

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة قسم إدارة اعمال / دكتوراه إدارة اعمال

إعداد الباحثة: منال أنيس شودي

مقرر : قضايا بحثية ٢

بيانات رسالة الماجستير بالتكليف الأول

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

الأسباب التي أدت الى اختيار الموضوع:

١- العنوان شيق للتناول العلمي ويعكس العنوان طبيعة المحتوى المصاغ في الرسالة، ونستطيع القول بأن حيث أن نظم المعلومات الإدارية (Management Information System) تلك الوسائط التي تتعامل وتحكم التدفق المستمر للبيانات لدى منظمة ما بين إدارتها وأقسامها الداخلية والخارجية، ويعد اتساق الإدارة التنظيمية والمالية مع توفر البيانات ونظم المعلومات الفعالة بمثابة خارطة الطريق لتحقيق النجاح للمنظمات بنسبة كبيرة.

٢- الأهمية العامة للموضوع ويتضح في النقاط التالية:

- تمثل نظم المعلومات للمنظمات أهمية بالغة، حيث تعمل تلك الأنظمة على معالجة البيانات وتوفيرها بشكل سريع دون المساس بالدقة والموثوقية في نتائجها، كما تضمن تحقيق هدفين أساسيين هما تقليل الأخطاء البشرية وزيادة كفاءة العمل عبر تنظيم البيانات وتخزين المعلومات، وتحليل العمليات لتوقع المكانة المستقبلية للمنظمة بين المنافسين، والتي لن تتمكن أي إدارة من التعرف عليها دون وجود نظام معلومات شامل منسق وجيد التصميم.
- تُمكن نظم المعلومات من متابعة اتجاه سير العمل وإحراز التقدم المستهدف في عمل المنظمة بوجه عام أو في معدلات تقدم العمليات والمهام بشكل تفصيلي مع التنبؤ بالفرص والمعوقات المستقبلية، كما توفر الوقت والجهد وتُسهل الاحتفاظ بالبيانات رقمياً وتصنيفها حسب التاريخ والنوع بدلاً من الطرق التقليدية المهدرة للوقت مثل السجلات والتدوين اليدوي، والتي قد تُعرض بعض البيانات الهامة للفقْد أو صعوبة الوصول إليها والمراجعة والأرشفة، ويمكن من خلال قواعد البيانات المتطورة بتلك الأنظمة الوصول إلى ما تحتاجه الأطراف المشتركة والمسموح لها بالتعامل مع معلومات المنظمات.
- تساهم نظم المعلومات في تجنب الأزمات التي قد تواجهها المنظمة، خاصة فيما يخص أسواق الأسهم على سبيل المثال، والتي تتيح نظم المعلومات الإدارية لها متابعة ورصد توقعات صعود وهبوط الأسهم والاطلاع على أدائها السابق، ومعدلات الأرباح والخسائر، وبالتالي يمكن اعتبار "نظام المعلومات" نوع من الاستثمار أو أحد الحلول

الداعمة لمواجهة المخاطر المحتملة التي قد تواجه المنظمات وتهدد استقرارها ومركزها المالي وقيمتها السوقية.

- تسهل الخصائص والتمكين من البيانات التي توفرها نظم المعلومات من عملية اتخاذ القرار بسهولة ودقة في المواقف التي تتطلب حلولاً عاجلة، وهو ما يدعم تلك العملية التي تعد أحد شقي معادلة النجاح التي تتمثل في الخطط الاستراتيجية و جودة القرارات المتخذة من قبل إدارة المنظمة، كما تساهم نظم المعلومات في دعم وضع الرؤى والخطوات المقبلة في مستقبل المنظمات المهني.
- تساعد نظم المعلومات الإدارية (MIS) بصفة خاصة في تحسين المكانة السوقية والقدرة التنظيمية لأي شركة أو جهة، وذلك عبر استخدام الأساليب التحليلية للتعرف على وجمع المعلومات حول المنافسين، والتخطيط وقياس مدى التقدم في الوصول إلى النتائج المستهدفة، وتشترط نظم المعلومات لضمان استقرارها توفر فريق جيد من التقنيين المتخصصين لمتابعة سير النظم وثباتها والتصدي لأي معوقات قد تعرقل عملها بكفاءة.
- تتعامل المنظمات التي تعتمد نظم المعلومات المستقرة في عملها بشكل أساسي على اعتبارها بمثابة شريان سير البيانات داخلها الذي يمثل توقفه تهديداً لدورة العمل وربما كيان المنظمة بالكامل.

وضوح الموضوع وأهميته:

بعد قراءة فقرة المقدمة وجدت أنها أوجزت وأوضحت متغيرات الدراسة بدقة، واشتملت المقدمة على مختصر لطبيعة الدراسة، المقدمة مختصرة وأعدت بأسلوب علمي ومنطقي، حيث أهتمت في توضيح فكرة الموضوع بمحاولتها النهوض بواقع جودة الخدمة الصحية من اجل التحسين تقديم الخدمات في المنظمات الصحية ، والتي في أمس الحاجة إلى تبني اساليب و ادوات جديدة لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها بهدف المحافظة على تطورها وتجدها بما يجعلها قادرة على التكيف المستمر مع بيئتها واحدى هذه الادوات هي نظم المعمومات .

وتأتي الدراسة الحالية لتسلط الضوء على الدور المحتمل الذي يمكن أن تؤديه مكونات نظم المعلومات الادارية في المستشفيات الحكومية في محافظة النجف الشرف في تحقيق جودة الخدمات الصحية.

وتناولها مفهوم مكونات نظم المعلومات الادارية الذي يعد أحد المواضيع الهامة في الإدارة الحديثة كونه مصدرا مهما لبقاء واستمرارية المنظمات ومنها الصحية، وتكتسب هذه الدراسة أهميتها أيضا من أهمية اعتماد استخدام مكونات نظم المعلومات الإدارية في المستشفيات الذي يساعد على اعتماد أساليب عمل حديثة تختلف عن العمل التقليدي ، وبالتالي يساعد المستشفيات على حل مشاكلها و قبول التغيير كمنهج .

وأیضا لفت انتباه المدراء وصانعي القرار في المستشفيات لأهمية زيادة الاعتماد على مكونات نظم المعلومات الادارية لتحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة، والتعرف على توقعات المرضى الراقيين لمستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفيات عينة الدراسة، وتبسيط

الضوء على مواطن الضعف والقوة في مكونات نظم المعلومات الادارية في مستشفيات عينة الدراسة.

ملائمة الموضوع لاهتمامات الطالب:

في ضوء مشكلة الدراسة واهدافها وجدت أن الدراسة تناقش مكونات نظم المعلومات الادارية والمتمثلة في (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.

أجابت النتائج عن أسئلة وفرضيات الدراسة، وتم تحقيق أهداف الدراسة، وعرض الباحثان النتائج بأسلوب بسيط وتوصل الى الاستنتاجات ومنها على سبيل المثال:

- اتفاق اغلب عينة المرضى الراقيدين على توفر مستوى مرتفع لابعاد جودة الخدمة الصحية المقدمة (الملموسية – التعاطف – الاستجابة – الضمان – الموثوقية).
- تبين وجود فجوة الحقيقة سلبية في كل ابعاد جودة الخدمة الصحية و كانت اكبر فجوة لبعد الموثوقية و بعده بعد الضمان و بعده بعد التعاطف ثم بعد الاستجابة و اصغر فجوة كانت لبعد الملموسية ، و كانت قيمة الفجوة الحقيقية بين مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة و المتوقعة من قبل المرضى قد بلغت -٠,٤١ .
- تم اثبات فرضيات الارتباط اذ ظهر هناك 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.

الموضوع مهم جدا من وجهة نظري وتبين ذلك بعد استعراض توصيات الدراسة والتي تؤكد على ضرورة تبني المستشفيات لتوفير مكونات نظم المعلومات الادارية نظرا للمزايا الكبيرة التي تقدمها من خلال التأثير الواضح على أداء المستشفيات بشكل عام، وعلى جودة الخدمة الصحية المقدمة بشكل خاص ودعمها بالجهد والمال، أيضا ضرورة إشراك العاملين (مبرمجين – مهندسين وغيرهم) في وحدات نظم المعلومات الادارية في عملية تصميم وتطوير نظم المعلومات الادارية، تطوير قدرات و مهارات كافة العاملين في المستشفيات لتطبيق ابعاد جودة الخدمة الصحية من اجل تطوير الخدمات الصحية المقدمة.