

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية. علوم التسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

من إعداد الطالب: محمد بايوسف

بعنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

– حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية – ورقلة –

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 25 / 06 / 2013

أمام اللجنة المكونة من السادة

الأستاذ مرزوقي مرزوقي : استاذ مساعد جامعة قاصدي مرباح ورقلة (رئيسا)

الأستاذ شوقي شادلي : استاذ مساعد جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مشرف)

الأستاذ صياغ رمزي : استاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مناقشا)

السنة الجامعية 2012/2013

إهداء

أنشدت بلسان الحال قائلاً أن الهدايا على مقدار مهديها فلو كنت اهدي

لوالدي قيمتهم لأهديت لهم الأرض وما فيها (أبي وأمي)

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم قلبي إلى من عاشوا معي

الحياة حلوها ومرها (أخوتي . وأعمامي وأخوالي وجميع العائلة)

إلى كل الأصدقاء والأحباب كل باسمه ...

إلى كل زملائي و خريجي دفعة 2013

إلى كل من ذكره قلبي ونسيه قلبي

إليكم جميعاً اهدي هذا العمل .

شكر وتقدير

احمد الله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين سيدنا محمد عليه

أفضل الصلاة وأذكى التسليم

أتقدم بجزيل الشكر إلى كل الذين وقفوا بجاني وقاموا بمزيد من العون لي وإلى

جميع المؤسسات التي أجابت على الاستبيان .

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى الأستاذ شوقي الشادلي لكرمه

على الإشراف على هذه الدراسة ولما قدمه من توجيهات وجهود متواصلة

كان لها اثر كبير في انجاز هذه الدراسة .

كما يسرني أن أتقدم بخالص الشكر إلى جميع الأساتذة بالكلية وإلى كل من

ساعدني من قريب أو بعيد

بايوسف محمد

ملخص :

في ظل التطورات السريعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما يحمله المناخ الاقتصادي العالمي الجديد في طياته من بروز مفهوم العولمة الاقتصادية والمالية . وتأثيره على نشاط المؤسسات الاقتصادية عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة . أصبح لزاما على الباحثين والمفكرين التعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودرجة كفاءتها ، ومعرفة العوامل التي تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، من اجل مواكبة البيئة العالمية وتحديات العولمة .

ومن خلال هذا فإننا حولنا في هذه الدراسة تقييم كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والعوامل المؤثرة على تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيات .

كلمات المفتاح : تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

قائمة المحتويات

ملخص

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال البيانية

المقدمة

الفصل الأول : الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المبحث الثاني : الدراسات السابقة في تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الفصل الثاني : دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بورقلة

المبحث الأول : إدارة وعرض الاستبيان

المبحث الثاني : مناقشة وتحليل بيانات الاستبيان

الخاتمة

المصادر والمراجع

الملاحق

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

الفهرس

الإهداء	III.....
الشكر	IV.....
ملخص	V.....
قائمة المحتويات	VI.....
قائمة الجداول	VII.....
قائمة الأشكال	VIII.....
المقدمة	I.....
الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة..1	
تمهيد	2.....
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.....3	
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي	3.....
المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال	7.....
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	8.....
المطلب الأول : استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	9.....
المطلب الثاني :العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في عملية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.10	
خلاصة الفصل	15.....
الفصل الثاني : دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولايتي ورقلة	16.....
تمهيد	17.....
المبحث الأول : الاستبيان.....	18.....
المطلب الأول : أدوات الدراسة	18.....
المطلب الثاني : العينة محل الدراسة	20.....
المبحث الثاني : معالجة وتحليل لنتائج	21.....

21.....	المطلب الأول : عرض النتائج
35.....	المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
37.....	خلاصة لفصل
39.....	الخاتمة
41.....	قائمة المراجع
45.....	الملاحق
49.....	الفهرس

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
3	تصنيف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حسب المشرع الجزائري	الجدول رقم 1.1
4	تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من سنة 2005 إلى سنة 2010	الجدول رقم 2.1
11	العوامل المؤثرة على تبني المؤسسات الصغيرة لتكنولوجيا المعلومات	الجدول رقم 3.1
20	توزيع المؤسسات حسب قطاع النشاط	الجدول رقم 1.2
21	توزيع المؤسسات حسب الحجم	الجدول رقم 2.2
22	استخدام الأجهزة المكتبية	الجدول رقم 3.2
22	استخدام الشبكة المحلية	الجدول رقم 4.2
23	الاشتراك بالانترنت	الجدول رقم 5.2
25	مستخدمي الانترنت في داخل المؤسسة	الجدول رقم 6.2
26	امتلاك البريد الالكتروني	الجدول رقم 7.2
28	امتلاك الموقع الالكتروني	الجدول رقم 8.2
28	كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الجدول رقم 9.2
30	تكاليف الحواسيب	الجدول رقم 10.2
30	تكاليف الانترنت	الجدول رقم 11.2

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

المقدمة

الفصل الأول : الإطار العام
لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

الفصل الثاني : دراسة حالة
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
لولاية - ورقلة

الخاتمة

المراجع

الملاحق

الفهرس

شهد العالم منذ أواخر القرن العشرين تقدما في مجال التكنولوجيا بصفة عامة حيث تنمو بخطوة سريعة وواسعة خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تشمل على الانترنت وتكنولوجيا أقمار المواصلات والهواتف النقالة والحوايب السريعة . بالإضافة إلى تطور استخدام الحاسوب الذي غزى كل مجالات النشاط الإنساني إلى غير ذلك من تقنيات الاتصال المختلفة والتي جعلت العالم برغم من اتساع رقعته الجغرافية يعيش وكأنه قرية صغيرة ، ومن خلال كل هذا تظهر لنا ملامح العولمة بتحدياتها المعروفة من التقدم التكنولوجي وتعاضم دور المعلوماتية .

وسط هذه التحولات شهد العالم تطورات كبيرة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي فجرت ثورة هائلة في نظم الاتصال والمعلومات والاتصال فعلى المستوى الكلي أصبح الاهتمام منصب حول نمو إنتاجية العمل والأفضلية التنافسية بين البلدان وتحقيق التنمية المستدامة ، وعلى مستوى الجزئي يركز الاهتمام على تنظيم وطبيعة المؤسسات ونوع والتأهيل المطلوب في سوق العمل خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي هي موضوع الاهتمام .

فالثورة الرقمية والمعلوماتية تمثل فرصة تاريخية أمام هذه المؤسسات لتحقيق قفزة إلى الأمام ، وتطوير طاقاتها الإنتاجية والإبداعية والاندماج في الاقتصاد العالمي الافتراضي من خلال تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من خلال هذا يبرز مدى أهمية تقييم الوضعية الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية .

لهذا نطرح الإشكالية التالية : ما مدى استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال وما هي أهم العوامل المؤثرة على ذلك ؟

لمعالجة هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟

- أين تكمن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟

- ما هي أهم العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؟

فرضيات الدراسة

للإجابة على هذه التساؤلات الفرعية قمنا بوضع جملة من الفرضيات وسنحاول الإجابة عليها والكشف على مدى صحتها من خلال هذه الدراسة .

- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي الهرم الاقتصادي للانطلاق التنمية الاقتصادية ؛
- تستعمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تكنولوجيايات بسيطة في عملياتها الإدارية مثل الحواسيب والفاكس والبريد الإلكتروني .
- هناك عدة عوامل تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال كالحجم والتكاليف والحكومة .

أسباب ودوافع اختيار الموضوع

فقد تم اختيار لهذا الموضوع لعدة أسباب نوجزها فيما يلي :

- بحكم التخصص والميول الشخصي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- التوجه العالمي الجديد نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

أهمية الدراسة

- معرفة التوجهات الحديثة في مجال الثورة الرقمية والمعلوماتية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- معرفة معدلات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- التعرف على أهم العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

أهداف الدراسة

- معرفة أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة ؛
- الوقوف على مدى وعي وإدراك أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

حدود الدراسة

تم حصر الحدود المكانية لدراسة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الواقعة بولاية ورقلة (حاسي ، مسعود ، ورقلة ، تقرت) . أم الحدود الزمنية تتمثل في الفترة من سنة 2001 إلى سنة 2013 .

منهج وأدوات الدراسة

قصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة وكذا اختبار فرضيتها المتبناة ، تم اختيار المنهج الوصفي ، مستخدمين أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي باستعمال مجموعة من الأدوات تمثلت في برنامج معالجة الجداول (MS EXCEL) نسخة 2007 . تجميع المعطيات الخام من خلال الاستبيان والحصول على قاعدة المعطيات.

هيكل البحث

قسمت الدراسة إلى فصلين ، الأول يتعلق بالنظريات الأدبية والفصل الثاني يتعلق بالنظريات التطبيقية (دراسة حالة) ، حيث يتناول الفصل الأول الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، حيث قسم إلى مبحثين الأول يحتوي على الجانب النظري من مختلف تعاريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأهميتها وماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، واهم الاستخدامات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . والمبحث الثاني يتعلق بالدراسات السابقة في هذا الموضوع .

أما الفصل الثاني خصص لدراسة حالة (الجانب التطبيقي) تناولنا من خلاله في المبحث الأول استعراض خطوات بناء الاستبيان وخصائص العينة المدروسة . بينما المبحث الثاني جاء لمعالجة وتحليل الاستبيان وهذا الاختبار الفرضيات الموضوعية .

مرجعية الدراسة

إن المراجع المستعملة عبارة عن مداخلات أو مقالات تدخل ضمن الملتقيات الدولية من مخابر البحوث . خاصة ما يتعلق بموضوع الدراسات السابقة فجلها عبارة عن دراسات أجنبية أوروبية أو افريقية .

الدراسات السابقة :

دراسة الطالب بن يزيد شهرزاد تحت عنوان " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة الشركة ذ م م . للخدمات العامة والتجارة ال دوداح " مذكرة ماجستير . جامعة بومرداس 2011-2012

تناول الطالب في هذه المذكرة ، مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، حيث حال الباحث ان يشير إلى تأثير هذه التكنولوجيات على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وغاب عه ذكر اهم العوامل التي تؤثر على تبني هذه التكنولوجيات .

دراسة الطالب لمن علوطي تحت عنوان " تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة " مذكرة ماجستير جامعة الجزائر 2004

تناول الطالب في هذه المذكرة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، لكن ما تؤخذ على هذه الدراسة أنها تميزت بالعمومية ولم تتناول العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

صعوبات البحث

أهم الصعوبات التي وجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هو ضيق الوقت وتشعب الموضوع وضرورة البحث على مؤسسات صغيرة والمتوسطة تنشط فعليا خصوصا المؤسسات الصناعية ، والتي اغلبها تقع في مناطق صناعية بعيدة تتطلب التنقل. هذا بالإضافة إلى رفض بعض المؤسسات استقبالنا و الإجابة على الاستبيان بحجة عدم توفر وقت للإجابة عليه أو كثرة الاستبيانات الموجهة إليها من قبل الطلبة والباحثين .

تمهيد :

لقد شهد القرن الواحد والعشرين قفزات كبيرة في الاستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجيا مختلفة من أهمها تكنولوجيايات الحديثة للمعلومات والاتصال ،ومع تأثير العولمة وازدياد حدة المنافسة ودخول في اقتصاديات السوق ،أصبح لزاما على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مواجهة هذه التحديات بتبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

فالثورة الرقمية والمعلوماتية من حواسيب وشبكة للانترنت تمثل فرصة أمام هذه المؤسسات لتطوير طاقاتها الإنتاجية والإبداعية والاندماج في الاقتصاد الافتراضي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

سننتقل في هذا الفصل إلى ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استخدامها والعوامل المؤثرة على تبني هذه التكنولوجيا في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

المطلب الأول : الإطار لمفاهيمي

أولا : ماهية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

1/ تعريف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

من خلال القانون التوجيهي رقم 18/01 المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 الخاص بترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . أين أعطى تعريف للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث " المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مهما كان وضعها القانوني ، بأنها مؤسسة إنتاج السلع والخدمات تشغل من واحد إلى 250 شخص ، ولا يتجاوز رقم أعمالها ملياري دينار جزائري ، أو لا يتعدى إجمالي حصيلتها السنوية 500 مليون دج وهي تحترم معايير الاستقلالية " ¹.

يمكن توضيح هذا التعريف من خلال الجدول الأتي : الجدول رقم (1-1)

المصغرة	الصغيرة	المتوسطة	
اقل من 10	10-49	50-250	عدد العمال
20 مليون	200 مليون	200 مليون	رقم الأعمال
10 مليون	100 مليون	(100-500) مليون	الحصيلة السنوية

المصدر: الجريدة الرسمية، القانون التوجيهي لترقية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 2001 ، ص 6

2/ تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وأهميتها في الاقتصاد الوطني الجزائري .

إن للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أهمية كبرى في الاقتصاد الجزائري لمساهمتها في ² :

- الحد من البطالة : في سنة 2006 انخفض معدل البطالة إلى 12.6% أما سنة 2010 بنسبة 10%؛

¹ قدي عبد المجيد، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الاقتصادية، الملتقى الدولي "استراتيجيات تنظيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة يومي 18-19 افريل 2012 ، ص 5
² نفس المرجع السابق

الفصل الأول : الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- مساهمتها في الناتج الداخلي الخام كون الاقتصاد الجزائري يركز عليها بشكل خاص خارج قطاع المحروقات ؛

- مساهمتها في ترقية الصادرات من خلال غزو الأسواق وتوفير النقد الأجنبي وتخفيف العجز في ميزان

المدفوعات . كما أنها تحاول تغطية الجزء الأكبر من السوق المحلي بالمنتجات الاستهلاكية النهائية خاصة

الغذائية منها وهذا ما يؤدي تدريجيا إلى تحقيق الاكتفاء الذاتي .

الجدول رقم (1-2) : تطور المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر في الفترة من 2005 إلى 2010

2010	2009	2008	2007	2006	2005	طبيعة المؤسسة
606737	408155	392013	293946	269806	245842	خاصة
560	598	626	666	739	874	عامة
----	162085	126887	116347	106222	96072	تقليدية
607297	570838	519526	410959	376767	342788	المجموع

Source :établi a partir données du MPMEA 2005-2010

ثانيا : ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1/ تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعرف تكنولوجيا الإعلام والاتصال بأنها مزيج من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية، أي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتعامل مع شتى أنواع المعلومات، من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتوثيقها و تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة³.

و في تعريف آخر، " تكنولوجيا الاتصالات هي الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على

إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها"⁴

³ بن بركة عبد الوهاب ، بن التركي زينب ، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث – عدد 07. 2009.-
245 ص 2010

⁴ محمد يدر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية. مذكرة ماجستير غير منشورة جامعة البليدة

فتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي احد أهم سمات اقتصاد المعرفة أو ما يسمى بالاقتصاد الرقمي . فهي تضم كافة المعدات والبرمجيات والخدمات الإعلامية من شبكات اتصال (أجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية . أجهزة الحواسيب ..) وتبرز هذه التكنولوجيا من خلال ظاهرتين أساسيتين هما⁵:

- الجمع بين اللثة المكتوبة والمنطوقة و الصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات سلكية واللاسلكية . أرضية أو فضائية . ثم تخزين المعلومات واستعمالها .
- اعتماد الأسلوب الرقمي للقيام بكل هذه العمليات .

2/ استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يجد سعد عامر أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يقتصر على الحواسيب، البرمجيات، الهواتف الثابتة و النقالة في هذه المؤسسات في حين يبقى الانترنت و (الإنترنت و الإكسترنات)، والتجارة الإلكترونية، و التبادل الإلكتروني للبيانات من الاستخدامات ألهبذ تطبيقها مستقبلا في هذا النوع من المؤسسات.⁶

1/ الحاسوب : هو جهاز الكتروني يستقبل ويخزن البيانات ثم يعالجها بمجموعة من العمليات الحسائية والمنطقية وفقا لسلسة من التعليمات (البرامج) ، ثم يخرج النتائج على وحدات الإخراج .⁷

ب/ البرمجيات : تتكون برامج الحاسوب من فئتين رئيسيتين هما الأولى برامج النظام وتنقسم إلى برامج تطوير النظام (مترجمات ومفسرات للغات ..) وبرامج إدارة النظام (نظام التشغيل .اوركال 2000...) ، والثاني برامج تطبيقية تنقسم بدورها إلى برامج إدارة النظام (تخطيط موارد المشروع . التعلم الإلكتروني ..) ،برامج التطبيقات ذات الهدف (برامج معالجة نصوص برامج البريد الإلكتروني ..).⁸

ت/ الانترنت : أصبحت الانترنت سوقا الكترونية ، حيث تتنامى استخداماتها بشكل ملفت لنظر من قبل منشة الأعمال على اختلاف أنواعها ، فالعديد من الشركات تستخدم الانترنت لإغراض الاتصالات الالكترونية ونقل البيانات وبحوث التسويق وتكوين وجهات المخازن الالكترونية ، ومن ابرز أسباب استخدام الانترنت نذكر منها ،

⁵ ناصور عبد القادر : مداخلة بعنوان " التقنيات الحديثة للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة " الملتقى الدولي " تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية " ، يومي 17-18 افريل 2006 ، ص 4
⁶ سعيد عمر ، "تكنولوجيا المعلومات عائق ام حافز امام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . الملقى الدولي ،" متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . يومي 17-18 افريل 2006 ، جامعة جيجل ، ص 3
⁷ المؤسسة العامة لتدريب الفني والتطوير المنى، الاعلام الالى ، الادارة العامة لتطوير المناهج ، لمملكة العربية السعودية ص 9
⁸ محمد الصيرفي ، ادارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، الطبعة الأولى ، السنة 2009 ص 39-40

الفصل الأول : الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

العولة ، الميزة التنافسية ، احتواء الكلفة ، المبيعات والتسويق ، والاتصالات الالكترونية ، فلانترنت يسمح للمؤسسات على اختلاف أحجمها بمتابعة العملاء.⁹

ث/ البريد الالكتروني :

تمتلك مؤسسات كثيرة شبكات ضخمة للبريد الالكتروني تستخدم لأغراض الاتصالات الداخلية ، ولكنها لا تسمح لموظفيها بالدخول إلى الشبكة العالمية لأسباب تتعلق بالأمن ولتجنب إضاعة الوقت ولاعتبارات التكلفة ، ومع ذلك يعد البريد الالكتروني في حد ذاته قيمة تمكن المؤسسة من خلالها الاتصال بالعملاء الحاليين و المرتقبين .¹⁰

ج/ الانترنت¹¹ : تستخدم شبكة الانترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم وذلك بهدف اكتساب مزايا ومن أهمها :

-الاقتصاد في تكاليف الحوسبة ؛

- توفير الوقت والسرعة؛

- الاستقلالية والمرونة .

فالمؤسسات الصغيرة والتي يقل عدد عمالها عن 10 عمال لا تحتاج إلى الانترنت، فهي تقلل من استخدام الهواتف وأجهزة الفاكس وبالتالي تقلل من التكلفة وتعمل على تحسين التنسيق بين أفرع الشركة المختلفة نظر لمحدودية مواردها التمويلية .¹²

ح/ التجارة الالكترونية : هي استخدام الحاسوب لتقنين كل العمليات التي تقوم بها المؤسسة سواء داخل أو خارج المؤسسة من بيع و شراء داخل الشبكة المعلوماتية .¹³

⁹ سعد غالب ياسين، بشير العلق ، الاعمال الالكترونية ، دار المناهج لنشر عمان الاردن ، الطبعة الاولى السنة 2001، ص 27

¹⁰ يورك برس ، الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات ، سلسلة الادارة العملية، مكتبة لبنان ناشرون، الطبعة الاولى، السنة 2002 ، ص 50

¹¹ سعد غالب ياسين، بشير العلق ، الاعمال الالكترونية مرجع سابق ص 57

¹² خضر مصباح الطيبي، ادارة تكنولوجيا المعلومات ،الدار الحامد لنشر والتوزيع ، عمان الطبعة الاولى 2012 ، ص 43

¹³ نبيل محمد مرسى ،التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية السنة 2005 ، ص 332

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودوافع إدخالها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أولاً : تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن الثورة الرقمية والمعلوماتية وتزايد حدة المنافسة فرضت على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل تطوير طاقتها الإنتاجية والإبداعية والاندماج في الاقتصاد الافتراضي العالمي ، إلا ان هذا التبني يجب أن يتماشى مع خصوصيات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . فعملية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمر بثلاث مراحل أساسية وهي¹⁴ :

1/ المرحلة الأولى : يتم تحليل متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخدمات ومنتجات هذه التكنولوجيا ومدى الاستعداد التنظيمي لذلك ، وفي هذه المرحلة يأخذ قرار التبني .

2/ المرحلة الثانية : وهي مرحلة التبني والتنفيذ ، حيث يتم توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجهزة الحواسيب والبرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة ، وتتأثر عملية التبني في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على غرار المؤسسات الكبيرة بعدة عوامل صنفها الباحثون إلى عوامل داخلية تتمثل في مدى توفر الموارد ومهارات الموظفين والخصائص التنظيمية في المؤسسة ، وعوامل خارجية مثل الزبائن/العملاء ، والبيئة التنافسية والتدعيمات الحكومة وتنظيمها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والهيئات الاستشارية . كل هذه العوامل تؤثر على مدى نجاح قرار التبني في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومدى الاستفادة من هذه التكنولوجيا .

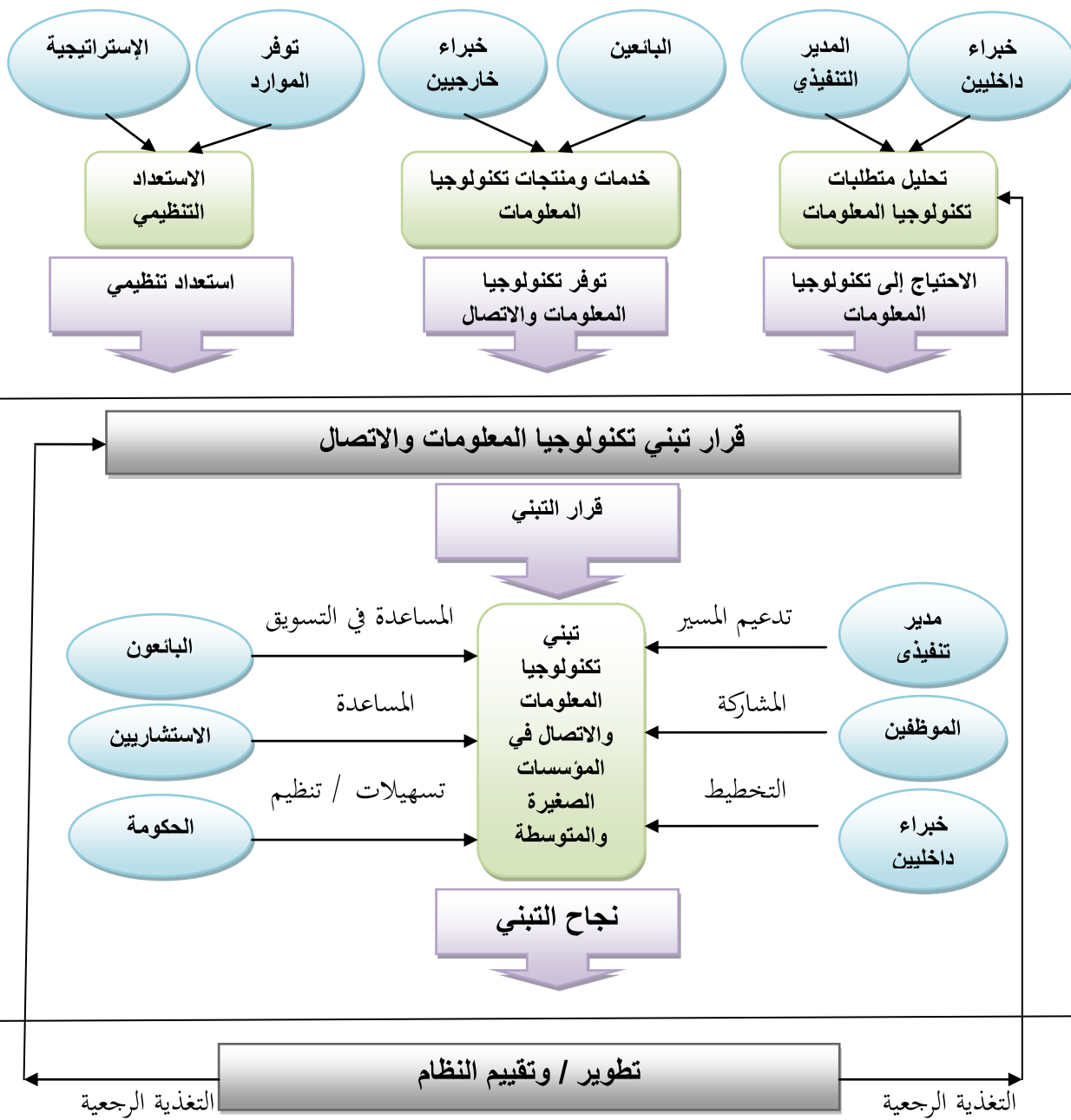
رغم أن معظم الباحثين يقيمون تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة باستخدام المؤشرات المباشرة مثل التكلفة (الموارد) والمنفعة وتحسين الإنتاجية وغيرها ، إلا انه من الصعب الاعتماد على هذه المؤشرات دون مراعاة رضا وارتياح المستخدمين لهذه التكنولوجيا، سواء المسيرين والموظفين والعملاء ومن له صلة بالمؤسسة¹⁵ .

3/ المرحلة الثالثة : وهي مرحلة ما بعد التبني يتم تقييم نظام التبني فيها وتطويره والقيام بالتغذية الرجعية

¹⁴Morteza Ghobakhloo Strategies for Successful Information Technology Adoption in Small and Medium-sized Enterprises . Information 2012. P 56 . www.mdpi.com/journal/information 22-03-2013

¹⁵ Aykut Hamit . Information Technology Satisfaction of Small and Medium Sized Enterprises in Turkey .International. Bulletin of Business Administration 9 ،2010 ، p 210

يمكن توضيح مراحل تبني في الشكل الآتي : الشكل رقم (1-1)



source : Morteza Ghobakhloo Strategies for Successful Information Technology Adoption in

Small and Medium-sized Enterprises. www.mdpi.com/journal/information 22-03-2013

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

ونشير في هذا المبحث إلى مختلف الدراسات الوطنية والدولية حول مدى الاستخدام والعوامل المؤثرة على

تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

المطلب الأول : استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

في دراسة قام بها (riccardo lucchette 2001) في ايطاليا في محافظة - انكونا - حيث كانت إشكالية الدراسة . ما هو العامل الرئيسي الذي يدفع بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ ، حيث تم التوصل إلى انه ولا مؤسسة من العينة قامت بشراء جهاز الحاسب في سنة 1990 ، وفي سنة 2000 جميع المؤسسات تملك على الأقل جهاز حاسب . وان 20% منه لم تقوم بالشراء إلا بعد سنة 1996 . وفي نهاية 1999 كانت 64% من المؤسسات موصولة بالانترنت و 95 % تملك بريد الالكتروني . ويرجع ذلك لتكلفة المتواضعة للمودم ، حيث تم الاستنتاج ان استخدام هذه التكنولوجيا يتاثر بدرجة التعليم لدى الموظفين وكذلك بحجم المؤسسة ومواردها المالية بدرجة الأولى والاستخدام العام والمتزايد لهذه التكنولوجيا .¹⁶

في دراسة أجراها (catherine gauhier 2006) في ابيتيبي -فرنسا . كانت إشكالية البحث " ما هي العوامل التي تؤثر على مستوى تبني الأعمال الالكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ابيتيبي ؟ " .

وجد أن 87.6% يستخدمون الحاسوب في أعمالهم . و 8.8% ينون شراءه العام القادم . وان 88.9% ممن لديهم الحاسوب متصلين بشبكة الانترنت . و 94.3% منهم لديهم بريد الالكتروني . أم من حيث التواجد على الانترنت 29.2% لديهم موقع الالكتروني ، حيث تم استنتاج بان هناك ثلاثة عوامل رئيسية تؤثر على استخدام الأعمال الالكترونية في المؤسسات وهي العوامل التنظيمية ، التكنولوجيا ، البيئية .¹⁷

في دراسة قام بها (رافي اشرفي 2008) في سلطنة عمان - مسقط - كانت إشكالية الدراسة ما مدى استخدام وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في عمان ؟ .

تم التوصل إلى أن استخدام الحواسيب بنسبة 100% في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي شملها الاستطلاع . واستخدمت البرمجيات التجارية الإنتاجية مثل Excel و PowerPoint بنسبة 82% من

¹⁶ Riccardo lucchette Factors affecting the adoption of ICTs among SMEs: evidence from an Italian survey . UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ANCONA DIPARTIMENTO DI ECONOMIA October 2001، p145.

¹⁷ CATHERINE GAUTHIERFACTEURS . INFLUENÇANT LE NIVEAU DE MATURITÉ EN AFFAIRES ÉLECTRONIQUES DES PME DE L' ABITIBI- TÉMISCAMINGUE MÉMOIRE . MÉMOIRE sinon manifeste UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN ABITIBI- TÉMISCAMINGUE JANVIER 2006 ، p85.

المؤسسات ، و حوالي 67٪ من المؤسسات تستخدم برامج المؤسسة مثل CRM ، وإدارة المخزون، التجارة الالكترونية، وحوالي 86٪ من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة شملهم الاستطلاع يستخدمون الإنترنت ولكن 27٪ فقط لديها موقع على شبكة الانترنت فقط 2٪ لديهم موقع تجاري.

تظهر نتائج الدراسة أنه ليس هناك سوى عدد قليل من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عمان لديها دراية بفوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والقوى الدافعة الرئيسية للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو تقديم أفضل وأسرع خدمة للعملاء والبقاء في صدارة المنافسة ، وقد انعكس استخدام التكنولوجيا ايجابيا على اداء المؤسسات المدروسة ، و الغالبية العظمى من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تستعين بمصادر خارجية لمعظم أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، حيث أن انعدام القدرات الداخلية، وارتفاع تكلفة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ونقص المعلومات حول الحلول المناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يعد من الحواجز الرئيسية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات¹⁸

وفي دراسة قام بها (Ghana .Faisal Iddris 2012)¹⁹ بطرح إشكالية " ما هي العوامل المؤثرة على تبني التجارة الالكترونية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في غانا ؟ . تم التوصل إلى النتائج التالية : أن 48% من المؤسسات يستخدمون البريد الالكتروني كوسيلة للاتصال ، 8 % يستخدمون التواصل الفوري مثل السكايب ، و 7% لتواصل مع العملاء عن طريق ياهو MSN messenger ، واستخدام فيديو كفرنس ، وبعض المديرين يستخدمون مؤتمرات الفيديو من غير التفاعل مع العملاء والموردين وهناك بعض المديرين يجهلون تماما هذه الميزة .

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودوافع إدخالها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

أولا : العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

قسم مختلف الباحثون العوامل التي تؤثر على تكنولوجيا المعلومات والاتصال . إلى عوامل داخلية

¹⁸ Rafi Ashrafi and Muhammed Murtaza Use and Impact of ICT on SMEs in Oman p 5

www.ejise.com/issue/download.html?idArticle 2008

¹⁹Faisal Iddris .Adoption of E-Commerce Solutions in Small and Medium-Sized Enterprises in Ghana European Journal of Business and Management Vol 4, No.10, 2012 .p 253. www.iiste.org

الفصل الأول : الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

(حجم المؤسسة والموارد والبنية التحتية) وعوامل خارجية (العملاء والمنافسين والحكومة) حيث يمكن شرحها بنتائج دراسات سابقة في الجدول الآتي :

الجدول رقم (1-3) : العوامل المؤثرة على تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

العوامل الداخلية		
المرجع	نتائج الدراسات السابقة	العوامل المؤثرة
<p>2009 -شوقي شادلي</p> <p>Irefin 2012</p> <p>Rahab 2012</p>	<p>- كلما زاد حجم المؤسسة زاد نسبة تبني المؤسسات لهذه التكنولوجيا إي تتناسب تكن ولوجيا المعلومات والاتصال طردا مع حجم المؤسسات .</p> <p>- هناك علاقة سلبية بين حجم المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال .</p> <p>- حجم المؤسسات يعتبر من العوامل التنظيمية التي تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.</p>	الحجم
<p>Fink 1998</p> <p>Harindramath2008</p> <p>Nguyen 2009</p>	<p>-ارتفاع التكاليف تؤثر على نسبة استخدام الانترنت وموقع الويب .</p> <p>-انخفاض تكاليف البنية التحتية كالحواسيب والبرمجيات لا يؤثر على تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .</p> <p>-تكاليف البرمجيات والأجهزة والتراخيص هي تكاليف مباشرة فتجدر الإشارة إلى مراعاة التكاليف الغير مباشرة مثل تكلفة إدارة الوقت . والصيانة والتطوير . في عملية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال .</p>	التكلفة
<p>Rahab 2012</p> <p>Harindramath2008</p> <p>Aykut huit 2012</p>	<p>-إن درجة الإبداع لدى القائد ودرجة المعرفة لديه تؤثر على تبني هذه التكنولوجيا</p> <p>- المسير له موقف ايجابي من تكنولوجيا المعلومات والاتصال . إلا انه يستخدمها بطريقة دفاعية أو كرد فعل وليس للإغراض الإستراتيجية .</p> <p>-ارتياح المالك لهذه التكنولوجيا يعزز من الاستعمال الجيد</p>	المالك / المسير و الموظفين

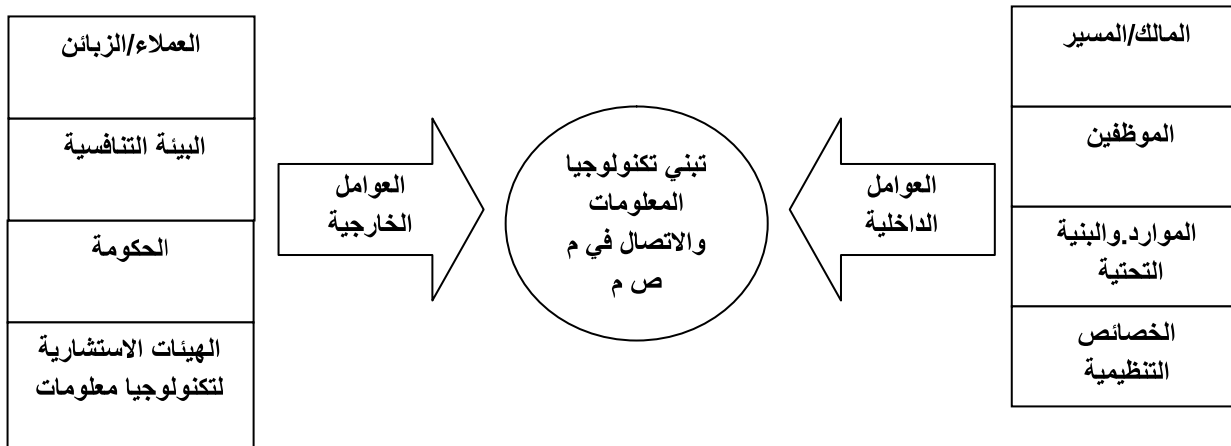
الفصل الأول : الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المراجع		
G. Harindranath 2012	–لعدم وجود خبراء داخلين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، فان مشورة الخبراء الاستشاريين الخارجيين تؤثر على قرار الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال .	الاستشاريين الخارجيين
Rafi Ashrafi and Muhammed Murtaza 2012	–إن معظم المؤسسات تستعين بمصادر خارجية لأنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال . إما من ناحية التركيب والصيانة . أو من ناحية الاستشارة .	

المصدر : من إعداد الطالب

ركزت معظم الدراسات بناء على مراجعة ا لدراسات السابقة ، على العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بحيث قسمت إلى قسمين رئيسيين : القسم الأول يضم العوامل الداخلية والمتمثلة في عوامل تنظيمية كالحجم وثقافة والهيكـل التنظيمي ، إضافة إلى الموارد وارتياح المالك أو المسير ومستواها التعليمي ومهارة الموظفين وخبرتهم .وعوامل خارجية وتتمثل في الحكومة والبيئية التنافسية والعملاء والبائعين . حيث يمكن توضيح هذا في الشكل الأتي :

الشكل رقم (1-2) العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة



source : Morteza Ghobakhloo **Information Technology Adoption in Small and Medium-sized Enterprises; An Appraisal of Two Decades Literature** Interdisciplinary Journal of Research in Business .July 2011 p80

ثانيا : دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واهم مجالات الاستخدام

توجد العديد من الأسباب التي تدفع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر منها²⁰ :

- رغبة أصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التعريف بأعمالهم ومنتجاتهم والخدمات التي يقدمونها للعديد من الزبائن والشركاء والمساهمين ؛
- تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة ؛
- نشر المعلومات في الوقت المناسب ، لأن بعض المعومات يتطلب نشرها في وقت محدد وأي تأخير في أجال نشرها يفقد المعلومة أهميتها ؛
- جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على صق بالانترنت .

وحسب (AYKUT HAMIT 2012) إن أهم مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ظل مقتصر على المجالات التقليدية وهي المحاسبة والمالية ، إلا انه في الآونة الأخيرة توجه استخدامها تدريجيا نحو مجالات أخرى مثل المبيعات والتسويق وصنع القرار .²¹

خلاصة الفصل

من خلال المبحث المتعلق بالجانب النظري والمبحث الثاني المتعلق بالدارسا ت السابقة نلاحظ أن هناك توافق بينهما من حيث استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تمثلت بصفة عامة في الحواسيب والبرمجيات والانترنت والانترانت والهريد الالكتروني والفاكس حيث تختلف من مؤسسة للأخرى ومن بلد للأخر حسب العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال من سياسات الدول والقوانين فيها والبنية التحتية . فبعض العوامل في مؤسسات تعتبر حافز وفي بعضها الآخر تعتبر عائق وحاجز أمام تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وعموما نجد أن هناك عوامل داخلية متمثلة في المالك/المسير . والموارد والموظفين ، وعوامل خارجية مثل البيئة التنافسية العملاء والموردين والحكومة .

²⁰ بقة شريف ،صحروي ايمان ، مداخلة بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل للاداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة باتنة 2008-2009 ، ص 5.

²¹Aykut Hamit . op.cit.p 210 p210

تمهيد

لقد مكنت الدراسات الميدانية والبحوث المقارنة حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من الخروج بانطباع مفاده إن المؤسسات الجزائرية تغيرت وأنها استفادت من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم والإنتاج والترويج ، غير أن هذا التغير حدث بدرجات متفاوتة ولم يمس كامل النسيج الاقتصادي خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، التي تمتلك تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي من أبرزها الحاسوب والشبكات . ولكن دون توفر ما يكملها خاصة من جانب الإطارات ذاوي الكفاءة التي تحسن استعمالها ، أو من جانب نقص البرامج الحديثة .

فسنعقب في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية ورقلة ، وذلك للإجابة على إشكالية الدراسة . في مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإبراز أهم العوامل المؤثرة في ذلك ؟ .

المبحث الأول : الاستبيان

يشمل هذا المبحث وصفا للأدوات المستخدمة في جمع البيانات ، والهدف من الدراسة ، بالإضافة إلى ما تم من استخدام لأساليب إحصائية لمعالجة البيانات .

المطلب الأول : أدوات الدراسة (الاستبيان)

إن الدراسة الإحصائية هي وصف للوسيلة التي يتم بها جمع المعلومات من العينة المدروسة ، وتكون هذه العينة عادة جزء صغير من المجموعات ال كلية الخاضعة للدراسة ويمكن إجراؤها بطرق كثيرة منها ما يكون عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو شخصيا ، وبالرغم من ذلك تتميز كافة الدراسات الإحصائية ببعض الخصائص المشتركة.¹

صمم استبيان لجمع البيانات اللازمة لفحص فرضيات الدراسة الحالية وفق الخطوات التالية :

- تحديد الغرض من الاستبيان

- أسئلة الاستبيان : حيث حلل كل مجال من مجالات الدراسة (عناصر المشكلة ، موضوع الدراسة) وصيغ على شكل عدد من الأسئلة حددت بـ 22 سؤال رئيسيا والتي اغلبها تدور حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتداولة في المؤسسات وبالأخص الانترنت ومواقع الويب .

- و لتأكد من أن الأسئلة في الاستبيان تقيس ما وضعت من اجله ، فقد تم عرضها على محكمين وطلب إليهم دراسة الاستبيان وتحكيم أسئلتها ما إذا كان قياس الإبعاد يحقق الغرض ، وتقدير مدى شمولية كل سؤال للبعد الذي ينتمي إليه ، حيث تم الموافقة على 22 سؤال تم تجميعها في ثلاثة أقسام ، حيث خصص القسم الأول . إلى أسئلة عامة حول المؤسسة كعدد العمال في المؤسسة بالإضافة إلى قطاع النشاط الثلاثة ، الزراعة ، الصناعة ، والخدمات .

أما القسم الثاني من الاستبيان يهدف إلى قياس مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من هاتف ثابت وفاكس والهاتف النقال ، والبريد الإلكتروني والحواسيب والشبكة الداخلية والبرمجيات ومواقع الويب وهي عبارة عن

¹فريتز شورن ، ماهي الدراسة الإحصائية ، 2004 ، ص 9

أسئلة بسيطة مغلقة وأخرى مفتوحة فهي تهدف إلى معرفة مختلف الاستخدامات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتمثلت في 9 أسئلة من الاستبيان .

والقسم الثالث من الاستبيان والذي يهدف إلى معرفة العوامل المؤثرة على تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فخصص له 11 سؤال في الاستبيان وهو القسم الأكبر بر لما له أهمية في موضوع الدراسة إذ تمس هذه الأسئلة مؤشرات داخلية في عملية التبني منها :

- التكلفة (الموارد)

- البنية التحتية (الحواسيب شبكة الانترنت ..)

- المستوى التعليمي للمسير /المالك

- مهارة الموظفين وخبرتهم

ومؤشرات خارجية مثل :

- العملاء والزبائن

- البيئة التنافسية

- التدعيمات الحكومية والخوافز

- الهيئات الاستشارية

إجراءات جمع البيانات

لقد عمد الطالب إلى توزيع الاستبيانات بتنقل مباشرة إلى المؤسسات وجمعها بنفسه ، مع التأكد التام للأفراد وحدة المعاينة بان إجاباتهم ستحظى بالسرية التامة ، ولن تستخدم إلى لأغراض البحث العلمي .

هدف الدراسة

المهدف من الدراسة هو قياس مدى استخدام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من حواسيب وبرمجيات وبريد الكتروني ومواقع الويب هذا من جهة ، ومن جهة أخرى العوامل التي تحول وتؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بناء على دراسات سابقة بقياس التكلفة والمستوى العلمي ومهارات الموظفين وتدريبهم والتدعيمات الحكومية وضغوطات العملاء وغيرها.

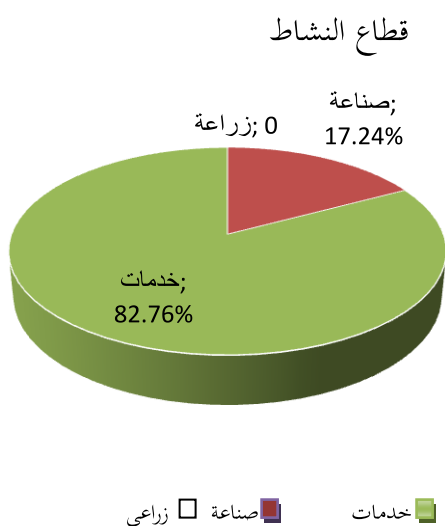
المطلب الثاني : العينة محل الدراسة

أولا : من حيث قطاع النشاط

تم توزيع الاستبيان على عينة تتكون من 30 مؤسسة صغيرة ومتوسطة في ولاية ورقلة (تقرت ، حاسي مسعود ، ورقلة) . حيث بلغ عدد المؤسسات التي أجابت على الاستبيان 29 مؤسسة ، أغلبها ينشط ضمن قطاع الخدمات والتي بلغت نسبتها 82.76 % . بينما تمثل المؤسسات المنتمية إلى قطاع الصناعة التحويلية ما نسبته 17.24 % . أما القطاع الزراعي سجل نسبة 0 % . لغياب تواجد تعاونيات فيلاحيه خاصة . أو إدارات لهذه المؤسسات الفلاحيه .

الشكل رقم (2.2) توزيع المؤسسات حسب

الجدول رقم (1.2) توزيع المؤسسات حسب



قطاع النشاط

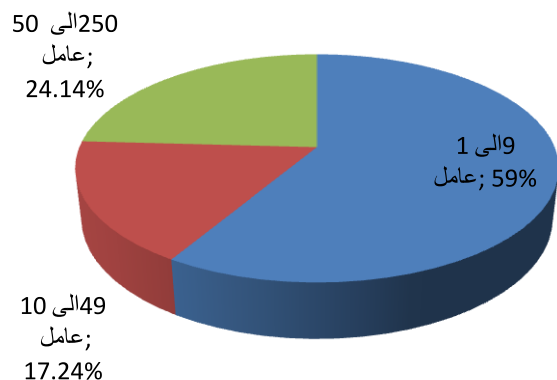
القطاع	التكرار	النسبة المئوية
الخدمات	24	82.76%
الصناعة التحويلية	5	17.24%
الزراعي	0	0%
المجموع	29	100%

ثانيا : من حيث حجم المؤسسات

برجوع إلى الاستبيان في السؤال الثاني لعدد العمال في المؤسسة . والذي بدوره يقسم المؤسسات إلى مؤسسات مصغرة وصغيرة ومتوسطة حسب عامل عدد العمال في القانون الجزائري ، نجد أن أغلب المؤسسات المستجوبة ، هي مؤسسات تشغل اقل من 10 عمال إي مؤسسات مصغرة بنسبة 59 % ، في حين أن نسبة 17.24 % من المؤسسات المستجوبة ، توظف عدد العمال ما بين 10 عامل إلى 49 عامل وهي المؤسسات الصغيرة ، وفي الأخير المؤسسات المتوسطة والتي تشغل ما بين 50 إلى 250 عامل قدرة نسبتها ب 24.14 % . فنلاحظ أن المؤسسات المصغرة هي التي تأخذ أكبر نسبة .

حيث يمكن توضيح هذه النسب في الجدول والشكل الآتي :

الشكل رقم (3.2) توزيع المؤسسات المستجوبة حسب حجم المؤسسة



■ مصغرة ■ صغيرة ■ متوسطة

الجدول رقم (2.2) توزيع المؤسسات المستجوبة حسب حجم المؤسسة

النسبة المئوية لتكرار %	التكرار	حجم المؤسسة
59%	17	اقل من 10 عمال (مصغرة)
17.24%	5	من 10 إلى 49 عامل (صغيرة)
24.14%	7	من 50 إلى 250 عامل (متوسطة)
100%	29	المجموع

المبحث الثاني : معالجة وتحليل النتائج

سنحاول في هذا المبحث معرفة أهم استخدامات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال . وكثافة هذه التكنولوجيا . والعوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

المطلب الأول : عرض النتائج

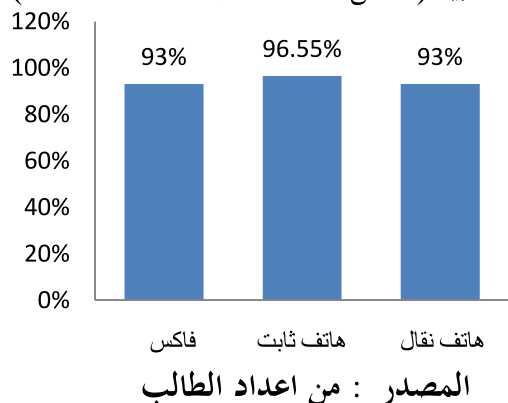
أولا : مستوى كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

1 تكنولوجيا الاتصال والأدوات المكتبية

قمنا في دراستنا بدراسة ثلاثة أجهزة للاتصال والمتمثلة في الفاكس ، والخط الهاتفي الثابت والهاتف النقال ، فلتضح لنا جليا أن معظم المؤسسات تستخدم هذه الأجهزة ، ولكن بنسب مرتفعة حيث بلغت نسبة استخدام الفاكس في هذه المؤسسات ب 93 % ، والهاتف الثابت بنسبة 96.55 % ، أما الهاتف النقال فقدرته نسبته ب 93 % . فنلاحظ أن نسبة استخدام الهاتف الثابت هي نسبة الكبيرة من بين النسب لما له أهمية في الاتصال .

الشكل رقم (4.2) نسبة استخدام الأجهزة

المكتبية (فاكس ، هاتف ثابت ، هاتف نقال)



الجدول رقم (3.2) نسبة استخدام الأجهزة

المكتبية (فاكس ، هاتف ثابت ، هاتف نقال)

	نعم	النسبة %	لا	النسبة %
الفاكس	27	%93	2	%7
هاتف ثابت	28	%96.55	1	%3.55
هاتف نقال	27	%93	2	7%

المصدر : من اعداد الطالب

2 الحاسوب

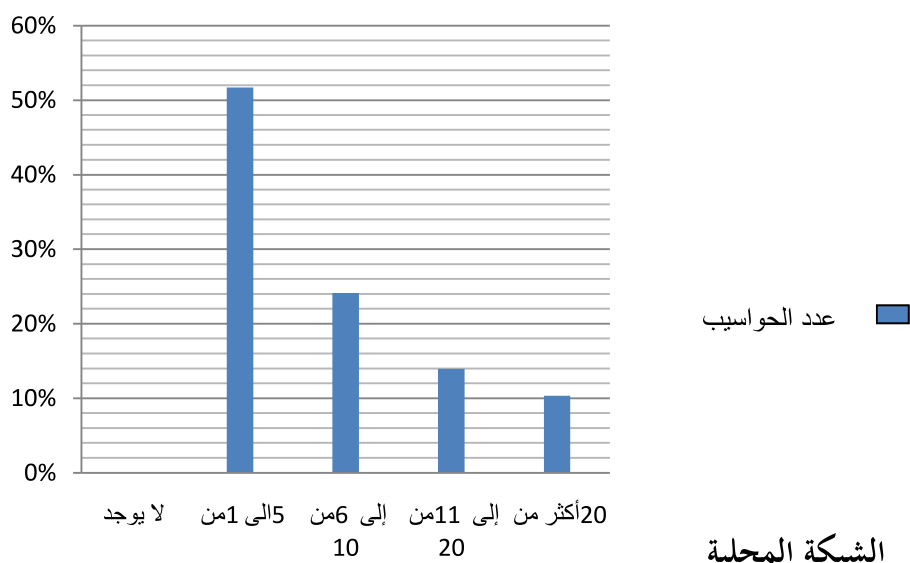
قمنا في الاستبيان بتقسيم مدى توفر الحواسيب في المؤسسات إلى خمس فئات ، وجد على أن أغلبية المؤسسات تملك حواسيب من (1 إلى 5 حواسيب) بنسبة 51.72 % ، ثم تليها المؤسسات التي تملك حواسيب من (6 إلى 10 حواسيب) بنسبة 24.14 % ، و المؤسسات التي تملك عدد أجهزة الحواسيب من (11 إلى 20) كانت نسبتها 13.79 % ، وأخيرا المؤسسات التي تملك عدد أكبر من أجهزة الحواسيب يفوق 20 حاسوب حظية بنسبة صغيرة تقدر بـ 10.34 % . فعين جميع المؤسسات من العينة المدروسة تم تلك على الأقل جهاز حاسوب وهذا مؤشر ايجابي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المستجوبة .

الجدول رقم (4.2) كثافة استخدام الحواسيب

عدد الحواسيب	التكرار	النسبة %
لا يوجد	0	%0
من 1 إلى 5	15	%51.72
من 6 إلى 10	7	%24.14
من 11 إلى 20	4	%13.79
أكثر من 20	3	%10.34

المصدر : من إعداد الطالب

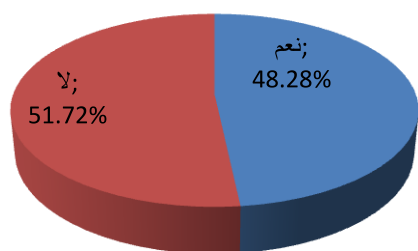
الشكل رقم (5.2) : يبين كثافة استخدام الحواسيب في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستجوبة



2 الشبكة المحلية

إن حوالي نصف المؤسسات المستجوبة تقريبا تملك شبكة داخلية . وتقدر نسبتها بـ 48.28 % بينما الباقي والمقدر عددهم بـ 51.72 % صرحوا بعدم استخدامهم لشبكة الداخلية ، وهذا دلالة على عدم فهم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستجوبة للأهمية هذه الشبكة هذام ن جهة ، ومن جهة أخرى أن نصف المؤسسات المصغرة لها شبكة داخلية تقدر بـ 50 % ، في حين المؤسسات الصغيرة كانت نسبة امتلاكها لشبكة الداخلية كبيرة قدرة بـ 80 % وهي نسبة ايجابية نوعا ما . أم المؤسسات المتوسطة قدرة نسبتها بـ 42.85 % وهي نسبة ضعيفة جدا .

الشكل رقم (6.2) استخدام الشبكة المحلية



المصدر : من إعداد الطالب

الجدول رقم (5.2) استخدام الشبكة المحلية

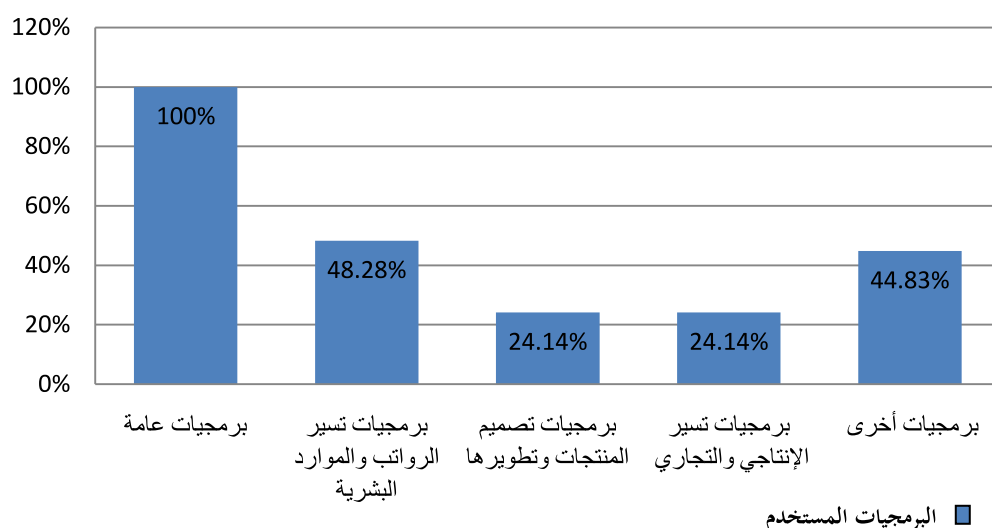
النسبة %	تكرار	شبكة محلية
48.28%	14	نعم
51.72%	15	لا
100%	29	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

3 البرمجيات

قسمنا في الاستبيان البرمجيات المستعملة إلى خمس فئات ، فوجد أن جميع المؤسسات المستجوبة تستخدم البرمجيات العام مثل MS EXCEL.WORD بنسبة 100 % ، ثم تليها برمجيات تسير الرواتب والأجور بنسبة 48.28 % ، في حين أن 44.83 % من المؤسسات تستعمل برمجيات أخرى خاصة بمجال نشاطها ، أما برمجيات تسير الإنتاج والتجاري وبرمجيات تصميم المنتجات وتطويرها كانت لهما نفس النسبة وقدرة ب 24.14 % .

الشكل رقم (7.2) استخدام البرمجيات في المؤسسات المستجوبة



المصدر : من إعداد الطالب

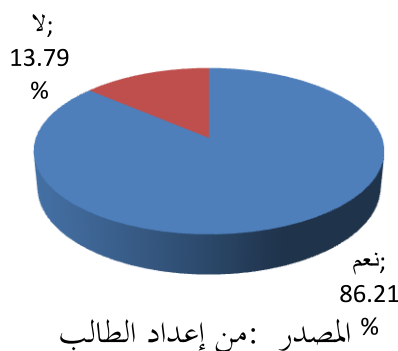
4 الانترنت

1.5 الاشتراك بالانترنت

من خلال تحليل الاستبيان نلاحظ أن 86.21% من المؤسسات المستجوبة لديها اشتراك بالانترنت وهي نسبة في تحسن مقارنة بدراسات سابقة ، في حين 13.79% ليس لديها اشتراك بالانترنت لأسباب قد تتعلق بالتكلفة أو بالاستعمال الخارجي للانترنت (فضاء انترنت) حيث صرحت المؤسسات عن سبب عدم اشتراكها بالانترنت، أن 25% منها يرجع السبب لتكلفة المرتفعة و 75% صرحوا بأنهم يستعملون

الانترنت خارج المؤسسة ، وذلك إلا للضرورة وفي أعمال استثنائية لا تحتاج لمؤسسة فيها إلا الاشتراك بالانترنت .

الشكل رقم (8.2) الاشتراك بالانترنت



الجدول رقم (6.2) الاشتراك بالانترنت

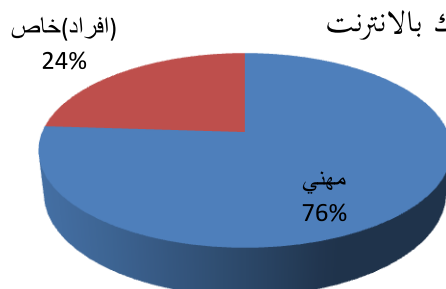
الاشترك	التكرار	النسبة %
نعم	25	86.21
لا	4	13.79
المجموع	29	100

المصدر : من إعداد الطالب

2.5 نوع الاشتراك بالانترنت

رغم إن الاشتراك المهني مكلف جدا إلا انه في دراستنا وجدنا أن 76% من المؤسسات المستجوبة لديها اشتراك مهني . في حين الباقي والمقدر بـ 24% لديهم الاشتراك الخاص بالأفراد أو الاشتراك العادي وهذا راجع لتكلفة المرتفعة للاشتراك المهني .

الشكل رقم (9.2) نوع الاشتراك بالانترنت

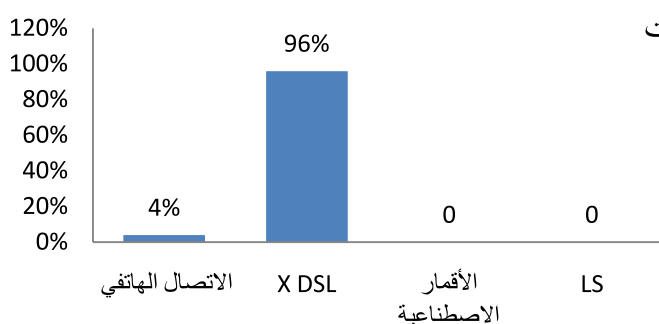


المصدر : من إعداد الطالب

3.5 التكنولوجيات المستخدمة للاتصال بالانترنت

قسمنا في الاستبيان الطرق المستخدمة للاتصال بالانترنت إلى أربعة فئات ، وهي المتوفرة حاليا في الجزائر . فوجد أن الاتصال عن طريق الخط المشترك الرقمي (العالي السرعة) ADSL استحوذ على النسبة الكبرى بنسبة 96% ثم تليها الاشتراك عن طريق شريحة الاتصالات (موبليس . جيزي . نجمة) بنسبة 4%

. في حين لم يجهل أي اشتراك عن طريق الاتصال بالخط المتخصص LS والاتصال عن طريق الأقمار الصناعية ، ويرجع سبب أن معظم المؤسسات لديها اشتراك بالخط المشترك الرقمي ADSL .



الشكل رقم (10.2) نوع الاتصال بالانترنت

المصدر : من إعداد الطالب

3.5 مستخدمي الانترنت داخل المؤسسة

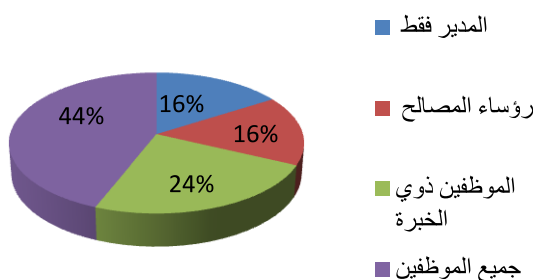
من خلال المؤسسات المستجوبة تبين لنا أن الانترنت متاح لجميع الموظفين بنسبة 44% . بينما بعض المؤسسات تتيح استعمال الانترنت إلا للموظفين ذوي الخبرة وهذا بنسبة 28% . أما المؤسسات التي يقتصر استعمال الانترنت إلا للمدير فقط ، لها نفس النسبة مع المؤسسات التي تتيح استعمال الانترنت إلى رؤساء المصالح وهذا بنسبة 16% .

الشكل رقم (11.2) مستخدمي الانترنت

الجدول رقم (7.2) مستخدمي الانترنت

داخل المؤسسة

داخل المؤسسة



المصدر : من إعداد الطالب

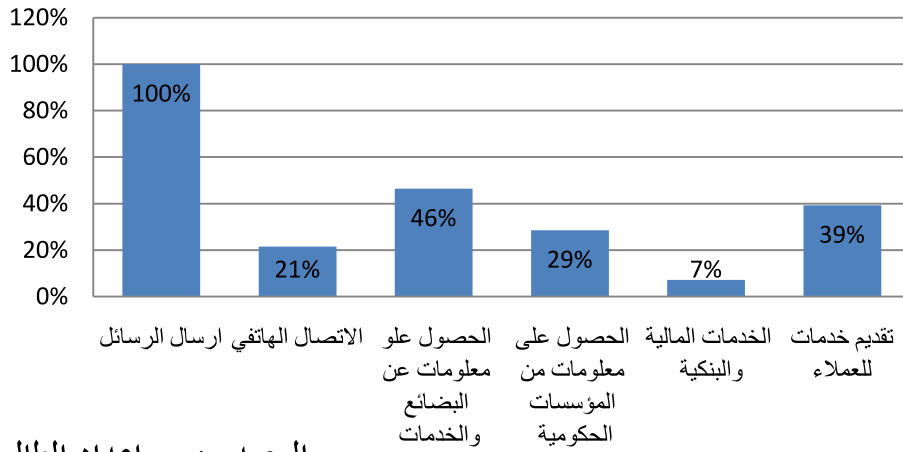
النسبة %	التكرار	
16	4	المدير فقط
16	4	رؤساء المصالح
24	6	الموظفين ذوي الخبرة
44	11	جميع الموظفين
100	25	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

4 خدمات الانترنت في المؤسسة

قدمنا للمؤسسات المستجوبة ستة خيارات عن الأنشطة التي تستخدم من اجلها الانترنت ، فوجدنا العمال يستخدمون الانترنت لإرسال واستلام الرسائل الالكترونية بنسبة 100% ، ثم تليها الحصول على معلومات عن البضائع والخدمات بنسبة 46% ، أما نسبة تقديم الخدمات للعملاء قدرت 39% ، في حين الحصول على معلومات من المؤسسات الحكومية قدرة بـ 29% ، أما الاتصال الهاتفي مثل السكايب فنسبته 21% . حيث صرح بعض المؤسسات بالخدمات المالية والبنكية وهذا بنسبة 7% .

الشكل رقم (12.2) خدمات الانترنت المتوفرة في المؤسسات المستجوبة



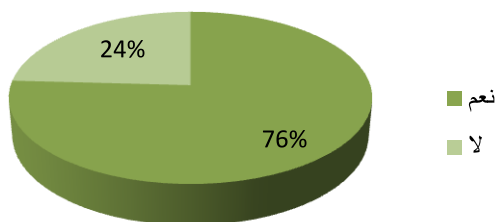
المصدر : من إعداد الطالب

5 البريد والموقع الالكتروني

1.5. استخدام البريد الالكتروني

فيما يخص البريد الالكتروني لقد قمنا بطرح سؤال في الاستبيان يبين مدى امتلاك المؤسسة للبريد الالكتروني في حد ذاتها ، فقد وجد أن 75.86% من المؤسسات تملك بريد الكتروني . وان 24.14% من المؤسسات لا تملك بريد الكتروني وهي نسبة كبيرة إلا أنها في تحسن مقارنة بدراسات السابقة ، وهذا يعني أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستجوبة مازالت لم تدرك أهمية البريد الالكتروني .

الشكل رقم (13.2) امتلاك البريد الالكتروني



المصدر : من إعداد الطالب

الجدول رقم (8.2) امتلاك البريد الالكتروني

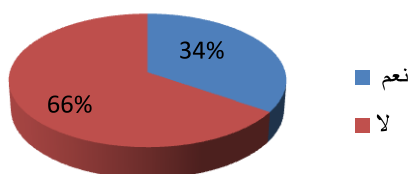
البريد الالكتروني	التكرار	النسبة %
نعم	22	75.86
لا	7	24.14
المجموع	29	100

المصدر : من إعداد الطالب

5.2 استخدام الموقع الالكتروني

وجدنا في دراستنا أن 34% من المؤسسات المستجوبة تملك الموقع الالكتروني وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بمثيلتها من المؤسسات الأوربية ، في حين أن الباقي والمقدر بنسبة 66% من المؤسسات لا تملك موقع الالكتروني ، ويمكن إرجاع ذلك لتكلفة التنصيب أو عدم اهتمام وإدراك للأهمية المواقع الالكترونية .

الشكل رقم (14.2) امتلاك الموقع الالكتروني



المصدر : من إعداد الطالب

الجدول رقم (9.2) امتلاك الموقع الالكتروني

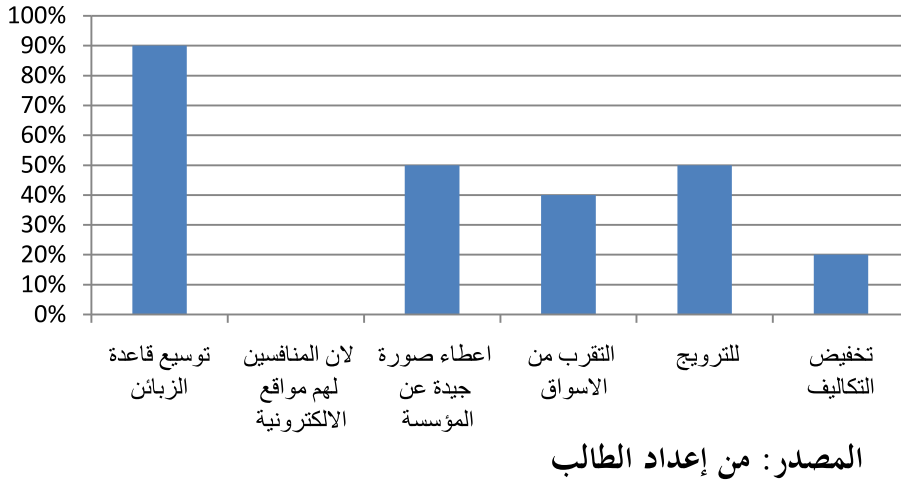
الموقع الالكتروني	التكرار	النسبة %
نعم	10	34
لا	19	66
المجموع	27	100

المصدر : من إعداد الطالب

3.5 أسباب ودواعي تنصيب المواقع الالكترونية

إن حل المؤسسات المستجوبة أجابت بان من أسباب تنصيبها للموقع الالكتروني هو توسيع قاعدة الزبائن بنسبة 90% . ثم تليها إعطاء صورة جيدة عن المؤسسة ، وللترويج بنسبة متساوية تقدر 50% . في حين لتقرب من الأسواق بنسبة 40% . ولم يسجل أي نسبة ، في حال أن المؤسسات نصبت الموقع الالكتروني لان المنافسين لهم مواقع الالكترونية .

الشكل رقم (15.2) أسباب تنصيب الموقع الالكتروني



ثاني : العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال

للقوف على العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال تم حساب كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات المستجوبة من خلال الطريقة التي اتبعها Régis MEISSONIER في حساب الكثافة ، وتم إسقاطها على بحثنا فتحصلنا على المعادلة التالية :²

$$\left(\frac{\text{معدل الموقع الالكتروني} + \text{معدل الانترنت} + \text{الأدوات و المعدات}}{3} \right) = \text{كثافة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال}$$

في حين أن كل مؤشر يدل على التالي :

$$\text{معدل الأدوات والمعدات المكتبية} = (\text{البريد الالكتروني} + \text{البرمجيات} / 6^3 + \text{الحاسوب} + \text{الشبكة}) / 4$$

$$\text{معدل الانترنت} = \text{استخدامات الانترنت} / 6^4$$

$$\text{معدل الموقع الالكتروني} = \text{استخدامات الموقع الالكتروني} / 6^5$$

²Régis meissonier organisation virtuelle : conceptualisation ingénierie et pratiques enquête de pme de la région de pays de Loire thèse doctorat en sciences de gestion. Institut d'administration des entreprises Aix en Provence .200.pp241-245 .

³ وتعني عدد الفئات المقسمة لاستخدامات البرمجيات في الاستبيان

⁴ وتعني عدد الفئات المقسمة لاستخدامات الانترنت في الاستبيان

⁵ وتعني عدد الفئات المقسمة لاستخدامات الموقع الالكتروني في الاستبيان

الجدول رقم (10.2) يبين كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات المستجوبة

كثافة	بعد الموقع الإلكتروني	معدل الإنترنت	معدل الهواتف
0.69	0.67	0.50	0.9
0.38	0.00	0.50	0.65
0.80	0.67	0.83	0.9
0.38	0.17	0.17	0.85
0.29	0.00	0.33	0.55
0.28	0.17	0.33	0.35
0.61	0.00	0.83	1
0.62	0.50	0.67	0.7
0.38	0.00	0.33	0.85
0.36	0.00	0.17	0.9
0.32	0.00	0.17	0.8
0.35	0.00	0.50	0.55
0.37	0.17	0.33	0.6
0.31	0.00	0.33	0.6
0.41	0.00	0.33	0.9
0.20	0.00	0.00	0.6
0.21	0.00	0.33	0.3
0.38	0.00	0.50	0.65
0.54	0.50	0.33	0.6
0.52	0.33	0.33	0.9
0.17	0.00	0.17	0.35
0.21	0.00	0.33	0.3
0.54	0.00	0.67	0.95
0.44	0.00	0.67	0.65
0.64	0.67	0.67	0.6
0.43	0.33	0.17	0.8
0.27	0.00	0.17	0.65
0.23	0.00	0.33	0.35
0.31	0.00	0.33	0.6

المصدر : من إعداد الطالب

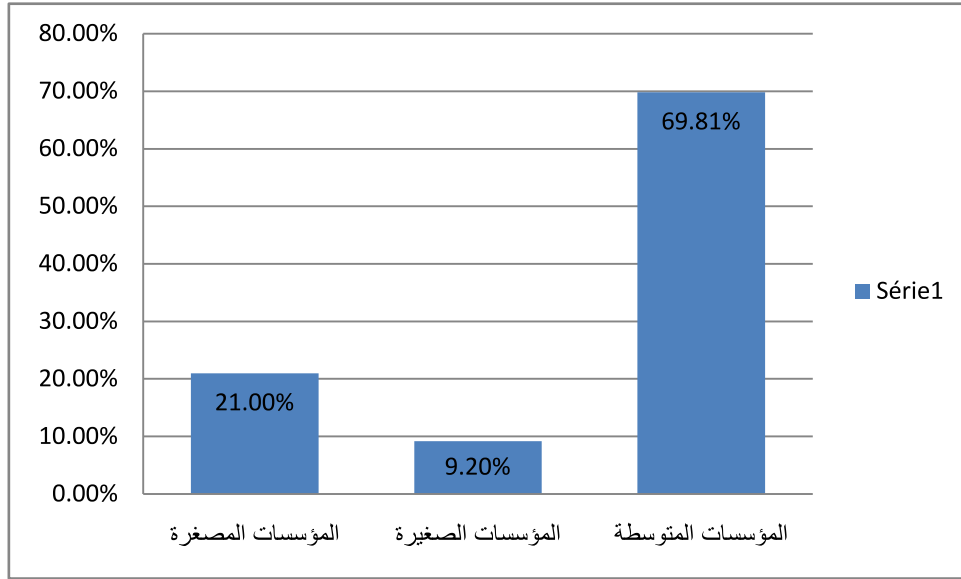
أولا : العوامل الداخلية

تتكون العوامل الداخلية التي تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من عامل الحجم و التكاليف البنية التحتية وعامل خصائص المسير .

1/ عامل الحجم

عند قياس كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حساب عدد العمال وجدنا أن المؤسسات المتوسطة التي تشغل من 50 إلى 250 عامل هي الأكثر استخداما لهذه التكنولوجيا بنسبة 69.80% ، أما المؤسسات الصغيرة والتي تشغل من 10 إلى 49 عامل بكثافة تقدر بـ 9.20% ، في حين المؤسسات المصغرة التي تشغل من 1 إلى 9 عمال قدرة كثافة استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بـ 21% وهي نسبة أكبر من المؤسسات الصغيرة . ويرجع ذلك إلا أن عدد المؤسسات المصغرة المدروسة أكبر بكثير من المؤسسات الصغيرة . ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (16.2) : كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على حساب حجم المؤسسة



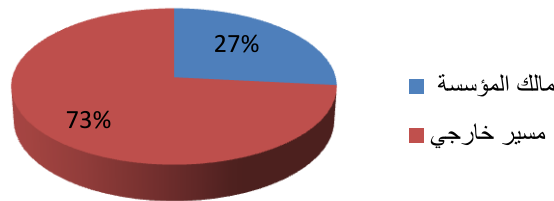
المصدر : من إعداد الطالب

2/ المالك أو المدير

1.2 من حيث التسيير

من نتائج الدراسة نلاحظ ان نسبة كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات عند المدير الخارجي تقدر بـ 73.41% ، أما عند مالك المؤسسة كمدير لمؤسسته قدرت بـ 26.59% وهذا يدل على أن المدير الخارجي لديه الرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات أكثر من مالك المؤسسة . حيث يمكن توضيح ذلك في الشكل التالي :

الشكل رقم (17.2) يوضح الفرق بين مالك المؤسسة والمدير الخارجي في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال

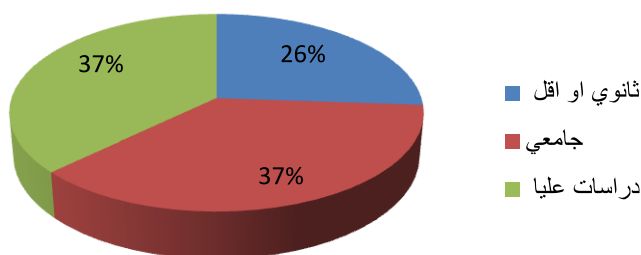


المصدر : من إعداد الطالب

2.2 المستوى التعليمي

من نتائج الدراسة نلاحظ أن نسبة كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال 37 % بنسبة للمسير أو المالك الذي لديه مستوى تعليمي دراسات عليا ، وهي نفس النسبة لدى المسيرين ذوي المستوى التعليمي الجامعي ، في حين أن نسبة كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمسيرين ذوي المستوى الثانوي فما دون قدرت بـ 26 % ، ونلاحظ من خلال النتائج أن المستوى التعليمي للمالك أو المسير يؤثر في درجة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

الشكل رقم (18.2) تأثير المستوى التعليمي في درجة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر : من إعداد الطالب

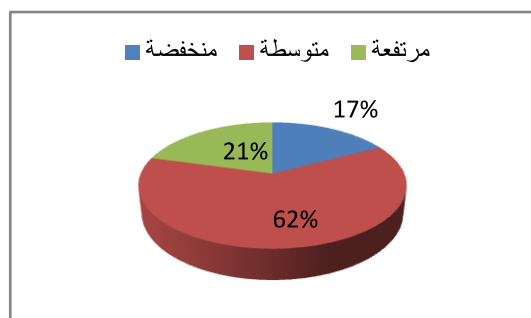
3 تكلفة البنية التحتية

من خلال المتوسط الحسابي لكثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المستجوبة والمقدر بنسبة 40% وهي نسبة ضعيفة جدا لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات . حيث صرح معظم المؤسسات أن عامل تكلفة له دور كبير في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويمكن توضيح ذلك من خلال توضيح كل عامل على حد .

1.3 تكلفة الحواسيب

وجدنا من خلال المؤسسات المستجوبة أن تكلفة الحواسيب هي تكلفة متوسطة بنسبة 62.07 % في حين أنها مرتفعة التكاليف بنسبة 20.69 % . وما نسبته 17.24 % أجاب بأنها منخفضة التكاليف .

الجدول رقم (19.2) تكاليف الحواسيب



المصدر : من إعداد الطالب

الشكل رقم(11.2) تكاليف الحواسيب

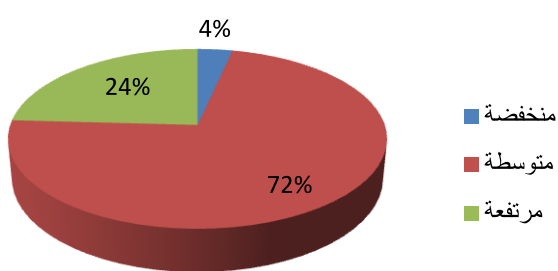
نسبة التكرار	التكرار	
17.24	5	منخفضة
62.07	18	متوسطة
20.69	6	مرتفعة
100	29	المجموع

المصدر : من إعداد الطالب

2.3 تكاليف الانترنت

وجدنا من خلال المؤسسات المستجوبة أن تكلفة الانترنت متوسطة بنسبة 72.41 %، وهذا راجع إلا أن 24 % من الذين يمتلكون الانترنت ليس لديهم اشتراك مهني لأنه مكلف ، أما المؤسسات التي أجابت بأنها مرتفعة التكاليف تقدر بنسبة 24.14 % . و أجابت نسبة قليلة على أنها منخفضة التكاليف بنسبة تقدر 3.45 % . في حين أجابت المؤسسات التي لا تملك انترنت بنسبة 25 % على أنها مرتفعة التكاليف .

الشكل رقم (20.2) تكاليف الانترنت



المصدر: من إعداد الطالب

الجدول رقم (12.2) تكاليف الانترنت

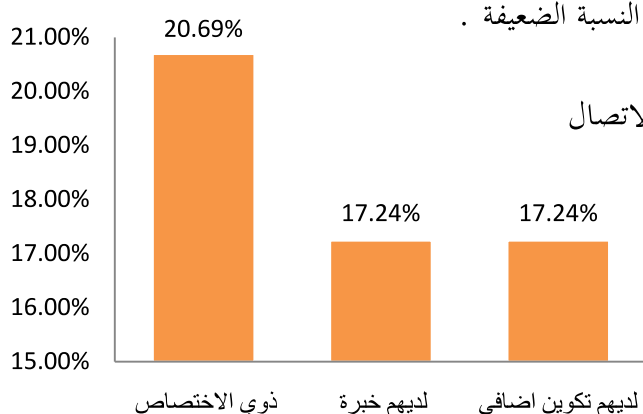
نسبة %	التكرار	
3.45	1	منخفضة
72.41	21	متوسطة
24.14	7	مرتفعة
100	29	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب

4 الموظفين

1.4 موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصال

من خلال الاستبيان نلاحظ أن المؤسسات المستجوبة توظف 20.69 % من الاختصاصيين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وهي نسبة ضعيفة جدا لان المؤسسات بمواردها المحدودة لا تستطيع أن توظف عمال ذوي الاختصاص في تكنولوجيا المعلومات والاتصال . في حين تتساوى نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الموظفين الذين لديهم تكوين إضافي حيث قدرة 17.24 % . لان الخبرة تتطلب وقت وكذلك لان التكوين يتطلب موارد هذا ما يفسر هذه النسبة الضعيفة .

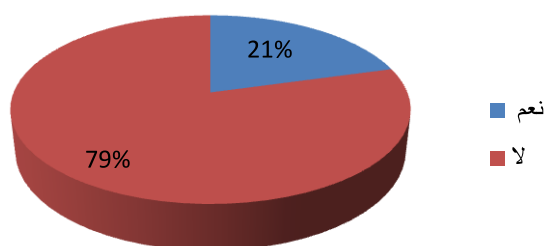


المصدر : من إعداد الطالب

2.4 تدريب الموظفين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نلاحظ ان 79.31 % من المؤسسات المستجوبة لا تقوم بتدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، في حين أن باقي المؤسسات والمقدر بنسبتها 20.69 % تقوم بتدريب الموظفين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا يدعم الشكل السابق . حيث هذه النسبة تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بعدم إدراك ووعي الموظف بأهمية هذه التكنولوجيا .

الشكل رقم (22.2) تدريب الموظفين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال

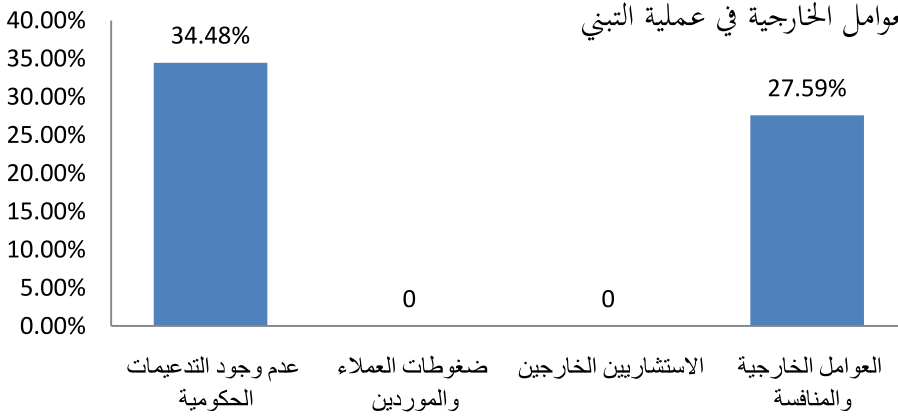


المصدر : من إعداد الطالب

ثانيا : العوامل الخارجية

تتكون العوامل الخارجية من تدعيمات الحكومة والبيئة التنافسية وضغوطات العملاء والموردين والهيئات الاستشارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال . وجدنا من خلال الاستبيان أن عامل البيئة التنافسية يقدر بنسبة 27.59 % . وعامل تأثير تدعيمات الحكومة بنسبة 34.48 % ، يلعبان دورا مهما في التأثير على توجه المؤسسات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، في حين أن عامل ضغوطات العملاء و عامل تأثير الهيئات الاستشارية لا يراهما عاملا مؤثرا .

الشكل رقم (23.2) تأثير العوامل الخارجية في عملية التبني



المصدر : من إعداد الطالب

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة

بعد التعرف على استخدامات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى تأثير العوا مل الداخلية والخارجية على تبنيها لهذه التكنولوجيا . فقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج والتي يمكن إبرازها في النقاط التالية :

- معظم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستجوبة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسيطة ، والمتمثلة في المعدات المكتبة من حواسيب وفاكس وهاتف ثابت ، بالنسبة عالية وهذا يتطابق مع الدراسة التي قام بها فيصل إدريس في غانا ؛

- معظم المؤسسات لديها اشتراك بالانترنت وهذا يدل على إدراك المؤسسات لأهميتها ، كما أغلبها لديه اشتراك مهني عن طريق خط الاتصال ADSL ، حيث هذه المؤسسات تستخدم الانترنت لإرسال واستلام الرسائل

الإلكترونية والحصول على معلومات عن البضائع والخدمات و تقديم خدمات للعملاء والاتصال الهاتفي مثل السكايب وهذا يتناسب مع الدراسة التي قام بها "رافي اشرفي" في عمان ؛

- في حين أن جل المؤسسات المستجوبة لا تستخدم الانترنت لان اغلب المؤسسات المدروسة هي مؤسسات مصغرة وهذا يوافق الدراسة التي قام بها "خضر مصباح الطيبي" ،على أن الانترنت يقلل من استخدام أجهزة الفاكس والهاتف الثابت ؛

ترجع النسبة الضعيفة لكثافة استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمقدرة بـ 40%، إلا أن اغلب المؤسسات المستجوبة عبارة ن مؤسسات مصغرة حيث كل النتائج السابقة لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال تدعم الفرضية الثانية.

- إن عامل الحجم يؤثر في درجة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة حيث هناك علاقة طردية بين حجم المؤسسة وكثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويدعم هذه النتائج الدراسة التي قام بها الباحثين " شوقي شادلي" في الجزائر ، و "rahab jogiyanto" ؛

- يعتبر المستوى التعليمي للمالك او المسير ذو تأثير كبير على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وكذلك في حالة اذا كان المالك هو المسير لهذه المؤسسة ام مسير خارجي ، لان المسير لديه الرغبة في تبني هذه التكنولوجيا اكبر من المالك ، و يدعم هذه النتائج الدراسة التي قام بها " G.HARINDRANATH"

- تكلفة التجهيزات من حواسيب وبرمجيات تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويدعم هذه النتائج الدراسة التي قام بها "NGUYEN" .

- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة توظف عدد قليل من ذوي الاختصاص ، وكذلك نقص العمال ذوي الخبرة و ومن لهم تكوين إضافي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا يطابق الدراسة التي قام بها " AUGUSTINE ADDO"؛

العوامل الخارجية تقتصر على تدعيمات الحكومة والبيئة التنافسية فقط حيث لا يؤثر ضغوطات العملاء والموردين والهيئات الاستشارية على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المستجوبة ، ويدعم هذه النتائج الدراسة التي قام بها " فيصل ادرس" ، حيث كل هذه العوامل تختبر صحة الفرضية الثالثة .

خلاصة الفصل :

ارتأينا من خلال هذا الفصل إلى تبين مختلف الاستخدامات من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي تمثلت في استخدامات بسيطة كالهاتف النقال والثابت والفاكس وأخرى أكثر تقدما كالانترنت والبريد والموقع الإلكتروني والانترنت ، إلا أنها تستخدم بنسبة ضعيفة جدا مقارنة بمثيلتها من المؤسسات في الدول الأخرى (الدراسات السابقة).

حيث هناك مجموعة من العوامل التي تحول دون استخدام وتبني هذه التكنولوجيا وتمثلت في عوامل داخلية كحجم المؤسسة والمستوى التعليمي للمالك او المسير وتكاليف البنية التحتية من حواسيب والانترنت ..وعوامل خارجية كالحكومة (تدعيمات ، حوافز ، قوانين) ، والبيئة التنافسية .

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	مراحل عملية التبني تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	الشكل رقم 1.1
14	العوامل المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	الشكل رقم 2.1
19	قاعدة معطيات الاستبيان	الشكل رقم 1.2
20	توزيع المؤسسات حسب قطاع النشاط	الشكل رقم 2.2
22	توزيع المؤسسات حسب الحجم	الشكل رقم 3.2
23	استخدام الأجهزة المناسبة	الشكل رقم 4.2
23	كثافة استخدام الحواسيب	الشكل رقم 5.2
24	استخدام الشبكة المحلية	الشكل رقم 6.2
25	استخدام البرمجيات	الشكل رقم 7.2
25	الاشتراك بالانترنت	الشكل رقم 8.2
26	نوع الاتصال بالانترنت	الشكل رقم 9.2
26	نوع الاشتراك بالانترنت	الشكل رقم 10.2
27	مستخدمي الانترنت في المؤسسة	الشكل رقم 11.2
28	خدمات الانترنت المتوفرة في المؤسسة	الشكل رقم 12.2
28	امتلاك البريد الالكتروني	الشكل رقم 13.2
28	امتلاك الموقع الالكتروني	الشكل رقم 14.2
29	أسباب تنصيب الموقع الالكتروني	الشكل رقم 15.2
30	كافة استخدام تكنولوجيا المعلومات حسب حجم المؤسسة	الشكل رقم 16.2
31	تأثير مستوى التعليمي على كثافة لتكنولوجيا	الشكل رقم 17.2
32	تكاليف الحواسيب	الشكل رقم 18.2
33	تكاليف الانترنت	الشكل رقم 19.2
33	موظفي تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الشكل رقم 20.2
34	تدريب الموظفين	الشكل رقم 21.2
35	تأثير العوامل الخارجية على التبني	الشكل رقم 23.2

الملحق رقم (1)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

استبيان

الموضوع: " تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"

أخي مسئول المؤسسة

في إطار انجاز مذكرة الماستر يشرفني مشاركتكم في هذا البحث العلمي من خلال مساهمتكم في هذا الاستبيان
فيرجى الإجابة على كل الأسئلة التالية بكل دقة وأمانة ، ونعلمكم أننا سوف نستخدم هذه المعلومات لأغراض
البحث العلمي مع الاحتفاظ بسريتها .

يرجى قراءة السؤال بعناية ثم الإجابة بوضع إشارة (X) في المكان المقابل للإجابة :

- 1 نشاط المؤسسة زراعي صناعي خدمات
- 2 كم يبلغ عدد العمال في المؤسسة 9-1 10-49 50-250
- 3 هل مدير المؤسسة مالك المؤسسة مسير خارجي
- 4 المستوى الدراسي للمالك /المسير ثانوي أو اقل جامعي دراسات عليا
- 5 هل تتوفر لدى مؤسستكم :
- فاكس لا نعم
- خط هاتفي ثابت لا نعم
- هاتف نقال لا نعم

6 هل تتوفر لدى مؤسستكم حواسيب لا يوجد من 1-5 من 6-10

من 10-20 أكثر من 20

6 هل يوجد لدى مؤسستكم شبكة داخلية تربط أجهزة الحواسيب نعم لا

7 كيف ترى تكاليف أجهزة الحواسيب منخفضة التكلفة

متوسطة التكلفة

مرتفعة التكلفة

8 ما هي البرامج المستعملة في مؤسستكم : (يمكن الإجابة على أكثر من سؤال)

برامج عامة (ms word.excel..) برمجيات لتسيير الرواتب والموارد البشرية

برمجيات للتسيير الإنتاجي والتجاري برمجيات لتصميم المنتجات وتطويرها

برمجيات أخرى .

9 هل لديكم اشتراك بالانترنت نعم لا . إذا كان الجواب "لا" انتقل لسؤال 10.

10 هل عدم اشتراككم بالانترنت يرجع :

- التكلفة مرتفعة

- لا يهم

- تستعملون الانترنت إلا لضرورة (خارج المؤسسة .فضاء انترنت)

/ إذا كان لديكم اشتراك بالانترنت هل هذه الاشتراك مهني خاص (أفراد)

11 كيف ترى تكاليف الانترنت منخفضة متوسطة مرتفعة

12 كيف تتصل مؤسستكم بالانترنت :

- المودم التمثالي (الاتصال عبر خط الهاتف)

- خط المشترك الرقمي(العالى السرعة) adsl

- الاتصال عن طريق الأقمار الصناعية

- الاتصال عن طريق الخط المتخصص LS

- الاشتراك عن طريق شريحة اتصالات (جزي . موبليس . نجمة)
- لا اعرف

13 هل الانترنت في المؤسسة متوفر :

- للمدير فقط رؤساء المصالح
- الموظفين ذوى الخبرة . جميع الموظفين

14 هل يوجد لدى مؤسستكم بريد الالكتروني نعم لا

15 هل لدى مؤسستكم موقع الكتروني (موقع /صفحات) نعم لا

16 هل تستخدمون الموقع الالكتروني من اجل : (يمكن الإجابة على أكثر من سؤال)

- توسيع قاعدة الزبائن - للتقرب من الأسواق الجديدة
- لان المنافسين لهم مواقع الكترونية - للترويج
- إعطاء صورة جديدة عن المؤسسة - تخفيض تكاليف الاتصال

17 لأي من الأنشطة استخدمت مؤسستكم الانترنت : (يمكن الإجابة على أكثر من سؤال)

- إرسال واستلام الرسائل الالكترونية
- الاتصال الهاتفي (مثلا سكايب)
- الحصول على المعلومات عن البضائع والخدمات
- الحصول على معلومات المؤسسات الحكومية
- الخدمات المالية والبنكية عبر الانترنت
- تقديم خدمات للعملاء (دليل المنتجات.....)
- أخرى (مع ذكر).....

18 هل يوجد لدى مؤسستكم :

- موظفون مختصرون في تكنولوجيا المعلومات والاتصال

موظفين لديهم خبرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال -

موظفون لديهم تكوين إضافي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال -

19 هل قامت مؤسستكم بتدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال : نعم لا

20 استخدامكم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال : (يمكن الإجابة على أكثر من سؤال)

برضي وقناعة تامة من إيجابيته . -

فرضته العوامل الخارجية والمنافسة . -

بالحاح من الموظفين . -

تدعيم من الحكومة . -

نسبة لانخفاض التكاليف تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الحواسيب برامج). -

21 ما الذي تراه يؤثر على نسبة استعمالكم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (يمكن الإجابة على أكثر

من سؤال)

عدم رضا وارتياح المالك لهذه التكنولوجيا -

عدم وجود عمال ذوي خبرة وكفاءة في هذه التكنولوجيا -

عدم وجود التدعيمات الحكومية المناسبة . -

ارتفاع تكاليف هذه التكنولوجيا . -

ضغوطات العملاء والموردين . -

الاستشاريين الخارجيين لتكنولوجيا المعلومات والاتصال -

22 تفضلوا بإبداء آراكم واقتراحاتكم :

.....
.....

شكرا لتعاونكم معنا

- 1 - الإدارة العامة لتطوير المناهج، الإعلام الآلي ، المؤسسة العامة لتدريب الفني والتطوير المنى المملكة العربية السعودية
- 2 - بقة شريف، صحروي إيمان ، مداخلة بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل للاداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة باتنة 2008-2009
- 3 - بن بريكة عبد الوهاب - أ.بن التركي زينب أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية مجلة الباحث - عدد 07 السنة 2009-2010
- 4 - خضر مصباح الطيبي، ادارة تكنولوجيا المعلومات ،الدار الحامد لنشر والتوزيع عمان الطبعة الاولى 2012
- 5 - سعد غالب ياسين ، بشير العلاق ، الاعمال الالكترونية ، دار المناهج لنشر عمان الاردن الطبعة الاولى 2007
- 6 - سعيد عمر "تكنولوجيا المعلومات عائق ام حافز امام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .الملتقى الدولي " متطلبات تاهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة . يومي 17-18 افريل 2006 جامعة جيجل
- 7 - شوقي الشاذلي ، اثر حجم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيتها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، جامعة ورقلة مجلة الباحث العدد 07 / 2009-2010
- 8 - قدي عبد المجيد، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تنمية الاقتصادية ،الملتقى الدولي " استراتيجيات تنظيم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر " جامعة قاصدي مرباح ورقلة يومي 18-19 افريل 2012
- 9 - محمد الصيرفي ، ادارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي الإسكندرية ، الطبعة الأولى 2009
- 10 - محمد يدو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية مذكرة ماجستير غير منشورة جامعة البليلة 2008
- 11 - ناصور عبد القادر : مداخلة بعنوان " التقنيات الحديثة للأداء المتميز بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة " الملتقى الدولي " تاهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية" يومي 17-18 افريل 2006
- 12 - نبيل محمد مرسى ، التقنيات الحديثة للمعلومات ، دار الجامعة الجديدة الاسكندرية 2005

2/ مراجع باللغة الأجنبية

- 1 Augustine Addo **The Adoption, Usage and Functions of the Internet and E- Commerce among SMEs in Ghana** International Journal of Business and Management Tomorrow Vol. 2 No. 9
- 2 Aykut Hamit . **Information Technology Satisfaction of Small and Medium Sized Enterprises in Turkey.** International. Bulletin of Business Administration 9 (2010)
- 3 Caldeira, M.M.; Ward, J.M. **Using resource-based theory to interpret the successful adoption and use of information systems and technology in manufacturing small and medium-sized enterprises.** Eur. J. Inf. Syst. 2003, 12, 130
- 4 CATHERINE GAUTHIERFACTEURS .**INFLUENÇANT LE NIVEAU DE MATURITÉ EN AFFAIRES**
- 5 Drew, S. **Strategic uses of e-commerce by SMEs in the east of England.** Eur. Manag. J. 2003,
- 6 Faisal Iddris .**Adoption of E-Commerce Solutions in Small and Medium-Sized Enterprises in Ghana** European Journal of Business and Management Vol 4, No.10, 2012. www.iiste.org
- 7 Fink, D.. **Guidelines for the successful adoption of information technology in small and medium enterprises.** International Journal of Information Management, (1998) 18(4).
- 8 G. Harindranath. **ICT Adoption and Use in UK SMEs: a Failure of Initiatives?** Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume 11 Issue 2 2008
- 9 G. Harindranath .Romano Dyerson **ICT IN SMALL FIRMS: FACTORS AFFECTING THE ADOPTION AND USE OF ICT IN SOUTHEAST ENGLAND SMES**<http://www.is2.lse.ac.uk/asp/aspecis/20080076.pdf>
- 10 Irefin, I. A. Ph.D . **AN INVESTIGATIVE STUDY OF THE FACTORS AFFECTING THE ADOPTION OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY IN SMALL AND MEDIUM SCALE ENTERPRISES IN NIGERIA** Australian Journal of Business and Management Research Vol.2 No.02 [01-09] | May-2012
- 11 Mohammad Sadegh Sabouri. **Information Technology Adoption in Small and Medium-sized Enterprises; An Appraisal of Two Decades Literature.** Interdisciplinary Journal of Research in Business Vol. 1, Issue. 7, July 2011

- 12 Morteza Ghobakhloo **Strategies for Successful Information Technology Adoption in Small and Medium-sized Enterprises . Information 2012.** .
www.mdpi.com/journal/information
- 13 Nguyen, T. U. H. 2009. Information technology adoption in SMEs: an integrated framework. International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research, 15(2),
- 14 Rafi Ashrafi and Muhammed Murtaza **Use and Impact of ICT on SMEs in Oman p 5** www.ejise.com/issue/download.html?idArticle 2008
- 15 Rahab .Jogiyanto Hartono. **Adoption of Information Technology on Small Businesses: The Role of Environment, Organizational and Leader Determinant International Journal of Business, Humanities and Technology Vol. 2 No. 4; June 2012**
- 16 Régis meissonier **organisation virtuelle : conceptualisation ingénierie et pratiques enquête de pme de la région de pays de Loire thèse doctorat en sciences de gestion. Institut d'administration des entreprises Aix en Provence .200**
- 17 Riccqrdo lucchette **Factors affecting the adoption of ICTs among SMEs: evidence from an Italian survey .UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ANCONA DIPARTIMENTO DI ECONOMIA** October 2001
- 18 Sandy Chong. **An Empirical Study of Factors that Influence the Extent of Deployment of Electronic Commerce for Small- and Medium-sized Enterprises in Australia.** Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research. VOL 1 / ISSUE 2 / AUGUST 2006
- 19 Subrata Das. **Factors Influencing the Information Technology Adoption of Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) : An Empirical Study** International Journal of Engineering Research and Applications Vol. 2, Issue 3, May-Jun 2012,

ملخص :

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال انتشر تدريجيا في جميع الانشطة البشرية ، على الرغم من ان تبني هذه التقنيات يختلف من بلد الى اخر ، وتأثيرها الايجابي على طريقة تنظيم هذه الانشطة ، اصبح لزاما تعميم وتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القطاع الخاص ، حيث حاولنا في هذه الدراسة تقييم كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والعوامل المؤثرة على تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيات .

فمن خلال نتائج بحثنا يترواح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الاستخدامات الاساسية (كالهاتف الثابت والنقل والفاكس) الى استخدامات اكثر تقدما مثل البريد الالكتروني والموقع الالكتروني ومع ذلك ليست كل المؤسسات في حاجة الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نفس الدرجة من التعقيد .

كلمات المفتاح : تكنولوجيا المعلومات والاتصال . المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

Résumé:

L'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), Se généralise progressivement dans toutes les activités humaines. Même si le niveau d'adoption de ces technologies varie d'un pays à un autre, leur effet positif sur les modes d'organisation de ces activités .est reconnu. Pour accélérer le processus de généralisation et d'amélioration de l'utilisation des TIC dans les entreprises privées, Où on a essayé cet étude d'évaluer l'intensité de l'utilisation des technologies d'information et de communication, ainsi que les facteurs qui influent l'adoption par petites et moyennes entreprises de ces technologies.

Par cela ,Nos résultats de recherche Sur l'utilisation des technologies d'information et de communication Utilisations de base (Téléphone fixe et mobile et fax) à utiliser Avancé, Tels que l'e-mail. Site web, Où. No Toutes les entreprises doivent utiliser des technologies d'information et de communication au même degré de complexité.

Mots clés: technologies d 'information et de la communication, les petites et moyennes entreprises.

قائمة المحتويات

ملخص	VI.....
قائمة المحتويات	V.....
قائمة الجداول	VII.....
قائمة الاشكال	VIII.....
المقدمة!
الفصل الأول: الاطار العام لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	1.....
المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	3.....
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	8.....
الفصل الثاني: دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لولاية ورقلة	15.....
المبحث الأول: الاستبيان	16.....
المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج	20.....
الخاتمة	33.....
قائمة المراجع	37.....
الملاحق	40.....
الفهرس	44.....

شهد القرن الواحد والعشرين قفزات كبيرة في الاستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجيا مختلفة من أهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فهذه الثورة الرقمية والمعلوماتية تمثل فرصة أمام المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتحقيق قفزة مهمة في تطوير طاقتها الإنتاجية والإبداعية والاندماج في الاقتصاد الافتراضي العالمي. ويتبين من التجارب في الجزائر الاهتمام والانشغال القوي بدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأنشطة الاقتصادية عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة ، من خلال وضع برامج عمل من أجل تنمية هذه المؤسسات .

لذا ومن خلال ما سبق تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، التي هي مصدر الإبداع والابتكار . وفي عالم يتسم باختزال المسافات بين الدول أو السباق نحو كسب الأسواق الخارجية الأمر الذي يستدعي لزاما على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التسلح بهذه التقنيات الحديثة ، ومعرفة أهم العوامل التي تؤثر على عدم تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

وفي هذا السياق تمت الإجابة على الإشكالية المطروحة بثلاث فرضيات فكانت النتائج الاختبار كالتالي :

الفرضية الأولى : المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هي الهرم الاقتصادي لانطلاق التنمية الاقتصادية ، حيث من خلال الإحصائيات اتضح لنا أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أداة فعالة لتحريك الاقتصاد الوطني وتحقيق التنمية الاقتصادية وذلك لقدرتها على امتصاص البطالة وتوفير مناصب الشغل فقد نتج عن تزايد عددها خلال (2005-2010) وما وفرة من مناصب شغل بدوره إلى تقليص البطالة ، كما أنها تساهم في زيادة الناتج الداخلي الخام والقيمة المضافة .

الفرضية الثانية : أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بسيطة مثل الفاكس والهاتف الثابت والنقل للإعمال الإدارية . فمن خلال نتائج بحثنا يتراوح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الاستخدامات الأساسية كالهاتف الثابت والنقل ، والفاكس إلى استخدامات أكثر تقدما مثل البريد والموقع الإلكتروني ومع ذلك ليست كل المؤسسات في حاجة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نفس الدرجة من التعقيد ، حيث أن استخدام الانترنت في المؤسسات المصغرة يقلل من استخدامها للهاتف والفاكس .

الفرضية الثالثة: يؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عدة عوامل من أهمها عامل الحجم والتكلفة والحكومة... فأتضح لنا من نتائج بحثنا أن هناك عوامل داخلية متمثلة في حجم المؤسسة ، والمستوى التعليمي للمسير /المالك ، ومهارات العاملين وخبراتهم وتدريبهم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وتكاليف البنية التحتية كالحواسيب ، والانترنت .وعوامل خارجية تمثلت في الحكومة (التدعيمات والحوافز والقوانين ..) . وعامل البيئة التنافسية إلا انه لم يظهر لنا عامل تأثير العملاء والموردين والهيئات الاستشارية في دراستنا .

نستنتج من خلال دراستنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهما في نشاط وعمليات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، إلا أنها تواجه عقبات تؤثر على نسبة تبنيها لهذه التكنولوجيا ، فعلى الدولة توفير بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تناسب خصوصيات هذه المؤسسات ، والعمل على تحديث التشريعات القانونية بإصدار قوانين تنظم امن المعلومات وامن الشبكات ، وتوفير هيئات استشارية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل توعية هذه المؤسسات .

وبالنظر إلى النتائج المتوصل إليها بخصوص الموضوع، فإنني أرى أن أقدم التوصيات التالي:

- ضرورة تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لاتصال وتطويرها لتقليص الفجوة الرقمية ؛
- توعية المستويات الإدارية المختلفة بتدريب الموظفين وتوعيتهم بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- توظيف العمال ذوي الاختصاص و الخبرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- مراجعة برامج التكوين والتأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لمسايرة التحولات الاقتصادية لضمان دخولها في عصر المعلومات ومواكبة التطورات العلمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- إنشاء وتفعيل دور الأقطاب التكنولوجية كمرتكز يقطعة تكنولوجيا وهياكل مساعدة على إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- ضرورة إيجاد نصوص قانونية تتلاءم مع أنشطة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؛
- إنشاء وتفعيل دور الحاضنات التكنولوجية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .

إلا أن دراستنا تبقى مقتصرة على ولاية ورقلة ، حيث لا يمكن تعميم النتائج على باقي الولايات خاصة وان التوزيع الجغرافي للمؤسسات غير متساوي في الجزائر ، فهذه الدراسة تعتبر محدودة في تحليل هذا الموضوع . خاصة من منظور كثافة تكنولوجيا المعلومات والاتصال . ومن هذا المنطلق نقترح :

- توسيع عينة الدراسة لتشمل ولاية أخرى من ولايات الوطن ؛
- دراسة مدى ارتياح المالك أو المسير والموظفين لهذه التكنولوجيا ؛
- دراسة تدعيمات وحوافز الدولة والقوانين والإجراءات المتعلقة بتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ؛
- دراسة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كهدف استراتيجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .