



التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادلة للسداسي الأول في مقاييس الإدارة الالكترونية

- السؤال الأول كل فرق (1 ن)
- فرق بين المصطلحات التالية :

التجارة الالكترونية: عملية البيع والشراء للسلع والخدمات إلكترونياً، وإتمام صفقات الأعمال المحسوبة باستخدام الإنترن特 والشبكات والتكنولوجيا الرقمية الأخرى.

الأعمال الإلكترونية غير التجارية: استخدام شبكات الاتصالات، ولا سيما شبكات الإنترنط والإكسترانت، لأداء الأنشطة المتمثلة في إدارة العلاقات الزبائين، أو إدارة سلاسل التجهيز، و تحظيط موارد المشروع، وإدارة التحويلات المالية الفورية ولها تصنف في الأعمال الإلكترونية غير التجارية بحسب نمط التكنولوجيا المستخدمة أو نوع النشاط الذي يجري إسناده وطبيعته.

- **الشبكة المحلية LAN :** هي شبكة تربط عددا من منظومات الحاسوب ببعضها البعض في مجال جغرافي محدود ، كان يكون بناءة مؤسسة او طابقا رئيسيا فيها تستطيع المنظمة من خلال الشبكة LAN ان تربط مجالاتها الوظيفية الرئيسية بما يسمح بتبادل البيانات و المعلومات ، و معالجتها و تخزينها او تحديثها و اجراء الاستعلامات و طلب التقارير في اي وقت .

- **الشبكة الواسعة WAN :** شبكة تربط عدة شبكات LAN معًا عبر مسافات جغرافية كبيرة مثل : مدن ، دول ، قارات وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقطة مركزية في الشبكات الواسعة و تكون سرعتها اقل نوعا ما من شبكة LAN: من امثلتها الانترنط.

- **الانترنانت Intranet :** هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنناجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكات تستعمل بروتوكولات الأنترنانت مثل FTP, HTTP و تستخدم خدمات الأنترنانت مثل: البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المنظمة أن يدخل لها، محجوبة عن الجمهور بواسطه حماية ورقابة محكمة أو بواسطة ما يسمى بالجدار النارى .

- **الإكسترانانت Extranet :** هي عبارة عن شبكات إنترنانت داخلية توسيع وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجين مخولين من خارج المؤسسة بأن يكون لهم وصول واستخدام محدد إلى شبكات المؤسسة الداخلية، كالموردين والشركاء ..

- **الحكومة الالكترونية :** تركز على تقديم الخدمات الحكومية والمعلومات للمواطنين إلكترونياً تواصل أحادي

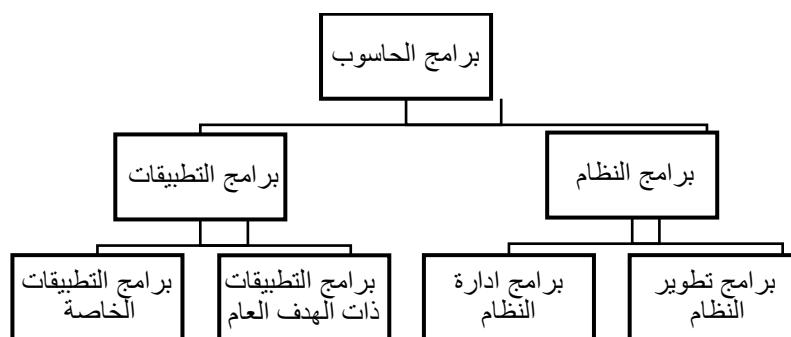
الاتجاه اما الحكومية الإلكترونية: مفهوم أشمل يغطي جوانب الإدارة والرقابة والمساءلة، ويتضمن قنوات تفاعلية ثنائية الاتجاه تسمح بمشاركة المواطنين في صنع القرار. باختصار "الحكومة الإلكترونية تسأل "كيف نقدم الخدمة بشكل أسرع؟ بينما الحكومة الإلكترونية تسأل "كيف نتأكد من أن تقديم هذه الخدمة عادل، شفاف، ومسؤول، ويسمح بمشاركة المواطنين في الرقابة عليه؟"

بـ- اكمل الجدول الموالي : كل مجابة صحيحة (0.25 ن)

Term in English	لح بالعربية
ronic Management	الإلكترونية
ronic Government	ة الإلكترونية
ronic Governance	ة الإلكترونية
ronic-data-interchange	الإلكتروني للبيانات
ronic Banking	نة المصرفية الإلكترونية
al Transformation	الرقمي
Area Network	إنترنت الواسعة
Electronic Business	الإلكترونية

السؤال الثاني. (8ن)

أـ-اكمل المخطط التالي الذي يمثل انواع برامج الحاسوب (2 ن)



- بـ-أجب باختصار على الأسئلة التالية (6ن): كل سؤال (2ن)

أدت الإدارة الإلكترونية إلى إعادة صياغة مضمون الوظائف الإدارية الكلاسيكية، وعلى رأسها **وظيفتا التخطيط والتنظيم**، من حيث الآليات، وأساليب العمل، وأنماط اتخاذ القرار، بما يتماشى مع متطلبات البيئة **تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التخطيط**

غيرت الإدارة الإلكترونية مضمون التخطيط من كونه عملية تقليدية تعتمد على معلومات متقطعة وأهداف ثابتة نسبياً، إلى تخطيط إلكتروني ديناميكي يقوم على التدفق المستمر والفوري للمعلومات، ويتميز بالمرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات. كما أصبح التخطيط تشاركيًّا، لا يقتصر على المستويات العليا، بل يشمل مختلف المستويات



التنظيمية، مع تركيز أكبر على متطلبات السوق وحاجات المستفيدين، وسرعة الاستجابة كميزة تنافسية أساسية في اتخاذ القرار.

تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التنظيم

أعادت الإدارة الإلكترونية صياغة وظيفة التنظيم من خلال الانتقال من الهياكل التنظيمية الهرمية الجامدة إلى هياكل تنظيمية مرنّة وشبكية تعتمد على فرق العمل، والتسيير الأفقي، وتتدفق المعلومات إلكترونياً. كما ساهمت في تقليل المسؤوليات الإدارية، وتوسيع نطاق الإشراف، وتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات عبر الأنظمة الرقمية، مما عزّز سرعة الأداء، ورفع كفاءة التسيير بين الوحدات التنظيمية.

- يُعد مبدأ استمرارية سير المرفق العام من المبادئ الجوهرية التي تقوم عليها نظرية المرفق العام، نظراً لأهميته في ضمان تلبية الحاجات الأساسية للجامعة وتحقيق حسن سير المجتمع والدولة، إذ يقوم على استمرارية نشاط المرفق وضمان ولوح المنتفعين إلى خدماته دون انقطاع. وقد أسهمت الإدارة الإلكترونية في تعزيز هذا المبدأ بشكل فعال من خلال تقديم الخدمات عبر البوابات الإلكترونية على مدار الساعة دون التقيد بساعات العمل أو العطل، مما يحقق انتظاماً شبه تام في أداء المرافق العامة. كما ساعدت على التخلص من مشكلات الطوابير والانتظار، والحد من آثار الإضرابات والاستقالات والظروف الطارئة، بفضل أداء الخدمات إلكترونياً دون ارتباط مباشر بوجود الموظفين، وإتاحة الحصول على المعلومات وإنجاز المعاملات في أي وقت ومن أي مكان.

- يقوم مبدأ المساواة أمام المرفق العام على وجوب معاملة جميع المنتفعين معاملة واحدة دون أي تمييز قائم على الجنس أو اللون أو الدين أو غيرها من الاعتبارات، باعتبار أن المرفق العام أنشئ بأموال عامة لتلبية حاجات عامة، مع احتفاظه بحق فرض الشروط القانونية والتنظيمية الازمة لالنفاذ بالخدمة. وقد أسهمت الإدارة الإلكترونية في تعزيز هذا المبدأ من خلال توحيد الرسوم والإجراءات، وإلغاء الاحتكاك المباشر بين الموظف والمستفيد، مما ساعد على الحد من المحاباة والرشوة ومظاهر الفساد.

- غير أن تحقيق المساواة الفعلية يقتضي معالجة الفجوة الرقمية، عبر توفير البنية التحتية والأجهزة الإلكترونية، وإنشاء فضاءات عامة مجهزة، وتبسيط واجهات الواقع الإلكترونية، وتنظيم حملات تحسيسية لتنمية المواطنين بكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، مع اعتماد بدائل تقنية لواجهات الصوت والهاتف لفائدة غير القادرين على استخدام الحاسوب. ويرتبط مبدأ المساواة بمبدأ حياد المرفق العام، الذي يقتضي إدارة الخدمات بشكل موضوعي بعيداً عن الانتماءات السياسية أو العرقية أو الدينية، بما يضمن توزيعاً عادلاً وفعلاً للخدمات وتحقيق الصالح العام، رغم ما قد تفرضه بعض العوائق السياسية من تحديات أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام: يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدة مجالات، من بينها: الخدمات الإدارية الإلكترونية (استخراج الوثائق، التصاريح، التراخيص...).
الجباية والدفع الإلكتروني (الضرائب ، الفواتير، التصريح الضريبي...).
التواصل والمعلومات العمومية (البوابات الحكومية، الشكاوى الإلكترونية، البريد الإلكتروني...).

- تقوم مبادرة الحكومة الإلكترونية على ثلاثة مكونات رئيسية مترابطة، تدعهما ثلاثة مكونات معايدة تشكل الإطار الشامل لنجاحها. يمثل المكون الأول في الإدارة الإلكترونية، التي تعتمد على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة الأداء الحكومي وتعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات المركزية والمحليّة. أما المكون الثاني فهو تقديم الخدمات الإلكترونية، الذي يهدف إلى إتاحة الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونياً بشكل عادل وفعال، بما يشمل مختلف المعاملات الإدارية والخدمية. ويكون المكون الثالث في المشاركة الإلكترونية، التي تتجاوز

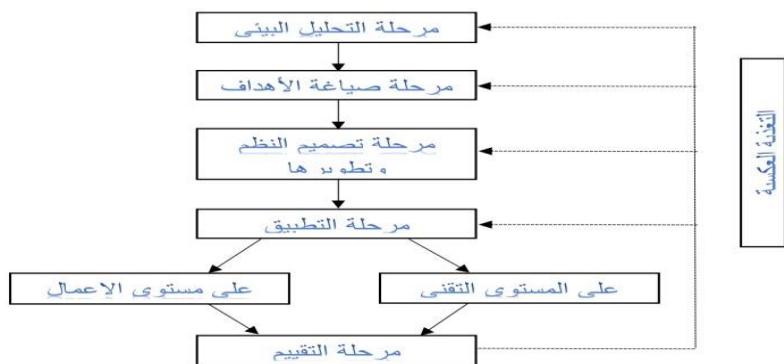
مجرد تقديم الخدمات إلى إشراك المواطنين في الحوار العام وصنع القرار، عبر آليات التصويت الإلكتروني، الشكاوى، التغذية الراجعة، ومنصات النقاش.

وتدعم هذه المكونات الأساسية ثلاث ركائز معاًدة، أولها بيئة السياسات والتشريعات التي توفر الإطار القانوني والتنظيمي اللازم للحكومة الإلكترونية، مثل قوانين التوقيع الإلكتروني، حماية البيانات، والأمن السيبراني. وثانياً، الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية، وتوسيع الربط بالإنترنت، خاصة في المناطق النائية والمحرومـة. أما الركيزة الثالثة فهي **النفاذ إلى المعلومات**، التي تهدف إلى تعزيز رقمنة البيانات الحكومية وتمكين المواطنين من الاطلاع عليها، في إطار تشريعات وطنية تケـل حق الوصول إلى المعلومات، بما يعزـز الشفافية ويكرس الثقة بين المواطن والمؤسسات الحكومية. و الشكل الموالي يبيـن هذه المكونات



- السؤال الثالث: (6 ن):

يشير كل من (Forman) و (Randmer)، إلى أن نموذج صياغة الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية (2002) يتضمن عدة مراحل كما هو موضح في المخطط الموالي.(2ن)



المرحلة الثالثة- مرحلة تصميم النظم وتطويرها: (2ن) تركز المرحلة الثالثة من تطبيق الإدارة الإلكترونية على تصميم وتطوير الأنظمة والبرامج الداعمة للخدمات الإلكترونية، وربط الأبعاد التقنية بأنشطة المنظمة وعملياتها، مع تنظيم أنماط تبادل البيانات داخل المنظمة ومع الجهات المتعاملة معها. وتحتاج هذه المرحلة إعداد خطة استراتيجية متكاملة تقوم على فهم النظام الداخلي للمنظمة وتحليل متطلباته، وتحديد مجالات تحسين العمليات، وضمان توافق التحول الإلكتروني مع رغبة واستعداد الإدارة والعاملين والشركاء، إضافة إلى الاستجابة لاحتياجات المواطنين. كما يشترط



إشراك الإدارة والموظفين في عملية التطوير، وإجراء تحليلات دقيقة للتكليف والمنافع لاختيار التقنيات الأنسب. وبنهاية هذه المرحلة تصبح المنظمة قادرة على تحديد المهام المطلوبة، والموارد اللازمة، والمسؤوليات، والتوفيق الزمني للتنفيذ.

المرحلة الرابعة- مرحلة التطبيق: (2ن)

- ترکّز هذه المرحلة على تثبيت وتوفير الموارد البشرية والمادية والتقنية الازمة لوضع استراتيجية الإدارة الإلكترونية موضع التنفيذ، وتعُد من أكثر المراحل تعقيداً وتشابكاً مع المراحل السابقة واللاحقة. وتمثل الإشكالية الأساسية فيها في بناء وعي إداري عميق لدى المديرين بأهمية الوظائف الجديدة التي تفرضها الإدارة الإلكترونية، وبمستوى الدعم التنظيمي والتكنولوجي والتدريبي المطلوب لإنجاحها.
- وقد جرى تقسيم هذه المرحلة إلى مستويين أساسيين:
 - الأول هو **التطبيق على المستوى التقني**، ويشمل اختيار التقنيات المناسبة من حيث سهولة الاستخدام والتواافق مع احتياجات المنظمة، وبناء نظم لإدارة المعرفة، وضمان الحماية والأمن المعلوماتي.
 - أما المستوى الثاني فهو **التطبيق على مستوى الأعمال**، ويركز على إعادة هندسة العمليات، وبناء قيادات إدارية داعمة للتغيير، واعتماد هيكل تنظيمية مرنّة وشبكية، وتحديد المسؤوليات بوضوح، وتطوير نظم السجلات الإلكترونية، وتحسين الأداء بشكل مستمر، إلى جانب إعداد برامج تدريبية وتوعوية وتحصيص الموارد البشرية والمادية الكافية لتنفيذ الاستراتيجية بنجاح.