على الطبيعة الاستكشافية Des Capture Exportation وذلك لطبيعة الموضوع المختار الذي يحتاج إلى توليفة أكثر كفاءة، في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها ووضعها، أما الأداة التي اعتمدها الباحث هي تقنية المزج بين أدوات جمع البيانات معتمداً بذلك على الاستمارة بالمقابلة لجمع معلومات دقيقة وصریحة وكذلك المقابلات الحرة كانت مع فاعلية في قضايا المقاولات والتشغيل وإضافة إلى استمارة الاستبيان تتكون حوالي من 93 سؤال 172 مفردة للمقاولين أصحاب المشاريع، وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- غياب كبير لثقافة المقاولاتية التي تحمل قيم العمل الحر والاستقلالية، نتيجة غياب نظام تربوي يحضر شباب المقاولاتية من بداية التعليم الأساسي إلى التعليم العالي.
- هيمنة المنطق الجمعي بمختلف قيمه من بداية إنشاء المشروع إلى غاية المراحل اللاحقة بعد نجاحه.
- اتجاه الشباب نحو العمل الحر هي نتائج متغيرات اجتماعية مثل البطالة، تدي مستوى الأجور وأخرى ثقافية تتعلق بالعائلة ورأس المال الاجتماعي.
- لقد اعتمد الباحث بدرأوي سفيان على سؤالين رئيسيين إحداهما في المقدمة والآخر في الإشكالية، لكنه وفق في اختيار أدوات جمع البيانات.
- تنمية البلد عن طريق بذل جهود كبيرة في مجال المقاولاتية، من أجل تكوين اتجاه مقاولاتي لدى الطلبة وبناء شخصية مقاول لديهم لدفع عجلة التنمية في المستقبل.

**الدراسة الثانية:** هي أطروحة دكتوراه للباحث الجودي محمد، حاول من خلالها إبراز أهمية التعليم المقاولاتي في تعزيز الروح المقاولاتية، لدى الطلبة الجامعيين، عن طريق إدماج منظومة التعليم المقاولاتي بولاية الجلفة، بالاعتماد على عينة من الطلبة، حيث تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: - ما مدى مساهمة التعليم المقاولاتي في تطوير الروح المقاولاتية لدى طلبة الجامعات؟

كما اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لإسقاط الجوانب النظرية على الواقع وكذلك اعتمد على المنهج القياسي الاحصائي، من خلال إجراء مسح للعينة المختارة وتحليلها باستخدام برنامج SPSS.

- كما تم استخدام أداة الاستبيان لقياس اتجاهات الطلبة، يحتوي على ثلاث محاور رئيسية، أما العينة المختارة التي أجريت عليها هذه الدراسة هي المسح الشامل لجميع طلبة ماستر مقاولاتية وتسيير المؤسسة قسم علوم التسيير في الجلفة وهذه العينة تتكون من 165 طالب، وقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

- إن وجود روح المقاولاتية لدى الطلبة ووجود علاقة بين التعليم المقاولاتي الحالي وروح المقاولاتية لدى الطلبة لكن ليست بالعلاقة القوية، وهذا ما يفسر ضرورة وجوب تعديلات في برنامج التعليم المقاولاتي.

• دراسة الباحث الجودي محمد التي حاول من خلالها، تسليط الضوء على التعليم المقاولاتي لدى الطلبة ودوره في تبني الاتجاه المقاولاتي، حيث أن هذه الدراسة ساهمت في تقديم نتائج كمية من خلال تحليل جداول الاستمارة، لكن من المستحسن كان يمكن اللجوء إلى أداة المقابلة مع أساتذة مختصين في هذا المجال وهذا الجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات.

### الدراسة الثالثة: " دور التكوين في تفعيل التوجه المقاولاتي لدى خرجي الجامعة "

اتصال الباحثين أنفال قادري وعائشة ملاطي حاولتا كلتاهما بمقارنة تخصصين: العلوم التقنية والعلوم الاقتصادية، من أجل معرفة الدور الذي يلعبه التعليم الجامعي بالنسبة للخريجين، باعتباره منارة للعلم ومصدرا لتوجيه الطالب نحو المحاولة ومن أجل هذا طرحت للباحثين التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى مساهمة التكوين في تفعيل التوجه المقاولاتي لدى خرجي الجامعات؟

- تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدت الباحثين على استمارة الاستبيان لقياس التوجه المقاولاتي لدى المتربصين والتعرف على أهم مؤثرات هذا التوجه.

- أم مجتمع الدراسة فهو يتكون من جميع الطلبة لشعبتي العلوم الاقتصادية والعلوم التقنية للمشرفين على التخرج من الجامعة ليسانس ماستر دكتوراه، وقد تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 260 مفردة وتم تقسيمها بالتساوي أي 130 استبيان لكلا التخصصين، وقد وصلتنا إلى المحيط العلمي الذي يدخل ضمن المحيط الاجتماعي لخرجي الجامعات ويؤثر على توجههم نحو المقاولاتية وهناك تأثير لكل من التخصص المدروس، المقاييس، المتربصات والمليقيات على توجه الطلبة نحو المقاولاتية.

يتأثر التوجه المقاولاتي بكل القدرة على إنشاء مؤسسة خاصة والرغبة في إنشاء هذه المؤسسة.

- فقد وفقت الباحثين في اختيار العينة أنهما قامتا بمقارنة بين تخصصين لمعرفة مدى تأثير طلبة العلوم التقنية والعلوم الاقتصادية بمقاييس المقاولاتية، كما أنهما اختارتا الطلبة المشرفين على التخرج باعتباره أهلا لإنشاء مؤسسات مصغرة، إلا أن استخدامهما لأداة واحدة لجمع البيانات لا يجعل هذه الدراسة على إلمام كافي بكل المعلومات.

### الدراسة الرابعة:

دراسة للباحث لقصير رزيقة تحت عنوان: دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة الأملح بقسنطينة - وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، يتناول موضوع الدراسة دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية.

حيث ركزت الدراسة على إبراز قدرة جهاز العلاقات العامة على تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية لدى جماهيرها، وذلك بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم مصلحة العلاقات العامة في تشكيل صورة حسنة عن المؤسسة الاقتصادية للأملاح لدى جمهورها الخارجي؟

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لوصف كامل ودقيق لموضوع البحث والوقوف على وصف دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة عند جماهيرها، واعتمدت الباحثة توظيف أدوات جمع البيانات من: الملاحظة، ومقابلة واستمارة.

وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- أن مؤسسة الأملاح بقسنطينة تحظى بمعرفة واسعة في أوساط الجمهور الخارجي.
- وأن منتجات مؤسسة الأملاح بقسنطينة تحظى بتقدير جمهورها الخارجي.
- يتركز نشاط العلاقات العامة في مؤسسة الأملاح بقسنطينة على استعمال الوسائل المطبوعة أكثر من غيرها من الوسائل.

مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

بعد استعراضنا للدراسات السابقة المتناولة لموضوع الدراسة سنقوم بمقارنتها مع الدراسة الحالية من خلال توضيح أوجه الشبه ووجه الاختلاف، ثم استنتاج ووضع نموذج الدراسة الحالية المتبع.

- الفرق بين الدراسات.

سنوضح الفرق بين أوجه الشبه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من خلال الجدول التالي:

أوجه الاختلاف	أوجه الشبه	اسم الدراسة
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اخترنا في دراستنا عينة الخريجين المقبلين على انشاء مشروع أما الدراسة السابقة فهي اختارت عينة الشباب او المقاول.</li> <li>- استهدفت دراستنا اختيار مستوى الجامعي كمقدمة لإنشاء مشاريع خاصة بهم على غرار الدراسة السابقة التي لم تعطي أهمية للمستوى. وتناولت الشباب ككل.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- كلاهما اعتمدتا على أداة الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات وتحليلها.</li> <li>- تركز كلا من الدراستين على المقاولاتية وخصائص المقاول كعنصرين مهمين لتسهيل السبيل للمقاولاتي</li> </ul>	<p><b>أولاً:</b> دراسة الباحث بدرابي سفيان حول معالجة ظاهرة المقاوله لدى الشباب كواقع سيسيولوجي</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- اختيار عينة في تخصص</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تركز الدراستين على الروح</li> </ul>	<p><b>ثانياً:</b> دراسة الجودي محمد نحو</p>

<p>واحد بالنسبة للدراسة السابقة أما دراستنا فشملت تخصصات متنوعة.</p> <p>- تختلف الدراستين في عنصر التعليم المقاولاتي التي اعتمدهت الدراسة السابقة كركيزة للبحث على غرار دراستنا التي أعطت الأولوية للروح المقاولاتية.</p> <p>- ركزت الدراسة السابقة على اختيار عينة المسح الشامل لجميع طلبة ماستر المقاولاتية وتسيير المؤسسة في الجلفة وتكونت من 165 طالب أما دراستنا فقد اعتمدت على العينة المتوفرة (متاحة) وتكونت من 60 خريج.</p> <p>استخدام دراستنا لأداة: المقابلة وغياها في الدراسة السابقة</p>	<p>المقاولاتية لدى افراد العينة.</p> <p>- استخدام كلا من الدراستين لإداة الاستبيان.</p> <p>- كلا من الدراستين تناولتا كعنصر التعليم المقاولاتي كعنصر مهم في الدراسة. اعتمدت كلا من الدراستين على المنهج الوصفي.</p>	<p>تطوير المقاولاتية من خلال التعليم المقاولاتي.</p> <p>دراسة عينة من طلبة جامعة الجلفة</p>
<p>- استهدفت الدراسة اختيار تخصصين فقط أما دراستنا فتناولت تخصصات عديدة ومتنوعة.</p> <p>- تناولت الدراسة موضوع</p>	<p>- استخدام كلا من الدراستين لإداة الاستبيان.</p> <p>- اعتمدت كلا من الدراستين على المنهج الوصفي.</p>	<p><b>ثالثا:</b> دراسة الباحثين انفال قادري وعائشة ملاطي حاولتا كلاهما بمقارنة تخصصين: العلوم التقنية والاقتصادية.</p> <p>- دور التكوين في تفعيل التوجه المقاولاتي لدى</p>

<p>التكوين ودوره في تفعيل التوجه المقاولاتي أما دراستنا فركزت على مرحلة انشاء المشروع والعمل الريادي من خلال الروح المزروعة داخله.</p> <p>- استخدام دراستنا لأداة المقابلة وغيابها في الدراسة السابقة.</p>	<p>- تناولت كلا من الدراستين أكثر من تخصص.</p>	<p>خريجي الجامعات.</p>
<p>- ركزنا في دراستنا على اختيار عينة الخريجين المقبلين على انجاز مشروع أما الدراسة السابقة فهي اعتمدت على عينة العمال داخل مؤسسة الاملاح.</p> <p>- ركزت دراستنا على القيام بدراسة ميدانية في الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة CNAC أما الدراسة السابقة قامت بدراسة ميدانية في مؤسسة الاملاح بقسنطينة.</p> <p>- استخدام الدراسة السابقة لأداة جمع البيانات الملاحظة وعدم التركيز عليها في دراستنا.</p>	<p>- كلاهما استخدمتا المنهج الوصفي في الدراسة.</p> <p>- تركز كلا من الدراستين على العلاقات العامة ودورها الفعال في المجال الاقتصادي.</p> <p>- اعتمدت كلا من الدراستين على أداة جمع البيانات الاستبيان والمقابلة.</p>	<p>رابعاً: دراسة الباحثة لقصير رزيقة تحت عنوان العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية.</p> <p>- دراسة ميدانية بمؤسسة الاملاح بقسنطينة.</p> <p>- مذكرة مكتملة لنيل الماجستير في علوم الاعلام والاتصال.</p>

## 6-1/ المجال المكاني:

يقصد به المكان الذي أجريت فيه الدراسة ونظرا لطبيعة الموضوع، فقد وقع اختيارنا على الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة CNAC ولاية قلمة.

التعريف بها: أنشأت الوكالة الولائية قلمة بتاريخ سنة 1994 كخلية تابعة لصندوق الضمان الاجتماعي للأجراء وتم الاستقلال عنها نهائيا في مارس 1997 تضم 45 موظف بين إطارات، أعوان التنفيذ وأعوان التحكم. الموقع الجغرافي: تتواجد في بلدية قلمة، حي أحمد بوحفص السبتي (باب سكيكدة)، تحدها من الشمال البنك المركزي وعمارات سكنية، ويحدها من الجنوب: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء، وشرقا: مدرسة ابتدائية وبنيات سكنية، وغربا: عمارات سكنية.

6-2/ المجال الزمني: يقصد به مدة المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة من البداية إلى النهاية، حيث استغرقت دراستنا ستة أشهر وابتداء من شهر فيفري 2022 إلى غاية شهر أفريل 2022، حيث قمنا بدراسة الجانب النظري لهذه الدراسة، من خلال جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخص موضوع دراستنا. أما عن الجانب التطبيقي فقد باشرنا من نهاية شهر 2022 إلى غاية إيداع المذكرة، حيث قمنا بإجراء الدراسة الميدانية في الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة -قلمة- وخلال هذه الفترة قمنا بجمع الحقائق والمعلومات الخاصة عن المؤسسة، من حيث نشأتها والتعرف على وحداتها وطبيعة عملها.

## 7/ منهج الدراسة وأدواتها:

## 7-1/ منهج الدراسة:

لغة: إن كلمة منهج من الناحية اللغوية مشتقة من الفعل نَحَج، أي سلك واتبع طريقا معيناً وعليه فإن كلمة منهج تعني الطريق المسلوك والمتبع في إعداد بحث.<sup>(1)</sup> حيث يعتبر المنهج خطوة رئيسية في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث للوصول إلى نتائج منطقية، كما يعرف بأنه: أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة المدروسة.<sup>(2)</sup>

وبالتالي فإن اختيار الباحث لمنهج البحث لا تتم بعملية اعتباطية، وإنما لطبيعة الموضوع الذي يعالجه ونوعيته هي التي تفرض على الباحث تفضيل منهج على آخر، كونه يعرف بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، من أجل الكشف عن حقيقة مجهولة لدينا أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون.<sup>(3)</sup> ومن أجل الإجابة على إشكالية بحثنا ومحاوله اختبار صحة التساؤلات المقدمة تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه: دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها،

1- نصر سليمان، سعاد سطحي، منهجية إعداد البحث العلمي في العلوم الإنسانية والإسلامية، دار السلام للنشر والتوزيع، ص 11.  
2- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 33.  
3- نصر سليمان، سعاد سطحي، المرجع نفسه، ص 42.

وعلاقتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث مع ملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها.<sup>(1)</sup> وهذا ما يتلاءم مع دراستنا في كامل مراحلها من وضع المشكلة وتحديد موضوع الدراسة المتمثل في إبراز فعاليات العلاقات العامة في خلق روح المقاولاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية مع مراعاتنا في تحديد المفاهيم المهمة، التي تدخل ضمن مجال الدراسة من خلال وسائل وأدوات جمع البيانات كاستمارة الاستبيان و المقابلة التي اجريناها مع الأطراف المعنية بالوكالة الولائية للتأمين عن البطالة، من خلال الأسئلة التي طرحناها، ثم جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها والوصول إلى نتائج نهائية، تخلق لنا آفاقا لتقديم توصيات عامة وهنا نكون قد وضعنا دراستنا في قالبها المنهجي المناسب لاسيما أنه يعتبر من الدراسات الوصفية، التي تحتاج إلى كفاءة وقدرات في استنباط كامل خفايا موضوع بحثنا والمعلومات الملمة لها للحصول على دراسة منهجية دقيقة تسير ضمن منهجية صحيحة من شأنها أن تثرى البحث العلمي وتزيده دقة وكمالا.

## 7-2/ أدوات جمع البيانات:

يعود سبب اختيارنا للمنهج الوصفي كونه يعتمد على تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة للحصول على المعلومات الكافية، التي تخدم الموضوع ومحاوله جمعها وتصنيفها وتحليلها ومعالجتها لاستخلاص نتائج الظاهرة محل الدراسة. ولهذا قمنا باستخدام أداتين أساسيتين ألا وهي: الاستمارة والمقابلة.

الاستمارة: أو ما تعرف بالاستبانة.

- هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها، بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث.

كما تعرف بأنها وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد ويسمى الشخص الذي يقوم بملء هذه الاستمارة بالمستجيب.<sup>(2)</sup>

فقد هدف من الاستبيان إلى التعرف على المقومات التي تغرس روح المقاولاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية كونه الأهم من بين الأدوات المستعملة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع بحث معين.

- تم بناء هذه الاستمارة على خمسة محاور رئيسية بمجموع 23 سؤال، تتمثل في أسئلة مغلقة، محتملة لكل سؤال ويطلب من المستجيب اختيار أحدهما أو أكثر أي أنه يقيد في اختيار الإجابة ولا يعطيه الحرية لإعطاء إجابته من عنده.

كما تم الاعتماد على سلم ليكارد في بناء مقاييس الاتجاهات والآراء والأحكام، حيث تساعد أسئلة ليكارد على معرفة وجهات نظر الدقيقة للمجيبين وآرائهم، من خلال الإجابة "بموافق، محايد، معارض" فهو طريقة لقياس الاتجاهات التي انتشرت بشكل واسع في بناء مقاييس نحو شتى الموضوعات.<sup>(1)</sup>

1- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، ص 42.

2- عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، ط3، الكويت، 1977، ص 95.

## الجدول رقم (01): يمثل نموذج لمقياس ليكارد

موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جدا
05	04	03	02	01

المقابلة: وتعد المقابلة استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع معلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص والفرق بين المقابلة والاستبانة يكمن في أن المفحوص هو الذي يكتب الإجابة على الأسئلة. بينما يكتب الباحث بنفسه إجابات المفحوص في المقابلة.

حيث تعرف بأنها عبارة عن حوار يدور بين الباحث والشخص الذي تتم مقابلته (المستجيب). يبدأ هذا الحوار بخلق علاقة وثام بينهما ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة وبعد أن يستثمر الباحث بأن المستجيب على استعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقا... ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب.

وهكذا يلاحظ أن المقابلة عبارة عن استبانة شفوية.

حيث قمنا بهذه المقابلة مع هذه رئيسة مصلحة العلاقات البنكية "عرعار منى" ومع مدير الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة "يعلي العايش".

السيد رئيس مصلحة الاستقبال والتوجيه، على رواجية.

السيدة رئيسة قسم العلاقات العامة، رزقي يمينة.

ولقد استفدنا من هذه المقابلات في عدة نقاط أساسية تتمثل في معلومات جد مهمة بطبعها تثير موضوع بحثنا والامام بكافة جوانب وأبعاد فعالية العلاقات العامة ومختلف نشاطاتها واساليبها في خلق واثراء الروح المقاولاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية.<sup>(2)</sup>

وقد تم الإشارة الى هذه المعلومات في الجانب الميداني من خلال تحليل وتفسير الجداول.

## 8/ مجتمع البحث والعينة:

عندما نتحدث عن المجتمع نتحدث عن عدة أنماط من المجتمعات، يطلق على أحدها مصطلح المجتمع المستهدف Target Population وهو يشير إلى المجموعات الكلية من الأفراد أو الظواهر أو الأشياء التي نأمل أن نعمم نتائج بحثنا عليها.<sup>(3)</sup>

يتكون مجتمع الدراسة من خريجي الجامعة الجزائرية المقبلين على إنشاء مشروع وعمل مقاولاتي خاص بهم أما بخصوص الطريقة الكيفية التي تم من خلالها حصر حجم عينة الدراسة، فإننا قمنا بتحديد مجموع خريجي

1- عباس محمود عوض، القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، 1998، ص 38.

2- مصطفى رجي عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 95.

3- مصطفى رجي عليان، عثمان محمد غنيم، المرجع نفسه، ص102.



جامعة قامة المقبلين على إنشاء مؤسسة خاصة بهم ضمن عينة الدراسة، المتمثلة في العينة المتوافرة (المتاحة)، من خلال توزيع 60 مفردة على المجتمع الكلي ويوضح الجدول رقم (01) مجموع الاستبيانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الاحصائي والنسبة المثوية عن إجمالي عدد الاستبيانات الموزعة.

### عينة الدراسة:

في كثير من الأحيان يكون تناول جميع وحدات المجتمع، الذي هو موضع اهتمام الباحث ليست في تناول اليد، وإنما يعمل الباحث على حصر بحثه على عينة مأخوذة من مجتمع الدراسة. فهي تعرف بأنها عملية حاسمة وأساسية في البحث العلمي. كما تعرف بأنها عبارة عن مجموعة من الوحدات المستخرجة من المجتمع الاحصائي بحيث تكون ممثلة بصدق لهذا المجتمع، وبعبارة أخرى فالعينة مجموعة من الوحدات التي تتصف بنفس مواصفات مجتمع الدراسة.<sup>(1)</sup>

كما تعرف أيضا: "بأنها مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب ان تكون ممثلة تمثيلا صادقا متكافئا مع المجتمع الأصلي ويمكن تعميم نتائجها عليه".<sup>(2)</sup>

أما المعاينة التي اعتمدنا عليها هي العينة المتوافرة (المتاحة) والتي تعتبر من العينات الغير احتمالية التي تتدخل في طرق اختيارها رغبة الباحث وأحكامه الشخصية ونلجأ إلى هذا الأسلوب من العينات في الدراسة التي يصعب فيها تحديد جميع أفراد المجتمع، وبالتالي لا يمكن تحديد عينة عشوائية تمثل المجتمع أفضل تمثيلا لخصائص المجتمع الغير المعروفة.

### مفهوم العينة المتوافرة (المتاحة):

مجموعة الافراد المتوافرة لدى الباحث، تسمى العينة المتاحة ويطلق عليها أحيانا اسم عينة الصدفة كأن يقرر الباحث دراسة صفين دراسيين من المدرسة المجاورة له أو أن يقرر الباحث الاجتماعي لدراسة أحوال بعض السجناء في أحد السجون القريبة منه، وهنا يتعامل الباحث بشكل عرضي مع مجموعة من أفراد المجتمع للإجابة على استمارة الاستبيان، مثلا فيستمر في ذلك مع مجموعات أخرى من هؤلاء الأفراد إلى أن يحصل على عدد من الإجابات المطلوبة والمناسبة والتي أتاحت عرضا لأغراض البحث، فتسمى هذه العينة بالعينة المتاحة أو عينة عرضية، لأن أفرادها جاؤوا دون ترتيب مسبق ولتقليل نسبة الخطأ العشوائي في هذا النوع من العينات، يمكن مقارنة خصائص هذه العينة بأخرى اختيرت بصورة عشوائية من قبل.<sup>(3)</sup>

1- مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 95.

2- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2019، ص 85.

3- رشدي القواسمة، واخرون، مناهج البحث العلمي، ط1، 2012، عمان، ص186.

## خلاصة:

من خلال هذا الفصل تمكنا من وضع أرضية وقاعدة واضحة لدراستنا، وذلك بإزالة الغموض على مفاهيم ومصطلحات الدراسة، والتطرق للدراسات السابقة وإبراز أهداف وأهمية موضوعنا والتعرض لأهم الأدوات المنهجية التي استخدمت في جمع وتحليل البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن ثم التوصل إلى نتائج صادقة وإجابات مقنعة لأسئلة الدراسة.

# الفصل الثاني

مدخل إلى العلاقات العامة

## تمهيد:

تحتل العلاقات العامة أهمية بالغة في كافة المؤسسات والشركات، فهي تعد الحلقة التي تقوم بربط المؤسسة بجمهورها الداخلي والخارجي، كما أنها تقوم بمجموعة من الأدوار والأنشطة تتعلق بإعطاء صورة مشرفة فيما تقدمه المؤسسة من خدمات، وهي بذلك تشكل حلقة اتصال وتواصل وأداة تفاعل نشطة داخل المؤسسة وخارجها. فنجاح أي مؤسسة لا يتوقف على ما تحقّقه من إنجازات، إذا لم تتمكن من إيصاله إلى جماهيرها والمتعاملين معها من خلال عرض برامجها وأنشطتها.

## مفهوم العلاقات العامة:

تعددت تعريفات العلاقات العامة واختلفت فيما بينها لهدف من يقوم بالتعريف، ونوع الوسائل والأدوات والطرق التي تستخدم لتحقيق الهدف، واختلف المؤلفون والكتاب فيما بينهم حول تعريف هذا المفهوم، في حين اهتم بعضهم بالبعد الإداري للمفهوم وركز البعض الآخر على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية، واتجه آخرون إلى دراسة الجوانب القانونية، كما ذهب بعض الكتاب في محاولتهم لتحديد مفهوم العلاقات العامة وتعريفها إلى تصور ما يمكن أن يكون عليه نشاط العلاقات العامة، ورسموا له صورة مثالية ناجحة من ادراكهم ورؤيتهم، كما عرف كتاب آخرون العلاقات العامة من منظار خبراتهم الشخصية، وفي ضوء ما تعلموه منها جاءت تعريفات معبرة عن تلك الخبرات، والبعض الآخر قدم تعريفات اتسمت بالاتساع والشمولية.

تعريف العلاقات العامة في قاموس أكسفورد: العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق العمل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي مع مراعاة القيم والمعايير والسنن الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع.<sup>(1)</sup>

أما المعهد البريطاني فقد أوضح بأن العلاقات العامة: هي الجهود الإدارية المخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها.<sup>(2)</sup>

أما جمعية العلاقات العامة الفرنسية فترى أنها: طريقة للسلوك وأسلوب للإعلام، والاتصال يهدف إلى إقامة علاقات مفعمة بالثقة والحفاظة عليها بين المنظمة والفئات المختلفة من الجماهير داخل المنظمة وخارجها، التي تتأثر بنشاط تلك المنظمة.<sup>(3)</sup>

أما القاموس العالمي الجديد (Webster) للعلاقات العامة عرفها على أنها ترويج الاتصال والثقة بين شخص أو مشروع أو هيئة وأشخاص آخرين، أو جمهور خاص أو المجتمع بأكمله، وذلك من خلال توزيع المعلومات التي تشرح وتفسر وتوضح، وانشاء نوع من العلاقات المتبادلة وتقييم رد الفعل.<sup>(4)</sup>

كما قدم الباحثون تعريفات مختلفة للعلاقات العامة فنجد مثلاً: محمود محمد الجوهري رئيس جمعية العلاقات العامة بأنها هي مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة في كافة المجالات في الدولة كان تكون سياسية او اقتصادية أو اجتماعية، وذلك للحصول على ثقة وتأييد جمهورها الداخلي والخارجي وذلك بالأخبار الصادق والأداء النافع

1- منال هلال المزاهرة، إدارة العلاقات العامة وتنظيمها، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2015، ص ص 29، 28.

2- عبد الناصر أحمد جردات، لبنان هاتف الشنامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص 18.

3- علي جبار الشمري، الاساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، دط، 2011، ص 11.

4- عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، مدخل الى العلاقات العامة والاتصال، ط1، دار الشامل للنشر والتوزيع، الأردن، 2021، ص 21.

النجاح في جميع مجالات العمل المختلفة وفقا للتخطيط العلمي السليم.<sup>(1)</sup>  
 كما قام جون مارستون بالعطاء تعريف للعلاقات العامة، حيث يرى أنها: وظيفة من وظائف الإدارة، معنية بتحليل سلوك الجمهور، لمعرفة اتجاهاته واحتياجاته، والعمل على وضع البرامج التي تتفق مع الصالح العام في مقابلة هذه الاحتياجات.<sup>(2)</sup>

### نشأة العلاقات العامة وعوامل الاهتمام بها:

#### أ- نشأة العلاقات العامة وتطورها:

العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية ظهرت مع وجود البشرية على الأرض وتطورت بتطور المجتمعات، مما يؤكد على الحقيقة الثابتة في إن العلاقات العامة ظاهرة اجتماعية موجودة في المجتمع كنتيجة طبيعية للاحتكاك الاجتماعي بين افراده وهيئاته باعتبارها نشاط حيوي وضروري للإنسان في معاملاته مع المنظمات وهيئات الموجودة في المجتمع.

وقد كان لتعدد المجتمع وتشعب العلاقات الإنسانية في شتى المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية أكبر الأثر في تدارك الناس، أن هذه العلاقات جديدة بالاهتمام بها بالدراسة والبحث، كما كان لتطور النظم الديمقراطية والاعتراف بقيمة الانسان واحترامه، دورا بارزا في تبلور واتضح ظاهرة العلاقات العامة في المجتمعات.<sup>(3)</sup>

ومنذ عام 1919م وخاصة بعد انتهاء الحرب العالمية الأولى، ازدادت النشرات والأبحاث عن العلاقات العامة، كما أصبح لها قواعد وأصول ومبادئ أخلاقية ومهنية، بفضل إنشاء جمعيات للعلاقات العامة كجمعية العلاقات العامة الأمريكية، والمعهد البريطاني للعلاقات العامة وغيرها من المعاهد والجمعيات العلمية. ومع زيادة الاهتمام بهذا النشاط زاد عدد الكليات والمعاهد التي تدرس موضوع العلاقات العامة ضمن برامجها الدراسية ومنح الشهادات العليا في هذا الموضوع.

كما زاد وجود أجهزة مستقلة للعلاقات العامة في العديد من المؤسسات والشركات. والجدير بالذكر أن من أشهر المنشغلين بالعلاقات العامة وساعد على تطويرها وإرساء قواعدها ووضع الكثير من مبادئها خلال رحلته مع هذه المهنة هو إيفي لي (Ivy Lee) والذي يستحق فعلا لقب (أبو العلاقات العامة) حيث كان من الأوائل الذين نادوا بعدم جدوى الترويج ما لم يصاحبه أفعال طيبة، كما أنه أول من استخدم الإعلان كوسيلة من وسائل العلاقات العامة لتحقيق أهدافها. فهو أو من وضع أسس العلاقات العامة لأغلب مديري الشركات، حيث فسرها بأنها عملية مزدوجة الاتجاه تبدأ بمعرفة اتجاهات وآراء الجمهور ونشر

1- محمد جواد زين الدين المشهداني، العلاقات العامة في المؤسسات السياحية، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017، ص 44.

2- عبد الله أحمد عقيلان، إدارة العلاقات العامة، ط1، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 19.

3- فوزي عبد الغني، حمدي عبد الحارس، البخشونجي، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، د ط، 2005، ص 15.

الحقائق والمعلومات عن الشركة بصدق وأمانة، والتي على ضوءها تقوم الشركات بإعادة النظر في خططها وسياستها بما يتفق مع اتجاهات الرأي العام والمصلحة العامة.

كما يعد إدوارد بيرينز من أبرز الشخصيات بعد إيفي لي في دفع العلاقات العامة إلى الأمام، وهو أول من استخدم عبارة (مستشار العلاقات العامة) عام 1920م.<sup>(1)</sup>

كما عرفت الحضارة الفرعونية عند قدماء المصريين العلاقات العامة، حيث قامت بتسجيل الحروب والانتصارات وشرحت الإصلاحات والطقوس الدينية، وأن الكتابات التي وجدت على أوراق البردي، والتي اكتشفت تشبه النشرات التي تصدرها الوزارات والهيئات المختلفة.

وكان الآشوريون يستخدمون النشرات الحجرية أو الطينية، حيث كانوا من أوائل من ابتدع النشرات المصورة فكانوا يرقصون بمحادث انتصاراتهم، ويصورون بالألوان صور الأسرى من الملوك والرعايا وهو ما يمثل الآن اللافئات والتمثيل.

ازداد الاتصال بالجمهير في عصر الحضارتين الاغريقية والرومانية، حيث ركزت الأضواء على القادة وأعضاء مجالس الشيوخ والشعراء والفنانين، ومع ظهور بعض المبادئ الديمقراطية في المدن اليونانية، أخذت العلاقات العامة في الاتساع وخاصة بعد الاهتمام بالاتجاهات السائدة وميول الناس.<sup>(2)</sup>

كذلك استطاعت الحضارة الإسلامية أن تطور العلاقات العامة بفضل حضنها على الشورى في الحكم احترام الانسان وحسن معاملته، فقد لعب الشعراء والرواة أهم الأدوار في التوجيه والإرشاد، والتأثير في الناس فكانت قصائد الشعر، وقد لعبت الخطب الدينية في المساجد دورا هاما في العلاقات العامة، فقد كان الخطباء لا يقومون بدور التوجيه والإرشاد فحسب بل والتوجه الاجتماعي والسياسي العام.<sup>(3)</sup>

### ب- عوامل الاهتمام بالعلاقات العامة

لقد ظهرت العلاقات العامة كمهنة وذلك للعديد من العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بها كمنشآت إداري متخصص يحظى باهتمام الإدارة العليا في معظم المؤسسات والمشروعات، ويلاحظ أن هذه العوامل متداخلة في طبيعتها وتأثيرها على تزايد أهمية هذا النشاط، ويمكن أن نوجز هذه العوامل في الآتي:

#### 1/ الثورة الصناعية والانتاج الكبير:

مهدت الثورة الصناعية في أوائل القرن التاسع عشر الفرصة لتطبيق مبادئ الإدارة العلمية، وذلك لما نتج عنها من تطور هائل في أدوات الإنتاج وأساليبه، الأمر الذي تطلب دراسات متعددة للوقت والحركة، وأمكن التغلب على مشكلة ندرة عوامل الإنتاج وظهرت الصناعات الضخمة التي استخدمت آلاف العمال (مجلس الإدارة) والعمال داخل هذه المصانع، وصاحب هذا التطور تكوين نقابات للعمال للدفاع عن مصالحهم تجاه

1- عبد الناصر أحمد جرادات، مرجع سبق ذكره، ص 30.28.

2- عبد الله أحمد عقيلان، مرجع سبق ذكره، ص 15، 16.

3- عبد الله أحمد عقيلان، مرجع سبق ذكره، ص 16.

الإدارة العليا، وقامت الاضطرابات من وقت لآخر احتجاجا على سوء المعاملة والمطالبة بتوفير ظروف عمل أفضل أو نظم للدفع تتناسب مع الجهد المبذول، ومن ثم زاد ضغط الرأي العام لإنصاف العمال وتلبية مطالبهم، ولهذا ظهرت أهمية وجود حلقة اتصال بين الإدارة والعمال (الجمهور الداخلي) لشرح وجهة نظر المنظمة فيما يتعلق وإجراءاتها ومن الناحية الأخرى أدى ظهور الانتاج كبير الحجم إلى تباعد المسافة بين المنتج والمستهلك واشترك مجموعات من الأفراد أو المنظمات لتسهيل توافر السلع لدى المستهلكين، وأدى ذلك إلى تزايد عدد الجماهير المتصلة بالمنظمات وأهمية وجود علاقات طيبة معهم تؤدي في النهاية إلى إرضاء هذه المجموعات وتحقيق أهداف المنظمة في نفس الوقت.<sup>(1)</sup>

**2/ زيادة حد المنافسة:** فقد نتج عن التطور في الإنتاج وزيادة حدة المنافسة بين الشركات في محاولة لإرضاء المستهلك وإشباع رغباته، ولم تقتصر المنافسة على الشركات فقط، بل امتدت أيضا إلى الصناعات المختلفة. فمثلا أصبح هناك منافسة بين الصناعات الكيميائية وصناعة المنسوجات نتيجة لإنتاج الألياف الصناعية، وبين صناعات الورق والزجاج والبلاستيك وخاصة في مجال التعبئة والتغليف، وبين صناعات البلاستيك والصلب وبالنسبة لعدد كبير من المنتجات. وقد أدت هذه المنافسة إلى الاهتمام بإرضاء احتياجات ورغبات المستهلكين كأحد المجالات الأساسية لأي منظمة وأخذها في المقام الأول عند وضع وإعداد خطط المشروع، وبدأت الشركات المختلفة بالاهتمام بإقامة علاقات طيبة مع جماهير الشركة المتصلة بها وجماهير الرأي العام لمحاولة كسب تأييد ثقة هذه الجماهير والعمل على خلق صورة ذهنية جيدة للشركة في أعين الجماهير مقارنة بالشركات الأخرى.

### 3/ تزايد الوعي من جانب جماهير الرأي العام:

فقد أدى تزايد الوعي وإنشاء النظم الديمقراطية إلى اهتمام الحكومة بالتأثير على الرأي العام سواء محليا أو دوليا من خلال وسائل الإعلام المختلفة أو التنظيمات السياسية القائمة، ووجهت البحوث إلى دراسة أساليب التأثير والاستمالة وأنشئت وحدات متخصصة لتحليل الرأي العام والتعرف على آراء الأفراد في القضايا والمشكلات المثارة لوضعها في الاعتبار عند اتخاذ القرارات والسياسات.<sup>(2)</sup>

### 4/ تطور وسائل الاتصال:

كان للتطور الهائل الذي شهدته وسائل الاتصال الجماهيري، مثل الإذاعة والتلفزيون والإنترنت والوسائل المطبوعة أثره في تقريب المسافات بين بقاع العالم المختلفة، حتى أصبح العالم من الناحية الإعلامية أشبه ما يكون بقرية صغيرة.

وكان ذلك سببا من أسباب الاهتمام بالعلاقات العامة في المجال الدولي، والحرص على كسب تأييد الرأي العام العالمي. وفي نفس الوقت انعكس هذا الاهتمام مرة ثانية على المجال الداخلي سواء على مستوى المنظمات أو على مستوى المجتمع ككل.

1- محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجالات العلاقات العامة، د ط، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، 1999، ص ص 15، 16.

2- منال محمد رحال، العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي، د ط، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص ص 34، 35.



## 5/ تزايد علاقات الاعتمادية:

إن العلاقات الاعتمادية المتبادلة بين الأفراد والتنظيمات المختلفة، أدت إلى خلق وزيادة الاهتمام بالعلاقات العامة كفلسفة ووظيفة تحكم نشاط أي منظمة، فالأفراد في محاولاتهم لإشباع حاجاتهم الاقتصادية والاجتماعية والروحية أصبحوا يعتمدون إلى حد كبير على تعاون الآخرين سواء أفراد أو منظمات. فهم يعتمدون على المشروعات المختلفة في توفير فرص العمل. وعلى المتاجر في توفير الطعام والملبس، وعلى الحكومة لإمدادهم بالمنافع والحماية وعلى النوادي لتحقيق الإشباع الاجتماعي، وعلى التنظيمات الدينية لتحقيق الإشباع الروحي. وهذه العلاقات ذات الطبيعة الاعتمادية أدى إلى بروز أهمية العلاقات الإنسانية في الحياة.<sup>(1)</sup>

## مبادئ العلاقات العامة:

إن العلاقات العامة كغيرها من العلوم تستند في ممارستها وتطبيقها على العديد من الأسس والمركبات، التي تمكن أن تشملها فيما يلي:

1. انطلاق نشاطها في أية منظمة من داخل هذه المنظمة:

فجميع العاملين في المنظمة يساهم في تكوين السمعة الطيبة والانطباع الجيد عن المنظمة، وبالتالي لا يمكن لأية منظمة مهما كانت أن تقوم بتحسين علاقاتها مع الوسط الخارجي، إن لم تكن العلاقات فيما بين الجمهور الداخلي على أحسن وجه ومبنية على المحبة والتعاون والاحترام المتبادل.

2. الديمومة والاستمرارية: إن اكتساب ثقة الجماهير (الداخلية والخارجية) لن يتحقق الا عن طريق العمل المستمر للعلاقات العامة وفي كافة الأوقات ودون انقطاع من أجل الحفاظ على صلة التواصل لتبادل الآراء والمعلومات والسعي لتحقيق ما يطلبه الجمهور.

3. التعاون المتبادل بين المنظمات: إن ممارسة أية منظمة لنشاطها وتوطيد علاقاتها مع جماهيرها الداخلية والخارجية لا يكفي في غالب الأحيان لنجاحها في تأدية رسالتها وخاصة إذا كانت قد أعقلت تعاونها وتظافرها مع المنظمات الأخرى، لذلك أصبح هذا التعاون أحد مرتكزات وأسس العلاقات العامة نظرا لأهميته وضرورته.<sup>(2)</sup> وتستند العلاقات العامة إلى مجموعة من المبادئ وهي:

- إن العلاقات العامة هي وظيفة إدارية مستمرة ومخططة، تحتاج إلى ممارسة العملية الإدارية كالتخطيط والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق والتقييم شأنها شأن وظائف المؤسسة الأخرى.
- إنها لا تقتصر على مؤسسات معينة، بل إنها تشمل جميع المؤسسات الحكومية والخاصة، إذ كانت تجارية أم صناعية أم اجتماعية.
- معرفة الأساليب النظرية والعلمية لتشكيل الاتجاهات وتغييرها، وهذا يستوجب تفهما لطبيعة السلوك البشري.

1- بشير العلق، تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة، د ط، 2009، ص 04.

2- أنعام حسن أيوب وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، 2016، ص 39.

- ضرورة جعل العلاقات العامة مسؤولية الإدارة العليا حيث لا بد أن تكون برامجها متطابقة مع سياسات المؤسسة كما أن سياسات المؤسسة يجب أن تلتقي مع مصالح الجماهير المختلفة.
- أهمية العنصر الأخلاقي في ممارسة نشاط العلاقات العامة، وهذا يتضمن الفلسفة العامة للمؤسسة وإحساسها بمسئولياتها الاجتماعية والتزامها الصدق، فيما يصدر عنها من معلومات وكذلك قيامها على تنمية الثقة والاحترام المتبادل بين طرفين المؤسسة وجماهيرها.<sup>(1)</sup>

#### وظائف العلاقات العامة:

يشير عدد من الباحثين أن وظائف الاتصال لها صلة وثيقة بالعلاقات العامة، وهذا يتم عن طريق توظيفها في عملية الاتصال بجماهيرها وبدرجات متقاربة وظروف مختلفة، وهذه هي الوظائف:

#### أولاً: الوظيفة الإخبارية:

وتعد أداة فعالة من أدوات العلاقات العامة للاتصال بجماهيرها وتزويدهم بأخبار المنظمة الحقيقية، لذا فإن خبير العلاقات العامة (إيفلي لي) وضع الشرط الأساسي لنجاح برامج عمل العلاقات العامة بالإخبار الصادق وبدون تحريف.

#### ثانياً: الوظيفة الترفيحية:

هي بالغة الأهمية في تحقيق أهداف العلاقات العامة وهذا ما يتم عن طريق استمالتها لميول واتجاهات الجمهور الذي هو من جوهر عمل العلاقات العامة في تحقيق الرفاهية وتلبية حاجات جماهيرها ودوافعهم النفسية.

#### ثالثاً: الوظيفة الثقافية:

وهي التي تهدف إلى نمو الثقافة العامة في جماهيرها عن طريق التوجيه والإرشاد لعادات وأنماط معينة وهو ما يراد تحقيقه في عمل العلاقات العامة، إذ أن النظام العالمي الجديد للاتصال يرمي أساساً على الإسهام في رفع مستوى الإنسان الذهني بتشجيع الخلق والإبداع الثقافي وتمكين الثقافات من التكافل.

#### رابعاً: الوظيفة الإعلانية:

وتعد وسيلة فاعلة من وسائل العلاقات العامة التي يمكن عن طريقها إيصال الرسالة إلى الجمهور لتحفيزهم على ممارسة السلوك الاستهلاكي أو الإنتاجي وتكوين صورة جيدة عن المؤسسة، وهذا ما تسعى إلى تحقيقه.

#### خامساً: الوظيفة الإدارية:

كثيراً من العلماء وجدوا أنه من الصعب رسم نظام معين للوظائف الإدارية للعلاقات العامة في مؤسسة ما، وذلك لاختلاف النظام أو التنظيم حسب حجم المؤسسة وأنواع جمهورها وطبيعة عملها، فقد تمثل إدارة عامة أو في مستوى قسم أو شعبة أو في مستوى إداري بسيط.<sup>(1)</sup>

1- ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص 232، 233.

وهناك مجموعة من الوظائف الأساسية للعلاقات العامة وهي:

- البحث: الدراسة الخاصة بقياس اتجاهات الرأي العام بين جماهير المنظمة الداخلية والخارجية.
- التخطيط: رسم السياسة بالنسبة للمنظمة، وذلك بتحديد الأهداف وتعميم برامج الدعاية والاعلام حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية.
- التنسيق: الاتصال مع المسؤولين في الداخل والاتصال بالمنظمات والجماهير في الخارج وتزويدهم بالمعلومات والأخبار والبيانات والإحصاءات المتعلقة بالعلاقات العامة وخاصة ما يؤثر على سمعة المنظمة وشهرتها.
- الإدارة: وتعني تقديم الخدمات لبقية الإدارات الأخرى ومساعدتها على إدارة وظائفها المتصلة بالجماهير.
- الإنتاج: إنتاج الأفلام السينمائية الموجهة حول نوعية إنتاجها أو الموجهة للعاملين بغية توعيتهم وزيادة معلوماتهم.<sup>(2)</sup>

ويرى ناكلس أن وظائف العلاقات العامة تكمن في:

- 1- فتح قنوات اتصال بين المؤسسة والجمهور.
- 2- معرفة وجهات نظر الجمهور.
- 3- القيام بالدراسات والبحوث.
- 4- تقديم المساعدة لإدارة المؤسسة.
- 5- ارسال متحدثين إلى المدارس والنوادي.
- 6- خلق الحوافز للعاملين:<sup>(3)</sup>

### خصائص العلاقات العامة:

يمكن أن نحدد أهم خصائص العلاقات العامة على النحو التالي:

1. العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية قليلة الأهمية، بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنظمات، فهي ضرورية في جميع المنشآت وعلى مختلف المستويات.
2. العلاقات العامة وظيفة إدارية أساسية من وظائف الإدارة، وهي وظيفة مستمرة ومخططة، لا يمكن اعتبارها وظيفة عرضية كردود أفعال آنية لمواجهة المشكلات والأزمات التي تواجه المنظمة.
3. العلاقات العامة وظيفة (استشارية - تنفيذية)، استشارية لأنها تقدم للإدارة العليا مشورتها في كيفية التعامل مع الجماهير، وتنفيذية لأنها تنفذ خطط العلاقات العامة وبرامجها وحملاتها.

1- عرسان يوسف الزوبعي، العلاقات العامة والتنمية، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ص ص 42، 43.

2- ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق ذكره، ص 252.

3- حسين محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات والتواصل الاجتماعي، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015، ص 16.

4. تعتمد العلاقات العامة في ممارسة أنشطتها على الأسلوب العلمي القائم على الدراسات والبحوث المستمرة والتخطيط العلمي السليم، فهي ليست نشاطا عشوائيا.
5. الرأي العام هو مجال عمل العلاقات العامة وهدفها الأساسي من خلال التأثير على اتجاهاته وكسب تعاطفه وتأييده، بما يحقق الصالح العام للمنظمة ولجماهيرها المعنية.
6. العلاقات العامة وظيفة اتصالية ذات تأثير متبادل، حيث تعكس وجهة نظر الجماهير للإدارة العليا وتعكس وجهة نظر الإدارة لكافة الجماهير المعنية من خلال استخدام كافة الوسائل والأشكال والقنوات والأساليب الاتصالية المتاحة للمنظمة.<sup>(1)</sup>
- وأضاف الجازي (2016) إلى ذلك الخصائص التالية:
- تقوم العلاقات العامة باستخدام كافة وسائل وطرق الاتصال لتحقيق الأهداف، فهي عملية اتصال دائمة بين المؤسسة وجمهورها.
- تركز اتصالها على الجمهور من خلال الدراسات العلمية المستمرة، لذلك تضع سياسات تعكس فلسفة خدمة المصلحة العامة.

- تتسم بالقصديّة، فهي نشاط مرسوم ومخطط من أجل إحداث تأثير في وقت معين وبأسلوب مختار.
- تسعى لتحقيق الرضا العام، وتحاول انتزاع وموافقة رضا الجمهور وإيصال السمعة الحسنة عن المؤسسة.<sup>(2)</sup>

### أهمية وأهداف العلاقات العامة:

#### أ- أهمية العلاقات العامة

تكمن أهمية العلاقات العامة في:

- 1/ تهيئة الرأي العام لتقبل أفكار وآراء جديدة وإيجاد جمهور يؤيد ويساند المؤسسات بما يقوي الروابط بينها وبين جماهيرها.
- 2/ توضيح بحوث العلاقات العامة للمؤسسات الاتجاهات الحقيقية للجماهير وكذلك رغباتهم واحتياجاتهم، وهذا يساعد على إجراء تعديلات مناسبة في خططها وسياساتها بما يتلاءم مع رغبات جماهيرها.
- 3/ تنجز العلاقات العامة التفاهم المتبادل بين المؤسسة وجماهيرها.
- 4/ تحقيق خدمات إنسانية ورعاية اجتماعية وصحية وحياة كريمة للعاملين، ونشر الولاء بين العاملين ومساندتهم لسياسات المنظمة وبرامجها.
- 5/ تعمل العلاقات على غرس المسؤولية الاجتماعية للمنظمة ودعمها تجاه الجماهير.
- 6/ توجيه سياسات ونشاطات المنظمة بما ينسجم مع رغبات وتطلعات الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة.<sup>(3)</sup>

1- عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة وإدارة الأزمات، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 69.

2- عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، مرجع سبق ذكره، ص 38، 39.

3- عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، مرجع سبق ذكره، ص 32، 33.

ب/ أهداف العلاقات العامة:

أصبحت للعلاقات العامة دور كبير في الآونة الأخيرة، حيث هناك عدة أهداف تسعى إلى تحقيقها العلاقات العامة من أهمها:

- تعريف جماهير المنظمة بأهدافها وسياساتها ومنتجاتها من السلع والخدمات.
  - المساهمة في القضاء على المشاكل الداخلية في المنظمة، والتي تؤدي إلى عرقلة العمال فيها (من خلال وضع برامج للعلاقات العامة بهدف تحسين العلاقات مع الجماهير الداخلية).
  - إعطاء فكرة للإدارة عن اتجاهات المنظمة وآراءها.
  - نصح أو ارشاد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة ووضع السياسات السليمة.
  - الحصول على تأييد الجماهير ورضاهم عن نشاطات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها.<sup>(1)</sup>
- ومن أهم أهداف العلاقات العامة كما يراها أبو إصبع:
- 1- دعم سياسات المؤسسة وتقبل الجمهور لها.
  - 2- تنمية التفاهم المشترك والمتبادل بين المؤسسة والجمهور.
  - 3- تعزيز ثقة الجمهور الداخلي والخارجي بالمؤسسة.
  - 4- توسيع مجال خدماتها وأسواقها وتقبلها لدى جمهور أوسع.
  - 5- زيادة شعبية اسم الشركة أو سلعتها وتفضيلها على غيرها وذلك بالمساعدة على بناء سمعة الشركة التي تقف وراء السلعة أو الخدمة ولترويج بيع منتجاتها أو خدماتها.
  - 6- العمل على تحويل الجمهور إلى زبائن للخدمة أو السلعة التي تقدمها الشركة.
  - 7- العمل على تحقيق قبول اجتماعي من الجمهور للمؤسسة.
  - 8- تجاوز سوء فهم الجمهور للمؤسسة وخدماتها.<sup>(2)</sup>

أركان العلاقات العامة:

يفترض لإقامة علاقات عامة مميزة بين المنظمة وبيئتها الداخلية أو الخارجية مراعاة الأركان التالية:

- 1/ **العمل الجيد:** إن من الأسس المهمة في إقامة علاقات طيبة بين المنظمة وجماهيرها أن يكون ما تقدمه المنظمة من إنتاج، سواء كان ذلك سلعة أم خدمة ذات جودة عالية ترضي رغبات وطموحات الجماهير، أو يكون سعره منسجماً مع مستويات المعيشة والقدرة على الدفع، وذلك حتى تحتفظ المنظمة بقدراتها التنافسية، وحتى تضمن بذلك التفاعل معها وقبولها من المجتمع وبصورة تضمن أهم شروط بقائها وربما ارتقائها، فالجتمتع للمنظمة مثلما الماء للأسماك.

1- عبد الله أحمد عقيلان، مرجع سبق ذكره، ص 33.

2- عرسان يوسف الزوبعي، مرجع سبق ذكره، ص 35، 36.

2/ الإعلام الصادق: إن من الأسس الهامة لبناء علاقات طيبة بين المنظمة من جهة وجمهورها من جهة أخرى أن يكون إعلانها عن أية سلعة أو خدمة تقدمها إعلاناً يتصف بالمصداقية، فلا يجوز أن يحتوي الإعلان مثلاً على مواصفات لسلعة أو خدمة مبالغ فيها أو غير صحيحة، لأن اكتشاف مثل ذلك من قبل الجماهير سيكون له مردود سيء على المنظمة، وأنه من الأفضل لها عدم الإعلان إطلاقاً على أن تقدم إعلاناً غير صحيح، فقد تستطيع المنظمة خداع الجمهور مرة لكنها لا تستطيع خداعه كل مرة، وهنا تكون بداية الانهيار للمنظمة، فبناء السمعة الطيبة يحتاج دائماً إلى قول الحقيقة.

3/ التغذية العكسية: تسعى المنظمات من حملاتها الإعلامية إلى تحقيق هدف معين، وإنه ينبغي أن تقوم المنظمات بأبحاث وتحريات للمعرفة هل حققت الحملة الإعلامية الهدف منها، وإذا كانت الإجابة بالنفي فما سبب ذلك؟ وهنا تسعى المنظمات للعمل على تعديل سياستها وخططها بما يتماشى ورغبات الجماهير، وإلا فإنه من الصعب على المنظمة تحقيق أهدافها والاستمرار في عملها.<sup>(1)</sup>

1- عبد المعطي محمد عساف، محمد فالح صالح، د ط، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص ص 22، 23.

## خلاصة:

يمكن القول أن جهاز العلاقات العامة لا يمكن الاستغناء عنه بالنسبة لأي مؤسسة فهي تعتبر وظيفة إدارية تعمل على تقريب الجماهير من المؤسسة وبناء علاقات ودية، حيث تسعى إلى تدعيم علاقاتها بالجماهير سواء كانت داخلية أو خارجية، ومن ثم فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية والاستمرارية وقوة الفعالية بين الطرفين.

# الفصل الثالث

الأسس النظرية للمقاولاتية



## تمهيد:

تعتبر المقاوالاتية من المفاهيم الشائعة الانتشار في وقتنا الحالي نظرا لاهتمام الحكومات بتطويرها وبالأخص الاهتمام بالمقاولين من خلال انتهاج آليات بغية الحد من البطالة ومن أجل تشجيع ونشر الروح المقاوالاتية والثقافة المقاوالاتية، ذلك بالاعتماد على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي حققت نجاحا كبيرا ونظرا لأهميتها في تنمية الاقتصاد من خلال مساهمتها في توفير مناصب شغل ومن أجل الإحاطة بالموضوع ارتأينا أن نتعرف في هذا الفصل على المقاوالاتية.

مفهوم المقاولاتية:

المقاول عبارة عن السيورة التي تبدأ بفكرة وتنتهي بعرض منتج جديد ذو قيمة في السوق، وبين الاثنين المغامرة والتنسيق بين مختلف الموارد المتوفرة وحوض كافة المخاطر المترتبة عن هذه العملية، وبما أن السيورة هي التجديد سواء على مستوى المنتج المادي او الفكري (الطرق أو المناهج...) أو اكتشاف موارد جديدة، فالمقاول إذن تنطوي على مبدأ الإبداع.

كما تعرف على أنها الفعل الذي يقوم به المقاول والذي ينفذ في سياقات مختلفة وبأشكال متنوعة، فيمكن أن يكون في شكل إنشاء مؤسسة جديدة بشكل قانوني، كما يمكن أن يعبر عن تطوير مؤسسة قائمة بذاتها، إذ أنه عمل اجتماعي بحث على حد قول (Marcel Mauss)، أما (Fayille) فقد حددها على أنها حالة خاصة يتم من خلالها خلق ثروات اقتصادية واجتماعية لها خصائص تتصف بعدم اليقين، أي تواجد الخطر. والتي تدمج فيها أفراد ينبغي ان تكون لهم سلوكيات ذات قاعدة متميزة بتقبل التغيير والأخطار المشتركة والأخذ بالمبادرة والتدخل الفردي. أما بالنسبة للانجلو ساكسون وخاصة الأمريكيين فقد استعملوا المصطلح منذ سنوات التسعينات، إذ نجد أن البروفيسور (Haward Steveenson) بجامعة (Haward) يوضح بأن: "المقاولاتية عبارة عن مصطلح يغطي التعرف على فرص الأعمال من طرف أفراد ومنظمات ومتابعيها وتجسيدها".

إذا فالمقاولاتية هي الأفعال والعمليات الاجتماعية التي يقوم بها المقاول لإنشاء مؤسسة جديدة أو تطوير مؤسسة قائمة في إطار القانون السائد، بهدف إنشاء ثروة من خلال الأخذ بالمبادرة، وتحمل المخاطر، والتعرف على فرص الأعمال، ومتابعيها وتجسيدها على أرض الواقع، ومهما كان المعني الذي أعطى للمقاول، فإن هذه الأخيرة تجمع بين المفاهيم الثلاث الرئيسية: إنشاء مؤسسة، روح المقاول، والمقاول.<sup>(1)</sup>

- أما الفهم الحديث المقاولاتية فيرجع إلى المفكر الاقتصادي المعروف وزيرف شومبستر (1883-1950) عام 1934 الذي عرف الريادي بأنه المدمر "المدمر الخلاق" (Créateur destructeur) الذي يحطم الممارسات والصور التقليدية في جميع عمليات الإنتاج والتسويق وغيرها من العمليات المرتبطة بالأعمال.<sup>(2)</sup>

- كما يعرف (Beranger) وآخرون المقاولاتية (Entrepreneuriat) المشتقة من (Entrepreneurship) والمركزة على إنشاء وتنمية الأنشطة، المقاولاتية يمكن أن تعرف بطريقتين:

- على أساس أنها نشاط: أو مجموعة من الأنشطة والسيورات تدمج إنشاء مؤسسة أو بشكل أشمل.
- على أساس أنها تخصص جامعي: أي علم واضح المحيط وسيورة خلق ثروة وتكوين اجتماعي من خلال مجابهة خطر بشكل فردي.<sup>(3)</sup>

1- بن دعاس زهير، روح المقاولاتية ودورها في تنمية التفكير والإبداع الإداري في منظمات الأعمال، محاضرة، جامعة سطيف، ص 11، 12.

2- محمد بن موسى، شهاب اليمعي، المقاولاتية ريادة الأعمال، قراءة في آثارها التنموية وسبل تفعيلها، محاضرة، جامعة الخلفة، ص 57.

3- حميدوش محمد وآخرون، المقاولاتية وتحديات المؤسسات المتوسطة والصغيرة، محاضرة، جامعة خميس مليانة، ص 110، 111.

- كما يمكن تعريف المقاولاتية بأنها حالة خاصة، يتم من خلالها خلق ثروات اقتصادية واجتماعية، لها خصائص تتصف بعدم التأكد، أي وجود الخطر والتي تدمج فيها أفراد ينبغي أن تكون لهم سلوكيات ذات قاعدة تخصص بتقبل التغيير وأخطار مشتركة والأخذ بالمبادرة والتدخل الفردي، وهذه الأخيرة يمكن أن ترتبط بـ:
- انشاء مؤسسة أو نشاط من طرف أفراد مستقلين أو من طرف مؤسسات.
- القيام بتسيير بعض الوظائف أو المسؤوليات داخل المؤسسات. (1)

### مفهوم روح المقاولاتية:

تعرف روح المقاولاتية على أنها قدرة الفرد أو مجموعة اجتماعية على تحمل المخاطر لغرض الاستثمار. ويعرفها الباحث (Vearney) على أنها طريقة التفكير التي تقود الفرد أو مجموعة أفراد لتحديد الفرص ومن ثم جمع الموارد الضرورية بغرض استغلالها من أجل تحقيق خلق القيمة.

كما عرفت على أنها جملة من المواقف والمهارات والسمات الشخصية، التي تشمل أساسا على الإبداع المبادرة، والقدرة على تحمل المخاطر. (2)

نشأة وتطور المقاولاتية في الجزائر:

تعتبر المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بمختلف قطاعاتها القلب النابض للاقتصاد الوطني الجزائري، الذي مر بعدة محطات تاريخية مختلفة تأثرا بالأوضاع السياسية والاجتماعية والثقافية للبلاد ونجد هناك مستويين أساسيين للاقتصاد الوطني الجزائري:

### • مستوى الاقتصاد الكلي:

عرفت المؤسسات الجزائرية غداة الاستقلال مرحلة تعرف بمرحلة التسيير الذاتي للمؤسسات القائمة على الاعتماد على الأسلوب التقليدي في تنظيم وتسيير المؤسسة، وذلك لاعتبارات قلة الإطارات الكفؤة والمؤهلة وانعدام التجربة الكافية لها.

- إضافة إلى الوضعية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي تتمثل في اقتصاد شبه مدمر وانتشار البطالة، الفقر والتهميش والامية.

حيث حاول في هذه الفترة العمال على اختلاف فئاتهم وقدراتهم التوجه لإعطاء الأولوية للقطاع الفلاحي باعتباره القطاع المحرك للقطاعات الأخرى.

إن فكرة التسيير الذاتي لم تكن وليدة تفكير عميق، إنما كانت استجابة عفوية لظروف سائدة فرضت العمل بهذا النمط حيث وصل عدد المؤسسات الصناعية سنة 1964م إلى 413 مؤسسة. كانت تسيير ذاتيا

1- خالد خلفي، خلفاوي حكيم، الإطار النظري للمقاولاتية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، محاضرة، جامعة خميس مليانة، ص 153.

2- مسيخ أيوب، دور روح المقاولاتية في ديمومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة مؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2016-2017، ص ص 51، 52.

وأغلبية هذه المؤسسات تتميز بصغر حجمها، لكن هذا الوضع لم يدم طويلا حتى بدأ العمل على التقليل على انتشاره واتباع سياسة التأمينات (تأمين قطاع البنوك والمناجم 1966م، قطاع المؤسسات ما بين 1966-1970، قطاع المحروقات 24 فيفري 1971م، وكذا بدأ الاهتمام بالتفكير في خلق شركات وطنية من قبل متخذو القرار (الشركة الوطنية للنفط، الشركة الوطنية للحديد والصلب، الشركة الوطنية للصناعات النسيجية، الشركة الجزائرية للتأمين... إلخ).

وقد اعتبر في هذه المرحلة القطاع أنذاك قطاعا انتهازيا لا يستطيع خلق قيمة إضافية في الاقتصاد الوطني.

#### ● مستوى الاقتصاد الجزئي:

إن دخول الجزائر إلى مرحلة اقتصاد السوق حتم عليها ادخال العديد من التعديلات والتغيرات القانونية لتسهيل عملية التبادل الحر الذي يتطلب إرساء قواعد مثل المنافسة، الخصوصية وكذا حرية التجارة ومن أجل ذلك سعت الدولة إلى انتهاج سياسة انشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لدفع عجلة التنمية، وكذا بناء اقتصاد وطني عصري وإخراج المؤسسة الوطنية من البيروقراطية واعطائها الحرية اللازمة. فالنظام الجديد القائم على تحفيز الاستثمار وترقية وخلق قدرة تشغيل الشباب في انتظار فائدة من ذلك، حيث نص المنشور التشريعي رقم 17. 08 بالإعفاء من حقوق الملكيات بجميع المنشآت العقارية في إطار الاستثمارات، فهذا النظام جاء مكان الإجراءات الضريبية المرتبطة بشرط أن تكون الأولوية للنشاطات المصرح بها في إطار تعاونيات الشباب، من بداية نشاطهم إلى غاية قيامهم بالإنتاج، كما لا يمكن لهذه النشاطات الاستثمارية أن يتجاوز رقم أعمالها أربعة مليون دينار جزائري، كما حددت مدة الإعفاء بثلاث سنوات من تاريخ الاستغلال، ويمكن أن تمتد هذه المدة إلى ستة سنوات في حالة ممارسة النشاط في المناطق النائية.

- إن سياسة الإصلاحات التي انتهجتها الدولة الجزائرية نتيجة الأزمة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في فترة العشرية السوداء، دفع بصناع القرار إلى إجبارهم على إعادة النظر في الاختبارات الأولى المنتهجة في إطار تطوير القطاع الصناعي الخاص بالفترة الممتدة ما بين (1983-1985) وصل إلى 5015 مشروع.

صحيح ان هذه الفترة عرفت تفتحا أكبر اتجاه المؤسسات الناشئة وتشجيعها على الظهور، إلا أنها كانت تحتاج إلى رعاية خاصة لأنها تتميز بالهشاشة والضعف وقابلية التأثر والانحيار أمام أي متغيرات خارجية، لاسيما بعد فتح الأسواق الخارجية وهذا بدوره أدى إلى تقليص فرصة الاستمرار لهاته المؤسسات الوطنية، مما حتم على الدولة الجزائرية إنشاء صندوق القروض الممنوحة بموجب المرسوم 373.02 المؤرخ في 11 نوفمبر 2002م، ومهمته الأساسية تسهيل الحصول على القروض البنكية لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذا إنشاء مراكز التسهيل وتكوين المشاتل.<sup>(1)</sup>

#### مفهوم المقاول:

1- شيخ خولة، لعموري زينب، دور الجامعة في خلق اتجاه مقاولاتي لدى الطلبة الجامعيين في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945 قلما، 2017.2018، ص ص 15، 16.

حسب كل من (Julien et Marchemey) فهو الذي يتكفل بحمل مجموعة من الخصائص الأساسية: يتخيل الجديد ولديه ثقة كبيرة في نفسه، المتحمس والصلب الذي يجب حل المشاكل ويجب التسيير، الذي يصارع الروتين ويرفض المصاعب والعقبات وهو يخلق معلومة هامة المقاول هو الشخص الذي يرى فرصة ويخلق مؤسسة لمتابعة ذلك.<sup>(1)</sup>

- يعرف أيضا على أنه ذلك الشخص الذي لديه الإرادة و القدرة بشكل مستقل إذا كانت لديه الموارد الكافية على تحويل فكرة جديدة أو اختراع إلى ابتكار يجسد على أرض الواقع، بالاعتماد على معلومة هامة من أجل تحقيق عوائد مالية عن طريق المخاطرة، ويتصف بالإضافة لما سبق بالجرأة والثقة بالنفس والمعارف الإدارية والبشرية والقدرة على الابداع، و هذا يقود التطور الاقتصادي للبلد فالمقاول حسب (Shempeter) وقبل كل شيء شخص مبدع يقوم باستخدام الموارد المتاحة بطريقة مختلفة، كما يعتمد على الاختراعات والتقنيات المبتكرة من أجل الوصول لتوليفات إنتاجية جديدة تتمثل في:

- صنع منتج جديد.
- استعمال طريقة جديدة في النتائج.
- اكتشاف قنوات توزيع جديدة في السوق.
- اكتشاف مصادر جديدة للمواد الأولية أو المواد نصف المصنعة.
- انشاء تنظيمات جديدة.<sup>(2)</sup>

خصائص المقاول:

- الابداع: هو الشرارة التي تدفع التنمية من منتجات أو خدمات جديدة أو طرق للقيام بأعمال تجارية، هو دفع للابتكار والتحسين.
- التفاني: هو ما يحفز صاحب المشروع للعمل بجد، 12 ساعة في اليوم أو أكثر، حتى سبعة أيام، أسبوع وخاصة في البداية للحصول الأهداف وتحقيقها، كما يجب أن يكون التخطيط والأفكار انضمت إلى العمل الشاق لتحقيق النجاح، التفاني يجعل ذلك يحدث.
- التحديد: هو رغبة قوية لتحقيق النجاح، ويشمل الثبات والقدرة على المحاولة مرة أخرى بعد الأوقات العصبية، التنظيم، والمال ليس الدافع في حد ذاته ولكن النجاح هو المحفز والمال هو المكافأة.
- المرونة: هي القدرة على التحرك بسرعة في الاستجابة لتغيير احتياجات السوق، مع الأخذ في الاعتبار أيضا واقع السوق.<sup>(3)</sup>

1- حديدي آمنة، دور المشاريع المقاولية المستدامة في ظل تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، محاضرة، جامعة الشلف، ص 45

2- بلحمري خيرة، وآخرون، المرافقة المقاولاتية لتنفيذ أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، محاضرة جامعة المدية، ص 419

3- سعد أولاد العيد، بوعلام مسعودي، المقاولاتية ودورها في تشجيع روح المبادرة والإبداع، محاضرة، جامعة الأغواط، ص.ص 40، 41.

- القيادة: هي القدرة على خلق قواعد ووضع أهداف، إنها القدرة على المتابعة وتتبع القواعد وتحقيق الأهداف.
- الثقة: بالنفس تأتي من التخطيط الشامل، مما يقلل من عدم اليقين ومستوى المخاطر، هذا كما يأتي من الخبرة، كما أن الثقة بالنفس تعطي المنظم القدرة على الاستماع دون أن يكون يتأثر بسهولة أو يتخوف.
- الذكاء: يتكون من الحس السليم والمعرفة أو الخبرة في الأعمال التجارية ذات الصلة أو أن يعطي شخص محفزات جيدة والخبرة.
- الحلم: فالمقاولون يتمتعون برؤية لما يمكن أن يكون عليه المستقبل لهم لشركائهم الأكثر أهمية من ذلك أنهم يتمتعون بالقدرة على تحويل أحلامهم إلى حقيقة.
- الحسم: المقاولون لا يتطاولون (لا يؤجلون) ولكنهم لا يساعدون بصناعة القرارات وتعتبر السرعة عاملا حاسما في نجاحهم.
- القدرة على الإنجاز: بمجرد أن يقرر فإنه يقوم بإنجازه على أكمل وجه وبالسرعة اللازمة.

#### مواصفات المقاول:

حسب روبرت باين (R.Papin) هناك تعدد وتنوع كبير في الجوانب الواجب توفرها لدى المقاول الناجح فليس بالإمكان إذا اقتراح وصفة تسمح بالقول أنه لدى شخص صاحب الفكرة و التي يمكن حصرها فيما يلي :

- 1- **الطاقة والحركية:** فالطاقة والحركية سلوك ضروري لا يمكن الاستغناء عنه، لأن عملية إنشاء مؤسسة تتطلب بذل جهد معتبر، إضافة إلى تهيئة الوقت الكافي والطاقة اللازمة لإنجاز الأعمال.
- 2- **الثقة بالنفس:** تعمل الثقة بالنفس على تنشيط الجوانب الإدراكية والتصورية للمقاول، وذلك ما يجعله أكثر تفاؤلا تجاه المتوقع من أعماله الجديدة. فالأفراد الذين يملكون الثقة بالنفس يشعرون بأنهم يمكن أن يقابلوا التحديات، وعن طريق الثقة بالنفس يستطيع المقاولون أن يجعلوا من أعمالهم أعمالا ناجحة، إنهم يملكون شعورا متفوقا وإحساسا بأنواع المشاكل المختلفة بدرجات أعلى، فميزة الإحساس بالأمان التي يبحث عنها عادة لا تحد من قدرتهم وحريرتهم في السيطرة على الأمور ويعتبرون حدوث الخطأ وتحمله جزء من ضريبة الأعمال، ودافع كبير للإبداع والتطوير وإضافة قيم وخدمات جديدة للمجتمع.
- 3- **القدرة على احتواء الوقت:** ينبغي على صاحب الفكرة أن يضع في الحسبان أنه سيقوم بتطوير مجموعة من الأنشطة في الحاضر، والتي سوف لن يكون لها أي أثر إلا لاحقا، فلا يمكن تصور نجاح مؤسسة دون التفكير في المستقبل وتحديد الرؤية على المدى المتوسط والطويل.
- 4- **القدرة على حل مختلف المشاكل:** فقد تواجه المقاول عقبات عديدة عند قيامه بإنشاء مؤسسته وهذا يفرض عليه محاولة حلها واللجوء في بعض الأحيان إلى أطراف أخرى، ومع هذا فلا يجب نقل كل المشاكل إلى استشاري ما، لأنه قد يشكل مشكلة لا يكون كذلك بالنسبة إلى استشاري أو مساعد ما.

5- تقبل الفشل: يشكل الفشل جزءاً من النجاح، وبالنسبة للمقاول الفشل والخطأ والعلم هي مصادر لاستغلال فرص جديدة وبالتالي تحقيق نجاحات مستقبلية.

6- قياس المخاطر: ينبغي أن يكون المقاول قد قدر المخاطر التي ستواجهه في المستقبل سواء كانت على المدى المتوسط أو الطويل، فلا يجب أن يعتمد على الحظ الذي نادراً ما يتكرر، فالنجاح يأتي نتيجة لجهود طويلة وعمل وتقييم مستمر للنشاط.<sup>(1)</sup>

### الأشكال المختلفة للمشاريع المقاولاتية:

إن إقامة مشروع مقاولاتي يمكن أن يتخذ عدة أشكال يمثل إنشاء مؤسسة جديدة أحد تلك الأشكال غير ان هناك أشكالاً أخرى قد يلجأ المقاول لاعتمادها رغبة منه في استغلال الفرصة المتاحة، وفيما يلي سنتطرق إلى كل تلك الأشكال:

#### 1) إنشاء مؤسسة جديدة:

تعتبر عملية إنشاء مؤسسة جديدة عملية معقدة، تختلف دوافعها من مقاول لآخر، فهناك من تبلى عنده الفكرة عبر الزمن، وخلال دراسة مختلف البدائل والاحتمالات يتخذ قرار إنشاء مؤسسته الخاصة، وهناك من ينشئها دون القيام بتلك الدراسات المسبقة، كما ان هناك من يقوم بذلك وهو مضطر أو مجبر لأنها الطريقة الوحيدة لإيجاد عمل أو الاندماج في المجتمع.

إن القيام بإنشاء مؤسسة جديدة قد يتخذ عدة أشكال كما يلي:

أ- إنشاء مؤسسة من العدم: إن إنشاء مؤسسة من العدم ليس بالأمر الهين، فإطلاق منتجها في السوق وإقناع المستهلكين به يحتاج وقتاً كبيراً، ويزداد هذا الأمر صعوبة من ازدياد درجة الابتكار في المنتج، وللتغلب على هذا الأمر يجب على المقاول تحديه احتياجات المؤسسة بدقة خاصة المالية، كما أن عملية إنشاء مؤسسة في هاته الحالة تتطلب الكثير من العمل والجهد، والكثير من الصلابة والإصرار، بالإضافة إلى ضرورة توخي الدقة والحذر في تحديد الأخطار المحتملة.

ب- إنشاء المؤسسة عن طريق التفريغ: في هذه الحالة يقوم الأجراء عن طريق الدعم المقدم لهم من المؤسسة التي يعملون لصالحها بإنشاء مؤسساتهم الخاصة والمستقلة، إن هذه الطريقة تسمح للعامل بإنشاء مؤسسته الخاصة أو شراء مؤسسة موجودة بشكل مستقل عن المؤسسة الأصلية التي يغادرها، والتي تقدم له بالمقابل أشكالاً مختلفة عن الدعم والمرافقة، وذلك بهدف التقليل من مخاطر الفشل.

ج- إنشاء فروع: في هذه الحالة يعمل المقاول لصالح مؤسسة قائمة توكل له مشروعاً ذو طبيعة مقاولاتية والأخطار الشخصية التي يتحملها المقاول في مثل هذه الحالة جد محدودة، وفي المقابل يحظى هذا الأخير بامتيازات مثل تلك الامتيازات الممنوحة للإطارات والمدراء.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> - ساندره سايبني، مرجع سابق، ص 10.

**2) شراء عمل قائم:** إن شراء مؤسسة قائمة يختلف عن إنشاء مؤسسة جديدة، ذلك أنها موجودة في الأساس ولا حاجة لإنشائها وفي هذه الحالة يمكن الاعتماد على ما تملكه المؤسسة من إمكانيات في الحاضر، وعلى تاريخها السابق، وهيكلها التنظيمي، مما يقلل من مستوى عدم اليقين ودرجة الخطر، ومثلما هو الحال عند إنشاء مؤسسة جديدة يمكن أن تتم عملية شراء عمل قائم من طرف فرد لحسابه الخاص، أو من طرف مؤسسة قائمة، وتميز حالتين هما:

#### أ- شراء مؤسسة في حالة جيدة:

هنا تكمن الصعوبة في كيفية الحصول على معلومات تتعلق بوجود مؤسسة في حالة جيدة للبيع، ومن ثمة يجب على المقاول امتلاك موارد مالية معتبرة كافية لشرائها، خاصة أن السعر السوقي يمثل هذا النوع من المؤسسات قد يكون مرتفعا ومن الضرورة أيضا امتلاك المهارات الملائمة والخبرة في التسيير.

#### ب- شراء مؤسسة تواجه صعوبات:

على المقاول أن يكون على دراية بالالتزامات القانونية التي تقع على عاتقه نتيجة شراء مؤسسة من هذا النوع، وذلك طبعا إذا كانت تلك الصعوبات التي تواجهها معلنة، كما أن امتلاك علاقات طيبة مع المتعاملين الأساسيين في القطاع يعتبر شرطا أساسيا للنجاح في هذه العملية، وبالرغم من انخفاض ثمنها مقارنة مع مثيلاتها من المؤسسات التي لا تعاني صعوبات، إلا أنها هي الأخرى تتطلب ضخ أموال كثيرة حتى تتمكن من إعادة نشاطها والوصول لحالة الاستقرار وتتطلب أيضا امتلاك معرفة وخبرة جيدتين في التعامل مع الأزمات والعمل بسرعة لأجل إعادة بناء الثقة مع الموظفين، الزبائن، الموردين، ومختلف المتعاملين.<sup>(2)</sup>

### 3) المقاول الداخلية:

لقد تزايد اهتمام المؤسسات كثيرا بهذا النوع من النشاطات، خاصة في ظل التغيرات الكبيرة التي يشهدها محيطها والتي يصعب التحكم فيها، فمن خلال المقاول الداخلية والتي تعني تنظيم المشاريع داخل المنظمات القائمة تستطيع المؤسسة مواكبة هذه التطورات والتكيف معها بشكل سريع، كما يمكنها أيضا العمل على تطوير وتنويع منتجاتها بشكل دائم ومستمر عن طريق تشجيع الإبداع والابتكار.

ومن أجل تطوير المقاول الداخلية يجب توفير مجموعة من الشروط أهمها:

- يجب على المؤسسة توفير الموارد الضرورية لتحسيد المشاريع الجديدة وتسهيل عملية الحصول عليها.
- يجب تشجيع العمل الجماعي المنظم، حيث يعمل الأفراد المتخصصون في مجال المنتج الجديد معا بغض النظر عن الدائرة التي يعملون بها في المؤسسة.

1- لفقيه حمزة، روح المقاول وإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2016-2017، ص ص 101، 102.

2- لفقيه حمزة، روح المقاول وإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مرجع نفسه، ص 102.



- يحتاج المقاول الذي يعمل لصالح مؤسسة ما إن يكافئ بشكل جيد على كل الجهد والطاقة التي بذلها في تطوير المشروع الجديد، وأفضل المكافآت في المشروعات الجديدة هي منح المقاول حصة من الأسهم نتيجة لجهده وفعاليته في إنجاح المشروع.<sup>(1)</sup>

#### دعم ومرافقة المقاولاتية:

تتم خدمة المرافقة من خلال العديد من الهيئات، فهي مجموع الخدمات المقدمة للمقاول أو رائد الأعمال من طرف هيئة المرافقة، بغض النظر عما إذا كان قد أنشأ مؤسسته أو ليس بعد، وتنقسم هيئات المرافقة إلى مشاتل الأعمال ومسرعات الأعمال وكذا حاضنات الأعمال، وتعد هذه الأخيرة أهم آلية لمرافقة المقاولاتية. تعرف حاضنة الأعمال بأنها عملية حركية لتنمية وتطوير المنظمات الصغيرة التي تمر بمرحلة التأسيس أو الإنشاء حتى تضمن بقائها ونموها خاصة في مرحلة بداية النشاط وذلك بتقديم مختلف المساعدات المالية والفنية وغيرها من التسهيلات.<sup>(2)</sup>

#### أنواع الحاضنات:

تصنف حسب الملكية الى ثلاث أنواع:

حاضنات الاعمال الخاصة: تسعى إلى تحقيق أرباح وتصنف ضمن القطاع الخاص.

- حاضنات الأعمال العامة: لا تهدف إلى الربح بشكل مباشر، بل هدفها تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية والتنمية الاقتصادية عامة، وتميز بالدعم والرعاية من قبل الهيئات الحكومية.

- حاضنات الأعمال المختلطة: والتي تتميز بخصائص النوعين السابقين، يشترك في تمويلها الهيئات الحكومية والقطاع الخاص، غالبا يكون التمويل من الحكومات والاستشارات والخبرات من القطاع الخاص.

- حاضنات مرتبطة بالجامعات والمعاهد التعليمية: وهي حاضنات أعمال تكنولوجية مرتبطة بالجامعات والمعاهد وتشترك مع بعض حاضنات الأعمال العامة والخاصة، توجهها تكنولوجيا متخصصة.

تصنف وفقا لنطلق عملها:

- الحاضنات الإقليمية: تعمل هذه الحاضنات في إطار إقليمي محدد.

- الحاضنات الدولية: وهي تساهم في استقطاب الشركات الأجنبية، للعمل في بلدانها من خلال تسهيل دخولها إلى هذه البلدان وتأهيلها في أسواقها، من ناحية أخرى توجد حاضنات دولية في مجال نقل التكنولوجيا وأخرى تتولى تشجيع عمليات تصدير المنتج المحلي بدعمها للمؤسسات المصدرة.

- الحاضنات الصناعية: تنشأ هذه الحاضنات داخل المناطق الصناعية لتلبية احتياجاتها من الصناعات المغذية والخدمات المساندة، حيث يتم فيها تبادل المعارف والدعم التقني لبني المصانع الكبيرة والمؤسسات الصغيرة المنسبة إلى الحاضنة.<sup>(1)</sup>

1- لفقيه حمزة، روح المقاول وإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مرجع نفسه، ص 102.

2- إيثار عبد الهادي الفيحان، دور حاضنات الأعمال في تعزيز ريادة المنظمات، 1970، ص 152.

أجهزة المرافقة: لقد تعددت أنواع أجهزة المرافقة وفق التشريع الجزائري، وذلك حسب احتياجات المقاول إما إذا كان قد أنشأ مشروعه أو ليس بعد وتأتي مشاتل المؤسسات ومراكز التسهيل أعلى قائمة هذه الهيئات وتكون كالآتي:

- مشاتل المؤسسات: لقد تم إنشاء مشاتل المؤسسات وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 03-78 المؤرخ في 25 فبراير 2003، بناء على المشروع الفرنسي ضم المشرع الجزائري مفهوم المحاضن (الحاضنات) في المشاتل، حيث تعرف مشاتل المؤسسات تبعا للنظام الجزائري على أنها مؤسسات عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتكون في أحد الأشكال التالية:

- المحضنة: هيكل دعم يتكفل بحاملي المشاريع في قطاع الخدمات.
- ورشة ربط: هيكل دعم يتكفل بحاملي المشاريع في قطاع الصناعة الصغيرة والمهن الحرفية.
- نزل المؤسسات: هيكل دعم يهتم بحاملي المشاريع المتميزين إلى ميدان البحث.<sup>(2)</sup>

ويمكن تلخيص كل من المهام والخدمات في الجدول التالي:

مهام مشاتل المؤسسات	الخدمات التي تقدمها مشاتل المؤسسات
- استقبال واحتضان ومرافقة المشاريع الحديثة لمدة معينة وكذا أصحاب المشاريع.	- توفير التجهيزات المكتبية وأجهزة الإعلام الآلي.
- تقوم المشاتل بوضع محلات تحت تصرف المشاريع تناسب مساحتها مع طبيعة المشتلة واحتياجات نشاطات المشروع، كما تتولى عملية تسييرها وإيجارها	- توفير التكنولوجيات الحديثة الأكثر تقدما كلما أمكن.
- فحص مخططات الأعمال للمستأجرين المحتملين الحاملين للمشاريع داخل المشتلة.	- توفير خدمات استقبال المكالمات الهاتفية والفاكس.
- دراسة كل أشكال المساعدة والمتابعة.	- توفير خدمات الكهرباء والغاز.
- إعداد مخطط توجيه لمختلف قطاعات النشاطات التي تحتضنها المشتلة.	- تقديم الاستشارات القانونية والمحاسبية والمالية لأصحاب المشاريع.

وتحصل هذه المشاتل على التمويل من عائدات الايجار والأتاوي المدفوعة من قبل المؤسسات من جهة ومن قبل مساهمات الدولة من جهة أخرى.

وفي هذا الإطار قامت الجزائر سنة 2003 بإنشاء عدد من مشاتل المؤسسات وهي محضنة الأغواط، محضنة باتنة، محضنة البليدة، تلمسان، سطيف، عنابة، قسنطينة، وهران، الوادي، تيزي وزو، ورشة ربط الجزائر، ورشة ربط سطيف، ورشة برط قسنطينة، ورشة ربط وهران.<sup>(1)</sup>

1- مليكة لخضر منصور، آليات دعم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص 74.

2- أحمد ضيف وآخرون، الخلفية النظرية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهيئات الدعم الحكومية، ص ص 89-90.

مراكز التسهيل:

- تم إنشاء مراكز التسهيل بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 7903 المؤرخ 25 فبراير، وذلك طبقا للمادة رقم 13، من القانون التوجيهي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهي هيئات تتكفل بإجراءات إنشاء PME وأيضا بإعلام وتوجيه ودعم ومرافقة المشاريع.
- أما عن الطبعة القانونية لهذه المراكز فهي مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، موضوعة تحت وصاية الوزير المكلف.
- ويمكن تلخيص كل من الأهداف والمهام والخدمات التي تقدمها مراكز تسهيل المؤسسات في الجدول التالي:

خدمات مراكز التسهيل	مهام مراكز التسهيل
- إن مراكز التسهيل يتدخل من أجل مساعدة حاملي المشاريع وأفكار المشاريع بالطرق التالية:	- دراسة الملفات التي يقدمها حاملو المشاريع أو المقاولون والإشراف على متابعتها.
- الاستقبال والتوجيه.	- تجسيد اهتمامات أصحاب المؤسسات في أهداف عملية وذلك بتوجيههم حسب مسارهم المهني.
- الإعلام.	- مساعدة المستثمرين على تخطي العراقيل التي تواجههم أثناء مرحلة تأسيس الإجراءات الإدارية.
- التكوين في:	- مرافقة أصحاب المشاريع والمقاولين في ميدان التكوين والتسيير.
- كيفية إنشاء وتسيير مؤسسة.	- تشجيع نشر المعلومة بمختلف وسائل الاتصال المتعلقة بفرص الاستثمار والدراسات الخاصة بالفروع.
- كيفية إعداد مخطط الأعمال.	- تقديم خدمات في مجال الاستشارة في وظائف التسيير والتسويق واستهداف الأسواق وتسيير الموارد البشرية وكل الأشكال الأخرى المحددة في سياسة دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- التسويق.	
- المحاسبة والمالية.	
- المرافقة في عملية تكوين وتأهيل المؤسسة.	
- المرافقة في تخطي العراقيل التي تواجه حاملي المشاريع في مرحلة الإجراءات الإدارية.	
- المرافقة في تحضير مخطط الأعمال.	
- المرافقة في تقديم الملف المالي.	
- المرافقة في مرحلة انطلاق النشاط والتسويق.	

لقد قامت الجزائر سنة 2003 بإنشاء 11 محضنة، بالإضافة إلى أربع ورشات ربط في كل من الجزائر قسنطينة، سطيف، وهران كذلك تم إنشاء عدد من مراكز التسهيل في كل من الشلف، الأغواط، بجاية، البليدة الجزائر، سطيف، سيدي بلعباس.

<sup>1</sup> - حميد فشير، كمال مولوج، هياكل ومؤسسات دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، جامعة خميس مليانة، ص 138.

وبالتالي تعد مشاتل المؤسسات ومراكز التسهيل في الجزائر مشجعة للأفراد كي ينشئوا مشاريع خاصة بهم.

### أجهزة دعم المقاولاتية في الجزائر:

لقد تعددت أجهزة دعم المقاولاتية في الجزائر وذلك لتشجيع الأفراد على الاستثمار في مشاريعهم، وتخفيف العراقيل وخاصة المالية منها التي يواجهها المقاول.

### الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة: CNAC:

تم إنشاء الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 94-188 المؤرخ في 06 جويلية 1994م، تطبيق للمرسوم التشريعي رقم: 94/1 المؤرخ في ماي 1994م، كفل الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بجهاز الدعم لإنشاء وتوسيع النشاطات المخصصة للشباب العاطل عن العمل وعن البالغ من العمر 30-50 سنة والذين فقدوا وظائفهم لأسباب اقتصادية بشهر واحد، والحد الأقصى للمشروع لا يتجاوز 10 مليون دينار.<sup>(1)</sup>

ومن مهامه نجد:

- لقد تمثلت أول مهمة للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، والتي أوكلت إليه بمجرد إنشائه سنة 1994 والتي تقتضي دفع تعويض البطالة للعمال الذين فقدوا مناصبهم نتيجة أسباب اقتصادية كما ذكرناها سابقا.
- أما المهمة الثانية، فقد تمثلت في تسهيل عملية إعادة الإدماج المهني للبطال في سوق العمل، من خلال إنشاء مراكز البحث عن الشغل (C.R.E) والتي تتمثل مهمتها في العمل على تعزيز قدرات البطالين في البحث عن العمل من جديد، وتزويدهم بمختلف المعلومات الضرورية.
- التكوين التحويلي والذي يسمح للبطالين المستفيدين باكتساب مؤهلات جديدة تساعدهم على تنمية قدراتهم للاندماج مجددا في الحياة العملية، وذلك من خلال تنظيم دورات تكوينية قصيرة المدى (3 أشهر عموما) على مستوى مؤسسات التكوين المهني المتعاقد مع الصندوق.<sup>(2)</sup>
- وللاستفادة من أدوات التأمين عن البطالة يجب أن تتوفر في الأجير الشروط التالية:
- أن يكون منخرطا في الضمان الاجتماعي مدة اجمالية قدرها ثلاثة سنوات على الأقل.
- أن يكون منخرطا ويكون قد سدد اشتراكات بانتظام في نظام التأمين عن البطالة منذ ستة (06) أشهر على الأقل قبل انتهاء علاقة العمل.
- أن لا يكون قد رفض عملا أو تكوينيا تحويليا قصد شغل منصب.
- أن لا يكون مستفيدا من الدخل ناتج عن نشاط مهني.

1 - <http://www.cnac.dz> 12/05/2022 ; 15:30

<sup>2</sup> - أحمد ضيف وآخرون، الخلفية النظرية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهيئات الدعم الحكومية، مرجع سابق، ص 94.

- أن يرد اسمه في قائمة العمال الذين هم محل تسريح في إطار التقليل من عدد العمال أو إنهاء نشاط صاحب العمل، تحمل تأشيرة مفتش العمل المختص إقليميا.
- أن يكون مسجلا كطالب للعمل لدى المصالح المختصة في الإدارة العمومية المكلفة بالتشغيل منذ ثلاثة أشهر (03) على الأقل.
- ان يكون مقيما في الجزائر. (1)

#### الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب: (ENSEJ):

أنشأت الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب بموجب المرسوم التنفيذي 96-296 المؤرخ في 08 سبتمبر 1996، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتقع تحت وصاية الوزير المكلف بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المكلفة بالتشجيع والدعم والمرافقة على إنشاء المؤسسات، هذا الجهاز موجه للشباب العاطل عن العمل والبالغ من العمر 19-35 سنة، والحامل لأفكار المشاريع تمكنهم من خلق مؤسسات وتدعم الوكالة وتضمن المرافقة التي تشمل مراحل خلق المؤسسة وتوسيعها وتعنى بالمشاريع التي لا تفوق تكلفتها الإجمالية 10 ملايين دولار. (2)

#### الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI):

أنشئت الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار بموجب القانون رقم 01-03 المؤرخ في 20 أوت 2001، في شكل شبك وحيد غير ممرکز موزع عبر 48 ولاية على مستوى الوطن، وهي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ويخول للوكالة القيام بجميع الإجراءات التأسيسية للمؤسسات وتسهيل تنفيذ مشاريع الاستثمار الأجنبي والمحلي. (3)

وتقدم الوكالة الخدمات التالية:

- ضمان ترقية الاستثمارات وتطويرها ومتابعتها.
- استقبال المستثمرين المقيمين وغير المقيمين وإعلامهم ومساعدتهم.
- تسهيل القيام بالشكليات التأسيسية للمؤسسات وتجسيد المشاريع بواسطة الشبك الوحيد اللامركزي.
- منح المزايا المرتبطة بالاستثمار في إطار الترتيب المعمول به.
- التأكد من احترام الالتزامات التي يتعهد بها المستثمرين خلال مدة الإعفاء. (4)

#### مهام الوكالة:

1 - www.cnac.2022. 12/05/2022 ; 15:30

2- http://www.ensej.org.dz 12/05/2022 ; 19:30

3- http://www.andi.dz 13/05/2022 ; 11:00

4- دباح نادية، دراسة واقع المقاولاتية وآفاقها، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم لاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011-2012، ص 73.

- ✓ أوكلت للوكالة مجموعة من المهام يمكن إنجازها فيما يلي:
- ✓ إعلام ومساعدة المستثمرين في إطار إنجاز مشاريعهم.
- ✓ تسهيل إتمام الإجراءات التأسيسية للمؤسسات وإنجاز المشاريع بواسطة خدمات الشبائيك الوحيدة اللامركزية.
- ✓ تسيير صندوق دعم الاستثمار.
- ✓ ترقية الاستثمارات وتطويرها ومتابعتها.
- ✓ تساهم في تنفيذ سياسات واستراتيجيات التطوير بالتعاون مع القطاعات الاقتصادية المعنية.
- ✓ يوفر للمستثمرين المحتملين بورصة الشراكة. (1)

### الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANEM)

والتي تأسست بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ في 22 جانفي 2004، الوكالة عبارة عن هيئة ذات طابع خاص تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وضعت تحت سلطة رئيس الحكومة وأوكلت مهمة المتابعة العملية لنشاطاتها إلى الوزير المكلف بالتشغيل، وتتمثل مهمتها في تعزيز إنشاء المشاريع المصغرة في المناطق الحضرية والريفية وتشجيع بروز الأنشطة الاقتصادية والثقافية التي تولد الدخل في المناطق الريفية. (2)

هدفها الأساسي هو ترقية النمو الاجتماعي عن طريق النشاط الاقتصادي ومحاربة التهميش بفضل نوع من الدعم، لا يكرس فكرة الاتكال المحض، بل يركز أساسا على النفس وعلى روح المقاولاتية. هناك شروط يجب توفرها في طلب القرض:

- ✓ أن 18 سنة فما فوق.
- ✓ عدم امتلاك أي مدخول أو امتلاك مداخيل غير ثابتة أو ضعيفة.
- ✓ إثبات مقر الإقامة.
- ✓ التمتع بالكفاءات التي تتلاءم مع المشروع المرغوب إنجازها.
- ✓ عدم الاستفادة من مساعدات أخرى لإنشاء نشاطات من أي جهة أخرى.
- ✓ القدرة على دفع المساهمات الشخصية التي تساوي 3 أو 5% من التكلفة الاجمالية للمشروع.
- ✓ الالتزام بتسديد مبلغ القروض والفوائد. (3)

1- محمد العيد عفرون، مزيني إبراهيم، أثر الروح المقاولاتية لدى خريجي الجامعات في إنشائهم لمؤسساتهم الخاصة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2018-2019، ص 30.

2- أحمد ضيف، وآخرون، الخلفية النظرية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهيئات الدعم الحكومية، مرجع سابق، ص 91.

3- محمد العيد عفرون، مزيني إبراهيم، أثر الروح المقاولاتية لدى خريجي الجامعات في إنشائهم لمؤسساتهم الخاصة، مرجع سابق، ص 31.

من هذه الأجهزة التي وضعتها الجزائر يتضح أنها مهمة بمجال المقاولاتية كي تتخلص من البطالة لديها وتزيد من اقتصادها الوطني، غير ان هذه الأخيرة غير فعالة وخاصة من جانب متابعة المقاولين المستفيدين من الدعم بعد انشاء المشاريع، وعدم كفاءة المقاولين ذاتهم في تسيير مشاريعهم.

### دور الجامعات في الدفع المقاولاتي من خلال التعليم الريادي:

يعد التعليم الريادي من الموضوعات الحديثة، والتي توليها الأدبيات في مجالي المقاولاتية والتعليم أهمية بالغة حيث إن فلسفة التعليم الريادي قد نتجت عن التزاوج المثالي بين حقلي المقاولاتية بفلسفته ونظمه ومفاهيمه والتعليم بنظرياته وفلسفته، حيث يجب أن يهدف التعليم إلى انتاج أشخاص وأفراد مبتكرين ومبدعين في مجال الأعمال لخدمة المجتمعات التي يعيشون بها، وعلى الرغم من اتفاق الأدب حول إمكانية تعليم المقاولاتية، إلا أنه لا يزال هناك نقاش حول ماذا وكيف ينبغي تعليم ذلك، وقد لوحظ أن هناك نهجان للتعليم الريادي نهجا تقليديا من أعلى إلى أسفل، ونهجا بناء من أسفل إلى أعلى فالنهج التقليدي يشمل المحاضرات والندوات، حيث يقوم المحاضرون بدفق معرفتهم إلى الطلاب الذين يعتبرون "أواني فارغة"، وقد انتقد هذا النهج كونه وسيلة تعليم سلبية، حيث يركز كثيرا على مهارات بدء الأعمال الإدارية الجديدة، مع عدم تركيز التعلم على تطوير صفات ومهارات وسلوك المبادر، أما النهج البناء من أسفل إلى أعلى فهو التعلم عن طريق الفعل، فهي عملية أكثر ديناميكية ونشطة وبناءة وموجهة نحو هدف معين، كما أنه يعزز التعليم من خلال مشاركة الطلاب في بناء المعرفة عن طريق اكتساب وتوليد وتحليل ومعالجة المعلومات وهيكلتها.

فالجامعة لها دور هام في دعم التعليم الريادي من خلال:

- إنشاء أقسام المقاولاتية في الكليات والجامعات، وإنشاء وحدات للإبداع والابتكار لتكون المحفز لنشر ثقافة التعليم الريادي والمقاولاتية.
- دمج مقررات المقاولاتية في المناهج الدراسية حيث من الضروري تعميم مقررات المقاولاتية في كل الكليات ومن هذه أمثلة هذه المقررات، المقاولاتية، إدارة الأعمال، أساليب الإبداع، إدارة العمليات، إدارة المشروعات، خلق المشروعات الجديدة.<sup>(1)</sup>
- يجب على الجامعات الاهتمام بعمل البرامج التدريسية اللازمة لتخريج الكوادر المتخصصة لتدريس مقررات للمقاولاتية.
- تقديم مقرر يعني بالمقاولاتية لجميع طلاب الجامعات في السنة الأولى وليكن تحت مسمى مبادئ المقاولاتية.
- أما عن طرق وأساليب التدريس، من الأحسن تجنب الاقتصار على الطرق التقليدية (المحاضرات)، من خلال الاستعانة برواد الأعمال الناجحين في المجتمع في المجالات المختلفة في تدريس مقررات المقاولاتية لكي ينقلوا خبراتهم الحياتية في مجال الأعمال للطلاب.<sup>(2)</sup>

1- محمد بن موسى، شهاب إليمي، المقاولاتية (ريادة الأعمال) قراءة في أثارها التنموية وسبل تفعيلها، مرجع سابق، ص 70.

2- محمد بن موسى، شهاب إليمي، مرجع نفسه، ص 71.

### العوامل الداعمة لبروز المقاولاتية:

تتمثل أهم العوامل فيما يلي:

- أ- عوامل اقتصادية وجغرافية: حيث تعتبر فئة المقاولين ممتلئة للثروة الاقتصادية وخالقة للقيمة، من خلال إنشاء مؤسساتهم الخاصة وخلق فرص عمل لهم ولأشخاص آخرين.
- ب- التطور التكنولوجي: فقد أصبحت التكنولوجيا في خدمة المشروعات الصغيرة وفي متناول المقاولين ويمكنهم استعمالها في تطوير أفكارهم المقاولاتية في تسيير مشاريعهم المستقبلية.
- ج- التجارة الالكترونية: فهي عامل مرتبط بالتكنولوجيا ومسهل للتبادلات والمعاملات الاقتصادية الدولية، بالنظر لانعكاساتها على تنمية وتطوير المشاريع المقاولاتية.
- د- اعتبار المقاولين كأبطال: حيث ينظر إليهم عبر العالم على أساس أنهم أفراد متغيرون وهم قادة المستقبل في كل مجال تخصصه. (1)

### المصاعب التي تعترض المقاولاتية:

تواجه المقاولاتية مشاكل عديدة منها ما هو خارج عن إرادة المؤسسة وإدارتها بسبب ارتباطها بالأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي تمر بها الدول، وهناك مصاعب أخرى داخلية ترتبط أساسا بنشاط وعمل المؤسسة ويمكن حصرها في:

#### 1) مصاعب التمويل:

وهي في مقدمة المصاعب التي تواجهها المقاولاتية، إذ أن أصغر حجم هذه المؤسسة يجعل من الصعب حصولها على القروض المصرفية لأسباب عديدة منها ارتفاع احتمال المخاطرة وعدم وجود ضمانات كافية لدى أصحاب المؤسسات مقابل القروض، فضلا عن انعدام الوعي المصرفي وعدم توفر السجلات المحاسبية التي تعكس الوضع المالي للمؤسسة والتنبؤ بمستقبلها.

#### 2) المصاعب السياسية الاقتصادية والتوجهات الحكومية الإدارية:

تظهر هذه المشاكل التي تعاني منها المقاولاتية نتيجة التوجهات الحكومية خاصة في الدول النامية ذات التوجه الرأسمالي حديثا أو الدول الاشتراكية والتي عانت ولا زالت تعاني من عواقب تطبيق النظام المثالي نظريا والغير قابل للتطبيق واقعا، حيث لم تؤسس أي برامج توجه المؤسسات أو مساعدتها ماليا أو فنيا أو لتقدير إعفاءات ضريبة لها في حالة اتخاذها أوضاعا رسمية في ممارسة نشاطها.

1- حميدوش أحمد، وآخرون، المقاولاتية وتحديات المؤسسات المتوسطة والصغيرة، جامعة خميس مليانة، ص 113.



**3) مصاعب الخبرة التنظيمية ونقص المعلومات:**

تتمثل في نقص المعلومات والافتقار إلى الخبرة التنظيمية التي تمكن أصحابها من مواجهة مشاكلهم أو تساعدهم على التوسع في أعمالهم، كذلك انعدام الخبرة والمهارة اللازمين في تحليلها، سيؤدي بطبيعة الحال إلى ضعف مردودية هذه المؤسسات وارتفاع احتمال فشلها.

**4) مصاعب العقار الصناعي:**

يعتبر من بين المشاكل الأساسية التي تواجه المستثمرين الجدد، ويعود ذلك إلى انعدام سياسة واضحة المعالم لتنظيم آليات الحصول على العقار الصناعي، خاصة إذا ما لاحظنا الحالة السيئة التي وصلت إليها المناطق الصناعية من حيث التنمية والتسيير والتنظيم.<sup>(1)</sup>

1- محمد العيد عفرون، مزني إبراهيم، مرجع سابق، ص 57.

## خلاصة:

لقد تم إظهار أهمية المقاوالاتية انطلاقاً من التعرف على مفهومها وأشكالها ومختلف مشاريعها وإظهار أهمية المداول في العملية المقاوالاتية وتبيان خصائص المداول التي تساعد على العمل المقاوالاتي وآليات الدعم والمرافقة المقاوالاتية التي تهيئ الإمكانيات اللازمة للمشاريع المختلفة ومعرفة دور الجامعات بالدفع بالمقاوالاتية من خلال التعليم الريادي وأهم المصاعب التي تعترضها.

إذ انتهى الأمر بإقامة الحكومات للعديد من أجهزة الدعم والمرافقة التي تهدف إلى مساعدة المقبلين على المشاريع وخاصة خريجي الجامعات وتجسيد أفكارهم على أرض الواقع.

# الفصل التطبيقي

دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

- CNAC - قالمة -

تمهيد:

بعدها تطرقنا الى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة في الفصل الثاني والثالث ومن خلاله تعرفنا على فعالية العلاقات العامة في خلق روح المقاوالتية لدى خريجي الجامعات ودعم وخلق مؤسسات مصغرة في نموذج الدراسة أما في إطار التطبيقي في الدراسة حيث تعبر هذه الأخيرة عن نتغير التابع، سنحاول في الجانب التطبيقي اسقاط محاور الدراسة على الواقع الحالي لمؤسسة الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة لولاية قائمة. وقد تم تقسيم هذا الجانب الى:

- تقديم عام للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة cnac.
- دور الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وكالة قائمة في خلق المؤسسات المصغرة كآلية من آليات التشغيل.

أولاً: تقديم عام للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

1- نشأة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

1-1: نشأة الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC)

بمقتضى المرسوم التشريعي رقم 94 / 11 المؤرخ في 20 ماي 1994، والمتضمن إنشاء الصندوق الوطني للتأمين على البطالة لفائدة العمال الذين فقدوا مناصب عملهم لأسباب لا إرادية ترجع إلى حل مؤسساتهم وتسريحهم من العمل لأسباب اقتصادية.

المرسوم التنفيذي رقم 94 / 188 المؤرخ في ستة جويلية 94 / 188 المتعلق بإنشاء وتحديد القانون الأساسي للصندوق.

حين كانت المهام الموكلة للصندوق آنذاك هي التكفل بالعمال المسرحين من المؤسسات التي تم حلها لأسباب اقتصادية هذه الفئة من العمال الذين فقدوا مناصبهم لإرادياً، حيث كانت نسبة كبيرة من العمال الذين تم التكفل بهم على مستوى ولاية قلمة منذ انشائها في 1997.

إن هذا النوع من التقاعد في هذه الفترة يتمثل في منح هذه الفئة من العمال ما يسمى بمنحة البطالة والتي تحسب وفق معادلة معينة على أن لا تتعدى مدة 3 سنوات ولا تقل 6 أشهر.

غير أن استمرار انتشار ظاهرة البطالة لمحاربتها أدى إلى تطور سياسة الدولة لمحاربتها وذلك بإدخال أجهزة جديدة في التشغيل ومن بينها جهاز المساعدة على إحداث النشاطات للبطالين الحاملين للمشاريع والذين تتراوح أعمارهم ما بين 35 - 50 سنة وذلك بسن القوانين المسيرة لهذا الجهاز والمنظمة له.

حيث جاء المرسوم الرئاسي رقم 3 / 514 المؤرخ في 30 / 05 / 2003 والمتعلق بإنشاء جهاز لدعم إحداث النشاطات لفائدة البطالين ذوي المشاريع والبالغين من العمر ما بين 30 - 35 سنة<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - cnac - قائمة - .

يؤكد المرسوم التنفيذي رقم 04 / 02 المؤرخ في 03 / 01 / 2004 والمتعلق بشروط وكيفية الاستفادة من الإعانات الممنوحة لهذه الفئة من البطالين.

(الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC) وقد بينت هذه القوانين:

- الشروط
- الملف
- النشاطات التي يغطيها الجهاز
- الامتيازات التي يمنحها الجهاز لذوي المشاريع
- (CNAC) : غير معرف الجملة

- البنوك: تخفيض نسبة الفائدة
- الضرائب: الامتيازات الجبائية
- (FCMG) : ضمان القروض
- امتيازات المنطقة (الجنوب والمضاب العليا).
- سقف التمويل: 5000.000.00

حيث توصلت هذه العملية (الجهاز) إلى غاية 06 / 03 / 2011 تاريخ صدور المرسوم التنفيذي رقم 104 / 11 المؤرخ في 06 / 03 / 2011 الذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 104 / 02 - 2004 / 01 / 03 والذي يحدد شروط وكيفية الاستفادة من هذا الجهاز.

إن صدور هذا الجهاز قد أضفى المزيد من الإعانات والتسهيلات التي وضعتها الدولة والتي من نشأتها الزيادة في الامتيازات الممنوحة للبطالين الحاملين للمشاريع، وقد مست النقاط التالية:<sup>(1)</sup>

#### جدول رقم (02): يبين الامتيازات والقوانين المشروطة لمنح القرض

السن	30 - 55 سنة
قيمة المشروع	مليار سنتيم
المساهمة الشخصية	02%
PNR	26% - 29%
تخفيض الفوائد	100%
مدة الإرجاء	3 سنوات
مدة تسديد القرض البنكي	5 سنوات
إعانات جديدة للصندوق	PNR

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - cnac - قائمة -.

المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة cnac - قالمة -.

### 1-2: التنظيم المعمول به في الصندوق الوطني للتأمين على البطالة:

منذ سنة 1994 إلى غاية 2017 حدثت تعديلات كثيرة فيما يخص التنظيم المعمول به ولكي لا نعوص في الموضوع بصفة مطولة سنتطرق إلى التعديلات الواقعة في 2017. طبقا للأحكام في الجريدة الرسمية الصادرة بتاريخ 22 أكتوبر 2017 الموافق لـ 02 صفر 1439 يسير الصندوق الوطني للتأمين مدير عام يعين من طرف وزير الضمان الاجتماعي وتضم 5 وكالات جهوية يسيرها مدير جهوي يتولى مهمة تقديم وتنسيق نشاط الوكالات الولائية التي تقوم بتنظيم وتنسيق النشاطات المرتبطة بأداءات التأمين على البطالة وخلق النشاطات وترقية التشغيل.

والجدول التالي يوضح الوكالات الجهوية والاختصاص الإقليمي لها. <sup>(1)</sup>

### الجدول (03): المقر والاختصاص الإقليمي للوكالات الجهوية

الاختصاص الاقليمي	مقر الوكالات الجهوية
الجزائر- البلدة - تيبازة- تيزي وزو- بومرداس- البويرة- عين الدفلى- الجلفة- بجاية- برج بوعريبيج	الوكالة الجهوية وسط- الجزائر
وهران- مستغانم -معسكر - تلمسان- عين تيموشنت - سيدي بلعباس- تيارت- سعيدة- غليزان- الشلف- تسيسمسيلت	الوكالة الجهوية غرب- وهران
بشار - أدرار - النعامة - تندوف- البيض - تيميمون (ولاية منتدبة) - برج باجي مختار (ولاية منتدبة)	الوكالة الجهوية جنوب غرب- بشار
ورقلة - الوادي- تامنغاست- الأغواط- غرداية- بسكرة- أولاد جلال- (ولاية منتدبة) عين صالح (ولاية منتدبة) - عين قزام (ولاية منتدبة) - توقرت (ولاية منتدبة) - جانت (ولاية منتدبة) - المغير (ولاية منتدبة) - المنيع (ولاية منتدبة)	الوكالة الجهوية جنوب شرق - ورقلة
قسنطينة- ميله - سطيف - جيجل- باتنة- خنشلة- أم البواقي- تبسة- المسيلة- عنابة- الطارف- قالمة- سوق أهراس- سكيكدة	الوكالة الجهوية شرق- قسنطينة

المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة cnac - قالمة -.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة cnac - قالمة -.

أما عن الوكالات الولائية (وكالة قائمة كدراسة حالة) فهي تصنف إلى ثلاثة أصناف هي: (1)

الجدول رقم (04): تصنيف الوكالات الولائية

الوكالة الولائية	الفئة
الجزائر- وهران- تيزي وزو- سطيف- عنابة- تلمسان- قسنطينة- الشلف- البليدة- بجاية- بومرداس - باتنة- تيبازة- معسكر- بسكرة- تيارت- سكيكدة- المدية- سيدي بلعباس- أم البواقي- مستغانم- البويرة	الصف الأول
برج بوعرييج- ورقلة- تبسة- جيجل- عين الدفلى- قالمة- المسيلة- ميله- غليزان- الطارف- الوادي- عين تيموشنت- خنشلة- سوق أهراس.	الصف الثاني
الجلفة- سعيدة- بشار- الأغواط- تيسمسيلت- أدرار- غرداية- البيض- النعامة- إليزي- تامنغست- تندوف.	الصف الثالث

المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - cnac - قائمة -.

ثانيا: الوكالة الولائية قائمة للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

1- نشأة الوكالة الولائية قائمة:

أنشأت الوكالة الولائية قائمة للصندوق سنة 1994م تابعة لصندوق الضمان الاجتماعي للأجراء وتم استقلال عنها نهائيا في مارس 1997م تضم 45 موظف بين إطارات، أعوان التنفيذ وأعوان التحكم.

■ الموقع الجغرافي: تتواجد في بلدية قالمة، حي أحمد بوحفص السبتي (باب سكيكدة)، تحدها من الشمال البنك المركزي وعمارات سكنية، ويحدها من الجنوب: الصندوق للتأمينات الاجتماعية لغير الأجراء، وشرقا: مدرسة ابتدائية وبنيات سكنية، وغربا: عمارات سكنية.

■ مساحتها الاجمالية: 840.00 م<sup>2</sup>

■ المساحة المغطاة 248.95 م<sup>2</sup>

■ تحتوي على: المستوى الأول: طابق سفلي، المستوى الثاني: طابق أرضي، المستوى الثالث: طابق أول.

■ الصندوق البريدي رقم 82، الهاتف: 037.15.00.11 / 037.15.00.10

الفاكس: 037.15.00.11

■ الموقع الالكتروني: www.cnac.dz

■ شعار الوكالة:



2- الهيكل التنظيمي: (1)

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - cnac - قائمة -.



هناك بعض المصالح التي تعمل سلطة المدير بصفة مباشرة، والتي تتمثل في:

1/ مصلحة الإعلام الآلي:

■ دور المكلف بالإعلام الآلي على مستوى الوكالة الولائية:

الدور الرئيسي الذي يلعبه المكلف بالإعلام الآلي على المستوى الوكالة الولائية هو الدعم الفني لتكنولوجيا المعلومات والشبكات لتمكين مختلف المصالح من استغلال الأجهزة والمعدات والبرامج بشكل جيد.

■ المهام الرئيسية للمكلف بالإعلام الآلي:

- ضمان تحيين التحديثات بين النظام المعلوماتي (SIPROC) والنظام المعلوماتي (SIFOG) نهایة كل يوم.

- تصدير التحيين لملف البطالين إلى المديرية الجهوية.

- استغلال الملف الوطني للبطالين على مستوى النظام المعلوماتي.

- استغلال الشبكة العنكبوتية (LAN) و (WAN)

- حماية أجهزة الإعلام (كمبيوتر) بواسطة مضاد الفيروس (KASPERSKY)

- مساعدة العمال على الاستعمال الجيد للنظام المعلوماتي وأجهزة الإعلام الآلي.

2/ خلية الإصغاء والمتابعة: الدور الذي يلعبه المكلف بالإصغاء دور مهم جدا، لما من أهمية في حالة وجود

إشكال (سواء داخلي أو خارجي).

حيث يقوم بمحاولة إيجاد الحلول المناسبة لتلك المشاكل وتوجيه أصحابها.

ونظرا لأهمية هذه الخلية يتم تحرير تقرير شهري حول معظم المشاكل وحلولها ويرسل إلى الوكالة الجهوية

لدراستها.

3/ خلية الاتصال والعلاقات العامة:

استحدثت هذه الوظيفة مؤخرا لما لها من أهمية في إبراز صورة الصندوق خارج محيطها وإعطاء كافة

التطورات الحاصلة، تؤدي وظائف عديدة منها:

- تقديم آخر المستجدات للصندوق في الإذاعة الجهوية قامة، وفي التلفزيون الجزائري.

- تقديم الحصيلة السنوية وآخر الإحصائيات.

- الحضور كمثل عن الصندوق في المعارض المحلية والجهوية والتعريف بالمنتوج الخدمي.

- القيام بأيام تحسيسية والتعريف بالصندوق من خلال الأبواب المفتوحة.

- الوقوف على الصفحة الرسمية للصندوق مع تقديم آخر المستجدات (CNAC Guelma).

4/ مصلحة الموارد البشرية والوسائل العامة:

يتأسسها رئيس مصلحة المستخدمين والوسائل العامة.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - cnac - قائمة -.

بالنسبة للمستخدمين (الموارد البشرية)

- 1) التوظيف.
  - 2) المتابعة الإدارية للمستخدمين (إعداد مختلف المقررات الخاصة بالمسار المهني للعمال).
  - 3) العطل السنوية.
  - 4) الحماية الاجتماعية.
  - 5) متابعة الغايات.
  - 6) إعداد متغيرات الأجرة.
  - 7) إعداد جدول الترقيات.
  - 8) تسيير السجلات القانونية (سجل العطل السنوية، سجل المستخدمين، سجل طلب العمل...).
  - 9) اقتراح المخطط السنوي للتكوين والتوظيف.
- ✓ بالنسبة للوسائل العامة:

- 1) تسيير ملف المشتريات.
- 2) تسيير الوسائل.
- 3) تسيير حضيرة السيارات
- 4) تسيير مخزون الوقود.
- 5) تسيير المهمات الإدارية
- 6) صيانة الممتلكات
- 7) تسيير السجلات القانونية: 1. سجل الاستثمار، سجل الخدمات المقدمة، 3. سجل المشتريات (أو المدخلات العامة)

5/ أمانة المديرية: تتمثل وظائفها فيما يلي:

- الحرص على المواعيد المهمة لمدير الوكالة
- استقبال الضيوف الزوار وترتيب المواعيد
- استقبال الوارد وإعداد المعاملات الصادرة ومعالجتها واستقبال المكالمات الهاتفية.
- التأكد من إيصال الهاتف، أو الفاكس، أو الكمبيوتر... إلخ.
- ترتيب وتنظيم السفريات.
- تصنيف وترتيب الملفات.

6/ مصلحة المالية والمحاسبة: وتضم المصلحة فرعين:

✓ الفرع الأول: الميزانية والخزينة.

- ضمان مسك المحاسبة العامة.

- إعداد البيانات المالية وفقا للنظام المحاسبي المالي.
  - إنجاز حسابات المحاسبة.
  - إعداد مقاربات حسابية لحسابات الزبائن (الفرق بين الرصيف البنك والصندوق).
  - ضمان حفظ وثائق المحاسبة.
  - تحليل السجلات المنصوص عليها قانونيا.
  - ضمان مطابقة العمليات المنجزة.
  - إقراء التسجيل المحاسبي عقب مراجعة مطابقة الملفات المالية (نفقات وايرادات) وتسجيلات المحاسبة.
  - ضبط المحاسبة دوريا.
  - مساعدة كل من محافظ ومدقق الحسابات أثناء أداء مهامهم الرقابية.
  - التكفل بالتحفظات والتوصيات الصادرة عن محافظ ومدقق الحسابات الداخلية والهيئات الرقابية الأخرى.
  - المساهمة في عملية الجرد المادي الخاص بنهاية السنة.
  - ضمان التنسيق بين مختلف المصالح.
  - مسؤول عن إدراج المعطيات ضمن البرمجيات المعلوماتية.
  - ✓ الفرع الثاني: التحصيل والمحاسبة
- الدور الذي يلعبه المكلف بالتحصيل هام جدا ويتمثل في تحصيل الديون الممنوحة (من النوع الكلاسيكي تموين المشاريع، القروض الخاص بالإيجار) في تاريخ أجلها المحدد قانونيا. أما عن المحاسبة (مثلا أجور العمال) فمازال الأمر منوط بالمديرية الجهوية عنابة.
- 7/ المديرية الفرعية لأداءات التأمين عن البطالة وترقية الشغل:
- من المهام الأساسية ما يلي:
- التدخل في التنفيذ، ومتابعة ورقابة كافة الأداءات المتعلقة بالتشغيل بما في ذلك:
    - إجراءات تحفيز ودعم ترقية الشغل
    - جهاز دعم إحداث النشاطات وتوسيعها من طرف البطالين ذوي المشاريع البالغين من العمر ما بين 30 و 55 سنة.
  - تنشيط، تنظيم، تنسيق، ورقابة العمليات التي يجريها الأعوان الخاضعين لسلطتهم.
  - ترتيب نفقات المصلحة.
- أما المهام الدورية أو العرضية فتتمثل فيما يلي:
- ضمان نيابة مدير الوكالة الولائية.
  - تمثيل مدير الوكالة الولائية في مختلف الهيئات والمؤسسات.
  - المشاركة في المعارض والمنتديات.

- المشاركة في أشغال اللجان والورشات...إلخ.
- يعمل تحت سلطته عدة فروع وتتمثل هذه الفروع وبعض مهامها باختصار فيما يلي:
  - 1/ مكتب المرافقة مرحلة الإنجاز والاستغلال:
  - يضم المكتب مستشارات ومنشطات تعمل على جهاز دعم وترقية المشاريع للبطالين 30 و 50 سنة، وهم نوعين:
    - مستشارات مرحلة الإنجاز: تتمثل المهام فيما يلي:
    - مساعدة صاحب المشروع في تطوير دراسة مشروعه.
    - مساعدة صاحب المشروع في تكوين خطة العمل.
    - تقديم برامج من أجل مرور المشاريع أمام لجنة الانتقاء والمصادقة والتمويل.
    - ضمان مطابقة الشروط العامة الممنوحة في دفتر الشروط.
    - طلب في حالة الحاجة، تدخل مراقبة مصلحة المراقبة (CNAC)
    - مستشارات مرحلة الاستغلال:
  - تتمثل المهمة الأساسية في: متابعة أصحاب المشاريع وتقديم يد المساعدة بعد انطلاق المشروع ومساعدتهم في حالة إشكال مع أي إدارة أو مصلحة يتم التكفل بهم لمدة سنوات
    - مستشارات التكوين: تقوم المكلفة بالتكوين ب:
      - تكوين خاص بالمقاولاتية والتحسيس لها لمدة ثلاثة أيام لصالح خريجي المعاهد والجامعات.
      - تكوين لمدة 5 أيام في تسيير المؤسسة لأصحاب المشاريع التي يتم قبول ملفاتهم.
  - 2/ مكتب المراقبة:
- هي جهاز يقوم بمراقبة صاحب المشروع منذ إيداعه للملف لدى هيئة الاستقبال وترافق مسار ملفه إلى غاية انطلاقه في المشروع، كما بإمكانه التدخل في أي مرحلة من المراحل السابقة الذكر، وفق أي تقرير مقدم إليها سواء من المستشارية المنشطة المكلفة بمرافقة صاحب المشروع، أو المكلفين بمتابعة المشاريع المستحدثة. وتتمثل مهام المراقب فيما يلي:
- التأكد من صحة الوثائق المقدمة لدى هيئة الاستقبال (السن، الدبلوم، شهادة الإقامة، بطاقة التعريف الوطنية)
- التحقيق الإداري مع مختلف هيئات الدعم ( ANSEM- ANSEJ- CASNOS- CNAS- ) (وكالة دعم الاستثمار) (ANDI) - (مديرية المصالح الفلاحية) - (CA) (غرفة الفلاحة) - (CAM) (غرفة الصناعة والحرف) - (RC) (السجل التجاري).
- تحرير مختلف المحاضر:
- محضر معاينة المحل.
- محضر معاينة استلام وتسليم وتشغيل العتاد.

● محضر معاينة العتاد.

● محضر بداية النشاط.

- إرسال الإذارات:

● تحرير محاضر الإصغاء أو الغياب.

● محضر مخالفة.

وبعدها يتم تحويل الملف إلى قسم المنازعات.

3/ مكتب المنازعات:

يضم إدارات قانونية تعمل على نوعان من ملفات المنازعات.

أولاً: ملفات المخالفين (مخالفين دفتر الشروط).

ثانياً: ملفات الغير مسددين (الغير محترمين لجدول تسديد القرض).

يتم استلام ملفات المنازعات بالنسبة للمخالفين من قبل قسم الأداءات عن طريق مراقب الصندوق، أما بالنسبة لملفات الغير مسددين يتم استلامها من قبل القسم المالي فور استلام هذه الملفات يتم ما يلي:

- انجاز إعدار قبل إجراء المتابعة القضائية أين نسجل ما يلي:

○ المستلمين للإذارات والمستحبين لها يتم إجراء معهم جلسات حلول ودية أين يتم إمضاء التعهدات بالتسديد الودي وعلى أقساط.

○ غير المستلمين للإذارات الغير مستحبين لها تتم متابعتهم قضائياً.

- بعد تسجيل عدم إجراء تسوية ودية يتم عرض ملفات المنازعات سواء المخالفين أو غير المسددين على العدالة بحسب كل اختصاص.

4/ المكلف بالعلاقات البنكية:

- يحرص المكلف بالعلاقات البنكية على كافة العمليات والإجراءات، التي تتم بين الصندوق والبنوك

العمومية التالية: (CPA- BNA- BADR- BEA-BDL) من إيداع الملفات البنكية أو القروض واستلام المرافقات البنكية.

- الحرص على عدم تجاوز البنك للمدة القانونية لدراسة الملفات.

بالإضافة إلى خدمات أخرى، يقوم بها تتعلق بوثائق تتم بين الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة والبنك.

5/ أمانة (CSVF) والإحصاء:

يقوم المسؤول على أمانة لجنة الانتقاء والمصادقة والتمويل أي إعداد محضر الجلسة المتضمن:

- أسماء أصحاب المشاريع الذين سيمرون أمام اللجنة.

- قيمة المشروع.

- مكان مزوالة النشاط.

- الأعضاء الحاضرون (الإمضاء على محضر الجلسة).

- الغائبين.

- تقديم المشاريع: قبول، تأجيل، رفض.

- إعداد المحضر النهائي وإرساله إلى الجهات المعنية.

■ الإحصاء:

إعداد كافة الاحصائيات المتعلقة بنشاط الوكالة وارسالها إلى المديرية الجهوية للمعالجة.

■ ملاحظة هامة:

لجنة الانتقاء والمصادقة والتمويل هي لجنة مستقلة تضم 20 عضوا من كافة الإدارات الولائية والبنوك العمومية، مهمتها تقييم المشاريع وقبولها في حالة ما إذا كانت مشاريع يحتمل نجاحها، وتأجيلها في حالة وجود تحفظات ورفضها في حالة عدم اقتناع بعض الأعضاء.

6/ مكتب الاستقبال والتوجيه:

هو الإدارة التي تستقبل الزبائن يعمل بها أشخاص أكفاء لديهم خبرة في المجال ودورهم يتمثل في:

- استقبال المواطنين طوال مدة الأسبوع من الساعة 08:00 صباحا إلى 15:30 مساء

- الرد على انشغالات واستفسارات المواطنين.

- استقبال الملفات الإدارية وتوجيهها مع الملف التقني إلى المستشارات.

- استقبال الطلب عن بعد وهذا بالولوج إلى الموقع: CNACDZ/inscription كل يوم على الساعة

العاشرة للإجابة على استفسارات المواطنين وبرمجة الزيارات والمواعيد مع المستشارات.

- التحقق مع توفر الشروط القانونية للاستفادة من جهاز 30- 55 سنة

7/ مکتل قانون 21/06: وتتمثل مهام هذا المكتب فيما يلي:

- استقبال وإعلام أرباب العامل بقانون 06/21 بتاريخ 2006/12/11.

- توزيع وتوفير الملصقات الخاصة بتقسيم ترقية التشغيل.

- تقديم لصاحب المؤسسة قائمة الملف الخاص بكل امتياز.

- استقبال الملفات

- مراقبة مطابقة الوثائق المطلوبة.

- استقبال الفاتورات المرسلة من طرف (CNAS).

- التحقق من صحة الوثائق المقدمة.

- تحويل الملفات إلى قسم الأداءات من أجل بالأمر بالدفع إلى مصلحة المالية السنوية.

8/ المكلف بالمقررات:

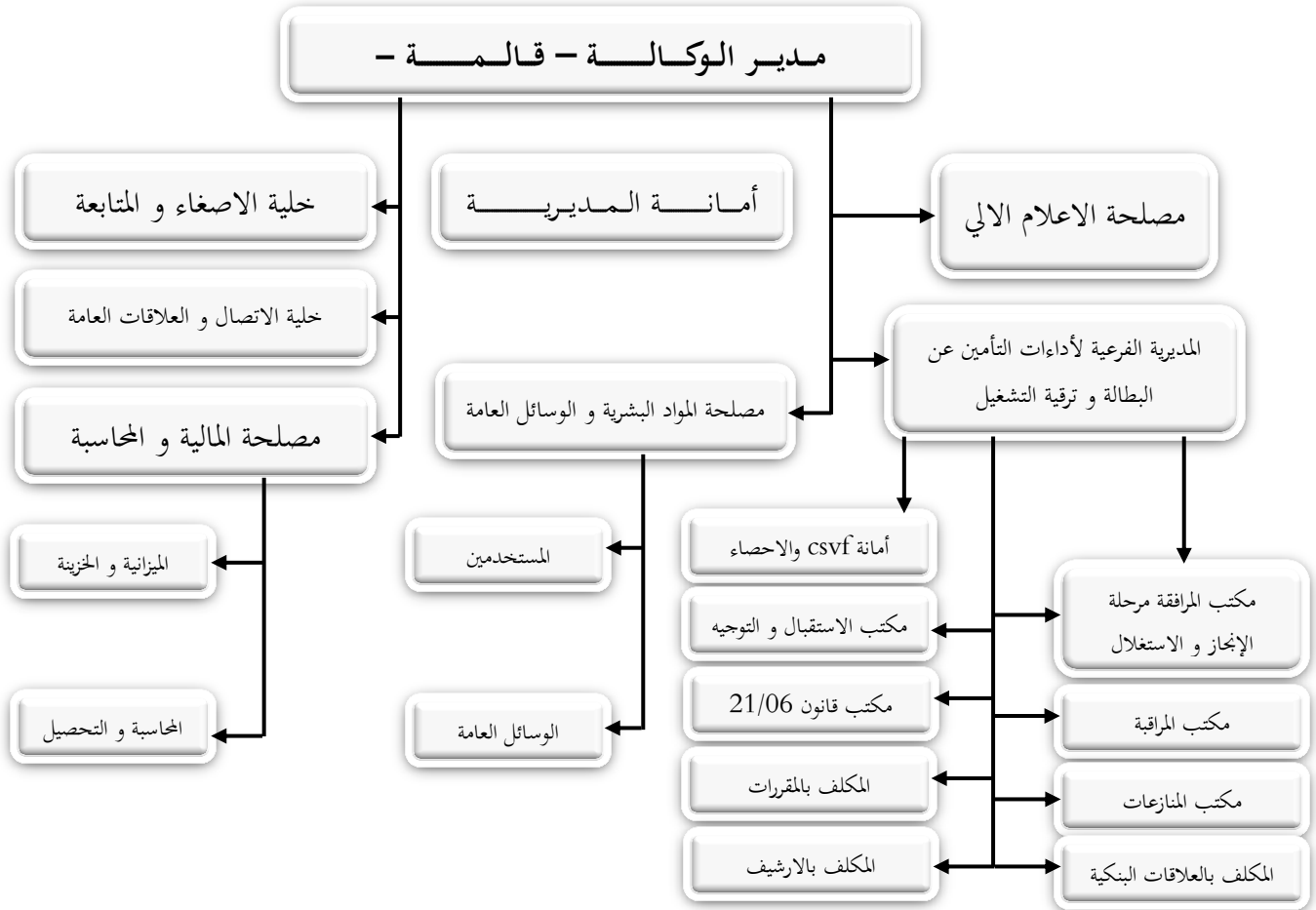
يتم بعد استلام الملفات من مصلحة الرقابة والتي تكون خالية من أية تحفظات، يتم خلق مقرره لكل ملف (دفتر شروط، الاتفاقية، مقررات منع الامتيازات والبطاقة التقنية) ويتم استدعاء المعنى من أجل الإضاء، ثم يتم تحويل المشروع أي وضع مساهمة الصندوق والتي قد تكون 20% أو 29% وذلك حسب القيمة الكلية للمشروع.

9/ المكلف بالأرشيف:

تتمثل معظم مهام الأرشيف فيما يلي:

- إعادة هيكلة أرشيف الوكالة وفق منظور علمي حديث (تطبيق نظام معلوماتي).
- الحفاظ على الوثائق وحمايتها التي من مهامها:
  - الملفات التي تمت دراستها.
  - ملفات خلية المراقبة.
  - ملفات خلية المالية.
  - جهاز دعم الاستثمار والتأمين عن البطالة.
  - توفير كل وثيقة يطلبها أي قسم.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للوكالة الولائية قالمة



وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - cnac - قالمة - .



### ثالثا: مهام الصندوق الوطني للتأمين على البطالة

أوكلت للصندوق الوطني للتأمين على البطالة عدة مهام تصب غالبيتها في دور الترقية ترقية الشغل توفير مناصب الشغل لكل بالعودة إلى المهمة الأساسية والمتمثلة في التأمين عن البطالة وتسوية الوضعية الاجتماعية للعمال المسرحين اقتصاديا أنشأ جهاز:

#### 1- التأمين عن البطالة:

- الإلتحاق بنظام التأمين عن البطالة:

إن طلب الإلتحاق بنظام التأمين عن البطالة يتم بصفة جماعية من طرف صاحب العمل أو المصنفي يتكون هذا الطلب من ملف شخصي يخص كل عامل معني ويتم إيداع هذا الطلب على مستوى الوكالة الولائية التابعة للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة الكائنة في مكان تواجد مقر العمل وذلك خلال الثمانية أيام التي تلي التبليغ بقرار التسريح.

#### ❖ شروط الإلتحاق بنظام التأمين على البطالة

أ- الشروط الواجب توفرها لدى الأجراء:

- إن يكون حائزا على عقد عمل غير محدود من مدة يربطه بالهيئة المستخدمة قبل التسريح لأسباب اقتصادية (التقليص من عدد العمال أو التوقيف القانوني للنشاطات).
  - أن يكون منخرطا في الضمان الاجتماعي لمدة متتالية تفوق ثلاث سنوات.
  - أن يكون منخرطا ومستوفيا للاشتراكات في نظام التأمين عن البطالة منذ ستة أشهر على الأقل قبل توقف علاقة العمل.
  - أن يظهر اسمه على قائمة أسماء الاجراء المعنيين بالتسريح لأسباب اقتصادية وهي القائمة التي يؤشر عليها مفتش العمل.
  - أن يكون مسجلا كطالب للعمل لدى المصالح المؤهلة منذ شهرين على الأقل.
  - أن لا يكون قد رفض منصب عمل أو تكوين تحويلي.
  - أن يكون قاطنا بجزائر.
  - أن لا يكون له مدخول عائد من أي نشاط مهني آخر.
  - أن لا يكون مستوفيا لشروط الإحالة على التقاعد القانوني أو التقاعد المسبق.
- ب- الشروط الواجب توفرها لدى صاحب العمل (المستخدم):<sup>(1)</sup>

- أن يكون مستوفيا لاشتراكات الضمان الاجتماعي أي تقديم شهادة أداء المستحقات أو إذا تعذر ذلك الحصول على سجل الاستحقاقات بدفوعات.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قائمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

- دفع كافة مساهمات فتح الحقوق الخاصة بكل أجير معني.

## 2- التعويض الشهري للبطالة:

\* مدة التكفل: تقدر بشهرين عن كل سنة من الأقدمية المثبتة لدى آخر مستخدم بما فيها وفي أقصى الحالات الأقدمية لدى مستخدم سابقين إذا كان التغيير ناتج عن إعادة الهيكلة أو إعادة التوزيع.

\* التعويض الشهري للبطالة: يتم تحديده من خلال الأجر المرجعي الذي يساوي نصف مجموع الأجر الشهري المتوسط والخاضع للاشتراكات والذي يتقاضاه الأجير خلال 12 شهرا التي تسبق التسريح ويضاف إلى الأجر الوطني الأدنى للمضمون.

\* التعويض الشهري للبطالة: الذي يدفعه الصندوق الوطني للتأمين على البطالة لن يتجاوز ثلاثة أضعاف الأجر الوطني الأدنى للمضمون ولن يقل عن 75% من نفس هذا الأجر.

يكون التعويض الشهري للبطالة الذي يدفعه الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة متناقصا وهو يساوي:

- 100 % من الأجر المرجعي خلال الربع الأول من مدة التكفل.
- 80 % من الأجر المرجعي خلال الربع الثاني من مدة التكفل
- 60 % من الأجر المرجعي خلال الربع الثالث من مدة التكفل
- 50 % من الأجر المرجعي خلال الربع الرابع من مدة التكفل.

## 3- جهاز دعم لإحداث وتوسيع النشاطات من طرف البطالين أصحاب المشاريع البالغين ما بين 30 و55 سنة (جهاز استقبال، مرافقة، تمويل ودعم البطالين لأصحاب المشاريع المصغرة):

قصد تلبية طلبات أصحاب المشاريع في إطار جهاز خلق وتوسيع النشاطات الخاصة ب البطالين ذوي المشاريع البالغين بين 30 و55 سنة إن الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة يعرض أدناه، فصلا شروط الالتحاق والامتيازات الممنوحة.

شروط الالتحاق بالجهاز: <sup>(1)</sup>

- بلوغ سن يتراوح ما بين 30 أو 55 سنة.
- الجنسية الجزائرية.
- لا يشغل أي منصب عمل مدفوع الأجر أثناء إيداع طلب الإعانة.
- التسجيل لدى مصالح الوكالة الوطنية للتشغيل (و. و.ت) بصفة طالبة من أو مستفيد من نظام التعويض الصندوق الوطني للتأمين على البطالة.
- التمتع بمؤهلات مهنية و / أو معارف عدائية ذات صلة بالنشاط المراد إنجازه، وأن يكون قادرا على التجنيد للمساهمة الشخصية في تمويل مشروع.
- لا يمارس أي نشاط لحسابه الخاص.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قائمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

- لم يستفيد من قبل من إعانة في إطار إحداث نشاط.

■ ملاحظة:

البطالة ذوي المشاريع المسرحين باكتسابهم معارف وكفاءات خاصة بالنشاط المراد للقيام به، والذين ليس بحوزتهم شهادة أو دليل لإثبات هذه المعرفة يتم توجيههم من طرف المصالح المرافقة إلى مراكز التكوين المتعاقدة مع الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة لإثبات كفاءتهم، تنظم وتمول لعملية من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

➤ الفوائد الممنوحة:

1. مرافقة شخصية من طرف المرافقين لإنشاء وتوسيع النشاطات.
2. قرض غير مكافئ أو قرض بدون فائدة يمنحه الصندوق الوطني للتأمين البطالة.
3. قروض غير مكافئة إضافية، عند الضرورة، يتم دفعها إضافة للقروض بدون الفائدة الكلاسيكية:
  - قرض بدون فائدة قيمته محددة ب 500,000 دينار جزائري خاص بالإيجار.
  - قرض بدون فائدة خاصة بالمكاتب الجماعية والذي لا يتجاوز قيمته 1,000,000 دينار جزائري
  - قرض بدون فائدة خاصة بالورشنة المتنقلة وقيمته محددة ب 500,000 دينار جزائري
4. البنكي بفوائد مدعمة 100%
5. ضمان القرض البنكي من طرف الصندوق الكفالة المشتركة.

➤ صيغة تركيبة تمويل للمشروع:

الحد الأقصى للاستثمار لا يمكن أن يتعدى فوق 10 دينار جزائري.

(التمويل الثلاثي انظر الجدول أدناه):<sup>(1)</sup>

- مساهمة نقدية لصاحب المشروع.
- قرض بدون فائدة يمنحه الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.
- قرض بنكي فوائد مدعمة ب 100%

يشمل هذا النوع من التمويل مستويين:

جدول رقم (05): التركيبة المالية للمشروع

الاستثمارات	يقل عن (05) ملايين دج	يزيد عن (05) ملايين دج ويقل عن (10) ملايين دج أو يساويها
المساهمة الشخصية	01 %	02 %
القرض بدون فائدة (ص.و.ت.ب)	29 %	28 %

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قائمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

4- جهاز تشجيع ودعم ترقية الشغل (تدابير تحفيزية لصالح المستخدمين في إطار سياسة التشغيل) :  
صدر المرسوم التنفيذي رقم ثلاثة 386 - 07 المؤرخ في 5 ديسمبر 2007م المحدد لمستوى وكيفيات منح الامتيازات ليدعم القانون رقم 21 - 06 المؤرخ في 11 ديسمبر 2006 المتعلق بالتدابير التشجيعية لدعم وترقية التشغيل.  
وينص هذا القانون على: (1)

- انشاء تدابير تحفيزية لفائدة ترقية الشغل عن طريق تخفيف الأعباء الاجتماعية لصالح المستخدمين.  
- تنطبق هذه التدابير على المستخدمين من القطاع الاقتصادي.  
- ويمكن توسيعها إلى مستخدمين من قطاعات أخرى باستثناء أولئك الذين يمارسون نشاطات استغلال وإنتاج مواد الطاقة.  
يتحمل الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة في هذا الجهاز دفع فارق الاشتراك الإجمالي للضمان الاجتماعي الواقع على عاتق المستخدم والناجم عن التخفيضات كما يدفع إعانة التشغيل.  
■ التزامات المستخدم:

يطبق هذا القانون على المستخدم في القطاع الاقتصادي بحيث يلتزم باستيفاء اشتراكاته في الضمان الاجتماعي.  
■ الامتيازات الممنوحة للمستخدم:  
- مستويات مختلفة للتخفيف من حصة المستخدم.  
- الإعفاء من الاشتراك الإجمالي في الضمان الاجتماعي الواقع عاتق المستخدم.  
- إعانة شهرية للتشغيل  
■ مستويات تخفيض حصة المستخدم:

يستفيد المستخدم من تخفيض في حالة تعيينات لمدة لا تقل عن 12 شهر:  
- 20% من حصته في الاشتراك بالنسبة لطالبي العمل.  
- 28% من حصته في الاشتراك بالنسبة لطالبي العمل المبتدئين.  
- 36% من حصته بالنسبة للتعيينات التي تتم في مناطق الهضاب العليا والجنوب.  
ويستفيد المستخدم أيضا من تخفيضات في حالة التعيينات لمدة ستة أشهر على الأقل:  
- 20% من حصته في حالة تعيين طالبي العمل في قطاع السياحة والصناعة التقليدية والثقافة والفلاحة وفي ورشات البناء والأشغال العمومية وكذا في شركات الخدمات.  
- 28% في حال تعيين طالبي العمل المبتدئين في القطاعات النشاط ذاتها.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قالمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

- 36% من حصته كمستخدم في حال تعيين كافة فئات طالبي العمل في مناطق الهضاب العليا والجنوب.
- في حالة مضاعفة العدد الأصلي للعمال من طرف المستخدم الذي يشغل تسعة عمال على الأقل يتم تصريحهم لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية (CNAS)، فإن المستخدم يستفيد من تخفيض قدره 8% بالنسبة للسنة الواحدة.
- الإعفاء من حصة المستخدم:
  - يستفيد كل مستخدم يضع عماله في التكوين أو تحسين المستوى من الإعفاء من اشتراك الإجمالي للضمان الاجتماعي وفقا للفترات المحددة كالتالي:
  - شهر واحد لفترة من تكوين تتراوح ما بين 15 يوما وشهر واحدا.
  - شهران بفترة من التكوين تفوق شهر واحد أو تساوي شهرين.
  - ثلاثة أشهر لفترة من تكوين تفوق شهرين.
- الإعانة الشهرية:
  - في حالة إبرام المستخدم عقد عمل غير محدد المدة مع العامل، فإنه يستفيد من إعانة شهرية للتشغيل قدرها ألف دينار جزائري عن كل عامل ولمدة أقصاها ثلاث سنوات.<sup>(1)</sup>

رابعا: دور الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وكالة قائمة في خلق المؤسسات المصغرة كآلية من آلية التشغيل:

يقوم الصندوق الوطني للتأمين على البطالة بمنح قروض وذلك من أجل إنشاء وخلق مؤسسات مصغرة وذلك للحد من ظاهرة البطالة.

1- طرق يتبعها الصندوق الوطني للتأمين على البطالة قلما في عملية التمويل لخلق المؤسسات المصغرة  
1-1- إيداع الملف: بحيث يكون عمر مودع الملف ما بين 30- 55 سنة ونميز نوعين من الملفات وهي كما يلي (الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC).

➤ الملف الإداري: ويحتوي على ما يلي:

- شهادات ميلاد أصلية من بلدية الازدياد.
- نسخ من بطاقة التعريف الوطنية مصادق عليها أو شهادة الجنسية.
- بطاقة إقامة لا تفوق ستة 06 أشهر.
- نسخة من دبلوم أو شهادة عمل تثبت التأهل المهني في الاختصاص.
- شهادة التسجيل من طرف الوكالة المحلية للتشغيل.

<sup>1</sup>- وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية -قائمة- للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

- نسختين من آخر شهادة عمل مصادق عليها.
- صورة شمسية.

➤ الملف المالي: ويحتوي على ما يلي:<sup>(1)</sup>

- فاتورة تشكيلية للعتاد.
- فاتورة تشكيلية للتأمين بكامل الأخطار.

## 1-2- لجنة الانتقاء والاعتماد والتمويل (الصندوق الوطني للتأمين على البطالة).

### ■ الامتيازات المالية:

أ- سلفة غير إضافية.

ب- سلفة غير مكافأة إضافية:

- قرض بدون فائدة سيارة ورشة.
- قرض بدون فائدة كراء محل.
- قرض بدون فائدة مكتب مجمع.
- تخفيض القروض البنكية

### ■ الامتيازات الجبائية: (الصندوق الوطني للتأمين على البطالة)

أ/ في مرحلة الإنجاز:

- الإعفاء من رسم نقل الملكية بالنسبة للمقتنيات العقارية في إطار إحداث نشاط صناعي.
- الإعفاء من رسوم تسجيل عقود تأسيس شركات.
- الإعفاء من الرسوم على القيمة المضافة بالنسبة للمقتنيات للتجهيزات المستوردة التي تدخل مباشرة في إنجاز المشروع.

ب/ في مرحلة الاستغلال: طيلة ثلاث (3) سنوات من تاريخ ممارسة النشاط.

- الإعفاء من الضريبة على الدخل الإجمالي أو الضريبة على أرباح الشركات.
- الإعفاء من الرسوم على نشاط المهني.
- الإعفاء من الرسوم العقاري على الملكيات المبنية.
- تمنح هذه الامتيازات بشرط استيفاء الالتزامات الآتية:
  - (1) الحصول على تمويل بنكي.
  - (2) رصد مساهمة شخصية.
  - (3) الانخراط ودفن مستحقات الاشتراك في الصندوق الكفالة المشتركة لضمان مخاطر الاستثمار.

<sup>1</sup>- وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قائمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

ملاحظة: حددت مدة صلاحية هذه الشهادة ستة (06) أشهر ابتداء من تاريخ توقيعها (الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (CNAC) <sup>(1)</sup>)

وبعد عملية الموافقة على الملف الموضوع للمعنى يقوم بإعطائه استمارة أخرى ويقوم بملئها ويقوم الصندوق بتسجيل المعدات المستخدمة وحين ينتهي العقد يمكن تجديد بشرط إعطاء أسباب مقنعة وكذا إرفاق ذلك بشهادة قابلية القديمة، و ينتظر المعنى أسبوعين أو ثلاثة حتى يتمكن البنك من دراسة الملف من جديد.

### 1-3- عملية دفع المبلغ:

بالإضافة إلى الامتيازات المالية والجبائية المذكورة سابقا في مرحلة لجنة لانتقاء والاعتماد والتمويل أضيف إليها المادتين 04 و 05.

1) المادة الخامسة: الاعفاءات الممنوحة بموجب الذات القرار لا تبرأ المؤسسة وأصحاب المشروع من التزامات التصريح بمراجعة الآجال المحددة قانونا.

2) المادة السادسة: تعد نسخة من ذات المقرر لدى الإدارات والمؤسسات المكلفة بتنفيذ الجهاز، حيث يقوم الشخص المعنى بوضع الملف لدى الصندوق حتى يتم دراسته، ويتم إعطائه استمارة من أجل إخراج الشيك لكي يوضع المبلغ المطلوب فيه واستمارة أخرى فيها جميع بيانات المعنى وتكون مدة دراسة الملف مدة أقصاها شهرا.

### 1-4- انجاز المشروع (الصندوق الوطني للتأمين على البطالة)

\* دفتر الشروط: مرحلة الإنجاز <sup>(2)</sup>

أ/ الغاية: يهدف هذا الدفتر إلى تحديد التزامات صاحب أو أصحاب المشاريع المستفيدين من الامتيازات الجبائية والمساعدات المالية الخاصة بجهاز دعم استحداث النشاطات من طرف البطالين أصحاب المشاريع المتراوح ما بين 30 - 50 سنة طبقا للأحكام التنظيمية الواردة بوجه خاص في مرسوم رقم 03 - 514 والمرسوم التنفيذي رقم 04 - 02 الصادرين على التوالي في 30 ديسمبر 2003 والثالث في 03 جانفي 2004.

ب/ الشروط الخاصة بمنح السلفة غير المكافأة:

- مبلغ السلفة.
- فترة الاستفادة: سنة واحدة + 30 يوما.
- أجل التسديد: خمس سنوات ابتداء من آخر أجل مصرف.
- رقم حساب تسديد السلفة.

ب-1- الضمانات:

- رهن العتاد المتنقل بالصف الثاني.

<sup>1</sup>- وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قالمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

<sup>2</sup>- وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قالمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

- رهن حيازي لتجهيزات بالصف الثاني.

- سندات لأمر.

ب-2 - الالتزامات:

ب-2-1 - الالتزامات بالسلفة غير مكافأة:

المادة 1: التسديد عن طريق تحويل إلى حساب الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (ص. و. ت. ب) أصل السلفة بأقساط نصف سنوية طبقاً لأجل الاستحقاقات المحددة في جدول الاستيفاء المبين أسفله موافاة الصندوق بإذن التحويل الموافق.

المادة 2: تسديد الرسوم والعمولات المتعلقة في سريان وصرف السلفة على غرار تلك المستكملة بموجب النصوص التشريعية والتنظيمية (شروط مصرفية).

ب-2-2 - الالتزامات العامة:

المادة 1: إنجاز الاستثمار وفق لشروط الالتحاق بجهاز استحداث المؤسسات المصغرة من طرف البطالين أصحاب المشاريع المتراوحة أعمارهم بين 30-55 سنة.

المادة 2: عدم التنازل بأي حال من الأحوال عن التجهيزات المقتنية في نطاق الاستثمار موضوع ذات الدفتر المدرج ضمن بيان التجهيزات لغاية استيفاء التام.

المادة 3: استجابة للاستدعاءات الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (ص. و. ت. ب) وتسيير معاينات مصالحه المختصة في إطار المتابعة وتفقد المحلات ومنشأتها.

المادة 4: عدم إجراء تقييم للنظام الأساسي السجل التجاري والتجهيزات وأشغال التهيئة وموقع المشروع دون إخطار الصندوق مسبقاً.

المادة 5: طبقاً للشروط الأولية الخاصة بمنح الامتيازات الجبائية في مرحلة الاستغلال الامتثال من الوكالة الولائية عند إتمام الإنجاز وقبل المشروع في نشاط فصلها بغرض تقديم طالب الامتيازات المتعلقة باستغلال المشروع.

**مسار صاحب المشروع:**

يتلخص مسار صاحب المشروع في المراحل التالية: (صندوق الوطني للتأمين على البطالة).

1 - تحسيس وإعلام:

وضع مختلف أدوات التحسيس والإعلام من خلال الولوج إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة أو تنظيم دورياً أبواب مفتوحة تسمح لصاحب المشروع بأحداث نشاطه.

2- تكوين فكرة المشروع:

ينبغي أن تكون فكرة المشروع نتيجة لدراسته وبحث ناجع حول فرص الاستثمار، تتوافق مع مؤهلات صاحب المشروع المستقبلي (الدراسة/ المهنية)، وقدرته على تجسيدها في أرض الواقع.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية -قائمة- للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.



3- التسجيل الإلكتروني الأولي المباشر:

يتعين على صاحب المشروع التسجيل عن طريق الخدمة الإلكترونية التي تسمح له بملاء استمارة تحديد الهوية.

- ملاء استمارة تحديد الهوية.

- رصد مباشر للطلب.

- ادراج طلب الموعد على مستوى الوكالة المعنية.

- طبع الاستمارات (الخاصة بالتحميل).

بعد مراجعة بيانات استمارة "التسجيل الأولي المباشر" يتم الرد على طلبكم ومتابعته عبر حساب بريدكم الإلكتروني في الفضاء المخصص لهذا الغرض.

4- إعداد المشروع:

خلال هذه المرحلة يتم إجراء مقابلات شخصية بين المرافق وصاحب المشروع لدراسة الجوانب المتعلقة بـ:

- السوق.

- العناصر التقنية للمشروع.

- العناصر المالية للمشروع.

تسمح هذه المسائل بإعداد دراسة تقنية اقتصادية للمشروع تتضمن جمع المعلومات الخاصة بالهيكل الاستثماري 4- دراسة المشروع للحصول على شهادة القابلية والتمويل من طرف لجنة الانتقاء والاعتماد والتمويل:

في هذه المرحلة، يتعين على صاحب المشروع عرض ملفه الاستثماري على لجنة الانتقاء، الاعتماد والتمويل للدراسة:

في حالة الاعتماد: إيداع ملف لدى البنك المعني للحصول على الإقرار البنكي.

في حالة التأجيل: رفع التحفظات المسجلة ومراجعة المشروع من طرف اللجنة.

في حالة الرفض: إمكانية إدراج طعن في غضون خمسة 15 يوما بعد تبليغ اللجنة بالرفض.

5- تسجيل النشاط لدى المركز الوطني للسجل التجاري أو الغرفة المهنية.

6- الانخراط في صندوق الكفالة المشتركة لضمان مخاطر قروض البطالين ذوي المشاريع: إثر دفع مستحقات الاشتراك، يسلم لصاحب المشروع شهادة الانخراط التي ترفق بملف البنك بمثابة وثيقة مثبتة لضمان مخاطر القرض وهي إحدى التزامات تحرير القرض البنكي.

7- إيداع ملف القرض لدى البنك: يودع الملف على مستوى البنك (تمويل ثلاثي) من طرف ممثل الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بغرض الحصول على الإقرار البنكي.

يتعين على البنك تبليغ قراره لصحاب المشروع والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة في أجل أقصاه شهرين.

8- تكوين صاحب المشروع: قبل تمويل المشروع، يياشر صاحب المشروع ووجوبا في متابعة تكوين داخلي قصير المدى حول تقنيات تسيير المؤسسة المصغرة بتأطير من مكون الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

9- تمويل المشروع: بعد إنشاء الإطار القانوني للمؤسسة المصغرة وإتمام جميع الإجراءات الإدارية يقوم الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بتمويل المشروع الاستثماري.<sup>(1)</sup>

10- إنجاز المشروع: بعد تسديد مبلغ المساهمة الشخصية وعقب تحرير القروض، يرفق الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة صاحب المشروع ويواصل دعمه لأجل تجسيد مشروعه وبعث مؤسسته.

11- المتابعة بعد إحداث النشاط: في حالة استغلال النشاط، يستفيد صاحب المشروع من متابعة المستشار المنشط طيلة السنوات الثلاثة الأولى بمتابعة ميدانية للمشروع تتجسد في زيارات ميدانية للمشروع تفقد حالته العراقيل التي ممكن يتعرض لها صاحب المشروع وتقديم له النصائح والإرشادات.

خامسا: إحصائيات حققها الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة لولاية قائمة في خلق مؤسسات مصغرة:

ازداد عدد المؤسسات المصغرة خلال الفترة المدروسة من سنة إلى أخرى، حيث بلغ عدد الملفات المودعة لطلب تمويل المؤسسات المصغرة إلى غاية 2021 بلغ 8629 ملف تتوزع على القطاعات التالية: الوضعية من 2004 إلى غاية 24 / 11 / 2021.<sup>(2)</sup>

جدول رقم: إحصائيات حول عدد الملفات المودعة والممولة على مستوى الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة بقائمة.

جدول رقم: (06)

8629	عدد الملفات المودعة
1269	عدد ملفات الاناث
7360	عدد ملفات الذكور

جدول رقم: (07)

3597	عدد الملفات الممولة
543	عدد ملفات الاناث
3054	عدد ملفات الذكور

جدول رقم: (08)

230	عدد الملفات حسب المستوى الجامعي
-----	---------------------------------

<sup>1</sup>- وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قائمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

<sup>2</sup>- وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قائمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

767	عدد الملفات حسب المستوى الثانوي
1475	عدد الملفات حسب المستوى المتوسط
105	عدد الملفات حسب مستوى التكوين المهني
922	عدد الملفات حسب الابتدائي
98	عدد الملفات دون المستوى

المصدر: مقابلة مع أحد إطارات الوكالة المكلف بالتكوين.<sup>(1)</sup>

التفسير:

عدد الملفات المودعة على مستوى الوكالة قائمة من سنة 2004 إلى غاية 2021 بلغ 8629.

- عدد الملفات المودعة للإناث بلغ 1269.
- عدد الملفات المودعة للذكور بلغ 7360.
- عدد الملفات الممولة بلغت 3597.
- عدد الملفات الممولة بالنسبة للإناث بلغ 543.
- عدد الملفات الممولة بالنسبة للذكور بلغ 3054.
- أما بالنسبة لعدد الملفات حسب المستوى.
- فكانت عدد الملفات حسب المستوى الجامعي 230.
- عدد الملفات حسب المستوى الثانوي 767.
- عدد الملفات حسب المستوى المتوسط 1475.
- عدد الملفات حسب المستوى التكوين مهني 105.
- عدد الملفات حسب المستوى الابتدائي 922.
- عدد الملفات دون المستوى 98.

جدول رقم (09): تطور إنشاء واعتماد المؤسسات المصغرة على مستوى الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

حسب القطاعات بقائمة

المجموع	النقل	الخدمات	الصناعة	المقاولة والاشغال العمومية	الصيد البحري	الفلاحة والصيد البحري	
3597	1369	1578	279	184	187		العدد
% 100	38.05	43.86	7.75	5.11	5.19		النسبة

المصدر: من اعداد الطالبة ب.ب استنادا إلى معطيات الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - فرع قائمة -

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قائمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

- ما يجلب الانتباه من قراءة الجدول، هو سيطرة قطاعي الخدمات والنقل بنسبتي 43.86% و 38.05% للمشاريع المعتمدة يلي بعد ذلك كل من قطاع الفلاحة والصيد البحري والمقاولات والأشغال العمومية بنسبتي 5.19% و 5.11% على التوالي وبعدها يليه قطاع الصناعة بنسبة 7.75%<sup>(1)</sup>.

خامسا: الأهداف المستقبلية والمشاكل والمعوقات التي تواجه الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وكالة - قالمة -:

### 1- الأهداف المستقبلية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وكالة - قالمة -

- الاستمرار في تحقيق الأهداف السنوية المسطرة من قبل السلطة الوصية فيما يخص تمويل المؤسسات الصغيرة.
- تدعيم المهمة الخاصة بمتابعة المشاريع المنشأة قصد ضمان ديمومة وفعالية أكثر لهذه المؤسسات.
- تدعيم المهمة الخاصة باسترجاع القروض بدون فائدة وتحصيلها.
- التقيد التام بالبرنامج الخاص بتسهيل الإجراءات الإدارية والتعاون الإداري فيما بين الإدارات لما حققه من نتائج هامة في هذا المجال.
- تدعيم وتشجيع كل العمليات التي تدخل في إطار الشراكة، مع مختلف الإدارات والهادفة إلى ترقية إنشاء المؤسسات ذات نوعية وجود عالية خلاقة للقيمة المضافة ولمناصب عمل وذلك بالاتصال مع كل المديرات والقطاعات لجلب ومعرفة أكبر عدد من الأنشطة الواجب ترقيةها.
- التنسيق مع مصالح التكوين المهني قصد فتح اختصاصات جديدة تتماشى مع متطلبات السوق ونخص بالذكر هذا قطاع الرسكلة وقطاع الطاقات المتجددة.
- إقامة أيام تحسيسية إعلامية في مختلف البلديات بالتنسيق مع مديرية التشغيل والأجهزة الأخرى قصد شرح النقاط المذكورة في هذا المخطط وتشجيع الشباب البطال للخوض في الاستثمار في المشاريع التالية.
- المشاريع الممولة في قطاع الإنتاج (الصناعي، الفلاحي، الحيواني).
- المشاريع الممولة في قطاع التكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال.
- المشاريع الممولة في قطاع البناء والهندسة المعمارية وأشغال الري.
- المشاريع الفلاحية المنتجة.
- مع إعلام منتخبي المجالس الشعبية البلدية بالجهاز ومعرفة احتياجات كل بلدية على حدى قصد محاولة وضع خريطة نشاطات لكل بلدية.

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قالمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

- ترسيخ روح المقاولاتية لدى أصحاب المشاريع من خلال تعزيز الدورات التكوينية لأصحاب المؤسسات الممولة والخاصة بكيفيات تسيير المؤسسة المصغرة وذلك قبل إيداع وتمويل الملف.
- 2- المشاكل والمعوقات التي تواجه الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة وكالة - قالمة:-**  
وقف الصندوق على الصعوبات والعوائق التالية:
- قلة النشاط مع انعدامه في العديد من البلديات بالنسبة للممولين في قطاع النقل مع ملاحظة إن معظمهم لا يقومون بإجراء التأمين الشامل للمركبة الأمر الذي قد يفقدهم العديد من امتيازات الجهاز.
- عدم استفادة المقيمين الممولين في قطاع البناء والأشغال العمومية والأشغال الغائية وحتى قطاع الخدمات كالترخيص الصحي والكهرباء والتجارة المعمارية من دفاتر الأعباء، من السلطات المحلية والبلديات تكريس للقانون القاضي بتخصيص 20% من الصفقات العمومية إلى أصحاب المؤسسات المصغرة الأمر الذي يعيق استمرارية وجود وحياة هذه المؤسسات.
- انعدام الروح المقاولاتية لدى بعض المقيمين الممولين من قبل صندوق رغم تحسيسهم ومرافقتهم واستفادتهم من دورات تكوينية حول مبادئ تسيير المؤسسة المصغرة قبل تمويلهم.
- صعوبة كبيرة في تقديم وإنجاز العقود الملكية وعقود الكراء من طرف المقيمين المقبولين في القطاع الفلاحي لامتلاكهم لأراض فلاحية ذات طابع عرش أو عري.
- رفض معظم الفلاحين القيام بالتأمين الشامل للعتاد بعد السنة الثانية من الإنشاء وقيامهم بتأمين عادي بحجة غلاء التأمين الشامل وعدم ثقتهم في وكالات التأمين والعراقيل والصعوبات التي تواجههم أثناء حدود أي حادث، علما أن التأمين العادي أو عدم إجراء عملية التأمين نهائيا يجرمهم من مجموعة من المزايا الضريبية للجهاز كما أن عدم القيام للتأمين الشامل للعتاد بشكل عائق كبير في إعداد محاضر بداية النشاط إضافة إلى أن معظم الفلاحين الذين تمت زيارتهم في إطار المتابعة تنعدم لديهم ثقافة التأمين رغم تحسيسهم بذلك.
- تجاوز المدة المحددة بشهرين لدراسة وقبول الملفات من قبل أغلبية البنوك رغم اتصالنا الدوري بهم كما تنص عليه الاتفاقية المشتركة.
- صعوبة في جمع ودفع مبلغ المساهمة للشخصية وخاصة مبلغ الاشتراك في صندوق الضمان الكفالة المشتركة (FCMG) من قبل المقيمين.<sup>(1)</sup>

#### محور البيانات الشخصية:

الجدول رقم (10): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

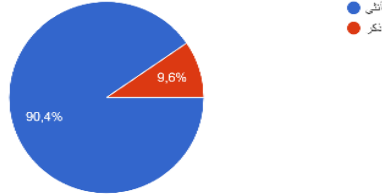
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
9.6%	5	ذكر

<sup>1</sup> - وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية - قالمة - للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

أنثى	47	90.4%
المجموع	52	100%

الجنس:  
52 réponses

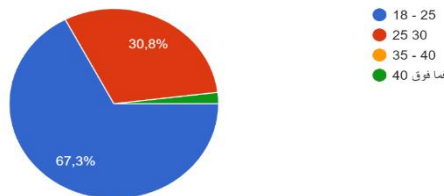


من خلال الجدول رقم (10): تشير القيمة الكمية في الجدول أن أغلبية الخريجين إناث حيث مثلت 90.4% أي ما يعادل 47 خريج، في حين مثل الذكور نسبة 9.6% المعادلة لـ 5 خريجين وهو دليل أن غالبية أفراد عينة الدراسة إناث، و حسب تصريح السيد عفلي رواجية رئيس مصلحة الاستقبال و التوجيه قائلا بان "جنس الاناث هو الأكثر توافدا لوكالتنا عادة" لان الوظائف تكون محدودة عليهن و لأنهن يشكلن اعلى نسبة في الجامعات كما نرى ، و ربما لان الذكور يختارون سبلهم قبل التخرج و يعتبرون ان سن 18-19 هو السن المناسب للعمل سواء في هذا المجال او اختيار مجالات أخرى تعجز الاناث عن الالتحاق بها<sup>1</sup>.

الجدول رقم (11): يمثل توزيع المبحوثين حسب متغير السن:

النسبة المئوية	التكرار	السن
67.3%	35	18 - 25 سنة
30.8%	16	25 - 30 سنة
00	00	35 - 40 سنة
1.9%	1	40 فما فوق
100%	52	المجموع

السن:  
52 réponses



<sup>1</sup> - مقابلة شخصية مع رئيس مصلحة الاستقبال والتوجيه علي رواجية يوم 2022/06/02 على الساعة الحادية عشر صباحا.

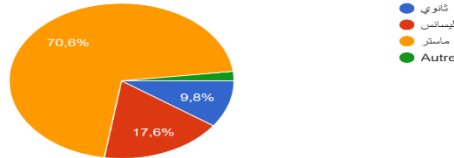
## الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قالمة -

من خلال الجدول رقم (11): تشير القيمة الكمية في الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 25 سنة، حيث بلغت 67.3% ثم تليها الفئة العمرية ما بين 25-30 سنة، كذلك حيث تبلغ 30.8%، على عكس المبحوثين الذين تفوق أعمارهم 40 سنة، فهي ضئيلة جدا حيث تبلغ 1.9% أما الفئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 35-40 سنة فهي منعدمة لتبقى نسبة المبحوثين ما بين 18 و25 هي الأكبر.

الجدول رقم (12): يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
9.8%	5	ثانوي
17.5%	9	ليسانس
70.6%	36	ماستر
2%	1	مستوى آخر
100%	51	المجموع

المستوى التعليمي  
51 réponses



من خلال الجدول رقم (12) يتبين نسبة كبيرة من المبحوثين المتحصلين على شهادة الماستر، حيث بلغت 70.6% ثم تليها نسبة 17.5%، بالنسبة لمستوى الليسانس، أما فئة الثانوي فهي بلغت 9.8%، لتبقى باقي المستويات تبلغ 2%.

الجدول رقم (13): يمثل توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في الخروج من البطالة خلال إنشاء مؤسستهم الخاصة.<sup>(1)</sup>

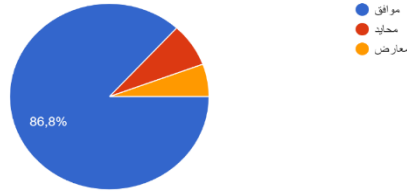
النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
86.8%	46	موافق
6.6%	04	محايد

<sup>1</sup> - مقابلة شخصية مع رئيسة العلاقات البنكية والمستشارة عرار منى يوم 31 ماي 2022 على الساعة العاشرة صباحا.

## الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

معرض	03	%6.6
المجموع	53	%100

تقوم بإنشاء مؤسساتك الخاصة رغبة في الخروج من البطالة؟ 1/  
53 réponses



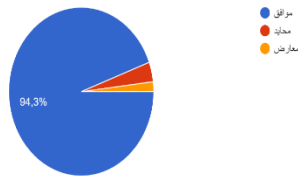
يوضح لنا الجدول رقم (13) أن أغلبية المبحوثين موافقين على إنشاء مشاريعهم الخاصة، رغبة في الخروج من البطالة وخلق منصب شاغر ذاتي للزوف عن هذا الشبح، وحسب المقابلة التي أجريت مع المستشارة ورئيسة العلاقات البنكية عرعار منى، التي صرحت بأن نسبة البطالة في الآونة الأخيرة، قد خرجت من المعقول وفاقت حدودها، وهذا بطبعه دافع قوي للجوء للمقاولة كخيار فعال للحد من هذا الشبح والتقليل من نسبة البطالة، من خلال محاولة خلق منصب شغل فردي من خلال المشاريع المقاوالتية المطروحة.

- بينما تمثل نسبة 6.6% المبحوثين الذي كانوا محايدين في هذا الرأي، ثم تليها نسبة 6.6% للذين لا يقومون بإنشاء مؤسساتهم الخاصة للخروج من البطالة، وإنما الاعتماد عليها اعتمادا مخيرا لا مسيرا.

جدول رقم (14): يمثل توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في تحقيق كسب مادي، خلال إنشاء مشروع خاص هم.

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	50	%94.3
محايد	02	%3.7
معرض	01	%2
المجموع	53	%100

تقوم بإنشاء مؤسساتك الخاصة رغبة في تحقيق كسب مادي 2/  
53 réponses



يوضح لنا الجدول (14) أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين وافقوا على إنشاء مشاريعهم الخاصة رغبة في تحقيق كسب مادي وقد بلغت 94.3%، ويرجع ذلك إلى محاولة تحقيق الاكتفاء الذاتي، الذي يساهم بطبعه في رفع المستوى المعيشي وتحقيق الرفاهية، ثم تليها نسبة 3.7% بالنسبة للمحايدين، وذلك يعود إلى عدم اهتمامهم و

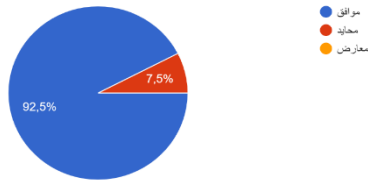


رغبتهم في انشاء مشاريع خاصة بهم او رغبتهم في تحقيق اهداف أخرى بعيدة عنها كل البعد، ثم تليها نسبة 2% للمعارضين و يرجع ذلك الى عدم اهتمامهم بهذا المجال.

جدول رقم (15): يمثل توزيع المبحوثين حسب رغبتهم في تحقيق الاستقلالية من خلال إنشاء مؤسستهم الخاصة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
92.5%	49	موافق
7.5%	04	محايد
00%	00	معرض
100%	53	المجموع

تقوم بإنشاء مؤسستك الخاصة رغبة في الاستقلالية /3  
53 réponses

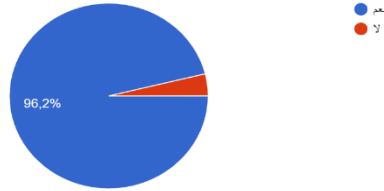


تبين الاحصائيات المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين موافقين على إنشاء مشاريعهم الخاصة رغبة في تحقيق الاستقلالية واللجوء للعمل الفردي، حيث بلغت 92.5%، ويرجع ذلك إلى حب العمل الفردي ربما رغبة في تجنب المشاكل التي تخلق نتيجة الشراكة أو الضغوطات الموجودة في المؤسسات الحكومية، وربما التفكير في تحقيق الربح من خلال غياب المصالح وأن المردود المالي في العمل الفردي أكبر بكثير من العمل الجماعي، أو الراتب الحكومي، تليها نسبة 7.5% للمحايدين في هذا الرأي، ويعود ذلك ربما لانشغالهم واهتمامهم بمجالات أخرى بعيدة كل البعد عن المقاولاتية، أما نسبة المعارضين فهي منعدمة 0%، وذلك يرجع إلى غياب الروح المقاولاتية لهم بصفة عامة وعدم اهتمامهم بهذا المجال، أو اكتفائهم بعملهم الجماعي داخل المؤسسات الحكومية وعدم انجذابهم للعمل الفردي وهدفهم تحقيق أي مردود مالي للاكتفاء المعيشي أو كسب مناصب شغل للحد من البطالة فقط.

جدول رقم (16): يمثل توزيع المبحوثين حسب ثقتهم في قدراتهم على إنجاز مشروع خاص بهم.

الخيارات جدول	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	96.2%
لا	02	3.8%
المجموع	52	100%

هل تمتلك ثقة في قدراتك على إنجاز مشروع خاص بك؟ 4/  
52 réponses



يوضح لنا الجدول رقم (16) أن نسبة 96.2% يمتلكون ثقة كبيرة في قدراتهم على إنجاز مشروع خاص بهم ويرجع ذلك إلى خصائص الشخصية والدوافع كالإبداع والابتكار والإرادة، وكل المقومات الشخصية التي تشكل عاملا قويا للإقدام على أي مشروع كان، ويمكن أن يكون مصدر هذه الثقة نتيجة للخبرة المكتسبة أو الرصيد العلمي والمعرفي في هذا المجال أو الارتكاز على دعائم مختلفة كاللدمع المالي والمعنوي، التي تشجعه ليزيد ثقته بنفسه وقدراته، ثم تليها نسبة 3.8% لمن لا يمتلكون ثقة في قدراتهم على إنشاء مؤسستهم الخاصة، ويرجع ذلك إلى العوامل النفسية والاجتماعية والبيئية التي من شأنها شخصية المقاول أو رائد الأعمال أو غياب المعرفة والخبرة الكافية في هذا المجال.

جدول رقم (17): يمثل توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم للخبرة الكافية للمخاطرة في اتخاذ القرار نحو إنجاز

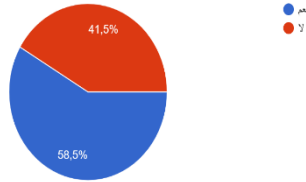
مشروع خاص بهم.

الخيارات جدول	التكرار	النسبة المئوية
---------------	---------	----------------

## الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصدوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

58.5%	31	نعم
41.5%	22	لا
100%	53	المجموع

هل تمتلك الخبرة الكافية لتخاطر في اتخاذ قراراتك نحو مشروع خاص بك؟ 5/ 53 réponses



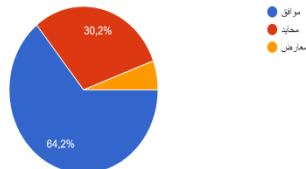
أوضحت الاحصائيات المينة في الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين يمتلكون الخبرة الكافية للمخاطرة في اتخاذ قراراتهم نحو إنجاز مشاريعهم الخاصة، وربما يعود ذلك إلى ممارستهم عمل المقاوالاتي رفقة إكمال مساهمهم الدراسي والتحكم القوي في استراتيجيات النشاط المقاوالاتي نظرا للكفاءات والخبرات المرتفعة أو توريث هذه الخبرات من رواد أعمال سابقين ينتمون لنفس العائلة أو خارجها، كما صرح لنا مدير الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة "بعلي العايش" بأن أغلب المقبلين على إنشاء مؤسساتهم الخاصة ينتمون لعائلات ذات خبرة في المجال المعمول به، وقد حققوا نجاحات عديدة في مسيرتهم المقاوالاتية، وأن أغلب من أقدم على إنشاء مشروعه الخاص قد يمتلكه لسنوات عدة بشكل بسيط ورغبته في نشر خبراته وتحميدها في مجال أوسع والتي بطبعها تساعد في التحكم في السوق.<sup>(1)</sup>

ثم تليها نسبة 41.5% لمن لا يمتلكون الخبرة الكافية في إنجاز مشاريعهم الخاصة، ويرجع إلى ثبات الفكر المقاوالاتي في قالب الفكرة دون تحويلها إلى أرض الواقع والتدرب عليها أو الدخول في ميدان المقاوالاتية ومحاوله التعرف على أبعادها واستراتيجياتها فهذا يتطلب خبرة ووقتا.

**جدول رقم (18):** يمثل توزيع المبحوثين حسب تشجيع عائلتهم ماليا إذا أرادوا إنشاء مشروع خاص بهم.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات جدول
64.2%	34	موافق
30.2%	16	محايد
5,6%	03	معارض
100%	53	المجموع

تشجيع عائلتك ماليا إذا أردت إنشاء مشروع خاص بك؟ 1/ 53 réponses



لساعة الحادية عشر صباحا.

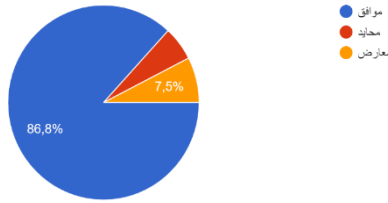
<sup>1</sup> - مقابلة شخصية مع مدير الوكا

يوضح الجدول رقم (18) أن معظم المبحوثين موافقين على تشجيع عائلتهم، حيث بلغت 64.2%، ويرجع ذلك إلى الرفاهية وارتفاع الدخل والمستوى المعيشي للعائلة التي ينتمي إليها هذا الشخص، مع محاولة تشجيعه (ماليا) بالقدر الكافي بالدعم المالي الذي يدفعه لزيادة الثقة والدخول في ساحة العمل المقاوالاتي دون تردد ثم تليها نسبة 30.2% للمحايدين في هذا الرأي. ثم تليها من لم يعتمدوا على تشجيع عائلاتهم المعنوي حيث قدرت بـ 5.6%، ويرجع ذلك إلى اعتمادهم بدرجة كبيرة على هيئات الدعم والمرافقة والتي تقدم امتيازات مالية مغرية وكافية لإنجاز مشاريعهم الخاصة، دون الحاجة إلى الدعم العائلي، أو ترجع إلى تدني مستوى المعيشي ومحدودية وضعف الدخل العائلي.

جدول رقم (19): يمثل توزيع المبحوثين حسب تشجيع عائلتهم لهم معنويا إذا أرادوا إنجاز مشروع خاص بهم.

الخيارات جدول	التكرار	النسبة المئوية
موافق	46	86.8%
محايد	03	5.7%
معارض	04	5.7%
المجموع	53	100%

تشجعك عائلتك معنويا إذا أردت إنشاء مشروع خاص بك؟ 2/  
53 réponses



أوضحت الاحصائيات المبينة في الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين وافقوا على تشجيع عائلتهم لهم معنويا إذا أرادوا إنجاز مشروع خاص بهم، حيث بلغت 86.8%، ويرجع ذلك إلى أهمية الجانب المعنوي والنفسي في العمل المقاوالاتي لأن القيام بالاطراءات والتشجيعات والتحفيزات عوامل تزيد من إقبال الشخص أو الطالب على إنشاء مؤسسته الخاصة فرمما يكون الدعم المعنوي تعويضا بديلا عن الدعم المالي لنقص الإمكانيات ويكون عاملا قويا لزيادة ثقة الشخص في نفسه ودفعه حول القيام بنشاطه المقاوالاتي ثم تليها نسبة 5.7% للأطراف الذين كانوا محايدين في هذا الرأي، وتليها نسبة 7.5% لمن عارضوا على تشجيع عائلتهم لهم معنويا في بداية مشوارهم

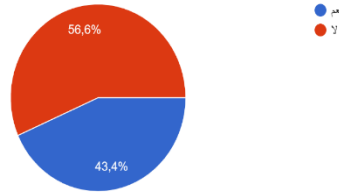
## الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

المقاولاتي، فذلك يرجع للعقليات والشخصيات التي يغيب فيها الجانب الإطرائي والتحفيزي أو الاكتفاء بالدعم المالي فقط وتقديم له أولوية كبيرة عن الدعم المعنوي.

جدول رقم (20): يمثل توزيع المبحوثين حسب وجود شخصا في عائلتهم يدير مشروعه الخاص.

النسبة	التكرار	الخيارات
43.4%	23	نعم
56.6%	30	لا
100%	53	المجموع

هناك في عائلتك من يدير مشروع خاص به 3/ 4  
53 réponses



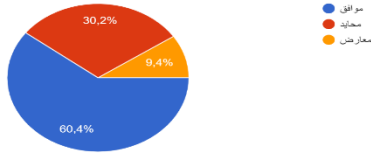
تحليل وتفسير الجدول رقم (20):

من خلال الجدول رقم (20) تشير القيمة الكمية في الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين يملكون شخصا أو فردا في عائلتهم يدير مشروع خاص به حيث بلغت 43.4% لا وذلك يرجع إلى إتمام ما قام به السابقون أو العامل الوراثي الذي يلعب دورا أساسيا في هذا الميدان أو محاولة الاستفادة من النجاحات التي قام بها أحد من أفراد عائلته واكتسابه الطموح والفضول للوصول إلى هذه النجاحات. ثم تليها نسبة 56.6% لمن لا يملكون أشخاصا في عائلتهم يديرون مشاريعهم الخاصة وقد يعود ذلك إلى محاولة التميز والاستقلالية في العمل وإعطاء نجاحات وابتكارات لم يسبق القيام بها في عائلة أو محاولة دفع عائلته نحو الرفاهية وتحسين المستوى المعيشي وتخطي الدخل المحدود الذي قد تعاني منه هذه العائلة.

الجدول رقم (21): يمثل توزيع المبحوثين حسب تقديم الإدارة الجزائرية تسهيلات مالية لصاحب المشروع في بداية مشواره المقاولاتي.

النسبة	التكرار	الخيارات
60.4%	32	مواقف
30.2%	16	محايد
9.4%	5	معارض
100%	53	المجموع

تقدم الإدارة الجزائرية تسهيلات مالية لصاحب المشروع في بداية مشواره المقاولاتي 4/ 53 réponses



من خلال الجدول رقم (21) تشير القيمة الكمية في الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين كانوا موافقين حيث بلغت 60.4%

وذلك راجع إلى مختلف آليات وأجهزة الدعم التي تقدمها الدولة للمقبل على إنجاز مشروعه أو المساعدات المالية في الحصول على التمويل ومراكز التسهيل التي تسهل انشاء وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمساعدة المقاول في بدايته لمشواره المقاولاتي ، كما صرح مدير الوكالة الولائية للصدوق الوطني للتأمين عن البطالة قائلة "بعلي العايش" قائلا ان الجزائر تقدم العديد من الامتيازات المالية كتوفير مراكز التسهيل في مختلف القطاعات و كذلك توفير القروض المالية ، التي تخفف العبء على صاحب المشروع ، و كما أرى فإنها تمثل الحل الأنسب للبدء في إنجاز مشاريع خاصة و تكوين راس المال لتمويل مشروعه.

ثم تليها نسبة 30.2% للمحايدين يعود ربما إلى عدم الاهتمام بالأمر أساسا أو لهم انشغالات أخرى أو ربما يكونوا على دراية بهذا الموضوع.

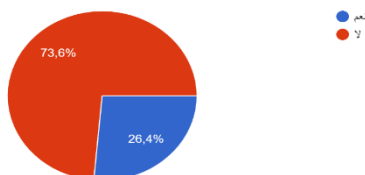
تأتي بعدها نسبة المعارضين التي قدرت بـ 9.4% هذه النسبة راجعة إلى الاكتفاء الذاتي والمالي أو ممكن لهم مصاعب أو عقوبات أو ضرائب تمنعهم من الاستفادة.

مقابلة شخصية مع مدير الوكالة الولائية للصدوق الوطني للتأمين عن البطالة قائلة "بعلي العايش" يوم 2022/05/22 على الساعة العاشرة صباحا.

الجدول رقم (22) يمثل توزيع المبحوثين حسب الحضور في الملتقيات الجامعية المتحدثة حول إنجاز المشاريع المقاولاتية.

النسبة	التكرار	الخيارات
26.4%	14	نعم
73.6%	39	لا
100%	53	المجموع

هل حضرت من قبل ملتقى أقيم بالجامعة يتحدث حول إنجاز المشاريع المقاولاتية؟ 5/ 53 réponses



## الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

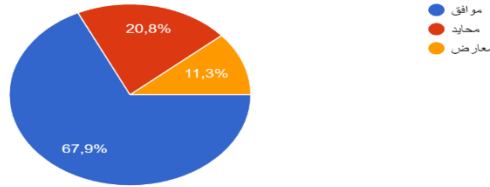
من خلال الجدول رقم (22) تشير القيمة الكمية في الجدول أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين أجابوا بـ لا حيث بلغت 73.6%

وهذا راجع إلى عدم الاهتمام بالملتقيات الموجهة أو ربما الملل منها أو قد يكون المسؤولون عن الملتقيات يطرحون الملتقى ولا يتفاعلون مع المشاركين أو عدم اهتمامهم يمثل هذه الملتقيات. ثم تليها نسبة 26.4% للذين أجابوا بنعم وهذا راجع إلى إبراز أهمية جودة الإدارة الجامعية بمختلف مستوياتها ووعي الطلبة بثقافة المشاريع المقاولاتية والتواصل مع أصحاب الرأي والخبرة والتعرف على الجهات المعنية وبناء علاقات معهم.

الجدول رقم (23): يمثل توزيع المبحوثين حسب استخدام الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ENSJ كآلية لدعم مشاريعهم الخاصة.

النسبة	التكرار	الخيارات
67.9%	36	موافق
20.8%	11	محايد
11.3%	6	معارض
100%	53	المجموع

كآلية لدعم مشروعك الخاص؟ ANSEJ تستخدم الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب 1/  
53 réponses



من خلال الجدول رقم (23) تشير القيمة الكمية في الجدول أن نسبة المبحوثين الذين وافقوا قد بلغت 67.9% وهذا راجع إلى اعتباره قرض طويل المدى وموجه للتمويل إلى غاية 70% ويناسب الفئة العمرية الشبابية كذلك رغبته في الخروج من شبح البطالة أو السعي إلى كسب رأسمال ثم تليها نسبة 20% للمحايدين وربما لا يكون لهم اهتمام لهذه المجالات من الأساس أما بالنسبة للمعارضين التي قدرت بنسبة 11.3% ربما يكون ليس حاملا لإحدى الشهادات المشروطة أو ربما يكون لا يعتمد على هذه الآليات أو يكون دعم من جوانب أخرى.

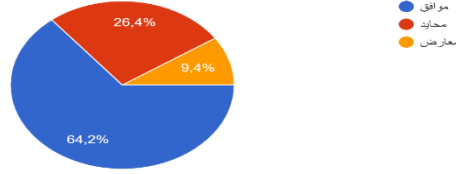
جدول رقم (24): يمثل توزيع المبحوثين حسب استخدام الوكالة الوطنية للتأمين على البطالة cnac كآلية لدعم مشاريعهم الخاصة.

النسبة	التكرار	الإجابات
64.2%	34	موافق
26.4%	14	محايد

## الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

معارض	5	9.4%
المجموع	53	100%

لدمع استتمارك؟ CNAC تستخدع الصندوق الوطنى للتأمين عن البطالة /2  
53 réponses

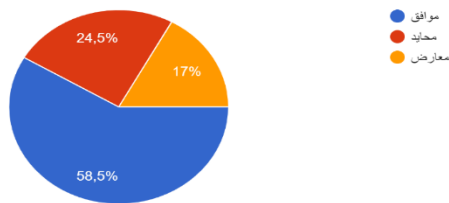


من خلال الجدول (24) يتبين لنا أن نسبة المبحوثين الذين كانوا موافقين قد بلغت 64.2%، وذلك راجع إلى القضاء للتخلص من البطالة ويقوم بكل أشكال الدعم الممنوحة له والامتيازات المقررة وترقية وتشجيع وإنشاء المؤسسات أو تقديم الخدمات التي بدورها ممكن المساهمة في التخفيف من البطالة ثم تليها 26.4% للمحايدين الذين ربما تكون أهم مشاريع ومجالات اهتمام بعيدة عن المقاولاتية، ثم تأتي نسبة المعارضين 9.4%، وهذا راجع إلى اختيارهم لوجهات أخرى واستفادتهم من جوانب أو آليات دعم أخرى أو أهم كفاية مادية لا يحتاجون إلى الدعم.

الجدول رقم (25): يمثل توزيع المبحوثين حسب استخدام الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANJEM كآلية لدعم مشاريعهم الخاصة.

النسبة	التكرار	الإجابات
58.5%	31	موافق
24.5%	13	محايد
17%	9	معارض
100%	53	المجموع

كهينة لدعم مشروعات المقاولات؟ ANJEM تستخدم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر /3  
53 réponses



من خلال الجدول رقم (25) تشير القيمة الكمية في الجدول ان 58.5%\* من الذين وافقوا على استخدام الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر كهينة لدعم مشروعهم المقاولاتي ويرجع ذلك الى التسهيلات المقدمة من طرف الوكالة وكذلك الشروط التي تتناسب مع المقبل على انشاء مشروعه الخاص ثم تليها نسبة 24.5% للمحايدين الذين ربما لا تتوفر فيهم ميولات لأي طرف أو جهة داعمة، وأخيرا نسبة 17%



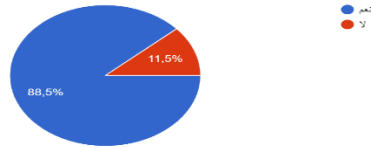
## الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

للمعارضين الذين ربما تكون آلية الدعم غير مناسبة لاختياراتهم او استخدامهم لوكالات أخرى مثل cnac. Ansej او الى تعارض شروطه مع تلك الوكالة.

الجدول رقم (26): يمثل توزيع المبحوثين حسب اعتبارهم أن الدعم المالي الذي تتيحه هذه الهيئات ضروري لإنشاء مؤسستك الخاصة.

النسبة	التكرار	الإجابات
88.5%	46	نعم
11.5%	6	لا
100%	53	المجموع

هل تعتبر أن الدعم المالي الذي تتيحه هذه الهيئات ضروري لإنشاء مؤسستك الخاصة؟  
4/ 52 réponses

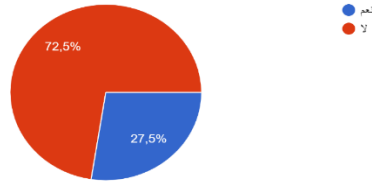


يوضح الجدول رقم (26) أن أغلبية المبحوثين الذين أجابوا بنعم، حيث تقدر نسبتهم بـ 88.5% لأن اعتبار الهيئات حل للخروج من البطالة او ربما لا يملك المال الكافي لإنجاز مشروعه، ثم تليها نسبة 11.5% لمن اجالو بلا فهي نسبة ضعيفة، وذلك يرجع إلى الكفاية المالية الخاصة بهم.

جدول رقم (27): يمثل توزيع المبحوثين حسب امتلاك الموارد الخاصة بهم لإنجاز مشاريعهم الخاصة تغنيهم عن الاستعانة بإحدى هذه الأجهزة.

النسبة	التكرار	الإجابات
27.5%	14	نعم
72.5%	37	لا
100%	53	المجموع

هل تمتلك الموارد الخاصة بك لإنجاز مشروعك الخاص تفنيدك عن الاستعانة بإحدى هذه الأجهزة؟ 5/ 51 réponses

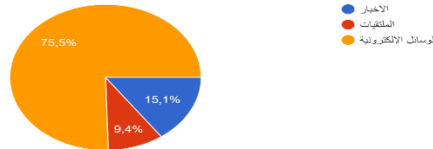


تبين الاحصائيات المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن اغلب المبحوثين أجابوا ب لا وقدرت نسبتهم ب 72.5% ويعود ذلك إلى نقص في دخلهم المالي او نقص الإمكانيات المالية الناتجة عن البطالة، ثم تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم حيث قدرت ب 27.5% وقد يرجع ذلك إلى توفر الموارد المادية لديهم التي تساعدهم في إنجاز مشاريعهم دون الاستعانة بإحدى هذه الأجهزة.

الجدول رقم (28): يمثل أكثر وسيلة خلقت روح الإبداع نحو إنجاز مشروع خاص بك.

النسبة	التكرار	الإجابات
15.1%	8	الأخبار
9.4%	5	الملتقيات
75.5%	40	الوسائل الالكترونية
100%	53	المجموع

ما هي أكثر وسيلة خلقت فيك روح الإبداع نحو إنجاز مشروع خاص بك؟ 1/ 53 réponses



يوضح الجدول رقم (28) أن الوسيلة التي خلقت روح الإبداع نحو إنجاز مشروع خاص، تمثلت في الوسائل الالكترونية، حيث قدرت هذه النسبة ب 75.5% ويعود ذلك إلى أن الشباب لهم ارتباط أكبر بالوسائل الالكترونية حيث صرحت رئيسة مصلحة العلاقات العامة السيدة يمينة رزقي قائلة بان " قديما كنا نعتمد على الجرائد و المطبوعات و الصحف و على التلفزيون بعد ظهوره ، صحيح انها كانت تؤثر عليهم لكن ليس كالوسائل الالكترونية كالأنترنيت و الفايسبوك و كل ما ظهر في هذا العصر الجديد، ثم تليها نسبة 15.5% لتليها مباشرة الملتقيات بنسبة 9.4% وهذا راجع إلى عدم اهتمام الشباب بمثل هذه الملتقيات.

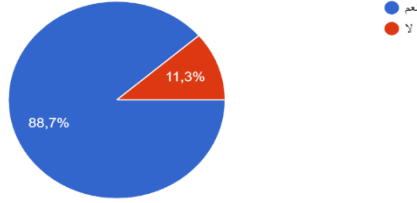
الجدول رقم (29): يمثل توزيع المبحوثين حسب الوسائل الكفيلة للتأثير على اتجاههم المقاولاتي.

النسبة	التكرار	الإجابات
88.7%	47	نعم
11.3%	6	لا

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قالمة -

المجموع	53	100%
---------	----	------

هل ترى بأن هذه الوسائل كفيلة للتأثير على اتجاهك المقاولاتي؟  
53 réponses

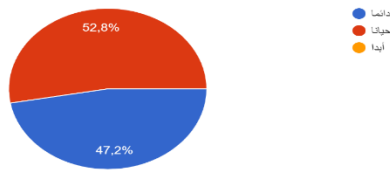


يوضح الجدول رقم (29) بأن هذه الوسائل كفيلة للتأثير على اتجاهك المقاولاتي، كانت الإجابة الأكبر ب نعم، حيث قدرت النسبة ب 88.7% لأن الوسائل الالكترونية يكون عليها إقبال كبير من طرف الشباب، وتواكب العصر الحالي و اصبح الاعتماد عليها بشكل كبير و مستمر و نظرا للتأثير القوي على اتجاهاتهم على عكس المبحوثين الذي أجابوا ب لا، حيث كانت نسبتهم 11.3%، وهي نسبة ضئيلة ومنخفضة، وذلك راجع الى عدم اعتمادهم على هذه الوسائل بالدرجة الأولى او نظرا لسوء استخدامهم لها.

الجدول رقم (30): يمثل توزيع المبحوثين حسب المدة التي يستغرقونها عند تعرضهم لهذه الوسائل.

الإجابات	التكرار	النسبة
دائما	25	47.2%
احيانا	28	52.8%
ابدا	0	0%
المجموع	53	100%

ما هي المدة التي تستغرقها عند تعرضك لهذه الوسائل؟  
53 réponses



يوضح الجدول رقم (30) ان أغلبية المبحوثين الذين أجابوا ب أحيانا وكانت نسبتهم 52.8% ثم تليها مباشرة الإجابة ب دائما بنسبة 47.2% ويرجع ذلك إلى الاهتمام بهذه الوسائل لتوفرها على مدار الساعة والقدرة على تصفحها بكل سهولة وعدم تكلفتها وريح الجهد والوقت.

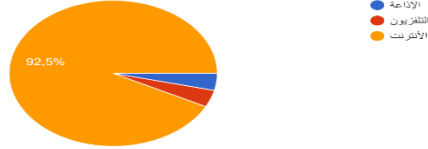
جدول رقم (31): يمثل توزيع المبحوثين حسب اعتمادهم على وسائل الاتصال عند رغبتهم في التعريف والترويج لمشاريعهم الخاصة.

الإجابات	التكرار	النسبة
الإذاعة	2	3.75%

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة - CNAC - قائمة -

3.75%	2	التلفزيون
92.5%	49	الأنترنت
100%	53	المجموع

عدد رغبتك في التعريف والترويج لمشروعك الخاص تعتمد على الوسيلة التالية /4  
53 réponses



من خلال الجدول رقم (31) أن نسبة الأكبر من خلال الوسيلة المعتمدة هي الأنترنت بنسبة 92.5% ويرجع ذلك إلى اهتمام الشباب بوسائل التكنولوجيا الجديدة وخاصة شبكة الأنترنت، التي لا يمكن الاستغناء عنها في وقتنا الحالي، لاعتبارها تسهل الحصول على المعلومات وتوفر الوقت والجهد وقدرتها على التأثير و الوصول الى ابعد الحدود، ثم تليها كل من الإذاعة والتلفزيون بنسبة 3.75% باعتبارهم من الوسائل التقليدية، ويعود ذلك إلى عدم الاهتمام بهذه الوسائل نظرا لاحتكارها للمعلومة و محدودية التأثير.

### خلاصة:

في هذا الجانب التطبيقي نكون قد استخلصنا توضيح عدة إجراءات المتعلقة بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAC) بقالمة في طريقة خلق المؤسسات الصغيرة. إن الصندوق الوطني للتأمين على البطالة وكالة قالمة يقوم بتقديم كل أشكال الدعم واستشارة لأصحاب المبادرات لإنشاء مؤسسات مصغرة، وذلك في مختلف مراحل المشروع من إعلام صاحب المشروع بالقوانين المتعلقة بممارسة نشاطه وبلاغه بالدعم الممنوح له والامتيازات المقررة في هذا المجال، كما يحظى صاحب المشروع بمتابعة ومراقبة من جميع الهيئات الإدارية والمالية، سواء خلال فترة الإنجاز أو بعد الاستغلال وحتى في حال توسيع النشاط.

وتعرفنا على الدعم المالي والامتيازات الجبائية المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة التي تحصل عليها المؤسسات المصغرة تهدف أساسا إلى تشجيع وترقية إنشاء هذه المؤسسات في محاولة لفتح مجالات جديدة، وتقديم الخدمات التي بدورها ممكن المساهمة في التخفيف من البطالة من جهة، والجانب الهام من الدور الذي أنيط بإنشاء هذه المؤسسات، إضافة إلى أنها ستمكن من فتح مجال جديد أمام استعادة أنشطة اقتصادية أو خدماتية تم التخلي عنها، وكذا إحياء وترقية أنشطة تجاوزتها اهتمامات المؤسسات الكبرى.

### نتائج الدراسة:

- ✓ ان أغلبية المقبلين على انشاء مشاريعهم الخاصة يتمثلون في نسبة الإناث نظرا لوجود روح المقاولاتية لديهن أكثر من الذكور.
- ✓ إن خريجي الجامعة يمتلكون المقومات التي تطور الروح فيهم.
- ✓ ان الطلبة او الخريجين بصفة عامة يملكون طبيعة الشخصية المقاولاتية التي تدل على وجود إرادة لديهم على انشاء مشاريعهم الخاصة.
- ✓ أنه توجد دوافع بيئية محيطة بالخريجين المقبلين على انشاء مشاريعهم الخاصة تشجعهم ماليا ومعنويا نحو إتمام هذه المشاريع.
- ✓ يعتبر العمل المقاولاتي خيارا فعالا للحد من البطالة ومحاولة تحسين المستوى المعيشي من خلال كسب الأموال الناتجة على العمل الفردي والمستقل.
- ✓ إن إنجاز المشاريع يعد متن الاعمال الابتكارية وكذا الأفكار الجديدة التي تطرأ على رائد الأعمال ومحاولة تجسيدها على أرض الواقع.
- ✓ تقوم الإدارة الجزائرية بتقديم مختلف التسهيلات المالية والتمويلات للمشاريع المقاولاتية بهدف تخفيف العبء عليهم وتشجيعهم نحو إنجاز هذه المشاريع.
- ✓ تشارك الهيئات المالية والبنوك بأموال والقيام بأنشطة العلاقات العامة كالملتقيات لزرع هذه الروح لدينا.

- ✓ إن الشروع في العمل المقاوالاتي أمرا مكلفا لا يمكن للموارد المالية الخاصة بصاحب المشروع أن تغطيه، وذلك ما دفعهم إلى الاعتماد على الدعم المالي الذي تقدمه هيئات الدعم والمرافقة، كضرورة من ضروريات انجاز المشاريع المقاوالاتية.
- ✓ تقوم العلاقات العامة كوظيفة إدارية ونشاط حيوي بتحفيز المقاوالاتية أو المؤسسات الناشئة، من خلال زرع الروح المقاوالاتية وحياتها.
- ✓ تستخدم العلاقات العامة عدة وسائل وأساليب لتسيير نشاطاتها، منها الوسائل الالكترونية التي تؤثر على الاتجاه المقاوالاتي.

#### التوصيات:

- ✓ ضرورة التوسع في تقديم مقررات المقاوالاتية وموضوعاتها بما يتناسب مع حاجة الطلبة في انشاء وتطوير مؤسسات الصغيرة الخاصة بهم.
- ✓ زيادة ميزانية البحث في مجال المقاوالاتية على مستوى الجامعات.
- ✓ نشر ثقافة العمل الحر لدى الطلبة بالاعتماد على الزيارات الميدانية وكذلك مناهج دراسة الحالة للأعمال الحرة الناجحة.
- ✓ تكوين الأساتذة الذين يشرفون على تدريس تخصصات المقاوالاتية في أساليب التدريس الحديثة، والتي تتناسب مع مقررات المقاوالاتية.
- ✓ فتح آفاق جديدة للدراسة قصد التعمق أكثر، من بينها:
  - التربية المقاوالاتية: من الروضة إلى الثانوية.
  - واقع المقاوالاتي في الجزائر: الإنجازات والطموحات.
- ✓ تكثيف النشاطات والدورات التكوينية والملتقيات والندوات حول موضوع المقاوالاتية، مع دعوة مقاولين ناجحين لتشجيع الطلبة على إنشاء مؤسسات خاصة بهم.





## نتائج الدراسة:

- ✓ إن أغلبية المقبلين على انشاء مشاريعهم الخاصة يتمثلون في نسبة الاناث نظرا لوجود روح المقاولاتية لديهن أكثر من الذكور
- ✓ إن خريجي الجامعة يمتلكون المقومات التي تطور الروح فيهم
- ✓ إن الطلبة او الخريجين بصفة عامة يملكون طبيعة الشخصية المقاولاتية التي تدل على وجود إرادة لديهم على انشاء مشاريعهم الخاصة
- ✓ أنه توجد دوافع بيئية محيطة بالخريجين المقبلين على انشاء مشاريعهم الخاصة تشجعهم ماليا ومعنويا نحو إتمام هذه المشاريع
- ✓ يعتبر العمل المقاولاتي خيارا فعالا للحد من البطالة ومحاولة تحسين المستوى المعيشي من خلال كسب الأموال الناتجة على العمل الفردي والمستقل.
- ✓ إن إنجاز المشاريع يعد من الاعمال الابتكارية وكذا الأفكار الجديدة التي تطرأ على رائد الأعمال ومحاولة تجسيدها على أرض الواقع.
- ✓ تقوم الإدارة الجزائرية بتقديم مختلف التسهيلات المالية والتمويلات للمشاريع المقاولاتية بهدف تخفيف العبء عليهم وتشجيعهم نحو إنجاز هذه المشاريع.
- ✓ تشارك الهيئات المالية والبنوك بأموال والقيام بأنشطة العلاقات العامة كالملتقيات لزرع هذه الروح لدينا.
- ✓ إن الشروع في العمل المقاولاتي أمرا مكلفا لا يمكن للموارد المالية الخاصة بصاحب المشروع أن تغطيه، وذلك ما دفعهم إلى الاعتماد على الدعم المالي التذي تقدمه هيئات الدعم والمرافقة، كضرورة من ضروريات إنجاز المشاريع المقاولاتية.
- ✓ تقوم العلاقات العامة كوظيفة إدارية ونشاط حيوي بتحفيز المقاولاتية أو المؤسسات الناشئة، من خلال زرع الروح المقاولاتية وحياتها.
- ✓ تستخدم العلاقات العامة عدة وسائل وأساليب لتسيير نشاطاتها، منها الوسائل الالكترونية التي تؤثر على الاتجاه المقاولاتي.

## التوصيات:

- ✓ ضرورة التوسع في تقديم مقررات المقاولاتية وموضوعاتها بما يتناسب مع حاجة الطلبة في انشاء وتطوير مؤسسات الصغيرة الخاصة بهم.
- ✓ زيادة ميزانية البحث في مجال المقاولاتية على مستوى الجامعات.
- ✓ نشر ثقافة العمل الحر لدى الطلبة بالاعتماد على الزيارات الميدانية وكذلك مناهج دراسة الحالة للأعمال الحرة الناجحة.
- ✓ تكوين الأساتذة الذين يشرفون على تدريس تخصصات المقاولاتية في أساليب التدريس الحديثة، والتي تتناسب مع مقررات المقاولاتية.

- ✓ فتح آفاق جديدة للدراسة قصد التعمق أكثر، من بينها:
- التربية المقاولاتية: من الروضة إلى الثانوية.
- واقع المقاولاتي في الجزائر: الإنجازات والطموحات.
- ✓ تكثيف النشاطات والدورات التكوينية والملتقيات والندوات حول موضوع المقاولاتية، مع دعوة مقاولين ناجحين لتشجيع الطلبة على إنشاء مؤسسات خاصة بهم.

الختامة

و هنا نكون قد وصلنا إلى ختام بحثنا، حيث توصلنا إلى دراسة كافة أبعاد المتغيرين بصفتهم من أوسع المواضيع وأشملها، حيث تلعب العلاقات العامة دورا مهما في زرع الروح المقاولاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية كونها تعد الجهود الإدارية القائمة على أساس التفاعل ويكمن هذا التفاعل في دفع الخريجين وحشهم على إنشاء مشاريعهم الخاصة انطلاقا من الشخصية المقاولاتية التي اكتسبوها، كما تستغل العلاقات العامة كافة الأساليب والوسائل المتاحة لممارسة نشاطاتها وضمن التفاعل والتأثير على كافة المجالات خاصة الاقتصادية منها وخاصة الحقل المقاولاتي، فهي تعد فرصة وجب استغلالها وهنا يأتي دور العلاقات العامة في كيفية استغلال هذه الفرص فهناك من تطرق إليها على أنها ظاهرة تنظيمية فقط هناك من اعتبرها وحدة ابداع ... ، وكثيرا ما اقترنت بروح المقاولاتية سواء تلك المحسدة في روح المقاول ودوافعه و خصائصه، أو من خلال نشاطات العلاقات العامة الفاعلة، فهذه الأخيرة تسهم حق المساهمة في تعزيز وغرس هذه الروح وحياتها، كونها نشاط ضروري وحيوي وقوة هائلة نظرا لما تحتويه من أسس المعاملة الحسنة، لأنها العمود الفقري الذي أصبحت تعتمد عليه بالضرورة بحمل المؤسسات الصغيرة منها والكبيرة، والتي تحقق التميز والريادة في المجال الاقتصادي بهدف تحقيق التنمية المستدامة والدفع بالقطاع الاقتصادي نحو الأمام.

# قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

• الكتب:

- 1- أنعام حسن أيوب وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، 2016.
- 2- إيثار عبد الهادي الفيحان، دور حاضنات الأعمال في تعزيز ريادة المنظمات، 1970.
- 3- بشير العلاق، تخطيط وتنظيم برامج وحملات العلاقات العامة، د ط، 2009.
- 4- حسين محمود هتمي، العلاقات العامة وشبكات والتواصل الاجتماعي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015.
- 5- ربحي عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 6- رشدي القواسمة، وآخرون، مناهج البحث العلمي، ط1، عمان، 2012.
- 7- سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2019.
- 8- صالح خليل أبو إصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط1، 1998.
- 9- عباس محمود عوض، القياس النفسي بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، 1998.
- 10- عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، ط3، الكويت، 1977.
- 11- عبد الرزاق الدليمي، العلاقات العامة وإدارة الأزمات، ط2، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 12- عبد الكريم سرحان، عائدة فخر الدين، مدخل الى العلاقات العامة والاتصال، ط1، دار الشامل للنشر والتوزيع، الأردن، 2021.
- 13- عبد الله أحمد عقيلان، إدارة العلاقات العامة، ط1، دار المعزز للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 14- عبد المعطي محمد عساف، محمد فالح صالح، د ط، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 15- عبد الناصر أحمد جردات، لبنان هاتف الشنامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، د ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009.
- 16- عرسان يوسف الزوبعي، العلاقات العامة والتنمية، د ط، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- 17- علي جبار الشمري، الاساليب العلمية في ممارسة العلاقات العامة، دط، 2011.
- 18- فوزي عبد الغني، حمدي عبد الحارس، البخشونجي، العلاقات العامة من منظور الخدمة الاجتماعية، د ط، 2005.
- 19- كمال زريق، المقاولاتية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ط1.

- 20- محمد جواد زين الدين المشهداني، العلاقات العامة في المؤسسات السياحية، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
- 21- محمد مصطفى أحمد، الخدمة الاجتماعية في مجالات العلاقات العامة، د ط، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، 1999.
- 22- مصطفى ربحي عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 23- منال محمد رحال، العلاقات العامة من منطلق نظري وعملي، د ط، دار أمجد للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 24- نصر سليمان، سعاد سطحي، منهجية إعداد البحث العلمي في العلوم الإنسانية والإسلامية، دار السلام للنشر والتوزيع.

• القواميس:

- 25- علي بن هادية وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر.

• المقالات:

- 26- أحمد ضيف وآخرون، الخلفية النظرية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وهيئات الدعم الحكومية.
- 27- مليكة لخضر منصور، آليات دعم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

• المحاضرات:

- 28- بلحمري خيرة، وآخرون، المرافقة المقاولاتية لتفعيل أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، محاضرة جامعة المدية.
- 29- بن دعاس زهير، روح المقاولاتية ودورها في تنمية التفكير والإبداع الإداري في منظمات الأعمال، محاضرة، جامعة سطيف.
- 30- حديدي آمنة، دور المشاريع المقاولاتية المستدامة في ظل تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، محاضرة، جامعة الشلف.
- 31- حميد فثيت، كمال مولوج، هياكل ومؤسسات دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، جامعة خميس مليانة.
- 32- حميدوش محمد وآخرون، المقاولاتية وتحديات المؤسسات المتوسطة والصغيرة، محاضرة، جامعة خميس مليانة.

- 33- خالد خالفي، خلفاوي حكيم، الإطار النظري للمقاولاتية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، محاضرة، جامعة خميس مليانة.
- 34- سعد أولاد العيد، بوعلام مسعودي، المقاولاتية ودورها في تشجيع روح المبادرة والإبداع، محاضرة، جامعة الأغواط.
- 35- محمد بن موسى، شهاب اليمي، المقاولاتية ريادة الأعمال، قراءة في آثارها التنموية وسبل تفعيلها، محاضرة، جامعة الجلفة.

• المذكرات:

- 36- بوضياف عاطف، فعالية العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.
- 37- دباح نادية، دراسة واقع المقاولاتية وآفاقها، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم لاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011-2012.
- 38- شيخ خولة، لعموري زينب، دور الجامعة في خلق اتجاه مقاولاتي لدى الطلبة الجامعيين في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2017.2018.
- 39- لفقيه حمزة، روح المقاولة وإنشاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2016-2017.
- 40- محمد العيد عفرون، مزيني إبراهيم، أثر الروح المقاولاتية لدى خريجي الجامعات في إنشائهم لمؤسساتهم الخاصة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أوالحاج، البويرة، 2018-2019.
- 41- مسيخ أيوب، دور روح المقاولاتية في ديمومة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة مؤسسات، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2016-2017.
- 42- مكرودي حليلة، اتجاهات خريجي الجامعة نحو السياسية الوطنية للتشغيل، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2011-2012.

• المقابلات:

- 43- مقابلة شخصية مع رئيس مصلحة الاستقبال والتوجيه علي رواجية.
- 44- مقابلة شخصية مع رئيسة العلاقات البنكية والمستشارة عرعار منى.



45- مقابلة شخصية مع مدير الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة، بعلي العايش.

• الوثائق الرسمية:

46- وثائق مقدمة من طرف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين عن البطالة cnac-قائمة -.

• المواقع الاللكترونية:

47- <http://www.andi.dz>

48- <http://www.cnac.dz>

49- <http://www.ensej.org.dz>

50- [www.cnac.2022](http://www.cnac.2022).

الملاحق

## الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique ET Populaire

Ministère du Travail de L'Emploi et de la Sécurité Sociale

وزارة العمل، التشغيل و الضمان الاجتماعي

Caisse Nationale d'Assurance Chômage

الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

## استمارة الترشح للتكوين "تحسيس للمقاولاتية"

إلزامية ملاء المجالات:

معلومات شخصية

\* اللقب: \* الاسم: \* تاريخ الازدياد:

\* العنوان:

\* الوكالة المحلية للتشغيل: \* رقم التسجيل بالوكالة المحلية للتشغيل:

\* رقم الهاتف: \* البريد الالكتروني الرئيسي:

\* استمارة الترشح للمشاركة في التكوين للتحسيس بالمقاولاتية:

مستوى التكوين (اختيار واحد)

\* الجامعة: الشهادة المتحصل عليها:

الدكتوراه:  الماجستير:  مهندس:

ليسانس:  ماستر:

\* التكوين المهني: الشهادة المتحصل عليها:

 شهادة تقني سامي:

\* قطاعات أخرى

أنشطة مرتبطة بصناعة السيارات  البناءات و الاشغال العمومية

الطاقة المتجددة  تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

المحيط  تحويل المنتوجات الفلاحية

السياحة  الفلاحة و الصيد البحري

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique ET Populaire

Ministère du Travail de L'Emploi et de la Sécurité Sociale

وزارة العمل، التشغيل و الضمان الاجتماعي

Caisse Nationale d'Assurance Chômage

الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

معلومات إضافية

\*هل لديكم فكرة عن المشروع:

لا

نعم

\*تقديم شرح مقتضب لفكرتكم عن المشروع مع تحديد قطاع النشاط:

\*هل لديكم خبرة مهنية في مجال فكرتكم للمشروع

لا

نعم

\*شرح مساعدة هاته الخبرة في تطوير فكرتكم :

الدافع

\*بعد إطلاعكم و فهمكم لأهداف التكوين "تحسيس للمقاولاتية" ما هو الدافع للمشاركة في هذا التكوين

بإمكانكم استعمال المساحة المبينة أدناه لإضافة المعلومات التكميلية التي تجدونها ذات أهمية لدعم ترشحكم





Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale

الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة

Caisse Nationale d'Assurance Chômage

جهاز (ص و ت ب) لدعم أحداث وتوسيع المشاريع

من طرف البطالين المستثمرين فئة 30-55 سنة

### صيغة مصادقة

تعريف المؤسسة: .....

نحن الممضون أسفله : .....

نؤكد على الوثائق المدلى بها حسب رقم المرجع:.....والمسلمة بتاريخ .....

والمصنفة في الخانات التالية.

- دبلومات الدراسات العليا : .....

- شهادات الأهلية المهنية : .....

- شهادات الكفاءات المهنية : .....

- شهادات التكوين المهنية : .....

- شهادات أخرى تثبت الكفاءات المهنية : .....

تابع دورة تكوينية لدينا من : .....

في الاختصاص التالي: .....

المسلمة للسيد : .....

تاريخ الميلاد : .....

### صحة الوثيقة

إمضاء و ختم المسؤول

ختم الهيئة المعنية

هام جدا : تعد هذه الوثيقة إلزامية في تكوين الملف الإداري.

## تصريح شرفي

أنا الممضي أسفله

رئيس بلدية

الاسم :

النقب :

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة رقم :

الصادرة بتاريخ : عن دائرة :

أصرح بشرفي وأتعهد بكراء محل مهني مساحته متر مربع :

و المتواجد في بلدية :

و الصالح لاستيعاب مشروع : مة ، مقاسا مساحته ، أو قنينة ما يف هذا المقترح الصالح

للسيد : في بابة رقم : في بابة رقم :

و ذلك لمدة سنتان قابلة للتجديد . ليعتد على هذا الرضا والقبول في بابة رقم :

أنجز هذا التعهد بطلب من المعفي (ة) للدلاء به حسب ما يخولة القانون. هذا في بابة رقم :

في بابة رقم :

ييعتد على هذا الرضا والقبول في بابة رقم 80 في بابة رقم :

امضاء المعفي (ة) في بابة رقم 80 في بابة رقم (ة) مصادقة مصالح البلدية في بابة رقم :

رئيس البلدية

في بابة رقم 80 في بابة رقم

## رخصة زراعية

المادة رقم 1

### تصريح شرفي

بسم الله

بسم الله

بسم الله الرحمن الرحيم

أنا الممضي أسفله :  :  :

الاسم :  :  :

اللقب :  :

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة رقم :

الصادرة بتاريخ :  عن دائرة :

أصرح بشرفي وأتعهد بكراء ارض فلاحية مساحتها  هكتار، صالحة للاستغلال

الفلاحي والمتواجد في بلدية :

للسيد :

وذلك لمدة 03 سنوات قابلة للتجديد.

أنجز هذا التعهد بطلب من المعني (ة) للدلاء به حسب ما يخولة القانون رقم  لسنة

مصادقة مصالح البلدية

امضاء المعني



## تصريح بالشرف

- الاسم و اللقب : .....
- تاريخ و مكان الميلاد : .....
- صاحب بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة رقم : .....
- الصادرة بتاريخ : ..... عن دائرة : .....
- أصرح بشرفي :  
- بأنني لم استفد من أي دعم خاص بإنشاء نشاطات  
- و لست أجبر و ليس لي أي دخل مالي  
ولا أمارس مهنة حاليا سواء كانت تجارية حرفية أو فلاحية ( أعمال حرة )  
كما أتعهد و التزم بالمساهمة الشخصية في تمويل مشروعني في حالة قبول منفي

مصادقة مصالح البلدية

إمضاء المعني (ة)

إن كل تصريحات أو إقرارات كاذبة كانت يعاقب عليها القانون حسب المادة 223 من قانون العقوبات  
مدة صلاحية التصريح 03 ثلاثة أشهر



فعالية العلاقات العامة في خلق روح المقاوالاتية لدى خريجي الجامعة الجزائرية.

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC - قائمة -

• المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجنس: - أنثى

- ذكر

السن: 18 \_ 25

25 - 30

35 - 40

40 فما فوق

المستوى التعليمي

- ثانوي

- ليسانس

- ماستر

- Autre

• المحور الثاني: المقومات الشخصية للروح المقاوالاتية

1/ تقوم بإنشاء مؤسستك الخاصة رغبة في الخروج من البطالة؟

- موافق

- محايد

- معارض

2/ تقوم بإنشاء مؤسستك الخاصة رغبة في تحقيق كسب مادي؟

- موافق

- محايد

- معارض

3/ تقوم بإنشاء مؤسستك الخاصة رغبة في الاستقلالية؟

- موافق

- محايد

- معارض

4/ هل تمتلك ثقة في قدراتك على إنجاز مشروع خاص بك؟

- نعم  - لا

5/ هل تمتلك الخبرة الكافية لتخاطر في اتخاذ قراراتك نحو مشروع خاص بك؟

- نعم  - لا

• المحور الثالث: المقومات البيئية للروح المقاولاتية.

1/ تشجعك عائلتك ماليا إذا أردت إنشاء مشروع خاص بك؟

- موافق

- محايد

- معارض

2/ تشجعك عائلتك معنويا إذا أردت إنشاء مشروع خاص بك؟

- موافق

- محايد

- معارض

3/ هناك في عائلتك من يدير مشروع خاص به؟

- نعم  - لا

- تقدم الإدارة الجزائرية تسهيلات مالية لصاحب المشروع في بداية مشواره المقاولاتي؟

- موافق

- محايد

- معارض

5/ هل حضرت من قبل ملتقى أقيم بالجامعة يتحدث حول إنجاز المشاريع المقاولاتية؟

- نعم  - لا

• المحور الرابع: هيئات الدعم المقاولاتي في الجزائر

هل قمت بطلب دعم مالي من طرف هيئات مالية

1/ تستخدم الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANSEJ كآلية لدعم مشروعك الخاص؟

- موافق -  
 محايد -  
 معارض -

2/ يستخدم الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة CNAC لدعم استثمارك؟

- موافق -  
 محايد -  
 معارض -

3/ تستخدم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANJEM كهيئة لدعم مشروعك المقاولاتي؟

- موافق -  
 محايد -  
 معارض -

4/ هل تعتبر أن الدعم المالي الذي تتيحه هذه الهيئات ضروري لإنشاء مؤسستك الخاصة؟

- نعم -  لا -

5/ هل تمتلك الموارد الخاصة بك لإنجاز مشروعك الخاص تغنيك عن الاستعانة بإحدى هذه الأجهزة؟

- نعم -  لا -

• المحور الخامس: وسائل العلاقات العامة المستخدمة في السيرورة المقاولاتية

1/ ما هي أكبر وسيلة خلقت فيك روح الإبداع نحو إنجاز مشروع خاص بك؟

- الأخبار -  
 الملتقيات -  
 الوسائل الالكترونية -

2/ هل ترى بأن هذه الوسائل كفيلة للتأثير على اتجاهك المقاولاتي؟

- نعم -  لا -

3/ ما هي المدة التي تستغرقها عند تعرضك لهذه الوسائل؟

- دائما

- أحيانا

- أبدا

4/ عند رغبتك في التعريف والترويج لمشروعك الخاص تعتمد على الوسيلة التالية:

- الإذاعة

- التلفزيون

- الأنترنت

## أسئلة المقابلة

**1- في رأيك ما الجنس أكثر إقبالا لوكالتكم؟**

جنس الإناث هو أكثر توافدا لوكالتنا عادة لان الوظائف محدودة عليهن ولأنهن أيضا يشكلن أعلى نسبة في الجامعات كما نرى، وربما لأن الذكور يختارون سبلهم قبل التخرج ويعتبرون أن سن 18 و 19 هو سن مناسب للعمل سواء في هذا المجال أو اختيار مجالات أخرى تعجز عن الذهاب إليها.

**2- هل السن شرطا أساسيا من شروط الالتحاق بالوكالة؟**

نعم، وقد وردن ذلك في شروطنا المكتوبة على اساسيات وكالتنا. صحيح أن وكالتنا تشرط 30-55 سنة لكن فيما يخص الخريجين الجدد فأنا أرى بأن الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب [ENSEJ] طن السن فيها يكون ما بين 19-25 سنة تقريبا.

**3- حسب رأيك هل ترى بأن الدولة كفيلة بتقديم المساعدات المالية للمقبلين على انجاز مشاريعهم الخاصة؟**

أكيد، لأنه من الصعب جدا الدخول في هذا العالم الشاق بدون أسلحة. الا حتى ولو كان المقبل على انجاز مشروعه يملك مالا كافيا لإتمام مشروعه لوحده حتى ولو كان قادرا فإنه سيستفيد كحق من حقوقه من المساعدات المالية التي تقدمها وكالتنا والهيئات الأخرى ك[ENSEJ] و[ENJEM].

**4- هل تقوم وكالتكم بتنظيم ملتقيات داخل الجامعات تهدف الى التوجيه وتنقيف المقبلين على انجاز مشاريعهم ومقاولتيا؟**

ان تنظيم الملتقيات داخل الجامعات خطوة أساسية من خطط وأهداف وكالتنا وذلك لحث الطلبة أو من على وشك التخرج نحو إنجاز مشاريعهم الخاصة وتوجيههم الى هذا المجال دون أي غموض لتسهيل العمل عليهم.

**5- فيما تتمثل التسهيلات التي تقدمها الإدارة الجزائرية لصاحب المشروع في بداية العمل المقاولاتي؟**

تقدم الجزائر العديد من الامتيازات المالية كتوفير مراكز التسهيل في مختلف القطاعات، وكذلك توفير القروض المالية التي تخفف العبء على صاحب المشروع وكما أرى فأنها تمثل الحل الأنسب للبدأ في انجاز مشاريع خاصة وتكوين رأس مال لتمويل مشروعه.

**6- حسب رأيك ما هي أكثر وكالة وطنية تراها مناسبة لمن أوشك على التخرج او كان خريجا؟**

إن أكثر وكالة مناسبة هي الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب [ENSEJ] لمن تخرج جديد او كان في سن مبكرة من 19-35 سنة او الوكالة الوطنية للتأمين عن البطالة لمن تخرج ولم يحصل على أي فرصة حتى عمر الثلاثين.

**7- هل وسائل الاتصال التي تستخدمونها تلعب دورا هاما في توجيه الخريجين وتخلق روح الفكر والابداع لديهم؟**

قديمًا كنا نعتمد على الجرائد والمطبوعات والصحف وعلى التلفزيون بعد ان ظهر فهي كانت تؤثر فيهم لكن ليس كالوسائل الالكترونية كالانترنت والفايسبوك وكل ما ظهر في هذا العصر الجديد.

**8- بخصوص ما يتقدمون اليكم، هل صرحوا بوجود أشخاصا في عائلتهم نجحوا في انجاز مشاريعهم او قاموا بها على كل حال؟**

نعم طبعا، لكن ليس الكل، فهناك من قاموا بمشاريعهم تبعا لأقاربهم أو ابائهم من ذوي الخبرة وهناك من قام بإنجاز مشروعه لوحده دون الحاجة الى أهله وأنجازهم لهذه الأعمال المقاولاتية كحلا لهم ولعائلاتهم الأرجح.

**9- حسب رأيك هل البطالة تعتبر عاملا قويا لدفع المتخرجين نحو انجاز مشاريع خاصة بهم؟**

إن نسبة البطالة في الآونة الأخيرة قد خرجت عن المعقول وفاقت حدودها، وهذا بطبعه دافع قوي للجوء للمقاولاتية كخيار فعال للحد من هذا الشبح والتقليل من نسبة البطالة ومحاولة خلق منصب شغل فردي من خلال المشاريع المقاولاتية التي طرحت.