

➤ السؤال الأول (06ن)

يستخدم مصطلح الإدارة الالكترونية المستعمل في اللغة العربية في بعض الاحيان استخدامات خاطئة في وصف نوع الادارة الالكترونية المقصودة، وهذا خطأ ينتج عن الترجمة الحرفية لمجموعة من المصطلحات باللغة الانجليزية والتي تحمل فيما بينها اختلافات لغوية ودلالية:

1- **وضح باختصار مختلف المفاهيم التي يشير اليها مصطلح الإدارة الالكترونية.** 4ن

➤ **الجواب:**

• **الإدارة (العامة) الالكترونية: E-administration**

الإدارة الالكترونية بمفهوم ال E-administration باللغة الانجليزية، تعني تعميم استخدامات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مختلف العمليات الادارية بالمنظمات الحكومية من أجل زيادة فعالية وكفاءة أنشطتها.

• **إدارة الأعمال الالكترونية E-management**

هي استخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة والفعالية للعمليات الادارية في مختلف المنظمات بالخصوص ذات الطابع الربحي، وتشمل استخدام الأنظمة والتطبيقات والأدوات لأتمتة المهام وتبسيط سير العمل والتعاون مع الموظفين والعملاء، وتشمل استخدام الممارسات والتقنيات التالية: نظام إدارة الموارد البشرية (HRM)، نظام إدارة علاقات العملاء (CRM)، نظام إدارة سلسلة التوريد (SCM)، أنظمة إدارة المعرفة (KMS).

• **إدارة الأعمال التجارية الالكترونية E-Business**

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز جميع جوانب الأعمال عبر الإنترنت، وتتم أنشطتها عبر مواقع الويب ومنصات التجارة الإلكترونية والتطبيقات الالكترونية، وتشمل التعامل مع العملاء والموردين

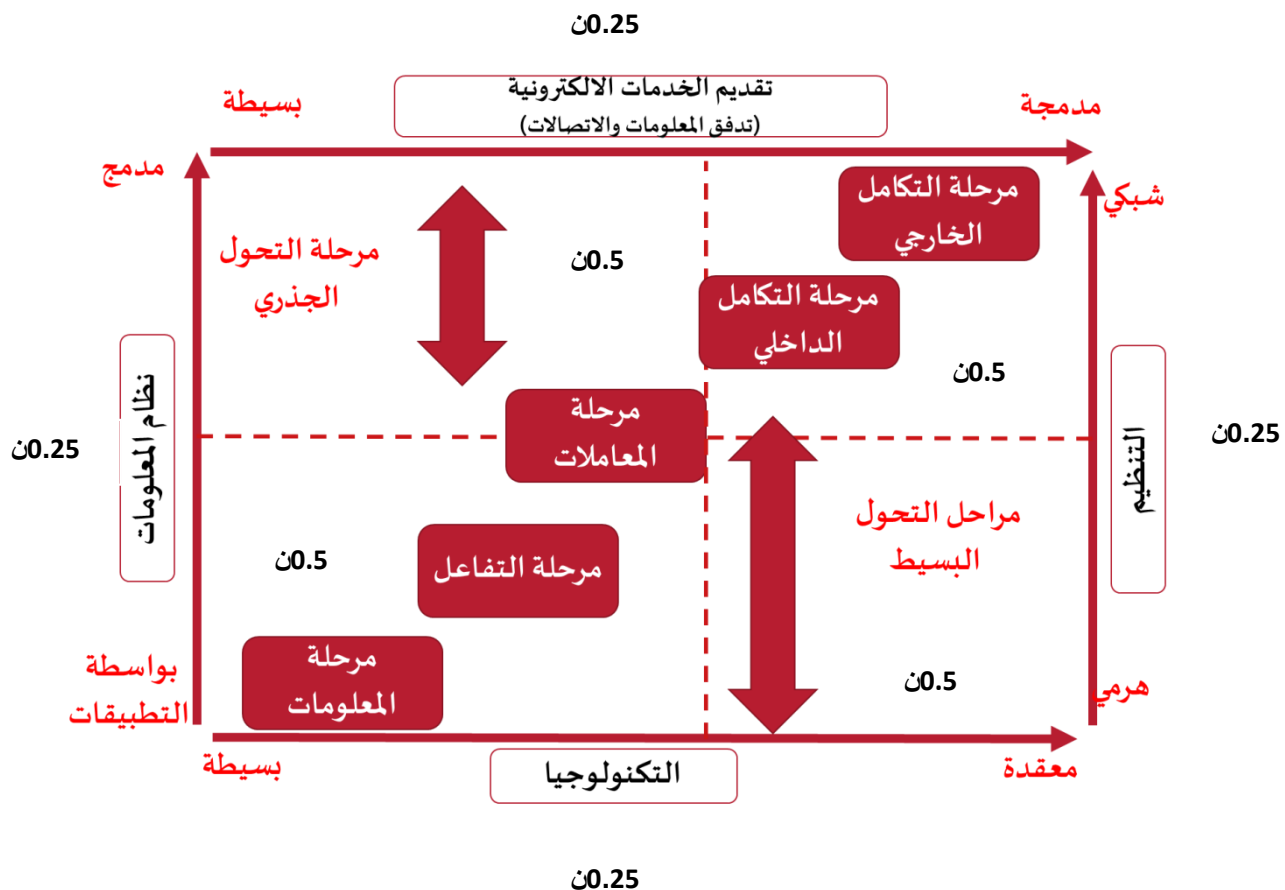
• **التجارة الالكترونية E-Commerce**

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإنجاز المبادلات التجارية (بيع وشراء) بين الشركات والعملاء أو الموردين عبر مواقع الويب ومنصات التجارة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي، المتاجر الالكترونية، وتعتبر النجارة الالكترونية جزء من مفهوم أوسع منها وهو الأعمال التجارية الالكترونية.

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية.	شبكات الاتصال الإلكترونية.
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف.	استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف.
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف.	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته.
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جداً
الوثوقية	أقل وثوقية بسبب عدم توافر نظم حماية للبيانات	وثوقية عالية بسبب توافر نظم الحماية للبيانات
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جداً

➤ السؤال الثاني (08ن):

1- توجد العديد من النماذج التي تشرح مراحل تحول المنظمات العامة من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية، وضح في مخطط مفصل خطوات هذا التحول بالاعتماد على نموذج المراحل الأربعة. 3ن



2- اشرح عناصر نموذج الحكومة الإلكترونية 2.25ن

يتكون نموذج الحكومة الإلكترونية من العناصر الموضحة بالعلاقة التالية: $EG = G + ICT + BPR + EC$

- EG: الحكومة الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القيمة العامة لما تقوم به الحكومة من مهام وأعمال 0.5ن
- G: الجهاز الإداري التنفيذي الذي يترجم هذا التحول من خلال تنظيم وإرساء قواعد وتعميم استخدامات تكنولوجيا المعلومات 0.5ن
- BPR: إعادة هندسة العمليات هي منهج إداري يهدف إلى إعادة التفكير الجذري وإعادة التصميم الشامل للعمليات الحكومية الأساسية قبل رقمتها، من أجل تحقيق تحسينات جوهرية في الأداء مثل السرعة، الجودة، التكلفة. 0.75ن
- EC: المواطن الإلكتروني هو الفرد الذي يمتلك القدرة الرقمية التي تمكنه من استخدام المنصات والخدمات الحكومية الإلكترونية، والتواصل مع الإدارات العمومية وهو عنصر أساسي في نموذج الحكومة الإلكترونية. 0.5ن

3- ماهي الخصائص المميزة لنموذج الحكومة الإلكترونية؟ 1.25ن

- نموذج أعمال مبتكر
- مبني على المعلوماتية والتكنولوجيا المتقدمة؛
- يضمن التفاعل، الشفافية، المصداقية والثقة المتبادلة؛
- تقديم خدمات عامة بطريقة مميزة؛
- يراعي خصوصيات العملاء والأسواق المستهدفة.

4- قارن بين الحكومة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية من حيث: المفهوم، الأهداف، التركيز . 1.5ن

المفهوم	الأهداف	التركيز
نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين بشكل يسمح لهم بإنجاز المعاملات الحكومية. نظام أضييق يتعامل مع تطوير الخدمات الإلكترونية للمواطن (الخدمات الحكومية). 0.25ن	✓ أهداف قصيرة المدى ✓ قرارات فورية ✓ تحسين الكفاءة والفعالية 0.25ن	تقديم الخدمات الحكومية للجمهور 0.25ن
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين عملية صنع القرار الحكومي. وتشمل هذه العملية مشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وزيادة الشفافية الحكومية، وتحسين التنسيق بين مختلف مستويات الحكومة. مفهوم أوسع يحدد ويقيم التأثيرات التي تحدثها التقنيات على الممارسة والإدارة الحكومات والعلاقات بين الموظفين العموميين والمجتمع الأوسع 0.25ن	✓ أهداف استراتيجية ✓ طويلة المدى ✓ تحسين الشفافية والمساءلة ✓ ضمان المشاركة الشعبية 0.25ن	تحسين عملية صنع القرار الحكومي 0.25ن

➤ السؤال الثالث (06ن): توضح البيانات التالية بعض المؤشرات المستخدمة في حساب مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية لبعض الدول سنة 2024، انطلاقاً من المعطيات الموضحة في الجدول التالي أكمل البيانات اللازمة:

OSI Highest total score= 0.9879
OSI Lowest total score= 0.0154

الدولة D	الدولة C	الدولة B	الدولة A	
0.6637	0.7114	0.9067	0.4418	HCI
0.8000	0.9600	1	0.3800	IF
0.5410	0.8795	0.9879	0.3217	SP
0.6333	1	1	0.6556	CP
0.4628	0.8500	0.8750	0.4750	TEC
0.0822	0.6794	0.9589	0.0548	EPI
0.0342	0.9127	0.9346	0.6327	LOSI
0.5776	0.9963	0.9841	0.7129	TII
0.4070	0.8221	0.9739	0.2585	OSI total score
0.4027	0.8295	0.9856	0.2500	OSI
0.5480	0.8457	0.9588	0.4682	EGDI
3	2	1	4	Rank
H	V	V	M	EGDI level
H1	V2	VH	MH	EGDI Rating Class

✓ ملاحظات:

- ليس مطلوباً توضيح طريقة الحساب التي يجب أن تتم على ورقة المحاولة؛
- يتم أخذ أربع أرقام بعد الفاصلة مع التقريب؛
- يُمنع استخدام الهواتف النقالة لإجراء العمليات الحسابية.

1ن

1ن

1ن

1ن

1ن

1ن

بالتوفيق