

من أجل خدمة راقية

يعيش الكثير من الشركات والمدراء وهما انهم صمموا نظما ووضعوا انظمة واجراءات تتيح تقديم خدمة راقية لعملائهم.

ولكن يندر ان يختبروا او يسألوا انفسهم هل هذه الانظمة تعمل بكفاءة وفاعلية عند تطبيقها وترضى

لي اكثر من تجربة تقول ليس بالضرورة ان تعمل كل الانظمة بكفاءة عندما يحتاجها العملاء ..او حتى اثناء اداء الاعمال الادارية المختلفة. ولذلك رفعت شعارا لجميع مدراء الادارات التي كنت مسؤلا عنها وهو. تأكد بنفسك ان نظامك يعمل بفعالية لخدمة عميلك. ..

تحاول ان تتصل عبر الهاتف بأحد المطارات وترد عليك اجهزة الرد الألى وتدخلك في دوامة الاقسام والارقام والتوصيلات والمربعات والشبابيك والنجوم .. واخيرا تقول لك سيدة على الطرف الاخر .. بنبرة حادة ولهجة قاسية (من فضلك ضع السماعة) وتسالها لماذا؟.

ماذا فعلت؟ ولكن لا مجيب لقد قفلت الخط في وجهك .. ولى موقف اخر ..كنت في احد المطارات ونحن على متن الطائرة استعدادا للاقلاع ..هبت عاصفة ثلجية وقفل المطار!! واعلن مذيع الطائرة للركاب بان الرحلة الغيت ويسعده ان تقوم الشركة بالاتصال هاتفيا بذوي الركاب جميعا لافادتهم بموعد الاقلاع الجديد في اليوم التالي .. ومرروا علينا نماذج ورقية لنكتب اسماء وارقام هواتف ذوينا المراد الاتصال بهم واعلامهم بالرسالة .. وسعدت انا وجميع الركاب بهذه الخدمة الراقية .. وذهبنا الى الفندق .. وافاجأ بالتلفونات تنهال علي من جدة في اليوم التالي تسألني

وعلمت منهم انه للاسف لم يتصل بهم احد؟ ؟! وفي اليوم التالي انتقلنا من الفندق الى المطار .. وتحدثت مع المسؤول وشكرته على خدمة التواصل الهاتفي بذوي الركاب وسألته لماذا لم تتصلوا بارقام الهاتف التي اعطيتكم اياها؟!! وفوجئ بسوالي وتلعثم!! وفي هذه الاثناء جاء اكثر من راكب وقدموا نفس الشكوى فطلبت من المدير ان نذهب الى المكتب لنرى ماالذي حدث؟ ؟! وكانت المفاجأة .. ان كل النماذج التى سجل عليها الركاب ارقام هواتفهم وضعت داخل احد ادراج المكتب ولم يهتم بها احد؟

لقد صممت خدمة راقية لعملائك .. ولكن التطبيق فشل .. لانك لم تدخل في التفاصيل كيف .. ومتى .. ومن .. ولماذا .. واين .. الخ .. حيث لم يكن هناك موظف مسؤول بعينه لاجراء الاتصالات .. كثير منا يرفع شعارات ويصمم نظما. لخدمة العملاء .. ولكنها

العملية نجحت ولكن المريض مات!! ؟

التطبيق .). وتحديد المسؤولية .. على كل مدير ان يجرب ويسأل نفسه ويرفع شعارا .. هل نظامنا يعمل. ؟؟ قبل ان يموت العميل.

تفشل عند التطبيق لاننا اهملنا مفهوم .. (سيناريو

عابدين . الطفلة التي ترعرت في السعودية وأصبحت يد كلينتون اليمنى

لا تحب هوما عابدين الأضبواء لكن هذه الشابة الأنيقة القريبة جدا من هيلاري كلينتون لم تنجح دائما في الإفلات منها بين تهور زوجها وقضية الرسائل الالكترونية لوزيرة الخارجية الأميركية السابقة.

ويبدو أن إعلان مدير مكتب التحقيقات الفدرالي (اف بي أي) جيمس كومي عن تحقيقات إضافية في الرسائل الالكترونية لكلينتون جاء بعد اكتشاف رسائل لوزارة الخارجية على الكمبيوتر الشخصى لزوج عابدين انتونى وينر الذي انفصلت عنه في نهاية أغسطس وهوما عابدين (٤٠ عاما) حاليا هي نائبة رئيس حملة كلينتون.

وتعمل السيدتان معا منذ عشرين عاما وهما مقربتان جدا وقالت كلينتون مرارا انه لو كانت لديها ابنة ثانية لكانت هوما السمراء المتحفظة بقدر ما هي نشيطة وقد تبعتها منذ أن كانت في البيت الأبيض كسيدة أولى.

وولدت عابدين في ولاية ميتشيغن لأب هندي وأم باكستانية يعملان في التدريس. وقد أمضت طفولتها في السعودية قبل أن تعود لمواصلة دراساتها العليا في الولايات المتحدة

ووصلت إلى البيت الأبيض كمتدربة في ١٩٩٦ وفصلت إلى مكتب السيدة الأولى.وانتقلت مع هيلاري كلينتون

٢٠٠٨عندما أصبحت هيلارى كلينتون وزيرة للخارجية في ٢٠٠٩ عينتها مساعدة لمدير مكتبها. وبموجب ترتيبات خاصة سمح للشابة بالعمل كمستشارة لحساب مجموعة تينيو الاستشارية المرتبطة بمؤسسة كلينتون. وعملت

لحظة تهتز كل الأفكار والقناعات، الحياة لا تبقى بالدفء الذي كنا فيه، ففيها كل ما يزعزع تلك المسلمات التي تربينا عليها، في أماكن العمل نبدأ في تكوين قناعات جديدة تختلف عن تلك الَّتي راكمناها في المدرسة والجامعة، لم تعد الحياة بريئة ولم يعد الأصحاب طيبين ولم تعد القلوب بسيطة كما يصير علينا أن نتحمل عبء أنفسنا وهي حقيقة مزعجة جدا،

عندما أصبحت هذه الأخيرة عضوا في مجلس الشيوخ عن ولاية نيويورك في ٢٠٠١ وأصبحت مديرة مكتبها. عابدين أيضا لحساب مؤسسة كلينتون بحسب الفرنسية. وهي مساعدتها الشخصية منذ بدء سباقها الرئاسي في

سحر .. مواهب

والانسان وعلوم الطاقة والميتافيزيقيا وتطوير الدات. سمر شعاب.. شخصية طموحة متعددة المواهب فهي تخرجت من إدارة الأعمال بجامعة الملك عبدالعزيز وبرعت كفنانة تشكيلية متميزة وتبحرت في علوم الوعي والانسمان وتطور الذات وتقول إن دراسة علوم وتنمية وتطوير قدرات الفرد والجماعة في مجال العلوم السلوكية والتخصص الدقيق لها الذي يعرف بعلم النفس الصناعى والتنظيمي يتم دراستها في العلوم الشبرعية في مجاهدة النفس ومن الضروري أن يعرف الشخص المواهب التي منحها الله إياها ليوظفها ويستفيد من نتائجها

الفكري والنفسي والعاطفي.

ماذا سيحل بحسابات التواصل الاجتماعي بعد مغادرة أوباما؟



متعددة

تعد الباحثة السعودية في علوم الوعي

الأدبية والمعنوية.

وبمهاراتك وتجاربك ومزاولتها.. وترى أن الكتب تلقن العلم والحكمة ولكن لا تخرج علماء وحكماء.. والذين امتازوا في مجالات الحياة المختلفة من فنون وموسيقى وعلوم عرفوا الطريق الصحيح لمواهبهم واستغلوها افضل استغلال.. ولابد دائما التخلص من الافكار السلبية التي تواجهها في حياتك بهدوء واسترخاء لاستعادة التوازن

وتقول سحر اكتسب معارفك بنفسك

المتفجرات السبانغ ستفىبالغرض



السبانخ لم تعد تصلح للأطعمة الشهية فحسب، بل باتت عنصرا من عناصر الكشف عن القنابل.. لربما يبدو الأمر بمثابة طرفة للوهلة الأولى، لكنه حلم قد يرى النور قريبا. فقد تمكن باحثون في معهد ماساشوستس للتكنلوجيا بالولايات المتحدة، من زراعة أنابيب كربونية بالغة الدقة في ورقات السبانخ، وفق ما نقلت صحيفة "غارديان" البريطانية. ووفقا لموقع سكاي نيوز، حين تمتص السبانخ روائح المتفجرات أو مركباتها، في المكان المحيط بها من قبيل مادتي النيتروغليسرين، تقوم بإرسال الأشعة تحت الحمراء، وتحولها إلى إشارات إلكترونية. ويرتقب أن تؤدي العملية دورا شبيها بما تقوم به الكلاب المدربة في العادة، لكن الفرق هو أن نباتات السبانخ أكثر دقة فاعلية، على اعتبار أن لا أحد سيشك فيها ممن يحيطون بها.

يافعة سعودية تطلق قناة تعلمية وداعا لأحفزة كشف علی (سناب شات) و (یوتیوب) جدة - البلاد

بينما يهتم أقرانها من صغار السين باللعب، واستخدام التكنولوجيا الحديثة والإنترنت في الترفيه والتسلية، فإن "منى المواش" تستغل الإنترنت في شرح دروسى مادة الرياضيات للصيفين الأول والشاني المتوسط (الإعدادي)، وشرح معادلاتها، وإعداد فيديوهات تعليمية على (سناب شات)

و(يوتيوب).الفتاة الصغيرة لم يقف عمرها الصغير الذي لا يتعدى ١٣ عاما حائلا بينها وبين إظهار مواهبها في الشرح والتدريس، وحولت فكرة أختها الكبرى إلى واقع بإطلاقها لمبادرة "الرياضيات_نتعملها_نحبها"، ونشرها لمقاطع فيديو تشرح فيها ما استصعب

على الفهم من الرياضيات لأبناء جيلها. الرياضيات مظلومة: تقول منى التي تدرس بالصف الثانى المتوسط له هافينغتون بوست عربي"، مفسيرة سبب اختيارها لشرح الرياضييات: "شعرت بأن مادة الرياضيات مظلومة"، وتضيف سببا أخر قائلة: "وجدت نفسى متميزة في هذه المادة، وشغفى بها بدأ منذ كنت في الصفوف الابتدائية؛ فأحببت أن أشارك زميلاتي التميز، وأساعدهن فيما استعصى على فهمهن ملفكرة التي بدأت قبل عام تقريبا، لاقت تفاعلا من الناشطين على مواقع التواصل الاجتماعي، وكذلك بين طلاب وطالبات الصفوف التي تشرح لها منى، وتعدى عدد



الىلاد

عائشة سلطان

نيابة عن الآخرين

نكون صغارا فنتوق لأن نكبر سريعا، وحين نكبر يبعثر

البعض الأيام في البلادة والتفاهات معظم الوقت، ندرس

ونتعلم ونتخرج وسرعان ما نجد أنفسنا وقد تخرجنا وصار

بين أيدينا شهادة (كبيرة) ذلك يعني أنه لابد من البحث عن

عمل، عن وظيفة، عن دخل، تمضى الأيام بسرعة البرق، وفي

لكن البعض منا يأخذها بجدية أكثر مما يجب حين يضيف

إليها أعباء كثيرة فيتحمل مسؤوليات الجميع ويصبح متخما

تمضي بنا الحياة فنعرف ونصادق ونكتشف ونسافر

ونصدم ونقع ونقوم مئات المرات، ولكننا غالبا ما لا نتعلم

من كل ما يعبر بنا، نظل في نهار العمر البهي تواقين لركوب

كل السفن ولخوض غمار معظم البحار، نقرأ نزار قباني في مراهقتنا فنؤمن بنظرية العشق وندرس دواوينه أكثر

مما ندرس كتبنا المدرسية، وحين تواجهنا الحياة بقسوتها

ووجهها الآخر نكبر قبل الأوان ونردد الحكم والأمثال مثل

العجائز ثم نتهافت على كتب جارسا ماركيز وباولو كويلو،

العمر يمضى ونحن نتسكع بين القنوات الإخبارية ومانشتات

الصحف نلهث بحزن وحنق وغضب، نتعلم الحقد قبل الأوان

ونراكم الخيبات نهارا ثم نجلس مساء على أسرتنا نعدها

نكتشف لاحقا أننا ارتكبنا حماقة كبرى حين كبرنا وحين

تمنينا أن نكبر، نندم على ذلك لكننا لا نملك آلة الزمن التي

تعيدنا للطفولة كما كنا نتابع في ذلك المسلسل الإنجليزي

الذي يتنقل فيه المثل بين أزمنة وأمكنة عبر آلة الزمن،

ونتذكر أننا لم نكن نعى تلك الفكرة جيدا – فكرة التنقل عبر

الزمن – بل كنا نضحك من تفاهتها، أو سذاجتها، لكننا في

لحظة ما نتمنى لو نملك آلة مثلها، ولأننا نعلم أننا لن نمتلكها،

نفتح حافظات الصور التي التقطت لنا ونحن صغار، ونتذكر

أن عندنا مخزونا من صور أيام المدرسة والجامعة والرحلات

المدرسية واجتماعات الأصحاب، نخرجها من الأدراج ونصير

نفتش في التفاصيل، نبتسم ونضحك كمن استعاد كنزا أو

حظى بهدية قيمة، نحن ننتقل عبر الزمن عبر تلك الصور لذلك

نعود إليها كثيرا، نعيش طفولتنا ومراهقتنا ونزقنا وشقاوتنا

وفرحتنا الحقيقية ونستعيد وجوه أصدقائنا ونتذكر أشكال

وألوان ثيابنا ونقاء بشرتنا وبراءة أعيننا، نضحك كثيرا

لا تصير الأماكن والمدن وأجمل بقاع الأرض تعنينا في

ذاتها أو تشكل ذلك الإغراء والبهجة التي كانت أو كما كنا

نعتقد، قلوبنا قد امتلأت حتى فاضت بالأمكنة والأصوات

والمسافات والأسفار، يصير الأصدقاء هم الحكاية الأهم، هم

أو الكلمة في سطر الرحلة وأول الحرف في كلمة الترحال، يصير الفرح مع أصدقاء بعينهم هدفا مختلفاً وفلسفة كبرى،

ويتذكر الصغار أنهم كبروا وأنهم ندموا على أنهم لم يبقوا

أطفالا كل الأصدقاء في نظرهم طيبون جدا!

ونقول: لماذا كبرنا؟ وكأننا لم نتمن يوما أن نكبر!!

خيبة خيبة، نغطيها معنا وننام في صحبتها!

بالأعباء وكأنه يعيش نيابة عن الأخرين!

متابعی صفحتها علی سناب شات ٤٠٠٠ متابع، وعلى يوتيوب أكثر من ٥٠٠٠ متابع، وبمجموع مشاهدات للفيديوهات التعليمية تخطى حاجز ٣٠٠ ألف مشاهدة على اليوتيوب، برغم حداثة الفكرة.دعم وتشجيع: "المعلمة الصغيرة" كما يطلق عليها في مدرستها ، أشارت إلى أنها وجدت الدعم من معلميها ومدرستها موضحة "كثيرا ما كانت تمنحنى معلمة الرياضيات الفرصة لأشرح لزميلاتي بعض الدروس، كما لقيت تشجيعا أيضا من مديرة المدرسة التي أعطتني الفرصة للمشاركة في مشروع الريادة لتعليم وتعلم الرياضيات .. وتتابع: "وجدت الدعم أيضا من أسرتى والمحيطين بى، والتشجيع بمواصلة التميز الدراسى، وشعرح الدروس، وتلقيت الكثير من الرسائل من معلمين ومعلمات من خارج مدرستى يدعموننى، ويؤكدون أنهم أوصوا طلابهم وطالباتهم بمتابعتي، كما كانت ردود أفعال صديقاتي مدهشة، وكَنّ سعيدات بالفكرة، وينتظرن كل يوم شروح الدروس،

ويتابعنها بكل حماس.

الرئيس الـ ٥٥ للولايات المتحدة إلى المكتب

الرئاسي ويعتبر الرئيس الأمريكي باراك أوباما

أول رئيس للولايات المتحدة يستخدم وسائل

التواصل الاجتماعي، بحيث غرد الرئيس عبر

حسابه على خدمة التدوين المصغرة تويتر،

كما نشر التدوينات ضمن شبكة فيس بوك من

ضمن المكتب البيضاوي، وأجاب على أسئلة

المواطنين من خلال منصة يوتيوب، واستخدم

فلاتر سناب شات.واستخدم الرئيس ونائب

الرئيس والسيدة الأولى والبيض الأبيض

نيويورك. وكالات

كشف البيت الأبيض عن ما أسماه خطة الانتقال

الرقمى وكيفية الانتقال الرئاسىي في عصر

وسائل التواصل الإجتماعي وماذا سيحدث عند

ويأتى ذلك مع اقتراب الدورة الإنتخابية لعام

٢٠١٦ من نهايتها، وبداية تحول اهتمام البيت

الأبيض نحو انتقال السلطة، وبداية وصول

وصول الإدارة الجديدة للمكتب البيضاوي.

قال علماء بالحكومة الأمريكية، إن إنتاج النفط خلال الفترة التي شهدت ازدهارا في عمليات الحفر في منطقة لوس أنجلوس ربما كانت سبب عدد من الزلازل التي ألحقت أضراراً في تلك المنطقة في العشرينات والثلاثينات، بما في ذلك زلزال أوقع أكبر عدد من القتلى في جنوب

وقال العلماء بحسب "موقع اسكاي نيوز" إن النتائج عن وجود صلة محتملة بين استخراج النفط وحوادث الهزات في حوض لوس أنجلوس قبل نحو ٨٠ أو ٩٠ عاما، لا تنطبق على الممارسات الحديثة في الصناعة، لكنها تشير إلى أن معدل حدوث الزلازل في المنطقة ربما كان أقل عما جرى تقديره في السابق.



وسائل التواصل الإجتماعي والتكنولوجيا على مدى السنوات الثماني الماضية، وذلك من أجل التواصل مع الناس في جميع أنحاء البلاد

وأوضحت المساعدة الخاصة للرئيس والمسؤولة

التقنية، كورى شولمان، خطة الإنتقال في تدوينة

نشرتها، حيث سيتم كجزء من عملية الانتقال

الحفاظ على جميع المواد التي قام بإنشائها البيت

الأبيض ضمن إدارة السجلات والمحفوظات

الوطنية، بما في ذلك التغريدات والسنابات

والفيديوهات والصور وكل ما تم إنتاجه على

وسموف يعطى الرئيس الأمريكي الجديد

صلاحية الوصول إلى حساب رئيس الولايات المتحدة الأمريكية على تويتر @POTUS

وسيتم إزالة جميع التغريدات التي غردها

الرئيس باراك أوباما، إلا أنها ستكون متوفرة

عبر الحسباب الجديد الذي يخص الرئيس

الأمريكي الـ ٤٤ للولايات المتحدة الأمريكية @

مع أكثر من ١١ مليون متابع.

.POTUS_££

والعالم حول أهم القضايا المعاصرة.