

مشكلة نوف

تخرجت الآنسة «نوف الشمري» من قسم إدارة الأعمال، وبعد أشهر من تخرجها أعلن بنك البلاد - القسم النسائي - عن حاجته لأربعة مؤهلات من خلال موقعه في الانترنت لشغل وظائف مراجعة وخدمة العملاء. وبمجرد أن قرأت نوف هذا الإعلان تقدمت بأوراقها للإدارة في المنطقة، وبعد أسبوع تلقت مكالمات هاتفية تبشرها بقبولها للعمل في البنك، والمطلوب منها سرعة مراجعة الإدارة لاستيفاء الأوراق المطلوبة وباقي إجراءات الكشف المعتادة.

وخلال أسبوعين تم قبول الآنسة نوف للعمل بقسم المراجعة، وفي أول أيام استلامها العمل قامت المديرية بالفرع النسائي باستقبالها في مكتبها ثم اصطحبها لتعريفها بباقي زميلاتها من الموظفات سواء الأخريات الحديثات التعيين مثلها أو العاملات بالبنك من قبل. ورغم ما قد عانته من رهبة مع بداية عملها إلا أنها سرعان ما تلاشت هذه الرهبة لحسن ما وجدته من اهتمام وصحبة جيدة من رفيقات قسم المراجعة مما شجعها على أن تبلي بلاء حسناً شهد له الجميع منذ الشهر الأول من تعيينها بالوظيفة.

وعلى ضوء هذه الكفاءة فقد وجدت المديرية أنه من الصواب نقل نوف من قسم المراجعة إلى قسم خدمة



العملاء لتنشيطه وخاصة أنه لقد لوحظ أن هناك ركوداً في الأداء لدى إحدى موظفاته وهي تلك التي تعمل في شبك الخدمة رقم 2. وبالفعل تم إصدار قرار بنقل نوف لشبك رقم 2 مقروناً بمضمونه بوجوب تلقي فترة تدريب أولاً قبل تولي العمل فيه حيث يتطلب نظام العمل استيفاء بيانات كل عميلة من خلال توجيه عدد من الأسئلة وخاصة الوافدات اللاتي يرغبن في إجراء تحويلات مصرفية إلى بلادهن لاختلاف وصعوبة اللغة التي يتحدثن بها.

وبعد أسبوعين قامت نوف بممارسة العمل وحدها، ولكنها كانت بينها وبين نفسها في حالة غير جيدة تماثل حالتها وهي في قسم المراجعة. وقد لوحظ أن طابور العميلات على الشبك رقم 2 الذي تديره الآنسة نوف أخذ يتقلص وتتحول العميلات الدائمات التردد على البنك منه إلى الشباكين رقمي 1 أو 3 عن قصد. وقد أثر ذلك على نفسية نوف حتى أنها أخذت تتغيب وتختلق الأعذار أمام المديرية عن تخلفها الدائم.

وأمام هذا الموقف استدعت المديرية نوف في مكتبها موجهة إليها إنذاراً بعدم السماح لها بالتثبيت في وظيفتها، خاصة وأنها لازالت في الفترة التمهيديّة الأولى (6 شهور) التي تسبق التعيين، ومن ثم فعليها المسارعة إلى تحسين تعاملها مع عميلات البنك، ورغم هذه القسوة التي قد أبدتها المديرية لنوف إلا أن اعتبارات العدل أو الإنصاف قد أفضت من المديرية القيام بالتقصي عن نوف من زميلاتها عن الأسباب التقديرية لتقاعسها عن أداء مهام عملها الجديد بمستوى الكفاءة الذي سبق وأحرزته في قسم المراجعة. وبالفعل أبلغتها إحدى الموظفات التي تجلس قريباً من مقعد نوف إنها قد لاحظت أن نوف تطيل وقت إنجاز المعاملة مع العميلة بسبب تعمد تكرار أسئلتها بصوت عال أكثر من مرة مما قد يسبب استياء العميلات وبالتالي عزوفهن عن العودة إليها مرة ثانية للتعامل معها.

وبعد أن تحققت المديرية فعلاً من تلك الملحوظة بشكل فعلي، استدعت نوف ثانية إلى مكتبها وفتحت الحوار معها في هذا الشأن بأسلوب لبق، فأفادتها نوف أن السبب الحقيقي في تكرارها للأسئلة على مسمع العميلة أكثر من مرة يرجع لعب خلقي في درجة السمع لديها وبالأحرى لتواجد الحائل الزجاجة الذي يفصلها عنها، وأيضاً لأغراض الحرص الشديد منها على استيفاء البيانات التي تطلبها المعاملة بشكل دقيق قبل إدخالها للحاسب.

وباعتبارك مدير المستقبل برجاء الإجابة على الأسئلة التالية لحل هذه المشكلة في ضوء دراستك

- س1: ما رأيك في المبدأ الإداري الذي يوصي بوجوب «وضع الشخص المناسب في المكان المناسب»؟
- س2: هل ترى أن المديرية صائبة في قرارها لو استغنت عن خدمات نوف؟
- س3: ما الحل المناسب الذي يجب أن تتخذه المديرية لحل مشكلة نوف؟