



قضايا معلوماتية

حمد بن إبراهيم العمران
مدير عام مصادر التعلم والمكتبات المدرسية
halomran@moe.gov.sa

الخدمات في مؤسساتنا المعلوماتية

الحديث مع الموظف الأخر!
وليس هذا العيب في الموظف وحده بل سنجد أن من يطلب
الخدمة يصعب عليه أن يقول لو سمحت أو يشكر الموظف في
حال قدم له مساعدة.

إنها عملية معقدة والبحث في أسبابها أكثر تعقيداً
وأذكر على سبيل المثال أنني زرت قبل فترة قسم
مخصص لجمع الرسائل والبحوث العلمية في واحدة من
أكبر المكتبات ليس على مستوى الرياض بل على مستوى
المملكة من أجل الحصول على قائمة ببلوجرافية بما
لديهم من بحوث حول موضوع معين، فوجدت أن هذا
القسم فيه موظفان أحدهما يجلس خلف المكتب والأخر
أمامه، وكلما حاولت أن استشير اهتمامهم وأن أطلب
منهم طلباً يحفزهم على ترك المكتب ومساعدتي فوجدت
بالرد البارد، بل إنني كنت أسألهم وأحاول أن أدلهم على
الإجابة لأحضرهم لخدمتي، وفي الحقيقة لم أفتأ عندما
اكتشفت أن هذين الموظفين هما رئيس القسم المسؤول
عن تقديم الخدمة المرجعية والأخر رئيس القسم الخاص
بالرسائل الجامعية!

ومع أنني على يقين تام أننا نملك في ثقافتنا الكثير من
القيم الاجتماعية المستمدة من ديننا وعاداتنا العربية
الأصيلة في التعامل، ولكننا بالمقابل لا نملكها بنفس
الحجم في واقعنا الفعلي.

أتمنى أن أرى في يوم من الأيام دورات تقييمها مؤسساتنا
المعلوماتية أو التدريبية تمي مهارات العاملين في هذه
المؤسسات في جانب مهم جداً ألا وهو أساليب تقديم
الخدمات المعلوماتية وأساليب التعامل مع المستفيدين
ولنقل بتسويق المعلومات بشكل عام، فإنه من المهم أن
يوازي عملية تنمية المقتنيات تطوير العنصر البشري الذي
يقدم هذه المقتنيات في شكل محبب للنفس.

يعتبر تقديم الخدمة المعلوماتية هدف رئيس تسعى
المؤسسات المعلوماتية لتحقيقه، ولا شك أن الفشل في
تقديمها يعني فشل هذه المؤسسة في تحقيق أهدافها، كما
أعتقد جازماً أن تقديم هذه الخدمات في حد ذاته لا يعني
النجاح في تحقيق الهدف بل إن النجاح في ذلك يعتمد
على أسلوب تقديم هذه الخدمات.

لدينا في المملكة العربية السعودية الكثير من المؤسسات
المعلوماتية الغنية بمصادر المعلومات، والتي أنفق على
تأمينها مبالغ طائلة، ولكننا كنا ولازناً نمانى من ضعف
شديد في مجال تقديم الخدمات المعلوماتية، وهي وإن
قدمت فهي تقدم بأسلوب يقلل كثيراً من قيمتها،
إن تقديم الخدمة المعلوماتية الجيدة هو كطف لثمرة
جهود كل العاملين في المؤسسة المعلوماتية، فلا شك
أن جهود العاملين في المؤسسات المعلوماتية ستكون
هباءً عندما يرفض أو يتباطأ القائمون على الخدمات
المعلوماتية في القيام بعملهم.

من زار المؤسسات المعلوماتية في الغرب يلاحظ أن الزائر
عندما يدخل هذه المؤسسات يجد أن جميع العاملين
في هذه المؤسسات عيونهم مسلطة على كل من يدخل في
هذه المؤسسة أو في داخل أقسامهم، بل إن بعضهم يبادر
بالسؤال قائلاً:

هل أستطيع أن أخدمك؟

كل ما عليك هنا أن تحدد الخدمة وستجده يعمل بكل
جد واجتهاد لمساعدتك على الحصول على ما طلبت ولن
تجده يتردد لحظة واحدة في القيام من مكتبه لمساعدتك،
وستجد انشغاله دوماً تعلقاً وجهه، بالمقابل نلاحظ لدينا
قصور عند تقديم هذه الخدمات بهذا الأسلوب!
بل لن نتعجب إن لم يساعدك الموظف بالشكل المطلوب،
بل سنفرح كثيراً إذا تكلم معك وتركت سماعة الهاتف أو