

جودة "الرؤية" .. والقطاع العام وليد الدوسري



تسير غالب أمور الحياة على وتيرة واحدة منتظمة وفي معدل تغيير بسيط لا يلفت النظر وغالبًا ما يتصف هذا السير بالبطء والهدوء حتى تأتي مبادرة قوية تدفع بهذا المسير إلى الأمام بسرعة هائلة تختصر الوقت والجهد ... هذه بكل بساطة ما أحدثته الرؤية الرائدة -رؤية المملكة 2030- في مختلف القطاعات ومجالات الحياة في المملكة ، والحديث هنا عن الرؤية ودورها بشكل عام لا تسعه صفحة أو بضعة صفحات بل إن أثرها القريب والبعيد أعدت وستعد له الكتب والمؤلفات التي ستجتهد في تغطية هذا الأثر .

إن الرؤية المباركة وضعت بالاعتبار الوصول إلى أعلى مستوى للجودة في جوانبها الثلاثة : الجودة على مستوى الفرد ونجدها في برنامج مثل تنمية القدرات البشرية وتعزيز الشخصية الوطنية ودعم مساهمة المتطوعين في المجتمع ، وثانيًا الجودة في المؤسسات ونجدها في برامج تطوير القطاعات وبرامج خدمة الحجاج والمعتمرين ، وأخيرًا جودة الحياة والتي تركز على برامج تحسين نمط حياة الفرد والأسرة وبناء مجتمع متزن.

وبتخصيص الحديث عن القفزة الكبيرة التي أحدثتها الرؤية في القطاع الحكومي (العام) وبشكل خاص في مجال الجودة والتميز المؤسسي والتطوير والتحسين المتسارع في الخدمات والمنتجات أصبح هذاحج التوجه واضحًا ومتناسقًا مع ما تطمح له القيادة من خلال مستهدفات الرؤية فأصبحنا نرى أغلب القطاعات تحرص على أخذ انطباعات المستفيد (العميل) بعد تقديم الخدمة له وتطلب ملاحظاته ومقترحاته وتدون شكواه وتسعى لحلها سريعًا ؛ بعد أن كانت هذه الممارسة حكرًا على القطاع الخاص وتعد هذه العملية أحد أهم مبادئ الجودة (التركيز على العميل) والتي من خلالها تقف المؤسسة على جودة المنتجات والخدمات التي قدمتها ومدى رضا المستفيد عنها وما هي متطلبات رضا عن الخدمة مستقبلا والعمل على التطوير والتحسين المستمر حتى نصل إلى مرحلة نتجاوز فيها توقعات المستفيد لتحقيق أكبر قدر من الرضا والسعادة .

وليد الدوسري