

القاسم المشترك بين كرة القدم والمؤسسات الحكومية

دكتور

عبدالرحيم محمد

أستاذ الإدارة العامة المشارك – كلية المجتمع

مستشار التخطيط الاستراتيجي وقياس الاداء المؤسسي

drabdo68@yahoo.com

سؤال يمكن طرحه هل هناك تشابه بين المؤسسة الحكومية ومباراة كرة القدم؟ هل هناك نقاط مشتركة بينهما؟ هل هناك علاقة بينهما، في الحقيقة وبقدر من التفكير نجد هناك تشابه بينهما عندما ننظر للهدف النهائي لكل منهما. فالهدف النهائي لهما واحد وهو رضا الجمهور ، ولكن أسلوب وطريقة تحقيق هذا الرضا تختلف. فعندما تكون هناك مباراة كرة قدم سيلعبها فريق كرة القدم ، تجده يقوم بالعديد من الاستعدادات والتدريب الشاق ، وأحيانا معسكرات تدريبية، ولعب مباريات ودية مع فرق منافسة أقوى من أجل التدريب واللياقة البدنية التي تمكنه من الأداء بجودة عالية، كل هذا من أجل الاستعداد لمباراة يسعى فريق كرة القدم من خلالها للعب بكفاءة عالية لتحقيق الفوز الذي يحقق رضا الجماهير .

وعلى الرغم من أن الهدف الأساسي للمؤسسة الحكومية هو تحقيق رضا الجمهور الا ان استعداد المؤسسات الحكومية لتقديم الخدمة لا يكون بالشكل المطلوب لتقديم خدمة ذات جودة عالية ، فعلى الرغم من ان مباراة كرة ستلعب لمرة واحدة لمدة(90) دقيقة فإن لها هذا الاهتمام الكبير والمجهودات الجبارة، في حين الخدمة الحكومية التي تقدم يوميا لا تلقي نفس الاهتمام الذي تلقاه مباراة كرة قدم .

المقصود هنا ان هناك حاجة ضرورية لتحسين وتطوير الخدمة المقدمة للجمهور وهذا يتطلب التدريب والتحسين المستمر لمقدمي الخدمة وفي نفس الوقت التطوير والتحديث المستمر لبيئة العمل ، فالخدمة في أي مكان تنقسم الى خدمة سيئة وخدمة جيدة وخدمة ممتازة وخدمة راقية، والأخيرة هي مرحلة تحتاج مجهود كبير لتحقيقها يتشابه والاستعدادات لمباراة كرة القدم .

وحتى يمكن تحسين وتطوير الخدمة الحكومية هناك حاجة للفصل بين مقدمي الخدمة وطالبي الخدمة، فعملية الفصل تساهم في رفع جودة الخدمة وتطويرها، وسرعة انجازها، وهذا يتحقق من خلال استخدام التكنولوجيا في تطوير الخدمات، وجعل الكثير من الخدمات يحصل عليها طالبي الخدمة إلكترونيا دون الذهاب لأماكن تقديمها، هذا يقلل من الرشوة والمحسوبية وتحسين جودة

الخدمة ورفع مستوى جودتها ، نتيجة تقليل الوقت في الذهاب عدة مرات لمكان الحصول عليها ، والدفع الإلكتروني يقلل الفساد المالي والمتمثل في الرشوة التي في كثير من الأحيان يطلبها مقدم الخدمة لتسهيل حصول الجمهور عليها.

تطبيق هذا الأسلوب يساهم بدرجة كبيرة في تحسين الخدمة وبالتالي زيادة نسبة رضا الجمهور عن أداء المؤسسات الحكومية، وذلك انطافا من التركيز على فلسفة كرة القدم في تحسين الأداء وزيادة رضا الجمهور.

ويجب أن نعلم انه لا يمكن تحقيق رضا الجمهور الخارجي إلا إذا تم تحقيق رضا الجمهور الداخلي، ففريق كرة القدم يتم تدريبية ومكافاته نتيجة ما يقوم به من جهد وبالتالي الحافز مهم لإثارة الدافع الموجود لدى الموظف لتطوير وتحسين الأداء.

مما سبق يجب على قيادات المؤسسات الحكومية ان تركز بشكل أكثر عمقا على تطوير بيئة العمل الداخلية وأن تعطى اهتماما كبيرا للعنصر البشري الذي هو المحور الرئيسي في تحقيق القيمة للمؤسسة، أيضا التركيز على استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمة من خلال الفصل بين طالب الخدمة ومقدم الخدمة وذلك لتقليل الفساد والعمل على سرعة تقديم الخدمة وتحسين جودتها. كما يجب على المؤسسة الحكومية البحث عن أصحاب الموهبة والعمل على إدارتهم بطريقة تساهم في تنمية مهاراتهم وقدراتهم والمحافظة عليهم والاستفادة منهم في تطوير وتحسين الأداء.

يتضح أن القاسم المشترك بين فريق كرة القدم والمؤسسات الحكومية هو تحقيق رضا الجمهور ولكن الاختلاف بينهما في تطبيق الآليات التي تمكن العنصر البشري من بذل الجهد والاهتمام بالعمل وخدمة الجمهور.