

آرزو قاسمی سیانی: بررسی وضعیت فعلی فرآیند اطلاع‌رسانی مرتبط با بحران در جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران

## چکیده

مقدمه: امروزه اطلاعات نقش بسیار مهمی در پیشبرد اهداف یک سازمان ایفا می‌کند. اطلاعات به عنوان منبع اصلی قدرت بر دیگران شناخته می‌شود. به طوری که به کارگیری اطلاعات صحیح، دقیق و به موقع در تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و دیگر مسائل مرتبط می‌تواند در سرنوشت فعالیت‌ها و خدمات ارائه شده از سوی سازمان‌ها موثر باشد. همچنین استفاده از فرآیندهای اطلاع‌رسانی صحیح، صرفه‌جویی زیادی در زمینه اقتصادی، نیروی انسانی، ارائه خدمات در زمان و مکان مناسب و تهیه تمهیدات و تسهیلات لازم را به همراه خواهد داشت. از این رو در سازمان‌هایی که وظیفه خدمات‌رسانی را دارا می‌باشند، نیاز به سامانه‌های اطلاع‌رسانی موثر و کارآمد وجود خواهد داشت. پژوهش حاضر در نظر دارد فرآیند گردش اطلاعات و روند اطلاع‌رسانی معاونت‌های جمعیت هلال احمر را بررسی و نقاط قوت و ضعف سامانه‌های اطلاع‌رسانی جمعیت هلال احمر را مشخص کند.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر به لحاظ روش‌شناسی کیفی و به لحاظ هدف کاربردی است. از طریق مصاحبه با ۱۷ نفر از کارشناسان و مدیران متخصص حاضر در جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران به گردآوری اطلاعات درباره فرآیندهای اطلاع‌رسانی موجود پرداخته شده است. ابزار گردآوری داده‌ها شامل راهنمای مصاحبه حاوی پرسش‌های باز است. در تحلیل داده‌ها مصاحبه‌های ثبت و ضبط شده، پیاده‌سازی شده، سپس داده‌های دریافت شده با استفاده از روش تحلیل محتوا و با استفاده از نرم افزار مکس کیو دی ای<sup>۱</sup> کدگذاری، و سپس مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهند گرفت.

**یافته‌ها و نتیجه‌گیری:** در بخش نحوه تعامل ارتباطی مراکز اطلاع‌رسانی مشخص گردید که فعالیت‌ها در قالب برگزاری جلسات برای انجام هماهنگی‌های لازم انجام می‌شود. در زمینه وجود رویه استاندارد اطلاع‌رسانی اقداماتی چون آموزش همگانی، گزارشات به خبرنگاری، سامانه پیامک و رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی در قالب دستورالعمل و پروتکل‌های مکتوب صورت می‌پذیرد. از وسایل ارتباطی همچون رسانه، روزنامه‌ها، سیستم پیامک اضطرار ۱۱۲، شبکه ماهواره ثریا و گزارش به خبرنگاری‌ها استفاده می‌شود. ابزار موجود در فرآیند اطلاع‌رسانی در جمعیت هلال احمر برای ثبت و ضبط اطلاعات و پیشینه بحران‌ها شامل سیستم DMIS می‌باشد که در مرکز کنترل و هماهنگی انجام می‌گیرد. نیاز به تقویت کار مشارکتی بین مدیران جمعیت هلال احمر، نیاز به افزایش هماهنگی بین بخشی و نیاز به گسترش آموزش‌های موجود در زمینه اطلاع‌رسانی از جمله مهمترین ضرورت‌های احصاء شده می‌باشد.

کلیدواژه: فرآیند اطلاع‌رسانی، جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران