

الطوابير تخلق أزمات نفسية وصحية في المجتمعات العربية

صفوف الانتظار معاناة يومية يواجهها الناس بعد الخروج من الحجر الصحي



لا حيلة لنا إلا الانتظار



لا بد من تعلم الوقوف بأمان

الشركات والمؤسسات التي تقدم الخدمات المختلفة. لكن بغض النظر عن مدى قصر أو طول الطابور، يجمع العلماء على أنه لكي يؤدي الطابور الغاية منه، لا بد من خدمة المصطفين حسب الدور الذي يقفون فيه، وبهذا يمكن تجنب الغضب من الاصطفاف الذي يسبب مخلفات صحية ونفسية.

الحياة تبدو أكثر صعوبة على غير الراغبين أو غير القادرين على مواكبة التحول الرقمي الذي يلي حاجاتهم بأيسر السبل

ويقول علماء الاجتماع إن الإنصاف في معاملة المصطفين في الطابور هو أحد العوامل التي يجب مراعاتها ليشعر الواقفون في الطابور بالرضا قليلا، فالناس عموما يشعرون بالضجر عندما تكون فترة الانتظار أطول مما كانوا يعتقدون، أو عندما يقف شخص أمامهم من دون مراعاة لمن هم قبله.

فيما حذرت أبحاث علمية من أن الانتظار لفترات طويلة يضر بالصحة ويرفع مستويات التوتر وضغط الدم، مشددة على أن مستويات التوتر ترتفع بسرعة حين لا يحصل البعض على الخدمة المتوقعة، ويشمل ذلك ارتفاع ضغط الدم والقلق المزمن والصداع واضطرابات المعدة والأمعاء؛

الطالبة السورية المقيمة في العراق، أن الطوابير وسيلة جيدة لفرض النظام العام والعدل بين الناس أثناء قضاء معاملاتهم، لكنها عبرت في الوقت نفسه عن تذمرها من صفوف الانتظار الطويلة والعشوائية التي تشوه المنظر العام للوحدات والمؤسسات الحكومية والشوارع وترهق الناس جسديا ونفسيا.

وقالت الناصر "الانتظار سواء وقوفا أو جلوسا بدأ يصبح في الدول المتقدمة من الأشياء التي عفا عليه الزمن، لاسيما في ظل توفر عدة بدائل تكنولوجية لإجراء مختلف أنواع المعاملات عبر البنوك أو الدوائر الحكومية".

وأضافت "لا أعتقد أن الطوابير ستختفي تماما من المجتمعات العربية رغم مرهقة جدا ومضرة بالصحة، خصوصا في فترات الحر والقر، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه الوقوف، فضلا عن أنها تفرض على الناس التقارب في المسافات أثناء عملية الانتظار، وهذا الأمر يحمل في طياته الكثير من المخاطر على صحة الناس، ويهدد بالإصابة بفايروس كورونا".

الغضب من الاصطفاف

شددت الناصر على أهمية تطبيق فكرة الحكومة الإلكترونية في البلدان العربية، وهي من وجهة نظرها أفضل عامل يمكن أن يساعد على حل مشكلة الطوابير ويساهم في اختفاء ظاهرة الانتظار المرهقة والمقلقة، وتنظيم

الفكرة المرشحة لتكون إحدى الأفكار الكبرى في القرن الحادي والعشرين، لكن في الوقت الحاضر مازالت ظاهرة الطوابير المملة تثير حفيظة الكثيرين، ومن بينهم الإعلامي العراقي عقيل الشمري الذي اعتبر أن الطوابير تمثل مصدر إزعاج للعراقيين أثناء قضاء معاملاتهم، مشددا على أن المعاناة من الطوابير لا تنحصر بالضرورة في المدة الزمنية التي يقضيها الناس في الانتظار، بل القضية الأكثر جدلا هي الحسوبة والواسطة التي تسهل على الكثيرين قضاء حوائجهم. وقال الشمري "من أمنيات المواطن العراقي أن تنجز معاملاته عند مراجعته الدوائر الحكومية بالسرعة الممكنة من دون الوقوف في طوابير طويلة جدا، ولكنه مجرد حلم مازال يراود مخيلته".

وأضاف "المحسوبة والوساطة ظاهرة متصلة في المجتمع العراقي، لكنها تبرز بشكل كبير في طريقة قضاء المعاملات، إذ يعامل الكثيرون دائما بطريقة مختلفة في شبابيك الخدمات الحكومية، فيما يعجز آخرون عن تغاضي الانتظار في طوابير بلا نهاية".

وأوضح الشمري "الحكومة الإلكترونية من شأنها أن تنهي معاناة العراقيين من مراجعة الدوائر الحكومية وهناك آليات سهلة لتوحيد المعاملات في جميع مناطق العراق ضمن مكاتب رقمية تستحدث لهذا الغرض، بما يسهم في القضاء على ظاهرة الطوابير، ويتيح جميع الخدمات بطرق سهلة وسريعة من خلال البوابات الذكية، وهذا لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال إنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية في العراق".

وتمنى الإعلامي العراقي أن تكون دوائر الدولة في العراق شبيهة بما هو سائد في الدول المتحضرة ويصبح في مقدور المواطن العراقي إجراء جميع المعاملات بالاعتماد على التكنولوجيا الذكية التي ساهمت في تغير أنماط حياة الناس وعادات المجتمعات ووسائل الاتصالات، وأكدت سراب مرشد الناصر،

الحاصل في مجال التقنيات جعل المجتمعات الغربية تتقدم بقفزات في الولوج نحو العالم الافتراضي الذي تتخلله عمليات الشراء والدفع عبر الأثير وإجراء المعاملات الحكومية بمختلف أنواعها، وهي على حد تعبيرها "أسهل وأنظف وأكثر أمانا وربحا للوقت".

وأضافت "المعضلة الكبيرة التي مازلتنا نعانى منها إلى اليوم في معظم المجتمعات العربية، هي مشكلة الانتظار في طوابير طويلة تشكل ضغطا نفسيا علينا، وأكثر إرهاقا وخصوصا بالنسبة لكبار السن والإمهات، الذين يضع كامل يومهم في معاملة بسيطة من الممكن قضاؤها في بضع ثوان عبر الإنترنت في مكان واحد وفي نفس الوقت".

مصدر إزعاج

لا يستبعد بعض الخبراء أن العديد من الحكومات العربية ستدار في نهاية المطاف عبر الإنترنت أيضا، وهذه

أن نجاح مثل هذا الأمر يتوقف أيضا على البيئة الثقافية للمجتمع التي مازالت لا تقف إلا بالحضور الجسدي لإتمام أمورها ومعاملاتها حتى في ظل وجود الخيار الإلكتروني المتاح. واعتبر الحمزة أن الحكومات العربية الإلكترونية لا يمكن أن تؤتي ثمارها أو تحقق أهدافها المرجوة في ظل وجود نسبة أمية تسود في بعض مجتمعاتها، فضلا عن نسب هامة من المواطنين لا يمتلكون الآليات الضرورية التي تمكنهم بالفعل من التعامل مع الوسائل الإلكترونية للحصول على الخدمات الحكومية المختلفة، فضلا عن وجود بعض أصحاب المصالح الذين يعملون ضد انتشار الخدمات الإلكترونية.

ويرجع الحمزة أنه حتى في ظل توفر التكنولوجيا لإتمام المعاملات فإن المشكلة هي في مدى الإدراك العام لاستخدامها، وخصوصا من فئة كبار السن التي لا تلقى في الخدمات الإلكترونية لإجراء تعاملاتها وتلبية خدماتها بشكل غير مباشر، لذلك قد تحتاج الجهات الحكومية أو الخاصة جهدا مضاعفا لتنمية الوعي المجتمعي حتى يصبح ثقافة شائعة.

هدر الوقت

تبدو الحياة أكثر صعوبة على غير الراغبين أو غير القادرين على مواكبة التحول الرقمي الذي يلي حاجاتهم بأيسر السبل، إلا أن بعض المدن العربية مازالت متمسكة بسمعتها السيئة، التي تكشف عنها عوامل مثل الصفوف التي لا نهاية لها والأسلوب الفعّاض في التعامل مع الوقت. لكن هذه "العادات الراسخة لا يمكن أن تزول بسهولة" كما قالت لاعبة التايكوندو المحترفة التونسية رحمة بن علي، فال مواطن التونسي والعربي عموما يقضي الساعات في الانتظار في المتاجر أو في الدوائر الحكومية المصرية، بالرغم من أنه في الإمكان الاعتماد على التعاملات الإلكترونية التي تختصر الوقت والتكلفة عموما، فضلا عن كونها أعلى كفاءة. واعتبرت بن علي في تصريح لـ"العرب" أن التقدم

الطوابير الطويلة والمتعرجة مشهد يتكرر بشكل يومي في المدن العربية الكبرى، في وقت ينطوي فيه التواصل الاجتماعي المباشر على خطر الإصابة بوباء كوفيد - 19، رغم أن البديل متوفر، وهو الخدمات الرقمية والنظم الذكية الرخيصة التي يمكن أن تختصر الكثير من الوقت والجهد والتكاليف في إنجاز مختلف المعاملات.



يمنية حمدي
صحافية تونسية مقيمة في لندن

لم تجد دول عربية عدة مفرا من استعادة أنشطتها التجارية ولو بشكل جزئي مع اتخاذ التدابير الوقائية الممكنة، لكن الرفع التدريجي لإجراءات الغلق تحول إلى تجارب يومية مريرة يتكبد خلالها الكثير من الناس عناء الوقوف لساعات وسط المثات من الزبائن لقضاء حاجياتهم.

وشهدت المدن العربية الكبرى حركة غير مسبوقه وطوابير طويلة ومتعرجة أمام مراكز ومحلات التسوق والفروع البنكية والبريدية والمؤسسات الحكومية، لتخترق بذلك جميع قواعد التباعد الاجتماعي وجوهري الاستراتيجية الصحية لمنع انتشار فيروس كورونا.

ورغم أن صفوف الانتظار تتفاوت حدتها من بلد إلى آخر، خصوصا بعد أن وفرت بعض الحكومات المزيد من الطرق الإلكترونية والذكية لإدارة الطوابير وتسريع الخدمات، كما أتاحت إمكانية إنجاز العمليات البنكية عبر الإنترنت بدلا من الانتظار في فروع البنوك، لكن مشهد الطوابير الطويلة لم يختف تماما.

الحكومة الإلكترونية

شدد الأخصائي الاجتماعي السعودي محمد الحمزة على أهمية توفير الخدمات الرقمية والنظم الذكية الرخيصة التي يمكن أن تختصر الكثير من الوقت والجهد والتكاليف في إنجاز المعاملات.



وقال الحمزة لـ"العرب" "نستطيع القول إن الحكومة الإلكترونية نذلت الكثير من الصعاب وقللت من الجهد والتكاليف والوقت، وبالذات مسألة التزامد والمكوث المطول في قاعات الخدمات الرسمية أو غير الرسمية، وهو ما تم اختصاره بمصطلح النافذة الواحدة في بعض الدول، إلا أن هذا النظام لم يطبق بشكل كامل في كل المؤسسات، كما أنه لم يطبق في كل البلدان العربية، وفي حال تم تطبيقه بشكل فاعل ستكون الحياة أسهل، حتى أننا سنلاحظ أن هناك انعكاسا إيجابيا على الاختناقات المرورية وسرعة إنجاز المعاملات بالنسبة للمواطن العربي".