

### 3. تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة العمومية.

تتمحور الجودة في الخدمات العمومية حول تلبية احتياجات وتوقعات المجتمع بشكل مستدام وفعال. تعتبر الجودة عنصراً أساسياً لضمان رضا المستفيدين وبناء الثقة في الخدمات الحكومية والمنظمات العامة، ويتطلب تحقيق الجودة في هذه الخدمات اعتماد أفضل الممارسات وتطبيق معايير دولية معترف بها، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين وتعزيز التفاعل الإيجابي مع المجتمع. إن تحقيق الجودة في الخدمات العمومية يساهم في تعزيز التنمية المستدامة وتعزيز الشفافية والمساءلة في إدارة الموارد العامة.

#### أولاً: المعايير المعتمدة في تقييم جودة الخدمة العمومية

1. الوصولية: تُركز على توفير الفرص المتساوية للوصول إلى الخدمات العمومية لجميع الفئات المعنية، بما في ذلك الفئات ذات الاحتياجات الخاصة أو العرقية والاجتماعية المهمشة.
2. الاستجابة: تُعنى بقدرة المؤسسات العامة على الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات ومتطلبات المجتمع، بما في ذلك التعامل مع الشكاوى والملاحظات بشكل فعال.
3. الشفافية والمساءلة: تُشير إلى ضرورة توفير المعلومات بشكل شفاف ومفهوم للجمهور حول عمل الحكومة أو المؤسسات العامة، وتحميلها المسؤولية عن أداؤها ونتائجها.
4. المشاركة العامة: تشجع المجتمع على المشاركة في عملية صنع القرارات وتطوير السياسات المتعلقة بالخدمات العمومية، مما يساعد على زيادة الشفافية وتعزيز الشرعية.
5. التوازن والعدالة: يتعلق بتوزيع الخدمات العمومية بشكل عادل ومتوازن بين مختلف المجتمعات والمناطق، مع النظر في احتياجات الفئات الأكثر ضعفاً وتهميشاً.
6. الابتكار والابداع: يشجع على تبني أساليب وتقنيات جديدة لتحسين جودة الخدمات العمومية وزيادة فعاليتها وفعاليتها.

#### ثانياً: تأثير الإدارة الإلكترونية على معايير تقييم جودة الخدمة العمومية

يمكن للعدالة أن تؤثر على كل معيار من المعايير السابقة، وبالتالي في هذا تؤثر بطريقة أو بأخرى على جودة الخدمة العمومية، وسيتم توضيح هذا التأثير من خلال ما يلي:

## 1. الوصولية:

- الإدارة الإلكترونية تزيد من الوصولية عن طريق توفير الخدمات عبر الإنترنت، مما يسهل على الأفراد الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت.
- توفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام ومتوافقة مع متطلبات الوصولية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من استخدام الخدمات بسهولة.

## 2. الاستجابة:

- يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين الاستجابة عبر استخدام أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) وأدوات التواصل الاجتماعي لتلقي الملاحظات والشكاوى بسرعة والرد عليها.
- استخدام التحليلات البيانية لفهم احتياجات ومتطلبات المستخدمين بشكل أفضل، مما يساعد على تحسين الخدمات بشكل مستمر.

## 3. الشفافية والمسائلة:

- يمكن للإدارة الإلكترونية تعزيز الشفافية من خلال نشر المعلومات والبيانات ذات الصلة عبر الإنترنت، مما يسمح للمواطنين بفهم عمل الحكومة واتخاذ القرارات بشكل مستنير.
- توفير نظم إدارة الوثائق الإلكترونية للتأكد من حفظ وتوثيق المعلومات بشكل دقيق وآمن، وهو جزء من الشفافية والمساءلة.

## 4. المشاركة العامة:

- تسهل الإدارة الإلكترونية المشاركة العامة عبر إنشاء منصات عبر الإنترنت لجمع آراء ومقترحات المواطنين حول القرارات الحكومية والسياسات.
- يمكن تنظيم استطلاعات الرأي والمنديات الإلكترونية لتمكين المواطنين من التعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم.

## 5. التوازن والعدالة:

- يمكن للإدارة الإلكترونية تعزيز التوازن والعدالة من خلال ضمان توزيع الخدمات والفرص بشكل متوازن عبر الإنترنت، دون تمييز أو تفرقة.
- استخدام التحليلات البيانية لتحليل البيانات الخاصة بالمواطنين لتحديد الاختلافات في الوصول والاستجابة والتأكد من معالجتها بشكل عادل.

## 6. الابداع والابتكار:

- 
- يمكن للإدارة الإلكترونية تعزيز الابتكار من خلال تطبيق تقنيات وأدوات جديدة، مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة، لتحسين جودة الخدمات وتقديم حلول جديدة للتحديات القائمة.
  - تشجيع ثقافة الابتكار داخل المؤسسات الحكومية من خلال تعزيز التفكير الإبداعي وتقديم المكافآت والتشجيع على تطبيق الأفكار الجديدة.