



التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية للسداسي الأول في مقياس الإدارة الإلكترونية

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

التجارة الإلكترونية: عملية البيع والشراء للسلع والخدمات إلكترونياً، وإتمام صفقات الأعمال المحسوبة باستخدام الإنترنت والشبكات والتكنولوجيا الرقمية الأخرى.

الأعمال الإلكترونية غير التجارية: استخدام شبكات الاتصالات، ولاسيما شبكات الإنترنت والإكسترنات، لأداء الأنشطة المتمثلة في إدارة العلاقات الزبائن، أو إدارة سلاسل التجهيز، وتخطيط موارد المشروع، وإدارة التحويلات المالية الفورية ولهذا تصنف في الأعمال الإلكترونية غير التجارية بحسب نمط التكنولوجيا المستخدمة أو نوع النشاط الذي يجري إنشاده وطبيعته.

- **LAN الشبكة المحلية :** هي شبكة تربط عددا من منظومات الحاسوب ببعضها البعض في مجال جغرافي محدود ، كان يكون بناية 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 كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة و تكون سرعتها اقل نوعا ما من شبكة LAN: من امثلتها الانترنت.

- **الانترانت Intranet :** هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها هذه الشبكات تستعمل بروتوكولات الأنترنت مثل HTTP, FTP وتستخدم خدمات الأنترنت مثل: البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص من خارج المنظمة أن يدخل لها، محجوبة عن الجمهور بوسائل حماية ورقابة محكمة أو بواسطة ما يسمى بالجدار الناري .

- **الاكسترنات Extranet :** هي عبارة عن شبكات إنترنت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين مخولين من خارج المؤسسة بأن يكون لهم وصول واستخدام محدد إلى شبكات المؤسسة الداخلية، كالموردين والشركاء..

- **الحكومة الإلكترونية :** تركز على تقديم الخدمات الحكومية والمعلومات للمواطنين إلكترونيا تواصل أحادي

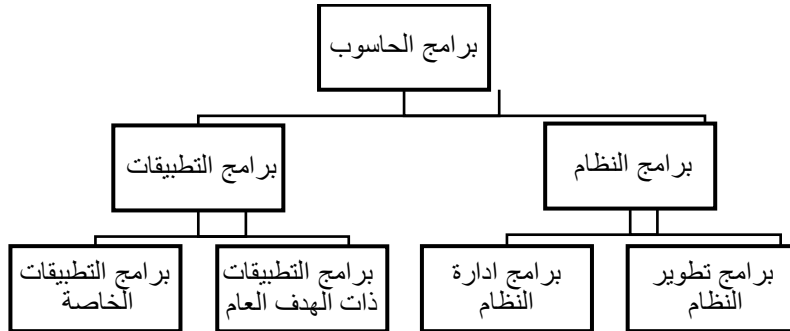
الاتجاه اما **الحكومة الإلكترونية**: مفهوم أشمل يغطي جوانب الإدارة والرقابة والمساءلة، ويتضمن قنوات تفاعلية ثنائية الاتجاه تسمح بمشاركة المواطنين في صنع القرار. باختصار "الحكومة الإلكترونية تسأل "كيف نقدم الخدمة بشكل أسرع؟ بينما الحكومة الإلكترونية تسأل "كيف نتأكد من أن تقديم هذه الخدمة عادل، شفاف، ومسؤول،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

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

المصطلح بالعربية	Term in English
الإلكترونية	Electronic Management
الحكومة الإلكترونية	Electronic Government
الحكومة الإلكترونية	Electronic Governance
البيانات الإلكترونية	Electronic-data-interchange
المصرفية الإلكترونية	Electronic Banking
الرقمي	Digital Transformation
الاتصال الواسع	Wide Area Network
الحكومة الإلكترونية	Electronic Business

السؤال الثاني. (8ن)

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



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

أدت الإدارة الإلكترونية إلى إعادة صياغة مضمون الوظائف الإدارية الكلاسيكية، وعلى رأسها **وظيفة 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 نسبيًا، إلى تخطيط إلكتروني ديناميكي يقوم على التدفق المستمر والفوري للمعلومات، ويتميز بالمرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات. كما أصبح التخطيط تشاركيًا، 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.

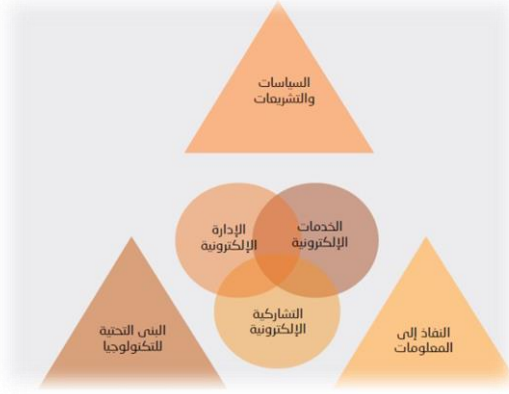
تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التنظيم

أعادت الإدارة الإلكترونية صياغة وظيفة التنظيم من خلال الانتقال من الهياكل التنظيمية الهرمية الجامدة إلى هياكل تنظيمية مرنة وشبكية تعتمد على فرق العمل، والتنسيق الأفقي، وتدفق المعلومات إلكترونياً. كما ساهمت في تقليص المستويات الإدارية، وتوسيع نطاق الإشراف، وتوضيح الصلاحيات والمسؤوليات عبر الأنظمة الرقمية، مما عزز سرعة الأداء، ورفع كفاءة التنسيق 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 للجماعة وتحقيق حسن سير المجتمع والدولة، إذ يقوم على استمرارية نشاط المرفق وضمان ولوج 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 اللازمة للانتفاع 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 المواقع الإلكترونية، وتنظيم حملات تحسيسية لتوعية المواطنين بكيفية الاستفادة من الخدمات الإلكترونية، مع اعتماد بدائل تقنية كواجهات 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 وفعالاً 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 الحوكمة الإلكترونية على ثلاثة مكونات رئيسية مترابطة، تدعمها ثلاثة مكونات مساعدة تشكل الإطار الشامل لنجاحها. يتمثل المكون الأول في الإدارة الإلكترونية، التي تعتمد على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين كفاءة الأداء الحكومي وتعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات المركزية والمحلية. أما المكون الثاني فهو تقديم الخدمات الإلكترونية، الذي يهدف إلى إتاحة الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونياً بشكل عادل وفعال، بما يشمل مختلف المعاملات الإدارية والخدمية. ويكمن المكون الثالث في المشاركة الإلكترونية، التي تتجاوز

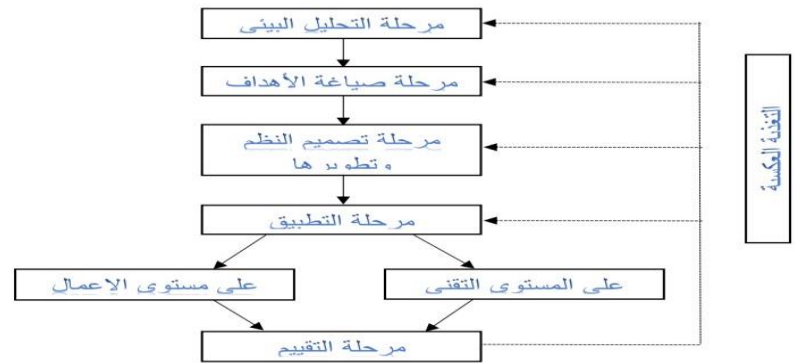
مجرد تقديم الخدمات إلى إشراك المواطنين في الحوار العام وصنع القرار، عبر آليات التصويت الإلكتروني، الشكاوى، التغذية الراجعة، ومنصات النقاش.

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



- السؤال الثالث: (6 ن):

يشير كل من (Randmer) و (Forman)، 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. وتتطلب 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 لحاجات المواطنين. كما يشترط



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

المرحلة الرابعة- مرحلة التطبيق: (2ن)

- تركز هذه المرحلة على تثبيت وتوفير الموارد البشرية والمادية والتقنية اللازمة لوضع استراتيجية الإدارة الإلكترونية موضع التنفيذ، وتعد من أكثر المراحل تعقيداً وتشابكاً مع المراحل السابقة واللاحقة. وتتمثل الإشكالية الأساسية فيها في بناء وعي إداري عميق لدى المديرين بأهمية الوظائف الجديدة التي تفرضها الإدارة الإلكترونية، وبمستوى الدعم التنظيمي والتقني 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 والتوافق 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 هياكل تنظيمية مرنة وشبكية، وتحديد المسؤوليات بوضوح، وتطوير نظم السجلات الإلكترونية، وتحسين الأداء بشكل مستمر، إلى جانب إعداد برامج تدريبية وتوعوية وتخصيص الموارد البشرية والمالية والمادية الكافية لتنفيذ الاستراتيجية بنجاح.