

## الموظف والجمهور

الموظف هو خادم الجمهور . وليس العكس هو الصحيح . وهذه النظرية نسلم بها جميعا ولكنا لا نعمل بها . فان الذى يرى أفراد الجمهور حول أحد الموظفين أو وقوفا أمامه وهو ساكن هانىء شرب قهوته أو يحدث أحد زائريه لا يسمعه إلا أن يصرح بأن الجمهور هو الذى يخدم الموظف .

وليس شك أن طبقة الموظفين تبرز في الهيئة الاجتماعية في مصر أكثر مما تبرز في أية أمة أخرى . وذلك لأسباب كثيرة منها أن هذه الطبقة كانت منذ بضع مئات من السنين تتألف من الأجانب الذين يسودون البلاد . أو كان معظم الموظفين منها . فكان الاحترام للأجنبي السائد ينتقل إلى الموظف . ومنها أن ميدان الأعمال الحرة ضائق — لأسباب مختلفة — فاتجه مجهود الشباب إلى الوظائف الحكومية وصار الحصول على وظيفة مميزة كبيرة تستحق الاحترام .

ولكن النظر العاقد هو أن الموظف يجب أن يكون خادما للجمهور وعلينا نحن أن نتزع العقيدة السائدة التي تقول بعكس ذلك . ويجب ألا نتزعمها من الجمهور فقط بل من الموظف أيضا . لأن كثيرا ما لوحظ على بعض الأعمال الحكومية أن التراخي قد فشا فيها حتى رسخ في الذهن أن ما يقوم به الفرد في العمل الختلا يستطيع أن يقوم به الموظف في العمل الحكومى . وهذا الاعتقاد يسيء إلى الادارة الحكومية ويزعزع الثقة بمشروعات الحكومة وينل العزيمة في الإصلاحات التي تقوم بها الدولة .

ويستطيع الرؤساء في المصالح والادارات أن يظنوا من اعتراف بعض الموظفين بمناجهم وأن ينزلوهم إلى مستوى الخدمة العامة للجمهور بالنصح والإرشاد بل بالقذوة أيضا . وذلك بالمرور المتوالى على هؤلاء الموظفين ومعاينة المعاملة التي يلقاها الجمهور منهم . فهناك موظفون قد جعلوا مكاتبهم غرما للزيارة لا يتقطع عنها الضيوف يتعدون اليهم ويتسامرون ويشربون القهوة أو الشاي . وكلما خرج ضيف جاء آخر . وهذه المسامرة تشغل الموظف عن أداء واجباته نحو الجمهور الذى يسخط على هذه الحال وعلى تأخير أعماله لازدحام المكتب بأناس لا شأن لهم غير الحديث والمؤانسة .

ثم هناك ذلك الموظف الآخر الذي يترك بيته من غير إفطار فإذا وصل إلى مكتبه استحال هذا المكتب إلى مائدة طعام . فبعد طبق التوتل . وإلى جانبه طبق آخر للسنتلة وهما الملاحظة وكوب الماء والحبز والبصل . وكل هذا يوضع على المائدة كأن هذا الموظف لا يذكر أن للدولة التي يؤدي عملها كرامة وأن موظفا في بنك أو متجر حر لا يستطيع بل لا يخطر في باله أن يضع مكتبه في هذا الوضع الزرى . ثم هو قد يترك أحد أفراد الجمهور ينتظره حتى ينتهى من فطوره . بل لعل هناك بعد الفطور فنجان من القهوة ثم تشعل السجارة وتقرأ الجريدة . ويجرى كل هذا والجمهور ينتظر . ولسنا نقول إننا ننقل صورة عامة للموظفين بهذا الذى ذكرنا . ولكنا لانسك في أن منهم عددا نرجو أن يكون أقلية لا تتخرج من أن تجعل من المكتب غرفة لازائرين ومائدة للطعام .

وقد عمد بعض الرؤساء والمديرين الى ايجاد " كاتنين " للموظفين يقصدون اليه اذا احتاجوا الى طعام أو شراب أو أى منعت آخر . فالموظف يسمح له بفترة عشر دقائق يقصد فيها الى هذا الكاتنين حيث يمد ما يتعشه ويحدد قواه من الراحة والطعام والشراب ثم يعود الى مكتبه دون أن يدخل هذا المكتب أى شىء من الأشربة أو الأطلعمة . ويحسن جميع الرؤساء المديرين اذا عمموا هذه الطريقة فى مكاتبهم ومصالحهم . وهم لو فعلوا الرأوا فى سرعة الانجاز وراحة الجمهور بل راحة الموظفين أنفسهم ما يبرر المجهود فى انشاء مثل هذا الكاتنين الذى يرغب الموظف فى الخروج من مكتبه والترويح عن نفسه . ولهذا الترويح قيمته العظيمة فى تجديد القوى وبالتالي فى انجاز العمل . وقد اتبع كثير من المصانع هذه الطريقة فى الترويح عن عمالهم فوجدوا العائدة المحتمة فى زيادة انتاجهم .

ونستطيع أن نزيد دلى ذلك بأن نقترح بأن يفصل الجمهور على الدوام عن الموظفين وذلك بأن نقام عمبة مادية تمنح الموظف من استضافة الضيوف . فإن موظف مكاتب البريد مثلا لا يجازله أن يقعد زائره الى جنبه . لأنه ليس فى مكتبه كريمى زائد . ثم هو منفصل من الجمهور بسياج من خشب أو نحاس نلم لا يسمع هذا النظام الذى نرى مثله فى جميع البنوك على سائر المصالح أو معظمها - حتى تنقطع عادة الزيارة للموظفين فى مكاتبهم ؟

ولكن مع ذلك يجب على الرؤساء الذين يجيدون هناك . وانع لايجاد هذا " الكاتنين " الذى اشرنا اليه أن يكرروا المرور على الموظفين ويتنوعهم من تناول فطورهم فى مكاتبهم وأن يعموا الزائرين من غشيان هذه المكاتب للسامرة وتعطيل الموظف عن أداء واجباته نحو الجمهور .