

# التقنية المعلوماتية

إعداد

أ. محمد علي بن إسماعيل مصلوخ

## المخلص

تواجه المؤسسات الخدمية بمختلف مستوياتها في وقتنا الحاضر تحديات كبيرة، نتيجة للانفجار الهائل في مستوى تداول وحفظ البيانات وهو ما يعرف بالتقنية المعلوماتية، بالإضافة إلى النمو السريع ف تطور الحاسبات الإلكترونية، بحيث أصبح هذا التطور في المعلومات والاتصالات من أهم سمات العصر الحالي.

وقد ساد نتيجة لذلك شعور عام في كثير من المؤسسات بأن المجتمع يسير نحو التحول إلى المجتمع الإلكتروني، أي مجتمع يلعب فيه الحاسب الآلي وبرامجه التطبيقية دوراً بارزاً في مجالات متعددة منها الإدارية والفنية والتجارية والاستثمارية وغيرها.

ولقد أدرك الكثير من القياديين أن الأساليب التقليدية المتبعة والسائدة لإدارة الخدمة حالياً، ومستوى المهارات المتوفرة لدى العاملين، لن يحقق التطور والنقلة النوعية المنشودة، ولن يستوعب ذلك السيل المتدفق من المعلومات والبيانات للحجاج ( المتمثل في أسمائهم وجنسياتهم وأرقام الجوازات . . الخ) ولزوم تداولها بين منافذ المملكة ومدن ومناطق الحج نتيجة لذلك تولد لدى بعض القياديين شعور بعدم كفاية مؤسساتهم لمواجهة متطلبات، الخدمة المتسارعة والمتجددة تقنياً، وتعزز هذا الشعور بعد اتساع الفجوة بين التطور المذهل في تقنيات الاتصال وبين مستوى توظيفها في الخدمة الميدانية للحجاج الكرام.

وتشير كثير من الدراسات إلى أهمية تدريب العاملين على مهارات التعامل مع الحاسب الآلي كما أكدته كثير من تجارب بعض الدول حيث أكدت على ضرورة إعداد العاملين وتدريبهم قبل عملية استخدام الحاسب الآلي في الخدمة وأثنائها، ويفضل أن يتفق تصميم الدورات التدريبية مع حاجات ومتطلبات العاملين وخلفياتهم العلمية.

كما أن أهمية معرفة الحاسب الآلي ومكوناته وأنظمتهم وأساليب استخدامه في خدمة الحجاج من الأمور الهامة لتجهيز وإعداد العاملين ومؤدي الخدمات لضيوف الرحمن بعيداً عن إكسابهم التعقيدات التقنية التخصصية التي ليست ضرورية عند استخدام الحاسب الآلي كوسيلة اتصال في مجال الخدمات الميدانية للحجاج الكرام.

لذلك فإن الحاسبات الآلية تملك إمكانات كبيرة يمكن الاستفادة منها في تحسين الخدمات الإدارية والميدانية، بشرط أن نعرف ماذا نريد، ويتطلب ذلك وجود خطة واضحة الأهداف- بالإضافة إلى توفير جميع المستلزمات اللازمة لضمان نجاح الحاسب الآلي في مؤسسات خدمة ضيوف الرحمن.