

## عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات واحد فن آوری اطلاعات سه بیمارستان منتخب شهر اصفهان با استفاده از مدل سروپرف غیروزنی

## محل انتشار:

مجله انفورماتیک سلامت و زیست پزشکی، دوره 10، شماره 4 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

حسین باقریان - Ph.D. in Health Information Management, Assistant Professor, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

سکینه سقائیان نژاد اصفهانی - Ph.D. in Health Information Management, Assistant Professor, Health Information Technology Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

## خلاصه مقاله:

مقدمه: با توجه به جایگاه واحد فن آوری اطلاعات در زمینه حفظ، نگهداشت و ارتقای سیستم های اطلاعاتی و ارائه اطلاعات به هنگام به افراد مختلف، خدماتی که در این واحد ارائه می شود باید دارای کیفیت بالا باشد. در همین راستا، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات واحد فن آوری اطلاعات در سه بیمارستان منتخب شهر اصفهان با استفاده از مدل سروپرف انجام شد. روش: پژوهش حاضر از نوع کمی و کاربردی است. جامعه آماری کلیه کارکنان خدمت گیرنده از واحد فن آوری اطلاعات بیمارستان های دانشگاهی شهر اصفهان بود. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۳۵ نفر به دست آمد. کیفیت خدمات واحد فن آوری در بیمارستان های مورد بررسی با استفاده از پرسشنامه استاندارد مدل سروپرف (غیر وزنی) در پنج حیطه مورد بررسی قرار گرفت. نتایج: نتایج نشان داد میانگین به دست آمده برای کیفیت کلی خدمات واحد فن آوری اطلاعات برابر ۳/۲۳ بود که از نظر آماری با مقدار متوسط ۳، تفاوت معنی دار داشت ( $p < 0.05$ ). بالاترین میانگین را ابعاد قابلیت اطمینان با میانگین ۳/۲۸ و پاسخگویی با میانگین ۳/۲۵ و کمترین میانگین را ابعاد فیزیکی و ملموسات با میانگین ۳/۱۴ داشتند. نتیجه گیری: باتوجه به نتایج به دست آمده مبنی بر شکاف منفی موجود در کیفیت خدمات واحد فناوری اطلاعات بیمارستان ها پیشنهاد می گردد به منظور بالا بردن کیفیت خدمات در بعدها همدمی، پاسخگویی بهتر، جلب رضایت، تواضع و حسن نیت و به روز بودن اطلاعات کلاس های آموزشی به صورت مدون برای کارکنان واحد فناوری اطلاعات برگزار گردد.

## کلمات کلیدی:

Information Technology, Service Quality, Hospital, Evaluation, SERVPERF, فن آوری اطلاعات, کیفیت خدمات,

بیمارستان, ارزیابی, سروپرف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2036052>

