



## مكمن الفجوة

أجتهد في ألا تتأثر كتابتي بالأحداث اليومية التي أواجهها في عملي أو تعاملتي، فما أكتبه للقراء يجب أن يكون نتاج فكر مستقر مبني على استيعاب وتدبر ومراجعة وبحث شامل، فلا يجوز أن يلقي الكاتب بحوزة قرائه غثاء قول وهوى، فما أجدرهم بعصارة فكره التي يروم حصانتها وتزكيتها صادق القصد والهدف، ولكن حدث موقف لي مطلع هذا الأسبوع، وما نتج عنه، كان أفضل ما يكون قصة تبين ما يجب، وما لا يجب تجاه العملاء، وتوضح بجلاء أثر السلوك والنمطية الفكرية الموروثة في بناء ثقافة مؤسسية تكوّن أو تهدم مفهوم جودة الخدمات المقدمة لجمهور العملاء، وما دفعني لطرق هذا الموضوع هو أن هذا الموقف أو شبيهاً به واجهني قبل ٢٤ سنة، وفي مكان مختلف، وما أرمي إليه في هذا المقال هو التنبيه لمن يقدم خدمات للجمهور أن يهتم بنوعية الخدمة، وينظر إلى خدماته كما لو كانت منتجات محسوسة، ويستشعر مشاعر العملاء، عندما لا يحصلون على الخدمة النوعية التي يستحقونها.

دخلت حجرة إحدى مكبات الصرف الآلي الملحقة بفرع من فروع واحد من كبار البنوك السعودية، وعندما أدخلت بطاقة الصرف الآلي، فإذا بالمكينة تلتهمها وتطفأ،



فتوجهت إلى داخل البنك، ويبدو أن مسؤولاً أو أكثر في ذلك البنك كان لديه علم بمشكلة المكنة، حيث قابلني مساعد مدير الفرع، وقال لي: «أكلت بطاقتك!» وهو يبتسم، لم يكن الموقف مثيراً بعد، حيث كنت أعتقد أن المسألة لا تتعدى أن يأتي بالفتاح، ويستخرج البطاقة، فلم أعلق إلا بقولي: يبدو أن المكنة خرابانة، فبادرني: وإلا بطاقتك خرابانة، وهو يبتسم ابتسامة تتم عن اتهام وإقلال، وهنا احتدم الأمر في رأسي، وأحسست بوقع الإهانة، فقلت: على كل حال أرجو أن تستخرجها بسرعة، وهنا كان شخص آخر يريد استخدام المكنة الأخرى التي بجوار المكنة الخرابانة، فقلت له: انتبه لا تذهب بطاقتك فيها، فما كان من مساعد المدير إلا أن التفت إلي متجهماً، وقال: لا يحق لك أن تقول هذا، ولتبق في حالك، وتركني، وذهب إلى داخل الفرع، كنت أظن أنه سيحضر المفتاح، ويخرج بطاقتي، ولأنه لم يعد إلا بعد مرور دقائق عدة، دخلت أبحث عنه، فلم أجد له أثراً، وسألت أحد الموظفين، فقال: يجب أن تأتي غداً لتأخذ بطاقتك، فلم أتمالك نفسي من الانفعال، كيف يكون ذلك؟ يجب أن أحصل على بطاقتي أولاً، ثم إنني في حاجة إلى بعض المال، وبكل برود وهو يدير لي ظهره، قال: هذا النظام، وطالما أن حسابك ليس عندنا فلا نستطيع أن نفعل لك شيئاً، ثارت نائرتي لأسباب عدة: أولها، إن تعامل الموظفين بمن فيهم



..... غير طريقة تفكيرك يتغير العالم من حولك .....

مساعد المدير كان جافاً وخالياً من أي تعبير ينم عن تقدير معاناتي، نتيجة لفقداني بطاقتي بسبب سوء صيانة مكنتهم.

ثانياً، قناعتهم بأن علي الانصياع لنظامهم، وإلا فأنا إنسان غير واقعي. ثالثاً، سوء السلوك في الخلاص من العميل بمجرد وصول الموظف لقناعة بنهاية المعاملة. نعم، زمجرت، وعلا صوتي أمام موظف علاقات العملاء أشتكى، وأرفض إذلالني بنظامهم، والحقيقة أن لجامي انفلت، فأثرت أن أنسحب قناعة بأن لا طائل من جدالهم، وفي اليوم المقبل حضرت لأخذ بطاقتي، وطلب مني مدير العلاقات أن أستريح قليلاً، حتى يحضر البطاقة، وبعد أن أحضرها، ووقعت على ما يثبت التسلم، نظر إلي وهو يبتسم، وكنت أعتقد أنه سيعتذر عما سببه لي نظامهم من عناء، ولكن ذلك لم يحدث، بل الذي حدث أن بادرني: «يا أخي، أمس الله يهديك كنت مخطئاً» لم أشأ أن أستمع إلى باقي موشح اللوم، فتركته، وخرجت من ذلك البنك العريق، وأنا عازم على ألا أدخله ثانية.

عام ١٩٧٦ انتقلت إلى الدراسة في مدينة فكوكا، جنوب اليابان، وكان حسابي البنكي لدى بنك سنوا ومرتب بعثتي كان يودع في البنك في مدينة طوكيو، ولم يكن في مدينة فكوكا سوى فرع واحد لذلك البنك، في حين كان بنك متسوبيشي



منتشرًا في المدينة، وكان واحدًا منها قريبًا إلى سكني، في ذلك الحين كانت البنوك اليابانية تستخدم مكناات صرف آلي من نوع قديم، وكل بنك لديه شبكة خاصة به، ولم يكن بالإمكان الصرف من حساب بنك لدى بنك آخر، إلا أن بنك متسويشي أعلن أنه سيوفر الصرف من مكنااته لحسابات عملاء عدد محدود من البنوك اليابانية، وكان بنك سنوا واحدًا منها؛ لذا ذهبت إلى فرع بنك متسويشي القريب من منزلي، وحاولت أن أسحب مبلغًا من حسابي ببطاقة الصراف، ولكن دون جدوى، وعدت في اليوم المقبل، حيث تبادل إلى ذهني أن راتب البعثة لم يودع بعد، وتكرر الوضع، فلا نقود في الحساب، وفي اليوم الثالث قد بلغ القلق بي مبلغًا، فلم يعد في جيبتي أي مبالغ نقدية، فذهبت إلى الفرع نفسه، وتكررت الحال، فما كان مني إلا أن دخلت على مدير الفرع، أشتكى وأنا منفعّل، وكنت شائبًا ومفعّمًا وقلقًا، وفي بلد لا أعرف فيه أحدًا، فعلا صوتي، والتفت الناس في كل البنك إلي، وأنا أقول: إن المكنة اللعينة لا تخرج لي نقودًا، مع أن عندي في الحساب نقودًا.

عمّ سكون في البنك عدا صوتي، وأدركت أنني حزت الانتباه الذي أريد، فصمتت، وأنا أتنفس بعمق، فما كان من إحدى الموظفات إلا أن أحضرت لي كأس ماء، وطلب مني



.....غير طريقة تفكيرك يتغير العالم من حولك.....

مدير الفرع أن أستريح في غرفة مجاورة معدة لمقابلة كبار العملاء، ثم أحضر أحد المشرفين، ومعه موظف آخر، وجلسا قبالي وكلُّ منهما معه دفتر وقلم، وطلبا معرفة اسمي وأين أسكن وبنكي وفي أي فرع حسابي، ثم ذهب أحدهما، وبقي الآخر يقول: اطمئن لن تخرج من هنا إلا ومعك بعض النقود، ولكن يجب أن نعرف أين الخل؛ حتى لا يحدث لك مرة ثانية، وبعد الاتصال مع بنكي في طوكيو اتضح أن مرتب البعثة لم يودع في الحساب، وأن اسمي سقط سهواً من البيان الذي سلم للبنك لإيداع رواتب المبتعثين، وأن الأمر يستدعي الانتظار إلى الغد، حتى يكون المبلغ في الحساب، بعد أن أبلغني المشرف بتلك الحقيقة قال لي: أرجوك انتظر لحظة، وبعد قليل عاد ومعه مدير الفرع الذي سلمني عشرة آلاف ين، وقال: أرجو أن تكفيك بضعة أيام، حتى تترتب الأمور، وعندما تأتي لتسحب مبلغاً من المكنة بإمكانك أن تردها لنا، وأردف ضاحكاً: وربما نقنعك بجعل حسابك لدينا، وهذا ما حدث فعلاً، فقد نقلت حسابي لديهم.

هل هي أخلاق اليابانيين التي اكتسبوها من حضارتهم وتربيتهم؟ ما جعلهم يعاملون طالباً أجنبيّاً لا مطعم فيه معاملة كبار العملاء، وهل هي أخلاقنا التي تربينا نحفظها، هي ما جعل مساعد مدير البنك السعودي ومعاونيه يتكاتفون



لإظهار مواطن كهل مثلي أن لا احترام له، مهما يكن طالما هو غير معروف لديهم.

**سؤال:** من أين نبدأ إذا أردنا أن نتغير، ونكون أمة متطورة بأخلاقها وخدماتها وحضارتها؟

