

لذت خدمت‌رسانی به مردم

مهدی فرزانه فر
شعبه جزییره قشم

۲۴ اردیبهشت ۱۴۰۲ برای من فقط آغاز یک مسیر شغلی نبود؛ شروع یک مسئولیت انسانی بود. روزی که وارد شعبه تأمین اجتماعی قشم شدم، هنوز باورم نمی‌شد که از این پس بخشی از سازه‌ی هستم که زندگی میلیون‌ها نفر به‌نوعی با عملکرد درست آن گره خورده است. من به‌عنوان کارشناس فناوری اطلاعات وارد این مجموعه شدم؛ با ذهنیتی کاملاً فنی و با تمرکز بر سیستم‌ها، شبکه‌ها و تجهیزات. تصورم این بود که وظیفه اصلی من حفظ پایداری زیرساخت‌های فناوری است و بیشترین ارتباطم با مانیتورها، کابل‌ها و سرورها خواهد بود. اما خیلی زود فهمیدم که در اینجا حتی فناوری هم رنگ انسانیت دارد و هر اقدام فنی، بازتابی مستقیم در زندگی مردم پیدا می‌کند.

اولین ساعات کاری با نوعی استرس شیرین همراه بود. محیط جدید، چهره‌های تازه، نام‌هایی که هنوز در ذهنم جانیافته بود و مسئولیتی که سنگینی آن را از همان ابتدا احساس می‌کردم، فضایی متفاوت برایم ساخته بود. هنوز پشت میزم کاملاً مستقر نشده بودم که خبر رسید یکی از واحدها با مشکل سیستم مواجه شده و روند خدمت‌رسانی به مراجعان متوقف شده است. شاید برای یک کارشناس فناوری اطلاعات، چنین اتفاقی بخشی از کار روزمره باشد، اما برای من که در نخستین روزهای کاری‌ام قرار داشتم، هر ثانیه آن شبیه یک امتحان واقعی بود. سریع خودم را به واحد مربوطه رساندم تا مشکل را بررسی کنم. وقتی وارد اتاق شدم، اولین چیزی که توجهم را جلب کرد صف مراجعانی بود که منتظر ایستاده بودند. نگاه‌ها همه به سمت میزها و سیستم‌هایی بود که موقتاً از کار افتاده بودند. در میان آن جمعیت، پیرمردی با عصا بیش از بقیه توجه مرا جلب کرد. چهره‌اش خسته به نظر می‌رسید، اما در نگاهش نوعی انتظار دیده می‌شد؛ انتظاری که فقط به یک سیستم رایانه‌ای مربوط نبود. شاید برای پیگیری مستمری آمده بود، شاید برای درمان یا حل یک مشکل بیمه‌ای. در هر صورت، آن نگاه به من یادآوری کرد که اینجا هر دقیقه تأخیر می‌تواند برای یک نفر معنایی بسیار جدی داشته باشد.

در همان لحظه برای نخستین بار به شکل عمیق‌تری متوجه شدم که اگر این سیستم کار نکند، فقط یک رایانه خاموش نیست؛ بخشی از امید یک انسان معطل مانده است. مشکل فنی در ظاهر پیچیده نبود. چند بررسی و تنظیم در شبکه و سیستم انجام دادم و پس از چند دقیقه، دستگاه‌ها دوباره به حالت عادی بازگشتند و روند کار از سر گرفته شد. اما برای آن پیرمرد و دیگر مراجعه‌کنندگان، همین چند دقیقه شاید زمانی طولانی و پر

از نگرانی بوده باشد.

وقتی سیستم دوباره فعال شد و کارها ادامه یافت، نگاه آن پیرمرد تغییر کرد. لبخندی زد که شاید برای بسیاری یک لبخند معمولی باشد، اما برای من به یکی از ماندگارترین لحظات کاری تبدیل شد. هنگام خروج از واحد، لحظه‌ای مکث کرد و رو به من گفت: «خدا خیرت بده پسر». همان جمله کوتاه، معنایی فراتر از یک تشکر ساده برایم داشت. آن لحظه فهمیدم کاری که انجام می‌دهم فقط یک اقدام فنی نیست؛ بخشی از یک خدمت انسانی است.

از آن روز به بعد، نگاه من به کارم تغییر کرد. دیگر به سیستم‌ها فقط به چشم مجموعه‌ای از سخت‌افزار و نرم‌افزار نگاه نکردم. هر کابل شبکه، هر اتصال پایدار و هر سروری که بدون اختلال کار می‌کند، برای من معنایی فراتر پیدا کرده است. پایداری یک سیستم می‌تواند به معنای کمتر شدن اضطراب یک مراجعه‌کننده، سریع‌تر شدن کار یک بازنشسته یا تسهیل روند درمان یک بیمار باشد.

کار در شعبه قشم، با همه شرایط خاص اقلیمی و محدودیت‌هایی که گاهی وجود دارد، برای من تجربه‌ای ارزشمند بوده است. در این محیط یاد گرفته‌ام که خدمت‌رسانی واقعی فقط پشت میز و با امضا و مهر انجام نمی‌شود. گاهی این خدمت پشت یک مانیتور شکل می‌گیرد و گاهی در لحظه‌ای که یک مشکل فنی برطرف می‌شود و کار مردم دوباره به جریان می‌افتد. آن روز فهمیدم من فقط یک کارشناس فناوری اطلاعات نیستم؛ بلکه بخشی از زنجیره‌ای هستم که اگر درست و هماهنگ کار کند، می‌تواند آرامش را به زندگی مردم بازگرداند. این احساسی است که هر روز با خودم به محل کار می‌آورم و به من یادآوری می‌کند که پشت هر سیستم فعال، زندگی یک انسان در جریان است.



گاهی یک اختلال ساده در یک سیستم، روند کار ده‌ها مراجعه‌کننده را متوقف می‌کند؛ اما رفع همان مشکل می‌تواند امید و آرامش را دوباره به جریان خدمات بازگرداند