

The Extent to which Information Management is Applied in the Saudi Red Crescent Program

Amin bin Salem Al Harthy^a

Prof.Khalil Yaghi^b

^{a,b}Information Science Department-King Abdulaziz University-KSA

Abstract: Man lives in this life for a limited period, and the possibilities available to him are also limited, yet he carries many aspirations and great concerns and desires and demands countless, and not only to achieve but to organize his life, so the system plays a prominent role in the life of the individual and society. There is no doubt that the organizations that serve the society at the moment is the engine and organizer of all the affairs of life around us, we work in them and deal with them and learn from them and in them also, and with the development of time and space increased the size of these organizations and their numbers and the complexity of information, and the complexity of their operations, Which is no longer the guesswork or intuition or tradition is the best way to manage these organizations to achieve their desired objectives, especially in emergency situations that require organized rapid intervention (Hamidi, 2004). Along with the development of science in our modern world, the emergence of modern technology has been reflected in the various fields of life and the organizations that run it. Consequently, modern methods of planning and organization have been developed, and attempts to improve and develop continuously (Al-Sabbagh, 2000). Therefore, appropriate systems have been created in these organizations to absorb, organize and store information through sophisticated programs and applications that can cope with the problem and help manage it properly.

The most important of these organizations is the Saudi Red Crescent Organization, which was established in 1383 AH as a body with its legal status and its activities all over the Kingdom. As a result of its wide range of services, the TRA has worked to organize the reception of information and communications in its operations room, through which all communications are transmitted and emergency teams are directed to the highest levels. The operations room had to be equipped with techniques that would contribute to the management of information to improve the quality of work and ensure immediate response to all emergency communications. As part of these efforts, the Red Crescent has recently launched the Red Crescent

The "Safani" application to receive emergency service call notifications via smart phones. The application allows users to create a mobile message, call an emergency squad, request assistance by sending a distress call, knowing the status of the message and tracking its route, and allowing emergency teams from the operations room to infer the location of the amount. To further implement the information management, the Saudi Red Crescent has completed the procedures for linking the organization's electronic volunteer platform with its own operations room. The Volunteer With Us program allows you to connect with emergency services. The volunteer can receive the message through the operating room to help save critical cases nearby, as well as communicate with volunteers and volunteers via e-mail and mobile messages. It also facilitated the task of monitoring and synchronizing the participation of volunteers in the activities of the mobile application through (QR Code)

مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي

أمين بن سالم الحارثي^a

أ.د. خليل عبد الحميد ياغي^b

^{a,b}جامعة الملك عبد العزيز - قسم علم المعلومات

● مقدمة

يعيش الإنسان في هذه الحياة فترة محدودة، والإمكانيات المتاحة له هي الأخرى محدودة، وهو مع ذلك يحمل تطلعات كثيرة وهموماً كبيرة ورغبات ومتطلبات لا تحصى، وليس أمامه لتحقيقها إلا أن ينظم حياته، ولذلك يلعب النظام دوراً بارزاً في حياة الفرد والمجتمع. ومما لا شك فيه أن المنظمات التي تخدم المجتمع في الوقت الحالي تعتبر هي المحرك والمنظم لكل شؤون الحياة من حولنا، فنحن نعمل فيها ونتعامل معها ونتعلم منها وفيها أيضاً، ومع تطور الزمان والمكان زاد حجم هذه المنظمات وأعدادها وتشعب معلوماتها، وتشابك عملياتها، وتعقدت مشكلاتها، الأمر الذي لم يعد فيه التخمين أو الحدس أو التقليد هو الأسلوب الأمثل في إدارة هذه المنظمات لتحقيق أهدافها المرجوة خصوصاً في الحالات الطارئة التي تستدعي التدخل السريع المنظم (الحميدي، 2004). وترافق مع تطور العلم في عالمنا المعاصر، ظهور التكنولوجيا الحديثة التي انعكست أثارها على مختلف مجالات الحياة والمنظمات التي تديرها، فظهرت تبعاً لذلك أساليب حديثة للتخطيط والتنظيم ومحاولة التحسين والتطوير المستمر (الصباغ، 2000). وعليه تم ابتكار نظم مناسبة في هذه المنظمات لاستيعاب المعلومات وتنظيمها وتخزينها من خلال برامج وتطبيقات متطورة تستطيع أن تقابل المشكلة وتساعد على إدارتها بالشكل المناسب.

ومن أهم هذه المنظمات هي "هيئة الهلال الأحمر السعودي" والتي أنشأت عام 1383هـ كهيئة لها خاصيتها الاعتبارية ويشمل نشاطها جميع أنحاء المملكة. ولتشعب خدماتها وكثرة فروعها عملت الهيئة على تنظيم استقبال المعلومات والبلاغات الخاصة بها في غرفة العمليات الخاصة بها والتي يتم من خلالها تمرير جميع البلاغات وتوجيه الفرق الإسعافية

وفق أعلى المستويات. فكان لا بد من تجهيز غرفة العمليات بتقنيات تساهم في إدارة المعلومات لرفع مستوى جودة العمل وضمان الاستجابة الفورية لكافة البلاغات الإسعافية. وفي إطار تلك الجهود، دشنت هيئة الهلال الأحمر مؤخرًا تطبيق "أسعفي" لاستقبال بلاغات طلب الخدمة الإسعافية عبر الهواتف الذكية. ويتيح التطبيق للمستخدمين إمكانية إنشاء بلاغ من خلال الهاتف الجوال واستدعاء فرقة إسعافية، وطلب المساعدة من خلال إرسال نداء استغاثة، ومعرفة حالة البلاغ وتتبع مساره، كما يتيح للفرق الإسعافية التي تنطلق من غرفة العمليات الاستدلال على موقع المبلغ. ولتطبيق أكثر في إدارة المعلومات، أنهت هيئة الهلال الأحمر السعودي إجراءات ربط منصة التطوع الإلكترونية بالهيئة مع غرفة العمليات الخاصة بها. ويتيح برنامج (تطوع معنا) الإلكتروني إلى الربط مع الخدمات الإسعافية، حيث يستطيع المتطوع تلقي البلاغ عن طريق غرفة العمليات للمشاركة في إنقاذ الحالات الحرجة القريبة منه، وكذلك التواصل مع المتطوعين والمتطوعات عن طريق البريد الإلكتروني ورسائل الجوال. كما سهلت مهمة رصد ومزامنة مشاركة المتطوعين بالفعاليات بتطبيق الجوال عن طريق (QR Code)

• مشكلة الدراسة

تسعى هيئة الهلال الأحمر السعودي إلى تحسين وتطوير الخدمات الطبية الإسعافية التي تقدمها من خلال تقديم خدمات ذات كفاءة وفاعلية تساهم في الارتقاء بمستوى الوعي الإسعافي بين أفراد المجتمع. ومن خلال دراسة الوضع القائم في برنامج عمليات هيئة الهلال الأحمر، اتضح أن غرفة العمليات في الهيئة تعمل على توفير الإسعافات العاجلة الضرورية لضحايا الحوادث والكوارث والنكبات العامة، وتأمين وسائل الإسعاف الأولي في مكان الحادث، ونقل المرضى والمصابين إلى مراكز العلاج، ولهذا كان من المهم جدا أن يتم العمل فيها بنظام تقني لإدارة المعلومات يهدف إلى تقديم الخدمات الإسعافية والتي يمكن أن تتحقق بأفضل جودة من خلال منصة رقمية متكاملة في غرفة العمليات الخاصة بالبلاغات لتحويل البلاغ إلى وحدة الترحيل والمتابعة والتي تتولى ترحيل البلاغ إلى الفرق الإسعافية في الميدان ومن ثم مباشرة الحالة حتى وصول سيارة الإسعاف وتقديم الرعاية لها. وبذلك فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على التساؤل التالي:

ما مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مدى فعالية إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي؟
- 2- ما هو واقع إدارة المعلومات المستخدمة في غرفة عمليات الهلال الأحمر السعودي؟
- 3- ما هو تأثير التطبيقات الرقمية المستخدمة في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي؟

• أهداف الدراسة

تحاول هذه الدراسة أن تحقق الأهداف التالية:

- 1- معرفة مدى فعالية إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي
- 2- تسليط الضوء على بعض التطبيقات المستخدمة في إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي
- 3- جمع أمثلة وأدلة توضح دور إدارة المعلومات في غرفة عمليات الهلال الأحمر السعودي
- 4- الخروج بعدد من التوصيات ومجموعة مقترحات التي قد تساهم في تحسين استخدام إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي

• أهمية الدراسة

تتحلى أهمية هذه الدراسة من ناحيتين:

1- من الناحية النظرية:

- إبراز دور إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي ويكمن ذلك في شرح التطبيقات التي تخدم رؤية ورسالة الهيئة.

- تسليط الضوء على مثل هذا النوع من الدراسات باعتبار إدارة المعلومات ضرورة مفروضة لابد من تطبيقها بشكل سليم لما لها من تأثير في تقديم الخدمات بشكل منظم وسريع.

- تشكل رافدا لتوجيه أنظار الدارسين والمعنيين في مجالات البحوث نحو الدور الأساسي لإدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي، مما يتيح المجال أمام دراسات أخرى لتناول ذات الموضوع في منظمات ومؤسسات أخرى.

2- من الناحية التطبيقية:

- ذات فائدة على المدى المنظور والمستقبلي لأصحاب القرار في جميع المؤسسات المجتمعية للعمل على تطوير إدارة المعلومات فيها ومدى الاستفادة منها كتلك المستخدمة في برنامج عمليات الهلال الأحمر مثل تطبيق "أسعفني"
- المساهمة في تشكيل معالم منصة رقمية متكاملة تعنى بدور إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي لدعم رؤية 2030 إزاء التغيرات التكنولوجية الحالية.

• أسباب اختيار الموضوع

إن الدوافع لاختيار هذا الموضوع كثيرة ومنها:

- 1- كون إدارة المعلومات مفهوم له أهمية كبيرة في جميع دول العالم المتقدمة منها والنامية بحيث أصبحت مهمة جدا في أعمال المنظمات وارتبطت ارتباطا وثيقا في برنامج عمليات المنظمة
- 2- رغبة الباحث في تسليط الضوء على دور إدارة المعلومات في غرفة عمليات الهلال الأحمر السعودي
- 3- لفت نظر المؤسسات المجتمعية لأهمية إدارة المعلومات في تنظيم برنامج عملياتها بشكل عام

• مسلمات الدراسة

استند البحث على المسلمات التالية:

- نظم إدارة المعلومات ضرورة في برنامج عمليات الهلال الأحمر أم مجرد حاجة لمسايرة دور الإدارة.
- تأثير نظم إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي والرفع من فاعليته.
- التطبيقات الرقمية المستخدمة في غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي تهدف إلى العمل بنظام إدارة المعلومات ومعرفة مدى جاهزيتها لاستقبال البلاغات الإسعافية ومتابعة العمل الميداني.

• حدود الدراسة

سوف تتناول هذه الدراسة دور إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي والتي تشمل ما يلي:

الحدود الموضوعية: إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي

الحدود البشرية: موظفي هيئة الهلال الأحمر السعودي

الحدود المكانية: هيئة الهلال الأحمر السعودي

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول لعام 1440هـ

• منهج الدراسة

سوف يسلك الباحث بمشيئة الله المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول أن يوصف مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر، حيث يحاول هذا المنهج أن يفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يرتفع بها رصيد المعرفة عن الموضوع محل الدراسة.

• مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة العاملين في مراكز الهلال الأحمر السعودي

• عينة الدراسة

ستطبق الدراسة بمشيئة الله على عينة قوامها (107) موظف سعودي في مركز الهلال الأحمر في مدينة جدة بأسلوب المعاينة العشوائية الطبقية من مجتمع الدراسة الأصلي.

• أداة الدراسة

تحقيقاً لهدف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانة كأداة خاصة لقياس مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي في مدينة جدة، وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة، حيث تم اعتماد المقياس الخماسي في تصميم الاستبانة والذي يعرف بمقياس ليكرت الخماسي وعليه تتكون استبانة البحث من قسمين رئيسيين:

- تمثل القسم الأول: بالبيانات الشخصية للمبحوث والتي تمثلت في (العمر، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

- في حين تمثل القسم الثاني: بمقياس الدراسة الذي يهدف إلى دراسة مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي في مدينة جدة.

وقد حددت الاستبانة استجابات أفراد مجتمع البحث على العبارات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي (أوافق بشدة - أوافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة).

- ومن ثم يتم تحليل الإجابات بالاعتماد بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم معالجة في Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.21 و من ثم الاستعانة بالأساليب

الإحصائية المناسبة كاستخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الوزن النسبي لاستجابات أفراد العينة و للتحقق من صدق الأداة سيتم عرض النتائج على المختصين للنظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات و شموليتها و تنوع محتواها، و للتحقق من صدق الاتساق الداخلي سيتم استخدام معامل الارتباط بيرسون و من ثم التحقق من الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية لاستخلاص النتائج المرجوة بعد ذلك.

• مصطلحات الدراسة

إدارة المعلومات

حقل علمي في طريقه إلى أن يصبح أكثر شيوعاً وتنظيماً. ويهتم هذا الفرع العلمي بضمان المداخل التي توصل إلى المعلومات، وتوفير الأمان والسرية للمعلومات، ونقل المعلومات وإيصالها إلى من يحتاجها، وخزن المعلومات واسترجاعها عند الطلب. وإدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع، أو المنظمة، أو الأفراد في تحقيق أهدافهم. وتتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق، وبرمجيات الحاسوب، والمعلومات الصوتية والصورية، وما إلى ذلك. ويتمركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعلية المعلومات، وحدائتها، ودقتها، وسرعة تجهيزها، وكلفتها، وخزنها واسترجاعها. في حين أن خلق المعلومات، ودراساتها، وتعلمها، ومعناها، وفهمها هي ليست الموضوعات المركزية لهذا الفرع العلمي التطبيقي. (الصباغ، 2006)

الهلل الأحمر

يعرف الهلال الأحمر بأنه اسم لمنظمة إنسانية غير حكومية، تم تشكيل شعارها في عهد الإمبراطورية العثمانية، وهو شعار معادل لشعار الصليب الأحمر في الدول الإسلامية، ولا بد من الإشارة إلى أنّ هذه المنظمة تعتمد على المتطوعين في تقديم الدعم للمحتاجين، وفي تحقيق رسالتها، إذ إنها تزود متطوعيها بكل ما يؤهلهم لتأدية دورهم على أفضل وجه. (أبو مفرح، 2017)

هيئة الهلال الأحمر السعودي

أنشئت في المملكة العربية السعودية جمعية باسم جمعية الهلال الأحمر السعودي بموجب المرسوم الملكي رقم 1 في 1383/1/16 هـ لها خاصيتها الاعتبارية لمدة غير محدودة، ومركزها الرئيسي مدينة الرياض، ويشمل نشاطها جميع

أنحاء المملكة ونظامها قائم على أساس اتفاقيات جنيف والمبادئ التي أقرتها مؤتمرات الهلال والصليب الأحمر الدولي، وتم تحويل مسمى الجمعية إلى هيئة الهلال الأحمر السعودي بقرار مجلس الوزراء رقم 371 وتاريخ 1429/12/24هـ ("نبذة عن الهيئة -هيئة الهلال الأحمر السعودي"، 2018)

الإطار النظري

المبحث الأول: إدارة المعلومات والهلال الأحمر السعودي

نتحدث كثيراً عن إدارة المشاريع وإدارة الأعمال وإدارة الموارد لكن أحداً لا يتحدث البتة عن إدارة المعلومات رغم حاجتنا لها في أيامنا هذه والتي تنهال فيها المعلومات علينا من كل مكان. وحتى عندما يأتي ذكر المعلومات فلا نذكر كيف نديرها بل نتحدث عن تقنية المعلومات ونظم المعلومات وهندسة المعلومات لكن تخصص إدارة المعلومات شئ غائب عن الأذهان. إدارة المعلومات Information Management هي جوهر التحول الرقمي لأي منشأة ولأي فرد فهي منبع المعرفة وأساس العمل المبدع لأنها العملية المسؤولة عن جمع البيانات ومعالجتها وحفظها لإنتاج المعلومات وتوزيعها وبدونها ستضيع الكثير من الكنوز. فالمعلومات هي ثروة هذا العصر ولا تملك منشأة أو شركة أو حتى فرد في المجتمع الحياة دون معلومات. فالقدرة على إتخاذ القرار والتخطيط وإدارة الأزمات وتسيير الأعمال وحتى الترفيه كلها نشاطات تعتمد اعتماداً كلياً على المعلومات، فكلما توافرت كلما نجحت المهمة. وبذلك فإن إدارة المعلومات هي العملية التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات من مصادر مختلفة للقيام بمعالجتها وحفظها بغرض توزيعها أو نشرها أو إعادة استخدامها لأغراض مختلفة داخل المنشأة أو خارجها. وهي عملية مستمرة لا تتوقف وتمثل عصب الحياة لأي شركة أو مؤسسة سواء وعت الإدارة ذلك أم لا. (سرحان، 2017)

وعملت هيئة الهلال الأحمر السعودي جاهدة في السنوات الأخيرة في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية وتطبيق التحول الإلكتروني الذي تعتمده في إجراءاتها الإدارية، والحرص على اعتماد الأنظمة الإلكترونية في تعاملاتها الإدارية الداخلية والخارجية، حيث أن ذلك يساهم بشكل رئيس في سرعة الاستجابة لحالات الطوارئ.

ومن بعض إجراءات الهيئة في تطبيق إدارة المعلومات بمعاملاتها ما يلي:

أولاً: حصلت هيئة الهلال الأحمر السعودي على جائزة الريادة الإلكترونية للجهات الأعلى تحسناً في قياس التحول للتعاملات الإلكترونية الحكومية، وذلك خلال الدورة الخامسة لجائزة الإنجاز التي ينفذها برنامج التعاملات الإلكترونية "يسر" التابع لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (الثاقب, 2018)

ثانياً: تضع هيئة الهلال الأحمر السعودي سرية معلومات مستخدمي موقع الهيئة وزوارها على رأس قائمة الأولويات، وتبذل الهيئة كل جهودها لتقديم خدمة ذات جودة عالية لكل المستخدمين، حيث تم إعداد وثيقة الخصوصية وسرية المعلومات لمساعدة الزوار والمستخدمين على تفهم طبيعة البيانات التي يتم جمعها منهم عند زيارة موقع الهيئة الإلكتروني وكيفية التعامل معها.

تقوم إدارة إدارة تقنية المعلومات بالهيئة باتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة والملائمة للمحافظة على المعلومات الشخصية التي لديها بشكل آمن يضمن حمايتها من فقدان أو الدخول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام، أو التعديل والإفصاح غير المصرح بهما، ومن أهم التدابير المعمول بها في الهيئة لحماية معلومات الزائر الشخصية: ("سياسة الخصوصية -هيئة الهلال الأحمر السعودي", 2018)

✓ الإجراءات والتدابير المشددة لحماية أمن المعلومات والتقنية التي تستخدمها الهيئة للوقاية من عمليات الاحتيال والدخول غير المصرح به إلى أنظمتها.

✓ التحديث المنتظم والدوري لإجراءات وضوابط الحماية التي تفي أو تزيد عن المعايير القياسية.

✓ إن موظفي إدارة المعلومات مؤهلين ومدربين على احترام سرية المعلومات الشخصية للزائرين

ثالثاً: رغبة في التطوير و إعطاء فرصة في المشاركة في اتخاذ القرار مع منسوبي الهيئة من العاملين في الميدان وليصبح منسوبيها ليسوا في معزل عن اتخاذ القرارات، فقد تم وضع مسودة نظام المناوبات وساعات العمل للعاملين في المراكز الاسعافية في بوابة موقع هيئة الهلال الأحمر السعودي الإلكترونية ومن لديه من العاملين ملاحظات او اقتراحات ،عليه أن يقوم بتحديددها بشكل واضح و مباشر ومختصر وإرسالها على البريد الإلكتروني (cs@srca.org.sa) مع الالتزام بالوقت المحدد لذلك ليتم دراستها بشكل عاجل واتخاذ القرارات المناسبة لها .

رابعاً: استكمالاً للجهود المبذولة من قبل هيئة الهلال الأحمر السعودي تم انجاز تطبيق "أسعفي" لمساعدة المستخدمين في حالات الطوارئ واستقبال بلاغات طلب الخدمة الإسعافية عبر الهواتف الذكية بست لغات مختلفة. حيث يتيح التطبيق للمستخدمين إمكانية إنشاء بلاغ من خلال الهاتف الجوال واستدعاء فرق إسعافية وطلب المساعدة من خلال إرسال نداء استغاثة ومعرفة حال البلاغ وتتبع مساره.

خامساً: أطلقت هيئة الهلال الأحمر السعودي عبر البوابة الوطنية (سعودي) خدمة إمكانية التطوع عن طريق الموقع الإلكتروني لهيئة الهلال الأحمر السعودي، حيث إن المتطوعين يساعدون الأشخاص الأكثر عرضة للضرر لتحسين حياتهم، وذلك في إطار مشروع دعم وتطوير العمل التطوعي في مختلف مناطق المملكة. وبذلك نجد أن إدارة المعلومات هي المحرك الرئيسي لعمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي من حيث أنها تعنى بالمهام التالية:

- 1- العمل على التأكد من وصول المعلومات لمن يحتاجها في الوقت الذي يحتاجها فيه من خلال أدوات ووسائل الوصول كاللوائح الإلكترونية وأجهزة الموبايل وغيرها من الوسائل.
 - 2- توفير أدوات البحث المناسبة التي تساعد الآخرين على الوصول للمعلومة أينما كانت داخل المنشأة أو حتى خارجها.
 - 3- العمل على تحليل المعلومات المتوفرة لتساعد على تطوير العمل وتجنب المخاطر وإتخاذ القرار.
 - 4- حماية المعلومات والحفاظ على سريتها وملكيته من خلال أنظمة وأدوات الحماية الإلكترونية كأدوات التشفير والتوقيع الإلكتروني وأنظمة إدارة السجلات.
- وأخيراً يمكننا القول إن أنواع المعلومات التي نتعامل معها تختلف كل يوم وتختلف مصادرها ولكي نتمكن من التعامل مع هذه المعلومات سواء الرقمية منها أو غير الرقمية فلا بد لنا من طرق واساليب لإدارتها حتى نتمكن من التحكم بها والاستفادة منها أقصى استفادة سواء في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب أو في حل المشاكل التي تطرأ علينا كل يوم أو في اقتناص الفرص التي قد تكون متوفرة. ومن خلال مراجعة ما سبق نجد أن هيئة الهلال الأحمر السعودي تهتم وبشكل واضح في تطبيق إدارة المعلومات في مختلف عملياتها داخل وخارج المنشأة عبر وضع القوانين والشروط المناسبة لأنشائها وتداولها والحفاظ عليها وتوزيعها وارشفتها والتحكم بها.

وتتم إدارة المعلومات في هيئة الهلال الأحمر السعودي بين الموظفين من خلال مساحات العمل المشتركة Shared Workspace عن طريق إعطاء الفرصة للعاملين فيها بوضع المقترحات وإرسالها على البريد الإلكتروني أو من خلال البوابات الإلكترونية Portal مثل تطبيق "أسعفي" أو منصة التطوع الإلكترونية والتي تستخدمها فرق العمل في هيئة الهلال الأحمر السعودي أثناء ممارسة أعمالها للبحث عن معلومات أو بيانات تتعلق بالأعمال التي يقومون بها.

المبحث الثاني: غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي

تجهيزات غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي

تضم غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي تجهيزات وتقنيات تساهم في رفع مستوى جودة العمل وضمان الاستجابة الفورية لكافة البلاغات الإسعافية، كما تضم أيضا الدائرة الطبية التي تقوم بتوجيه المبلغين بكيفية التعامل مع الحالات الطارئة حتى وصول سيارة الإسعاف إلى موقع البلاغ.

ويوجد بها كذلك وحدة المترجمين بغرفة العمليات والتي يتم تحويل البلاغات إليها في حال عدم إجادة المبلغ للغة العربية حيث تتولى وحدة الترجمة أخذ المعلومات الأساسية بسبعة لغات مختلفة، ومن ثم يتم تحويل البلاغ إلى وحدة الترحيل والمتابعة والتي تتولى ترحيل البلاغ إلى الفرق الإسعافية في الميدان ومن ثم مباشرة الحالة حتى وصول سيارة الإسعاف وتقديم الرعاية لها.

وتتضمن غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي أسطول مركبات الإسعاف المستخدمة في حالات الطوارئ وسيارات القيادة الميدانية وسيارات التموين التي تغذي المراكز الإسعافية باحتياجاتها من المواد الطبية، بالإضافة إلى عربات الكوارث والدراجات النارية وعربات القولف، وكذلك التجهيزات الطبية التي يتم تأمينها لمركبات الإسعاف بمختلف أنواعها.

وبدأت هيئة الهلال الأحمر السعودي، مؤخرا، خطوات تطبيق دمج غرفة عمليات الهلال الأحمر بمحافظه جدة مع غرفة العمليات بالعاصمة المقدسة، بعد نجاح التجربة، والتي شهدت دمج غرفة عمليات الطائف في غرفة عمليات العاصمة المقدسة في شهر شعبان الماضي.

ويهدف مشروع دمج غرف العمليات في منطقة مكة المكرمة إلى تسهيل وسرعة تمرير البلاغات الإسعافية، وتعزيز عملية الاستغلال الأمثل للموارد البشرية، ورفع عوائد الاستثمار التقني، وتوفير التكاليف التشغيلية، فضلاً عن التكامل مع مراكز العمليات الأمنية الموحدة 911.

وتعزز فكرة الدمج أهداف رؤية المملكة 2030 الرامية إلى رفع كفاءة العمل الإسعافي في جميع مناطق المملكة، عبر منظومة متكاملة من البرامج التنموية تضمن تحقيق أعلى المعايير في تقديم الخدمات وفق آلية عمل موحدة، وتعزيز الاستفادة من الإمكانيات التقنية المتوفرة في تسهيل الإجراءات الإدارية التي تعمل بها الهيئة.

هذا بالإضافة إلى تسريع العمل والمخرجات في الهيئة، وتحسين جودة الاتصالات وتقنية المعلومات في مرافق الهيئة، لا سيما في فروع الهيئة بالمناطق، وتحسين جودة اتصال غرف العمليات المركزية مع المراكز الإسعافية، وإدخال بعض الأنظمة المتطورة لغرف العمليات المركزية. (البجالي, 2018)

البلاغات في غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي

تتلقى غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي بلاغات يومية في جميع مراكزها المنتشرة عبر مدن المملكة العربية السعودية. حيث يتم التعامل مع البلاغات بحرفية عالية وفي الشكل رقم (1) منشور لهيئة الهلال الأحمر السعودي يوضح كيفية طلب الخدمة الإسعافية.

شكل رقم (1) كيفية طلب الخدمة الإسعافية من هيئة الهلال الأحمر السعودي



وفي محاولة لتتبع أعداد البلاغات التي ترد لغرفة العمليات في المدن الرئيسية فلقد وجدنا ما يلي على سبيل المثال وليس الحصر:

✓ المنطقة الشرقية

وصل عدد البلاغات التي باشرها الهلال الأحمر السعودي بالشرقية 994 بلاغا، وذلك خلال الأسبوع الأول من شهر رمضان المبارك لعام 1439هـ، سجلتها غرف العمليات في مختلف محافظات من بينها 507 بلاغات لحوادث تنوعت بين حوادث مرورية وحالات حريق، وحالات سقوط، وذلك خلال حسب ما أكدته المتحدث الرسمي لهيئة الهلال الأحمر السعودي بالمنطقة الشرقية. وتم تقديم الخدمة الطبية الإسعافية لـ (586) حالة إسعافية من هذه البلاغات، ومن ثم نقلها للمستشفيات بالمنطقة الشرقية، بينما تم تقديم الخدمة الطبية الإسعافية لـ (408) حالات بالموقع ولم تنقل للمستشفيات. ("أحدث الحوادث التي باشرتها الهيئة"، 2018)

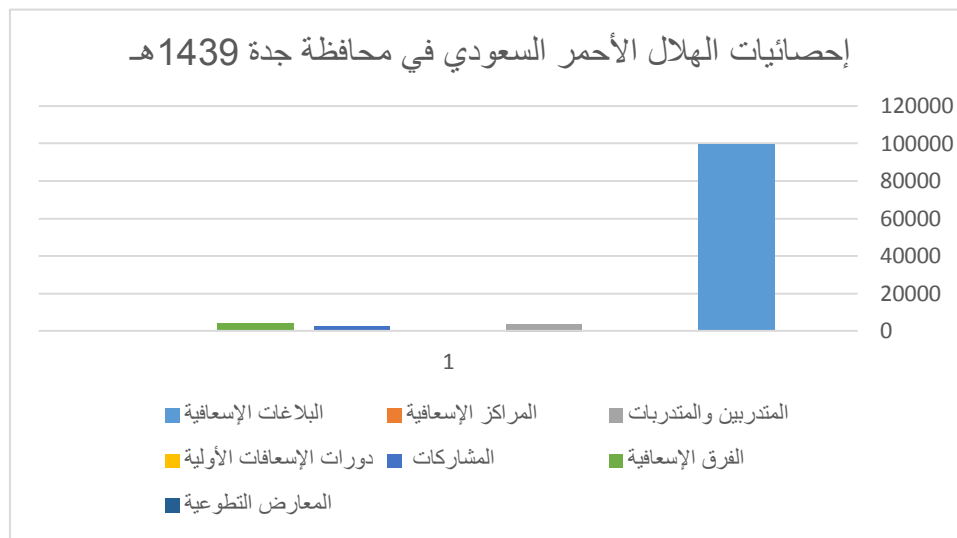
✓ منطقة عسير

أوضح المتحدث باسم هيئة الهلال الأحمر السعودي بمنطقة عسير أن عمليات المنطقة تلقت خلال أيام هطول الأمطار بلاغات عن وقوع (23) حادثة مرورية بسبب الأمطار منها (3) بلاغات عن حالات

احتجاز في أماكن متفرقة في عسير. وقامت (25) فرقة إسعافية بالتعامل مع هذه الحوادث حيث تم نقل (10) حالات ومعالجة (5) حالات بالموقع. ("23 حادثة في عسير", 2018)

✓ منطقة جدة

يضم الشكل التالي إحصائية لأنشطة هيئة الهلال الأحمر السعودي والفعاليات التي تمت تحت إشرافها في محافظة جدة خلال الفترة 1439\1\1 هـ إلى الفترة 1439\12\30 هـ. الشكل رقم (2)



شكل (2) ←

أطلقت هيئة الهلال الأحمر السعودي، خدمة تطبيق "أسعفي" على الهواتف الذكية، والتي تقدم المساعدة العاجلة للحالات الطارئة. حيث وجدت الهيئة أن هناك ثلاث عوائق تقابل كل الحالات الطارئة التي تحتاج إلى إسعاف اثناء وقوع حادث طارئ، أولها الوقت المستغرق بين وقوع الحالة ووصول الإسعاف، ثانياً المكان وطريقة تحديده، وأخيراً المعلومات عن المريض. وللتغلب على هذه العوائق أطلقت الهيئة هذا التطبيق بمميزات كثيرة منها: ("أسعفي".. خدمة من "الهلال الأحمر" تتحدى العوائق لتصل للحالات الطارئة", 2018)

■ مميزات "أسعفي"

أبرز مميزات تطبيق "أسعفي" هو البساطة في الاستخدام، فما على المستخدم سوى الضغط على زر دون الحاجة إلى مكالمة تأخذ الكثير من الوقت ومجرد الضغط يتم تحديد موقعه مباشرة، ويتم إرساله لمركز العمليات والتي تتولى بدورها التواصل.

وبمجرد التسجيل يسمح التطبيق للمستخدم بإضافة تاريخك الصحي وعلاجاته، وهي المعلومات التي يحتاج إليها المسعفون.

■ خصائص إضافية

- 1- فتح بلاغ لحالة طارئة مع هيئة الهلال الأحمر السعودي وزيادة دقة تحديد الموقع.
- 2- ارسال استغاثة عاجلة في حالات الطوارئ القصوى لكل من الهلال الأحمر والاشخاص المقربين للمستخدم عن طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS.
- 3- تتبع حالة بلاغ المستخدم ومعرفة آخر التطورات.
- 4- تسجيل تفاصيل تاريخ المستخدم الطبي والأمراض التي يعاني منها والأدوية التي يستعملها للتعرف على حالته بأسرع وقت.
- 5- يعرف المستخدم على المنشآت الطبية القريبة منك مثل المستشفيات والمستوصفات والصيديات مع توجيهك ورسم المسار على الخريطة للمنشأة التي تريد الذهاب إليها.
- 6- ارسال رسائل استغاثة مشفرة باستخدام شفرة "Morse Code" عن طريق ضوء فلاش الكاميرا للجهاز.
- 7- اصدار اضواء وأصوات تحذيرية لتنبيه من حول المستخدم بحاجتك للمساعدة.

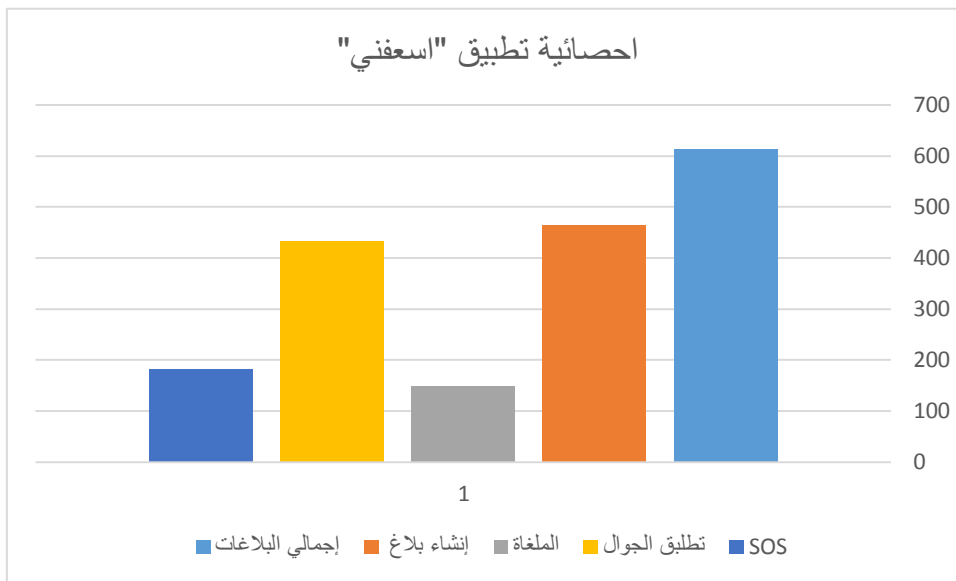
■ مزاياه

- سرعة تقديم البلاغ وسرعة تحرك الفريق الاسعافي تجاه الحالة.
- تحديد موقع الحادث او المصاب بدقة عالية.
- امكانيه تسجيل حالة المستخدم الصحية بشكل مسبق ليتم الانتباه لذلك (ضغط، سكر، قلب، ... الخ).
- امكانيه استخدامه للصم والبكم واللغات الاقل انتشارا.
- معرفة حالة البلاغ لحين الوصول والانتهاء.
- امكانيه تقديم الشكاوى والمقترحات (والتقييم للخدمة لاحقا).
- امكانيه اضافة بطاقة التأمين والانتقال حسب الرغبة (لم يفعل بعد).

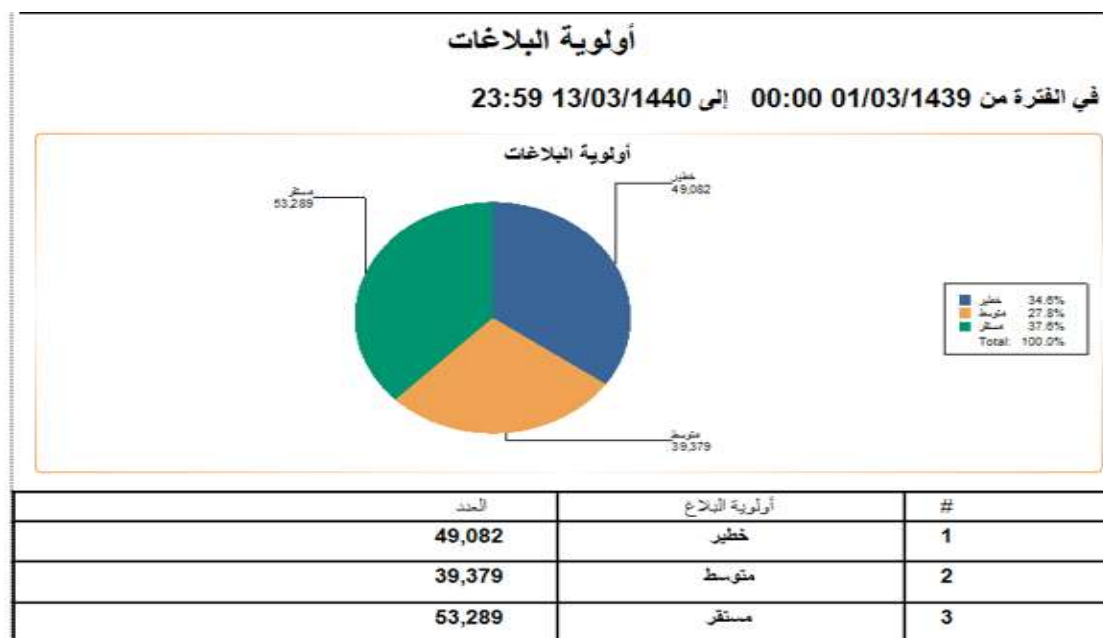
- مزايا اضافيه ستكون متوفرة لاحقاً حسب احتياج العملاء
علماً أن التطبيق لايزال تجريبي ويتم التحسين عليه بشكل مستمر ويعمل بجميع انحاء المملكة العربية السعودية.

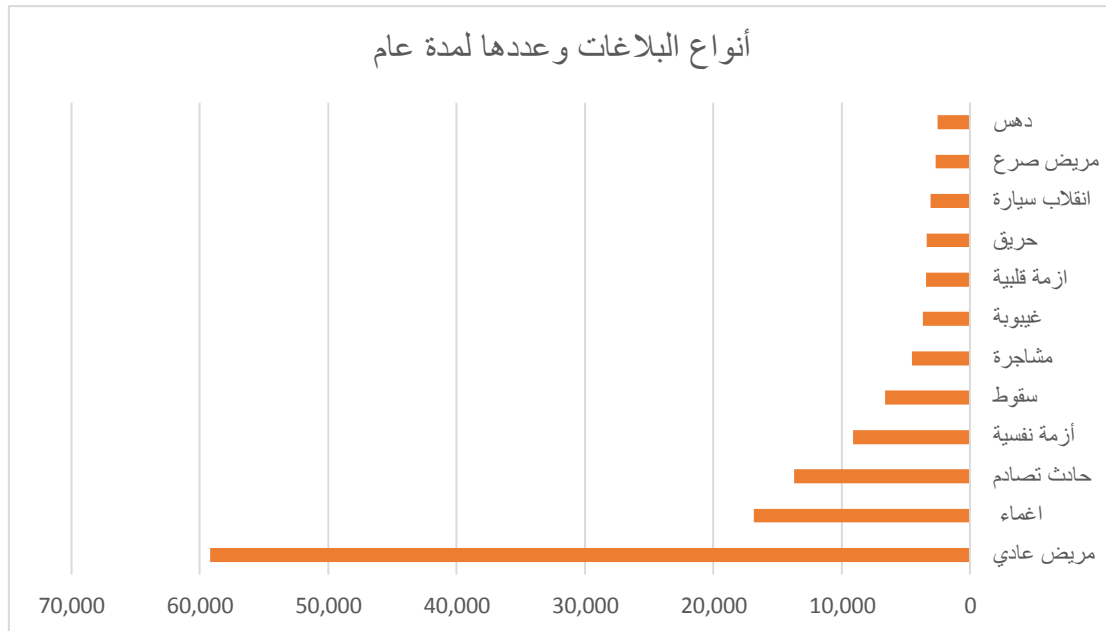
إحصائيات تطبيق "أسعفي"

وفي الأشكال التالية تم تتبع إحصائية تطبيق برنامج أسعفي لمدة عام.



أنواع الحالات وتصنيفها





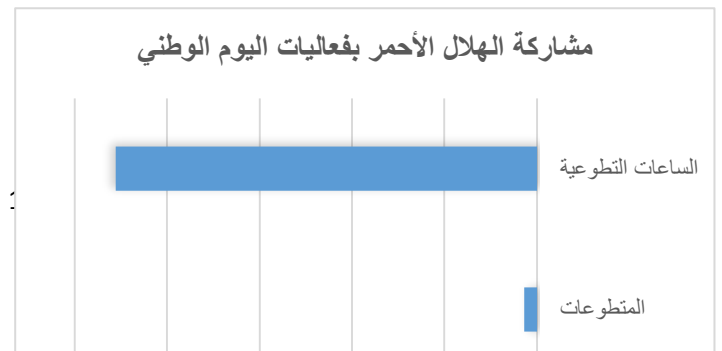
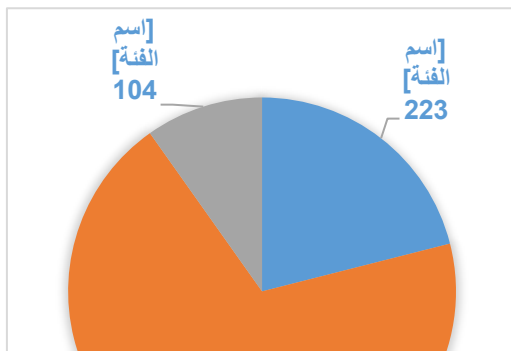
#	اسم المستشفى	عدد الحالات
1	مستشفى النور	11,653
2	الملك فيصل التخصصي	8,841
3	الملك عبدالعزيز	8,085
4	فيصل العام	3,450
5	مستشفى أجياد	2,896
6	الملك عبد العزيز التخصصي	2,749
7	حراء	2,084
8	الولادة و النساء	1,197
9	الأمير منصور العسكري	1,072

#	الشهر	عدد المكالمات
1	January	8,778
2	February	8,962
3	March	11,894
4	April	16,622
5	May	26,145
6	June	25,411
7	July	18,664
8	August	55,889
9	September	18,038
10	October	31,559
11	November	24,571
12	December	11,038

المبحث الرابع: برنامج "تطوع معنا" في إدارة المعلومات

أيد أكثر من 500 شاب وشابة ممن اكتظت بهم قاعات ملتقى اليوم العالمي للتطوع 2016م الذي نظّمته المنظمة العربية للهلال الأحمر والصليب الأحمر بالتعاون مع هيئة الهلال الأحمر السعودي، واستضافته العاصمة السعودية "الرياض"؛ تبني المنظمة إطلاق منصة إلكترونية "عربية" للتطوع تكون مظلة وقاعدة بيانات لجمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر على مستوى العالم العربي. تأتي هذه الخطوة في ظل الجهود التطوعية التي ينفذها الشباب العربي ونقل التجارب النوعية وتوثيق جهود المتطوعين. (العتيبي, 2016)

وأكد الشباب المشاركون أن المبادرات التي تقدمها العديد من الجهات ومنها هذه الجمعيات تعتبر مرجعاً للعمل التطوعي على صعيد الدول محلياً، وأجمعوا على أن تجارب مميزة قدمتها هيئة الهلال الأحمر السعودي في هذا المجال، حيث أنهت هيئة الهلال الأحمر السعودي إجراءات ربط منصتها الإلكترونية للتطوع مع مركز المعلومات الوطني، وذلك في إطار مشروع دعم وتطوير العمل التطوعي في مختلف مناطق المملكة. حيث عملت الهيئة على أن يكون نظام التطوع الإلكتروني ذا أثر إنساني فاعل ويهدف للانتشار بشكل مؤسسي ومنظم بما يتوافق مع توجيهات القيادة الرشيدة. ويوضح الشكل رقم (3) فعاليات العمل التطوعي في الهيئة في اليوم الوطني.



ويتميز نظام التطوع الإلكتروني الذي دشنته الهيئة بالعديد من المزايا منها: ("الهلال الأحمر السعودي" تربط منصتها الإلكترونية للتطوع بمركز المعلومات الوطني", 2018)

- ❖ استقطاب وتسجيل بيانات المتطوعين
- ❖ استعراض فعاليات التطوع
- ❖ دعوة المتطوعين للانضمام إلى الفعاليات المختلفة
- ❖ جدولة الفعاليات التطوعية
- ❖ سهلت مهمة رصد ومزامنة مشاركة المتطوعين بالفعاليات بتطبيق الجوال عن طريق QR Code.

- ❖ يتيح النظام الربط مع الخدمات الإسعافية، حيث يستطيع المتطوع المشاركة في إنقاذ الحالات الحرجة القريبة منه، والتواصل مع المتطوعين والمتطوعات عن طريق البريد الإلكتروني ورسائل الجوال
- ❖ يتيح النظام أيضا الربط مع هيئة التخصصات الصحية للتأكد من اعتماد الممارسين الصحيين، والربط مع النفاذ الوطني الموحد لتسهيل دخول مستخدمي النظام.
- ❖ يتيح النظام مختلف أنواع الصلاحيات للمستخدمين، ومنها احتساب عدد ساعات التطوع، وإتاحة إصدار شهادة معتمده بالساعات التطوعية، وإمكانية إضافة وتعديل وحذف أخبار التطوع بالنظام، فضلاً عن التقارير والإحصاءات ومؤشرات الأداء للمتطوعين، والفعاليات المختلفة، وكذلك طباعة بطاقات وشهادات التطوع إلكترونياً.

ويوضح الشكل التالي (3) التقرير السنوي لفعاليات التطوع في هيئة الهلال الأحمر السعودي خلال عام 2018.



المبحث الخامس: الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1- الدراسة الأولى (ندى جيوري, 2009) بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي \ دراسة

ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية"

مشكلة البحث: أوضحت الباحثة أن منظمات الأعمال المعاصرة أولت اهتماما ملحوظا بتكنولوجيا المعلومات إذ تم التأكيد على ضرورة الاهتمام بأبعادها وأثرها في عدد من المتغيرات ومنها الاداء المنظمي، إذ افترضت المساهمات الى تطبيقات عملية ذات علاقة بمقاييس للأداء المنظمي في ظل تكنولوجيا المعلومات. وتواجه المنظمات العراقية مشكلة حقيقية تتمثل في محدودية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها بشكل فاعل في منظماتها

أهداف البحث: يسعى البحث الى تحليل تكنولوجيا المعلومات ودورها في الاداء المنظمي، إذ اختيرت الشركة العامة للصناعات الكهربائية لتشخيص واقع استخدام التقنيات والحاسوب ومدى أثرهما في رفع الاداء وتميزه ومن ثم الخروج بجملة من التوصيات تساهم في نمو وتطوير الاداء للشركة المبحوثة.

فرضيات البحث: 1- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاداء المنظمي المتحقق

2- هناك أثر معنوي لتكنولوجيا المعلومات في الاداء المنظمي

المنهج المستخدم والعينة وأدوات جمع البيانات: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والذي اعتمدت فيه لجمع البيانات على المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات البحث، وكذلك عمل مقابلات شخصية. كما تم تطبيق الاستبانة والتي ضمت أسئلة عن البيانات العامة للعينة واسئلة موزعة على متغيرات البحث وتم الاستفادة من مقياس (Likert) الحماسي في الاجابة عن الاستمارة. وتم اختيار عينة عشوائية بعدد (53) من العاملين في الشركة العامة للصناعات الكهربائية بخبرائها ومدرائها ومبرمجها وعاملها.

النتائج: 1- اظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المتغير التفسيري الفرعي الاجهزة والمعدات مع الاداء المنظمي اذ اشارت النتائج الى قوة العلاقة بينهما مما يؤكد على ان الشركة تسعى وتحاول استثمار ما لديها من الاجهزة والمعدات من اجل تحسين اداء الشركة.

2- اتضح ان شبكات الاتصال في العمل ممكن ان تؤدي الى تغيير جذري في الأداء المنظمي من خلال ما اظهرته نتائج العلاقة والاثر فيما بينهما

2- الدراسة الثانية (د. ناصر الأغا و د. أحمد أبو الخير، 2012) بعنوان " واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها"

مشكلة البحث: بدأت إدارة المعرفة تحت مكانتها بوصفها تطوراً فكرياً مهماً في الجامعات اليوم، لإدراك المنظمات أن المعرفة بدون فعل الإدارة ليست ذات نفع، لكون المعرفة في أغلبها ضمنية وتحتاج إلى الكشف عنها وتشخيصها وتخطيطها وتوليدها من جديد وتنظيمها ونشرها وإجراءات الرقابة والتقويم وإجراءات المتابعة لعمليات إدارة المعرفة ومن ثم استعمالها بالتطبيق وإعادة استعمالها مرات عدة. وقد جاءت هذه الدراسة لتتناول هذا الموضوع الحيوي المتجدد في اختيار جامعة القدس المفتوحة كمجال للدراسة لتبنيها فلسفة التعليم المفتوح والذي يعتمد على نظام التعليم الالكتروني والصفوف الافتراضية والتعليم المدمج، وهذا يتطلب توافر وسائط تكنولوجيا حديثة في مجال الاتصال وتخزين وتنظيم المعرفة لإبصارها إلى الدارسين في الأماكن المتباعدة

أهداف البحث: يسعى البحث الى الكشف عن واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة

أسئلة البحث: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha > 05.0$) حول واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة - المنطقة التعليمية - المؤهل العلمي).

المنهج المستخدم والعينة وأدوات جمع البيانات:

نُحِتَت الدراسة المنهج الوصفي. وقام الباحثان بتصميم استبانة مكونة من سبعة أبعاد تمثل عمليات إدارة المعرفة، ووزعت هذه الاستبانة على عينة حجمها (250) مشرفاً أكاديمياً من مشرفي جامعة القدس المفتوحة.

النتائج: 1- أن تطبيق عمليات إدارة المعرفة بجامعة القدس المفتوحة متوسط نسبياً ويزن نسبي (63,8%)

2- أن سعة الاطلاع والمستوى الثقافي وطبيعة العمل وعدد الأبحاث وورش العمل ومجال الاهتمام الذي يتمتع به أصحاب المؤهلات العلمية دون الدكتوراه ضعيفة في الجامعة ومرتفعة لدى حملة الدكتوراه

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات عدد سنوات الخبرة والمنطقة التعليمية.

3- الدراسة الثالثة (أحلام محمد شواي, 2016) بعنوان " الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه"

مشكلة البحث: لا شك أن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية وكفاءة الأداء إلى الأفراد والمؤسسات الحكومية وغير حكومية، وقدرتها على مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات والثورة التكنولوجية المتصاعدة أصبحت مطلباً ضرورياً لتقدم المجتمعات التي توصف بالمؤسسية، من هنا كان لزاماً على المؤسسات استثمار معطيات الإدارة الإلكترونية وتبنيها في تحقيق مهامها للعاملين بتلك المؤسسات وللمستفيدين من خدماتها على حدٍ سواء.

أهداف البحث: لتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وبيان أهميتها وقدرتها في التأثير الإيجابي في وظائف الإدارة.

٢ - التعرف على مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في مؤسساتنا الاجتماعية.

٣ - التعرف على العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء الوظيفي وتحسينه.

أسئلة البحث: ما تأثير الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه (حجم الأداء وسرعته وبساطته ونوعيته)؟

المنهج المستخدم والعينة وأدوات جمع البيانات:

استخدم الباحث منهج البحث المنهج الوصفي وذلك مراجعة الكتب والأدبيات المتوفرة في الإدارة الإلكترونية تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه

النتائج:

١- الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة أحدث تغيرات عميقة في بيئة الإدارة في مختلف التنظيمات الاجتماعية. من فوائدها أفضل خدمات للمستفيدين، وأداء أفضل للموظفين والعاملين.

٢- أحدث نمط الإدارة الإلكترونية تحولاً كبيراً في وظائف الإدارة التقليدية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة وذلك إعادة هيكلة الإجراءات الإدارية، وإعادة توزيع المهام والصلاحيات، وبتفويض السلطات.

4- الدراسة الرابعة (بلال زياني, 2014) بعنوان " مساهمة فرق العمل في إدارة المعلومات

دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان – ولاية بسكرة "

مشكلة البحث: تشهد المنظمات اليوم تحدياً كبيراً نتيجة الثورة العلمية والتكنولوجية في جميع الميادين، ما نجم عن ذلك تعقد مهام الإدارة ومتطلبات أدائها. ففي ظل التغيرات البيئية الحاصلة وحاجة المؤسسات في توفير المعلومات ومعالجتها والزيادة في حجمها وتدفعها بالشكل المناسب أصبح لزاماً عليها أن تحدد الجهة المسؤولة عن هذه العملية والأساليب المناسبة لتنفيذها. ولعل أنجح المناهج التي تمكن من تحقيقها هو إمكانية توظيف فرق العمل التي تعبر عن مستوى التفاعل والتكامل والعمل بمرونة بين جميع أعضائه فيما يمكن من إدارة المعلومات والمعارف.

أسئلة البحث: السؤال الرئيس: كيف تساهم فرق العمل في إدارة المعلومات في المؤسسة؟

الأسئلة الفرعية: 1- هل تساهم القدرة على الاتصال في فريق العمل في إدارة المعلومات؟

2- هل تساهم القدرة على تكامل فريق العمل في إدارة المعلومات؟

3- هل تساهم القدرة على العمل بمرونة في فريق العمل في إدارة المعلومات

المنهج المستخدم والعينة وأدوات جمع البيانات:

لتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الاستكشافي والاختباري. ففي المنهج الاستكشافي تم اكتشاف هيكل مفهومي نظري لإيجاد تفسيرات قادرة على إزالة الغموض حول مساهمة فرق العمل في إدارة المعلومات في المؤسسة. أما

الاختباري فتم فيه تطبيق استبانة من عدة محاور على أعضاء الفرق في المؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور سعدان بولاية بسكرة، والبالغ عددهم 125 عضو

النتائج:

١- وجود اتصال مفتوح وهادف بين أعضاء الفرق يضمن معالجة جيدة للمعلومات وضمان نقلها
2- ووجود تكامل بين أعضاء الفريق يعزز من تحقيق أهداف العمل بحيث أن أداء المهام مرتبط بقدراتهم في استغلال وتوفير المعلومات

3- أن العمل بمرونة بين أعضاء الفريق يضمن تحليل المخاطر وفهم الحقائق وتفسيرها
5- الدراسة الخامسة (عمر شنن, 2018) بعنوان " واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية "

مشكلة البحث: تكتسب المعلومات أهمية كبيرة في المجتمعات المتقدمة كالمجتمعات النامية عمى حد سواء، وكذلك على صعيد كافة الأنشطة التي نمارسها في حياتنا، وإن الحالة الأمنية التي تعيشها المحافظات الجنوبية في فلسطين تستدعي اهتماما كبيرا في جمع المعلومات ونظرا لأن المصادر المفتوحة لها فدرة على توفير المعلومات بالسرعة والجودة المناسبين فقد رأى الباحث ضرورة تركيز الجهات الأمنية في المحافظات الجنوبية على تلك المصادر

أهداف البحث: 1- التعرف إلى واقع إدارة المعلومات من المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية

٢ - بيان مستوى التعاون بين أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية لتعليم الاستفادة من معلومات المصادر المفتوحة

٣- الكشف عن دور إدارة المعلومات في تحسين أداء أجهزة الأمن في المحافظات الجنوبية

أسئلة البحث: ما واقع إدارة جمع معلومات المصادر المفتوحة ودورها في تحسين أداء الأجهزة الأمنية في المحافظات الجنوبية في فلسطين.

المنهج المستخدم والعينة وأدوات جمع البيانات:

لتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام المصادر الثانوية بالاطلاع على الكتب والمراجع ذات العلاقة، والمصادر الأولية من خلال الاستبانة كأداة للبحث طبقت على الضباط العاملين في مجال المعلومات الأمنية في المؤسسات الأمنية البالغ عددهم 1151 ضابط.

النتائج:

- ١- الأجهزة والإدارات الأمنية تتمتع بمستوى جيد في مجال جمع المعلومات
- 2- العاملين يقومون ببذل الجهد الكافي لإنجاز عملهم في الوقت المحدد
- 3- يجب تكثيف الدورات التدريبية في مجال جمع المعلومات من المصادر المفتوحة لتحسين الأداء

الدراسات الأجنبية

1- الدراسة الأولى (Acharyulu أئتشاريولو, 2011) بعنوان " إدارة المعلومات في نظام الرعاية الصحية: منظور إدارة المعرفة"

مشكلة البحث: واجه المجال الطبي في السنوات الأخيرة ضغوطاً متزايدة من أجل خفض التكلفة وزيادة جودة الرعاية الصحية، الأمر الذي أوجد ضغوطاً لوجود حلول جذرية. ولذلك فإن إدارة المعلومات في مؤسسات الرعاية الصحية هو أمر له أهمية لتحقيق إنجازات أفضل في خفض تكلفة الخدمات وبجودة أعلى. فأصبح مجال الرعاية الطبية يعتمد على إدارة المعلومات لتحسين أداء الخدمات المقدمة.

أهداف البحث: 1- تطوير نموذج لإدارة المعلومات يدمج العمليات المختلفة والأنشطة المتعددة لتمكين تقنية المعلومات في تصميم نظام جديد لإدارة المعلومات

2- تسليط الضوء على جوانب وعوامل إدارة المعلومات في الرعاية الطبية.

المنهج المستخدم والعينة وأدوات جمع البيانات:

لتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستعراض الأدبيات الخاصة بموضوع البحث ومناقشة نتائجها وتحليل بياناتها.

النتائج:

- تمثل المعلومات في المستشفيات نوعين: داخلية وهي المعلومات الخاصة بالمرضى وخارجية وهي المعلومات الخاصة بارتباط المستشفى مع هيئات خارجية كالمؤتمرات الطبية. لذلك فإن نظام إدارة المعلومات مطلب رئيسي في المستشفيات لتنظيم هذه المعلومات والعمل بكفاءة وجودة أعلى.

- يجب على جميع المراكز الطبية والمستشفيات التي تضم عدد هائل من المعلومات الاعتماد على نظام إدارة المعلومات في تنظيم ملفاتها

- على المنظمات الراغبة في تنفيذ نظام إدارة المعلومات في برامجها مراعاة قضايا تمثل الاستراتيجية والتكنولوجيا والثقافة التنظيمية وتنظيم المعرفة.

- إن اعتماد المراكز الصحية على إدارة المعلومات يعني تكلفة أقل وأخطاء تكاد تكون معدومة واستخدام أمثل للموارد.

2- الدراسة الثانية (Madiha Shah مديحة شاه, 2014) بعنوان "تأثير نظام إدارة

المعلومات على إدارة المدارس: مراجعة أدبية"

مشكلة البحث: ازداد في الآونة الأخيرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة التعليمية بسبب كفاءتها وفعاليتها. وكان الغرض الأساسي بداية عند استخدام نظام إدارة المعلومات هو تطوير كفاءة الأنشطة المكتبية في المدرسة، حيث كانت تستخدم لتنظيم معلومات وبيانات طلاب المدرسة بالتركيز على طريقة إدخال البيانات وتجميعها أكثر من نقل البيانات أو تحليلها. وتظهر قيمة إدارة المعلومات عند مرحلة اكتمال البيانات.

أهداف البحث: 1- التعرف إلى تأثير إدارة المعلومات في النظام المدرسي

أسئلة البحث: ما هو تأثير نظام إدارة المعلومات على إدارة المدرسة؟

المنهج المستخدم والعينة وأدوات جمع البيانات:

لتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستعراض الأدبيات الخاصة بموضوع البحث ومناقشة نتائجها وتحليل بياناتها.

النتائج:

- إن الأثر الإيجابي لنظام إدارة المعلومات في إدارة المدرسة يظهر من خلال سهولة الوصول إلى البيانات والمعلومات وإدارة أكثر كفاءة واستخدام أفضل لموارد المدرسة وتحسين غدارة العمل والحد من العبء على الموظفين وتحسين نوعية التقارير المعطاة.

- من معوقات تطبيق إدارة المعلومات هو القصور في الثقة والوقت لاستخدام إدارة المعلومات وكذلك القصور في المهارات ونقص التدريب عليها وعدم وجود دعم من الإدارة العليا وعدم وجود الدعم الفني الكافي.

- يمكن لنظام إدارة المعلومات تزويد المديرين والمعلمين بالمعلومات المطلوبة للتخطيط المستمر وصنع السياسات والتقييم.

- يمكن لهذه الأنظمة مساعدة مدير المدرسة في تحديد أهداف المدرسة ، وصياغة الخطط الاستراتيجية، وتوزيع الموارد وتقييم أداء الموظفين بالإضافة إلى النجاح التنظيمي.

❖ أداة الدراسة :

لتحقيق أهداف الدراسة ولأغراضها المتمثلة في كشفها عن مدى فعالية إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي، تم عمل استبانة بهدف دراسة دور إدارة المعلومات في غرفة عمليات الهلال الأحمر السعودي والموقف من ذلك.

وقد مر تصميم الاستبانة وبناءها بالخطوات التالية:

١- اطلع الباحثة على كثير مما كتب حول إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي، والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع .

٢- أجرى الباحث دراسة استطلاعية من خلال سؤال مفتوح على عينة استطلاعية تبلغ (10) موظفين في هيئة الهلال الأحمر السعودي لمعرفة خلفياتهم عن الموضوع من خلال السؤال المفتوح التالي نصه :

(١) "ما أهم البرامج المستخدمة في إدارة المعلومات في غرفة عمليات الهلال الأحمر السعودي ؟"

٣- وبعد جمع الاستبانات الخاصة بالسؤال المفتوح ، و بعد الاطلاع على ما كتب حول إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي ، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة في الموضوع تم حصر

الأسئلة التي وردت في الاستبانة والدراسات وصفحات الأدب الاجتماعي حسب أهداف الدراسة المذكورة .

4- واستناداً إلى الخطوات السابقة تم تصميم الاستبانة (الأداة الرئيسة للدراسة الحالية) في صورتها الأولى حيث تم صياغة الاستبانة من 19 فقرة، موزعة في مجالين:

المجال الأول : معلومات عامة عن المستجيبين فئة المعلمات والتي تمثلت في 4 فقرات و هي (العمر، المستوى التعليمي ، المسمى الوظيفي ، الخبرة).

المجال الثاني: يتضمن (15) عبارات عن علاقة النظام الغذائي بالذكاء لدى عينة من موظفي هيئة الهلال الأحمر السعودي وقد حددت الاستبانة استجابات أفراد مجتمع البحث على العبارات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) .
وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو الآتي:

موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2) درجتان، غير موافق بشدة (1) درجة واحدة.

1- إذا كانت قيمة المتوسط ما بين (1-1.80) أقل من 1.80 درجة تكون درجة الموافقة ضعيفة جداً .

2- إذا كانت قيمة المتوسط ما بين (1.80-2.60) أقل من 2.60 تكون درجة الموافقة ضعيفة.

3- إذا كانت قيمة المتوسط ما بين (2.60-3.40) أقل من 3.40 تكون درجة الموافقة متوسطة .

4- إذا كانت قيمة المتوسط ما بين (3.40-4.20) أقل من 4.20 تكون درجة الموافقة عالية .

• تقنين أداة البحث :

- صدق أداة البحث (الاستبيان).

من أجل التأكد من صدق الاستبانة تم استخدام الطرق التالية:

أولاً: الصدق الظاهري:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على أحد أعضاء هيئة التدريس وذلك للتأكد من ارتباط العبارات بموضوع إدارة العمليات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي، ودقة ووضوح العبارة وسلامتها من الناحية اللغوية، واقتراح طرق لتحسينها وذلك بالحذف أو التعديل أو الإضافة مما يكون مناسباً.

وتم الأخذ بالملاحظات حيث تم تعديل بعض العبارات كما يلي:

العبارات التي تم إضافتها	العبارات التي تم تعديلها
- أكثر ما يستفاد من تطبيق "أسعفي" هو في الحالات الإسعافية في موسمي الحج والأمطار فقط	- تتلقى غرفة العمليات في الهيئة بلاغات أكثر من طاقتها الاستيعابية في تقديم الخدمات
- يعد تطبيق "اسعفي" من أحدث الأنظمة المتبعة في مجال إدارة المعلومات في غرفة العمليات بالهيئة	- تطبيق "اسعفي" ينجز مهام غرفة العمليات بسهولة ويسر

وبذلك تكون الأداة قد حققت ما يسمى بالصدق الظاهري.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيقها على عينة خارج مجتمع البحث مكونة من

(10) معلمات لمن نفس خصائص مجتمع البحث، وتم حساب التالي:

- معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للاستبانة.
- معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة.

والجداول التالية توضح النتائج:

**جدول رقم (1) : معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع
الدرجة الكلية للاستبانة**

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	
**0.65	5	**0.86	4	**0.64	3	**0.59	2	**0.77	1	عبارات الجزء الثاني للاستبانة وهي: مدى تطبيق إدارة المعلومات في عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي
**0.70	10	**0.91	9	**0.87	8	**0.56	7	**0.61	6	
**0.86	15	**0.84	14	**0.86	13	**0.79	12	**0.53	11	

****معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01**

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

بالنسبة لجميع العبارات فقد تراوحت معاملات الارتباط ما بين (0.59 - 0.91) واتضح أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للاستبانة كانت لها دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية 0.01 وتشير هذه المعاملات إلى توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لعبارة الجزء الثاني من الاستبانة .

جدول رقم (2)

معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للاستبانة

معامل الارتباط	العبارة
**0.94	من 5-1
**0.93	من 10-6
**0.93	من 15-11

****معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.01 .**

من الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط بين درجة كل مجموعة من العبارات والدرجة الكلية للاستبانة تراوحت (0.93-0.94) وان قيم معاملات الارتباط مرتفعة ولها دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة .

- ثبات أداة البحث (الاستبيان):

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب ثبات الاتساق الداخلي لعبارات الجزء الثاني باستخدام معامل ألفا كرونباخ ، كما تبين النتائج بجدول التالي :-

جدول رقم (3)

معاملات الثبات ألفا كرونباخ لعبارات الجزء الثاني من الاستبانة

العبارة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
من 1-5	5	0.91
من 6-10	5	0.87
من 11-15	5	0.91
إجمالي الاستبانة	15	0.95

من الجدول السابق اتضح أن قيم معاملات الثبات لعبارات الجزء الثاني (مدى تطبيق إدارة المعلومات في عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي) تراوحت ما بين (0.87-0.91) وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبانة 0.95 وهي قيم عالية تشير إلى أن محاور الاستبانة تتمتع بالثبات اللازم لعملية التحليل الإحصائي مما يدل على الاستبانة لها قدر كبير من الثبات يجعلنا نثق في النتائج المترتبة على هذا الاستبيان .

❖ مجتمع الدراسة

يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من 107 موظف في هيئة الهلال الأحمر السعودي لاستخدامها في تطبيق الأداة كمجتمع الدراسة الفعلي.

❖ عينة الدراسة

عينة الدراسة شاملة كل مجتمع الدراسة الفعلي من موظفي هيئة الهلال الأحمر السعودي. وقد راعى الباحث عند تطبيق أداة الدراسة توزيع الاستبانة باختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة مجموعها 107 موظف .

❖ التحليل والمناقشة

هدف البحث الحالي إلى التعرف على مدى فعالية إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي وعليه تم استخدام الاستبانة كأداة لقياس هذه الأهداف حيث جاءت نتائجها على النحو التالي:

• أولاً- وصف العينة وفق المتغيرات الديمغرافية:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد مجتمع البحث وفقاً لأهداف البحث والجدول التالي يوضح نتائج ذلك :-

جدول رقم (4) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب أهداف البحث

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	35-25 سنة	49,5
	45-35 سنة	42,1
	55-45 سنة	8,4
المستوى التعليمي	ثانوية عامة	10,3
	دبلوم	45,8
	بكالوريوس	36,4
	ماجستير	7,5
	مستغف	49,5

39,8	41	مشرف	المسمى الوظيفي
10,7	11	مدير	
12,4	13	أقل من خمس سنوات	الخبرة
43,8	46	من خمس إلى أقل من عشر سنوات	
43,8	46	10 سنوات فأكثر	

يتضح لنا من الجدول رقم (4) أن نصف أفراد العينة بين سن 25-35 بنسبة (49,5%) ، كما هناك (42,1%) بين 35 و 45، و (8,8%) فقط هم ما بين 45 و 55 سنة، كما يتضح من الجدول أيضا أن حوالي نصف العينة أيضا هم من حملة الدبلوم بنسبة (45,8%) يليهم حملة البكالوريوس بنسبة (36,4%) ثم حملة الثانوية العامة بنسبة (10,3%) وفي الترتيب الأخير حملة الماجستير بنسبة (7,5%)، مما يعني أن معظم مجتمع البحث من موظفي جمعية الهلال الأحمر السعودي هم من الفئة التي حظيت بقدر كافي من المؤهلات التعليمية لممارسة المهنة، وهذا ما يدعمه خبرة هؤلاء الموظفين حيث نجد أن معظم أفراد العينة هم ممن يمتلكون خبرة تتراوح بين خمس سنوات إلى عشر سنوات بنسبة مشابهة تماما لمن يمتلكون خبرة لأكثر من عشر سنوات بنسبة (43,8%)، أما الموظفين ممن لديهم خبرة تقل عن خمس سنوات فهم بنسبة (12,4%) فقط، الأمر الذي يفسر خبرة العينة في ممارسة المهنة من مسعف بنسبة (49,5%)، ومشرف بنسبة (39,8%)، ومدير بنسبة (10,7%) ومما يساعد على تكوين صورة واضحة من العينة على مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج

عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي.

• ثانيا - دراسة النتائج في ضوء أسئلة البحث

- نتائج الإجابة عن السؤال الرئيس للبحث وهو " ما مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج

عمليات الهلال الأحمر السعودي؟"

للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من

عبارات الاستبانة في الجزء الثاني والجدول التالي يوضح ذلك:-

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث حول مدى تطبيق إدارة المعلومات في برنامج عمليات الهلال الأحمر السعودي

م	العبارة	الإجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
		%	%	%	%	%		
1	قسم إدارة المعلومات في الهيئة يسعى لمواكبة التطور والتقدم العلمي في مجال الخدمة الإسعافية	39	38	21	7	2	4.84	0.55
2	تتلقى غرفة العمليات في الهيئة بلاغات أكثر من طاقتها الاستيعابية في تقديم الخدمات	60	29	12	5	1	4.18	0.96
3	عدد المسعفين في الهيئة يتوافق مع عدد البلاغات التي تتلقاها غرفة العمليات	7	8	17	34	41	4.72	0.45
4	تطبيق "اسعفني" ينجز مهام غرفة العمليات بسهولة ويسر	16	37	35	11	8	4.40	0.78
5	تواجه غرفة العمليات في الهيئة زيادة في عدد العاملين وبطء في إجراءات العمل	10	12	31	27	27	3.54	1.22
		9,3	11,2	29	25,2	25,2		

6	تحرص غرفة العمليات في الهيئة على تطبيق البرامج الالكترونية في تنفيذ مهامها	25	26	11	15	19	52	9	21	31	61
7	تطبيق إدارة المعلومات من خلال البرامج الالكترونية في غرفة العمليات بالهيئة يعمل على تجميع المعلومات لسرعة اتخاذ القرار	40	41	49	30	31	40	20	49	43	31
8	توجد هيكليّة واضحة لإدارة المعلومات في غرفة العمليات بالهيئة عند تلقي أي بلاغ إسعافي	37,4	38,7	46,2	28	29,2	37,4	18,7	45,8	40,2	29
9	يتم الاستفادة من مقترحات العاملين بالهيئة في تطوير إدارة المعلومات بغرفة العمليات	33	35	31	29	30	10	32	25	25	10
10	يعمل برنامج "تطوع معنا" الالكتروني على ربط المتطوعين بغرفة العمليات في الهيئة للاستفادة منهم في الحالات الإسعافية	30,8	33	29,2	27,1	28,2	9,3	29,9	23,4	23,4	9,3
11	يعتبر الوقت المستغرق بين وقوع الحالة ووصول الإسعاف من أكبر التحديات والعوائق التي تواجه غرفة عمليات الهيئة	5	1	10	17	12	3	32	10	6	4
12	أكثر ما يستفاد من تطبيق "أسعفي" هو في الحالات الإسعافية في موسمي الحج والأمطار فقط	4,7	0,9	4,9	15,9	11,3	2,8	29,9	9,3	5,6	3,7
13	يربط تطبيق "اسعفي" بين الحالة ومركز العمليات بشكل يسرع من عملية إنقاذه	4	3	5	16	14	2	14	2	2	1
14	يعد تطبيق "اسعفي" من أحدث الأنظمة المتبعة في مجال إدارة المعلومات في غرفة العمليات بالهيئة	3,7	2,8	4,7	15	13,2	1,9	13,1	1,9	1,9	0,9
15	تباشر البلاغات كافة التي ترد لغرفة العمليات، سواء كانت من أفراد مواطنين أو مقيمين أو من زوار المملكة، حاجاً كانوا أو معتمرين أو غيرهم	4,32	4,12	4,50	4,02	4,20	4,67	4,84	3,64	3,54	4,05
		0.96	0.96	0.93	1.02	0.81	0.94	0.55	0.61	0.81	0.64

من الجدول السابق يتضح لنا ما يلي:

1- إن الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.45-1,22) حيث كانت بعض العبارات انحرافاتها المعيارية

اقل من الواحد الصحيح مما يشير الى وجود اتفاق وتجانس بين اراء افراد مجتمع البحث من موظفي

هيئة الهلال الأحمر السعودي حول هذه العبارات، كما كانت هناك ثلاث عبارات انحرافاتها المعيارية

أكبر من الواحد الصحيح مما يشير الى اختلاف في وجهات نظر موظفي هيئة الهلال الأحمر السعودي

حول هذه العبارات.

2- اتفق بمجموع نصف العينة (48,6%) أن من أكثر التحديات التي تواجهه غرفة العمليات في الهيئة هو

الوقت المستغرق بين وقوع الحالة ووصول الإسعاف، والذي يعد في بعض الحالات عائقا لعدم وصول

المكاملة الطارئة في حينها، الأمر الذي يفسر موافقة (45,8%) بشدة وموافق (16,9%) من عينة

البحث على أن تطبيق "أسعفي" تمكن من إزالة هذا العائق نوعا من حيث لأنه يعمل على الربط بين

الحالة ومركز العمليات بشكل يسرع من عملية إنقاذه. وبذلك أقر (69,2%) بموافقتهم على أن

تطبيق "أسعفي" هو من أحدث الأنظمة المتبعة في مجال إدارة المعلومات في غرفة العمليات بالهيئة

والذي ينجز مهام غرفة العمليات بسهولة ويسر.

3- وحول واقع تطبيق إدارة المعلومات في هيئة الهلال الأحمر السعودي، أقر أكثر من (57%) من العينة

بموافقتهم في أن قسم إدارة المعلومات في الهيئة يسعى دائما لمواكبة التطور والتقدم العلمي في مجال

الخدمة الإسعافية، كما تراوحت إجابة العينة بين الموافق بشدة (25%) والموافق (38%) والذي رأى

فيها الموظفين أن غرفة العمليات في الهيئة تحرص على تطبيق البرامج الالكترونية في تنفيذ مهامها،

وتطبيق إدارة المعلومات من خلال البرامج الالكترونية في غرفة العمليات بالهيئة، الأمر الذي يساعد

غرفة العمليات على تجميع المعلومات لسرعة اتخاذ القرار. وفي هذا الشأن، وافقت ما نسبته (42%)

من العينة أنه يتم الاستفادة من مقترحات العاملين بالهيئة في تطوير إدارة المعلومات بغرفة العمليات،

وهو أمر يعكس رغبة الموظفين في نقل خبراتهم حول إدارة المعلومات إلى غرفة العمليات بشكل يعمل

على تطوير خدماتها الإسعافية.

- 4- وافق أكثر من نصف العينة (56%) وبشدة أن غرفة العمليات في الهيئة تتلقى بلاغات أكثر من طاقتها الاستيعابية في تقديم الخدمات، الأمر الذي وجد فيه (69%) من العينة أن عدد المسعفين في الهيئة لا يتوافق مع عدد البلاغات التي تتلقاها غرفة العمليات. وعليه أقر (51%) من العينة أن غرفة العمليات في الهيئة لا يوجد فيه زيادة في عدد العاملين وبالتالي بطء في إجراءات العمل.
- 5- وافق حوالي نصف العينة (46%) أن برنامج "تطوع معنا" الإلكتروني يعمل على ربط المتطوعين بغرفة العمليات في الهيئة للاستفادة منهم في الحالات الإسعافية، الأمر الذي يعكس مدى الاستفادة من إدارة المعلومات في برامج الخدمات الإسعافية في غرفة العمليات.
- 6- وافق (57%) من العينة وبشدة ووافق (29%) أن البلاغات التي ترد لغرفة العمليات، سواء كانت من أفراد مواطنين أو مقيمين أو من زوار المملكة، حجاجاً كانوا أو معتمرين أو غيرهم تباشر وبشكل عاجل ومنظم حيث يعود السبب وبحسب العينة (46%) إلى أنه توجد هيكليّة واضحة لإدارة المعلومات في غرفة العمليات بالهيئة عند تلقي أي بلاغ إسعافي.

• ثالثاً – التوصيات

في ضوء النتائج السابقة تم التوصل الى التوصيات التالية:

- 1- وضع الخطط والبرامج المناسبة للرفع من مستوى الخدمات المقدمة في غرفة عمليات هيئة الهلال الأحمر السعودي
- 2- إقامة برامج تدريبية وملتقيات عالمية مع الهيئات الإسعافية في دول العالم المتقدم تهدف إلى توضيح التطبيقات المستخدمة لإدارة المعلومات في غرفة عمليات الهيئة.
- 3- تفعيل الاتصال المرئي لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة الصم والبكم عند تلقي بلاغ إسعافي عبر تطبيق "أسعفي".
- 4- وضع قوانين واشتراطات خاصة بالسلامة الإسعافية للجهات التي تنظم وتستقبل تجمعات بشرية بهدف الوصول لمجتمع واعٍ مشارك في إنقاذ الأنفس والتقليل من آلام الآخرين.

- 5- الاستفادة من مقترحات العاملين بالهيئة في تطوير إدارة المعلومات بغرفة العمليات عن طريق مشاركة خبراءهم من خلال تنفيذهم لدراسات تحدد احتياج غرفة العمليات في تسريع وتطوير الخدمات الإسعافية.
- 6- إضافة بند للمقترحات في تطبيق "أسعفي" يستطيع من خلاله المستخدم مشاركة غرفة العمليات بما يحتاجه لتسريع الخدمة الإسعافية.

المراجع

- "أسعفي".. خدمة من "الهلال الأحمر" تتحدى العوائق لتصل للحالات الطارئة. (2018). Retrieved from <https://akhbaar24.argaam.com/article/detail/414307>
- "الهلال الأحمر السعودي" تربط منصتها الإلكترونية للتطوع بمركز المعلومات الوطني.
- (2018). Retrieved from <https://www.msn.com/ar-sa/news/other>
- 23 حادثة في عسير. (2018). Retrieved from <https://akhbaar24.argaam.com/article/detail/413364>
- أبو مفرح, أ. (2017). ما هو الهلال الأحمر - موضوع. Retrieved from https://mawdoo3.com/%D9%85%D8%A7_%D9%87%D9%88_%D8
- أحدث الحوادث التي باشرتها الهيئة. (2018). Retrieved from <https://www.alyaum.com/printArticle/1014672>

- البجالي, عبد الرزاق (2018). دمج غرفة عمليات الهلال الأحمر بجدة مع نظيرتها بالعاصمة المقدسة.
Retrieved from <https://sabq.org/KXxdv3>
- الثاقب, م. (2018). هيئة الهلال الأحمر السعودي تفوز بجائزة الريادة في التعاملات الإلكترونية | الجزيرة أونلاين.
Retrieved from <http://www.al-jazirahonline.com/news/2018/20180516/128826>
- الحميدي, ن. (2004). نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- سرحان, د. عماد (2017). إدارة المعلومات... العلم الغائب عن الأذهان.
Retrieved from <https://taelum.org>
- سياسة الخصوصية - هيئة الهلال الأحمر السعودي. (2018).
<http://www.srca.org.sa/ar/About/InfoPrivacyandConfidentiality>
- الصباغ, عماد (2000). تطبيقات الحاسوب في نظم المعلومات. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع
- الصباغ, عماد (2006). إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع
- الصحة, ف. (2018). الاستراتيجية الوطنية للصحة الإلكترونية - رؤية الوزارة للصحة الإلكترونية.
Retrieved from <https://www.moh.gov.sa/Ministry/nehs/Pages/default.aspx>
- العتيبي, فهد (2016). رؤية 2030 نموذجاً في "ملتقى التطوع" لـ"الهلال الأحمر" العربية.
Retrieved from <https://sabq.org/%D8%B1>
- نبذة عن الهيئة -هيئة الهلال الأحمر السعودي. (2018).
<http://srca.org.sa/ar/About/About>