



إعداد الباحثة/

منال أنيس شودي

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقرر / قضايا بحثية ٢

التكليف الثالث

بيانات رسالة الماجستير بالتكليف الثالث

الموسوي, سعد مهدي سعيد. (٢٠١٦). دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية – محافظة النجف الأشرف. رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة القادسية ، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال).

العنوان: دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية – محافظة النجف الأشرف

صياغة الاهداف والاسئلة البحثية:

١- وضوح الاهداف :

- الاهداف واضحة وتحققت بالكامل في الدراسة وسأعرض كل هدف وتأكدت من تحقيقه وسوف اشير الى مكان تحقيقه.

تهدف هذه الدراسة أساسا تحليل وقياس دور مكونات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات، و هذا يمكن تحقيقه من خلال الاهداف الاتية :

١- تقديم إطار مفاهيمي حول مفهومي مكونات نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمة

الصحية. تم تحقيقه في الاطار النظري للدراسة.

٢- التعرف على الواقع الفعلي لمكونات نظم المعلومات الإدارية في مستشفيات عينة

الدراسة. تم تحقيقه في نتائج الدراسة.

٣- معرفة ادراك القيادات الادارية لأهمية مكونات نظم المعلومات الإدارية. تم تحقيقه في

نتائج الدراسة.

٤- التعرف على مكونات نظم المعلومات الإدارية ودراسة علاقتها مع جودة الخدمة

الصحية. تم تحقيقه في نتائج الدراسة وفروض الدراسة.

٥- التعرف على ابعاد جودة الخدمات الصحية. تم تحقيقه في الاطار النظري للدراسة.

٦- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها مستشفيات عينة الدراسة. تم

تحقيقه في نتائج الدراسة.

٧- قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المتوقعة من قبل المرضى في مستشفيات عينة

الدراسة. تم تحقيقه في نتائج الدراسة.

٨- اختبار مخطط الدراسة من حيث علاقة الارتباط و التأثير بين متغيرات الدراسة و مدى

إمكانية تطبيقها في المستشفيات. تم تحقيقه في اختبار فرضيات الدراسة.

٩- تقديم توصيات بناء على النتائج، لتساعد صناع القرار على اعتماد مكونات نظم

المعلومات الإدارية باعتباره النهج الذي يساهم في نجاح المستشفيات من خلال تحقيق

جودة الخدمات التي تقدمها. تم تحقيقه في وضع عدد ٩ توصيات في خاتمة الدراسة.

٢- دقة الاسئلة البحثية

- فى ضوء مشكلة الدراسة واهدافها وجدت أن الدراسة تناقش مكونات نظم المعلومات الادارية والمتمثلة فى (المستلزمات المادية – البيانات – الأفراد العاملين – البرمجيات) لتحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة ولها خمس أبعاد (الملموسية – التعاطف – الاستجابة – الضمان – الموثوقية) وقياس الارتباط والتأثير بين المتغيرين المستقل والذي يمثل مكونات نظم المعلومات الادارية بأبعاده، والمتغير التابع وهو جودة الخدمات الصحية بأبعاده.

- جاءت تساؤلات الدراسة فى ٥ تساؤلات هي:

١- ما مدى ادراك القيادات الادارية لمستوى مكونات نظم المعلومات الادارية من حيث مكوناتها المتمثلة (المستلزمات المادية ، البرمجيات، الافراد، البيانات) في مستشفيات عينة الدراسة؟ يمثل هذا السؤال الهدف الثالث وتحقق في نتائج الدراسة.

٢- ما دور مكونات نظم المعلومات الادارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة ؟ يمثل هذا السؤال الهدف الرابع وتحقق في نتائج الدراسة.

٣- ما مدى ادراك ادارات المستشفيات للمشاكل والعقبات التي تحد من مستوى مكونات نظم المعلومات الادارية و بالتالي انعكاسها على جودة الخدمات الصحية ؟ لا يمثل هذا السؤال اي هدف ولم يتحقق في نتائج الدراسة.

٤- ما مدى ادراك المرضى الراقدن لمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة من حيث ابعادها المتمثلة بـ (الملموسية ،الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الضمان) في مستشفيات عينة الدراسة؟ يمثل هذا السؤال الهدف السابع وتحقق في نتائج الدراسة

٥- ما توقعات المرضى الراقدن لمستوى جودة الخدمة الصحية من حيث ابعادها المتمثلة بـ (الملموسية ،الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الضمان) في مستشفيات عينة الدراسة ؟ لا يمثل هذا السؤال اي هدف ولم يتحقق في نتائج الدراسة.

٣- فروض الدراسة

- تستند الدراسة الى فرضيتين رئيسيتين الاولى تبحث العلاقات الارتباطية بين مكونات نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمات الصحية، والثانية تبحث فى علاقات التأثير بين مكونات نظم المعلومات الادارية وجودة الخدمات الصحية.
- تم اثبات فرضيات الارتباط اذ ظهر هنالك علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية عند مستوى ٠,٠١ بين مكونات نظم المعلومات الادارية و جودة الخدمة الصحية و قد بلغت ٠,٥٨٣، و هذا يدل على ان الاستثمار في مكونات نظم المعلومات الادارية يسهم في ارتفاع مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات.
- تم اثبات فرضيات التأثير اذ ظهر هناك علاقة تأثير معنوية لمكونات نظم المعلومات الادارية على جودة الخدمة الصحية كما ظهرت علاقة التأثير بين كل مكون من مكونات نظام المعلومات الادارية على جودة الخدمة الصحية.
- وكل ما سبق قد حقق الهدف رقم ٨ والذي يقول اختبار مخطط الدراسة من حيث علاقة الارتباط و التأثير بين متغيرات الدراسة و مدى إمكانية تطبيقها في المستشفيات .