

## الفصل الثامن: إقامة الصلات والترويج لمركز الموارد

لضمان استمرار مركز الموارد في تلبية حاجات المستعملين له، عليه أن يعمل على إشراكهم في تطوير رصيد المواد والخدمات، ومن خلال ترويج خدمات مركز الموارد لهم، والمحافظة على الصلات مع المؤسسات العاملة في حقول مماثلة لتبادل المعلومات والأفكار. يتضمن هذا الفصل ما يلي:

١-٨ إشراك المستعملين لمركز الموارد.

٢-٨ الترويج لمركز الموارد.

٣-٨ شبكات العمل والتشبيك.

ومن الفصول الأخرى المتعلقة بموضوع هذا الفصل:

١-١ تقدير الحاجات للمعلومات.

٢-١ التخطيط الاستراتيجي.

٢-٢ اللجان الاستشارية.

٢-٣ تخطيط تصميم المكان.

٤-٩-٦ المؤتمرات الإلكترونية.

٧. خدمات المعلومات.

## ٨-١ إشراك المستعملين لمركز الموارد:

يعتبر إشراك الأشخاص المستعملين لمركز الموارد في تطوير رصيد المواد والخدمات من الطرق الهامة لضمان أن يواصل مركز الموارد تلبية حاجات الذين يستعملونه. كما أن ذلك يساعد في اجتذاب الموارد المالية، كونه يؤكد أن عمل مركز الموارد يمثل استجابة لحاجة واضحة.

إحدى الوسائل الجيدة لإشراك الأشخاص المستعملين للمركز وأفراد طاقم المؤسسة تتمثل في تشجيعهم على المشاركة في عضوية لجنة استشارية لمركز الموارد (انظر الجزء ٢-٢: اللجان الاستشارية). وإلى جانب ذلك، من المهم حثهم على تفهم الدور الذي يؤديه مركز الموارد في عملهم، وكيف يمكنه أن يفيدهم، وكيف يمكن لمشاركتهم في المركز أن تحسن عملهم وعمل المركز في آن. قد يكون من المفيد ترتيب لقاءات مع مجموعات من أفراد الطاقم للحديث معهم عن المجالات التي يمكن لمركز الموارد أن يفيدهم فيها. على سبيل المثال، بإمكان مركز الموارد أن يساعد في تطوير معلوماتهم ودعم تطورهم الشخصي، أو أن يساعد في إنجاز برنامج تدريبي أو دورة للتعلم عن بعد. ويحبذ أن تتم هذه اللقاءات في مركز الموارد إن أمكن.

من المفيد إفراد بعض الوقت في أثناء عملية التخطيط الاستراتيجي (انظر الجزء ١-٢: التخطيط الاستراتيجي) لتحديد مختلف أنواع المستعملين لمركز الموارد أو المعنيين به، لكي يتم جمع الأشخاص ذوي الاهتمامات المماثلة معاً، والبحث في الطرق الأمثل لإشراك المجموعات المختلفة.

على سبيل المثال، يمكن أن تتضمن مجموعات المستعملين لمركز الموارد كلاً مما يلي:

- العاملات والعاملون الصحيون.
- العاملات والعاملون في المهن الصحية المساعدة.
- عاملات وعاملو التأهيل.
- العاملات والعاملون المجتمعيون.
- أفراد المجتمع المحلي.
- المدربات والمدربون.
- الطلبة.
- أعضاء اللجان الصحية والفرق الصحية.
- طواقم البرامج أو المشاريع.
- الطواقم الحكومية.
- أشخاص من قطاعات ذات علاقة، مثل التعليم والبيئة.

## ٨-١-١ إشراك الأشخاص الرئيسيين:

يجدر أن يتم، في إطار كل مجموعة، تحديد الأشخاص الرئيسيين لترويج مركز الموارد لهم باعتبارهم مهتمين بالمعلومات بشكل خاص. ومن المهم أيضاً إشراك المدربين والأشخاص الذين على صلة بالمجتمعات المتواجدة بعيداً عن مركز الموارد.

**الأشخاص المهتمون بالمعلومات:** من المفيد تحديد أفراد من كل مجموعة لديهم اهتمام خاص بالمعلومات، وتشجيعهم على أن يكونوا رواداً في استخدام مركز الموارد، أو "راعين" للمعلومات بالنسبة لمجموعاتهم (مثل طواقم التمريض أو الطلبة أو أعضاء الفرق الصحية). ينبغي تشجيع هؤلاء على أن يحددوا المعلومات التي تلزم لمجموعاتهم ومشاركتهم فيها، وأن يحثوا غيرهم من أفراد هذه المجموعات

على استخدام مركز الموارد ويساعدوهم على الاستفادة من المواد. كما ينبغي على أولئك الأشخاص الرئيسيين جمع المعلومات المناسبة لاجتماعات الفرق أو اللجان التي يشاركون فيها، وذلك للتشجيع على استخدام المعلومات في عملية صنع القرارات.

كما أن بإمكان هؤلاء الأشخاص القيام بدور هام في اطلاع طاقم مركز الموارد على ما يستجد من حاجات للمعلومات ومواضيع ذات اهتمام، وإبراز المواد ذات الفائدة الخاصة لكل نوع من الأنشطة أو الاجتماعات أو المجموعات.

وإلى جانب الفائدة التي يمكن أن يقدمها الأشخاص المهتمون بالمعلومات، فمن المفيد أيضاً تشكيل "أندية المجالات"، وهي أن يظل كل عضو من طاقم المؤسسة على اطلاع دائم على محتويات بعض المجالات، وأن يتشارك في هذه المعلومات مع سائر زملاء.

**المدربات والمدربون:** من المهم إشراك الأشخاص المسؤولين عن أنشطة التدريب أو التعليم المستمر. هناك تزايد مطرد في استخدام وسائل تدريب تعتمد على استخدام المواد في مراكز الموارد، سواءً في التدريب الأولي أو التعليم المستمر. وتضم هذه الوسائل، على سبيل المثال لا الحصر، التعلم المبني على حل المشكلات (حيث يقوم المشاركون بحل مشكلة أو الإجابة عن سؤال من خلال البحث عن المعلومات ومناقشتها)، أو قيام الأفراد المشاركين في الدورة التدريبية بالتناوب بإعداد وتقديم المعلومات أمام زملائهم.

ويمكن تخصيص وقت ضمن ساعات الدوام الرسمي لكي يقوم أفراد طاقم المؤسسة بزيارة مركز الموارد باعتبار ذلك جزءاً من تنمية الموارد البشرية أو برامج التدريب أثناء الخدمة. على سبيل المثال، يمكن أن يقوم أفراد الطاقم بزيارة مركز الموارد في دورات تعاقبية، إن سمحت مهام العمل الأخرى بذلك.

ينبغي تشجيع بناء علاقات وثيقة وفاعلة بين طاقم مركز الموارد والمديرين والمديرين، بهدف تعزيز استخدام مركز الموارد كاستراتيجية للتعلم. فينبغي على المديرين أن يحثوا الطواقم على البحث عن حلول للمشكلات التي تواجههم من خلال الرجوع إلى المعلومات في مركز الموارد. وعليهم أن يروجوا مركز الموارد باعتباره مصدراً للمعلومات التي من شأنها أن تساعد الطواقم على أداء المهام العملية، والإجابة على الأسئلة التي تبرز من خلال الجولات على المرضى في الأقسام أو المراجعات في المراكز الصحية.

وبإمكان أفراد الطاقم المسؤولين عن ترتيب ورش العمل التدريبية أن يحثوا المشاركين على الاستمرار في التعلم بعد ورشة العمل، وذلك بأن يعرضوا عليهم أمثلة لمواد تعلم مناسبة أثناء الورشة، وحثهم على زيارة مركز الموارد للبحث عن المزيد من المواد.

**العاملات والعاملون في المجتمع:** بالإمكان التوجه نحو الأشخاص الذين يعملون في المجتمع أو في البرامج الميدانية الخارجية أو في مؤسسات تتواجد بعيداً عن مركز الموارد، وذلك لحثهم على استخدام مركز الموارد ونقل المعلومات للأشخاص الذين يعملون معهم. ومن المهم أن يجري سؤالهم عن حاجات المجموعات التي يعملون معها للمعلومات.

## ٨-١-٢ أفكار لإشراك المستعملين لمركز الموارد بشكل فردي:

- يمكن إشراك المستعملين لمركز الموارد بشكل فردي من خلال عدد متنوع من الطرق، مثل:
  - الطلب منهم أن يجروا حديثاً تعريفياً أو مقابلة مرجعية مع الأشخاص الجدد المستعملين للمركز (انظر الجزء ٧-٤: خدمات الإرشاد)، وتشجيعهم على طرح الأسئلة.

- الطلب منهم أن يحددوا أية ثغرات موجودة في رصيد المواد ويقترحوا مواداً أخرى لإضافتها إلى الرصيد.
- دعوتهم للمشاركة في اجتماعات التخطيط.
- الطلب منهم أن يساعدوا في توزيع تقرير سنوي أو نشرة إخبارية دورية. هذه الطريقة مناسبة بشكل خاص للأشخاص الذين يعملون في المجتمع أو أعضاء الفرق أو اللجان، لأنها تتيح التعريف بمركز الموارد بشكل واسع.
- تشجيعهم على تدوين ملاحظاتهم بخصوص الخدمات المقدمة واقتراحاتهم لتحسينها، ووضعها في "صندوق للاقتراحات" في مركز الموارد.

يعتبر إجراء حديث تعريفي أو مقابلة مرجعية مفيداً بشكل خاص للأشخاص الذين يقيمون دورات تدريبية، لأنهم بذلك يستطيعون حث المشاركين في الدورات على استخدام المواد كجزء من التدريب. إلى جانب أنهم أنفسهم يحصلون بذلك على صورة واضحة عن المواد المتوفرة في موضوع التدريب. كما أن إجراء المدربين لمقابلات مرجعية مع الطلبة أو أفراد الطاقم الجدد يساعدهم على تقدير مستوى المعارف والمعلومات الحالي لدى هؤلاء ومدى احتياجهم للتدريب.

## ٢-٨ الترويج لمركز الموارد:

الأشخاص الذين يسعى مركز الموارد لخدمتهم لا يأتون إلى المركز من تلقاء ذاتهم. فيجب أن يتم الإعلان عن مركز الموارد وتشجيع الناس على استخدامه. وينبغي إعلام المستعملين له بكافة الخدمات المتوفرة، وليس بعضها فقط. على سبيل المثال، قد يعرف البعض أن هناك خدمة إعارة، ولكن قد لا يعرفون أن هناك خدمات استئساخ وثائق.

وقد يلزم تحسين الخدمات قبل الترويج لها. فليس من منطوق وراء حث الناس على استخدام مركز الموارد إذا كانت المواد فيه قليلة جداً، أو إذا لم يتوفر الطاقم لمساعدة المستعملين للمركز. من المهم التثبيت من أنه بالإمكان تقديم الخدمات قبل البدء بالترويج لها.

## ١-٢-٨ كيف تخططون للترويج:

للترويج لمركز الموارد، اهتموا بما يلي:

١. أعدوا قائمة بمجموعات المستعملين للمركز وحددوا المجموعات التي يلزمكم ترويج المركز لها. على سبيل المثال، قد يكون من أهداف مركز الموارد خدمة أفراد المجتمع، ولكن القليل من النساء يحضرن إليه. في حالة كهذه، سيلزمكم الترويج لمركز الموارد بين النساء.

٢. حاولوا معرفة أسباب عدم استخدام بعض المجموعات المحددة لمركز الموارد. ثم قررُوا نوع النشاط الترويجي الأنسب بالنسبة لكل مجموعة (انظر أدناه)، ونوع المادة الترويجية التي تلزم لتدعيم هذا النشاط.

٣. أعدوا موازنة وخطة مفصلة، تشمل فيما تشمل التخطيط لكيفية تقييم النشاط الترويجي. أنتجوا أية مواد يمكنها أن تساند النشاط الترويجي، مثل النشرات أو الملصقات أو اللافتات. ثم نظموا النشاط.

٤. قيموا النشاط (أجروا مراجعة لمدى فعاليته) واستخدموا نتائج التقييم بما يساعدكم في الإعداد لأنشطة الترويج في المستقبل.

## ٣-٢-٨ أنشطة الترويج:

هناك العديد من الوسائل للترويج لمركز الموارد، مثل تقديم خدمة جيدة، وتعليق اللافتات والإعلانات، وتنظيم الأنشطة، وإنتاج وتوزيع المواد الترويجية، والتشبيك.

### تقديم خدمة جيدة:

- اعملوا على أن يكون رصيد المواد متوافقاً مع المستجدات ومنظماً بشكل جيد.
- قدموا خدمات جيدة لمن يستعملون المركز وحثوهم على أن يعلموا الآخرين عنه.
- أجروا تقديراً للاحتياجات بشكل دوري (انظر الجزء ١-١) واستجيبوا للنتائج.

### تعليق اللافتات والإعلانات:

- تأكدوا من وجود لافتات واضحة تشير إلى كيفية الوصول إلى مركز الموارد من كافة الأماكن المناسبة في المؤسسة، مثل منطقة الاستقبال، وغرف الاجتماعات، وغرف التدريب، وقاعة الطعام.
- في حال وجود أية ممرات أو أدراج ضيقة، ضعوا إشارات تبين البدائل المناسبة للوصول إلى مركز الموارد دون التعرض إلى مثل هذه العقبات.
- ضعوا لاصقات واضحة على الرفوف وأماكن عرض المواد لتسهيل استخدام مركز الموارد. ويمكن أن يكون مفيداً لمراكز الموارد الكبيرة الحجم أن يتم عرض مخطط عام للموقع.
- علقوا لوحات إعلانات في أماكن أخرى في المؤسسة، مثل منطقة الاستقبال، أو خارج غرف الاجتماعات أو التدريب. استخدموا هذه اللوحات لعرض ساعات دوام مركز الموارد ومعلومات عن الأمور الراهنة.
- علقوا ملصقات للإعلان عن مركز الموارد في أماكن مناسبة بحيث يراها الأشخاص الذين يهدف المركز لخدمتهم، أو وزعوا ملصقات كهذه على المؤسسات الأخرى لكي تقوم بتعليقها.
- أضيفوا فصلاً قصيراً عن مركز الموارد في الأدلة الإرشادية الموجهة للطلبة أو الموظفين الجدد.
- اسعوا لنشر مقالات عن مركز الموارد في الصحف المحلية أو الإصدارات المختصة، أو ليث مقابلات عن مركز الموارد في الإذاعة أو التلفزة.



### تنظيم الأنشطة:

- رتبوا لأن يقوم كافة أفراد الطاقم الجدد بزيارة مركز الموارد كجزء من برنامج استلامهم لمهام عملهم، وأضيفوا نشرة عن مركز الموارد كجزء من أية رزمة توجيهية تقدم لهم.
- رتبوا مع مؤسسات التدريب لكي تضع زيارة مركز الموارد ضمن دوراتها التدريبية، وشجعوا المؤسسات على الترويج لاستخدام مركز الموارد باعتباره سياسة تعليمية.
- شجعوا إجراء الاجتماعات في مركز الموارد، سواءً لطاقم المؤسسة التي يمثل المركز جزءاً منها أو غيرها من المؤسسات (في أوقات لا تسبب إزعاجاً للمستعملين للمركز).
- أقيموا الأيام المفتوحة أو المعارض في مركز الموارد.
- قدموا مداخلات مقتضبة عن مركز الموارد في التجمعات العامة أو اجتماعات الطواقم الإدارية الصحية أو اللجان الصحية في القرى.

### إنتاج وتوزيع المواد الترويجية:

- وزعوا قائمة بالمواد المقتناة حديثاً (التي أضيفت مؤخراً إلى رصيد المواد في مركز الموارد – انظر الجزء ٧-٤).
- وزعوا نشرات تحتوي على معلومات مختصرة عن الخدمات المقدمة وساعات الدوام والرسوم المستوفاة والأشخاص الذين يمكن الاتصال بهم للحصول على مزيد من المعلومات. اعرضوا النشرات في مركز الموارد والأماكن الأخرى حيث يمكن أن يراها الأشخاص الذين يخدمهم المركز، مثل مؤسسات التدريب أو المؤتمرات، أو أدرجوها ضمن إجاباتكم عن الاستفسارات المكتوبة. اطلبوا من عاملي صحة المجتمع والعاملين في البرامج الميدانية أن يوزعوا هذه النشرات عند زيارتهم للمؤسسات الأخرى أو التقائهم بأشخاص من المجموعات التي يستهدفها مركز الموارد.
- وزعوا نشرة إخبارية، إن كانت مواردكم تسمح بذلك، للمساعدة على أن يبقى الناس على نطاق واسع على اتصال بأنشطة مركز الموارد.
- وزعوا تقارير سنوية عن مركز الموارد أو المؤسسة التي يعتبر جزءاً منها، تتضمن وصفاً لأنشطة مركز الموارد وتبرز التطورات والخطط الرئيسية.

### التشبيك:

- أقيموا الصلات مع مراكز الموارد الأخرى (انظر الجزء ٨-٣: شبكات العمل والتشبيك).

## ٨-٣ شبكات العمل والتشبيك:

التشبيك يعني بقاء الأفراد والمؤسسات العاملة في مجالات متماثلة على اتصال لتبادل الأفكار والخبرات وتقديم الدعم المتبادل.

ويعتبر التشبيك وسيلة هامة للأفراد والمؤسسات للإحاطة بالمستجدات، ولذلك يعتبر هاماً لطاقتهم مركز الموارد أيضاً. فمن شأن التشبيك أن يساعد طاقم مركز الموارد على حل المشكلات وتبادل الإرشادات المهنية والخبرات، وحتى القيام بأنشطة مشتركة، مثل إنتاج المطبوعات، وتقييم أو ترجمة المواد، وإقامة ورش العمل التدريبية، وتنظيم الزيارات المتبادلة.

وتعتبر شبكات عمل الطواقم العاملة في مراكز الموارد والمعلومات مفيدة بشكل خاص في الجوانب

التالية:

- التشارك بالمعلومات عن الموارد الجديدة.
- الإجابة عن الاستفسارات.
- تقديم خدمات التزويد بالمراجع.
- التشارك بالفهارس وسجلات قواعد البيانات.
- التشارك بالخبرات في إدارة مراكز الموارد وخدماتها.
- التعاون في إنتاج المواد أو تكييفها.
- تقديم التدريب.
- إعداد مشاريع مقترحة لطلب التمويل.
- المناداة بأهمية تيسر المعلومات.

## ٨-٣-١ إقامة شبكة عمل:

يمكن أن يكون التشبيك نشاطاً غير رسمي، مثل البقاء على اتصال منتظم مع طواقم مراكز الموارد الأخرى، أو تمرير المعلومات عن الموارد الجديدة، أو طلب معلومات عن مواضيع محددة. ويمكن أن يؤدي التشبيك المنتظم إلى تطور شبكة عمل محددة، لها عضويتها وأهدافها الواضحة.

يمكن أن تتطور شبكات العمل بشكل غير رسمي، أو أن تقام على شكل مجموعة رسمية لها إدارتها. وقد تكون محلية أو وطنية أو دولية. ويجري في الآونة الأخيرة انحسار تدريجي للتقسيمات الجغرافية بسبب التصاعد المطرد في تيسر شبكات العمل الإلكترونية (انظر الجزء ٦-٩-٤: المؤتمرات الإلكترونية). يمكن أن تتشكل شبكات العمل من مؤسسات وأفراد في نطاق قطاع محدد، أو من عدد من القطاعات المختلفة، ويمكن أن تشكل دعامة للتعاون عبر القطاعات. ويمكن أن تضم شبكات العمل الصحية المجتمعية كلاً من: المؤسسات الأهلية، ووكالات العون، ودوائر الصحة الحكومية، والمؤسسات الأكاديمية، ومراكز الأبحاث، ومراكز التدريب، والحركات المهتمة بقضايا محددة، والصحافيين.

إن تبادل المعلومات من أهم أنشطة شبكات العمل وأكثرها فائدة. وبعض شبكات العمل تقام أساساً للمساعدة على تواصل العاملين في مجال المعلومات وتوفير المعلومات لهم (مثل شبكة عمل AHILA-Net وشبكة عمل "منتدى المعلومات الصحية"). وتتشكل بعض شبكات العمل لغاية وحيدة هي تبادل المعلومات عن قضايا صحية محددة، مثل السياسات الدوائية، أو صحة المجتمع، أو الأبحاث المشاركة. ومن الغايات الهامة الأخرى لشبكات العمل حشد ما يكفي من الأصوات لمناصرة مراكز الموارد واستخدام المعلومات، ولاجتذاب التمويل للعمل التنموي.

يمكن أن تكون شبكات العمل مؤقتة، كأن تقام لتبادل المعلومات عن موضوع ما لفترة زمنية محددة، أو لإقامة حملة مناصرة لإحداث تغيير في السياسات. أو قد تكون ثابتة لفترة أطول، وتكرس لبرنامج شامل وطويل الأمد، مثل الالتزام بتدريب ودعم العاملين في مجال المعلومات.

من المفيد حتى لشبكات العمل غير الرسمية وجود شكل ما من الأهداف، نظراً لأن الأهداف هي التي تقرر أنشطة شبكة العمل والأفراد والمؤسسات الذين يحتمل أن يكونوا أعضاء نشطين فيها. كما من المفيد الرجوع من وقت لآخر لتقييم مدى تحقيق شبكة العمل لأهدافها، وما إذا كانت الأهداف بحاجة إلى توضيح أو مراجعة. وهناك فائدة أيضاً في إجراء تحليل دوري للأنشطة والمناقشات من ناحية شكلها وفائدتها وأثرها على الأعضاء وعلى عملهم. إذا لم تكن هناك إدارة خاصة بشبكة العمل، فيمكن تحديد أحد الأعضاء لتنسيق مثل هذا التحليل.

### ٨-٣-٢ التشبيك الناجح:

- من العوامل التي تساهم في فعالية التشبيك ما يلي:
- التضامن بين كافة أعضاء شبكة العمل، ويشمل ذلك تفهم المستويات المختلفة من الموارد (الوقت والموارد المالية) التي بإمكان كل عضو أو مؤسسة المساهمة بها.
- الثقة المتبادلة بين الأعضاء.
- تحديد الأهداف بوضوح.
- وجود نواة ملتزمة من الأعضاء النشطين، والذين يحملون صفة تمثيلية لأعضاء شبكة العمل.
- تحديد أدوار التنسيق والمسؤوليات بشكل واضح (حيثما كان ذلك مناسباً).
- وجود إرادة لتفويض المسؤوليات بهدف إشراك مختلف الأعضاء.
- التلقائية (تطور شبكة العمل بشكل طبيعي).
- الانفتاح.
- المرونة والوعي بالحاجة لتغيير شبكة العمل أو توقفها ما أن يتم تحقيق أهدافها الآنية.
- المشاركة المتكافئة على كافة المستويات.

### معلومة: الاستفادة من شبكة العمل

إذا اشركتم في شبكة عمل، فمن المفيد معرفة ما يمكنكم أنتم ومركز الموارد الاستفادة منه كونكم طرفاً في شبكة العمل. فإن لم تكن هناك فائدة، يمكن أن يكون السبب أنكم ربما لم تشاركوا بشكل كامل، أو أن شبكة العمل هذه ليست مناسبة لمركز الموارد.