

من أسرار المتقدم

يقال إن أحد خبراء الصين جاء إلى بعض البلدان العربية ، فوجد العاصمة تعج بالسيارات طوال ساعات النهار والليل فاندھش من أنهم لا يعملون ، وعندما جاء يوم الجمعة وجد الشوارع خالية تماماً ، فظن أنهم قد ذهبوا جميعاً للعمل ، فكتب في تقريره قائلاً : لقد آمنت بالله ، شعب يعمل يوماً واحداً ، و ينتزحه طوال الأسبوع ! وبالطبع هذه نكتة ، لكنها نكتة مريرة ، لأنها تشير إلى ظاهرة كمية العمل وفاعليته في بلادنا العربية ، وهى بكل تأكيد كمية ضئيلة للغاية إذا ما قورنت بمثيلتها في الدول التي تقدمت أو التي قاربت من التقدم . ويكفى أن أذكر هنا ما شهدته أثناء إقامتى في باريس ، التي يشاع عنها أنها مدينة اللهو والنيون ، فالعمل يبدأ في الثامنة صباحاً ولما ينتهى لما في الخامسة يتخلله ساعة واحدة من الراحة لتناول الغذاء . وهكذا يتاج في تلك الساعات الثمانية وقت كاف جداً لإنجاز ما ينبغي إنجازَه من الأعمال ، وإنهاء مصالح الناس في مكاتب الحكومة والشركات .

أذكر أنني كنت أخرج لقضاء عدة مشاوير في مصالح حكومية مختلفة ، وأتوقع أن يستغرق كل منها ساعة على الأقل ، ومن العجيب أنني كنت أقضيها كلها في ساعة واحدة ، فمثلاً عندما ذهبت لكى أسجل سيارة مستعملة في إدارة المرور خارج مدينة باريس ، وجدت فتاة لا تكاد تبلغ العشرين عاماً ، تستقبل جميع مشتري السيارات المستعملة من باريس وضواحيها - وهى تقريباً في حجم القاهرة وضواحيها - . وتأخذ من كل منهم المبايعة وتسجلها عندها ، وتستخرج من الكمبيوتر شهادة بأن السيارة غير مرهونة .. وتنتهى العملية بهذا الإجراء الذي لم الذى لم يستغرق منى ولما منها أكثر من خمس دقائق .

مثال آخر : فى إحدى المصالح الحكومية نظام رائع أتمنى أن نقتبسه فى مصر ، وهو أن كل من يدخل لإنهاء معاملته ، يجد على يمين المدخل ماكينة يستلم منها ورقة صغيرة تحمل رقماً مسلسلاً ، وعندما يدخل يجد استراحة بها العديد من المقاعد ، فيجلس على أحدها ، حتى يرى الرقم الموجود معه قد ظهر على الشباك المطلوب التوجه إليه . حيث يستقبله موظف مسئول يقوم بإنهاء معاملته ، وهكذا تسير العملية - رغم شدة الزحام - بسلاسة وسهولة وانتظام . وبالطبع لا يعكرها شخص كئيب يحاول تجاوز دوره والمرور على رقاب الآخرين . هذا إذن قدر بسيط من سر التقدم ، الذى يقوم أساساً على الجدية فى العمل ، والنظافة فى المخ :

هناك أمر آخر ، وهو أن التخطيط الجيد يؤدي دائماً إلى التنفيذ الجيد . ولذلك عند إنشاء مصلحة حكومية ، أو حتى شركة خاصة فلا بد من وضع نظام هيكلى لحركة المواطنين ابتداءً من دخولهم من الباب حتى إتمام معاملاتهم ، وبذلك يتم ضمان سيولة العمل وسلاسة الإجراءات . وبالطبع لا بد من استبعاد الموظف الذى يعرقل مسيرة العمل فى وجوه المترددين ، أو الذى يفتح درج مكتبه لبعض المقادرين !

من أسرار المتقدم

يقال إن أحد خبراء الصين جاء إلى بعض البلدان العربية ، فوجد العاصمة تعج بالسيارات طوال ساعات النهار والليل فاندھش من أنهم لا يعملون ، وعندما جاء يوم الجمعة وجد الشوارع خالية تماماً ، فظن □ أنهم قد ذهبوا جميعاً للعمل ، فكتب في تقريره قائلاً : لقد آمنت بالله ، شعب يعمل يوماً واحداً ، و ينتزه طوال الأسبوع ! وبالمطبع هذه نكته ، لكنها نكتة مريرة ، لأنها تشير إلى ظاهرة كمية العمل وفعاليتها في بلادنا العربية ، وهى بكل تأكيد كمية ضئيلة للغاية إذا ما قورنت بمثيلتها في الدول التي تقدمت أو التي قاربت من التقدم . □ ويكفى أن أذكر هنا ما شهدته أثناء إقامتي في باريس ، التي يشاع عنها أنها مدينة اللهو والنيون ، فالعمل يبدأ في الثامنة صباحاً ولما ينتهي لما في الخامسة يتخلله ساعة واحدة من الراحة لتناول الغذاء □ . □ وهكذا يتاج في تلك الساعات الثمانية وقت كاف جداً لإنجاز ما ينبغي إنجازها من الأعمال ، وإنهاء مصالح الناس في مكاتب الحكومة والمؤسسات □.

أذكر أنني كنت أخرج لقضاء عدة مشاوير في مصالح حكومية مختلفة ، وأتوقع أن يستغرق كل منها ساعة على الأقل ، ومن العجيب أنني كنت أقضيها كلها في ساعة واحدة ، فمثلاً عندما ذهبت لكي أسجل سيارة مستعملة في إدارة المرور خارج مدينة باريس ، وجدت فتاة لا تكاد تبلغ العشرين عاماً ، تستقبل جميع مشتري السيارات المستعملة من باريس وضواحيها - وهى تقريباً في حجم القاهرة وضواحيها □ - وتأخذ من كل منهم المبايعة وتسجلها عندها ، وتستخرج من الكمبيوتر شهادة بأن السيارة غير مرهونة .. وتنتهي العملية بهذا الإجراء الذي لم الذي لم يستغرق منى ولما منها أكثر من خمس دقائق □.

مثال آخر : في إحدى المصالح الحكومية نظام رائع أتمنى أن نقتبسه في مصر ، وهو أن كل من يدخل لإنهاء معاملته ، يجد على يمين المدخل ماكينة يستلم منها ورقة صغيرة تحمل رقماً مسلسلاً ، وعندما يدخل يجد استراحة بها العديد من المقاعد ، فيجلس على أحدها ، حتى يرى الرقم الموجود معه قد ظهر على الشباك المطلوب التوجه إليه . حيث يستقبله موظف مسئول يقوم بإنهاء معاملته ، وهكذا تسير العملية - رغم شدة الزحام - بسلاسة وسهولة وانتظام . وبالمطبع لا يعكرها شخص كئيب يحاول تجاوز دوره والمرور على رقاب الآخرين . هذا إذن قدر بسيط من سر المتقدم ، الذي يقوم أساساً على الجدية في العمل ، والنظافة في المخ □:

هناك أمر آخر ، وهو أن التخطيط الجيد يؤدي دائماً إلى التنفيذ الجيد . ولذلك عند إنشاء مصلحة حكومية ، أو حتى شركة خاصة فلا بد من وضع نظام هيكلي لحركة المواطنين ابتداءً من دخولهم من الباب حتى إتمام معاملاتهم ، وبذلك يتم ضمان سيولة العمل وسلاسة الإجراءات . وبالمطبع لابد من استبعاد الموظف الذي يعرقل مسيرة العمل في وجوه المترددين ، أو الذي يفتح درج مكتبه لبعض المقادرين □!