

Distr.: General  
22 July 2024  
Arabic  
Original: English

# مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية



## مجلس التجارة والتنمية

لجنة الاستثمار والمشاريع والتنمية

اجتماع الخبراء المتعدد السنوات بشأن الاستثمار

والابتكار وتنظيم المشاريع من أجل بناء القدرات

الإنتاجية والتنمية المستدامة

الدورة الحادية عشرة

جنيف، 30 أيلول/سبتمبر - 2 تشرين الأول/أكتوبر 2024

البند 3 من جدول الأعمال المؤقت

## خدمات تطوير الأعمال من أجل تهيئة بيئات مواتية للأعمال التجارية دعماً للتنمية المستدامة\*

### مذكرة من أمانة الأونكتاد

موجز

تمثل المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة العمود الفقري للاقتصادات، حيث تمثل نحو 90 في المائة من جميع الأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم وتوفر أكثر من ثلثي فرص العمل. وتتيح التحولات الرقمية والخضراء وفي مجال الطاقة التي يشهدها العالم فرصاً جديدة للأعمال التجارية، ولكنها تؤثر أيضاً تأثيراً كبيراً على الطريقة التي يتم بها سير الأعمال التقليدية، بحيث تشكل هذه التحولات من جديد ملامح التجارة وتستلزم تعديلات مهمة من جانب الشركات، الكبيرة والصغيرة على حد سواء، حتى تظل قادرة على المنافسة.

وتعتبر خدمات تطوير الأعمال التي تتسم بالفعالية من المكونات الأساسية لبيئة الأعمال، وهي ضرورية لتمكين المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة من تحقيق كامل إمكاناتها وتحسين مساهمتها في القدرة التنافسية الاقتصادية والتنمية المستدامة والشاملة. ويحتل واضعو السياسات موقع الصدارة في تطوير هذه الخدمات ويمكنهم أن يؤديوا دوراً رئيسياً في تيسيرها والنهوض بالآليات اللازمة لتقديمها، بالتعاون مع الجهات الفاعلة الأخرى التي يمكنها دعم هذه المنشآت في كل مرحلة من مراحل مسار نموها.

\* لا يعني ذكر أي شركة أو عملية مرخص لها إقراراً من جانب الأمم المتحدة.



الرجاء إعادة الاستعمال

وإزاء هذه الخلفية، وبالاستناد إلى أعمال الأونكتاد ذات الصلة، تعرض هذه المذكرة المشهد المتطور لخدمات تطوير الأعمال لتيسير المداولات حول سبل المضي قدماً. وتتضمن المذكرة لمحة عامة عن الدوافع الرئيسية التي تمكن خدمات تطوير الأعمال من تهيئة بيئات قوية لريادة الأعمال، مع التركيز بشكل خاص على البلدان النامية، والكيفية التي تساهم بها هذه الخدمات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتسلط الضوء على عدد من الأمثلة على أفضل الممارسات والأدوات الميسرة. وتولي المذكرة الاعتبار لتسارع الرقمنة والتكنولوجيات الجديدة، والأخذ بالممارسات الخضراء، وظهور مهارات جديدة بالغة الأهمية، بهدف دراسة كيفية معالجة هذه التحديات الجديدة المتعلقة بتطوير المشاريع في مجال خدمات تطوير الأعمال.

## أولاً - مقدمة

1- يتعلق موضوع الدورة الحادية عشرة لاجتماع الخبراء المتعدد السنوات بشأن الاستثمار والابتكار وتنظيم المشاريع من أجل بناء القدرات الإنتاجية والتنمية المستدامة بالحاجة إلى مواصلة دعم تنمية المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة، على النحو الوارد في ميثاق بريدجتاون (TD/541/Add.2، الفقرة 127 (ص)) الذي اعتمد في الدورة الخامسة عشرة لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية وفي قرار الجمعية العامة 160/77 بشأن مباشرة الأعمال الحرة من أجل التنمية المستدامة. وفي هذا السياق، يشمل عمل الأونكتاد في مجال المساعدة التقنية المتصلة بزيادة الأعمال، من بين أمور أخرى، مساعدة الدول الأعضاء في تحديد وصياغة وتنفيذ وتقييم تدابير سياسة عامة متماسكة تدعم زيادة الأعمال؛ والنهوض بالمنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة، والشركات الناشئة. وعبر الأركان الخمسة لإطار سياسات زيادة الأعمال وإرشادات التنفيذ ذات الصلة، يشجع الأونكتاد واضعي السياسات على التعامل مع القطاع الخاص والجهات الفاعلة الأخرى في بيئة ريادة الأعمال، ضماناً لتقديم خدمات تضاهي خدمات الأعمال التجارية في جميع مجالات التدخل المحددة في إطار كل ركن<sup>(1)</sup>.

2- وتمثل المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة العمود الفقري لكل اقتصاد، حيث تمثل نحو 90 في المائة من جميع الأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم، وتوظف أكثر من ثلثي القوة العاملة العالمية وتسهم بنصف الناتج المحلي الإجمالي في العالم<sup>(2)</sup>. وهي تؤدي دوراً حاسماً في تحسين الظروف الاجتماعية والبيئية من خلال خلق فرص العمل، وتنفيذ نماذج وممارسات الأعمال المستدامة، والابتكار، ودفع عجلة ريادة الأعمال بين النساء والشباب والفئات المهمشة، مما يساعد على المضي قدماً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على المستوى المحلي. وتعتمد قدرتها على النمو إلى حد كبير على الأخذ بممارسات تعزز قدرتها التنافسية، مما يستلزم التحول نحو تعزيز الكفاءة وزيادة القيمة المضافة للعملاء<sup>(3)</sup>. ومن خلال تقديم الدعم الشامل للمنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة، يمكن أن يساعد وجود بيئة قوية لخدمات تطوير الأعمال في تعزيز الابتكار وزيادة الإنتاجية والنمو الاقتصادي الشامل للجميع، ويساهم من ثم في تحقيق العديد من أهداف التنمية المستدامة، مثل القضاء على الفقر (الهدف 1)، وتعزيز المهارات ذات الصلة بزيادة الأعمال (الهدف 4)، وتمكين المرأة ودعم ريادة الأعمال (الهدفان 5 و8)، ودعم البحث والابتكار (الهدف 9)، وتعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص (الهدف 17). وهذا يؤكد الحاجة إلى دعم إضافي لتطوير المشروعات، بما في ذلك من خلال إنشاء وتعزيز خدمات فعالة ومستدامة لتطوير الأعمال.

3- خدمات تطوير الأعمال، حسب التعريف المتداول، هي خدمات غير مالية تهدف إلى تحسين أداء الأعمال التجارية ونموها عن طريق زيادة إنتاجيتها وتعزيز قدرتها التنافسية من طرق منها على سبيل المثال رفع مستوى المهارات الإدارية والتقنية، والوصول إلى الأسواق، والارتقاء بالمستوى التكنولوجي، والمشورة المالية، والربط الشبكي. وهي تؤثر على الاقتصاد، لا سيما من حيث الإنتاجية، من خلال تعزيز نمو الأعمال وزيادة الصادرات والارتقاء بالمعرفة. وعلى مستوى الاقتصاد الجزئي، تؤثر خدمات تطوير الأعمال على أداء فرادى الأعمال التجارية واستدامتها. وعلى مستوى الاقتصاد الوسيط، يمكن أن تؤثر

(1) انظر <https://unctad.org/topic/enterprise-development/entrepreneurship-policy-hub>

(2) انظر <https://www.ilo.org/topics/micro-small-and-medium-enterprises>

(3) Njoroge M and Kaluyu V, 2020, Business development services access as a strategic response to market disruption among small and medium enterprises, *American Journal of Industrial and Business Management*, 10(08):1340-1350

على أداء قطاعات معينة، ويمكن الاستفادة من ذلك لتعزيز القطاعات ذات الصلة بأهداف التنمية المستدامة. أما على مستوى الاقتصاد الكلي، تؤثر خدمات تطوير الأعمال على النمو الاقتصادي من خلال قدرة المؤسسات على المنافسة وتعميم الفوائد على الجميع والحد من الفقر، على سبيل المثال من طريق الدعم الموجه إلى ريادة الأعمال النسائية والشبابية. وتؤكد التطورات الأخيرة، لا سيما في مجال الرقمنة والتكنولوجيات الجديدة، فضلاً عن تخضير الأعمال، وجود حاجة إلى مراجعة السياسات المتبعة فيما يتعلق بأفضل الممارسات لإنشاء وتعزيز خدمات فعالة ومستدامة لتطوير الأعمال كجزء من بيئات قوية مواتية لريادة الأعمال.

4- وتميز لجنة الجهات المانحة لتنمية المشاريع بين الخدمات التشغيلية التي تركز على العمليات اليومية، والخدمات الاستراتيجية التي تتناول الاعتبارات المتوسطة والطويلة الأجل<sup>(4)</sup>. وكامتداد لهاتين الفئتين، اقترح صنف ثالث يركز على المؤازرة<sup>(5)</sup>. ويشير هذا الصنف الأخير إلى الجهود الرامية إلى تحسين بيئة الأعمال من دعم السياسات العامة وتطوير البنية التحتية، حيث تستهدف التدخلات رابطات الأعمال والقطاع العام (انظر الجدول؛ القائمة ليست شاملة).

#### فئة خدمات تطوير الأعمال ونوعها وميزاتها

الفئة	النوع	الميزات
خدمات المعلومات والتيسير	معلومات تجارية المنصات الإلكترونية	الوصول إلى قواعد البيانات والمنشورات والموارد الأخرى الأدوات والمنصات الرقمية الخاصة بالمعلومات التجارية والتسجيل والخدمات الأخرى
التدابير التنظيمية والمتصلة بالسياسات العامة	تقاسم المعرفة	المنتديات والندوات والحلقات الدراسية الشبكية لنشر الممارسات الجيدة والابتكارات
التدريب وبناء القدرات	المساعدة في تحقيق الامتثال المؤازرة	المساعدة في فهم المتطلبات التنظيمية والوفاء بها تمثيل مصالح قطاع الأعمال في المناقشات المتعلقة بالسياسات العامة والضغط من أجل وضع سياسات مواتية
المشورة والخدمات الاستشارية	خدمات قانونية	إرشادات بشأن المسائل القانونية، مثل العقود والملكية الفكرية وحل النزاعات
المعارض والعروض التجارية	التدريب على ريادة الأعمال	حلقات عمل تدريبية على المهارات الشخصية في مجال ريادة الأعمال (على سبيل المثال من خلال برنامج إمبريتيك)
خدمات الابتكار والتكنولوجيا	التدريب التقني أو تنمية المهارات في مجالات محددة	التدريب على وظائف ومجالات عمل معينة، مثل التسويق والعلاقات مع العملاء والإدارة المالية وتخطيط الأعمال
التحول الرقمي	دراسات السوق النهوض بالصادرات	معلومات عن اتجاهات السوق وتفضيلات العملاء والمنافسة الدعم من أجل دخول الأسواق الدولية والتوسع فيها
	المعارض والعروض التجارية	فرص لعرض المنتجات والتواصل مع المشتريين المحتملين
	البحث والتطوير	الدعم من أجل الابتكار وتطوير المنتجات
	نقل التكنولوجيا	المساعدة في اعتماد التقنيات والعمليات الجديدة
	التحول الرقمي	المساعدة في تنفيذ الأدوات والاستراتيجيات الرقمية

(4) <https://www.enterprise-development.org/dced-guidance/business-development-services-dced-guiding-principles/>

(5) Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2012, *Policy Guidebook for SME [Small and Medium-sized Enterprise] Development in Asia and the Pacific* (United Nations publication, Sales No. E.12.II.F.2, Bangkok)

الفئة	النوع	الميزات
الربط الشبكي والعلاقات	الربط الشبكي للأعمال الرابطات الصناعية	تيسير الاتصالات بين الشركات والموردين والعملاء العضوية في الرابطات التي تقدم مزايًا جماعية مثل المؤازرة والموارد المشتركة
تيسير النفاذ إلى التمويل	تطوير الشراكات	المساعدة في تشكيل تحالفات استراتيجية ومشاريع مشتركة وما إلى ذلك.
الخدمات المتعلقة بالبنية التحتية	الدراية بالمسائل المالية الاستعداد للاستثمار فرص التمويل	التدريب على الإدارة المالية والتخطيط المالي وتنمية الدراية بالمسائل المالية التحضير لتقديم العروض للمستثمرين والسعي للحصول على قروض معلومات عن المنح والإعانات وخطط الائتمان
مجمعات التكنولوجيا ومجموعات التكنولوجيا ومختبرات الابتكار	حاضنات الأعمال	تقديم الدعم والموارد والتوجيه للشركات الناشئة ورواد الأعمال من أجل نمو الأعمال التجارية وتطويرها
		بيئات تعاونية متخصصة للنهوض بشركات الابتكار والتكنولوجيا

المصدر: الأونكتاد، استناداً إلى اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، 2012، ومنظمة العمل الدولية، 2003، Business Development Services Primer، متاح على الموقع [https://labordoc.ilo.org/discovery/fulldisplay/alma994826263402676/41ILO\\_INST:41ILO\\_V2](https://labordoc.ilo.org/discovery/fulldisplay/alma994826263402676/41ILO_INST:41ILO_V2)

- 5- وقد تطورت طبيعة الخدمات ونطاقها. حيث سُجلت زيادة كبيرة في النفاذ إلى التكنولوجيات وآليات التمويل المناسبة<sup>(6)</sup> وفي القدرة على التكيف مع الاستدامة، بالإضافة إلى تحسين مهارات الموظفين وإعادة تأهيلهم، وذلك بفضل التكنولوجيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي والروبوتات. ومع التطور المتزايد في الخدمات المقدمة، زادت طرائق تقديم الخدمات تنوعاً شأنها شأن الجهات المقدمة للخدمات.
- 6- ويعتمد النهوض بخدمات تطوير الأعمال ذات الصلة اعتماداً كبيراً على مساهمات الجهات الفاعلة من القطاعين العام والخاص التي تؤدي أدواراً مكملية لبعضها البعض. وتؤدي الجهات المقدمة للخدمات من القطاع الخاص دوراً في تقديم خدمات فعالة ومستدامة مالياً ومدفوعة بالطلب. بيد أن هذا الدور يتطلب توافر بيئة مواتية لتطوير كل من العرض من هذه الخدمات والطلب عليها. وفي معظم الحالات، تضطلع الحكومات عادةً بدورها لتوفير حزمة شاملة وفعالة من خدمات تطوير الأعمال. وبالإضافة إلى الأدوار التي يضطلع بها كل من القطاعين العام والخاص، يشار إلى ظهور خطط وشبكات جديدة لتطوير الأعمال استجابة للاحتياجات المتطورة والبيئة الحالية.
- 7- وإزاء هذه الخلفية، وبالإستناد إلى أعمال الأونكتاد ذات الصلة، تعرض هذه المذكرة المشهد المتطور لخدمات تطوير الأعمال بهدف تيسير المداورات حول سبل المضي قدماً. وتتضمن المذكرة لمحة عامة عن الدوافع الرئيسية التي تمكن خدمات تطوير الأعمال من تهيئة بيئات قوية لريادة الأعمال، مع التركيز بشكل خاص على البلدان النامية، والكيفية التي تساهم بها هذه الخدمات في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. وتسلط الضوء على عدد من الأمثلة على أفضل الممارسات والأدوات الميسرة. وتولي المذكرة الاعتبار لتسارع الرقمنة والتكنولوجيات الجديدة، والأخذ بالممارسات الخضراء، وظهور مهارات جديدة بالغة الأهمية، بهدف دراسة كيفية معالجة هذه التحديات الجديدة المتعلقة بريادة الأعمال في مجال خدمات تطوير الأعمال.

(6) المرجع نفسه.

## ثانياً - بيئة مواتية لخدمات تطوير الأعمال

### ألف - الممارسات المتطورة في تقديم خدمات تطوير الأعمال

8- لقد شهدت خدمات تطوير الأعمال تطوراً كبيراً على مدى العقدين الماضيين نتيجة التحولات في آليات تقديم الخدمات، ودمج التقنيات الرقمية وتخضير الأعمال، فضلاً عن الجهود المبذولة على صعيد السياسة العامة سعياً للتكيف مع الاحتياجات المتغيرة لمجتمع الأعمال.

9- تقليدياً، كان القطاع العام هو الجهة التي تتولى تقديم خدمات تطوير الأعمال، نظراً للدور الذي تؤديه هذه الخدمات في النهوض بأهداف التنمية مثل الأهداف المتعلقة بالإنتاجية والقدرة التنافسية والعمالة. وكانت الخدمات إما تقدم مباشرة من خلال جهات عامة مقدمة للخدمات أو من خلال دعم جهات أخرى من خارج القطاع العام. وغالباً ما حلت خدمات تطوير الأعمال التابعة للقطاع العام (بما في ذلك المبادرات التي تقودها الجهات المانحة والمنبثقة عن مجتمع التنمية الدولي) محل هيكل السوق المتخلفة، وإن كان ذلك ينطوي على خطر إزاحة الكيانات التجارية المقدمة للخدمات، الحالية أو المحتملة. بيد أن هذه التدخلات لم تعمر كثيراً، حيث تتوقف البرامج عادةً بمجرد نفاذ التمويل<sup>(7)</sup>.

10- ويتفق الهدف المتمثل في خفض تكلفة هذه الخدمات وزيادة إمكانية الاستفادة منها مع ضرورة توفير المنافع العامة، غير أن الآليات التي يحركها العرض من خدمات تطوير الأعمال اعترتها أوجه قصور عدة، بما في ذلك الاعتماد المحتمل على الدعم والتأثير السلبي المحتمل على جودة الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن تركز هذه الخدمات على الجوانب التشغيلية بدلاً من الجوانب الاستراتيجية، والتي عادةً ما تكون أكثر تكلفة وتتطلب إجراءات مخصصة<sup>(8)</sup>.

11- وقد أدى ذلك إلى التحول نحو نهج أكثر اعتماداً على السوق يحاول فك بعض القيود التي تفرضها آليات القطاع العام أو الآليات التي تحركها الجهات المانحة، ويستجيب أيضاً للطلب المتزايد على خدمات مصممة خصيصاً ذات طابع استراتيجي، مثل تطوير منتجات وخدمات جديدة، والوصول إلى الأسواق الدولية، واعتماد التكنولوجيا الجديدة، وتخضير الأعمال، الأمر الذي يتطلب خبرة تشغيلية واستشارية. وتتطلب التطورات الحديثة، بما في ذلك التحولات الرقمية والخضراء، والتي تؤثر أيضاً على قطاعات الأعمال التقليدية، أن تكتسب الشركات مهارات جديدة ضرورية لتطوير الأعمال. ويمكن المضي في تبني الابتكار وبناء الشبكات مع الشركاء والعملاء من خلال المشاركة في سلاسل التوريد والقيمة العالمية. ويجب أن تستوفي القنوات الموجهة نحو السوق لتقديم خدمات تطوير الأعمال شروطاً خاصة لكي تكون متاحة ومفيدة للمنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة. وتشمل التحديات الماثلة في الوقت الراهن الصعوبات المتعلقة بتعميم الاستفادة من الخدمات المقدمة ومراقبة جودتها. ولا بد أن يواصل واضعو السياسات جهودهم من أجل التكيف وتقديم الدعم، في شكل تدابير تحفز الطلب على الخدمات وتحدد معايير الجودة وتضمن المنافسة العادلة.

12- وفي المناطق حيث تكون أسواق خدمات تطوير الأعمال غير موجودة أو متخلفة، قد تجد الشركات صعوبة في الحصول على خدمات ذات جودة تقدمها جهات متخصصة، حيث قد تكون هذه الخدمات غير متوفرة أو، إذا توفرت، باهظة الثمن، خاصة بالنسبة إلى الشركات الصغيرة في مراحلها

(7) انظر <https://www.enterprise-development.org/dced-guidance/business-development-services-dced-guiding-principles/>

(8) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، 2012.

الأولى<sup>(9)</sup>. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤدي تركيز الجهات المقدمة للخدمات من القطاع الخاص في المناطق الحضرية إلى استبعاد حصة كبيرة من المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة العاملة في المناطق الريفية التي تشهد كثافة سكانية أقل<sup>(10)</sup>.

13- وقد أشارت تقييمات أجريت على برامج دعم الأعمال التجارية إلى ضرورة أن تضطلع الحكومات بدور أنشط، بدلاً من الاكتفاء بالحد الأدنى. وتؤكد على وجه الخصوص الحاجة إلى سياسات انتقائية ومحددة الهدف، مثل التوجيه الاستراتيجي، والإعانات المحددة زمنياً، وخدمات المعلومات، وصناديق البحث والتطوير، لدعم الابتكار والتعلم التكنولوجي<sup>(11)</sup>.

14- ونظراً للتحديات التي تواجهها شركات الأعمال، تتظر بعض الحكومات في توفير خدمات تطوير الأعمال كجزء أساسي من برامج دعم المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة، وذلك بالجمع بين السياسات العامة وتحسين الإطار المؤسسي لتقديم خدمات فعالة قائمة على الطلب، من خلال التعاون بين القطاعين العام والخاص وشبكات من المهنيين المعترف بهم أو مراكز دعم الأعمال التجارية المعتمدة<sup>(12)</sup>. وتشير الأدلة أيضاً إلى أن الجمع بين أنواع مختلفة من برامج دعم الأعمال يفضي عادةً إلى نتائج أفضل<sup>(13)</sup>. وعلى وجه الخصوص، يبدو أن مستوى توفير خدمات تطوير الأعمال غير المالية للمنشآت التحولية يتحسن عندما يقترن بالوصول إلى مكونات التمويل، مما يسوّغ الأخذ بنهج أعمّ في تقديم خدمات تطوير الأعمال، والاستفادة من مواطن القوة والشبكات التي تتيحها مختلف الجهات الفاعلة المعنية<sup>(14)</sup>. ويمكن لبرامج تطوير ريادة الأعمال التي توفر الخدمات المالية وغير المالية على حد سواء أن تساهم بفعالية أكبر في خلق فرص عمل إضافية وذات جودة أفضل<sup>(15)</sup>.

## باء - تيسير تقديم خدمات تطوير الأعمال

15- غالباً ما يستند قرار الحكومات بشأن الكيفية التي تقدم بها خدمات تطوير الأعمال إما بشكل مباشر أو من خلال الاستعانة بمصادر خارجية إلى السياقات الاقتصادية المختلفة، ومستويات تطور البنية التحتية، والقدرات المؤسسية، والأولويات الاستراتيجية، والموارد المالية. ففي بعض البلدان النامية، قد تميل الحكومات إلى التركيز على الجوانب الأساسية للعمليات التجارية، مثل المهارات الأساسية لريادة

(9) المرجع نفسه.

(10) انظر <https://curtisresearch.org/supporting-small-businesses-in-developing-countries-which-programmes-work-and-why/>

(11) Altenburg T and von Drachenfels C, 2007, Creating an enabling business environment in Asia: To what extent is public support warranted? ورقة المناقشة رقم 2، معهد التنمية الألماني.

(12) انظر، على سبيل المثال، منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، 2017، تعزيز قدرات المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال سوق مستدام لخدمات تطوير الأعمال في بيلاروس، متاح على الرابط:

<https://old.eu4business.eu/medias/strengthening-sme-capabilities-through-sustainable-market-business-development-services>

(13) انظر <https://curtisresearch.org/supporting-small-businesses-in-developing-countries-which-programmes-work-and-why/>

(14) انظر <https://www.sida.se/en/publications/what-works-for-market-development-a-review-of-the-evidence>

(15) انظر <https://www.ilo.org/resource/conference-paper/ilc/104/small-and-medium-sized-enterprises-and-decent-and-productive-employment>

الأعمال، وحفظ السجلات، والإدارة المالية، فضلاً عن الوصول إلى الأسواق المحلية، وإلى تفويض أنواع أخرى من الخدمات إلى القطاع الخاص.

16- وتؤدي الجهات المعنية بتيسير خدمات تطوير الأعمال دوراً متزايد الأهمية باعتبارها جهات وسيطة مكلفة بتنفيذ برامج قصيرة الأجل، سواء أكانت ممولة من القطاع العام أم من الجهات المانحة، لمعالجة أوجه قصور معينة في سوق تقديم الخدمات<sup>(16)</sup>. وتتكون الجهات المعنية بتيسير خدمات تطوير الأعمال عادةً من المنظمات غير الحكومية وجمعيات الأعمال والوكالات الحكومية والجهات المانحة التي تدعم مقدمي خدمات تطوير الأعمال في تحسين المنتجات، وبناء القدرات، وضمان الجودة، والممارسات الجيدة<sup>(17)</sup>.

17- وفي بعض البلدان، توفر الحكومات لوكالات المشروعات الصغيرة والمتوسطة مخصصات في الميزانية تهدف إلى دعم مجموعة واسعة من الخدمات غير المالية لدعم الأعمال، لا سيما الخدمات المتعلقة بالعمليات الأساسية، مما يسمح لها بالحفاظ على شبكة من الفروع وتقديم خدمات واسعة النطاق في جميع أنحاء البلاد. ففي جنوب أفريقيا، على سبيل المثال، تمول الحكومة، من خلال إدارة تنمية الأعمال التجارية الصغيرة، وكالة النهوض بالمشروعات الصغيرة، مما يسمح لها بتقديم مجموعة شاملة من خدمات تطوير الأعمال بشكل مستدام تهدف إلى دعم نمو المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة واستدامتها. وتنشط الوكالة في جميع أنحاء البلاد، من خلال شبكة تضم 54 فرعاً و46 موقعاً مشتركاً و110 من حاضنات الأعمال، وتكفل هذه التغطية الجغرافية توافر خدمات الوكالة لرواد الأعمال والشركات الصغيرة في جميع أنحاء البلاد، بما في ذلك المناطق الحضرية والريفية، مما يولد طلباً مستداماً ويوفر مستويات خدمة ثابتة. وتولي الخدمات المقدمة اهتماماً خاصاً بتعميم الفوائد على الجميع ودعم الفئات المحرومة، مع التركيز على التمكين من خلال ريادة الأعمال، وتشمل تقديم المشورة التأسيسية والتشغيلية للأعمال التجارية، ونقل التكنولوجيا ودعمها، والمساعدة في تحقيق الجودة ووضع المعايير.

18- وتقوم وكالات المشاريع الصغيرة والمتوسطة، بالتوازي، بتطوير خدمات أخرى تكون مصممة خصيصاً لتلبية طلبات معينة، وهي خدمات تقدّم على أساس آليات قائمة على الرسوم، وأحياناً بمشاركة مقدمي الخدمات من القطاع الخاص. وفي البرازيل، تتماشى خدمات دائرة دعم الأعمال التجارية الصغرى والصغيرة مع السياسات الوطنية التي تهدف إلى تعزيز تطوير الأعمال التجارية الصغيرة وريادة الأعمال. وتعمل الدائرة في جميع أنحاء البلاد، من خلال مكتب محلي في كل عاصمة ولاية وفي عدد من المراكز الإقليمية، مما يضمن تغطية جغرافية واسعة ويتيح إمكانية الاستفادة من الخدمات المتاحة، بما في ذلك في المناطق النائية. وتصمم الدائرة خدماتها لتلبية الاحتياجات المتنوعة لقطاع الأعمال الصغيرة الوطني، وتسهم بذلك في تعميم الخدمات على الجميع وفي النهوض بالممارسات التجارية المستدامة. وتقدم خدمات تتعلق بتخطيط الأعمال والتدريب على الإدارة والمساعدة في الوصول إلى الأسواق ودعم الابتكار والتكنولوجيا، لتعزيز استدامة الشركات الصغيرة في البرازيل وتحسين قدرتها على المنافسة. وتوفر الدائرة بالمجان ومن خلال منصة رقمية خدمات عديدة، تشمل الدورات التدريبية. وتقدّم خدمات أخرى، يمكن أن تتخذ شكل مشورة أو إرشادات يقدمها مستشارون من القطاع الخاص، مقابل رسوم، ويمكن أن تحصل هذه الخدمات على دعم جزئي إذا كانت تندرج ضمن برامج أو مبادرات لدعم الأعمال.

(16) انظر - <https://www.enterprise-development.org/dced-guidance/business-development-services-dced-guiding-principles/>

(17) اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ، 2012.

19- وتعدّ دائرة دعم الأعمال التجارية الصغرى والصغيرة في البرازيل ووكالة جنوب أفريقيا لتنمية المشاريع الصغيرة جزءاً من برنامج إمبريتيك التابع للأونكتاد (الإطار 1). وتستضيف كل منها مركز إمبريتيك وتوفّر التدريب على مهارات ريادة الأعمال وغير ذلك من الخدمات التي تعتمد على الطلب وتلبي احتياجات رواد الأعمال المحليين. وتعمل مراكز إمبريتيك كمنظمات لدعم الأعمال التجارية التي يمكن أن تؤدي دور الجهات الميسرة لخدمات تطوير الأعمال، في بعض البلدان، ودور الجهات المقدمة لخدمات تطوير الأعمال، في بلدان أخرى.

## الإطار 1

### برنامج إمبريتيك التابع للأونكتاد

يهدف برنامج "إمبريتيك"، وهو برنامج بناء القدرات لرواد الأعمال والمنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة، في المقام الأول إلى تعزيز ريادة الأعمال، كما يهدف إلى ضمان تعزيز القدرات الإنتاجية في البلدان النامية، مع التركيز على الموارد وقدرات ريادة الأعمال وروابط الإنتاج التي تحدد معاً قدرة البلد على إنتاج السلع والخدمات التي تساعد على النمو والتنمية. ويعمل برنامج إمبريتيك على تعزيز القدرة التنافسية الدولية للمنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة في البلدان النامية وأقل البلدان نمواً.

ويقدّم برنامج إمبريتيك من خلال شبكة عالمية من مراكز تطوير الأعمال الوطنية في أكثر من 40 بلداً. والشبكة هي الأساس الذي يرتكز عليه برنامج إمبريتيك، حيث تعمل كمنصة للمعلومات وتبادل المعرفة والإرشاد والدعم، وتسعى في نفس الوقت إلى تعزيز ريادة الأعمال على جميع المستويات.

ويتمثل أحد المنتجات الأساسية للبرنامج في التدريب على مهارات ريادة الأعمال، لمساعدة رواد الأعمال على وضع أفكارهم موضع التنفيذ ومساعدة الشركات الناشئة على النمو. ويقدم التدريب على أيدي مدربين وطنيين معتمدين من رواد الأعمال أنفسهم.

وتسهم قرارات الجمعية العامة بشأن ريادة الأعمال من أجل التنمية المستدامة، التي اعتمدت كل سنتين منذ عام 2012 (القرارات 202/67 المؤرخ 21 كانون الأول/ديسمبر 2012، و210/69 المؤرخ 19 كانون الأول/ديسمبر 2014، و221/71 المؤرخ 21 كانون الأول/ديسمبر 2016، و225/73 المؤرخ 20 كانون الأول/ديسمبر 2018، و211/75 المؤرخ 21 كانون الأول/ديسمبر 2020، و160/77 المؤرخ 27 كانون الأول/ديسمبر 2022)، في تسليط الضوء على ريادة الأعمال باعتبارها عنصراً رئيسياً في التنمية، وتشجع جميع الجهات الفاعلة المعنية على زيادة الجهود الرامية إلى إدماج ريادة الأعمال بشكل منهجي في نظم التعليم الرسمي وغير الرسمي، بما في ذلك من خلال برامج النهج السلوكي مثل برنامج إمبريتيك.

المصدر: الأونكتاد

20- بالإضافة إلى تنسيق برامج التدريب المختلفة، وتوفير المرافق المادية لاستضافة الدورات التدريبية، والمطابقة بين الشركات والمستشارين، يمكن لوكالات المشاريع الصغيرة والمتوسطة أن تدعم الشركات في فهم احتياجاتها وتبادل المعلومات بشأن الجهات المقدمة للخدمات. ويمكن أن تحسّن الحكومات بيئات دعم الأعمال في بلدانها من طريق الأخذ بنهج استراتيجي أكثر، وذلك بالاعتماد على الشراكات مع القطاع الخاص. ويمكن أن تؤدي الأطر الفعالة لدعم الأعمال، في شكل نماذج تعاونية بين القطاعين العام والخاص، وبمشاركة الجهات المعنية بتيسير الخدمات، إلى مبادرات مثل إنشاء شبكة من الجهات المعتمدة بتكلفة بتقديم خدمات تطوير الأعمال. ويمكن أن تشكل مثل هذه المبادرات أدوات مفيدة

تمكّن الحكومات من توسيع نطاق التوعية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للشركات. وعلى سبيل المثال، في بيلاروس، تدير إدارة الابتكار وريادة الأعمال في وزارة الاقتصاد قاعدة بيانات للجهات المعتمدة المعنية بتقديم خدمات دعم الأعمال، وتساعد شبكة من 89 مركزاً (أي الشركات العامة والخاصة التي تقدمت بطلب للحصول على صفة جهة معتمدة لتقديم خدمات دعم الأعمال) على ضمان سير العمليات في جميع المناطق، حيث تقدم مجموعة من المعلومات والاستشارات والتدريب، ومعظمها بالمجان<sup>(18)</sup>.

21- وتقدم وكالة المشاريع في غانا برنامج اعتماد لمقدمي خدمات تطوير الأعمال لضمان استيفائهم المعايير الوطنية وتجهيزهم بشكل جيد دعماً لنمو وكفاءة المشاريع الصغيرة والمتوسطة في البلاد. وتستضيف الوكالة قاعدة بيانات خاصة بمراكز استشارات الأعمال المعتمدة في مختلف المناطق، ومنصة يمكن من خلالها للمستخدمين المسجلين، سواء أكانوا من المراكز أم من الشركات، الاتصال والحصول على الموارد والمعلومات. وبرنامج الاعتماد هو جزء من الجهود الأوسع نطاقاً التي تبذلها الوكالة لتعزيز قدرة المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال تزويدها بخدمات دعم مهنية وموحدة، مما يساهم في تقديم خدمات منظمة تنظيمياً أفضل وذات فعالية أكبر للمنشآت في جميع أنحاء البلاد.

22- وفي إندونيسيا، تعمل وزارة التعاونيات والمشاريع الصغيرة والمتوسطة على توحيد وتنسيق توريد خدمات تطوير الأعمال من خلال شبكة تضم أكثر من 100 مركز في مختلف المقاطعات، تحت تسمية "مراكز خدمات الأعمال المتكاملة للتعاونيات والمشاريع الصغيرة والمتوسطة". وتقدم الوزارة الإرشادات لحكومات المقاطعات والحكومات المحلية حول كيفية تشغيل المراكز، التي تتولى تقديم خدماتها مؤسسات القطاع الخاص ذات الخبرة في مجال خدمات تطوير الأعمال. وتعمل الوزارة مع رابطة خدمات تطوير الأعمال، وهي المنظمة الرئيسية في القطاع الخاص المعنية بتقديم الخدمات الاستشارية والإرشادية، على وضع معيار للكفاءة لاعتماد الجهات المقدمة لخدمات تطوير الأعمال بهدف إنشاء هيئة اعتماد وطنية للإشراف على عملية التأهيل<sup>(19)</sup>.

23- وغالباً ما تكون المنظمات غير الحكومية هي المزود الرئيسي لخدمات الأعمال في البلدان النامية، لا سيما ما يتعلق بتلبية احتياجات المشاريع الصغيرة والمتوسطة. وهي تستهدف أيضاً الفئات المهمشة، ضماناً لتعميم الفوائد وتحقيقاً للاستدامة في النمو الاقتصادي، وتعمل بتمويلات تتلقاها من خليط من الجهات المانحة الدولية والمساهمين الخريجين والمنح الحكومية. لذا، من المستحسن أن تشارك الحكومات، في المراحل الأولى من التنفيذ، في البرامج التي تتماشى مع الأولويات الوطنية وتتولى زمامها ضماناً لاستدامة الإجراءات.

24- وعلى سبيل المثال، تعاون الأونكتاد في جمهورية تنزانيا المتحدة مع منظمات غير حكومية لتنفيذ مشروع في إطار برنامج روابط الأعمال التجارية. وقد استفاد من المشروع أصحاب الحيازات الصغيرة وجمعيات المزارعين في عدد من سلاسل التوريد الزراعية، لا سيما البن ومنتجات الألبان والطماطم والفانيليا والخضروات. وقد أتاح التعاون تقديم دورات تدريبية، مثل دورة الأونكتاد - Farming-as-a-Business (الزراعة كمجال من مجالات الأعمال التجارية)، باللغات المحلية ومصممة خصيصاً لسلع زراعية معينة<sup>(20)</sup>. وساعدت المنظمات غير الحكومية أيضاً في إنشاء أو تعزيز تعاونيات أو

(18) منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، 2017.

(19) انظر [https://www.oecd.org/en/publications/sme-and-entrepreneurship-policy-in-indonesia-2018\\_9789264306264-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/sme-and-entrepreneurship-policy-in-indonesia-2018_9789264306264-en.html)

(20) انظر [https://unctad.org/system/files/official-document/UN-CEB\\_2017\\_SECO\\_TZ\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/UN-CEB_2017_SECO_TZ_en.pdf) و <https://unctad.org/projects/UN-Inter-agency-Cluster> دورة "الزراعة كمجال من مجالات الأعمال التجارية" تزود المزارعين بالمهارات التحليلية وبادوات إدارة الأعمال في قطاع زراعي معين، وتساعدهم على دراسة التكاليف المتعلقة بالإنتاج والتسويق

جمعيات المنتجين كمصدر للدعم المتبادل في خطط الادخار وفي التفاوض مع الموردين والمشتريين. وقد استفاد المشروع من الخدمات الإرشادية المقدمة من الوزارات المعنية لسد ثغرة المعلومات من خلال توفير أحدث المعارف حول الممارسات والتقنيات الزراعية الحديثة، بما في ذلك إدخال تقنيات وتكنولوجيا زراعية محسنة، لزيادة غلة المحاصيل وإنتاجية الثروة الحيوانية، مما يمكن أن يحسن من إنتاج المزارع ويساهم في تحقيق الأمن الغذائي.

25- ثم إن الاستفادة من خبرات وموارد المؤسسات الأكاديمية وعلاقتها مع الجهات الفاعلة الكبيرة في مختلف الصناعات هي طريقة أخرى يمكن من خلالها لخدمات تطوير الأعمال المستهدفة أن تعزز استدامة المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة وتحسن قدرتها على المنافسة. على سبيل المثال، في كينيا، تدعم كلية إدارة الأعمال بجامعة ستراثمور المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال حاضنة تقدم الإرشاد وتتيح فرصاً للربط الشبكي والحصول على التمويل. وتشمل خدمات حاضنات الأعمال تقديم التدريب على ريادة الأعمال والابتكار، والوصول إلى الأسواق المحلية والدولية، والإرشاد والتوجيه، ومشاريع شراكة توفر رأس المال الأولي، والمشاركة في الفعاليات المخصصة لإقامة الشبكات والمسابقات في مجال الابتكار.

26- والتقدم التكنولوجي هو مجال آخر يمكن أن يشكل فيه التعاون بين المؤسسات الأكاديمية والقطاع الخاص جزءاً من عرض لخدمات تطوير الأعمال في بيئة مواتية. ففي الفلبين، على سبيل المثال، وضعت وزارة العلوم والتكنولوجيا برنامجاً لتعزيز النمو في منظومة الابتكار الوطنية في المجالات ذات الأولوية، بما في ذلك الطاقة المتجددة ومعالجة النفايات الصناعية وحماية البيئة وتغير المناخ. وتشجع المبادرة أنشطة البحث والتطوير، مما يتيح التعاون بين الجامعات والمؤسسات البحثية والشركات المحلية لمساعدتها على أن تصبح أكثر قدرة على المنافسة من خلال تحسين منتجاتها وعملياتها وخدماتها<sup>(21)</sup>.

27- وبالإضافة إلى الخدمات التي تسهل تطوير المنتجات أو نماذج الأعمال المبتكرة والنفوذ إلى التكنولوجيا، يحتاج رواد الأعمال المبتكرون والشركات الناشئة المبتكرة إلى الوصول إلى أنواع مختلفة من الموارد المالية التي يمكن أن تدعمهم، بدءاً من التحقق من صحة الأفكار الجديدة إلى تسويق المنتج أو الخدمة. ففي بيرو، على سبيل المثال، تهدف مبادرة "ابتكر بيرو" التي تقودها وزارة الاقتصاد والمالية في إطار الخطة الوطنية للتنافسية والإنتاجية إلى تعزيز مشاريع الابتكار وتطوير الأعمال وريادة الأعمال والمؤسسات المشمولة في بيئة الأعمال من خلال المسابقات الوطنية. وتشمل أنواع الأدوات المتاحة الموارد غير القابلة للسداد لتمويل نفقات المشروع ومساهمات التمويل المشترك التي يمكن أن تكون إما نقدية أو غير نقدية. وتشمل التدابير الأخرى المتخذة لدعم توسيع نطاق مشاريع الاقتصاد الدائري إطلاق برنامج الابتكار والتحديث التكنولوجي وريادة الأعمال من قبل وزارة الإنتاج في عام 2022، بدعم من مصرف التنمية للبلدان الأمريكية، والذي يقدم المساعدة لوحدة مختارة من المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة، مع ضمانات مالية لتسهيل توسيع نطاق مشاريع الابتكار<sup>(22)</sup>.

وفوائد اتخاذ قرارات مستنيرة في مجال الأعمال التجارية دراسة دقيقة. ويهدف هذا النهج إلى خفض التكاليف والتحكم في المخاطر وزيادة الأرباح.

(21) انظر <https://unctad.org/publication/urban-expansion-entrepreneurs-playground>

(22) انظر <https://unctad.org/publication/entrepreneurs-riding-wave-circularity>

## ثالثاً - البقاء في الطليعة: خدمات تطوير الأعمال المصممة خصيصاً للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في عالم سريع التحول

### ألف - الرقمنة وتطوير الأعمال: تكييف خدمات تطوير الأعمال

28- في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم، تحتاج المؤسسات والشركات على حد سواء إلى التكيف مع هذا التحول لتظل مهيأة للنهوض بالدور الملقى على عاتقها. فالتحول الرقمي يؤثر على خدمات تطوير الأعمال، سواء من حيث آليات تقديمها أو محتواها. وفيما يتعلق بآليات تقديم الخدمات، فإن الرقمنة تمهد الطريق لأتمتة العمليات وتيسر الحصول على الخدمات وتجعلها أكثر فعالية ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الأعمال العصرية.

29- وقد أفضت الرقمنة إلى عدد من مبادرات الحوكمة الرقمية، بما في ذلك بوابات المعلومات ونظم الشبكات الموحد على الإنترنت، التي تهدف إلى دعم تيسير الأعمال وتعتبر أساسية لتنمية القطاع الخاص. ومن خلال تطوير مثل هذه المنصات الرقمية، يصبح أداء المهام الضرورية أقل تكلفة وأقل استهلاكاً للوقت بالنسبة إلى المشاريع. بالإضافة إلى ذلك، تمكّن المنصات الرقمية، بما في ذلك مراكز الدعم عبر الإنترنت ومراكز الابتكار، الشركات من الوصول إلى المعلومات بسهولة أكبر. على سبيل المثال، يمكن للمشاريع أن تحصل على المعلومات المتعلقة بالشروط القانونية وبيانات السوق وغير ذلك من المعلومات المتعلقة بالتسجيل والترخيص<sup>(23)</sup>. وسهولة الوصول تقلل من الوقت والجهد اللازمين للحصول على المعلومات الأساسية. وتشمل الأنشطة التي يمكن القيام بها الآن رقمياً ملء النماذج وتقديم طلب الحصول على التراخيص وتقديم المستندات القانونية، وهذا يقلل من الحاجة إلى الوثائق المادية والزيارات الشخصية. ثم إن المنصات الرقمية القائمة على الحوسبة السحابية، مثل منصات الحوكمة الرقمية التابعة للأونكتاد، تمكّن الشركات من التسجيل عبر الإنترنت وتقديم الإقرارات الضريبية وتيسير التجارة، وتساهم من ثم في تعزيز الكفاءة وإمكانية الوصول (الإطار 2).

#### الإطار 2

##### منصات الأونكتاد للحكومة الرقمية

إن منصات الأونكتاد للحكومة الرقمية المعدة لتيسير الأعمال التجارية تساعد البلدان على تحسين مناخات الاستثمار والتجارة والأعمال التجارية من خلال تعزيز الشفافية وتبسيط الإجراءات وأتمتة القواعد والإجراءات المتعلقة بإنشاء المشاريع وعملياتها. وهي تشمل ما يلي:

- (أ) بوابات المعلومات الرقمية، التي تزود الشركات بإرشادات مفصلة خطوة بخطوة حول إجراءات التسجيل والترخيص والاستيراد والتصدير؛ وتمكن من جرد الإجراءات الحكومية وتبسيطها؛
- (ب) نظم الشبكات الموحد الرقمية، التي توفر إمكانية الوصول عبر الإنترنت إلى الإجراءات الآلية، مما يقلل التكاليف التي تتحملها الشركات ويضفي طابعاً رسمياً إضافياً؛
- (ج) خدمات مالية رقمية، توفر أداة محاسبية متكاملة تُنتج جميع المستندات الضريبية المطلوبة وتعمل كمنصة أساسية لزيادة الإيرادات الحكومية.

(23) انظر [https://www.oecd.org/en/publications/2021/02/the-digital-transformation-of-smes\\_ec3163f5.html](https://www.oecd.org/en/publications/2021/02/the-digital-transformation-of-smes_ec3163f5.html)

فعلى سبيل المثال، أنشأت حكومة بنن شبكاً موحداً رقمياً بمساعدة الأونكتاد؛ وفي الفترة 2019-2022، زاد عدد الشباب الذين افتتحوا أعمالاً تجارية جديدة في البلاد بأكثر من ثلاثة أضعاف، من 7 416 ملف تسجيل إلى 23 312 ملفاً، وفي الفترة نفسها، تضاعف عدد الشركات الجديدة المملوكة لنساء، حيث شكلت ثلث جميع الشركات الجديدة المسجلة في عام 2022.

المصدر: الأونكتاد

30- وظهرت أيضاً منصات إلكترونية لإقامة الشبكات والشراكات، وهي تعمل بمثابة أدوات تسهّل التواصل بين الشركات والمستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين، ومن ثم تعزز تبادل المعرفة وفرص تطوير الأعمال الجديدة. وعلى سبيل المثال، تربط منصة إمبريتيك للأهداف العالمية التابعة للأونكتاد<sup>(24)</sup> بين مؤسسي الشركات الناشئة ذات الصلة بالتكنولوجيا من البلدان النامية وقادة الصناعة والخبراء الذين يقدمون خدمات الإرشاد والاستشارة لمساعدة رواد الأعمال على تنمية أعمالهم.

31- بالإضافة إلى ذلك، تسمح الرقمنة بتوفير خدمات متطورة؛ فهي تسهّل الوصول إلى بيانات السوق والتحليلات القطاعية، ومن ثم توفر فوائد استراتيجية للمشاريع من جميع الأحجام، حيث تمكنها من تعزيز موقعها وتساعد في تحسين أدائها. وفي مجالات معينة، مثل المحاسبة، يمكن أن تساعد المنصات الإلكترونية المنشآت الصغرى والشركات الصغيرة في أتمتة مسك الدفاتر وإعداد التقارير المالية، ومن ثم فهي تسهّل الحصول على التمويل وتيسر عملية تقديم الإقرارات الضريبية.

32- وتؤثر الرقمنة بطرق عدة على خدمات تطوير الأعمال، وذلك مثلاً من خلال الدور الهام الذي تؤديه في توجيه المشاريع الصغيرة للتغلب التعقيدات التي تتطوي عليها الرقمنة. ومع تحوّل التكنولوجيا الرقمية إلى قوة دافعة في الاقتصاد العالمي، يتعين على الشركات إعادة النظر في نماذجها من أجل الحفاظ على قدرتها التنافسية. فقد مكّنت الأدوات الرقمية المشاريع من أتمتة العمليات والوصول إلى أسواق جديدة واستنباط نماذج أعمال ومنتجات وخدمات جديدة، حتى أصبحت شرطاً أساسياً تقريباً لممارسة الأعمال التجارية. وتوفر الأدوات الرقمية إمكانات كبيرة، غير أن تسخير هذه الإمكانيات يتطلب استثماراً كبيراً في المهارات والنظم التشغيلية وحوكمة البيانات وأمنها، بغض النظر عن حجم المشروع. ولا بد أن تدعم خدمات تطوير الأعمال هذه الأدوات وتوفر برامج تدريبية وموارد مصممة خصيصاً للنهوض بالدراسة بالمسائل الرقمية ودعم عملية دمج التكنولوجيا المتقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والطباعة ثلاثية الأبعاد والروبوتات. ويشمل هذا الدعم توفير آليات الإشراف الاستراتيجي من أجل تحول رقمي شامل.

33- ومع زيادة المخاطر السيبرانية، تواجه الشركات تحديات كبيرة في التعامل مع الجوانب الأمنية<sup>(25)</sup> وإدارة البيانات وحماية البيانات. وتتفاقم هذه التحديات بشكل خاص في حالة المشاريع الصغيرة في البلدان النامية، نظراً لمحدودية الموارد والقدرات التقنية. ولمساعدة هذه المشاريع، تعمل خدمات تطوير الأعمال بشكل متزايد على دمج الخبرة الرقمية المستهدفة في العروض، مما يمكّن المشاريع من تعزيز تدابير الأمن السيبراني وإدارة العمليات الرقمية بشكل أفضل<sup>(26)</sup>. وتنفذ بلدان عديدة مبادرات يقودها القطاع

(24) انظر <https://unctad.org/topic/enterprise-development/Empretec/square-for-global-goals>

(25) انظر <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/role-of-ITU-in-building-confidence-and-trust-in-the-use-of-ICTs.aspx>

(26) انظر [https://www.oecd.org/en/publications/2021/02/the-digital-transformation-of-smes\\_ec3163f5.html](https://www.oecd.org/en/publications/2021/02/the-digital-transformation-of-smes_ec3163f5.html)

العام أو القطاع الخاص ومبادرات أخرى مشتركة بين القطاعين العام والخاص لتسهيل التحول الرقمي داخل الشركات.

34- وفي كمبوديا، أطلقت الحكومة، في إطار جهودها الرامية إلى تسهيل الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي، برنامج "التحول الرقمي داخل المشاريع" الذي يركز على تسريع تبني المشاريع للرقمنة، لا سيما المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ووضع إطار قانوني فعال وسريع الاستجابة يتضمن تحسينات أمنية<sup>(27)</sup>. والهدف من البرنامج هو تعزيز قدرات الشركات في كمبوديا على استخدام التكنولوجيا الرقمية بفعالية، ودعم التحول داخل المشاريع، وتعزيز بيئات ريادة الأعمال والشركات الناشئة، وتقوية سلاسل القيمة الرقمية من خلال الاستثمار في البنية التحتية الرقمية.

35- وفي جمهورية مولدوفا، تهدف مبادرة تحدي الابتكار الرقمي، التي يدعمها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، إلى تسريع التحول الرقمي على المستوى الوطني وتعزيز الابتكار في الاقتصاد الرقمي. وتشمل العناصر الرئيسية للمبادرة استنباط حلول رقمية، بالشراكة مع القطاع الخاص والشركاء في مجال التكنولوجيا، تكون قابلة للتطوير والابتكار ويسهل دمجها في الأطر القائمة دون الحاجة إلى تغييرات في الإطار القانوني. ويشكل التعامل مع القطاع الخاص لدعم الحلول الرقمية المبتكرة في مختلف القطاعات، مثل الزراعة والصحة والتعليم، محور تركيز رئيسياً في الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2023-2030<sup>(28)</sup>.

36- وفي المملكة العربية السعودية، يساعد مركز ريادة الأعمال الرقمية التابع لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات في تمكين الشركات من خلال التحول الرقمي، حيث يقدم التدريب على المهارات الرقمية، وحلول الأمن السيبراني، وتطوير البنية التحتية، والوصول إلى مختبرات الابتكار في جميع أنحاء البلاد. وبالإضافة إلى ذلك، يحتضن المركز شركات ناشئة من خلال برامج مختلفة مثل "أبطال الألعاب" و"رواد التكنولوجيا"؛ حيث يدعم البرنامج الأول أنشطة تطوير الألعاب من الفكرة إلى الإطلاق، في حين يوفر البرنامج الثاني للشركات الناشئة الإرشاد والتدريب والتمويل من خبراء دوليين.

37- وفي سنغافورة، تُقدم "الأمة الذكية"، وهي خدمة عامة رقمية، مجموعة من الخدمات عبر الإنترنت تهدف إلى تعزيز العمليات العامة والعمليات التجارية، مثل المعاملات الرقمية الآمنة والعمليات التجارية المبسطة. وقد صُممت الخدمات لتبسيط العمليات مثل فتح حساب مصرفي والمهام الإدارية الأخرى، ودعم الشركات في تبني الحلول الرقمية والمساهمة في الحملة من أجل التحول الرقمي الوطني. وتقدم الخدمة الدعم للشركات من خلال تقديم المشورة الفنية والتمويل وإقامة الشراكات مع رواد التكنولوجيا من طريق برامج منظمة تساعد الشركات على الوصول إلى التقنيات الجديدة والمشاركة في مشاريع الابتكار المشترك والاستفادة من إرشادات الخبراء لتسريع نموها واندماجها في الأسواق العالمية. ويدعم هذا النهج الشركات المحلية ويساهم أيضاً في جذب الشركات الدولية التي تسعى إلى التعامل مع سوق متطورة ومتكاملة رقمياً.

38- وفي جنوب أفريقيا، يوفر مركز الأعمال *On Sloane 22* برامج شاملة لتنمية المهارات ويقدم الدعم من أجل توسع الأعمال التجارية، بغية مساعدة الشركات على تجاوز التعقيدات التي تتطوّر عليها المنظومات الرقمية. ويوفر المركز حلقات عمل مصممة خصيصاً وحلقات دراسية يقودها خبراء ودورات

(27) انظر <https://mef.gov.kh/news/cambodia-digital-economy-and-societypolicy/>

(28) انظر <https://www.undp.org/moldova/digitaltransformation>

و <https://mded.gov.md/en/transparency/digital-transformation-strategy-2023-2030/>

تدريب عملي لمساعدة الشركات على تعزيز دفاعاتها في مجال الأمن السيبراني فضلاً عن تحسين بنيتها التحتية الرقمية الشاملة وتطوير خبراتها الداخلية في مجال الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات.

39- وتواجه الشركات الناشئة المبتكرة، التي تسجل عادةً معدلات إخفاق مرتفعة، تصل إلى 90 في المائة تقريباً<sup>(29)</sup>، تحديات خاصة ينبغي على الجهات المقدمة لخدمات تطوير الأعمال أن تتصدي لها. وتحتاج هذه الشركات إلى دعم مخصص في مجال الرقمنة، بما في ذلك الوصول إلى الأدوات الرقمية وخدمات الحوسبة السحابية واستراتيجيات التسويق الرقمي، من بين مجالات أخرى، لتوسيع نطاق العمليات التجارية بنجاح. وبالإضافة إلى ذلك، تكون الشركات الناشئة في القطاعات التي تنطوي على مخاطر أعلى، مثل التكنولوجيا المالية والأمن السيبراني، معرضة بشكل خاص لسياسات متحركة وتغيرات تنظيمية وتحتاج باستمرار إلى التوجيه والدعم أثناء تطويرها لمنتجات رقمية جديدة أو توسيع نطاق عملياتها<sup>(30)</sup>. وتحتاج الجهات المقدمة للخدمات إلى توفير خدمات رقمية متخصصة لمساعدة الشركات الناشئة على التعامل مع التعقيدات التي تنطوي عليها عمليات إنشاء منظومتها الرقمية وتميئتها والحفاظ على نموها من خلال التقدم التكنولوجي، ومن الأمثلة على ذلك الخدمات المقدمة من خلال أداة التشخيص التابعة للمنظمة العالمية للملكية الفكرية<sup>(31)</sup>. وتشمل الخدمات الرقمية المتخصصة النهوض بأنشطة الابتكار، وتعزيز قدرة الأعمال على الصمود، وتقديم التوجيه المستمر، إلى جانب الموارد التعليمية والمعلومات المتعلقة بالاستثمار.

40- وفي إستونيا، تدار البيئة الرقمية من خلال مبادرة e-Estonia، التي تهدف إلى تزويد المشاريع بدعم فعال، لا سيما المشاريع الناشئة. ويسهل هذا النهج الشمولي دخول السوق والعمليات اليومية التي تنفذها المشاريع، ويساعد في تهيئة بيئة مواتية للنمو والابتكار في المدى الطويل.

41- وفي مملكة هولندا، على سبيل المثال، تعمل منظمة Techleap غير الربحية، التي تأخذ بنهج هادف، بمثابة خدمة لتطوير الأعمال تستند إلى السوق. وهذه الخدمة مخصصة لرعاية الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا وتوسيع نطاقها، وتقدم خدمات مثل المشورة التقنية والوصول إلى التمويل وتنفيذ برامج توفر استراتيجيات إرشاد ونمو مصممة خصيصاً. وتسعى هذه المنظمة، بصفتها مؤسسة تعمل على بناء منظومة متكاملة، إلى الربط بين أوساط رواد الأعمال والمستثمرين وخبراء الصناعة من خلال أحداث لإقامة الشبكات وإطلاق المبادرات التعاونية، بما في ذلك من خلال التواصل مع واضعي السياسات، والدعوة إلى وضع اللوائح التنظيمية وتيسير الحوار بين الجهات الحكومية والشركات الناشئة، لتهيئة بيئة أعمال مواتية للمشاريع. وتروج المنظمة لأفضل الممارسات في مجال ريادة الأعمال وتشارك الأخبار المتعلقة بالأعمال التجارية من البلدان الأخرى، مما يساعد على إبقاء مجتمع التكنولوجيا الوطني على اطلاع على الابتكارات العالمية<sup>(32)</sup>.

42- ومن شأن تزايد أوجه التآزر بين مقدمي خدمات تطوير الأعمال من القطاعين العام والخاص أن يهيئ بيئة مناسبة لدعم تطوير الأعمال والرقمنة والابتكار. ويمكن لهذه الجهود التكميلية أن تضمن وجود نظام دعم أكثر قوة وشمولاً، مما يعزز بيئة ديناميكية تشجع النمو والتقدم التكنولوجي لجميع المشاريع.

(29) انظر <https://www.oecd.org/en/topics/smes-and-entrepreneurship.html>

(30) انظر [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/no-country-for-young-firms\\_5jm22p40c8mw-en](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/no-country-for-young-firms_5jm22p40c8mw-en)

(31) انظر <https://www.wipo.int/ipdiagnostics-assessment/global/en>

(32) انظر <https://techleap.nl/blog/how-europe-s-startup-ecosystems-can-collaborate-and-thrive-together/>

## باء - تخضير الأعمال التجارية

43- تؤدي المشاريع دوراً حاسماً في الانتقال إلى اقتصاد أكثر اخضراراً واستدامة، بما في ذلك خفض انبعاثات الكربون. وتتبنى المشاريع ممارسات أكثر مراعاة للبيئة استجابة لطلبات المستهلكين المتزايدة وتلبية لضرورة التكيف مع ندرة الموارد والتحديات البيئية. ولا يعد إدماج هذه الممارسات في العمليات التجارية وفي عملية اتخاذ القرار ضرورة حتمية فحسب من أجل البقاء في المدى الطويل، بل يمثل أيضاً وسيلة لتعزيز أداء المشروع وقدرته على الصمود<sup>(33)</sup>. وبالإضافة إلى ذلك، يوفر التحول الأخضر إمكانية الحد من مواطن الضعف ويعزز في نفس الوقت فرص الوصول إلى الأسواق، لا سيما أسواق المستهلكين والممولين والمستثمرين الواعين، وهو ما قد يكون ذا أهمية خاصة بالنسبة إلى المشاريع في البلدان النامية.

44- ثم إن إدماج ممارسات الاستدامة والممارسات الخضراء في عرض خدمات تطوير الأعمال يمكن أن يساعد المشاريع الصغيرة والمتوسطة بعدة طرق، مثلاً من خلال إجراء تقييمات الاستدامة، وتحديد الأهداف، مثل الأهداف المتعلقة بالحد من استخدام الطاقة والنفايات، وتحديد مصادر المنتجات المستدامة. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد هذه الممارسات الإدارة في اعتماد ممارسات التخضير، مثلاً فيما يتعلق بكفاءة استخدام الموارد وإدارة النفايات، ويمكن أن تساعد في تعزيز الابتكارات الخضراء والدائرية، وربط الشركات الصغيرة والمتوسطة بالشركاء والمستثمرين، ومساعدتها في تلبية معايير الاستدامة، وتسهم من ثم في تسهيل الوصول إلى الأسواق الدولية. وأخيراً، يمكن أن يساعد اعتماد مثل هذه الممارسات في الامتثال لشروط الإبلاغ عن معايير الاستدامة، مما يسهل الوصول إلى الأسواق الدولية والاندماج في سلاسل القيمة العالمية. وعلى سبيل المثال، يمكن إضافة إرشادات الأونكتاد بشأن المؤشرات الرئيسية لإبلاغ الشركات عن إسهامها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة<sup>(34)</sup>، والدليل التدريبي المصاحب لها<sup>(34)</sup>، إلى حافظة خدمات تطوير الأعمال لتدريب فرق إدارة المشاريع الصغيرة والمتوسطة. ويمكن أن يقدم التدريب بصيغة افتراضية لتسهيل المشاركة.

45- وفي الأرجنتين، تعمل مؤسسة إمبريتيك، التي تستضيف برنامج إمبريتيك، على تيسير توفير برامج تدريبية موجهة لرواد الأعمال والشركات الصغيرة، لمساعدتهم على تبني الممارسات الخضراء ودمج مبادئ الاقتصاد الدائري في نماذج أعمالهم. وتستكشف مجموعة من حلقات العمل التدريبية المزايا التي يتيحها اعتماد نماذج أعمال مستدامة وإصلاحية ومتجددة، وتغطي موضوعات مثل الاستثمارات الاستراتيجية المؤثرة والتخطيط الفعال وتطوير المقاييس لأغراض التقارير التي يعدها أصحاب المصلحة. وتصدر المؤسسة نشرة إخبارية ربع سنوية وبودكاست تزود رواد الأعمال وأصحاب الشركات الصغيرة بالنصائح وتطلعهم على الاستراتيجيات والأدوات التي تمكن من إضافة القيمة للأعمال التجارية وعلى الممارسات الإدارية الجيدة، وتقدم لهم مجموعة من الأفكار حول عمليات التحول ومعلومات عن الاتجاهات والسيناريوهات المستقبلية وعن المنظمات التي تدعم الشركات المبتكرة والشركات الناشئة<sup>(35)</sup>.

46- وفي كينيا، أنشئ مركز الابتكار في مجال المناخ في عام 2012 بوصفه مشروعاً ممولاً من عدة جهات مانحة بهدف تعزيز تطوير وتسويق التكنولوجيات المبتكرة ذات الصلة بالمناخ والطاقة النظيفة

(33) انظر <https://www.ilo.org/meetings-and-events/greening-enterprises-transforming-processes-and-workplaces>

(34) انظر UNCTAD, 2022 (United Nations publication, Sales No. E.22.II.D.39, Geneva) and UNCTAD, 2023, *Core Indicators for Sustainability and SDG [Sustainable Development Goal] Impact Reporting: Training Manual* (United Nations publication, Sales No. E.23.II.D.14, Geneva)

(35) انظر <https://empretec.org.ar/revista-innovacion/> و <https://open.spotify.com/show/13bjWvXSsu7zOW61tGirH3>

ذات المصادر المحلية. وأنشئ المركز في البداية بوصفه مبادرة دولية تقودها جهات مانحة دولية، وهو الآن شركة محلية مستقلة غير ربحية<sup>(36)</sup>. ويركز أحد برامجها، وهو برنامج Green Biz، على تسويق الابتكارات الذكية مناخياً وتوسيع نطاقها. وتسهم هذه الابتكارات أيضاً في تحقيق مختلف أهداف التنمية المستدامة. وبالإضافة إلى ذلك، يشارك المركز في مبادرات أخرى تهدف إلى تيسير التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معه، بما في ذلك توفير الدعم التقني والموارد المالية لتزويد المشاريع المحلية بالأدوات والمعرفة اللازمة للنجاح في الاقتصاد الأخضر.

47- وفي فييت نام، حوّلت الحكومة المجمعات الصناعية التقليدية إلى مجمعات صناعية بيئية، كجزء من الجهود المبذولة لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة في اعتماد تكنولوجيات إنتاج أنظف واستخدام المدخلات والطاقة والمياه الاستخدام الأمثل<sup>(37)</sup>. وأنشأت الحكومة مركز الإنتاج النظيف، وهو شركة خدمات عامة تهدف إلى المساهمة في تعزيز الإنتاج والاستهلاك المستدامين، وتقديم خدمات مثل دراسات الجدوى الفنية والمالية لإعادة التدوير والحد من النفايات، وبرامج التدريب لوضعي السياسات والممارسين، والخدمات الاستشارية بشأن وضع خطط عمل النمو الأخضر في القطاعات الصناعية.

### جيم - المواهب والتحول: تنمية المهارات من أجل الشركات الصغيرة

48- نظراً للتحول المزدوج، تواجه المشاريع مشهداً متطوراً في السوق يتطلب كفاءات جديدة. ولكي تكون القوى العاملة قادرة على التكيف مع هذه التحولات والاستجابة بطريقة مرنة لديناميكيات السوق الجديدة، ظهرت أنشطة تعزيز المهارات وإعادة إكساب المهارات بوصفها اتجاهاً بالغ الأهمية في مجال تنمية المهارات<sup>(38)</sup>. ولا غنى عن العمليات المعروفة باسم تعزيز المهارات، التي تهدف إلى توسيع وتحسين المهارات الحالية لأداء الأدوار في الحاضر والمستقبل بفعالية أكبر، وباسم إعادة إكساب المهارات، التي تهدف إلى اكتساب كفاءات جديدة لشغل وظائف مختلفة<sup>(39)</sup>. ولا غنى عن الفرص التي يتيحها التحول المزدوج، تحتاج المشاريع الصغيرة والمتوسطة إلى برامج تدريبية مصممة خصيصاً كجزء لا يتجزأ من خدمات تطوير الأعمال<sup>(40)</sup> وتُعد المهارات الفنية الجديدة في مجال التكنولوجيا الرقمية أو الخضراء والمهارات الشخصية، مثل الإبداع وحل المشكلات، أمراً بالغ الأهمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة من أجل تنشئة قوة عاملة مبتكرة ومرنة ومجهزة للتعامل مع التحديات المستقبلية.

49- وفي دراسة استقصائية أجريت في عام 2023، أشارت 60 في المائة من الشركات إلى صعوبة سد الفجوات في المهارات المحلية بوصف ذلك عائقاً رئيسياً أمام تحول الأعمال، وأشارت 53 في المائة من الشركات إلى صعوبات في جذب المواهب اللازمة، لا سيما في الصناعات القائمة على كثافة

(36) اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ، 2023، مركز كينيا للابتكار في مجال المناخ، متاح على الرابط: [https://unfccc.int/tclear/misc\\_/StaticFiles/gnwoerk\\_static/TEC\\_NSI/37cd8b96633a4ef2b6b0d10c21f06dec/86c19182d6b4408ab8900222c8bda673.pdf](https://unfccc.int/tclear/misc_/StaticFiles/gnwoerk_static/TEC_NSI/37cd8b96633a4ef2b6b0d10c21f06dec/86c19182d6b4408ab8900222c8bda673.pdf)

(37) انظر <https://vietnam.un.org/en/8455-eco-industrial-park-%E2%80%93-sustainable-approach-vietnam%E2%80%99s-industrial-development>

(38) انظر [https://www.oecd.org/en/publications/2023/06/oecd-sme-and-entrepreneurship-outlook-2023\\_c5ac21d0.html](https://www.oecd.org/en/publications/2023/06/oecd-sme-and-entrepreneurship-outlook-2023_c5ac21d0.html)

(39) المرجع نفسه.

(40) انظر <https://search.oecd.org/cfe/smes/Digital%20Upskilling%20Reskilling%20and%20Finding%20Talents%20-%20Key%20Highlights%20-%20March%202022.pdf>

التكنولوجيا<sup>(41)</sup>. والتوقعات بعدم توافر مجموعة كافية من المواهب الماهرة بحلول عام 2027 كبيرة، مما يؤكد التأثير الأوسع نطاقاً للقيود المتعلقة بالمواهب على القدرات الاستراتيجية وإمكانات التحول في الشركات<sup>(42)</sup>.

50- وقد بدأت عدة حكومات برامج تهدف إلى تعزيز أداء المشاريع من خلال توفير التدريب والخدمات الاستشارية، نظراً لأنه لا يُتوقع من الشركات الصغيرة أن تستثمر في مبادرات تنمية المهارات ونقل المعرفة<sup>(43)</sup>. ويمكن تيسير الاستفادة من برامج التدريب وتنمية المهارات من خلال الرقمنة. وعلى سبيل المثال، يمكن أن تقدم الشركات تدريباً عبر الإنترنت مصمماً خصيصاً لتلبية احتياجات الموظفين، ويمكن تحديث التدريب بانتظام ليعكس تطور المعرفة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تيسير توفير خدمات التدريب من خلال خطط تمويل مبتكرة. على سبيل المثال، في أيرلندا وماليزيا، تزود الحكومة المشاريع الصغيرة والمتوسطة بخدمات مدعومة في مجالات التدريب والاستشارات، لتلبية الحاجة إلى تعزيز المهارات وإعادة إكساب المهارات، بتمويل من خلال رسوم التدريب الوطنية. وفي أيرلندا، تدعم مبادرة "Skillnets" شبكات التدريب الخاصة بقطاعات بعينها، التي تديرها الاتحادات الصناعية أو الرابطات المهنية التي تتولى تقييم الاحتياجات من التدريب وتقديم الدورات التدريبية المناسبة من خلال جهات خارجية مقدمة للخدمات. وفي ماليزيا، يدعم صندوق تنمية الموارد البشرية تدريب العمال وتنمية مهاراتهم، مما يسمح للمشاريع باستخدام مساهماتها في الرسوم المسددة إلى جانب مجموعة من المنح الإضافية لتمويل التدريب إما من قبل جهات داخلية أو جهات خارجية معتمدة<sup>(44)</sup>. وهذا يسهل النهوض بالمهارات اللازمة للتكيف مع الواقع التكنولوجي الجديد، مما يعزز قدرة القوى العاملة على المساهمة في عملية تكيف الشركات ونموها.

51- وفي شيلي، تقدم الخدمة الوطنية للتدريب والتوظيف برنامجاً مصمماً لتعزيز مهارات المنشآت الصغرى والمشاريع الصغيرة. وتتناول مجموعة أنشطة التدريب مجالات مختلفة وتغطي موضوعات مهمة لنمو الأعمال والتكيف في المشهد الاقتصادي الحالي، مثل إدارة الشبكات الاجتماعية والتجارة الإلكترونية، وهي موجهة للمنشآت الصغرى والشركات الصغيرة، وموضوعات أخرى، مثل التحول الرقمي، موجهة للمشاريع الصغيرة. وتتوفر الدورات المدعومة بأشكال وصيغ مختلفة، بما في ذلك خيارات التعلم عبر الإنترنت والتعلم المختلط، التي تتيح عقد حلقات عمل تفاعلية وتمكّن المشاركين من إبداء ملاحظاتهم على الفور. وتُعد هذه العروض جزءاً لا يتجزأ من جهود تعزيز مهارات القوة العاملة وإعادة إكسابها المهارات، وتزويد الموظفين بكفاءات جديدة وتعزيز المهارات الحالية التي تمكنهم من التكيف مع التطورات التكنولوجية ومتطلبات السوق المتغيرة<sup>(45)</sup>.

52- وفي غانا، يقوم صندوق تنمية المهارات بدور فعال في تحسين كفاءات القوى العاملة في مختلف القطاعات. وقد أنشئ هذا الصندوق لسد الفجوة في المهارات وتعزيز إنتاجية المؤسسات، وهو مصمم لتعزيز كفاءات القوى العاملة من خلال مبادرات التدريب الهادفة. ويهدف الصندوق، من خلال توفير إمكانية الوصول إلى منهجيات ومعدات التدريب الحديثة، إلى تزويد العمال والشركات في غانا بالمهارات اللازمة لتعزيز الكفاءة والميزة التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية على حد سواء.

(41) انظر <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>

(42) المرجع نفسه.

(43) انظر <https://www.ilo.org/publications/upskilling-smes>

(44) المرجع نفسه.

(45) انظر [https://www.oitcenterfor.org/recursos/publicaciones/informeformacioncontinua\\_2021](https://www.oitcenterfor.org/recursos/publicaciones/informeformacioncontinua_2021)

53- والمعهد الأفريقي للإدارة هو مبادرة يقودها القطاع الخاص تهدف إلى تمكين الشركات ورواد الأعمال في أفريقيا من خلال توفير فرص تعزيز المهارات وإعادة إكساب المهارات. ويقدم المعهد مجموعة من برامج التدريب العملي التي يسهل الوصول إليها، والمصممة لسد الفجوة في المهارات وتعزيز كفاءات القوى العاملة في مختلف القطاعات، ويقدم دورات في القيادة والإدارة وريادة الأعمال والمهارات التقنية، لضمان تجهيز المشاركين تجهيزاً جيداً لتلبية متطلبات المشهد المتطور للسوق. وتصمّم البرامج لتتماشى مع الاحتياجات الحالية للصناعة، وتركز على مجالات مهمة مثل تطبيق التقنيات الجديدة والممارسات المستدامة واستراتيجيات الأعمال المبتكرة.

54- وتهدف استراتيجية "وظائف للشباب" في أفريقيا التي يقودها بنك التنمية الأفريقي إلى التصدي لمشكلة بطالة الشباب، من خلال خلق 25 مليون وظيفة وتزويد 50 مليون شاب في أفريقيا بالمهارات الأساسية وإعادة تأهيلهم بحلول عام 2025<sup>(46)</sup>. وتدعم المبادرة برامج شاملة لتنمية المهارات تتماشى مع متطلبات السوق الحالية، وتركز بشكل خاص على قطاعات مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والزراعة المستدامة، وهي قطاعات حاسمة للتحوّل الاقتصادي في القارة، بما في ذلك التحوّل المزدوج. وتعمل الاستراتيجية على تيسير الشراكات الاستراتيجية بين المؤسسات التعليمية وقادة الصناعة، للتحقق من أن برامج التدريب تلبّي الاحتياجات الفورية للتوظيف في الشركات فضلاً عن إعداد الشباب للتطورات التكنولوجية وتحولات السوق في المستقبل.

#### رابعاً- أسئلة مطروحة للمناقشة

55- على مدى العقدين الماضيين، شهدت خدمات تطوير الأعمال تطوراً كبيراً، حيث تحولت من خدمات تقوم على مبادرات يقودها القطاع العام والجهات المانحة إلى خدمات تستند إلى نهج تحددها السوق. وقد جاء هذا التحوّل نتيجة التطورات في التكنولوجيا، فضلاً عن تغيير بيئات السياسة العامة والاحتياجات الاستراتيجية للشركات. وعلى الرغم من جهود التكيف هذه، لا تزال هناك صعوبات تحول دون استفادة جميع المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة، لا سيما في البلدان النامية، من خدمات ذات جودة عالية. وتعترف الحكومات بشكل متزايد بأهمية وضع ترتيبات أكثر تعقيداً، بما في ذلك الجمع بين جهود القطاع العام والقطاع الخاص، لتزويد رواد الأعمال بالدعم اللازم وتعزيز البيئة العامة لتطوير الأعمال.

56- وما فتئت أنشطة تقديم خدمات تطوير الأعمال تتطور للتكيف مع السياق الحالي للتحوّل المزدوج، أي الرقمنة والتطور التكنولوجي، من جهة، والتحوّل البيئي والحملة من أجل الاستدامة، من جهة أخرى. ولكي تظل المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة قادرة على المنافسة والازدهار، لا غنى عن تطوير المهارات والكفاءات داخل هذه المنشآت والشركات، وهو ما يتطلب تعزيز مجموعة من الحلول المبتكرة وتنفيذها.

57- وقد يود الخبراء المشاركون في الدورة الحادية عشرة لاجتماع الخبراء المتعدّد السنوات بشأن الاستثمار والابتكار وتنظيم المشاريع من أجل بناء القدرات الإنتاجية والتنمية المستدامة النظر في المسائل التالية:

(46) انظر <https://www.afdb.org/en/topics-and-sectors/initiatives-partnerships/jobs-for-youth-in-africa/flagship-programs> و <https://www.afdb.org/en/topics-and-sectors/initiatives-partnerships/jobs-for-youth-in-africa/what-is-the-jobs-for-youth-in-africa-strategy>.

(أ) ما هي السياسات العامة التي أثبتت فعاليتها في دعم تنمية ونمو المنشآت الصغرى والصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة، وكيف يمكن تكييف هذه السياسات مع السياقات الوطنية المختلفة؟ وكيف يمكن دمج خدمات تطوير الأعمال في مجموعة أدوات السياسة العامة؟

(ب) ما هي النماذج الأمثل وفي ظل أي ظروف يمكن تقديم خدمات تطوير الأعمال بكفاءة وفعالية؟ وكيف يمكن الاستفادة من الرقمنة والتقدم التكنولوجي لتحسين تقديم خدمات تطوير الأعمال للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة في البلدان النامية وتعزيز إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات؟

(ج) كيف يمكن التصدي على أمثل وجه للتحديات الجديدة المطروحة أمام ريادة الأعمال والناجمة عن التحول المزدوج (الرقمنة والتكنولوجيات الجديدة؛ وتخضير الأعمال التجارية)، وتلبية الحاجة إلى اكتساب مهارات حاسمة جديدة من خلال خدمات تطوير الأعمال المستهدفة؟

(د) ما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تعزز نظم تطوير الأعمال المستدامة والشاملة للجميع لدعم النمو والإنتاجية والقدرة التنافسية؟ وما هي العقبات أو التحديات التي تواجهها البلدان النامية؟ وكيف يمكن أن تسهم الجهود التعاونية بين القطاعين العام والخاص في زيادة تطوير خدمات فعالة في مجال تطوير الأعمال التجارية؟