

الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية

Organizational culture and improving the quality of services in
mental health organizations

دكتورة أميرة محمد محمود فايد

أستاذ مساعد بقسم تنظيم المجتمع

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة

المخلص:

إستهدفت الدراسة تحديد مستوى الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية والمتمثلة في: (القيم التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية)، ورصد واقع تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية والمتمثلة في المؤشرات التالية: (الملموسية، وكفاءة الأداء، والمصدقية، والاستجابة، والاعتمادية)، وتوصلت الدراسة في أهم نتائجها أن مستوى الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية ككل (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.47)، وجاء مستوى تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ككل (مرتفع) حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.57)، وتبين أيضاً أنه توجد معوقات تواجه منظمات الصحة النفسية متمثلة في ضعف الإمكانيات المادية اللازمة لتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية، صعوبة استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين، ضعف قاعدة البيانات المشتركة بين منظمات الصحة النفسية، وكان من أهم المقترحات اللازمة للتغلب على تلك المعوقات تنمية إدراك العاملين بالمنظمة لأهمية الثقافة التنظيمية، دعم أسلوب العمل الجماعي بين العاملين بالمنظمة، عقد الدورات التدريبية اللازمة للعاملين حول الثقافة التنظيمية ودورها في تطوير أداء المنظمة.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية ، جودة الخدمات ، منظمات الصحة النفسية.

Abstract

The study aimed to determine the level of organizational culture in mental health organizations, represented in: (organizational values, organizational norms, organizational beliefs, and organizational expectations), and to monitor the reality of improving the quality of services in mental health organizations, represented in the following indicators: (tangible, performance efficiency, credibility, response, and reliability), and the study found in its most important results that the level of organizational culture in mental health organizations as a whole (high), where the arithmetic average reached (2.47), and the level of improving the quality of services in mental health organizations as a whole (high). where the arithmetic mean was (2.57), It was also found that there are obstacles facing mental health organizations represented in the weak material capabilities necessary to improve the quality of services in mental health organizations, the difficulty of using modern technologies in providing services to

beneficiaries, the weakness of the database shared between mental health organizations, and one of the most important proposals necessary to overcome these obstacles was to develop the organization's employees' awareness of the importance of organizational culture, support the method of teamwork among the organization's employees, and holding the necessary training courses for workers on organizational culture and its role in developing the organization's performance.

Keywords: Organizational culture, quality of services, mental health organizations.

أولاً: مدخل إلى مشكلة الدراسة:

تشكل الصحة النفسية جزءاً لا يتجزأ من صحتنا وعافيتنا الفردية والجماعية، لذا يتعين علينا من أجل تحقيق الأهداف العالمية المنصوص عليها في خطة العمل الشاملة التي وضعتها منظمة الصحة العالمية للفترة من (2013-2030) وتحقيق أهداف التنمية المستدامة تحويل مواقفنا وأنشطتنا ونهجنا من أجل تعزيز الصحة النفسية وحمايتها وتوفير الرعاية للمحتاجين والعناية بهم وينبغي فعل ذلك بتغيير البيئات التي تؤثر على صحتنا النفسية وتطوير خدمات الصحة النفسية المجتمعية القادرة على تحقيق التغطية الصحية الشاملة لجوانب الصحة النفسية. (المهدي، 2023، ص.34).

وقد أشارت إحصاءات منظمة الصحة العالمية لعام (2021) والتي أشارت إلى معاناة (مليار شخص) من الإضطرابات النفسية. (منظمة الصحة العالمية ، 2021) .
ووفقاً لأخر مسح قومي للصحة النفسية قامت به وزارة الصحة المصرية فإن نحو 24.7% من المصريين يعانون من أعراض نفسية ، 7% لديهم إضطرابات نفسية حيث أن المسح القومي تم إجراؤه علي عينة عشوائية لنحو 22 ألف أسرة مصرية موزعين علي جميع محافظات الجمهورية بالإشتراك مع الجهاز المركزي للتعبئة والإحصاء.
(<https://www.skynewsarabia.com>, 2022).

وقد كشفت وزارة الصحة والسكان عن الإستعداد لإطلاق مبادرة الصحة النفسية وفقاً لتوجهات القيادة السياسية يتمحور أهدافها حول الرعاية المتكاملة للصحة النفسية في إطار تحقيق التكامل الصحي علي الصعيدين الجسدي والنفسي، المبادرة الجديدة تنقسم إلي ثلاثة مبادرات فرعية إحداهما للكشف المبكر عن طيف التوحد، والثانية لمكافحة الإستخدام المفرط للإنترنت والألعاب الإلكترونية والمبادرة الثالثة لمكافحة الإدمان، وقد أعلنت

وزارة الصحة والسكان إطلاق المنصة الوطنية الإلكترونية الأولى بمصر لخدمات الصحة النفسية وعلاج الإدمان بالمجان حيث تعمل المنصة علي توعية المواطنين بكيفية الحصول علي الاستشارات والدعم النفسي بجودة عالية. (http:// Mentel health. mohp.gov.eg,2024)

ولهذا فقد أدركت المنظمات في العصر الحديث أن الإهتمام بالجانب البشري من أهم عوامل النجاح خاصة في العصر الحالي بحكم التغييرات الكبيرة التي تحدث فيه وما للتغييرات من تأثير علي مستوي الأداء، وتعد الثقافة التنظيمية واجهة المنظمة وعلامتها المميزة التي يتميز بها عن باقي المنظمات فهي بمثابة العلامة التجارية لها. (سعيد، 2022، ص. 327).

ومما يزيد من أهمية الثقافة التنظيمية بأنها تعد من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات أو فشلها فهي تقوم بدور الرقابة علي نوعية القيم والقواعد السلوكية السائدة في المنظمة، كما تسهم في تحديد تصرفات أعضاء المنظمة من خلال إرساء ودعم روح المبادرة والإبتكار والعمل علي غرس قيم وثوابت تحرض علي الشوري والمشاركة في إتخاذ القرارات المهمة بهدف زيادة فاعليتهم وتحسن مستوي أدائهم. (العلمي، هائل، 2022، ص35).

كما تساهم الثقافة التنظيمية في تطوير كفاءة أفرادها من خلال التركيز علي القيم المشتركة بينهم داخل المنظمة والتي بدورها تساهم في تحقيق الأهداف وبكفاءة وفاعلية، كما أن الثقافة عامل مهم فيما يتعلق بتنمية المهارات الفردية وتحويلها إلي كفاءة جماعية لدي الأفراد. (Leme, 2009, p.9).

وحتى يتسني للمنظمة فهم دوافع الأفراد والوصول إلي أفضل الطرق لتوظيف طاقتهم ورفع إنتاجيتهم لابد من التركيز علي ثقافة تنظيمية إيجابية حيث تمثل ثقافة المنظمة عنصراً أساسياً في تحديد كفاءة الأداء، فقد تكون عاملاً إيجابياً مساعداً ودافعاً إلي الإنجاز وذلك من خلال دعمها وتبنيها لمقومات الأداء المتميز وإسنادها إلي مجموعة من القيم الجوهرية الواضحة، وقد تكون عاملاً سلبياً معيقاً للأداء ومصدراً للإحباط والرغبة في ترك المنظمة. (خولف، 2013، ص.257).

ولهذا فقد تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية أهمية الثقافة التنظيمية ودورها المحوري في تنفيذ إستراتيجيات المنظمات وتحسين كفاءة أدائها فستهدفت

دراسة نعومي (2020) إلى تحديد الثقافة التنظيمية المختصة للتغيير والقائمة علي قيم تمكناها من دعم وقبول التحول الرقمي، وتوصلت الدراسة إلى أهمية إرساء تغيير ثقافي موجه نحو عملية التحول الرقمي باعتبارها تعتمد بالأساس علي الإبتكار والتكنولوجيا والتغيير، وأشارت دراسة خرموش (2021) إلى أهمية الثقافة التنظيمية باعتبارها مدخلاً لتعزيز السلوكيات الإيجابية داخل المنظمة حيث أن للثقافة التنظيمية دوراً هاماً في عملية التأثير في سلوك الأفراد، وإهتمت دراسة بولات كوركامز Bolat, Korkmaz (2021) بالتحقيق في دور القيم الاجتماعية والمهارات الحياتية كوسيط للثقافة التنظيمية، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر جزئي في توسط الثقافة التنظيمية بين القيم الاجتماعية والمهارات الحياتية ، وأشارت دراسة هاجسبيل وآخرون Hagspiel,et al (2021) إلى أهمية نشر ثقافة الإبتكار وتنمية مواهب العاملين المبدعين وتشجيعهم علي تنفيذ أفكارهم الإبتكارية بما يسهم في تطوير العمل بالمنظمة، وأوضحت دراسة مناكيور Menaceur (2021) أهمية التطوير التنظيمي بمنظمات المجتمع المدني وذلك من خلال تنمية معارف العاملين بأساليب التطوير الحديثة، والتخطيط العلمي السليم، وإستخدام التقنيات الحديثة وزيادة التحفيز والحماس، وأكدت دراسة عبد الحميد (2022) بضرورة إيجاد بيئة محفزة وجاذبة للعاملين وتتفق مع تطلعاتهم المستقبلية، وترسيخ مبادئ الحب والتعلم وإتقان العمل والتطوير الذاتي والقدرة علي إدارة الوقت لما لها من دور فعال في تحسين كفاءة الأداء، وتوصلت دراسة عثمان (2022) إلى ضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل للتوعية بأهمية الثقافة التنظيمية لتحقيق الرضا الوظيفي، وفتح قنوات إتصال مختلفة بين جميع أعضاء المنظمة، وتأسيس نظام للحوافز علي أساس الكفاءة، ونادت دراسة أرباب (2022) بالعمل علي ترسيخ الثقافة التنظيمية بالجامعة من خلال اللوائح المنظمة للعمل، الأنشطة الاجتماعية كالمناسبات الاجتماعية ، وإشراك العاملين في وضع الخطط ، وصناعة القرارات، ووضع نظام للحوافز .

وتعتبر جودة الخدمات الصحية واحدة من أبرز وأهم الخدمات التي أصبح الفرد في المجتمع يبحث عنها وهذا يرجع بالدرجة الأولى لعدة أسباب والمرتبطة أساساً بكثرة وتتنوع وغموض الأمراض النفسية والعضوية التي يتعرض لها ويعاني منها في الوقت المعاصر. (بديسي، زوريوش، 2011، ص.135).

ويعد الإرتقاء بمستوي الخدمات الصحية من الأهداف التي تسعى أي دولة أن تضعها من ضمن الخطط التنموية الاقتصادية الاستراتيجية لها والتي تسهم في تقديم الخدمات الصحية للمتعاملين معها سواء داخل المستشفى (الكوادر الطبية، والتمريضية، والخدمية، والإدارية) أو من خارجها (كالمرضي والمراجعين).
لذلك أصبح مفهوم جودة الخدمات من أهم العوامل وأكثرها حيوية في المنظمات الصحية حيث يساعدها علي تحقيق النجاح والإستقرار، وتعزيز الميزة التنافسية وتفوقها علي المدي الطويل حيث انه كلما تم الإهتمام بتدريب العاملين بالمنظمات الصحية أدي إلي زيادة المعرفة لدي هؤلاء العاملين مما ينعكس إيجابياً علي تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. (Durran, et al,2018, p.353).

وقد إجريت العديد من الدراسات التي أكدت علي أهمية جودة الخدمات بالمنظمات الصحية من أجل تحقيق الرعاية الأفضل للمواطنين حيث أكدت دراسة غريب (2018) علي أهمية تقديم الخدمات في الوقت المحدد دون تأخير، والإنتباه إلي شكاوي المراجعين وأخذها بجدية وتلبية حاجات المرضي، وأوصت دراسة حسين (2020) بضرورة الإعتماد علي أجهزة تقنية حديثة لتقديم الخدمات، ولا بد أن يتحلي العاملين بالمنظمة بالمرونة واللباقة في التعامل مع المستفيدين، وأكدت دراسة الشوردي وآخرون (Alshurideh, et al 2021) أن بعد تطوير الخدمات يعتمد علي بناء إطار حوكمة تقنية المعلومات في المنظمات، ودمج الخدمات الذكية للتطوير المستقبلي للبنية التحتية الحكومية بإستخدام الذكاء الإصطناعي، ورصد توقعات المواطنين نحو الخدمات المطلوبة، كما أوضحت دراسة حسان وآخرون (Hassan, et al 2021) ضرورة إتزام المنظمة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمات، وتوافر العدد الكافي من العاملين ومواجهة مشكلات المجتمع تزيد من جودة الخدمات، وإستهدفت دراسة رضوان (2021) قياس تأثير مهارات التعامل مع المرضي (الإتصال اللفظي، الإتصال غير اللفظي، الإنصات، الإقناع) علي جودة الخدمات الصحية (الإستجابة، الإعتمادية، التعاطف، الجوانب المادية) وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع مهارات التعامل مع المرضي عدا الإتصال غير اللفظي علي جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة.

ومما لا شك فيه أن مجال الخدمة الاجتماعية في المجال النفسي من المجالات المهمة للممارسة المهنية، ويبرز دور الخدمة الاجتماعية الطبية في مستشفيات الصحة النفسية من خلال تقديم الخدمات المختلفة التي يقدمها فريق العمل للمرضي وأسره في مختلف الجوانب سواء كانت في الجانب الاجتماعي أو النفسي أو الاقتصادي أو غيرها من متطلبات المهنة. (العازمي، 2022، ص.429)

ويشير واقع الممارسة المهنية إلي أن مستوى الأداء المهني للكثير من الأخصائيين الاجتماعيين به قصور نتيجة التوقف النسبي في المعارف والخبرات وعدم ملاحقة ما هو جديد من المداخل العلاجية الحديثة، لذا يجب تنمية معارف مهارات وقيم الأخصائيين الاجتماعيين فالجودة تستهدف تحسين الأداء المهني لجميع العاملين بالمؤسسة. (عثمان، 2007، ص.10).

وتعتبر طريقة تنظيم المجتمع إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تهتم بدراسة منظمات المجتمع المدني ومنها (منظمات الصحة النفسية) كأحد أجهزة تنظيم المجتمع من خلال المحاولات الجادة لتحليل واقع هذه المنظمات بنائياً ووظيفياً والوقوف علي المحددات التنظيمية التي تمكنها من تحقيق أهدافها. (Binkak,2018, p.3322) ، وتتوقف فاعلية هذه المنظمات في إيجاد ثقافة تنظيمية ذات هوية متميزة بالقيم الإيجابية والعقلانية المغروسة في أفرادها والتي تجعلهم يعتزون بهوية منظماتهم ويزداد ولائهم لهم ومن ثم التنبؤ بسلوكيات أفرادها وتوجيهها بما يخدم أهداف المنظمة. (معتوق، 2016، ص.173).

وهناك العديد من الدراسات في الخدمة الاجتماعية وتنظيم المجتمع والتي أكدت علي أهمية الصحة النفسية بإعتبارها مطلباً ضرورياً من مطالب حياة كريمة لكل فرد في المجتمع حيث نادت دراسة جيل Gill (2020) بضرورة تعزيز الجهود الحالية لتطوير قطاع الصحة النفسية الذي يعاني من نقص شديد في الموارد وذلك من خلال تدريب ممارسي الرعاية الصحية ودعمهم وبناء قدراتهم من خلال برامج الإرشاد والتطوير المهني، وكشفت دراسة محمود (2020) أن أهم المقترحات اللازمة لتفعيل بناء القدرات المؤسسية في مساعدة مؤسسات الصحة النفسية علي تحقيق أهدافها نشر ثقافة التميز المؤسسي، والإهتمام بالتعليم والتدريب المستمر للعاملين لرفع كفاءتهم، وهدفت دراسة العازمي(2022) التعرف علي دور الخدمة الاجتماعية الطبية في مستشفيات الصحة النفسية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أهم تلك الأدوار وهي تنسيق عمليات الاتصال بين أعضاء الفريق المعالج وبين المريض النفسي وأسرتة، مشاركة الفريق المعالج المرضي النفسيين في جولاتهم اليومية، القيام بالتقييم الاجتماعي النفسي للمريض النفسي، وسعت دراسة القاسمي (2022) إلي تحديد مدي إلتزام الممارسين المهنيين لطريقة تنظيم المجتمع بأدوار الممارسة المهنية في مجال الإدمان للصحة النفسية، وتوصلت الدراسة إلي

أهمية إقامة المؤتمرات وورش العمل والدورات الخاصة والتحفيز المادي وتطوير مهارات الممارسين والتوعية والتثقيف بدور الأخصائي الاجتماعي الممارس للمهنة، وهدفت دراسة المفتي (2023) إلى تفعيل الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي الطبي في المراكز النفسية الحكومية ، وأوصت الدراسة بتشجيع العمل بروح الفريق، توفير أساليب رعاية حديثة في المركز النفسية، توفير الموارد والامكانيات المتاحة بالمراكز النفسية.

ثانياً: المنطلقات النظرية للدراسة:

1- نموذج تنمية البرامج والروابط المجتمعية:

يعرف نموذج تنمية البرامج والروابط المجتمعية علي أنه أحد نماذج الممارسة المهنية لطريقة تنظيم المجتمع والذي يهتم بتنمية المنظمات وتحسين الخدمات الموجودة بها وذلك من خلال تعبئة الجهود المبذولة من أجل زيادة برامج المنظمة وتنمية العاملين بها وتشجيع الجهود التي يبذلها العنصر البشري داخل المنظمة. (عبد العال،2008،ص.121).

ويهدف نموذج تنمية البرامج والروابط المجتمعية إلي: (Weil,2008, p.356):

- تنمية القدرات الإدارية للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية وإكسابهم مهارات التعامل مع المجتمع.
 - تحسين الأداء المؤسسي للعاملين بالمؤسسات الاجتماعية وإكسابهم القدرة علي الممارسة المهنية الفعالة.
 - تطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسات الاجتماعية للفئات المستفيدة.
 - تصميم برامج جديدة تساهم في مواجهة المشكلات التي يعاني منها المجتمع .
- ويمكن الاستفادة من نموذج تنمية البرامج والروابط المجتمعية في الدراسة الحالية من خلال تنمية قدرات ومهارات العاملين بمنظمات الصحة النفسية وذلك لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة للفئات المستهدفة إلي جانب مواجهة المشكلات داخل تلك المنظمات من خلال دعم عمليات الإبداع والتطوير والإبتكار للعاملين بصفة مستمرة.

2- نظرية التفاعل التنظيمي: يري أصحاب تلك النظرية ما يلي: -

أن التفاعل هو العملية التي بمقتضاها تنتج للأفراد اللذين يتواصلون مع بعضهم البعض أن يؤثر كلاً منهم علي الآخرين ويتأثر بهم في الأفكار والأنشطة علي السواء ومعني ذلك أن جوهر عملية التفاعل هو التأثير المتبادل.

والتنظيم هو نظام من التفاعلات التي تتم بين الأفراد أي التواصل بين العاملين، هذا النظام يتأثر بالإجراءات وطرائق العمل التي ينص عليها التنظيم الرسمي ويفرضها علي العاملين. (الجوهري، 2008، ص.38).

وتؤكد نظرية التفاعل التنظيمي أن ثقافة المنظمة تنشأ نتيجة لتفاعل الوظائف الإدارية (التنظيم، التخطيط، القيادة، الرقابة) مع المكونات التنظيمية (القواعد والقوانين، الإجراءات، الهيكل التنظيمي، التقنية المستخدمة) . (العاجز، 2011، ص.12).

ويمكن الاستفادة من نظرية التفاعل التنظيمي في الدراسة الحالية من خلال التعرف علي طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة للعاملين في منظمات الصحة النفسية (القواعد والقوانين والإجراءات والهيكل التنظيمي والقيادة والرقابة) وتأثيرها علي تحسين جودة خدماتها للفئات المستفيدة من تلك المنظمات نظراً لكونها أحد العناصر المساهمة بقوة في نجاح تلك المنظمات في ظل التغيرات المتلاحقة.

ثالثاً: أهمية الدراسة :

1- تعد الصحة النفسية مؤشر من مؤشرات التقدم في المجتمع، كما تعد من ضرورات التنمية لأي مجتمع.

2- تكمن أهمية الثقافة التنظيمية في إيجاد مناخ ملائم يعمل علي تحسين وتطوير الأداء بشكل فعال بما يحقق للمنظمة تواجداً ونموها.

3- تعد جودة الخدمات من المجالات الأكثر أهمية في قطاع الخدمات الصحية، فالجودة هي المحرك الأساسي لتطوير وتحسين الأداء في مختلف المنظمات في ظل المتغيرات المتلاحقة.

4- إبراز الدور الفعال لمهنة الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي النفسي في الجوانب العلاجية والوقائية والتأهيلية للمريض والمحيطين به. .

5- تعتبر منظمات الصحة النفسية أحد أجهزة تنظيم المجتمع والتي تساهم في تقديم الخدمات الصحية بكفاءة وفاعلية لجميع فئات المجتمع.

6- - تأمل الباحثة أن تساهم الدراسة ونتائجها في إثراء البناء المعرفي لموضوع الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة :

1. تحديد مستوى الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية.
2. رصد واقع تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
3. تحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
4. تحديد المعوقات التي تواجه إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
5. تحديد مقترحات تفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
6. التوصل إلي آليات تنفيذية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.

خامساً: فروض الدراسة: يتحدد الفرض الرئيس للدراسة في:

" توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " : وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

1. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين القيم التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
2. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الأعراف التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
3. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين المعتقدات التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
4. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التوقعات التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.

سادساً : صياغة مشكلة الدراسة:

في إطار ما تم عرضه من نتائج الدراسات والبحوث العلمية والكتابات النظرية ركزت الدراسة الحالية علي أهمية الثقافة التنظيمية باعتبارها أحد المتغيرات التنظيمية المهمة والمؤثرة في أداء منظمات الصحة النفسية وتحسين جودة خدمتها حيث أن نجاح وفشل

المنظمات يتأثر بشكل كبير بثقافة ونمط التفكير السائد فيها، وبناءً على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال مجموعة تساؤلات : ما مستوى الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية؟ ما علاقة هذا المستوي بجودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية؟ هل توجد معوقات تواجه إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية؟ وهل يمكن الوصول آليات تنفيذية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية وتحسين جودة خدماتها بمنظمات الصحة النفسية عينة الدراسة من خلال طريقة تنظيم المجتمع؟

سابعاً : مفاهيم الدراسة والإطار النظري :-

*** الثقافة التنظيمية :-

(أ) مفهوم الثقافة التنظيمية : تعرف الثقافة لغوياً بأنها : العلوم والمعارف والفنون التي يطلب الحق فيها. (مجمع اللغة العربية، 2004، ص.98).

ويعرف التنظيم بأنه بناء منظم يقام لتحقيق أهداف محددة ويحتوي البناء على مختلف الهيئات والمنظمات واللجان المكلفة بواجبات معينة مع الربط بينها وبين قنوات الاتصال بتنسيق ونظام يتسم بالمرونة والكفاءة. (عفيفي، 2007، ص.386).

ويقصد بالثقافة التنظيمية بأنها نظام من القيم والمعتقدات تتفاعل مع كل من العاملين وهيكل المؤسسة والنظم المختلفة بهدف إنتاج أعراف أو أنماط سلوكية خاصة بكيفية إنجاز الأعمال في المؤسسة. (السالم، 2002، ص.167).

وتشير الثقافة التنظيمية إلى منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة والفلسفة التي تحكم سياستها إتجاه الموظفين والعملاء أي الطريقة التي يتم بها إنجاز المهام والإفتراضات والمعتقدات التي يلتف حولها الأعضاء في التنظيم. (القريوني، 2008، ص.373).

(ب) مفهوم الثقافة التنظيمية في إطار الدراسة الحالية: مجموعة القيم والمعتقدات والتوقعات والأعراف التنظيمية التي توجه جهود العاملين لتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية وبالتالي المحافظة على بقائها وإستمرارية نجاحها.

(ج) أهمية الثقافة التنظيمية داخل منظمات الصحة النفسية: (شعيب، 2014، ص.

(233)

- * تحقق التكامل الداخلي والخارجي بين أفراد المنظمة والمجتمع المحيط من خلال معاملات الاتصال والتكيف بين المنظمة والبيئة الخارجية.
- * تعد بمثابة مؤشر يدل علي تميز المنظمة ومصدر فخر وإعتزاز العاملين بها.
- * تشكل للإدارة نموذج السلوك والعلاقات التي يجب إتباعها والإسترشاد بها.
- * إيجاد الشعور بالإحساس بالهوية بالنسبة لأعضاء المنظمة والمساعدة علي خلق الإلتزام بالسلوك الملائم.
- * ترسيخ مفاهيم الولاء التنظيمي وتقرر إستقرار وتوازن المنظمة كنظام اجتماعي.
- (د) أبعاد الثقافة التنظيمية: (العميان، 2008، ص.312)
- * القيم التنظيمية: تعبر عن القيم التي يتبناها العاملون في المنظمة بحيث تعمل علي توجيه سلوكهم ضمن البيئات التنظيمية المختلفة.
- * الأعراف التنظيمية: تمثل المعايير التي يجب علي العاملون الإلتزام بها في المنظمة باعتبارها معايير مجدية ومفيدة.
- * المعتقدات التنظيمية: تمثل الأفكار المشتركة التي تساعد العاملون في تحديد كيفية إنجاز الأعمال والمهام التنظيمية.
- * التوقعات التنظيمية: وهي عبارة عن توقعات تحدها المنظمة أو تتوقعها من الفرد والعكس أيضا وذلك من خلال فترة العمل التي يقضيها في المنظمة.
- (هـ) العوامل المؤثرة في توفير ثقافة تنظيمية متميزة بالمنظمات : (حريم، 2004، ص.140)
- * البناء التنظيمي: نوعية القواعد والأنظمة ومقدار الرقابة المفروضة علي سلوكيات الأفراد.
- * الإلتناء: درجة إلتناء الموظف للمنظمة ككل وليس للجماعة أو المهنة.
- * مكافآت الأداء: درجة إعتداد المكافآت علي إنتاجية الموظف.
- * التشجيع: مدي توفر الدعم والمساندة من قبل الرؤساء والمشرفين لمرؤوسيهيم.
- * النمط الإداري السائد: يمثل الوجهه الحقيقية للثقافة التنظيمية.
- * القيادة الإدارية: تلعب دوراً بارزاً في إيجاد ثقافة تنظيمية ذات طابع خاص ينسجم مع معطيات هذه القيادة.

*** جودة الخدمات :-

(أ) مفهوم جودة الخدمات: تعرف الجودة لغوياً: الجودة جاءت من الفعل أجاد أي أتى بالجيد من القول أو الفعل ويقال أجاد فلان في عمله. (إين منظور، 2009، ص. 166).

فالجودة هي عملية معينة إنتاجية أم خدمية وفقاً لمعايير محددة سلفاً تمثل أعلى مستوي لرضا المستهلك أو متلقي الخدمة أو المستفيد منها. (أبو النصر، 2015، ص. 49).

وتعني جودة الخدمات تقديم أفضل الخدمات التي تتال المستفيدين وفق أحدث التطورات العلمية والمهنية ويتحكم في ذلك أخلاقيات ممارسة المهنة ونوعيتها وطبيعة الخدمة الصحية المقدمة. (نصيرات، 2003، ص. 11).

(ب) مفهوم جودة الخدمات في إطار الدراسة الحالية: مجموعة الإجراءات والنظم والخدمات التي تقدمها منظمات الصحة النفسية بهدف تحسين صحة المستفيدين وإشباع وتلبية رغباتهم وتوقعاتهم بكفاءة وفاعلية ويمكن قياسها من خلال الأبعاد التالية (الملموسية، كفاءة أداء العاملين ، المصدقية، الإعتمادية، الإستجابة).

(ج) أهداف جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية : (كافي، 2017، ص. 272)

* ضمان الصحة البدنية والنفسية للمستفيدين. * تمكين المنظمات الصحية من تأدية مهامها بكفاءة وفاعلية . * تطوير وتحسين قنوات الاتصال بين المستفيدين من الخدمة الصحية ومقدميه. * تقديم خدمة صحية ذات جودة مميزة تحقق رضا المستفيد (المريض) وزيادة ولائه للمنظمة الصحية والذي سيصبح فيما بعد وسيلة إعلامية فاعلة لتلك المنظمة الصحية. *تحقيق مستويات إنتاجية أفضل وذلك من خلال الوصول إلي المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلي المستفيدين.

(د) أبعاد جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية: (صالح، 2011، ص. 173):

* الملموسية: وتشمل الأجهزة والمعدات المستخدمة وظهر العاملين بالمنظمة.

* الإعتمادية: القدرة علي أداء الخدمة بكفاءة وإتقان.

* المصدقية: مدي الثقة والأمان التي يتمتع بها مقدمي الخدمات.

* الإتصال: قدرة المنظمة علي إيصال المعلومات لعملائها بطريقة واضحة .

* الوصول للخدمة: تعني سهولة الوصول للخدمة والإتصال مع إدارة المنظمة.

* الأمان: مدي الطمأنينة التي يشعر بها العملاء وعدم الشعور بالخطر.

* **الكفاءة:** تعني إمتلاك مقدمي الخدمات للمهارات المطلوبة لتأدية الخدمات.

* **الإستجابة:** تشير إلي مهارة مقدم الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة .

* **المجاملة:** تشير إلي حسن معاملة العملاء وتقدير ظروفهم الخاصة.

*** **منظمات الصحة النفسية:-**

(أ) **مفهوم منظمات الصحة النفسية :-** تعرف المنظمة لغوياً إلي الفعل نظم، ويقال نظم الأشياء أي جمعها وضم بعضها إلي البعض. (مجمع اللغة العربية، 1992، ص.623).

وتعني المنظمة بأنها جماعة أو مجموعة تضم الكثير من الأشخاص والبلدان وما

إلي ذلك ليمكنوا من القيام بشئ ما معاً. (Longman,2004, p.463)

ويقصد بالصحة النفسية بأنها حالة دائمة نسبياً يكون فيها الفرد متوافقاً نفسياً (شخصياً، وإنفعالياً، واجتماعياً) مع نفسه ومع بيئته، ويكون قادراً علي تحقيق ذاته وإستغلال إمكانياته إلي أقصى حد ممكن، ويكون قادراً علي مواجهة مطالب الحياة وتكون شخصيته متكاملة سوية . (الخواجة،2010،ص.12).

(ب) **مفهوم منظمات الصحة النفسية في إطار الدراسة الحالية:** مؤسسات ومراكز طبية سواء كانت حكومية أو أهلية (مستشفى الخانكة للصحة النفسية بمحافظة القليوبية، مستشفى دكتور جمال ماضي أبو العزائم بمحافظة القاهرة، مستشفى، ومنتجع دكتور جمال ماضي أبو العزائم بمحافظة الجيزة، مركز الهدوء للصحة النفسية بمحافظة الجيزة، مركز زد للصحة النفسية بمحافظة الجيزة) والتي وقع عليها الإختيار لإجراء الدراسة والتي تهدف إلي تقديم خدمات علاجية ونفسية واجتماعية للمستفيدين وذلك للتخفيف من أعراض الأمراض والإضطرابات النفسية والوصول بهم إلي حالة من التوازن النفسي والاجتماعي.

(ج) **منظمات الصحة النفسية كأحد أجهزة تنظيم المجتمع:**

تهدف طريقة تنظيم المجتمع كإحدى الطرق الرئيسية لمهنة الخدمة الاجتماعية إلي مساعدة المجتمع علي مواجهة مشكلاته الاجتماعية، وأيضاً تحديد إحتياجات المجتمع وإشباعها، وتهتم طريقة تنظيم المجتمع بالعمل مع المنظمات للتعرف علي ما تقدمه من خدمات وتحديد المعوقات التي تواجه أنشطتها، وإقتراح الأساليب التي تساعد تلك المنظمات علي تنظيم نفسها داخلياً لتقديم خدمة أفضل وتأدية وظائفها بالشكل المطلوب. (إبراهيم، 2024، ص.294).

نتيجة لزيادة الضغوط علي الأفراد وأصبح العديد منهم يعانون من مشكلات معقدة وأزمات متنوعة سواء علي المستوي الشخصي أو الأسري أو المجتمعي كالإكتئاب والقلق وغيرها من الأمراض النفسية السائدة في هذا العصر. (السيد، 2021، ص.30).

ويمكن تحديد دور الأخصائي الاجتماعي الممارس لطريقة لتنظيم المجتمع في

منظمات الصحة النفسية فيما يلي : (العازمي، 2022، ص.466) :

- توعية أسرة المريض النفسي بكيفية دمج المريض في الأسرة والمجتمع.
- تنسيق عملية الإتصال بين أعضاء الفريق المعالج وبين المريض النفسي وأسرته.
- القيام بالتقييم الاجتماعي النفسي للمريض النفسي.
- مشاركة الفريق الطبي في تنظيم جلسات العلاج الجماعي.
- توجيه أسر المرضى النفسيين نحو المؤسسات التي يمكن أن تقدم المساعدة اللازمة لهم.
- المساعدة في تقوية تواصل الأسرة مع المريض النفسي.
- تزويد الفريق المعالج بالمعلومات الاجتماعية اللازمة عن حاجة المريض النفسي.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(6) **منهجية الدراسة:** تنتمي هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلى نمط الدراسات الوصفية حيث أنها تركز علي رصد وتحليل العلاقة بين الثقافة التنظيمية (كمتغير مستقل) وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية (كمتغير تابع) وصولاً إلى آليات تنفيذية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ، واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسئولين بمنظمات الصحة النفسية بمحافظة القاهرة الكبرى محل الدراسة كنموذج لمنظمات الصحة النفسية الحكومية والخاصة وعددهم (93) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (1) يوضح توزيع المسئولين بمنظمات الصحة النفسية مجتمع الدراسة

م	منظمات الصحة النفسية	تبعية المنظمات	العدد الكلي	العدد المستجيب	عينة الصدق والثبات	العدد غير المستجيب
1	مستشفى الخانكة للصحة النفسية وعلاج الإدمان	حكومي	55	52	3	-
2	مركز زد كبير للطب النفسي وعلاج الإدمان	خاص	15	10	3	2
3	مركز الهدوء للطب النفسي وعلاج الإدمان		17	9	3	5

م	منظمات الصحة النفسية	تبعية المنظمات	العدد الكلي	العدد المستجيب	عينة الصدق والثبات	العدد غير المستجيب
4	مستشفى الدكتور جمال ماضي أبو العزايم للطب النفسي وعلاج الإدمان - التجمع الأول		22	13	3	6
5	مستشفى ومنج دكتور جمال ماضي أبو العزايم - العياط		20	9	3	8
المجموع						
			129	93	15	21

• وتمثلت أسباب عدم استجابة بعض المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية محل الدراسة في انشغالهم وكثرة أعبائهم الإدارية والوظيفية، وضيق الوقت لديهم. وقد حاولت الباحثة التردد أكثر من مرة، والحصول على أكثر من موعد لاستكمال عملية جمع البيانات.

(7) متغيرات الدراسة ومصادرها:

عدد العبارات	المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات "	عدد العبارات	المتغير المستقل " الثقافة التنظيمية "
5	الملموسية	5	القيم التنظيمية
5	كفاءة الأداء	5	الأعراف التنظيمية
5	المصادقية	5	المعتقدات التنظيمية
5	الاستجابة	5	التوقعات التنظيمية
5	الاعتمادية		
8	المعوقات التي تواجه إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية		
8	مقترحات تفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية		

• وتحددت أهم مصادر تلك المتغيرات في الرجوع إلى الأدبيات النظرية الموجهة للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالقضية البحثية للدراسة.

(8) أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استبيان للمسؤولين حول الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية: - قامت الباحثة بتصميم استبيان للمسؤولين حول الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية، وذلك في ضوء التراث النظري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالقضية البحثية للدراسة.
- اعتمد استبيان المسؤولين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، وذلك كما يلي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).
- للتحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستبيان المسؤولين قامت الباحثة بالإطلاع على الأدبيات النظرية، والكتب العلمية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات النظرية، وذلك لتحديد أبعاد الثقافة

التنظيمية والمتمثلة في: (القيم التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية)، وتحديد أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية والمتمثلة في: (الموسمية، وكفاءة الأداء، والمصادقية، والاستجابة، والاعتمادية). ثم تم عرض الأداة على عدد (5) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات وارتباطها بأبعاد الدراسة.

- تم حساب ثبات استبيان المسؤولين باستخدام معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (15) مفردة من المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وبلغ معامل الثبات (0.941) وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

- كما أجرت الباحثة ثبات إحصائي لاستبيان المسؤولين باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية للثبات، حيث تم تقسيم عبارات كل بعد إلى نصفين، يضم القسم الأول القيم التي تم الحصول عليها من الاستجابة للعبارة الفردية، ويضم القسم الثاني القيم المعبرة عن العبارات الزوجية، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (15) مفردة من المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وبلغت قيمة معامل الارتباط بين نصفي الأداة (0.901)، كما بلغت قيمة معامل الثبات (0.948)، وتبين أن معاملات الثبات للأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

(9) تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستوى أبعاد استبيان المسؤولين باستخدام المتوسط الحسابي، حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، وتم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (3-1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ($0.67 = 3/2$) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (2) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

(10) أساليب التحليل الكيفي والكمي:

تم جمع البيانات في الفترة من 2024 /7/1 إلى 2024 /8/29م، واعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية: - أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة، - أسلوب التحليل الكمي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 24.0)، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، ومعادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية للثبات، وتحليل الانحدار البسيط، وتحليل الانحدار المتعدد، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل التحديد، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه لتحديد التباين بين المجموعات.

▪ نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها: المحور الأول: وصف المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية مجتمع الدراسة:

جدول رقم (3) يوضح وصف المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية مجتمع الدراسة (ن=93)

م	المتغيرات الكمية	س	σ	م	الوظيفة	ك	%
1	السن	41	6	1	مدير تنفيذي	3	3.2
2	عدد سنوات الخبرة	14	4	2	أخصائي اجتماعي	18	19.4
م	النوع	ك	%	3	أخصائي نفسي	20	21.5
1	ذكر	57	61.3	4	مسئول برامج	4	4.3
2	أنثى	36	38.7	5	إداري	48	51.6
	المجموع	93	100		المجموع	93	100
م	المؤهل العلمي	ك	%	م	تبعية المنظمات	ك	%
1	مؤهل متوسط	23	24.7	1	منظمات حكومية	52	55.9
2	مؤهل فوق المتوسط	17	18.3	2	منظمات خاصة	41	44.1
3	مؤهل عالي	27	29				
4	دراسات عليا	26	28				
	المجموع	93	100		المجموع	93	100

يوضح الجدول السابق أن: - متوسط سن المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية (41) سنة، وبانحراف معياري (6) سنوات تقريباً.

- متوسط عدد سنوات خبرة المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية في مجال العمل (14) سنة، وبانحراف معياري (4) سنوات تقريباً.

- أكبر نسبة من المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية ذكور بنسبة (61.3%)، بينما الإناث بنسبة (38.7%).
- أكبر نسبة من المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية حاصلين علي مؤهل عالي بنسبة (29%)، يليه دراسات عليا بنسبة (28%)، ثم مؤهل متوسط بنسبة (24.7%)، وأخيراً مؤهل فوق المتوسط بنسبة (18.3%).
- أكبر نسبة من المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية وظيفتهم إداري بنسبة (51.6%)، يليها أخصائي نفسي بنسبة (21.5%)، ثم أخصائي اجتماعي بنسبة (19.4%)، يليها مسئول برامج بنسبة (4.3%)، وأخيراً مدير تنفيذي بنسبة (3.2%).
- أكبر نسبة من المسؤولين بمنظمات الصحة النفسية تابعين لمنظمات حكومية بنسبة (55.9%)، يليها المنظمات الخاصة بنسبة (44.1%).

المحور الثاني: أبعاد الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية:
 (1) القيم التنظيمية:

جدول رقم (4) يوضح القيم التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية (ن = 93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			ك	%	ك	%	ك	%		
3	0.76	2.44	16.1	15	23.7	22	60.2	56	1	تحرص المنظمة علي المساواة بين العاملين في الحقوق والواجبات
2	0.55	2.61	3.2	3	32.3	30	64.5	60	2	تتبنى المنظمة نظم عمل مرنة تحظي باحترام الجميع
5	0.61	2.38	6.5	6	49.5	46	44.1	41	3	تسعى المنظمة إلي رفع مستوي الدافعية لدي العاملون مما يزيد من مستوي الالتزام الوظيفي
4	0.7	2.43	11.8	11	33.3	31	54.8	51	4	تهتم المنظمة بتشجيع العاملون علي تطوير مهاراتهم من خلال تدريبهم باستمرار
1	0.55	2.62	3.2	3	31.2	29	65.6	61	5	تعزز المنظمة القيم الأخلاقية في العمل (التعاون - الاحترام- الثقة المتبادلة - تحمل المسؤولية)
مستوى مرتفع	0.46	2.5	القيم التنظيمية ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى القيم التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.5)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تعزز المنظمة القيم الأخلاقية في العمل (التعاون - الاحترام - الثقة المتبادلة - تحمل المسؤولية) بمتوسط حسابي (2.62)، يليه الترتيب الثاني تتبنى المنظمة نظم عمل مرنة تحظي باحترام الجميع بمتوسط حسابي (2.61)، وأخيراً الترتيب الخامس تسعى

المنظمة إلى رفع مستوى الدافعية لدي العاملين مما يزيد من مستوى الالتزام الوظيفي بمتوسط حسابي (2.38)، وهذا ما أكدته دراسة عبد الحميد (2022) بضرورة إيجاد بيئة محفزة وجاذبة للعاملين وتتفق مع تطلعاتهم المستقبلية، وترسيخ مبادئ الحب والتعلم وإتقان العمل والتطوير الذاتي والقدرة علي إدارة الوقت لما لها من دور فعال في تحسين كفاءة الأداء.

(2) الأعراف التنظيمية:

جدول رقم (5) يوضح الأعراف التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية (ن=93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.7	2.51	11.8	11	25.8	24	62.4	58	تهتم المنظمة بتدريب العاملين علي استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في تنفيذ المهام	1
1	0.59	2.6	5.4	5	29	27	65.6	61	توجه المنظمة العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها	2
5	0.71	2.32	14	13	39.8	37	46.2	43	تشجع المنظمة العاملين علي الأداء الابتكاري	3
2	0.69	2.52	10.8	10	26.9	25	62.4	58	تهتم المنظمة بإعداد برامج تدريبية للعاملين بهدف تنمية قدراتهم الإبداعية	4
4	0.6	2.49	5.4	5	39.8	37	54.8	51	تسعى المنظمة إلى توفير الشعور بالهوية بين العاملين والالتزام بالعمل	5
مستوى مرتفع	0.49	2.49	الأعراف التنظيمية ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الأعراف التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.49)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول توجه المنظمة العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها بمتوسط حسابي (2.6)، يليه الترتيب الثاني تهتم المنظمة بإعداد برامج تدريبية للعاملين بهدف تنمية قدراتهم الإبداعية بمتوسط حسابي (2.52)، وأخيراً الترتيب الخامس تشجع المنظمة العاملين علي الأداء الابتكاري بمتوسط حسابي (2.32)، و هذا ما أشارت إليه دراسة هاجسبيل وآخرون (Hagspiel, et al 2021) إلي أهمية نشر ثقافة الإبتكار وتنمية مواهب العاملين المبدعين وتشجيعهم علي تنفيذ أفكارهم الإبتكارية بما يسهم في تطوير العمل بالمنظمة.

(3) المعتقدات التنظيمية:

جدول (6) يوضح المعتقدات التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية (ن=93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.69	2.4	11.8	11	36.6	34	51.6	48	تشجع المنظمة العاملين علي اتخاذ القرارات التشاركية في العمل	1
5	0.72	2.26	16.1	15	41.9	39	41.9	39	تحرص المنظمة علي تطبيق نظام حوافز متميز للعاملين	2
1	0.69	2.48	10.8	10	30.1	28	59.1	55	تؤكد المنظمة علي أهمية التنسيق بين الإدارات المختلفة لتطوير علاقات العمل بها	3
2	0.65	2.44	8.6	8	38.7	36	52.7	49	تحرص المنظمة علي المتابعة المستمرة لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين	4
4	0.7	2.29	14	13	43	40	43	40	تمنح المنظمة قدر من الاستقلالية للعاملين التي تمكنهم من أداء أعمالهم بحرية	5
مستوى مرتفع	0.53	2.37	المعتقدات التنظيمية ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى المعتقدات التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.37)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تؤكد المنظمة علي أهمية التنسيق بين الإدارات المختلفة لتطوير علاقات العمل بها بمتوسط حسابي (2.48)، يليه الترتيب الثاني تحرص المنظمة علي المتابعة المستمرة لتقييم الأداء الوظيفي للعاملين بمتوسط حسابي (2.44)، وأخيراً الترتيب الخامس تحرص المنظمة علي تطبيق نظام حوافز متميز للعاملين بمتوسط حسابي (2.26)، و هذا ما توصلت إليه دراسة عثمان (2022) إلي ضرورة عقد دورات تدريبية وورش عمل للتوعية بأهمية الثقافة التنظيمية لتحقيق الرضا الوظيفي، وفتح قنوات إتصال مختلفة بين جميع أعضاء المنظمة، وتأسيس نظام للحوافز علي أساس الكفاءة.

(4) التوقعات التنظيمية:

جدول رقم (7) يوضح التوقعات التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية (ن = 93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.65	2.49	8.6	8	33.3	31	58.1	54	1	تحرص إدارة المنظمة علي وضع توصيف وظيفي دقيق يوضح مهام كل العاملين
5	0.76	2.35	17.2	16	30.1	28	52.7	49	2	يتوقع العاملین من إدارة المنظمة تلبية احتياجاتهم من مكافآت وحوافز وعلاوات
4	0.62	2.48	6.5	6	38.7	36	54.8	51	3	تحرص إدارة المنظمة علي وضع نظام ثابت ومعلن للثواب والعقاب
1	0.51	2.68	2.2	2	28	26	69.9	65	4	تتوقع إدارة المنظمة بأن يقوم العاملین بأداء أدوارهم الوظيفية بكفاءة
2	0.59	2.63	5.4	5	25.8	24	68.8	64	5	تتوقع المنظمة من العاملین الالتزام بتطبيق اللوائح والقوانين
مستوى مرتفع	0.45	2.53	التوقعات التنظيمية ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى التوقعات التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.53)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتوقع إدارة المنظمة بأن يقوم العاملین بأداء أدوارهم الوظيفية بكفاءة بمتوسط حسابي (2.68)، يليه الترتيب الثاني تتوقع المنظمة من العاملین الالتزام بتطبيق اللوائح والقوانين بمتوسط حسابي (2.63)، وأخيراً الترتيب الخامس يتوقع العاملین من إدارة المنظمة تلبية احتياجاتهم من مكافآت وحوافز وعلاوات بمتوسط حسابي (2.35)، و هذا ما نادى به دراسة أرباب (2022) بضرورة العمل علي ترسيخ الثقافة التنظيمية بالجامعة من خلال اللوائح المنظمة للعمل، الأنشطة الاجتماعية كالمناسبات الاجتماعية، وإشراك العاملین في وضع الخطط، وصناعة القرارات، ووضع نظام للحوافز .

• مستوى الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية ككل:

جدول رقم (8) يوضح مستوى الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية ككل (ن=93)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	القيم التنظيمية	2.5	0.46	مرتفع	2
2	الأعراف التنظيمية	2.49	0.49	مرتفع	3
3	المعتقدات التنظيمية	2.37	0.53	مرتفع	4
4	التوقعات التنظيمية	2.53	0.45	مرتفع	1
	أبعاد الثقافة التنظيمية ككل	2.47	0.43	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية ككل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.47)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

- الترتيب الأول التوقعات التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.53) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثاني القيم التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.5) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الثالث الأعراف التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.49) وهو مستوى مرتفع.
- الترتيب الرابع المعتقدات التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.37) وهو مستوى مرتفع.

المحور الثالث: أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية:

(1) الملموسية:

جدول (9) يوضح الملموسية (ن=93)

م	العبارات	الاستجابات					
		نعم		إلى حد ما		لا	
		ك	%	ك	%	ك	%
1	تعتمد المنظمة علي وسائل تكنولوجيا حديثة لتيسير تقديم الخدمات للمستفيدين	48	51.6	33	35.5	12	12.9
2	توفر المنظمة لوحات إرشادية توضح الخدمات المتنوعة للمستفيدين	63	67.7	19	20.4	11	11.8
3	تتوافر البنية التحتية الملائمة بالمنظمة لتلقي المستفيدين للخدمات	53	57	33	35.5	7	7.5

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.62	2.54	6.5	6	33.3	31	60.2	56	4	تحرص المنظمة علي مظهرها الجيد في المعدات والمرافق لتسهيل حصول المستفيدين علي الخدمات
1	0.64	2.63	8.6	8	19.4	18	72	67	5	يتوافر بالمنظمة سياسة واضحة معلنه تنظم العمل بها
مستوى مرتفع	0.48	2.52	الملموسية ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الملموسية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.52)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر بالمنظمة سياسة واضحة معلنه تنظم العمل بها بمتوسط حسابي (2.63)، يليه الترتيب الثاني توفر المنظمة لوحات إرشادية توضح الخدمات المتنوعة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.56)، وأخيراً الترتيب الخامس تعتمد المنظمة علي وسائل تكنولوجية حديثة لتيسير تقديم الخدمات للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.39)، وهذا ما أكدت عليه دراسة الشوردي وآخرون (Alshurideh, et al 2021) أن بعد تطوير الخدمات يعتمد علي بناء إطار حوكمة تقنية المعلومات في المنظمات، ودمج الخدمات الذكية للتطوير المستقبلي للبنية التحتية الحكومية بإستخدام الذكاء الاصطناعي، ورصد توقعات المواطنين نحو الخدمات المطلوبة .

(2) كفاءة الأداء:

جدول (10) يوضح كفاءة الأداء (ن=93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
4	0.58	2.52	4.3	4	39.8	37	55.9	52	1	تمتلك المنظمة فريق عمل متعدد الخبرات والمعارف
1	0.43	2.8	1.1	1	18.3	17	80.6	75	2	العاملين لديهم القدرة علي تحمل المسؤولية أثناء تنفيذ مهام العمل
2	0.51	2.61	1.1	1	36.6	34	62.4	58	3	يزيل العاملون بالمنظمة أي صعوبات لتسهيل حصول المستفيدين علي الخدمات
5	0.64	2.47	7.5	7	37.6	35	54.8	51	4	تستعين المنظمة بالعاملين ذوي المهارات المتنوعة
3	0.59	2.59	5.4	5	30.1	28	64.5	60	5	يستجيب العاملون لاحتياجات المستفيدين بسرعة بالرغم من ضغوط العمل
مستوى مرتفع	0.36	2.6	كفاءة الأداء ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى كفاءة الأداء كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول العاملين لديهم القدرة علي تحمل المسؤولية أثناء تنفيذ مهام العمل بمتوسط حسابي (2.8)، يليه الترتيب الثاني يزيل العاملين بالمنظمة أي صعوبات لتسهيل حصول المستفيدين علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.61)، وأخيراً الترتيب الخامس تستعين المنظمة بالعاملين ذوي المهارات المتنوعة بمتوسط حسابي (2.47)، وهذا ما أشارت إليه دراسة رضوان (2021) لقياس تأثير مهارات التعامل مع المرضى (الاتصال اللفظي، الاتصال غير اللفظي، الإنصات، الإقناع) علي جودة الخدمات الصحية (الإستجابة، الإعتمادية، التعاطف، الجوانب المادية) وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي إيجابي لجميع مهارات التعامل مع المرضى عدا الإتصال غير اللفظي علي جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات محل الدراسة.

(3) المصادقية:

جدول رقم (11) يوضح المصادقية (ن=93)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تسهيل المنظمة الإجراءات المرتبطة بحصول المستفيدين علي الخدمات	60	64.5	29	31.2	4	4.3	2.6	0.57	3
2	تحدد المنظمة مكان مناسب لتقديم الخدمات لمختلف فئات المجتمع	49	52.7	39	41.9	5	5.4	2.47	0.6	4
3	توفر المنظمة الخدمات الإلكترونية اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين	47	50.5	34	36.6	12	12.9	2.38	0.71	5
4	تحتفظ المنظمة بسرية البيانات المرتبطة بالمستفيدين	73	78.5	19	20.4	1	1.1	2.77	0.45	1
5	سهولة التواصل بين المنظمة والمستفيدين بشكل دوري	61	65.6	29	31.2	3	3.2	2.62	0.55	2
المصادقية ككل								2.57	0.39	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن: مستوى المصادقية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.57)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحتفظ المنظمة بسرية البيانات المرتبطة

بالمستفيدين بمتوسط حسابي (2.77)، يليه الترتيب الثاني سهولة التواصل بين المنظمة والمستفيدين بشكل دوري بمتوسط حسابي (2.62)، وأخيراً الترتيب الخامس توفر المنظمة الخدمات الإلكترونية اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.38)، و هذا ما أوصت به دراسة حسين (2020) بضرورة الإعتماد علي أجهزة تقنية حديثة لتقديم الخدمات، ولا بد أن يتحلي العاملين بالمنظمة بالمرونة واللباقة في التعامل مع المستفيدين.

(4) الاستجابة:

جدول رقم (12) يوضح الاستجابة (ن=93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
3	0.57	2.61	4.3	4	30.1	28	65.6	61	تعلن المنظمة عن مواعيد محددة لحصول المستفيدين علي الخدمات	1
1	0.48	2.75	2.2	2	20.4	19	77.4	72	تهتم المنظمة بالرد علي الشكاوي الواردة من المستفيدين والقيام بحلها	2
4	0.62	2.54	6.5	6	33.3	31	60.2	56	تقدم المنظمة خدماتها بشكل فوري	3
5	0.65	2.45	8.6	8	37.6	35	53.8	50	سرعة استجابة المنظمة في تقديم برامج تموية لإشباع احتياجات المستفيدين	4
2	0.55	2.63	3.2	3	30.1	28	66.7	62	تحرص المنظمة علي تنظيم طريقة حصول المستفيدين علي الخدمات	5
مستوى مرتفع	0.42	2.6	الاستجابة ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الاستجابة كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تهتم المنظمة بالرد علي الشكاوي الواردة من المستفيدين والقيام بحلها بمتوسط حسابي (2.75)، يليه الترتيب الثاني تحرص المنظمة علي تنظيم طريقة حصول المستفيدين علي الخدمات بمتوسط حسابي (2.63)، وأخيراً الترتيب الخامس سرعة استجابة المنظمة في تقديم برامج تموية لإشباع احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.45)، وهذا ما أكدت عليه دراسة غريب (2018) علي أهمية تقديم الخدمات في الوقت المحدد دون تأخير، والإنتباه إلي شكاوي المراجعين وأخذها بجدية وتلبية حاجات المرضى.

(5) الاعتمادية:

جدول رقم (13) يوضح الاعتمادية (ن=93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
2	0.55	2.61	3.2	3	32.3	30	64.5	60	يحرص العاملین بالمنظمة علي السرعة في تقديم الخدمات التي تتوافق مع احتياجات المستفيدين	1
3	0.58	2.58	4.3	4	33.3	31	62.4	58	يتوافر بالمنظمة الكوادر البشرية المؤهلة لتقديم الخدمات للمستفيدين	2
4	0.58	2.56	4.3	4	35.5	33	60.2	56	تعزز روح المسؤولية الاجتماعية والنظام والتعاون بين العاملين لإتجاز المهام	3
1	0.54	2.67	3.2	3	26.9	25	69.9	65	يسود التنسيق بين وحدات العمل لمواجهة الظروف المتغيرة	4
5	0.65	2.49	8.6	8	33.3	31	58.1	54	تستعين المنظمة بخبراء متخصصين لتقديم خدمات متكاملة للمستفيدين	5
مستوى مرتفع	0.43	2.58	الاعتمادية ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الاعتمادية كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.58)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يسود التنسيق بين وحدات العمل لمواجهة الظروف المتغيرة بمتوسط حسابي (2.67)، يليه الترتيب الثاني يحرص العاملین بالمنظمة علي السرعة في تقديم الخدمات التي تتوافق مع احتياجات المستفيدين بمتوسط حسابي (2.61)، وأخيراً الترتيب الخامس تستعين المنظمة بخبراء متخصصين لتقديم خدمات متكاملة للمستفيدين بمتوسط حسابي (2.49)، وهذا ما أوضحتها دراسة حسان وآخرون، Hassan, et al (2021) بضرورة إلتزام المنظمة بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمات، وتوافر العدد الكافي من العاملين، ومواجهة مشكلات المجتمع تزيد من جودة الخدمات.

• مستوى تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ككل:

جدول رقم (14) يوضح مستوى تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ككل (ن=93)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الملموسية	2.52	0.48	مرتفع	5
2	كفاءة الأداء	2.6	0.36	مرتفع	1
3	المصدقية	2.57	0.39	مرتفع	4
4	الاستجابة	2.6	0.42	مرتفع	2
5	الاعتمادية	2.58	0.43	مرتفع	3
أبعاد تحسين جودة الخدمات ككل		2.57	0.36	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ككل مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.57)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول كفاءة الأداء بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.6) وبانحراف معياري (0.36) وهو مستوى مرتفع، الترتيب الثاني الاستجابة بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.6) و بانحراف معياري (0.42) وهو مستوى مرتفع، الترتيب الثالث الاعتمادية بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.58) وهو مستوى مرتفع، الترتيب الرابع المصدقية بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.57) وهو مستوى مرتفع، الترتيب الخامس الملموسية بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.52) وهو مستوى مرتفع.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية:

جدول رقم (15) يوضح المعوقات التي تواجه إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية (ن=93)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	ضعف الإمكانيات المادية اللازمة لتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية	39	41.9	37	39.8	17	18.3	2.24	0.74	2
2	ضعف قاعدة البيانات المشتركة بين منظمات الصحة النفسية	44	47.3	35	37.6	14	15.1	2.32	0.72	1

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
7	0.79	1.85	39.8	37	35.5	33	24.7	23	صعوبة استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين	3
3	0.73	2.14	20.4	19	45.2	42	34.4	32	قلة الدورات التدريبية اللازمة للعاملين حول الثقافة التنظيمية ودورها في تطوير أداء المنظمة	4
8	0.75	1.69	48.4	45	34.4	32	17.2	16	غياب روح العمل الجماعي بين العاملين بالمنظمة	5
4	0.75	2.06	24.7	23	44.1	41	31.2	29	ضعف إدراك العاملين بالمنظمة لأهمية الثقافة التنظيمية	6
5	0.76	2.06	25.8	24	41.9	39	32.3	30	نقص الكوادر البشرية المدربة لإنجاز المهام المطلوبة	7
6	0.68	1.99	23.7	22	53.8	50	22.6	21	غياب القيادات الإدارية التي تمتلك الخبرات في مجال جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية	8
مستوى متوسط	0.53	2.04	المعوقات ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى المعوقات التي تواجه إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.04)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف قاعدة البيانات المشتركة بين منظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.32)، يليه الترتيب الثاني ضعف الإمكانيات المادية اللازمة لتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.24)، ثم الترتيب الثالث قلة الدورات التدريبية اللازمة للعاملين حول الثقافة التنظيمية ودورها في تطوير أداء المنظمة بمتوسط حسابي (2.14)، وأخيراً الترتيب الثامن غياب روح العمل الجماعي بين العاملين بالمنظمة بمتوسط حسابي (1.69) ، وهذا ما نادته دراسة جيل Gill (2020) بضرورة تعزيز الجهود الحالية لتطوير قطاع الصحة النفسية الذي يعاني من نقص شديد في الموارد وذلك من خلال تدريب ممارسي الرعاية الصحية ودعمهم وبناء قدراتهم من خلال برامج الإرشاد والتطوير المهني.

المحور الخامس: مقترحات تفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية:

جدول رقم (16) يوضح مقترحات تفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية (ن=93)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			لا		إلى حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
7	0.65	2.67	9.7	9	14	13	76.3	71	توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية	1
5	0.57	2.68	5.4	5	21.5	20	73.1	68	تطوير قاعدة البيانات المشتركة بين منظمات الصحة النفسية	2
3	0.59	2.69	6.5	6	18.3	17	75.3	70	استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين	3
6	0.63	2.68	8.6	8	15.1	14	76.3	71	عقد الدورات التدريبية اللازمة للعاملين حول الثقافة التنظيمية ودورها في تطوير أداء المنظمة	4
1	0.51	2.77	4.3	4	14	13	81.7	76	دعم أسلوب العمل الجماعي بين العاملين بالمنظمة	5
4	0.55	2.68	4.3	4	23.7	22	72	67	تنمية إدراك العاملين بالمنظمة لأهمية الثقافة التنظيمية	6
3	0.59	2.69	6.5	6	18.3	17	75.3	70	توفير الكوادر البشرية المدربة لإنجاز المهام المطلوبة	7
2	0.58	2.71	6.5	6	16.1	15	77.4	72	الاستعانة بالقيادات الإدارية التي تمتلك الخبرات في مجال جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية	8
مستوى مرتفع	0.46	2.69	المقترحات ككل							

يوضح الجدول السابق أن: مستوى مقترحات تفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.69)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول دعم أسلوب العمل الجماعي بين العاملين بالمنظمة بمتوسط حسابي (2.77)، يليه الترتيب الثاني الاستعانة بالقيادات الإدارية التي تمتلك الخبرات في مجال جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.71)، ثم الترتيب الثالث استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات للمستفيدين، وتوفير الكوادر البشرية المدربة لإنجاز المهام المطلوبة بمتوسط حسابي (2.69)، وأخيراً الترتيب السابع توفير الإمكانيات المادية اللازمة لتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية بمتوسط حسابي (2.67) وهذا ما كشفته دراسة محمود (2020) أن أهم المقترحات اللازمة لتفعيل بناء القدرات المؤسسية في مساعدة مؤسسات الصحة النفسية علي تحقيق أهدافها نشر ثقافة التميز المؤسسي، والإهتمام بالتعليم والتدريب المستمر للعاملين لرفع كفاءتهم، وأوصت دراسة المفتي (2023) بتشجيع العمل بروح الفريق، توفير أساليب رعاية حديثة في المركز النفسية، توفير الموارد والإمكانيات المتاحة بالمراكز النفسية.

المحور السادس: دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمنظمات الحكومية والخاصة بالنسبة لتحديدهم لمستوى أبعاد الدراسة:

جدول رقم (17) يوضح دلالات الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمنظمات الحكومية والخاصة بالنسبة لتحديدهم لمستوى أبعاد الدراسة (ن=93)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
القيم التنظيمية	حكومي	52	2.33	0.36	91	4.409-	**
	خاص	41	2.71	0.48			
الأعراف التنظيمية	حكومي	52	2.33	0.46	91	3.596-	**
	خاص	41	2.68	0.47			
المعتقدات التنظيمية	حكومي	52	2.16	0.48	91	4.946-	**
	خاص	41	2.65	0.47			
التوقعات التنظيمية	حكومي	52	2.4	0.41	91	3.394-	**
	خاص	41	2.7	0.45			
أبعاد الثقافة التنظيمية ككل	حكومي	52	2.3	0.34	91	4.720-	**
	خاص	41	2.69	0.44			
الملموسية	حكومي	52	2.38	0.42	91	3.408-	**
	خاص	41	2.7	0.49			
كفاءة الأداء	حكومي	52	2.45	0.3	91	4.959-	**
	خاص	41	2.79	0.35			
المصادقية	حكومي	52	2.43	0.36	91	4.226-	**
	خاص	41	2.75	0.36			
الاستجابة	حكومي	52	2.48	0.43	91	3.142-	**
	خاص	41	2.75	0.38			
الاعتمادية	حكومي	52	2.42	0.44	91	4.526-	**
	خاص	41	2.79	0.32			
أبعاد تحسين جودة الخدمات ككل	حكومي	52	2.43	0.31	91	4.684-	**
	خاص	41	2.75	0.35			
المعوقات	حكومي	52	2.14	0.33	91	2.095	*
	خاص	41	1.92	0.69			
المقترحات	حكومي	52	2.56	0.52	91	3.375-	**
	خاص	41	2.87	0.29			

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المسؤولين بالمنظمات الحكومية والخاصة بالنسبة لتحديدهم لمستوى القيم التنظيمية، ومستوى الأعراف التنظيمية، ومستوى المعتقدات التنظيمية، ومستوى التوقعات

التنظيمية، ومستوى أبعاد الثقافة التنظيمية بمنظمات الصحة النفسية ككل لصالح استجابات المسؤولين بالمنظمات الخاصة.

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المسؤولين بالمنظمات الحكومية والخاصة بالنسبة لتحديدهم لمستوى الملموسية، ومستوى كفاءة الأداء، ومستوى المصادقية، ومستوى الاستجابة، ومستوى الاعتمادية، ومستوى أبعاد تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ككل لصالح استجابات المسؤولين بالمنظمات الخاصة.
 - توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات المسؤولين بالمنظمات الحكومية والخاصة بالنسبة لتحديدهم لمستوى المعوقات التي تواجه إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية لصالح استجابات المسؤولين بالمنظمات الحكومية.
 - توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات المسؤولين بالمنظمات الحكومية والخاصة بالنسبة لتحديدهم لمستوى مقترحات تفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية لصالح استجابات المسؤولين بالمنظمات الخاصة.
- المحور السابع: اختبار فروض الدراسة:

- اختبار الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " :
 جدول رقم (18) يوضح العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية

أبعاد جودة الخدمات ككل	الاعتمادية	الاستجابة	المصادقية	كفاءة الأداء	الملموسية	المتغيرات التابعة		المسؤولين (N=93)
						المتغيرات المستقلة		
**0.685	**0.448	**0.507	**0.677	**0.668	**0.700	القيم التنظيمية		
**0.746	**0.565	**0.565	**0.771	**0.606	**0.746	الأعراف التنظيمية		
**0.733	**0.620	**0.522	**0.674	**0.654	**0.729	المعتقدات التنظيمية		
**0.762	**0.599	**0.607	**0.715	**0.576	**0.808	التوقعات التنظيمية		
**0.823	**0.630	**0.618	**0.798	**0.705	**0.838	أبعاد الثقافة التنظيمية ككل		

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن: توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية. وأن أكثر أبعاد

الثقافة التنظيمية ارتباطاً بتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية تمثلت فيما يلي:
 التوقعات التنظيمية، يليه الأعراف التنظيمية، ثم المعتقدات التنظيمية، وأخيراً القيم
 التنظيمية. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي قوي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت
 معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه.

**جدول رقم (19) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر الثقافة التنظيمية على تحسين جودة
 الخدمات بمنظمات الصحة النفسية**

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
**0.469	**0.685	**80.430	**8.968	0.545	تحسين جودة الخدمات ككل	القيم التنظيمية
**0.556	**0.746	**114.179	**10.685	0.552		الأعراف التنظيمية
**0.538	**0.733	**105.891	**10.290	0.502		المعتقدات التنظيمية
**0.581	**0.762	**126.073	**11.228	0.619		التوقعات التنظيمية
**0.678	**0.823	**191.508	**13.839	0.699		الثقافة التنظيمية ككل

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن: تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " القيم
 التنظيمية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " إلى وجود
 ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار
 (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.469)، أي أن القيم
 التنظيمية تفسر نسبة (46.9%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بمنظمات
 الصحة النفسية. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد
 علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين القيم التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات
 الصحة النفسية ".، تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الأعراف التنظيمية "
 والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط
 طردي قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى
 معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.556)، أي أن الأعراف التنظيمية
 تفسر نسبة (55.6%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة
 النفسية. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة
 طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الأعراف التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات
 الصحة النفسية ".، تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " المعتقدات التنظيمية "
 والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط

طردى قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.538)، أي أن المعتقدات التنظيمية تفسر نسبة (53.8%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين المعتقدات التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ".، تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " التوقعات التنظيمية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط طردى قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.581)، أي أن التوقعات التنظيمية تفسر نسبة (58.1%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التوقعات التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ".، تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد الثقافة التنظيمية ككل " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط طردى قوي بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01). وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.678)، أي أن الثقافة التنظيمية ككل تفسر نسبة (67.8%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية. مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ".

جدول رقم (20) يوضح تحليل الانحدار المتعدد لتباين تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية على

تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معاملات بيتا	معامل الانحدار B	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	
							القيم التنظيمية	المسؤولين (ن=93)
0.681 **	0.825 **	47.003 **	1.815	0.167	0.133	تحسين جودة الخدمات ككل	القيم التنظيمية	
			*2.162	0.232	0.172		الأعراف التنظيمية	
			*2.206	0.224	0.153		المعتقدات التنظيمية	
			**2.777	0.301	0.244		التوقعات التنظيمية	

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين جميع المتغيرات المستقلة لأبعاد الثقافة التنظيمية ككل والمتمثلة في: " القيم التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية " والمتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " (0.825)، وهى دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01)، وتدل على وجود ارتباط طردي قوي بين المتغيرين.
 - وتشير نتيجة اختبار (ف) إلى معنوية نموذج الانحدار، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.681)، أي أن أبعاد الثقافة التنظيمية ككل والمتمثلة في: " القيم التنظيمية، والأعراف التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية " تفسر (68.1%) من التباين الكلي في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.
 - وتشير نتيجة اختبار (ت) إلى أن تأثير ثلاثة متغيرات مستقلة فقط وهى " الأعراف التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية " على المتغير التابع " تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية " يعتبر تأثيراً معنوياً وذا دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) و(0.05). بينما كان تأثير المتغير المستقل الأخر " القيم التنظيمية " غير معنوي وغير دال إحصائياً.
 - ومن خلال قيم معاملات بيتا Beta يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة المعنوية حسب الأهمية النسبية، وذلك كما يلي:
 6. التوقعات التنظيمية (بيتا=0.301).
 2. الأعراف التنظيمية (بيتا=0.232).
 3. المعتقدات التنظيمية (بيتا=0.224).
 - ويشير ذلك إلى تباين تأثير " الأعراف التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية " أكثر من تأثير " القيم التنظيمية " على تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ".
 - مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية ".
- المحور الثامن: الآليات التنفيذية المقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية:**
- من خلال استعراض الأدبيات النظرية ونتائج الإطار الميداني، يمكن التوصل إلى مجموعة من الآليات التنفيذية المقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل إسهامات الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية، وذلك كما يلي:

م	الآليات	إجراءات التنفيذ	المشاركون في التنفيذ	الفترة الزمنية لتنفيذ
1	التنسيق	<p>*تنسيق العمل بين منظمات الصحة النفسية الحكومية والأهلية لتبادل الخبرات ووضع الخطط اللازمة لتوعية العاملين بأهمية الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات.</p> <p>*اعداد دليل مطبوع يحدد أدوار العاملين بتلك المنظمات لمنع التكرار والإزدواج في تقديم الخدمات.</p> <p>*تفعيل التنسيق والتكامل بين العاملين وبعضهم البعض.</p>	<p>*منظمات الصحة النفسية الحكومية و الأهلية.</p> <p>*مراكز الصحة النفسية.</p> <p>*منظمات المجتمع المدني المعنية برعاية المرضى النفسيين.</p>	6 شهور
2	الاتصال	<p>*إستخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة الخدمات بمنظمات الصحة النفسية.</p> <p>*توفير شبكة معلوماتية لتسهيل التواصل مع المستفيدين.</p> <p>*عقد لقاءات مع العاملين لتبادل وجهات النظر حول معوقات العمل ومقترحات مواجهتها لتفعيل الثقافة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات</p> <p>*تسهيل عملية الإتصال المختلفة بين القيادات والعاملين بمنظمات الصحة النفسية للإستفادة من خبراتهم المختلفة.</p>	<p>* منظمات الصحة النفسية الحكومية و الأهلية.</p> <p>*مراكز الصحة النفسية.</p> <p>* وزارة الاتصالات.</p> <p>*وزارة الإعلام</p>	6 شهور
3	العمل الفرقي الآليات	<p>*تنمية وعي العاملين بمنظمات الصحة النفسية بأهمية روح العمل الجماعي المنظم في إنجاز الأعمال .</p> <p>*توصيف وظيفي يحدد إختصاصات ومسؤوليات العمل الفرقي وتحديثه باستمرار.</p> <p>*التعاون بين فريق العمل لتقديم خدمات على درجة عالية من الكفاءة إجراءات التنفيذ</p>	<p>* منظمات الصحة النفسية الحكومية و الأهلية.</p> <p>*مراكز الصحة النفسية.</p> <p>*منظمات المجتمع المدني المعنية برعاية المرضى النفسيين.</p> <p>المشاركون في التنفيذ</p>	3 شهور الفترة الزمنية لتنفيذ
4	الشراكة	<p>*التواصل الفعال بين منظمات الصحة النفسية الحكومية والأهلية للتوعية بأهمية نشر الثقافة التنظيمية بين العاملين لتحسين جودة الخدمات.</p> <p>*حث القيادات ورجال الأعمال والخبراء والمتخصصين للمشاركة في دعم جهود منظمات الصحة النفسية الحكومية والأهلية بأهمية نشر الثقافة التنظيمية بين العاملين لتحسين جودة الخدمات.</p>	<p>* رجال الأعمال.</p> <p>*القيادات الشعبية</p> <p>* منظمات الصحة النفسية الحكومية و الأهلية.</p> <p>*مراكز الصحة النفسية.</p> <p>*منظمات المجتمع المدني المعنية برعاية المرضى النفسيين.</p>	3 شهور
5	التقويم	<p>*تقويم مهارات العاملين بمنظمات الصحة النفسية بصفة مستمرة.</p>	<p>*الخبراء والمتخصصين في مجال التنظيم والإدارة</p> <p>*العاملين بمنظمات</p>	

م	الآليات	إجراءات التنفيذ	المشاركون في التنفيذ	الفترة الزمنية لتنفيذ
		* إجراء تقييم مؤسسي لمنظمات الصحة النفسية. * التقييم المستمر للخدمات التي تقدمها منظمات الصحة النفسية لضمان جودتها.	الصحة النفسية.	3 شهور
6	الإقناع	* إقناع العاملين بمنظمات الصحة النفسية بأهمية نشر ثقافة التنظيمية لضمان تحسين جودة الخدمات. * إقناع العاملين بجدوي تنمية قدراتهم ومواجهة التحديات التنظيمية التي تواجههم والتي تعوق أداؤهم المهني.	* رجال الأعمال. * منظمات الصحة النفسية الحكومية والأهلية. * مراكز الصحة النفسية.	شهر
7	التدريب المستمر	* عقد دورات تدريبية وورش عمل للتوعية بأهمية الثقافة التنظيمية لتحسين جودة الخدمات. * عقد دورات لتنمية قدرات العاملين علي استخدام التكنولوجيا الحديثة * وضع خطط تدريبية فعالة تتسم بالمرونة والشمول.	* منظمات الصحة النفسية الحكومية والأهلية . * القيادات بإدارة رعاية شؤون المرضى بمنظمات الصحة النفسية.	6 شهور

مراجع الدراسة

- إبراهيم، أمينة عبده(2024). البراعة التنظيمية وتعزيز المبادرات المجتمعية بالمنظمات الحكومية، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد(36).
- أبو النصر، مدحت (2015). إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- إبن منظور، محمد(2009). لسان العرب، دار الكتب العلمية، ج3.
- أرياب، نهي عثمان (2022). واقع الثقافة التنظيمية في جامعة العلوم والثقافة بالخرطوم وعلاقتها بالتنظيم، بحث منشور، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والانسانية، الكلية التطبيقية، جامعة نجران، السعودية، العدد(15).
- بديسي، فهيمة، زويوش، بلال (2011). جودة الخدمات الصحية، بحث منشور ، مجلة الاقتصاد والمجتمع، كلية الاقتصاد
- ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر ، العدد(7).
- حسين، بشار غانم (2020). المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز جودة الخدمات، بحث منشور، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، العدد(120).
- خرموش، منى (2021). الثقافة التنظيمية كمدخل لتعزيز السلوك الإيجابي في المنظمة، بحث منشور، مجلة روافد للدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية، جامعة عين تموشنت، الجزائر.
- خولوف، زهرة (2013). الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة علي الأداء الوظيفي، بحث منشور، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر.
- شعيب، محمد عبد المنعم (2014). إدارة المستشفيات منظور تطبيقي للإدارة المعاصرة، القاهرة، دار النشر للجامعات.
- عبد الحميد، رباب محروس (2022). مفهوم الثقافة التنظيمية مراجعة نظرية تطبيقية، بحث منشور، المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر، مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار، مجلس الوزراء، القاهرة، العدد(1)، المجلد(1).
- عبد العال، عبد الحليم رضا (2008). تنظيم المجتمع، " النظرية والتطبيق"، القاهرة، دار المهندس للطباعة.
- عثمان، حمادة رجب (2022). الثقافة التنظيمية كمتغير لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمحليات، بحث منشور، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، القاهرة، العدد(9)، المجلد (6).

- عثمان، مختار نور الدين (2007). مقترح إدخال نظام الجودة والاعتماد الأكاديمي في مدارس الدولة، المركز الإقليمي للتخطيط التربوي، الإمارات العربية المتحدة.
- عفيفي، عبد الخالق محمد (2007). الممارسات المهنية لطريقة تنظيم المجتمع، المكتبة العصرية، القاهرة، ط1.
- غريب، معاذ (2018). تقييم جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المرضى، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة ظفار، عمان، العدد(105).
- رضوان، علاء فرج (2021). دور مهارات التعامل مع المرضى في تحسين مستوى جودة الخدمة الصحية، بحث منشور، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة المنوفية.
- سعيد، هيثم سعيد مسلم (2022). الثقافة التنظيمية وأثرها على الالتزام الوظيفي، بحث منشور، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، جامعة محمد الأول، عمان، العدد(40).
- الجوهري، محمد (2008). المدخل إلى علم الاجتماع، القاهرة، الدار الدولية للاستشارات الثقافية، ط1.
- الخواجة، عبد الفتاح (2010). مفاهيم أساسية في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، عمان، دار البداية للنشر والتوزيع.
- العاجز، إيهاب فاروق (2011). دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الغازمي، نواف سعود (2022). دور الخدمة الاجتماعية في مستشفيات الصحة النفسية، بحث منشور، المجلة العربية للاداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للدراسات والبحوث، مصر، العدد(23).
- العلمي، إيهام، هامل، الزهراء (2022). دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- العيان، محمود سليمان (2008). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- السالم، مؤيد سعيد (2002). تنظيم المنظمات" دراسة في تطور الفكر التنظيمي خلال مائة عام"، الأردن، عالم الكتاب الحديث.
- السيد، فاطمة (2021). محددات استخدام الأخصائي الاجتماعي لمؤتمر الحالة في المجال النفسي، بحث منشور، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد(5).
- القاسمي، خالد بن عطا الله (2022). تقييم ممارسة الأدوار والمهارات المهنية لطريقة تنظيم المجتمع في مجال الإدمان، بحث منشور، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أم القرى، السعودية، العدد(4).
- القيروتي، محمد قاسم (2008). نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط
المهدي، محمد عبد الفتاح(2023). الصحة النفسية في المجتمعات المعاصرة، ورقة عمل، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار-مجلس الوزراء، القاهرة، العدد(5).
- المفتي، أمجد محمد(2023). الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي الطبي في المراكز النفسية الحكومية وسبل تفعيلها، بحث منشور، مجلة جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، العدد(41).
- نصيرات، فريد (2003). إدارة منظمات الرعاية الصحية، عمان، الجامعة الأردنية.
- نعومي، مريم(2020). تأثير الثقافة التنظيمية علي نجاح التحول الرقمي في المؤسسة، بحث منشور، مجلة العلوم الاقتصادية، معهد العلوم الاقتصادية، الجزائر.
- محمود، مشيرة محمود(2020). بناء القدرات المؤسسية كآلية لمساعدة مؤسسات الصحة النفسية علي تحقيق أهدافها، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد(52).
- معتوق، حمزة (2016). الثقافة التنظيمية المفهوم، الخصائص، بحث منشور، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- مجمع اللغة العربية (2004). المعجم الوسيط، القاهرة، مكتبة الشروق الدولية، ط4.
- مجمع اللغة العربية (1992). المعجم الوجيز، القاهرة، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية.
- منظمة الصحة العالمية (2021). تقرير الإضطرابات النفسية.
- كافي، مصطفى يوسف (2017). إدارة الخدمات الصحية، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- Alshurideh, M.T., Said, R.A., Ghazal, M. T. (2021). Governance frame work and smart services integration for future development of Dubai infrastructure utilizing AI and big date, its reflection on the citizens

- standard of living In The international conference on Artificial intelligence and computer vision springer, cham.
- Bolat Yavuz Korkmaz Celalettin (2021). Social values and life skills as predictors of organizational culture: Astudy on Teachers. SAGE open, v11 n2 Apr jun.
- Durrah, O., Allil, K., Alkhalaf, T. (2018). The Intellectual capital and the learning organization: A case study of saint Joseph Hospital, paris, International, Journal of public leader ship, vol. (3), No. (4).
- Gill, Neeraj, S. (2020). Mental health capacity building in pacific Island countries: global with local relevance Article first published online: January 20 the Royal Astralian and New zealand College of psychiatrists, vol 28, N. (1).
- Hassan Zadeh, Eetal (2021). The Impact of Accreditation on the Quality of Hospital services in Tehran Journal of Urmia Nursing and Midwifery faculty Iren University of Medical Sciences, Tehran, vol118, N.10.
- Hagspiel V, et al (2021). Capacity optimization of an innovating firm, International Journal of production Economics, vol 233.
- <https://mental.health.mohp.gov.eg>, 2024.
- <https://www.skynewsarabia.com> 2022.
- Leme, Maria Tereza (2009). Organization, sao paulo, Brazilian Adminstration Review.
- Longman Activw study (2004). Dictionary for Eguption secondary school ,3 rd, Cairo. The Egypt in International publishing company longman.
- Menaceur, H. (2021). Organizational Development in Higher Education Institution field study at larbi Tebessiunivesity, Journal of Humanities, M.8.
- Weil, Marie (2008). Community practice skills work book local to Global perspectives, N.U. Colombia University press.