

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
من إعداد الطالب: حسان سرحان
بعنوان:

أثر العوامل البشرية في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
دراسة حالة عينة من مؤسسات ولاية ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 21 /05 /2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة /سلامي منيرة
مشرفا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ / شوقي شادي
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة / منى مسغوني

السنة الجامعية: 2017 - 2018

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الأعمال
من إعداد الطالب: حسان سرحان
بعنوان:

أثر العوامل البشرية في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال
في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
دراسة حالة عينة من مؤسسات ولاية ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 21 / 05 / 2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة / سلامي منيرة
مشرفا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ / شوقي شادي
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة / منى مسعوني

السنة الجامعية: 2017 - 2018

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع أما بعد:
إلى أحن قلب في الوجود، إلى من يعجز فيها لساني عن التعبير
إلى من دعت الله لي بالتوفيق وألحت في الدعاء،
إلى قرّة عيني: أمي الحبيبة ...
أطال الله في عمرها ويسرّ لي رد جزء من جميلها.
إلى الذي حثني على العلم والعمل كل هذه السنين، وكان
لي سنداً ودعماً أبي الكريم - حفظه الله
إلى إخوتي الأعمام بشرى و أبنائها الى سعد و أسرته الى الدراع الأيمن خير الدين إلى
من غادرونا وهم حاضرين في القلب حكيمة و مراد رحمهما الله
إلى جميع أفراد عائلة
"سرحان" كبيرهم وصغيرهم .
إلى شريكتي وأملي في الحياة إبتسام
"إلى فريق العمل.....إلى رفقاء الدرب"
إلى عائلة تماسيني و عائلة قواسم و عائلة قسوم
إلى كل الأصدقاء و الأساتذة وإلى كل معلميا في مدرسة الحياة"
إلى كل أبناء و أعضاء و اطارات جمعية العرفان الطلابية
أهدي هذا العمل

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية ورقلة و معرفة أتر العوامل البشرية في هذه المؤسسات على تبنيها للتكنولوجيا ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اختيار مجتمع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة ، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد تم اختيار عينة عشوائية من هذا المجتمع، حيث تم توزيع الإستبيان على 39 مؤسسة صغيرة ومتوسطة نشطة على مستوى ولاية ورقلة في الفترة الممتدة ما بين بداية شهر مارس الى بداية شهر ماي، و تمت الإجابة على سؤال الدراسة الرئيسي. ويتضح من نتائج الدراسة بان هناك تحديات تقف أمام تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات، وعوامل بشرية مؤثرة، كالجنس و العمر و مستوى التعليم و الخبرة و المهارت الشخصية و المعرفة حيث خلصت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي للمسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و وليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تعزى إلى كل من العمر و المعرفة و الخبرة و التكوين و تبني تكنولوجيا المعلومات، و لم نجد تأثير للجنس في تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تبني، عوامل بشرية، مؤسسات صغيرة ومتوسطة.

abstract:

This study aimed to identify the use of information and communication technology in small and medium enterprises in the state of Ouargla and the impact of the human factors to adopt a technology, in order to achieve the objectives of the study, the descriptive approach was adopted. The SME community was selected in the state of Ouargla. due to the large size of the study society, a random sample was selected, the questionnaire was distributed to 39 companies.

The main study question was answered by the effect of human determinants of adoption of ICTs in smes, the results of the study show that there are challenges of human factors to adopting ICTs, such as age, level of education, experience, personal skills and specialized knowledge.

Mots clés: information and communication technology ,adoption , human factors, small and medium enterprises.

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
III	الإهداء
IV	التشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الاختصارات والرموز المقدمة
15-1	الفصل الأول: الدراسة النظرية
3	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	المبحث الثاني: عرض ومراجعة الدراسات السابقة
42-16	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
22	المبحث الأول: إدارة وعرض الاستبيان
26	المبحث الثاني: معالجة وتحليل النتائج
43	الخاتمة
48	قائمة المراجع
51	الملاحق
56	الفهرس

قائمة الجداول
والأشكال والملامح

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
14	عرض الدراسات السابقة	(1-1)
24	توزيع المؤسسات حسب قطاع ابشاط	(1-2)
25	توزيع المؤسسات المستجوبة حسب حجم المؤسسة	(2-2)
26	بيان هوية المسير للمؤسسة	(3-2)
27	جنس مسيري المؤسسات المدروسة	(4-2)
28	عمر المسيرين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	(5-2)
28	خبرة المسيرين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة	(6-2)
29	المستوى الدراسي للمسيرين	(7-2)
31	معرفة المسيرين بتكنولوجيا المعلومات	(8-2)
31	تكوين المسيرين في تكنولوجيا المعلومات	(9-2)
32	إستخدام الهاتف و الفاكس	(10-2)
33	توفير الهاتف النقال في المؤسسة	(11-2)
34	توفير البريد الالكتروني	(12-2)
35	استخدام الشبكة المحلية في المؤسسة	(13-2)
35	استخدام البرمجيات الحاسوبية	(14-2)
36	استخدام الأنترنت	(15-2)
37	مدى توفر الأنترنت في المؤسسة	(16-2)
38	استخدام الموقع الالكتروني في المؤسسة	(17-2)

الصفحة	رقم الشكل	عنوان الشكل
24	(2-1)	المؤسسات المستجوبة حسب قطاع النشاط
25	(3-1)	توزيع المؤسسات المستجوبة على حجم المؤسسة
26	(4-1)	هوية مسيري المؤسسات
27	(5-1)	جنس مسيري المؤسسات
28	(6-1)	عمر مسيري المؤسسات
29	(7-1)	خبرة مسيري المؤسسات
29	(8-1)	المستوى الدراسي لمسيري المؤسسات
30	(9-1)	معرفة المسيرين بتكنولوجيا المعلومات
31	(10-1)	تكوين المسيرين في تكنولوجيا المعلومات
31	(11-1)	نسبة استخدام أجهزة الإتصال المكتبية (هاتف ثابت — فاكس)
32	(12-1)	نسبة توفير المؤسسة للهاتف النقال للمدير والعمال
33	(13-1)	نسبة إهتلاك البريد الإلكتروني
34	(14-1)	نسبة استخدام الحوالب
35	(15-1)	نسبة استخدام الشبكات في المؤسسات
36	(16-1)	إستخدام البرمجيات في المؤسسات المستجوبة
37	(17-1)	نسبة الاشتراك في الإنترنت
38	(18-1)	مستخدمي الإنترنت داخل المؤسسة
38	(19-1)	مستخدمي الموقع الإلكتروني

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
(1-1)	قاعدة بيانات الدراسة بواسطة برنامج exel	
(2-1)	الإستبيان	

قائمة المختصرات :

الاختصار	الدلالة باللغة الإنجليزية	الدلالة باللغة العربية
ICT	Information and communications technology	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
SMEs	Small and medium-sized enterprises	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
XDSL	Digital Subscriber Line	خط المشترك الرقمي
G/4G3	3rd Generation/second-generation	الجيل الثالث و الجيل الرابع من الأترنت
WiMax	Worldwide Interoperability for Microwave Access	البنية العالمية للولوج بالموجات الدقيقة
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development	منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية

المقدمة

. توطئة:

يشهد العالم تحولات إقتصادية مذهلة خاصة فيما يتعلق بالتنافس العالمي للمنظمات , فنرى أكبر الإقتصاديات العالمية تهتم و باستمرار بتطوير مؤسساتها الصغيرة و المتوسطة , هذه الأخيرة التي أصبحت المحور الهام في بناء الإقتصاديات الكبرى, و رغم خصوصية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة إلا أنها تعتبر محرك الإقتصاد العالمي, لدى أصبح جل المسيرين و المالكين يبحثون عن أجود أداء لمؤسساتهم , و هذا ما أسهمت فيه تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بشكل واضح, هذه الأخيرة التي أصبحت الشغل الشاغل للمؤسسات و ذلك راجع لما تقدمه التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الإتصال من تسهيل في العمليات و تخفيض في التكاليف و محور للإبداع و الابتكار المؤسسي وقد بينت العديد من الدراسات أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين أداء المؤسسات و نقطة تحول بالنسبة للكثير من المنظمات و الإقتصاديات ,.لذا أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال جزء من الأنشطة اليومية للمستهلكين و المؤسسات على حد سواء، ورغم هذا إلا أننا نلاحظ ما يعرف بالفجوة الرقمية في المنظمات, فرغم ما شهدناه من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال إلا أننا نجد تفاوتاً في كثافة إستخدام هذه الأخيرة , ولربما حتى عدم الإستخدام من طرف بعض المؤسسات و حسب دراسات عديدة فإن هذا يرتبط بعوامل مختلفة و متعددة من بينها العوامل البشرية و ذلك من وقد يتضح ذلك من خلال دور المسيرين و المالكين في قرارات إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .ومن خلال ما تقدم، فإن هذه الدراسة ستحاول الإجابة عن الإشكالية المصاغة في السؤال التالي :

هل للعوامل البشرية أثر في توجيه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال,

و من أجل تبسيط السؤال الرئيسي السابق و جب تجزئته إلى الأسئلة الفرعية التالية:

— هل تستخدم المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟.

— هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تبني تكنولوجيا المعلومات تعزى للمستوى التعليمي

للمسير؟.

— هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تبني تكنولوجيا المعلومات تعزى لعمر المسير؟.

— هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تبني تكنولوجيا المعلومات تعزى لخبرة المسير؟.

— هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تبني تكنولوجيا المعلومات تعزى لتكوين المسير؟.

. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تبني تكنولوجيا المعلومات تعزى لجنس مسير؟.

ت. فرضيات الدراسة :

وللإجابة عن الأسئلة السابقة نقترح الفرضيات التالية وسنحاول إختبارها من خلال هذه الدراسة :

- تستخدم المؤسسات الصغيره والمتوسطة تكنولوجيات المعلومات في تسيير عملياتها الأساسية مثل الحواسيب والهاتف الثابت و النقل والفاكس، والبريد الإلكتروني و مواقع التواصل الإجتماعي .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي للمسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة للمسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمر المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين و تدريب المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جنس المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات

ث. مبررات إختيار الموضوع:

- 1_ الإهتمام بموضوع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و التكنولوجيات الحديثة .
- 2_ أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الدور الذي تلعبه في تحسين أداء المؤسسات.
- 3_ التوجه العالمي نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال كضمان لريادة الأعمال.

ج. أهداف الدراسة و أهميتها :

تمدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1_ معرفة أثر العوامل البشرية على عملية تبني إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 2_ معرفة مدى كثافة إستخدامات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات محل الدراسة.
- 3_ معرفة مدى إدراك مسيري و مالكي المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 4_ الرغبة في إثراء موضوع التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

وتتجلى أهمية بحثنا في كونها تتناول العوامل البشرية المؤثرة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة في ولاية ورقلة، ومنه الخروج بتوصيات ومقترحات تفيدي الوصول إلى حلول لمعالجة هذه المعوقات.

ج. حدود الدراسة:

تم حصر الحدود المكانية للدراسة في عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الواقعة والناشطة على مستوى ولاية ورقلة، أما من ناحية طبيعة نشاط المؤسسات فهي مختلفة بين الصناعية والخدمية و الزراعية، أما الحدود الزمنية فقد تمت الدراسة في الفترة ما بين بداية شهر مارس إلى بداية شهر ماي لسنة 2018.

خ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تم إعتداد المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم فيه إستخلاص أهم الدراسات والمقالات والأطروحات ذات الصلة بالموضوع، وقد تم الإعتداد على دراسة حالة بإستعمال أداتي الاستبيان والمقابلة، و الاستعانة بالبرامج الإحصائية (Excel2007) و برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS، وتجمع المعطيات الخام بعد تجميع الإستبيان والحصول على قاعدة معطيات وتحليلها للخروج بنتائج الدراسة.

د. صعوبات البحث:

لقد واجهتنا العديد من الصعوبات أثناء إنجاز هذا البحث، وقد أردنا الإشارة إليها ليس رغبة منا في إعطاء مبررات عن القصور الذي يمكن أن يشوب هذا البحث، وإنما رغبة منا في لفت إنتباه المسؤولين إلى ضرورة تسهيل مهمة الطالب من جهة، وإعلام الطلبة من أجل تفادي الوقوع فيها مستقبلا من جهة ثانية، حيث تمثل أهم هذه الصعوبات في ما يلي:

ندرة المراجع التي تعالج موضوع المحددات البشرية لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل خاص، حيث وجدنا أن أغلبية المراجع والبحوث السابقة تعالج أثر الإستخدم أو المحددات بصفة عامة، ندرة الدراسات العربية التي تدرس

الموضوع، وبالإضافة لضيق الوقت وضرورة البحث على مؤسسات صغيرة والمتوسطة تنشط فعليا خصوصا المؤسسات الصناعية،

بالإضافة إلى رفض بعض المؤسسات إستقبالنا والإجابة على الإستبيان بحجة عدم توفر وقت للإجابة عليه أو لغياب مسؤول و مسير المؤسسة وعدم إهتمامهم.

د. تقسيمات البحث:

من أجل الإحاطة بمضمون البحث، خصصنا الفصل الأول لتحليل الأسس النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وقد قسم إلى مبحثين يتناول الأول الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام، أما المبحث الثاني فيهتم بالدراسات السابقة والبحوث المنجزة الشاملة للموضوع.

في حين تعرض الفصل الثاني إلى الدراسة التطبيقية من خلال عرض منهجية وأدوات الدراسة كمرحلة أولى، ثم عملية تحليل نتائج الإستبيان المتحصل عليها.

الفصل الأول: الإطار النظري
لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

تمهيد :

تزايد الإتجاه بشكل ملحوظ في السنوات الاخيرة نحوى الإهتمام بإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات , فتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات تمتلك ميزات كثيرة توفرها من أجل تحسين كفاءة الموارد البشرية و زيادة في الإنتاجية لاسيما في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة . و من خلال هذا الفصل سنتعرف على تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وذلك بتقسيمه إلى مبحثين : سيتناول المبحث الأول مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة , و سنتطرق في المبحث الثاني إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة وهذا ما سنحاول تفسيره من خلال العناصر القادمة .

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

— سنتطرق في هذا المبحث الأول إلى تعريف و مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و مميزاتها و مكوناتها و أهم استخداماتها و كذا واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال , مكوناتها , وظائفها .

سنتطرق في هذا المطلب الى تقديم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و مكوناتها و إستخداماتها في المؤسسة و سنسلط الضوء على أهم الخصائص التي تميزها عن باقي التكنولوجيات , و التي ساهمت في إنتشارها بقوة و تواجدها في مختلف مجالات الحياة.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال

هي مجموعة الأدوات و الأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم استرجاعها و كذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم أو استقبالها في أي مكان في العالم.¹

يعود أصل تكنولوجيا الاتصالات إلى اختراع التلغراف في أوائل القرن التاسع عشر، ليأتي بعدها استخدام الهاتف منذ عام 1876 مستخدما في هذه العملية المعلومة المسموعة، حتى سنوات الستينات أين كانت الاتصالات مرادفة للاستخدام البسيط للهاتف، ليلعب الهاتف بعد ذلك بسرعة دورا أساسيا و الأكثر استخداما في المؤسسات و لدى العائلات على الرغم من تطور التقنيات الرقمية المتطورة.²

أما jane laudon و kenneth laudon فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في ضل التغيرات الجديدة و العالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات و هي:³

— العتاد المعلوماتي : يتمثل في المعدات الفيزيائية للبرمجة

— البرمجيات

— تكنولوجيا التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة و الضوئية و برمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية .

— تكنولوجيا الإتصال : تتكون من معدات ووسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لوحات العتاد و تعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب و معدات الإتصال لتشكيل شبكات لتبادل و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديو .

— الشبكات : تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد .

¹ — بن كبيح نسرين، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الجزائر، مقال علمي، المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية ص 02.

² — حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في التنمية المستدامة، دراسة مقارنة بين ماليزيا تونس الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس السطيف 1 2013 ص 112 غير منشورة .

³ — شوقي شادلي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة الجزائر .

وفي تعريف آخر يقصد بتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل, نقل, تخزين المعلومات في شكل إلكتروني, و تشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال و شبكات الربط و أجهزة الفاكس و غيرها من المعدات التي تستعمل بشدة في الإتصالات .

من خلال التطرق لهذه التعاريف السابقة نستنتج أن :

— تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تتضح من خلال استخدام الاسلوب الرقمي لمعالجة العمليات و و من جهة أخرى بين الكتابة و النطق و الصور المتحركة الساكنة و الاتصال السلبي و الاسلكي فتخزين المعلومات و استعمالها .

— تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي جمع و معالجة و عرض و بث المعلومات بأدوات و أساليب تكنولوجيا حديثة .

— وبشكل أشمل و أدق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هي ترابط و تكامل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة و تكنولوجيا الإتصالات و التي تسمح بنقل و تخزين و بث كم هائل من المعلومات بدقة و سرعة.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال:

تتكون تكنولوجيا المعلومات الإتصال من مجموعة متكاملة و متداخلة من الأجهزة و البرامج و الشبكات وهي كالتالي¹:

أ-الأجهزة (hardware): وهي عبارة عن الماديات و الأجهزة الملحقة و المتمثلة أساسا في الحواسيب و ملحقاتها .

ب — البرمجيات (software): وهي المكونات المعنوية لنظام الحاسب الآلي من التعليمات و إجراءات و برامج و أنظمة التشغيل و لغات البرمجة و تقوم البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب و إسترجاع البيانات و تطبيقات الأعمال .

ت — الشبكات (network): وهي عبارة عن ربط للحواسيب بخطوط إتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة و نقل و تبادل المعلومات فيما بينهم , و تستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل : توفير الإتصال بين الأشخاص و الوصول للمعلومات عن بعد و التجارة الإلكترونية و هناك عدة أنواع من الشبكات نذكر منها مايلي :

1 — الأنترنت (internet): تمثل شبكة الأنترنت لشبكات الحاسب و التي تنتشر في معظم أنحاء العالم و هذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للإتصال و المعلوماتية و تقدم هذه الشبكة المعلومات بأشكال مختلفة .

2 — الشبكات المحلية (local area networks): يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب و ملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد بإستخدام ما يسمى ب (client serveur)

¹ - قندور السايح , أثر الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية, مذكرة ماستر غير منشورة , جامعة ورقلة , الجزائر, 2013 .

3 — قواعد البيانات (data base): وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها و إسترجاعها

بغرض إستخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للإستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة

4 — شبكة المنطقة (metropolotio area netork): تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أ مدينة بأكملها و قد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية و تستخدم عدة كابلات من الالياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة .

الفرع الثالث : أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ¹:

للتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات قوة هائلة لتحسين حياة الأفراد , و تعزيز النمو الإقتصادي , وخلق الفرص و الأفراد و الشركات و الدول في جميع أنحاء العالم , حيث نعيش في عصر إضطراب رقمي لا مثيل له , مع كميات هائلة من التغيير المعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و الابتكارات الضخمة و التطور الكبير في طرق استخدام الأفراد للتكنولوجيا .

هناك عدة خصائص للتكنولوجيا نذكر منها مايلي :

1— التكنولوجيا علم مستقل له أصوله و أهدافه و نظرياته

2— التكنولوجيا علم يعنى بتطبيق المعرفة

3— التكنولوجيا عملية شاملة تمس حياة الناس في كل المجالات

4— التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات و عمليات و مخرجات

5— التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم و التطوير و الإدارة

6— التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات

7— التكنولوجيا نظامية تعنى بالمنظومة و مخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من النظم

8— التكنولوجيا متطورة داتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة و التعديل و التحسين .

¹ - حسين العلمي , دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في التنمية المستدامة , دراسة مقارنة بين ماليزيا تونس الجزائر , مذكرة ماجستير , جامعة فرحات عباس السطيف 1 2013,ص158.

الفرع الرابع : إستخدامات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الإتصال :

— إستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :¹

إن التقدم السريع الذي أحرزته تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الذي حدث في العقدين الأخيرين من القرن الماضي و بداية القرن الحالي دفع المؤسسات و المنظمات الى الاستفادة من استخدامات هذه التكنولوجيا داخل و خارج بيئة المؤسسة و من بين الاستخدامات مايلي .

أ — الإستعمال الخارجي :

- 1— نشر الإعلانات و إشهار المنتجات و الخدمات حتى تجلب المؤسسة أكبر عدد ممكن من العملاء .
- 2— تسمح للعملاء بالشراء عبر الأنترنت (التجارة الإلكترونية) .
- 3— سرعة الإتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة, و ميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن .
- 5— تزويد المؤسسة بمعلومات عن مواد تريد شرائها, خاصة المواد ذات التمويل الكبير .
- 6— إمكانية إستفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضع البحوث التي يقدمها موظفوها .
- 7— الحصول على معرفة خارجية من الخبراء و المحترفين في مجال نشاطها , لحل بعض المشاكل دون دفع ثمن الإستشارة .
- 8— الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل إختيار ثم إختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .

ب — الإستعمال الداخلي :

- 1— تستعمل كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها : التعريف بالمؤسسة , نشاطها , هيكلها التنظيمي , أهدافها , معلومات عن الخدمة أو المنتج ...الخ.
- 2— وضع دليل العاملين الذي يساعدهم فيما يخصهم من معلومات شخصية , الوظيفة , الترقيات , العقوباتالخ.

¹ — إبراهيم بنجي, محاضرات في مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة , تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة , جامعة قاصدي مراح ورقلة, الجزائر, دفعة 2004/2005, ص 48— 49.

3— يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في أكثر من محل, ومهما انفصلت جغرافيتها, إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.

4— الإستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات و الإستفادة منها و سرعة الوصول إليها .

5— تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص و المعالجة (طلب عطلة مثلا).

6— تستعمل لتوصيف الوظائف و تحديد مهامها و مسؤولياتها .

7— وضع معلومات عن المنتج و مواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.

8— الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة و مميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة .

9— الإنتقال السهل و السريع للمعلومات داخل المؤسسة .

10— النقل السريع و الإقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستهلك.

المطلب الثاني: واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

الفرع الأول: مزايا تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة:¹

من خلال الاستخدام البسيط لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال خصوصا الانترنت كان في البداية عبارة بشكل بسيط و منفصل من خلال تبادل للمعلومات إلى أن تطور استخدامها في كل أنشطة المؤسسة خاصة مع كل تقدم تكنولوجي و خصوصا التكنولوجيات المرتبطة الانترنت و ذلك بدمجها في العمليات الداخلية للمؤسسة و في علاقتها مع شركائها، ثم تطور الاهتمام ليتم استغلالها في كل أنشطة و عمليات المؤسسة باحثه بذلك للرفع من إنتاجيتها ، لكن رغم التفاؤل من جراء استخدام هذه التكنولوجيا إلا أن هناك من يطرح مشكل الغموض, Robert Solow حول نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات ، أين أشار إليه في تعليقه المشهور حول استخدام الحاسوب حين قال " يمكن رؤية عصر الحاسوب في كل مكان باستثناء أنه مع تسارع مراحل الإبداع Stuart Locke الإحصائيات المتعلقة بالإنتاجية " لكن من جهة أخرى يرى التكنولوجي و خصوصا التقدم في التجارة الالكترونية أصبح ينظر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل مسيري المؤسسات الصغيرة و المتوسطة كأداة لبقاء المؤسسة , وهذا نظرا للآثار الإيجابية التي تركتها على الاستراتيجيات، الوساطة و العمليات الداخلية والخارجية بحيث سهلت القيام بعمليات استقبال و تسيير الطلبات، الاتصال مع الموردين،

¹ - شوقي شادلي, أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة, حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر , أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة قاصدي مرباح ورقلة, 2016, ص 102 غير منشورة .

تنظيم الإنتاج وخدمة الزبائن آتيا، خفض التكاليف مما أدى إلى تحسين أدائها . وهذا حسب نتائج الدراسة التي توصل إليها التي توصل إليها شادلي شوقي .

و يمكن تلخيص هذه المزايا فيما يلي:

1-تحقيق الميزة التنافسية:

يتفق الباحثون على أن تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لاسيما الشبكات تؤدي إلى التخفيض في التكاليف فان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تساعد المؤسسات و ذلك برفع التنافسية و ذلك بالسماح بالقيام بالنشاطات و دعمها بأقل التكاليف يرى Porter و Millar و آخرون أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لديها الفرص لتحقيق التميز و يرى Harindranath أيضا الميزة التنافسية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المتطورة عبر الإبداع، التسويق، الكفاءة، أحسن جودة و استجابة المستهلك و يمكن تحقيق الميزة التنافسية باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

2-خفض التكاليف:

حسب Naoufel Daghfous و Elissar Toufaily فان أغلب الباحثين في مجال التسويق يتفقون على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لاسيما الشبكات تؤدي إلى خفض التكاليف، إذ تعمل على توفير إمكانية الاتصال و تبادل المعلومات بتكاليف منخفضة جدا ومع زبائن متعددين في الوقت نفسه، بحيث يمس أيضا العديد من نشاطات المؤسسة مما يشجعها على استخدامها ومثالا عن ذلك :- خفض تكاليف التنقل،- خفض تكاليف المعاملات و الصفقات ،- خفض التكاليف الناجمة عن النشاط الترويجي للمؤسسة - خفض تكاليف الاتصال الهاتفي و البريدي

3- أثر الانترنت على استراتيجيات المؤسسة ل طرح المنتجات في السوق:

أولت المؤسسات حاليا اهتماما متزايدا وكبيرا بعملية عرض و بيع المنتجات، و مع استخدام المؤسسات لتكنولوجيا الانترنت لتدخل تغييرات على إستراتيجية طرح المنتجات و التوسع في الأسواق و تتكون هذه المصفوفة؛ ANSOFF بالإضافة إلى أخذها تسمية مصفوفة النمو المكونة من أربع استراتيجيات هي: احتراق السوق ، تنمية المنتجات، تنمية السوق و إستراتيجية تنوع المنتجات .

4- تقليص الوساطة أو الغائها: تسلك المنتجات في عملية التوزيع التقليدي مسارا طويلا جدا، لكن عند استخدام المؤسسة الصغيرة المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يمكنها من التوسع في السوق وخاصة المؤسسات الأصغر حجما، بدون وساطة مع المستهلكين أينما كان تواجدهم ، فيتم استبعاد الوسيط وتصبح العلاقة مباشرة بين المؤسسة وبين المستهلك النهائي.

5— تمكين المؤسسة الصغيرة و المتوسطة من الوصول إلى أسواق جديدة و رفع الحصة السوقية:

تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة الانترنت على خدمة الزبائن عبر مساحات جغرافية أوسع مقارنة باستخدام المؤسسة لوسائل تقليدية، في تقريب المسافات من إذ يصبح باستطاعة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تغطية أسواق جديدة سواء كانت محلية أو دولية، مما يمكنها من رفع حصتها السوقية التوجه الدائم نحو انفتاح أكبر ، ونمو التجارة لتتخطى الأسواق الوطنية.

الفرع الثاني : معوقات تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال :¹

درس الكثير من الباحثين موضوع تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تطرقت دراسات متعددة الى العوامل التي تحول بين تبني هذه التكنولوجيات و من أهمها

1— الإمكانيات و الكفاءات الداخلية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

تفتقر المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عموماً إلى الموارد البشرية ذات الكفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و ممارسة التجارة التكنولوجية حيث أن انشغالها الرئيسي يتمحور حول التسيير اليومي لأنشطتها , فحتى مع وجود الوعي بأهمية هذه التكنولوجيات لدى مسيري و مالكي هاته المؤسسات إلا أن نقص المهارات (savoir faire) يبقى عقبة أمام تبنيها لها .

وفي هذا السياق بينت دراسة تمت على مؤسسات صغيرة أن المؤسسات التي تبنت الانترنت كنوع من تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كانت تحوز على يد عاملة على دراية و فقههم لهذه التكنولوجيا .إذا تشكل الكفاءات و اليد العاملة المؤهلة إحدى التحديات التي يستوجب رفعها من أجل إدماج فعال لهذه التكنولوجيات الحديثة .

2— الصعوبات المالية و التكاليف

كثيراً ما تجد المؤسسات الصغيرة والراغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال صعوبات تتعلق بتكلفة الحصول على التجهيزات و جميع الخدمات المرافقة , فمن المعروف أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تعاني من ضعف مالي و صعوبة الحصول على التمويل بسبب الضمانات المطلوبة من قبل مؤسسات التمويل و بسبب هذه الصعوبات قد تلجأ إلى اقتناء نظم

¹ - شهرزاد بن بوزيد, دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ,دراسة حالة شركة الخدمات العامة و التجارة آل دوداح ,مذكرة ماجستير في علوم التسيير ,جامعة بومرداس ,2011,ص87-88.

أقل تكلفة و للأسف قد لا تكون هذه النظم ملائمة و لا تستجيب إلى الاحتياجات الخاصة بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة , وحسب

دراسة لـ (oeCd 2004) و التي حرت باستراليا حيث توصلت الدراسة إلى أن تكاليف صيانة الموقع الإلكتروني تمثل المرتبة الأولى ضمن تكاليف تبني الأعمال الإلكترونية , فبالنسبة لبعض مسير المحلات الصغيرة يصعب تسيير تكاليف تطوير الموقع الإلكتروني خاصة إذا تم الاعتماد على مقدمي خدمات خارج المؤسسة .

3— توفر البنية التحتية

إن توفر البنية التحتية للإتصالات و بأسعار تنافسية هو أمر جد مهم بالنسبة للمؤسسات حيث بعد حافز لهاته الأخيرة للإستفادة من خدمات الأنترنت في نفس الوقت تحجم الكثير من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عن إستعمال الأنترنت بسبب بنية الإتصال بطيئة السرعة أو كثرة الإنقطاعات و الأعطاب المتكررة ، و حسب دراسة لـ (idesmi apulu) على بعض المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في مدينة لاغوس في نيجيريا خلصت أن عدم توفر البنية التحتية يشكل عائقا أساسيا في الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال , خاصة في المناطق الريفية و النائية و التي تفتقر لشبكة إتصالات .

4— أمن الشبكة

يعد أمن و سرية المعلومات من أولى إهتمامات مسيري المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و ذلك عندما يتعلق الأمر بتحويل و تبادل المعلومات المالية بطرق إلكترونية فهذه المبادلات يجب أن تتم في ظل ظروف تطبعها السرية و الأمان , و حسب دراسة لـ (ladokun i.o 2013) أجراها على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في نيجيريا حيث وجد أن مستوى الأمان يعد عاملا في عملية التبني للتكنولوجيا بعد عامل أول و هو البنية التحتية , حيث أن المحافظة على مستوى أمان شبكة المؤسسة و الموقع الإلكتروني يتطلب نفقات إضافية و الاستعانة بنظم حماية متطورة .

5— الهيكل التنظيمي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تشير عدة دراسات الى أن البناء التنظيمي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة كأحد المعوقات التي تقف أمام تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال , فالبناء التنظيمي قد يصبح عائقا إذا كان غير ملائم للأعمال الإلكترونية و هذا مايلزم المؤسسة إعادة هيكلة الهيكل التنظيمي للمؤسسة ليتماشى مع آليات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .¹

وفي دراسة بحثية لـ (s.sheik abdullah 2014) حول تحديات إعتقاد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الهند , حيث أن الهيكل التنظيمي للمؤسسات الصغيرة غالبا ما يكون محدود حيث يتكفل مسؤول وحيد بجميع المسؤوليات (مدير المؤسسة أو الشريك) ومع تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لا يمكن أن يغطي مسؤول

¹ - شهرزاد بن بوزيد, دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة, مرجع سبق ذكره, ص 88.

المؤسسة جميع المهام في نفس الوقت , لذا هذا يستلزم من المؤسسة أن تعيد هيكلتها قواعد التنظيمية فتحتاج لعمال متخصصين في تكنولوجيا المعلومات بالتالي فتبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال يتطلب وضع هيكل تنظيمي جديد.¹

6— خصائص المالك أو مسير المؤسسة : تطرقنا إلى هذا العمل كعامل مؤثر على قرار الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الذي يعتبر في نفس الوقت عائقا أما تبني هذه التكنولوجيات الحديثة , أي عندما يكون المسير ذو مستوى تعليمي و تكويني ضعيف أو قليل الخبرة فإن هذا يؤثر بشكل سلبي على مستوى وعيه لأهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كوسيلة لدعم تنافسية مؤسسته و حسب الدراسة التي قام بها (kaushalesh lal 2011) على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة النشطة في ماليزيا حيث توصل الباحث من خلال التحليل العينة المستجوبة أن الشركات التي كان لديها مستوى منخفض من تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات كانت تدار من قبل مسؤولين كبار السن و هم ليسو متأكدين من الفوائد المحتملة للتكنولوجيا , مقارنة مع الشركات التي كان فيها مستوى التبني فيها معتدل و متقدم كانت تدار من قبل المدراء الاصغر سننا الذين هم أكثر حماسا و دراية بالفوائد المحتملة لتكنولوجيات المعلومات و الإتصال .²

المبحث الثاني: عروض ومراجعة و تقييم الدراسات السابقة

بعد التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مفهومها ومكوناتها وأهم خصائصها، سنحاول في هذا البحث إختيار أهم الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة في تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك بعرض الأهداف ومن ثم مناقشة النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

1 — عرض الدراسات السابقة

1— في دراسة قامت بها (نداء محمد النجار 2012) في مدينة غزة على عينة من موظفي الجامعة الإسلامية معنونة بدور ادارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات حيث استعملت الباحثة أداة الاستبيان على العينة المكونة من 853 من الموظفين أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع صناعة المعلومات مع كلٍ من وجود سياسات وخطط واضحة لإدارة الموارد البشرية و المهارات البشرية للمورد البشري في عصر المعلومات توجد كذلك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدور إدارة الموارد البشرية في صناعة المعلومات تعزى الى المؤهل العلمي لصالح حملة الدبلوم.

¹ — s.shik abdullah.M. role and chllenges of ict qdoptin sme s in india seminar on empowering smes thorough ict intervention, 25 nov 2013 ,p 24.

² - kaushalesh lal, information and communication technology adoption in Malaysian smes , asian journal of technology innovation 16 ,1,1011,p 16 17.

2 — في دراسة قام بها (شوقي شادلي 2008) تحت إشكالية , هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ضل الأوضاع الراهنة و توجه الجزائر نحوى بناء مجتمع المعلومات ؟

وقد عالج فيها تقييم كثافة وطرق إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال مع التركيز على التكنولوجيات المرتبطة بالإنترنت المستخدمة من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، و جرت الدراسة على المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لولاية الجزائر العاصمة في الفترة 2001 إلى سنة 2007. وقد توصل الباحث إلى أنه حجم المؤسسة يؤثر بشكل كبير في تبنيتها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال، حيث كلما زاد حجم المؤسسة زادت نسبة تبنى المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

3 — في دراسة قام بها (سيد شاه علام 2009) اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة: دليل تجريبي لقطاعات الخدمات في ماليزيا والغرض من هذه الدراسة هو الحصول على فهم عميق للعوامل التي تؤثر على اعتماد و استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من قبل الشركات الصغيرة و المتوسطة في ماليزيا. تبحث هذه الدراسة العلاقة بين تبنى تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و عواملها الخمسة التي ينظر إليها والفوائد، و التكلفة المتصورة، و معرفة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، و الضغط الخارجي و الدعم الحكومي. و أظهرت نتائج هذه الدراسة أن ثلاثة عوامل تم فحصها هامة جدا لاعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات حيث التكلفة المتصورة و الضغط الخارجي غير ذات أهمية في تحديد اعتمادها. توفر هذه الدراسة فهما أكبر لتصور أثر الجنس و العمر و المستوى الدراسي في تبنى تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

4 — في دراسة قام بها (عبد الراشد بن ديب , خالد توازيت 2015) الموسومة بعنوان قياس مدى استخدام شركات الإتصالات الجزائرية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و ذلك بجمع البيانات عن طريق الاستبانة لـ 14 وكالة تجارية حيث خلصت الدراسة أن هذه الشركات تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و أكد على الزامية وجود خبراء لتحقيق التكامل في استعمال أدوات تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

5 — في دراسة قام بها (Idisemi Apulu & other 2011) في مدينة لاغوس نيجيريا، و كانت إشكالية البحث ماهي مشاكل اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيره و المتوسطة؟ شملت دراسة الباحث على 25 شركة من الشركات الصغيرة و المتوسطة في مدينة لاغوس - نيجيريا و استخلص الباحث من بين العوامل المؤثرة في التكنولوجيا مستوى الفساد في الدولة، وضعف الدعم الحكومي ، وافتقار الموظفين للمهارات اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

6 — في دراسة قام بها (Samuel Obino Mokaya 2012) في مدينة ثيكا-كينيا و كانت إشكاليتهما، العوامل المؤثرة على اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة حيث شملت الدراسة 78 شركة من اجمالي 390 شركة ناشطة ببلدية ثيكا بكينيا حيث توصل الباحث الى ان تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لم تتبنى بشكل

كبير من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة في كينيا و ارجع ذلك الى ان اصحاب المشاريع قدرتهم المالية ضعيفة في الاستثمار في معدات و لدوات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال , وكذلك تفاوتت نسبة تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بين رجال الاعمال الحاصلين على مستوى تعليم ابتدائي بنسبة منخفضة في حين أن اولئك الذين لديهم مستوى ثانوي على الأقل من التعليم كانت لهم نسبة اعتماد عالية , خلصت الدراسة ان مستوى التعليم و المعرفة يؤثر بشكل كبير على اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في كينيا .

7 — في دراسة قام بها (Dennis K. Agboh 2015) جاءت هذه الدراسة لبحث عوامل وتحديات اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة في مدينة أكرا- بدولة غانا. من أجل الوصول الى اهداف البحث وضع الباحث استبيان لتقييم و تحديد عوامل و تحديات اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي تعاني منها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في مدينة أكرا , استخدم الباحث الاستطلاع عن طريق الانترنت عبر موقع الكتروني , وكان المشاركين في الاستبيان 230 شخص من العاملين في الشركات الصغيرة و المتوسطة ومن ثم كانت النتيجة 189 شخص فقط هم الاستبيان بعد تحليل النتائج استخلص الباحث ان هناك ستة عوامل رئيسية للتوجه نحو تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال , من بينها الفوائد المتصورة من استخدام تكنولوجيا المعلومات وان هناك تحديات تؤثر في مدى تبني تكنولوجيا المعلومات من طرف المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في أكرا من بينها القدرة المالية , الافتقار و عدم وجود البنية التحتية , نقص الموظفين المهرة للمشاركة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

8 — في دراسة قام بها (H. M. HAUGH U 2005) تحت إشراف "شكالية" تحديات إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال التي تواجه الشركات الاسكتلندية هدف البحث في تحديد مدى إنتشار تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الشركات الناشطة في أسكتلندا و شمال إنجلترا , و استخلصت النتائج من عينة تتكون 1347 من الشركات زيادة اجمالية في اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال , ومن خلال النتائج تبين ان النشر و اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الإتصال يختلف مع حجم الشركة و الهدف من استخدام هذه التكنولوجيا , من شكل الى آخر , و كذا عمر المسير يؤثر في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، كما إن نشر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في شركات يتطلب الموظفين لديهم المهارات و المعارف اللازمة لتنفيذ و استخدام هذه التكنولوجيات.

9 — في دراسة قام بها (Caroline Chibelushi 2008) تسلط هذه الورقة الضوء على التحديات التي تواجه الشركات الصغيره و المتوسطة في تبنيها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في منطقة ميدلاند الغربية، وركز البحث على التحديات المرتبطة باعتماد التكنولوجيا الناتج تبين أن الشركات الصغيرة و المتوسطة تفتقر الى المعرفة و المهارات اللازمة في كل من تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الاعمال التجارية بالاضافة الى ذلك فان هذه الشركات تستعين باستشارات خارجية لانها لا تملك مختصين و هذا يزيد من التكلفة المالية في تبني التكنولوجيا بالاضافة الى تحديات اخرى لا مفر منها و

ترتبط بالتقدم التكنولوجي السريع وتعتبر هذه الدراسة ان هذه التحديات تترافق بشكل اساسي من نقص التدريب و ضعف المبادرات الحكومية .

2 — عرض النتائج من خلال الدراسات السابقة

1 — عمر المسير : في الدراسة التي قام بها كل من (H. M. HAUGH U 2005 و شاه علام 2009) إستخلصا أن عمر المسير يؤثر في تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ذلك أن الشباب يقبلون بسهولة على إستخدام التكنولوجيا مقارنة بممكن يكبرهم سنا .

2 — المستوى الدراسي : في الدراسة التي قام بها كل من (Samuel Obino Mokaya 2012 — شاه علام 2009) خلصت دراستهم فيما يخص تبني تكنولوجيا المعلومات أن المستوى الدراسي للمسيرين و الكفاءات يؤثر على تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

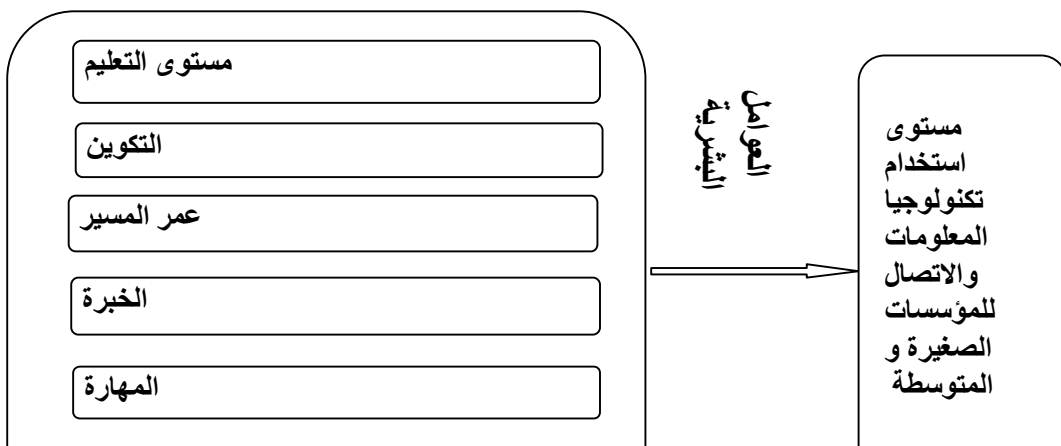
3 — الخبرة و المهارة : في الدراسة التي قام بها كل من (عبد الراشد بن ديب و شاه علام) حول تأثير الخبرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات و المنظمات حيث استنتجوا أن خبرة المسيرين تعمل على تفعيل استخدام التكنولوجيا و خلق الابداع في استخدامها.

4 — التكوين/ التدريب : في الدراسة التي قام بها (Caroline Chibelushi 2008) استخلص أن التكوين و التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في تبني المؤسسة لهته الأخيرة , و أن المسيرين الذين تلقوا تدريبا أو تكويننا متخصصا هم أسرع لقبول التكنولوجيا و إستخدامها.

5 — الجنس : (شاه علام 2009) استخلص أن الجنس يؤثر في تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات حيث قدمت الدراسة فهما أشمل للعلاقة بين جنس المسير و تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.

النتيجة : من خلال تحليلنا للدراسات السابقة التي درست العوامل المختلفة التي تؤثر في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في المؤسسات و المنظمات إستنتجنا و إستخلصنا أن كل من العمر و المستوى الدراسي و الخبرة و التكوين و الجنس لهم تأثير واضح فيما يخص تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات .

الشكل: (1-1) العوامل البشرية المؤثرة على تبني تكنولوجيا المعلومات.



من إعداد الطالب إنطلاقاً من الدراسات السابقة

المطلب الثاني: تقييم الدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجرائها نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب يمكن عرضها في الجدول التالي:

جدول رقم (1-1) يوضح: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

البيانات	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
الهدف	لقد اشتركت جل الدراسات حول هدف رئيسي واحد وهو التعرف على العوامل المختلفة التي تؤثر في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات و المنظمات	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل البشرية في تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيات الإعلام و الإتصال بإختلاف الدراسات الأخرى التي ركزت أساساً على العوامل المالية و ما يرتبط بها .
مجتمع وعينة الدراسة؛	وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت تناولت عينة معينة، فبعض الباحثين طبقوا دراستهم في مؤسسة واحدة والبعض الأخر أسقط دراسته على عينة من المؤسسات.	الدراسة الحالية تعنى بمؤسسات صغيرة و متوسطة على المستوى المحلي و المتواجدة على مستوى ولاية ورقلة و المتباينة من حيث قطاع النشاط بين الصناعة و الزراعة و الخدمات .
أدوات التحليل والمنهج المستعمل	معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية.	اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع في الجانب النظري ، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الدراسة التطبيقية وستعنا باداة الاستبيان و المقابلة في جمع المعلومات.

<p>أهم النتائج التي توصلنا إليها: - المؤسسات و المنظمات تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال , وهناك فروق ذات دلالة إحصائية في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال تعزى إلى كل من المستوى الدراسي و الخبرة و عمر المسير و جنسه و المهارت الشخصية و المعرفة المتخصصة .</p>	<p>وتمثلت أهم نتائج معظم الدراسات في: - العوامل المالية للمؤسسات تؤثر على تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال من طرف المؤسسات - كل من البنية التحتية و الهيكل التنظيمي و خبرات المسيرين تؤثر في تبني التكنولوجيا الحديثة - العوامل الديمغرافية تؤثر في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال</p>	<p>نتائج الدراسة</p>
---	---	----------------------

المصدر: من إعداد الطالب إنطلاقاً من الدراسات السابقة

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بالتطرق إلى بعض المفاهيم العامة حول كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك من حيث المفهوم وأهم مكونات والوظائف، ومعوقات تبنيها من طرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كما تطرقنا في هذا الفصل أهم الدراسات العربية والأجنبية والتي تناولت موضوع تحديات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال و بعد تحليلنا للدراسات السابقة قدمنا نتيجة فيما يخص

العوامل البشرية المؤثرة في تبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في المؤسسات.

الفصل الثاني

دراسة حالة عينة من المؤسسات
الصغيرة و المتوسطة في ولاية ورقلة

تمهيد :

بعد التطرق في الفصل السابق للادبيات النظرية، والعرض المتنوع من الأدبيات والدراسات السابقة والتي تتعلق بدراستنا، وبما أن الدراسة النظرية تستلزم وجود تدعيمات واقعية من أجل ألا تبقى دراستنا محصورة في الجانب النظري سنحاول في هذا الفصل الثاني من الدراسة إسقاط هذه الأخيرة على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية ورقلة , وبغية اختبار مدى صحة فرضيات الدراسة، سنقوم بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين , حيث يهتم المبحث الأول .ممنهجية إدارة وعرض الإستبيان، أما المبحث الثاني فسيتناول معالجة وتحليل النتائج.

المبحث الأول: عرض الاستبيان

إعتمدنا في بحثنا على أسلوب التحري المباشر لإختبار جملة من الفرضيات المرتبطة بدراستنا ، وذلك با التقرب المباشر من عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة على مستوى ولاية ورقلة ، باستخدام المقابلة و الاستبيان الذي إختارناه كأداة ملائمة لقياس و إختبار فرضيات الدراسة .

المطلب الأول: أدوات الدراسة

الفرع الأول: تصميم الاستبيان:

— صمم الاستبيان لجمع البيانات اللازمة لفحص فرضيات الدراسة الحالية وفق الخطوات التالية: حيث حلل كل مجال من مجالات الدراسة عناصر المشكلة، موضوع الدراسة، وصيغ على شكل عدد ;من الأسئلة— 29 سؤال رئيسيا والتي أغلبها تدور حول تكنولوجيا المعلومات, و لتأكد من أن الاسئلة في الاستبيان مضبوطة حول الموضوع الذي وضعت من أجله ، تم عرضها على عينة من المحكمين من أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير كل من الدكتور شوقي شادلي و الدكتور محمد قوجيل و الدكتور رشيد مناصرية و الدكتور عرابية الحاج, و قد إحتوى القسم الأول من الاستبيان المعلومات العامة حول المؤسسة مثل قطاع النشاط و الحجم بالإضافة الى المعلومات التي تعني إشكالية الدراسة مثل العوامل البشرية المختلفة كما المستوى الدراسي و جنس و خبرة المسير .

أما القسم الثاني من الاستبيان يهدف إلى قياس مدى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الهاتف الثابت والفاكس والهاتف النقال، والبريد الإلكتروني والحاسوب والشبكة الداخلية والبرمجيات ومواقع الويب وهي عبارة عن أسئلة بسيطة. و القسم الثالث من الاستبيان : إحتوى الاسئلة المتعلقة ب كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و كدى بعض العوائق الأخرى التي تحول بين تبني التكنولوجيا.

الفرع الثاني: إجراءات جمع ابيانات

لقد عمدنا في دراستنا إلى توزيع الاستبيانات بالتنقل مباشرة إلى المؤسسات وإعادة جمعها مره أخرى بعد الإجابة من طرف مسيري المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و عقد بعض المقابلات لتوضيح الدراسة و الاستبيان ، مع التأكيد التام للأفراد وحدة المعايمة بأن إجابتهم ستحظى بالسرية التامة، ولن تستخدم سوى للأغراض البحث العلمي.

الفرع الثالث: ترميز الاستبيان

تمت ترجمة أجوبة الاستبيان إلى رموز و تم تفرغ الاستبيان في برنامج (Excel) و وهذا بالرمزين 0 و 1. الصفر والذي يدل على الإجابة بـ: (لا) أو عدم إختيار الإجابة في السؤال متعدد الإجابات، والواحد يدل على الإجابة — (نعم) .

المطلب الثاني: العينة محل الدراسة

يضم مجتمع الدراسة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمارس نشاطها على مستوى ولاية ورقلة

الفرع الأول: من حيث قطاع النشاط

تم توزيع الإستيبيان على عينة تتكون من 45 مؤسسة صغيرة ومتوسطة تنشط على مستوى ولاية ورقلة، حيث بلغ عدد المؤسسات التي أجابت على الإستيبيان 39 مؤسسة، أغلبها في قطاع الصناعة التحويلية والتي بلغت نسبتها %48.71، بينما تمثل المؤسسات المتمتعة إلى قطاع الخدمات ما نسبته %38.46، أما القطاع الزراعي سحل نسبة %12.72 من عينة الدراسة، ومن خلال الدراسة يتضح أن المؤسسات الخدمية أكثر إستخداما لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

الجدول رقم: (2.2) تقسيم مؤسسات الدراسة حسب قطاع النشاط.

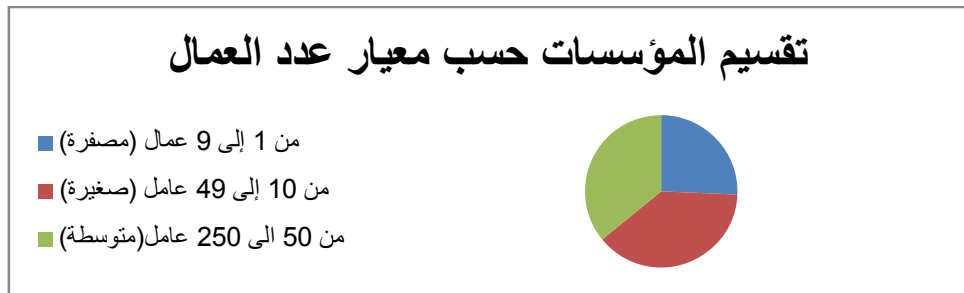
تسميات الصفوف	مجموع من تكرار المؤسسات
1 خدمات	15
2 صناعة	19
3 زراعة	5
الإجمالي الكلي	39

— من إعداد الطالب إعتقادا على نتائج الإستيبيان

الفرع الثاني: من حيث حجم المؤسسات

بالرجوع إلى الإستيبيان وبالضبط 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 أقل من 50 عامل أي مؤسسات صغيرة بنسبة %38.46، في حين أن نسبة %25.64 من المؤسسات المستجوبة، توظف عدد العمال أقل من 10 عامل وهي مؤسسات مصغرة، وفي الأخير المؤسسات المتوسطة والتي تشغل ما بين 50 إلى 250 عامل قدرت نسبتها ب %35.89 فنلاحظ أن المؤسسات الصغيرة هي التي تأخذ أكبر نسبة. حيث يمكن توضيح هذه النسب في الجدول الأتي:

الشكل (1.2) حجم المؤسسات المدروسة



— من إعداد الطالب إعتقادا على نتائج الإستيبيان

المبحث الثاني: معالجة وتحليل النتائج

سنحاول في هذا المبحث معرفة أهم إستخدامات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكثافة هذه التكنولوجيا، والعوامل البشرية المؤثرة على عملية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسط:

المطلب الأول: عرض النتائج

لفرع الأول : العوامل البشرية المؤثرة في تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال .

1- **وضعية المسير** : السؤال 5 من الاستبيان لمعرفة هوية المسير حيث اعتمدت على الترتيب السلمي للاجابات من 1 الى 3 فشير الاجابات الى ان المسير هو 1مالك المؤسسة, 2الشركاء , 3شخص تم تعيينه من الإدارة حيث احتلت نسبة 56.46 الأغلبية و التي تعبر عن أن المسيرين هم ملاك المؤسسة و تليها نسبة 30.76 و تشير الى ان المسيرين هم الشركاء في المؤسسة و أخيرا نسبة 12.82 و المعبرة عن أن المسيرين في هذه المؤسسات هم أشخاص تم تعيينهم من الادارة.

الجدول (2.3) يوضح هوية مسيري المؤسسات المدروسة .

تسميات الصفوف	تكرار الوضعية
1	22
2	12
3	5
الإجمالي الكلي	39

من إعداد الطالب إعتامادا على نتائج الإستبيان

2 — **جنس المسير**: السؤال 6 من الاستبيان لمعرفة جنس المسير حيث يشير 1 الى الجنس ذكر و 2 الى الجنس أنثى و كانت الاجابة كالتالي , احتلى الذكور النسبة الاكبر من المسيرين و هي 87. 94 و الاناث بنسبة ضعيفة جدا مقارنة بالذكور و هي 5.12.

الجدول (2.4) يوضح جنس مسيري المؤسسات المدروسة .

تسميات الصفوف	التكرار
1 ذكور	37
2 اناث	2
الإجمالي الكلي	39

— من إعداد الطالب إعتامادا على نتائج الإستبيان

3 — **عمر المسير**: السؤال 7 من الاستبيان لمعرفة عمر المسير حيث اعتمدنا الترتيب السلمي من 1 الى 3 و قسمنا العمر الى ثلاثة مجالات كما هو معمول به في دراسات سابقة حيث كا الترميز , 1 يشير للفتة العمرية الاقل من 40 , 2 يشير للفتة ما بين 40 و 60 , و 3 يشير للفتة الأكبر من 60 , فاحتلت النسبة الاكبر 51.18 بالمئة و التي تعبر عن الفتة ما بين 40 و

60 سنة, و تليها نسبة 41.02 بالمئة و المعبرة عن الفئة العمرية الاقل من 40 سنة, و في الأخير نسبة 7.6 بالمئة و تشير هذه النسبة للمسييرين الاكبر من 60 سنة.

الجدول (2.5) يوضح أعمار مسيري المؤسسات المدروسة .

تسميات الصفوف	التكرار
1	16
2	20
3	3
الإجمالي الكلي	39

— من إعداد الطالب إعتقادا على نتائج الإستهيبان

4 — خبرة المسير : السؤال 8 من الاستبيان لمعرفة مدة الخبرة لدى المسيرين في المؤسسات المدروسة حيث يشير الرقم 1 الى أقل من 5 سنوات خبرة, ويشير الرقم 2 الى ما بين 5 و 10 سنوات من الخبرة والرقم 3 يشير الى سنوات خبرة أكثر من 10, و كان أغلب المسيرين يملكون خبرة تتراوح ما بين 5 و 10 سنوات بنسبة 51.28, و يليها المسيرين الذين يملكون خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 25.65, و في الأخير المسيرين الذين يملكون أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة ضعيفة 12.82.

جدول (6.2) يوضح سنوات الخبرة لمسيري المؤسسات الصغيرة و المتوسطة المدروسة .

تسميات الصفوف	عدد من الخبرة
1	5
2	20
3	14
الإجمالي الكلي	39

— من إعداد الطالب إعتقادا على نتائج الإستهيبان

5 — المستوى الدراسي للمسييرين : السؤال 12 لمعرفة المستوى الدراسي للمسييرين, حيث قست المستويات على ثلاثة مجالات كما هو معمول به في دراسات سابقة, الفئة الأولى تمثل المستوى الابتدائي و الأساسي, و الفئة الثانية تمثل المستوى الثانوي, و الفئة الثالثة تمثل المستوى الجامعي فما فوق, إحتلت الفئة الثالثة التي تعبر عن المستوى الجامعي فما فوق الأغلبية بنسبة 46.15 و تليها على الترتيب الفئة الثانية بنسبة 41.02 و المعبرة عن مستوى الثانوي. و أخيرا الفئة الأولى المعبرة عن مستويات ما بين الابتدائي و الاساسي بنسبة 12.82.

جدول رقم (7.2) يوضح المستوى الدراسي لمسيري المؤسسات المدروسة .

تسميات الصفوف	عدد من المستوى الدراسي
1	5
2	16
3	18
الإجمالي الكلي	39

— من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج الإستهيين

6— معرفة و مهارة المسير بالتكنولوجيا المعلومات : السؤال 10 لمعرفة ما إن كان المسير يعرف أو يجيد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و كانت الاجابة بنعم أو لا , حيث 1 يشير للاجابة نعم , و 0 يشير للاجابة بلا, و كان أغلبية المسيرين على معرفة و يجيدون استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بنسبة 69.23 بالمئة , و المسيرين الذين لا يجيدون استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بنسبة 30.76 بالمئة .

جدول(8.2) يوضح مدى معرفة مسيري المؤسسات المدروسة بتكنولوجيا المعلومات .

تسميات الصفوف	عدد من المعرفة / المهارة
0	12
1	27
الإجمالي الكلي	39

— من إعداد الطالب

7 — تكوين المسير في تكنولوجيا المعلومات : السؤال 11 : لمعرفة المسيرين الذين استفادوا من دورات تكوينية في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال حيث كانت الاجابة بنعم أو لا و رمزت الاجابة ب 1 و 0 على الترتيب , حيث استفاد ما نسبته 82.05 من المسيرين من دورات تكوينية , و لم يستفد ببقية المسيرين و الذين بلغت نسبتهم 17.05 .

جدول (9.2) يوضح عدد المسيرين الذين تلقوا تدريباً في تكنولوجيا المعلومات.

تسميات الصفوف	عدد من التدريب/التكوين
0	7
1	32
الإجمالي الكلي	39

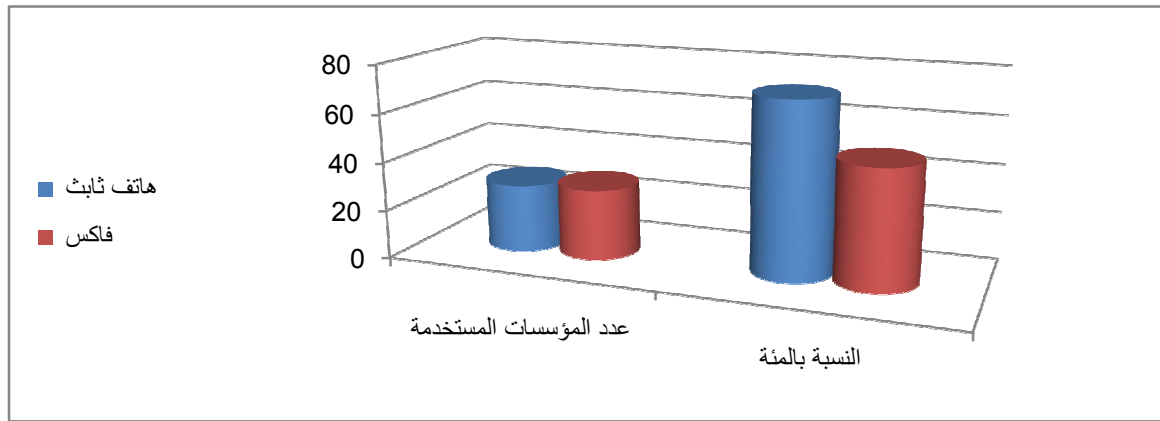
— من إعداد الطالب اعتماداً على نتائج الإستهيين

الفرع الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

1- أدوات الإتصال المكتبية(هاتف ثابت - فاكس):

يتضح لنا جليا من خلال الدراسة أن جل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لا تخلو من الأجهزة المكتبية للإتصال، بداية من جهاز الهاتف الثابت إلى الفاكس، فمعظم المؤسسات صرحت بألها تملك أجهزة الهاتف الثابت حيث بلغت نسبة تواجدالهاتف بـ : 71.79%، أما بالنسبة لأجهزة الفاكس فقد قدرت نسبة إستخدامه 48.71% من قبل المؤسسات المستجوبة وهي أقل مقارضة بإستعمال الهاتف الثابت .

الشكل (11.2) نسبة استخدام أجهزة الهاتف و الفاكس :



— من إعداد الطالب إعتقادا على نتائج الإستبيان

2- توفير الهاتف النقال:

من خلال الإستبيان نلاحظ أن استعمال الهاتف النقال في المؤسسات يتباين إستخدامه ما بين المدير وبعض عمال المؤسسة و المؤسسات التي لا توفر أبدا : فنجد نسبة 20.51 لا توفر الهاتف النقال ونجد أن نسبة إستخدام المدير للهاتف النقال تقدر بـ 46.15%، بينما لا تعادل هذه النسبة أو تقاربها بالنسبة لتوفير المؤسسة للهاتف النقال لبعض العمال، حيث تبلغ المؤسسات التي توفرالهاتف النقال للمسؤولين فقط بنسبة 27.20 من إجمالي المؤسسات، وهي نسبة ضعيفة و المؤسسات التي توفر النقال لكل العمال 2.56.

الشكل (2.2) يوضح مدى توفير الهاتف النقال في المؤسسة



— من إعداد الطالب إعتقادا على نتائج الإستبيان

3 – البريد الإلكتروني : لمعرفة مدى استخدام عينة الدراسة للبريد الإلكتروني قدمنا سؤالاً يوضح مدى توفر البريد الإلكتروني للعمال من عدمه حيث كانت الاجابات متباينة كما هو موضح نسبة 41.02 توفر للمدير فقط و تليها نسبة 35.89 لا توفر البريد على الاطلاق بينما النسبة الثالثة و هي 17.94 توفر لبعض المسؤولين , و أضعف نسبة 5.12 توفر لكل العمال :

الجدول (3.3): يوضح مدى توفر البريد الإلكتروني في المؤسسات المدروسة

تسميات الصفوف	القيم	مجموع من عدد المؤسسات	مجموع من النسبة بالمئة
لا توفر إطلاقاً	14	35.89	
لبعض المسؤولين	7	17.94	
لكل العمال	2	5.12	
للمدير فقط	16	41.02	
الإجمالي الكلي	39	100	

— من إعداد الطالب إعتقاداً على نتائج الإستبيان

4 مدى توفر الحاسوب و استخدامه في المؤسسة :

تم استجابة المؤسسات حول مدى امتلاكها للحاسوب حيث قسمت المؤسسات الى اربعة فئات مشار إليها بالارقام 0,1,2,3, على الترتيب و تعني عدم امتلاك الحاسوب ,امتلاك من 1الى 5 ,امتلاك من 5الى 10 ، امتلاك أكثر من 10 حواسيب فتيين ان 3 مؤسسات لا توفر الحاسوب إطلاقاً بينما 10 مؤسسات توفر من 1 الى 5 اجهزة حاسوب و تليها الفئة الثانية 16 مؤسسة توفر من 5 الى 10 حواسيب و 10 مؤسسات تحتوي أكثر من 10 حواسيب .

الجدول (4.3) مدى توفر جهاز الحاسوب في المؤسسة .

تسميات الصفوف	عدد من توفر الحاسوب
0	3
1	10
2	16
3	10
الإجمالي الكلي	39

— من إعداد الطالب

5 توفر الشبكة المحلية في المؤسسة :

استجبت المؤسسات عن مدى توفر الشبكة المحلية في المؤسسة فوجدنا 17 مؤسسة تتوفر على شبكة محلية ونسبتها من اجمالي المؤسسات 43.58 و 22 مؤسسة لا تتوفر و نسبتها 56.41.

الجدول يوضح استخدام المؤسسات للشبكة المحلية :

الجدول (5.3) توفر الشبكة المحلية في المؤسسة .

القيم		تسميات الصفوف
مجموع من عدد المؤسسات	مجموع من النسبة المئوية	
17	43.58	تتوفر على شبكة محلية
22	56.41	لا تتوفر
39	100	الإجمالي الكلي

— من إعداد الطالب

6 مدى استخدام البرمجيات في المؤسسات :

تعلقت الاسئلة بمدى استخدام المؤسسات للبرامج المختلفة حيث 33 مؤسسة تستخدم مكافح الفيروسات بينما 32 مؤسسة يستخدمون برمجيات عامة , و برمجيات تسيير الرواتب تستخدم من طرف 18 مؤسسة و 11 مؤسسة تستخدم برامج التصميم و 21 مؤسسة تستخدم برامج التسيير الانتاجي بينما 12 من المؤسسات تستخدم برامج اخرى خاصة بنشاطها و تبيين ان برنامج مكافح الفيروسات يحتل نسبة 100/84.61.

الجدول (6.3) مدى استخدام المؤسسات المدروسة للبرمجيات .

القيم		تسميات الصفوف
مجموع من عدد المؤسسات	مجموع من النسبة المئوية	
12	30.76	برمجيات
21	53.84	برمجيات التسيير الانتاجي
11	28.2	برمجيات التصميم
18	46.15	برمجيات تسيير الرواتب و الاجور
32	82.05	برمجيات عامة
33	84.61	برمجيات مكافحة الفيروسات

— من إعداد الطالب إستنادا على نتائج الإستبيان .

7 – استخدام الانترنت في المؤسسة :

احتوى السؤال عما إذا كانت المؤسسة تستخدم الانترنت أم لا فكانت أغلب الاجابات بنعم حيث أن 30 من اجمالي المؤسسات تستخدم الانترنت و هذا ما نسبته 76.92 , بينما 9 مؤسسات لا تستخدم انترنت و نسبتها 23.07 بالمئة. الجدول (7.3) يبين المؤسسات المستخدمة للانترنت .

تسميات الصفوف	مجموع من استخدام الانترنت
عدد المؤسسات التي لا تستخدم	9
عدد المؤسسات المستخدمة	30

– من إعداد الطالب

8 – مدى توفر الانترنت داخل المؤسسة

طرح السؤال مع امكانية اختيار اجابة من اصل ثلاثة اجابات لكي نعرف مدى توفر المؤسسة على الانترنت , حيث 10 مؤسسات توفر الانترنت للمدير فقط و نسبتها 25.64 و 13 مؤسسة توفر لبعض المصالح و كانت نسبتها 33.33 و أقل نسبة كانت 17.94 وهي ص مؤسسات توفر الانترنت لجميع المصالح . الجدول (8.3) يوضح مدى توفر الانترنت داخل المؤسسة .

تسميات الصفوف	القيم	كل المصالح	بعض المصالح
النسبة من مجموع المؤسسات	25.64	33.33	17.94
عدد المؤسسات	10	13	7

9 – استخدام الموقع الالكتروني في المؤسسة :

لمعرفة تعداد و نسبة المؤسسات المستخدمة للموقع الالكتروني طرح سؤال عما اذا كانت المؤسسة تتواجد في الانترنت من خلال الموقع الالكتروني سواء مساحة خاصة أو صفحة فايس بوك أو التواجد من خلال مستضيف فكانت الاجابات أن 12 و هو ما نسبته 30.76 مؤسسة تتواجد على الانترنت و 17 و هو ما نسبته 43.58 لا تتواجد . الجدول (9.3) يبين المؤسسات التي تستخدم الموقع الالكتروني .

تسميات الصفوف	مجموع من التعداد
مؤسسات تستخدم موقع الكتروني	12
مؤسسات لا تستخدم موقع	17

من إعداد الطالب إستنادا على نتائج الإستبيان

10 — تحليل العوامل البشرية المؤثرة في تبني المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

نحاول لإجابة على الفرضيات و هذا للوقوف على إيجاد علاقة ارتباط بين العوامل البشرية التي تؤثر على توجه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث حددت ثلاثة أبعاد درسنا على أساسها وهي استخدام المؤسسة للإنترنت و امتلاكها للموقع الإلكتروني واستخدامها للبريد الإلكتروني .

10 — 1 تأثير المستوى التعليمي للمسير :

	كثافة التكنولوجيا	المستوى التعليمي
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	,497**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	39
	Coefficient de corrélation	,497**
المستوى التعليمي	Sig. (bilatérale)	,001
	N	39

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

حساب معامل الارتباط Spearman بين المستوى التعليمي للمسير و استخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات

و الإتصال .

من خلال النتائج فان معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية يؤكد أن توجه المؤسسة الصغيرة و المتوسطة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال له علاقة بالمستوى التعليمي للمسير و بالتالي نستنتج أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للمسير كلما زاد معدلاستخدام المؤسسة الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذه النتائج تتوافق مع النتائج التي توصل إليها كل من Michel Gollac و آخرون حيث تم قياس معدل استخدام الحاسوب في أماكن العمل مقارنة بالمستوى التعليمي أين اظهر تباينا كبيرا ، حيث تبين أن أغلب من يستخدمون الحاسوب هم من حملة الشهادات العليا ، لينخفض معدل استخدام الحاسوب كلما انخفض المستوى التعليمي إلى الابتدائي.

10 — 2 عمر المسير : حساب معامل الارتباط Spearman بين عمر المسير و إستخدام المؤسسة

لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

		كثافة التكنولوجيا	العمر
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	-,307
	كثافة التكنولوجيا	Sig. (bilatérale)	.
	N	39	39
	Coefficient de corrélation	-,307	1,000
العمر	Sig. (bilatérale)	,057	.
	N	39	39

— ليس هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين عمر المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

رقم أن العمر يؤثر في هذه الأخيرة و هذا ما أكدته دراسات سابقة مثل دراسة شاوقي شادلي و آخرون والذين توصلوا أن

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمر المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات .

— 10. 3 خيرة المسير :

حساب معامل الارتباط Spearman بين خيرة المسير و إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

Corrélations		كثافة التكنولوجيا	الخيرة
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	-,234
	كثافة التكنولوجيا	Sig. (bilatérale)	.
	N	39	39
	Coefficient de corrélation	-,234	1,000
الخيرة	Sig. (bilatérale)	,152	.
	N	39	39

حسب معامل الارتباط لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة المسير ا و توجه المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و بالتالي نرفض الفرضية , رغم أن دراسات سابقة كانت نتائجها أن الخبرة و التمکن من تكنولوجيا المعلومات لها أثر في تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و هذا ما أكده CLEAR و آخرون في دراسات سابقة حيث استنتجوا أن كلما بقت المؤسسة على قيد الحياة تزيد خبرتها ويزيد اهتمامها بالوسائل الكفيلة ببقائها و المنافسة في محيطها .

10 — 4 مهارة المسير بتكنولوجيا المعلومات :

حساب معامل الارتباط Spearman بين مهارة المسير و إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا

المعلومات و الإتصال

		كثافة التكنولوجيا	المهارة
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,180
	Sig. (bilatérale)	.	,274
	N	39	39
	Coefficient de corrélation	,180	1,000
	Sig. (bilatérale)	,274	.
	N	39	39

حسب معامل الارتباط لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارة المسير ا و توجه المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و بالتالي نرفض الفرضية , رغم أن دراسات سابقة كانت نتائجها أن المهارة و التمکن من تكنولوجيا المعلومات لها أثر في تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و هذا ما أكده شوقي شادلي و آخرون في دراسات سابقة .

10 — 5 عامل تكوين المسير على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

— خضوع المسير لدورات تكوينية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يؤدي إلى توجه المؤسسة الصغيرة و المتوسطة نحو زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

— حساب معامل الارتباط Spearman بين تدريب المسير و إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

		كثافة التكنولوجيا	التدريب
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,252
	كثافة التكنولوجيا		
	Sig. (bilatérale)	.	,122
	N	39	39
	Coefficient de corrélation	,252	1,000
	التدريب		
	Sig. (bilatérale)	,122	.
	N	39	39

حسب معامل الارتباط لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تلقي المسير تدريبا و توجه المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و بالتالي نرفض الفرضية .

10 — 6 تأثير جنس المسير على تكنولوجيا المعلومات :

حساب معامل الارتباط Spearman بين جنس المسير و إستخدام المؤسسة لتكنولوجيا

المعلومات و الإتصال

		كثافة التكنولوجيا	الجنس
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	-,045
	كثافة التكنولوجيا		
	Sig. (bilatérale)	.	,786
	N	39	39
	Coefficient de corrélation	-,045	1,000
	الجنس		
	Sig. (bilatérale)	,786	.
	N	39	39

حسب معامل الارتباط لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جنس المسير و توجه المؤسسة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و بالتالي نرفض الفرضية رغم أن هناك دراسات أجنبية استخلصت أن الجنس يؤثر في تبني تكنولوجيا المعلومات و في دراسة ماليزيا كانت النتائج أنه لم يلاحظ أثر واضح للجنس في تبني تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

هدفت دراستنا إلى دراسة العوامل المؤثرة في عملية تبني المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمرتبطة أساسا بالجانب البشري، فقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج :

— فمن خلال دراستنا وجدنا أن . تكنولوجيا المعلومات والاتصال تبنت من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الناشطة على مستوى ولاية ورقلة، حيث نجد مستويات اعتماد مقبولة من خلال امتلاك هذه المؤسسات لجهاز الحاسب و توفر أغلبها على الانترنت و استعمالها للبريد، وذلك راجع لوعي مسيريهها بضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و كذا توفر بعض المؤسسات على مختصين في تكنولوجيا المعلومات بالاضافة الى الميسيرين الذين حضرو دورات تكوينية في المجال , و المستوى الدراسي و خبرة بعض الميسيرين يحتم عليهم و يسهل استخدام تكنولوجيا المعلومات. هذه المؤسسات تستعمل المعدات الأساسية اللازمة لإداره أعمالها (حواسيب، الهاتف، الفاكس ,انترنت , موقع الكتروني ,بريد إلكتروني)، و توصلت الدراسة إلى أن هناك عوامل بشرية أساسية تؤثر على استخدام المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات و الإتصالات :

وهي عمر المسير ,المستوى الدراسي ,الخبرة و المهارة و التكوين و لم نجد تأثيرا واضحا لجنس المسير على تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات.

خلاصة الفصل

لقد حاولنا في هذا الفصل أن نبين كثافة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في عينة من المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية ورقلة و المعنية بالدراسة حيث إكتشفنا واقع تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولا ورقلة, و كذا إبراز أهم العوامل البشرية للمسيرين و المؤثرة بشكل واضح على تبنى هذه المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال و تتمثل هذه العوامل في المستوى الدراسي للمسير وعمره و جنسه و خبرته ومهارته و تكوينه في تكنولوجيا المعلومات حيث إكتشفنا فجوة رقمية واضحة بين المؤسسات الصغيرة و المتوسطة قيد الدراسة و يرجع ذلك لتأثير العوامل المذكورة على عينة المؤسسات محل الدراسة .

الخاتمة

نتائج الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة معالجة الإشكالية التي تدور حول تأثير العوامل البشرية في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وللإجابة على الإشكالية واختبار الفرضيات قدمنا البحث في فصلين رئيسين، ومن هذه الخاتمة سنعرض نتائج البحث وتوصياته وأفاهة:

أولاً: الجانب النظري

ركزنا في الجزء الأول من المذكرة على محاولة الإلمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعريفها ومميزاتها، ومعوقات تبنيها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ولتحقيق ذلك عملنا على مراجعة الأبحاث العلمية السابقة ذات الصلة بالموضوع، وبعد تتبع هذه الدراسات وتصفحها، أسفرت الدراسة النظرية على جملة من النتائج والتي نأتي على ذكرها فيما يلي:

- 1 — تكنولوجيا المعلومات أصبحت ذات أهمية اليوم للمؤسسات والأفراد على حد سواء
- 2 — تواجه المؤسسات تحديات مختلفة في عملية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 3 — حسب الدراسات السابقة وجدنا إختلافي العوامل المؤثرة في عملية التبني العوامل البشرية تأثر على تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات

ثانياً الجانب التطبيقي

— من خلال الدراسة التطبيقية التي شملت 39 مؤسسة صغيرة و متوسطة تنشط على مستوى ولاية ورقلة، توصلت إلى أن أغلب هذه المؤسسات تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة في استخدام الحاسوب واستخدام الإنترنت والبريد الإلكتروني ومواقع الويب، إلا أن هناك فجوة رقمية بين هذه المؤسسات فيما يخص استخدامها لتكنولوجيا المعلومات تعود لتأثير العوامل المؤثرة على هذه الأخيرة وفي هذا السياق تمت الإجابة على الإشكالية المطروحة بخمسة فرضيات فكانت نتائج الإختبار كالتالي :

- 1— أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الهاتف الثابت والنقال وكذا الفاكس والموقع الإلكتروني للأعمال الأساسية في المؤسسة، من خلال دراستنا توصلنا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقتصر فقط على هذه الأعمال الأساسية، وبدرجة أقل التكنولوجيا الأكثر تقدماً كالبريد الإلكتروني ومواقع الويب.
- 2 — يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي للمسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات حيث توصلت الى أن كلما كان المستوى التعليمي للمسير أعلى كلما كان تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال كثيف و استخدامها أحسن.

3 — لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات حسب معامل سبيرمان، وحسب نتائج المقابلة توصلت الى أن المسيرين ذوي خبرة أكبر يعملون على تسهيل استخدام تكنولوجيا المعلومات و

الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة, لادراكهم بمدى فعاليتها و ذلك من خلال خبرتهم امتراكمة في المجال التسييري .

4— لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمر المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات حسب معامل سبيرمان, و بالنسبة لنتائج المقابلة توصلت إلى أ، كلما كان عمر المسير أقل كلما كان سرعة تقبله أكبر للتكنولوجيا الحديثة, فالشباب يميلون لإستخدام التكنولوجيا أكثر مقارنة بمن يكبروهم سنا .

5— لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكوين المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال حسب معامل سبيرمان, و حسب نتائج المقابلة فإن المسيرين الذين تدربو و تكونو في مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال سهل عليهم استخدام الحاسب بخلاف غيرهم ممن لم يتحصلو على تكوين في المجال .

6— لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية جنس المسير و تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال حسب معامل سبيرمان, و إنطلاقا من خلال العينة المدروسة لم ألاحظ أن هناك تأثير واضح للجنس فيما يتعلق بتبني تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة محل الدراسة

2.التوصيات:

- 1 — العمل على تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في مجال التكنولوجيات الحديثة للمعلومات و الإتصال .
- 2 — برمجة دورات تدريبية مخصصة للمسيرين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- 3 — إبراز أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لمسير و مالكي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- 4 — العمل على تفعيل خبرات المسيرين للإستفادة المثلى منها في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- 5 — العمل على إحلال الكفاءات الشابة لإنشاء و تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
6. على الجهات الوصية العمل على تسهيل إنشاء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لخريجي المعاهد و الجامعات .
- 7 — العمل على توظيف متخصصين في تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

أفاق البحث :

إن دراستنا إقتصرت على عينة من مؤسسات ولاية ورقلة فقط، وبالتالي لا يمكن تعميم النتائج على باقي الولايات خاصة حيث لكل ولاية خصائص ومميزات تختلف من ولاية الى أخرى، إضافة إلى أن التوزيع الجغرافي للمؤسسات غير متساوي في الجزائر، لذا تعتبر هذه الدراسة محدودة في تحليل الموضوع، ومن هنا نقترح؛

1— توسع عينة الدراسة لتشمل ولاية أخرى من ولايات الوطن .

2— دراسة مقارنة بين عدة ولايات.

3— دراسة مقارنة بين قطاعين مختلفين

- 4— دراسة تدعيمات وحوافز الدولة والقوانين والإجراءات المتعلقة بتأهيل العامل البشري المؤثر في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغرى والمتوسطة.
- 5— دراسة مقارنة بين دول عربية في مجال إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال

قائمة المصادر

والمراجع

1- باللغة العربية:

1. بن بوزيد ثهرزاد، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة حالة الشركة ذ م م للخدمات العامة و التجارة آل دوداح، ما.كرة ماجستير في العلوم تسيير، جامعة بومرداس، 2011.
2. بمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات اتحاسبية و تكنولوجيا المعلومات، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان - الاردن، 2007 .
3. إبراهيم بختي، محاضرات في مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات ي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات .لصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، دفعة 2004/2005
4. شوقي شادلي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة , حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر , أطروحة دكتوراه جامعة قاصدي مرباح ورقلة
5. شوقي شادلي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتعمال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر، منكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، 2007.
6. بوماطة سعاد وفارس باباكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الإقتصاد العدد 03، هارس 2004.
7. طرشني محمد، تقروت محمد، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الأعمال العربية، الملتقى الدولي الخامس، رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحداثة، حامي حسيبة بن بو عثي الشلف، يومي 13_14 ديسمبر 2011.
8. فتدور الايخ، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتعمال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، منكرة ماستر غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، 2013.

2 — باللغة الأجنبية :

- 1 s.shik abdullah.M. role and chllenges of ict qdoptin sme s in india seminar on empowering smes thorough ict intervention , 25 nov 2013
H. M. HAUGHU 2015
- 2 kaushalesh lal, information and communication technology adoption in Malaysian smes , asian journal of technology innovation 16 ,1,2011
- 3Idisemi Apulu & other Tic settings scientific article International Business Journal 2011
- 4 Samuel Obino Mokaya Factors that embrace tic scientific article International Business Journal **2012**
- 5 Dennis K. Agboh Obstacles tic scientific article International Business Journal 2015
- 6 H. M. HAUGHU scientific article International Business Journal 2005
- 7 Caroline Chibelushi scientific article International Business Journal 2008
- 8 said chah allam scientific article International Business Journal 2009

قائمة الملاحق

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	
1	entrepris	1- secteur	2.1 activite principale	3- commune	com	br	com	u d'une agglomeration	4- localisation	distances	Km	l'annee	activer	nombre	d'employes	
2							Z0	Z1	Z2	Z4	Z5			[1-9]	[10-4]	
3	KVACEM	3	زربية نوايج	سبي سليمان		1								AN	ENVI	EPI
4	OSRATI	2	صناعة الحليب	الزاوية الحانية										2001		1
5	JDIE	2	صناعة الورق و المعادن	الزاوية الحانية										2001		1
6	EMMARAI	2	صناعة الاطراف و غده الساتشي	تماسين						1				2014		1
7	KOMITI	3	مستلزمات الخبز للحجر	المقارين										1999		1
8	BEN GADA	2	صناعات النسيج	تلمسين										2015		1
9	SEKRI	3	زربية نوايج و الازاب	سبي سليمان										2014		1
10	KADI	1	الخبز و الاطعمة	توت										2012		1
11	GANOUBA	2	صناعة الاجر	سبي سليمان										2015		1
12	HOUDMANT	1	صناعة عمال الاكترونيك	الزوية										2007		1
13	ICHAWI	2	صناعة غذائية	المقارين										2015		1
14	BEN JIDJ	2	مقتنيات التمور	المقارين										1998		1
15	BOKABZA	1	شركة تموزيم عام لخدمات التمور	توت										2004		1
16	RH/HAOUD	2	كثيرة و تليل التمور و مستقليا	سبي سليمان										2010		1
17	LCL COMAR	1	تجارة عملة	الزاوية الحانية										2016		1
18	REN HIRCH	3	مستلزمات الخبز للحجر	سبي سليمان										2010		1
19	17	1	صناعة و تجارة غير المعالمت	ورقلة										2017		1
20	HARKATO1	2	بناء و تليل البنيان المحلية	المقارين										2016		1
21	HAHDADI OUT	2	وكالة سيطرة لبيع السيارات	توت										2005		1
22	ALAJAWDA	2	تحويل التمور	عين البيضاء										2015		1
23	DIODO	1	خدمات التفتة و الاطعام	ورقلة										2018		1
24	RZIG TELICON	1	قطاع الخدمات	تيميمت										1991		1
25	ALDAHABIYA	2	صناعة الخبز و الياحيم	المقارين										2001		1
26	KANOUNE	3	فلاح تموزيم عمير باجملة	المقارين										1998		1
27	DAHMANI	1	ورشة التاج و تحويل التمور	سبي سليمان										2010		1
28	CHATHONA	2	شركة تموزيم قطاع غير السيارات و التاجات	سبي سليمان										2011		1
29	ALWIAHAT	2	كثيرة تموزيم التمور و مستقليا	سبي سليمان										2015		1
30	RIERJALBIKA	1	المقاريد المكونة و الاكترونية	توت										1996		1
31	CLEMCA	2	صناعة الخبز المصنوعة	المقارين										2006		1
32	HARKATO2	2	فون و حمل الصوب و الممن	المقارين										2017		1
33	BEN ZID	1	مكتب اصال	المقارين										2013		1
34	DALALI	2	بسة المكنزات و الاصل الاوار	المقارين										2012		1
35	HAHDADI COM	1	صناعة التموزيمات	سبي سليمان										2017		1
36		1	قطاع التموزيم و الخدمات	حلي مسون										2014		1

M	L	K	J	I	H	G	F	E	D	C	B	A
استخدام الموقع الإلكتروني	استخدام الإنترنت	توفر الحاسوب	المسوية / المهارات	التدريب/التكوين	الجنس	المستوى الدراسي	الخبرة	العمر	وسمىة المسمى	I- secteur	entreprise	
0	0	1	0	0	1	1	3	3	1	3	4	
0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	5	
0	0	2	1	1	1	2	2	2	1	2	6	
0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	7	
0	0	0	0	0	1	1	3	2	1	3	8	
0	0	2	1	1	1	2	2	2	2	2	9	
0	0	0	0	0	1	1	3	2	1	3	10	
0	0	2	1	1	1	2	2	2	2	2	11	
0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	3	12	
0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	3	13	
0	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1	14	
0	1	2	1	1	1	2	3	1	3	2	15	
0	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	16	
0	1	2	1	1	2	3	2	1	3	1	17	
0	0	3	1	1	1	2	3	2	2	2	18	
0	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	19	
0	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	20	
1	1	1	0	1	1	3	1	1	1	1	21	
1	1	3	1	1	1	3	2	1	2	3	22	
1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	23	
1	1	3	0	1	1	3	2	3	1	2	24	
0	1	3	1	1	1	3	3	2	1	1	25	
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	26	
1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	27	
0	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	28	
0	1	0	1	1	1	2	3	1	1	2	29	
0	1	1	1	1	1	3	2	1	1	3	30	
0	1	1	1	0	1	2	3	1	2	2	31	
0	1	2	0	1	1	3	2	1	1	1	32	
1	1	1	0	1	1	3	3	1	1	2	33	
1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	34	
1	1	3	1	1	1	2	3	2	3	2	35	
1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	36	



الاستبيان

. سيدتي، سيدتي مسؤول (ة) المؤسسة:

في إطار إعداد مذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي في تخصص إدارة الأعمال و الموسومة بعنوان: التحديات البشرية لتوجه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات يشرفني مشاركتكم في هذا الاستبيان، لتقييم مدى استخدام هذه التكنولوجيا في نشاط المؤسسات و تحديد مختلف العوامل الحفزة و العوائق المؤثرة في مستوى استخدام المؤسسات لهذه التكنولوجيات ، و عليه يرجى الإجابة بدقة، ونعلمكم أننا سوف نستخدم هذه البيانات لأغراض البحث العلمي مع الاحتفاظ بسريتها، و عدم التعريف لا بالشخص و لا بالمؤسسة في كامل الدراسة.

1. قطاع نشاط المؤسسة: الخدمات الصناعة الزراعة
2. نشاط المؤسسة الرئيسي؟
3. عدد عمال المؤسسة : 9- 10-49 50-250 أكثر من 250
4. رقم أعمال السنة الماضية:
 - أقل من 20 مليون دج] بين [20مليون-200مليون دج] بين [200مليون - 2 مليار دج] أكثر من 2 مليار دج
5. من هو المسير المسؤول على إدارة المؤسسة ؟ لك المؤسسة الشركاء حصص تم تعيينه لإدارة المؤسسة
6. جنس (مدير أو مالك) المسؤول عن إدارة المؤسسة رجل امرأة
7. كم يبلغ عمر (مدير أو مالك) المسؤول عن إدارة المؤسسة ؟
8. عدد سنوات الخبرة في منصب (المدير أو المالك) المسؤول عن إدارة المؤسسة؟
9. المستوى الدراسي (للمدير أو المالك) المسؤول عن إدارة المؤسسة؟
 - ابتدائي أساسي ثانوي جامعي دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)
10. هل يجد (المدير أو المالك) المسؤول عن إدارة المؤسسة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟ نعم لا
11. هل استفاد (مدير أو مالك) المؤسسة من دورة تكوينية في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟ نعم لا
12. هل توفر المؤسسة دورات تكوينية لبعض العمال حسب الحاجة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟ نعم لا
13. هل تشتغل المؤسسة على العمال عند التوظيف القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟ نعم لا
14. هل توفر المؤسسة على مختص في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟ (مثال: مهندس أو تقني إعلام الألي) نعم لا
15. هل تعتمد المؤسسة على خدمات مؤسسة مختصة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خارج المؤسسة ؟ نعم لا
16. توفر المؤسسة على : خط هاتفي ثابت خط هاتفي لاسلكي (رقمي) (WLL) فاكس
17. توفر المؤسسة البريد الإلكتروني لـ:
 - لا يوجد أصلاً
 - واحد فقط للمؤسسة
 - بعض المسؤولين
 - لكل العمال

18. هل عدد الحواسيب كماف في المؤسسة ؟ نعم (إذا كانت إجابتك بـ " نعم " توجه إلى السؤال رقم 25)
 لا (إذا كانت إجابتك بـ " لا " توجه إلى السؤال رقم 24)
19. سبب عدم كفاية عدد الحواسيب ؟
 التكلفة
 المحدودية المالية للمؤسسة
20. هل يوجد في المؤسسة شبكة محلية تربط أجهزة الحواسيب داخل المؤسسة ؟
 نعم لا
 / إذا كانت الإجابة بنعم فكم عدد الحواسيب المتصلة بالشبكة المحلية
21. هل لدى المؤسسة شبكة امتدادات (EXTRANET) ؟ نعم لا
22. ماهي الحلول المعلوماتية التي تحويها مؤسستكم؟ (تستطيع اختيار عدة إجابات)، و هل هي أصلية أو مقرصة؟
 برمجيات مكتبية عامة (MS Word, MS Excel) أصلية مقرصة (غير أصلية)
 برمجيات لمكافحة الفيروسات أصلية مقرصة (غير أصلية)
 برمجيات لتسيير الرواتب و الموارد البشرية أصلية مقرصة (غير أصلية)
 برمجيات للتسيير الإنتاجي أو التجاري أصلية مقرصة (غير أصلية)
 برمجيات لتصميم المنتجات و تطويرها أصلية مقرصة (غير أصلية)
 برمجيات أخرى حدد..... أصلية مقرصة (غير أصلية)
23. هل تشترك مؤسستك في الإنترنت؟ نعم لا إذا كانت الإجابة بـ لا توجه إلى السؤال رقم (31)
24. متى تم أول استخدام للإنترنت؟ سنة
 مبلغ الاشتراك الشهري للإنترنت دج
25. توفر في المؤسسة الإنترنت لـ:
 كل مدير فقط
 بعض المصالح أو المكاتب في المؤسسة
 كل المصالح أو المكاتب في المؤسسة

26. ما هو السبب الذي يجعلكم لا تستخدمون الانترنت؟

مواضع تعلق	مواضع تعلق	مواضع تعلق	غير مواضع تعلق	غير مواضع تعلق
4- لا أحد أي أهمية للإنترنت تشجعني على استخدامها				
5- أخرى				

27. هل للمؤسسة تواجد في الانترنت (موقع الكتروني أو صفحات مثل/ Facebook /Google+ /LinkedIn) ؟
 نعم إذا كانت الإجابة بـ نعم ، فما هو عنوان الموقع الالكتروني
 الاسم عبر شبكة التواصل الاجتماعي.....
 لا إذا كانت الإجابة بـ لا توجه إلى السؤال رقم (42)

28. المحصور عبر الانترنت (أي الموقع الكتروني أو الصفحات) يتمثل في : (تستطيع اختيار عدة إجابات)

- موقع الكتروني خاص بالمؤسسة
 المحصور من خلال صفحات مستضافة في موقع آخر
 المحصور من خلال الشبكات الاجتماعية (مثل/ Facebook/ Google+/ LinkedIn)

29. هل سبب عدم تصيب موقع إلكتروني للمؤسسة يرجع إلى؟

مواقع تعدا	مواقع محددة	غير مواقع تعدا	غير مواقع تعدا

2- نقص المؤسسات المتخصصة في إنشاء و صيانة المواقع الالكترونية في المنطقة

3- لا أجد أي أهمية للموقع الالكتروني بالنسبة للمؤسسة

4- أخرى حدد

تفضل بأي اقتراحات أو ملاحظات :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

شكرا على حسن التعاون
 الطالبة الباحثة: حسان سرحان
 جامعة قاصدي مرياح ورقلة
 البريد الإلكتروني:

HACENESERHANE@GMAIL.COM

الهاتف النقال: 0671921745/0666211388