



الوثيقة الشاملة

وحدة الدراسات والأبحاث

ومركز المعلومات

الاصدار الثالث 2022م



2	المحتويات:
4	المرجعية الإدارية:
4	الهدف الرئيسي للإدارة:
4	دورية التحديث:
4	التحديثات:
5	مقدمة:
5	الهدف من الوثيقة:
5	النطاق:
5	المستفيدون:
6	الارتباط:
6	التعريفات:
7	السياسات:
10	أولاً: سياسة الدراسات (التطبيقية التحليلية):
13	تفاصيل مراحل إعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية:
41	ثانياً: سياسة مركز المعلومات:
57	ثالثاً: سياسة استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي:
57	منهجية استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي:
65	بيانات التواصل:

الإدارة: الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات

إعداد:

أ. بشار محمد أديب كساب

مدير وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات.

تاريخ الإصدار

15 / 05 / 2022 م

الرقم

المرجعية الإدارية:

مدير عام الجمعية

الهدف الرئيسي للإدارة:

إعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية التحليلية، واستطلاعات الرأي المتخصصة، وتوفير المعلومات، التي تدعم اتخاذ القرار في زمزم، وتُسهم في تطوير وتحسين الإجراءات والمبادرات.



دورية التحديث:

سني	نصف سني
✓	

التحديثات

نوع التعديل	تاريخه	الهدف منه	المسؤول عنه	جهة الاعتماد
شامل	2022/05/15م	تحديث لوائح ونماذج وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	أ. بشار كساب	لجنة الوثيقة الشاملة

حرصنا في زمزم منذ بداية العمل على تنفيذ الخطة الاستراتيجية الثالثة على التطوير والتحسين المستمر في أنشطتنا وخدماتنا بما يحقق تلبية احتياجات مستفيدينا وأصحاب المصلحة، وإيماناً منا بأن الدراسات والأبحاث والمعلومات تساعد في التعرف على الاحتياجات الفعلية والملحة للمستخدمين من خدماتنا وكذلك باقي فئات أصحاب المصلحة لدينا، فُمنّا بتأسيس وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات كوحدة متخصصة بتنفيذ الدراسات التطبيقية في المجال الصحي والخيري، بهدف تحسين وتطوير العمليات والإجراءات المتعلقة بالخدمات والمشاريع التي نقوم بتنفيذها من خلال استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي المتخصصة، ومن أبرز مشاريعنا التي نقوم بتنفيذها من خلال وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات:

1. تنفيذ الدراسات التطبيقية التحليلية في المجالين الصحي والخيري.
2. تنفيذ استطلاعات الرأي المتخصصة في مجال تحديد رغبات واحتياجات أصحاب المصلحة لدينا.
3. تنفيذ استطلاعات قياس رضا أصحاب المصلحة لدينا.
4. المساهمة في تنفيذ عمليات وأنشطة إدارة المعرفة في زمزم.
5. العمل على تأسيس مركز معلومات متخصص بالمجال الصحي والخيري داخل زمزم، والذي يُسهم في دعم صناعة واتخاذ القرار.

كما نتطلع في زمزم إلى مساهمة وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في استشراف مستقبل العمل الخيري الصحي في المملكة العربية السعودية بما يدعم تحقيق رؤيتنا.



الهدف من الوثيقة:

توضح هذه الوثيقة الدور الرئيسي لوحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات، من خلال توضيح كافة السياسات واللوائح والإجراءات والمنهجيات التي تستند إليها الوحدة في تنفيذ برامجها وأنشطتها ومبادراتها وبما يحقق استراتيجيتنا ورؤيتنا.



النطاق:

توثيق وتوضيح سياسات وأدوار وإجراءات ومنهجيات وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في زمزم.



المستفيدون:

جميع إدارتنا وأصحاب المصلحة لدينا وكذلك متخذي القرار في الإدارة العليا في زمزم.

هذه الوثيقة هي جزء من منظومة العمل في وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات، حيث ترتبط هذه الوثيقة بإجراءات وعمليات ومنهجيات العمل في الوحدة.

التعريفات :

يقصد بالكلمات والعبارات التالية المعاني المذكورة مقابل كل منها: (مثال ذلك)

الجمعية	جمعية زمزم للخدمات الصحية التطوعية الخيرية.
الإدارة	إدارة / وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات.
السياسات	الإطار العام والحاكم لأعمال الإدارة / الوحدة.
اللائحة	هي بيان تفصيلي للسياسات
الإدارة العليا	مجلس الإدارة + الإدارة التنفيذية.
إدارة المعرفة	هي منظومة علمية وعملية متكاملة تتم في زمزم من خلال تشخيص وتناقل وتحليل وتخزين المعارف بمختلف أنواعها سواء كانت ضمنية أو صريحة
الدراسات التطبيقية التحليلية	وهي الدراسات التي تشير إلى النشاط العلمي الذي يكون الغرض الأساسي والمباشر منه تطبيق المعرفة العلمية المتوفرة، أو التوصل إلى معرفة لها قيمتها وفائدتها العملية سواء في حل بعض المشكلات الآنية الملحة أو بما يخدم سبر الاحتياجات في مختلف المجالات والموضوعات. حيث تستخدم الدراسة التطبيقية المنهج العلمي لتقوم ببناء العلاقات واختبار النظريات بدقة سواء في تطبيق خطوات الدراسة أو تحديد ظروف هذه الدراسة، لذلك ربما يلزم في هذه الدراسات عدد كبير من الحالات وممارسة درجة عالية من الضبط للمتغيرات واستخدام الدقة في إجراءات اختيار العينة واهتمام زائد في تعميم النتائج على المواقف الممكنة في مجتمع الدراسة.
استطلاعات الرأي واستطلاعات قياس الرضا	هي إحدى المناهج العلمية التي تستخدمها وتنفذها وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات بشكل دوري تستهدف من خلالها الحصول على وجهة نظر أصحاب المصلحة لدينا (مستفيدين، عاملون، شركاء، موردين، مزودو خدمة، المتطوعون، الداعمون).
مركز المعلومات	هو المرجع المعلوماتي الموثوق لدى زمزم ويتضمن مجموعة من قواعد البيانات والمعلومات التي تدعم صناعة القرار في الجمعية.
قواعد البيانات	مفردتها قاعدة البيانات أو قاعدة المعلومات، وهي عبارة عن قائمة من البيانات الأساسية التفصيلية التي يتم بنائها والوصول إلى المعلومات بطريقة منهجية سريعة وسهلة بما يخدم استخدام تلك المعلومات بناء على بيان مرجعي يتم اختياره بما يتوافق مع طبيعة قاعدة البيانات.
السجلات والحقول	في الجداول يُسمى كل صف سُجْل ويُسمى كل عمود حقل، ويعتبر السجل طريقة متناسقة ذات معنى لجمع معلومات حول شيء ما، بينما يعتبر الحقل عنصراً واحداً من المعلومات وهو نوع العنصر الذي يظهر في كل سجل.
البيانات	وحدات فردية للمعلومات متعلقة بموضوع معين تعرف بالمعطيات، وهي مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة فيما بينها وغير المنظمة والتي ليس لها معنى صريح ومستقاة من مصادرها في الحياة والتي يمكن تسجيلها وقياسها مثل مجموعة من الحروف، أو الكلمات أو الأرقام أو الرموز أو الصور التي تكون خام وأولية مثل: الرقم (65) أو كلمة بيانات. ويتم في بعض الأحيان تحويل البيانات إلى معلومات بعد أن يتم معالجتها وتحليلها.

المعلومات	هي بيانات تم تنظيمها أو معالجتها لتحقيق أقصى استفادة منها، بحيث تصبح منظمة ولها معنى واضح ومحدد، ويمكن الاستفادة منها بشكل أو بآخر. مثال: معرفة عدد السكان والمساحة الجغرافية المأهولة بالسكان يساعدنا في الحصول على معلومة حول الكثافة السكانية.
إدارة قواعد البيانات	هي مجموعة من الإجراءات التي من خلالها نقوم بتنفيذ جميع الإجراءات المطلوبة في قاعدة البيانات، تخزين، تصنيف، ترميز، مراجعة، أرشفة، إلخ.
أسلوب المعاينة	هو أسلوب يستخدم لاختيار مفردات من المجتمع وإخضاعها للعمل الإحصائي، بحيث تكون النتائج التي يتم التوصل إليها بناء على معطيات العينة تمثل مؤشرات المجتمع المراد تقديرها.
العينة	جزء من المجتمع الكلي للدراسة يتم اختياره وفق أساليب المعاينة الإحصائية ويشترط أن تكون ممثلة للمجتمع الذي نقوم بدراسته، ولكي تكون العينة ممثلة للمجتمع يجب أن تتضمن خصائص المجتمع بشكل يمكننا تعميم نتائجها لتقدير أهم معالم المجتمع الكلي.
إطار المعاينة	قائمة أو سجل يشمل جميع وحدات المجتمع الإحصائي، ويتضمن عادة أسماء وعناوين الوحدات الإحصائية وبعض المعلومات المتعلقة بها، والإطار هو الدليل أو مجموعة الوثائق التي تساعدنا في الوصول إلى الوحدات الإحصائية لجمع البيانات عنها.
تصميم العينة	هي عملية اختيار التركيب المناسب من عدة أنواع من العينات للوصول إلى العينة التي تحقق النتائج المرجوة منها.
معالجة البيانات	نظام إحصائي يختص بالمدخلات من البيانات وبما يخدم مستخدم البيانات على هيئة مخرجات أو معلومات أو حقائق، ويتم عادةً معالجة البيانات من خلال استقطاب البيانات وتسجيلها ثم إخضاعها للمراجعة، والتحقق من مدى التطابق بينها وبين المصادر التي تم تصنيفها إلى مجموعات أو فئات تبعاً لمجموعة من المعايير، وقد يتم تصنيف هذه البيانات وفقاً لمناطق جغرافية أو إقليمية؛ ويطلق على ذلك نظام الترميز الرقمي أو الحرفي، ويُلجأ إلى القيام بخطوة ترتيب البيانات وفقاً لمعيار محدد أيضاً بعد تصنيفها، وتستخدم غالباً الحسابات المنطقية للخروج بمعلومات جديدة.
تحليل البيانات	هي عملية يتم فيها أخذ البيانات وتجميعها من مصادر مختلفة، ثم إجراء معالجة وتقييم على تلك البيانات باستخدام تفكير تحليلي ومنطقي لكل مكون من تلك البيانات، لإنتاج رؤى ونتائج تفيد في الدراسة أو البحث أو الموضوع التي جُمعت من أجله، ويمكن أن يعني تحليل البيانات أخذ الأرقام والمقاييس وغيرها من القياسات المختلفة ودراستها، وتحويلها إلى صورة ذات مغزى من أجل الاستفادة منها، وفي العديد من الحالات، يتضمن ذلك إخراج المخططات وعمل الرسوم البيانية واستخدام الخوارزميات وغيرها من أساليب التحليل لتحقيق الغايات منها، وهذا التحليل هو مجرد خطوة من ضمن العديد من الخطوات التي يجب إكمالها عند إجراء تحليل للبيانات.

السياسات:

سياسات وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات:

تؤسس وحدة الدراسات والأبحاث في زمزم لبنية تحتية علمية قائمة على المعلومات الموثقة والدراسات العميقة القائمة على التحليل الدقيق والمعايير العلمية التي تضمن جودة مخرجات الدراسات واستطلاعات الرأي، والتي تمكن من وضع تصورات مستقبلية تمثل إطاراً للتطوير في الأداء والممارسات وتعزيز القيم المؤسسية، وتُعتبر مخرجات الدراسات واستطلاعات الرأي إحدى المرتكزات في الانطلاقة نحو تغيير مؤسسي يتواءم مع المستقبل وينطلق من واقع ملموس.

ت	اسم السياسة	نص السياسة	أداة تنفيذها
1	سياسة الدراسات (التطبيقية التحليلية)	نلتزم في زمزم بتنفيذ الدراسات العلمية (التطبيقية التحليلية) وفق المنهجيات العلمية المتبعة والتي نضمن من خلالها جودة البيانات والمعلومات والمخرجات، وبما يدعم تحقيق رؤيتنا واستراتيجيتنا.	1- دليل إعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية 2- دليل معالجة وتحليل البيانات
2	سياسة مركز المعلومات	نتطلع إلى أن يكون مركز المعلومات المصدر الرئيس للمعلومة الموثقة، وتوفير قراءات لمؤشرات إحصائية تُسهم في صنع القرار لدينا.	1- وثيقة سياسة مركز المعلومات 2- دليل إعداد وبناء قواعد البيانات
3	سياسة استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي	نعمل على استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي بعد اعتمادها من صاحب القرار بالتعاون مع الأطراف المعنية (مالكي السياسات) والتزامها، وفق خطط زمنية مجدولة وتقارير دورية وختامية تضمن تفعيل تلك النتائج واستثمارها	منهجية استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي

اللائحة التنفيذية

أولاً: سياسة الدراسات (التطبيقية التحليلية)

نص السياسة: نلتزم في زمزم بتنفيذ الدراسات العلمية (التطبيقية التحليلية) وفق المنهجيات العلمية المتبعة والتي نضمن من خلالها جودة البيانات والمعلومات والمخرجات، وبما يدعم تحقيق رؤيتنا واستراتيجيتنا. وبما يخدم تفعيل سياسة الدراسات (التطبيقية التحليلية) فُمننا بإعداد الأدلة التالية:

أولاً: دليل إعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية

استمراراً لنهجنا في زمزم في الارتقاء بمستويات الأداء وتطوير وتبسيط إجراءات العمل، وتمكيننا من ممارسة أعمالنا بكفاءة وفاعلية ضمن إطار أعمالنا، فإننا نهتم بإعداد الأدلة والتوجيهات الخاصة بالأعمال التي نقوم بتنفيذها، وبناء على ما سبق قمنا بإعداد هذا الدليل بما يخدم توثيق ممارستنا في تنفيذ الدراسات التطبيقية التي تخدم أعمالنا وتوجهها بناء على منهجيات علمية رصينة، بالإضافة إلى تقديم الدراسات العلمية التطبيقية التي تخدم القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية بشكل عام.

تم العمل على بناء وإعداد هذا الدليل الخاص بتنفيذ وإعداد الدراسات التطبيقية في زمزم، والذي يتضمن مجموعة من العمليات والإجراءات التي تُسهم في المساعدة على إعداد الدراسات التطبيقية وتنفيذها وذلك وفق تسلسل منطقي لكل مرحلة من مراحل إعداد الدراسات التطبيقية، ويمكن إجراء التعديلات على هذا الدليل من وقت لآخر في حالة وجود تطوير وتحسين في إجراءات العمل، لذلك فإن هذا الدليل يقدم وصفاً لخطوات ومراحل الإجراءات المتبعة لدينا في زمزم فيما يخص إعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية. يقدم الدليل الإرشادات الرئيسية المتبعة لدينا في إعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية والتي تتم من خلال وحدة إدارية متخصصة هي: وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات، بحيث يُشكل هذا الدليل مرجعية موثوقة يمكن الاستفادة منها حالياً وتطويرها مستقبلاً بما يخدم عملية التحسين والتطوير المستمر في جميع أعمالنا وأنشطتنا في زمزم.

1- أهداف الدراسات (التطبيقية التحليلية):

تتلخص أهداف الدراسات (التطبيقية التحليلية) في زمزم بالآتي:

- 1- دعم صانع القرار بالجمعية بالمعلومة الموثوقة، وفق منهجية علمية واضحة.
- 2- إجراء وإدارة الدراسات العلمية (التطبيقية التحليلية)، التي تخدم تطوير الخدمات الصحية في زمزم.

2- أنواع الدراسات التطبيقية:

- الدراسات العلمية الأولية: هي ذلك الفرع من الدراسات التطبيقية والتي تقوم بالبحث عن الحقائق، ومثال على ذلك ما يوجد حولنا من ظواهر طبيعية، ومن ثم السعي لتفسيرها، والتعرف على مكوناتها، والهدف هو الوصول إلى معارف بغض النظر عن الفوائد الاقتصادية أو العوائد المادية التي تعود على المجتمع من جراء ذلك، وتلك النوعية من الدراسات ينجم عنها القوانين والنظريات والمسلمات والمبادئ، ويظهر ذلك في صورة تقارير ودراسات، وفي الغالب يتم تقديم تلك النوعية من الدراسات في المؤتمرات العلمية، ويتم

عرض المنتج في مرحلة لاحقة في المجلات العلمية المحكمة، ويجب أن يكون معترفا من الأكاديميات والجمعيات العالمية.

• دراسات الأقلية أو الموأمة: الهدف من هذه الدراسات تهيئة الظروف المناسبة في دولة ما؛ من أجل تحقيق الفاعلية المتعلقة بنوعية معينة من التقنيات التي يتم جلبها من دولة أخرى، ومن المتعارف عليه وجود اختلاف في مهارة التشغيل وعوامل الإنتاج من دول لأخرى، وتلك الدراسات مهمة للغاية بالنسبة للدول النامية، وتحل كثيرا من الإشكاليات الاقتصادية بها.

• الدراسات التقنية التطويرية: يهدف هذا النوع من الدراسات التطبيقية إلى الإبداع والابتكار، وإنتاج التكنولوجيا، إما من خلال التعديل على تقنية حالية، وإضافة مزيد من التحديثات بما يلبي المتطلبات، أو تصنيع الجديد منها، والفوائد من هذه الدراسات أن لها أبعاد متعددة حسب طبيعة التقنية المنتجة، فعلى سبيل المثال: في حالة تصنيع آلة صناعة خبز حديثة؛ فإن ذلك يعود بالنفع في الجوانب الاقتصادية والاجتماعية... إلخ.

أثر الدراسات على عمل الجمعية

قامت وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في جمعية زمزم بتنفيذ مجموعة من الدراسات واستطلاعات الرأي خلال عامي 2018 و2019م، وكان تنفيذ الدراسات واستطلاعات الرأي بناء على طلب واحتياجات بعض إدارات وفروع جمعية زمزم،

ولقياس أثر الاستثمار الفعال لنتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي والتقارير المعلوماتية التي قامت وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات بإنجازها لصالح إدارات جمعية زمزم خلال عامي 2018 و2019م، فقد تم تنفيذ دراسة بعنوان:

أثر الدراسات واستطلاعات الرأي في جمعية زمزم -دراسة تحليلية- أكتوبر 2019م

أهداف الدراسة

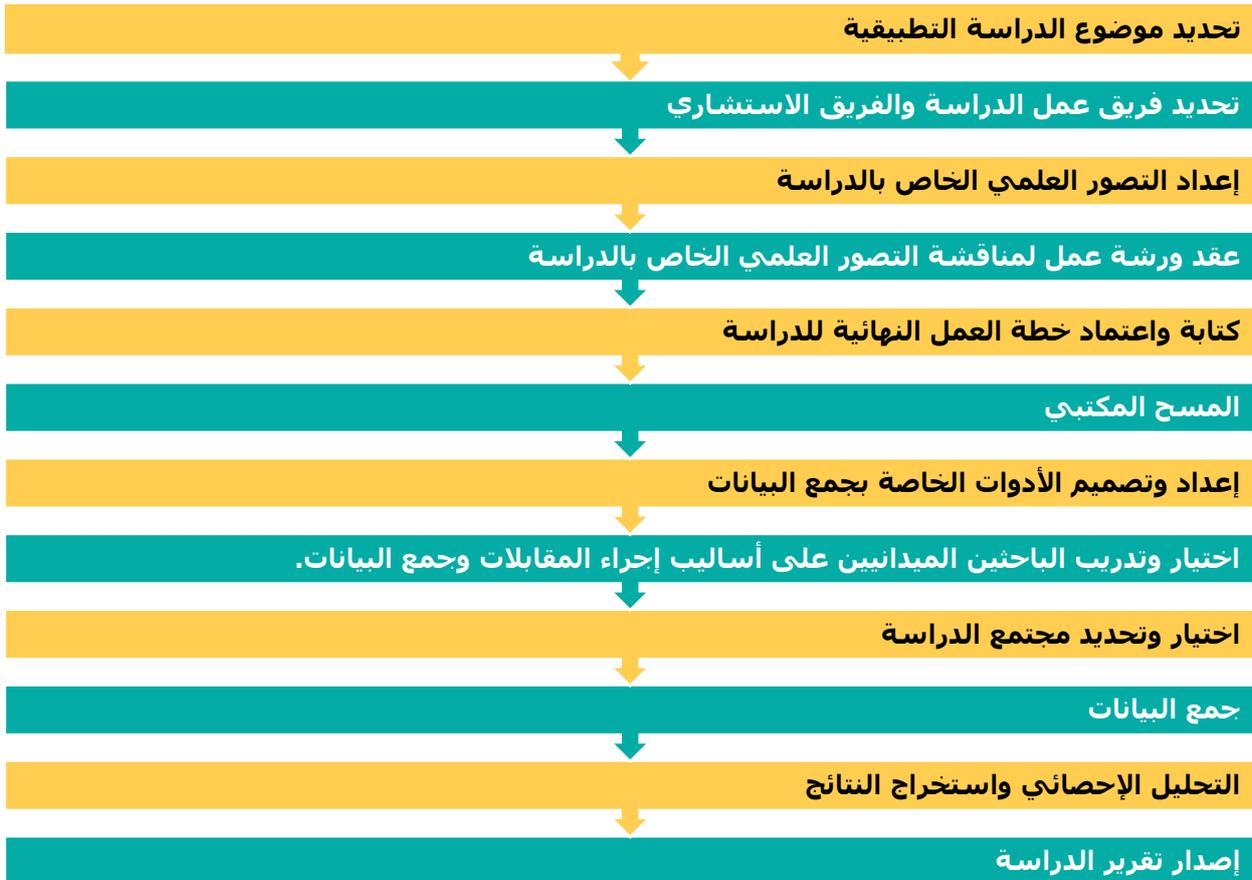
1. قياس مدى استفادة إدارات جمعية زمزم لنتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي.
 2. التعرف على مجالات الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي من قبل إدارات جمعية زمزم.
 3. الوصول إلى مقترحات تُسهم في تفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي بما يخدم تطوير وتحسين الإجراءات والخدمات التي تقدمها إدارات زمزم.
- وكانت نتائج أثر الدراسات واستطلاعات الرأي والتقارير المعلوماتية التي قامت وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في جمعية زمزم بتنفيذها على كالتالي:

- 1- إن الدراسات واستطلاعات الرأي التي قدمتها وحدة الدراسات والأبحاث لصالح الإدارات الأخرى كان لها أثر بنسبة (70%) في مجال تطوير وتحسين الإجراءات والعمليات في الإدارات المعنية.
- 2- إن نسبة أثر نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي في بناء مبادرات جديدة لدى إدارات زمزم -عينة الدراسة- قد بلغت (67%).
- 3- إن (93%) هو مقدار المستوى النسبي لأثر الدراسات واستطلاعات الرأي التي قدمتها وحدة الدراسات في التعرف على احتياجات العميل الخاص بالإدارات المعنية بنتائج وتوصيات لدراسات واستطلاعات الرأي.

- 4- إن المستوى النسبي لتأثير نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي بلغ (83%) في مجال تلبية رغبات وتطلعات العميل.
- 5- أما بخصوص المستوى النسبي لأثر نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي (التي قدمتها وحدة الدراسات والأبحاث لإدارات زمزم) في مجال تطوير أدوات وأساليب التعامل والتواصل مع العميل فقد بلغ (74%)، ويعتبر هذا المستوى من الأثر مستوى مرتفع ويوضح أثر الدراسات واستطلاعات الرأي في زمزم.
- 6- إن نسبة تحقيق الدراسات استطلاعات الرأي للأهداف المرجوة منها حسب ما تريده الإدارات الأخرى، قد بلغت (80%) وتعتبر هذه النسبة جيدة، وهذا يدل على أن الدراسات واستطلاعات الرأي التي قدمتها وحدة الدراسات لإدارات زمزم كان لها أثر في تحقيق الأهداف المرجوة.
- 7- نجد أن (85.7%) من عينة الدراسة أفادوا أن مناقشة نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي مع وحدة الدراسات قد ساعدت في وضع خطة عمل من قبل الإدارة لتفعيل نتائج وتوصيات الدراسة أو استطلاع الرأي، وهذا يوضح أهمية مناقشة نتائج الدراسات مع أصحاب العلاقة بما فيهم فريق عمل الإدارة.

3- خطوات إعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية

تتبع في زمزم مجموعة من الخطوات المتعلقة في بناء وإعداد وتنفيذ الدراسات التطبيقية، والتي تتمثل في الآتي:



1- تحديد موضوع الدراسة التطبيقية:

نقوم في زمزم ومن خلال وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات بتحديد موضوعات الدراسات التطبيقية من خلال مجموعة من الأدوات، هي:

أ. تحديد احتياجات الإدارات والأقسام لدينا في زمزم من الدراسات والمعلومات من خلال نموذج خاص بذلك. اقترح نقل النموذج إلى اسفل الوثيقة، والاكتفاء هنا بوضع الرمز المرجعي فقط، حتى لا ينقطع تدرج المعلومات لدى القارئ.

احتياجات إدارات زمزم من الدراسات والمعلومات واستطلاعات الرأي لعام 2021م

الأخوة والأخوات ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سعيًا من وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات بزمزم إلى إعداد وتنفيذ المشاريع والبرامج البحثية، بما يخدم تحقيق الأهداف الاستراتيجية لزمزم وكذلك توفير المعلومات والدراسات لمختلف إدارات زمزم، نأمل منكم تدوين احتياجات إداراتكم من الدراسات واستطلاعات الرأي.

شاكرين ومقدرين كريم تجاوبكم

...

* مطلوب

1. هل تحتاج إدارتكم إلى دراسة أو استطلاع رأي يتم تنفيذها من خلال وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات في زمزم لعام 2021م؟ *

نعم

لا

تفاصيل الدراسة/استطلاع الرأي

2. العنوان المقترح للدراسة / استطلاع الرأي *

3. الفكرة العامة أو الأهداف العامة للدراسة / استطلاع الرأي *

4. موعد تنفيذ الدراسة / استطلاع الرأي خلال عام 2021م *

- الربع الأول
- الربع الثاني
- الربع الثالث
- الربع الرابع

5. ما مدى احتياج إدارتكم لتنفيذ الدراسة / استطلاع الرأي *

- عالي
- متوسط
- منخفض

6. إضافات ومقترحات

ب. تقديم مقترحات لدراسات ومعلومات للإدارات والأقسام لدينا وبما يخدم بناء وقياس مؤشرات إحصائية أساسية في عمل الإدارات والأقسام.
ت. تلبية احتياجات أصحاب المصلحة والأطراف المعنية (مجلس الإدارة، الشركاء، مزودي الخدمة، ... وغيرهم).
ث. توفير متطلبات المشاركة في جوائز الجودة والتميز.

2- تحديد فريق عمل الدراسة والفريق الاستشاري:

الهدف من اختيار وتشكيل فرق العمل هو تحقيق أهداف الدراسة طبقًا لخطة عمل وتنفيذ الدراسات المتبعة في وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات حيث يمكننا القول أن فريق العمل ما هو إلا أداة تستخدم لتحقيق خطة عمل الدراسة، ولكي تكتمل قوة وفعالية هذه الأداة فإنه من الواجب اختيار أفضل العناصر فيها لكل مهمة من المهام أي وضع الشخص المناسب في مكانه المناسب، لذلك يعد الفريق الماهر والمتمكن أحد أبرز عوامل نجاح الدراسات التطبيقية، والذي يساعد في نجاح الدراسة لذلك يجب أن يكون اختيار فريق العمل المناسب من الأولويات في حالة العمل في بدء دراسة تطبيقية. كما تحتاج الدراسات التطبيقية إلى عدد من المستشارين والخبراء وهم (خبير في مجال الدراسات التطبيقية، خبير في الإحصاء، خبير العينات).

3- إعداد التصور العلمي الخاص بالدراسة:

إن التصور العلمي للدراسة هو التصور المبدئي الذي يقدم من قبل معد الدراسة والذي يوضح عنوان الدراسة وفكرة الدراسة مع توضيح المشكلة للموضوع المختار والأسئلة والأهداف والمنهجية والفرضيات، والإجراءات التي تسعى الدراسة لتغطيتها وهي أول جزئية في الدراسة وفق النموذج الآتي:



الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة -دراسة تحليلية- 2021م

إعداد:
وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات

2021 / 1442

المحتويات

أولاً: مقدمة.....	2
ثانياً: الإطار العام للدراسة.....	3
1. موضوع الدراسة.....	3
2. أهداف الدراسة.....	3
3. محاور وموضوعات الدراسة.....	3
4. المستهدفون في الدراسة.....	4
5. الإجراءات المنهجية للدراسة.....	4
أ. منهج الدراسة:.....	4
ب. مجتمع وعينة الدراسة:.....	4
ت. أدوات الدراسة:.....	4
ثالثاً: خطوات تنفيذ الدراسة.....	5
رابعاً: أداة الدراسة -نموذج مقابلة جمع البيانات-.....	6

أولاً: مقدمة

إن تحديد احتياجات المجتمع في مختلف المجالات والقطاعات يحظى باهتمام كبير جداً لدى مؤسسات ومنظمات القطاعات الحكومية والخاصة و غير الربحية، حيث أنه يُسهم في بناء المشاريع والمبادرات التي تلبي الاحتياج الحقيقي للمجتمع، كما أن تحديد وتقدير الاحتياجات المجتمعية يتبع أسلوباً ومنهجية علمية، لذلك كان من الأهمية تنفيذ دراسة توضح الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة، حيث أن ذلك يساعد الجمعيات الصحية الخيرية بشكل عام وجمعية زمزم بشكل خاص في بناء وإطلاق مشاريعها ومبادراتها بما يلبي تلك الاحتياجات.

إن عملية تقدير الاحتياجات المجتمعية تُسهم في بناء قدرة أفراد المجتمع في تحديد مشكلاتهم وتحليلها والتفكير في الحلول الممكنة واتخاذ قرارات بشأن أفضليات المشاريع التي يتم القيام بها باستخدام الموارد المتاحة، كما تعتبر أداة مهمة من أدوات إدارة العمل التنموي بالمجتمع، كما تساعد على إيجاد الحلول وتحديد احتياجات المجتمع ووضع الخطط التنموية.

ثانياً: الإطار العام للدراسة

تتمثل الدراسة في إطارها العام بالآتي:

1. موضوع الدراسة

يتحدد موضوع الدراسة في معرفة الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة، وبناء على ذلك فإنه يمكن لنا صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: (ما هي أولويات الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة؟).

2. أهداف الدراسة

1. التعرف على الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة.
2. تحديد أولويات الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة.
3. الوقوف على مقومات تلبية الاحتياجات الصحية في منطقة مكة المكرمة.
4. المساهمة في بناء المبادرات والمشاريع التي تلبى الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة.

3. محاور وموضوعات الدراسة

(1) محور طبيعة الاحتياجات:

- منشآت صحية (مستشفيات، مراكز علاج متخصصة، عيادات خاصة، الصيدليات، العلاج الطبيعي، إلخ).
- مراكز مستلزمات وأجهزة طبية
- توعية ووقاية صحية (مراكز متخصصة بالأمراض المزمنة، مرافق صحية رياضية عامة، حملات وجولات طبية، تطعيمات أساسية، إلخ).
- تخصصات صحية (استشاريين، أخصائيين).
- التطوع الصحي

(2) محور حجم الاحتياج:

- يتم تحديد حجم الاحتياجات السابقة حسب درجتها وتكرارها

(3) محور مقومات تلبية الاحتياجات:

- توفر مرافق ومنشآت وتخصصات صحية لتنفيذ مبادرات تلبية الاحتياجات.
- تعاون الجهات المعنية (الرسمية والصحية) في مجال تنفيذ أولويات الاحتياج.
- توفر متطوعين وممارسين صحيين في كل تجمع سكاني بمنطقة مكة المكرمة.

- وجود فعاليات ومناسبات (بمختلف أنواعها) يمكن الاستفادة منها في تنفيذ برامج توعية وتعزيز الصحة.

4) محور تحديات ومعوقات تلبية الاحتياجات:

- قلة المنشآت الصحية وندرتها.
- قلة المنشآت الصحية في القطاع الخاص.
- قلة الاستشاريين والأخصائيين في مجالات الاحتياجات.
- قلة الأماكن التي يتوفر فيها مرافق صحية عامة.
- التلوث البيئي (نوع، حجم، المكان، ... إلخ).
- ضعف اهتمام الجهات المعنية.
- التقليل المجتمعي للتدخل الصحي.

4. المستهدفون في الدراسة

- 1) القطاع الصحي الحكومي (وزارة، مستشفيات، مراكز صحية، مسؤولين)
- 2) القطاع الصحي الخاص
- 3) القطاع الخيري (صحي وغير صحي)
- 4) الممارسين والمتطوعين الصحيين
- 5) النخب المجتمعية المحلية.

5. الإجراءات المنهجية للدراسة

- أ. منهج الدراسة:** تعتمد الدراسة على منهج المسح الوصفي التحليلي باستخدام العينة، وتعتبر الدراسات الوصفية التحليلية إحدى أنواع الدراسات التي تعتمد على استجواب عينة من أفراد مجتمع الدراسة، بهدف وصف الظاهرة المدروسة وتحليلها بما يخدم تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.
- ب. مجتمع وعينة الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من أفراد المجتمع الخبراء والمهتمين والعاملين والأكاديميين في المجال الصحي بالقطاع الحكومي والخاص والخيري في مختلف محافظات ومدن منطقة مكة المكرمة.
- ج. أدوات الدراسة:** لتحقيق أهداف الدراسة سيتم استخدام مجموعة من الأدوات،
 1. نموذج المقابلة مع أفراد عينة الدراسة.
 2. مجموعات التركيز وورش العمل المقننة مع أصحاب القرار في القطاع الصحي في منطقة مكة المكرمة.

ثالثاً: خطوات تنفيذ الدراسة

- سيتم تنفيذ الدراسة وفق الخطوات التالية:
- (1) تحديد فريق عمل الدراسة.
 - (2) إعداد التصور العلمي للدراسة.
 - (3) إعداد الخطة الزمنية.
 - (4) تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة.
 - (5) تصميم أداة الدراسة (نموذج المقابلة).
 - (6) التطبيق وجمع البيانات.
 - (7) المراجعة المكتبية للبيانات.
 - (8) معالجة البيانات الخام واستخراج النتائج.
 - (9) كتابة تقرير أولي لنتائج الدراسة يعرض في جلسة مناقشة داخل الجمعية مع الإدارة المختصة في ذلك.
 - (10) كتابة التقرير النهائي لنتائج الدراسة.
 - (11) الوصول إلى توصيات ومبادرات عملية تُسهم في تحقيق أهداف الدراسة.

رابعاً: أداة الدراسة - نموذج مقابلة جمع البيانات-

دراسة الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة 2021

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

انسجماً مع رؤية المملكة 2030، وتوافقاً مع أحد أهداف برنامج التحول الوطني والذي يهدف إلى (الارتقاء بالرعاية الصحية لأفراد المجتمع)، نقوم في جمعية زمزم بتنفيذ دراسة تحليلية حول الاحتياجات المجتمعية الصحية في منطقة مكة المكرمة، ولما لرأيكم من أهمية باللغة في هذه الدراسة يسعدنا تعاونكم معنا في الإجابة على أسئلة نموذج المقابل الخاص بالدراسة.

شاكرين ومقدرين جهودكم

البيانات الأساسية للمستجيب:

	الاسم:
	المدينة/ القرية/ الهجرة (مكان السكن):
	القطاع الذي تعمل به:
	المنصب الوظيفي:
	عدد سنوات الخبرة في المجال:

	موعد المقابلة:
	طريقة إجراء المقابلة:
	اسم الباحث الذي أجرى المقابلة:
	اليوم:
	التاريخ:

1. من وجهة نظرك، ما هي أبرز العادات أو السلوكيات غير الصحية التي يمارسها أفراد المجتمع في منطقة سكنك؟

.....

.....

.....

.....

.....

2. ما هي أبرز الاحتياجات الصحية (احتياجات بدرجة كبيرة) للمجتمع في مكان سكنك؟ وما هي مسببات أو مبررات هذه الاحتياجات؟
(سواء كانت احتياجات تتعلق بمنشآت أو تخصصات أو مرافق أو مستلزمات صحية، وغيرها).

م	أبرز الاحتياجات الصحية	مسببات أو مبررات الاحتياج
.1		
.2		
.3		
.4		
.5		

3. من وجهة نظرك، ما هي أهم العوامل أو المقومات التي تتوفر في منطقة سكنك وتساعد على تلبية الاحتياجات الصحية التي ذكرتها سابقاً؟

.....

.....

.....

.....

.....

4. ما هي أبرز المعوقات أو التحديات التي يمكن أن تحول دون تلبية الاحتياجات الصحية التي ذكرتها سابقاً؟

.....

.....

.....

.....

.....

5. هل لدى سعادتك أي تعليق أو إضافة أو مقترح حول الاحتياجات الصحية للمجتمع في منطقة سكنك؟

.....

.....

.....

.....

.....

شكراً لكم

طريقة إجراء المقابلة:	اليوم:	
اسم الباحث الذي أجرى المقابلة:	التاريخ:	

4- عقد ورشة عمل لمناقشة التصور العلمي الخاص بالدراسة:

للخروج بالمحاور النهائية للدراسة، والتصور العام لها.

5- كتابة واعتماد خطة العمل النهائية للدراسة:

بكل جوانبها من أجل البدء في تنفيذ الدراسة وتدريب فريق العمل عليها.

6- المسح المكتبي:

وهو الاطلاع على ما يتوفر من تقارير ودراسات وأبحاث تتعلق بموضوع ومشكلة الدراسة، من أجل إثراء الدراسة بمعلومات قيمة تفيد في موضوع الدراسة.

7- إعداد وتصميم الأدوات الخاصة بجمع البيانات:

تعتبر أدوات الدراسة هي الطريقة التي تساعد على جمع البيانات الضرورية للدراسة والتي تساعد في إنجازها بأعلى جودة من خلال الاجابة على اسئلتها وتغطية أهدافها إذ تعتبر أحد أهم الخطوات في إخراج نتائج دقيقة للدراسة وبالتالي هي خطوة مهمة في إنجاح الدراسة ككل وخطوة مهمة أيضا من خطوات الدراسات التطبيقية وهناك أنواع كثيرة من أدوات الدراسات المستخدمة، وأبرزها الاستبانة، والمقابلة، النماذج الإلكترونية، والاختبارات، والملاحظات، وعلى معد الدراسة أن يختار ما يناسب طبيعة وأهداف الدراسة. كما أن هناك قواعد أساسية لبناء وتصميم استبانة الدراسة، وهي:

أ- يجب أن تلبى الاستبانة كافة أهداف الدراسة: يتم مراجعة أهداف الدراسة ومقارنتها مع الأسئلة الموجودة في الاستبانة وإجراء المقارنة ما بين الأهداف الموضوعية وهل الأسئلة تجيب على هذه الأهداف أم لا.

ب- يتم التأكد من أن كافة الأسئلة تم صياغتها بطريقة واضحة ومفهومة بحيث لا تعطي أكثر من مفهوم.

ت- التأكد من أن الاستبانة تشتمل على بعض الارشادات حول كيفية تعبئة الاستبانة وخاصة إذا كان هناك بعض الأسئلة التي تحتاج الى طريقة مختلفة في الإجابة.

ث- التأكد من عدم وجود أي أسئلة إحصائية وتجنب الأسئلة التي فيها إخراج للمستجيب. والابتعاد عن الأسئلة الاستفزازية.

ج- التأكد من ترتيب الأسئلة في تسلسل منطقي بحيث تساعد المستجيب على التركيز وعدم التشتت في الاجابات. ويتم تقسيم الأسئلة الى أقسام حسب محاور وموضوعات الدراسة.

ح- مراعاة أن تكون أسئلة الاستبانة قليلة وعدم الاطالة فيها لأنها تُشعر المستجيب بالملل ومن ثم تكون الإجابات غير منطقية وغير مترابطة مع بعضها البعض.

خ- تضمين الاستبانة بقسم خاص يحتوي على الخصائص الديموغرافية والعامية للمستجيبين مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، مكان السكن، الحالة الزوجية، الحالة العملية ... الخ.

د- كما أن هناك بعض الأمور الفنية الأخرى التي يتم الأخذ بها بعين الاعتبار عند تصميم الاستبانة مثل سرية البيانات والخصوصية ... الخ.

8- اختيار وتدريب الباحثين الميدانيين على أساليب إجراء المقابلات وجمع البيانات:

حسب الطريقة المعتمدة لجمع البيانات في خطة الدراسة.

9- اختيار وتحديد مجتمع الدراسة:

يتم تحديد مجتمع الدراسة بشكل واضح ودقيق ويتضمن تحديد اسم المجتمع، وسماته، والخصائص التي تميز أفرادها عن غيرهم، وذلك لكي يستطيع أن يبين حجم المجتمع ومدى تجانسه، وذلك لأن هذا الأمر يؤثر في عدد أفراد العينة وفي نوعية العينة التي سيتم التعامل معها من أجل الدراسة.

10- جمع البيانات:

تتضمن هذه الخطوة مجموعة من الأنشطة تتمثل في الآتي:

أ- عقد ورشة عمل من أجل تدريب على كيفية طرق جمع البيانات وما هي الآليات المستخدمة في ذلك.

ب- تنفيذ التجربة القبلية (Pilot) للدراسة من أجل التأكد من أن جميع ما أعد له من خطوات في تنفيذ الدراسة في المسار الصحيح.

ت- تنفيذ الدراسة التطبيقية وجمع البيانات حيث يكون البدء في إطلاق فريق العمل في جمع البيانات المطلوبة للدراسة حسب الخطة المعتمدة والتي تدربوا عليها.

ث- تدقيق وترميز الأسئلة تدقيق وترميز أسئلة الاستبانة، واستمارات المقابلة والملاحظة، والاستمارات الالكترونية، وتصنيفها وترميزها، واكتشاف الأخطاء وتصحيحها.

11- التحليل الإحصائي واستخراج النتائج وإصدار التقرير النهائي:

تتضمن هذه الخطوة مجموعة من الأنشطة تتمثل في الآتي:

أ- إدخال الاستبانة على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS): إدخال البيانات ونتائج الأسئلة بأنواعها من خلال إعداد ملف البيانات وتجهيزه لمرحلة التحليل الإحصائي هو الأسلوب العلمي المعتمد في معظم الدراسات على اختلاف تخصصاتها ويمكن تعريف التحليل الإحصائي بأنه جملة من العمليات التحليلية المترابطة والتي تضمن ربط المحتوى والعلاقات فيما بينها كافة بهدف الوصول الى معلومة واضحة وذات معنى يغطي أهداف الدراسة ويجيب عن تساؤلاتها من خلال تحويل البيانات الرقمية المجمعة الى نتائج سهلة القراءة والفهم عن طريق برامج التحليل الإحصائي المتخصصة وأهمها برنامج الرزم الإحصائية (برنامج SPSS) مما يضمن الصحة والدقة في تنفيذ الدراسة وتفسير نتائجها ومما يحقق نجاح الدراسة وإخراج نتائج دقيقة وصحيحة للدراسة وبالتالي إنجاز دراسة احترافية خالية من أي أخطاء.

ب- التحليل الإحصائي للبيانات: هو واستخراج المعلومات التي تفيد في موضوع الدراسة حيث تكون هذه المعلومات جيدة وذات فائدة قيمة للإجابة على استفسارات الدراسة بجميع محاورها وأهدافها.

ت- تصميم الجداول الإحصائية والأشكال البيانية الخاصة بنتائج الدراسة: في ضوء ما يصل إليه مُعد الدراسة بعد تحليل البيانات والمعلومات التي حصل عليها، سواء من عينة الدراسة، أو ما يتوافر لديه من معلومات وقراءات تخص المشكلة، ونتائج الدراسة وذلك يقوم بإبرازها من خلال تصميم الجداول الإحصائية والأشكال البيانية التي تخدم أهداف الدراسة وتساعد في فهم واضح لنتائج الدراسة بشكل تفصيل.

ث- كتابة وإعداد المسودة الأولى لتقرير الدراسة ومناقشتها: بعد معالجة البيانات وتحليلها واستخراج النتائج التي على ضوئها يمكن تحقيق أهداف الدراسة، يعمل مسودة أولية لتقرير الدراسة حيث يقوم باستنباط مبادئ وحلول عامة للمشكلة، ويصوغها كي يتم تطبيقها في الواقع العملي ويتم مناقشتها مع المعنيين بالدراسة وذلك لاطلاعهم على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وأخذ رأيهم ومقترحاتهم في إضافة أو تعديل ما يروونه حسب المصلحة التي أُعدت من أجلها هذه الدراسة.

ج- تحكيم تقرير الدراسة ومناقشته مع الخبراء وأصحاب الاختصاص: في حالة كان من المقرر نشر الدراسة خارج نطاق المنظمة لأهميتها وذلك للانتفاع بتوصياتها ونتائجها، لا بد من تحكيمها من قبل أصحاب الاختصاص هو الإجراءات العلمية التي تتبع في فحص وتقويم أجزاء ومكونات الدراسة التطبيقية حيث تتم عملية التحكيم بشكل منهجي لنقد مكونات الدراسة من قبل خبراء مختصين وعلماء متمرسين في نفس المجال، وذلك بهدف معرفة واستكشاف مواطن الضعف والخطأ في الدراسة، وهذا التقييم للدراسة التطبيقية يعد إيجابياً وضرورياً لتصحيح أخطاء الدراسة ومعالجتها ومدى صلاحيتها للنشر الخارجي، ويجب على المحكم أن يتحلى بالأخلاقيات المثلى لنقد الدراسة ولتحقيق الهدف النبيل من عملية تحكيم الدراسة.

ح- التدقيق والتحرير اللغوي لتقرير الدراسة: هو مراجعة النصوص المكتوبة، والتأكد من صحتها وسلامتها اللغوية والنحوية والإملائية دون إجراء أي تعديل أو تغيير عليها.

خ- إعداد التقرير النهائي للدراسة: تتجسد عملية كتابة التقرير النهائي للدراسة في صياغة وتحرير نتائج الدراسة، وذلك وفقاً لقواعد وأساليب منهجية علمية ومنطقية دقيقة، وإخراجه بصورة واضحة وجيدة للقارئ، بهدف إقناعه بمضمون الدراسة، حيث لا بد أن يشتمل على المواصفات المطلوب وجودها فيه ومن أبرزها أن تكون اللغة المستخدمة سليمة ومفهومة وواضحة، وخالية من الأخطاء النحوية أو اللغوية، وأن تكون المعلومات المكتوبة في التقرير صحيحة، وأن يكون تنظيم التقرير وترتيبه واستخدام الكلمات المترابطة التي توصل المعلومات للقارئ بكل يسر وسهولة.

د- التصميم والإخراج الفني للتقرير النهائي للدراسة: الهدف منه إبراز مواد التقرير وتدعيم العوامل البصرية لرفع مستوى القراءة ولكي يبدو التقرير جذاباً ومشوقاً ترتاح العين إلى شكله، ويرضى الذهن بما فيه من تنوع وتكوين، مما يسهم في تخلص التقرير من الرتابة والملل، وبالتالي إضفاء الجانب الجمالي على الصفحات التي تقود إلى جذب انتباه المطلع على التقرير والاستفادة منه. ذ- بناء آلية لتفعيل نتائج الدراسة وتوصياتها.

3- تصميم استبانة الدراسة التطبيقية ومراحلها

تعتبر الاستبانة هي الوسيلة أو الاداة المستخدمة على نطاق واسع من أجل الحصول على معلومات وبيانات مرتبطة بمتغيرات إحصائية حول موضوع أو ظاهرة محددة، ويمكن أن تكون المعلومات والبيانات الخاصة بهذه المتغيرات التي يتم جمعها، اقتصادية، اجتماعية، ديموغرافية، أو غيرها. تتكون الاستبانة من أسئلة تتناول عدة متغيرات، يتم إخراجها بشكل ورقي أو إلكتروني، ويتم توجيهها أو إرسالها أو تسليمها إلى المستجيبين الذين تم اختيارهم ضمن عينة الدراسة، ليقوموا بالإجابة عن الأسئلة، هذا ويؤدي تصميم وبناء الاستبانة دوراً مركزياً في عملية جمع البيانات، فهي ذات تأثير مباشر على جودة البيانات، وعلى سلوك المستجيبين وأداء الباحثين ونسب الاستجابة. فيجب أن يأخذ تصميم الاستبانة بالاعتبار أهداف الدراسة ومتطلبات مستخدمي البيانات، ومتطلبات متطلبات آليات إدخال ومعالجة البيانات.

مراحل إعداد وتصميم الاستبانة:

1- المرحلة التحضيرية: وتشتمل هذه المرحلة على مجموعة من الخطوات وهي كما يلي:

أ- تحديد أهداف الدراسة؛ يبدأ تصميم الاستبانة مع مرحلة تحديد أهداف الدراسة، فيجب أن تتحول الأهداف إلى متغيرات تصاغ على شكل أسئلة، بحيث تحقق إجابات هذه الأسئلة أهداف الدراسة. على سبيل المثال، إذا كان هدف الدراسة هو: التعرف على تقييم موظفي منظمة ما، وتصوراتهم واقتراحاتهم لموقع منظمتهم الإلكتروني، من خلال شكل ومضمون الموقع فإن هناك ثلاث محاور لأهداف الدراسة هي التقييم، التصورات، الاقتراحات. كما أن كل محور يجب أن يصاغ له عدد من الأسئلة المناسبة للحصول على الإجابات المناسبة كما ونوعاً، وذلك لتتمكن الاستبانة من خلال هذه الإجابات تحقيق الأهداف.

ب- تحديد نوع المعلومات المطلوبة: يتم تصميم الاستبانة في ضوء الإطار العام لأهداف الدراسة، بحيث تتضمن المحاور الرئيسية والفرعية للدراسة، ويتم ترتيب هذه المحاور بطريقة منطقية، وتحت كل محور توضع الأسئلة المتعلقة الخاصة به. وعموماً فإن أنواع الأسئلة تتباين وفق للمعلومات المطلوبة، فقد تتضمن الاستبانة؛ أسئلة يعبر عن إجاباتها بحقائق مثل العمر، والمؤهل العلمي، أو أسئلة آراء واتجاهات، أو أسئلة معلومات عامة، وغيرها.

ت- معرفة طريقة جمع البيانات، إن طول الاستبانة والطريقة التي يتم فيها طرح الأسئلة، تعتمد على منهجية جمع البيانات، فمثلاً الدراسات التي تستخدم الطريقة الذاتية لاستيفاء البيانات، تكون الاستبانة فيها أقل تعقيداً وأكثر وضوحاً، وأقصر من التي تستخدم المقابلة الشخصية.

- ث- التعرف على خصائص أفراد العينة، ينبغي النظر في خصائص وحدات العينة عند صياغة الأسئلة. ويمكن أن يكون لها تأثير على المصطلحات أو تعقيد اللغة المستخدمة في الأسئلة. فيجب أن تكون الأسئلة المعدة لعامة الناس مفهومة بسهولة من قبل جميع المشاركين، في حين إذا كانت الدراسة تستهدف المهنيين، فيمكن أن تستخدم فيه اللغة الفنية أو المهنية ذات الصلة بعملهم.
- ج- تحديد محتوى الأسئلة وصياغتها، والهدف من وجود كل سؤال في الاستبانة، والنظر في الوقت والجهد اللازمين لتقديم إجابات الأسئلة، بحيث يكون عدد الأسئلة في أدنى حد ممكن، وذلك لتخفيف عبء الاستجابة.
- ح- تصميم جداول المخرجات، وذلك لوضع تصور واضح عن كيفية التعامل مع البيانات التي سيتم الحصول عليها وذلك في مرحلة تسبق تصميم الاستبانة الفعلية للدراسة.
- خ- تحديد أنواع الاسئلة، يجب تحديد أنواع الأسئلة من حيث كونها مفتوحة، أو محددة باختيارات، أم أنها ستكون مزيجاً من النوعين.
- د- تحديد أو وضع نظام تفصيلي للترميز في الوقت الذي تصاغ فيه الأسئلة.
- ذ- ينبغي أن يكون لكل استبانة رقم تعريفى فريد، والذي يسهل العودة إلى الاستبانة الأصلية، للتحقق من أن المعلومات الواردة في ملف البيانات هي نفسها الموجودة في الاستبانة ذاتها.
- ر- مراجعة الاستبانات السابقة: تشكل استبانات الدراسات السابقة مصدراً جيداً للمعلومات عند تصميم استبانة جديدة. ويعتبر اختبار الأسئلة المستخدمة في دراسات مماثلة أو مشابهة في الموضوع نقطة بداية مفيدة يمكن أخذها بالاعتبار عند صياغة الأسئلة، وفي بعض الحالات، ربما نحتاج لأن نستخدم نفس الأسئلة، وخصوصاً عند إجراء مقارنة نتائج الدراسة مع دراسة أخرى. وكما يجب فحص وثائق جودة البيانات من تلك الدراسات، وذلك لتقييم فعالية الاستبانة؛ مثل صياغة الأسئلة، وعبء المستجيب، ومعدلات الرفض وما إلى ذلك.
- ز- التشاور مع مستخدمي البيانات: يتمثل الهدف الرئيسي من جمع البيانات، في تلبية احتياجات مستخدمي البيانات بكافة مستوياتهم، ولا قيمة لهذه البيانات إن لم يتم استخدامها ولم تخدم الأهداف التي جمعت من أجلها. ونظراً لأهمية الاستبانة في تقديم بيانات ومعلومات ملائمة مرتبطة بمستخدمي البيانات من أجل المساعدة في فهم الأهداف التي وضعت من أجلها، لا بد من التواصل مع مستخدمي البيانات واستشارتهم خلال صياغة أهداف الدراسة في مراحل سابقة، وتستمر عملية متابعة تحقيق الاستبانة للأهداف أيضاً خلال مرحلة التصميم ولا بد من أخذ ملاحظات مستخدمي البيانات بالاعتبار عند تصميم الاستبانة 2.2.5 مرحلة مراجعة الاستبانة وتجهيزها

مراجعة وتنقيح الاستبانة:

تعتبر مراجعة الاستبانة بمثابة عملية اختبار وتحكيم لها، ولذلك فمن الضروري أن يتم مراجعة الاستبانة قبل مرحلة تنفيذ الدراسة، وخلال هذه المراجعة تتحدد مختلف الأخطاء الممكنة في الاستبانة، مثل أخطاء التدقيق الإملائي أو النحوي أو صيغة الأسئلة غير الملائمة. ومن المفيد في هذه المرحلة أن يتم مراجعة

الاستبانة من قبل أشخاص غير مشاركين مباشرة في الدراسة، ومجموعة من الخبراء في مجال مناهج البحث والدراسة، ومجموعة من الأشخاص المتمرسون في إعداد الاستبانات. ويوزع لهؤلاء المراجعين نسخاً من الاستبانة للاطلاع عليها وتسجيل ملاحظاتهم ومقترحاتهم، بحيث يتم مناقشتها ودراستها بعناية، وأخذها بعين الاعتبار لتطوير وتحسين الاستمارة.

2- الاختبار التجريبي للاستبانة:

إن إجراء اختبار الاستبانة مهم في التعرف والكشف عن أية أخطاء أو تحيز فيها، فقد يواجه المستجيب قضايا أو مشاكل تتعلق بمضمون الأسئلة، مثل التشويش وعدم وضوح المعنى الشامل للسؤال، أو سوء تفسير العبارات والمفاهيم. أو مشاكل الانتقال من سؤال إلى آخر، التي قد تؤدي إلى فقدان بعض البيانات.

3- الاختبار التجريبي قبل مرحلة جمع البيانات:

خلال هذه المرحلة من الاختبار تستعمل تقنيات ما قبل مرحلة جمع البيانات بشكل عام خلال المراحل التجريبية لإعداد الاستبانة، وتشمل فرق ومجموعات العمل، وأسلوب المقابلة الأولية، حيث تتكون مجموعات العمل من المشاركين الذين يتم اختيارهم بعناية، من المجتمع المستهدف، ومن مستخدمي البيانات.

4- الاختبار التجريبي أثناء مرحلة جمع البيانات:

الاختبار التجريبي (التجربة القبلية) هو تجريب لتصميم الدراسة على عينة بسيطة متفقة في خواصها مع عينة الدراسة، يتم فيه تطبيق جميع مراحل الدراسة، وعادة ما يتم بعد اختبار الاستبانة باستخدام الأساليب المذكورة سابقاً. ويأتي الاختبار التجريبي من أجل مراقبة جميع مراحل جمع البيانات، بما في ذلك إدارة استيفاء بيانات الاستبانة، حيث يتيح معرفة مدى كفاءة أداء الاستبانة خلال جميع خطوات تنفيذ الدراسة. وتعتبر هذه التجربة مفيدة لاختبار الاستمارة من النواحي التالية:

أ- تحديد درجة استجابة المستجيبين للاستبانة.

ب- تساعد في التعرف على الأسئلة الغامضة.

ت- تحديد الأخطاء الشائعة في بناء الأسئلة، وترتيب الأسئلة التي تؤدي إلى التحيز.

ث- اختبار فاعلية عناصر الاستبانة: مقدمات، وتعليمات، وعناوين الأقسام.

ج- مراجعة صيغ الأسئلة المختلفة ووضع بدائل الإجابات واستخدامها على نحو فعال، حيثما لزم ذلك.

ح- التعرف على ما إذا كان هناك تأثير لصيغ الأسئلة على إمكانية تحليل البيانات (عدم وضوح الأسئلة يؤثر على التحليل والنتائج).

كيف يتم التحقق من كل ما سبق، بمعنى لا بد من توضيح كيف نتعامل مع مخرجات ذلك الاختبار التجريبي؟

مسارات مكتوبة أو إجراءات للتعامل مع المخرجات؟ وبناء عليها كيف تتوجه؟

يتم التعامل مع مخرجات عينة الاختبار التجريبي (التجربة القبلية) حسب معطياتها من الخلل إن وجد وبالتالي يتم التعرف على مناطق الخلل ومعالجتها بالإضافة من التأكد خلال التجربة القبلية بأن كل ما خطط له يسير بالشكل الصحيح، وتلافياً المفاجأة التي قد تؤثر على سير الدراسة من الناحية العلمية والعملية وتفقد الثقة فيها.

4- أنواع الأسئلة في الاستبانة

تعدد وتنوع الأسئلة التي تتضمنها استبانة الدراسة وفقاً لشكلها ووفقاً للإجابات عليها وبحسب نوع المتغيرات التي تتضمنها كأن تكون كمية أو نوعية، أو أسئلة تحتمل إجابات مفتوحة عليها أو تكون ضمن اختيار إجابة من بدائل إجابات محتملة للسؤال، كما تتفاوت استبانات الدراسات فيما بينها، حيث يمكن تصنيفها إلى فئات وأنواع بحسب شكل الإجابة عليها، وهنا يمكن تقسيمها إلى نوعين هما: الأسئلة المفتوحة، والأسئلة ذات اختيار إجابة من إجابات محتملة متعددة. حيث أن الأسئلة المفتوحة هي الأسئلة التي توجه للمستجيب، وتترك له الحرية في الإجابة حسب رأيه واعتقاداته واتجاهاته، بحيث يسمح له بالتعبير الحر عن رأيه وموقفه وبألفاظه هو نفسه. والأسئلة ذات اختيار من إجابات متعددة هي الأسئلة التي توجه للمستجيب، وتتطلب اختيار إجابة من ضمن عدد محدود من الإجابات المحددة سلفاً. وأحياناً تتطلب أهداف السؤال اختيار أكثر من إجابة واحدة ممكنة للسؤال.

5- أساليب المعاينة الإحصائية في الدراسات التطبيقية

يعتبر تحديد أسلوب المعاينة الإحصائية واحد من المراحل الأساسية لتنفيذ الدراسات التطبيقية التي تعتمد على تحديد العينة الإحصائية، وبالمفهوم الشائع أن العينة هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة صممت واختيرت بطريقة إحصائية تضمن أن يكون لكل وحدة من وحدات مجتمع الدراسة فرصة في الظهور بالعينة، وكما هو معلوم إذا كانت جميع وحدات المجتمع لها نفس الاحتمال في الظهور سميت العينة بالعشوائية البسيطة وهي أحد أبسط وأسهل تصاميم المعاينة الإحصائية، إلى جانب تصاميم أخرى أكثر تعقيداً كالمعاينة المنتظمة، مثل العينة متناسبة مع الحجم،

العينة الطبقية، المعاينة العنقودية، العينة متعددة المراحل، إن جميع هذه الأساليب تصنف ضمن ما يعرف بالمعاينة الاحتمالية التي تمنح كل وحدة في مجتمع الدراسة احتمالاً أو فرصة في الظهور بالعينة. من جانب آخر هناك العينات غير الاحتمالية والتي يتم اختيارها لأسباب غرضية أو عمدية ولا تعطي بالضرورة كل وحدة من وحدات المجتمع فرصة في الظهور وليس من الضروري أن يتوفر إطار معاينة إحصائية لاختيارها.

6- إدارة جودة جمع البيانات

بناء على التجهيزات وعمليات بناء وإعداد مراحل تنفيذ الدراسات التطبيقية، يجب تحقيق مستوى عالي من السلامة في جمع البيانات، حيث يقاس نجاح الدراسة بمستوى جودة البيانات ودقة الإجراءات والنتائج التي تفرزها، ولا بد من التركيز هنا على أن مفهوم جودة البيانات هو مفهوم واسع وشامل، ارتبط بمدى دقة

وكفاءة البيانات التي تنتج عن الدراسة، وبالتالي لا بد أن يتم وضع إجراءات واضحة تضمن جودة المدخلات من البيانات للوصول إلى جودة المخرجات من المعلومات وبالتالي تحقيق أهداف الدراسة.

ثانياً: دليل معالجة وتحليل البيانات

تتضمن معالجة البيانات مجموعة من الإجراءات المتكاملة والتي تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من جودة البيانات بمختلف أنواعها وطبيعتها، حيث تتمثل أبرز هذه الإجراءات في: تدقيق البيانات، ومراجعتها، وتصنيفها، وترميزها. وتأتي أهمية معالجة البيانات لتعظيم الاستفادة من هذه البيانات، لذا لا بد من الاهتمام بسلامتها من العيوب والأخطاء، أثناء الخطوات التي تمر بها عملية جمع أو تسجيل البيانات، والتأكد من أن البيانات مترابطة ومتناسكة بحيث يؤدي هذا الترابط إلى الاتساق فيما بينها، وذلك لأن عملية معالجة البيانات لها مساهمة فعالة في رفع مستوى جودة مخرجات تلك البيانات، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على جودة القرارات التي يتم اتخاذها. ونظراً لأهمية عملية معالجة البيانات، يأتي هذا الدليل بمثابة مرشد عام في مجال تدقيق ومراجعة وتصنيف وترميز البيانات، من أجل التعرف على عملية معالجة البيانات المستخدمة بمختلف أنواعها ومجالاتها.

لاستمرار الارتقاء بمستويات الأداء وتطوير وتبسيط إجراءات العمل المطلوب تنفيذها في معالجة وتحليل البيانات، وفق معايير ذات جودة عالية المستوى، ودون فقد للمعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها، لذلك كان هذا الدليل. تم العمل على بناء وإعداد هذا الدليل الخاص بمعالجة وتحليل البيانات، حيث يشتمل على مجموعة من العمليات والإجراءات التي من شأنها أن تسهم في المساعدة بالقيام بالمهام والأنشطة وفق تسلسل منطقي لكل مرحلة من مراحل معالجة وتحليل البيانات، ويمكن إجراء التعديلات على هذا الدليل من وقت لآخر في حالة وجود تطوير وتحسين في إجراءات العمل، لذلك فإن هذا الدليل يقدم وصفاً لخطوات ومراحل الإجراءات الموجودة والمستخدمة بشكل تفصيلي في معالجة وتحليل البيانات.

يتم الأخذ بعين الاعتبار موضوع معالجة وتحليل البيانات من بداية مرحلة جمع البيانات من مختلف مصادرها وبمختلف أشكالها، وعليه فإن أبرز خطوات معالجة وتحليل البيانات يكون من خلال الإجراءات التالية:



إن جمع البيانات من أهم الخطوات المستخدمة في الدراسة أو الموضوع المطلوب البحث فيه وإيجاد حل للمشكلة أو الظاهرة حيث إنها تكون عبارة عن مجموعة من الحروف، أو الكلمات أو الأرقام أو الرموز أو الصور التي تكون خام وأولية، ومتعلقة بموضوع البحث حيث تجري عليها عمليات تنظيف وتصنيف وترميز ومعالجة وتحليل لإظهارها كمعلومات تؤدي إلى نتائج يمكن الاستفادة منها وتطبيقها على مجتمع موضوع البحث أو الدراسة المعنية. وتتضمن طرق جمع البيانات ما يلي:

• دراسة المحتوى:

هو الأسلوب البحثي يُستخدم لقياس وتحديد كمية الإجابات حول مجموعة من الأسئلة؛ عن طريق استخدام عدد من القيم من أجل الحصول على إجابات متنوعة، وأيضاً يُستخدم من أجل معرفة المعنى والهدف من تأثير شيء ما، مثل الصحافة، والبريد التلفزيوني، والاتصالات؛ عن طريق وضع دراسة لتقييم النتائج المترتبة على المحتوى من أجل صناعة دلالات مُكرّرة وصحيحة، من خلال ترميزها وتفسيرها على شكل مواد نصية. يعتمد تحليل المحتوى على وجود منهجية نصية كالمُستندات والرسومات التي من الممكن تحويلها من بيانات نوعية إلى بيانات كمية، وغالباً يُستخدم هذا الأسلوب في مجال الدراسات الاجتماعية.

• المسح المكتبي:

ويكون جمع البيانات والمعلومات من خلال استقراء الوثائق والسجلات والملفات والكتب الخاصة والمعنية بموضوع الدراسة.

• الملاحظة:

تعتبر وسيلة مهمة وتستخدم لمراقبة الظواهر بدقة لتفسيرها، إيجاد العلاقات الكامنة بها ولتحصيل البيانات التي ترتبط بسلوكيات الأفراد، كما تستخدم لدراسة وفحص الشخصية في المواقف الحياتية لرصد التفاعلات، وتنوع الملاحظة بين الملاحظة المباشرة، الخارجية، الذاتية والمقيدة.

• المقابلة:

تعتبر أداة أساسية وضرورية حيث يتم إعداد مجموعة من الأسئلة لكي يتم طرحها في المقابلات الفردية أو الجماعية وجهاً لوجه مع ملاحظة تصرفات وإيماءات المبحوثين للحصول على إجابات محددة لتحليلها بهدف التوصل إلى النتائج النهائية، ويشترط لكي تكون المقابلة ناجحة إتباع عدد من الخطوات التي تتمثل في إعداد أسئلة ملائمة مرتبطة بالموضوع الدراسة أو البحث، وتوفير مقدمة ملائمة مع المبحوث وتجهيز مكان مريح في وقت يلاءم ظروف المبحوث.

• الاستبانة:

يعتبر من أهم أدوات جمع البيانات وأكثرها شيوعاً وهو بمثابة أداة يتم الاعتماد عليها للحصول على المعلومات والحقائق بجانب قياس الخبرات السابقة، والاتجاهات والآراء لربطها بالسلوكيات الحالية، ومن ثم يتم عرضه في صورة نموذج تم إعداده مسبقاً يحتوي على عدد من الأسئلة لتحليل نتائجها؛ وتنوع أنواع الاستبانات لتتضمن الاستبيان المصور، والمفتوح، والمغلق، والمغلق المفتوح، بالإضافة

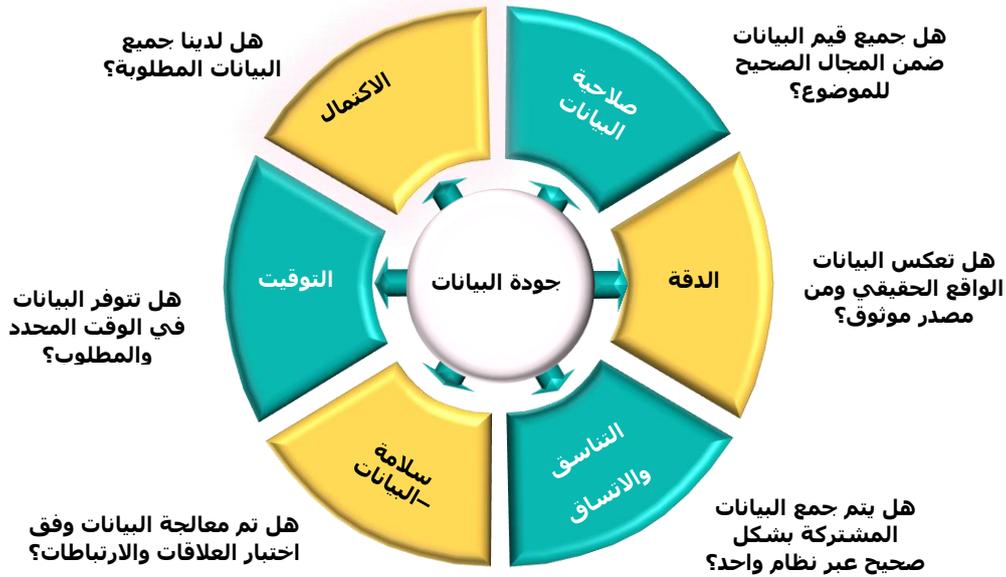
إلى الاستبيانات التي يتم إرسالها إما عن طريق تسليمها يدوياً أو البريد الإلكتروني أو من خلال رابط إلكتروني.

• الاختبارات:

عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي يتم طرحها على المبحوث لوصف السلوكيات الحالية وما يطرأ عليها من تغيرات نتيجة التعرض لمؤثرات خارجية، كما يتم استخدامها لقياس مستويات الذكاء والقدرات باختلاف أنواعها.

2- ضبط جودة البيانات

يمكن تعريف جودة البيانات وضبطها بصورة عامة: بأنها ملاءمة البيانات للغرض الذي وجدت من أجله، وهناك رؤى مختلفة حول الأبعاد المتعددة لجودة البيانات، فهي يمكن أن تشمل عوامل مثل الاكتمال والتغطية والمطابقة والاتساق والدقة وعدم الازدواجية والتحديث والقابلية للمقارنة، وذلك لفهم البيانات والاستفادة منها في جميع جوانب الدراسة أو البحث من خلال التخطيط الأولي لجمع البيانات وخلال جميع مراحل تنفيذ الدراسة، وكذلك تجنب الأخطاء التي تؤثر على البيانات والتي من أبرزها أخطاء المعاينة (errors sampling) والتي تنتج بسبب بعض الإجراءات المتعلقة بتصميم واختيار عينة الدراسة، وكذلك أخطاء غير المعاينة (sampling non error)، والتي ترجع إلى طريقة تنفيذ العمل وإلى أداء فريق العمل وأدوات الدراسة ومعدلات الاستجابة لدى مفردات العينة، لذلك تنبع أهمية جودة البيانات من أهمية استخدام البيانات في مجالات مختلفة وواسعة من خلال الدراسات والبحوث. على الرغم من اختلاف وجهات النظر إلى أنه هناك بعض المعايير والأبعاد، تشير إلى مقياس يقوم على أساس تفضيل البيانات بالمقارنة مع غيرها من البيانات في نفس سياق الدراسة أو البحث، ومن هنا فإن جودة البيانات تشير إلى جميع المجالات والنواحي المتعلقة بمدى تلبية هذه البيانات لحاجة المستخدم واستجابتها لتوقعاته من حيث الأداء والمستوى والشكل والمضمون، بالإضافة إلى الدرجة العالية من الدقة للمعلومات في جميع مراحلها والتي تنسجم مع متطلبات مستخدمي البيانات ومتخذي القرارات. كما تم تعريف جودة البيانات من قبل مكتب الإحصاء الأوروبي على أنها مجموعة من السمات والخواص في البيانات والمعلومات التي تليها حاجة المستخدم وتحقيق رضاه.



3- تدقيق البيانات

إن تدقيق البيانات هي عملية مراجعة اتساق البيانات واكتشاف الخطأ والقيم المتطرفة (البيانات التي تكون أكبر أو أقل بكثير من باقي البيانات) وتصحيحها، وذلك لتحسين نوعية ودقة وكفاءة تلك البيانات، ولجعلها ملائمة للغرض الذي جمعت من أجله، لذلك تأتي أهمية التدقيق لتعظيم الاستفادة من هذه البيانات وذلك إزالة العيوب والأخطاء التي تمر بها عملية جمع أو تسجيل البيانات، والتأكد من أن البيانات مترابطة ومتناسقة بحيث يؤدي هذا الترابط إلى الاتساق فيما بينها، وذلك لإن عملية التدقيق لها مساهمة فعالة في رفع مستوى جودة مخرجات تلك البيانات، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على جودة مخرجاتها.

أهداف تدقيق البيانات:

- 1- الكشف عن الأخطاء التي تؤثر على المخرجات وتصحيحها.
- 2- الكشف عن القيم غير المتسقة والمتطرفة ومعالجتها.
- 3- تقديم تصورا واضحا عن مستوى الدقة في البيانات.
- 4- تأهيل البيانات لتكون صالحة للغايات التي جمعت من أجلها.

أنواع تدقيق البيانات:

أنواع من التدقيق على البيانات المتاحة، وتشمل هذه الأنواع ما يلي:

1- صلاحية البيانات واكتمالها:

إن صلاحية البيانات هي صحة الإجابات المخصصة للمتغيرات، ويكون التدقيق في هذا النوع من خلال التأكد من صحة الإجابات، حيث يتم التحقق من عدم وجود إجابات غير رقمية في الحقول المخصصة للإجابات الرقمية أو العكس أما الاكتمال فيقصد به أن كافة الحقول قد تم الإجابة عليها فيتم التحقق من عدم وجود حقول خالية لم يتم الإجابة عليها، أي أنها ذات قيم مفقودة.

2- المدى:

يقصد بالمدى وضع حدود دنيا وعليا لقيم الإجابات المتوقعة للمتغير، وفي هذا النوع تتم المراجعة على مستوى بنود أداة جمع البيانات، وتشمل جميع النماذج التي يتم تسجيل أو جمع البيانات من خلالها، حيث يمكن التدقيق والتأكد من أن بيانات حقل معين تقع ضمن النطاق أو الحدود المحددة مسبقا لذلك الحقل.

3- التكرار:

التحقق من أن بيانات كل وحدة من وحدات السجل أو قاعدة البيانات أو نموذج البيانات تم تسجيلها مرة واحدة أو أنها غير مكررة، خاصة إذا كان هناك اختلاف في بعض الحقول التعريفية للوحدة ضمن السجل.

4- القيم المتطرفة:

يتم تنفيذ هذا النوع من التدقيق بعد تطبيق جميع أنواع التدقيق السابقة، ويستخدم للكشف عن القيم المتطرفة، من خلال توزيع البيانات الحالية، واعتمادا على سلسلة بيانات سابقة، مما يسهل عملية الكشف عن القيم التي يمكن اعتبارها غير مألوفة أو متطرفة، ليتم مراجعتها والتحقق منها.

مراحل تدقيق البيانات

يمكن تقسيم هذه المرحلة من التدقيق إلى مرحلتين:

- 1- التدقيق المكتبي اليدوي يستخدم المنهج التقليدي المتمثل في الفحص اليدوي من قبل فريق تدقيق متخصص يقوم بمراجعة جميع البيانات، فإذا كانت ورقية يتم مراجعة البيانات بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات وقبل إدخالها الى قاعدة البيانات. أما إذا تم جمع البيانات بوسيلة إلكترونية، فيتم مراجعة البيانات المدخلة إلى قاعدة البيانات. حيث يقوم فريق التدقيق بمراجعة جميع البيانات المدخلة، وتبدأ هذه المرحلة بعد استيفاء البيانات وإدخالها. وفي هذه المرحلة يتم تدقيق عملية الإدخال من خلال مطابقة إدخال عينة من البيانات مرة أخرى، للتأكد من أن عملية الإدخال تمت بنجاح وبأقل نسبة من الأخطاء.
- 2- التدقيق الآلي (الأتمتة) يتم تدقيق ومراجعة البيانات في هذه الطريقة دفعة واحدة بعد إدخالها إلكترونيا، من خلال الأنظمة والبرامج في أجهزة الحاسب، والمتضمنة قواعد

التدقيق التي تم تحديدها وتطبيقها على هذه الأنظمة والبرامج مسبقاً، بحيث يتم التحقق من مدى مطابقة البيانات المدخلة لتلك القواعد، للكشف عن الأخطاء أو لتحديد الإجابات غير المقبولة.

4- ترميز البيانات

نلجأ في كثير من الأحيان إلى ترميز البيانات بشكل واضح، وذلك لتسهيل معالجتها بواسطة البرامج الإحصائية المختلفة، وحتى يحصل الغرض من عملية الترميز فإن على المسؤول عن البيانات أن يقوم بهذه العملية على أسس منهجية، مستخدماً في ذلك الأرقام والرموز والأرقام والرموز معا تبعاً لطبيعة البيانات المراد ترميزها، حيث يتم في مرحلة ترميز البيانات استبدال كلمة أو مجموعة من الكلمات برمز أو دلالة معينة، وفي الغالب تكون هذه الدلالة معروفة للمسؤول عن ترميز البيانات، ومن الممكن أن يكون الرمز دلالة على كلمة واحدة أو مجموعة من الكلمات، ويتم اتباع الأسس الصحيحة والسليمة في اختيار الرموز.

أهداف ترميز البيانات:

- تعدد الأهداف المراد تحقيقها من خلال ترميز البيانات بأي شكل وصورة ممكنة وتبعاً لأغراض مختلفة وليس فقط في المجال البحثي، ومن أهم أهداف ترميز البيانات التي يراد تحقيقها ما يأتي:
- 1- اتباع ترميز البيانات يسهل على المستخدم التعامل مع شيء بسيط يسمى رموز للبيانات عوضاً عن جمل وكم هائل من المفردات.
- 2- يتم اللجوء لترميز البيانات من أجل وضع شيفرة خاصة بها تميزها وتعوض بها عنها في أي مكان وجدت فيه.
- 3- تهدف عملية ترميز البيانات للحفاظ على سرية وأمن البيانات، تبعاً لطبيعة أهمية هذه البيانات ولمنع اطلاع الأشخاص غير المخولين عليها وانعدام تمكنهم من معرفة محتواها.
- 4- ترميز البيانات تساعد على مشاركتها مع آخرين لتسهيل وتخصيص وضبط عملية الاتصال والتواصل فيما يتعلق بالبيانات التي تم ترميزها.
- 5- توفير الوقت والجهد اللذان في التعامل مع البيانات الأصلية قبل أن يتم إجراء ترميز البيانات لها.

أساليب ترميز البيانات:

يتم ترميز البيانات من خلال مجموعة من الأساليب، والتي تتمثل في:

• استعمال الرموز:

ويعتمد هذا الأسلوب في ترميز البيانات على ترميز البيانات من خلال استخدام الرموز التي يختصر من خلالها الكلمات فعلى سبيل المثال يستخدم الحرف الأول كترميز للكلمة، أو استخدام عدد من حروف الكلمة لاختصارها فيها كترميز للبيانات.

• استعمال الأرقام:

ويعتمد في هذا الأسلوب لترميز البيانات على استعمال الأرقام للدلالة على مستوى أو معيار محدد بدلاً من كتابة مجموعة من الكلمات، فيكون الرقم ترميز البيانات وكناية عن مجموعة المفردات.

• الاستعمال المزدوج للأرقام والرموز معاً:

يعتمد هذا الأسلوب على استعمال كلاً من الترميز الرقمي والرمزي معاً كأن يعبر من خلال رقم ورمز معاً للتعبير عن مصطلح يتضمنهما وهذا الأمر دليل على ارتباط النص والرقم معاً لذا تم استخدامهما مع بعضهما البعض.

إرشادات ونصائح لترميز البيانات بشكل احترافي:

يتوجب العمل على النصائح والإرشادات التي وضعها المختصون والتي تعود بكم هائل من الفوائد حين ترميز البيانات، والتي تمكن من ترميز البيانات بأفضل شكل ممكن وبصورة احترافية، ومن النصائح التي يتوجب اتباعها في ترميز البيانات ما يأتي:

1- استعمال الاختصارات المفهومة والبسيطة والتي يسهل فهمها.

مثال الجنس: الذكر : رقم 1 ، الأنثى رقم 2.

2- عدم استعمال الفراغ في إنشاء ترميز البيانات وذلك لأن الفراغ يعني الانفصال بين الرموز وتعبير كل واحد من الرموز عن أمر معين، فيتوجب عدم التعامل مع الفراغ الذي يلغي الصفة التي ينبغي إيضاها وبيانها.

3- الابتعاد وتجنب استعمال الرموز التي تدل على رموز لدوال إحصائية مما يضر بالرموز المستخدمة وتضر بمقصد ومدلول المراد من إيضاحه.

مضار عدم التعامل مع الأسس الصحيحة لترميز البيانات:

إن عدم اتباع الأسس الصحيحة والسليمة التي للتعامل مع ترميز البيانات يضعف محتوى الترميز، وكذلك يضعف المحتوى البحثي ومحتوى النتائج ويصعب تحليلها وتفسيرها، ومن مضار عدم اتباع الأسس السليمة والصحيحة لترميز البيانات:

1. يصعب على القارئ والمتناول لترميز البيانات التي تم إنشاؤها بعيداً عن القواعد والأسس الصحيحة من فهمها أو إدراكها نظراً لأنه لا يوجد قواعد أو أسس يمكن اتباعها حين حل ترميز البيانات وفهمها.
2. إن عدم اتباع الأسس الصحيحة والسليمة لترميز البيانات قد يضر بعملية الترميز فيتم استخدام رموز مستخدمة ومعروفة على أنها ترميز لدوال إحصائية.
3. تعقد وصعوبة القيام بعملية تحليل النتائج والبيانات.
4. الإخلال والإضرار بالنتائج المراد الوصول لها نتيجة انحرافه عن أسس وقواعد ترميز البيانات.

بعد القيام بجمع ومراجعة ومعالجة البيانات، أصبح الآن بالإمكان إجراء تحليل للبيانات بشكل احترافي بعد ترتيبها وتنظيمها من أجل إخراجها وإبرازها على شكل معلومات يتم استخدامها في موضوع الدراسة أو البحث، وذلك عن طريق استخدام أدوات وبرامج تحليل البيانات التي تساعد على فهم الاستنتاجات وتفسيرها واستخلاصها بناءً على الأهداف التي تم وضعها مسبقاً.

أنواع تحليل البيانات:

يمكن تصنيف أنواع تحليل البيانات إلى الآتي:

• التحليل التنبؤي:

يعمل هذا النوع من تحليل البيانات على التنبؤ بالنتائج المستقبلية استناداً إلى البيانات التي تم جمعها وتعتمد دقة هذا النوع على مقدار المعلومات التفصيلية التي يتم جمعها ومعالجتها بالشكل الصحيح.

• التحليل الوصفي / التشخيصي:

يفيد هذا النوع من تحليل البيانات في تحديد أنماط البيانات ويساعد على إيجاد حلول للمشكلات التي يمكن أن تطرأ مستقبلاً عن طريق إيجاد الأنماط المماثلة لتلك المشكلات وتقديم الحلول لها، ومن خلاله يتم إظهار مجموعة من المؤشرات الإحصائية كالمتوسط والانحراف المعياري للبيانات المستمرة، والنسبة المئوية، وغيرها.

• التحليل الاستكشافي / الاستشراقي:

يعمل على تحليل بعض البيانات للعثور على نتائج استكشافية جديدة، للإجابة على الدراسات والأسئلة المستقبلية، ويجب قبل البدء في أي تحليل استكشافي التعرف على مصادر البيانات لتحقيق الأهداف الاستكشافية بطريقة سليمة.

• التحليل الاستدلالي / الاستنتاجي:

يهدف إلى استخدام عينات صغيرة من البيانات والاستدلال بنتائج كبيرة، يرمز هذا النوع من التحليل إلى بيانات المجتمع، ويعتمد على العينة العشوائية في اختيار العينات، والتوزيع الطبيعي، وفيه يمكنك العثور على استنتاجات مختلفة من نفس البيانات عن طريق اختيار عينات مختلفة واستخلاص النتائج منها.

• التحليل السببي:

يعتمد على إجراء دراسات عشوائية لاستخلاص الجوانب المتعددة لعملية الحصول على البيانات، ولا يمكن استنتاج احتمالات حدوث مع ثبات الظروف فقط بل يتم مع امكانية حدوثها أيضاً.

• التحليل الآلي:

يساعد التحليل الآلي على فهم التغيرات الدقيقة والتي تؤدي إلى متغيرات فردية، ولا يتم الاستدلال بهذا النوع إلا في حالات قليلة جدًا. ويكون من خلال بيانات التجارب العشوائية.

6- برامج متخصصة بتحليل البيانات

تتنوع وتتعدد البرامج المتخصصة في التحليل الإحصائي للبيانات، ومن أهمها:

1. برنامج SPSS : (تحليل الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية) وهو من البرامج الإحصائية المهمة التي يعتمد عليها الكثير في تحليل البيانات ويعمل هذا البرنامج على التحليل الكمي، ويعتمد على الجداول والبيانات الرقمية وتوزيع الإحصاء الوصفي بطريقة سهلة ومتاحة للجميع. وهو مستخدم بشكل شائع من معظم الباحثين والباحثات. تكون البرنامج من ثلاث نوافذ محورية، وتتمثل في شاشة DATA VIEW (شاشة عرض البيانات)، وشاشة VARIABLE VIEW، وتعرض تلك الشاشة المتغيرات والمتحولات، والشاشة الأخيرة SPSS VIEWER، وتقوم بعرض النتائج أو المخرجات، سواء أكانت رسومًا أو جداول أو نتائج لعملية التحليل.
2. برنامج EXCEL: يُعتبر برنامج EXCEL من أنواع برامج التحليل الإحصائي، حيث يخدم البرنامج بشكل خاص الحسابات والأمور المالية والاقتصادية والرياضيات، وما يغفله البعض هو إمكانية استخدام EXCEL في إجراء كثير من الدوال الإحصائية، والتي تساعد الباحثين والباحثات في الحصول على نتائج بينة تدعم التوجهات فيما تتم صياغته من أسئلة أو فرضيات في البحث العلمي، ويمكن تفريغ كم كبير من المعلومات والبيانات المُستخرجة من الاستبيانات أو نماذج الملاحظة أو أي أداة أخرى من أدوات البحث العلمي، وتحويلها إلى معلومات وصفية أو كيفية، وبما يسمح بتوضيح العلاقات بين متغيرات الدراسة.
3. برنامج SAS: على الرغم من صعوبة تعلم برنامج SAS، فإنه من أهم أنواع برامج التحليل الإحصائي، حيث يتطلب معرفة بعدد من لغات البرمجة، ويرى بعض من الباحثين أنه الأكثر جدوى في تحليل ما يتم استخراجها من بيانات ومعلومات من خلال الاستقصاءات أو الاستبيانات، كما أنه يمكن عن طريقه التعامل مع تحليلات في غاية التعقيد، ومع كم هائل من البيانات، لذا فإن من يقوم بأبحاث مسحية على نطاق واسع يلجؤون لاستخدام هذا البرنامج.
4. برنامج STATA: صدر ذلك البرنامج في الثمانينيات من القرن الماضي، وله شعبية كبيرة في مجال التحليل الاقتصادي، ويُتيح البرنامج استخدام التحليل من خلال مجموعة من الأيقونات الرسومية، أو بكتابة أوامر تقليدية، وتُتسم نتائجه بالدقة، غير أن تعلمه يتطلب فترة زمنية؛ نظرًا لصعوبته، كما أن البرنامج فيه بعض القصور في معادلات التحليل الإحصائي الأكثر تخصصية.
5. برنامج MINITAB: إمكانيات برنامج MINITAB متعددة، كما أنه سهل من حيث الاستخدام بالمقارنة بما سبق ذكرها من برامج، لذا يُعده البعض من أكثر أنواع برامج التحليل الإحصائي التي تجذب المبتدئين، وخاصة من يرغبون في التعامل مع البرنامج لمرة واحدة بُغية إنجاز أبحاثهم العلمية.

نص السياسة:

نتطلع إلى أن يكون مركز المعلومات المصدر الرئيس للمعلومة الموثقة، وتوفير قراءات لمؤشرات إحصائية تُسهم في صنع القرار لدينا.

تحتل المعلومات في هذا العصر مركزاً مهماً ومكانة مرموقة في أي مؤسسة أو منظمة، وتكمن أهميتها في كونها إحدى الوسائل الأساسية لتنمية الموارد البشرية وزيادة كفاءتها. لا يمكن لنا الاستفادة من المعلومات ما لم تكن متاحة وسهل الوصول إليها، مما يساهم ذلك في استثمارها الاستفادة منها في مجالات الدراسات والبحوث والتطوير، حيث إن التخطيط السليم متلازم مع المعلومات الدقيقة، ويساعد ذلك على تحليل البيانات وتوفير المؤشرات الرقمية والإحصائية التي من شأنها تدعم صنع القرار في المنظمة. من هذا المنطلق جاء اهتمامنا في زمزم بموضوع تأسيس مركز معلومات، وقد جاء تنفيذ مشروع مركز المعلومات بما يخدم:

1. تحديد أهم قواعد المعلومات وحقولها وتفاصيل بياناتها التي نحتاجها في زمزم.
2. تحديد مصادر المعلومات لكل قاعدة من قواعد المعلومات وآلية جمع بيانات حولها. هل يوجد قائمة بهذه المصادر؟ (حيث إن مصادر لقواعد البيانات غير ثابتة فهي إما داخلية مثل البيانات الموجودة في الأنظمة التقنية الداخلية لزمزم، وإما خارجية من جهات خيرية، أو قواعد بيانات مستقلة من قطاعات أخرى، ويتم التحديد حسب طبيعة ومحتوى كل قاعدة)
3. تحديد مواصفات ومؤهلات فريق العمل الخاص بمركز المعلومات.
4. إعداد دليل الإجراءات العلمية الخاص بالعمل على قواعد المعلومات.
5. إعداد دليل للمعايير والمواصفات الخاصة بالدراسات العلمية التي تعتمد على مركز المعلومات في زمزم.

أولاً: وثيقة سياسة مركز المعلومات

1- أهداف مركز المعلومات

- الهدف العام:

- إنشاء قاعدة بيانات ومعلومات خاصة وتحديث بياناتها بصورة مستمرة ومنتظمة بما يلبي احتياجات إدارات وأقسام ووحدات المنظمة والإدارة العليا لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

- الأهداف التفصيلية:

1. تحديد الاحتياجات من المعلومات ومصادرها، وجمع البيانات المطلوبة في زمزم وتحليلها وتصنيفها وتبويبها مع مراعاة تحديثها دورياً.
2. توثيق المعلومات وحفظها ومتابعة ما يطرأ عليها من متغيرات بما يجعلها سهلة الاسترجاع.

3. موافاة الإدارات والأقسام المعنية بالبيانات والمعلومات المطلوبة كل حسب مجال عمله وتخصصه.
4. العمل على متابعة مختلف التطورات في مجال الدراسات والمعلومات المختصة بالعمل الخيري والسعي نحو تطبيق المناهج والأساليب الحديثة في هذا المجال.
5. تنمية ونشر الوعي المعلوماتي على مختلف المستويات.

2- مهام مركز المعلومات

6. جمع المعلومات والبيانات عن مختلف أوجه الأعمال والبرامج في زمزم.
7. مراجعة البيانات فور الحصول عليها وتبويبها وتصنيفها ووضع أسس تخزينها واسترجاعها مع مراعاة تحديث هذه البيانات بصفة مستمرة.
8. إجراء الدراسات الوصفية والتحليلية للحصول على مؤشرات يتم الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المناسبة.
9. نشر وتبادل البيانات والمعلومات عبر الوسائط الآلية والإلكترونية.
10. الاشتراك والمساهمة في الدراسات والأبحاث المختصة في العمل الخيري والعمل الخيري الصحي والتي تخدم مجالات عمل زمزم.
11. تقديم الدعم المعلوماتي والفني بما يخدم تطوير مهارات وقدرات المعنيين في التعامل مع قواعد البيانات.

3- الضوابط العامة

12. تحديد، واستخدام، وتعزيز المعايير المشتركة التي تشتمل على التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
13. وجود مصادر المعلومات بهدف استغلالها من أجل المساعدة في عملية صنع القرار وشموليته.
14. العمل على تبادل المعلومات مع احترام حقوق ومسؤوليات الإدارات التي تؤكد خصوصية المعلومات ووحدتها.
15. تبني الأسلوب التشاركي ضمن آلية تنسيقية جيدة تتناول القضايا القطاعية، والتنظيمية التي تخدم أهداف الإدارات.
16. توفر بنية تقنية للاتصالات المعلوماتية داخل زمزم، والتي تعتبر حاجة ملحة من أجل الربط بين المعلومات وتبادلها.
17. تمكين الوصول بشكل سريع وميسر للمعلومات وخاصة المعلومات الداخلية في زمزم.
18. التنسيق والتعاون بين الإدارات في زمزم والجهات الخارجية بما يخدم جمع المعلومات ونشرها.
19. العمل على الاستغلال المستمر للوسائل الحديثة في تكنولوجيا المعلومات.
20. إزالة الحواجز التي تعترض سبل الوصول للمعلومات التي يحتاجها المستفيد من المعلومات التي يوفرها المركز.

4- المتطلبات التقنية لمركز المعلومات

هناك مجموعة من التجهيزات التي لا بد من توفرها لدى مركز المعلومات، وهي:

1. إعداد وتصميم برنامج تقني يتوافق مع بين أنظمة المعلومات الداخلية لدى زمزم ومع متطلبات ومخرجات مركز المعلومات.
2. أنظمة أمن لحماية خصوصية المعلومات.
3. أجهزة حاسوب وبرمجيات مناسبة لقواعد البيانات الأولية.
4. توفر الدعم الفني التقني المستمر لبرمجيات مركز المعلومات.
5. الاستعمال الفعال لتقنية المعلومات في الأنظمة الإدارية، وفي التقارير والاتصالات داخل إدارات وأقسام زمزم.

5- منهجية تحديد الاحتياجات وأولويات المعلومات

تعتبر عملية تحديد الاحتياجات من المعلومات أداة مهمة للتنظيم والتخطيط السليم في أي منظمة، لكونها توضح: طبيعة المعلومات، ومدى الاحتياج وطبيعته، ومكان الاحتياج، ... إلخ، مما يؤدي إلى فعالية المعلومات ونجاحها في تحقيق أهداف المنظمة، وتبع أهمية تحديد الاحتياجات أيضا من كونها عملية مستمرة تواكب المستجدات والمتغيرات التي تواجه المنظمات والعاملين فيها وكذلك المجال التي تعمل به المنظمات. كما يُعد تحديد الاحتياجات من المعلومات ركيزة أساسية عند تصميم البرامج والمشاريع، الأمر الذي يساعد المنظمة في التركيز في أعمالها ونشاطاتها، وبالتالي ينعكس ذلك على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المنظمة.

يوضح الجدول التالي مراحل تحديد الاحتياجات من المعلومات في زمزم:

المرحلة	الموضوعات/المجالات
أولاً: تحليل الواقع:	<ul style="list-style-type: none">- معرفة احتياجات ومشكلات القطاع الخيري.- معرفة المستجدات والمتغيرات في القطاع الخيري.- دراسة التوجهات المستقبلية للقطاع الخيري.- مراجعة وفحص احتياجات زمزم.- تحديد المستجدات والمتغيرات الداخلية الخاصة بالإدارات والأقسام.- المشكلات والاحتياجات الداخلية الخاصة بالإدارات والأقسام فيما يتعلق بتوفير المعلومات.
ثانياً: تحديد متطلبات تلبية الاحتياجات من المعلومات:	<ul style="list-style-type: none">- تحديد طبيعة المعلومات التي تحتاجها زمزم.- تحديد آلية توفير المعلومات التي تحتاجها زمزم.- معرفة مصادر البيانات والمعلومات التي تحتاجها زمزم.
ثالثاً: تحديد أولويات الاحتياجات من المعلومات:	<ul style="list-style-type: none">- تحديد مستوى الاحتياجات من المعلومات (أولوية عالية، أولوية متوسطة، أولوية أقل).
رابعاً: توفير المعلومات:	<ul style="list-style-type: none">- وضع معايير اختيار وتوفير المعلومات حسب السهولة والتكلفة.- توفير البيانات والمعلومات وآلية تضمينها في مركز المعلومات.

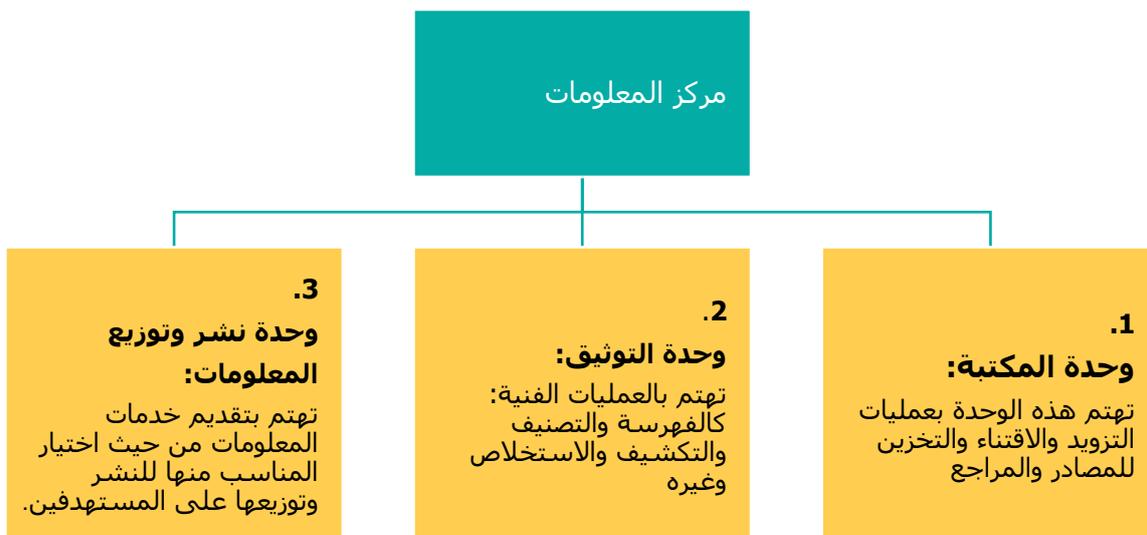
عملية تحديد الأولويات من المعلومات تعتبر بمثابة قرار رشيد بتحديد أفضلية مشروع ما على آخر، فهذه العملية تمثل ترتيباً للمعلومات حسب درجة أهميتها في ضوء معايير يتم الاتفاق عليها مسبقاً. حيث أن مصطلح تحديد الأولويات يعني: تحديد درجة الأسبقية أو درجة الأفضلية المبنية على درجة الأهمية للمعلومات محددة.

6- معايير تحديد الأولويات في المعلومات

م	المعيار	توضيح
1.	أن تكون المعلومات تخدم رؤية ورسالة وأهداف زمزم	لا بد أن تكون المعلومات التي يتم اقتراحها تخدم وتساعد في تحقيق رؤية زمزم، مع ضرورة عدم الانشغال في قواعد المعلومات بعيد عن التوجه العام لزمزم، وخاصة إذا كان هناك جهات أخرى تقوم بتنفيذها.
2.	أن تكون تلبي احتياجات الإدارات والأقسام وأصحاب المصلحة بالدرجة الأولى	ضرورة الاهتمام بتوفير المعلومات التي تلبي الاحتياجات الحقيقية للفئات المستهدفة، وكذلك التي تواكب التغيرات والمستجدات التي تكون ضمن توجه ومجال عمل زمزم.
3.	أن يكون مجال المعلومات محدد ودقيق	إن تحديد مجال المعلومات التي تحتاجها زمزم أمر بالغ الأهمية، وذلك لما له تأثير في مدى تحقيق أهداف مركز المعلومات.
4.	أن تكون المعلومات تخدم عدة إدارات أو أقسام أو تخصصات في زمزم بقدر المستطاع	لا بد أن تكون العلاقة بين الأقسام والإدارات في أي منظمة تُبنى على مبدأ التكاملية في تنفيذ الأعمال، وبالتالي فإن المعلومات كلما كانت تخدم أكثر من قسم أو إدارة في المنظمة يكون النفع متعدٍ.
5.	توفر ميزانية مالية كافية لتوفير المعلومات	الحصول على المعلومات يستلزم تكاليف مالية تختلف حسب حجم وطبيعة المعلومات، ولكن من الأهمية بمكان توفير ميزانية مالية كافية لتنفيذ جميع متطلبات ومراحل توفير المعلومات دون زيادة أو نقصان، مما يعكس ذلك بشكل إيجابي على النتائج التي تحققها هذه المعلومات التي يتم جمعها وتوفيرها.

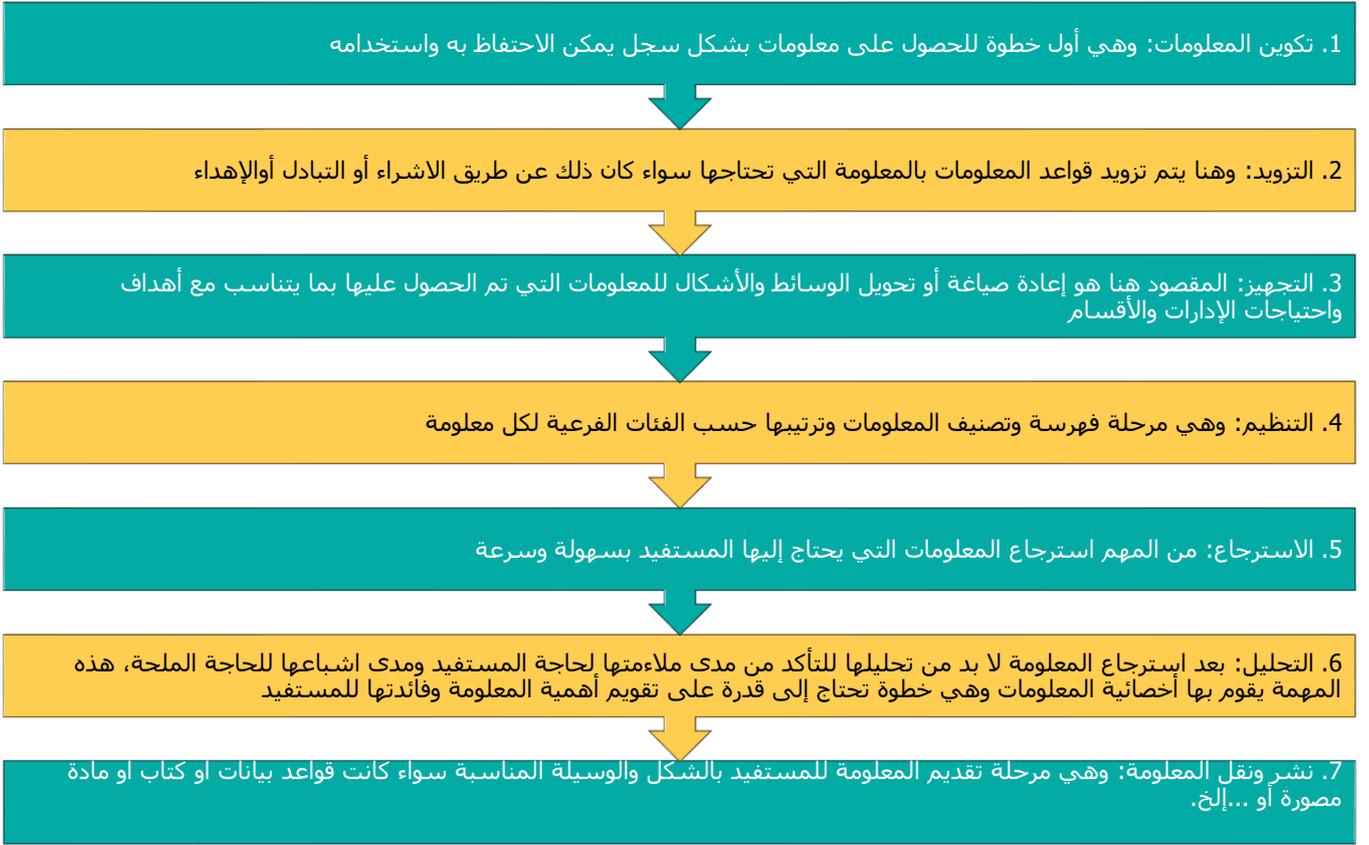
7- الوحدات / المكونات الأساسية لمركز المعلومات

يضم مركز المعلومات عدد من الوحدات الأساسية، هي:



8- إجراءات معالجة البيانات في مركز المعلومات

إن عملية إنتاج المعلومات تمر بعدة مراحل تتمثل في الآتي:



9- محتويات مركز المعلومات:

يعتبر مركز المعلومات في زمزم إحدى الروافد المعرفية التي يتم تقديمها من خلال الموقع الإلكتروني الخاص به، ويقدم مركز المعلومات الخدمات التالية:

1- لوحات قياس المؤشرا (PowerBI Dashboard), تتضمن مؤشرات للعمليات الرئيسية وهي:

- لوحه قياس Dashboard خاصة بمؤشرات الخدمات الصحية تحتوي على المؤشرات التالية:
- عدد المستخدمين حسب فروع الجمعية.
 - عدد المستخدمين حسب نوع الخدمة/ البرنامج/ مزود الخدمة/ العمر) نحتاج إلى تحديد فئة الأعمار)
 - عدد المستخدمين حسب الجنس.
 - عدد المستخدمين حسب الجنسية.
 - عدد المستخدمين حسب السنة/ الربع/ الشهر.
 - القيمة المالية حسب نوع الخدمة.

لوحة قياس Dashboard خاصة بمؤشرات نظام التبرعات، تحتوي على المؤشرات التالية:

- نوع التبرع.
- جهة التبرع.
- حجم التبرع.
- تاريخ التبرع.
- البرنامج المُقدم له التبرع.

لوحة قياس Dashboard خاصة بمؤشرات التطوع، وتتضمن المؤشرات التالية:

- عدد المتطوعين حسب الجنس.
- عدد الساعات التطوعية.
- إجمالي الفرص التطوعية.
- إجمالي الفرص المغطاة.
- القيمة المالية للفرص التطوعية.
- نوع الفرص التطوعية.

2- قواعد بيانات ومعلومات خاصة بأصحاب المصلحة في زمزم، وفق الآتي:

1. مزودو الخدمة والموردون.
2. النخب المجتمعية.
3. الجهات الخيرية.
4. الممارسون الصحيون.
5. المؤسسات الصحية.

3. مكتبة زمزم الرقمية:

تتضمن كتب ومراجع متخصصة في العمل الخيري الصحي بشكل خاص، ومراجع في العمل المؤسسي والإداري بشكل عام.

4- قاعدة معلومات الأبحاث والدراسات المتخصصة في العمل الخيري وخاصة العمل الصحي.

5- قاعدة معلومات بإصداراتها.

6- قاعدة معلومات باستطلاعات الرأي التي نقوم بتنفيذها.

مركز المعلومات

جمعية زمزم

يبحث

يبحث

استطلاعات الرأي

إصدارات زمزم

البحوث والدراسات

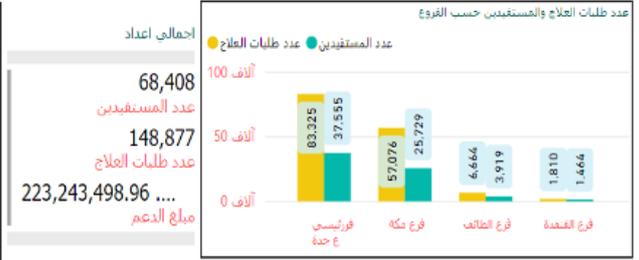
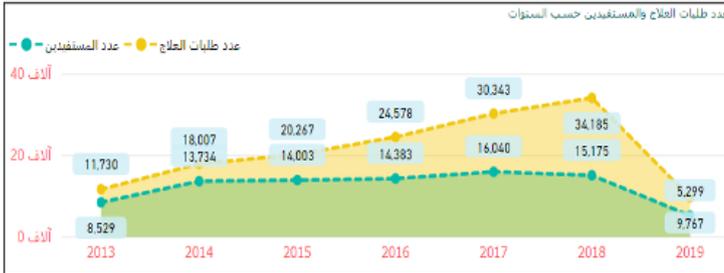
كتب ومراجع

أصحاب المصلحة

المؤشرات والتقارير

الرئيسية

المؤشرات والتقارير



عدد طلبات العلاج والمستفيدين حسب مزودي الخدمة

مزود الخدمة	عدد طلبات العلاج	عدد المستفيدين	من مبلغ الدعم
مستشفى محمد صالح باشراف	14,153	11,564	
المستشفى السعودي	14,413	10,960	
صيدلية سقيا زهرم الطبية	15,347	4,183	
مستشفى د. هالة عيسى بن لادن	4,485	3,927	
مجمع أحمد سالمين بلصون الطبي العام	17,439	3,403	
مركز السفاك لطب وجراحة العيون	3,697	3,103	
شركه النهدي الطبية	9,853	2,974	
مستشفى السعودي الألماني - جدة	3,525	2,833	
مستشفى الاقلى السعودي - شركه مشفى العبر الطبية المحدودة - مكة	2,943	2,676	
شركة دة الطبية المحدودة	11,679	2,463	
الإجمالي	148,877	68,408	



مركز المعلومات

جمعية زمزم

يبحث

يبحث

استطلاعات الرأي

إصدارات زمزم

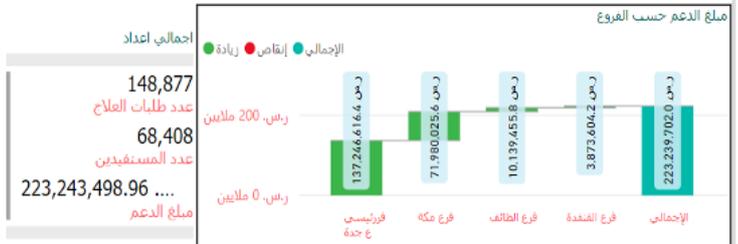
البحوث والدراسات

كتب ومراجع

أصحاب المصلحة

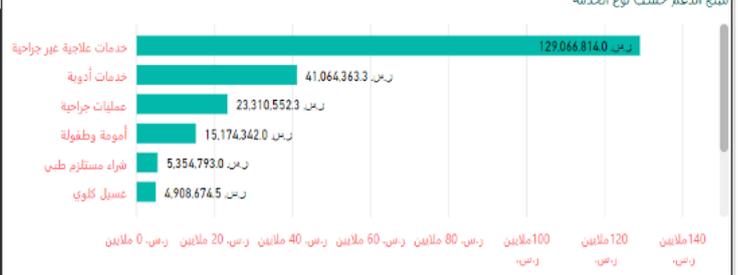
المؤشرات والتقارير

الرئيسية

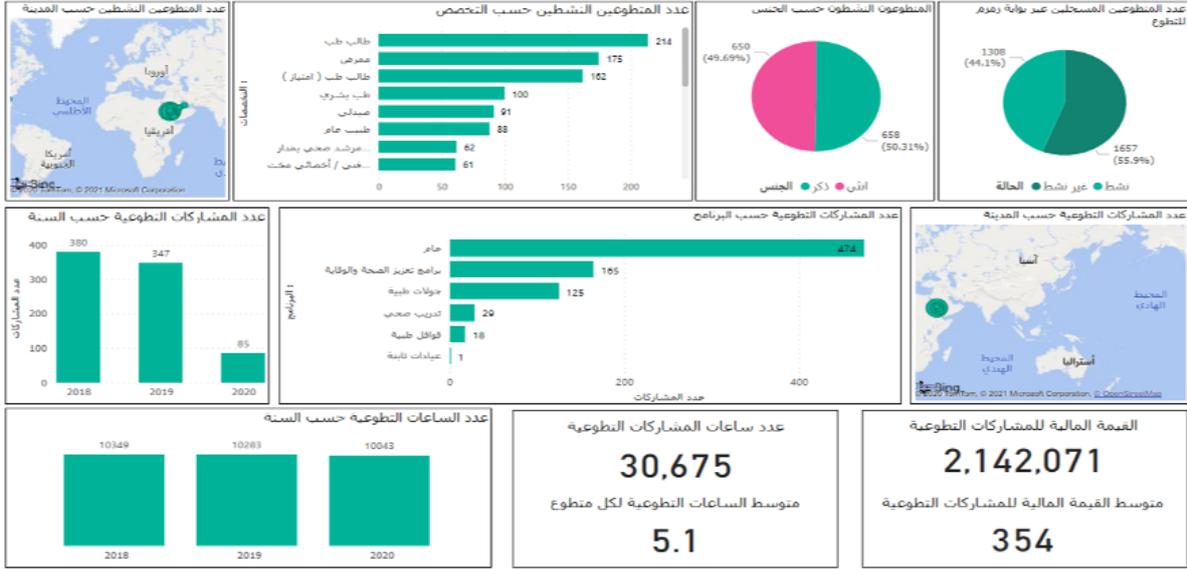


مبلغ الدعم حسب مزودي الخدمة

مزود الخدمة	مبلغ الدعم	الكل من مبلغ الدعم
مستشفى محمد صالح باشراف	23,438,824.47 ر.س.	
المستشفى السعودي	17,189,463.70 ر.س.	
مستشفى السعودي الألماني - جدة	16,236,955.00 ر.س.	
صيدلية سقيا زهرم	9,907,937.00 ر.س.	
مجمع أحمد سالمين بلصون الطبي العام	9,767,062.04 ر.س.	
مركز الراكون المميز للخدمات الصحية	9,451,544.00 ر.س.	
مركز السفاك لطب وجراحة العيون	8,204,094.00 ر.س.	
مستشفى بافرو والدكتور عرفان	6,594,185.63 ر.س.	
مستشفى د. هالة عيسى بن لادن	6,171,113.28 ر.س.	
مستشفى - المستشفى	5,642,844.95 ر.س.	
الإجمالي	223,243,498.96 ر.س.	



المؤشرات والتقارير



ثانياً: دليل إعداد وبناء قواعد البيانات

تُعتبر قواعد البيانات ذات أهمية كبيرة لتقدم أي مجتمع خصوصاً ونحن نعيش عصر التقنية والمعلوماتية، وبالتالي فنحن بحاجة إلى آلية لتنظيم البيانات) والتي أصبحت في عصرنا كبيرة ومتنوعة والمحافظة عليها من التلف وضمان أمنها. كما تُعتبر قواعد البيانات من الأساليب الحديثة التي تُمكن مستخدميها من الحصول على المعلومات ومعالجتها سواء في التخزين أو الأرشفة أو الاسترجاع، وتزداد أهمية قواعد البيانات والحاجة لها مع تزايد حجم البيانات، خاصة مع ظهور ما يُعرف بمسمى البيانات الضخمة Bid Data، بالإضافة إلى ترابط البيانات مع بعضها البعض والحاجة إلى تنظيم هذه البيانات بما يُسهل عملية التعامل معها والاستفادة المثلى لها.

يمكننا القول إن قواعد البيانات هي أسلوب محدد لتنظيم المعلومات من حيث إدخالها وتعديلها واستخراجها في صورة ملائمة ومفهومة للمستخدم لمجموعة مشتركة من البيانات المترابطة والمتجانسة منطقياً، وكذلك يمكننا القول أن قواعد البيانات هي عبارة عن مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة معينة، والتي تتكون من جداول أو نماذج بحيث يتكون النموذج من حقول وسجلات وصفوف.

1- أهداف قواعد البيانات

إن الهدف الأساسي من تصميم قواعد البيانات هو إنشاء بيئة متكاملة لحفظ وتخزين كميات البيانات التي تخص جهة ما، مع التركيز على طريقة تنظيم البيانات بحيث تكون نموذجية، أي أن الهدف الرئيسي لقواعد البيانات هو هيكلة نماذج جمع البيانات بحيث تستوعب كميات كبيرة من البيانات بشكل منظم وتكون خالية من التكرار، ويمكن استرجاعها وتعديلها والإضافة عليها، مع الأخذ بالاعتبار تركيبة تصنيف البيانات، كما يمكننا من خلال قواعد البيانات القيام بعمليات التحليل وتنقيب البيانات والتوصل إلى الاستنتاجات اللازمة لاتخاذ القرار.

2- أهمية قواعد البيانات

لقواعد البيانات أهمية عالية لجميع المنظمات بمختلف أنواعها ومجالات عملها، حيث تكمن أهميتها في الآتي:

1. تخزين جميع البيانات بكافة الأنشطة بطرق متكاملة ودقيقه وتصنيف وتنظيم هذه البيانات بحيث يسهل استرجاعها في المستقبل.
2. متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة وإدخال التعديلات اللازمة عليها، حتى تكون دائماً في الصورة الملائمة لاستخدامها فور طلبها.
3. تخزين كم هائل من البيانات التي تتجاوز الإمكانيات البشرية في تذكر تفاصيلها ومن ثم إجراء بعض العمليات والمعالجات التي يستحيل تنفيذها يدوياً.
4. تساعد على تخزين البيانات بطريقه متكاملة، بمعنى الربط بين النوعيات المختلفة للبيانات المعبرة عن كافة الأنشطة.
5. تساعد على تحقيق السرية الكاملة للبيانات بحيث لا تتاح أية معلومات لأي شخص ليس له الحق في الاطلاع عليها.

3- خصائص قواعد البيانات

تحتوي قواعد البيانات على الخصائص التالية:

- 1- إنها تمثل لبعض جوانب العالم الحقيقي أو مجموعة من عناصر البيانات (الحقائق) التي تمثل معلومات العالم الحقيقي.
- 2- ينبغي أن تكون قاعدة البيانات منطقية ومتناسكة ومتسقة داخلياً.
- 3- أن يتم تصميم قاعدة البيانات وبنائها وملؤها بالبيانات لغرض معين.
- 4- أن يتم تخزين كل عنصر بيانات في حقل.
- 5- ينبغي أن تشكل مجموعة الحقول جدولاً، على سبيل المثال يحتوي كل حقل في جدول الموظف على بيانات حول الموظف الفردي.
- 6- يمكن أن تحتوي قاعدة البيانات على العديد من الجداول، على سبيل المثال قد يحتوي نظام العضوية على جدول عنوان و جدول عضو فردي.

4- فوائد قواعد البيانات

عند توفر قواعد بيانات مصممة بشكل صحيح تتيح إمكانية الوصول إلى المعلومات المحدثة الدقيقة، لإن التصميم الصحيح يُعد ضرورياً لتحقيق الأهداف في العمل مع قواعد البيانات، كما أن التصميم المنطقي الجيد لقواعد البيانات يساهم في أن يلبي الاحتياجات المطلوبة لدى المنظمة ويساعد على اتخاذ القرار، غالباً ما نحتاج إلى الوصول إلى البيانات وإعادة ترتيبها للاستخدامات المختلفة والتي تشمل:

1- إنشاء قوائم بريدية

2- كتابة تقارير

3- توليد قوائم قصص إخبارية مختارة

4- تحديد احتياجات

5- إضافة بيانات

6- البحث عن المعلومات

كما تسمح قوة المعالجة التي توفرها قواعد البيانات بمعالجة البيانات التي تحتويها من خلال العمليات التالية:

1- الفرز

2- الترتيب

3- تخطي حقول معينة

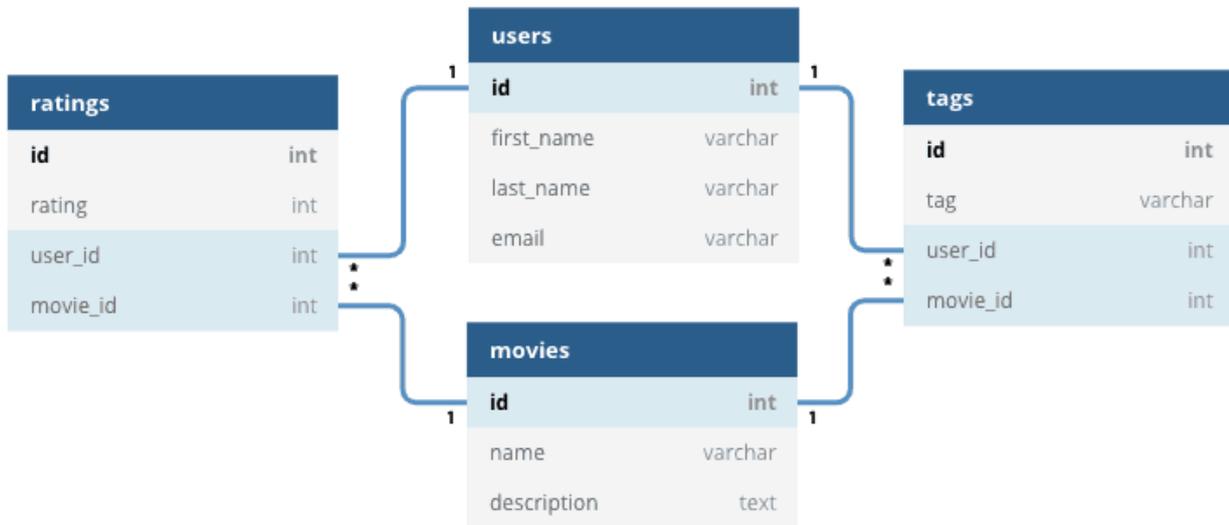
4- إجراء الحسابات على الحقول

5- أنواع قواعد البيانات

هناك تركيبات لقواعد البيانات حسب نوع العلاقة المنطقية أو الرياضية بين أنواع البيانات المختلفة وهي:

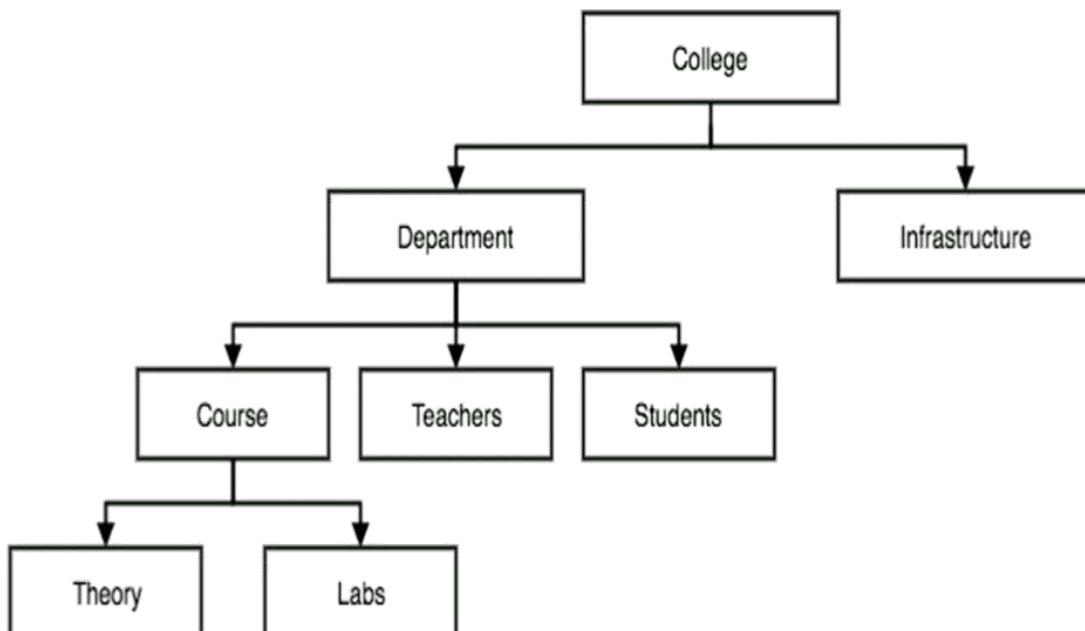
1. قواعد البيانات العلائقية (ذات العلاقة):

هي قواعد تعتمد على التركيب العلائقي بين عناصر البيانات، والتركيب العلائقي هو اعتماد علاقة محددة بين عناصر البيانات مثل أن تكون قيمة عنصر معتمدة على حصل جمع عنصرين، وهذا التركيب هو أنجح التراكيب المطبقة في عالم قواعد البيانات المعلوماتية، وذلك بسبب إعطائه تنوع في نوع العلاقة بين البيانات لأن احتمالات تنفيذ العلاقات فيه أكبر من أي تركيب آخر. وفي هذا النوع تصنف البيانات ضمن صفوف وأعمدة ويتكون من ثلاث مكونات رئيسية وهي العلاقة والصفة والمجال، وتعتبر العلاقات عن جداول من الصفوف والأعمدة ويطلق على الأعمدة اسم الصفات والمجال هي القيم المُستخرجة من الجداول الموضوع في القاعدة.



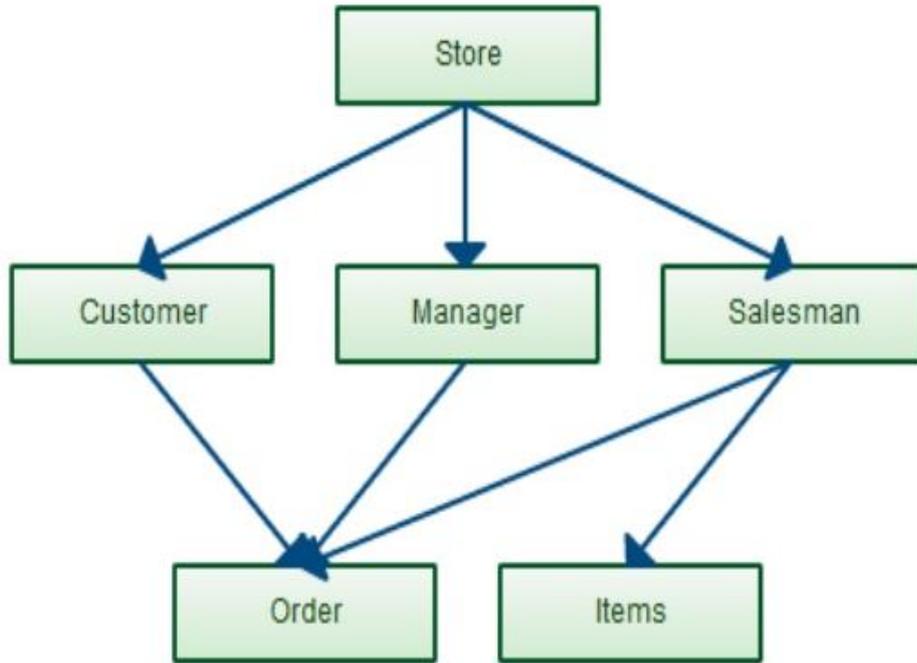
2. قواعد البيانات الهيكلية:

تُعدّ قواعد البيانات الهرمية واحدة من أقدم الأنواع المعروفة والتي طوّرتها شركة IBM ويشبه الهيكل التنظيمي بهذا النوع بشكل الشجرة، وقد أصبح من النادر استعماله في الوقت الحاضر ورغم ذلك يمتلك هذا النوع إيجابيات عدة منها سهولة إضافة وحذف المعلومات الجديدة وقدرة الوصول الى البيانات أياً كان موقعها في التسلسل الهرمي بسرعة كبيرة وانسجامها مع أجهزة التخزين الخطية مثل الأشرطة ويتميز بقدرته على ربط العلاقة الواحدة المُتشعبة الى عدة علاقات، وقد تنعكس هذه الإيجابيات بسبب وجود بعض المعوقات كعدم قدرة النوع الهرمي على القيام بعدة علاقات في القاعدة وهو يسمح فقط بعلاقة واحدة مُتشعبة ويتطلب تخزين البيانات بشكل متكرر.



3. قواعد البيانات الشبكية:

تعدّ قواعد البيانات الشبكية شبيهة بالقواعد الهرمية وذلك بسبب تسميتها المتكررة بأنّها نسخة مُعدّلة من القواعد الهرمية، وتم تصميم هذا النوع كطريقة مرنة لتمثيل المواضيع والعلاقات التي تربطها مع بعضها البعض، ومن إيجابياته أنه بسيط من حيث التصميم والمفهوم وهو أكثر فاعلية من النوع الهرمي من ناحية تكرار المعلومات ويستطيع الوصول الى البيانات وعزل البرامج عن تعقيدات معدات التخزين بشكل أفضل وأسهل من النموذج الهرمي، وقد توجد محددات لهذا النوع منها صعوبة القيام بالتعديلات الهيكلية لشكله وقد يجد المستخدم صعوبة في إدراج وحذف أو تعديل أي سجل بسبب وجود عدد كبير من الإجراءات المتبعة لذلك



6- حجم قواعد البيانات وطبيعة استخدامها

عند النظر إلى أنواع قواعد البيانات من منظور الحجم، يمكن تقسيم قواعد البيانات إلى:



7- خطوات تصميم قواعد البيانات:

- 1- الغرض من قواعد البيانات: إن تحديد الغرض من قواعد البيانات يساعد في التحضير لعملية تصميم لقواعد البيانات بالطريقة المثلى ويستحسن قبل بدء تصميم قواعد البيانات أن نكتب الغرض من بناء قاعدة البيانات.
- 2- تحديد المعلومات المطلوبة وتنظيمها: يتم في هذه الخطوة جمع كل أنواع المعلومات التي قد يلزم تسجيلها في قاعدة البيانات
- 3- تقسيم المعلومات في جداول: تقسيم عناصر المعلومات إلى عناوين أو وحدات رئيسية، تمثل كل وحدة عدد من المعلومات المرتبطة ببعضها البعض والمعلقة بشأن معين وتقسيم كل معلومة إلى أجزاء أصغر مفيدة مثل الاسم، اسم العائلة حتى يتم الفرز والوصول بسهولة للمعلومة.

8- التصميم الجيد لقواعد البيانات

توجد بعض المبادئ الخاصة بتوجيه عملية تصميم قواعد البيانات حتى تتم بشكل جيد وهي:

- 1- تجنب تكرار البيانات: الحرص على تجنب تكرار البيانات حتى لا تحتوي قاعدة البيانات على بيانات زائدة، فالبيانات الزائدة غير صالحة لأنها تهدر المساحة وتزيد من احتمالية الأخطاء وحالات عدم التناسق.
- 2- صحة ودقة المعلومات وتكاملها: لتصميم قواعد بيانات جيدة يجب أن تكون خالية من أي معلومات غير صحيحة، لأن أي تقارير تقوم بسحب المعلومات من قاعدة البيانات ستحتوي أيضاً على معلومات غير صحيحة كنتيجة لذلك، وأي قرارات تستند إلى هذه التقارير سوف تكون مضللة، أي أنها مبنية على معلومات خاطئة وبالتالي فإن من سمات التصميم الجيد لقواعد البيانات تقسيم المعلومات في جداول لها عناوين لتقليل البيانات المكررة، وضم المعلومات في الجداول معاً كلما لزم الأمر، وضمان دقة، وصحة البيانات وتكاملها.

9- نظام إدارة قواعد البيانات

نظام إدارة قواعد البيانات هو عبارة عن مجموعة من البرامج التي تمكن المستخدمين من إنشاء قواعد البيانات وصيانتها والتحكم في الوصول إليها، والهدف الأساسي لنظام إدارة قواعد البيانات هو توفير بيئة ملائمة وفعالة للمستخدمين لاسترداد المعلومات وتخزينها أو الإضافة أو التعديل عليها أو حذفها، حيث يقوم البرنامج بالربط بين المستخدم وبين محرك قاعدة البيانات، لأداء تلك المهمة، وفي حال وجود علاقة بين جداول قاعدة البيانات يسمى هذا بنظام إدارة البيانات العلائقية أو نظام إدارة قواعد البيانات الارتباطية.

10- بيئات قواعد البيانات

بيئة قواعد البيانات هي البيئة البرمجية أو النظام الذي يوفر الأدوات والبرمجيات اللازمة لتصميم وإدارة قواعد البيانات، وتوجد العديد من بيئات قواعد البيانات التي يتم تطويرها من قبل شركات عالمية متخصصة تتنافس فيما بينها لتوفير أفضل الأدوات والأساليب اللازمة لإدارة قواعد البيانات، ومن أشهر بيئات قواعد البيانات:

- 1- نظام أوراكل لإدارة قواعد البيانات العلائقية Oracle
- 2- ميكروسوفت إس كيو إل - SQL
- 3- إنفورميكس - informix
- 4- آي بي إم دي بي 2 - IBM DB2
- 5- سايبيز - Sybase

11- تطبيق قيود صحة إدخال البيانات

يجب أن توفر أنظمة إدارة قواعد البيانات القدرة على تحديد وإنفاذ قيود معينة لضمان صحة البيانات التي يتم إدخالها عند قيام المستخدمين بإدخال بيانات، بحيث تكون صالحة وللحفاظ على تكامل البيانات هو عمل تقييد أو قاعدة تُملي ما يمكن إدخاله أو تحريره في قاعدة البيانات باستخدام تنسيق معين.

12- منح الصلاحيات وتقييد الوصول غير المصرح به

لن يكون لجميع مستخدمي نظام قواعد البيانات نفس امتيازات الوصول، فعلى سبيل المثال قد يمتلك مستخدم واحد حق الوصول للقراءة فقط (أي القدرة على القراءة دون إجراء تغييرات)، بينما يمتلك مستخدم آخر امتيازات القراءة والكتابة وهي القدرة على قراءة الملف والتعديل عليه.

13- نماذج لقواعد بيانات حسب طبيعة الحقول

ادخل بيانات الموظف الجديد أو استعرض الموظفين القدامى

رقم الموظف	1	اسم الموظف	تمتت
الرقم التأميني	0	مستقبل	<input checked="" type="checkbox"/>
القسم	تمتت	الادارة	تانات
تاريخ التعيين	01/07/2004	الوظيفة	شانتانا

من فضلك قم بفحص مسوغات تعيين الموظف وتحديد الموجود منها

<input checked="" type="checkbox"/>	شهادة الميلاد	<input checked="" type="checkbox"/>	المؤهل العلمي
<input checked="" type="checkbox"/>	شهادات الخبرة	<input type="text" value="0"/>	عدد شهادات الخبرة
<input checked="" type="checkbox"/>	صورة البطاقة الشخصية	<input type="text" value="0"/>	عدد الصور الشخصية
<input checked="" type="checkbox"/>	صحيفة الحالة الجنائية	<input type="checkbox"/>	Social_Assurance
<input type="checkbox"/>	الصور الشخصية		

ملاحظات : في حالة وجود اي تعليق على محتويات ملف الموظف برجاء ادراجها في الملاحظات

اتنانات

تقرير شامل حالة ملف موظف اضافة موظف جديد

Paradise Reservations - Camera Houseboat Holidays - (Booking Details)

File Booking View Reports Tools Help

Main Avail Agent Requests Trans Pax Receipts Cancel

10002 Vincent	Wed 20-11-02	Fri 30-11-02
Number	Booking Name	Other Code
Vincent		ND
Surname	Given Name	Repeat
Greg	Mr	ON JETTY
Designation	Address	wDYH
22 Liffield Place	LOGANHOLME 4219	GDDM JETTY
Address	Post Code	Initial Source
QLD	AUSTRALIA	BROCHURE PRICE
State	Country	Status Price
3816 2865		
Home Phone	Work Phone	MP
		YES
Mobile	Fax	Follow-up done
		Cancel Bkg
Email		Empty

Main Booktran Details:

PARADISE II

Boat

Mon 20-5-02 | 7 | 0 | Mon 27-5-02

Depart Nights Free Return

Dep Berth: Gold Coast C | Biet: 12:00

Arr Berth: Gold Coast C | Debiet: 12:00

Price: 1475 | Disc: BROCHURE P

GST Free: 0 | Type: Confirmed

NP: 1475 | 134 | Due: Mon 20-5-0

All GST Free?

T	Service	Qty	Status	Amount
P2			Confirmed	975.00
	Outboard for Di	1	Complete	110.00

Clear Save Report Help Complete Due Date

T	Date	Assistant	Status	IS
W	Wed 20-11-01	Dimity	1 Complete	12440
F	Fri 30-11-01	Letitia	1 Complete	12488
S	Sat 26-1-02	Dimity	1 Complete	14069

10802 Vincent Mon 20-5-02 Mon 27-5-02 7 Unknown 18 Mar 02 12:29 PM

Clients

Find Client
(type to search)

Client id: (New)
 YFH Id:
 Client:
 Personal Name:

Client Type:

Primary Address | Secondary Address | Contacts | Recommendations | Orders

Company:
 Address Line 1:
 Address Line 2:
 City-State-Zip:
 Country:
 Email Address:
 Created: 8/5/2011
 Notes:

Home Phone:
 Work Phone:
 Mobile Phone:
 Fax:
 Referral:
 Commission Rep:
 Do Not Email: Prod
 Verified: SGR
 Active:

Pick List | Filter... | Show All | New Client | Print | Place Order | Close

Record: 1 of 1 | Filtered | Search

Client Information

Client ID:

YFH ID:

Client Name:

Personal Name:

Company:

Address Line 1:

Address Line 2:

City-State-Zip:

Country:

Email Address:

Created:

Notes:

Home Phone:

Work Phone:

Mobile Phone:

Fax:

Referral:

Commission Rep:

Do Not Email: Prod

Verified: SGR

Active:

طلب إضافة العمل الخيري

مكتبة العمل الخيري: *
Please choose

معلومات شخصية:

الإسم: *

البريد الإلكتروني: *

الجوال: *

الدولة: *
الرجاء الاختيار

العنوان: *

الرئيسية:

يلد النشر: *
الرجاء الاختيار

اسم كتاب: *

التأليف:

الترجمة:

تاريخ النشر: *
15/3/2021

الرقم التسلسلي للكتاب في مكتبة مدائن:

نسخة عن الكتاب:

التفاصيل:

عدد الصفحات: *

الكلمات المفتاحية: *

مهاين الكتاب: *

رصدت الكتاب: *

يمكنك رفع صورة مرفقة للدليل بالإتمادات [gif,png,jpg](#)

إرفاق ملفات ل العمل الخيري

اختر ملف | لم يتم اختيار أي ملف

حفظ

ثالثاً: سياسة استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي

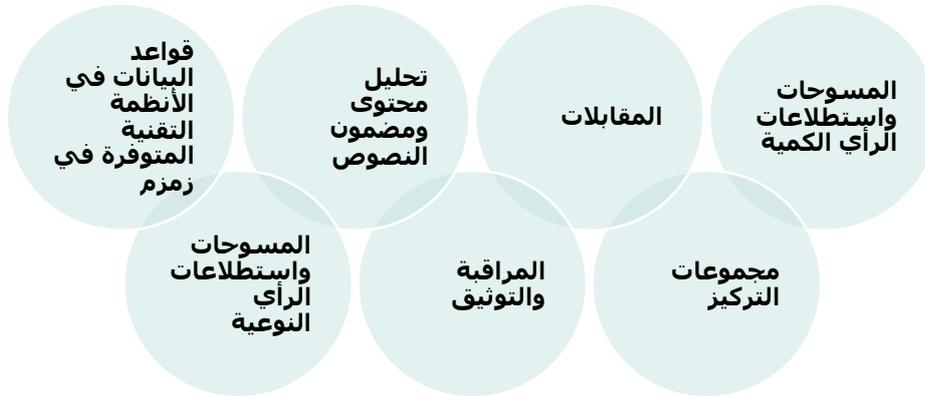
نص السياسة:

نعمل على استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي بعد اعتمادها من صاحب القرار بالتعاون مع الأطراف المعنية (مالكي السياسات) والتزامها، وفق خطط زمنية مجدولة وتقارير دورية وختامية تضمن تفعيل تلك النتائج واستثمارها أكدت وحدة الدراسات والأبحاث منذ البداية على ضرورة استثمار وتفعيل نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي التي تقوم بتنفيذها، بحيث يكون استثمار هذه النتائج من خلال العمل المشترك بين وحدة الدراسات والإدارة المعنية، حيث تتخذ وحدة الدراسات مجموعة من الخطوات التي تسهم في استثمار وتفعيل نتائج الدراسات.

منهجية استثمار وتفعيل نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي

1- مصادر البيانات التي يتم الاعتماد عليها في الدراسات واستطلاعات الرأي في زمزم:

تتنوع وتتعدد مصادر البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال الدراسات واستطلاعات الرأي، ومن أبرز مصادر البيانات التي يتم الاعتماد عليها في الدراسات واستطلاعات الرأي التي يتم تنفيذها في زمزم هي:



2- الحاجة للدراسات والمعلومات

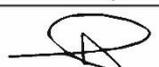
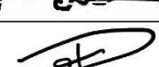
اهتمت استراتيجيتنا بالدراسات والأبحاث بمختلف أنواعها ومنهجياتها، ويتجلى ذلك في الهدف الاستراتيجي الرابع الذي نصت عليه استراتيجيتنا (الدراسات والأبحاث في المجال الخيري)، ولعل اهتمامنا بالدراسات والمعلومات والأبحاث يأتي من منطلق إيماننا بأن الدراسات والمعلومات تساعد في:

- 1- بناء واتخاذ القرارات الصحيحة.
- 2- المراجعة والتطوير والتحسين في العمليات
- 3- اكتشاف الفرص واستشراف المستقبل
- 4- الحد من المخاطر
- 5- بناء وتطوير الأنظمة واللوائح
- 6- ابتكار الأفكار والمبادرات الإبداعية
- 7- بناء شراكات استراتيجية
- 8- خفض التكاليف وتعظيم الإيرادات
- 9- قياس العائد من مخرجات ونتائج الأعمال

3- خطوات استثمار وتفعيل نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي

م	الخطوة	المسؤولية
1	تحديد احتياج الجمعية وإدارتها من الدراسات والمعلومات.	الإدارة التنفيذية والإدارات
2	تحديد أولويات الدراسات بناء على معايير وسياسات الجمعية.	الإدارة التنفيذية
3	تنفيذ الدراسات وتحليل النتائج والمقارنات المرجعية وإعداد التقرير	وحدة الدراسات + الإدارة المعنية
4	عقد مجموعة تركيز مع المعنيين لمناقشة النتائج وتفسيراتها	وحدة الدراسات + الإدارة المعنية
5	بناء خطة عمل لتطوير وتحسين وبناء المبادرات وفق موازنة مالية واضحة	الإدارة المعنية
6	إعداد تقرير مختصر يوضح أوجه الاستفادة من نتائج الدراسات وطرق تفعيلها	وحدة الدراسات + الإدارة المعنية

أمثلة على نماذج مناقشة نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي وتفعيلها:

محفز اجتماع		نموذج (3) - زمزم 15	
مناقشة نتائج وتوصيات استطلاع رضا المتطوعين لعام 2021			
اليوم والتاريخ	الاثنين 1443/08/04 هـ الموافق 2022/03/07 م	الوقت	رقم (2020/4)
المكان	عبر تطبيق Teams	عدد الحضور	7
مدير الاجتماع		أ. بشار كساب	
المناقشات والتوصيات			
الموضوع	استعراض نتائج وتوصيات استطلاع رضا المتطوعين لعام 2021م	مسؤولية التنفيذ	
القرارات والتوصيات	1- أن تقوم إدارة التطوع بتزويد وحدة الدراسات والأبحاث بملخص تفعيل نتائج وتوصيات استطلاع رضا المتطوعين لعام 2021م، والذي تم إعداده من قبل إدارة التطوع.	إدارة التطوع	
	2- أهمية قياس فاعلية وسائل التواصل التي يتم استخدامها في التواصل مع المتطوعين والإعلان عن الفرص التطوعية.	إدارة التطوع	
	3- أهمية إجراء التقييم والقياس المرحلي لرضا المتطوعين في كل محطة من محطات تجربة المتطوع.	إدارة التطوع	
	4- أهمية قياس رضا الإدارات في زمزم والتي استفادت من تنفيذ الفرص التطوعية من خلال إدارة التطوع ولصالح هذه الإدارات.	إدارة التطوع	
	5- ضرورة عقد اجتماع خاص يرسم رحلة المتطوع في زمزم ويضم كل من إدارة الجودة والاستدامة وإدارة التطوع، خلال أسبوع من تاريخ هذا المحضر.	إدارة التطوع + الجودة والاستدامة	
م	أسماء الحضور	الإدارة	التوقيع
1.	أ. بشار كساب	الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	
2.	أ. أحمد النقي	التطوع	
3.	أ. عمار الظاهري	التطوع	
4.	أ. منال الكبيدي	التطوع	
5.	أ. نايف الزهراني	الجودة والاستدامة	
6.	أ. صلاح النصلة	الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	
7.	أ. أمل المطرفي	الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	

رابط الاجتماع:

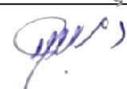
https://zmzmorg-my.sharepoint.com/:v/g/personal/b_kassab_zmzm_org/EYRV4ztcCgtLqvrR03pPVH8MB79kWWDLjyP0XIeVW2RdYA

نظام إدارة الجودة QMS

إصدار 08/08 / 2018 م

معرض اجتماع		نموذج (3) - زمزم 15	
مناقشة نتائج وتوصيات استطلاع رضا المستفيدين لعام 2021			
اليوم والتاريخ	الاثنين 1443/08/04 هـ الموافق 2022/03/07 م	الوقت	رقم (2020/4)
المكان	عبر تطبيق Teams	عدد الحضور	6
	أ. بشار كساب		
	مدير الاجتماع		

المناقشات والتوصيات		مسؤولية التنفيذ
استعراض نتائج وتوصيات استطلاع رضا المستفيدين 2021م		
الموضوع	القرارات والتوصيات	م
1- تنفيذ دراسات تحليلية تتناول موضوع رغبات واحتياجات المستفيدين من خدماتنا وبرامجنا الصحية.		
2- أهمية إجراء التقييم والقياس المرحلي لرضا المستفيد في كل محطة من محطات تجربة المستفيد.		
3- إعداد خارطة التحسين والتطوير المبنية والمستندة على نتائج وتوصيات هذا الاستطلاع.		
4- مقارنة نتائج هذا الاستطلاع والمتعلقة بالفترة الزمنية للحصول على الخدمة، وكذلك عدد المستفيدين حسب نوع الخدمة، مع نتائج هذا الاستطلاع، بالإضافة إلى النتائج المشتركة التي يمكن الحصول عليها من خلال قاعدة بيانات بوابة العلاج الخيري.		
5- ضرورة مشاركة إدارة الجودة في جميع الاجتماعات المتعلقة باستطلاعات قياس رضا أصحاب المصلحة.		
الدراسات والأبحاث + البرامج الصحية	الدراسات والأبحاث + البرامج الصحية	الدراسات والأبحاث + الجودة

م	أسماء الحضور	الإدارة	التوقيع
1.	أ. بشار كساب	وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	
2.	أ. عبد الرحمن الزهراني	البرامج الصحية	
3.	أ. ماجد باعربي	البرامج الصحية	
4.	أ. نايف الزهراني	الجودة والاستدامة	
5.	أ. صلاح النصلة	وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	
6.	أ. أمل المطرفي	وحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	

رابط الاجتماع:

https://zmzmorg-my.sharepoint.com/:v/g/personal/b_kassab_zmzm_org/ESqUu7Wf2rdMsDOYP2quHD4B3MqGfUbnrY3q6axOrdhrwQ

نظام إدارة الجودة QMS

إصدار 08/08 / 2018 م

محفزة اجتماع		نموذج (3) - زمزم 15	
مناقشة وتفعيل نتائج استطلاع رأي أفراد المجتمع حول جمعية زمزم لعام 2021		رقم (2020/4)	
اليوم والتاريخ	الخميس 1443/07/15 هـ الموافق 2022/02/16 م	الوقت	من 10:00 ص إلى 11:30 ص
المكان	عبر تطبيق Teams	عدد الحضور	7
	مدير الاجتماع	أ. سوسن الوحيدي	

الموضوع:	تفعيل نتائج استطلاع رأي أفراد المجتمع حول جمعية زمزم 2021 م	المسؤولية التنفيذ
القرارات والتوصيات	1- زيادة الظهور الإعلامي لأخبار زمزم في مختلف مواقع التواصل الاجتماعي 2- ضرورة أن يكون لدينا مستهدفات إعلامية خاصة بالتواجد الإعلامي، ومستوى رأي أفراد المجتمع في زمزم، وغيرها من المؤشرات الإعلامية 3- التركيز في عرض إنجازات زمزم على لغة الأرقام 4- ضرورة التواصل والتكامل والتنسيق مع الإدارات الأخرى التي تتقاطع أعمالها مع المركز الإعلامي والعلاقات العامة مثل: (التسويق- الشراكات) 5- ضرورة اطلاع فريق إدارة العلاقات العامة والإعلام على الاستطلاعات والدراسات ذات العلاقة بعمل الإدارة والتي يتم تنفيذها في زمزم والاستفادة من نتائجها مثل: استطلاع رأي الأدوات والوسائل التسويقية 2022م. 6- العمل على تصميم مبادرات تتماشى مع توقعات أفراد المجتمع أو تحسين وتطوير في إجراءات مبادرات قائمة حسب ما يتوافق مع التوقعات 7- ضرورة أن يكون هناك تمكين لإدارة العلاقات العامة والإعلام من إدارة جميع وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بزمزم 8- أن يكون الإشراف على الموقع الإلكتروني لزمزم وتضمين محتواه من أخبار ومعلومات من خلال إدارة العلاقات العامة 9- ضرورة توفير متطلبات تفعيل دور المركز الإعلامي في زمزم سواء من حيث الكادر البشري أو الأدوات الممكنة له 10- بناء وإعداد خطة إعلامية متعددة الوسائل ومتنوعة المحتوى، وتتماشى مع كل قناة من قنوات التواصل حسب خصائصها 11- توسيع دائرة المشاركة في المبادرات المجتمعية مع جهات أخرى لتحقيق الانتشار 12- بناء وتحديث وتطوير قواعد البيانات الخاصة بإدارة العلاقات العامة والإعلام والتي تضم أفراد المجتمع بمختلف مستوياتهم، مع أهمية التنوع في محتويات قواعد البيانات 13- أن يكون هناك مقارنة معيارية لنتائج استطلاع رأي أفراد المجتمع، سواء من خلال المستهدفات والمتحققات خلال السنوات الماضية، وكذلك من خلال المقارنة مع نتائج الجهات الأخرى	إدارة العلاقات العامة والإعلام

م	أسماء الحضور	الإدارة	التوقيع
1.	أ. بشار كساب	الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	
2.	أ. سوسن الوحيدي	العلاقات العامة والإعلام	
3.	أ. أمل المطرفي	الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات	
4.	أ. محمد الحربي	العلاقات العامة والإعلام	
5.	أ. محمد الصليفي	العلاقات العامة والإعلام	
6.	أ. أحمد بغدادي	العلاقات العامة والإعلام	
7.	أ. طه البتيم	العلاقات العامة والإعلام	

نظام إدارة الجودة QMS

إصدار 08/08 / 2018 م

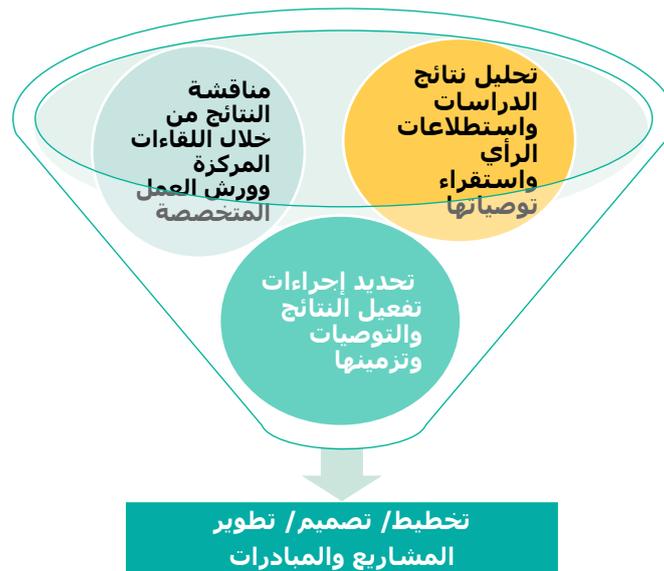
م	الفرصة	الوضع الحالي	إمكانية التحسين	طريقة التنفيذ أو الحلول المقترحة	تاريخ التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ	ملاحظات
1	توفير مندوب دائم في الجهات المزودة للخدمة لإرشاد وخدمة المستفيدين	لا يوجد بسبب ارتفاع تكاليف التشغيل مع عدم الحاجة المستمرة لتواجد المندوب لدى مقدم الخدمة	ممكن	وضع اسم مندوب المستشفى ورقم التواصل معه في خطاب التعهد المالي. ٢- الاضطرار في التعهدات الجديدة بتحديد شخص معين من قبل المستشفى يقوم بحل جميع إشكالات المستفيدين. ٣- ربط البرنامج التقني مع المستشفيات. ٤- تحديد الأشخاص المعينين من قبل الجمعية في متابعة الإشكالات الواردة من قبل المستفيدين مع مقدمي الخدمة.	2020/ /	إدارة البرامج الصحية	
2	متابعة المستفيد من قبل زمزم في حصول المستفيد على الخدمة الصحية	غير فعال أو ضعيف	ممكن	تفعيل التتبع (رفع طلب إلى إدارة التتبع ليحث إمكانية التنفيذ). 2 - تكليف موظفي البرامج الصحية بساعات عمل إضافي خارج الدوام. ٣ - التوظيف. ٤- شراء الخدمة (التعاقد مع جهة متخصصة لتنفيذ المتابعة).	2020/ /	إدارة البرامج الصحية	
3	أرجو عدم تأخير الموافقة على طلب الخدمة	يحصل ذلك عند عدم تواجدها كامل الفريق	ممكن	يتم تكليف كل موظف بالقيام بكافة متطلبات طلب العلاج ابتداء من الوابرة وحتى حضور المستفيد لاستلام الخطاب. ٢ - يتم تدعيم موظفي الفروع (جدة + القفزة) و (مكة + الطائف) في التعاون على الانتهاء من طلبات العلاج أثناء فترة تمتع الموظفين بالأجازة السنوية	2020/ /	إدارة البرامج الصحية	
4	صرف علاجات نادي السكري بنفس الوقت دون الحاجة للموافقات حتى لا ينقطع العلاج عن المستفيد وتوفر التكاليف والجهد عليه	يتم الصرف كإجمالي طلبات العلاج الأخرى	ممكن في حال الانتهاء من البرنامج التقني الخاص بالصيادلة	تفعيل البرنامج التقني الخاص بالصيادلة	2020/ /	إدارة البرامج الصحية	
5	تحسين التعامل من قبل بعض العاملين في زمزم	نادرة جداً بالمقابل مع عدد الشكاوى بهذا الخصوص	ممكن	تركيب كاميرات مراقبة في مواقع تواجد المستفيدين. ٢ - دورة تدريبية متخصصة غير اعتيادية وتقدم من قبل شخص له معرفة جيدة بطريقة عمل زمزم	2020/ /	إدارة البرامج الصحية	
6	فتح تقديم الطلبات في الموقع الإلكتروني ٢٤ ساعة	المتاح من الساعة ٧:٣٠ ص إلى ٢:٠٠ م	غير ممكن في الوقت الحالي لعدم توفر الكادر الكافي	—	2020/ /	إدارة البرامج الصحية	

فرص التحسين لإدارة التقنية ٢٠١٩م						
م	الفرصة	الوضع الحالي	إمكانية التحسين	طريقة التنفيذ أو الحلول المقترحة	تاريخ التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ
1	هناك مشقة من تجديد التسعيرة وعمل وصفة كل شهر للخدمات الصحية المقدمة من زمزم، لو تكون المدة أطول مثلاً ثلاثة أشهر				2020/ /	إدارة التقنية
2	تسليم خطاب الموافقة من زمزم على الخدمة المقدمة للمستفيد عن طريق الموقع الإلكتروني بدل الذهاب للفرع واستلامها				2020/ /	إدارة التقنية
3	أن تكون تسعيرة العلاج عن طريق الموقع الإلكتروني				2020/ /	إدارة التقنية
4	تفعيل آلية سهلة في تجديد التقرير دون الرجوع إلى الدكتور لضمان استمرارية صرف الدواء				2020/ /	إدارة التقنية
5	توفير إعطاء خطاب المساعدة والعلاج الخيري من مكاتب زمزم لتوفير التكاليف والمشاور على المستفيد				2020/ /	إدارة التقنية
6	تحسين موقع تقديم الطلبات بأن لا يقبل رقم الجوال لا أكثر من مرة أو مستفيد مسجل من قبل				2020/ /	إدارة التقنية
7	تحويل خطابات الموافقة إلى مزودي الخدمة لدى زمزم أو لاين				2020/ /	إدارة التقنية
8	تيسر تسليم الخطابات في الفروع وفق الإردحام				2020/ /	إدارة التقنية
9	تسهيل تقديم الطلب عن طريق الموقع الإلكتروني للمستفيدين العاميين				2020/ /	إدارة التقنية

فرص التحسين لإدارة الشراكات الاستراتيجية ٢٠١٩م						
م	الفرصة	الوضع الحالي	إمكانية التحسين	طريقة التنفيذ أو الحلول المقترحة	تاريخ التنفيذ	المسؤول عن التنفيذ
1	مستشفى الحسن في الطائف معاملة وخدمة سيئة للمستفيدين من زمزم				2020/ /	إدارة الشراكات
2	التوسع في التعاقد مع مستشفيات ذات كفاءة وجودة عالية				2020/ /	إدارة الشراكات
3	الابتعاد لأسعار المستشفيات حتى لا تزيد على المستفيد من زمزم				2020/ /	إدارة الشراكات
4	كثير من المستشفيات التي تتعامل معها زمزم جودتها متدنية				2020/ /	إدارة الشراكات
5	تعامل العاملين في مجمع كفاءات سيء للمستفيدين				2020/ /	إدارة الشراكات
6	أسعار مجمع كفاءات مرتفعة جداً				2020/ /	إدارة الشراكات
7	بالنسبة للطائف التعاقد مع مستشفيات ومراكز طبية داخل الطائف حتى يسهل للمستفيد الوصول إليها				2020/ /	إدارة الشراكات
8	تبدل في السونار بفترة سونار لكثرة النساء المراجعات للسونار بجمع كفاءات				2020/ /	إدارة الشراكات
9	الحرص على صرف العلاج النفسي الأساسي إن وجد أو يعطى للمستفيد تحويل إلى صيدلية أخرى أو مستشفى مثل عرفان مثلاً للحصول عليه				2020/ /	إدارة الشراكات

4- التخطيط والتصميم والتطوير للمبادرات والمشاريع في ضوء نتائج الدراسات واستطلاعات الرأي

نحرص من خلال نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي التي نقوم بتنفيذها على الاستثمار الأمثل لهذه النتائج والتوصيات وبما يخدم التخطيط الجيد والتصميم والتطوير النوعي لمبادراتنا ومشاريعنا، الأمر الذي يسهم في تحقيق أعلى درجات كفاءة التصميم والتنفيذ والأداء، وهذا يكون من خلال الحرص على اتباع إجراءات وخطوات خاصة في التعامل مع نتائج وتوصيات الدراسات واستطلاعات الرأي والتي تتمثل في الآتي:



العمليات والإجراءات الخاصة بوحدة الدراسات والأبحاث ومركز المعلومات

حق بإجراءات عمليات إدارة الجودة

منهجيات التميز

بيانات التواصل:

مدير إدارة: بشار كساب

بريد الكتروني: b.kassab@zmzm.org

تحويلة داخلية: 1109

9200 333 77

zmzm.sa