

أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية : مجمع الشفاء الطبي بغزة

أبو دف، عمر محمود خليل، و عاشور، يوسف حسين محمود. (2021). أثر الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية : مجمع الشفاء الطبي بغزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1232689>

Prepared by

إعداد / تهاني محمد الغيث



مقدمة

تُعد الفروض البحثية جوهر الأبحاث العلمية، حيث تشكل الفرضيات نقطة الانطلاق لاختبار العلاقات بين المتغيرات، وتساهم في توجيه الباحث نحو تحقيق أهدافه. لذلك فإن فروض البحث هي عبارة عن توقعات أو فرضيات يتم وضعها في بداية الدراسة لتحديد الاتجاه الذي سيأخذه البحث. في الدراسات النقدية، تعتبر فروض البحث جزءاً أساسياً من التصميم البحثي. وهي عبارة عن توقعات أو فرضيات يتم وضعها في بداية الدراسة لتحديد الاتجاه الذي سيأخذه البحث.

بعض الجوانب المهمة لفروض البحث في الدراسات النقدية:

1. **التحديد الواضح:** يجب أن تكون الفروض محددة وواضحة، بحيث يمكن قياسها أو اختبارها بطريقة علمية.

2. **الارتباط بالموضوع:** يجب أن ترتبط الفروض بموضوع البحث والنظريات النقدية المستخدمة. كما ينبغي أن

تعكس الفروض الأسئلة البحثية التي يسعى الباحث للإجابة عليها.

مقدمة

3. التوقعات: تقدم الفروض توقعات حول النتائج المحتملة للدراسة. يمكن أن تكون هذه التوقعات مبنية على الأبحاث السابقة أو النظريات المعروفة.

4. قابلية الاختبار: يجب أن تكون الفروض قابلة للاختبار من خلال جمع البيانات وتحليلها. هذا يعني أنه يجب أن تكون هناك طرق محددة للتحقق من صحة الفرضيات.

5. المرونة: في بعض الأحيان، قد يتطلب الأمر تعديل الفروض بناءً على النتائج الأولية أو البيانات التي يتم جمعها أثناء الدراسة.

6. توجيه البحث: تعمل الفروض كدليل للباحث، حيث تساعد في توجيه عملية البحث وجمع البيانات وتحليلها.

تهدف الفرضيات إلى اختبار أثر متغيرات محددة للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات الصحية. ومن خلال صياغة هذه الفرضيات، يسعى الباحث إلى قياس مدى تأثير التحولات الرقمية في إدارة الخدمات الصحية، وفعاليتها في تحسين جودة الخدمات في بيئة مستشفى محدد، وهو مجمع الشفاء الطبي بغزة.

- تتمحور الفروض الرئيسية في هذه الدراسة حول علاقة الإدارة الإلكترونية (كمتغير مستقل) بجودة الخدمات الصحية (كمتغير تابع)، وتتفرع إلى فرضيات فرعية تهدف إلى اختبار تأثير كل جانب من جوانب الإدارة الإلكترونية على مختلف أبعاد جودة الخدمات الصحية.
- قام الباحث بصياغة الفرضيات بشكل مباشر، حيث تركز على تأثير الإدارة الإلكترونية على عدة أبعاد لجودة الخدمات الصحية مثل الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف، وتعد هذه الصياغة ملائمة نظرًا لأنها تعكس بشكل دقيق الأبعاد التي يرغب الباحث في قياسها، مما يعزز من إمكانية تطبيق التحليل الإحصائي عليها.
- كان من الممكن إضافة مزيد من التفصيل فيما يتعلق بالآليات التي تؤثر من خلالها الإدارة الإلكترونية على كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة. كان هذا سيعطي الفرضيات طابعاً أكثر دقة ويجعل التحليل أكثر عمقاً.

- تطرقت الفرضيات إلى جميع الأبعاد التي تشكل جودة الخدمات الصحية وفق النموذج المستخدم، وهو أمر إيجابي لأنه يساهم في تقديم نظرة شاملة عن العلاقة بين المتغيرات، فالتركيز على جوانب مثل "الملموسية" و"الاعتمادية" و"التعاطف" يعكس اهتمام الباحث بجميع الجوانب التي قد تؤثر على تجربة المريض ورضاه عن الخدمات الصحية.
- وكان من الممكن أن يُشير الباحث إلى التأثير المحتمل لبعض المتغيرات الديموغرافية مثل العمر أو الخبرة العملية للموظفين كمتغيرات وسيطة، حيث أن هذه العوامل قد تؤثر على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة، وإدخال مثل هذه المتغيرات كان يمكن أن يُعطي صورة أكثر دقة وشمولية.

فروض الدراسة

وهذا يتوافق مع المتطلبات الأكاديمية ($\alpha \leq 0.05$) استخدم الباحث مستوى دلالة إحصائية والبحثية. يعد هذا المستوى معياراً مقبولاً للتحقق من صحة الفرضيات، ويعطي موثوقية عالية للنتائج.

الفرضيات منظمة بشكل منطقي حيث تبدأ بفرضية رئيسية تتناول تأثير الإدارة الإلكترونية ككل، ثم تتفرع إلى فرضيات فرعية تناقش تأثير كل بُعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة، و يعكس هذا التسلسل المنطقي الفهم الشامل للموضوع، ويضمن تغطية كل جانب بشكل مستقل ومنهجي.

فروض الدراسة

تبدو الفرضيات في هذه الدراسة قوية من حيث الصياغة والشمولية، كما أنها مدعومة بإطار نظري يسمح بإجراء تحليل دقيق، وقد ساهمت هذه الفرضيات في بناء أساس متين لاختبار العلاقات بين المتغيرات. على الرغم من ذلك، أرى أن إدخال متغيرات وسيطة كالعوامل الديموغرافية كان سيضيفي مزيداً من الدقة والعمق على النتائج، مما قد يساعد في الكشف عن تأثيرات غير مباشرة يمكن أن تلعب دوراً في فهم العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات..

فروض الدراسة

الفروض في هذه الدراسة قد صيغت بطريقة تسمح باختبارها إحصائياً باستخدام مقاييس ملائمة مثل تحليل التباين أو الانحدار. وبهذا، يمكن القول أن الدراسة تمتلك قاعدة قوية لاختبار فروضها بشكل علمي، مما يعزز من مصداقيتها.

وجود فرضيات فرعية متعددة يمثل ميزة، حيث يُمكن من فحص تأثيرات دقيقة لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة، وأرى أن تعدد الفرضيات الفرعية قد يؤدي إلى نتائج غير حاسمة إذا لم يتم جمع بيانات كافية أو إذا كان حجم العينة صغيراً، مما قد يؤثر على قوة التحليل الإحصائي.

الخاتمة

جاءت فروض الدراسة واضحة، شاملة، ومنطقية، ومرتبطة بمشكلة البحث، مما يعكس فهماً عميقاً لموضوع الدراسة، ولكن يمكن تعزيز هذه الفروض من خلال النظر في متغيرات وسيطة وإضافة تفاصيل حول كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية بشكل محدد على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة.

وكان من المفيد تضمين توصية في الدراسة لتوسيع البحث ليشمل مؤسسات صحية أخرى بهدف التحقق من إمكانية تعميم النتائج.



Thank You