

**التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة
النفسية**
**Digital transformation and achieving institutional
excellence in mental health institutions**

د/ نورا أمين عبد الرحمن إبراهيم شحاتة

مدرس بقسم تنظيم المجتمع بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية

بالمنصورة

DOI:10.21608/fjssj.2022.136285.1084 Url:https://fjssj.journals.ekb.eg/article_247926.html

تاريخ النشر: ٢٠٢٢/٧/٣٠م

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٢/٧/٣م

توثيق البحث: شحاتة، نورا أمين عبد الرحمن إبراهيم. (٢٠٢٢). التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، مج. ١٠، ع. (٤)، ٤٣-١٠٦.

٢٠٢٢م

التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية

مستخلص:

يصف هذا البحث "التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية" وذلك بالاعتماد على منهج المسح الاجتماعي بالعيينة المتاحة (العيينة المبسرة للباحثة) وذلك للمسؤولين بمستشفى دميرة للصحة النفسية الحكومية بمركز طلخا محافظة الدقهلية وعددهم (٦٠) مفردة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بمستشفيات الصحة النفسية الخاصة بمركز طلخا والمنصورة بمحافظة الدقهلية مجال الدراسة وعددهم (٤٥) مفردة، وتمثلت أدوات جمع البيانات في استمارة استبيان للمسؤولين حول التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية من خلال تحديد مستوى التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية والذي جاء كما حددها المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة بمستوى متوسط، وكذلك تحديد مستوى التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية والذي جاء كما حددها المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة مرتفع ايضا، وكذلك تحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية والتي جاءت في الترتيب الأول القيادة التحويلية، يليها تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثم الثقافة التنظيمية، وأخيراً البنية التحتية الرقمية، وأن المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية كما حددها المسؤولين بالمؤسسات الحكومية جاءت في الترتيب الأول ضعف خدمات الانترنت بالمستشفى بينما جاءت في الترتيب الأول كما حددها المسؤولين بالمؤسسات الخاصة أن البنية التحتية الرقمية بالمستشفى غير مناسبة لتطبيق التحول الرقمي بها، وجاءت مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية في الترتيب الأول الحرص على التقييم الدوري لأداء العاملين والفريق الطبي باستمرار كما حددها المسؤولين بالمؤسسات الحكومية بينما في المؤسسات الخاصة جاء في الترتيب الأول ضرورة التنسيق بين المستشفى ومؤسسات الصحة النفسية الأخرى بالمجتمع.

الكلمات الدالة: التحول الرقمي، التميز المؤسسي، مؤسسات الصحة النفسية.

Abstract:

This research describes “digital transformation and achieving institutional excellence in mental health institutions” by relying on the social survey method with the available sample (the sample facilitated by the researcher) for officials at Damira Governmental Mental Health Hospital in Talkha Center, Dakahlia Governorate, and their number is (60), as well as the comprehensive social survey approach for officials in hospitals The mental health of Talkha and Mansoura centers in Dakahlia Governorate, the field of study, and their number is (45) singles The data collection tools consisted of a questionnaire form for officials about digital transformation and achieving institutional excellence in mental health institutions by determining the level of digital transformation in mental health institutions, which came as identified by officials in government and private institutions at a medium level, as well as determining the level of institutional excellence in mental health institutions, which came as determined by Officials in government and private institutions are also high, as well as identifying the most dimensions of digital transformation related to achieving institutional excellence in mental health institutions, which came in the first order, transformational leadership, followed by training of human forces on the use of information and communication technology, then organizational culture, and finally digital infrastructure. And that the obstacles facing the use of digital transformation in achieving institutional excellence in mental health institutions, as identified by officials in government institutions, came in the first place, the weakness of Internet services in the hospital, while it came in the first place, as identified by officials in private institutions, that the hospital’s digital infrastructure is not suitable for the implementation of digital transformation in it. The proposals to activate the use of digital transformation in achieving institutional excellence in mental health institutions came in the first place, to ensure the periodic evaluation of the performance of workers and the medical team constantly, as identified by officials in government institutions, while in private institutions came the need for coordination between the hospital and other mental health institutions in the community came in the first order.

Keywords: digital transformation, institutional excellence, mental health institutions.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

لقد شهد العصر الحديث تقدماً هائلاً في الوسائل التكنولوجية الحديثة سواء من حيث الوفرة أو من حيث مدى فاعليتها وسهولة استخدامها، ولقد أدى ذلك الى أن أصبحت كل وسيلة ذات خصائص معينة تميزها عن غيرها من الوسائل الأخرى حيث يمكن لأي شخص أن يستخدم الوسيلة المناسبة في الوقت والموقف المناسبين وبذلك يستطيع أداء رسالته بأقل وقت وجهد وأموال ممكنة (حسن، ٢٠٢١، ص ٦٤٥).

وتعد الثورة المعرفية أحدث الثورات التي عرفها النوع البشري منذ أن توصل الإنسان إلى ابتكار أساليب الاتصال والحصول على المعلومات وأحدث التقنيات وتعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والاتصالات من أهم التحديات التي تواجه العالم فلقد اتجه العالم كله إلى التحول الرقمي بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ومن جهة أخرى ارتبطت بزيادة الإنتاجية والقدرة على المنافسة وذلك من أجل الاستجابة لمتغيرات البيئة والسوق العالميين (علي، ٢٠١١، ص ٢٦٧ - ٢٦٩).

وتظهر أهمية التحول الرقمي في اعتباره أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة (بو خلوف، ٢٠٢٠، ص ١٨٨)، حيث أننا الآن في مرحلة الرقمية وهي مرحلة الانتقال من المعلومات الورقية محدودة التوزيع إلى المعلومات الرقمية العالمية واسعة الانتشار حيث أن كل شيء حولنا تقريباً يتحول تدريجياً إلى الحالة الرقمية والالكترونية ولذا فإننا نستخدم الحاسبات الالكترونية في مختلف أنشطة حياتنا (عبد الهادي، ٢٠١٥، ص ١١٣ - ١١٤).

ولتحقيق الارتقاء بمستوى الخدمات وجب الترابط بين التقنية وتحسين مستوى أداء الخدمة المقدمة لذا فإن تقنية التحول الرقمي أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الأولية بهدف تعزيز الثقافة الرقمية لجعل الثورة الرقمية اساساً لتقديم الخدمات (شديد، ٢٠٢١، ص ١٩٥) وقد جاءت دراسة الحسبان والحايك (٢٠١٧) لتؤكد على ضرورة تعيين جهة مسؤولة عن الإشراف على عملية التحول الرقمي ومتابعتها وأن لا يتوقف دورها ودور أصحاب القرار على وضع الاستراتيجيات والإشراف عليها فحسب بل المشاركة في تنفيذها إذ أنه يساهم في قبولها من جانب الأفراد والمؤسسات المختلفة بالدولة ويمنع مقاومتها، وتؤكد دراسة ابراهيم والحداد (٢٠١٨) على أن آلية التحول الرقمي بالمؤسسة تعتمد في الاساس على وضع

استراتيجية واضحة من قبل مجموعة من الخبراء في المجال بالأولويات والأهداف المراد تحقيقها مع ضرورة متابعة تنفيذ هذه الاستراتيجية من قبل الإدارة العليا بالمؤسسة لضمان سير العمل بالطريقة الصحيحة ونجاحه وعند صياغة الاستراتيجية لابد من الأخذ في الاعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد البشرية مضمنة فيها كما يؤخذ في الاعتبار مرونة هذه الاستراتيجية وقابليتها للتطوير والتغير كونها ترتبط بالتكنولوجيا المتغيرة، وجاهزيتها من حيث الإمكانيات الإدارية والبشرية والمادية.

وأكدت دراسة بايسن ودمان (Bicen,Duman(2020) على أن استخدام التكنولوجيا وتطبيق عملية التحول الرقمي أدت إلى مزيد من الالتزام التنظيمي والمؤسسي من جانب الإداريين والمعلمين العاملين في المؤسسات التعليمية.

وأشارت دراسة الحرون، وبركات (٢٠١٩) إلى أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي بث الشعور بالحاجة إلى التغيير حيث أنه نقطة الانطلاق وكذلك تحديد القيادة وما يراد تحقيقه بدقة مع وضع نقطة البداية في الاعتبار، وتدريب الطلاب على إدارة الوقت بشكل جيد عند تعاملهم مع تطبيقات التعلم الرقمي وتدريب المعلمين والإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية عبر الإنترنت وكذلك إعداد خطة تفصيلية لبناء مهارات التقييم الرقمية المفقودة لدى المعلمين.

وأشارت أيضاً دراسة محمد (٢٠٢١) أن مستوى العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية وفقاً لاستجابة عينة الدراسة جاء مرتفعاً كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق بين استجابات المسؤولين عينة الدراسة فيما تتعلق بالنوع والإدارة التابعين لها وذلك في تحديدهم لمستوى العائد الاجتماعي للتحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، ومن هنا فالتحول الرقمي يهدف تطوير الأداء المؤسسي وزيادة الفاعلية والكفاءة في مستوى تقييم الخدمات عبر توظيف التقنيات الحديثة والمتجددة (البلوشية وآخرون، ٢٠٢٠، ص ٢)، والتحول الرقمي يعني أكثر من مجرد استخدام الحاسبات والتجهيزات التكنولوجية فهي أساليب منظمة في التفكير والمنهجية العلمية في تحليل المشكلات وحلها وفقاً لخطة علمية متكاملة ومنظمة والاستثمار الأمثل للأجهزة والموارد المالية والبشرية ووسائل الاتصالات ومصادر المعلومات (منصور، ٢٠٢١، ص ١٦٥).

ولقد بات التحول الرقمي في قطاع الرعاية الصحية أكثر أهمية من أي وقت مضى بعد جائحة كورونا COVID-19 ودخول معظم القطاعات في تحولات رقمية والتحول الرقمي

في الرعاية الصحية هو فن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحويل منهجية العمل فيها بحيث تشمل رعاية المرضى واستراتيجية الأعمال والعمليات التنظيمية في هذه المؤسسات باستخدام تقنيات مثل الرعاية الصحية عن بعد والتحليلات التنبؤية والنكاء الاصطناعي (التحول الرقمي في الرعاية الصحية، ٢٠٢١) وأشارت نتائج دراسة ملاد ينوفا وآخرون (MLadenova, et al 2020) إلى أنه على الرغم من التوسع في التحول الرقمي واستخدام تطبيق التعليم الإلكتروني في ظل أزمة كورونا إلا أنه سيستمر في النمو بعد كورونا لذلك ينبغي إدخال قواعد محددة لتنظيم عملية التحول الرقمي، كما ينبغي إعطاء المعلمين الوقت الكافي للتكيف وتطوير مهاراتهم في التعامل مع التعليم الإلكتروني وإعداد المواد الدراسية لتناسب مع هذا النوع من التعليم. وعلى الرغم من أن التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية يمكن أن يكون له أثر معرقل، فإن التكنولوجيات مثل إنترنت الأشياء، والرعاية الافتراضية، والرصد عن بعد، والنكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة، وسلسلة السجلات المغلقة، والمنصات، والأدوات التي تمكن من تبادل وتخزين البيانات، والأدوات التي تمكن من تسجيل البيانات عن بعد وتبادل البيانات وتبادل المعلومات ذات الصلة عبر النظام الأيكولوجي الصحي التي تتيح الرعاية عبر سلسلة متواصلة فقد أثبتت انها قادرة على تحسين الحاصلات الصحية من خلال الارتقاء بالتشخيص الطبي وقرارات العلاج المستندة الى البيانات والعلاجات الرقمية والاختبارات السريرية والإدارة الذاتية للرعاية والرعاية التي تركز على الشخص بالإضافة الى ترويض المهنيين بمزيد من المعرفة المستندة الى البيانات والمهارات والكفاءة من أجل دعم الرعاية الصحية، ويجب أن تكون الصحة الرقمية جزءا لا يتجزأ من الأولويات الصحية وأن تعيد الأشخاص بطريقة أخلاقية ومأمونة وامنة وموثوقة ومنصفة ومستدامة ويجب تطويرها وفقا لمبادئ الشفافية والإتاحة والتوسع والتكرار والاستخدام التبادلي والخصوصية والأمن والسرية (الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية، ٢٠٢٠ - ٢٠٢٥، ص٧)، وقد جاءت دراسة محمد (٢٠٢١) وهي بعنوان المجتمع الرقمي والمشاركة في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي واستهدفت الدراسة تحديد مستوى استخدام المجتمع الرقمي وتحديد مستوى المشاركة في صنع القرار التخطيطي واسهامات المجتمع الرقمي في صنع القرار التخطيطي وأشارت نتائج الدراسة أنه لتفعيل اسهامات المجتمع الرقمي في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي جاء في الترتيب الأول دعم البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يليه في الترتيب الثاني تنظيم ورش عمل في مجال تكنولوجيا المعلومات بصفة

مستمرة، ثم جاء في الترتيب الثالث توفر ضمانات قانونية وتشريعية لحماية امن البيانات، وأخيراً جاء عقد دورات تدريبية لجميع العاملين بالمنظمة في مجال البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتعاني الكثير من المؤسسات من مشكلات ومعوقات داخلية تقلل من قدرتها على الارتقاء بمستوى خدماتها المقدمة إلى العملاء أو المجتمع الذي تعمل فيه، والتغيرات التي تعيشها المؤسسات حالياً تتسم بدرجة عالية من التعقيدات والضغوط التي تضعها تحت تأثير قوى خارجية متمثلة في العوامل السياسية والاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية وقوى داخلية تشمل تغيير أهداف المؤسسة والقيم والاتجاهات والمناخ السائد والافراد وأساليب العمل كان العامل الأساسي في تحريك المؤسسات وتحفيزها نحو تحقيق التميز المؤسسي (أبو زيد، ٢٠٢١، ص ٩٩)، ويعتبر التميز المؤسسي في غاية الأهمية ويمكن تحديد أهمية التميز المؤسسي في النقاط التالية: (السعودي، ٢٠٠٨، ص: ٢٥٧ - ٢٨٧):

١- العمل على جلب وسائل جديدة لجمع المعلومات من أجل القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة.

٢- العمل على تطوير أداء الموظفين والمديرين والعمل على توفير المهارات اللازمة للمدراء وقادة المؤسسة في معرفة الدور الذي يجب أن يقوم به ومعرفة أهمية التميز المؤسسي داخل المؤسسة.

٣- العمل على جلب بيئة مناسبة للابتكار والإبداع للعاملين في المنظمة وتطبيق تقنيات جديدة بهدف زيادة الفاعلية والكفاءة لدى المنظمة وتنشيط دورها في رفع أداء الأفراد والجماعات.

٤- أن التميز في الأداء من ضروريات التطوير الإداري من أجل رفع مستوى أداء العاملين والخدمات التي تقدمها المنظمة.

وتحقيق التميز المؤسسي لا يمكن أن يحدث بالصدفة أو من خلال وجود نظريات علمية مجردة ولكن يجب أن يكون فيه إنجازات ملموسة، فالتميز يعني تحقيق كافة النتائج التي تسهم وتسعد جميع المعنيين بأمر المنشأة (داود، ٢٠٢٠، ص ٢٤) سعياً للتكيف مع بيئة الأعمال الجديدة وقد باتت لزاماً على كل منظمة تسعى إلى البقاء والاستقرار امتلاكها لنظام إداري قوي لمواكبة النجاح والتقدم إذ لا مكان في السوق سوى للمنظمات المتميزة والذي يأتي من خلال مبادرات داخلية كتقديم ما هو افضل لهم (حلموس، ٢٠٢٠، ص ٢١٦)، ولقد جاءت دراسة

إيمرسون هارفر Emerson harver (1996) وهي عن التميز المؤسسي - مواصفات وخصائص المنظمة المثالية للتعرف على المنظمة المتميزة وهل تعمل بشكل جيد أم لا، وتوصلت تلك الدراسة إلى أن مفهوم التميز يتحقق من خلال تحديد هدف المنظمة ورسالة ورؤية المنظمة والعمل على تحقيق الاهداف المحددة للمنظمة، بينما جاءت دراسة المبيضين (٢٠١٣) والتي استهدفت التعرف على فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي واثره على تحقيق التميز التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي واثره على تحقيق التميز التنظيمي وأوصت الدراسة بضرورة إجراء ورش عمل وتوزيع نشرات تبين أهمية التقييم وأهدافه وأهمية تقييم النتائج التي يحصل عليها العاملين والمنظمة.

ولعل من أهم دوافع التميز المؤسسي الذي أصبح لغة العصر ورؤية المستقبل للمؤسسات الطامحة في احتلال مكانة في المجتمع من أجل تحقيق القوى الداعمة للتميز وهي (أبو زيد، ٢٠٢١، ص ١٠٠):

أ) التغيير والتطور السريع: حيث تتسم جميع مؤسسات الأعمال بالتغير السريع لذا كان حتماً على المؤسسات استخدام وسائل تكنولوجية حديثة وتوفر المعلومات والبيانات لإعلام العملاء بها والتخطيط للمستقبل من أجل الاستمرارية في العمل (Shaw,2018, P.15)، ولقد جاءت دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩) بعنوان المتطلبات التنظيمية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية والتي توصلت نتائجها إلى أن المتطلبات التنظيمية الواجب توافرها لتحقيق التميز المؤسسي تتمثل في متطلبات تكنولوجية -إدارية - متطلبات تمويلية - الدعم الفني ومتطلبات إدارة البرامج وأن مستوى هذه المتطلبات جاء بمستوى مرتفع كما حددها المسئولين.

ب) المنافسة العالمية من خلال تزايد حدة المنافسة في السوق العالمي وذلك بسبب التطور والمنافسة بلا حدود وخصوصاً بعد العولمة الاقتصادية، فأصبح بالإمكان البحث عن الأسواق وجلب الخدمات بأسهل الطرق لذلك كان حتماً على المؤسسات أن تعمل بفعالية لزيادة الإنتاجية والمنافسة من خلال إدارة التميز المؤسسي (التدريب والنشر، ٢٠١٣، ص ٧٨).

ج) المحافظة على مكانة المنظمة من قيادتها ومواردها وثقافتها والمركز التنافسي لها من خلال تطوير أعمالها وأدائها المتميز من أجل السيطرة على السوق والحفاظ على

مكانتها (Lawrence, Leica, 2009, P52)، وقد ركزت دراسة جواشين بأور Joachi Bauer (2003) على المخرجات الناجمة عن تطبيق التميز المؤسسي واختبار التطبيق الناجح للتميز المؤسسي والذي يتأثر بالسياق التنظيمي الذي يطبق من خلاله وتوصلت إلى أن الخصائص التنظيمية التالية (نمط القيادة، الاستراتيجية، الهيكل التنظيمي - الرقابة - التكنولوجيا) تؤثر على النجاح في تطبيق التميز المؤسسي.

د) جودة الاداء فقد اصبحت جودة الأداء هي العامل الرئيسي لكسب العملاء واصبح الأسلوب الأكثر نجاحاً على مستوى العالم وهي تعتبر لغة التمييز بين المؤسسات فهي التي تكسب للمنظمات الاستمرارية والتطور في العمل (سير، ٢٠١٣، ص ١١٦)، وأثبتت دراسة كاترين لوانج Catherine lawng (2001) أن الجودة هي أسلوب أساسي لتحقيق التميز المؤسسي وتحقيق التميز المؤسسي يتم من خلال الالتزام بمفهوم الجودة في كافة المهام والأعمال التي تقوم بها المنظمة وقد حدد عوامل تحقيق التميز في تلبية احتياجات العملاء لتحقيق أعلى قيمة للعملاء مع توظيف الكفاءة التنظيمية والحفاظ عليها.

هـ) تطور التكنولوجيا: التقدم التكنولوجي في المعلومات والاتصالات الذي يؤثر بشكل فعال وكبير في جميع جوانب العمل لدى المنظمات (غازي، ٢٠١٤، ص ٤٣).
وتعد صحة الفرد أحد الحقوق الأساسية للمواطنين، وتعد أحد المصادر الأساسية لدخله ولدخل المجتمع ككل، ويعد قطاع المستشفيات أحد القطاعات الخدمية المهمة في المجتمع الذي يقدم الخدمات الطبية (الوقائية والعلاجية والإدارية) ولقد حدثت العديد من التغيرات في بيئة الأعمال مثل ارتفاع توقعات المرضى وانتشار المنافسة بين المستشفيات الأمر الذي قد يدفع إدارة المستشفيات نحو تبني العديد من المناهج الإدارية التي تضمن نجاحها واستمرارها في دنيا الأعمال ومن اهم هذه المناهج منهج إدارة التميز المؤسسي الذي يقوم ويعتمد على المحددات أو المسببات أو الأبعاد التي تتمثل في القيادة والتخطيط الاستراتيجي، والتركيز على العميل، والتركيز على باقي الأطراف المعنية، وإدارة البيانات والمعلومات والمعارف وإدارة الأنشطة والعمليات هذا من ناحية ومن ناحية اخرى فإن تطبيق منهج إدارة التميز المؤسسي يحقق عدة نتائج إيجابية للمنظمة التي تتمثل في رضا العميل، والموظف وباقي الأطراف المعنية في المنظمة مثل الملاك والموردين والنتائج المالية الإيجابية للمنظمة

(بركات، ٢٠١٩، ص ٥٥)، ونتيجة لظهور التغيرات الاجتماعية المتلاحقة وزيادة المدنية والتحرك بالمجتمع على كافة الاتجاهات لتحقيق تغييرات اجتماعية إيجابية تتواءم مع التغيرات العالمية مما أدى ذلك الى ظهور العديد من السلبيات والجوانب الإنحرافية فظهرت الاضطرابات النفسية ومع زيادتها وزيادة أعداد المصابين بها أقيمت العديد من المصحات النفسية لتقديم الخدمات العلاجية وإقامة مستشفيات متخصصة للصحة النفسية بالإضافة الى إقامة أقسام للصحة النفسية داخل المستشفيات العلاجية لتعالج الأمراض النفسية لاحتواء هذا النوع من الأمراض ومحاول العمل على علاجها (Davis, 2004, P.32)، ولكي تضمن مؤسسات الصحة النفسية نجاحها واستمرارها كأحد المستشفيات الصحية فعليها أن تسعى لتحقيق التميز المؤسسي وقد أوصت دراسة كرم الله (٢٠١٨) بضرورة العمل على توفير التدريب والتأهيل المستمر والعمل على التنسيق بين المؤسسات العلاجية والمؤسسات الداعمة مع توفير التمويل الذي يمكن من المساعدة في تقديم الخدمات للمرضى النفسيين، وأوضحت دراسة محمد (٢٠١٦) أن المعوقات التي تواجه اكساب المهارات الدفاعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات الصحة النفسية عدم اهتمامها بالتدريب المستمر بالإضافة إلى اهتمام المؤسسات بالجوانب الإدارية وتنفيذها بطريقة روتينية لذلك أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعقد الدورات التدريبية، وهدفت دراسة الشحات (٢٠٠٥) إلى تحديد المعوقات التنظيمية التي تعوق الارتقاء بمستوى الخدمات في مستشفيات الصحة النفسية وتوصلت إلى مجموعة من المعوقات متصلة بالإمكانيات المادية والبشرية وفريق العمل وبطبيعة العمل واللوائح التنظيمية والإشراف والتوجيه ومعوقات تتصل بالبناء التنظيمي، بينما جاءت دراسة Gila (٢٠٠٤) لتؤكد على أن العوامل التنظيمية تؤثر على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات الصحة النفسية من حيث الرضا عن العمل أو الرغبة والعزم على ترك العمل، وأشارت دراسة Gill (٢٠٢٠) أن قطاع الصحة النفسية يعاني من نقص شديد في الموارد ويجب تعزيز الجهود الحالية لتطوير هذا القطاع وذلك من خلال تدريب ممارسي الرعاية الصحية ودعمهم، وأوصت الدراسة بضرورة التعاون مع المنظمات غير الحكومية والهيئات الصحية الحكومية التي يمكنها دعم وتطوير خدمات الصحة النفسية.

وباستقراء وتحليل الدراسات والكتابات السابقة يتضح لنا ما يلي:

١- أن التحول الرقمي هو أحد مفاهيم الثورة الرقمية والذي يهدف تطوير الأداء المؤسسي وزيادة الفاعلية والكفاءة في مستوى تقديم الخدمات عبر توظيف التقنيات

الحديثة والمتجددة وأكدت على ذلك دراسة البلوشية وآخرون (٢٠٢٠)، ودراسة Bicen Duman (2021).

٢- أن التميز المؤسسي أصبح لغة العصر ورؤية المستقبل للمؤسسات الطامحة في احتلال مكانة في المجتمع من أجل تحقيق القوى الداعمة للتميز لذا يجب على كل مؤسسة بصفة عامة ومؤسسات الصحة النفسية خاصة أن تجيد استخدام تقنيات الإدارة الحديثة بهدف رفع مستوى الاداء والإنجاز والارتقاء للمستوى العالمي مع وضوح رؤيتها ورسالتها والعمل على تحقيقها وأكدت على ذلك دراسة المبيضين (٢٠١٣) وكذلك دراسة (Emerson harver) (1996) وكذلك دراسة Catherin lawing 2001 وكذلك دراسة (2003) JoachinBauer وكذلك دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩) والتي أكدت على أن متطلبات تحقيق التميز المؤسسي كثيرة ومنها المتطلبات التكنولوجية.

٣- أن معظم الدراسات السابقة أكدت أن قطاع الصحة النفسية يعاني من نقص شديد في الموارد ويجب تعزيز الجهود الحالية لتطوير هذا القطاع وذلك من خلال ضرورة العمل على توفير التدريب والتأهيل المستمر لجميع ممارسي الرعاية الصحية بمؤسسات الصحة النفسية ودعمهم وضرورة التعاون والتنسيق بين المؤسسات الحكومية والمؤسسات الغير حكومية العاملة في مجال الصحة وذلك للعمل على دعم وتطوير خدمات الصحة النفسية وتحقيق التميز في مستوى خدماتها وأدائها مثل دراسة كرم الله (٢٠١٨) ودراسة Gill (2020) وأن هناك معوقات تواجه مؤسسات الصحة النفسية تتمثل في نقص الإمكانيات المادية والبشرية ومعوقات تتصل بالبناء التنظيمي مثل دراسة الشحات (٢٠٠٥).

أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تتمثل في التالي:

١- أن هناك العديد من الدراسات أكدت على أهمية استخدام التحول الرقمي كآلية يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء المؤسسة وتحسين وتحقيق التميز بخدماتها وكذلك ضرورة وضع استراتيجية واضحة بالأهداف المراد تحقيقها مع الأخذ في الاعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والموارد البشرية تكون مضمنة فيها مثل دراسة الحساب والحايك (٢٠١٧) ودراسة ابراهيم والحداد (٢٠١٨) وكذلك دراسة Mladenova et, al (2020) وكذلك دراسة محمد (٢٠٢٠).

٢- أن معظم الدراسات أكدت على أهمية سعي جميع المؤسسات الى تحقيق التميز المؤسسي سواء التميز في أداء المؤسسة أو التميز في الخدمات المقدمة وذلك من خلال الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا الحديثة وأساليب الإدارة الحديثة والمتمثلة في التحول الرقمي مثل دراسة المبيضين (٢٠١٣) ودراسة JoachimBauer (2003)، دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩).

مدى استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

١- ساعدت الباحثة في صياغة مشكلة الدراسة وتحديد أهميتها وأهدافها وفروضها.
٢- ساعدت الباحث في تحديد مفاهيم الدراسة واختيار أداة جمع البيانات المناسبة وكيفية تحليلها.

موقف الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

١- لا يوجد أي من هذه الدراسات وصفت التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية سواء الحكومية او الخاصة في حدود علم الباحثة.
٢- لذلك وجدت الباحثة ضرورة التركيز في هذا البحث على وصف وتحديد مستوى التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

ثانياً: الموجهات النظرية للدراسة:

في ضوء ما تقدم يمكن انتقاء أكثر النظريات والنماذج فاعلية بما يتناسب وهذه الدراسة وهي:

١- نظرية الحتمية التكنولوجية:

ترى هذه النظرية أن التكنولوجيا هي صاحبة الفضل في خلق مناخ يجمع العلاقات الاجتماعية الإنسانية للأفراد من خلال مجموعة من التطبيقات الإلكترونية يختار الفرد منها ما يتناسب مع احتياجاته وقناعاته وامكانياته الشخصية، وترى أصحاب تلك النظرية أنها تمتلك مقاليد التقدم البشري في المستقبل وتيسير أمور حياتهم وتوفير الوقت والجهد والتكلفة لقيامهم بأعمالها (Oliver, 2011, P376).

٢- النموذج المثالي للتحول الرقمي للمنظمات The optimization

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات المعلومات والاتصالات لتحويل المنظمة إلى منظمة رقمية، وعلى عمليات المحاكاة على الاختبار قبل التنفيذ الفعلي، مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أعلى النتائج

والقضاء على الفاقد والإحلال الدوري، مع التطوير المستمر للبرمجيات (النجار، ٢٠٠٤، ص ٢٠٠).

٣- نظرية توم بيترز Tom peters theory للتميز المؤسسي:

إن توم بيترز هو مفكر أحدث ثورة في علم الإدارة على مدى ٣٢ عاماً وأفكار الغت الأفكار القديمة حول الإدارة والاستراتيجية وأحدثت نقلة نوعية من خلال الإيمان بأن النجاح مرتبط بالنظم المرتبطة بالقيم المشتركة (ثقافة المؤسسة)، وتمكين الموظفين وتميز الأفراد الرياديين، ورأوا أن العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة تتغاضى اليوم عن أهمية التدريب، وأن العديد من المؤسسات مترددة في التدريب بسبب انتشار (ثقافة العيب) أو ثقافة الخجل ويخجل بعض المسؤولين من الاعتراف بحاجتهم إلى التدريب المستمر، مطالبين بتغيير القديم لمفهوم التدريب (التاجر، ٢٠١٥).

ومن هنا ترى الباحثة أن هذه لنظريات من الممكن أن تستفيد منها المؤسسات عموماً ومؤسسات الصحة النفسية على وجه الخصوص بالقدر المناسب لعملها ومجالها.

٤- النموذج البياني (ديمنج) Deming للتميز:

يعتبر نموذج ديمينج أول نموذج للتميز المؤسسي الذي تم انشاؤه عام ١٩٥١ على يد العالم البياني وليام دوارد ديمينج الذي حقق إنجازات كبيرة في مراقبة الجودة في اليابان (المصري، ٢٠١٥، ص ٣٣) ويقوم هذا النموذج على (١٠) معايير وهي كالتالي (النعمي، وصويص، ٢٠٠٨، ص ٧٤): "معايير السياسات، معيار الخطط المستقبلية - معيار التنظيم - معيار أنشطة التحسين - معيار المعلومات - معيار توحيد المقياس - معيار التأثير - تنمية الموارد البشرية، معيار أنشطة ضمان الجودة، معيار الصيانة وأنشطة المراقبة"

٥- نظرية المنظمات:

المنظمات هي وحدات اجتماعية انشئت بقصد وذلك لتحقيق أهداف معينة، فالمنظمات لا توجد عشوائياً وإنما توجد بناء على دراسة لاحتياجات المجتمع (رشاد، ٢٠٠٢، ص ٢٨٨).

أوجه الاستفادة من النظريات والنماذج المستخدمة في الدراسة الحالية تتمثل في:

- ١- أهمية التحول الرقمي لأي مؤسسة كآلية في تحقيق التميز في الأداء وضمان التميز في الخدمات المقدمة وذلك من خلال الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين بها واستخدام التقنيات الحديثة في الإدارة.
- ٢- أن هذه النظريات والنماذج من الممكن أن تستفيد منها المؤسسات ومؤسسات الصحة النفسية على وجه الخصوص بالقدر المناسب لعملها ومجالها.
- ٣- أن هذه النظريات والنماذج يمكن الاستفادة من معطياتها من خلال استمرار تنمية العنصر البشري وتدريبية على أهمية استخدام التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية وتنمية التواصل بين العاملين بهذه المؤسسات مع وجود تخصص وتقسيم للأدوار وأهمية الحصول على كافة الموارد المادية اللازمة من البيئة المحيطة لتفعيل استخدام التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

ثالثاً: تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها:

وإذا كانت الخدمة الاجتماعية ليست بمعزل عما يحدث في العالم من تطور وتغير وتحول رقمي فهي مهنة تخدم العديد من الفئات وتمارس في العديد من المجالات مما يجعلها من المهن التي تواجه تحديات عالمية في التعامل مع التطور التكنولوجي الحادث في المجال التقني والتكنولوجي (أبو السعود، ٢٠٢٠، ص ٦٧٠) وبما أن مؤسسات الصحة النفسية تعد إحدى أجهزة تنظيم المجتمع حيث أن ممارسة تنظيم المجتمع داخل هذه المستشفيات يساعدها على تحقيق أهدافها، ومن هنا نجد أن الطريقة تنظيم المجتمع دور فعال في مجال الطب النفسي حيث أن الأخصائي الاجتماعي يعمل ضمن فريق العمل داخل المستشفى ويمكن القيام بالعديد من الأدوار في هذا المجال الحيوي الهام (محمود، ٢٠٢٠، ص ٧٨٤) وهي:

- المساهمة في وضع السياسة وتحقيق أهداف المستشفيات النفسية.
- المساهمة في العمل على تنسيق الجهود لتوعية الجماهير بأفضل أساليب التعامل مع المرضى النفسيين.
- المساهمة في تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها مستشفيات الصحة النفسية على أن تؤدي هذه الخدمات بالطريقة التي ترضي المرضى وأسرهم وتحفظ كرامتهم.

ونظراً لأن التميز المؤسسي يعتبر نظام متكامل يضم كافة فعاليات الإدارة الحديثة والتقنيات الحديثة بهدف رفع مستوى الأداء والإنجاز إلى درجات متعالية تتميز بها المنظمة على المنافسين وترقى للمستوى العالمي (السلمي، ٢٠٠١، ص ٣٨) الأمر الذي يتطلب ضرورة تحديد مستوى كل من التحول الرقمي والتميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية **ومن هنا فقد تحددت مشكلة الدراسة وصياغاتها في تحديد مستوى التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية، تحديد مستوى التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية، تحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية، تحديد المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية، تحديد مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.**

رابعاً: أهمية الدراسة:

- ١- أن التحول الرقمي أصبح ضرورة ملحة ومطلب أساسي في ضوء التطورات المعاصرة وتحدياتها والتي تؤثر على جميع نواحي الحياة اجتماعياً واقتصادياً وثقافياً وسياسياً.
- ٢- أن جميع المؤسسات ومن بينها مؤسسات الصحة النفسية لكي تواكب التطور التكنولوجي لابد وأن تسعى لاستخدام التحول الرقمي وتتحول إلى مؤسسات رقمية من أجل تطوير الأداء المؤسسي وضمان تحقيق التميز المؤسسي والتميز في الخدمات المقدمة لعملائها.
- ٣- الحاجة الماسة في عصر التحول الرقمي إلى جهاز إداري بكل مؤسسة بصفة عامة ومؤسسات الصحة النفسية على وجه الخصوص لديهم معرفة رقمية متعمقة ولديهم القدرة على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل للمساهمة في تحقيق التقدم والتنمية.
- ٤- الحاجة الماسة في عصر التحول الرقمي الى سعي كل مؤسسة لتحقيق التميز المؤسسي ومن هذه المؤسسات مؤسسات الصحة النفسية من خلال استخدام كافة فعاليات الإدارة الحديثة من أجل الحفاظ على مكانتها وضمان بقائها واستمرارها وتحقيق الرقي على المستوى المحلي والعالمي ولن يتحقق ذلك إلا من خلال استخدام التحول الرقمي والوعي به.
- ٥- أن الخدمة الاجتماعية مهنة تحديد العديد من الفئات وتمارس في العديد من المجالات ومنها مجال الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي وتمارس في العديد من المؤسسات

ومنها مؤسسات الصحة النفسية وبالتالي فهي ليست بمعزل عن التطور التكنولوجي والتحول الرقمي لذا لا بد من ضرورة أن تسعى لتحقيق التميز المؤسسي سواء في الأداء أو في الخدمات التي تقدمها للمستفيدين من خدماتها (المرضى النفسيين).

خامساً: أهداف الدراسة:

- ١- تحديد مستوى التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية.
- ٢- تحديد مستوى التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.
- ٣- تحديد أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.
- ٤- تحديد المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.
- ٥- تحديد مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.
- ٦- التوصل إلى رؤية مستقبلية لتفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

سادساً: فروض الدراسة:

يتحدد الفرض الرئيس للدراسة في: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية "

وينبثق من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية التالية:

١. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين البنية التحتية الرقمية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.
٢. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.
٣. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الثقافة التنظيمية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.
٤. توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين القيادة التحويلية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

تحدد مفاهيم الدراسة في:

١- مفهوم التحول الرقمي: يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو الخاصة مثل (شبكة المعلومات العريضة وشبكة الانترنت وأساليب الاتصال عبر الهاتف الجوال) بهدف تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية والانتاجية، مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها إضافة لتعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها، مما يضمن توفير الوقت والجهد في أن واحد (إسماعيل، ٢٠١٠، ص ٧٨).

والتحول الرقمي هو مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة وتتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد، والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، بالاعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة (البلوشية وآخرون، ٢٠٢٠، ص ٤).

ويعرف Westerman, et.al (2011) التحول الرقمي بأنه استخدام التكنولوجيا لتحسين الأداء أو الوصول إلى المؤسسات بشكل أساسي، واستخدام التطورات الرقمية مثل التحليلات والتنقل والوسائط الاجتماعية والأجهزة المدمجة الذكية مع تحسين استخدامهم للتقنيات التقليدية مثل تخطيط موارد المؤسسات، وتغيير علاقات العملاء والعمليات الداخلية (Westerman, et.al, 2011, P.5).

والتحول الرقمي هو قيام المنظمة بعملياتها الإدارية وكافة أنشطتها من خلال توفير بنية أساسية معلوماتية متطورة، تمكنها من مباشرة أعمالها عبر شبكة الانترنت، وذلك في كافة المجالات بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الاداء التنظيمي لها (عبدالفتاح، ٢٠٠٧، ص ٧٧).

وتقصد الباحثة بالتحول الرقمي في هذه الدراسة:

قدرة مؤسسات الصحة النفسية على توظيف واستخدام التحول الرقمي من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يتيح لها الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي بما يحقق تطوير الاداء المؤسسي وتطوير الخدمات وزيادة الفاعلية والإنتاجية وذلك من خلال الأبعاد التالية:

(أ) البنية التحتية الرقمية والمعلوماتية.

(ب) التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

(ج) الثقافة التنظيمية.

(د) القيادة التحويلية.

٢- مفهوم التميز المؤسسي: يعرف التميز المؤسسي بأنه سعي المنظمات إلى استغلال الفرص الحاسمة التي يسبقها التخطيط الاستراتيجية الفعال والالتزام بإدراك رؤية مشتركة يسودها وضوح الهدف وكفاية المصادر والحرص على الأداء (Pinar& Girard,2008, P.31).

ويعرف التميز المؤسسي بأنه جهود تنظيمية مخططة تهدف إلى تحقيق المزايا التنافسية الدائمة للمنظمة في عصر المنظمات والجودة الشاملة والعاملين من ذوي القدرة على الإبداع (زايد، ٢٠٠٧، ص ١٦).

والتميز المؤسسي هو محصلة الجهود التي تبذلها منظمة الخدمة لتحديد توقعات العملاء عن الخدمة التي تؤديها من أجل تحسين وتطوير أداء هذه الخدمات وتقديم خدمة تفوق تلك التوقعات وتجعل المنظمة نموذجاً يحتذى به (عبد الفتاح، ٢٠٠٤، ص ١١٦).

وتقصد الباحث بمفهوم التميز المؤسسي في هذه الدراسة بأنه:

مجموعة من الجهود والممارسات التي تبذلها وتحرص مؤسسات الصحة النفسية على تحقيقها من أجل تحسين وتطوير قدرات العاملين بها والارتقاء بمستوى أدائهم ورفع مستوى وكفاءة الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات لعملائها وهذه الجهود تتمثل في الحرص على تحقيق أبعاد التميز المؤسسي مثل:

(أ) التميز القيادي من خلال وجود قيادة متميزة تسعى دائماً للابتكار والإبداع.

(ب) التميز البشري من خلال توفر مورد بشري قادر على تلبية احتياجات العملاء ومصالحهم.

(ت) التميز الخدماتي من خلال توفير خدمات على درجة عالية من الكفاءة تنال رضا المستفيدين منها.

وهذه الجهود تعتمد على استخدام تقنيات التحول الرقمي (التكنولوجيا الحديثة).

- ١- مفهوم مؤسسات الصحة النفسية: المؤسسة هي جماعة ذات تنظيم مستمر تتألف من اشخاص طبيعيين وتقوم أساساً بتقديم نوع معين من الخدمات الانسانية دون أن تسعى إلى مقابل (بدوي، ١٩٩٣، ص ٣٠).
- وتعرف الصحة النفسية بأنها الحالة الإيجابية للعقل والتي تجعل الفرد في حالة جيدة تسمح له بأن يتصرف بفعالية في المجتمع (عبد الباقي، ٢٠٠٩، ص ٥٠).
- وتقصد الباحثة بمفهوم مؤسسات الصحة النفسية في هذه الدراسة بأنها:
- ١- المؤسسات الفعلية التي يتم تطبيق عليها الدراسة الحالية.
- ٢- وهي (مستشفى دميرة للصحة النفسية - مستشفى أجياد للصحة النفسية- مركز زمزم للصحة النفسية - مركز دلتا للصحة النفسية) بمركز طلخا ومدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية والتي وقع عليها الاختيار لإجراء البحث.
- ٣- وتشمل كافة صور الرعاية للأفراد الذين تشخص حالاتهم من قبل المختصين بأنهم مرضى نفسيين.
- ٤- بهدف تقديم الخدمات العلاجية وتوفير ملف رقمي لكل حالة باستخدام تقنية التحول الرقمي وبما يضمن لها التميز سواء في الأداء وفي الخدمات المقدمة لهم.
- ٥- حتى يستطيعون ممارسة أدوارهم في المجتمع مرة أخرى.

ثامنا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

- (١) نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي يمكن من خلالها الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتشخصه وتسهم في تحليل ظواهره، وتعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاتها، وكذلك تقديم بعض التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة، لذا فالدراسة الحالية تستهدف تحديد العلاقة بين استخدام التحول الرقمي (كمتغير مستقل) والتميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية (كمتغير تابع) من خلال الاستشهاد في هذا الوصف والتحليل بمعطيات الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بالدراسة.
- (٢) المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة المتاحة (العينة الميسرة للباحثة) وذلك للمسؤولين بمستشفى الصحة النفسية بدميرة بمركز طلخا محافظة الدقهلية (كنموذج لمؤسسات الصحة النفسية الحكومية) وعددهم (٦٠) مفردة، وكذلك منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بمستشفى أجياد للصحة النفسية

بقرية الطويلة بمركز طلخا محافظة الدقهلية ومركز زمزم للصحة النفسية بمركز طلخا محافظة الدقهلية ومركز الدلتا للطب النفسي بمدينة المنصورة محافظة الدقهلية (ك نماذج لمؤسسات الصحة النفسية الخاصة) وعددهم (٤٥) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

جدول (١) يوضح توزيع المسؤولين مجتمع الدراسة:

م	البيان	المؤسسات الحكومية	المؤسسات الخاصة
١	مستشفى الصحة النفسية بدميرة بمركز طلخا محافظة الدقهلية	٦٠	-
٢	مستشفى أجياد للصحة النفسية بقرية الطويلة بمركز طلخا محافظة الدقهلية	-	١٥
٣	مركز زمزم للصحة النفسية بمركز طلخا محافظة الدقهلية	-	١٥
٤	مركز الدلتا للطب النفسي بمدينة المنصورة محافظة الدقهلية	-	١٥
	الإجمالي	٦٠	٤٥

(٣) مجالات الدراسة:

(د) المجال المكاني: تمثل المجال المكاني للدراسة فيما يلي:

جدول (٢) يوضح توزيع المجال المكاني للدراسة:

م	البيان	العنوان	التبعية
١	مستشفى الصحة النفسية	دميرة بمركز طلخا محافظة الدقهلية	حكومي
٢	مستشفى أجياد للصحة النفسية	قرية الطويلة بمركز طلخا محافظة الدقهلية	خاص
٣	مركز زمزم للصحة النفسية	مركز طلخا محافظة الدقهلية	خاص
٤	مركز الدلتا للطب النفسي	مدينة المنصورة محافظة الدقهلية	خاص

١. مبررات اختيار المجال المكاني:

يرجع اختيار مستشفى الصحة النفسية بدميرة بمركز طلخا بمحافظة الدقهلية كمستشفى حكومي كمجال مكاني لتطبيق الدراسة وذلك للمبررات التالية:

- ١- أن المستشفى تعتبر من أقدم مستشفيات الصحة النفسية ويتردد عليها أكبر عدد ممكن من الحالات.
 - ٢- يستفاد من خدماتها كل من الحالات التابعة لمحافظة الدقهلية وكذلك محافظة دمياط وأيضا محافظة كفر الشيخ.
 - ٣- ترحيب المسؤولين بالباحثة وموافقة المستشفى على تطبيق البحث بها.
- ويرجع اختيار مستشفيات الصحة النفسية الخاصة كمجال مكاني لتطبيق الدراسة للمبررات التالية:-

- ١- كثرة عدد المترددين عليها من الحالات وذلك للاستفادة من خدماتها الطبية في المجال النفسي.

٢- ترحيب المسؤولين بالباحثة والموافقة على تطبيق الدراسة بها.

(هـ) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الاجتماعي بالعينة (العينة الميسرة) للمسؤولين بمستشفى الصحة النفسية بدميرة بمركز طلخا محافظة الدقهلية (كنموذج لمؤسسات الصحة النفسية الحكومية) وعددهم (٦٠) مفردة وذلك مما استطاعت الباحثة مقابلتهم خلال فترة جمع البيانات، فجميعهم يؤدون أدوارهم المهنية والإدارية بالمستشفى ولضيق الوقت لديهم مما يصعب على الباحثة مقابلة جميع المسؤولين بالمستشفى في أن واحد ولكثرة عددهم بالمستشفى مما دفع الباحثة لاستخدام المسح الاجتماعي بالعينة (العينة الميسرة) للمسؤولين بها ممن توفر لديهم عنصر الخبرة، وأيضا لترحيبهم بالباحثة وموافقتهم بتطبيق الدراسة، وكذلك تم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بمستشفى أجياد للصحة النفسية بقرية الطويلة بمركز طلخا محافظة الدقهلية ومركز زمزم للصحة النفسية بمركز طلخا محافظة الدقهلية ومركز الدلتا للطب النفسي بمدينة المنصورة محافظة الدقهلية (كنماذج لمؤسسات الصحة النفسية الخاصة) وعددهم (٤٥) مفردة وذلك لترحيبهم بالباحثة وموافقتهم بتطبيق الدراسة، وأيضا لتوفر عنصر الخبرة لديهم. وتم توزيعهم كالتالي:

جدول (٣) يوضح توزيع المجال البشري للدراسة:

م	البيان	المؤسسات الحكومية	المؤسسات الخاصة
١	مدير	١	٣
٢	نائب مدير	١	٣
٣	طبيب	١٧	١٣
٤	تمريض	١٠	٨
٥	فني	١٢	٦
٦	إداري	١٩	١٢
	الإجمالي	٦٠	٤٥

(و) المجال الزمني: تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات والتي بدأت

١/١/٢٠٢٢م إلي ٣/١٥/٢٠٢٢م.

(٤)-أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان للمسئولين حول التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:
- ١. قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان للمسئولين حول التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية في ضوء التراث النظري والإطار التصوري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بقضية الدراسة.
- ٢. اشتملت استمارة استبيان المسئولين على صحيفة البيانات الأولية التالية:
 - النوع.
 - السن.
 - المؤهل العلمي.
 - عدد سنوات الخبرة.
 - تبعية المؤسسة.
- ٣. تم تحديد الأبعاد التي تشتمل عليها استمارة استبيان المسئولين، والتي تمثلت في أربعة أبعاد رئيسية، ثم تم تحديد وصياغة العبارات الخاصة بكل بعد، والذي بلغ عددها (٧٩) عبارة، وتوزيعها كالتالي:

جدول (٤) يوضح توزيع عبارات استمارة استبيان المسئولين:

م	الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات	أرقام العبارات
١	أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية	- البنية التحتية الرقمية	٨	٨ - ١
		- تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٨	١٦ - ٩
		- الثقافة التنظيمية	٦	٢٢ - ١٧
٢	أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	- القيادة التحولية	٨	٣٠ - ٢٣
		- التميز القيادي	٨	٣٨ - ٣١
		- التميز البشري	٨	٤٦ - ٣٩
٣	المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	- التميز الخدماتي	٨	٥٤ - ٤٧
		المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	١٢	٦٦ - ٥٥
٤	مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية		١٣	٧٩ - ٦٧

- ٤. اعتمدت استمارة استبيان المسئولين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة):
وذلك كما يلي:

جدول (٥) يوضح درجات استمارة استبيان المسؤولين:

لا	إلى حد ما	نعم	الاستجابات الدرجة
١	٢	٣	

٥. تحديد مستوى التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية:

للحكم على مستوى التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ($3/2 = 1.5$) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (٦) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١,٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١,٦٨ إلى ٢,٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢,٣٥ إلى ٣

٦. صدق الأداة:

(أ) **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):** تم عرض استمارة استبيان المسؤولين على عدد (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالمنصورة لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارة من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٧٥%)، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.

(ب) **صدق المحتوى " الصدق المنطقي "**: للتحقق من هذا النوع من الصدق لاستمارة استبيان المسؤولين قامت الباحثة بما يلي:

- الإطلاع على الأبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة.

- تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية وتحديد أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

(ج) **صدق الاتساق الداخلي:** اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان المسؤولين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية للأداة، وذلك لعينة قوامها (٢٠) مفردة من المسؤولين (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، **وذلك كما يلي:**

جدول (٧) يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة استبيان المسؤولين ودرجة الأداة ككل (ن=٢٠)

الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
١	٠,٨٨٠	**
٢	٠,٩٣٤	**
٣	٠,٦٨٦	**
٤	٠,٧٩٤	**

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أنه يوجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين أبعاد استمارة استبيان المسؤولين، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٧. ثبات الأداة:

(أ) **معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) للثبات:** تم حساب ثبات استمارة استبيان المسؤولين باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان المسؤولين، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠) مفردة من المسؤولين (خارج إطار مجتمع الدراسة)، **وقد جاءت النتائج كما يلي:**

جدول (٨) يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان المسؤولين باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) (ن=٢٠)

م	الأبعاد	معامل ثبات (ألفا - كرونباخ)
١	أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٩٤
٢	أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٩١
٣	المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٨٣
٤	مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٩٦
ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل		٠,٩٥

يوضح الجدول السابق أن معاملات الثبات لأبعاد استمارة استبيان المسؤولين تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية للثبات:

تم حساب ثبات استمارة استبيان المسؤولين باستخدام معادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية، 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 (٢٠) مفردة من المسؤولين (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وقد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (٩) يوضح نتائج ثبات استمارة استبيان المسؤولين باستخدام معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية (ن=٢٠)

م	الأبعاد	معادلة سبيرمان براون
١	أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٩٩
٢	أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٩٦
٣	المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٨٧
٤	مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية	٠,٩٨
ثبات استمارة استبيان المسؤولين ككل		٠,٩٨

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استمارة استبيان المسؤولين تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

أساليب التحليل الكيفي والكمي: اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

- (ج) أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.
- (د) أسلوب التحليل الكمي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V.24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا.كرونباخ)، ومعادلة سبيرمان - براون للتجزئة النصفية للثبات، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

■ نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول (١٠) يوضح وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

م	النوع	حكومي ن= (٦٠)		خاص ن= (٤٥)	
		ك	%	ك	%
١	ذكر	٢٧	٤٥	٢١	٤٦,٧
٢	أنثى	٣٣	٥٥	٢٤	٥٣,٣
المجموع		٦٠	١٠٠	٤٥	١٠٠
م	السن	ك	%	ك	%
١	من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة	٣٥	٥٨,٣	٣٢	٧١,١
٢	من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة	١٩	٣١,٧	٨	١٧,٨
٣	من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة	٦	١٠	٥	١١,١
المجموع		٦٠	١٠٠	٤٥	١٠٠
المتوسط الحسابي		٣٥		٣٤	
الانحراف المعياري		٧		٧	
م	المؤهل الدراسي	ك	%	ك	%
١	مؤهل متوسط	١١	١٨,٣	٣	٦,٧
٢	مؤهل جامعي	٣٨	٦٣,٣	٣٥	٧٧,٨
٣	ماجستير	٧	١١,٧	٥	١١,١
٤	دكتوراه	٤	٦,٧	٢	٤,٤
المجموع		٦٠	١٠٠	٤٥	١٠٠

م	عدد سنوات الخبرة	حكومي ن= (٦٠)		خاص ن= (٤٥)	
		ك	%	ك	%
١	أقل من ٥ سنوات	٢٣	٣٨,٣	٢٦	٥٧,٨
٢	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	١٨	٣٠	١٥	٣٣,٣
٣	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	١٢	٢٠	٤	٨,٩
٤	من ١٥ سنة فأكثر	٧	١١,٧	-	-
المجموع					
		٦٠	١٠٠	٤٥	١٠٠
		٨		٥	
		٥		٣	

يوضح الجدول السابق أن:

- أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الحكومية إناث بنسبة (٥٥%)، يليها الذكور بنسبة (٤٥%) وقد يوضح ذلك أن الإناث يرغبن العمل في مجال الصحة النفسية.
- بينما أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الخاصة إناث بنسبة (٥٣,٣%)، يليها الذكور بنسبة (٤٦,٧%)، وهذا يؤكد رغبة الإناث للعمل في مجال الصحة النفسية أيضاً في المستشفيات الخاصة.
- أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الحكومية في الفئة العمرية (من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة) بنسبة (٥٨,٣%)، يليها الفئة العمرية (من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة) بنسبة (٣١,٧%)، وأخيراً الفئة العمرية (من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة) بنسبة (١٠%)، ومتوسط سن المسؤولين بالمؤسسات الحكومية (٣٥) سنة، وبانحراف معياري (٧) سنوات تقريباً، وقد يعتبر هذا مؤشر على توفر قيادات شبابية على درجة من الكفاءة مما يعملون في المستشفى ويتوفر لديهم المعارف والخبرات والمهارات في المجال النفسي مما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة للمرضى.
- بينما أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الخاصة في الفئة العمرية (من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة) بنسبة (٧١,١%)، يليها الفئة العمرية (من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة) بنسبة (١٧,٨%)، وأخيراً الفئة العمرية (من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة) بنسبة (١١,١%)، ومتوسط سن المسؤولين بالمؤسسات الخاصة (٣٤) سنة، وبانحراف معياري (٧) سنوات تقريباً، وقد يؤكد ذلك أيضاً توفر قيادات شبابية على درجة من الكفاءة من العاملين بالمستشفيات الخاصة ويتوفر لديهم المعارف والخبرات والمهارات في المجال النفسي مما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات المقدمة للمرضى.

- أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الحكومية حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٦٣,٣%)، يليها حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (١٨,٣%)، ثم حاصلين علي ماجستير بنسبة (١١,٧%)، وأخيراً حاصلين علي دكتوراه بنسبة (٦,٧%) وقد يعتبر ذلك طبيعياً حيث تعتمد إدارة مستشفى الصحة النفسية الحكومية على خريجي الجامعات في تقديم الخدمات للمرضى.
- بينما أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الخاصة حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٧٧,٨%)، يليها حاصلين علي ماجستير بنسبة (١١,١%)، ثم حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٦,٧%)، وأخيراً حاصلين علي دكتوراه بنسبة (٤,٤%) وقد يعتبر ذلك طبيعياً أيضاً حيث تحرص إدارة مستشفيات الصحة النفسية الخاصة على خريجي الجامعات في تقديم الخدمات للمرضى وبالتالي ينعكس ذلك ايجابياً على مستوى الخدمة المقدمة للمرضى.
- أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الحكومية عدد سنوات خبرتهم في الفئة (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (٣٨,٣%)، يليها الفئة (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٣٠%)، ثم الفئة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة (٢٠%)، وأخيراً الفئة (من ١٥ سنة فأكثر) بنسبة (١١,٧%)، ومتوسط عدد سنوات خبرة المسؤولين بالمؤسسات الحكومية (٨) سنوات، وبتحرف معياري (٥) سنوات تقريباً، ويعكس ذلك حرص المستشفى على الكفاءات الشبابية في تقديم خدماتها وتزويدهم بالمعارف والخبرات باستمرار.
- بينما أكبر نسبة من المسؤولين بالمؤسسات الخاصة عدد سنوات خبرتهم في الفئة (أقل من ٥ سنوات) بنسبة (٥٧,٨%)، يليها الفئة (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٣٣,٣%)، وأخيراً الفئة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة (٨,٩%)، ومتوسط عدد سنوات خبرة المسؤولين بالمؤسسات الخاصة (٥) سنوات، وبتحرف معياري (٣) سنوات تقريباً، وقد يؤكد ذلك حرص كل من المستشفيات الحكومية والخاصة على الكفاءات الشبابية وتوفير المعارف والخبرات لهم.

المحور الثاني: أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية:

(١) البنية التحتية الرقمية:

جدول (١١) يوضح البنية التحتية الرقمية بمؤسسات الصحة النفسية:

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)		خاص ن= (٤٥)			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تحرص المستشفى على توفير استثمارات الكترونية لاستيفاء بيانات المرضى بها	٢,٢٨	٠,٨	٤	٢,١٨	٠,٨١	٤
٢	يتوفر بالمستشفى أجهزة حاسوب كافية للعاملين بها	١,٩٨	٠,٨١	٦	٢,١٦	٠,٨	٥
٣	تحرص المستشفى على توفير برامج حاسوبية لحفظ بيانات المرضى بها بشكل رقمي	٢,٣٥	٠,٧٨	٢	٢,٢٢	٠,٨٥	٣
٤	تهتم المستشفى بتوفير أجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي بها (كمبيوتر - طابعة - أجهزة الكترونية حديثة)	٢,٢٨	٠,٧٤	٣	٢,٥٣	٠,٧٣	١
٥	تستعين المستشفى بنماذج تقويم الكترونية للوقوف على مستوى رضا المرضى عن طرق العلاج المستخدمة	١,٩٨	٠,٨١	٦	١,٨٢	٠,٨٦	٧
٦	تحرص المستشفى على توفير الدعم المالي اللازم لتطوير البنية التحتية للتحول الرقمي	٢,١٨	٠,٦٥	٥	١,٩١	٠,٨٢	٦
٧	يتم استخدام التابلت الالكتروني بالمستشفى بدلاً من استخدام السجلات الورقية	١,٤٣	٠,٧٤	٧	١,٣٨	٠,٦٥	٨
٨	تهتم المستشفى بالصيانة الدورية للأجهزة والمعدات التكنولوجية المتاحة بها باستمرار	٢,٣٨	٠,٦١	١	٢,٤٩	٠,٥٩	٢
البعد ككل		٢,١١	٠,٥٣	متوسط	٢,٠٩	٠,٤٩	متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى البنية التحتية الرقمية بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تهتم المستشفى بالصيانة الدورية للأجهزة والمعدات التكنولوجية المتاحة بها باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، يليه الترتيب الثاني تحرص المستشفى على توفير برامج حاسوبية لحفظ بيانات المرضى بها بشكل رقمي بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، ثم الترتيب الثالث تهتم المستشفى بتوفير أجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي بها (كمبيوتر - طابعة - أجهزة الكترونية حديثة) بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وأخيراً الترتيب السابع يتم استخدام التابلت

الالكتروني بالمستشفى بدلاً من استخدام السجلات الورقية بمتوسط حسابي (١,٤٣)، وهذا يشير الى حرص مستشفيات الصحة النفسية الحكومية بتوفير البنية التحتية لتطبيق التحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا في تنفيذ اعمالها ويتفق ذلك مع دراسة (Duman 2020) والتي اكدت على أن استخدام التكنولوجيا وتطبيق عملية التحول الرقمي أدت إلى مزيد من الالتزام التنظيمي والمؤسسي من جانب الإداريين والمعلمين العاملين في المؤسسات التعليمية وايضاً دراسة محمد (٢٠٢١) وهي بعنوان المجتمع الرقمي والمشاركة في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي وأشارت نتائج الدراسة أنه لتفعيل اسهامات المجتمع الرقمي في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي جاء في الترتيب الأول دعم البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مستوى البنية التحتية الرقمية بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تهتم المستشفى بتوفير أجهزة الكترونية حديثة تتيح تطبيق التحول الرقمي بها (كمبيوتر - طابعة - أجهزة الكترونية حديثة) بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، يليه الترتيب الثاني تهتم المستشفى بالصيانة الدورية للأجهزة والمعدات التكنولوجية المتاحة بها باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، ثم الترتيب الثالث تحرص المستشفى على توفير برامج حاسوبية لحفظ بيانات المرضى بها بشكل رقمي بمتوسط حسابي (٢,٢٢)، وأخيراً الترتيب الثامن يتم استخدام التابلت الالكتروني بالمستشفى بدلاً من استخدام السجلات الورقية بمتوسط حسابي (١,٣٨)، ويتفق ذلك واستجابات الباحثين بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية حول مستوى البنية التحتية الرقمية والذي جاء متوسط وهذا يشير الى حرص كل من مؤسسات الصحة النفسية الحكومية وكذلك الخاصة بتطبيق التحول الرقمي والذي يهدف تطوير الأداء المؤسسي وزيادة الفاعلية والكفاءة في مستوى تقييم الخدمات عبر توظيف التقنيات الحديثة والمتجددة وهو ما اكدته دراسة (البلوشية وآخرون، ٢٠٢٠).

(٢) تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:
جدول (١٢) يوضح تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
بمؤسسات الصحة النفسية

م	العبارات	حكومي ن=(٦٠)			خاص ن=(٤٥)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تحرص المستشفى على تدريب الجهاز الإداري والعاملين بها على استخدام أجهزة الحاسب والتقنيات الحديثة	٢,١٥	٠,٧٣	٣	٢,١٣	٠,٨١
٢	تنظم المستشفى دورات تدريبية للعاملين بها على تقنية التحول الرقمي وكيفية تطبيقه	١,٩٣	٠,٧٦	٨	١,٧٣	٠,٧٢
٣	يتوفر بالمستشفى خطط لتدريب القيادات والعاملين بها على مهارات استخدام التقنيات الحديثة	٢	٠,٧٦	٧	١,٨٩	٠,٨٦
٤	يتم التنسيق بين المستشفى والمستشفيات الأخرى في المجال النفسي عند وضع برامج التدريب على استخداما لتقنيات الحديثة والتكنولوجية	٢,٠٥	٠,٧٩	٥	١,٧٨	٠,٧٩
٥	وجود رقابة مستمرة بالمستشفى لضمان الاستفادة من التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢,١٧	٠,٨١	١	١,٧٣	٠,٨١
٦	تحرص المستشفى على تدريب العاملين بها على حل المشكلات النفسية التي تواجههم عند استخدام الأجهزة والتقنيات التكنولوجية	٢,١٥	٠,٧٨	٤	١,٨٢	٠,٧٨
٧	تحرص إدارة المستشفى على تحديد الاحتياجات التدريبية للمسؤولين والعاملين بها	٢,١٥	٠,٦٨	٢	٢,٠٩	٠,٧٦
٨	تساهم البرامج التدريبية في زيادة فهم العاملين بالمستشفى بها عن التحول الرقمي وكيفية تطبيقه	٢,٠٣	٠,٦٦	٦	١,٨٢	٠,٨٦
البعد ككل		٢,٠٨	٠,٥٨	مستوى متوسط	١,٨٨	٠,٦٧
مستوى متوسط						

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول وجود رقابة مستمرة بالمستشفى لضمان الاستفادة من التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمتوسط حسابي (٢,١٧)، يليه الترتيب الثاني تحرص إدارة المستشفى على تحديد الاحتياجات التدريبية للمسؤولين والعاملين بها بمتوسط حسابي (٢,١٥)، وانحراف معياري (٠,٦٨)، ثم الترتيب الثالث تحرص

المستشفى على تدريب الجهاز الإداري والعاملين بها على استخدام أجهزة الحاسب والتقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (٢,١٥)، وبانحراف معياري (٠,٧٣)، وأخيراً الترتيب الثامن تنظم المستشفى دورات تدريبية للعاملين بها على تقنية التحول الرقمي وكيفية تطبيقه بمتوسط حسابي (١,٩٣) ويتفق ذلك ونتائج دراسة **الحسبان والحاك** (٢٠١٧) والتي أكدت على ضرورة تعيين جهة مسؤولة عن الإشراف على عملية التحول الرقمي ومتابعتها وكذلك دراسة ملاد ينوفا وآخرون **MLadenova,et al** (2020) والتي أكدت على ضرورة إدخال قواعد محددة لتنظيم عملية التحول الرقمي والتي تتضمن تطوير المهارات في التعامل مع التعليم الإلكتروني وإعداد المواد الدراسية لتناسب مع هذا النوع من التعليم، وأيضاً دراسة **الحرون، وبركات** (٢٠١٩) والتي أكدت أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي تدريب الإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية عبر الإنترنت وكذلك إعداد خطة تفصيلية لبناء مهارات التقييم الرقمية المفقودة.

- مستوى تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٨٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص المستشفى على تدريب الجهاز الإداري والعاملين بها على استخدام أجهزة الحاسب والتقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (٢,١٣)، يليه الترتيب الثاني تحرص إدارة المستشفى على تحديد الاحتياجات التدريبية للمسؤولين والعاملين بها بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، ثم الترتيب الثالث يتوفر بالمستشفى خطط لتدريب القيادات والعاملين بها على مهارات استخدام التقنيات الحديثة بمتوسط حسابي (١,٨٩)، وأخيراً الترتيب الثامن وجود رقابة مستمرة بالمستشفى لضمان الاستفادة من التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمتوسط حسابي (١,٧٣)، وهذا يشير إلى حرص كل من مؤسسات الصحة النفسية الحكومية وكذلك الخاصة بتطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى خدماتها حيث جاء مستوى تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متوسط ويتفق ذلك مع نتائج دراسة **الحرون، وبركات** (٢٠١٩) والتي أكدت أن من أهم متطلبات تحقيق التحول

الرقمي تدريب الإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية عبر الإنترنت وكذلك إعداد خطة تفصيلية لبناء مهارات التقييم الرقمية المفقودة.

(٣) الثقافة التنظيمية:

جدول (١٣) يوضح الثقافة التنظيمية بمؤسسات الصحة النفسية:

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)			خاص ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تهتم إدارة المستشفى بتوسيع دائرة مشاركة العاملين في عملية التحول الرقمي	٢,١٣	٠,٦٨	٤	١,٨٩	٠,٧٨	
٢	تحرص المستشفى على إكساب العاملين بها المهارات اللازمة لعملية التحول الرقمي	٢,٢٣	٠,٧	٣	١,٨٩	٠,٨	
٣	تهتم المستشفى بالعاملين لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقييم الخدمات للمرضى	٢,٣٢	٠,٦٨	٢	٢,٤	٠,٦٩	
٤	تعمل المستشفى على تطوير وتحسين مستوى خدماتها تحقيقاً للتميز بها باستمرار	٢,٣٧	٠,٦٦	١	٢,٥٦	٠,٦٩	
٥	تهتم المستشفى بالعاملين في الوظائف التشغيلية للتحول الرقمي	١,٩٨	٠,٦٥	٦	٢,٠٢	٠,٨٤	
٦	تحرص المستشفى على نشر ثقافة التحول الرقمي بين العاملين بها	٢	٠,٦١	٥	٢	٠,٨٣	
	البعد ككل	٢,١٧	٠,٥٢	متوسط مستوى متوسط	٢,١٣	٠,٦٢	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى الثقافة التنظيمية بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تعمل المستشفى على تطوير وتحسين مستوى خدماتها تحقيقاً للتميز بها باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٣٧)، يليه الترتيب الثاني تهتم المستشفى بالعاملين لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقييم الخدمات للمرضى بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، ثم الترتيب الثالث تحرص المستشفى على إكساب العاملين بها المهارات اللازمة لعملية التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٢٣)، وأخيراً الترتيب السادس تهتم المستشفى بالعاملين في الوظائف التشغيلية للتحول الرقمي بمتوسط حسابي (١,٩٨)، ويشير ذلك إلى اهتمام مؤسسات الصحة النفسية الحكومية بتطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى أدائها وخدماتها ويتفق ذلك ونتائج دراسة

الحرون، وبركات (٢٠١٩) والتي أكدت أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي تدريب الإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية. مستوى الثقافة التنظيمية بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تعمل المستشفى على تطوير وتحسين مستوى خدماتها تحقيقاً للتميز بها باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، يليه الترتيب الثاني تهتم المستشفى بالعاملين لنشر ثقافة التطوير والتحديث في تقييم الخدمات للمرضى بمتوسط حسابي (٢,٤)، ثم الترتيب الثالث تهتم المستشفى بالعاملين في الوظائف التشغيلية للتحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٠٢)، وأخيراً الترتيب السادس تحرص المستشفى على إكساب العاملين بها المهارات اللازمة لعملية التحول الرقمي بمتوسط حسابي (١,٨٩)، ويتفق ذلك واستجابات الباحثين بالمؤسسة الحكومية النفسية حول مستوى الثقافة التنظيمية والذي جاء متوسط أيضاً ويتفق ذلك ودراسة ملاد يينوا وأخرون (MLadenova, et al 2020) والتي أكدت على ضرورة إدخال قواعد محددة لتنظيم عملية التحول الرقمي والتي تتضمن تطوير المهارات في التعامل مع التعليم الإلكتروني وإعداد المواد الدراسية لتناسب مع هذا النوع من التعليم، وأيضاً دراسة الحرون، وبركات (٢٠١٩) والتي أكدت أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي تدريب الإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية عبر الإنترنت وكذلك إعداد خطة تفصيلية لبناء مهارات التقييم الرقمية المفقودة.

(٤) القيادة التحولية:

جدول (١٤) يوضح القيادة التحولية بمؤسسات الصحة النفسية:

م	العبارات	حكومي ن=٦٠			خاص ن=٤٥		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تسمح إدارة المستشفى بالاستشارة الفكرية وتقبل الأفكار وحل المشكلات من العاملين بها	٢,٥٣	٠,٥٧	١	٢,٤٧	٠,٦٦	٣
٢	تهتم إدارة المستشفى بتحقيق التوافق بين قدرات العاملين بها وبين عملية التحول الرقمي	٢,١٣	٠,٥٤	٦	٢,١٦	٠,٨٢	٥
٣	تحرص إدارة المستشفى على تمكين العاملين من تحقيق أداء متميز باستمرار	٢,٥٢	٠,٥٧	٢	٢,٥٣	٠,٦٩	٢
٤	تسمح إدارة المستشفى بمشاركة العاملين بها	٢,١٧	٠,٧٦	٤	٢,٠٢	٠,٧٢	٨

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)		خاص ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	في تطبيق رؤية ورسالة التحول الرقمي					
٥	تحفز إدارة المستشفى العاملين بها للعمل على تحقيق أهداف عملية التحول الرقمي لتحقيق التميز المؤسسي	٢,٠٣	٠,٦٦	٧	٢,٠٩	٠,٧٩
٦	تشجع إدارة المستشفى العاملين بها على الابتكار والإبداع بما يتلائم وطبيعة التحول الرقمي	٢,١٧	٠,٦٧	٣	٢,٠٩	٠,٨٢
٧	تحرص إدارة المستشفى على تعيين العاملين بها بما يتلاءم ومتطلبات الوظيفة	٢,١٧	٠,٦٧	٣	٢,٥٦	٠,٥٩
٨	تهتم إدارة المستشفى بتأهيل العمالة بها بما يتلاءم وعملية التحول الرقمي	٢,١٥	٠,٦١	٥	٢,١٨	٠,٨٣
	البعد ككل	٢,٢٣	٠,٤٨	متوسط	٢,٢٦	٠,٥٧

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى القيادة التحولية بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تسمح إدارة المستشفى بالاستشارة الفكرية وتقبل الأفكار وحل المشكلات من العاملين بها بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، يليه الترتيب الثاني تحرص إدارة المستشفى على تمكين العاملين من تحقيق أداء متميز باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، ثم الترتيب الثالث تشجع إدارة المستشفى العاملين بها على الابتكار والإبداع بما يتلاءم وطبيعة التحول الرقمي، وتحرص إدارة المستشفى على تعيين العاملين بها بما يتلاءم ومتطلبات الوظيفة بمتوسط حسابي (٢,١٧)، وأخيراً الترتيب السابع تحفز إدارة المستشفى العاملين بها للعمل على تحقيق أهداف عملية التحول الرقمي لتحقيق التميز المؤسسي بمتوسط حسابي (٢,٠٣)، ويؤكد ذلك حرص واهتمام إدارة مؤسسات الصحة النفسية الحكومية والقيادات بها على تحسين ادائها وتحسين مستوى خدماتها وذلك من خلال تطبيق التحول الرقمي وتأهيل العمالة بها بما يتلاءم وطبيعة التحول الرقمي ويتفق ذلك ونتائج دراسة الحرون، وبركات (٢٠١٩) والتي توصلت الى أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي بث الشعور بالحاجة إلى التغيير حيث أنه نقطة الانطلاق وكذلك تحديد القيادة وما يراد تحقيقه بدقة.

- مستوى القيادة التحويلية بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسئولون بالمؤسسات الخاصة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص إدارة المستشفى على تعيين العاملين بها بما يتلاءم ومتطلبات الوظيفة بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، يليه الترتيب الثاني تحرص إدارة المستشفى على تمكين العاملين من تحقيق أداء متميز باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، ثم الترتيب الثالث تسمح إدارة المستشفى بالاستشارة الفكرية وتقبل الأفكار وحل المشكلات من العاملين بها بمتوسط حسابي (٢,٤٧)، وأخيراً الترتيب الثامن تسمح إدارة المستشفى بمشاركة العاملين بها في تطبيق رؤية ورسالة التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,٠٢)، ويتفق ذلك واستجابات المبحوثين بالمؤسسة الحكومية النفسية حول مستوى القيادة التحويلية بها والذي جاء متوسط أيضاً ويشير ذلك الى حرص كل من القيادة بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة بتطبيق رؤية ورسالة التحول الرقمي وتحقيق اداء متميز باستمرار.

■ **مستوى أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية ككل:**

جدول (١٥) يوضح مستوى أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية ككل:

م	الأبعاد	حكومي ن= (٦٠)		خاص ن= (٤٥)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	البنية التحتية الرقمية	٢,١١	٠,٥٣	٢,٠٩	٠,٤٩
٢	تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	٢,٠٨	٠,٥٨	١,٨٨	٠,٦٧
٣	الثقافة التنظيمية	٢,١٧	٠,٥٢	٢,١٣	٠,٦٢
٤	القيادة التحويلية	٢,٢٣	٠,٤٨	٢,٢٦	٠,٥٧
	أبعاد التحول الرقمي ككل	٢,١٥	٠,٤٤	٢,٠٩	٠,٥٣

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية ككل كما يحددها المسئولون بالمؤسسات الحكومية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول القيادة التحويلية بمتوسط حسابي (٢,٢٣)، يليه الترتيب الثاني الثقافة التنظيمية بمتوسط حسابي (٢,١٧)، ثم الترتيب الثالث البنية التحتية الرقمية بمتوسط حسابي (٢,١١)، وأخيراً الترتيب الرابع تدريب

القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمتوسط حسابي (٢,٠٨)، وهذا يؤكد حرص المؤسسات الحكومية النفسية وسعيها نحو تطبيق التحول الرقمي وتحسين ادائها وخدماتها وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي باعتبار التحول الرقمي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة.

- مستوى أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية ككل كما يحددها المسئولون بالمؤسسات الخاصة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول القيادة التحولية بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، يليه الترتيب الثاني الثقافة التنظيمية بمتوسط حسابي (٢,١٣)، ثم الترتيب الثالث البنية التحتية الرقمية بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، وأخيراً الترتيب الرابع تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمتوسط حسابي (١,٨٨) وهذا يؤكد حرص المؤسسات النفسية الخاصة وسعيها نحو تطبيق التحول الرقمي وتحسين ادائها ويتفق ذلك مع دراسة (Duman 2020) والتي أكدت على أن استخدام التكنولوجيا وتطبيق عملية التحول الرقمي أدت إلى مزيد من الالتزام التنظيمي والمؤسسي وهذا يتطلب ان سيكون هناك متابعة مستمرة لتطبيق التحول الرقمي بهذه المستشفيات ويتفق ذلك ونتائج دراسة الحسبان والحايك (٢٠١٧) والتي أكدت على ضرورة تعيين جهة مسؤولة عن الإشراف على عملية التحول الرقمي ومتابعتها.

المحور الثالث: أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:

(١) التميز القيادي:

جدول (١٦) يوضح التميز القيادي بمؤسسات الصحة النفسية:

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)		خاص ن= (٤٥)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تحرص المستشفى على اختيار قيادات متخصصة ومدرية باستمرار	٢,٦٢	٠,٥٦	٢,٤٧	٠,٧٦
٢	تهتم المستشفى بتطوير مهارات القادة بها فيما يتعلق بروية ورسالة المستشفى	٢,٥٢	٠,٥٧	٢,٥٦	٠,٦٩
٣	تحرص المستشفى على تنمية معارف القادة بها عن أساليب التعامل الإنساني مع المرضى	٢,٥٧	٠,٥٩	٢,٦٢	٠,٤٩
٤	تهتم المستشفى بتدريب القادة على إدارة الموارد البشرية	٢,٥	٠,٦	٢,٢٩	٠,٨٢
٥	تحرص المستشفى على تدريب القادة والفريق	٢,٢٧	٠,٧١	١,٩٨	٠,٧٨

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)			خاص ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	الطبي على استخدام أجهزة الحاسب والتكنولوجيا الحديثة						
٦	تضع المستشفى برامج حديثة للقادة والعاملين لها تسهل الوصول إلى المعلومات الخاصة بكل مريض على حدة	٢,٤٥	٠,٥٩	٦	٢,٤	٥	
٧	يتم تدريب القادة والعاملين بالمستشفى على وضع وتنفيذ خطط الصيانة الدورية للأجهزة التكنولوجية	٢,٣٢	٠,٦٥	٧	١,٩٣	٨	
٨	يتم تنمية قدرات القادة والفريق الطبي بالمستشفى على أساليب التعامل مع المرضى النفسيين	٢,٤٧	٠,٥٤	٥	٢,٧٦	١	
	البعد ككل	٢,٤٦	٠,٤٢	مستوى مرتفع	٢,٣٨	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى التميز القيادي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص المستشفى على اختيار قيادات متخصصة ومدربة باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، يليه الترتيب الثاني تحرص المستشفى على تنمية معارف القادة بها عن أساليب التعامل الإنساني مع المرضى بمتوسط حسابي (٢,٥٧)، ثم الترتيب الثالث تهتم المستشفى بتطوير مهارات القادة بها فيما يتعلق برؤية ورسالة المستشفى بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأخيراً الترتيب الثامن تحرص المستشفى على تدريب القادة والفريق الطبي على استخدام أجهزة الحاسب والتكنولوجيا الحديثة بمتوسط حسابي (٢,٢٧)، وهذا يؤكد حرص المستشفيات النفسية الحكومية على تطبيق التحول الرقمي من خلال الالتزام بأبعاده المختلفة والتي من بينها القيادة التحويلية ومستوى الثقافة التنظيمية والذي جاء بمستوى متوسط وفقاً لاستجابات الباحثين بمستشفى الصحة النفسية الحكومية بالجدول رقم (١٣)، والجدول رقم (١٤) وهذا يؤكد أيضاً نتائج دراسة جواشين بأور Joachi Bauer (2003) والتي توصلت إلى أن الخصائص التنظيمية التالية (نمط القيادة، الاستراتيجية، الهيكل التنظيمي - الرقابة - التكنولوجيا) تؤثر على النجاح في تطبيق التميز المؤسسي، وايضا دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩) والتي توصلت الى أن

المتطلبات التنظيمية الواجب توافرها لتحقيق التميز المؤسسي تتمثل في متطلبات إدارية - تكنولوجية - متطلبات تمويلية - الدعم الفني.

- مستوى التميز القيادي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم تنمية قدرات القادة والفريق الطبي بالمستشفى على أساليب التعامل مع المرضى النفسيين بمتوسط حسابي (٢,٧٦)، يليه الترتيب الثاني تحرص المستشفى على تنمية معارف القادة بها عن أساليب التعامل الإنساني مع المرضى بمتوسط حسابي (٢,٦٢)، ثم الترتيب الثالث تهتم المستشفى بتطوير مهارات القادة بها فيما يتعلق برؤية ورسالة المستشفى بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، وأخيراً الترتيب الثامن يتم تدريب القادة والعاملين بالمستشفى على وضع وتنفيذ خطط الصيانة الدورية للأجهزة التكنولوجية بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وهذا يؤكد حرص المستشفيات النفسية الخاصة على تطبيق التحول الرقمي من خلال الالتزام بأبعاده المختلفة والتي من بينها القيادة التحويلية ومستوى الثقافة التنظيمية والذي جاء بمستوى متوسط وفقاً لاستجابات المبحوثين بمستشفى الصحة النفسية الخاصة بالجدول رقم (١٣)، والجدول رقم (١٤) وهذا يؤكد أيضاً نتائج دراسة جواشين بأور Joachi Bauer (2003) والتي توصلت إلى أن الخصائص التنظيمية التالية (نمط القيادة، الاستراتيجية، الهيكل التنظيمي - الرقابة - التكنولوجيا) تؤثر على النجاح في تطبيق التميز المؤسسي، وإيضاً دراسة عبد الرحمن (٢٠١٩) والتي توصلت إلى أن المتطلبات التنظيمية الواجب توافرها لتحقيق التميز المؤسسي تتمثل في متطلبات إدارية - تكنولوجية - متطلبات تمويلية - الدعم الفني ويتفق ذلك أيضاً ونتائج الجدول رقم (١٢) والذي يوضح تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة.

(٢) التميز البشري:

جدول (١٧) يوضح التميز البشري بمؤسسات الصحة النفسية:

م	العبارات	حكومي ن=٦٠			خاص ن=٤٥		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تحرص المستشفى على وجود احترام متبادل بين القادة والمرضى والعاملين بها	٢,٥٥	٠,٦٥	٢	٢,٦٧	٠,٥٢	
٢	تهتم المستشفى بتدريب العاملين بها على استخدام تقنيات التحول الرقمي	٢,١٥	٠,٦١	٨	٢	٠,٨	
٣	يتم تنمية مهارات العاملين بالمستشفى على استثمار الأصل للوسائل التكنولوجية المتاحة	٢,٢٥	٠,٧	٦	٢,١٣	٠,٧٦	
٤	تهتم المستشفى بتنمية معارف العاملين والفريق الطبي بها على تطبيق برامج لحفظ المعلومات الخاصة بالمرضى بشكل رقمي	٢,٢	٠,٦٨	٧	١,٩٨	٠,٨١	
٥	تحرص المستشفى على تطوير قدرات العاملين والفريق الطبي بها في التفاعل مع المرضى	٢,٤٢	٠,٦٢	٤	٢,٤٤	٠,٧٢	
٦	تقوم المستشفى بالتأكد من أن الذي يقوم بالعمل بها على دراية تامة به	٢,٥٧	٠,٥٦	١	٢,٥٣	٠,٦٩	
٧	تحرص المستشفى على تدريب العاملين بها والفريق الطبي بها بالمشاركة في تطوير الرسالة التي يسعى لتحقيقها	٢,٥٢	٠,٥٧	٣	٢,٤٩	٠,٦٦	
٨	يتم تقدير إنجازات العاملين بالمستشفى باستمرار وتحفيزهم من خلال تفصل سياسة الثواب والعقاب	٢,٣٨	٠,٦١	٥	٢,٤٢	٠,٧٥	
	البعد ككل	٢,٣٨	٠,٤٥	مستوى مرتفع	٢,٣٣	٠,٥	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى التميز البشري بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تقوم المستشفى بالتأكد من أن الذي يقوم بالعمل بها على دراية تامة به بمتوسط حسابي (٢,٥٧)، يليه الترتيب الثاني تحرص المستشفى على وجود احترام متبادل بين القادة والمرضى والعاملين بها بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، ثم الترتيب الثالث تحرص المستشفى على تدريب العاملين بها والفريق الطبي بها بالمشاركة في تطوير الرسالة التي يسعى لتحقيقها بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأخيراً الترتيب الثامن تهتم المستشفى بتدريب العاملين بها على استخدام

تقنيات التحول الرقمي بمتوسط حسابي (٢,١٥) ويشير ذلك الى حرص المستشفيات الحكومية التي تعمل في المجال النفسي على تحقيق التميز المؤسسي من خلال تطبيق أبعاد التحول الرقمي والتي من بينها تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات الصحة النفسية كما جاء بنتائج الجدول رقم (١٢) ويتفق ذلك ودراسة الحرون، وبركات (٢٠١٩) والتي أكدت أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي تدريب الإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية عبر الإنترنت وكذلك إعداد خطة تفصيلية لبناء مهارات التقييم الرقمية المفقودة.

- مستوى التميز البشري بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحرص المستشفى على وجود احترام متبادل بين القادة والمرضى والعاملين بها بمتوسط حسابي (٢,٦٧)، يليه الترتيب الثاني تقوم المستشفى بالتأكد من أن الذي يقوم بالعمل بها على دراية تامة به بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، ثم الترتيب الثالث تحرص المستشفى على تدريب العاملين بها والفريق الطبي بها بالمشاركة في تطوير الرسالة التي يسعى لتحقيقها بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، وأخيراً الترتيب الثامن تهتم المستشفى بتتمة معارف العاملين والفريق الطبي بها على تطبيق برامج لحفظ المعلومات الخاصة بالمرضى بشكل رقمي بمتوسط حسابي (١,٩٨)، ويشير ذلك الى اهتمام المستشفيات النفسية الخاصة على تحقيق التميز المؤسسي ولكن يحتاج الأمر زيادة الحرص والاهتمام بذلك حيث جاء مستوى التميز البشري بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولين بالمؤسسات الخاصة متوسط لذا يتطلب الأمر تطبيق أبعاد التحول الرقمي والتي من بينها تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات الصحة النفسية ويتفق ذلك ودراسة الحرون، وبركات (٢٠١٩) والتي أكدت أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي تدريب الإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية عبر الإنترنت وكذلك إعداد خطة تفصيلية لبناء مهارات التقييم الرقمية المفقودة.

(٣) التميز الخدماتي:

جدول (١٨) يوضح التميز الخدماتي بمؤسسات الصحة النفسية:

م	العبارات	حكومي ن=٦٠			خاص ن=٤٥		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	تهتم المستشفى بالتعرف على مستوى رضا المرضى عن خدماتها الطبية والبرامج وطرق العلاج المقدمة لهم	٢,٤	٠,٦٤	٦	٢,٦٤	٥	
٢	تحرص المستشفى على دراسة شكاوى المرضى بالمستشفى ومعالجتها باستمرار	٢,٤٥	٠,٦٢	٤	٢,٨	٣	
٣	تهتم المستشفى بتقديم طرق العلاج بما يتناسب وطبيعة الحالة المرضية ودرجتها وشدتها	٢,٦	٠,٥٣	١	٢,٨٩	١	
٤	تحرص المستشفى على تطوير الخدمات الطبية المقدمة للمرضى وفقاً لحالتهم المرضية	٢,٥٣	٠,٥٧	٢	٢,٨٧	٢	
٥	تهتم المستشفى بتسجيل الخدمات وطرق العلاج المقدمة على أجهزة الحاسب الآلي	٢,٢٣	٠,٧٢	٧	٢,١١	٧	
٦	يحرص الأطباء بالمستشفى على تسجيل تاريخ المقابلات العلاجية التي تتم مع كل مريض على حدة إلكترونياً	٢,٠٥	٠,٧٩	٨	٢,٠٧	٨	
٧	تهتم المستشفى بالاتصال الفعال بالمرضى والاستجابة للمعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء المقابلة العلاجية بهم	٢,٥	٠,٦	٣	٢,٦٤	٦	
٨	تسعى المستشفى باستمرار لتبسيط إجراءات حصول المرضى على الخدمات الطبية بها	٢,٤	٠,٦٢	٥	٢,٧٨	٤	
	البعد ككل	٢,٤	٠,٤٥	مستوى مرتفع	٢,٦	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى التميز الخدماتي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تهتم المستشفى بتقديم طرق العلاج بما يتناسب وطبيعة الحالة المرضية ودرجتها وشدتها بمتوسط حسابي (٢,٦)، يليه الترتيب الثاني تحرص المستشفى على تطوير الخدمات الطبية المقدمة للمرضى وفقاً لحالتهم المرضية بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، ثم الترتيب الثالث تهتم المستشفى بالاتصال الفعال بالمرضى والاستجابة للمعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء المقابلة العلاجية بهم

بمتوسط حسابي (٢,٥)، وأخيراً الترتيب الثامن يحرص الأطباء بالمستشفى على تسجيل تاريخ المقابلات العلاجية التي تتم مع كل مريض على حدة إلكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٥)، وهذا يشير الى حرص مستشفيات الصحة النفسية الحكومية على تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين وتطوير خدماتها.

- مستوى التميز الخدماتي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تهتم المستشفى بتقديم طرق العلاج بما يتناسب وطبيعة الحالة المرضية ودرجتها وشدتها بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، يليه الترتيب الثاني تحرص المستشفى على تطوير الخدمات الطبية المقدمة للمرضى وفقاً لحالتهم المرضية بمتوسط حسابي (٢,٨٧)، ثم الترتيب الثالث تحرص المستشفى على دراسة شكاوى المرضى بالمستشفى ومعالجتها باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٨)، وأخيراً الترتيب الثامن يحرص الأطباء بالمستشفى على تسجيل تاريخ المقابلات العلاجية التي تتم مع كل مريض على حدة إلكترونياً بمتوسط حسابي (٢,٥٧)، وهذا يشير الى حرص مستشفيات الصحة النفسية الخاصة ايضا على تحقيق التميز المؤسسي من خلال تحسين وتطوير خدماتها.

■ مستوى أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ككل:

جدول (١٩) يوضح مستوى أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ككل

م	الأبعاد	حكومي ن=٦٠			خاص ن=٤٥		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	التميز القيادي	٢,٤٦	٠,٤٢	١	٢,٣٨	٠,٤٥	٢
٢	التميز البشري	٢,٣٨	٠,٤٥	٣	٢,٣٣	٠,٥	٣
٣	التميز الخدماتي	٢,٤	٠,٤٥	٢	٢,٦	٠,٣٥	١
	أبعاد التميز المؤسسي ككل	٢,٤١	٠,٣٨	مستوى مرتفع	٢,٤٤	٠,٣٨	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ككل كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول التميز القيادي بمتوسط

حسابي (٢,٤٦)، يليه الترتيب الثاني التميز الخدماتي بمتوسط حسابي (٢,٤)، وأخيراً الترتيب الثالث التميز البشري بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وهذا يؤكد حرص مستشفيات الصحة النفسية الحكومية على تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي - التميز البشري - التميز الخدماتي) وذلك من خلال الحرص على تطبيق أبعاد التحول الرقمي والذي جاء بمستوى متوسط في الجدول رقم (١٥) وهذا يشير الى وجود علاقة طردية بين التحول الرقمي و تحقيق التميز المؤسسي بمستشفيات الصحة النفسية الحكومية ويتفق ذلك مع دراسة إيمرسو هارفر Emerson harver (1996) وهي عن التميز المؤسسي - مواصفات وخصائص المنظمة المثالية للتعرف على المنظمة المتميزة وهل تعمل بشكل جيد أم لا، وتوصلت تلك الدراسة إلى أن مفهوم التميز يتحقق من خلال تحديد هدف المنظمة ورسالة ورؤية المنظمة والعمل على تحقيق الاهداف المحددة للمنظمة وبعد ذلك من ابعاد التحول الرقمي (القيادة التحولية) والتي تشمل اتاحة الفرصة لمشاركة العاملين بتطبيق رؤية ورسالة المستشفى والتي تتضمن تطبيق رؤية التحول الرقمي بها.

- مستوى أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ككل كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول التميز الخدماتي بمتوسط حسابي (٢,٦)، يليه الترتيب الثاني التميز القيادي بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وأخيراً الترتيب الثالث التميز البشري بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، ويتفق ذلك مع استجابات المسؤولين بمستشفيات الصحة النفسية الحكومية نحو تحقيق التميز المؤسسي (التميز القيادي - التميز البشري - التميز الخدماتي) وهذا يشير الى ان كل من مستشفيات الصحة النفسية الحكومية وكذلك الخاصة تحرص على تطبيق أبعاد التحول الرقمي والذي جاء بمستوى متوسط في الجدول رقم (١٥) وهذا يشير الى وجود علاقة طردية بين التحول الرقمي و تحقيق التميز المؤسسي بمستشفيات الصحة النفسية الخاصة ويؤكد ذلك دراسة المبيضين (٢٠١٣) والتي توصلت الى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثره على تحقيق التميز التنظيمي وأوصت الدراسة بضرورة إجراء ورش عمل وتوزيع نشرات تبين أهمية التقييم وأهدافه وأهمية تقييم النتائج التي يحصل عليها العاملين والمنظمة،، وأثبتت دراسة كاترين

لوانج Catherine lawng (2001) أن الجودة هي أسلوب أساسي لتحقيق التميز المؤسسي وتحقيق التميز المؤسسي يتم من خلال الالتزام بمفهوم الجودة في كافة المهام والأعمال التي تقوم بها المنظمة وقد حدد عوامل تحقيق التميز في تلبية احتياجات العملاء لتحقيق أعلى قيمة للعملاء مع توظيف الكفاءة التنظيمية والحفاظ عليها.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:

جدول (٢٠) يوضح المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)			خاص ن= (٤٥)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	ضعف المخصصات المالية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بالمستشفى	٢,٣٨	٠,٥٨	٢	٢,١٣	٠,٧٣
٢	ضعف خدمات الإنترنت بالمستشفى	٢,٤٢	٠,٦٧	١	١,٨٢	٠,٧٨
٣	ضعف تأهيل القادة والعاملين على استخدام تقنيات التحول الرقمي بالمستشفى	٢,١٣	٠,٧	٦	٢,١٦	٠,٧٧
٤	البنية التحتية الرقمية بالمستشفى غير مناسبة لتطبيق التحول الرقمي بها	٢,٢٧	٠,٥٥	٤	٢,١٦	٠,٦٧
٥	صعوبة حفظ بيانات المرضى في ملفات رقمية والاعتماد على السجلات الورقية	٢,١٧	٠,٦٤	٥	١,٩٦	٠,٨
٦	صعوبة إتاحة قاعدة بيانات عن حجم المعوقات للمسؤولين بالمستشفى	٢,١٢	٠,٦٩	٨	٢,٠٧	٠,٨١
٧	إجراءات الحصول على خدمات المستشفى تتصف بالتعقيد	١,٩٧	٠,٧١	١٠	١,٥٨	٠,٧٢
٨	ضعف الموارد المالية اللازمة لتحقيق التميز المؤسسي بالمستشفى	٢,٣٥	٠,٦١	٣	٢,١١	٠,٧٥
٩	قلة وجود أساليب رقابية على أداء العاملين بالمستشفى	١,٧٥	٠,٧٣	١٢	١,٥٦	٠,٧٦
١٠	ضعف التعاون بين المستشفى والمستشفيات الأخرى في المجال النفسي لتحسين مستوى الخدمات الطبية بها	١,٨٧	٠,٦٢	١١	٢	٠,٧٤
١١	عدم توافر الدورات التدريبية والتثقيفية اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بالمستشفى	٢,٠٥	٠,٦٢	٩	٢,١٣	٠,٨١
١٢	قلة الأبحاث العلمية اللازمة لتطوير أداء المستشفى في المجال النفسي	٢,١٢	٠,٦٧	٧	٢,١٣	٠,٧٩
	البعد ككل	٢,١٣	٠,٤١	مستوى متوسط	١,٩٨	٠,٤٤

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف خدمات الانترنت بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٤٢)، يليه الترتيب الثاني ضعف المخصصات المالية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، ثم الترتيب الثالث ضعف الموارد المالية اللازمة لتحقيق التميز المؤسسي بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٣٥)، وأخيراً الترتيب الثاني عشر قلة وجود أساليب رقابية على أداء العاملين بالمستشفى بمتوسط حسابي (١,٧٥)، وهذا يشير الى ضرورة مواجهة معوقات تطبيق التحول الرقمي وذلك لضمان تحقيق التميز المؤسسي بمستشفيات الصحة النفسية الحكومية وأكدت ذلك دراسة الشحات (٢٠٠٥) والتي استهدفت تحديد المعوقات التنظيمية التي تعوق الارتقاء بمستوى الخدمات في مستشفيات الصحة النفسية وتوصلت إلى مجموعة من المعوقات متصلة بالإمكانات المادية والبشرية وفريق العمل وبطبيعة العمل واللوائح التنظيمية والإشراف والتوجيه ومعوقات تتصل بالبناء التنظيمي ويؤكد ذلك ايضا دراسة Gill (2020) والتي توصلت الى أن قطاع الصحة النفسية يعاني من نقص شديد في الموارد ويجب تعزيز الجهود الحالية لتطوير هذا القطاع وذلك من خلال تدريب ممارسي الرعاية الصحية ودعمهم، وأوصت الدراسة بضرورة التعاون مع المنظمات غير الحكومية والهيئات الصحية الحكومية التي يمكنها دعم وتطوير خدمات الصحة النفسية.
- مستوى المعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الخاصة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٩٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول البنية التحتية الرقمية بالمستشفى غير مناسبة لتطبيق التحول الرقمي بها بمتوسط حسابي (٢,١٦)، وبانحراف معياري (٠,٦٧)، يليه الترتيب الثاني ضعف تأهيل القادة والعاملين على استخدام تقنيات التحول الرقمي بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,١٦)، وبانحراف معياري (٠,٧٧)، ثم الترتيب الثالث ضعف المخصصات المالية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,١٣)، وأخيراً

الترتيب الثاني عشر قلة وجود أساليب رقابية على أداء العاملين بالمستشفى بمتوسط حسابي (١,٥٦)، ويتفق ذلك ونتائج دراسة محمد (٢٠١٦) والتي توصلت الى أن المعوقات التي تواجه اكساب المهارات الدفاعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمستشفيات الصحة النفسية عدم اهتمامها بالتدريب المستمر بالإضافة إلى اهتمام المؤسسات بالجواب الإدارية وتنفيذها بطريقة روتينية لذلك أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعقد الدورات التدريبية وايضا جاءت دراسة Gill (2020) لتؤكد أن قطاع الصحة النفسية يعاني من نقص شديد في الموارد، وبالتالي يعد ذلك من معوقات تطبيق التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية لذا يجب تعزيز الجهود الحالية لتطوير هذا القطاع وذلك من خلال تدريب ممارسي الرعاية الصحية ودعمهم، وأوصت الدراسة بضرورة التعاون مع المنظمات غير الحكومية والهيئات الصحية الحكومية التي يمكنها دعم وتطوير خدمات الصحة النفسية.

المحور الخامس: مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:

جدول (٢١) يوضح مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)			خاص ن= (٤٥)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	توفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بالمستشفى	٢,٥٥	٠,٥٩	٩	٢,٧٦	٨
٢	تنظيم دورات تدريبية للعاملين والفريق الطبي بالمستشفى لتنمية معارفهم حول التحول الرقمي وأهمية تطبيقه	٢,٥٢	٠,٥٧	١٠	٢,٨٢	٤
٣	تفعيل خدمات الانترنت بالمستشفى	٢,٤٢	٠,٦٥	١٣	٢,٦	١٠
٤	توفير قاعدة بيانات عن حجم المعوقات بالمستشفى للمسؤولين والعمل على حلها	٢,٥٢	٠,٦	١١	٢,٧٨	٦
٥	توفير قاعدة بيانات ومعلومات عن كل مريض على حدة بالمستشفى في شكل ملف رقمي	٢,٥	٠,٦	١٢	٢,٧٦	٩
٦	ضرورة توفير بنية تحتية رقمية مناسبة تسمح باستخدام التحول الرقمي بالمستشفى	٢,٦٢	٠,٥٦	٤	٢,٨٤	٢
٧	العمل على توفير الكوادر المتخصصة بتقديم	٢,٦	٠,٥٣	٦	٢,٧٨	٧

م	العبارات	حكومي ن= (٦٠)		خاص ن= (٤٥)		
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	الاستشارات الطبية للمرضى بالمستشفى					
٨	توفير الموارد المالية اللازمة لتحقيق التمييز المؤسسي بالمستشفى	٢,٦	٠,٥٦	٧	٢,٧٨	٥
٩	تفعيل سياسة الثواب والعقاب للعاملين بالمستشفى	٢,٦٥	٠,٤٨	٣	٢,٥١	١١
١٠	الحرص على التقييم الدوري لأداء العاملين والفريق الطبي باستمرار	٢,٧٢	٠,٤٩	١	٢,٧٨	٧
١١	حرص إدارة المستشفى على تقديم بدائل علاجية تتناسب مع كل مريض على حدة تتصف بالكفاءة	٢,٦٧	٠,٥٤	٢	٢,٧٦	٩
١٢	التنسيق بين المستشفى ومؤسسات الصحة النفسية الأخرى بالمجتمع والاستفادة من خبراتها في تطوير أداء العمل بالمستشفى	٢,٦٢	٠,٥٨	٥	٢,٨٩	١
١٣	الحرص على تنمية مهارات العاملين باستمرار على استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة بالمستشفى	٢,٥٧	٠,٦٢	٨	٢,٨٤	٣
	البعد ككل	٢,٥٨	٠,٤٤	مستوى مرتفع	٢,٧٦	٠,٣٤

يوضح الجدول السابق أن:

- مستوى مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الحرص على التقييم الدوري لأداء العاملين والفريق الطبي باستمرار بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، يليه الترتيب الثاني حرص إدارة المستشفى على تقديم بدائل علاجية تتناسب مع كل مريض على حدة تتصف بالكفاءة بمتوسط حسابي (٢,٦٧)، ثم الترتيب الثالث تفعيل سياسة الثواب والعقاب للعاملين بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وأخيراً الترتيب الثالث عشر تفعيل خدمات الانترنت بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٤٢) ويشير ذلك الى انه من الضروري رفع مستوى استخدام التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية وذلك من خلال دعم البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأكدت على ذلك دراسة محمد (٢٠٢١) والتي

توصلت نتائجها أنه لتفعيل اسهامات المجتمع الرقمي في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي جاء في الترتيب الأول دعم البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- مستوى مقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسئولون بالمؤسسات الخاصة مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٦)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول التنسيق بين المستشفى ومؤسسات الصحة النفسية الأخرى بالمجتمع والاستفادة من خبراتها في تطوير أداء العمل بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٨٩)، يليه الترتيب الثاني ضرورة توفير بنية تحتية رقمية مناسبة تسمح باستخدام التحول الرقمي بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، وبانحراف معياري (٠,٤٢)، ثم جاء في الترتيب الثالث الحرص على تنمية مهارات العاملين باستمرار على استخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، وبانحراف معياري (٠,٤٧)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر تفعيل سياسة الثواب والعقاب للعاملين بالمستشفى بمتوسط حسابي (٢,٥١) ويشير ذلك الى انه من الضروري رفع مستوى استخدام التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية الخاصة أيضاً ومواجهة أي معوقات تقلل من ذلك وذلك من خلال دعم البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وعقد دورات تدريبية لجميع العاملين بالمنظمة في مجال البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذا ما اكدته دراسة محمد (٢٠٢١) ودراسة الحرون، وبركات (٢٠١٩) والتي توصلت إلى أن من أهم متطلبات تحقيق التحول الرقمي تدريب الإداريين على استخدام التقنيات الجديدة للمواد التعليمية الرقمية عبر الإنترنت وكذلك إعداد خطة تفصيلية لبناء مهارات التقييم الرقمية المفقودة لديهم.

المحور السادس: الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية:

جدول (٢٢) يوضح الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية (ن=١٠٥)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
١	البنية التحتية الرقمية	حكومي	٦٠	٢,١١	٠,٥٣	١٠٣	٠,٢٤١	غير دال
		خاص	٤٥	٢,٠٩	٠,٤٩			
٢	تدريب القوى البشرية	حكومي	٦٠	٢,٠٨	٠,٥٨	١٠٣	١,٦٣٧	غير دال
		خاص	٤٥	١,٨٨	٠,٦٧			
٣	الثقافة التنظيمية	حكومي	٦٠	٢,١٧	٠,٥٢	١٠٣	٠,٤٠٤	غير دال
		خاص	٤٥	٢,١٣	٠,٦٢			
٤	القيادة التحويلية	حكومي	٦٠	٢,٢٣	٠,٤٨	١٠٣	٠,٢٦٣-	غير دال
		خاص	٤٥	٢,٢٦	٠,٥٧			
	أبعاد التحول الرقمي ككل	حكومي	٦٠	٢,١٥	٠,٤٤	١٠٣	٠,٦٣٠	غير دال
		خاص	٤٥	٢,٠٩	٠,٥٣			

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى البنية التحتية الرقمية بمؤسسات الصحة النفسية.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمؤسسات الصحة النفسية.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الثقافة التنظيمية بمؤسسات الصحة النفسية.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى القيادة التحويلية بمؤسسات الصحة النفسية.

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى أبعاد التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية ككل.

المحور السابع: الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:
جدول (٢٣) يوضح الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية (ن=١٠٥)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
١	التميز القيادي	حكومي	٦٠	٢,٤٦	٠,٤٢	١٠٣	١,٠١٨	غير دال
		خاص	٤٥	٢,٣٨	٠,٤٥			
٢	التميز البشري	حكومي	٦٠	٢,٣٨	٠,٤٥	١٠٣	٠,٤٨٩	غير دال
		خاص	٤٥	٢,٣٣	٠,٥			
٣	التميز الخدماتي	حكومي	٦٠	٢,٤	٠,٤٥	١٠٣	٢,٦٤٥-	**
		خاص	٤٥	٢,٦	٠,٣٥			
	أبعاد التميز المؤسسي ككل	حكومي	٦٠	٢,٤١	٠,٣٨	١٠٣	٠,٣١٧-	غير دال
		خاص	٤٥	٢,٤٤	٠,٣٨			

**** معنوي عند (٠,٠١)** *** معنوي عند (٠,٠٥)**

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التميز الخدماتي بمؤسسات الصحة النفسية لصالح استجابات المسؤولين بالمؤسسات الخاصة.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التميز القيادي بمؤسسات الصحة النفسية.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى التميز البشري بمؤسسات الصحة النفسية.

- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى أبعاد التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ككل.

المحور الثامن: الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:

جدول (٢٤) يوضح الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية (ن=١٠٥)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة T	الدلالة
المعوقات	حكومي	٦٠	٢,١٣	٠,٤١	١٠٣	١,٧٧٩	غير دال
	خاص	٤٥	١,٩٨	٠,٤٤			

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم للمعوقات التي تواجه استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

المحور التاسع: الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:

جدول (٢٥) يوضح الفروق المعنوية بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية (ن=١٠٥)

الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(df)	قيمة T	الدلالة
المقترحات	حكومي	٦٠	٢,٥٨	٠,٤٤	١٠٣	٢,٣٧٥-	*
	خاص	٤٥	٢,٧٦	٠,٣٤			

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أنه: توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين استجابات المسؤولين بالمؤسسات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بتحديدهم لمقترحات تفعيل استخدام التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية لصالح استجابات المسؤولين بالمؤسسات الخاصة

المحور العاشر: اختبار فروض الدراسة:

- اختبار الفرض الرئيس للدراسة وفروضه الفرعية: " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ":
- جدول (٢٦) يوضح العلاقة بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:**

أبعاد التميز	التميز	التميز	التميز	الأبعاد	مجتمع البحث
المؤسسي ككل	الخدمي	البشري	القيادي	الأبعاد	
*٠,٢٧٢	*٠,٢٥٩	*٠,٢٦٠	**٠,٣٤٨	البنية التحتية الرقمية	كومي (٢٠)
**٠,٣٧٥	*٠,٣١٤	**٠,٣٨٤	**٠,٣٧٣	تدريب القوى البشرية	
*٠,٢٩٢	*٠,٢٧٥	**٠,٣١٦	**٠,٣٦٩	الثقافة التنظيمية	
**٠,٤٩٢	*٠,٢٦١	**٠,٥٦٧	**٠,٤٩٦	القيادة التحويلية	
**٠,٤٢٣	*٠,٢٨٥	**٠,٤٤٤	**٠,٤٦٩	أبعاد التحول الرقمي ككل	خاص (٤٥)
**٠,٤٥٠	**٠,٤١٤	**٠,٣٩٩	*٠,٣٦٢	البنية التحتية الرقمية	
**٠,٧٠١	**٠,٣٩٨	**٠,٦٩٨	**٠,٦٦٨	تدريب القوى البشرية	
**٠,٧٧٣	**٠,٤٧٦	**٠,٧٣٩	**٠,٧٤٤	الثقافة التنظيمية	
**٠,٨١٦	**٠,٤٥٩	**٠,٨١٦	**٠,٧٧٦	القيادة التحويلية	
**٠,٧٦٦	**٠,٤٨١	**٠,٧٤٣	**٠,٧١٦	أبعاد التحول الرقمي ككل	

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون بالمؤسسات الحكومية. وأن أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية تمثلت فيما يلي: القيادة التحويلية، يليها تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثم الثقافة التنظيمية، وأخيراً البنية التحتية الرقمية. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه.
- توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية كما يحددها المسؤولون

بالمؤسسات الخاصة. وأن أكثر أبعاد التحول الرقمي ارتباطاً بتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية تمثلت فيما يلي: القيادة التحويلية، يليها الثقافة التنظيمية، ثم تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأخيراً البنية التحتية الرقمية. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه الأبعاد وأنها جاءت معبرة عن ما تهدف الدراسة تحقيقه.

- مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة وفروضة الفرعية والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ".

جدول (٢٧) يوضح تحليل الانحدار البسيط لأثر التحول الرقمي على تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية:

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F-Test	اختبار (ت) T-Test	معامل الانحدار B	المتغيرات المستقلة	مجتمع البحث
٠,٠٧٤	*٠,٢٧٢	**٤,٦٢٢	*٢,١٥٠	٠,١٩٦	البنية التحتية الرقمية	كومي (٣٠)
٠,١٤١	**٠,٣٧٥	**٩,٥٠٣	**٣,٠٨٣	٠,٢٤٥	تدريب القوى البشرية	
٠,٠٨٥	*٠,٢٩٢	*٥,٤١٨	*٢,٣٢٨	٠,٢١٥	الثقافة التنظيمية	
٠,٢٤٢	**٠,٤٩٢	**١٨,٥٤٨	**٤,٣٠٧	٠,٣٨٩	القيادة التحويلية	
٠,١٧٩	**٠,٤٢٣	**١٢,٦٦٨	**٣,٥٥٩	٠,٣٦٤	أبعاد التحول الرقمي ككل	
٠,٢٠٣	**٠,٤٥٠	**١٠,٩٢١	**٣,٣٠٥	٠,٣٤٧	البنية التحتية الرقمية	خاص (٤٥)
٠,٤٩١	**٠,٧٠١	**٤١,٤٤٩	**٦,٤٣٨	٠,٣٩٤	تدريب القوى البشرية	
٠,٥٩٨	**٠,٧٧٣	**٦٣,٩٨٢	**٧,٩٩٩	٠,٤٦٥	الثقافة التنظيمية	
٠,٦٦٥	**٠,٨١٦	**٨٥,٣٧٦	**٩,٢٤٠	٠,٥٣٦	القيادة التحويلية	
٠,٥٨٦	**٠,٧٦٦	**٦٠,٩٤٠	**٧,٨٠٦	٠,٥٣٨	أبعاد التحول الرقمي ككل	

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " البنية التحتية الرقمية " والمتغير التابع " تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. كما أن البنية التحتية الرقمية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٧,٤%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الحكومية. وكذلك فالبنية التحتية الرقمية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٢٠,٣%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الخاصة. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية

دالة إحصائياً بين البنية التحتية الرقمية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة بال نفسية " .

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات " والمتغير التابع " تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. كما أن تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (١٤,١%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الحكومية. وكذلك فتدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٤٩,١%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الخاصة. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين تدريب القوى البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية " .

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " الثقافة التنظيمية " والمتغير التابع " تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. كما أن الثقافة التنظيمية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٨,٥%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الحكومية. وكذلك فالثقافة التنظيمية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٥٩,٨%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الخاصة. مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين الثقافة التنظيمية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية " .

- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " القيادة التحويلية " والمتغير التابع " تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. كما أن القيادة التحويلية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٢٤,٢%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الحكومية. وكذلك فالقيادة التحويلية تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٦٦,٥%) كما يحدده المسئولون بالمؤسسات الخاصة. مما يجعلنا نقبل الفرض

الفرعي الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين القيادة التحويلية وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ".
- تشير قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل " أبعاد التحول الرقمي ككل " والمتغير التابع " تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية " إلى وجود ارتباط طردي بين المتغيرين. كما أن أبعاد التحول الرقمي ككل تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (١٧,٩%) كما يحدده المسؤولون بالمؤسسات الحكومية. وكذلك فأبعاد التحول الرقمي ككل تساهم في تحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية بنسبة (٥٨,٦%) كما يحدده المسؤولون بالمؤسسات الخاصة. مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية تأثيرية دالة إحصائياً بين التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية ".

تاسعا: تصور مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل المسؤولية الاجتماعية للرائدات الريفيات بالوحدات الصحية لتنمية الوعي لدى المرأة الريفية بمخاطر جائحة فيروس كورونا:

أولاً: الإطار العام للتصور المقترح: تفعيل استخدام التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية.

١- أهداف التصور:

أ- وضع خطة محددة للقادة والفريق الطبي والعاملين بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة يحدد فيها مضمون التحول الرقمي وأهمية تطبيقه وتنفيذه بها والعمل على ازالة أي معوقات تحول دون ذلك وأهمية سعى مؤسسات الصحة النفسية وراء تحقيق التميز المؤسسي سواء التميز القيادي او التميز البشري او التميز الخدماتي.

ب- اهتمام إدارة المستشفى (مؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة) بنشر الوعي بأهمية التحول الرقمي وأهمية تطبيقه وذلك من خلال تنظيم الدورات التدريبية المختلفة لهم وتنمية الوعي بأهمية تحقيق التميز المؤسسي في المجتمع.

ت- حرص القيادة وجميع العاملين بالمستشفى(مؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة) على تكوين علاقات اجتماعية طيبة مع بعضهم البعض من أجل التعاون

- لتفعيل تطبيق التحول الرقمي وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحقيق التميز المؤسسي سواء التميز القيادي او البشرى او الخدماتي.
- ث- تنمية قدرات القادة والفريق الطبي والعاملين بالمستشفى (مؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة) على كيفية تطبيق منظومة التحول الرقمي.
- ج- توفير المخصصات المالية اللازمة لشراء أجهزة الحاسب الألى - البرمجيات الحديثة - الطابعة - اجهزة الكشف الطبي الحديثة).
- ح- توفير قاعدة بيانات يتم حفظ بيانات كل من العاملين والمرضى عليها بما يتيح للمستشفى(مؤسسات الصحة النفسية) الانتقال من نظام تقليدي الى نظام رقمي يحقق تطوير الأداء المؤسسي وتطوير الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي.
- ٢- وحدة العمل: (القادة -الفريق الطبي - هيئة التمريض - العاملين)
- ٣- مكان التطبيق: (مؤسسات الصحة النفسية مجال مكاني)
- ثالثا: الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لتحقيق التصور المقترح:
- ١- استراتيجية الإقناع: من خلال التركيز على اقناع وحدة العمل المحددة اعلاه بضمون التحول الرقمي واهمية تطبيقه للانتقال بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة من النظام التقليدي الى النظام الرقمي بالاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة والتدريب علي استخدامها واقناعهم بضرورة السعي والوصول بالمستشفى الى أداء متميز يجعلها نموذجا يحتذى به في المجتمع.
- ٢- استراتيجية الاتصال: من خلال تسهيل عملية الاتصال بين جميع المسؤولين بالمستشفى للاتفاق على اسلوب العمل التعاوني بينهم بما يتيح لهم الاستفادة من خبراتهم المختلفة في استخدام البنية التحتية الرقمية والمعلوماتية بها والتدريب على كيفية استخدامها والسعي معا لضمان تحقيق التميز بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة.
- ٣- استراتيجية حل المشكلة: من خلال مواجهة معوقات استخدام التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة.
- ٤- استراتيجية الضغط: من خلال الضغط على المسؤولين الذين يبدون موقف اللامبالاة تجاه استخدام منظومة التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة.

رابعاً: الأدوار التي يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعي لتحقيق التصور المقترح:

١- دور المساعد والممكن: من خلال مساعدة جميع العاملين بمؤسسات الصحة النفسية وتمكينهم من تطوير معارفهم حول التحول الرقمي وأهميته في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي وسهولة الحصول على المعلومات بشكل أسرع من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الأنترنت وتحقيق التميز المؤسسي.

٢- دور المطالب: مطالبة المسؤولين المعنيين بتحسين المستوى المادي وتوفير المخصصات المالية اللازمة لتطبيق التحول الرقمي بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة وتوفير أجهزة الحاسب الآلي والطابعات وأجهزة الكشف الطبي الحديثة وتحقيق التميز بها.

٣- الدور التربوي: العمل على تثقيف وتنمية وعي العاملين بالتحول الرقمي وأهمية تطبيقه وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة.

٤- دور الخبير: ويتركز في توفير كافة المعلومات والبيانات الخاصة باستخدام التحول الرقمي وتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسات الصحة النفسية الحكومية والخاصة.

خامساً: المهارات التي يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعي لتحقيق التصور المقترح: (مهارات تنظيمية_ مهارة الاتصال - مهارة حل المشكلة).

سادساً: الأدوات التي يمكن أن يستخدمها المنظم الاجتماعي لتحقيق التصور المقترح: (الاجتماعات -المؤتمرات- والندوات-- اللقاءات- الإنترنت)

المراجع:

المراجع العربية:

إبراهيم، محمود محمد والحداد، بسمة محرم (٢٠١٨). منشآت الأعمال والتحول الرقمي بحث منشور في مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات، المجلد (٥)، العدد (١٢).

أبو السعود، منى جلال (٢٠٢٠).متطلبات تطبيق الممارسة الالكترونية للخدمة الاجتماعية في ظل التحول الرقمي، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (٢١).

أبو زيد، سارة عبد الفتاح خالد (٢٠٢١). متطلبات تحقيق التميز المؤسسي لتفعيل ثقافة التنافسية بين الجمعيات الأهلية، بحث منشور في المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، المجلد (١٣)، العدد (١)، مارس.

أخرون، النعمي، وصويص (٢٠٠٨). تحقيق الدقة في إدارة الجودة (مفاهيم وممارسات)، عمان، الأردن، دار الباز ورنى للنشر والتوزيع.

البلوشية، نوال بنت علي والحراص، نبهان بن حارث والعضوي، علي بن سيف (٢٠٢٠). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية، بحث منشور في مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة، فرع الخليج العربي، العدد (١)، مارس.

الحسبان، دعاء، والحاك، وئام (٢٠١٧). التحديات والفرص المؤثرة على نجاح الحكومة الالكترونية بالأردن، بحث منشور في مجلة العلوم الهندسية وتكنولوجيا المعلومات، العدد (١)، المجلد (٢).

التاجر، زينب (٢٠١٥). توم بيترز مفكر عالمي مجدد أحدث هزة في علم الإدارة متمسكاً بالقيم، جريد الوسط، استرجعت بتاريخ ٢٦/١١/٢٠٢١ من الرابط:
<http://www.alawsetnews.com/news/1009101.html>

التحول الرقمي في الرعاية الصحية (٥ ديسمبر، ٢٠٢١) مقال منشور نقلاً عن "insights" <https://www.bdo.com.jo>

التدريب والنشر، خبراء المجموعة العربية (٢٠١٣). الإدارة المرئية والتميز الإداري، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

إسماعيل، محمد صادق (٢٠١٠). الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع.

الحرون، منى محمد السيد وبركات، علي علي عطوة (٢٠١٩). متطلبات التحول الرقمي في مدارس التعليم الثانوي العام في مصر، بحث منشور في مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (٥)، العدد (١٢)، أكتوبر.

الشحات، الهام احمد (٢٠٠٥). المعوقات التنظيمية التي تعوق الارتقاء بمستوى الخدمات في مستشفيات الصحة النفسية، ودور طريقة تنظيم المجتمع في مواجهتها دراسة مطبقة على مستشفى الأمراض النفسية بالعباسية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

السعودي، موسى أحمد (٢٠٠٨). أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التميز التنظيمي في البنوك التجارية العاملة في الأردن، بحث منشور في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، المجلد (٤)، العدد (٣).

السلمي، علي (٢٠١١). حوافز الإدارة المعاصرة، القاهرة، دار راغب.

المبيضين، محمد ديب (٢٠١٣). فاعلية نظام تقييم الأداء المؤسسي وأثرها على التميز التنظيمي، دراسة مطبقة على المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن، بحث منشور في المجلة الأردنية في مجال الأعمال، المجلد (٩)، العدد (٤).

المصري، إبراهيم (٢٠١٥). الإدارة بالتجوال ودورها في تحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط.

النجار، فريد راغب محمد (٢٠٠٤). دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، بحث منشور في المؤتمر العربي المستوى الخامس في الإدارة، الإبداع والتجديد، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المؤتمر الخامس، نوفمبر.

الاستراتيجية العالمية بشأن الصحة الرقمية (٢٠٢٠ - ٢٠٢٥). نقلا عن <https://apps.who.int/handle>

بدوي، أحمد ذكي (١٩٩٣). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.

بركات، محمد على (٢٠١٩). نموذج مقترح للتميز المؤسسي في المستشفيات "دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية المصرية الواقعة في القاهرة الكبرى، بحث منشور في مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، المجلد (٢٨)، العدد (١).

حسن، محمد عبد الرحمن (٢٠٢١). التحول الرقمي كمؤشر تخطيطي لتحقيق الإصلاح الإداري بمؤسسات الرعاية الاجتماعية، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٢٢)، جامعة الفيوم، كلية الخدمة الاجتماعية

حلموس، مسعودة (٢٠٢٠). أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي، بحث منشور في مجلة دراسات العدد الاقتصادي، مخبر دراسات للتنمية الاقتصادية، جامعة الأغواط، الجزائر، المجلد (١١)، العدد (٢).

داود، محمد (٢٠٢٠). إدارة التميز والإبداع الإدارية، الأردن، عمان، أب نغيس للنشر والتوزيع. زايد، عادل (٢٠٠٧). الأداء التنظيمي الطريقة إلى الأداء المتميز، القاهرة، الطبعة العربية للتنمية الإدارية.

- سيد، جاد الرب (٢٠١٣). جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، كلية التجارة، الدار الهندسية، القاهرة.
- شديد، مصطفى علي (٢٠٢١). تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، بحث منشور في مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، المجلد الثاني والعشرون، العدد الرابع، أكتوبر.
- عبد الرحمن، أحمد ممدوح قاسم (٢٠١٩). المتطلبات التنظيمية لتحقيق التميز المؤسسي بالجمعيات الأهلية، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، المجلد ٢٠١٩، العدد (١٦)، يوليو.
- عبد الباقي، سلوى محمد (٢٠٠٩). الصحة النفسية وعلم نفس الصحة، الاسكندرية، دار الكتب للنشر العلمي.
- عبدالفتاح، عصمت عبد الله (٢٠٠٤). أثر التدريب على التميز في أداء الخدمة، رسالة ماجستير، غير منشورة، القاهرة، مصر، جامعة عين شمس.
- عبد الفتاح، إيمان صالح (٢٠٠٧). التخطيط الاستراتيجي في المنظمات الرقمية، القاهرة، ايببيس كوم للنشر والتوزيع.
- عبد اللطيف، رشاد أحمد (٢٠٠٢). اسس طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية " مدخل لدراسة المجتمع"، القاهرة، دار الجندي.
- عبد الهادي، محمد فتحي (٢٠١٥). المعلومات والمعرفة والتحديات في المجتمع العربي المعاصر، القاهرة، دار الجوهرة للنشر والتوزيع.
- علي، أسامة عبد السلام (٢٠١١). التحول الرقمي للجامعات المصرية "المتطلبات والآليات"، بحث منشور في الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، العدد (٣٣)، مجلد (٤).
- غازي، علي (٢٠١٤). الممارسة التطبيقية لمعايير الموارد والشركات كإحدى معايير الممكنات لتحقيق التميز، القاهرة، كلية التجارة، الدار الهندسية.
- كرم الله، عطا آدم عطية (٢٠١٨). دور الأخصائي الاجتماعي الطبي في تطبيق أساليب الممارسة العامة، دراسة تطبيقية على مستشفى الأمراض النفسية والعصبية التخصصي بالسلاح الطبي، رسالة ماجستير غير منشورة، السودان، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا.

محمد، نيفين عبد المنعم (٢٠١٦). برنامج مهني مقترح لتنمية مهارات المدافعة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمستشفيات الصحة النفسية، بحث منشور، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

محمد، هبة الله عادل عبد الرحيم (٢٠٢١). العائد الاجتماعي لبرنامج التحول الرقمي بالأجهزة التخطيطية القومية، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسة والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد (٢٢)، مجلد (٢٢).

محمد، هبة الله عادل عبد الرحيم (٢٠٢١)، المجتمع الرقمي والمشاركة في صنع القرار التخطيطي بالقطاع الصحي، بحث منشور في مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مجلد (٢٢)، العدد (٢٣).

محمود، مشيرة محمود أحمد (٢٠٢٠). بناء القدرات المؤسسية كألية لمساعدة مؤسسات الصحة النفسية على تحقيق أهدافها، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد (٣)، العدد (٥٢)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

مخلوف، بدر (٢٠٢٠)، دور التحول الرقمي في تجويد الخدمة العمومية بالمغرب، ورقة بحثية منشورة في مجلة القانون والأعمال، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة الحسن الأول بالمغرب، العدد ٥٨.

منصور، محمود عبد الله محمد (٢٠٢١). التحول الرقمي كألية لتنمية رأس المال البشري بمؤسسات التعليم الجامعي، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد (٥٤)، الجزء الأول، ابريل، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

Bicen, H., Dumanm, H.(2020).the Relationship of education management in the new world order with the sustain ability of digital transformation and corporate commitment, Educational administration: Educational technology, article publisher in MOP 1 AG, Switzerland, Basel.

Catherinel, wang perviaiz k ahmed (2001).Energize ing the organize a new age for business excellence journal, V5, N4.

Cila, Acker (2004).the effect of organization condition department of social sciences, University of new york, Jamaica.

Davis, Cindy (2004).Defining the role of the hospital social worker in Australia, International of social works, VS: Sagepubl: Cation 74.

Gill, Neera js (2020).Mental health capacity, building in pacific island local relevance, Article first published online, January20 .

Joach in banner (2003).implementing business excellence, PHD, the university of Leeds, a valuable on website.

lawence, Leca, Thomas B, Roy shuddery, Bernard (2009).institutional work actors and agency in institutional studies of organizations, published in the united states of America-Cambridge university, press, new york, **Sachiko.**

Maldwnoca, T., Kalmukov, y.& Val ova, I.(2020).Covid 19 - A major cause of Digital transformation in Education or just and Evaluation test, TEM journal volume, issue 3.

Oliver, m (2011).technological determinism in educational, technology research: some alternative ways of thinking about relationship between learning and technology, journal of computer assisted learning, vole (7), No (2).

pinner, T.and Girard, A.(2008).organization learning and the learning organization: reviewing evaluation for prospecting, the future, the learning organization 915 (4).

Rosslyn Emerson chery Harvey(1996).vision of excellence in Australian, Canadian human services organization international journal 70, N.S.

Shaw peter (2018)."100 great handing rapd change ideas, from leading organizations around the world, A member of the time publishing group, mars novll Cavendish business an imprint of marshal Cavendish in ternational, New york, (15).

The Royal Australian and new Zealand college of psychiatrists, Vol 28 (1), 5-7.

wsteman, G., Calm Jane, C., Bonnet, D., Ferraris, P.MacAfee, A(2011) digital transformation: A road map for billion-dollar organization, midcentury for digital business and capgmeini consulting, Vol (11).

www.Ecfo.be/come/documents/papers/implemetneng-bussiness excellence Jp.pdf.