المسؤولية المعلوماتية

حمد بن إبراهيم العمران
مدير المكتبة المركزية بوزارة التربية والتعليم
halomran@moe.gov.sa

في المؤتمر الثاني للتوثيق والأرشفة الإلكترونية المنعقد في دبي خلال الفترة من 14-2003/12/16م، طرح السيد "هوارد كينولت" وهو خبير استرالي في مجال إدارة المعرفة والمعلومات ورقة عمل حول استراتيجية حفظ الوثائق الإلكترونية في ولاية فيكتوريا باستراليا، وأذكر مما قاله:

" إنني أدير مشروعاً تكلفته مليونا دولار، وأنا أقلق أن يقاضيني أحد عندما أفشل في إدارة مشروع كهذا، لذا فأنا أدرس كل قرار أتخذه وأتأكد من أنه صائب"

فلنتأمل جيداً هذه الجمل، فرغم قلة الكلمات إلا أنها تحتوي على قواعد مهمة في مجال العمل الإداري، فهناك وضوح في الرؤية، رقابة ذاتية ومؤسسية، ودراسة للقرار قبل اتخاذه. وما يهمنا هنا هو عملية اتخاذ القرار، فواضح من حديث السيد "هوارد كينولت" - وهو نموذج لمتخذ القرار - أنه يواجه مواقف إدارية تحتم عليه اتخاذ القرار، ولكنه قبل أن يتخذ أي قرار يدرس ما قد يترتب على قراره من نتائج أو آثار سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، وحتى يتأكد من صواب القرار الذي يتخذه فهو بالتأكيد يطلب أكبر قدر من المعلومات التي تساعده على رسم تصور لما يمكن أن تكون عليه نتائج قراره، كما تدعم قناعته بصواب هذا القرار.

إن العمل في المجال الإداري يجعل المسؤول - مهما اختلف مستوى مسؤوليته في الهيكل التنظيمي للإدارة - يمارس عمليه اتخاذ القرار بشكل يومي، وفي كل مرحلة من مراحل عمله، فهو في مرحلة التخطيط يتخذ قرارات عند وضع الهدف، أو رسم السياسات، أو إعداد البرامج، أو تحديد المهام والأنشطة. كما يمارس هذه العملية في مرحلة التنفيذ عند توجيه مرؤوسيه وتنسيق جهودهم ودفعهم وتحفيزهم على الأداء المبدع لتنفيذ المهام وتحقيق الهدف، وكذلك عندما يؤدي وظيفة الرقابة فيحدد معايير قياس الإنتاجية، وآلية تقويم الخطة، وأسلوب معالجة الأخطاء. وهكذا تجري عملية اتخاذ القرارات في دورة مستمرة ما استمرت العملية الإدارية نفسها.

لذا فإنه من غير المناسب أن يمارس بعض المسؤولين العشوائية والوحدانية في عملية اتخاذ القرار - خاصة ونحن نعيش في هذا العصر الذي تسرح فيه المعلومة بكل أشكالها في شبكة المعلومات العالمية التي تشهد كل يوم إضافة قرابة سبعة ملايين صفحة - فيقفزون من مرحلة التفكير إلى مرحلة التنفيذ متجاوزين أهم مرحلتين وهما مرحلة التخطيط ومرحلة اتخاذ القرار، كما أنني أعلم أن رفع هذا الشعار أسهل بكثير من تطبيقه، لذا لا نبالغ إذا قلنا أن واحداً من أهم التحديات التي تواجهنا كمراكز معلومات في هذا العصر المعلوماتي هو ذلك المتمثل في دعم اتخاذ القرار بالمعلومة الصحيحة في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة.