

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي الأغواط



كلية العلوم الانسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

قسم علوم الاعلام والاتصال

تخصص علاقات عامة

عنوان:

دور الاتصال للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم

الحرفيين بالأغواط

__دراسة ميدانية على عينة من الحرفيين بمدينة الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علاقات عامة

إشراف الأستاذ:

د. عبد القادر بن جدو

من إعداد الطالبة:

مسعودة جنيدي

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على

أشرف الأنبياء والمرسلين

سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين،

وبعد فإنني أشكر الله تعالى على فضله حينه أتاح لي إنجاز

هذا العمل بفضل، فله الحمد أولاً وآخراً

ثم أشكر أولئك الأخيار الذين مدوا لي يد المساعدة،

خلال هذه الفترة، وفي مقدمتهم أستاذي المشرف د/ عبد القادر بن جدو

على مساعدته لي

فهمو لم يختر جيداً في مساعدتي فجزاه الله كل خير عني وعن جميع

الطلاب، كما أشكر جميع أساتذتي وزملاء دفتري، ولا أنسى أن أتقدم

بجزيل الشكر لكل من هيئة الدراسة

وأسال الله أن يكون هذا البحث في صحيفة

أعمالهم جميعاً، وأن يجزيهم تعالى خير الجزاء

والحمد لله رب العالمين.

إهداء

أهدي تخرجي إلى من وضع الله الجنة تحتي
أقدامها إلى نبع الحب التي حفر اسمها على
جدار قلبي إلى من سمره الليالي من أجل راحتي
إلى منبع الطيبة والحنان أمي الحبيبة الغالية
إلى من علمني معاني

الأبوة إلى الذي نور الطريق إلى مستقبلتي أبي الحبيب الغالي
إلى من كانوا لي سندا في هذه الحياة وتفاشوا معي
الأمهات والأناة إخوانتي وأخوتي الأعماء إلى
من علموني الحرف الأول وبصرني
بالعلم على من أخذوا بيدي في هذا المجال وجعلوا من
العلم أعلى آيات المنال أساتذتي الأفاضل إلى من
حفظوا بصورهم الرقيقة على جدران قلبي
ذكرى لهم يمحوها غبار زملائي وأصدقائي الطيبون.

مسجودة

ملخص الدراسة باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى :

- 1 إبراز الدور الاتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط.
- 2 محاولة معرفة فعالية الدور الاتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط.
- 3 محاولة معرفة عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين.

و تندرج دراستنا ضمن الدراسات أو البحوث الوصفية، وتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، ونظرا لكبر مجتمع دراستنا، تم إختيار عينة قصدية طبقية، تمثلت في 50 حرفي وحرفية، أما أداة الدراسة فتمثلت في المقابلة والإستبيان.

والنتائج المتوصل إليها في هذا البحث هي كالآتي:

1. الدور الاتصالي الذي تقوم به للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط، له فعالية كبيرة بحيث أن الوكالة توفر وسائل تواصل بالحرفيين، من خلال: تتواصل معهم إدارة الوكالة عن طريق الهاتف، و أيضا تتواصل معهم إدارة الوكالة عن طريق البريد الإلكتروني، ووسائل أخرى، من بينها (لقاءات، إجتماعات، الذهاب إلى مكان عملهم).
2. متابعة وكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط، حيث أن الوكالة وضعت جميع الإمكانيات ووفرت مختلف الوسائل، من بينها: أنها وضعت في متناولنا كل الإمكانيات البشرية و المادية لا سيما وسائل التنقل للبلديات والمناطق البعيدة ، لتغطية كافة الإحتياجات وتمويل كافة الراغبين في إنشاء مشاريعهم ومرافقتهم وهذا هو هدف وغاية الوكالة، و القاعدة الأساسية للوكالة هي مرافقة ودعم من تمويلهم أو من كان تمويلهم ذاتي في البداية ويرغبون في توسيع من مشاريعهم ، فالوكالة سخرت كافة إمكانياتها المادية لدعم هؤلاء ، بهدف تحسين وتطوير التنمية المحلية من خلال دعم أكبر عدد من المؤسسات بإمكانها خلق مناصب عمل و تغطية إحتياجات المستهلك .
3. عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط، بحيث أن الوكالة تسعى لتسهيل عملية التمويل والإستفادة من القرض في أقل وقت ممكن، وتوفر الحملات الإعلانية التي تقوم بها على مستوى مراكز التكوين المهني والتي من خلالها تستقطب وتستهدف الحرفيين والمهنيين في إنشاء المشاريع ومرافقتهم من بداية المشروع إلى غاية نجاحه.
4. هناك بعض المشاكل التي تواجهها الوكالة مع الحرفيين وأصحاب المشاريع ونذكر منها مايلي :تلاعبات بعض ممن تم تمويل مشاريع في الأنشطة المخصصة لهم ، في حين يلجئون لبيع عتادهم الممول من طرفنا وهذا النوع من التحايل واجهناه كذا مرات، تغيير مقر الحرفيين كل مرة دون إبلاغنا وهذا ما يصعب علينا مرافقتهم ومتابعتهم ، تهرب المستفيدين من التمويل والقرض من تسديدها.

الكلمات المفتاحية: الدور، الاتصال، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، الحرفيين.

Summary of the study in English

The study aimed to:

- 1) Highlighting the communication role of the National Agency for Microcredit Management to support artisans in Laghouat.
- 2) Trying to know the effectiveness of the communication role of the National Agency for Microcredit Management to support artisans in Laghouat.
- 3) Trying to know the evaluation process for administering a micro-loan to support artisans.

Our study falls within the framework of descriptive studies or research, and the descriptive analytical method was relied upon. Given the large population of our study, a stratified purposive sample was chosen, consisting of 50 male and female craftsmen, while the study tool was the interview and questionnaire.

The results reached in this research are as follows:

1. The communication role played by the National Agency for the Management of Microcredit to support artisans in Laghouat is very effective, as the agency provides means of communication with the artisans, through: the agency's management communicates with them by phone, and the agency's management also communicates with them via e-mail, and other means Others, including (meetings, meetings, going to their workplace).
2. Follow-up by the National Agency for Microcredit Management to support artisans and facilitate their projects in Laghouat, as the agency has put in place all the capabilities and provided various means, among them: It has placed at our disposal all human and material capabilities, especially means of transportation to municipalities and remote areas, to cover all needs and finance all Those who wish to establish their projects and accompany them, and this is the goal and purpose of the agency, and the basic rule of the agency is to accompany and support those who finance them or those who were self-financed in the beginning and want to expand their projects. The agency has harnessed all its financial capabilities to support these people, with the aim of improving and developing local development through greater support. A number of institutions can create jobs and cover consumer needs.
3. The evaluation process for administering a micro-loan to support artisans facilitates their projects in Laghouat, as the agency seeks to facilitate the financing process and benefit from the loan in the shortest possible time, and provides advertising campaigns that we carry out at the level of vocational training centers through which it attracts and targets artisans and professionals in establishing projects. Accompanying them from the beginning of the project until its success.
4. There are some problems that the agency faces with craftsmen and project owners, including the following: manipulations by some of those whose projects were funded in the activities assigned to them, while they resort to selling their equipment funded by us. We have encountered this type of fraud many times, changing the headquarters of the craftsmen every time without informing us. This is what makes it difficult for us to accompany and follow them, as the beneficiaries of the financing and loans evade repayment.

Keywords: role, communication, National Agency for Microcredit Management, artisans.

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
57	توزيع العينة حسب نوع الجنس	01
58	توزيع العينة حسب العمر	02
59	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
60	توزيع العينة حسب مكان الإقامة	04
61	توزيع العينة حسب نوع الحرفة	05
65	يبين كم مرة تواصل الحرفيين مع وكالة ANJM	06
65	عند إستقبال ANJM يبين إستحسان وكالة الحرفيين	07
66	يبين الشهادات التي تحصل بها الحرفيين على المشاريع	08
67	يبين هيكل تمويل مشاريع الحرفيين	09
68	يبين أسباب إختيار الحرفيين لمشاريعهم	10
69	يبين الأسباب التي دفعت الحرفيين لإنشاء مؤسساتهم	11
70	يبين سعي الحرفيين إلى توسيع مستقبلهم (النمو)	12
71	يبين عملية حصول الحرفيين على القرض	13
72	يبين معرفة الحرفيين وسماعهم عن الوكالة	14
73	يبين تواصل الحرفيين مع إدارة ANJEM عند حاجتهم للمشورة في مشاريعهم	15
73	يبين وجود حسن الإستقبال من طرف إدارة الوكالة	16
74	يبين عدد زيارات إدارة الوكالة لمتابعة مشاريع الحرفيين	17
75	يبين رضا الحرفيين عن تقييم الوكالة لمشاريعهم	18
75	يبين تفهم الحرفيين للتعليمات وإرشادات الوكالة إتجاه مشاريعهم	19
76	يبين وسائل تواصل إدارة الوكالة بالحرفيين	20
76	يبين تخصيص الوكالة لمختصين في مشاريع الحرفيين	21

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
58	توزيع العينة حسب نوع الجنس	01
59	التمثيل البياني للفئة العمرية للعينة	02
60	يبين التمثيل البياني للمستوى التعليمي للعينة	03
61	يبين التمثيل البياني مكان الإقامة للحرفين	04
63	يبين التمثيل البياني يوضح نوع حرفة العينة	05

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرافان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس المحتويات
أ . ب	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
12	1) إشكالية الدراسة
14	2) فرضيات الدراسة
15	3) أهداف الدراسة
15	4) أهمية الدراسة
15	5) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
16	6) الدراسات السابقة
	الجانب النظري
	الفصل الثاني: الاتصال
22	تمهيد
23	أولا : الاتصال التنظيمي
23	1. تعريف الاتصال
23	2. عناصر عملية الاتصال
25	3. تعريف الاتصال التنظيمي
26	ثانيا : أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي
26	1. أهمية الاتصال التنظيمي
27	2. أهداف الاتصال التنظيمي

28	ثالثا: وسائل وأنواع الاتصال التنظيمي
28	1. وسائل الاتصال التنظيمي
31	2. أنواع الاتصال التنظيمي
الفصل الثالث: الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM)	
35	تمهيد
36	أولا : تقديم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
36	1. تقديم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
38	2. موارد وأهداف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر
41	ثانيا : آلية تسيير القرض المصغر في الجزائر
41	1. كيفية الاستفادة من القرض المصغر في الجزائر
45	2. توزيع القروض المصغرة
45	ثالثا : وسائل الدعم الأخرى للقرض المصغر بالجزائر
45	1. الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر
47	2. صندوق ضمان المشترك للقروض المصغرة
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
53	1) التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
55	2) مجالات الدراسة
55	3) منهج ونوع الدراسة
57	4) مجتمع وعينة الدراسة
63	5) أداة الدراسة
65	6) تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
80	خاتمة
83	قائمة المراجع
86	الملاحق

مجلس

قد يعتقد الكثير من الناس أن الاتصال ما هي إلا عملية بسيطة تحدث في حياتهم اليومية وتعتمد على وسائل اتصال معروفة كالهاتف والتلفاز والراديو.

ولكن الحقيقة هي عكس ذلك لأننا ولو تعمقنا في مفهوم الاتصال لوجدناه ظاهرة معقدة يصعب لكثير منا حسن استعماله لأنه عملية ديناميكية تتطلب الاستمرارية في مزاولتها ومع تطور العصور وظهور التكنولوجيا أصبح لابد من تطوير وسائل الاتصال خاصة مع تأسيس الإدارات والمصانع إذ أصبح الاتصال الفعال إحدى المقومات الرئيسية التي تتركز عليه الإدارة من أجل تنفيذ أعمالها.

ومن خلال هذا الأخير نستنتج أن الإتصال والتواصل يمثل حاجة إجتماعية ضرورية لكل إنسان، فإذا كان الاتصال مهما في حياة الأفراد العاديين، فإنه لا يقل أهمية عنه لدى الإدارات والوكالات ونذكر منها الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

فنجاح أي وكالة وطنية يرتبط بشكل كبير بنجاح عملية الاتصال داخلها وخارجها، إذا ومن خلال هذا فالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر تمثل تنظيم أسسه مجموعة أفراد لأجل تحقيق أهداف معينة والتي تتنوع بين أهداف اقتصادية وثقافية واجتماعية إلى غير ذلك من الأهداف وبالتالي فهي تسعى إلى تقديم خدمات لأفراد المجتمع.

ونجاح أي وكالة يرتبط ارتباطا جوهريا بجملة من العناصر تساعدنا في حركتها ومن أهم هذه العناصر يأتي الاتصال كأهم عنصر في تحريك تنظيم هذه الوكالة، ومن خلال هذه الأهمية إختارنا موضوع دراستنا المتمثل في: الدور الاتصالي للوكالة لتسيير القرض المصغر في دعم الحرفيين بالأغواط، وتم تقسيم دراستنا إلى :

. الفصل الأول: تمثل في الإطار العام والمنهجي للدراسة

. وجانب نظري إشمتمل على:

. الفصل الثاني: وتمثل في مدخل للاتصال

. الفصل الثالث: تمثل في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

. والجانب التطبيقي الذي إشمتمل على :

. وأخير الفصل الرابع: الذي تضمن الدراسة الميدانية، ثم خاتمة وقائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- 1) إشكالية الدراسة
- 2) فرضيات الدراسة
- 3) أهداف الدراسة
- 4) أهمية الدراسة
- 5) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 6) الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة

الاتصال بالجمهور هو عملية تبادل بالمعلومات و الأفكار والرموز من خلالها يتم التفاعل مع الافراد بشكل عام. كما يشمل العديد من الوسائل والسياقات كما في ذلك وسائل الاعلام ووسائل التواصل الإجتماعي والاحداث العامة والتواصل المؤسسي وهذا ماتجه الدول المتقدمة في تسمية إقتصادها من خلال التركيز على العملية الإتصالية بمؤسساتها وبالتالي تسمية هاته المؤسسات.

فالإتصال في المؤسسات بصفة عامة يلعب دورا حيويا في تحقيق بناء العلاقات الفعالة مع مختلف الفاعلين سواء كانوا موظفين داخلين أو عملاء أو شركاء جمهورها العام فعالية الإتصال داخل المؤسسة يسمح لها بتحقيق أهدافها وإعطاء صورة ذهنية إيجابية للجمهور المتعامل معها فهو يعتمد على الإتصال التنظيمي سواء الإتصال الصاعد أو الإتصال النازل مما يسمح بتسهيل الإجراءات التنظيمية لجمع المؤسسات الإقتصادية والخدماتية والثقافية والوكالات على عزل وكالات لتسيير القروض. فهذه الأخيرة تعمل على تحسين خدماتها من خلال العملية الإتصالية التي تسهل لأصحاب المشاريع من حرفيين وأصحاب المهن من إعداد مشاريعهم من دعمهم ومساعدتهم من خلال نشر المعلومات حول برامج القروض والفرص المتاحة للحرفيين ويعزز الاتصال توضيح الفوائد المحتملة للحرفيين من خلال القروض، مثل تحسين الأعمال وتوسيع الإنتاج و يمكن للاتصال أن يقوم بتوجيه الحرفيين حول كيفية التقديم، والمستندات المطلوبة، وأي خدمات أخرى يمكن أن تقدمها المؤسسة لتسهيل العملية.

من خلال هذه الجوانب يمكن للإتصال في المؤسسة الوكالات لتسهيل القروض ان يلعب دورا محوريا في تقديم الدعم والمساعدة للحرفيين وضمان نجاح . برامج القروض وتحقيق تأثير إيجابي في المجتمع الذي يحتاج للمهن الحرفية التي تشكل جزءا هاما من الثقافة الإجتماعية والإقتصادية في المجتمعات تلك العناصر تسهم بشكل كبير

في تعزيز تنوع الثقافي والإقتصادي ، وتلعب أدواراً متنوعة في تطوير الإقتصادات المحلية . إليك بعض النقاط حول دور الحرف والتقاليد والمهن في الإقتصاد.

فهو يسعى إلى الحفاظ على التراث الثقافي للمجتمعات، حيث تنتقل المهارات والتقنيات من جيل إلى جيل فتعبر الحرف عن هوية الشعوب وتعزز الوعي بالتنوع الثقافي وتوفير فرص العمل التي من خلالها تعزز الإقتصاد المحلي و تعزيز المهارات والخبرات في مجالات الحرف والتقاليد يسهم في تطوير المهارات الفنية والحرفية للعمال ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين جودة المنتجات وتعزيز التنافسية في السوق وتحسن جودة الحياة من خلال يمكن للحرف والتقاليد أن تكون مصدر إلهام للابتكار والتطوير في مجال الفنون والصناعات اليدوية .

بشكل عام يعتبر دعم وتعزيز الحرف والتقاليد والمهن جزءاً أساسياً من استدامة وتطوير المجتمعات ، ويعزز الإقتصاد المحلي بشكل إيجابي .

ومنه يلعب الدور الإتصالي في القروض المصغرة دوراً هاماً في دعم الحرفيين لتحقيق فعالية البرامج وضمان الاستفادة أكبر عدد من الحرفيين من خلال نشر المعلومات ، وتوعية بالفوائد ، تسهيل عملية التقديم ، التواصل الفعال ، تقديم الدعم الفني ، تسويق البرنامج إلخ.

بشكل عام، يكون دور الاتصال في برامج القروض المصغرة حاسماً لضمان تواصل فعال وفهم متبادل بين المؤسسة والحرفيين، مما يعزز نجاح البرنامج ويسهم في تحسين أوضاع الحرفيين، ومن خلال ما تم طرحه، تمثل التساؤل الرئيسي لدراستنا كالاتي:

مامدى فعالية الدور الإتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط ؟

وتتفرع على التساؤلات التالية :

1. هل متابعة وكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط ؟

2. هل عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط؟

2. فرضيات الدراسة

الفرضية العامة

فعالية الدور الإتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر إيجابية لدعم الحرفيين بالأغواط .

الفرضيات الجزئية

1. متابعة وكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر سهلت للحرفيين عبر تقديم قروض مصغرة بشروط تمويل ميسرة،

مما يساعدهم في الحصول على رأس المال الضروري لتشغيل أو توسيع أعمالهم.

2. عملية التقييم لتسيير القروض المصغرة في دعم الحرفيين سهلت مشاريعهم بعدة طرق ومنها تمكن للقروض

المصغرة توفير التمويل اللازم للحرفيين لبدء مشاريع جديدة أو توسيع أعمالهم الحالية

3. أهداف الدراسة

تهدف دراستنا إلى :

4) إبراز الدور الإتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط.

5) محاولة معرفة فعالية الدور الاتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط.

6) محاولة معرفة عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين.

4. أهمية الدراسة

تنطلق أهمية الدراسة من أهمية الدور الإتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في دعم الحرفيين، فأهمية

موضوع الدراسة نابعة من كونها تتناول موضوعا مهما وهو الإتصال.

و تهم هذه دراسة بالدور الإتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في دعم الحرفيين بالأغواط، حيث تم تسليط الضوء على كيفية تصميم إستراتيجيات الاتصال الفعّالة والمبادرات التي يمكن أن تسهم في تعزيز مستوى الوعي وتشجيع الأفراد على الانخراط في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

5. تحديد مفاهيم الدراسة الإجرائية

التعريف الإجرائي للدور: الدور هو نمط الأفعال أو التصرفات التي يتم تعلمها أما بشكل مقصود أو بشكل عارض والتي يقوم بها شخص ما في موقف يتضمن تفاعلا.

التعريف الإجرائي للإتصال: الإتصال هو العملية التي يتم بمقتضاها، تكوين العلاقات بين أعضاء الجماعة او المجتمع، وتبادل الأفكار والمعلومات والتجارب بينهم، لتحقيق أهداف معينة للفرد أو الجماعة أو المجتمع .

الوكالة الوطنية لتسيير قرض مصغر: الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر هي منظمة ذات طابع خاص، وضعت تحت وصاية وزارة التضامن الوطني و الأسرة و قضايا المرأة، من أجل ضمان تنفيذ المهام المسندة إليها على أحسن وجه.

التعريف الإجرائي الحرفة (المهنة): تعبر المهنة عن العمل الذي يحتاج الى مهارة وخبرة أو مجموعة الأعمال المتطلبة لمهارات مختلفة تحسب طبيعة العمل ،وتكتسب الإنسان هذه المهارات بالممارسات التدريبية مع الوقت ،وهي وسيلة لكسب المال، أما الحرفة التي جاءت من كلمة احتراف، فهي العمل الذي يمارسه الشخص من خلال تدريب قصير المدة ، كما يكون هدفها الكسب من خلال عمل أو نشاط أو إنتاج لشيء يحتاج الى مهارة وخبرة .

6. الدراسات السابقة

يعتبر البحث العلمي سلسلة مترابطة الأجزاء ولا بد على الباحث من الإستعانة بالبحوث والدراسات التي تناولت نفس موضوع البحث أو القريبة منه والمقصود بالدراسات السابقة.

1) دراسة بوقردون فريدة وبوتالة ياسمين بعنوان معوقات الاتصال التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة ماستر كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج البويرة، 2014-2015 .

تدور إشكالية البحث حول أنواع الاتصال السائد في المؤسسة الاقتصادية العمومية ومعوقات الاتصال فيها، أما فرضيات البحث فهي:

الفرضية الأولى: يتميز الاتصال الداخلي في المؤسسة بأنه متعدد الاتجاهات.

الفرضية الثانية: تحول المعوقات التنظيمية دون تحقيق اتصال فعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

الفرضية الثالثة: تواجه العملية الاتصالية معوقات اجتماعية تؤثر سلبا على الاتصال المساعد وتعيق الاتصال الأفقي داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

الفرضية الرابعة: تواجه عملية الاتصال معوقات مادية فنية تؤثر سلبا على فعالية الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الكمي واستعانا كذلك بالمنهج الكيفي في تحليل الأسئلة المفتوحة، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

تعدد في اتجاهات الاتصال المساعد، النازل، والأفقي بالإضافة إلى الاتصال الغير الرسمي الذي يكون مكمل للاتصال الرسمي.

وفيما يخص فعالية هذا الاتصال فإن هناك اتصال نازل من الإدارة إلى العمال ويكون هذا الاتصال في شكل قرارات وأوامر والإدارة لا تهتم بشرح وتوضيح هذه القرارات والأوامر، والإدارة لا تفتح أبوابها أمام أي مناقشة

لقراراتها، أما فيما يخص الاتصال الصاعد فهو يشكو من ضعف نسبي وقنواته أقل انفتاحا ولا تسمح إلا بصعود الرسائل المتعلقة بالعمل الاعتماد على الوسائل الشفهية أكثر منها كتابية وهذا له اثار سلبية على سلامة الرسالة وتعرضها لتحريف نتيجة تنقلها من مستوى الآخر .

أما المعوقات التي تم التطرق لها في الدراسة فقد اثبتت الدراسة على أن لها تأثير سلبي على الاتصال يعيق تحقيق اتصال فعال. كما أن هذه الدراسة توصلت إلى حقيقة وهي أن هناك تشابه في واقع الاتصال عبر جميع مراحل التسيير الذاتي إلى مرحلة التسيير الاشتراكي، إضافة إلى أنه رغم سعي المؤسسة الجزائرية إلى إدخال وسائل اتصال متطورة إلا أن قلة الصيانة والتأطير قللت من فاعليتها.

2) دراسة سارة نسانو و زينب قلالي بعنوان: الاتصال التنظيمي في ظل جائحة كورونا (دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية أدرار)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، 2022/2020.

تم الإعتماد في هذه الدراسة على العينة القصدية، وتمثلت عينة الدراسة في موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز والذي قدر عددهم ب 158 موظفا، وتم توزيع 70 إستمار، وقد خلص البحث إلى مجموعة من النتائج كانت على النحو التالي :

تغير المؤسسة في وسائل الاتصال والاعتماد بالدرجة الأولى على الوسائل الالكترونية وتكنولوجيا الرقمنة. عدم تأثير جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة حسب بل ساعدت المؤسسة على اعتماد طرق أخرى حسب رأي الموظفين إضافة رضا المؤسسة والموظفين وارتياحهم لاستخدام الوسائل التكنولوجية بدل الوسائل السابقة.

الجانب النظري

الفصل الثاني: الأفعال

الفصل الثاني: الاتصال

تمهيد

أولاً : الاتصال التنظيمي

4. تعريف الاتصال

5. عناصر عملية الاتصال

6. تعريف الاتصال التنظيمي

ثانياً : أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي

3. أهمية الاتصال التنظيمي

4. أهداف الاتصال التنظيمي

ثالثاً: وسائل وأنواع الاتصال التنظيمي

3. وسائل الاتصال التنظيمي

4. أنواع الاتصال التنظيمي

تمهيد

يعد الاتصال أحد المواضيع التي لقيت اهتماما من طرف الباحثين والمختصين، كونه وسيلة أساسية تتم من خلالها عملية التواصل بين الأفراد في المجتمع وكذا داخل التنظيم حيث يتوقف نجاح المؤسسة على مقدار نجاح الاتصال، هذا الفصل سيتناول مفهوم الاتصال التنظيمي وما هي عناصر عملية الاتصال وكذا البحث في وسائله وأهميته وأهدافه ثم شبكاته، إضافة إلى عوامل فعاليته ومعوقاته ثم النظريات الاجتماعية المفسرة له.

أولا: مفهوم الاتصال التنظيمي

1. تعريف الاتصال

يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة إجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو كليهما ويتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية.

الاتصال هو كل معلومة متبادلة أو موجهة بين عدد محدود من الأطراف عن طريق خدمة من الخدمات¹.

يعرفه فليبو ايضا أنه "العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكره بالطريقة التي يعينها المتكلم أو الكاتب"².

2. عناصر عملية الاتصال

العملية الاتصالية تتم من خلال العناصر التالية:

أ. المصدر/المرسل: المرسل هو منشئ الرسالة، ذلك الشخص الذي لديه أفكار يريد نقلها إلى طرف اخر، بمعنى (هو الشخص المبادر أو الأول القائم بإنشاء الرسالة).

ب. الرسالة: الرسالة أساس عملية الاتصالات، وهي ذات دلالة تحتوي على الموضوع المراد إبلاغه موجة إلى طرف معين المستقبل، قد تحتوي الرسالة على شكل كلمة مطبوعة أو مكتوبة، كما يمكن أن تكون إشارة باليد أو ابتسامة في الوجه³.

¹ خلادي، عبد القادر وآخرون، المغيث المعجم القانوني تكنولوجيا اعلام والاتصال(عربي-فرنسي-انجليزي)، ط1، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2008، ص 13.

² محمد، أبو سمرة، الاتصال الإداري، ط1 الأردن: دار أسامة، 2009، ص 10.

³ معن، محمود عياصرة ومروان محمد، بن أحمد، القيادة و الرقابة و الاتصال الإداري، ط1، عمان: دار الحامد للنشر، 2008، ص 168.

ج. الوسيلة / القناة: هي وسيلة أو الوساطة المادية لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة، وتوجد أنواع للقنوات من بينهما:

- 1) القناة اللفظية: يتم فيها نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه أو مباشرة.
- 2) القناة الكتابية: يتم فيها نقل المعلومات كتابية على ورق أو أي وسيلة كتابية أخرى.
- 3) القناة التقنية: الهاتف بنوعية الثابت والنقال، التلفزيون، الراديو... الخ.
- 4) القناة التصويرية: تتمثل في الملصقات، لوحة الاعلانات.

وترتبط بكل الوسائل المتاحة الشخصية منها وغير الشخصية. ويمكن القول أن وسائل الاتصال المطلوبة لكل عملية اتصال تختلف عن الأخرى وذلك لإختلاف بيئة الاتصال وإختلاف موضوع العملية الاتصالية واتجاهها وخصائصها، بالإضافة إلى أهداف المرسل وعادات الوسيلة المرغوبة من قبل كان من المصدر والمستقبل¹.

د. المستقبل: المستقبل هو الشخص الذي يكون على الطرف الأخر من عملية الاتصال، الذي يستقبل رسالة المرسل، فيحللها إلى معلومات وأفكار واضحة ويحاول أن يفسرها ويعطي لها المعاني والدلالات المناسبة².

هـ. الاستجابة / التغذية الراجعة ورد الفعل: الاستجابة هي قبول الرسالة أو رفضها، هي نعم للرسالة أو لا لرسالة، وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة، وقد تكون إيجابية أو سلبية، وقد تكون الاستجابة على شكل إشارة باليد أو كلمة طيبة، ولكن الاستجابة الناجحة هي التي تنبثق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل وهي التي تفرز نوع الاستجابة وكذلك الوسيلة³.

¹ بشار، حزبي، الاتصال التنظيمي، سوريا: الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص 13.

² هادي، نهر أو حمد محمود، الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل والنظريات العملية لوسائل الكفايات، الأردن: دار الحامد للنشر، 2009، ص 266.

³ بشار، حزبي، المرجع السابق، ص 169.

و. التشفير: هو عبارة عن عملية يتم من خلالها انتقاء الرموز والتشفير التي تولف إلى الرسالة أو تسهم في صوغها مثل قيام المرسل باستخدام الحروف في الرسالة أو اعتماد رموز معينة أو دلالات ذات معنى مستر أو ظاهر.

ي. فك التشفير: وهي عبارة عن ترجمة الرموز والشيفات المتضمنة في الرسالة أو تفسيرها بهدف الوصول إلى فهم دقيق لمعانيها، ومن القدرة على فك التشفير، يتحول الاتصال إلى حوار.

ن. الضوضاء: أي تدخل يحدث في المرحلة ما بين صدور الرسالة من المرسل ويسلمها من قبل المستخدم ومن شأن ذلك أن يؤثر على درجة فهم أو استيعاب أو فهم المعنى المقصود من الرسالة أو المعلومات المرسل¹.

3. تعريف الاتصال التنظيمي

تتشرك التعاريف في أن الاتصال التنظيمي يكون في منظمة يتم فيها نقل، وتبادل للمعلومات، كذلك هو عملية تسير من خلالها المعلومات، وتتغير بحسب اتجاه سيرها في المنظمة إما أفقياً أو عمودياً من خلال النماذج، والأشكال المختلفة للمنظمات².

يعرف محمد علي الاتصال التنظيمي بأنه "يساعد المنشأة على بلوغ أهدافها المسطرة، فالتفاعل في المنظمة يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات، والوقائع والأفكار من شخص لآخر ومن مستوى لآخر داخلها وهذا بدوره يمكنه تحقيق الأهداف التنظيمية"³

الاتصال التنظيمي هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث تغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الفاعلين ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكياتهم³.

¹ محمد، أبو سمرة، المرجع السابق، ص 39.

² محمد ناجي، الجوهر، الاتصال التنظيمي، ط 3، الإمارات: دار الكتاب الجامعي، 2000، ص 18.

³ محمد، أبو سمرة، المرجع السابق، ص 40.

ثانيا : أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي

1. أهميته

لا يمكن تصور خلو أي مؤسسة من الاتصال مهما كان نوع المؤسسة وشكل الاتصال الموجود بها، لأنه يعتبر الأساس داخلها منها:

➤ **التخطيط للعمل:** يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات وذلك من خلال المقابلات والاجتماعات والقرارات المكتوبة.

➤ **توفير المعلومات المتكاملة:** تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية إلى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب للعاملين، والمديرين بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرارات السليمة.

➤ **الإبتعاد عن التخمين والتقدير الشخصي:** وذلك بإتباع الأسلوب المناسب للاتصال، حيث أن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على استخدام الأسلوب المناسب للاتصال، وفي التوقيت السليم مع العاملين المحددين وباستخدام النماذج والأشكال الملائمة للمنظمة.

➤ **تحقيق الدقة في المعلومات:** هنا يساعد نظام الاتصالات التنظيمية على الأخص في حالة توافر توثيق المعلومات وتوفير معلومات متكاملة يؤدي إلى صحة التصرف واتخاذ القرار.

➤ **تحقيق وإنجاز وسرعة تبادل المعلومات:** أن وجود نظام للاتصال التنظيمي يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال، ذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب وفي ظل أي ظرف ومن الأطراف المشتركة لها¹.

➤ **تحقيق عدالة العمل:** يحقق نظام الاتصال التنظيمي نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، كما يحقق فرصة للشعور بالديمقراطية في العمل.

¹ أحمد، ماهر، كيف تعرف مهاراتك الإدارية في الاتصال، د ط، دار الجامعية: الاسكندرية - مصر، 2006، ص 23.

- تنفيذ العمل بكفاءة عالية: تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديرهم قدرات عالية على الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير، وعليه يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.
- الرقابة على العمل: من خلال الاتصالات المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى التزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعية، وتوافر المعلومات يحدد مقدار الانحراف بين التنفيذ والمخطط، وعليه تكشف الاتصالات التنظيمية هذه الانحرافات بقصد تصحيحها

2. أهدافه

يسعى الاتصال إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي الآتي:

- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات: يتم الاتصال بين تصرفات وأفعال أقسام المؤسسة المختلفة فبدون الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموظفين يعملون منفصلين بعضهم عن بعض لأداء مهام مستقلة عن بعضها البعض وبالتالي تفقد التصرفات تنسيق وتميل المؤسسة إلى تحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.
- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق أهداف التنظيم وتساعد هذه المعلومات بدورها على:
 - توجيه سلوك الأفراد ناحية تحقيق الأهداف.
 - توجيه الأفراد في أداء مهامهم وتعريفهم بالواجبات المطلوبة منهم.
 - تعريف الأفراد بنتائج أدائهم¹.

¹ محمد منير، حجاب سحر محمد وهي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة-المدخل الاتصالي، ط2، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999 ص 183-283.

- إتخاذ القرارات: حيث يلعب الاتصال دور كبيرا في اتخاذ القرارات فاتخاذ قرار معين يحتاج الموظفين إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.
- التعبير عن المشاعر الوجدانية: يساعد الاتصال الفاعلين أو العاملين على التعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين، حيث يستطيع العامل إبداء رأيه اتجاه موقف دون حرج أو خوف.
- هدف الاتصال لا يقل أهمية عن سابقه والتمثل في التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي فعندما تنتشر الإشاعة بشكل كبير يصبح مفعولها كارثيا بالنسبة الى المنظمة ككل¹.

ثالثا: وسائل الاتصال التنظيمي وأنواعه

1. وسائل الاتصال التنظيمي

- أ/ الوسائل الشفوية: تمتاز الاتصالات الشفوية بالبساطة و الوضوح منها:
- **المقابلة الشخصية:** حيث تتم المواجهة بين المرسل والمستقبل وجها لوجه، من المزايا أنها تصلح لاستخلاص الحقائق والمناقشة والاستفسار وللإبلاغ بالقرارات الهامة.
- من عيوبها أن أسلوب الإدارة في الحوار بشكل مناسب أو فعال سيكون هو المحدد لطبيعة أو نوعية المعلومات أو الحقائق التي يمكن التوصل إليها، ويرتبط ذلك أيضا بدرجة التعاون بين المرسل والمستقبل ومدى التقارب، والثقة فيما بينهما.
- كما أن هناك بعض الأفراد لا يستطيعون التعبير عن أفكارهم أو آرائهم شفويا أو أن هناك رهبة أو خوف من أحد الطرفين لسبب أو لآخر.

¹ لامية، طاله، أثر شبكات التواصل الاجتماعي على تطوير حرية التعبير عن الرأي في الجزائر، رسالة دكتوراه (غير منشورة كلية علوم الإعلام والاتصال، الجزائر 2014-2015)، ص 49.

- **الاتصال الهاتفي:** هذه الوسيلة تصلح لعمليات الاتصال التي تتطلب السرعة في الكثير من الأحيان من عيوب هذه الوسيلة قصر مدة الاتصال مما قد يصعب من الحصول على المعلومات الكافية والضرورية.
- **المقابلات الجماعية:** قد تكون على شكل ندوات أو اجتماعات، يتم فيها تبادل الآراء، وتتوقف فعالية هذه الوسيلة على أسلوب إدارة المقابلات، ومدى مشاركة فعاليته لمختلف الأعضاء ودرجة نضجهم، ومستواهم التنظيمي، والثقافي.

ب/ الوسائل الكتابية

- **التقارير:** وهي تحتوي معلومات ترفع من أسفل إلى أعلى في مختلف المستويات الإدارية وتتوقف فعالية التقارير كأحد وسائل الاتصال على مدى الصدق، والوضوح في عرضها، وتحليلها وما تتضمنه من معلومات.
- **المذكرات:** وهي مكاتبات يعدها المرؤوسون لرؤسائهم أو الزملاء لبعضهم لتوضيح بعض الأمور.
- **الأوامر والتعليمات:** تتخذ شكل قرارات أو توجيهات أو منشورات أو كتب دورية منسوخة أو مطبوعة .
- **صحف الحائط:** تضم معلومات، وأخبار وارشادات وتوجيهات وموضوعات للعاملين، فمن الضروري أن يراعي فيها التنسيق عند العرض، سواء كان من ناحية الشكل أو المضمون تعرض في مداخل المنظمات، وأماكن تجمع العاملين، وتعرض في مكان مرتفع، ينبغي أن تتجدد كل فترة زمنية، بحيث تتضمن آخر الأخبار والمعلومات، والتعليمات، والأنشطة المختلفة للمنظمة.
- **مجلة المنظمة:** قد تكون شهرية أو فصلية أو سنوية، تهدف إلى الاتصال بكل العاملين وغيرهم تصل إلى عدد كبير من الأفراد، تعطي الفرصة للتفصيل في المعلومات التي يراد توصيلها، فيجب أن تكون واضحة وتثير اهتمام القارئ، للاكتفاء بغرض كل ما هو ضروري، ومطلوب توصيل معناه¹.

¹ لامية، طاله، مرجع سابق، ص 50.

ج/ وسائل الاتصال المصورة او الملاحظة: يعبر عن الاتصال المصور بالصور أو اللوحات أو الملصقات أو الأفلام، أما الملاحظة فهي رؤية الأعمال أو الظواهر وتصلح هذه الوسيلة إذا كانت الحركة أو العمل أو الظاهرة دون كلام.

ويتوقف اختيار إحدى الوسائل السابقة أو بعضها على عدة عوامل من أهمها التكلفة المادية أو المعنوية للوسيلة، والتوقيت المناسب للاستخدام أو الاستعمال، ودرجة السرية المطلوبة في المعلومات وعدد الأشخاص المطلوب الاتصال بهم.

أما ميزة الوسائل الكتابية فهي توفر التحكم، وتوفير التسجيلات، وزيادة عدد المستقبلين، وتخفيض الاختلافات، ولكن من عيوبها غياب الخصوصية أحيانا أو الاستخدام الغير الفعال لأساليب التكنولوجيا .

د/ وسائل الاتصال الحديثة: من أهمها مايلي:

➤ **الحاسوب:** هو أداة مساعدة للفرد في اتصاله من مزاياه معالجة الكلمات والنصوص والبريد الإلكتروني وتسيير الانترنت والمواقع الإلكترونية.

➤ **الانترنت:** هو مصطلح ذو معنى الشبكة المترابطة وهي أهم وسيلة للاتصال وأحدثها من مزاياها نقل الملفات والدردشة، وهي شبكة داخلية للمؤسسة تقوم بإنشائها المؤسسات على اختلاف أحجامها وهي وسيلة اتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة، محتويات هذه الشبكة تحددتها الشركة ولا يستطيع أي شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها¹.

¹ أمين، بالقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، جامعة الجزائر 2، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014، ص 68.

➤ تكنولوجيا الاتصال الرقمنة: يمكن من خلالها تقديم البيانات المقروءة والمسموعة والمرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية، له مزايا عديدة منها: لا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل بين الموجات، إضافة إلى اتسامه بالنشاط والقوة.

2. أنواع الاتصال التنظيمي

تتضمن فعاليات الاتصال داخل المنظمة أنواعا متعددة تعكس طبيعة التفاعلات الرسمية وغير الرسمية السائدة فيها والتي تتمثل فيما يأتي:

أ. **الاتصالات الرسمية:** هي عمليات الاتصال التي تتم في إطار بناء تنظيمي يحدد خطوط الاتصالات الرسمية في المؤسسة بحيث تكون هذه الاتصالات نظاما مرتبا بين أساليب، واجراءات نقل المعلومات والبيانات، والقرارات من أعلى قمة في المؤسسة حتى أدنى المستويات الوظيفية منها، وبالعكس أو بين المستويات المتشابهة داخل الوحدات التنظيمية داخل المؤسسة، و تنقسم الاتصالات الرسمية الى أنواع رئيسية وهي:

1) **الاتصالات العمودية:** وتنقسم بدورها الى اتصالات نازلة وصاعدة، وعلى الوجه الآتي:

➤ **الاتصالات النازلة:** تتضمن الاتصالات بين الرئيس ومرؤوسيه، حيث يحقق هذا النوع من الاتصالات تعريف العاملين بطبيعة العمل وكيفية أدائه، وهي تتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال مثل المذكرات واللقاءات الجماعية، والمناقشة والموازنات ومنشورات المنظمة وهكذا غالبا ما تكون فاعلية التغذية العكسية فيها منخفضة، إذ أنها تتكون أساسا من تسلم الأوامر وتنفيذها من قبل المرؤوسين عمليا¹.

¹ أمين، بالقاضي، مرجع سابق، ص 69.

➤ **الاتصالات الصاعدة:** تتضمن نشاطات الاتصال الصادر من المرؤوسين إلى الرئيس وتضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء الصاعدة إلى الرئيس. وهي تعزز عن طريق السياسات الباب المفتوح من قبل المدير وصناديق المقترحات، وغيرها.

➤ لا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا عرف العاملون بوجود درجة معينة من الاتصال بين الرئيس ومرؤوسيه.

(2) الاتصالات الأفقية أو الجانبية: تتمثل في الاتصالات القائمة بين الأفرد أو الجماعات في المستويات المتقابلة ويعزز هذا النوع من الاتصالات العلاقات التعاونية بين المستويات الإدارية المختلفة. وتؤدي الثقة المتبادلة بنجاح المنظمة في تحقيق الأهداف المطلوبة إلى تعزيز هذه الاتصالات، وتحقيق فاعلية إنجازها للأهداف المراد تحقيقها.

(3) الاتصالات الخارجية: تضم الاتصالات الجارية بين المدراء والأطراف الأخرى خارج المنظمة مثل: المجهزين، والمستهلكين، والمستعملين الصناعيين وغيرهم. وتسهم الاتصالات الخارجية في زيادة فاعلية وكفاءة الأداء، وتحقيق الفرص المتاحة والاستثمار الأفضل للموارد.

(4) الاتصال غير رسمي: الاتصال التنظيمي غير الرسمي هو اتصال غير مباشر يتواجد مع الاتصال الرسمي داخل المنظمة ويتم خاصة بين الفاعلين والأصدقاء حيث تتصف العلاقات بينهم بالاستقلالية عن الوظيفة والسلطة الرسمية، أو يطلق عليه تسمية الاتصال القطري أو المائل وكلها تصب في معنى واحد والذي تتمثل في "أنها تناسب بين الافراد في مستويات إدارية مختلفة ليس بينهم علاقات رسمية في المنظمة كأن يتصل مدير الإنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق"¹.

¹ أمين، بالقاضي، مرجع سابق، ص 70.

الفصل الثالث: الوكالة الوطنية

لتسيير القرض

المصغر (ANGEM)

الفصل الثالث: الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM)

تمهيد

أولا : تقديم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

3. تقدم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

4. موارد وأهداف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

ثانيا : آلية تسيير القرض المصغر في الجزائر

3. كيفية الاستفادة من القرض المصغر في الجزائر

4. توزيع القروض المصغرة

ثالثا : وسائل الدعم الأخرى للقرض المصغر بالجزائر

3. الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر

4. صندوق ضمان المشترك للقروض المصغرة

تمهيد

تعتبر الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر من بين أجهزة التي أحدثتها الدولة لدعم ومرافقة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتهدف إلى معالجة أزمة الشغل بالجزائر، سنحاول في هذا الفصل التعرف على هذه الوكالة وإبراز الخدمات التي تقدمها والدور الذي تلعبه .

أولا : تقديم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

1. تقديم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

تعتبر الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر المانح و المسؤول الرسمي والوحيد للقرض المصغر بالجزائر، وتعود نشأتها إلى سنة 2004 ، وذلك نتيجة لظروف اقتصادية واجتماعية بالبلد.

نشأة والإطار القانوني الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر: يعتبر القرض المصغر التمويل الأساسي للمشاريع الصغيرة لأجل خلق مناصب شغل وخلق ثروة اقتصادية بإدماج مختلف الفئات المهمشة والفقيرة واعتمدت الجزائر القرض المصغر بصفة رسمية انطلاقا من سنة 2004 أين تزامن مع إنشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

نشأة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر: أنشأت الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ 22 جانفي 2004 الذي نصت المادة الأولى منه على إنشاء الوكالة ، وجاء فيما يلي "طبقا لأحكام المادة 7 للمرسوم الرئاسي رقم 04-1 والمتعلق بجهاز القرض المصغر ، تحدث هيئة ذات طابع خاص تسري عليها أحكام هذا المرسوم ، تسمى الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر وتدعى في صلب النص الوكالة¹.

وضعت الوكالة في بادئ نشأتها تحت سلطة رئيس الحكومة وتولى الوزير المكلف بالتشغيل والمتابعة العملية لمجمل نشاطات الوكالة ، ثم أوكلت الوصاية فيما بعد للوزير المكلف بالتشغيل ، ومن تم إلى وزير التضامن الوطني و الأسرة ، وهي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ومقرها الجزائر ، كما تمتلك فروعاً على المستوى

¹ المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ في 29 ذي القعدة 1424 الموافق ل 22 / 01/2004 يتعلق بجهاز القرض المصغر العدد 6 من الجريدة الرسمية، ص03.

الحلي تتمثل في 49 ولاية موزعة عبر كافة أنحاء الوطن منها تسيقيين بالجزائر العاصمة ، كما أن هذه الشبكة مدعمة بخلايا مرافقة متواجدة على مستوى الدوائر

نظرتها وتوجهها

نظرتها: قروض بدون تمييز: الوكالة الوطنية لتسيير القرض تعمل على تسهيل للجميع الوصول إلى الاستفادة من الخدمات المالية للمواطنين الذين يعتبرون أنفسهم مقصون أو يعيشون في الخدمات المالية والغير المالية للمواطنين الذين يعتبرون أنفسهم مقصون أو يعيشون في وضعيات غير لائقة بسبب ضعف مواردهم بواسطة القرض المصغر الذي يستهدف إسقاطات معتبرة وإيجابية في نفس الوقت لتحسين ظروف العمل للحياة الفردية وتثمين قدراتهم ومعارفهم في الميدان .

توجهها: تسعى الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر إلى تطوير مثالها على الاحترافية المتخصصة في مشاط القرض المصغر التي تؤمن الخدمات من الطابع الواسع والدائم الذي يحمل القيمة المضافة للمستفيدين اجتماعيا واقتصاديا.

بغرض التماس المخراط جميع الطبقات الاجتماعية الضعيفة، قامت الوكالة بإنشاء فروع وخلايا للمرافقة في جميع ولايات الدوائر والقطر الوطني مع التركيز في المقام الأول على خدمة المواطن والتقرب من المناطق النائية و الأكثر فقرا.

وأخيرا، تريد الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر أن يكون عملها على نطاق واسع ودائم أن تشكل مرجعا في مجال القرض المصغر وهي ترمي لان تكون قطعة أساسية في مجال التنمية البشرية الاقتصادية والبشرية والتضامن، وخلق فرص عمل ومكافحة الفقر وانعدام الاستقرار¹.

¹ سلامة جمال الدين، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التخفيف من حدة البطالة (دراسة حالة الجزائر)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم تجارية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر 3، 2007، ص 110.

2. موارد و أهداف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

تتمثل موارد الوكالة ونفقاتها واهم أهدافها فيما يلي :

الفرع الأول: موارد ونفقات الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر: تتمثل موارد الوكالة ونفقاتها في :

- الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر.
- حصائل الودائع المالية المحتملة.
- الهبات ، الوصايا و الإعانات.
- المساهمات المحتملة التي تقدم الهيئات الوطنية والدولية بعد ترخيص من السلطات المعنية.
- كل الحصائل المختلفة المرتبطة بأنشطتها .

أما النفقات فتتكون من :

- نفقات التثبيت.
- نفقات التسيير والصيانة.
- النفقات الضرورية المرتبطة بأهدافها وأنجاز مهامها¹.
- تحدد نفقات التسيير ب: 8 بالمئة من المبلغ الإجمالي للبرامج كحد ادني ، بعد انتهاء مرحلة انجاز الوكالة، والتي لا يمكن أن تتعدى السنة الواحدة قبل إنشاء الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر ، كانت تصرف نفقات الوكالة من التخصيصات المسجلة في الجدول "ج" لقانون المالية التكميلي لسنة 2001 والجدول

¹ جمال الدين سلامة، مرجع سبق ذكره، ص 56.

"ج" لقانون المالية لسنة 2002 ، ثم تحول هذه التخصيصات إلى حساب وديعة الخزينة العمومية يفتح باسم الوكالة ، بالمقابل يتم إعداد البيانات التقديرية للموارد والنفقات المرتبطة بالقرض المصغر وتقدم بصفة منفصلة عن تلك المرتبطة بموارد الوكالة و نفقات تسييرها وتجهيزها ، يعود اختصاص مراقبة حسابات الوكالة إلى محافظ (أو محافظي) حسابات الذي يعنيه (أو يعينهم) مجلس التوجيه¹.

الفرع الثاني: مهام و أهداف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

حدد المشرع الجزائري مهام وأهداف الوكالة ب:

مهام الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر: حدد المشرع الجزائري مهام الوكالة في ما يلي:

- تسيير جهاز القرض المصغر وفق التشريع والتنظيم المعمول بهما.
- دعم ونصح ومرافقة المستفيدين من القرض المصغر في تنفيذ أنشطتهم.
- منح سلف بدون فوائد.
- إبلاغ المستفيدين ذوي المشاريع المؤهلة للجهاز بمختلف المساعدات التي تمنح لهم.
- ضمان متابعة النشاطات التي ينجزها المستفيدون مع الحرص على احترام بنود دفاتر الشروط التي تربط هؤلاء المستفيدين بالوكالة بالإضافة إلى مساعداتهم عند الحاجة لدى مؤسسات وهيئات المعنية بتنفيذ مشاريعهم، بهذه الصفة، تكلف الوكالة على وجه الخصوص بما يلي:
- تشكيل قاعدة معطيات حول النشاطات والأشخاص المستفيدين من الجهاز.
- نصح ودعم المستفيدين من جهاز القرض المصغر في عملية التركيب المالي ورصد القروض.
- تكوين علاقات مع البنوك والمؤسسات المالية في إطار التركيب المالي للمشاريع، وتنفيذ خطة التمويل ومتابعة إنجاز المشاريع واستغلالها والمشاركة في تحصيل الديون غير المسددة في أجالها.

¹ جمال الدين سلامة، مرجع سبق ذكره، ص 56.

➤ إبرام اتفاقيات مع كل هيئة مؤسسة أو منظمة هدفها القيام بنشاطات إعلامية وتحسيسية، وكذا مرافقة المستفيدين من القرض المصغر في إطار تنفيذ أنشطتهم وذلك لحساب الوكالة¹.

أهداف الوكالة

- تبنت الوكالة تنظيماً لا مركزياً لأجل تنفيذ المهام المسندة إليها بشكل فعال ، فهي تضم 10 فروع مرتبطة بـ 49 تنسيقية ولائية ومدعمة بخلايا المرافقة على مستوى كل دائرة ، وعليه هذه فان هذه الشبكة الإقليمية تسمح بسير عمل الوكالة على أحسن وجه ، فضلاً عن تشجيع العمل الجوارى وتحسين السكان لاسيما المتواجدة منهم بالمناطق الريفية والنائية فهي تهدف بذلك إلى :
- تنمية روح المقاوله ومساعدة الأفراد على الاندماج الاجتماعى وتحقيق أهدافهم.
- محاربة البطالة والهشاشة في المناطق الحضرية والريفية عن طريق تشجيع العمل الذاتى والمنزلى إضافة إلى الصناعات التقليدية والحرف خاصة لدى فئة النساء.
- استقرار سكان الأرياف في مناطق الأصلية بعد خلق نشاطات اقتصادية ثقافية ، منتجة للسلع والخدمات المدرة للمداخيل.
- تحسين مستوى معيشة الفئات الفقيرة منها النساء الماكانات بالبيت ويمتلكن حرفة يدوية يمكنهم ممارستها بالبيت ومساعدة أزواجهن في الظروف المعيشة².

¹ عبد الحميد غوي، الياس غفال، القرض المصغر كالية مستحدثة لتمويل المشاريع الأفراد بالجزائر (دراسة حالة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر)، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة خيضر، بسكرة، ص36.

² مطبوعات من الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر .

ثانيا : آلية تسيير قرض المصغر في الجزائر

تهدف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر إلى تمويل المشاريع المصغرة، من خلال السماح لعدد كبير من الأشخاص للاستفادة منه سواء الفئات الفقيرة والمعاقاة والمهمشة كالمساجين أو ذوي السوابق العدلية والمعاقين، كما تتم عملية الاستفادة من القرض المصغر وفق شروط ومراحل يتبعها المستفيد، بالإضافة إلى الوثائق المطلوبة للاستفادة من القرض المصغر.

1. كيفية الاستفادة من القرض المصغر في الجزائر

تتم عملية الاستفادة من القرض المصغر في الجزائر عبر مراحل و تتم أيضا بشروط يجب أن تتوفر في الشخص المقدم على طلب القرض من الوكالة .

الفرع الأول: شروط الاستفادة و الوثائق المطلوبة لطلب القرض المصغر

تتم عملية الاستفادة من القرض المصغر وفق شروط كما تتطلب وثائق من الوكالة. (أ)مقاييس التأهيل للاستفادة من القرض المصغر: للاستفادة من القرض المصغر من طرف الوكالة لابد من توفر شروط :

- **بلوغ السن 18 كحد أدنى** : عند تاريخ إيداع طلب الاستفادة من القرض المصغر ، لابد أن يكون المستفيد بالغا سن 18 سنة كحد أدنى ولا يشترط حد أقصى في السن ، غير انه وفيما يخص الحد الأقصى في السن يجب على المؤسسات المكلفة بتنفيذ الجهاز أن تدرس كل الملفات حالة بحالة مع الأخذ بعين الاعتبار.
- **كمقاييس أساسية**: وضعية المترشحين ، كفاءتهم في خلق وتحقيق المردودية لنشاطاتهم ، مدة التسديد المحددة.
- **عدم امتلاك دخل أو امتلاك مداخيل غير ثابتة وغير منظمة.**

- إثبات مقر الإقامة¹.
- أملاك شهادة تثبت الكفاءة المهنية أو وثيقة معادلة معترف بها أو التمتع بمهارة مهنية مؤكدة تتوافق مع النشاط المرغوب إنجازها.
- عدم الاستفادة من مساعدات أخرى لإنشاء النشاط.
- القدرة على دفع مساهمة شخصية نسبتها 1 % من الكلفة الإجمالية للنشاط لأجل شراء عتاد صغير و مواد أولية لانطلاق في النشاط .
- الاشتراك في صندوق الضمان المشترك للقروض المصغرة في حالة طلب المقاول لقرض بنكي .
- الالتزام بتسديد القرض للبنك حسب جدول زمني محدد.
- الالتزام بتسديد مبلغ السلفه بدون فوائد للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر حسب جدول زمني محدد .

الوثائق المطلوبة لطلب القرض المصغر: يتكون الملف طلب القرض المصغر من:

- شهادة الميلاد.
- نسخة من بطاقة التعريف الوطنية .
- شهادة التأهيل المهني.
- شهادة الالتزام للمساهمة الشخصية.
- شهادة الإقامة.
- فاتورة تقديرية للعتاد².
- بطاقة الأداء أو الإعفاء من الخدمة الوطنية.

¹ كريمة حبيب، عادل زقير، دور صندوق الضمان القروض في إنشاء مؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، محور المداخلات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، الملتقى حول النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، 05-06/05/2013، جامعة الوادي ص04.

² كريمة حبيب، عادل زقير، مرجع سابق، ص 05.

➤ بطاقة المعلومات.

➤ شهادة بطالة.

الفرع الثاني: مراحل الاستفادة من القرض المصغر

تبدأ عملية معالجة القروض مباشرة بعد استقبال المرافق لطالب القرض وملا بطاقة المعلومات الخاصة .

المرحلة الأولى: فحص الملف الخاص بالقرض المصغر:

➤ مصداقية المستفيد.

➤ تصريح شرقي بعدم الانتساب لدى وكالة الضمان الاجتماعي والصندوق الوطني لغير الأجراء مع توفير

المساهمة الشخصية.

➤ شهادة الميلاد.

➤ شهادة الإقامة اقل من 6 شهر.

➤ صور طبق الأصل لشهادة النجاح أو شهادة التكوين أو وثائق أخرى تثبت المؤهلات المهنية.

➤ صور طبق الأصل لبطاقة التعريف.

مصداقية المشروع : تتم خلال هذه المرحلة :

➤ فاتورة شكلية للعتاد الصغير والمواد الأولية لانطلاق المشروع المواد الأولية.

➤ بعد المراقبة الأولية للوثائق المطلوبة يتم تسجيل الملف في مكتب التنسيق الذي يحتوي على قاعدة المعلومات

الخاصة بالمستفيدين ثم يمنح وصل إيداع الملف.

➤ يقوم المرافق بفحص الملف على مرحلتين¹:

¹ كريمة حبيب، عادل زقير، مرجع سابق، ص 06.

➤ **الحالة القانونية للمستفيد:** المرافق يشرع في تفحص الملف على أساس تصريحات المستفيد وهذا وفق بطاقة المراقبة القانونية للمستفيد ، وفي حالة إذا ما توفرت فيه الشروط القانونية ، المرافق يبدأ في المعالجة القانونية للمشروع.

➤ **دراسة تقنو اقتصادية للمشروع:** أين يتم استدعاء المستفيد لإجراء دراسة مفصلة مع المرافق تشمل محل المقابلة طبيعة المنتجات والخدمات المقدمة والزبائن المحتملين.

المرحلة الثانية: إصدار المقررة القانوني

➤ **بعنوان خلق نشاط:** على أساس الملف القانوني للمستفيد والمبلغ الإجمالي للمشروع والدراسة التقنو اقتصادية للفواتير الشكلية، المرافق يقدم الملف إلى التنسيقية الولائية للمصادقة عليه من طرف اللجنة المؤهلة قانونيا لذلك والتي تضم مرافقي الدائرة وممثل عن صندوق الضمان مسير وكالة القرض و أعضاءه من البنك ثم ترسل المقررة القانونية الممضاة إلى المرافق لتبليغ المستفيد بالموافقة المقررة القانونية تبين مصادقية المشروع و الإعانات الممنوحة من طرف الصندوق الوطني المكلف بالقروض المصغر ، وتنجز المقررة على 4 نسخ: نسخة واحدة للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ، نسخة للمستفيد ، نسخة للمؤسسة المالية المعنية ونسخة للمرافق ، يتقرب المستفيد من البنك بالمقررة القانونية لتمويل المشروع بالقرض المصغر.

➤ **بعنوان اقتناء المواد الأولية:** إذا كان المستفيد لديه تجهيزات قابلة للمردودية وتتوافق مع الشروط القانونية للاستفادة من القرض المصغر ، يمكنه الاستفادة من القرض بدون فائدة لشراء مواد أولية ، وعلى أساس الدراسة التقنو اقتصادية تقوم اللجنة المؤهلة قانونيا بفحص الملف نوفي حالة قبول يبلغ المستفيد بمصادقية المشروع والموافقة على منح القرض بدون فائدة¹.

¹ كريمة حبيب، عادل زقير، مرجع سابق، ص 07.

2. توزيع القروض المصغرة

➤ تمكنت الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر منذ تاريخ إنشائها إلى غاية 31/12/2015 من 763954 قرض مصغر.

ثالثا : وسائل الدعم الأخرى للقرض المصغر بالجزائر

من اجل تحسين وتطوير جهاز القرض المصغر بالجزائر تم إنشاء جهاز قرض مصغر متكامل ، انتقل من الاعتماد على صندوق ضمان الأخطار الناجمة عن القرض المصغر إلى إنشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ، مدعومة من قبل الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر التي تعمل بالتعاون مع صندوق الضمان المشترك للقرض المصغر من اجل التسيير الجيد والمتابعة والمراقبة الفعالة مع الإقراض ودعم وتوجيه الشباب ذوي المشاريع المؤهلة للاستفادة من القرض¹.

1. الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر

يعتبر الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر الممول الأول لهذا النوع من القروض أين يعمل بالتعاون مع الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بغرض توفير التمويل للمشاريع المصغرة

الفرع الأول : تعريف الصندوق الوطني لدعم للقرض المصغر:

تم إنشاء الصندوق بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 05-414 المؤرخ في 25 أكتوبر 2005 الذي جاء ليحدد كيفية تسيير حسابات التخصيص الخاص رقم 17-2002 الذي عنوانه الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر ويعمل القرض المصغر على تقديم الدعم المالي اللازم للقرض المصغر وللوكالة، بالإضافة إلى الإعانات الغير المادية ، إذ يوفر الصندوق لفائدة المقاولين وأصحاب المشاريع المؤهلة .

¹ كريمة حبيب، عادل زقير، مرجع سابق، ص 08.

➤ للحصول على القرض المصغر إعفاءا ضريبيا خاص بالضريبة على الدخل الإجمالي.

الفرع الثاني: موارد ونفقات الصندوق لدعم القرض المصغر

تتمثل نفقات وموارد الصندوق الوطني لدعم القرض المصغر فتتكون موارد الصندوق من:

- تخصيص ميزانية الدولة.
- حاصل الرسوم النوعية للمؤسسة عن طريق قوانين مالية.
- رصيد حساب الإيداع لدى الخزينة العمومية المفتوح لحساب الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.
- حاصل تسديدات القروض بدون فوائد الممنوحة للمواطنين المؤهلين للقروض المصغرة.
- كل الموارد والمساهمات الأخرى.

أما النفقات فتتمثل فيما يلي :

- منح قروض بدون فوائد لصالح المواطنين للقروض المصغرة بعنوان إحداث نشاطات باقتناء المعدات والمواد الأولية لانطلاق المشاريع التي لا تفوق كلفتها مليون دينار (1000000 دج) والمخصصة لتكملة مستوى المساهمات الشخصية المطلوبة للاستفادة من القرض البنكي.
- منح قروض بدون فوائد بعنوان شراء المواد الأولية التي لا تتجاوز كلفتها 100000 دينار، وقد تصل هذه التكلفة إلى 250000 دينار على مستوى ولايات ادرار ، بشار، تندوف ، بسكرة ، الوادي، ورقلة ، غرداية ، الاغواط ، ايليزي، تماراست¹.
- يمتد تمويل مشاريع شراء المواد الأولية في ولايات الجنوب المذكور على فترة 3 سنوات (2012-2013-2014).

¹ كريمة حبيب، عادل زقير، مرجع سابق، ص 09.

➤ تخفيض نسبة الفوائد القروض البنكية إلى يتحصل عليها المواطنين المؤهلين لجهاز القرض المصغر (تم إلغاء الفوائد من 2013).

➤ يحدد مصاريف التسيير المرتبطة بتنفيذ البرامج و الأعمال المذكور أعلاه، لاسيما تلك المتصلة بسير الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

2. صندوق ضمان المشترك للقروض المصغرة

➤ يعتبر مبدأ غياب الضمان في القروض المصغرة احد أهم المبادئ التي يتميز بها هذا النوع من التمويل لكن باعتبار مؤسسات المالية والبنوك مؤسسات ربحية لا بد من ضامن للقرض الممنوحة لهذا الغرض أنشا هذا الصندوق.

الفرع الأول: نشأة وتنظيم صندوق الضمان المشترك للقروض المصغرة

يعمل الصندوق الضمان للقروض المصغرة على ضمان القروض التي تمنحها البنوك والمؤسسات المالية المنخرطة فيه¹.

نشأة الصندوق ومهامه : لقد أنشئ الصندوق بموجب مرسوم تنفيذي رقم 04-16 الصادر في 22 جانفي 2004 وبناء على تقرير وزير التشغيل والتضامن الوطني (حاليا وزير التضامن الوطني و الأسرة) ، جاء ليحل محل صندوق ضمان الأخطار الناجمة عن القرض المصغر المنشأ سنة 1998 ، يوضع صندوق الضمان تحت وصاية الوزير المكلف بالتشغيل ويتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ، ويوطن لدى الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر للوكالة ، ويتولى مدير الوكالة تسيير الصندوق بمساعدة أمانة دائمة بالمقابل تمسك محاسبة الصندوق حسب الشكل التجاري، بصفة مستقلة عن محاسبة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

¹ كريمة حبيب، عادل زقير، مرجع سابق، ص 10.

➤ يغطي الصندوق بناء على تعجيل البنوك والمؤسسات المالية المعنية باقي الديون المستحقة من الأصول ، والفوائد عند تاريخ التصريح بالبنك وفي حدود 85%، كما يحل محل البنوك والمؤسسات المالية في حقوقها اعتبار عند الاحتمال ، للاستحقاقات المسددة وفي حدود تغطية الخطر ، ويحق للبنوك والمؤسسات المالية في حقوقها اعتبارا عند الاحتمال للاستحقاقات المسددة وفي حدود تغطية الخطر ويحق للبنوك ولكل المؤسسات المالية التي قامت بتمويل المشاريع المعتمدة من طرف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر الانخراط في الصندوق، كما يتعين على المستفيدين من القرض والبنوك والمؤسسات المالية إيداع اشتراكاتهم لدى الصندوق.

تنظيم صندوق الضمان المشترك للقروض المصغرة: يدير الصندوق مجلس الإدارة ، ويتكون هذا الأخير من ممثلين عن كل من المستفيدين المنخرطين فيه ، مجلس توجيه الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ، وكل بنك ومؤسسة مالية منخرطة (ممثل واحد من كل جهة) بالإضافة إلى ممثلين عن الوزير المكلف بالمالية والمدير العام للوكالة ويتولى رئاسة الصندوق احد ممثلي البنوك والمؤسسات المالية ، ينتخبه أعضاء المجلس ، كما يمكن أن يستشير المجلس كل شخص بحكم كفاءته في مجال القرض كما تتولى مصالح الصندوق أمانة المجلس ، ويعين أعضاء المجلس لمدة 3 سنوات قابلة للتجديد ويتم استخلافهم في حالة حدوث مانع أو قاهر أو فقدان الصفة التي عينوا على أساسها ، يقوم المجلس خلال دوراته الأولى بما يلي:

- يحدد كيفية تنفيذ الضمان، ومبالغ الاشتراكات وكيفية دفعها¹.
- يضبط النظام الداخلي للصندوق الذي يوضح على الخصوص صلاحيات الرئيس ويحدد المرتبات، يضبط كفاءات تعويض الأضرار التي يغطيها صندوق الضمان وإجراءات ذلك.
- يعين محافظ الحسابات.

¹ كريمة حبيب، عادل زقير، مرجع سابق، ص 11.

- يحدد المجلس دور الأمانة الدائمة وتنظيمها وعملها.
- يتابع المجلس الأخطار الناجمة عن منح ضمان الصندوق.
- يجتمع المجلس في دورة عادية مرة كل 3 أشهر ويمكن أن يجتمع في دورة غير عادية بعدد المرات التي يراها الرئيس ضرورية كل سنة لمصلحة الصندوق ، أو بطلب ثلثي أعضاء المجلس، ويلقي المجلس دوريا عرضا عن التزامات البنك أو المؤسسة المالية التي يغطيها ضمانه ، وفي هذا الإطار يمكن أن يطلب أية وثيقة ضرورية ويتخذ أي قرار يخدم مصالح الصندوق.

الفرع الثاني: موارد الصندوق

- تتشكل موارد الصندوق من : الاشتراكات المدفوعة من المستفيدين من القرض المصغر ، المؤسسات المالية والبنوك المنخرطة، عوائد التوظيف المالي من الأموال الخاصة والاشتراكات المحصلة، الهبات والوصايا و الإعانات المخصصة للصندوق.
- التخصيصات التكميلية من أموال خاصة عند الحاجة، والتي تم تحصيلها من المشاركين في رأس المال الأولي ومن بنوك جديدة أو مؤسسات مالية منخرطة.
- كما يشمل تخصيص أولي من أموال خاصة يتكون من مساهمات الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر برأسمالها، مساهمة الخزينة العمومية، مساهمة البنوك والمؤسسات المالية المنخرطة برأسمالها، كما يشمل الرصيد الغير المستعمل من صندوق ضمان الأخطار الناجمة عن القروض المصغرة ويخص هذا الصندوق ما يأتي: مبلغ مساهمة الخزينة العمومية، مبالغ الاشتراكات التي يدفعها المستفيدون المقترضون، مبالغ الاشتراكات التي تدفعها البنوك والمؤسسات المالية المنخرطة، عوائد التوظيف المالي المحتملة¹.

¹ مرسوم تنفيذي رقم 02-1373 الجريدة الرسمية الديمقراطية الشعبية الجزائرية - العدد 74 الصادر من 11 نوفمبر 2002-ص13.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

1) التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

2) مجالات الدراسة

3) منهج ونوع الدراسة

4) مجتمع وعينة الدراسة

5) أداة الدراسة

6) تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1) التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعتبر الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر المانح و المسؤول الرسمي والوحيد للقرض المصغرة بالجزائر، وتعود نشأتها إلى سنة 2004 ، وذلك نتيجة لظروف اقتصادية واجتماعية بالبلد.

1. أهداف الوكالة الوطنية لتسيير القروض المصغرة

- المساهمة في مكافحة البطالة والفقر في المناطق الحضرية والريفية من خلال تشجيع العمل الحر، و العمل في البيت والحرف والمهن ، ولا سيما الفئات النسوية .
- رفع الوعي بين سكان ريف في مناطقهم الأصلية من خلال إبراز المنتجات الاقتصادية والثقافية ، من السلع والخدمات ، المولدة للمداخيل والعمالة .
- تنمية روح المقاوميتية ، لتحل محل الإنكالية ، وبالتالي تساعد على الادماج الاجتماعي والتنمية الفردية للأشخاص.
- دعم توجيه ،ومرافقة المستفيدين في تنفيذ أنشطتهم، لا سيما فيما يتعلق بتمويل مشاريعهم ومرحلة الاستغلال.
- متابعة الأنشطة المنجزة من طرف المستفيدين مع الحرص على إحترام الاتفاقيات والعقود التي تربطهم مع الوكالة الوطنية لتسيير الوطنية ANGEM .
- تكوين حاملي المشاريع والمستفيدين من القروض المصغرة في مجال تقنيات تمويل وتسيير الأنشطة المدرة للمداخيل والؤسسات الجدد المصغرة .
- دعم تسويق منتجات القروض المصغرة عن طريق تنظيم المعارض عرض/بيع.

2. مهام الوكالة

- تسيير جهاز القرض المصغر وفقا للقوانين والتشريعات المعمول بها.
- دعم، توجيه ومرافقة المستفيدين في تجسيد أنشطتهم ، لا سيما فيما يتعلق بتمويل مشاريعهم .
- إبلاغ المستفيدين الذين اهلت مشاريعهم في الجهاز، بمختلف الاعانات الممنوحة
- متابعة الانشطة المنجزة من طرف المستفيدين مع الحرص على إحترام الاتفاقيات والعقود المتعلقة بالوكالة ومساعدتهم لدى المؤسسات والهيئات المتعلقة بتجسيد مشاريعهم بما في ذلك الشركاء الماليين للبرنامج .
- الحفاظ على العلاقة المستمرة مع البنوك والمؤسسات المالية فيما يخص تمويل المشاريع ، و تنفيذ مخطط التمويل و متابعة تنفيذ واستغلال الديون المستحقة في الوقت المحدد .
- تكوين حاملي المشاريع والمستفيدين من القروض المصغرة فيما يخص تقنيات تمويل وتسيير الانشطة المدرة للمداخيل .
- تنظيم المعارض (معرض - بيع) جهوية ووطنية لمنتجات لقرض المصغر.
- التكوين المستمر للموظفين المسؤولين بتسيير الجهاز .

2) مجالات الدراسة

➤ **المجال المكاني:** ويتمثل في الحيز الجغرافي والمكاني الذي أجريت فيه الدراسة وقد أجريت هذه الدراسة في مدينة الأغواط.

➤ **المجال الزمني:** ويشير إلى الحيز الزمني الذي أجريت فيه الدراسة، وعليه فقد إمتدت دراستنا من 27 جانفي 2024 إلى غاية 6 جوان 2024.

➤ **المجال البشري:** ويقصد به الحيز البشري للدراسة ويتمثل في الأشخاص الذين ستجرى عليهم الدراسة والذين يشكلون المجال المتعلق بالعناصر الممثلة لوحداث مجتمع الدراسة وفي دراستنا هذه فيتمثل في فقد أجريت تبعا لطبيعة الموضوع على مجموعة من الحرفيين والحرفيات بمدينة الأغواط، الذين اخذوا قرض مصغر من الوكالة الوطنية لتسيير القرض.

3) منهج ونوع الدراسة

تندرج دراستنا ضمن الدراسات أو البحوث الوصفية، حيث يهتم هذا النوع من الدراسات بوصف وملاحظة وجمع الحقائق وتقريرها كما هي، بالإضافة إلى تشخيص ما ينبغي أن تكون عليه الظاهرة المدروسة واقتراح الصورة الممكنة لها.

يعد المنهج بالنسبة لأي بحث علمي بمثابة البوصلة التي تحدد مساره، والذي يستعين به الباحث ليصل من خلاله الى الهدف من بحثه، ويحدد المنهج في أبسط تعريفاته على أنه جملة من القواعد العامة التي تهيمن على عقل الباحث، فتحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة¹.

¹ ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط 1، عمان الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000 ، ص 39.

فهو إذن أسلوب يسير على نهجه الباحث في عملية بحثه لكي يمكنه من تحقيق الهدف من بحثه، فقد يكون هذا الهدف الكشف عن حقائق جديدة أو تأكيد معلومات مؤكدة أو نقد حقائق وإحلال محلها حقائق أخرى¹.

وتختلف مناهج البحث باختلاف الموضوعات والظواهر التي تتناولها، إذ يحدد نوع المنهج تبعاً لطبيعة الظواهر المدروسة، وبالنسبة لدراستنا الحالية التي تهدف إلى إبراز دور الاتصال للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

والمنهج الوصفي يتميز بأنه يمكن الباحث من الوقوف على الظاهرة والإحاطة بمختلف أبعادها، كونه يقوم على رصد ومتابعة حقيقة ظاهرة ما سواء بطريقة كمية أو كيفية في فترة زمنية محددة، وذلك بهدف التعرف على خصائص هذه الظاهرة وأشكالها وعلاقتها والعوامل المؤثرة فيها².

كما أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكزة على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة ما أو موضوع محدد خلال فترة، أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة³.

¹ محمد، شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2001، ص 72.

² رجبى مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 42.

³ محمد، عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 1999، ص 46.

4) مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة هو الوحدة الكاملة للأشخاص، أما العينة هي مجموعة فرعية من هذه المجموعة التي تمثل السكان، ويقلل أخذ العينات من إجهاد المسح حيث يتم استخدامه لمنع منظمي الاستطلاعات من إجراء العديد من المسوحات ، وبالتالي زيادة معدلات الاستجابة¹.

ونظرا لكبر مجتمع دراستنا، تم إختيار عينة قصدية طبقية، تمثلت في 50 حربي وحرفية، تم تقسيمهم

حسب البيانات الشخصية، كالتالي:

1/ الجنس

الجدول رقم (01) : توزيع العينة حسب نوع الجنس

النسب المئوية	التكرارات	نوع الجنس
36%	18	ذكر
64%	32	أنثى
100%	50	المجموع

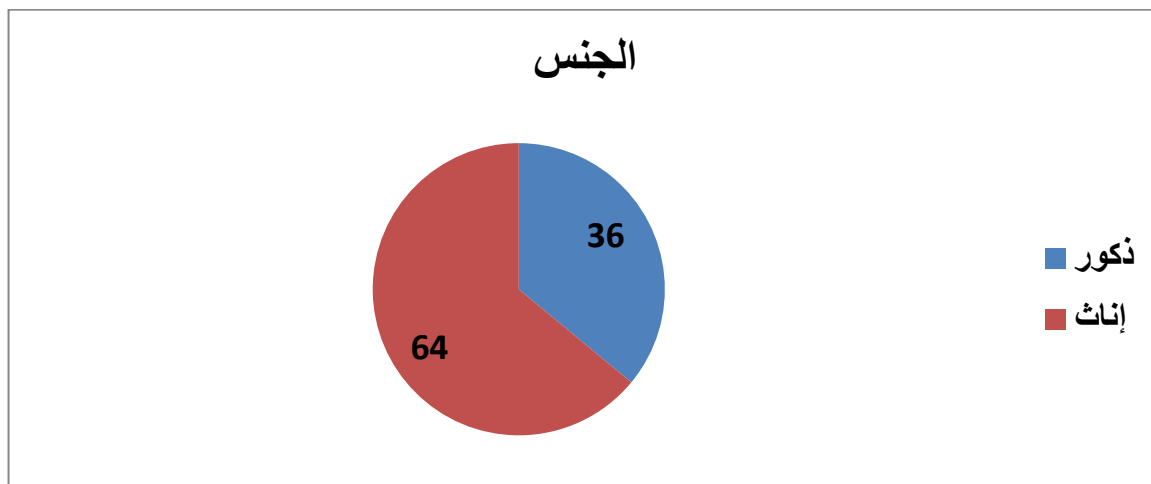
القراءة الإحصائية: من خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع العينة من حيث الجنس ، فإن أعلى نسبة قدرت بـ

64% كانت لصالح الإناث ، في حين تليها نسبة 36% لصالح الذكور.

التعليق: من خلال ما ورد أعلاه نفسر بأن العنصر النسوي الأكثر نسبيا في عينة دراستنا.

¹ ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 65.

الشكل رقم (01) : توزيع العينة حسب نوع الجنس



2/ السن

الجدول رقم (02) يبين : توزيع العينة حسب العمر

النسب المئوية	التكرارات	الفئة العمرية
12%	06	من 19 إلى 23 سنة
28%	14	من 24 إلى 28 سنة
22%	11	من 29 إلى 33 سنة
20%	10	من 34 إلى 38 سنة
18%	09	من 39 فما فوق
100%	50	المجموع

القراءة الإحصائية: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين عامل السن لدى عينتنا ، ومنه فإن أعلى نسبة

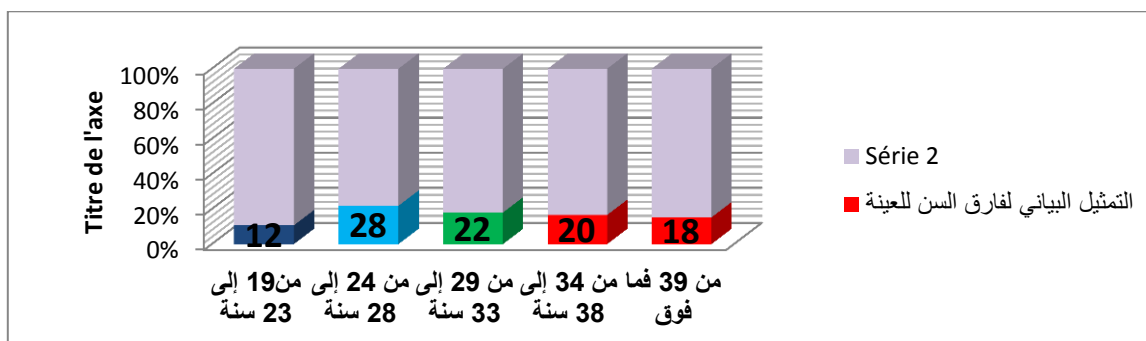
قدرت بـ 28% كانت أعمارهم من 24 إلى 28 سنة ، ثم تليها نسبة 22% من العينة أعمارهم من 29 إلى

33 سنة ، ثم تليها نسبة 20% من العينة أعمارهم 34 إلى 38 سنة ، ثم تليها نسبة 18% من العينة

أعمارهم من 39 فما فوق ، وفي الأخير تأتي نسبة 12% للفئة التي تتراوح أعمارها من 19 إلى 23 سنة.

التعليق: من خلال ما ورد إحصائيا نفسر بأن أغلبية عينتنا تتكون من فئة شبابية.

الشكل رقم (02): التمثيل البياني للفئة العمرية للعينة



3/ المستوى التعليمي

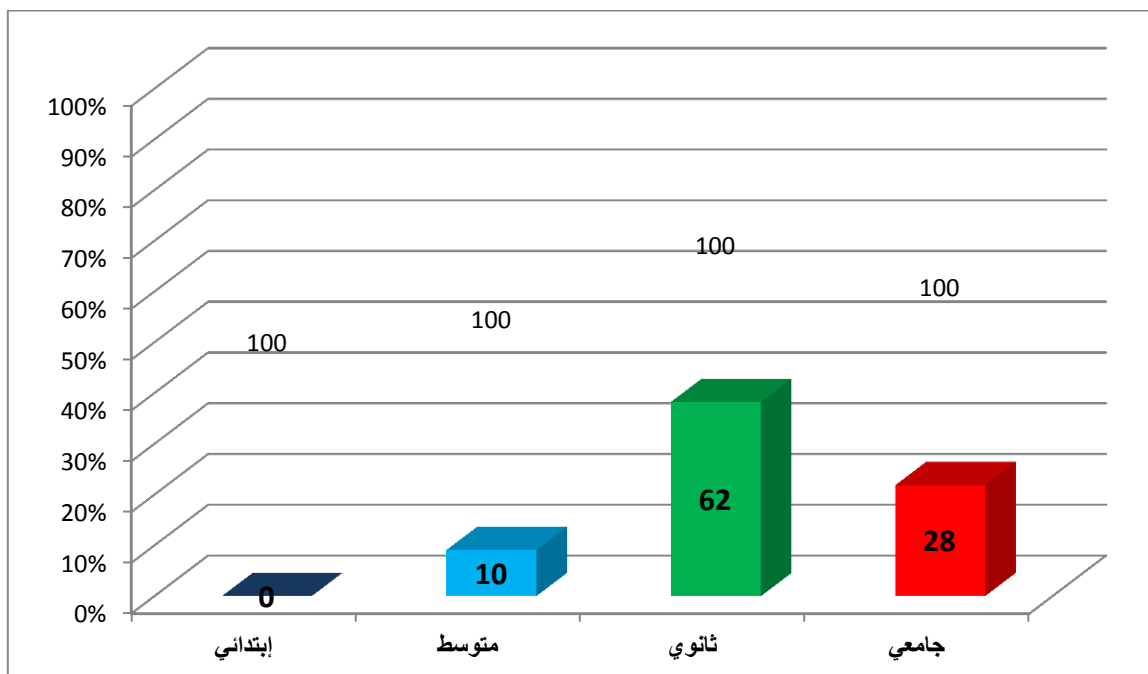
الجدول رقم (03) يبين : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
00%	00	إبتدائي
10%	05	متوسط
62%	31	ثانوي
28%	14	جامعي
100%	50	المجموع

القراءة الإحصائية: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي ، ومنه فإن أعلى نسبة قدرت بـ 62% لديهم مستوى ثانوي ، ثم تليها نسبة 28% من العينة لديهم مستوى جامعي ، ثم تليها نسبة 05% من العينة لديهم مستوى متوسط .

التعليق: نفسر من خلال ما ورد أعلاه بأن المستوى التعليمي لعينة دراستنا يتشكل بين ثانوي وجامعي .

الشكل رقم (03) : يبين التمثيل البياني للمستوى التعليمي للعينة



4/ مكان الإقامة

الجدول رقم (04) يبين : توزيع العينة حسب مكان الإقامة

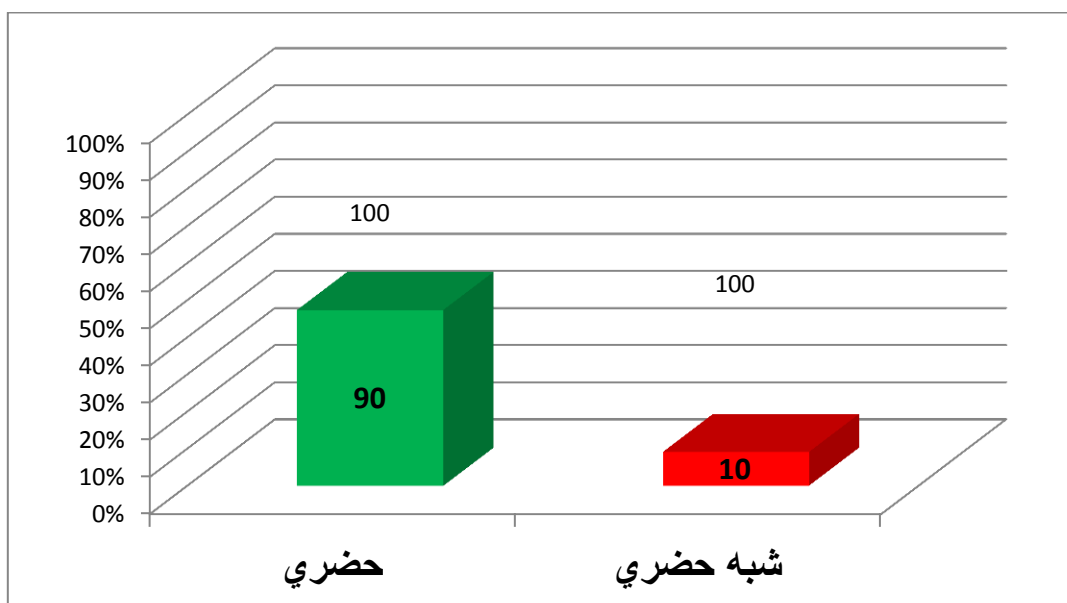
النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
90%	45	حضري
10%	05	شبه حضري
100%	50	المجموع

القراءة الإحصائية: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين عينة الدراسة حسب مكان الإقامة ، ومنه فإن

أعلى نسبة قدرت بـ 90% أجابوا بحضري ، ثم تليها نسبة 10 % أجابوا بشبه حضري.

التعليق: نفسر من خلال ما ورد أعلاه بأن أغلبية الحرفيين التي تم إسقاط الدراسة عليهم حضريين.

الشكل رقم (04) : يبين التمثيل البياني مكان الإقامة للحرفيين



5/ نوع الحرفة

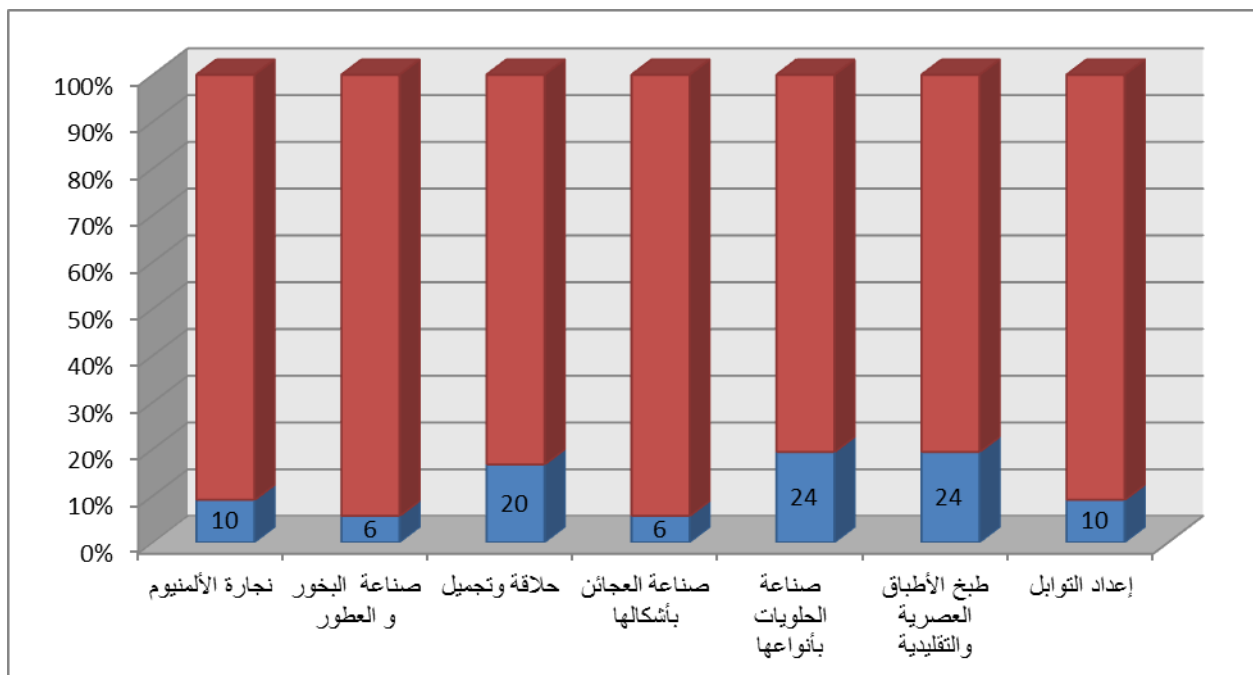
الجدول رقم (05) يبين : توزيع العينة حسب نوع الحرفة

النسبة المئوية	التكرار	الحرفة
10%	05	نجارة الألمنيوم
06%	03	صناعة البخور و العطور
20%	10	حلاقة وتجميل
06%	03	صناعة العجائن بأشكالها
24%	12	صناعة الحلويات بأنواعها
24%	12	طبخ الأطباق العصرية والتقليدية
10%	05	إعداد التوابل
100%	50	المجموع

القراءة الإحصائية: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يبين عينة الدراسة حسب نوع الحرفة لدى الحرفيين الذين تم إسقاط الدراسة عليهم ، حيث أن أعلى نسبة قدرت بـ 24% لديهم حرفة طبخ الأطباق العصرية والتقليدية، ثم تليها نسبة 20% لديهم حرفة حلاقة وتجميل والنسبة 24% يحتفون في صناعة الحلويات بأشكالها، وتليها نسبة 06% لديهم حرفة صناعة والبخور والعطور . ونفس النسبة 06% تصنع العجائن , ونسبة التوابل 10%. وتليها نسبة نجارة الألمنيوم 10%

التعليق: نفس من خلال ما ورد أعلاه بأن أغلبية الحرفيين التي تم إسقاط الدراسة عليهم لديهم حرفة طبخ الأطباق العصرية والتقليدية و حلاقة وتجميل وصناعة الحلويات بأشكالها.

الشكل رقم (05) : يبين التمثيل البياني يوضح نوع حرفة العينة



5) أداة الدراسة

تشكل أداة جمع البيانات في أي دراسة أو بحث حجر الزاوية فكلما وفق الباحث في اختيار الأداة المناسبة لجمع بيانات دراسته كلما انعكس ذلك ايجابا على نتائج هذه الدراسة ، إلا إن اختيار أدوات جمع البيانات من قبل الباحث يتم استنادا الى عدة اعتبارات أهمها طبيعة الظاهرة المدروسة والهدف منها والمنهج المتبع في الدراسة. وفي الدراسة الحالية فقد تم الإعتماد على:

المقابلة: وهي عبارة عن لقاء يحدث فيما بين الباحث والمبحوث يتم فيه إلقاء مجموعة من الأسئلة، ومن ثم التعرف على الإجابات¹.

¹ محمد، عبيدات وآخرون، مرجع سابق، ص 70.

هو لقاء مباشر يجمع ما بين الباحث العلمي، وأفراد العينة التي يراها مناسبة من وجهة نظره؛ للحصول على معلومات تخص موضوع البحث العلمي، ويتم ذلك بصورة مباشرة دون وسيط، وتعد طريقة المقابلة من أكثر أدوات الدراسة صدقاً¹.

الإستبيان: هو عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي يدونها الباحث بأسلوب معين، ثم يقوم بطرحها على مجموعة من المفحوصين؛ للحصول على إجابات تفسر طبيعة المشكلة التي يسوقها في البحث العلمي، وقد يطرح الاستبيان بطريقة ورقية أو عن طريق المواقع الإلكترونية، وفي دراستنا تم توزيع الإستبيان ورقيا على عينة قدر عددها ب 50 فردا، أي تم توزيع 50 إستبيان.

وبعد الإطلاع على التراث النظري، وبعض من الدراسات السابقة، تم صياغة الإستبيان في صورته النهائية، والذي تكون من :

المحور الأول : البيانات الشخصية.

المحور الثاني : متابعة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم.

المحور الثالث : عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط.

6) تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المحور الثاني : متابعة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم

¹ محمد، عبيدات وآخرون، مرجع سابق، ص 70.

الجدول رقم (06) : يبين كم مرة تواصل الحرفيين مع وكالة ANJM

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
50%	26	مرة واحدة
40%	20	مرتين
10%	04	أكثر من مرتين
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول عدد مرات تواصل الحرفيين مع وكالة ANJM ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 50% كان تواصلهم مع الوكالة مرة واحدة، في حين تليها نسبة 40% تواصلهم كان مرتين ، وفي الإخير تأتي أقل نسبة مقدرة بـ 10% تواصلوا مع الوكالة أكثر من مرتين .

التعليق: نلاحظ من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن جزء كبير من الحرفيين كان معدل تواصلهم وكالة ANJM بين مرة ومرتين وهذا ما يدل على أنه يوجد تواصل بين الحرفين والوكالة خاصة فيما يتعلق بتمويل مشاريعهم والإستفادة من القروض التي تسخرها الوكالة في دعم هاته الفئة.

الجدول رقم (07) : يبين إستحسان وكالة ANJM عند إستقبال الحرفيين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
92%	46	نعم
08%	04	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول إستحسان وكالة ANJM عند إستقبال الحرفيين ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 92% أجابوا ب نعم ، في حين تليها نسبة 08% أجابوا ب لا

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن أغلب الحرفيين تلقوا إستحسانا عند إستقبالهم من الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ، وهذا ما يدل على جودة الخدمات التي تتمتع بها الوكالة في أفضل صورة لكسب وإستقطاب أكبر عدد من طالبي تمويل مشاريعهم لا سيما الحرفيين.

الجدول رقم (08) : يبين الشهادات التي تحصل بها الحرفيين على المشاريع

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
54%	27	شهادة تكوين مهني
22%	11	شهادة جامعية
12%	06	وعد بالتكوين
04%	02	شهادة عمل
00%	00	شهادة تربص
08%	04	أخرى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين آراء الحرفيين حول الشهادات التي تحصل بها الحرفيين على تمويل المشاريع ،حيث فإن أن أعلى نسبة التي تمثل 54% أجابت ب شهادة تكوين مهني ، في حين تليها نسبة 22% أجابت ب شهادة جامعية، في حين تليها نسبة 12% أجابت ب بوعد بالتكوين، ثم تليها نسبة 08% أجابت ب بشهادات أخرى، في حين تليها نسبة 04% أجابت ب شهادة عمل.

التعليق: نستنتج من خلال ما حصده النتائج الإحصائية بأن الحرفيين إستفادوا من تمويل مشاريعهم بشهادة. التكوين المهني والشهادات الجامعية ، وهذا ما يدل على أن وكالة اونجام تسعى لمرافقة و دعم من خضعوا لتكوين مهنية وجامعية متوجة بشهادات تؤهلهم لإنشاء مشاريع .

الجدول رقم (09) : يبين هيكل تمويل مشاريع الحرفيين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
16%	08	تمويل ذاتي (مبادرة فردية)
84%	42	تمويل ثنائي (مبادرة فردية + ANJM)
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول هيكل تمويل مشاريع الحرفيين ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 84% كان تمويل مشاريعهم ثنائي بين مبادرتهم الفردية و ANJM ، في حين تليها نسبة 16% كان تمويل مشاريعهم ذاتيا ومبادرة فردية من طرفهم.

التعليق: نلاحظ من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن أغلبية الحرفيين بادروا ذاتيا و مع دعم الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANJM مولت مشاريعهم وهذا ما يفسر دور الوكالة في دعم الشباب الحرفيين الذي يمتلكون أفكار ومشاريع بإمكانها الرفع من مستوى التنمية المحلية وخلق فرص عمل للشباب.

الجدول رقم (10) : يبين أسباب إختيار الحرفيين لمشاريعهم

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
06%	03	بتوجيه من طرف أحد الأصدقاء أو الأقارب
16%	08	بتوجيه من طرف مصالح الوكالة
50%	25	يوافق تخصصكم المهني أو الدراسي
18%	09	فكرة المشروع قمت بدراستها وأردت تجسيدها
10%	05	الخبرة السابقة في هذا المجال
00%	00	أخرى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين أسباب ودوافع إختيار الحرفيين لمشاريعهم ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 50% كان إختيارهم لمشاريعهم أنه يوافق تخصصهم المهني او الدراسي ، في حين تليها نسبة 18 % فكرة إختيارهم لمشاريعهم قاموا بدراستها وتجسيدها ، ثم تليها نسبة 16 % كان توجيههم من طرف مصالح الوكالة ، وتليها نسبة 10% كان إختيارهم ضمن الخبرة السابقة في هذا المجال ، وتليها نسبة 06% كان إختيارهم للمشروع بتوجيه من طرف أصدقائهم أو أقاربهم .

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن ضمن دوافع وأسباب إختيار الحرفيين لمشاريعهم من خلال تناسبها وموافقته لتخصصاتهم المهنية أو الدراسية بالدرجة الأولى و أفكارهم للمشروع الذي قاموا بدراسته قبل تجسيدها على أرض الواقع ، لا سيما دور الوكالة في توجيههم وتحفيزهم لإختيار المشاريع التي تناسبهم وتؤهلهم للنجاح و تنكيف مع المنطقة.

الجدول رقم (11) : يبين الأسباب التي دفعت الحرفيين لإنشاء مؤسساتهم

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
24%	12	التخلص من البطالة
18%	09	الرغبة في العمل الحر
42%	21	رفع مستوى المعيشة
16%	08	وجود الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب
00%	00	أخرى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين الأسباب التي دفعت الحرفيين لإنشاء مؤسساتهم ، حيث

أن أعلى نسبة التي تمثل 42% رفع مستوى المعيشة دفعتهم لإنشاء مؤسساتهم ، في حين تليها نسبة 24 %

التخلص من البطالة دفعتهم لإنشاء مؤسساتهم ، ثم تليها نسبة 18% رغبتهم في العمل الحر دفعتهم لإنشاء

مؤسساتهم ، وتليها نسبة 16% وجود الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب دفعتهم لإنشاء مؤسساتهم .

التعليق: نلاحظ من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن من ضمن الأسباب التي دفعت الحرفيين لإنشاء مؤسساتهم:

✓ الرفع من مستواهم المعيشي.

✓ التخلص من شبح البطالة الذي يؤرقهم.

✓ رغبتهم في العمل الحر.

✓ الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب

الجدول رقم (12) : يبين سعي الحرفيين إلى توسيع مستقبلهم (النمو)

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
96%	48	نعم
04%	02	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول سعي الحرفيين إلى توسيع مستقبلهم (النمو)، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 96% من الحرفيين أجابوا بنعم ، في حين تليها نسبة 04% من من الحرفيين أجابوا بـ لا

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائياً بأن أغلب الحرفيين يسعون لتوسيع مشاريعهم وتنميتها بشكل أكبر لزيادة الفوائد والمداحيل .

الجدول رقم (13) : يبين عملية حصول الحرفيين على القرض

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
74%	37	سهلة
06%	03	صعبة جدا
20%	10	صعبة نوعا ما
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول عملية حصول الحرفيين على القرض ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 74% تحصلوا على القرض بسهولة ، في حين تليها نسبة 20% تحصلوا على القرض بصعوبة نوعا ما ، وفي الأخير تأتي نسبة 6% تحصلوا على القرض بصعوبة.

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا جزء كبير من الحرفيين تحصلوا على القرض الذي يمول مشاريعهم بكل سهولة وهذا ما يدل دور الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في دعم الحرفيين وتسخير إمكانياتها المادية لتمويل مشاريعهم ومرافقتهم .

الجدول رقم (14) : يبين معرفة الحرفيين وسماعهم عن الوكالة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
08%	04	الأصدقاء أو الأقارب
44%	22	وسائل الإعلام
36%	18	إعلانات الوكالة
12%	06	أخرى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ، حول معرفة الحرفيين وسماعهم عن الوكالة ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 44% تعرفوا عن الوكالة من خلال وسائل الإعلام ، في حين تليها نسبة 36% تعرفوا عن الوكالة من خلال الإعلانات ، ثم تليها نسبة 12% تعرفوا عن الوكالة من وسائل أخرى ، وفي الأخير تأتي نسبة 8% تعرفوا عن الوكالة من الأصدقاء والأقارب.

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن جزء كبير من الحرفيين تعرفوا عن الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANJM من خلال وسائل الإعلام التي تروج للخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة في دعم مشاريعهم ، بالإضافة للإعلانات التي تنشرها الوكالة في الإدارات العمومية لإستقطاب أكبر عدد من الحرفيين .

المحور الثالث : عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين وتسهيل مشاريعهم بالأغواط

الجدول رقم (15) : يبين تواصل الحرفيين مع إدارة ANJEM عند حاجتهم للمشورة في مشاريعهم

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
92%	46	نعم
08%	04	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول تواصل الحرفيين مع إدارة ANJEM عند حاجتهم للمشورة في

مشاريعهم ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 92% أجابوا بـ نعم ، في حين تليها نسبة 08% أجابوا بـ لا .

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن أغلبية الحرفيين يتواصلون مع إدارة ANJEM عند حاجتهم للمشورة في مشاريعهم.

الجدول رقم (16) : يبين وجود حسن الإستقبال من طرف إدارة الوكالة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
98%	49	نعم
02%	01	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول ما إذا كان هناك وجود حسن الإستقبال من طرف إدارة الوكالة ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 98% من الحرفيين أجابوا ب نعم ، في حين تليها نسبة 02% من الحرفيين أجابوا ب لا

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن الحرفيين حظوا بإستقبال حسن من طرف إدارة الوكالة .

الجدول رقم (17) : يبين عدد زيارات إدارة الوكالة لمتابعة مشاريع الحرفيين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
02%	01	مرة واحدة
04%	02	مرتين
94%	47	أكثر من مرة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول عدد زيارات إدارة الوكالة لمتابعة مشاريع الحرفيين أن أعلى نسبة التي تمثل 94% من الحرفيين زارهم إدارة الوكالة أكثر من مرة، في حين تليها نسبة 04% من الحرفيين زارهم إدارة الوكالة مرتين، وفي الأخير تأتي نسبة 2% من الحرفيين زارهم إدارة الوكالة مرة واحدة.

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن إدارة وكالة ANJEM تقوم بزيارات عديدة لمتابعة وتقييم مشاريع الحرفيين.

الجدول رقم (18) : يبين رضا الحرفيين عن تقييم الوكالة لمشاريعهم

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
98%	49	نعم
02%	01	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول رضا الحرفيين عن تقييم الوكالة لمشاريعهم ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 98% من الحرفيين أجابوا بنعم ، في حين تليها نسبة 02% من الحرفيين أجابوا ب لا .

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن جزء كبير من الحرفيين راضيين عن تقييم الوكالة لمشاريعهم.

الجدول رقم (19) : يبين تفهم الحرفيين للتعليمات وإرشادات الوكالة إتجاه مشاريعهم

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
100%	50	نعم
00%	00	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول تفهم الحرفيين للتعليمات وإرشادات الوكالة إتجاه مشاريعهم ، حيث أن النسبة الكاملة من الحرفيين التي تمثل 100% أجابوا ب نعم .

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن الحرفيين يتفهمون تعليمات وإرشادات الوكالة إتجاه مشاريعهم.

الجدول رقم (20) : يبين وسائل تواصل إدارة الوكالة بالحرفيين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
92%	46	الهاتف
04%	02	البريد الإلكتروني
04%	02	أخرى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول وسائل تواصل إدارة الوكالة بالحرفيين ، حيث أن أعلى نسبة التي تمثل 92% من الحرفيين تتواصل معهم إدارة الوكالة عن طريق الهاتف ، ثم تليها نسبة 8% من الحرفيين تتواصل معهم إدارة الوكالة عن طريق البريد الإلكتروني ووسائل أخرى .

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بأن إدارة وكالة ANJEM تتواصل مع الحرفيين عن طريق الهاتف.

الجدول رقم (21) : يبين تخصيص الوكالة لمختصين في مشاريع الحرفيين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
100%	50	نعم
00%	00	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه حول تخصيص الوكالة لمختصين في مشاريع الحرفيين ، حيث أن النسبة الكاملة من الحرفيين التي تمثل 100% أجابت بـ نعم.

التعليق: نفسر من خلال ما تم عرضه إحصائيا بإن إدارة وكالة ANJEM تقوم بإعداد مختصين لمتابعة الحرفيين وتوجيههم للسبل الناجحة.

تحليل أسئلة المقابلة:

س1: وكالة ANJEM في الأغواط ، كم سنة وهي في طور العمل

ج1: أنشئت الوكالة منذ سنة 2008 ، وهي حاليا في عقدها 16 نشطة ومستمرة في إستقطاب الحرفيين واصحاب المشاريع لمرافقتهم في تمويل مشاريعهم .

س2: هل يتكاثر الحرفيين أصحاب المشاريع على وكالة ANJEM ؟ إذا كانت إجابتكم مقيدة بنعم أو لا أذكر الأسباب ؟

ج2 : نعم ، إن طالبي التمويل لمشاريعهم من ضمنهم الحرفيين وأصحاب المشاريع في تزايد مستمر و بمعدل ايداع واستقبال 18 ملف في المتوسط الشهري ومن ضمن الأسباب التي تدفع هؤلاء للوكالة :

- تسهيل عملية التمويل والإستفادة من القرض في أقل وقت ممكن .
- الحملات الإعلانية التي نقوم بها على مستوى مراكز التكوين المهني والتي من خلال نستقطب ونستهدف الحرفيين والمهنيين في إنشاء المشاريع ومرافقتهم من بداية المشروع إلى غاية نجاحه.
- البطالة وعجز المؤسسات العمومية لتوفير مناصب عمل لتشغيل الشباب في حين يستوجب على الشباب لا سيما الحرفيين منهم وذوي المهن للتوجه للعمل الحر.

س3: كيف تتعاملون مع أصحاب المشاريع البعيدة لا سيما الحرفيات (النساء) منهن؟

ج3: إن الوكالة الوطنية ANJEM وضعت في متناولنا كل الإمكانيات البشرية و المادية لا سيما وسائل التنقل للبلديات والمناطق البعيدة ، لتغطية كافة الإحتياجات وتمويل كافة الراغبين في إنشاء مشاريعهم ومرافقتهم وهذا هو هدف وغاية الوكالة .

س4: كيف تتعاملون مع المشاريع الناجحة؟

ج4: إن القاعدة الأساسية للوكالة هي مرافقة ودعم من تم تمويلهم أو من كان تمويلهم ذاتي في البداية ويرغبون في توسيع من مشاريعهم ، فالوكالة سخرت كافة إمكانياتها المادية لدعم هؤلاء ، بهدف تحسين وتطوير التنمية المحلية من خلال دعم أكبر عدد من المؤسسات بإمكانها خلق مناصب عمل و تغطية إحتياجات المستهلك .

س78-5 ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها الوكالة مع الحرفيين و أصحاب المشاريع؟

ج5- هناك بعض المشاكل التي تواجهها الوكالة مع الحرفيين وأصحاب المشاريع ونذكر منها مايلي :

- تلاعبات بعض ممن تم تمويل مشاريع في الأنشطة المخصصة لهم ، في حين يلحئون لبيع عتادهم الممول من طرفنا وهذا النوع من التحايل واجهناه كذا مرات.

- تغيير مقر الحرفيين كل مرة دون إبلاغنا وهذا ما يصعب علينا مرافقتهم ومتابعتهم .

- تهرب المستفيدين من التمويل والقرض من تسديدها.

- إستنتاج العام :

و نشير إلى الوضع الحالي ونتائج المتوصل إليها في هذا البحث وهي :

1. الدور الاتصالي الذي تقوم به للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط، له فعالية كبيرة بحيث أن الوكالة توفر وسائل تواصل بالحرفيين، من خلال:
 - تتواصل معهم إدارة الوكالة عن طريق الهاتف.
 - و أيضا تتواصل معهم إدارة الوكالة عن طريق البريد الإلكتروني.
 - وسائل أخرى، من بينها (لقاءات، إجتماعات، الذهاب إلى مكان عملهم).
2. متابعة وكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط، حيث أن الوكالة وضعت جميع الإمكانيات ووفرت مختلف الوسائل، من بينها: أنها وضعت في متناولنا كل الإمكانيات البشرية و المادية لا سيما وسائل التنقل للبلديات والمناطق البعيدة ، لتغطية كافة الإحتياجات وتمويل كافة الراغبين في إنشاء مشاريعهم ومرافقتهم وهذا هو هدف وغاية الوكالة، و القاعدة الأساسية للوكالة هي مرافقة ودعم من تمويلهم أو من كان تمويلهم ذاتي في البداية ويرغبون في توسيع من مشاريعهم ، فالوكالة سخرت كافة إمكانياتها المادية لدعم هؤلاء ، بهدف تحسين وتطوير التنمية المحلية من خلال دعم أكبر عدد من المؤسسات بإمكانها خلق مناصب عمل و تغطية إحتياجات المستهلك.
3. عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط، بحيث أن الوكالة تسعى لتسهيل عملية التمويل والإستفادة من القرض في أقل وقت ممكن، وتوفر الحملات الإعلانية التي تقوم بها على مستوى مراكز التكوين المهني والتي من خلالها تستقطب وتستهدف الحرفيين والمهنيين في إنشاء المشاريع ومرافقتهم من بداية المشروع إلى غاية نجاحه.
4. هناك بعض المشاكل التي تواجهها الوكالة مع الحرفيين وأصحاب المشاريع ونذكر منها مايلي:
 - تلاعبات بعض ممن تم تمويل مشاريع في الأنشطة المخصصة لهم ، في حين يلجئون لبيع عتادهم الممول من طرفنا وهذا النوع من التحايل واجهناه كذا مرات.
 - تغيير مقر الحرفيين كل مرة دون إبلاغنا وهذا ما يصعب علينا مرافقتهم ومتابعتهم.
 - تهرب المستفيدين من التمويل والقرض من تسديدها.

خالد بن الوليد

من خلال ما سبق ذكره فإن للاتصال دور فعال كونه يخلق نوع من المرونة في التنظيم من خلال التسيير الجيد والسلس ، وهذا ما تم إستنتاجه أثناء القيام بهذه الدراسة.

بعد هذه الدراسة التي تطرقت فيها على موضوع الاتصال ودوره في المؤسسات، يجب أن ننوه في الأخير إلى الأهمية الكبيرة في وجود الاتصال لأنه في وقتنا الحالي ونظرا لما تيسر به المؤسسات من مشاكل كان لا بد من وجود عنصر فعال لإستمرار العمل وتطويره وهذا العنصر هو الاتصال فبدونه لا يمكن للحياة أن تستمر لأن جل علاقات التسيير فيا بينهم عبارة عن اتصال.

توصيات الدراسة

1. على الوكالة توفير الاتصال الفعال الهادف من خلال توفير وسائل الاتصال الازمة.
2. الاهتمام بالوسائل الحديثة والتكنولوجية دوريتها وصيانتها.
3. ضرورة تكوين الموظفين على استعمال الأجهزة الحديثة.
4. ضرورة ادخال تكنولوجيا الرقمنة في استعمالات المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

- 1) أحمد، ماهر، كيف تعرف مهاراتك الإدارية في الاتصال، د ط، دار الجامعة: الاسكندرية - مصر، 2006.
- 2) أمين، بالقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، جامعة الجزائر 2، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014.
- 3) بشار، حزي، الاتصال التنظيمي، سوريا: الجامعة الافتراضية السورية، 2020 .
- 4) خلادي، عبد القادر وآخرون، المغيث المعجم القانوني تكنولوجيا اعلام والاتصال(عربي-فرنسي-انجليزي)، ط1، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، 2008.
- 5) ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط 1، عمان الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- 6) سلامة جمال الدين، دور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في التخفيف من حدة البطالة (دراسة حالة الجزائر)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم تجارية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر 3، 2007.
- 7) عبد الحميد غوفي، الياس غفال، القرض المصغر كالية مستحدثة لتمويل المشاريع الأفراد بالجزائر (دراسة حالة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر)، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة خيضر، بسكرة.
- 8) كريمة حبيب، عادل زقير، دور صندوق الضمان القروض في إنشاء مؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، محور المداخلة المؤسسات الصغيرة المتوسطة في الجزائر، الملتقى حول النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، 05-06/05/2013، جامعة الوادي.

- 9) لامية، طاله، أثر شبكات التواصل الاجتماعي على تطوير حرية التعبير عن الرأي في الجزائر، رسالة دكتوراه (غير منشورة كلية علوم الإعلام والاتصال، الجزائر 2014-2015).
- 10) محمد منير، حجاب سحر محمد وهيبي، المداخل الأساسية للعلاقات العامة-المدخل الاتصالي، ط2، دار الفجر للنشر والتوزيع، 1999.
- 11) محمد ناجي، الجوهر، الاتصال التنظيمي، ط3، الإمارات: دار الكتاب الجامعي، 2000.
- 12) محمد، أبو سمرة، الاتصال الإداري، ط1 الأردن: دار أسامة، 2009.
- 13) محمد، شفيق، البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2001.
- 14) محمد، عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، 1999.
- 15) المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ في 29 ذي القعدة 1424 الموافق ل 22/01/2004 يتعلق بجهاز القرض المصغر العدد 6 من الجريدة الرسمية.
- 16) مرسوم تنفيذي رقم 02-1373 الجريدة الرسمية الديمقراطية الشعبية الجزائرية - العدد 74 الصادر من 11 نوفمبر 2002.
- 17) مطبوعات من الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.
- 18) معن، محمود عياصرة ومروان محمد، بن أحمد، القيادة او الرقابة و الاتصال الإداري، ط1، عمان: دار الحامد للنشر، 2008.
- 19) هادي، نهر أو حمد محمود، الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل والنظريات العمليات لوسائل الكفايات، الأردن: دار الحامد للنشر، 2009.

الملاحق

ملحق رقم 01 الإستبيان

استمارة استبيان:

يشرفنا أن نطلب من شهادة ماستر في إعلام واتصال وعلاقات عامة تحت عنوان :

"الدور الإتصالي للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين بالأغواط"

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء بعض الإقتراحات لتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANJM لخدمة الشباب الجزائري، وعليه نرجوا منكم التكرم بملاً هذه الإستمارة التي تتعلق بمعلومات عامة حول الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ANGM. في الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام...

المحور الأول : البيانات الشخصية

1 / الجنس : ذكر أنثى

2 / السن :

3 / المستوى : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4 / مكان الإقامة : حضري شبه حضري

5 / نوع الحرفة :

6 / أقدمية العمل في الحرفة : أقل من 5 سنوات من 5_10 أكثر من 10

المحور الثاني : متابعة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين
تسهل لهم مشاريعهم .

7 / كم مرة تواصلت مع الوكالة ANJM :

مرة واحدة مرتين أكثر من مرتين

8 / هل يحسنون استقبالك ؟

نعم لا

9 / ماهي الشهادة التي تحصلت بها على المشروع :

- شهادة تكوين مهني - شهادة عمل
- شهادة جامعية - شهادة تربص
- وعد بالتكوين - أخرى

10 / هيكل تمويل المشروع :

- تمويل ذاتي (مبادرة فردية)
- تمويل ثنائي (مبادرة فردية + ANJM)

11 / ماهو سبب اختيارك لهذا المشروع :

1. بتوجيه من طرف احد الأصدقاء أو الأقارب
2. بتوجيه من طرف مصالح الوكالة
3. يوافق تخصصكم المهني أو الدراسي
4. فكرة المشروع قمت بدراستها وأردت تجسيدها
5. الخبرة السابقة في هذا المجال
6. أخرى

12 / ماهي الأسباب التي دفعتك إلى إنشاء مؤسستك ؟

1. التخلص من البطالة
2. الرغبة في العمل الحر
3. رفع مستوى المعيشة
4. وجود الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب
5. أخرى

13 / هل تسعى إلى توسيع المستقبل (النمو) ؟

- نعم - لا
- بـ " لا " بين لماذا ؟
-

14 / هل كانت العملية الحصول على القرض

- سهلة
- صعبة جدا
- صعبة نوعا ما

15 / كيف سمعت أو عرفت عن الوكالة

- الأصدقاء أو الأقارب
- وسائل الإعلام
- إعلانات الوكالة
- أخرى

المحور الثالث : عملية التقييم لتسيير القرض المصغر لدعم الحرفيين
تسهل لهم مشاريعهم بالأغواط .

16/ عندما تحتاج للمشورة في مشروعك هل تتواصل مع إدارة anjem؟

نعم لا

17/ هل تجد حسن الاستقبال من طرق إدارة الوكالة؟

نعم لا

18/ كم من مرة تقوم إدارة الوكالة بزيارتك ومتابعة مشروعة؟

مرة واحدة مرتين اكثر من مرة

19/ هل انت راض عن تقييم الوكالة لمشروعك؟

نعم لا

20/ هل تفهم تعليمات وارشادات الوكالة اتجاه مشروعك؟

نعم لا

21/ كيف يتواصلون معك إدارة الوكالة عن طريق؟

الهاتف الاميل الالكتروني أخرى اذكرها

22/ هل تخصص لكم الوكالة شخص متخصص في مشروعك؟

نعم لا