

## ارزیابی مقایسه‌ای وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان

مریم جهانبخش<sup>۱</sup>، مجید متین‌فر<sup>۲</sup>، سکینه سقاییان‌نژاد اصفهانی<sup>۳</sup>، اکبر حسن‌زاده<sup>۴</sup>، حبیب‌اله نیک‌افراز<sup>۵</sup>

### مقاله پژوهشی

### چکیده

**مقدمه:** وبسایت‌های بیمارستانی دارای قابلیت‌های بالایی برای ارائه اطلاعات و خدمات به مشتریان هستند. ارزیابی و مقایسه وبسایت‌های بیمارستانی، میزان بهره‌برداری آن‌ها از این قابلیت‌ها را مشخص می‌نماید و به شکل‌گیری رقابت سازنده بین بیمارستان‌ها کمک می‌کند. بنابراین، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی مقایسه‌ای وبسایت بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان انجام شد.

**روش بررسی:** این مطالعه از نوع کاربردی و از دسته تحقیقات توصیفی-تحلیلی بود که در سال ۱۳۹۶ انجام گرفت. جامعه پژوهش شامل وبسایت‌های ۱۳ بیمارستان دولتی و ۳ بیمارستان خصوصی شهر اصفهان بود. داده‌ها با استفاده از چک‌لیستی مشتمل بر ۱۱ معیار اصلی و ۶۹ معیار فرعی جمع‌آوری گردید و با استفاده از آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** تفاوت معنی‌داری بین میانگین امتیازات کسب شده وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی در رابطه با ۴ معیار اصلی «اطلاعات تماس و راه‌های دسترسی، خدمات پذیرش و نوبت‌دهی، ویژگی‌ها، طراحی و روزآمدی صفحات و روابط عمومی» وجود داشت، اما بین میانگین امتیازات به دست آمده در ۷ معیار دیگر و نیز امتیاز کلی تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد.

**نتیجه‌گیری:** با استفاده از نتایج مطالعه حاضر، مسؤلان این حوزه می‌توانند گام‌های جدی‌تری جهت ارائه اطلاعات و خدمات مطلوب به مشتریان بردارند تا برای جلب مشتریان بیشتر و افزایش رضایتمندی آن‌ها وارد رقابت سازنده با یکدیگر شوند.

**واژه‌های کلیدی:** ارزیابی؛ وبسایت؛ بیمارستان‌های عمومی؛ بیمارستان‌های خصوصی

پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۹/۸

دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۴/۱۹

**ارجاع:** جهانبخش مریم، متین‌فر مجید، سقاییان‌نژاد اصفهانی سکینه، حسن‌زاده اکبر، نیک‌افراز حبیب‌اله. ارزیابی مقایسه‌ای وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۹۶؛ ۱۴ (۵): ۱۹۹-۲۰۴

معیارهای ساختاری و محتوایی را در طراحی وبسایت‌ها مد نظر قرار دهند (۴). تصمیم‌گیری در خصوص انتخاب محتوا و نوع اطلاعات وبسایت موضوع بسیار مهمی است. نامناسب بودن محل درج مطالب در وبسایت نیز باعث از دست

مقاله حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد با شماره ۳۹۵۵۲۶ می‌باشد که با حمایت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شده است.

۱- مربی، مدیریت اطلاعات سلامت، مرکز تحقیقات فن‌آوری اطلاعات در امور سلامت و گروه مدیریت و فن‌آوری اطلاعات سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران (نویسنده مسؤل)

Email: jahanbakhsh@mng.mui.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد، فن‌آوری اطلاعات سلامت، گروه مدیریت و فن‌آوری اطلاعات سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۳- مربی، مدیریت آموزشی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۴- مربی، اپیدمیولوژی و آمار زیستی، گروه اپیدمیولوژی و آمار زیستی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

۵- کارشناس ارشد، مدیریت فن‌آوری اطلاعات، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

### مقدمه

امروزه بسیاری از افراد برای دریافت اطلاعات سلامت به وبسایت‌های مراکز بهداشتی-درمانی مراجعه می‌کنند (۱). وبسایت یک بیمارستان، ابزار مهم ارتباطی جهت تبادل اطلاعات و ایجاد ارتباط بین بیمار، بیمارستان و جلب مشتریان بیشتر توسط بیمارستان‌ها می‌باشد (۲). در دهه‌های گذشته، بیمارستان‌ها گام‌های گسترده‌ای در زمینه استفاده از اینترنت برداشته و در این زمینه رشد ۱۰۰ درصدی داشته‌اند (۳). به این ترتیب، به مدد ظرفیت‌های موجود در ارتباطات شبکه‌ای، بیمارستان‌ها توانسته‌اند خدمات خود را از طریق وبسایت به مشتریان معرفی نمایند (۴) و با حضور فعال در محیط وب، به بقا و موفقیت خود کمک کنند و خود را در برابر رقبا مطرح سازند (۵).

وبسایت‌های مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت لازم است ملزومات خاصی را برای ارائه اطلاعات جامع و تشویق مشتریان به دریافت خدمات از سوی خود رعایت کنند (۶). از آنجایی که وبسایت تشکیل دهنده بخشی از ارتباطات سازمان با مشتریانش می‌باشد، باید منعکس‌کننده کلیه تلاش‌های سازمان جهت حفظ کیفیت باشد. بر همین اساس، سازمان‌ها باید دارای وبسایتی باشند که انتظارات مشتریان را برآورده سازد (۷). تحقق نقش وبسایت‌های بیمارستانی بدون رعایت استانداردهای لازم در طراحی امکان‌پذیر نیست و بیمارستان‌هایی که از شبکه‌های اطلاع‌رسانی استفاده می‌کنند، باید

صاحب‌نظران، این ابزار برای ارزیابی و مقایسه وبسایت‌های بیمارستانی مورد استفاده قرار گرفت. معیارهای اصلی طراحی شده در این ابزار شامل «اطلاعات تماس و راه‌های دسترسی (۸ معیار فرعی)، اطلاعات درباره بیمارستان (۴ معیار فرعی)، اطلاعات مربوط به کارکنان بیمارستان (۴ معیار فرعی)، اطلاعات مربوط به بخش‌های بیمارستان (۴ معیار فرعی)، اطلاعات تکمیلی مورد نیاز بیماران (۹ معیار فرعی)، خدمات پذیرش و نوبت‌دهی (۳ معیار فرعی)، ویژگی‌ها، طراحی و روزآمدی صفحات (۱۹ معیار فرعی)، آموزش و پژوهش (۴ معیار فرعی)، روابط عمومی (۵ معیار فرعی)، اطلاعات و خدمات مالی (۳ معیار فرعی)، و خدمات تعاملی (۶ معیار فرعی)» می‌باشد.

برای مشاهده لینک وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی، در فاصله زمانی اسفند سال ۱۳۹۵ تا فروردین سال ۱۳۹۶ به وبسایت دانشگاه علوم پزشکی اصفهان مراجعه گردید. برای مشاهده وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی نیز نام بیمارستان در موتور جستجوی Google جستجو شد. روش امتیازدهی به گزینه‌های چک‌لیست مورد استفاده بر اساس امتیازدهی بله و خیر بود. همچنین، با توجه به ماهیت برخی سؤالات، گزینه «تا حدودی» برای ۸ سؤال در نظر گرفته شد. مجموع امتیازات هر معیار اصلی چک‌لیست نیز بر مبنای عدد ۱۰۰ محاسبه گردید. در بیان وضعیت وبسایت‌های بیمارستان‌ها، از واژه‌های نامطلوب برای میانگین امتیاز کمتر از ۳۳، واژه نسبتاً مطلوب برای میانگین امتیاز ۳۳ تا کمتر از ۶۶ و واژه مطلوب برای میانگین امتیاز ۶۶ تا ۱۰۰ استفاده شد.

داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی میانگین و انحراف از معیار تحلیل شد. همچنین، جهت مقایسه میانگین امتیازات وبسایت بیمارستان‌های دولتی و خصوصی، از آزمون Independent t استفاده گردید. در نهایت، داده‌ها در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ (version 20, IBM Corporation, Armonk, NY) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

رعایت صداقت و امانت در استفاده از منابع و انتشار نتایج پژوهش بدون دخل و تصرف، از جمله ملاحظات اخلاقی لحاظ شده در این مطالعه بود.

### یافته‌ها

میانگین امتیازات کسب شده وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی و وجود یا عدم وجود اختلاف معنی‌دار بین میانگین امتیازات در رابطه با هر معیار در جدول ۱ مشخص شده است.

تحلیل داده‌ها نشان داد که بین میانگین امتیازات کسب شده وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی و دولتی در رابطه با معیارهای اطلاعات تماس و راه‌های دسترسی، معیار خدمات پذیرش و نوبت‌دهی، معیار ویژگی‌ها، طراحی و روزآمدی صفحات و نیز معیار روابط عمومی تفاوت معنی‌داری وجود داشت ( $P < 0/05$ ). بین ۴ معیاری که میانگین امتیازاتشان تفاوت معنی‌داری با یکدیگر داشت، تنها در رابطه با معیار اطلاعات تماس و راه‌های دسترسی، وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی در مقایسه با بیمارستان‌های دولتی امتیاز بالاتری کسب کردند، اما در رابطه با معیار خدمات پذیرش و نوبت‌دهی، ویژگی‌ها، طراحی و روزآمدی صفحات و روابط عمومی، میانگین امتیازات وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی به طور معنی‌داری بیشتر از بیمارستان‌های خصوصی بود (جدول ۱).

دادن مطالب و در نتیجه، از دست دادن کاربران می‌شود (۳). این بدان معناست که چنانچه وبسایت مراکز ارائه دهنده خدمات، ناکارآمد باشند و برای بازدید کنندگان ایجاد سردرگمی نمایند، این مراکز مشتریان خود را از دست خواهند داد (۶).

نظارت مستمر بر ارائه محتوای غنی و مفید در رابطه با ارائه اطلاعات و خدمات در وبسایت‌های بیمارستانی، مسأله‌ای است که همواره باید مورد توجه قرار گیرد (۸). جهت توسعه قابلیت‌های وب در بیمارستان‌ها و ایجاد رقابت در استفاده بهینه از آن، ضرورت دارد که فعالیت این وبسایت‌ها مورد ارزیابی قرار گیرد. بازمینی و ارزیابی منظم وبسایت‌ها به طراحی راهبردهای مناسب برای سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری کمک خواهد نمود (۹). بررسی مطالعات داخلی مرتبط با ارزیابی وبسایت‌های بیمارستانی نشان می‌دهد که در این مطالعات به ارزیابی، تحلیل محتوا و همچنین، ارزیابی خدمات الکترونیکی وبسایت‌های بیمارستانی یا دانشگاهی پرداخته شده است (۱۰). با توجه به این که در مطالعات داخلی، ارزیابی جامعی بر روی وبسایت‌های بیمارستانی انجام نگرفته است (۸) و با عنایت به اهمیت وبسایت‌های بیمارستانی در ارائه اطلاعات و خدمات و نقش کلیدی آن‌ها در ارتقای رضایتمندی مشتریان و افزایش کارآمدی بیمارستان‌ها (۱۰)، در پژوهش حاضر سعی شد تا تمامی معیارهای مؤثر جهت ارزیابی وبسایت‌ها مورد توجه قرار گیرد تا به این ترتیب نقاط قوت و ضعف وبسایت‌های بیمارستانی در مقایسه با یکدیگر شناسایی شود و زمینه شکل‌گیری رقابت سازنده بین بخش‌های دولتی و خصوصی جهت جلب مشتریان بیشتر و افزایش رضایتمندی آن‌ها به وجود آید. بنابراین، مطالعه حاضر با هدف ارزیابی مقایسه‌ای وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان انجام شد.

### روش بررسی

این تحقیق از نوع کاربردی و از دسته مطالعات توصیفی-تحلیلی بود. جامعه پژوهش که با استفاده از روش سرشماری مشخص گردید، متشکل از ۱۶ وبسایت بیمارستانی بود که ۱۳ وبسایت به بیمارستان‌های دولتی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان شامل بیمارستان‌های الزهرا (س)، امین، عیسی بن مریم (ع)، نور و علی‌اصغر (ع)، آیت‌الله کاشانی، فارابی، امام حسین (ع)، فیض، امید، امام موسی کاظم (ع)، شهید چمران، شهید بهشتی و حضرت زهرا (س) و ۳ وبسایت به بیمارستان‌های خصوصی شهر اصفهان شامل بیمارستان‌های سعدی، خانواده و سینا که در زمان انجام مطالعه در دسترس بودند، اختصاص داشت.

داده‌ها با استفاده از چک‌لیست محقق ساخته برگرفته از نظام ارزیابی ارائه شده Llinas و همکاران (۱۱)، سیاهه پیشنهادی ارزیابی درگاه‌های بیمارستانی علیپور حافظی و همکاران (۱۲) و شاخص‌های کیفی لازم در وبسایت‌های بیمارستانی سالاروند و همکاران (۱۳) جمع‌آوری گردید. همچنین، در طراحی ابزار مورد استفاده، دستورالعمل استاندارد تارنماها (۱۴) که توسط کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی تصویب و به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ شده است، مورد توجه قرار گرفت. چک‌لیست طراحی شده تحقیق حاضر مشتمل بر ۱۱ معیار اصلی و ۶۹ معیار فرعی بود که بر اساس مطالعات گذشته در داخل و خارج کشور و نظرات صاحب‌نظران برای ارزیابی وبسایت‌های بیمارستانی، شخصی‌سازی و بومی شده است. پس از تأیید روایی صوری و محتوایی چک‌لیست مذکور توسط

جدول ۱: میانگین امتیاز کسب شده (از ۱۰۰) وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان به تفکیک معیارهای مورد بررسی

P	معیارهای مورد مطالعه	
	وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی میانگین $\pm$ انحراف معیار	وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی میانگین $\pm$ انحراف معیار
۰/۰۱۰	۲۵/۰ $\pm$ ۴/۹	۶۲/۵ $\pm$ ۱۹/۱
۰/۰۷۶۰	۶۷/۳ $\pm$ ۸/۷	۵۸/۳ $\pm$ ۳۰/۰
۰/۰۵۸۰	۵۱/۰ $\pm$ ۷/۱	۴۱/۷ $\pm$ ۱۵/۰
۰/۰۶۰۰	۲۷/۹ $\pm$ ۴/۵	۲۰/۸ $\pm$ ۲۰/۸
۰/۰۴۰۰	۴۴/۹ $\pm$ ۶/۸	۵۹/۲ $\pm$ ۱۸/۲
۰/۰۰۳	۳۵/۹ $\pm$ ۹/۶	۰
۰/۰۰۴	۴۹/۰ $\pm$ ۳/۳	۴۲/۱ $\pm$ ۰
۰/۰۹۶۰	۳۲/۷ $\pm$ ۵/۲	۳۳/۳ $\pm$ ۸/۳
۰/۰۱۰	۴۰/۸ $\pm$ ۸/۶	۲۰/۰ $\pm$ ۱۱/۵
۰/۰۹۰۰	۴۶/۱ $\pm$ ۶/۰	۴۴/۴ $\pm$ ۲۲/۲
۰/۰۲۰۰	۳۰/۸ $\pm$ ۲/۶	۳۸/۹ $\pm$ ۵/۵
۰/۰۹۲۰	۴۱/۷ $\pm$ ۶/۸	۴۲/۳ $\pm$ ۹/۴

در رابطه با معیارهای مورد مطالعه، وبسایت بیمارستان خانواده با کسب ۵۸/۷ امتیاز (از ۱۰۰) بین وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی و دولتی بالاترین امتیاز را کسب نمود و در رتبه نخست قرار گرفت و بیمارستان سعدی با کسب ۲۶/۱ امتیاز (از ۱۰۰) کمترین امتیاز و پایین‌ترین رتبه را به دست آورد (جدول ۲).

جدول ۲: امتیاز کسب شده (از ۱۰۰) وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان بر اساس مجموع معیارهای مورد بررسی

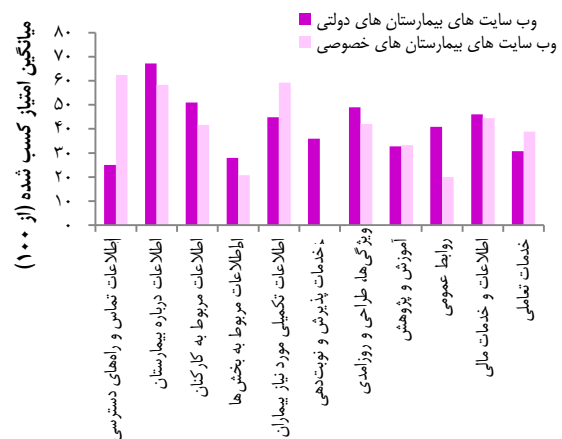
مالکیت بیمارستان	نام بیمارستان	امتیاز کسب شده
دولتی	الزهر (س)	۵۲/۲
	امین	۳۲/۶
	عیسی بن مریم (ع)	۴۷/۱
	نور و علی اصغر (ع)	۴۷/۸
	آیت‌اله کاشانی	۳۸/۴
	فارابی	۴۲/۰
	امام حسین (ع)	۵۲/۲
	فیض	۴۴/۲
	امام موسی کاظم (ع)	۳۲/۶
	شهید چمران	۳۶/۹
	امید	۴۵/۶
	شهید بهشتی	۳۷/۷
	حضرت زهرا (س)	۳۵/۵
خصوصی	سعدی	۲۶/۱
	خانواده	۵۸/۷
	سینا	۴۲/۰

### بحث

مقایسه وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان نشان داد

بر اساس یافته‌ها، تفاوت معنی‌داری بین میانگین امتیاز ۷ معیار دیگر و همچنین، امتیاز کلی کسب شده بین وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی و دولتی مشاهده نشد. نتایج آزمون آنالیز واریانس با تکرار مشاهدات نیز نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین میانگین امتیازات کسب شده معیارهای مختلف در وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی ( $P = 0/100$ ) و خصوصی ( $P < 0/001$ ) وجود داشت.

بر اساس داده‌های شکل ۱، از میان معیارهای مورد مطالعه وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی، بالاترین میانگین امتیاز (۶۷/۳ از ۱۰۰) به معیار اطلاعات درباره بیمارستان اختصاص داشت و معیار اطلاعات تماس و راه‌های دسترسی نیز پایین‌ترین میانگین امتیاز (۲۵ از ۱۰۰) را کسب نمود. همچنین، وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی بالاترین میانگین امتیاز را در رابطه با معیار اطلاعات تماس و راه‌های دسترسی (۶۲/۵ از ۱۰۰) به دست آورد و در معیار خدمات پذیرش و نوبت‌دهی امتیازی کسب نکرد.



معیارهای مورد مطالعه

شکل ۱: مقایسه میانگین امتیاز کسب شده (از ۱۰۰) وبسایت بیمارستان‌های دولتی و خصوصی شهر اصفهان در رابطه با معیارهای مورد بررسی

وبسایت‌های بیمارستانی زمانی به عنوان منبع اخبار و اطلاعات مهم مطرح می‌شوند که بتوانند به عنوان یک رسانه عمومی، مهم‌ترین اطلاعات خود را که معرف منابع بیمارستانی و کیفیت خدمات آن‌هاست، ارائه دهند (۳).

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که در رابطه با معیار روابط عمومی، وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی با داشتن وضعیت نسبتاً مطلوب نسبت به بیمارستان‌های خصوصی که وضعیت نامطلوبی داشتند، وضعیت مناسب‌تری را به دست آوردند. علیپور حافظی و همکاران در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که درگاه‌های وبسایت‌های بیمارستان‌های خارجی (شامل ۱۰ درگاه برتر بیمارستانی جهانی) مؤلفه‌های معیار روابط عمومی را ۱۰۰ درصد مراعات کرده‌اند (۱۵). مقایسه نتایج پژوهش آن‌ها (۱۵) با مطالعه حاضر بیانگر آن است که معیار روابط عمومی در وبسایت‌های بیمارستان‌های برتر جهانی از اهمیت زیادی برخوردار می‌باشد، اما وبسایت‌های بیمارستان‌های مورد بررسی پژوهش حاضر در این زمینه ضعف مشهودی داشت و اهمیت روزآمد بودن اخبار، اطلاعات مهم و اساسی بیمارستان همچون فرصت‌های شغلی، تقویم بیمارستانی و حضور در رسانه‌های اجتماعی در این وبسایت‌ها مورد توجه قرار نگرفته است.

از جمله محدودیت‌های تحقیق حاضر می‌توان به پراکندگی و نبود دسته‌بندی مناسب برای اطلاعات و خدمات ارائه شده به ویژه در وبسایت بیمارستان‌های دولتی اشاره کرد که منجر به صرف زمان زیادی برای ارزیابی و تکمیل چک‌لیست مورد استفاده پژوهش گردید.

### نتیجه‌گیری

وبسایت‌های بیمارستانی قابلیت‌های بالایی جهت ارائه اطلاعات و خدمات به صورت مطلوب به مشتریان دارند، اما با وجود این موضوع، از این قابلیت‌ها در وبسایت‌های بیمارستان‌های مورد بررسی به طور کامل بهره‌برداری نشده است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد اگرچه بین میانگین امتیازات کسب شده وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی در رابطه با ۴ معیار اختلاف معنی‌داری مشاهده شد، اما وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی و خصوصی در رابطه با هیچ کدام از این معیارها از وضعیت مطلوبی برخوردار نبود. ارزیابی مقایسه‌ای وبسایت‌های بیمارستانی نه تنها نقاط قوت و ضعف آن‌ها را در مقایسه با یکدیگر مشخص می‌نماید، بلکه زمینه شکل‌گیری رقابت سازنده به ویژه بین بخش دولتی و خصوصی را فراهم می‌آورد تا مسؤولان این حوزه با اهمیت دادن بیشتر به وبسایت‌های بیمارستانی، برای بهره‌گیری حداکثری از قابلیت‌های وب جهت جذب مشتریان بیشتر و افزایش رضایتمندی آن‌ها، وارد رقابت با یکدیگر شوند.

### پیشنهادها

بر اساس نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر، پیشنهاد می‌گردد که جهت اطلاع‌رسانی مناسب و ارائه خدمات مطلوب به مشتریان وبسایت‌های بیمارستانی مواردی از قبیل درج اطلاعات تماس با بیمارستان به صورت کامل، راه‌اندازی یک سیستم کارآمد جهت تعیین نوبت بیماران، استفاده از الگوهای استاندارد مرتبط با طراحی، درج اخبار پزشکی ملی و بین‌المللی و همچنین، اخبار بیمارستانی و سایر اطلاعات مهم بیمارستان به صورت روزآمد در وبسایت مورد توجه قرار گیرد.

که اگرچه بین میانگین امتیازات کسب شده وبسایت‌های این بیمارستان‌ها در رابطه با ۴ معیار اصلی اختلاف معنی‌داری وجود داشت، اما این مسأله به معنای داشتن وضعیت مطلوب برای هیچ کدام از این معیارها نمی‌باشد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که وبسایت‌های بیمارستان‌های خصوصی در مقایسه با بیمارستان‌های دولتی اطلاعات تماس خود را به صورت کامل‌تری در اختیار مراجعان قرار می‌دهند و در این رابطه از وضعیت نسبتاً مطلوبی برخوردار می‌باشند و از بیمارستان‌های دولتی (که وضعیت نامطلوبی دارند) پیشی گرفته‌اند. علیپور حافظی و همکاران نیز در مطالعه خود اظهار نمودند که درگاه‌های بیمارستان‌های خصوصی شهر تهران در رابطه با معیارهای اطلاعات تماس وضعیت مطلوب و نسبتاً مطلوبی دارند (۱۵) که با نتایج تحقیق حاضر همخوانی داشت و نشان دهنده آن است که درج اطلاعات تماس به صورت مناسب در وبسایت بیمارستان برای بیمارستان‌های خصوصی از اهمیت بالایی برخوردار است.

یکی از وظایف مهم کارشناسان مدیریت اطلاعات سلامت، راه‌اندازی سیستم تعیین وقت ملاقات بیماران با پزشکان می‌باشد (۳). میانگین امتیازات کسب شده در پژوهش حاضر حاکی از آن بود که خدمات پذیرش و نوبت‌دهی اینترنتی در هیچ کدام از ۳ وبسایت بیمارستان‌های خصوصی ارائه نشده است. بنابراین، آن‌ها از این لحاظ در وضعیت نامطلوبی قرار گرفته‌اند. از آنجایی که در برخی از وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی (مانند بیمارستان‌های خصوصی) خدمات پذیرش و نوبت‌دهی وجود نداشت، اما این امکان در برخی دیگر از این وبسایت‌ها فراهم شده بود، می‌توان گفت که در مجموع وبسایت بیمارستان‌های دولتی در رابطه با این معیار در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار داشتند. بدیهی است فراهم آوردن خدمات پذیرش و نوبت‌دهی اینترنتی در وبسایت بیمارستان‌های دولتی، نمایانگر عملکرد بهتر آن‌ها نسبت به بیمارستان‌های خصوصی خواهد بود. فرزندپور و همکاران با انجام مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که امکان دریافت نوبت کلینیک از طریق وبسایت در کلیه دانشگاه‌های علوم پزشکی در سطح ضعیفی قرار دارد (۱۶) که با یافته‌های تحقیق حاضر مطابقت نداشت. بنابراین، به نظر می‌رسد که با گذشت زمان و افزایش تقاضای مشتریان جهت دریافت خدمات پذیرش و نوبت‌دهی اینترنتی، بیمارستان‌ها تا حدی برای پاسخگویی به مطالبات مشتریان خود تلاش کرده‌اند.

در ارزیابی طراحی صفحات وبسایت، دیدگاه افراد مختلف نسبت به سبک‌های طراحی با یکدیگر متفاوت است (۸). یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که اگرچه وبسایت بیمارستان‌های دولتی و خصوصی از لحاظ معیار ویژگی‌ها و طراحی و روزآمدی صفحات وضعیت نسبتاً مطلوبی را کسب کردند، اما با توجه به میانگین امتیازات به دست آمده، وبسایت‌های بیمارستان‌های دولتی نسبت به بیمارستان‌های خصوصی برتری داشتند. سقایان‌نژاد اصفهانی و همکاران با انجام پژوهشی در زمینه ارزیابی وبسایت هر یک از بیمارستان‌های منتخب شهر اصفهان با استفاده از رویکرد WebMedQual، دریافتند که وبسایت بیمارستان‌های مورد مطالعه از لحاظ معیار طراحی در سطح خوبی ارزیابی می‌شود و بیمارستان الزهرا (س) بالاترین امتیاز را در این زمینه کسب نمود (۱۷). با توجه به این که نتایج مطالعه مذکور (۱۷) با بررسی حاضر تا حدی مشابهت داشت، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که وبسایت‌های بیمارستانی از لحاظ این معیار هنوز به وضعیت کاملاً مطلوبی نرسیده‌اند و دارای نقاطی ضعیفی هستند که با استفاده از ابزارهای ارزیابی مختلف، همچنان نمایان می‌شود.

اطلاع‌رسانی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

## تشکر و قدردانی

بدین وسیله از حمایت مالی معاونت پژوهش و فن‌آوری دانشکده مدیریت و

## References

1. Mohamadesmaeil S, Movahedi F. Comparative evaluation of websites of u.s. national library of medicine and Iranian national library of medicine. *Health Inf Manage* 2013; 10(3): 1-11. [In Persian].
2. Moradi GR, Ahmadi M, Zohour Ar, Ebadifard Azar F, Saberi MR. Evaluation of structure and content of websites of the educational hospitals in Iran-2007. *Health Inf Manage* 2007; 4(2): 175-84. [In Persian].
3. Moradi GR, Fazaali S, Meraji M, Kimiafar K, Sarbaz M, Ershadnia Z. Evaluation of an awareness of clinical information systems among the staff of medical records departments of hospitals affiliated to the Tehran University of Medical Sciences, 2011. *J Paramed Sci Rehabil* 2012; 1(1): 35-42. [In Persian].
4. Abdekhoda MH, Ghazimirsaeed Sj, Alibyek M, Ershad Sarabi R. Assessment of hospital websites of medical universities in Tehran, Iran, based on information necessary for attracting medical tourism. *Health Inf Manage* 2016; 13(2): 102-7. [In Persian].
5. Daghaheleh N, Bigdeli Z, Azimi MH. WebQEM, qualitative evaluation, portals of subsidiaries of the Iranian petroleum ministry, petroleum ministry, Iran. *Information Sciences & Technology* 2014; 29(4): 1069-89. [In Persian].
6. Piri Z, Abdekhoda M, Alibyek M, Ershad Sarbi R. The minimum data set needed for hospitals' website to attract medical tourism. *Payesh Health Monit* 2016; 15(5): 497-503. [In Persian].
7. Zahedi SS. Assessing quality of websites: Instrumentation and criteria. *Journal of Development Evolution Management* 2010; (4): 5-16.
8. Dastani M, Sattari M. Assessing the quality of hospitals' websites in Khorasan Razavi Province. *Depiction of Health* 2017; 8(1): 50-6. [In Persian].
9. Amiri MR, Karami S, Farhadi A, Rezaei N, Zareian S. Evaluation of hospitals' Websites of Hamedan University of Medical Sciences based on webometrics criteria in 2014. *Pajouhan Scientific Journal* 2016; 14(2): 53-61. [In Persian].
10. Alipour Hafezi M, Karimi M. Assessment of web portals of private hospitals in Tehran, Iran. *Health Inf Manage* 2013; 13(3): 184-90. [In Persian].
11. Llinas G, Rodriguez-Inesta D, Mira JJ, Lorenzo S, Aibar C. A comparison of websites from Spanish, American and British hospitals. *Methods Inf Med* 2008; 47(2): 124-30.
12. Alipour-Hafezi M, Karimi M, Tofighi S. Hospital portal assessment: Suggested checklist. *Health Inf Manage* 2015; 12(3): 367-83. [In Persian].
13. Salarvand S, Sheikh Abumasoudi R, Kashani F, Samadbeik M, Salarvand H. Assessing the necessitate quality indicators of hospitals' websites (A literature review). *Hospital* 2016; 15(1): 87-100. [In Persian].
14. Management and Planning Organization, E-Government Development Commission. The standard instructions for executive web sites and provincial departments for all executive agencies and governors [Online]. [cited 2015]; Available from: URL: <https://shenasname.ir/bakhsh30.html> [In Persian].
15. Alipour-Hafezi M, Karimi M, Tofighi S. Conceptual model to improve portal services of private hospitals in Tehran. *J Health Adm* 2015; 17(58): 42-57. [In Persian].
16. Farzandipour M, Meidani Z, Gilasi H. Evaluation of healthcare services of medical universities' websites in line with e-government. *Payavard Salamat* 2014; 8(2): 143-53. [In Persian].
17. Saghaeian Nejad Esfahani S, Sheikh-Abumasoudi R, Esmaeili N, Saberi T, Mahmmodi N. Evaluation of websites of Isfahan hospitals by WebMedQual scale for 2014. [Research Project]. Isfahan, Iran: School of management and medical information, Isfahan University of Medical Sciences; 2014. [In Persian].

## Comparative Assessment of Websites of Public and Private Hospitals in Isfahan, Iran

Maryam Jahanbakhsh<sup>1</sup>, Majid Matinfar<sup>2</sup>, Sakineh Saghaeiannejad-Esfahani<sup>3</sup>,  
Akbar Hassanzadeh<sup>4</sup>, Habibollah Nikafranz<sup>5</sup>

### Original Article

#### Abstract

**Introduction:** Hospital websites have a high potential for providing information and services to customers. The assessment and comparison of hospital websites determine the extent of their utilization and contributes to the formation of constructive competition between hospitals. Therefore, the present study was conducted with the aim of comparative assessment of the websites of public and private hospitals.

**Methods:** This applied research is an analytical-descriptive study and was conducted in 2017. The study population included 13 public hospital websites and 3 private hospital websites in Isfahan, Iran. The data were gathered through a checklist based on 11 main and 69 sub-criteria and analyzed by inferential statistics.

**Results:** There was a significant difference between the average of scores obtained from public and private hospitals' websites in terms of the 4 main criteria including contact information and access methods, admission service and reservation, features, design and updating of pages and public relations. However, there was no significant difference between the average of scores obtained in terms of 7 other criteria and the overall score.

**Conclusion:** The assessed websites did not fully utilize web capabilities and did not have a favorable status. Therefore, according to the results of this research, the authorities in this area must provide the information and services to the customers in a desirable way so that they can compete with other hospitals in order to attract more customers and improve customer satisfaction.

**Keywords:** Assessment; Website; Public Hospitals; Private Hospitals

Received: 10 July, 2017

Accepted: 29 Nov., 2017

**Citation:** Jahanbakhsh M, Matinfar M, Saghaeiannejad-Esfahani S, Hassanzadeh A, Nikafranz H. **Comparative Assessment of Websites of Public and Private Hospitals in Isfahan, Iran.** Health Inf Manage 2017; 14(5): 199-204

Article resulted from MSc thesis No. 395526 funded by Isfahan University of Medical Sciences.

1- Lecturer, Health Information Management, Research Center of Information Technology in Health Affairs AND Department of Management and Health Information Technology, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran (Corresponding Author) Email: jahanbakhsh@mng.mui.ac.ir

2- MSc Student, Health Information Technology, Department of Management and Health Information Technology, School of Management and Medical Information, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

3- Lecturer, Educational Management, Social Determinants of Health Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

4- Lecturer, Biostatistics and Epidemiology, Department of Biostatistics and Epidemiology, School of Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

5- MSc, Information Technology Management, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran