

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير

الموضوع :

تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها
على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير
فرع "إدارة الأعمال"

تحت إشراف الأستاذ : علي عبد الله

إعداد الطالب :

لمين علوطي

أعضاء لجنة المناقشة :

الأستاذ علي كساب : رئيسا

الأستاذ علي عبد الله : مقرر

الأستاذ شيخ الداوي : عضوا

الأستاذ لخطر لعلام : عضوا

الأستاذ نوفيل حديد : عضوا

السنة الجامعية 2003-2004

مفهرس

المقدمة العامة.

الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصالات.

- 7..... مقدمة الفصل الأول
- 8..... المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا.
- 8..... المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا.
- 9..... المطلب الثاني: أنواع التكنولوجيا.
- المطلب الثالث: ماهية المؤسسة الاقتصادية
- 11.....
- 13..... المطلب الرابع: مؤشرات الأداء التكنولوجي في المؤسسة.
- 14..... المبحث الثاني: شبكات الإتصال.
- 14..... المطلب الأول: مفهوم وأنواع الاتصال.
- المطلب الثاني: الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي
- 17.....
- المطلب الثالث: مسـتويات و اتجاهات الاتصال
- 18.....
- 19..... المطلب الرابع: ماهية وأهداف شبكات الاتصال.
- 23..... المبحث الثالث: تكنولوجيا الاتصالات.
- المطلب الأول: التلكس والتليتكس
- 23.....
- المطلب الثاني: الهاتف وبنوك الاتصال المتلفزة.
- 25.....
- المطلب الثالث: الفاكس ميلي (الناسخ الهاتفي) والأقمار الصناعية.
- 27.....
- 31..... المبحث الرابع: الأترنيت.
- المطلب الأول: ماهية

- 31..... الأنترنيت
- المطلب الثاني: متطلبات الاتصال مع الأنترنيت
- 33..... الأنترنيت
- 35..... المطلب الثالث: خدمات وفوائد الأنترنيت
- 36..... المطلب الرابع: البريد الإلكتروني
- 41..... خلاصة الفصل الأول
- الفصل الثاني: تكنولوجيا المعلومات.
- 43 مقدمة الفصل الثاني
- 44..... المبحث الأول: المعلومات
- 44..... المطلب الأول: ماهية وخصائص المعلومات
- المطلب الثاني: الفرق بين البيانات والمعلومات
- 46.....
- المطلب الثالث: شروط المعلومات الجيدة وجودة المعلومات
- 49.....
- المطلب الرابع: تقديم ومصادر الحصول على المعلومات
- 52.....
- المبحث الثاني: النظم
- 56.....
- المطلب الأول: مدخل النظم
- 57..... المطلب الثاني: ماهية النظام
- المطلب الثالث: مبادئ النظرية العامة للنظم
- 60.....
- المطلب الرابع: خصائص النظم
- 61.....
- المبحث الثالث: أنظمة المعلومات
- المطلب الأول: ماهية أنظمة نظم المعلومات
- 64.....
- المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات

- المعلومات.....67
- المطلب الثالث: علاقة أنظمة المعلومات
بالمؤسسة.....71
- المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام
المعلومات.....73
- المبحث الرابع : المشاكل الناتجة عن استخدام الحواسيب في نظم المعلومات.....80
- المطلب الأول : اختفاء السجلات المادية وعدم وجود سندات جيدة
للمراجعة....80
- المطلب الثاني: سهولة جرائم الغش وصعوبة اكتشافها.....81
- المطلب الثالث: فيروسات الحواسيب والعاملون بنظم المعلومات.....
82
- المطلب الرابع: نظم إدارة قواعد البيانات.....84
- المطلب الخامس: نظم التشغيل عن بعد وشبكات
الحواسيب.....85
- المطلب السادس: استخدام تكنولوجيا المعلومات في مصنع للألبسة
بمصر.....87
- 90..... خلاصة الفصل الثاني
- الفصل الثالث: تطبيقات أنظمة المعلومات في المؤسسة.
- 92..... مقدمة الفصل الثالث
- المبحث الأول: السياسة المعلوماتية في المؤسسة الاقتصادية.....93
- المطلب الأول: وظائف المؤسسة.....93
- المطلب الثاني: السياسة المعلوماتية في
المؤسسة.....96
- المبحث الثاني: أنظمة المعلومات الاستراتيجية.....103
- المطلب الأول: ماهية أنظمة المعلومات الاستراتيجية ودواعي
استخدامها.....103
- المطلب الثاني: استخدام نظم المعلومات لتحقيق ميزات
تنافسية.....106

المطلب الثالث: التطبيقات الاستراتيجية لمنظم المعلومات الاستراتيجية.....109	
المبحث الثالث: نظم دعم القرارات.....116	
المطلب الأول: ماهية نظم دعم القرارات.....116	
المطلب الثاني: المنظم المساعد على اتخاذ القرارات.....117	
المطلب الثالث: خصائص ومزايا استخدام نظم دعم القرارات.....120	
المبحث الرابع: نظم الخبرة.....122	
المطلب الأول: ماهية نظم الخبرة.....122	
المطلب الثاني: مكونات نظم دعم الخبرة.....124	
المطلب الثالث: خصائص الأنظمة الخبرة.....125	
خلاصة الفصل الثالث.....127	
الفصل الرابع: أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء في المؤسسة.	
مقدمة الفصل الرابع.....130	
المبحث الأول: ماهية الأداء.....132	
المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء وأهميته.....132	
المطلب الثاني: وظائف وأسس تقييم الأداء.....134	
المطلب الثالث: معايير قياس كفاءة الأداء في المؤسسات.....139	
المطلب الرابع: الرقابة ومشاكل قياس الأداء.....142	

- المبحث الثاني: التجارة الإلكترونية.....144
- المطلب الأول: ماهية التجارة الإلكترونية.....144
- المطلب الثاني: معلومات التداخل التنظيمي (النظم والأسواق الإلكترونية).....147
- المطلب الثالث: مزايا التجارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسات.....151
- المبحث الثالث: الشبكات الداخلية والتطبيقات المعلوماتية.....155
- المطلب الأول: ماهية الشبكات المعلوماتية.....155
- المطلب الثاني: الأنتراكت (الشبكات الداخلية).....160
- المطلب الثالث: التطبيقات المعلوماتية (الأنظمة المعلوماتية للتسيير).....164
- المطلب الرابع: مستودعات البيانات.....168
- المبحث الرابع: تطبيقات أخرى.....173
- المطلب الأول: نظام تبادل البيانات الإلكترونية.....173
- المطلب الثاني: العمل الجماعي بواسطة الحاسوب.....177
- المطلب الثالث: مراكم المعلومات.....181
- المطلب الرابع: التسيير الإلكتروني للوثائق.....184
- المطلب الخامس: أهمية تكنولوجيا المعلومات من حيث تأثيرها على تنافسية المؤسسات والمجتمعات.....187
- خلاصة الفصل الرابع.....191
- الخاتمة.....194
- قائمة المراجع