

وصف مركز تكنولوجيا المجتمع

يعد هذا القسم الركيزة رقم 1 في الخطة التنفيذية. والجدول الزمني لاستكمال هذا القسم هو أسبوع واحد.

بنهاية هذا القسم ستكون قد قمت بكتابة ما يلي:

- ◀ فكرة عامة عن قطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات
- ◀ رسالة المؤسسة
- ◀ رسالة مركز تكنولوجيا المجتمع
- ◀ علاقة مركز تكنولوجيا المجتمع بالمؤسسة
- ◀ الهيكل التنظيمي لمركز تكنولوجيا المجتمع
- ◀ وصف البرامج التدريبية التي يقدمها مركز تكنولوجيا المجتمع



المستهدف

سوف تقوم بكتابة ملخصك التنفيذي في النهاية، لذا انتقل إلى القسم الخاص بقلب خطة العمل والذي يُطلق عليه "وصف مركز تكنولوجيا المجتمع" للبدء في إعداد خطتك.

قبل أن تبدأ . . .

كي تبدأ في بناء خطتك فكر في العناصر الهامة لمركز تكنولوجيا المجتمع ذاته. وقم بوضع وصف "المركز تكنولوجيا المجتمع" يتناسب مع تمويك المتاح ومواردك البشرية المخصصة له. بعبارة أخرى لا تقم بالمبالغة في تقدير توقعاتك بخصوص عدد المشاركات اللاتي يمكنك اجتذابهن إلى أن يتكون لديك خبرة سابقة مع مركز تكنولوجيا المجتمع. إذ ستوفر لك الخبرة نظرة لما حدث بالفعل (في خلال عام أو عامين)، كما ستوفر أيضا مقارنة لاتجاهات أوقات عالية الإشغال مقابل الأوقات الأقل إشغالا أثناء العام.

كن واضحا ومحددا بخصوص ما يمكنك تقديمه. وقم بمراقبة العاملين في هذا القطاع طويلا كي تحدد ما يبدو ناجحا وما يبدو غير ناجح، فالتعلم من تجربة الآخرين في أغلب الأحوال يوفر لك الوقت والموارد ولا يعرضك للإصابة بالإحباط.

وعند استكمالك لهذا القسم لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

- ◀ ماهية الفرص الموجودة في قطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات
- ◀ عدد المؤسسات الأخرى التي تفي بتلك الاحتياجات التدريبية
- ◀ رسالة مركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك
- ◀ كيفية ارتباط مركز تكنولوجيا المجتمع بالمؤسسة بأكملها
- ◀ كيفية تعديل رسالة مركز تكنولوجيا المجتمع بحيث تكون متوافقة مع رسالة المؤسسة
- ◀ كيفية تحقيق مركز تكنولوجيا المجتمع نجاحا في قطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات

← دعنا نبدأ

فكرة عامة عن قطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات

من المهم فهم الاتجاهات والاحتمالات داخل السوق قبل تقديم أى منتج أو خدمة جديدة إلى هذا السوق. فإن تحديد "مزاياك التنافسية" فى البداية يوفر معلومات هامة تقوم ببناء عليها بوضع استراتيجياتك الداخلية والخارجية كما تضع أساسا جيدا لعملية صنع القرار وذلك سواء كانت مؤسستك هادفة أو غير هادفة للربح.

وبما أن مؤسستك غير هادفة للربح فإن أكبر أهدافك ليس الحصول على الأموال وإنما تحقيق رسالة المؤسسة. ولكنك أيضا لا ترغب فى أن تجد نفسك فى وضع لا يُمكنك من الاستمرار والاستدامة فى حالة عدم توليد المركز لإيرادات كافية تغطى مصروفاته.

ومن خلال فهم قطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات فإنك سترى ما يلى بشكل أكثر وضوحا:

- ◀ الاتجاهات التى تودى إلى اشتراك النساء فى برامج مركز تكنولوجيا المجتمع
- ◀ عدد المشاركات اللاتى قد يتولد لديهن اهتمام بخدمات مركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك
- ◀ عدد مراكز تدريب تكنولوجيا المعلومات التى تقدم بالفعل خدمات لجمهورك المستهدف
- ◀ مجموعة البرامج التدريبية التى يقدمها مركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك ولا يقدمها الآخرين
- ◀ كيفية تقديم خدمة أفضل للمشاركات اللاتى تسعى إليهن

تحليل الموضوعات

سوف تحتاج إلى معلومات كى تستعد لكتابة هذا القسم. أبدأ بالبحث عن شركات أو مؤسسات أخرى فى المنطقة تقدم نفس الخدمات التدريبية التى سنقوم بتقديمها أو خدمات مماثلة لها. وفى أثناء بحثك تأكد من تحديدك لما يلى:

- ◀ الخدمة التى يتم تقديمها
- ◀ الجمهور المستهدف الذى يتم تقديم الخدمة له
- ◀ مدى نجاحهم فى تقديم الخدمة
- ◀ أى تكنولوجيا جديدة أو ابتكار فريد يقدمونه



المستهدف

تذكر أثناء عملية التخطيط للأعمال أنه يمكنك البحث عن معلومات باستخدام الموارد المتاحة من خلال الإنترنت، والمكتبات، والمؤسسات الأخرى فى قطاعك، وكذلك الجامعات والكليات التى قامت بتنفيذ خطة عمل ناجحة.

بالإضافة إلى بحثك أجب عن الأسئلة التالية:	✓
ما هي الفترة الزمنية التي قدمت فيها المراكز الأخرى لتكنولوجيا المعلومات خدماتها في هذه المنطقة؟	.1
من هو الجمهور (الأسواق المستهدفة) الذي تركز عليه المؤسسات الأخرى؟	.2
هل المؤسسات الأخرى توفر نفس نوع الخدمة التي سيقدمها مركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك فكيف تختلف تلك المؤسسات عنك؟	.3
ما هي بعض المشكلات الرئيسية التي تواجهها المؤسسات الأخرى عند تقديم هذه الخدمة؟	.4
هل حاجة السوق إلى خدمات مماثلة في حالة نمو أم ركود؟	.5

الانتقال إلى التنفيذ

بعد قيامك بجمع معلومات من مصادر مختلفة والإجابة عن الأسئلة السابقة، انتقل إلى قالب خطة العمل واكتب الجزء الخاص **بفكرة عامة عن قطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات** في خطتك.

قم بوصف الوضع الحالي لقطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات، واكتب معلومات تفصيلية عن المؤسسات الأخرى التي تقدم هذه الخدمات، وماهية الاتجاهات الحالية لتقديم هذه الخدمات، وما قمت أنت بتحديدته باعتباره الفرصة الحقيقية لتدريب تكنولوجيا المعلومات.

رسالة المؤسسة

الرسالة – وفقا لتعريفها – تعكس الغرض من أى مؤسسة. إذ أنها بمثابة مرشد لأنشطتك اليومية وتوفر لك دفة يمكنك بواسطتها الإبحار بالسفينة. فمن يقرأ رسالتك ينبغي أن يتمكن من فهم طبيعة مؤسستك وماهية المنتجات والخدمات التي تقدمها. كما قد تتضمن الرسالة أيضا مرجعا للقيم التي تتمسك بها مؤسستك.

وتهيح الرسالة للمؤسسات فرصة البقاء على المسار الصحيح وتذكرها بأن رسالتها هي تقديم خدمة محددة لجمهور معين لذا يجب ألا تمثل كل شئ لكل الناس.

تحليل الموضوعات

إذا لم تكن لدى مؤسستك "رسالة" رسمية فلقد حان الوقت الآن كي تضع حدا لذلك وتقوم بإعداد رسالة للمؤسسة ككل. غير أنه لم يتم تصميم هذا المنهج لمساعدتك في إعداد رسالة ولكن يمكن أن يساعدك مستشار تنظيم جيد في إعداد رسالة قوية تبدأ العمل من خلالها. وعلى ذلك فأنت تحتاج أولا إلى رسالة تركز على المؤسسة ككل قبل أن تضع رسالة فعالة لمركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك.

الانتقال إلى التنفيذ

بمجرد أن تقوم بتحديد رسالة رسمية لمؤسستك انتقل إلى قالب خطة العمل واكتب الجزء الخاص بـ *رسالة المؤسسة* في خطتك. اكتب الرسالة حسب توصيف الهدف الرسمي لمؤسستك.

رسالة مركز تكنولوجيا المجتمع

يعد وضع رسالة المؤسسة يمكنك المضي قدما في صياغة وإعداد رسالة مركز تكنولوجيا المجتمع ويجب أن تتوفر فيها العناصر التالية:

- ◀ أن تكون مختصرة ولكنها تصف الغرض من مركز تكنولوجيا المجتمع
- ◀ أن تكون مرتبطة بالرسالة الكلية للمؤسسة
- ◀ أن تكون ملهمة لمن يعملون بمركز تكنولوجيا المجتمع وللمشاركات اللاتي يرغبن في الحصول على الخدمات التي يقدمها المركز
- ◀ ألا تزيد عن 4 جمل
- ◀ أن تكون سهلة الفهم والتحدث بالنسبة للموظفين وللمشاركات

تحليل الموضوعات

يتم إعداد أفضل رسالة عندما يشارك كل فرد من أفراد المؤسسة في عملية صياغتها. لذا قم بجمع فريق مركز تكنولوجيا المجتمع، واطلب منهم أن يقوموا بعصف الذهن لا ابتكار أفكار لرسالة مركز تكنولوجيا المجتمع. اسمح بتدفق الأفكار واكتب كل فكرة على لوحة بيضاء أو على لوحة تقليب الأوراق. وحتى إن لم تكن الفكرة مناسبة قم بكتابتها إذ قد تقوم في بعض الأحيان بدمج فكرتين لا بأس بهما لتكوين فكرة واحدة جيدة.

✓	كى تبدأ فى الحصول على أفكار قم بالإجابة عن الأسئلة التالية:
1.	ما الهدف من مركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بنا؟
2.	كيف نقوم بتحقيق هدفنا؟ ماذا نفعل؟
3.	ما هي قيمنا؟ ما هي القيم التي نؤيدها وندعمها؟

قم بدراسة رسائل المؤسسات التي تنال إعجابك وتقديرك أو بدراسة المؤسسات الناجحة في فهم أهدافها. وتعد الانترنت موردا عظيما لك في هذا الصدد إذ عادة ما تضع المؤسسات رسالتها في موقعها على شبكة الانترنت.

الانتقال إلى التنفيذ

بمجرد ان تقوم بصياغة الرسالة التي يتفق عليها الجميع او غالبيتهم انتقل إلى قالب خطة العمل واكتب الجزء الخاص بـ **رسالة مركز تكنولوجيا المجتمع** في خطتك. اكتب الرسالة حسب توصيف الهدف الرسمي لمركز تكنولوجيا المجتمع. واكتب أي بيانات إضافية تصف بالتفصيل قيم وأهداف مركز تكنولوجيا المجتمع في هذا الجزء من الخطة.

علاقة مركز تكنولوجيا المجتمع بالمؤسسة

في الغالب يعد إنشاء مركز تكنولوجيا المجتمع تحت مظلة مؤسسة أكبر مثل وجود مؤسستين في مؤسسة واحدة. ولكن كل مؤسسة منهما تقدم خدمات معينة، غير أن مركز تكنولوجيا المجتمع يجب أن يستمر قائما بذاته في إطار توجيهات المؤسسة الأكبر.

فمن ناحية يعد هذا الأمر أمرا إيجابيا. فمركز تكنولوجيا المجتمع يتيح فرص جديدة لقنوات خدمية ويسمح للمؤسسات بالوصول إلى مزيد من الناس من خلال عروضه الأوسع نطاقا. كما أنه يعمل على تنويع ما يمكنك جلبه للمشاركات اللاتي يمكنك تقديم خدمات لهن. فمركز تكنولوجيا المجتمع لديه قدرات هائلة على التطبيق الفعلي لوجهة النظر التي تقضى بعمل إسهامات إيجابية في حياة المشاركات.

ومن ناحية أخرى فقد يميل مركز تكنولوجيا المجتمع إلى الاعتماد في بقائه على المؤسسة بأكملها. فهو على كل حال عبارة عن خدمة تقدم داخل خدمة أخرى. وفي هذه الحالة يجب أن تنتبه جيدا للعلاقة بين مركز تكنولوجيا المجتمع والمؤسسة وتؤكد من أن بقاء الأهداف والنتائج والتوقعات اليومية لكل كيان منهما منفصلة عن بعضها البعض.

وهنا أيضا يحتل نموذج استرداد التكاليف موقعا متقدما في عملية التخطيط.

تحليل الموضوعات

كن واضحا عند تحديد خدمات مركز تكنولوجيا المجتمع فيما يتعلق بالأهداف التي يمكن أن يحققها المركز وتلك التي لا يمكنه تحقيقها. كن حذرا من الإغراء باستعارة موارد من المؤسسة الأكبر لسد أي عجز في أنشطة مركز تكنولوجيا المجتمع. سوف تحتاج إلى التفكير في هذه "العلاقة" بحرص. لذا ركز على رسالة كل كيان على حدة من أجل إبقاء عمليات تشغيل كلا منهما منفصلة عن بعضها البعض.



المستهدف

تميل المؤسسات إلى الاعتقاد بأنها تستطيع أن تكون كل شيء بالنسبة لكل الناس، ولكن في الواقع لا يوجد موارد مالية أو بشرية كافية للتعهد بالوفاء بهذا الوعد. لذا كن محددا فيما يتعلق بأهدافك. وحيث أنك سوف تستخدم رسالة مركز تكنولوجيا المجتمع كمرجع فمن الأفضل أن تتأكد من واقعية الأهداف التي تضعها في خطتك وسهولة تحقيقها.

فكر في هذه الأسئلة:	✓
ما هو الهيكل التنظيمي الخاص بموظفي مركز تكنولوجيا المجتمع؟ من الذي سيقوم بالإشراف على التشغيل اليومي لمركز تكنولوجيا المجتمع وما هو عدد الموظفين اللازمين لدعم الخدمات؟	.1
كيف ستقوم بتعريف مركز تكنولوجيا المجتمع بشكل تفصل فيه أنشطته اليومية عن أنشطة المؤسسة ككل؟	.2
كيف تقوم بتوسيع قاعدة الخدمات من خلال مركز تكنولوجيا المجتمع دون استنزاف موارد (سواء مالية أو بشرية) من المؤسسة ككل؟	.3
ما هي الأنظمة والأدوات أو التطبيقات التي تحتاج إلى وضعها كي يعمل مركز تكنولوجيا المجتمع بوصفه كيان مستقل بذاته؟	.4

الانتقال إلى التنفيذ

بمجرد أن تقوم بصياغة الهيكل التنظيمي وتعريف دور كل كيان بوضوح انتقل إلى قالب خطة العمل ثم اكتب الجزء الخاص بعلاقة مركز تكنولوجيا المجتمع بالمؤسسة في خطتك. اذكر كيف سيتم تنظيم مركز تكنولوجيا المجتمع، وما هي الموارد التي سوف يستخدمها، وكيف ستحصل على الموارد ومتى سيتم ذلك. قم بكتابة أي بيانات إضافية أو تعليقات توضح مدى ارتباط أهداف مركز تكنولوجيا المجتمع بالمؤسسة ككل في هذا الجزء من الخطة.

الهيكل التنظيمي لمركز تكنولوجيا المجتمع

قم برسم شكل الهيكل التنظيمي المقترح لمركز تكنولوجيا المجتمع باستخدام المعلومات السابقة. تأكد من توضيح كيفية ارتباط مركز تكنولوجيا المجتمع بالمؤسسة ككل في هذا الشكل.



المستهدف

إذا كنت في حاجة إلى مزيد من المعلومات عن شكل الهيكل التنظيمي فحاول البحث على الإنترنت لشكل يمكنك استخدامه. وتعد أدوات ميكروسوفت مثل MS Word, MS Visio, MS Excel أدوات ممتازة يمكنك استخدامها في رسم هيكلك التنظيمي.

وصف البرامج التدريبية لمركز تكنولوجيا المجتمع

من أجل تعريف نطاق عمل مركز تكنولوجيا المجتمع تعريفا أكثر شمولاً فقد حان الوقت لوصف البرامج التدريبية التي يقدمها المركز بالتفصيل. ونأمل أن تكون قادراً على تحديد البرامج التي يستجيب لها السوق وكذلك الاتجاهات الحالية للتوظيف من خلال معلومات البحث الذي أجرته على قطاع تدريب تكنولوجيا المعلومات.



المستهدف

تذكر أن:

- ◀ تعمل على مزج تلك المعلومات بالمعرفة التي لديك الآن عن هيكل مركز تكنولوجيا المجتمع
- ◀ تراقب قدرات الموظفين بمركز تكنولوجيا المجتمع
- ◀ تحدد ماهية البرامج التي يمكن أن يقدمها مركز تكنولوجيا المجتمع بالفعل

ضع نصب عينيك أن العروض الأولى قد لا تكون بنفس القوة التي ترغبها. غير أنك تستطيع دائماً إضافة خدمات إلى قائمة خدماتك مع نمو مركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك. ونذكرك مرة أخرى أن قيامك بزيادة عدد الخدمات التي يمكنك تقديمها أمراً يسيراً للغاية لذا كن حذراً ولا تقم بزيادة عدد كبير من الخدمات في وقت قصير. فهناك قاعدة هامة تقول أنه "من الأسهل دائماً أن تنمو ببطء عن أن تُقلل نشاطك بسرعة".

ففي عالم المؤسسات الهادفة للربح هناك حكمة قائله: "لا تنمو بسرعة فائقة". وفي الحقيقة لا تفهم العديد من المؤسسات الهدف من هذا القول المأثور برغم أنه يبدو واضحاً وبسيطاً، فما الذي يعنيه ذلك في الحقيقة؟

إن النصيحة في مضمونها تقول أنه من الأفضل تقديم خدمات قليلة بمستوى خدمات الدرجة الأولى بدلاً من تقديم خدمات كثيرة في مستوى خدمات الدرجة الثانية. فكل مؤسسة – سواء هادفة أو غير هادفة للربح – لديها قدر محدود من الوقت والموارد المالية والبشرية. وهذا يجعل تقديم العديد من الخدمات في نفس الوقت أمراً مستحيلاً. وعند محاولتك تقديم عدد كبير من الخدمات فقد تحصل على نتائج ذات جودة أقل من المستوى الذي اعتادت عليه المشاركات وفقاً لخبرتهن، كما قد يؤدي ذلك بالطبع إلى زيادة عدد موظفي فريقك بشكل مبالغ فيه.

وعلى ذلك فأنت تبدأ في تكوين "سمعة حسنة" لمركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك من خلال التحديد الواقعي لعدد البرامج المناسبة التي يمكنك دعمها مبدئياً، والتركيز على الموارد التي بحوزتك، وتقديم خدمة أفضل للمشاركات. فتركيزك على عدد قليل من البرامج الجيدة سوف يعود بالفائدة على كلا من مركز تكنولوجيا المجتمع والمشاركات اللاتي تقدم لهن الخدمات.

تحليل الموضوعات

لدى تحدد البرامج التي يمكن أن يقدمها مركز تكنولوجيا المجتمع الخاص بك مبدئياً، حاول الإجابة عن الأسئلة التالية:	✓
ما هي الاتجاهات الحالية لمراكز تدريب تكنولوجيا المعلومات؟	.1
ما هي البرامج التي تقدمها أنت وتُعد أرخص البرامج ثمناً وأكثرها مناسبة للمشاركات؟	.2
ما هي البرامج الجاهزة لبدءها اليوم؟	.3
ما هي البرامج التي تحتاج إلى مزيد من الوقت لإعدادها قبل أن يمكنك تقديمها للمشاركات؟	.4
كم عدد البرامج التي يمكنك تقديمها ودعمها بفعالية في قائمة خدماتك المبدئية؟	.5
ما هو عرضك المبدئي؟	.6

الانتقال إلى التنفيذ

بمجرد قيامك بالإجابة عن هذه الاسئلة وتعريف القائمة المبدئية للبرامج التي ستقدمها انتقل إلى قالب خطة العمل ثم اكتب الجزء الخاص بوصف البرامج التدريبية لمركز تكنولوجيا المجتمع في خطتك. يجب ذكر أهداف ونتائج البرامج بوضوح من أجل أن تفهم المشاركات المحتملات التزامهن تجاهها.