

جامعة باجي مختار-عناية-	
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير- قسم علوم التسيير	
السنة الأولى ماستر إدارة مالية	
جانفي 2025	الإجابة النموذجية لامتحان مقياس الإدارة الالكترونية
المدة: ساعة ونصف	

السؤال الأول: (06ن)

1- عرف كل مصطلح ممايلي: (02ن)

صناع المعرفة وغالبا ما يكون الشخص الوحيد الذي لديه هذه المعرفة أو الشخص الذي يمكنه استخدام المعرفة في العمل. (عامر، 2017: 83) ويرى "Margaryan" أن صناع المعرفة هم من يستطيعون إثارة الإبداع والنمو في المنظمات وابتكار المنتجات الجديدة والخدمات وتصميم برامج التسويق وخلق الاستراتيجيات في الاقتصاد الحالي

- الاقتصاد الرقمي هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات، ويستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم، وفي أي وقت

- تشير الخدمة الرقمية بشكل خاص إلى الخدمات التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية، وهذا يعني أن المعلومات يتم تخزينها ونقلها ومعالجتها على شكل تسلسل من الأرقام الثنائية (0s and 1s) تستفيد الخدمات الرقمية من الإنترنت والحوسبة السحابية والتقنيات المتقدمة الأخرى لتوفير الخدمات مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية والبحث ووسائل التواصل الاجتماعي.

الشبكات أنها وسيلة لربط عدد من الأجهزة، وقد يكون اثنين أو أكثر، وذلك بهدف تبادل المعلومات والبيانات بينها، ويمكن أن تكون أجهزة حواسيب شخصية، أو مركزية

2- تحدث عن مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية (02ن)

❖ مجالات تطبيقها:

أصبحت الإدارة الالكترونية تطبق في العديد من المجالات في المنظمات على اختلافها ، ومن أهم تلك المجالات:

1 -الأعمال الإدارية: تبادل الوثائق والمعلومات والأنظمة والتعليمات الكترونياً، وتسجيل كافة أعمال الاتصالات الإدارية وتصويرها رقمياً.

2 -المعاملات المالية: إجراء كافة المعاملات المالية من توثيق وتعاقد وصرف وتحويل وغيره عن طريق الشبكة الالكترونية.

3 -المؤتمرات الالكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محلية ودولية دون انتقال المجتمعين جغرافية.

4 -الأعمال المرتبطة بالموارد البشرية: مثل الإعلان عن الوظائف، الاختيار، التعيين، الإجازات، الترقيات، الرواتب، التنقلات، المكافآت، الانتدابات، الترشيح للتدريب والتأهيل والابتعاث.

5 -مجال المتابعة الالكترونية: حيث تتم المراقبة والمتابعة عن بعد، واكتشاف الأخطاء وقت التنفيذ، وهذا يوفر التوجيه أو المعالجة الفورية للأخطاء.

إن تكنولوجيا المعلومات غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني، أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب والاتصالات.

3- الفرق و ترتيب هذه المصطلحات (الذكية-الاتمة-الرقمية-الالكترونية) (02ن)
الاتمة (العمل بالحاسوب) ثم الالكترونية(ادخال الشبكات) ثم الرقمية (تحويل كل العمليات الى ارقام) ثم الذكية(الاعتماد على الذكاء الاصطناعي)

السؤال الثاني: (06ن)

1- التفرقة بين الادارتين الالكترونية و التقليدية (02.5ن)

أساس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	وسائل تقليدية للاتصال (المراسلات الورقية والماتق)	شبكات الاتصال الإلكترونية (البريد الإلكتروني والتواصل عبر الخط)
العلاقة	غالبًا مباشرة (تكون وجهًا لوجه)	غير مباشرة (تتم بواسطة الشبكات الإلكترونية)
التفاعل	ضعيف - بطيء	قوي وناجح - آني وسريع
الوثائق المستخدمة	ورقية - رسمية	إلكترونية - رقمية
مدة الخدمة	لمدة 5 أيام في الأسبوع - خلال مواعيد دوام المؤسسة فقط	طيلة كل أيام الأسبوع ولمدة 24 ساعة يوميًا - خدمة دائمة فورية في الزمن الحقيقي
الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية في أداء المهام	الاعتماد على الموارد البشرية بشكل أكبر	الاعتماد على المعلومات والشبكات الإلكترونية

2- آثار الإدارة الالكترونية في المرفق العام(01.5ن)

- أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد : الخدمة المطلوبة متوافرة الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه
- أثر الإدارة الإلكترونية على دوام سير المرفق العام : ،استمرار أداء المرفق لخدماته آناء الليل وأطراف النهار
- أثر الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام : أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من طلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة ،دون تمييز بينها،

3- مزايا الحوكمة الالكترونية؟(02ن)

- إيجاد نماذج جديدة لحل المشاكل السياسية مثل إدارة اللقاءات السياسية من خلال شبكة الانترنت؛
- استخدام البريد الإلكتروني لإيجاد قنوات اتصال بني الحكومة ومنظمات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني وكافة الأطراف المشاركة في صنع القرار السياسي؛
- تنتقل مسؤولية تطوير المنظمات الحكومية إلى المواطن باعتباره مشاركاً في تقييم الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة على شبكة الانترنت؛
- الشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء الحكومي على شبكة الانترنت ومن ثم تحجيم الفساد الإداري وإعطاء المواطن الحق في مساءلة الحكومة؛
- توفير مصادر تمويل جديدة لمشروعات التنمية تستند على مشاركة منظمات الأعمال.
- لكن رغم هذه المزايا، قد يواجه تبني الحوكمة الالكترونية بعض المعوقات؛ منها:
- قلة المشاركة من طرف المواطنين والذي يستدل به من قلة الاطلاع على مواقع الهيئات العمومية؛
- التكاليف المرتفعة للبنية التحتية؛
- ضعف الرأسمال البشري من حيث الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- قلة انتشار المعلومات

السؤال الثالث: (08ن)

تعريف ماهو مسطر (01ن)

منصة إلكترونية أجهزة أو برامج تستخدم تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام التشغيل وتنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من

التعميمات لمعالج معين

للتحول الرقمي انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات،

الدفع الإلكتروني دفع عن طريق غير نقدي

إنترنت الشبكة العالمية

ب- كيف يتم التحول إلى النمط (الإدارة) الإلكتروني؟ (02ن)

- 1- **مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:** يتم تفعيل الإدارة التقليدية و العمل على تنميتها بشكل متوازي مع مشروع تنفيذ الإدارة الإلكترونية؛
- 2- **مرحل الفاكس و التليفون الفاعل:** تعتبر هذه المرحلة الوسيط بين المرحلة السابقة و اللاحقة، حيث يستطيع الفرد الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن للاستفسار عن الإجراءات و الأوراق و الشروط اللازمة لإنجاز أية معاملة بشكل سلس و سهل؛
- 3- **مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:** في هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد مستخدمي الشبكة الإلكترونية عال؛
- 4- **مرحلة إصدار التشريعات و القوانين المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية** على الإدارة أن تقوم بمسح تشريعي شامل للقوانين، اللوائح و التعليمات من قبل هيئات مختصة بالمعلوماتية و القوانين لمعرفة مدى مواكبتها للإدارة الإلكترونية أو اختلافها عنها. و ان تقترح تشريعات جديدة أو تعديلات على التشريعات القائمة بشرط ان تتناسب مع الأهداف المرجوة.
- 5- **قناعة و دعم الإدارة العليا:** ينبغي ان يكون لدى المسؤولين القناة التامة و الرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الكترونية؛
- 6- **تدريب و تأهيل الموظفين و ذلك** لا اعتبارهم قلب و العنصر الأساسي للتحويل؛
- 7- **توثيق و تطوير إجراءات العمل:** كي توافق مع كثافة العمل و يتم من خلال تحديد الهدف لكل عملية اداري تؤثر في سير العمل و تنفيذها بالطرق النظامية مع الأخذ بعين الاعتبار قلة التكلفة و جودة الانتاجية؛
- 8- **توفير البنية التحتية** عبر تأمين أجهزة الحاسوب و ربط الشبكات الحاسوبية و تأمين وسائل الاتصال الحديثة؛
- 9- **البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة و تصنيفها** ليسهل الرجوع إليها؛
- 10- **البدء ببرمجة المعاملات الورقية الأكثر انتشارا** لتقليل الهدر في استخدام الورق

ت- ما هي الاستراتيجيات/الطرق التي يمكن للشركة اتباعها للتغلب على هذه التحديات ؟(03ن)

استراتيجيات للتغلب على مقاومة الموظفين

- تقديم برامج تدريبية شاملة لتعريف الموظفين بالنظام الجديد وتعزيز مهاراتهم الرقمية.
- توفير حوافز مالية ومعنوية للموظفين الذين يتبنون التكنولوجيا بسرعة وفعالية.
- إشراك الإدارة العليا لتقديم الدعم والتوجيه المستمر خلال مرحلة الانتقال الرقمي.
- توضيح فوائد التحول الرقمي وتأثيره الإيجابي على بيئة العمل وتحسين تجربة العملاء.

أهمية تأمين البيانات وحلول الحماية

- تشفير البيانات الحساسة أثناء التخزين والنقل.
- حماية الأنظمة من الهجمات الإلكترونية والمراقبة المستمرة لأي نشاط مشبوه.
- تعزيز إجراءات المصادقة لحماية بيانات العملاء والمستخدمين.
- توعية الموظفين بأحدث التهديدات الأمنية وكيفية التعامل معها.

ج- اقترح آفاق لتحسين نظام إدارة المخزون الإلكتروني لضمان فعاليته وكفاءته (02ن)

- تحسين التنبؤ بالطلب وتقليل المخزون الزائد.
- ضمان دقة المعلومات المتعلقة بالمخزون وتحديثها تلقائيًا.
- دمج نظام المخزون الإلكتروني مع منصة المبيعات والتسويق لتحسين رؤية العمليات.
- اختبار الأنظمة بانتظام لضمان أدائها وموثوقيتها.