

مهارات بحثية ٢

إعداد الباحث:

الاسم/ مبارك سرحان الاسمري

الرقم الجامعي/ ٢٥٢٠٠١٠٥٣

إشراف
د. اميرة جادو



المهمة - ٤

(مهارات إعداد أدوات

الدراسة)

بيانات الرسالة

• عنوان الرسالة

" دور الادارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات الصحية "

(دراسة حالة مستشفى شرق جدة العام)

إعداد/ سند عبده علي مجرشي – صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين

المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية

تاريخ النشر: ٢٠٢٤ م

رابط الرسالة:

المقدمة

❖ يعتبر البحث العلمي الرصين حجر الزاوية لأي تقدم معرفي أو حل لمشكلة قائمة، فهي بمنزلة الجسر الذي يعبر بالباحث من حدود الظاهرة النظرية إلى رحاب البيانات الكمية القابلة للتحليل.

❖ يهدف هذا العرض إلى تحليل أدوات جمع البيانات الذي تم استخدامه، وشرح الأهمية المنهجية لأداة الاستبيان كأحدى أبرز وسائل جمع البيانات الأولية، من خلال استعراض وتحليل تصميمها وهيكلها الأساسي، وكيفية ضمان سلامتها الإجرائية من خلال رسالة علمية بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات الصحية - دراسة حالة مستشفى شرق جدة العام".

مفهوم أدوات البحث العلمي

- ❖ تعرف أدوات البحث العلمي بأنها الأدوات التي يقوم الباحث باستخدامها خلال بحثه العلمي، وذلك لكي تساعد على الوصول إلى نتائج البحث العلمي.
- ❖ فالبحث العلمي هو البحث الذي يقوم به الباحث بغية اكتشاف الأمور الغامضة، وحلها، كما أنه يعمل على تطور العلوم وتقديمها.

مصادر جمع المعلومات

- ❖ اعتمدت الدراسة على مصدرين أساسيين للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة، وذلك للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية على مستوى جودة تقديم الخدمات الصحية لدى موظفي وموظفات مستشفى شرق جدة العام، وهي كالتالي:
- المصادر النظرية، والتي تمثلت في مصادر البيانات الثانوية، سواءاً من الكتب، المراجع، الدوريات، أو الدراسات السابقة.
- المصادر الميدانية، والتي تمثلت في مصادر البيانات الأولية من خلال تصميم الاستبانة وتوزيعها على عينة الدراسة.

منهجية الدراسة في تحديد مجتمع وعينة الدراسة

- ❖ شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في الوظائف (الإدارية - الفنية - الطبية) بمستشفى شرق جدة العام.
- ❖ بلغ حجم عينة الدراسة (٢٠٥) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تمثل نسبة العينة ١٠% من إجمالي حجم المجتمع، وبما إن العينة تمثل ١٠%، فإن المجتمع يتكون من (٢٠٥٠) موظفاً.
- ❖ يعتبر المجتمع محدد وقابل للحصر بالكامل، لذا فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل المحدد والقابل للحصر، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة وتعميم النتائج على حجم المجتمع.

منهجية الدراسة في تحديد مجتمع وعينة الدراسة (تابع)

- ❖ تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث أعطت جميع الأفراد في المجتمع المحدد (٢٠٥٠) موظفاً فرصة متساوية في عملية الاختيار، مما يضمن قابليتها لتعميم النتائج إحصائياً على المجتمع الدراسة.
- ❖ عينة الدراسة مثلت مجتمع الدراسة بشكل متكامل وشامل من كافة المستويات الإدارية والطبية والفنية.
- ❖ تم اختيار عينة صغيرة يسهل التعامل معها، وذلك نظراً لكبر حجم المجتمع في مستشفى شرق جدة العام، والذي يبلغ (٢٠٥٠) موظفاً.
- ❖ تم وصف واضح عن مجتمع الدراسة والعينة في مستشفى شرق جدة العام تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

أداة الدراسة المستخدمة في منهجية الدراسة

❖ تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وذلك لأنها الأداة الأفضل لجمع البيانات من أفراد عينة البحث، وذلك عن طريق توزيعها إلكترونياً، حيث تضمنت جزئين وهما كالتالي:

- الجزء الأول، عبارة عن البيانات الشخصية عن عينة الدراسة (الجنس – العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).
- الجزء الثاني، عبارة عن محاور الدراسة التي تشمل المتغير المستقل والمتغير التابع والعلاقة بينهما.

أداة الدراسة المستخدمة في منهجية الدراسة (تابع)

- ❖ تم تحديد المتغيرات البحثية المستقلة والتابعة بدقة.
- ❖ تمت صياغة أسئلة الاستبيان بطريقة مثيرة ومفيدة لتغطية كل جوانب المشكلة البحثية.
- ❖ جاءت متغيرات الدراسة على النحو التالي:
- المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)، ومحدداتها (المورد البشري - البرامج والشبكات - البنية التحتية وعتاد الحاسب - المتطلبات الإدارية).
- المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية)، ومحدداتها (الاعتمادية - الاستجابة - الملموسية - الأمان - التعاطف).
- ❖ المتغيرات البشرية (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

أداة الدراسة المستخدمة في منهجية الدراسة (تابع)

❖ تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

➤ قياس صدق الاتساق الداخلي للتأكد من الاستبيان.

➤ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

➤ معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات.

➤ معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات.

➤ مقياس ليكرت الخماسي.

❖ تم التعبير كيفاً وكماً للمعلومات الخاصة بمشكلة الدراسة، وذلك من خلال الاتجاه

البحثي المختلط للتحليل الوصفي والرقمي للمعلومات والبيانات التي تم جمعها بواسطة

أداة جمع البيانات (الاستبانة)، ويعتبر ذلك قراراً منهجياً صحيحاً.

الصدق والثبات لأداة الدراسة المستخدمة

- ❖ يقصد بصدق أداة الدراسة أن تكون الأداة قادرة على انجاز وقياس ما وضعت من أجله بما يحقق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها.
- ❖ تتعدد الطرق والأساليب المتبعة مثل (صدق المحكمين - الصدق التلازمي - الصدق البنائي).
- ❖ صدق المحكمين (صدق المحتوى)، تم عرض الاستبانة على المشرف، ومن ثم تم عرضها على مجموعة المحكمين، وبناءً على ذلك تمت التعديلات وفق قرارات وآراء لجنة المحكمين.

الصدق والثبات لأداة الدراسة المستخدمة (تابع)

❖ ثبات الاستبانة، تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام التالي:

➤ معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات.

➤ بلغ قياس الثبات الكلي لأداة الدراسة ومحاورها وأبعاده (٠.٩٢٧).

❖ النتيجة أظهرت أن إدارة الدراسة حققت درجة عالية من الثبات، وهو دليل على سلامة إجراءات بناء فقرات أداة الدراسة وملائمتها لجمع البيانات المطلوبة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة المتمثل في (بيان دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات الصحية بمستشفى شرق جدة العام).

❖ تم استخدام المعاملات والتحليلات الإحصائية التالية:

➤ معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات.

➤ معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

➤ تحليل الانحدار الخطي لاختبار الأثر بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات الصحية.

➤ قياس صدق الاتساق الداخلي للتأكد من الاستبيان.

➤ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة على تساؤلات الدراسة.

➤ التكرارات والنسب المئوية لوصف المبحوثين وفقاً للمتغيرات الشخصية.

الخاتمة

❖ وفي الختام، لقد أثبتت هذه الدراسة عبر أدواتها المنهجية الموثوقة التي تم التأكد من صدقها وثباتها، الدور الإيجابي والجوهري للإدارة الإلكترونية ومتطلباتها، وذلك في الارتقاء بجودة الخدمات الصحية في مستشفى شرق جدة العام.

❖ تعتبر النتائج التي توصلت إليها الدراسة بمثابة خارطة طريق إنسانية تؤكد أن الاستثمار في التكنولوجيا هو استثمار مباشر في راحة المستفيدين وسرعة استجابة إدارة المستشفى، على أمل أن تساهم هذه الجهود البحثية في دعم صانعي القرار لتبني التوصيات المقدمة، وتحويلها إلى واقع ملموس يعزز من كفاءة الأداء ويحقق أعلى مستويات الرضا للمرضى ومقدمي الخدمة الرعاية الصحية.

- عويس، محمد محمود. ١٩٩٣. قراءات في البحث العلمي والخدمة الاجتماعية. دار النهضة العربية.
- عبد الرحمن سيد سليمان ٢٠٠٩ كتاب البحث العلمي خطوات ومهارات
- حسين محمد الجبوري ٢٠١٤ كتاب منهجية البحث العلمي مدخل لبناء المهارات البحثية



Thank You