

متسوقون إلكترونيون

الكاتب



جمال الدويري

تقييم مستوى 1300 خدمة إلكترونية تقدمها الوزارات والهيئات الاتحادية، خطوة في الاتجاه الصحيح، ويجب ألا تقيّم عبر التواصل مع مزود الخدمة؛ لأنه بالتأكيد سيقدم كل ما يقنع بأنه الأفضل؛ بل يجب تقييمها بعين المستخدم الذي يذوق الأمرين، أحياناً، من سوء بعضها.

هذا التقييم الذي ستخضع له الخدمات الاتحادية، سيتبعه إعلان الأفضل والأسوأ، أسوة بما عهدناه من تقييم دائم للخدمات التي كانت تقدم عبر «نوافذ» الدوائر، كما هي الحال مع «برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز» الذي يعلن في كل عام، الأفضل والأسوأ، مع الأخذ في الحسبان، خصوصية كل دائرة ونتائج التقييم، سواء كانت للمتعاملين الداخليين أو الخارجيين، فمسألة إرضاء الموظف تختلف تماماً عن إرضاء العميل.

بعد برنامج دبي للأداء الحكومي، أصبح هناك برنامج اتحادي تخضع لتقييماته جميع الجهات الاتحادية، من وزارات وهيئات وإدارات، فأصبح «برنامج الشيخ خليفة للتميز الحكومي» أول برنامج متكامل للتميز الحكومي في الحكومة الاتحادية، يتخصص في قياس التميز في الأداء والتشجيع على الابتكار، تبعته بعد ذلك برامج محلية في معظم إمارات الدولة.

اختلاف طريقة تقديم الخدمات، بالتأكيد دفع إلى تغيير وسائل التقييم والمتابعة، فالخدمة التي كانت تقدم في مكتب ثم «نافذة» متعددة الخدمات، أصبحت تقدم عبر البريد الإلكتروني، ومن بعدها الهواتف النقالة، ثم التطبيقات الذكية المتوافرة بين أيدي الناس جميعاً، فلم تجعل هذه الخدمات وقتاً محدداً للتقدم لها؛ بل يمكن لأي عميل أن يدخل إلى حساب أي دائرة، وينجز معاملته متى شاء، هذا الأمر سهّل الحياة على الدوائر والناس جميعاً، فألغى أرتال الانتظار، والاحتكاك مع الموظفين، فضلاً عن زحام الدوائر والطرقات.

المطلوب في مرحلة التقييم الإلكتروني، أن يصار إلى استحداث متسوقين إلكترونيين، أسوة بالمتسوقين السريين الذين كان «برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز» يعتمد عليهم، في تقييم خدمات دوائر دبي، على أن تكون مهمتهم، الدخول

بشكل دائم ومستمر إلى مواقع هذه الدوائر، والتقدم لمختلف الخدمات التي تقدمها الوزارات والهيئات، والتأكد من جدواها.

لا شك في أن هناك بعض الخدمات التي يتقدم لها العامة في الدوائر غير مجدية، ولكن الحقيقة أن بعض الوزارات والدوائر لديها خدمات فعالة وتفيد الناس، وقد يكون من أفضلها - بشهادة الجميع - وزارة الداخلية التي يشار إلى خدماتها بأنها الأفضل.

مزودو الخدمات الإلكترونية على موعد مع صاحب السموّ الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي، رعاه الله، يوم 4 سبتمبر القادم، حيث سيعلن سموّه، بإذن الله، الأفضل والأسوأ من خمس جهات حكومية، والوقت ما زال في مرمى هذه الجهات لتحسين خطها، والترويج له ليراه الناس.

jamal@daralkhaleej.ae

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.