

■ أعد الملف: العوضي النمر

ملف
البيان

المتسوق

مطلب رياض

10

يقيس المتسوق السري 10 معايير رئيسية في معظم فئات الأعمال، وتتضمن كلاً من: الاهتمام بالعملاء، ومعاملة العملاء المستائين، وتقديم خدمات استثنائية، واحترافية تقديم الخدمة، وعرض بدائل مناسبة، ومشاركة العميل بمعلومات صحيحة، ومنح العميل الانتباه المطلوب، والتعرف على حاجة العميل عن طريق طرح الأسئلة، والترحيب والتوديع بابتسامة، والمنظر العام للمؤسسة والمعاملة الجيدة.

100

يوجد في برنامج المتسوق السري بحكومة دبي حوالي 100 عنصر يرصدون جودة الخدمات في مجموعة من القطاعات في الإمارة، وذلك ضمن برنامج دبي للخدمة المتميزة.

والمستوفون السريون هم من مختلف الجنسيات، ويتم تدريبهم على التعامل والتصرف كعملاء عاديين، ويتم اختيار كل منهم بناءً على مهاراتهم في التواصل والملاحظة، لضمان الدقة والكفاءة. ويتم تدريبهم بشكل مستمر على معايير الخدمة المتميزة المعتمدة في البرنامج.

01

يعتبر عمل المتسوق السري في المقام الأول داخل أي مؤسسة خدمية، والدراسات المتعلقة به، إحدى الخطوات المهمة في قياس أداء العاملين والمنتسبين إلى هذه الجهات، ولتقييم مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين، ومعرفة درجة رضاهم، بحيث توظف المعلومات والنتائج والأرقام التي يتم الحصول عليها، لأغراض تعزيز وعي المؤسسة، وتحديث خدماتها وزيادة كفاءتها، وإيجاد مبادرات وأنشطة تطويرية مستمرة، تجعلها محط رضا وقبول متعاملها بشكل دائم.

وتدرك هذه المبادرات، ضمن الخطط التطويرية التي تتبعها المؤسسة، بما يحقق الأهداف الاستراتيجية، ويلعب المتسوق السري دور المتعامل أو المراجع للمؤسسة، حيث يقوم مجموعة من الأفراد، بأداء دور المتعامل، وبالتالي، فهو يعتبر عنصراً من عناصر نجاح لكل مؤسسة خدمية وتجارية، كما يتيح للمؤسسة، الاطلاع على جوانب التحسين، وأوجه القصور التي لا يمكن الوقوف عليها، من خلال استبيانات الرأي، والوسائل التقليدية لمعرفة آراء الجمهور.

11

في السنة الـ 11 للتجربة الاحترافية لا تزال هناك أنديّة تصرف مكافآت فوز وتعادل لاعبيها على الرغم من المراتب الكبيرة التي تصرف لهم شهرياً، ويفترض تطبيق نظام الإدارة بالأهداف، بمعنى أن يتم وضع هدف محدد لكل فريق، فإذا تحقق الهدف في نهاية الموسم يتم صرف مكافأة إيجابية أو تميز للاعبين، وبهذا يتم ترشيح الإنفاق بدرجة كبيرة وتصيب مساعي اللاعبين للفوز وتحقيق البطولات، حتى ينال تلك المكافآت في نهاية الموسم كنوع من الحافز وزيادة العطاء.

يحرص صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، على تحقيق رؤية الإمارات بأن تكون الدولة من أفضل دول العالم بحلول 2021، لذلك أطلق سموه،

العديد من البرامج المتميزة بهدف رفع كفاءة الخدمات الحكومية إلى مستوى 7 نجوم، ويتم تصنيف مراكز تقديم الخدمات الحكومية ومنها عدداً من النجوم «من نجمة إلى سبع نجوم»، لذلك يلاحظ أن هناك تطوراً كبيراً في الخدمات الحكومية، التي أصبحت على مستوى عال.

كما يحرص سموه على تحقيق رضا المتعاملين وإسعادهم، حيث يرى سموه أن رضا الموظفين مفتاح لرضا المتعاملين، كما يملك سموه رؤية ثابتة من خلال تحفيز الابتكار والتطوير والتحديث المستمر في مختلف القطاعات والميادين، وفي كل عام تثبت دولة الإمارات للعالم أجمع فعالية وكفاءة الاستراتيجية التنموية الشاملة التي تتبعها حكومة الإمارات بفضل توجهات القيادة الرشيدة والرؤية الاستراتيجية الهادفة للارتقاء بمرتبة دولة الإمارات لتصبح أفضل الدول على مستوى العالم خلال السنوات القليلة المقبلة.

غياب المحاسبة وعدم تطبيق الحوكمة



عبد الكريم أهلي:

العمل بدون رقابة ومحاسبة فرص نجاحه ضئيلة

ممارسات سلبية

يعتبر خالد عوض رئيس شركة الوحدة للألعاب السابق، من المتحمسين لوجود متسوق سري في مجال الرياضة، ويتواصل مع القيادات العليا واطلاعهم على الممارسات السلبية، التي تعوق التطور المنشود، ولعل تواجد المتسوق السري يساهم في إعادة ضبط إيقاع العمل والسعي للتطور بما يواكب التطور السائد في كافة المجالات



خالد عوض:

الأندية والاتحادات حافلة بالممارسات الخاطئة

صحيحة تقود الرياضة لمنصة البطولات.

البيان الرياضي يفتح ملف «تدهور أوضاعنا الرياضية» ليس من أجل تصعيد الأخطاء وإنما من أجل إعادة تصحيح المسيرة الرياضية وتبؤها المكانة المرموقة التي تستحقها الدولة، وتم استطلاع الآراء حول فكرة المتسوق السري الرياضي، والذي رحب به الجميع من خلال الآراء التالية:

من هذا المنطلق أطلق صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم العديد من المبادرات التطويرية بهدف الارتقاء بالخدمات المقدمة في الجهات الاتحادية، من بينها دراسات رضا المتعاملين عن أهم الخدمات الحكومية ذات الأولوية ودراسات المتسوق السري، بهدف تطوير الخدمات وتقديم قيمة مضافة للمتعاملين مع الجهات الاتحادية وتقديمهم إلى شركاء فاعلين في تطوير الخدمات المقدمة لهم، وقيامهم باختيار الخدمات التي تناسبهم لتزويدهم وفق احتياجاتهم، ليحري بناءً عليه توجيه الجهات الحكومية لاحقاً لتصميم خدمات وتطبيقات ذكية من منظور المتعاملين ووفقاً لرغباتهم الشخصية.

وأمام نجاح فكرة المتسوق السري الذي يكشف عن أي خلل في بعض الدوائر والجهات الحكومية، تمنى الرياضيون أن يكون لديهم متسوق سري يقوم بمتابعة العمل سواء في الاتحادات أو الأندية، بعد أن تلاحظ تدني الخدمات الرياضية بشكل كبير وعدم مواكبتها التطور السائد في معظم المجالات بالدولة، مما انعكس على الأنشطة لذلك غابت البطولات وفقدنا فرصة إحراز الميداليات، على الرغم من توافر الإمكانيات من بنية تحتية ودعم مالي، ولكن سوء الإدارة انعكس على الأنشطة، ويطالب الرياضيون بأن يكون هناك متسوق سري ينقل للقيادة ما يدور في كواليس العمل الإداري، والملعب بالممارسات السلبية، نتيجة غياب المحاسبة وعدم تطبيق أنظمة الحوكمة مما أدى لتدهور الرياضي، وتآكل الجماهير الرياضية أن تكون هناك توجهات تساهم في تحسين أداء الجهات والمؤسسات الرياضية، وترسيخ وبناء منظومة عمل



■ يوسف الشريف

ما يحدث حالياً من مجاملات في إدارة العمل وتغليبها على الصالح العام، أدى إلى حدوث العديد من الممارسات الخاطئة التي كان لها تأثيرها السلبي على الأنشطة، وعدم تحقيق الطموحات المرحوة من قبل القيادات والجمهور، حيث أصبح الجميع مستاء من التدهور القائم في المجال الرياضي. دبي- البيان الرياضي

العمل بشكل عام في مختلف أنشطة الرياضة. ويختم بقوله، لدينا برامج متعددة للرقابة والحوكمة والمحاسبة، ولكنها جميعاً حيرت على ورق رغم أهميتها والحاجة إليها، وتغليبها وتطبيقها بشكل صحيح يغني عن المتسوق السري، كما أن قيام الجمعية العمومية بدورها الرقابي، يؤدي إلى ضبط العديد من ممارسات العمل الإداري والمالي، سواء في الاتحادات الرياضية أو الأندية، وهنا أقترح ضرورة إعادة الجمعيات العمومية في الأندية، لتقوم بدور المراقبة، لأن

في عقلية من يدبر الرياضة، سعيّاً لتطويرها وتنمية مداركها من خلال المجال الرياضي ومختلف أنشطته. ويستطرد المستشار يوسف الشريف قائلاً: نحن بحاجة إلى تطبيق اللوائح بشكل صحيح، ومن يقول إن لدينا صور في بعض اللوائح نقول له إن اللوائح ليست معصومة من التعديل والتطوير، وإذا ظهر قصور نتيجة ممارسات على أرض الواقع يجب التعديل والتطوير، ومن ثم تكون اللوائح هي دستورنا في إدارة العمل الرياضي، حتى نصل للتطور المنشود في مجال ادارات

ضبط الأمور والممارسات الرياضية، ولكن قبل إعادة الضبط لابد أن يعترف القائمون على العمل الرياضي بتقصيرهم، لأن الاعتراف أولى خطوات الإصلاح، والكل يتكلم ويحكي عما يدور في عالم الرياضة عامة والكرة والشأن صامتون، لأنهم يديرون الرياضة على طريقة الأفلام العربية، 98% من ميزانية الفيلم للبطل والباقي للكل، وفي الرياضة مثل تلك النسبة تصرف للاعب والباقي لكل عناصر المنظومة، وهذا لا يجوز وهنا يحدث الخلل، لذلك نحن في حاجة ماسة للتحكم

لرجال القانون رأي في الاستعانة بالمتسوق السري. يقول المستشار القانوني د.يوسف الشريف: الرياضة مسلط عليها الضوء بشكل كبير، وكل قضايها يتداولها الإعلام، وبالتالي فإن كافة أوقافها مكشوفة للجميع، مما يجعلها ليست بحاجة إلى متسوق سري نظراً لأن طبيعة العمل حساسة، قدر حاجتها إلى تطبيق اللوائح والقوانين بشكل صحيح ودقيق على الجميع بدون مجاملة، خاصة ونحن نملك منظومة قانونية جيدة تعالج كل القضايا. ويضيف: نحن فعلاً بحاجة إلى

يوسف الشريف: التصحيح يبدأ بتطبيق القانون بدون مجاملات

السري .. ة الإمارات

ة وراء التدهور الرياضي

يفسد كل مساعي التطور والارتقاء بالأنشطة، لذلك نحن بحاجة إلى من يقوم بنقل ما يدور في الواقع الميداني الرياضي بدون رتوش إلى قاداتنا، الذين لن يخلوا بتوجيه أو مشورة من أجل أن ترتقي المنظومة الرياضية.



خالد إسماعيل:

نعاني من هدر الأموال وسوء الإدارة وعدم المحاسبة

بالدولة، لأن مستوى الرياضة الآن لا يتواكب مع قيمة وأهمية ومكانة الدولة إقليمياً. ويشير خالد عوض إلى ضرورة مراقبة أداء عمل إدارات الأندية وكذلك الاتحادات الرياضية، وتقييم العمل والأداء أولاً بأول، وتطبيق أنظمة المحاسبة والحوكمة لأن غيابهما له آثار سلبية على جودة العمل، وكلمة حق أقولها إن الحكومة لم تقصر في توفير كل ما يلزم من أجل تحقيق نهضة رياضية، ولكن سوء الإدارة

ويؤيد عبد الكريم أهلي المدير التنفيذي لنادي شباب الأهلي، فكرة استحداث متسوق سري في المجال الرياضي، بعد نجاح الفكرة على صعيد الدوائر المحلية، ويقول أي عمل بدون محاسبة ورقابة تكون فرص نجاحه ضئيلة، ولعل ما يحدث في المجال الرياضي غير مثال حيث تتوافر لهذا المجال بنية تحتية على أعلى مستوى وإمكانات مالية كبيرة، ومع ذلك فإن المردود قليل ولا يتناسب مع اهتمام الدولة وما تضخه من أموال.

وعن طبيعة مهمة المتسوق السري يقول المدير التنفيذي لنادي شباب الأهلي إنها متعددة، من خلال مراجعة آلية عمل التعامل مع الموظفين في الأندية، وهل يتم صرف الرواتب في مواعيدها، ومراجعة حقوق اللاعبين عقودهم وما يتم صرفه على الأنشطة والعديد من مجالات العمل في الأندية وكذلك الاتحادات، على أن يتم رفع تقرير بأية ممارسات خاطئة إلى الجهات العليا ومن ثم يصدر التوجيه بالتصحيح أو تعديل نظم عمل، وبالتالي يرفع مستوى الأداء وتحسن الخدمات، مما ينعكس على تطور مختلف الأنشطة.

ويشير عبد الكريم أهلي إلى نقطة مهمة تتمثل في الاستفادة المسؤولين في الاتحادات والأندية من نظام المراقبة والمحاسبة في تقييم أدائهم ومن ثم السعي إلى تطوير أدائهم الشخصي، وهذه نقطة مهمة وتصب

في صالح مسؤولي الأندية والاتحادات.

هدر مالي

ويقول خالد إسماعيل نجم منتخبنا الوطني ونادي النصر، أن الرياضة تعتبر نقطة سلبية في مجتمعنا، البعض تطور وغرد خارج السرب بنتائج متميزة وأداء راق نتيجة متابعة حثيئة من القادة، والبعض الآخر مستواه في تدهور خاصة كرة القدم التي يوجد بها هدر كبير في الأموال وعدم محاسبة القائمين عليها، لذلك أرى أن المتسوق السري يعتبر وسيلة من شأنها أن تضع القادة في الصورة كما يحدث في الواقع، وبالتأكيد الصورة لن تعجب أولي الأمر، وسيكون لهم توجهات سديدة حكيمة من شأنها أن تعيد البريق لصورة الرياضة.

ويضيف: إن مهام المتسوق السري متعددة مثل مراقبة عقود اللاعبين، والهدر المالي في التعاقد مع لاعبين أجنب سرعان ما يتم الاستغناء عنهم، وكذلك مراقبة تعامل الأندية مع الجماهير وعدم توفير بعضها للعوامل التي تجذب الجماهير للمدرجات، وكذلك تقييم العمل الإداري وكيفية إدارة العمل بشكل احترافي وفق أسس إدارية سليمة، مشيراً إلى أن مجرد سماع الاتحادات والأندية بوجود متسوق سري سنرى نشاطاً غير عادي وسعيًا لتطور العمل حرصاً على الظهور أمام القادة بشكل متميز، وهذا ما نسعى إليه من نظام المراقبة والمحاسبة.

محمد اليماحي: مشكلتنا عدم وجود احتراف إداري

دبي - البيان الرياضي



محمد اليماحي

يؤيد محمد اليماحي نائب رئيس مجلس إدارة نادي اتحاد كلباء، تواجد متسوق سري، من أجل تعديل مسار الرياضة بعد أن انحرفت عن الأهداف المرسومة لها، وأصبح هناك هدر أموال بعدم الصرف الصحيح، مما يكبد الدولة الكثير وهذا يلقي الضوء على ضعف المنظومة الإدارية، حيث لدينا منظومة إدارية هائوية تدير عالم احتراف.

ويشير اليماحي إلى وجود مراقبة مالية على عمل الأندية، ولكن المشكلة أن العمل يدار وفق الأهواء في التعاقدات والانتدابات الخاصة باللاعبين، وهناك أندية تطبق سقف رواتب اللاعبين وأخرى غير ملتزمة، وأندية تحاول عمل توازن للسوق الرياضي وغيرها تغرد خارج السرب، مما يؤثر على العمل وتطوره، وأعتقد أن وجود متسوق سري من شأنه أن ينقل الواقع إلى القيادات ومن ثم تصدر توجهات تعيد الأمور

لنصابها الصحيح. وأضاف محمد اليماحي: لدينا نماذج مضيئة نهتدي بها في العديد من الرياضات، فلماذا لا نستفيد من تلك التجارب في تصحيح الهرم المقلوب في باقي رياضاتنا، من خلال عمل احترافي سليم بدلاً من التثبيث بمقاعد لكوادر لا تخدم رياضتنا، لذلك نؤيد الاستعانة بمتسوق سري وفق أسس واضحة ومعايير دقيقة.

عبيد سلطان: المجالس الرياضية تقوم بدور المحاسبة والتقييم

دبي - البيان الرياضي



عبيد سلطان

أكد عبيد سلطان الشامي نائب رئيس مجلس إدارة نادي الوصل، أن الرياضة ليست في حاجة إلى متسوق سري لمراقبة أنشطتها وخططها وبرامجها وهي في الأساس معلومة للجميع، وتساءل كيف يدخل هذا المتسوق المكاتب ويطلع على العقود والأمور المالية الخاصة بالتعاقدات، سواء مع المدربين أو اللاعبين، أو حتى الاطلاع على مختلف أوجه الصرف، وكذلك السياسات العامة الإدارية للأندية، فمثل هذه الأمور من الصعب أن يطلع عليها أي إنسان خلاف العاملين بالإدارة.

وقال عبيد سلطان: إن عمل الأندية مراقب من قبل المجالس الرياضية، ونحن في دبي نخضع لسلطة مجلس دبي الرياضي، الذي يقوم بالتدقيق على عمل النادي ومراجعة كافة تعاقداته وحساباته، من خلال آلية رقابية معممة على جميع الجهات الرياضية في الإمارة، ويقوم بمحاسبة إدارات الأندية عن أي قصور، وينظم

العديد من برامج التوعية وورش العمل التي تهتم بتطوير الأداء والارتقاء بالنشاط، كما ينظم المجلس العديد من البرامج التحفيزية، فهناك جائزة محمد بن راشد آل مكتوم للإبداع الرياضي، جائزة التفوق الرياضي والتي تعنى بأمور التميز في الأندية، ويتم تقدير الأندية التي تطبق معايير الحوكمة، وتتميز في أدائها من خلال احتفال سنوي، ومثل هذه البرامج المتميزة تعتبر تقييماً للعمل وهي برامج تقيم لعمل الأندية على سبيل المثال، وتحفيز للعاملين بها.

أحمد الفورة: نريد متسوقاً ينقل صورة الواقع للقادة

دبي - البيان الرياضي



أحمد الفورة

يرى أحمد الفورة نائب رئيس مجلس إدارة نادي عجمان، أهمية قصوى لوجود المتسوق السري في كواليس الرياضة، من أجل نقل الصورة الواقعية لما يدور في دهايز العمل الإداري، ومن ثم تصدر التوجهات من القادة والتي تساهم في التطور المنشود، بما يواكب التطور في كافة مجالات الحياة بالدولة، وأضاف الفورة: هناك العديد من الآراء التطويرية التي تطرح في مختلف وسائل الإعلام، ويظل التساؤل هل ما يطرح يجسد السبيل للتطبيق على أرض الواقع الميداني، ومن هنا يكمن دور المتسوق السري، في التأكد على وجود ممارسات صحيحة في إدارة العمل الإداري، مما ينعكس بالإيجاب على مختلف الأنشطة، وإذا كان لبعض يستفسر عن دور المتسوق السري، أقول له، عليه مراقبة تعامل إدارات الأندية مع جمهورها، من خلال توفير الخدمات الجيدة التي تجذبهم للمدرجات. وأضاف الفورة: من المهم أن يراقب المتسوق السري كيفية الإنفاق المادي،

وهل هو حقيقي أم مبالغ فيه، إضافة إلى مراقبة تعاقدات الأندية مع اللاعبين سواء من المواطنين أو الأجانب، خاصة وأن هناك تجاوزات عديدة في هذا الجانب بعدد ليس بقليل من الأندية، ونقل الصورة واضحة بدون رتوش إلى القادة من شأنه أن يعيد تنظيم العمل في هذه المجالات الحيوية، ولمتسوق لا يقتصر دوره على الأندية بل يمتد إلى الاتحادات من أجل ضبط إيقاع العمل والسعي لتطوره، بما ينعكس على تطور المنتخبات الوطنية وتبنيها المكانة اللائقة باسم الدولة.

توصيات «البيان الرياضي»

01 اقتراح بالاستعانة ببرنامج المتسوق السري في تقييم العمل بالاتحادات والأندية الرياضية

02 مراقبة الإنفاق المالي في التعاقد مع اللاعبين والصرف على الأنشطة المختلفة

03 الاطلاع على الخدمات التي تقدم للجماهير والسعي إلى استقطابهم للمدرجات

04 مراقبة كيفية صرف مرتبات مختلف العاملين في مواعيدها بما لا يؤثر على أدائهم

05 وضع نظام إداري سليم وفق المعايير المعتمدة من أجل تحقيق الطموحات المرجوة

06 التعامل بنظام الرياضة بالأهداف في مختلف الأنشطة لزيادة العطاء وتحقيق الإنجازات