



The 12<sup>th</sup> International Scientific Conference  
Under the Title

“Innovative human, social, natural research, our vision for a prosperous economy and a better future by 2030”

المؤتمر العلمي الدولي الثاني عشر

تحت عنوان

"بحوث إنسانية واجتماعية وطبيعية مبتكرة، رؤيتنا من أجل اقتصاد مزدهر ومستقبل أفضل بحلول ٢٠٣٠"

30-29 يوليو 2021 - اسطنبول - تركيا

<http://kmshare.net/isac2021/>

---

## **Information sources and services on the website of the Ministry of Health in the Kingdom of Saudi Arabia: An evaluation study in light of the Corona crisis**

Sahar M. Alsamadani <sup>a</sup>, Badriah M. Alotaibi

<sup>a</sup> King AbdulAziz University, Jeddah, Saudi Arabia

salsamadani@kau.edu.sa

<sup>b</sup> King AbdulAziz University, Jeddah, Saudi Arabia

balotaibi@kau.edu.sa

**Abstract:** The study aimed to evaluate information sources and services in the electronic portal of the Ministry of Health, and the study also aimed to identify the latest developments in services and information sources in the Corona virus crisis. The researchers used the case study method and the evaluation method for the electronic portal by applying a number of criteria according to proposed models. The most important results of the study: that the rate of application of the portal of the Ministry of Health in the Kingdom of Saudi Arabia to the criteria for evaluating websites (architecture, navigation, content, accessibility and communication) reached 92.83%, which is considered a high percentage, but attention should be paid to updating the website constantly, and that the portal applied the proposed criteria for the standards of digital health services The extent



of its effectiveness in confronting the global epidemic by 100%, and this reflects the keenness of the Ministry of Health to continuously develop its electronic services to meet the needs of beneficiaries of these services, especially in light of the global health crisis (Coronavirus), while it reached 95.5% of the standards of available information sources and their effectiveness with the epidemic. The researchers made several recommendations, the most important of which are: The Ministry of Health portal should provide different versions of the user interface; so as to take into account the special circumstances of people of determination, for example, the interfaces that support the audio display, the interfaces that support the visual and audio displays, and the provision of browsing in more than one language other than Arabic and English, given that the Kingdom is a destination for Muslims of all nationalities. Providing robots to deal with some infectious cases so as to protect the medical staff from the spread of infection. As well as using the Internet of Things technology through a special medical watch for doctors to regularly measure the temperature so that it sends warning alerts when it rises, and the introduction of blockchain technology in the field of patient records. This technology has benefits for the doctor, patient and hospital.

**Keywords:** Sources of health information, Electronic information services, E-government, portal, electronic portal assessment

## مصادر وخدمات المعلومات في موقع وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية :دراسة

### تقييمية في ظل أزمة كورونا

سحر محمد الصمداني/ بدرية متعب العتيبي

جامعة الملك عبد العزيز

#### الملخص

هدفت الدراسة الى تقييم مصادر وخدمات المعلومات في بوابة الإلكترونية لوزارة الصحة ، كما هدفت الدراسة الى التعرف على مستجدات الخدمات والمصادر المعلومات الخاصة في أزمة فايروس كورونا وقد استخدمت الباحثات منهج دراسة الحالة و المنهج التقييمي للبوابة الإلكتروني بتطبيق عدد من المعايير وفق نماذج مقترحة. و كان من أهم نتائج الدراسة:



أن نسبة تطبيق بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية لمعايير تقييم المواقع الإلكترونية (المعمارية والإبحار، المحتوى، سهولة الوصول والاتصال) بلغت 92.83% وهي تعتبر نسبة عالية ولكن يجب الاهتمام بتحديث الموقع باستمرار، وأن البوابة طبقت المعايير المقترحة لمعايير الخدمات الصحية الرقمية ومدى فعاليتها في مواجهة الوباء العالمي بنسبة 100% وهذا يعكس حرص من وزارة الصحة على التطوير المستمر لخدماتها الإلكترونية لتلبية لاحتياجات المستفيدين من هذه الخدمات وخصوصاً في ظل الأزمة الصحية العالمية (Coronavirus)، بينما بلغت 95.5% من معايير مصادر المعلومات المتاحة وفعاليتها مع الوباء. وقد أوصت الباحثات بالعديد من التوصيات أهمها: يتعين على بوابة وزارة الصحة إتاحة إصدارات مختلفة لواجهة المستخدم User Interface ; بحيث تراعى الظروف الخاصة لذوي الهمم، ومن أمثلة ذلك الواجهات التي تدعم العرض الصوتي، والواجهات التي تدعم العرض المرئي والصوتي، وتوفير التصفح بأكثر من لغة غير العربية والإنجليزية نظراً لأن المملكة وجهة المسلمين من جميع الجنسيات. توفير الروبوتات في التعامل مع بعض الحالات المعدية بحيث يحافظ ذلك لحماية الكادر الطبي من انتشار العدوى. وكذلك استخدام تقنية انترنت الأشياء من خلال ساعة طبية خاصة للأطباء لقياس درجة الحرارة بانتظام بحيث ترسل تنبيهات تحذيرية عند الارتفاع، وادخال تقنية البلوك تشين في مجال سجلات المرضى ولهذا التقنية فوائد تعود على الطبيب والمريض والمستشفى.

## المقدمة

في ظل التطورات المتسارعة التي يمر بها العالم في وقتنا الحالي اتجهت كافة الدول والمؤسسات إلى الاهتمام بالمعلومات وأصبحت تقدم الدول ورقي المؤسسات يقاس بما تملك من معلومات ومن ثم ظهرت الحاجة إلى الاهتمام بإدارة المعلومات، وأدى التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي يشهده القرن الحادي والعشرون إلى زيادة استخدام شبكة الإنترنت في جميع مجالات الحياة كمصدر أساسي للمعلومات على المستوى العالمي (حسن وأبو الرب، 2011، 1) ولهذا كان الاهتمام بإنشاء بوابات وخدمات إلكترونية للوزارات وللمؤسسات الحكومية من الأولويات التنموية، وبما أن وزارة الصحة السعودية تمثل أحد الأعمدة الرئيسية والحيوية في القطاعات الخدمية بالمملكة، فإنها تحظى بنصيب كبير في مسيرة التحول الإلكتروني التي بدأتها المملكة بتوجيهات من القيادة الرشيدة بهدف تحول المملكة بكامل قطاعاتها إلى مجتمع معرفي يتم الاعتماد فيه على التعاملات الإلكترونية الحكومية، وانطلاقاً من هذا الهدف الوطني الكبير وما يندرج تحته من



أهداف إستراتيجية أخرى تخص كل قطاع بعينه، جاء الاهتمام ببوابة وزارة الصحة السعودية ، فلم تعد تلك البوابات مجرد أدلة تعريفية بنشاط الوزارة، وإنما أصبحت واجهة خدمية إلكترونية تقدم لمستفيديها التعرف إلى المعلومات الصحية والاستفادة من خدماتها مباشرة دون عوائق مادية. وهذا الوصول السريع للخدمات والمعلومات يؤثر بشكل مباشر على التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية لذلك المجتمع وخصوصاً في الوضع الراهن مع انتشار الوباء العالمي كورونا (Coronavirus) والذي أثر بشكل كبير على جميع الدول سواء اقتصادي أو اجتماعي أو صحي ، ولذلك جاءت هذه الدراسة والتي تعنى بتقييم خدمات و مصادر المعلومات في بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية ، تحتوي هذه الدراسة على جزء نظري يشرح ماهية خدمات ومصادر المعلومات وأهميتها ، كما تحتوي على جزء تطبيقي يتناول تحليل الخدمات ومصادر المعلومات باستخدام أسلوب معايير الأداء وحساب النسب المئوية وكذلك النتائج والتوصيات والمصادر والملاحق لهذه الدراسة.

#### أولاً: منهج الدراسة

تعد الخدمات الصحية التي تقدمها الدولة تعتبر من أهم الخدمات لأنها تتعلق بحياة الفرد كعنصر فعال ولذلك كان من أهداف رؤية 2030 تحسين جودة الخدمات الإلكترونية المتوافرة حالياً عبر تيسير الإجراءات وتنوع قنوات الاتصال وأدواته. وبالأخذ في الاعتبار انتشار الوباء العالمي (Coronavirus) والذي سبب أزمة عالمية على جميع الأصعدة جاءت هذه الدراسة التي استهدفت بتقييم خدمات ومصادر المعلومات في بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي: ما واقع خدمات ومصادر المعلومات الصحية المقدمة في بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية في الوقت الراهن؟

#### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى معرفة الآتي:



- التعرف على مدى مطابقة بوابة وزارة الصحة لمعايير تقييم المواقع الإلكترونية (المعمارية والإبحار، المحتوى، سهولة الاتصال والتواصل).
- التعرف على مصادر المعلومات في بوابة وزارة الصحة المتاحة وفعاليتها مع الوباء العالمي (Coronavirus).
- التعرف على خدمات المعلومات المتاحة في الموقع وزارة الصحة وفعاليتها مع الوباء العالمي (Coronavirus).
- التعرف على الاتجاهات الحديثة في تقديم خدمات المعلومات بوزارة الصحة.
- التوصل إلى مقترحات وتوصيات تساهم في تطوير الخدمات ومصادر المعلومات في بوابة وزارة الصحة.

#### تساؤلات الدراسة:

- كيف يمكن تقييم بوابة وزارة الصحة بناء على معايير تقييم المواقع الإلكترونية التي تم اختيارها؟
- ماهي مصادر المعلومات المتاحة في الموقع وزارة الصحة ومدى فعاليتها مع الوباء العالمي (Coronavirus)؟
- ماهي خدمات المعلومات المتاحة في الموقع وزارة الصحة ومدى فعاليتها مع الوباء العالمي (Coronavirus)؟
- ماهي الاتجاهات الحديثة المستخدمة في وزارة الصحة من أجل تقديم الخدمات؟
- ماهي المقترحات والتوصيات التي سوف تساهم في تطوير مصادر وخدمات الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة؟

#### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

1. جاءت هذه الدراسة تزامناً مع أزمة عالمية ورغبة في الوقوف بشكل واضح على خدمات ومصادر المعلومات الخاصة بوزارة الصحة في الموقع الإلكتروني.
2. جاءت هذه الدراسة استجابة لرؤية 2030 بشأن تحسين جودة الخدمات الإلكترونية.
3. الكشف عن مواطن القوة والضعف في بوابة وزارة الصحة مع ظل الأزمة العالمية بسبب (Coronavirus).



4. سوف تقدم هذه الدراسة العديد من التوصيات والمقترحات بشأن تحسين بوابة وزارة الصحة.

#### منهج الدراسة:

1. استخدام المنهج التقييمي عن طريق تقييم خدمات ومصادر المعلومات في الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة وفق معايير محددة.
2. استخدام منهج دراسة الحالة، للتحليل المفصل لإمكانيات الموقع الإلكتروني بناء على أهداف الدراسة وذلك من خلال اداة قائمة المراجعة "Check list" لتقييم المواقع.

#### أدوات الدراسة:

1. مراجعة الإنتاج الفكري المتعلق بمصادر المعلومات الصحية، خدمات المعلومات، وتقييم جودة مواقع الحكومة الإلكتروني وكذلك الدراسات المتعلقة بتقويم المواقع الإلكتروني.
2. تصفح الموقع الإلكتروني وتحليل وتقييم خدمات ومصادر المعلومات .

#### حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية: بوابة وزارة الصحة الإلكتروني.
2. الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة موضوع مصادر وخدمات المعلومات.
3. الحدود الزمانية: تم إعداد هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني لعام 1441هـ.

#### مصطلحات الدراسة:

- الموقع الإلكتروني: مجموعة من صفحات الويب مترابطة بما في ذلك الصفحة الرئيسية، وتقع عموماً على نفس الخادم، وتحتوي على مجموعة من المعلومات (الغانم، 2013، 113).



- الحكومة الإلكترونية: هي أسلوب جيد للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق الفاعلية والكفاءة للجهات الحكومية المقدمة للمستفيدين من أفراد ومنظمات (الملاحيم والمحاسنة، 2011، 8).
- معايير التقييم: "هي المواصفات الكمية والنوعية التي يمكن من خلالها تقييم قيمة العمل، ومعرفة نقاط القوة والضعف" (العريشي والغانم، 2011، 13).
- الخدمات الصحية: "العلاج المقدم للمرضى سواء كان تشخيصيا أو إرشادا أو تدخلا طبيا، ينتج عنه رضا وانتفاع من قبل المرضى وبما يؤول لأن يكون بحالة صحية أفضل."
- مصادر المعلومات الصحية: هي المصادر التي تشمل المعلومات الخاصة بالحفاظ على المعافاة، والوقاية من الأمراض، ومعالجتها، واتخاذ القرارات الأخرى المتصلة بالصحة، والرعاية الصحية، وقد تكون في شكل معطيات (بيانات)، أو نصوص مكتوبة، أو مسموعة، أو لقطات فيديو، وتلبي احتياجات الفرد، وتُرضي اهتماماته (أحمد، 2012، 1764)
- البوابة: عرفها (فهيم) في (الوكيل، 2017، 12)" واجهة الموقع، كما أنها أيضا الصفحة الرئيسية للموقع كنقطة إتاحة أو نقطة مرور للموقع بهدف تيسير الوصول إلى محتوى الموقع، فضلا عن السماح بالوصول أيضا إلى جميع المعلومات والخدمات المتاحة على الموقع أيا كان نوع البوابة"
- تقييم البوابات الإلكترونية هي عملية تؤسس بناء على جملة من المعايير لقياس جودة مصادر المعلومات المتاحة على الانترنت من خلال التعرف على درجة التوافق بين ما هو متاح وما هو نموذجي. (حافظ، والضحوي) في (الوكيل، 2017، 12)"

#### ثانياً: الدراسات السابقة

فيما يلي مراجعة للإنتاج الفكري الخاص بموضوع مصادر وخدمات المعلومات من الناحية النظرية لعدد من

الدراسات السابقة العربية والأجنبية من الأقدم فالأحدث



1. دراسة (جرجيس، 2006) بعنوان "البحث عن الصحة على الانترنت": تهدف الدراسة الى تمكين المريض بعد تشخيصه واعطائه العلاج من البحث على الانترنت عن اجابات للأسئلة التي تشغل تفكيره في مجال مرضه، بالإضافة الى توسيع مداركه عن طبيعة مرضه، ومعرفة سبب تحليل او فحص ما والتي يقوم بها الطبيب او يطلبها، واذا كان المريض سيخضع لجرحة طبية فستزوده بعض المواقع الطبية المتخصصة بمعلومات عن هذه العملية، وتوصل الباحث الى العديد من النتائج، ان الانترنت اصبح ناقل معلوماتي من الدرجة الاولى بالإضافة الى استخداماته الاخرى، ومن المجالات المهمة التي انتشرت على صفحات الانترنت وشكلت احدى اعمدتها الرئيسية والتي تتعلق بكل انسان هو المجال الصحي، ولأهمية صحة الانسان، فقد شرعت المؤسسات الصحية والافراد المهتمين بالصحة والطب، بإنشاء مواقع على الانترنت، وأوصت الدراسة بوجود منظمة عربية للقيام بتطوير المواقع العربية على الانترنت، تتكفل هذه المنظمة بمهمة جمع المواقع العربية في محرك بحث واحد، ووضع قواعد واسس للمواقع العربية، كما يكون من مهماتها المساهمة في تشجيع الشباب العربي على انشاء مواقع على الانترنت من خلال تزويدهم بالاستشارات، بالإضافة الى الاشراف على تطوير ما هو موجود من مواقع عربي.

2. دراسة (عبده، 2011) بعنوان "استخدامات المراهقين للمواقع الإلكترونية الصحية والاشباعات المتحققة منها": حيث هدفت الدراسة الى التعرف على دوافع استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الصحية والاشباعات المتحققة منها، حيث قامت الباحثة بسحب عينة عشوائية بعدد 400 واستخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين استخدام المراهقين للمواقع الإلكترونية الصحية وبين دوافع الاستخدام والاشباعات المتحققة نتيجة التعرض الى المواقع الإلكترونية الصحية.



3. دراسة (إبراهيم، 2011) بعنوان "مصادر المعلومات الإلكترونية الطبية الصحية": تهدف الدراسة الى التعرف على كيفية اتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الطبية والصحية في ولاية الخرطوم، والتعرف على اشكال مصادر المعلومات الإلكترونية الاكثر استخداما من قبل الباحثين في المجالات الطبية، اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي والوصف التحليلي، واستخدمت أداتي الاستبانة والمقابلة المقننة لجمع البيانات والمصادر الورقية وغير الورقية لمراجعة ادب الموضوع، وتوصلت الباحثة الى العديد من النتائج وكان من أهمها ان جميع المكتبات الطبية والصحية المدروسة تتيح المصادر الإلكترونية المجانية فقط، كما توصلت الى عدم وجود الميزانية السياسية الموضوعية لتنمية وبناء المجموعات الإلكترونية غير المجانية، وان جميع افراد العينة يستخدمون مصادر المعلومات الإلكترونية حيث بلغت النسبة 100%، أوصت الباحثة بعدة توصيات ومن أهمها تخصيص ميزانية للاشتراك في المصادر الإلكترونية غير المجانية، ومراجعة المصادر الإلكترونية بصفة مستمرة للتعرف على الاكثر استخداما، كما اوصت بوضع برامج تدريبية وخطط اعلامية للمصادر الإلكترونية التي يتم اتاحتها في المكتبات المدروسة.

4. دراسة (أحمد، 2012) بعنوان "فاعلية وسائل التثقيف الصحي في بث ونشر المعلومات الصحية لبناء مجتمع المعرفة الصحي السوداني": هدفت الدراسة الى التعرف بوسائل التثقيف الصحي ، والى التعرف على مدى اهتمام وكفاية قنوات البث السوداني للبرامج الخاصة بالتوعية الصحية (التثقيف الصحي)، التعريف بالوسائل الأفضل للحصول على المعلومات الطبية والصحية الدقيقة من الانترنت ليتمكن الجمهور السوداني من القيام بدور أكثر فاعلية في رعايته الصحية، شملت الدراسة على 120 فرد من المرضى والأصحاء واعتمدت الدراسة على منهج الاستبانة والملاحظات واستقراء الأدبيات



ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، ووصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وكان من أهمها أن نت أهم الأسباب التي تدفع أفراد العينة للبحث عن المعلومات الصحية هي الوقاية من الأمراض ، ثم يليها البحث عن المعلومات الصحية يتم بعد إصابتهم بالمرض، ثم يليه البحث عن المعلومات بعد انتشار وباء لمرض معين ، ثم اللذين يبحثون عن المعلومات الصحية للمعرفة الثقافة العامة ونقلها لأفراد المجتمع. وأوصت الباحثة بعدة توصيات جاء من أهمها إن المؤسسات الصحية الرسمية والعلمية (الوزارات والهيئات والمنظمات) يجب أن تبادر إلى تأسيس مواقع صحية تثقيفية يمكن الثقة بها بحكم مرجعيتها المتخصصة والعلمية.

5. دراسة (جودة، 2015) بعنوان "الصحة الإلكترونية": هدفت الدراسة الى تحقيق هدف رئيسي وهو التعرف على الدوافع و الاشباع التي يحققها الجمهور المصري من خلال استخدامه للمواقع الصحية على شبكة الانترنت وهناك عدة اهداف فرعية نذكر أهمها رصد مدى مصداقية هذه المواقع الصحية لدى الجمهور المصري ومدى ثقتهم بالمضمون المقدم لهم من خلالها، التعرف على تواصل الجمهور المصري مع المواقع الصحية على شبكة الانترنت واشكال هذا التواصل، والتعرف على المصادر الأخرى التي يعتمد عليها الجمهور في استقاء معلوماته الصحية ومقارنتها باستخدام الانترنت كمصدر لمعلوماتهم الصحية. اعتمدت الدراسة على عينة من الجمهور المصري بلغ عددهم 450 ممن يستخدمون المواقع الصحية على شبكة الانترنت من 18 عامل وأكثر حيث استخدمت الباحثة أداة الاستبانة للقياس ، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج كان من أهمها أن النسبة الكبرى من أفراد العينة يستخدمون المواقع الصحية الإلكتروني على الانترنت بكثافة متوسطة، حيث بلغت المسبة 39% ، حيث أوصت الباحثة الى عدة توصيات من أهمها تحديد أهداف



العمل الاستراتيجية لتحسين جودة الرعاية الصحية وسهولة الوصول للخدمات ونتائج المرضى، التنسيق بين أهداف الاستراتيجية للصحة الإلكترونية وتلك التابعة لوزارة الصحة.

6. دراسة (ابن سليمان، 2017) بعنوان "مصادر المعلومات في شبكة المعلومات الدولية (الانترنت): الاستخدام

والتقييم" تهدف الدراسة الى معرفة مدى استخدام مصادر المعلومات المتاحة على شبكة الانترنت من قبل فئة معينة من الباحثين، وتقييم هذه المصادر طبقا لمعايير محددة يمكن الاستئناس والاسترشاد بها عند استخدام هذا النوع من مصادر المعلومات، واعتمدت الدراسة على تجميع بيانات عن طريق الاستشهادات المرجعية الواردة بمجلة المكتبات والمعلومات الصادرة عن دار النخلة بطرابلس واستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة ويعبر عنها كيميا او كيميا ، ومنهج البحث التقييمي، توصل الباحث في الدراسة الى العديد من النتائج وكان من أهمها، بلغ عدد البحوث في هذه الدراسة 85 بحثا، وبلغ عدد الباحثين 51 باحث وباحثة، وبلغ عدد البحوث ذات التأليف المشترك 9 بحوث، وبلغ عدد الاستشهادات المرجعية 1446 استشهادا منها 1180 استشهادا بمصادر تقليدية بنسبة 82%، و266 استشهادا بمصادر شبكة الانترنت بنسبة 18%، يميل اغلب الباحثين الى استخدام المصادر التقليدية ويفضلونها على مصادر شبكة الانترنت اذ ان نصفهم تقريبا لم يستخدم مصادر شبكة الانترنت على الاطلاق في حين عشرة باحثين استخدموها مرة او مرتين، أوصى الباحث بعدة توصيات منها، ينبغي العمل على توجيه وتشجيع الباحثين لاسيما طلاب الدراسات العليا على دراسة استخدام وتقييم هذه المصادر، العمل على توحيد طريقة توثيق المراجع بالمجلة محل الدراسة.



7. دراسة (جوهري، 2018) بعنوان "المحتوى الرقمي الصحي: نظرة معلوماتية لمدى الوعي والتقييم والاستثمار والمشاركة في المعرفة من الجانب المصري" : تهدف الدراسة إلى تحديد مدى الافادة الفعلية لمجتمع الدراسة من المواقع الطبية ومعرفة أهم الأدوات الرقمية التي يتم الاستفادة منها بالفعل ، والتعرف على الخدمات الصحية والعلمية الأساسية التي تقدمها البيئة الرقمية في المجال الطبي، وتحديد العناصر التي يجب أن تتوفر في المواقع الطبية لتمارس دورها بشكل مثمر، والوقوف على مدى جودة المحتوى الرقمي الذي يعتمد عليه، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، كما اعتمدت أيضا على أحد أدوات هذا المنهج وهو منهج تحليل المحتوى وتم طرح استبيان على عينة (250) شملت عدة شرائح عمرية واجتماعية وثقافية وتعليمية ، كما اختارت الباحثة (10) مواقع التي تقدم وتهتم بالمحتوى الصحي لتقييمها للتحقق من أهداف الدراسة، توصلت الدراسة الى عدة نتائج كان من أهمها أن نسبة 85.2% تعاملت واستفادت من مواقع خدمية بالفعل في مقابل 8.14% لم تتعامل أو تستفيد من مواقع خدمية، أيضا وجد أن نسبة من يعلموا بوجود مواقع طبية صحية 6.63% في مقابل 4.36% لا يعلموا ، وشكلت طبيعة المعلومات التي توفر الخدمات على المواقع عينة الدراسة في طبيعتها إرشادية وقائية وتوعية في المقدمة ثم اعلامية تجارية في الترتيب الثاني ثم علمية والبحثية والتفاعل الشخصي الخدمي في المرتبة الثالثة، حيث أوصت الباحثة بوضع خطط واستراتيجيات وطنية للوعي الرقمي بالتركيز من خلال البيانات والمعلومات المتوفرة والمخزنة والابداع المتواصل وروح المبادرة في الاسراع في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية واستعمالها في مجالات متنوعة بما فيها : التعليم الإلكتروني ، التجارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية ، الصحة الإلكترونية.



8. مقال (سميث، 2007) بعنوان **"Criteria for Evaluating Internet Information Resources"**

معايير تقييم مصادر المعلومات المتاحة على الانترنت " بمسح المعايير التي تم نشرها على الويب وفي المطبوعات واقتراح مجموعة من المعايير (مجموعة أدوات) يمكن استخدامها من قبل أمناء المكتبات والمستخدمين لتقييم مصادر معلومات الإنترنت.

1. دراسة (الحسن، أبرار، 2019) بعنوان **Health Information Seeking Trust and Knowledge Adaption: Empirical Evidence From Kuwait**

الدراسة الى استخدام مصادر المعلومات الصحية عبر الانترنت والمصادر الاعتيادية وثقتها وتحويلها للمعرفة ، استخدمت الباحثة المنهج المسحي ، حيث تم استخدام اجراءات الجدولة المتقاطعة ونماذج الانحدار اللوجستي، واستخدمت عينة عشوائية من (506) من سكان الكويت ، وتوصلت الدراسة الى نتائج وكان من أبرز النتائج هو أن الانترنت هو المصدر الرئيسي الموثوق به للمعلومات الصحية أكثر من الأطباء ، اضافة الى أن شبكة الانترنت لديها معرفة أقوى بتحويل المعلومات الصحية مقارنة بالأطباء ومصادر المعلومات الأخرى غير المتصلة بالإنترنت.

2. دراسة (Shim,Jo,2020) بعنوان **" What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Success Model Information Systems**

حيث هدفت الدراسة الى تطبيق نموذجين لمعرفة نجاح نظم المعلومات الحديثة والموجودة في بوابة المعلومات الصحية الحكومية في كوريا الجنوبية حيث يعتبر الهدف الأساسي من هذا البحث هو دراسة كيفية اداء جودة معلومات في مواقع المعلومات الصحية و وجود النظام وجودة الخدمات المقدمة في المواقع الصحية لإرضاء المستخدمين وماهي الفوائد الملحوظة ، حيث



اعتمدت الدراسة الى المنهج المسحي بعدد (506) من البالغين ، وكانت النتائج توضح أن جودة المعلومات الموجودة في الموقع لها علاقة ارتباطية مع جميع المتغيرات وهي رضا المستخدم ونية العودة للبوابة مرة اخرى والفوائد المتصورة من استخدام الموقع.

### ثالثاً: الاستنتاجات والتوصيات

للإجابة على تساؤلات الدراسة، تم الاطلاع ودراسة بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية ومعرفة خدمات ومصادر المعلومات المتوفرة من خلال نموذج قمن الباحثات بتصميمه بعد الاطلاع على الدراسات السابقة هي :

الدراسة الأولى: بعنوان تقييم جودة المواقع الإلكترونية (حسين، 2010)

الدراسة الثانية: بعنوان إطار نظري لتقييم جودة المواقع الأكاديمية (حسن وأبو الرب، 2012)

الدراسة الثالثة: بعنوان المحتوى الرقمي الصحي: نظرة معلوماتية لمدى الوعي والتقييم والاستثمار والمشاركة في المعرفة من الجانب المصري (جوهرجي، 2018)

الدراسة الرابعة: معايير تقييم مصادر المعلومات المتاحة على الانترنت (سميث، 2007)

ساهمت الدراسات السابقة بمساعدة الباحثات بوضع نموذج بجوانب متعددة لدراسة البوابة الالكترونية لوزارة الصحة و باستخدام أداة " قائمة المراجعة " Check list ، لتقييم المواقع تم الوصول إلى النتائج التالية:

### الجانب الأول: الإبحار والمعمارية

جدول (1) الإبحار والمعمارية:

لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما	ينطبق	المعايير	
		*	تعمل الروابط بشكل صحيح وغير مضملة بحيث يتوقع المستخدم الصفحة التي سينقلها الرابط إليه	الروابط
		*	عند تصفح صفحات طويلة، يوجد روابط مساعدة في الصفحة بحيث	



			يسهل للمستخدم للانتقال إلى أعلى الصفحة		
		*	يوجد روابط لمواقع خارجية مفيدة ذات علاقة بالبوابة الحالية		
		*	الانتقال إلى الصفحة الرئيسية واضح وسهل من أي صفحة من صفحات البوابة		
		*	هيكل البوابة بسيط ومباشر	هيكل الموقع	
		*	المعلومات المرتبطة والمتعلقة ببعضها مجمعة مع بعضها البعض		
		*	معمارية البوابة ليست عميقة بحيث عدد الروابط اللازمة للوصول للصفحات المطلوبة ليس كبيراً		
		*	أداة البحث الداخلية سريعة	أداة البحث الداخلية	
		*	تزود أداة البحث الداخلية بنتائج مفيدة		
0	0	9		المجموع	
0	0	100		النسبة	
		%			



### نستنج من الجدول (1) مايلي:

أن بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية مطابق لمعايير الإبحار والمعمارية بنسبة 100% ، حيث نلاحظ تنظيم المحتوى لعناوين رئيسية وفرعية وذلك دلالة على حرص القائمين على الموقع والإهتمام بتصميمها وفق المعايير المقترحة كالتالي:

#### 1. الروابط:

- أنه يوجد روابط لمواقع خارجية مفيدة ذات علاقة بالقطاعات التابعة لوزارة الصحة مثل هيئة التخصصات الطبية وهيئة الغذاء والدواء وأيضاً بوابة سعودي وهي بوابة التعاملات الإلكترونية.
- أن الانتقال إلى الصفحة الرئيسية واضح وسهل من أي صفحة من صفحات البوابة وذلك لوجوده ثابت في أعلى الصفحة.
- عند تجربة الروابط اتضح أنها تعمل بشكل صحيح وواضحة بالصفحة التابعة لها.
- الصفحات الطويلة نستطيع الانتقال لأعلىها من خلال مؤشر أسفل الصفحة وهذا يساعد على سهولة الانتقال في الموقع الإلكتروني.

#### 2. هيكل البوابة

- هيكل البوابة منظم ومباشر حيث يحتوي على عناوين رئيسية وفرعية منظمة في فئات يسهل الوصول إليها.
- معمارية البوابة ليست عميقة حيث اهتمت الوزارة بجودة تنظيم المعلومات التي تعرضها البوابة وهي مقسمة لعناوين رئيسية وفرعية وواضحة للمستخدم.

#### 3. أداة البحث الداخلية

- توفر البوابة أداة بحث مباشر وأداة بحث متقدم.
- أداة البحث المتقدم له خيارات عديدة منها تحديد نوع المعلومات أو المعلومات المستثناة وأضف إلى ذلك تحديد نوع الملفات أو المستندات المبحوث عنها مما يساهم ذلك في نتائج دقيقة وتوفير وقت وجهد في البحث.



الجانب الثاني: المحتوى:

تحليل الموقع من هذا الجانب ضمن خمسة معايير رئيسية وهي كالتالي:

جدول (2) المحتوى:

لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما *	ينطبق	المعايير	
	*		المعلومات المتوفرة حديثة.	الجدائنة
		*	هناك وضوح في تاريخ آخر تحديث.	
	*		يتم تحديث المعلومات الموجودة في البوابة دورياً	
		*	توافر العنوان الفعلي للوزارة	المسؤولية
	*		وجود معلومات عن الإدارة العليا مع الصفة الوظيفية للموظفين التابعين للوزارة	
		*	وجود معلومات عن حقوق الطبع للبوابة.	
		*	توافر بريد إلكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم	
		*	هل هناك معايير للأسماء والروابط	ملائمة السياق للمحتوى
		*	هل وضحت البوابة رؤيتها ورسالتها وهدفها	



		*	المصادر المستخدمة في الموقع مدونه و واضحه.	الدقة	0
		*	المعلومات الموجودة في البوابة خالية من الأخطاء اللغوية.		1
		*	المعلومات الموجودة في البوابة خالية من الأخطاء الطباعية		2
		*	توفير التصفح بأكثر من لغة	اللغة	3
		*	تراعي البوابة إختلاف ثقافة المستخدمين بغض النظر عن الدول التي ينتمون لها.		4
	3	11	المجموع		
0	21.4 %	78.5%	النسبة		

### نستنج من الجدول (2) مايلي:

مدى إهتمام وزارة الصحة بالبوابة الإلكترونية ومحتواها والذي بلغ نسبته بتطبيق 78.5% ، وذلك دلالة على حرص القائمين على البوابة والإهتمام بتحديثها وفق المعايير المقترحة كالتالي:

#### 1. الحدائة

- أن بوابة وزارة الصحة يقوم بالتحديث المستمر نظراً لأنه تم الدخول الى صفحة الأخبار في الموقع فوجدت بتاريخ مضى له يومين فقط.
- وعند تصفح التبويبات الرئيسية وجدت تواريخ قديمة مسجلة كأخر تحديث عدا صفحة الأخبار
- يتوفر تاريخ لأخر تحديث للبوابة الإلكترونية مجملاً.

#### 2. المسؤولية



- عند الضغط على تبويب "عن الوزارة" وبالضغط على خانة اتصل بنا، يظهر لنا كافة بيانات التوصل مع وجود خريطة لموقع الوزارة على google map وكيفية الوصول الية
- تتوفر جميع البيانات اللازمة للتواصل مع الوزير من بوابة الوزارة أو ارقام التواصل أو الإيميل الإلكتروني.
- حقوق الطبع محفوظة لوزارة الصحة - المملكة العربية السعودية للعام 2020
- تقتصر البوابة على بيانات الوزير والتواصل معه فقط دون ذكر المسؤولين التابعين للوزارة ضمن الهيكل التنظيمي.

### 3. ملائمة السياق للمحتوى

- أن جميع الأسماء والروابط تؤدي الغرض المطلوب فعند الضغط على بيانات استكمال العلاج بالخارج ظهرت آلية المطلوب وتم تطبيق هذا المعيار على عدة روابط.
- توضح البوابة رؤية ورسالة وهيكل واستراتيجية وسياسات الوزارة.

### 4. الدقة

- أن بوابة الوزارة يحدد مصادر المعلومات بدقة سواء كانت ميزانيات أو إنجازات أو لوائح تنظيمية وتقارير سنوية.
- حصل بوابة الوزارة على عدد من الجوائز وأخرها كانت جائزة أفضل التطبيقات الذكية ودرع المواقع الإلكتروني في الكويت عام 2015، ومع تصفح الموقع نجد الدقة والسلامة اللغوية والإملائية والالتزام بعلامات الترقيم في الكتابة العربية.

### 5. اللغة

- أن بوابة الوزارة يوفر الموقع باللغة العربية والإنجليزية، مع التأكد بأن النسخة الإنجليزية مكتملة وهي نسخة بلغة أخرى للبوابة باللغة العربية، مما يساهم ذلك في استفادة أكبر شريحة من زوار الموقع سواء كانوا مواطنين أو مقيمين أو حتى الباحثين أو الراغبين بالاطلاع على بوابة الوزارة بالمملكة.



الجانِب: الثالث سهولة الاتصال والتواصل:

جدول (3) سهولة الاتصال و التواصل:

لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما	ينطبق	المعايير	
		*	يسهل الوصول إلى البوابة من خلال محركات البحث	سهولة الوصول
		*	يمكن الوصول إلى كافة صفحات البوابة بسهولة	
		*	سرعة تحميل صفحات مناسبة	
		*	عنوان البوابة ليس معقداً يسهل تذكره	
		*	توجد توجيهات وتعليمات لكيفية استخدام البوابة	
		*	تحتوي البوابة على عنوان الوزارة(الموقع على الخريطة)	سهولة الاتصال
		*	تحتوي البوابة على الأسئلة المتكرره مع إجاباتها	
		*	تحتوي البوابة على أرقام تواصل و إيميلات	
		*	للبوابة حساب في برامج التواصل الإجتماعي للتواصل والتفاعل مع المستخدمين	
0	)	9	المجموع	
0	)	1	النسبة	
		%00		

نستنتج من جدول (3) مايلي :-

أن بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية مطابق لمعايير سهولة الوصول والاتصال بنسبة 100%، حيث نلاحظ بأن الزمن المستغرق للصفحة الرئيسية في الموقع لجاهزية استخدامها يتراوح في المتوسط بين 4 إلى 6 ثوانٍ وبالتطبيق على المؤشرات المقترحة يتضح الاتي:



## 1. سهولة الوصول

- يسهل الوصول إلى البوابة من خلال محركات البحث (google) و(yahoo).
- يمكن الوصول إلى كافة صفحات البوابة بسهولة لأن البوابة تحتوي على نوعين من القوائم: القائمة الأولى هي القائمة العلوية كما تحتوي على جميع الخدمات مرتبة بما يتناسب مع تصنيف كل خدمة وأهميتها، بالإضافة إلى أن هذه القائمة تظهر في جميع صفحات الموقع؛ مما يتيح للزائر الوصول إلى خدمات الموقع من أي صفحة من صفحاتها. أما القائمة الثانية، فهي القائمة الجانبية التي تعرض روابط لها علاقة مباشرة بالصفحة الحالية التي يتصفحها الزائر؛ مما يوفر معلومات إضافية مرتبطة بالصفحة الحالية.
- تحقيق متطلبات القياسات العالمية: W3C-Web Accessibility والتي تعتمد مجموعة من المواصفات التي يجب تحقيقها، مما يتيح للزائر الوصول إلى المعلومات وتصفح البوابة بواسطة حواس مختلفة ويجعل البوابة قابلة وسهلة الاستخدام من خلال الأجهزة المساعدة والمخصصة للأشخاص ذوي العجز الحركي. كما يساعد تحقيق هذه المواصفات البرامج القارئة للنصوص على قراءة جميع العناصر المتوفرة في الصفحة بسهولة مما يساعد ذوي الإعاقات البصرية على تصفح الموقع بشكل أسهل.
- سرعة تحميل صفحات الموقع مناسبة لأن الموقع تستخدم معظم المتصفحات المعروفة لتصفح الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة، إلا أننا ننصح باستخدام المتصفحات التالية لضمان أفضل عرض مثل: كروم Chrome وفايرفوكس Firefox وإنترنت إكسبلورر IE وسفاري Safari وأوبرا Opera
- عنوان البوابة ليس معقداً يسهل تذكره فهو اختصار إسم الوزارة باللغة الإنجليزية حرف من كل كلمة. Ministry .of health

## 2. سهولة الإتصال

- تحتوي البوابة على عنوان الوزارة (الموقع على الخريطة)
- تحتوي البوابة على الأسئلة المتكرره مع إجاباتها
- تحتوي البوابة على قنوات عدة للتواصل مع المستخدمين من خدمات الموقع، مثل التواصل مباشرة باستخدام البريد الإلكتروني للمستخدمين؛ إذ يتم إرسال نتائج الطلبات والمعلومات الضرورية عبر البريد الإلكتروني، استخدام رسائل الجوال القصيرة SMS للتواصل مع المستخدمين أرقام تواصل و إيميلات وحسابات في برامج التواصل الإجتماعي.



ومن المعايير السابقة نستنتج نسبة مطابقة الموقع لمعايير تقييم المواقع الإلكترونية وفق النموذج والتي بلغت 92.83 % وهي تجيب على السؤال الأول من تساؤلات الدراسة.

الجانِب الرابع: خدمات المعلومات الرقمية  
جدول (4) خدمات المعلومات الرقمية:

لا ينطبق	ينطبق إلى حد ما	ينطبق	المعايير	
		*	تعطي البوابة معلومات عن الخدمات بشكل متسلسل ومنطقي للمستفيد	الإلكتروني الخدمات المعلومات في الموقع
		*	تعطي البوابة معلومات أساسية علاجية	
		*	توفر البوابة إرشادات صحية	
		*	تعطي البوابة عناوين وأدلة المستشفيات	
		*	يوفر خدمات تفاعلية	
		*	تتضمن البوابة قسم يعرض قائمة بالمحتويات الجديدة .	
		*	يوفر خاصية مشاركة البوابة بمواقع التواصل الاجتماعي	
		*	يوفر خدمة التنبيهات RSS	
		*	تحتوي البوابة على معلومات كافية عن الخدمات المقدمة عبر SMS	الخدمات المعلومات الصحية عبر الرسائل القصيرة
		*	تحتوي البوابة على دليل لإستخدام الخدمة	
				0



		*	تحتوي البوابة طرق توضيحية لإستخدام الخدمة مثل الفيديو والصور		1
		*	توفر البوابة إستبيان لقياس جودة الخدمة من قبل المستخدمين		2
		*	تحتوي البوابة على معلومات كافية عن الخدمات المقدمة من الوزارة عبر تطبيقات الجوال	خدمات المعلومات الصحية عبر التطبيقات	3
		*	تحتوي البوابة دليل لإستخدام هذه الخدمات.		4
		*	تحتوي البوابة طرق توضيحية لإستخدام الخدمة مثل الفيديو والصور		5
		*	توفر البوابة إستبيان لقياس جودة الخدمة من قبل المستخدمين		6
		*	تحتوي البوابة على رقم اتصال يقدم معلومات كافية للمرضى فيما يخص الجانب الصحي		7
		*	توفر رقم اتصال لإستقبال ورصد بلاغات المرضى		8
		*	تقديم الإستشارات الطبية من خلال أطباء يعملون على مدار الساعة	9	
0	0	19		المجموع	
		%100		النسبة	



### نستنتج من جدول (4) مايلي :-

أن بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية مطابق لمعايير الخدمات الصحية الرقمية بنسبة 100% وهذا يعكس حرص من وزارة الصحة على التطوير المستمر لخدماتها الإلكترونية تلبية لاحتياجات المستفيدين من هذه الخدمات وخصوصاً في ظل الأزمة الصحية العالمية (Coronavirus) وبالتطبيق على المؤشرات المحددة اتضح الاتي:

#### 1. خدمات المعلومات في الموقع الإلكتروني

- يعطي الموقع معلومات عن الخدمات بشكل متسلسل ومنطقي للمستفيد حيث تعرض في قوائم علوية وأيضاً جانبية، مع تحديد أكثر الخدمات استخداماً وتحديد أبرز الخدمات الإلكترونية في الموقع.
- يهتم الموقع بالتوعية الصحية من خلال توفير معلومات يمكن طباعتها والاطلاع عليها حول صحة الطفل وصحة المرأة وصحة المسنين و السكري و العديد من الأمراض الشائعة
- يوفر الموقع إرشادات توعوية صحية عديدة حول الأزمة الصحية (Coronavirus) وتشمل أدلة يمكن طباعتها وصور تعبيرية و مقاطع فيديو تعرض عبر قناة اليوتيوب في دليل كامل حول الوقاية من فيروس كورونا الجديد بعدد 24 لغة حيث تشمل عدد من المواضيع الهامة مثل:

1. ماهو كورونا
2. طرق انتقال عدوى كورونا
3. أعراض الإصابة
4. كيفية الوقاية من عدوى كورونا

#### • الموقع يقدم خدمتين تفاعلية :

1-الخريطة التفاعلية: وهي خدمة تعطي معلومات عن عناوين ومواقع وأدلة المستشفيات من خلال GOOGLE MAP وذلك لتوفير الوقت والجهد للحصول على أقرب مستشفى أو مركز صحي.

2- (خدمة وزارة الصحة التفاعلية) وهي محادثة فورية آلية توفر الإجابة على عدد من الاستفسارات والتي تقدم

الخدمات الآتية:



1. تواصل مع فريق صحة 2
  2. استفسار عن حالة معاملة
  3. مواقع المراكز المناوبة
  4. مواقع المراكز الصحية
- تتضمن البوابة على قسم يعرض قائمة بالمحتويات الجديدة تدعى (جديد بوابة وزارة الصحة) ويمكن الاشتراك بها عن طريق تسجيل البريد الالكتروني، وبعد الاشتراك سيتم تزويد المشتركين بأحدث الاخبار والخدمات المقدمة أولاً بأول.
  - يوفر خاصية مشاركة الموقع بمواقع التواصل الاجتماعي (تويتر، الإنستقرام، الفيسبوك، اليوتيوب، السناب شات):

#### وأهم السمات المتوفرة على مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بوزارة الصحة:

1. يتمكن المشترك على صفحة وزارة الصحة على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي من الحصول على التحديثات المستمرة لكل ما ينشر من معلومات دون الحاجة لزيارة بوابة وزارة الصحة.
2. على الرغم من إمكانية المشاركة والتعليق على الأخبار والتقارير والمقالات المنشورة على بوابة وزارة الصحة، إلا أن المشاركة والتعليق على صفحة الوزارة على مواقع التواصل الاجتماعي تتسم بتنوع أشكالها، فبإمكان المشارك أن يعلق على التعليقات المنشورة، بل إن تعليقاته تظهر على صفحته الشخصية مما يمكن كل المرتبطين بصفحته من الاطلاع على تعليقاته مما قد يدفعهم للاشتراك في صفحة بوابة وزارة الصحة على نفس بوابة التواصل الاجتماعي.
3. إمكانية القراءة التلقائية لمعظم مواقع التواصل الاجتماعي مما يوفر تحديثاً آلياً لما ينشر على صفحة بوابة وزارة الصحة من أخبار وتحديثات تم مشاركتها في مواقع التواصل الاجتماعي.
4. يوفر بوابة يوتيوب إمكانية المشاركة بما يتضمنه من مقاطع فيديو وإدراجها في صفحات فيسبوك، مما يوسع من دائرة الاطلاع على تلك المقاطع ويزيد من كميات التعليقات عليها.
5. يتمكن المشارك على مواقع التواصل الاجتماعي من تكوين رؤية أكثر شمولية حول كل ما ينشر من مواد على صفحة بوابة وزارة الصحة في تلك المواقع خاصة في ظل وجود الكثير من التعليقات الخاصة بأشخاص يعرف معظمهم أو من السهل عليه التعرف عليهم.



- **يوفر خدمة التنبيهات RSS** ومستخدمي الموقع الإلكتروني يمكنهم الاستفادة من هذه الخدمة بحيث يمكنهم الاطلاع على آخر مستجدات الموقع بشكل آني من خلال استخدام الروابط التشعبية التي توفرها الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة مع توفير دليل يوضح خطوات الإشتراك.
- **خدمة زائرون** وهي خدمة إلكترونية تقدمها وزارة الصحة السعودية لتمكين الممارس الصحي من الانضمام لبرنامج (زائرون) لتقديم الدعم الطبي بشكل مؤقت عبر المناطق والمحافظات، وذلك حسب الاحتياج إلى الممارسين الصحيين من ذوي الكفاءات العلمية والعملية من أجل العمل بمستشفيات الوزارة.
- **خدمة التسجيل للمشاركة مع القوى الزائرة بالحج**: تتيح هذه الخدمة للكوادر الطبية والفنية المتخصصة في بعض التخصصات النادرة التسجيل للمشاركة ضمن قوى الوزارة العاملة بالحج، وتستهدف هذه الخدمة الكوادر الصحية المطلوبة من داخل وخارج المملكة للاستعانة بهم خلال موسم الحج في تشغيل منشآت الوزارة في المشاعر المقدسة، ودعم بعض مستشفيات مكة المكرمة والمدينة المنورة، ويستطيع الأشخاص الراغبون في المشاركة التسجيل ورفع المستندات المطلوبة من خلال رابط هذه الخدمة لكي تتمكن الوزارة من اختيار الكوادر المؤهلة حسب التخصصات المطلوبة وفق ما يتم الإعلان عنه.
- **خدمة الوصفة الطبية الإلكترونية**: تتيح هذه الخدمة للمستخدم صرف الأدوية من خلال الصيدليات التجارية من خلال الاستشارة عبر قنوات وزارة الصحة عن بعد؛ حيث يمكن الاتصال بمركز الاتصال في وزارة الصحة (937) أو استخدام تطبيق موعد للحصول على وصفة طبية إلكترونية يمكن صرفها من أقرب صيدلية للمريض دون الحاجة للذهاب إلى الطبيب.
- **خدمة التحقق من شهادات التعريف**: تهدف هذه الخدمة إلى التحقق من شهادات التعريف المالية والإدارية لكافة منسوبي الوزارة، وتمكين كافة قطاعات الوزارة المختلفة من التأكد من صحة البيانات، والتحقق من صحة شهادات التعريف عبر البوابة الإلكترونية للوزارة، حيث يمكن الحصول على الخدمة عن طريق نظام (موارد) - الخدمة الذاتية للموظفين - خطابات التعريف، ومن الشروط أن يكون موظفا بوزارة الصحة.
- **خدمة التراخيص الصحية**: هي نظام موحد وشامل لجميع خدمات التراخيص الصحية، والتي تتميز بالتكامل التقني المباشر مع جميع الجهات الحكومية ذات العلاقة، وتشتمل على الخدمات التالية:



- خدمة الموافقة المبدئية لتراخيص المنشآت الصحية :تمكن هذه الخدمة المستثمرين من الحصول على موافقة أولية من وزارة الصحة لبدء أي نشاط صحي بشكل آلي.
- خدمة إصدار الترخيص النهائي للمنشآت الصحية :تمكن هذه الخدمة المستثمرين ومنشآت القطاع الصحي القائمة من إصدار وتجديد وإلغاء ونقل الملكية وتعديل البيانات لتراخيص المنشآت الصحية بشكل آلي.
- خدمة تراخيص مزاولة المهنة للممارسين الصحيين :تمكن هذه الخدمة المنشآت الصحية في المملكة من إصدار وتجديد وإلغاء تراخيص مزاولة المهنة للممارسين الصحيين بشكل آلي خلال 30 ثانية فقط.
- خدمة ندب الممارس الصحي :تتيح هذه الخدمة للجهات الصحية في القطاع الخاص إمكانية ندب الممارسين الخاصين بهم من جهة إلى أخرى من خلال نظام إلكتروني متكامل ومن غير الحاجة لزيارة وزارة الصحة أو أحد الجهات التابعة لها، وبذلك يتسنى للممارس التابع للقطاع الخاص العمل في الجهة المنتدب لها بشكل نظامي بعد الموافقة على طلب الندب من خلال النظام.
- خدمة التقييم الذاتي هي خدمة معتمدة من قبل وزارة الصحة، وتهدف إلى التعريف بحقوق المؤسسات الصحية الخاصة في أنظمة ومعايير وزارة الصحة والإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها لرفع مستويات الجودة والسلامة في الخدمة الصحية المقدمة، كما تهدف إلى تعزيز مفهوم الرقابة الذاتية لدى المؤسسات الصحية الخاصة والمنشآت الصيدلانية.

## 2. خدمات المعلومات الصحية عبر الرسائل النصية

- خدمة التنبيه بمواعيد تطعيمات الأطفال : وذلك من خلال الدخول على تبويب الخدمات الإلكتروني، ثم الدخول على خدمة التنبيه بمواعيد تطعيمات الأطفال وهي خدمة مجانية يتم من خلالها إرسال رسالة تذكير بموعد التطعيم على الهاتف الجوال قبل موعد تطعيم الطفل بأسبوع مع توفير دليل لإستخدامه وإستبيان لقياس مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمة مع الإطلاع على نتائج الإستبيان بالإضافة إلى عدد المستفيدين من هذه الخدمة والذي بلغ عددهم (772919) حتى اعداد هذه الدراسة.
- خدمة الاستعلام عن معاملة: تهدف هذه الخدمة إلى مساعدة المتعاملين مع وزارة الصحة على مراجعة حالة المعاملات التي قدموها إلى وزارة الصحة إلكترونياً من خلال بوابة الوزارة، مع العلم بأن هذه الخدمة تقدم بدون الحاجة لاسم دخول وكلمة مرور، حيث يمكن لجميع زوار البوابة الذين يمتلكون معلومات المعاملة في وزارة الصحة استخدام هذه



الخدمة. حيث تتوفر إمكانية الاستعلام في ديوان الوزارة وجميع المديریات والجهات التابعة لوزارة الصحة، من خلال رسائل SMS على جوال المستفيد المدخل في نظام (أبشر).

- **الاستعلام عن طلبات العلاج بالخارج:** تمكّن هذه الخدمة المستخدم من متابعة حالة معاملته المقدمة للإدارة العامة للهيئات الطبية والملحقیات الصحية بالخارج، من قِبَل الهيئات الطبية العامة والمحلية، أو الملحقیات الصحية بالخارج، أو الجهات الأخرى. ويشمل الاستعلام عن حالة طلب العلاج بالخارج، أو اعتماده، أو تمديده، ويشمل أيضًا طلبات العلاج في المستشفيات المرجعية لغير السعوديين داخل المملكة مع توفير دليل لاستخدامه واستبيان لقياس مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمة مع الاطلاع على نتائج الاستبيان.

- **خدمة الإجازات المرضية تُعنى** هذه الخدمة بالإصدار الإلكتروني للإجازات المرضية من خلال ربط الجهات ذات العلاقة المتمثلة بوزارة الصحة، ووزارة الداخلية، وهيئة التخصصات، ووزارة الخدمة المدنية. حيث تقوم الخدمة بأتمتة الإجراءات بين هذه الجهات بشكل تكاملي من خلال الربط الإلكتروني مما يسمح لمقدم الخدمة من الجهات الصحية إصدار هذه الإجازات ومشاركتها إلكترونياً مع المستفيدين. حيث تتم مشاركة تقرير الإجازة المرضية إلكترونياً مع وزارة الخدمة المدنية. أيضا يتم مشاركة تقرير الإجازة المرضية مع المستفيد النهائي وهو الفرد إلكترونياً من خلال لرسائل نصية وخاصة الطباعة عن طريق البوابة.

- **خدمة التحقق من نتيجة فحص العمالة الوافدة** حيث تهدف إلى التحقق من إرسال نتيجة فحص العمالة الوافدة إلى الجوازات إلكترونياً، دون الحاجة إلى مراجعة المركز الصحي ويتم ارسال رسالة الى الكفيل بحاله الارسال والنتيجة.

- **منح الإذن للخروج:** باعتبار أن هيئة الهلال الأحمر مرتبطة تنظيمياً بوزارة الصحة فقد تم إطلاق خدمة من خلال الاتصال على رقم 977 وعند طلب الخدمة الإسعافية للحالات الطارئة البسيطة، والتي لا تستدعي النقل الإسعافي، يتم ارسال رسالة نصية تمنحك حق الخروج وقت حظر التجول للوصول إلى المنشأة الصحية.

- **رسائل تذكيرية وتوعوية MOH** تقدم هذه الخدمة رسائل توعوية لكافة المواطنين والمقيمين وباللغتين العربية والانجليزية مع أي ظاهرة صحية جديدة أو في المواسم كالحج والعمرة، فقبل دخول فيروس كورونا الى المملكة العربية السعودية ، بدأ ارسال الرسائل التوعوية للإفصاح عن رحلات السفر كخط وقاية أولي للمجتمع ، ثم انحلت الرسائل التوعوية في كيفية التعامل مع هذا الفيروس من أمور وقائية، وحتى بتذكير المستفيدين بالبقاء بالمنزل الى



أن تم ارسال رابط اختبار كورونا لأخذ المعلومات الأكيدة فيما يخص الاعراض عن طريق هذه الخدمة باللغتين العربية والانجليزية.

### 3. خدمات المعلومات الصحية عبر التطبيقات

يحتوي الموقع على معلومات كافية عن تطبيقات وزارة الصحة عبر الجوال بالإضافة إلى أدلة لكيفية الاستخدام و استبيان لقياس الرضا ماعدا عن تطبيق يسمى (أناة) تم استحدثه في موقع الوزارة مع ظهور أزمة كورونا ولكن بدون كيفية التحميل والاستخدام، وستذكر الباحثات معلومات عن هذه التطبيقات، ففي البداية تم تقسيم هذه التطبيقات الى قسمين قسم متخصص للمستفيدين من خارج وزارة الصحة، والقسم الاخر يقدم تطبيقات تخدم منسوبي الوزارة وتسهيل بعض الإجراءات عليهم وهي كالتالي:

#### القسم الأول:

**تطبيق (توكلنا):** ساهم هذا التطبيق في بدايته في إدارة عملية منح التصاريح إلكترونياً خلال فترة منع التجول، ومن ثم أطلق عدّة خدمات جديدة مهمة تساهم في تحقيق العودة الآمنة، أبرزها توضيح الحالة الصحية لمستخدم التطبيق من خلال الأكواد الملونة بأعلى درجات الأمان والخصوصية.

- **تطبيق (موعد):** هي خدمة الكترونية تقدمها وزارة الصحة السعودية؛ لتمكين المستفيد من حجز مواعيده في مراكز الرعاية الصحية الأولية وإدارة هذه المواعيد بتعديلها أو إلغائها، وكذلك إدارة مواعيده الأخرى في أي مستشفى يتم إحالته إليه، وتم تحديث خدمة إضافية في هذا التطبيق مع ظاهرة انتشار فايروس كورونا حيث تقدم هذه الخدمة 6 أسئلة تشخيص ذاتي في 6 خطوات لكشف أعراض فايروس كورونا تساهم في معرفة أي أعراض عن فايروس كورونا.
- **تطبيق (صحة للأطباء):** يهدف إلى تقديم خدمة الاستشارات الطبية، من خلال أطباء معتمدين ومنتقنين بعناية تحت إشراف وزارة الصحة، حيث يمكن من خلال التطبيق استشارة الطبيب عن طريق المحادثات النصية أو الصوتية أو الفيديو، وبإمكان المريض أيضاً تقييم التجربة بعد الانتهاء من الاستشارة الطبي، وبكل تأكيد تم الاستفادة من هذه الخدمة بشكل أكبر في ظل قرار حظر التجوال.
- **تطبيق (صحة):** يهدف إلى توفير خدمة الاستشارات الطبية إلكترونياً؛ حيث يتيح التطبيق لمستخدميه الحصول على الاستشارات الطبية من أطباء معتمدين من وزارة الصحة في كافة التخصصات الطبية، ولقد تم تحديد خدمة الاستشارة



الطبية بعدد ثلاث استشارات طبية يمكن للمستفيدين الاستفادة منها خلال كل شهر، أيضا تم إيجاد إطلاق تجريبي مميز يدعى "صحة الذكي" حيث يستخدم أحدث تقنيات الذكاء الصناعي والتي تم تدريبها من أطباء وزارة الصحة لتسهيل على المستفيدين في فهم أي أعراض أو مشكل صحية مع اقتراح أفضل الحلول لحياة صحية أفضل.

- **تطبيق (تضمن):** يهدف إلى تعزيز التزام جميع من تم توجيههم للعزل الصحي، وذلك لتمكين متابعهم المستمرة لهم وحالتهم الصحية وفتح قناة تواصل مباشرة تم إنشائه بإشراف المركز الوطني للإدارة الأزمات والكوارث الصحية بالتعاون مع وزارة الصحة.
- **تطبيق وتين:** هو تطبيق رسمي للتبرع بالدم بالسعودية ويقدم عدة مزايا منها طلب تبرعات من مجتمع وتين، قائمة ومواقع بنوك الدم، مشاركة طلبات التبرع بمواقع التواصل الاجتماعي، متابعة سجل التبرع وتذكير بمواعيد وحملات التبرع.

### القسم الثاني

- **تطبيق (عشانك):** يهدف تطبيق (عشانك) لتقديم العديد من الخدمات لمنسوبي الوزارة والتي منها: توفير العديد من العروض، وتسهيل إجراء التسجيل في الرحلات، ومتابعة الفعاليات والمناسبات والتسجيل فيها، كما يقدم خدمة (تستاهل) التي تهدف إلى مشاركة منسوبي الوزارة أفرانهم ومناسباتهم بتقديم الهدايا والتفاني في حال الزواج، أو قدوم مولود أو الترقية، ونشر إعلانات وظائف التكليف بالوزارة، ونشر جميع تعاميم وزارة الصحة وسهولة الاطلاع عليها، ونشر المجلة الشهرية الالكترونية (وريد). كما يهدف التطبيق إلى زيادة معدل رضا منسوبي الوزارة ورفع الولاء الوظيفي لديهم
- **تطبيق (موارد):** يهدف تطبيق (موارد) إلى تقديم الخدمات الذاتية الرسمية لمنسوبي وزارة الصحة؛ حيث سيكون الوسيلة الرسمية الوحيدة لتقديم طلب الإجازات بكافة أنواعها السنوية والمرضية والاضطرارية، والمباشرة بعد الإجازات، والانتدابات، وكل ما يتعلق بالموظفين.
- **تطبيق (أناة):** هذا التطبيق وهو عبارة عن منصة حديثة تم اطلاقها تزامنا مع أزمة فايروس كورونا دعما للأطباء في أعمالهم عن بعد، يهدف إلى توفير جميع الخدمات الإلكترونية للممارسين الصحيين، فمن خلال هذا التطبيق تم تمكين الأطباء من إصدار الوصفات الطبية الكترونيا بموثوقية، ويمكن المريض من صرفها من أقرب صيدلية مشاركة بيسر وسهولة، وتم الإعلان عن هذا التطبيق في موقع وزارة الصحة في تبويب أخبار الوزارة بتاريخ 2 شعبان 1441 هـ .



### خدمات المعلومات الصحية عبر الاتصال

- وفرت وزارة الصحة رقم للتواصل وهو (937) والذي يقدم لك الخدمات والتوجيه السليم الذي ترغب به ، وتزامنا مع الوضع الحالي من انتشار فايروس كورونا تم تحديث الرسالة الترحيبية عند الاتصال بالتوعية على فيروس كورونا باللغتين العربية والانجليزية وتحديد رقم 1 للاستفسار عن أي معلومة عامة عن الفايروس ، أما إذا كنت تشعر بأي أعراض للفايروس تم تحديد رقم 2 .

وما سبق نستنتج نسبة مطابقة الموقع لمعايير تقييم خدمات المعلومات الرقمية وفق النموذج والتي بلغت 94.7% وهي تجيب على السؤال الثاني من تساؤلات الدراسة.



### الاتجاهات الحديثة في تقديم الخدمات بوزارة الصحة:

أولاً: إن التخطيط الإستراتيجي للنظام الصحي بالوزارة يشكل أهمية كبرى في رسم السياسات الصحية التي ترقى بالخدمات الصحية، والتخطيط للتحويل الوطني 2020 ضمن رؤية 2030 ويتم التحويل من خلال أربعة من الأهداف الإستراتيجية، تسهيل الحصول للخدمات الصحية، تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية، تعزيز الوقاية ضد المخاطر الصحية، تعزيز السلامة المرورية. وعدد (6) من برامج التحويل الصحي (التحول المؤسسي ونموذج الرعاية الصحية، برنامج الضمان الصحي وشراء الخدمات الصحية، مشاركة القطاع الخاص، الحوكمة، القوي العاملة والصحة الإلكترونية)، تبنت المملكة الصحة الإلكترونية لتطوير إعداد وتوفير خدمات الرعاية الصحية وذلك لأجل أهميتها ودعم متطلبات العمل. تعمل وزارة الصحة وفقاً لأهداف وإستراتيجية عمل متقنة وإن التطبيق الكامل للرؤية الخاصة بالصحة الإلكترونية يؤثر إيجاباً على حياة المرضى في المرافق الصحية والخدمات التابعة لوزارة الصحة. حيث سيتوفر للمرضى ما يلي:

1. الوصول للمعلومات الصحية والموثوق بها عن طريق الإنترنت ورسائل الجوال والتلفون والكتيبات .
2. سهولة العثور على الخدمات الصحية المرادة من خلال خدمات الإنترنت
3. اختصار للوقت والجهد عند الحصول على الخدمة من مواقع مختلفة: يتم توفير المعلومة مسبقاً لموفري الخدمة والموثوق بهم ومن ثم تحديثها بالخدمات الحالية .
4. الحصول على التشخيص السريع عند الحاجة إلى العناية الطبية والتقليل من فترة انتظار توفير الخدمة بالإضافة إلى الفحوصات والإجراءات الغير ضرورية .
5. الحد من الحاجة إلى إعادة زيارة موفري الخدمة والناجحة عن عدم توفر المعلومات الصحيحة أو الصعوبات الناتجة عن تحديد المواعيد .
6. إمكانية عرض المعلومات الصحية الخاصة بالمرضى وفي أي وقت والقدرة على معرفة الأشخاص المطلعين عليها ولأي غرض .
7. إمكانية إضافة المعلومات الصحية من قبل المريض، مثال: الوضع الصحي أو الأعراض أو المؤشرات الحيوية أو أي معلومة قد تهم موفري الخدمة .

ثانياً: قامت وزارة الصحة في الاعتماد على عدد من خدمات الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها وهي كالتالي:



1. بدأت وزارة الصحة في تأسيس خدمات الذكاء الاصطناعي من خلال تطبيق "صحة" الذي يتيح التواصل مع الطبيب وجها لوجه عن بعد، حيث قدم التطبيق نحو 650 ألف استشارة طبية، وحظي بأكثر من 580 ألف مستخدم، مع إطلاق خدمة تجريبية مميزة في تطبيق صحة تدعى "صحة الذكي" حيث يستخدم أحدث تقنيات الذكاء الصناعي.
2. أطلقت وزارة الصحة تقنية جديدة باستخدام جهاز «الروبوت» الآلي للاستشارات الطبية بين الأطباء في المستشفيات والمراكز الصحية في منى والقوافل المتحركة في حج عام 1440هـ. جهاز الروبوت «Robo Doctor» بإمكاناته المدججة، مثل سماعة الطبيب وكاميرات تنظير خاصة لفحص الأذن والعين، وكاميرا خاصة لفحص الجلد، وغيرها من الأدوات التي تمكن الأطباء من تشخيص الحالات المرضية، وتقديم الاستشارات الطبية عن بعد، كما يتميز الروبوت بكاميرا ذات دقة عالية تمكن من نقل الصورة بوضوح ونقاء عالين معتمده طبيًا، تمكن الطبيب من قراءة العلامات والمؤشرات الاكلينيكية ويشمل ذلك الصور الإشعاعية.
3. تعمل وزارة الصحة حاليًا على تطوير الوصفة الطبية الإلكترونية في المستقبل، بهدف وصف الأدوية إلكترونياً ومتابعتها، ولن يكون حاجة للذهاب إلى المستشفى أو المركز الصحي .

#### ثالثاً:

1. اطلق المجلس الصحي السعودي والذي أنشئ على أن يكون برئاسة وزير الصحة ممثلاً بالمركز الوطني للمعلومات الصحية مختبر الذكاء الاصطناعي والتقنيات الصاعدة، والذي يهدف إلى ابتكار الحلول وتوظيف التقنيات المستجدة لتمكين ومساندة القطاع الصحي بجميع مؤسساته العامة والخاصة لتقديم مستوى متقدم ومرموق من الخدمات الصحية بالاعتماد على كفاءات ومهارات الشباب السعودي وبناء قدراتهم وتأهيلهم للقيام بهذه المهمة، ويأتي ذلك تماشياً مع البرنامج الوطني للتحويل الرقمي 2020 وكخطوة مبتكرة نحو تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 .
2. الاستفادة من المواهب التقنية السعودية الشابة في تقديم تطبيقات ذكية تساعد في صناعة البرامج الصحية الرقمية المستقبلية وذلك من خلال إقامة ماراثون "الأفكار 2019" الذي ناقش العديد من موضوعات الرعاية الصحية مثل؛ ذوي الاحتياجات الخاصة، الصحة النفسية، حافظ على صحتي، والأمراض المزمنة، بالإضافة إلى موضوعات التقنيات الرقمية، التجهيزات المؤتمتة (الروبوتات)، إنترنت الأشياء، الذكاء الاصطناعي، قاعدة البيانات المتسلسلة (Blockchain). ولقد قُدمت تطبيقات ذكية سوف تساهم بإذن الله في تحقيق نتائج إيجابية تساهم في تعزيز جودة خدمات الرعاية الصحية.



الجانِب الخامس: مصادر المعلومات الرقمية

جدول (5) مصادر المعلومات الرقمية:

#	المعايير	ينطبق	ينطبق إلى حد ما	لا ينطبق
1	الملازم الفنية	*		
2		*		
3		*		
4		*		
5		*		
6	الدقة	*		
7		*		
8		*		
9	حسنات الثقة	*		
10		*		



		*	بالإمكان الاتصال للاستفسار من صحة المعلومات الموجودة بالمصدر		11
		*	يمكن اثبات المعلومات الموجودة والتحقق من صحتها		
		*	تمت كتابة النص بشكل جيد	الأسلوب	12
	*		هيكل محتوى المعلومات معتمد فقط على النص		13
		*	منظر المصدر مثير للإهتمام عند النظر اليه	تصميم الوسائط المتعددة وتصويري	14
		*	توجد مؤثرات بصرية تدعم المحتوى		15
		*	تدعم البوابة أشكال مختلفة من المصادر		16
		*	المؤثرات السمعية والبصرية تخدم الهدف من المصدر		17
		*	مصادر المعلومات تلي حاجات المستفيد	ال	18
		*	توجد مصادر معلومات محدثة	الجدات	19
		*	يتم ادراج التقارير السنوية باستمرار		20



	1	19	المجموع
	5%	95%	النسبة

### نستنتج من الجدول (5) مايلي:

أن بوابة وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية مطابق لمعايير مصادر المعلومات الإلكتروني بدرجة 95% وذلك يدل على الاهتمام الكبير الذي تقدمه وزارة الصحة في دعم بوابة الوزارة الإلكتروني في تقديم المعلومات بكل كفاءة ودقة وموضوعية وبالتطبيق على المؤشرات المقترحة يتضح الآتي:

#### 1. الملامح الفنية

- اتضح أنه بالإمكان الدخول على معلومات بوابة وزارة الصحة من عدة متصفحات من ضمنها انترنت إكسبلورر، جوجل كروم، سفاري واوبرا. وهذا يدل على توسع نظام التشغيل في بوابة الوزارة لدعم خدمات الموقع.
- عند الدخول على بوابة وزارة الصحة للحصول على بعض المعلومات أو الاستفادة من الخدمات المقدمة أتضح أن جميع ما هو موجود في الموقع مقدم بالمجان ولا يتطلب مبالغ مالية، فقط يتطلب عمل تسجيل دخول من خلال نظام أبشر أو عن طريق نظام نفاذ الوطني وادخال اسم مستخدم وكلمة مرور.
- عند البحث عن أي معلومة صحية أو خير صحي تم إدراجه في بوابة الصحة يتضح أن جميع مصادر المعلومات تتبع العنوان الرسمي للبوابة لما يؤكد على مصداقية الخبر ودقته.
- اتضح من خلال التصفح في بوابة الوزارة أن جميع المعلومات الموجودة في بوابة وزارة الصحة أن لديها مركز اعلامي يندرج تحته كافة الاخبار والاعلانات والاصدارات والأحداث والفعاليات والأنشطة وعند الدخول على كل منها وجد أن تحديد تاريخ النشر في أي مما سبق يعتبر من أهم الأمور التي لا تغفل عنها وزارة الصحة.
- أيضا اتضح أن وزارة الصحة حريصة على جميع المواطنين والمقيمين في المملكة العربية السعودية بتوفير مصادر المعلومات والارشادات في عدة لغات غير اللغة العربية لنشر التوعية وتوصيل المعلومات لأكبر قدر ممكن.

#### 2. الدقة

- المعلومات الموجودة في بوابة وزارة الصحة تتسم بدقة عالية ومتناهية حيث أنه لا يصدر أي خبر أو معلومة الى بعد أن تكون مدروسة ومعتمدة من المركز الإعلامي بعد المرور بعدة إجراءات وتدقيق ومراجعة المعلومات لمعاد نشرها بالإشراف من الجهات المخولة التابعة لوزير الصحة حفظة الله ورعاها.



- عند التصفح والبحث عن المعلومات الموجودة في بوابة وزارة الصحة وجدنا أن المعلومات منظمة ومصنفة بطريقة مدروسة وسهلة للحصول على المعلومات المطلوبة حيث تم تقسيم المعلومات الخاصة بالوزارة الى معلومات خاصة بالوزير ، ثم معلومات خاصة بالوزارة وتقسيمها الى نبذة عن الوزارة ، رؤية الوزارة ، رسالة الوزارة ، هيكل الوزارة ، يضم أيضا استراتيجيات عن الوزارة والسياسات الصحية وإنجازات الوزارة والميزانية والمنافسة والمشتريات، أيضا تم تقسيم التواصل الاجتماعي والمدونة الخاصة بالصحة وبالدخول اليها نجد أن المعلومات الموجودة في المدونة مقسمة سنويا بطريقة منظمة. حيث شمل التنظيم كافة تبويبات الموقع من التوعية الصحية، دليل الخدمات والبيانات المفتوحة والتي تعتبر من البيانات المفتوحة ويمكن أي فرد من استخدامها بجرية بدون قيود.
- وبكل تأكيد وجد أن جميع المعلومات الموجودة في الموقع وكما أسلفنا سابقا أنها تخضع الى دراسة ومراجعة من المركز الإعلامي وبذلك نجد أن المعلومات الموجودة تظهر الحقائق والمعلومات الصحية في ظل انتشار الاشاعات والاحبار المغلوطة المنشورة في الشبكة العنكبوتية ونذكر هنا دور وزارة الصحة في نشر معلومات وحقائق عن فايروس كورونا بإنشاء تقرير محلي يومي مفصل عن عدد الحالات الجديدة التي تم اكتشافها في جميع مناطق المملكة وفرزها بالأرقام عن طريق اللجنة المعنية بمتابعة الوضع الصحي لفيروس كورونا الجديد COVID-19.
- تم اطلاق رابط الالكتروني خاص برصد حالات فيروس كورونا بالمملكة العربية السعودية في جميع مناطق المملكة يوضح عدد الحالات النشطة وإجمالي المتعافين وأعداد الوفيات مع توضيح ذلك برسم بياني وتقرير احصائي دقيق لمعلومات محدثة وموثوقة كل 6 ساعات COVID19.MOH.GOV.SA .

### 3. ضمانات الثقة

- وبكل تأكيد أن جميع مصادر المعلومات الموجودة في بوابة الوزارة تابعة الى وزارة الصحة وهذا كفيل بأن تكون الثقة مضمونة 100% من صحة المعلومات المنشورة.
- يوفر الموقع طرق تواصل عديدة منها مع الوزير حفظه الله أو مع منظمة الصحة من خلال الاتصال على الرقم الموحد والذي يرد على جميع الاستفسارات وادلاء المعلومات الصحيحة.
- جميع المعلومات والتقارير الموجودة في الموقع مدروسة ومثبتة بحقائق علمية ومراجع دقيقة.

### 4. الأسلوب

- كتابة النصوص للمعلومات المنشورة واضحة جدا.



- لم يعتمد محتوى المعلومات على النص فقط بل يتخلله العديد من الصور والرسومات بل وأضاف خدمة قراءة النص للأشخاص الغير قادرين عن القراءة.

#### 5. تصميم تصويري والوسائط المتعددة

- أن جميع المعلومات الموجودة في بوابة الوزارة منسقة بطريقة جذابة ومثيرة للاهتمام.
- لوحظ أن الموقع يستخدم الألوان والصور الرسومات التي تدعم المحتوى وتشهد المشاهد والباحث عن المعلومات او الخدمات بطريقة سهلة وممتعة.
- يوجد في الموقع أنواع عديدة من مصادر المعلومات كالأبحاث والدراسات والاخبار والاعلانات والمؤتمرات والفعاليات وجميع البيانات المقدمة في البيانات المفتوحة ومدونة الصحة وما تحتويه على معلومات ومصادر معلومات.
- استخدم الموقع مؤثرات سمعية وبصرية تدعم مصادر المعلومات الموجودة كبعض مقاطع الفيديو المفيدة في توصيل معلومات الارشادات التوعوية بطريقة مختصرة وسريعة.

#### 6. المستفيد

- مصادر المعلومات الموجودة في الموقع شاملة بحث أنها تفي بكافة احتياجات المستخدمين بجميع الأعمار والفئات بحيث يستطيع المستفيد الحصول على المعلومات والخدمات بمجرد دخوله على الموقع بدون الحاجة للاتصال أو الحضور الى المراكز الصحية للحصول للمعلومات.
- بإمكان جميع المستخدمين الوصول للمعلومات الموجودة في بوابة وزارة الصحة وبمجرد البحث عن اسم الوزارة في أي من المتصفحات سيتم ظهور الموقع في اول النتائج ويستطيع المستفيد الدخول والوصل للمعلومة المطلوبة.
- إتاحة المصادر بحيث تراعى الظروف الخاصة لذوي الهمم، مما يتيح للزائرين الوصول إلى المعلومات وتصفح البوابة بواسطة حواس مختلفة.
- أيضا توفر الوزارة بوابة خاصة للبيانات المفتوحة والتي تساعد المستخدمين من مختلف أنواعهم للحصول على المعلومات المطلوبة سواء باحثين أو صحفيين أو غير ذلك.

#### 7. الحداثة

- كل المعلومات الموجودة في بوابة الوزارة محدثة وواقعية وتتسم بالدقة والموضوعية ومرتبطة بالقرارات الصادرة حيث يتم ذكر أي مبادرة أو خدمة مقدمة بكل دقة في بوابة وزارة الصحة مثل: عند إطلاق تطبيق أناة، وجد أنه وفي نفس



الوقت تم اصدار معلومات عن هذا التطبيق في الموقع من هدفه والجهة المستفيدة منه كمعلومات فقط ولكن لم يوفر معلومات عن كيفية استخدام التطبيق ولم يتم العثور على هذا التطبيق كما ذكرنا سابقا.

- يوجد في بوابة الوزارة كافة التقارير السنوية والتي تعرض إنجازات الوزارة بالأرقام والإحصاءات خلال السنوات والتي تلقي الضوء على الجهود المتواصلة والمتنوعة التي تبذلها أجهزة الوزارة وإداراتها في مختلف القطاعات والمناطق.

ومما سبق نستنتج نسبة مطابقة الموقع لمعايير تقييم مصادر المعلومات الرقمية وفق النموذج والتي بلغت 95 % وهي تجيب على السؤال الرابع من تساؤلات الدراسة.



### التوصيات:

1. إنشاء برنامج في وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات يحدد معايير موحدة ومعتمدة لإنشاء وتقييم المواقع الإلكترونية التابعة للوزارات والمؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.
2. توفير التصفح بأكثر من لغة غير العربية والإنجليزية نظراً لأن المملكة وجهة المسلمين من جميع الجنسيات.
3. يفضل استخدام الذكاء الاصطناعي في تقديم خدمات تخص المنسولين في وزارة الصحة لحمايتهم من الأوبئة والعدوى مثل الأجهزة الإلكترونية.
4. توفير الروبوتات في التعامل مع بعض الحالات المعدية بحيث يحافظ ذلك لحماية الكادر الطبي من انتشار العدوى.
5. استخدام تقنية انترنت الأشياء من خلال ساعة طبية للكادر الصحي خاصة لقياس درجة الحرارة بانتظام بحيث ترسل تنبيهات تحذيرية عند الارتفاع للمحافظة على سلامتهم.
6. استخدام تقنية سوار ذكي يعطي إشارات وهزات تنبيهيه للمستخدم لإيقاف عادة لمس الوجه عند اقتراب اليد من الوجه، للحماية من انتشار فيروس كورونا.
7. الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في الوقت الراهن فيما يتعلق بتوفير أجهزة ذكية لتوفير المعلومات الصحية بدقة كـ "الخوذة ذكية" التي وفرتها مؤسسة دبي لخدمات الإسعاف وهي خوذة تمكن المسعف من قياس درجة حرارة المحيطين به، بمجرد النظر إليه ومن ثم التعرف إلى احتمالية إصابته بفيروس كورونا المستجد.
8. ادخال تقنية البلوك تشين في مجال سجلات المرضى ولهذه التقنية فوائد تعود على الطبيب والمريض والمستشفى، فالطبيب يستطيع اتخاذ قرار سليم مبني على معلومات سابقة دون الحاجة لسؤال المريض عن تاريخه المرضي، أما بالنسبة للمريض فهذه التقنية توفر وقت وجهد وتكاليف بحيث لا يضطر الى إعادة التحاليل او حتى محاولة سرد تاريخه المرضي.
9. توفير أجهزة تعتمد على الذكاء الاصطناعي وقدرتها على التعرف على الكلام وذلك لدورها في تحسين الرعاية الصحية وتوفير وقت وجهد الأطباء في تسجيل البيانات المرضية للمريض.
10. توفير تطبيق خاص بخرائط انتشار الفيروس ليتأكد للمواطنين عبر خارطة تفاعلية من مدى قربهم من مواقع الإصابة وبالتالي تجنبها مما يخفف من انتشار المرض.
11. توفير روبوتات تقوم برش الشوارع للتعقيم وذلك لمنع الاعتماد على العمالة في وقت الأزمات.
12. توفير نظام كاميرات بالأشعة ما فوق البنفسجية في المطارات ومحطات القطر والمستشفيات تقوم بإطلاق صفارة انذار في حال رصد حرارة اعلى من 37.3 وبالتالي يتم الكشف على الحالات المحتملة المصابة بالفايروس.



#### الخلاصة:

تعتبر وزراء الصحة من أهم الوزارات الفعالة في توفير المعلومات الصحية والطبية بمختلف مصادرها لأفراد المجتمع وتعتبر الشريان الحيوي لجميع المؤسسات الصحية التي تعمل على تغذية وتنشيط المراكز والمستشفيات الصحية ، للحفاظ على صحة المواطن والعمل على خدمته ورعايته وهو ما جعل لها أهمية كبيرة جدا، حيث تولى بوابة وزارة الصحة عملية جمع جميع مصادر المعلومات الصحية بشتى أشكالها من تقارير وأخبار وارشادات وأدلة ومن ثم تنظيمها وحفظها وتقديمها بطريقة صحيحة وموثوقة وتقديم طرق لاسترجعها من خلال ما تقدمه من خدمات تعرف بـ " خدمات المعلومات " والتي تقدم من خلالها خدمات عبر تطبيقات الكترونية تسهل على المستفيد و تلي كافة احتياجاته ، حيث يعتبر بوابة الوزارة المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف الوزارة وقد ظهرت أهمية ودور هذه المعلومات والخدمات التي تقدمها وزارة الصحة خاصة عند انتشار الأزمات الصحية وبعض الأوبئة والأمراض وكيفية التصدي لها والعمل على نشر الوعي بين أفراد المجتمع. فنجد من خلال ما نمر به الآن من أزمة عالمية وهي جائحة فايروس كورونا أن بوابة وزارة الصحة قدم لنا مصادر معلومات دقيقة وصحيحة وصادقة واقعية وشفافة، حيث لوحظ أن الموقع أعتمد على سرعة في اتخاذ القرارات وتقديم معلومات وخدمات معلوماتية جديدة تساعد جميع أفراد المجتمع وتخدمه بطرق تعتمد اعتمادا كليا على التعامل والعمل عن بُعد، حرصًا على سلامة الجميع، وضمن الإجراءات الاحترازية للوقاية من فيروس (كورونا) الجديد.



## المراجع : References

- البكري، ثامر(2005) تسويق الخدمات الصحية، دار البيازوري العلمية، الأردن.
- جرجيس، فراس جاسم (2006) البحث عن الصحة على الانترنت. مجلة المعلوماتية ، ع 11 : 39-40
- جرجيس، فراس جاسم (2006) البحث عن الصحة على الانترنت. مجلة المعلوماتية ، ع 11.
- ابراهيم،عفاف محمد الحسن(2011) مصادر المعلومات الإلكترونية الطبية الصحية:دراسة في الاتاحة والاستخدام في مكتبات العلوم الطبية والصحية في ولاية الخرطوم،الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات :468
- عبده، سالم أحمد و رضا ، منى ، مدحت ، عبد الحليم ( 2011) استخدامات المراهقين للمواقع الإلكترونية الصحية والإشباع المتحققة منها . دراسات الطفولة ، مج 14 ، ع 51 : 232.
- الملاحيم،وفاء؛المحاسنة،محمد(2011):تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في الوزارات الأردنية،رسالة ماجستير .
- أوحيدة،عبدالحكيم أحمد (2012).أهمية إدارة المعلومات في تخطيط موارد المؤسسة:رسالة ماجستيرغير منشورة.
- حسن،ليلي؛أبو الرب،عماد (2012).إطار نظري لتقويم جودة المواقع الأكاديمية،المجلة الدولية العربية للمعلوماتية، مجلد(1)، العدد(1).
- أحمد، نادية مصطفى العبدروس(2012) فاعلية وسائل التنقيف الصحي في بث ونشر المعلومات الصحية لبناء مجتمع المعرفة الصحي السوداني. المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات اعلم : الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية : قطر . مج 3 : 1764 .
- الغانم،هند(2013):مدى جودة بوابات الحكومة الإلكترونية لدول مجلس التعاون،مكتبة الملك فهد الوطنية،مج(19)،العدد(2) .
- أحمد،فرح أحمد (2015) أسس بناء وتطوير إستراتيجيات إدارة المعلومات ودورها في دعم المؤسسة المعلوماتية،Cybrarians Journal، العدد(38).
- الوكيل، وسام(2017): البوابات الإلكترونية للجامعات: دراسة تقييمية مقارنة لعينة من الجامعات العربية والأجنبية لوضع مواصفات معيارية تحقق الإفادة من بوابة جامعة بني سويف، - Cybrarians Journal، ع47.

Smith, Alastair G. (1997) "Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources."

The Public-Access Computer Systems Review 8, no. 3: 5-23.

Paul, P.K. (2013). Green information science: Information science and its interaction with green computing and technology for eco friendly information infrastructure. International Journal of Information Dissemination and Technology, 3(4), 292-296.

Thi, L. S., & Wan, C. W. M. S. B. (2016). Determinants of information system effectiveness in managing agro-based projects. International Journal of Business and Society, 17(3), 1-



Abdulrahman, A. B., & Habila, L. (2017). Library and Information Science Education and the Challenges of ICT in a Depressed Society. *Research Journal of Library and Information Science*, 1(1), 25-30.

Sirorei, E. C., & Fombad, M. C. (2019). Knowledge management processes at St Paul's University Library in Kenya. *South African Journal of Information Management*, 21(1), 1-8.

Alhassan, Abrar (2019) "Health Information Seeking Trust and Knowledge Adaptation: Empirical Evidence Form Kuwait" 26, no3:417-500

MinsunShimaHeui Sugjob(2020) "What quality factors matter in enhancing the perceived benefits of online health information sites? Application of the updated DeLone and McLean Information Systems Success Model" Volume 137