



العدد (٦)، مايو ٢٠٢١، ص ٢٢٩ - ٢٧٠

# تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات "أزمة كورونا أنموذجاً"

إعداد

**عبد الله بن محمد بن قويم الحمادي**

وحدة الإدارة الاستراتيجية في وزارة الشؤون الإسلامية  
والدعوة والإرشاد - الرياض

## تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات "أزمة كورونا نموذجاً"

عبد الله بن محمد بن قطيم الحمادي (\*)

### ملخص

هدف البحث للتعرف على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات. وهذه الأبعاد هي: (الأبعاد القانونية، الأبعاد الأخلاقية، الأبعاد الإنسانية). وكذلك تحديد أهم مجالات تطبيق المنظمات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة من قيادات المنظمات الخاصة والأهلية في مدينة الرياض بلغ عددهم (١٠٠) قائداً باستخدام أداة الدراسة الاستبانة، وتم التأكد من صدقها وثباتها، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية (spss) في تحليل البيانات. وخلصت النتائج إلى وجود استجابة بدرجة كبيرة من قبل أفراد مجمع البحث حول مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات، وكان الالتزام بالأبعاد القانونية بالمرتبة الأولى، يليه الأبعاد الأخلاقية، ثم الأبعاد الإنسانية. كذلك تبين أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا، وقد جاء مجال معايير العمل بالمرتبة الأولى يليه مجال مكافحة الفساد، ثم مجال حقوق الإنسان، ثم مجال حماية البيئة.

**الكلمات المفتاحية:** أبعاد المسؤولية الاجتماعية - الأزمات - أزمة كورونا (كوفيد-١٩).

(\*) وحدة الإدارة الاستراتيجية في وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد - الرياض.

البريد الإلكتروني: salm-ss@hotmail.com

## Activating the Organizations' social responsibility aspects in dealing with the crises (Corona Pandemic - As a model)

Abdullah bin Muhammad bin Qutaim Al Hammadi (\*)

### Abstract

This study aims to identify the extent of the commitment of governmental and civil organizations to apply the aspects of social responsibility in dealing with the crises. These aspects include: (the legal, ethical, and human aspects). It also highlights the most important areas within the organization addressing the application of the aspects of social responsibility during the Corona crisis.

The researcher used the descriptive and analytical approach, and the study was applied to a sample of leaders of private and civil organizations in the city of Riyadh, totaling (100) leaders addressed by using the questionnaire tool for the purpose of the data collection, and its validity and reliability were confirmed, and the statistical packages program (SPSS) was used for the purpose of the data analysis.

The results concluded that there was utmost agreement by the study members of on the extent of the commitment of governmental and civil organizations to implement the aspects of social responsibility in deal with crises, and the commitment to the legal aspects was in the first rank, followed by the ethical, and then the human aspects. It was also found that the members of the study community strongly agree with the most important areas of organizations' application to the social responsibility programs during the Corona crisis, and the area of work standards came in first rank, followed by the area of anti-corruption, then the human rights, and then the environmental protection area.

**Keywords:** Aspects of Social Responsibility - Crises - Corona Crisis (Covid-19).

(\*) Riyadh - Strategic Management Unit in the Ministry of Islamic Affairs, Call and Guidance.  
Email: salm-ss@hotmail.com.

**المقدمة:**

تعد برامج المسؤولية الاجتماعية ذات أهمية كبيرة للمنظمات والمجتمعات على حد سواء، فكلاهما يحتاجانها، المنظمات من أجل تحسين سمعتها، وترسيخ مكانتها الاجتماعية والأخلاقية، والمجتمعات من أجل الحصول على منافع ومكتسبات تعود لصالح الفرد والمجتمع، وتصب في مجال النفع العام.

ومن هذا المنطلق فقد حرصت معظم المنظمات الحكومية والأهلية على تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية، لكونها ترتبط بالكائن الإنساني، وتحمل في أبعادها تحقيق تطلعات المجتمع الذي تعيش فيه من خلال التزام تلك المنظمات على اختلاف أنواعها ومجالات عملها بتطبيقها. فهي كما ذكر كل من آل عامر، وعبد الوارث، وأبو عيشة (٢٠١٧م) ضرورية للمصلحة العامة، وتسهم في تحقيق وحدة وتماسك المجتمع، لأنها تفرض التعاون، والتضامن، والاحترام، والمشاركة الوجدانية والأخلاقية في تحمل هموم المجتمع والحد من مشكلاته. كذلك أبرزت رؤية المملكة ٢٠٣٠ مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها كضرورة من ضروريات الحياة العصرية، ومواكبة التطوير والتقدم، وبينت بأن المسؤولية الاجتماعية مسؤولية متقاسمة بين الفرد وأصحاب المصالح من جهة، وبين المنظمات الحكومية، والمنظمات الأهلية من جهة ثانية (رؤية المملكة ٢٠٣٠، ٢٠١٩م). وصدر قرار مجلس الوزراء السعودي القاضي بتشكيل لجنة تُعنى بالمسؤولية الاجتماعية لدى الشركات والمؤسسات في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية برئاسة وزير الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وعضوية عدد من الجهات الحكومية ذات العلاقة، وممثلين عن القطاع الخاص لتمثيل الشركات والمؤسسات.

ولعل من أهم ما تضطلع به أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات تظهر أثناء إدارتها للأزمات، باعتبار أن الأزمات وطرق ووسائل الحد منها تعود بالنفع على كافة أطراف المجتمع، وتعد من مسؤوليات مختلف منظمات ومؤسسات الدولة بالدرجة الأولى. وقد أثبتت الأزمة الحالية المتعلقة بوباء - كورونا - (كوفيد-١٩) التي يعيشها المجتمع والعالم بأسره أن برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات قد تكون ذات دور فاعل في التعامل مع الأزمات، والحد من تداعياتها، وخاصة فيما يتعلق بدورها في نشر المعلومات الصحيحة وزيادة الوعي

المجتمعي بطبيعة وحالة الأزمات ونتائجها وأخطارها المحتملة، والعمل بالتعاون مع مختلف القطاعات على التقليل من أضرارها، والحد من تداعياتها عبر برامجها للمسؤولية الاجتماعية. ويؤكد ذلك كل من دوريا ودي سميث (٢٠٢٠) الذين يرون أن جائحة فيروس كورونا تضع قادة المنظمات في مختلف القطاعات حول العالم موضع اختبار، وقد تستمر عواقبه لفترة أطول، وقد تشكل صعوبات تتجاوز توقعات الجميع. وتعتبر طول فترة التخبط وعدم اليقين أهم سبب يدفع القادة لتبني الممارسات القيادية التي تتسجم مع أبعاد وآليات المسؤولية الاجتماعية في التعامل مع الأزمات. وبالتالي يهدف هذا البحث للتعرف على مدى تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات أثناء أزمة كورونا أنموذجاً.

### مشكلة البحث:

تعد أزمة مرض فيروس كورونا (COVID-19) التي انتشرت في كل دول العالم هي أزمة وباء عالمي انطلقاً من نهاية السنة المنقضية، منذ أن تم التبليغ عن أول إصابة مؤكدة بمدينة ووهان الصينية يوم ٣١ ديسمبر /كانون الأول عام ٢٠١٩ (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٢٠م). وأزمة وباء كورونا تتلخص في فيروس جديد يسبب أمراض الجهاز التنفسي لدى البشر ويمكن أن ينتشر بسهولة من شخص لآخر، ويستطيع العيش طويلاً على عدة وسائط قبل أن يتسبب في العدوى. وكد ذكر غبولي وتوايتية (٢٠٢٠م) أن جائحة كورونا (كوفيد-١٩) قد أحدثت أزمة إنسانية وصحية غير مسبوقة، فقد أفقدت العالم توازنه وأدت الإجراءات الضرورية لاحتواء الفيروس إلى نشوء كثير من الأزمات وأهمها كانت عرقلة النشاط الاقتصادي.

وتكمن الحاجة للدراسة الحالية من منطلق أهمية تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أثناء أزمة كورونا، ولكن تكمن مشكلة الدراسة في أن كثير من المنظمات تعاني من غموض الدور وضعف البرامج في تحديد وتفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية اللازمة للتعامل مع الأزمات عامة، وأزمة فيروس كورونا خاصة، فقد أكدت دراسة الأسرج (٢٠١٤م) أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية وتطبيق أبعادها من قبل المنظمات الحكومية أو الأهلية في المملكة العربية السعودية يعاني من غموض وعدم دراية كافية، مع وجود التباس في مفهوم الأبعاد

وطريقة تطبيقها على أرض الواقع. وهذا أيضاً أكدته دراسة آل عامر وآخرون (٢٠١٧م) من خلال نتائجها التي توصلت إلى أن أبعاد تطبيق المسؤولية الاجتماعية كمفهوم تطبيقي ما تزال غامضة، وهي غير واضحة المعالم لدى المنظمات الحكومية والأهلية. وأيضاً ذكرت الجهني (٢٠٢١م) أنه لمواجهة التحديات والتغيرات الحديثة نتيجة أزمة كورونا لا بد من توافر قيادات فاعلة لديها القدرة على التصدي للتحديات ومواجهتها، وأيضاً لديها الإدراك المناسب لحجم هذه التحديات والوعي بمخاطرها.

وبالتالي فإن التعامل مع الأزمات عامة، وأزمة كورونا خاصة يتطلب من المنظمات أن تقوم بتفعيل برامجها للمسؤولية الاجتماعية للتعامل مع هذه الأزمة واحتواء آثارها، والتقليل من أضرارها على الفرد والمجتمع، وتتجلى أهم برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع أزمة كورونا في عدة جوانب من أهمها الجانب القانوني والأخلاقي، والجانب الإنساني. حيث أن عدم تفعيل برامج المسؤولية الاجتماعية، أو النقص أو التقصير في دورها وقت الأزمة (أزمة كورونا) قد يعرض فرص إدارة احتواء الأزمة بكفاءة للانهيار، وربما الخروج عن السيطرة، وحدث حالات من التوتر والتشتت أثناء معالجة الأزمة من قبل المنظمات الحكومية والأهلية، الأمر الذي يستدعي ضرورة التعرف على أبعاد المسؤولية الاجتماعية ومدى تفعيلها لدى المنظمات أثناء التعامل مع الأزمات عموماً، وأزمة كورونا خصوصاً. وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: ما مدى تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات "أزمة كورونا أنموذجاً"؟.

### أسئلة البحث:

- من خلال طرح السؤال الرئيس للبحث: ما مدى تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات "أزمة كورونا أنموذجاً"؟. يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:
- ١- ما مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات؟. (الأبعاد القانونية. الأبعاد الأخلاقية. الأبعاد الإنسانية).
  - ٢- ما هي أهم مجالات تطبيق المنظمات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا؟.

**أهمية البحث:**

تتضح أهمية البحث من أهمية أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات الحكومية والأهلية ومدى تفعيلها أثناء إدارة الأزمات وخاصة منها أزمة كورونا التي تعد من أكثر الأزمات ضرراً على الفرد والمجتمع.

وتأتي أهمية هذه الدراسة بسبب جدة وحداثة أزمة كورونا وتداعياتها كأزمة طالت جميع المنظمات الحكومية والأهلية على حد سواء، وبالتالي توجد ندرة بحثية - حسب علم الباحث - في تناول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات لدى المنظمات الحكومية والأهلية. كما يكتسب البحث أهميته العملية من خلال توضيح أبعاد المسؤولية الاجتماعية القانونية والأخلاقية والإنسانية التي يمكن أن تفعلها المنظمات للتعامل مع أزمة كورونا. كما يؤمل أن تفصح نتائج هذه الدراسة عن معرفة أهم مجالات تطبيق المنظمات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا.

**أهداف البحث:**

انطلاقاً من تحديد الهدف الرئيس للبحث وهو: مدى تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات في المنظمات "أزمة كورونا أنموذجاً"؟. تتفرع الأهداف الفرعية التالية:

- ١- التعرف على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات.
  - الأبعاد القانونية.
  - الأبعاد الأخلاقية.
  - الأبعاد الإنسانية.
- ٢- تحديد أهم مجالات تطبيق المنظمات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا.

**حدود البحث:**

- ١- الحدود الموضوعية: تمحور موضوع البحث حول مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات. (الأبعاد القانونية، الأبعاد الأخلاقية، الأبعاد الإنسانية).

- ٢- الحدود المكانية: تحددت الحدود المكانية للبحث بالمملكة العربية السعودية- مدينة الرياض.
- ٣- الحدود البشرية: اقتصرت الحدود البشرية على بعض قيادات المنظمات في المنظمات الحكومية والأهلية.
- ٤- الحدود الزمانية: استغرقت الفترة الزمنية للبحث الفترة ما بين (١-٩-٢٠٢٠ إلى ١-٢-٢٠٢١م).

### مصطلحات البحث:

#### أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

عرفت المسؤولية الاجتماعية على أنها "حث المنظمات على القيام بتصميم وإعداد برامج وآليات تعمل لخدمة المجتمع الداخلي والخارجي للمنظمة وتقديم الخدمات غير الربحية لجميع الأطراف ذوي العلاقة بالمنظمة" (Schermerhorn, 2002, 158).

وتعرف أبعاد المسؤولية الاجتماعية بأنها "التزام المنظمات (المؤسسات) القانونية والأخلاقية والإنسانية تجاه المجتمعات التي تعمل فيها" (الغالي والعامري، ٢٠١٦م، ص ٤٩).

يعرف الباحث أبعاد المسؤولية الاجتماعية إجرائياً بأنها: الأبعاد القانونية والأخلاقية والإنسانية التي تهتم بموجبها المنظمات بمصالح الفرد والمجتمع أثناء التعامل مع أزمة كورونا عن طريق الأخذ في الاعتبار متطلبات العاملين، والموظفين، والمواطنين، والبيئة، وذلك في كل مجالات أعمالها، وعملياتها. وإجرائياً يتم تحديد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات بالتالي:

١- البعد القانوني: وتعني التزام المنظمات باللوائح والنظم القانونية والتشريعية أثناء أزمة كورونا.

٢- البعد الأخلاقي: ويعني هذا البعد الالتزام بالقيم التي تمثل الأخلاق وما تعارف عليه المجتمع من مبادئ أثناء أزمة كورونا.

٣- البعد الإنساني: ويتضمن هذا البعد التزامات المنظمات على اختلاف أنواعها بخدمة الإنسان أثناء أزمة كورونا، وتقديم كل ما هو في صالحه من خدمات ومنتجات، ومعونات وبرامج تشمل المرضى وكبار السن، ومحتاجي الدعم.



**الأزمات:**

ذكر السكارنة (٢٠١٥م) أن البدايات الأولى لاستخدام كلمة أزمة يعود لفترة الطب الإغريقي القديم، واستخدمت للدلالة على وجود نقطة تحول مهمة، ولحظة مصيرية في تطور المرض عند المريض، ثم تطور المصطلح في مختلف فروع العلوم الإنسانية ليعني مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي قد تتطوي على تهديد واضح للوضع المستقر الراهن في طبيعة الأمور، وهي النقطة الحرجة التي يتحدد عندها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل أو إلى الأسوأ. ويعرف الباحث الأزمات إجرائياً بأنها الأزمات التي تتسبب في حالة لا استقرار، وتترتب عليها نتائج خطيرة تطال القيم والأمن والاستقرار الداخلي، وتتطلب سرعة التدخل بالتعاون مع المنظمات الحكومية والأهلية للحد منها ومثالها أزمة وباء كورونا (كوفيد-١٩) الذي ضرب العالم كله وتسبب في الكثير الأضرار البشرية والصحية والاقتصادية.

**القادة الإداريون:**

يعرف القادة الإداريون اصطلاحاً بأنهم: "القادة العاملون في المنظمات والذين يمارسون مهامهم وهي ما بين السلطة الرسمية وغير الرسمية، ويعتمدون بالضرورة على السلطة التي تمنحها القوانين واللوائح كما يعتمدون على الجوانب الشخصية والنفسية والألفة التي تربطهم بالمرؤوسين والتي تساهم في زيادة ولائهم وتأييدهم لهم وتجعلهم مطيعون لأوامرهم وتعليماتهم التي يصدرونها إليهم" (البارودي، ٢٠١٥م، ص ٣٨).

ويعرف الباحث القادة الإداريون إجرائياً بأنهم جميع القيادات من رؤساء المنظمات الحكومية والأهلية والمسؤولين فيها، أو رؤساء الأقسام والفروع والذين يملكون سلطة اتخاذ القرار والتعامل مع الأزمات. ولديهم القدرة على إدارة الأزمات المستجدة والعمل ضمن إدارة الفريق.

**الإطار النظري والدراسات السابقة:****أولاً: مفهوم المسؤولية الاجتماعية.**

هي "الأنشطة المتعلقة بالالتزامات بمصالح المجتمع من قبل المنظمات، مع التزام أخلاقي لتقديم مساهمات إيجابية للمجتمعات التي تعمل فيها، والعمل على تحسين أداء المنظمة

من خلال الالتزام بالقوانين والقيم ورفض كل ما يضر بالبيئة من منتجات أو أفعال، أو سلوكيات للعاملين" (Lacey et al, 2010,p1223). وذكر الصيرفي (٢٠٠٧م، ص٥٦) أن المسؤولية الاجتماعية تعني: "تقديم المنظمات جميع الخدمات والمنتجات التي تضمن التنمية المستدامة، والعمل على إسهام جميع أطراف المسؤولية الاجتماعية من أفراد وقيادات وعاملين وأصحاب مصالح في المنظمات بأسلوب يخدم مصالح الجميع". والحقيقة أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تتجلى في "قرارات وبرامج وأنشطة المنظمة على المجتمع والبيئة من خلال السلوك الأخلاقي والشفافية والإفصاح والمساءلة مع الرغبة في العمل على استدامة المجتمع بالرفاهية الاجتماعية وأخذ بنظر الاعتبار توقعات أصحاب المصالح التي تتوافق مع القانون المعمول به وبما يتفق مع السلوك المعياري الدولي". (Hohnen,2007, p4).

ويرى الباحث أن المسؤولية الاجتماعية كتعريف هي البرامج والأعمال التي تطلقها المنظمات على اختلاف أنواعها العامة والخاصة والتي تهدف لخدمة الفرد، وتعزيز دوره والحد من المشكلات التي تعترضه في المجتمع، مع تقديم منتجات خدمية ومادية تليق بالإنسان وتكون صديقة للبيئة وتعمل ضمن القانون والأخلاقيات والقيم المجتمعية السائدة.

### ثانياً: مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

طبقاً للميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية، عام (١٩٩٩م) الذي دعت بموجبه الأمم المتحدة المنظمات لتطبيق المسؤولية الاجتماعية ضمن المجالات التالية:

(أ) **مجال حقوق الإنسان:** ويشتمل التالي: (موقع الأمم المتحدة، ٢٠١٩م)

١- العمل على دعم حقوق الفرد واحترامها وحمايتها.

٢- التأكيد من عدم ضلوع المنظمات في شبهات أو في أفعال تتضمن في طياتها انتهاكاً لحقوق البشر.

(ب) **مجال معايير العمل:** ويتضمن ما يلي:

١- ضمان حقوق العاملين في الجمعيات والنقابات وضمن استقلالية قراراتهم.

٢- الحد من العمل الإجباري من خلال رفض كل أشكال السخرة والعمل غير الحر.

٣- منع ومعاينة تشغيل الأطفال.

٤- الحد من التمييز في العمل سواء بين الجنسين أو التمييز في مجالات أخرى مهما كانت، فحق العمل مكفول للجميع.

#### ج) مجال المحافظة على البيئة: ويتضمن ما يلي:

١- العمل على سلوك وسائل تحد من التلوث البيئي أو الضوضاء وتكفل صحة البيئة المحيطة.

٢- إقرار مبادرات لتوسيع مجالات الاعتناء بالبيئة وضرورة الحفاظ عليها.

٣- التوسع في تقنيات العمل النظيف والتكنولوجيا صديقة البيئة في كافة مراحل ومجالات الإنتاج.

#### د) مجال مكافحة الفساد: ويتضمن:

١- مكافحة الفساد بكل أشكاله، وتحقيق النزاهة في مجال الأعمال الخدمية والإنتاجية بما في ذلك الإفصاح والشفافية والمساءلة.

٢- وضع آليات وقوانين تمنع الابتزاز وتقلل من استخدام الرشاوي للوصول للمهن والوظائف والمناصب. (موقع الأمم المتحدة، ٢٠١٩م)

#### ثالثاً: أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

كانت أشهر تقسيمات أبعاد المسؤولية الاجتماعية تلك التي اعتمدت على منطلقات نظرية كارول (Carroll) أو ما يعرف بهرم كارول والتي من خلالها قسمت أبعاد المسؤولية الاجتماعية إلى (قانونية وأخلاقية وإنسانية) كالتالي: (أبو هريدي، ٢٠١٧م، ص ٣٥)

**البعد القانوني.** أي أن المنظمة يجب أن تلتزم بإطاعة القوانين، وأن تكسب ثقة الآخرين من خلال التزامها بتنفيذ الأعمال القانونية وعدم القيام بالأعمال المخلة بالقانون (عمار، ٢٠١٦م، ص ١٢٥).

ويرى الباحث أن البعد القانوني يعني التزام المنظمات بتطبيق القانون، والالتزام بنصوصه الشرعية سواء كان على المستوى المحلي أو على المستوى الدولي، وعدم الإخلال بما تنص عليه القوانين على هذه المنظمات من تعهدات والتزامات، تجاه الأفراد أو المجتمعات التي تعيش فيها.

**البعد الأخلاقي.** تعني المسؤولية الأخلاقية أو البعد الأخلاقي أن المنظمة تراعي المبادئ والمعايير الأخلاقية في قراراتها، وترتكز على ممارسة السلوك الأخلاقي، واحترام حقوق الإنسان والعادات والتقاليد، وكذلك تتضمن عدم انتهاك المنظمة للمبادئ المتفق عليها والتي تحدد الصواب والخطأ عند توجيهها لأعمالها (الزريقات، ٢٠١٢م، ص ٢٨٧).

ويقصد بالبعد الأخلاقي ضرورة أن تعتمد برامج وأنشطة المنظمات القيم والأعراف الخلقية والدينية والمجتمعية في برامجها ومناجياتها وسياساتها، وتنفيذ البرامج بطريقة صحيحة بعيدة عن شبه الفساد وبعيدة عن الإضرار بالآخرين بطرق مباشرة أو غير مباشرة.

**البعد الإنساني.** يتضمن البعد الإنساني مبدأ أن تكون المنظمة صالحة لجميع البشر، وتحترم حقوق الإنسان، وأن تعمل على الإسهام في تنمية وتطوير الفرد المجتمع، وأن تعمل على تحقيق نوعية الحياة الجدية وتحرص على حقوق كبار السن، وذوي الاحتياجات الخاصة (عمار، ٢٠١٦م، ص ١٢٦)

ويقصد بالبعد الإنساني تضمين المنظمات برامجها للمسؤولية الاجتماعية الواجبات تجاه المجتمع والأفراد، ووضع خدمة الإنسان أولاً، واعتماد البرامج التي تهدف لخدمة الإنسان بغض النظر عن التفريق بين جنس أو لون أو عرق، ومراعاة الأعمال الإنسانية الخيرة والرابحية في مضمون الأعمال والمنتجات والأهداف المستقبلية للمنظمات.

وقد يضاف لتلك الأبعاد أبعاد أخرى مشتقة منها وهي: المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع المحلي وتجاه الموظفين وتجاه العملاء، وتجاه المرضى ... إلخ.

### ثالثاً: مفهوم الأزمات:

جاء في معاجم اللغة العربية معنى الأزمة: "الشدة والقحط، و(أزم) عن الشيء أي أمسك عنه، والمأزم المضيق، وكل طريق ضيق بين جبلين يسمى مأزم" (الرازي، ٢٠٠٤م، كلمة أزم). وأما تعريف الأزمة في الاصطلاح فقد ذكر السكارنة (٢٠١٥م، ص ٢١) أن "البدايات الأولى لاستخدام كلمة أزمة يعود لفترة الطب الإغريقي القديم، واستخدمت للدلالة على وجود

نقطة تحول مهمة، ولحظة مصيرية في تطور المرض عند المريض، ثم تطور المصطلح في مختلف فروع العلوم الإنسانية ليعني مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي قد تنطوي على تهديد واضح للوضع المستقر الراهن في طبيعة الأمور، وهي النقطة الحرجة التي يتحدد عندها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل أو إلى الأسوأ.

وذكر الشعلان (٢٠١٢م، ص٢٦) أن الأزمة هي "حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قراراً تنتج عنه مواقف جديدة إيجابية كانت أم سلبية، وتؤثر على مختلف الكيانات ذات العلاقة". ويرى الجعبري (٢٠١٧م، ص١٨) أن الأزمة هي: "عبارة عن مشكلة أو حالة أو موقف أو حدث يتصف بالتهديد والخطر على مصالح الكيان الإداري وأهدافه، ويحتاج إلى الخروج عن الأساليب الروتينية والعادية في التعامل معه، واتخاذ قرارات رشيدة وعلمية وسريعة تتسم بالحسم والقدرة على الحفاظ على الموارد البشرية والمادية، علماً بأن هذا الحدث سوف يخلف نتائج وآثار قد تكون ايجابية أو سلبية".

ومن خلال ما سبق يرى الباحث أن الأزمات لا تكون غالباً بفعل الإنسان فمنها ما ينجم عن حوادث طبيعية، أو نتيجة أمراض منتشرة كما يحدث في الوقت الحالي في أزمة وانتشار وباء كورونا المستجد (كوفيد ١٩). فالأزمة هي عبارة عن مرحلة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير المنظمات والمجتمعات التي تصاب بها، وتجعل صاحب القرار في حيرة بالغة وفي وضع حرج نتيجة دخول قراراته في وضع عدم التأكد وقصور المعرفة لكون الأزمة مفاجئة، وترفع درجة المجهول بنسبة كبيرة لديه.

#### رابعاً: إدارة الأزمات:

يرتبط مفهوم إدارة الأزمات بالإدارة العامة، فإدارة الأزمات هي: "نشاط هادف يقوم على البحث والحصول على المعلومات اللازمة التي تمكن الإدارة من التنبؤ باتجاهات مسارات الأزمة، وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معها، واتخاذ التدابير اللازمة للتحكم بها واحتوائها، والإمكانيات التي تساعد على الحد منها، أو تغيير مسارها لصالح المجتمع أو المنظمات التي حدثت فيها الأزمة" (السكرانة، ٢٠١٥م، ص٣٨).

وإدارة الأزمات عرفت من قبل باروم (٢٠١١، ص ٢٤٧) بأنها "مجموعة من الأعمال التي يمارسها القائم بمواجهة الأزمة والتي تتصف بالسرعة والدقة والإتقان بما يمكنه من القيام بالمهام المرتبطة بإدارة الموقف، وإنجاز مسؤولياته، وتحقيق أهدافه المتمثلة في (التفكير الاستراتيجي، والتنبؤ بالمستقبل، وإدارة المخاطر والأزمات والكوارث، وإدارة الأفراد، والاتصال الفعال، وحل المشكلات واتخاذ القرارات، وإدارة الوقت، وتقييم الأداء".

وبالتالي حددت العنتري (٢٠١٣م) أهم متطلبات إدارة الأزمات بالتالي:

- تحديد التخطيط الاستراتيجي كمتطلب أساسي للعمل.
  - توافر سجل للأزمات السابقة.
  - تسمية فريق إدارة الأزمات من ذوي الكفاءات.
  - توافر وسائل علمية للتعامل مع الأزمة مثل: أنظمة المحاكاة، والسيناريوهات المصممة بنظم التقنية الحديثة.
  - توافر نظام اتصالات داخلي وخارجي باستخدام وسائل الإعلام الجديد.
- ومن خلال ما سبق يمكن تعريف إدارة الأزمات بأنها قيام الجهات المسؤولة أو الإدارات المخولة بمعالجة الأزمة واحتوائها بالأساليب العلمية على نحو يمكن من تحقيق أكبر قدر ممكن من الأهداف المنشودة، وبأقل تكلفة ممكنة لتحقيق النتائج الجيدة.

#### خامساً: أزمة كورونا (كوفيد-١٩):

اكتشف فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية لأول مرة في المملكة العربية السعودية عام ٢٠١٢م وهو مرض فيروسي يتسبب به فيروس كورونا المستجد، واعتُبر فيروس كورونا آنذاك من الفيروسات التي تتسبب بطائفة من الأمراض تتراوح بين نزلات البرد الشائعة وصولاً للمتلازمة التنفسية الحادة (سارس) (كرامة وآخرون، ٢٠٢٠م).

وبحسب منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) فقد ظهر فيروس كورونا في ١٣ كانون الثاني ٢٠٢٠، حين أبلغت وزارة الصحة في تايلند عن أول حالة مؤكدة مخبرياً لامرأة صينية تبلغ من العمر (٦١) عاماً، مصابة بفيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩)، وكانت قادمة من

مدينة ووهان الصينية بإقليم هوبي في الصين. وقد كانت الحالة الأولى لإصابة بفيروس كورونا المستجد صادرةً من مدينة ووهان الصينية. ومنذ التقرير الأولي عن حالات العدوى بالفيروس في مدينة ووهان في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩، تم تشخيص إصابة ٤١ حالة بفيروس كورونا المستجد، بما في ذلك حالة وفاة لشخص يعاني أصلاً من مشاكل صحية مستعصية. وبالتالي تعرف منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠م) فيروس كورونا بأنها: "فيروسات كورونا فصيلة واسعة الانتشار معروفة بأنها تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الاعتلالات الأشد وطأة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس). وكوفيد-١٩ هو المرض الناجم عن فيروس كورونا المستجد المُسمى فيروس كورونا-سارس-٢. وقد اكتشفت المنظمة هذا الفيروس المُستجد لأول مرة في ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٩، بعد الإبلاغ عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي في يوهان بجمهورية الصين الشعبية.

### سادساً: التعامل مع الوباء المعلوماتي أثناء أزمة جائحة كورونا:

ذكرت منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠) أن أزمة جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-١٩) تعد أول جائحة في التاريخ تُستخدم فيها التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي على مثل هذا النطاق الواسع لإحاطة الناس وإعلامهم والحفاظ على سلامتهم وإنتاجيتهم والتواصل فيما بينهم. ويعتبر تسخير التكنولوجيا في أزمة كورونا للتواصل والإطلاع لمنع تفشي الوباء المعلوماتي المضخم الذي قد يقوّض جهود الاستجابة العالمية ويهدد التدابير المتخذة لمكافحة الجائحة. وفي هذا السياق، أطلق الأمين العام للأمم المتحدة في نيسان/أبريل ٢٠٢٠ مبادرة الأمم المتحدة للاستجابة في مجال الاتصالات من أجل مكافحة تفشي المعلومات الخاطئة. كما أصدرت الأمم المتحدة مذكرة إرشادات بشأن التصدي لخطاب الكراهية ومواجهته في سياق كوفيد-١٩ (١١ أيار/مايو ٢٠٢٠). وتعمل منظمة الأمم المتحدة ومنظمات المجتمع المدني على تسخير خبراتها ومعارفها الجماعية في سبيل التصدي لهذه الأوبئة المعلوماتية. ففي حين تستمر الجائحة في إثارة القلق والشعور بعدم اليقين، تبرز حاجة ملحة إلى إجراءات أكثر متانة

للتصدي للوباء المعلوماتي واعتماد نهج منسق في هذا الصدد بين الدول والمنظمات المتعددة الأطراف والمجتمع المدني وجميع الجهات الأخرى الفاعلة التي لها دور واضح ومسؤولية راسخة عن مكافحة المعلومات الخاطئة والمضللة.

### سابعاً: دور برامج المنظمات للمسؤولية الاجتماعية في التعامل مع أزمة كورونا:

تستدعي أزمة فيروس كورونا جميع المنظمات الحكومية والأهلية للتعاون ووضع برامج المسؤولية الاجتماعية التي تتفق مع تطلعات المجتمع للحد من تداعيات أزمة فيروس كورونا، فجميع الخدمات التوعوية والصحية والاجتماعية التي تسهم المنظمات في تقديمها تتفق مع حاجات المجتمع ورغباته في الحد من أضرار وباء كورونا الذي أثر سلباً على الأفراد والمجتمعات على حد سواء.

ولقد أقرت معظم المنظمات في مختلف دول العالم تدابير سريعة لمواجهة أزمة هذه الجائحة بحيث اتخذت إجراءات لحماية الأرواح واحتواء انتشار الفيروس ودعم القطاعات المتضررة بشدة، وعلى الرغم من زيادة الإنفاق على الصحة العامة في كل البلدان لدعم الحالة الطارئة وتعزيز البنية التحتية في مجال الرعاية الصحية، وكلها تنبثق من مبادئ تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية لديها، وقد ذكر دبليو ومهدي (W & Mehdi , 2020) بعض هذه الآليات للتعامل مع الأزمة الوبائية (كوفيد-19) كالتالي:

- تقديم تغطية واسعة ومزايا كافية للمجموعات الهشة على أساس تصاعدي - أي تقديم مزايا أكثر سخاء للشرائح الأفقر (وهذا يحقق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في الجانب الإنساني).
- منع انتقال العدوى محلياً والحد منها من خلال توفير تجهيزات المختبرات، وأنظمة المراقبة المحسنة، وتدريب المستجيبين في الخطوط الأمامية (ويمثل هذا تطبيق البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية).
- بناء أو توسيع منشآت الرعاية السريرية، مثل إعادة تجديد وحدات العناية المركزة أو العيادات الداخلية في المستشفيات، وتجهيز منشآت الحجر الصحي وتوفير المعدات الطبية مثل القفازات والأقنعة وأجهزة التنفس الصناعي المنقولة (وهذا يحقق البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية).



- بناء الأنظمة من أجل المراقبة المجتمعية الآنية للأمراض من خلال مشاركة المواطنين على نحو استبائي يقوم على الشواهد والأدلة.
- تقوية التعاون من أجل البحث والاستجابة بغرض تسهيل تطوير اللقاحات والعلاجات وغيرها من التدابير.
- ضمان إدراج برامج التعلم عن الاعتماد على التكنولوجيات المتقدمة أو البسيطة حسب إمكانيات كل دولة، وذلك استناداً إلى موثوقية مصادر الإنترنت ومهارات استخدام الحاسوب لدى أعضاء هيئات التدريس والطلبة من خلال استخدام منصات التعلم الرقمي المتكاملة.

### ثامناً: الدراسات السابقة:

قام الباحث بعرض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم ترتيب الدراسات ضمن محورين مرتبة زمنياً من الأحدث فالأقدم، كالتالي:

### المحور الأول: الدراسات ذات الصلة بالمسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات.

أجرى العتيبي (٢٠٢٠م) دراسة عنوانها: أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠. وقد هدفت الدراسة إلى معرفة أبعاد ومجالات ومعوقات المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠. وقد تكون مجتمع الدراسة من مسؤولي إدارات المسؤولية الاجتماعية لدى (الأمانات البلدية التابعة لوزارة الشؤون البلدية والقروية)، وعددهم (١٠٥) فرداً. والعاملين في إدارة المسؤولية الاجتماعية لدى شركة الاتصالات السعودية وعددهم (٧٥) فرداً بمجموع كلي يبلغ (١٨٠) فرداً. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل بأسلوب المسح الاجتماعي، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتم التحقق من صدقها وثباتها. وقد بينت النتائج التزام المنظمة الحكومية والأهلية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بدرجة كبيرة، واتضح أن أهم مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمة الحكومية والأهلية قد تركز في أربع مجالات الأول مكافحة الفساد، وثانياً مجال حماية البيئة، وثالثاً مجال معايير العمل، ورابعاً مجال حقوق الإنسان. وقد تبين أن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق المنظمات الحكومية والأهلية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية هي حداثة مفهوم

المسؤولية الاجتماعية لدى بعض العاملين بالمنظمات الإدارية، ونقص الكوادر المتخصصة في برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات.

وكذلك أجرى المطيري (٢٠١٨م) دراسة بعنوان: المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الصحية وعلاقتها بجودة الخدمات الطبية. وقد هدفت للتعرف على واقع أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. ومعرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات الصحية ومستوى جودة الخدمات الطبية. وطبقت الدراسة على المستفيدين في مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية بالرياض باعتبارها جهة تابعة لوزارة الصحة، وتم الحصول على عينة عشوائية بلغت (٤٢٠) فرداً، وتم استخدام المنهج الوصفي وأداة الاستبانة لجمع البيانات. وقد بينت نتائج الدراسة تبني القطاع الصحي ممثلاً بمستشفى مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية بدرجة متوسطة كلاً من أبعاد المسؤولية الاجتماعية (القانوني والأخلاقي والإنساني). وتبين من خلال النتائج وجود علاقة ارتباطية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسن جودة الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين من قبل مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية بالرياض.

وأجرت باشا (٢٠١٧) دراسة بعنوان: اتجاه القادة الإداريين نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، دراسة حالة مجمع سونلغاز، بسكرة. وهدفت الدراسة إلى الكشف عن اتجاه القادة الإداريين للمجمع نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بغية اقتراح آلية لتعزيز التوجه الاجتماعي لديهم، وذلك من خلال الوقوف على أهم احتياجاتهم التدريبية التي تشكل فجوة محتملة في أدائهم الاجتماعي المقصود توطينه لديهم، ومن ثم اقتراح تصور لبرنامج تدريبي متكامل لتعزيز المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لدى هؤلاء القادة. وقد تكونت عينة الدراسة من المسؤولين الإداريين الذين توفرت بهم شروط القيادة الإدارية المحددة إجرائياً، ومن ثم تم تصميم استبيان يقيس كل من توجه القادة الإداريين نحو المسؤولية الاجتماعية من جهة، واحتياجاتهم التدريبية لتعزيز توجههم الاجتماعي الإيجابي من جهة أخرى. وقد أظهرت نتائج الدراسة اجمالاً بأن هناك توجه إيجابي من طرف القادة الإداريين نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وبأن هذا التوجه لم يكن متساوياً نحو أبعاد المسؤولية

الاجتماعية بل توجه القادة الاداريون نحو البعد الاقتصادي أولاً، ومن ثم البعد الاجتماعي، وأخيراً البعد القانوني، كما أظهرت الدراسة موافقة القادة على الاستفادة من برنامج تدريبي يلبي احتياجاتهم لتعزيز توجههم نحو المسؤولية الاجتماعية، والتي تم التعبير عنها في نتائج الاستبيان. وفي هذا السياق قدمت الدراسة نموذجاً تدريبياً مقترحاً لقادة ومسيري المنظمات لتعزيز توجههم نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.

وأجرى كل من شويلى دو وآخرون (Shuili Du, et. Al, 2013) دراسة عنوانها: دور الأنماط القيادية في المسؤولية الاجتماعية للشركات. حيث هدفت لدراسة التفاعل بين أنماط القيادة والمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في الممارسات المؤسسية، وقد أظهرت الدراسة الميدانية أن المديرين من نمط القيادة التحويلية هم أكثر انخراطاً في ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات، في حين لا يرتبط نمط القيادة التبادلية مع مثل هذه الممارسات. وعلاوة على ذلك، فإن التسويق الموجه لأصحاب المصلحة يعزز الارتباط الإيجابي بين القيادة التحويلية وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات. وأخيراً، ويعزز نمط القيادة التبادلية، في حين يقلل نمط القيادة التحويلية، العلاقة الإيجابية بين ممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات والنتائج التنظيمية.

وقدّم هارتمن (Hartmann, 2011) دراسة بعنوان: المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطاع الأغذية. حيث هدفت هذه الدراسة إلى تناول المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) كونها ذات أهمية عالية بالنسبة لشركات المواد الغذائية، لأن هذا القطاع يعتمد بشكل كبير على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، وتوصلت الدراسة إلى إمكانية وجود مزيد من التعقيد والتخبط في ممارسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، التي تتطوي تحت هذه السلسلة وكذلك فقدان التوازن في الاقتصاد العالمي، وتوصلت أيضاً إلى نتيجة إيجابية في كيفية التعامل مع حالات الاندماج بهدف تخفيض التكاليف وزيادة الربحية دون الأخذ بعين الاعتبار الجوانب المجتمعة الأخرى.

### المحور الثاني: الدراسات ذات الصلة بالتعامل مع الأزمات وأزمة كورونا.

أجرى العتيبي (٢٠٢١م) دراسة بعنوان: دور الإعلام الجديد في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية. وقد هدفت إلى التعرف على واقع دور وسائل الإعلام

الجديد في إدارة الأزمات لدى المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. وتكون مجتمع الدراسة، من القيادات العليا للإدارات الإعلامية وإدارات الأزمات لدى المنظمات الحكومية في المملكة العربية السعودية (وزارة الشؤون البلدية والقروية أنموذجاً) وتم الحصول على عينة عشوائية بسيطة بلغ عددها (٢٢١) قائداً. واستخدم الباحث المنهج الوصفي بنوعيه الكمي والكيفي، حيث تم استخدام أدوات الاستبانة والمقابلة. واتضح من خلال النتائج أن واقع الدور الذي تؤديه وسائل الإعلام الجديد في إدارة الأزمات من وجهة نظر المسؤولين في المؤسسات الحكومية يمر بثلاثة مراحل: الأولى: قبل الأزمة: ويتلخص بكيفية استخدام وسائل الإعلام الجديد للتواصل مع مختلف المنظمات المحلية حول الأزمات، والتنبؤ والاكتشاف المبكر لعلامات الخطر المتعلقة بالأزمات. والثانية: أثناء الأزمة، ويتلخص في تسخير كافة الإمكانيات التقنية للتعامل مع الأزمات، والسيطرة الإعلامية على الأزمات في مواجهة الشائعات. والثالثة: بعد الأزمة ويتلخص في الاستفادة من الأخطاء السابقة لمواجهة الأزمات بأساليب إعلامية متطورة، والتخفيف من آثار الأزمات واستمرارية حدوثها. وتبين أن أهم معوقات تفعيل دور وسائل الإعلام الجديد في إدارة الأزمات تكمن في ضعف التنسيق المسبق بين الإدارات الإعلامية، وكثرة مجالات ووسائل الإعلام الجديد التي تبث الأخبار أثناء الأزمات. وقلة التدريب على استخدام التقنيات الإعلامية الحديثة للتعامل مع الأزمات.

وقدمت **(الجهني، ٢٠٢١م)** دراسة بعنوان: دور القيادات التربوية في مواجهة التحديات والتغيرات الحديثة في ظل جائحة كورونا. حيث هدفت الدراسة للتعرف على دور القيادات التربوية في مواجهة التحديات والتغيرات الحديثة في ظل جائحة كورونا. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، والتي تكونت من (٢٥) عبارة موزعة على أربع محاور: وهي (الدور المعرفي، والدور الإداري، والدور التقني، والدور الإشرافي)، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية والتي تكونت من (١٠٠) قائد تربوي في مدينة جدة. وقد توصلت النتائج إلى أن المتوسط الحسابي لمجال الدور المعرفي جاء بدرجة مرتفعة جداً، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في جميع مجالات الدراسة تبعا لمتغير الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، بينما أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة احصائية لبعدها الدور المعرفي وبعدها الدور الإشرافي تبعا لمتغير سنوات الخبرة لصالح فئة أكثر من ١٠ سنوات.

وأجرى كل من (كرامة، ورجال، وخبيزة، ٢٠٢٠م) دراسة بعنوان: تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد-١٩ على الاقتصاد الجزائري أنموذجاً. وقد هدفت الدراسة إلى توضيح انعكاسات فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) على الاقتصاد العالمي بصفة عامة، وعلى الاقتصاد الجزائري بصفة خاصة. وتم استخدام المنهج الوصفي التاريخي، وتم استخدام أدوات دراسة الحالة، ودراسة حالة الجزائر في ظل انتشار وباء كورونا. وقد بينت النتائج أن فيروس كورونا (كوفيد-١٩) قد شكل أزمة صحية عالمية أثرت على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية على المستوى العالمي، كذلك أثر هذا الفيروس كأزمة صحية واجتماعية واقتصادية على الاقتصاد الجزائري، وأضعف من قيمة التبادلات التجارية بين الصين والجزائر. واتضح أن أزمة فيروس كورونا باعتبارها أزمة إنسانية فهي أيضاً انعكست على الوضع الاقتصادي الحقيقي والذي يؤثر على القطاع المالي. واتضح أن القطاع الصحي ليس مؤهلاً كفاية لمواجهة الأزمة الصحية التي تسبب بها وباء كورونا، وبالتالي تأثر الاقتصاد الجزائري بالكثير من التداعيات التي أفرزتها أزمة جائحة كورونا.

وأجرى (غبولي وتوايتية، ٢٠٢٠م) دراسة بعنوان: دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة لأهم آثار جائحة كورونا (كوفيد-١٩) على الاقتصاد العالمي - الأزمة الاقتصادية العالمية ٢٠٢٠. وقد هدفت الورقة البحثية إلى تتبع وتحديد أهم آثار الجائحة على الاقتصاد العالمي، من خلال دراسة تحليلية لأهم مؤشرات أداء الاقتصاد العالمي، وكذا تقديراتها وتوقعاتها الصادرة عن كبرى المنظمات والهيئات المعنية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كإطار عام للوصف وتحليل آثار جائحة كورونا (كوفيد-١٩) على الاقتصاد العالمي، بالإضافة إلى محاولة استخدام المنهج الاستقرائي في صياغة السيناريوهات والتصورات المرتقبة حول الآثار التي ستخلفها جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي على المستوى المتوسط. وقد خلصت الدراسة إلى أن آثار الجائحة قد كانت جداً حادة في المدى القصير من خلال تراجع نمو التصنيع العالمي، وأن قطاع الخدمات قد تأثر بدرجة أكبر؛ كلها عوامل أدت إلى تسريح العمال وتفاقم أزمة البطالة؛ أما على المدى المتوسط فإن كل السيناريوهات سواء المتفائلة أو المتشائمة تثبت استمرارية آثار الجائحة على الاقتصاد العالمي.

**تاسعاً: التعقيب على الدراسات السابقة:**

تبين من خلال عرض الدراسات السابقة قلة الدراسات - حسب علم الباحث - التي تناولت أبعاد المسؤولية الاجتماعية في التعامل مع الأزمات لدى المنظمات الحكومية والخاصة أثناء أزمة كورونا (وباء كوفيد ١٩). وقد تبين وجود بعض أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية فقد تشابهت غالبية تلك الدراسات مع البحث الحالي في آليات تطبيق المنهجية واستخدام أداة الاستبانة، ما عدا دراسة (كرامة، وآخرون، ٢٠٢٠م) والتي استخدمت المنهج النظري وأداة دراسة الحالة، وكذلك اختلفت عن البحث الحالي في مجال المنهج والأداة دراسة (غبولي، وتويتية، ٢٠٢٠م) التي طبقت منهج دراسة الحالة والمنهج الاستقرائي. كما اختلفت الدراسات السابقة عن البحث الحالي نوعية مجتمع وعينة البحث الحالي الذي استهدف القيادات والمسؤولين في المنظمات الحكومية والأهلية، وكذلك تختلف في تناول أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات أثناء أزمة كورونا، وهذا ما تميز به البحث الحالي عن باقي البحوث والدراسات السابقة. وقد تمت الاستفادة من البحوث والدراسات السابقة من خلال ما عرضته من معلومات ومتغيرات ذات صلة بموضوع البحث، وخاصة منها ما يتعلق بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، وطريقة إدارة الأزمات لدى المنظمات، كذلك تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء وتصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وصياغة عباراتها.

**منهجية وإجراءات البحث:****منهج البحث:**

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، وهو المنهج الذي يبحث عن الحاضر، ويهدف للإجابة على تساؤلات محددة بدقة تتعلق بالظواهر الحالية، والأحداث الراهنة التي يمكن جمع المعلومات عنها في زمن إجراء البحث.

**مجتمع البحث وعينه:**

تمثل المجتمع الأصلي للبحث بقيادة المنظمات الخاصة والأهلية بمدينة الرياض، ونظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة، فقد تم اختيار عينة قصدية ممثلة لمجتمع البحث وتكونت من عدد

(١٠٠) من قادة ومسؤولي المنظمات الحكومية والأهلية بمدينة الرياض. والجدول التالي يوضح عدد ومكان ونوع عمل أفراد عينة البحث ومؤهلاتهم العلمية.

جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي	النسبة	التكرار	نوع العمل	النسبة	التكرار	مكان العمل
%٥٧	٥٧	بكالوريوس	%٢٩,٠	٢٩	مسؤول أنشطة	%١٥,٠	١٥	الشؤون البلدية والقروية
%٤٣	٤٣	دراسات عليا	%٤٢	٤٢	رئيس قسم	%١٧,٠	١٧	القطاع الخاص
%١٠٠	١٠٠	م	%٢٩,٠	٢٩	مدير فرع	%١٥,٠	١٥	وزارة الاعلام
			%١٠٠	١٠٠	م	%١٧,٠	١٧	وزارة الشؤون الإسلامية
						%٢١,٠	٢١	وزارة الصحة
						%١٥,٠	١٥	وزارة العمل
			%١٠٠			١٠٠		المجموع

يُلاحظ من خلال الجدول السابق أن مجموع العينة قد بلغت (١٠٠) من قادة ومسؤولي المنظمات، وقد كانت مجالات العمل قد توزعت على ستة فئات كالتالي: الفئة الأعلى (وزارة الصحة) بنسبة ٢١%، تلتها أماكن العمل (القطاع الخاص، وزارة الشؤون الإسلامية) بنسبة مجموعها ٣٤%، ثم أماكن العمل (الشؤون البلدية والقروية، وزارة الاعلام، وزارة العمل) بنسبة مجموعها ٤٥% وهذه النتيجة تدل على تنوع أماكن ومجالات عمل أفراد عينة الدراسة. كما اتضح أن شاغلي وظيفة (رئيس قسم) قد شكلوا نسبة ٤٢%، تلتها وظائف (مسؤول قسم، مدير فرع) بنسبة كلية ٥٨%. واتضح أيضاً أن (٥٧) من أفراد عينة الدراسة حاصلين على مؤهل علمي (بكالوريوس) وبلغت نسبتهم (٥٧%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، في حين أن (٤٣) من أفراد عينة الدراسة حاصلين على مؤهل علمي (دراسات عليا) وبلغت نسبتهم (٤٣%).

#### أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع معلومات وبيانات هذه الدراسة والتي تتوافق مع طبيعة الموضوع بقصد الحصول على الحقائق والمعلومات والبيانات الضرورية. وتم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال عرضها على المحكمين وأيضاً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

## أولاً: صدق أداة الدراسة:

صدق الاستبانة يعني إلى أي درجة يقيس المقياس ما صمم لقياسه فعلاً. كما يقصد بالصدق: شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها وأفرادها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها. وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة، من خلال ما يلي:

**١- الصدق الظاهري للأداة:** ويقصد به قدرة الأداة على ع قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتحص مدى ملاءمة بنوده لقياس أبعاد المتغيرات المختلفة. وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة قام الباحث بعرضها في صورتها الأولى على عدد من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، وذلك لمعرفة آراءهم في مدى ملاءمة الأداة وصدقها لتحقيق أهداف الدراسة وقد تم الأخذ بالاعتبار جميع الملاحظات والآراء التي قدموها في سبيل تحكيم الأداة بصورتها الحالية.

**٢- صدق الاتساق الداخلي للأداة:** للتعرف على الاتساق الداخلي ومدى ارتباط العناصر بالمجموع الكلي للمحاور تم استخدام معامل الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي للمحور.

جدول رقم (٢) معاملات الارتباط بين درجة العنصر والمجموع الكلي لمحاور البحث

رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور الأول	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور الأول	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور الثاني	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور الثاني	رقم الفقرة	معامل الارتباط بالمحور الثاني
١	**٠,٨٣٧	٧	**٠,٨٥٤	١	**٠,٨٤٩	٧	**٠,٧٤٧	١٤	**٠,٤٧٨
٢	**٠,٨٨٣	٨	**٠,٧٤٢	٢	**٠,٨٥٩	٨	**٠,٦٤٧	١٥	**٠,٥٣٦
٣	**٠,٨١٧	٩	**٠,٧٨٦	٣	**٠,٧٧٩	٩	**٠,٧٤٧	١٦	**٠,٧٥٥
٤	**٠,٦٦٩	١٠	**٠,٨٧٣	٤	**٠,٨٠٢	١٠	**٠,٥١٦	١٧	**٠,٨٠١
٥	**٠,٨٢١	١١	**٠,٨٥٦	٥	**٠,٨٤٠	١١	**٠,٨٤٠	١٨	**٠,٨٤٠
٦	**٠,٨٩٦	١٢	**٠,٨٠٨	٦	**٠,٦٩٣	١٢	**٠,٧٣٢	١٩	**٠,٨٣٦
						١٣	**٠,٨٠٥	٢٠	**٠,٨٢٣

\*\* دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل. \* دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ فأقل.

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠١)، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط العبارات بالبعد بما يعكس درجة عالية من الصدق لعبارات المحور الأول والثاني.



## ثانياً: ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات "أن تعطي الأداة نفس النتائج عند تكرار تطبيقها في قياس نفس الشيء أكثر من مرة وفي ظروف تطبيقية متشابهة" (يوسف، والرافعي، ٢٠٠١م، ص ٢٨٥)، وتم قياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) باستخدام (معادلة ألفا كرونباخ)، والجدول التالي يوضح معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها وأبعادها.

جدول رقم (٣) يوضح قيم معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
٠,٨٨٩	٤	الالتزام بالأبعاد القانونية
٠,٨٧٣	٤	الالتزام بالأبعاد الأخلاقية
٠,٨٩١	٤	الالتزام بالأبعاد الإنسانية
٠,٩٢٩	٥	مجال حقوق الإنسان
٠,٨٣٩	٥	مجال معايير العمل
٠,٨٦٢	٥	مجال حماية البيئة
٠,٩٣٤	٥	مجال مكافحة الفساد

تُظهر نتائج الجدول السابق ارتفاع معاملات ثبات محاور وأبعاد الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث انحصرت بين (٠,٨٣٩ - ٠,٩٣٤)، الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها، حيث يرى كثير من المختصين أن المحك للحكم على كفاية معامل ألفا كرونباخ هو (٠,٧٥). (فهمي، ٢٠٠٥م)، الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها. ونستخلص من نتائج اختبائي الصدق والثبات أن أداة القياس (الاستبانة) صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

## الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS)، وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي. وتم تفسير المتوسطات الحسابية لاستجابات مفردات عينة الدراسة حسب المقياس الوزني الآتي (مقياس ليكرت الخماسي):

▪ ١ إلى أقل من ١,٨٠ : بدرجة قليلة جداً.	▪ ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠ : بدرجة كبيرة.
▪ ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠ : بدرجة قليلة.	▪ ٤,٢٠ إلى ٥,٠٠ : بدرجة كبيرة جداً.
▪ ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠ : بدرجة متوسطة.	

### وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- ١- معامل ارتباط بيرسون (person Correlation) في حساب الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير صدق عناصر أداة الدراسة.
- ٢- معامل " ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ؛ لقياس ثبات أداة الدراسة.
- ٣- التكرارات والنسب المئوية، للتعرف على البيانات الأولية لأفراد الدراسة، ولتحديد آراء (استجابات) أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- ٤- المتوسط الحسابي للتعرف على مدى ارتفاع أو انخفاض آراء أفراد عينة الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- ٥- الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف آراء (استجابات) أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي.

### تحليل وتفسير نتائج البحث:

**أولاً: تحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:** ما مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية

بتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات؟

للتعرف على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (٤) استجابات أفراد عينة الدراسة مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات**

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الالتزام بالأبعاد القانونية	٣,٩٠	٠,٨٨	١
الالتزام بالأبعاد الأخلاقية	٣,٧٧	٠,٩٥	٢
الالتزام بالأبعاد الإنسانية	٣,٥٩	١,٠١	٣
المتوسط العام	٣,٧٥	٠,٩٠	بدرجة كبيرة

من خلال النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن أفراد الدراسة أجابوا بدرجة كبيرة على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات بمتوسط حسابي (٣,٧٥ من ٥)، ويتضح أن الالتزام بالأبعاد القانونية جاء بالمرتبة الأولى، يليه الأبعاد الأخلاقية ثم الأبعاد الإنسانية. وتفصيلاً لهذه النتائج سيتم عرض جميع العبارات التي حازت على أعلى متوسط حسابي الأمر الذي يعني أهميتها في تحقيق البعد كما يلي:

**جدول رقم (٥) إجابات أفراد عينة الدراسة على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية (بالأبعاد القانونية والأخلاقية والإنسانية) أثناء تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات**

رقم العبارة	عبارات محور الأبعاد القانونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الموافقة
١	توفر المنظمات دليل قانوني يوضح حقوق ومسؤوليات المعالجين والمرضى.	٤,٠١	١,١٠	١	بدرجة كبيرة
٢	تحرص المنظمات على إلزام العاملين بالمستشفيات بالتشريعات الحاكمة لبرامج المسؤولية الاجتماعية.	٤,٠٠	١,٠٤	٢	بدرجة كبيرة
٣	تلتزم المنظمات في عملها بالإطار القانوني للمجتمع.	٣,٧٧	١,٠٠	٤	بدرجة كبيرة
٤	تراعي المنظمات مبدأ الاستدامة في برامجها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.	٣,٨٣	٠,٩٢	٣	بدرجة كبيرة
المتوسط الحسابي العام للمحور الأول		٣,٩٠	الانحراف المعياري العام		٠,٨٨
رقم العبارة	عبارات محور الأبعاد الأخلاقية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الموافقة
١	تتوافق رؤى المنظمات في المسؤولية الاجتماعية مع قيم المجتمع.	٣,٦٥	١,٣٣	٣	بدرجة كبيرة
٢	يلتزم العاملون في المنظمات بالشفافية مع أصحاب المصالح.	٣,٦٢	١,١٢	٤	بدرجة كبيرة
٣	تحتزم المنظمات القيم الأخلاقية أثناء تنفيذ برامجها للمسؤولية الاجتماعية	٤,٠٤	٠,٩٩	١	بدرجة كبيرة
٤	تلتزم المنظمات بتحديد سقف أسعار العلاج والدواء	٣,٨٠	٠,٩٧	٢	بدرجة كبيرة
المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني		٣,٧٧	الانحراف المعياري العام		٠,٩٥
رقم العبارة	عبارات محور الأبعاد الإنسانية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الموافقة
١	تساهم المنظمات في توسيع مجالات التضامن مع أفراد المجتمع.	٣,٦٠	١,٢٠	٣	بدرجة كبيرة
٢	تنظم حملات للتوعية بحقوق الإنسان.	٣,٤٣	١,٢٣	٤	بدرجة كبيرة
٣	تلتزم بتخصيص موارد مادية لمساعدة أصحاب المشاريع الصغيرة.	٣,٦٥	١,١٥	٢	بدرجة كبيرة
٤	تسهم تدريب وتأهيل طالبي العمل بعد التخرج.	٣,٦٨	١,٠٦	١	بدرجة كبيرة
المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث		٣,٥٩	الانحراف المعياري العام		١,٠١

يتبين من خلال الجدول السابق رقم (٥) أن أفراد العينة أجابوا بدرجة التزام (كبيرة) على العبارات المتعلقة بمدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية (بالأبعاد القانونية) بتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات بمتوسط حسابي (٣,٩٠ من ٥). وحازت العبارة

"توفر المنظمات دليل قانوني يوضح حقوق ومسؤوليات المعالجين والمرضى" على المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٠١ من ٥). تلتها العبارة رقم (٢)، وهي "تحرص المنظمات على إلزام العاملين بالمستشفيات بالتشريعات الحاكمة لبرامج المسؤولية الاجتماعية" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها.

أما في محور الالتزام بالأبعاد الأخلاقية اتضح أن أفراد العينة أجابوا بدرجة التزام (كبيرة) أيضاً على العبارات المتعلقة بمدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية (بالأبعاد الأخلاقية) بتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات بمتوسط حسابي (٣,٧٧ من ٥,٠٠). وكانت العبارة رقم (٣)، وهي "تحتزم المنظمات القيم الأخلاقية أثناء تنفيذ برامجها للمسؤولية الاجتماعية" حازت على المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٠٤ من ٥). تلتها العبارة رقم (٤)، وهي "تلتزم المنظمات بتحديد سقف أسعار العلاج والدواء" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٨٠ من ٥).

أما محور الالتزام بالأبعاد الإنسانية فقد اتضح أن أفراد العينة أجابوا أيضاً بدرجة التزام (كبيرة) على العبارات المتعلقة بمدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية (بالأبعاد الإنسانية) بتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات بمتوسط حسابي (٣,٥٩ من ٥,٠٠). وحصلت العبارة رقم (٤)، وهي "تسهم تدريب وتأهيل طالبي العمل بعد التخرج" على المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٦٨ من ٥). تلتها العبارة رقم (٣)، وهي "تلتزم بتخصيص موارد مادية لمساعدة أصحاب المشاريع الصغيرة" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٦٥ من ٥).

**ثانياً: تحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:** ما أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج

المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا؟

للتعرف على أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا، تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا المحور، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (٦) استجابات أفراد عينة الدراسة على أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
٣	١,٠٣	٣,٩١	مجال حقوق الإنسان
١	٠,٧٨	٤,١٢	مجال معايير العمل
٤	٠,٧٥	٣,٨٤	مجال حماية البيئة
٢	٠,٩٣	٤,٠٩	مجال مكافحة الفساد
موافق	٠,٧٧	٣,٩٩	المتوسط العام

من خلال النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن أفراد الدراسة موافقون على عبارات (أبعاد) أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا بمتوسط حسابي (٣,٩٩ من ٥)، ويتضح أن مجال معايير العمل بالمرتبة الأولى يليه مجال مكافحة الفساد ثم مجال حقوق الإنسان ثم مجال حماية البيئة. وتفصيلاً لهذه النتائج سيتم عرض جميع العبارات كما في الجدول التالي:

**جدول رقم (٧) استجابات أفراد عينة الدراسة على أهم العبارات المعبرة عن مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا**

رقم العبارة	مجال معايير العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الموافقة
١	تلتزم المنظمات بالتعاون مع المؤسسات الأخرى في توفير العمل للمتعاين	٤,١٦	١,١٦	٣	موافق
٢	تلتزم المنظمات بالشفافية للحد من أشكال العمل القسري.	٣,٩٤	١,٠٧	٥	موافق
٣	تقوم المنظمات بتعزيز العدالة ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية.	٤,٢٠	٠,٩٩	٢	موافق بشدة
٤	تتحترم المنظمات حقوق الأفراد في تلقي العلاج أثناء العمل.	٤,٠٦	٠,٨٧	٤	موافق
٥	تلتزم المنظمات بمعايير الحوكمة مثل (الشفافية والعدالة والمحاسبة).	٤,٢٥	٠,٩٠	١	موافق بشدة
المتوسط الحسابي العام للمجال الأول		٤,١٢	٠,٧٨	موافق	
رقم العبارة	مجال مكافحة الفساد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الموافقة
١	تلتزم المنظمات بمكافحة الفساد في المؤسسات الطبية.	٣,٨٤	١,٣٥	٥	موافق
٢	تهدف برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات إلى الحد من الرشوة.	٤,١٦	١,٠٥	٢	موافق
٣	تقلل عدالة المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات من ظاهرة المحسوبية.	٤,٠٠	١,٠٢	٤	موافق
٤	تكافح برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات غلاء الدواء.	٤,١٣	٠,٩٨	٣	موافق
٥	تعزز برامج المسؤولية الاجتماعية من إجراءات تطبيق قوانين النزاهة.	٤,٣٢	٠,٧٩	١	موافق بشدة
المتوسط الحسابي العام للمجال الثاني		٤,٠٩	٠,٩٣	موافق	
رقم العبارة	مجال حقوق الإنسان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الموافقة
١	تدعم حرية التعبير عن الرأي لدى المرضى وذويهم.	٣,٥٢	١,٤٦	٥	موافق
٢	تدعم حصول أفراد المجتمع على احتياجاتهم الأساسية من الدواء.	٣,٩٥	١,٠٧	٤	موافق
٣	تدعم حصول أفراد المجتمع على احتياجاتهم الأساسية من الدواء.	٤,١٢	٠,٩٦	١	موافق
٤	تعزز المشاركة المجتمعية والسياسية للمواطن السعودي.	٣,٩٧	١,١٧	٣	موافق
٥	تقوم بالدفاع عن حقوق المرضى ضمن برامجها للمسؤولية الاجتماعية.	٤,٠٣	١,١٣	٢	موافق
المتوسط الحسابي العام للمجال الثالث		٣,٩١	١,٠٣	موافق	
رقم العبارة	مجال حماية البيئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجة الموافقة
١	تشجع المنظمات على الحد من التلوث بكافة أشكاله.	٣,٦٣	١,١٦	٤	موافق
٢	تحرص المنظمات على الحد من التصحر عبر مشروعات زراعية.	٣,٥٧	٠,٨٦	٥	موافق
٣	تشجع المنظمات على تطوير التكنولوجيات غير الضارة بالبيئة.	٣,٧٢	١,٠٣	٣	موافق
٤	تحرص المنظمات على نشر الوعي البيئي بين المواطنين.	٣,٩٩	٠,٧٧	٢	موافق
٥	تحرص المنظمات على تطوير برامج تستهدف النظافة العامة.	٤,٣٣	٠,٨١	١	موافق بشدة
المتوسط الحسابي العام للمجال الرابع		٣,٨٤	٠,٧٥	موافق	

يتضح من خلال الجدول السابق رقم (٧) التالي:

اتضح أن أفراد العينة موافقون على العبارات المتعلقة أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا بمجال **معايير العمل** بمتوسط حسابي (٤,١٢) من (٥,٠٠). وقد تم ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى متوسط حسابي كالتالي: فقد حصل العبارة رقم (٥)، وهي "تلتزم المنظمات بمعايير الحوكمة مثل (الشفافية والعدالة والمحاسبة)" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٢٥) من (٥). تليها العبارة رقم (٣)، وهي "تقوم المنظمات بتعزيز العدالة ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٢٠) من (٥). ثم العبارة رقم (١)، وهي "تلتزم المنظمات بالتعاون مع المؤسسات الأخرى في توفير العمل للمتعاين" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,١٦) من (٥). بينما حصلت العبارة رقم (٤)، وهي "تحتزم المنظمات حقوق الأفراد في تلقي العلاج أثناء العمل" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٠٦) من (٥). تليها العبارة رقم (٢)، وهي "تلتزم المنظمات بالشفافية للحد من أشكال العمل القسري" على المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٩٤) من (٥).

واتضح أن أفراد العينة موافقون على العبارات المتعلقة بمجال **مكافحة الفساد** بمتوسط حسابي (٤,٠٩) من (٥,٠٠). وقد تم ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى متوسط حسابي كالتالي: حصلت العبارة رقم (٥)، وهي "تعزز برامج المسؤولية الاجتماعية من إجراءات تطبيق قوانين النزاهة" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٣٢) من (٥). تليها العبارة رقم (٢)، وهي "تهدف برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات إلى الحد من الرشوة" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,١٦) من (٥). ثم العبارة رقم (٤)، وهي "تكافح برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات غلاء الدواء" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,١٣) من (٥). بينما حصلت العبارة رقم (٣)، وهي "تقلل عدالة

المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات من ظاهرة المحسوبة" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٠٠ من ٥). وكانت العبارة رقم (١)، وهي "تلتزم المنظمات بمكافحة الفساد في المؤسسات الطبية" بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٨٤ من ٥).

وتبين أن أفراد العينة موافقون على العبارات المتعلقة بمجال حقوق الإنسان بمتوسط حسابي (٣,٩١ من ٥,٠٠). وقد تم ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى متوسط حسابي كالتالي: فقد حصلت العبارة رقم (٣)، وهي "تدعم حصول أفراد المجتمع على احتياجاتهم الأساسية من الدواء" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,١٢ من ٥). تليها العبارة رقم (٥)، وهي "تقوم بالدفاع عن حقوق المرضى ضمن برامجها للمسؤولية الاجتماعية" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٠٣ من ٥). وتليها العبارة رقم (٤)، وهي "تعزز المشاركة المجتمعية والسياسية للمواطن السعودي" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٩٧ من ٥). بينما حصلت العبارة رقم (٢)، وهي "تدعم حصول أفراد المجتمع على احتياجاتهم الأساسية من الدواء" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٩٥ من ٥). وكانت العبارة رقم (١)، وهي "تدعم حرية التعبير عن الرأي لدى المرضى وذويهم" بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٥٢ من ٥).

تبين أن أفراد العينة موافقون على العبارات المتعلقة بمجال حماية البيئة بمتوسط حسابي (٣,٨٤ من ٥,٠٠). وتم ترتيب العبارات حسب موافقة أفراد عينة الدراسة عليها وفقاً لأعلى متوسط حسابي كالتالي: فقد حصلت العبارة رقم (٥)، وهي "تحرص المنظمات على تطوير برامج تستهدف النظافة العامة" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٤,٣٣ من ٥). تليها العبارة رقم (٤)، وهي "تحرص المنظمات على نشر الوعي البيئي بين المواطنين" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٩٩ من ٥). وتليها العبارة رقم (٣)، وهي "تشجع المنظمات على تطوير التكنولوجيات غير الضارة بالبيئة" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها

بمتوسط حسابي (٣,٧٢ من ٥). بينما حصلت العبارة رقم (١)، وهي: "تشجع المنظمات على الحد من التلوث بكافة أشكاله" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٦٣ من ٥). وحصلت العبارة رقم (٢)، وهي "تحرص المنظمات على الحد من التصحر عبر مشروعات زراعية" على المرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بمتوسط حسابي (٣,٥٧ من ٥).

### مناقشة النتائج والتوصيات:

#### أولاً: مناقشة النتائج:

أولاً: تبين وجود استجابة بدرجة كبيرة من قبل أفراد مجمع البحث على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات، وكان الالتزام بالأبعاد القانونية بالمرتبة الأولى، يليه الأبعاد الأخلاقية، ثم الأبعاد الإنسانية. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (باشا، ٢٠١٧م) التي توصلت إلى وجود توجه إيجابي من طرف القادة الإداريين نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، وتمثل بتوجه القادة الإداريين نحو البعد الاقتصادي أولاً، ومن ثم البعد الاجتماعي، وأخيراً البعد القانوني. وأيضاً يرى الباحث أن التزام المنظمات بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها وبرامجها يعد توجه استراتيجي لها، فقد حثت رؤية المملكة ٢٠٣٠ على تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وتقديم المنظمات خدمات للمجتمع، وأتبعته الحكومة هذه التوجيهات بحزمة من المزايا والحوافز للمنظمات التي لها باع كبير في تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وبالتالي أصبح تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية يعود بالنفع على كل من المنظمات والمجتمع بأن معاً.

■ اتضح أن أفراد العينة يرون التزام بدرجة (كبيرة) من قبل المنظمات على العبارات المتعلقة بالأبعاد القانونية لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات حيث يرون أن المنظمات توفر دليل قانوني يوضح حقوق ومسؤوليات المعالجين والمرضى، ويرون أن المنظمات تحرص على إلزام العاملين بالمستشفيات بالتشريعات الحاكمة لبرامج المسؤولية الاجتماعية. ويرى الباحث أن هذا الالتزام القانوني تشرف عليه هيئات ممثلة للحكومة تقوم



بالرقابة على هذه المنظمات، ومن هذه الجهات الرقابية مجلس الضمان الطبي الذي يحدد مسؤوليات المنظمات الطبية، ويقاضي الجهات التي تقصر أو تخرق القوانين الناظمة والتشريعات الحاكمة بتطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المجالات القانونية.

■ اتضح أن أفراد العينة يرون التزام بدرجة (كبيرة) من قبل المنظمات على العبارات المتعلقة بالأبعاد الأخلاقية لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات حيث يرون أن المنظمات تحترم القيم الأخلاقية أثناء تنفيذ برامجها للمسؤولية الاجتماعية، كما أن المنظمات الطبية وخاصة منها الحكومية تلتزم بتحديد سقف أسعار العلاج والدواء، ويرى الباحث أن هذا واقع فعلي في المملكة العربية السعودية، فقد وفرت الحكومة إجراءات وتكاليف فحص كورونا مجاناً لجميع المواطنين والمقيمين، وأيضاً تم توفير لقاح كورونا مجاناً لكافة المواطنين والمقيمين من مختلف الفئات العمرية.

■ اتضح أن أفراد العينة يرون التزام بدرجة (كبيرة) من قبل المنظمات على العبارات المتعلقة بالأبعاد الإنسانية لتنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات حيث يرون أن المنظمات تسهم في تدريب وتأهيل طالبي العمل بعد التخرج، كذلك تلتزم المنظمات بتخصيص موارد مادية لمساعدة أصحاب المشاريع الصغيرة. ويرى الباحث قيام المنظمات بتفعيل البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية يعود بالنفع عليها بالدرجة الأولى، حيث يصبح لديها كادر مدري من الشباب يمكنهم دعم صعودها، وتحقيق أهداف المؤسسة في بيئات التنافس العالمية، كذلك يتفق تطبيق المنظمات للبعد الإنساني مع الجانب الخيري لدى المنظمات التي تنطلق من قيم المجتمع الدينية وتعاليم السلام التي تحض على التعاون والتكافل.

ثانياً: تبين أن أفراد مجتمع الدراسة موافقون بدرجة كبيرة على أهم مجالات تطبيق المنظمات لبرامج المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا، وقد جاء مجال معايير العمل بالمرتبة الأولى يليه مجال مكافحة الفساد ثم مجال حقوق الإنسان، ثم مجال حماية البيئة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (العتيبي، ٢٠٢٠م) والتي توصلت في نتائجها إلى وجود

التزام من قبل المنظمات الحكومية والأهلية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية بدرجة كبيرة، واتضح أن أهم مجالات تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات الحكومية والأهلية قد تركز في أربع مجالات وهي: مكافحة الفساد، وحماية البيئة، ومعايير العمل، وحقوق الإنسان. كذلك اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (المطيري، ٢٠١٨م) والتي أكدت في نتائجها تبني القطاع الصحي ممثلاً بمستشفى مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية كلاً من أبعاد المسؤولية الاجتماعية (القانوني والأخلاقي والإنساني). وكذلك بينت نتائجها وجود علاقة ارتباطية بين تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية وتحسن جودة الخدمات الطبية المقدمة للمستفيدين من قبل مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية بالرياض.

■ تبين من خلال استجابات أفراد مجتمع الدراسة أنهم موافقون على العبارات المتعلقة بمجال معايير العمل وذلك لأن المنظمات تلتزم بمعايير الحوكمة مثل (الشفافية والعدالة والمحاسبة)، كما تقوم المنظمات بتعزيز العدالة ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية، وكذلك تلتزم المنظمات بالتعاون مع المؤسسات الأخرى في توفير العمل للمتعاين من كورونا. وقد تأكدت هذه الإجراءات عملياً في المملكة العربية السعودية من خلال تبني الحكومة لمبادئ الشفافية والعدالة والمحاسبة ومحاربة الفساد، فظهرت هيئة النزاهة التي أخذت تتابع وتتحري ملفات الفساد، وتمت عمليات القبض والمراجعة والمحاسبة، وتم تحصيل كثير من الحقوق والأموال التي عادت للخزينة العامة ليكون للفرد والمجتمع منها عوائد يمكن توظيفها في مجال توفير العلاج وتحسين البيئات الطبية والاستشفائية للمرضى، وإجراء البحوث الخاصة بلقاح كورونا والحد من آثار وتداعيات أزمة كورونا على الفرد والمجتمع.

■ تبين من خلال استجابات أفراد مجتمع الدراسة أنهم موافقون على العبارات المتعلقة بمجال مكافحة الفساد وذلك لأن المنظمات تعزز برامج المسؤولية الاجتماعية من خلال إجراءات تطبيق قوانين النزاهة، وكذلك فقد هدفت برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات إلى الحد من الرشوة، وتكافح برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات غلاء الدواء وخاصة أثناء أزمة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-١٩) حيث التزمت المنظمات الحكومية بتقديم العلاج والفحص والتطعيم مجاناً لكافة المواطنين والمقيمين.

- تبين من خلال استجابات أفراد مجتمع الدراسة أنهم موافقون على العبارات المتعلقة بمجال حقوق الإنسان وذلك لأن المنظمات وخاصة منها الحكومية تدعم حصول أفراد المجتمع على احتياجاتهم الأساسية من الدواء، كما تلتزم بعض المنظمات ومنها (مجلس الضمان الطبي) بالدفاع عن حقوق المرضى ضمن برامجها للمسؤولية الاجتماعية، وبنفس الوقت تقوم بعض المنظمات في دور توعوي لتعزيز المشاركة المجتمعية والسياسية للمواطن السعودي.
- تبين من خلال استجابات أفراد مجتمع الدراسة أنهم موافقون على العبارات المتعلقة بمجال حماية البيئة وذلك لأن المنظمات تحرص على تطوير برامج تستهدف النظافة العامة، وقد حرصت وزارة الشؤون البلدية والقروية والأمانات التابعة لها على القيام بذلك طوال أزمة كورونا، كما تحرص المنظمات على نشر الوعي البيئي بين المواطنين، وتمثل ذلك في برامج إعلامية وتلفزيونية موجهة، وكذلك كان للبلديات والمنظمات الصحية والطبية دور توعوي عن طريق الكتيبات، والنشرات واللافتات في الشوارع، كذلك تشجع المنظمات على تطوير التكنولوجيات غير الضارة بالبيئة، مثل الطاقة الشمسية، والري بالتنقيط، والزراعات العضوية، وتقليل الانبعاثات الكربونية.

### ثانياً: التوصيات:

- ضرورة التنسيق المشترك بين مختلف المنظمات الحكومية والأهلية لتطبيق برامج للمسؤولية الاجتماعية تستهدف رفع مستوى الوعي الشعبي والتوعية والتوجيه بمعلومات الأزمات قبل حدوثها من خلال عمليات الرصد والتنبؤ البيئي والصحي.
- ضرورة امتلاك القيادات في المنظمات لمهارات تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية، وخاصة منها التي تزود الجمهور بالمعلومات المتعلقة بالمخاطر والأزمات المستقبلية ومنها أزمة كورونا (كوفيد-١٩) المستجد.

- قيام المنظمات بمواكبة التقدم التقني وأساليب الاتصال الحديثة لتفعيل برامجها للمسؤولية الاجتماعية والإعلان عنها عبر وسائل الإعلام الجديد وخاصة منها مواقع التواصل الاجتماعي.
- ضرورة قيام الجهات الحكومية بالرقابة على مدى تفعيل المنظمات لبرامجها الهادفة لتفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية في المجالات القانونية والأخلاقية والإنسانية.
- حث المنظمات على توجيه برامجها للمسؤولية الاجتماعية لتواكب متطلبات المجتمع من الاحتياجات الناتجة عن أزمة كورونا (كوفيد-19) المستجد.
- ضرورة أن يقترب التخطيط الأزموي لدى المنظمات من الواقع الفعلي للأزمات عامة، وأزمة كورونا خاصة، وذلك لاحتواء الأضرار، والإسهام في دفع عجلة الاقتصاد مجدداً.
- قيام المنظمات ضمن برامجها للمسؤولية الاجتماعية بالتوعية والثقافة بضرورة الحفاظ على البيئة واستخدام الطاقة النظيفة ورفع شعارات البيئة النظيفة تقلل من تداعيات أزمة كورونا.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

- أبو هرييد، ياسر سعيد (٢٠١٧م). دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء محافظة غزة. دراسة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص إدارة الدولة والحكم الراشد، جامعة الأقصى، فلسطين.
- آل عامر، حنان سالم؛ وعبد الوارث، سمية علي؛ وأبو عيشة، زاهدة جميل. (٢٠١٧م). دور المؤسسات المجتمعية في تنمية المسؤولية الاجتماعية لدى الشباب السعودي وتأهيلهم للقيادة. حائل: الأمانة العامة لكراسي البحث، منشورات جامعة حائل.
- البارودي، منال أحمد (٢٠١٥م). القائد المتميز وأسرار الإبداع القيادي. ط١، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- باروم، سميرة هاشم (٢٠١١م). برنامج لتنمية بعض مفاهيم ومهارات إدارة الأزمات والكوارث باستخدام الإنترنت لدى طالبات جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. مجلة الثقافة والتنمية، السنة ١٢، العدد ٤٦، ص ص ٢٤٧-٣٢٢
- باشا، فاتن (٢٠١٧م). اتجاه القادة الإداريين نحو المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، دراسة حالة مجمع سونلغاز، بسكرة. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الجهني، أمل صالح (٢٠٢١م). دور القيادات التربوية في مواجهة التحديات والتغيرات الحديثة في ظل جائحة كورونا. مجلة البحوث التربوية والتوعية، ٤(٤)، ١٣٥-١٦٧
- الحمدي، فؤاد محمد حسين. (٢٠٠٨م). مدى إدراك المديرين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والأنشطة المترتبة عليها، المؤتمر الأول للمسؤولية الاجتماعية للشركات، مركز دراسات وبحوث السوق والمستهلك، صنعاء، ٢٩/٣٠ أكتوبر.
- دوريا، جيما؛ ودي سميث، آرون (٢٠٢٠م). القيادة إبان الأزمات: التصدي لتفشي فيروس كورونا والتحديات المستقبلية. منشورات: ماكنزي آند كومباني.

- الرازي، محمد بن أبي بكر (٢٠٠٤م). مختار الصحاح. طبعة مدققة ومحدثة، بيروت: مكتبة لبنان للنشر.
- الزريقات، خالد خلف سالم، (٢٠١٢م). أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية في المصارف التجارية الأردنية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. ع(٣١)، ص ص ٢٨١-٣٢٤
- السكارنة، بلال خلف (٢٠١٣م). إدارة الأزمات والمواقف الحرجة. الإمارات العربية المتحدة: كلية الشرطة، إدارة الدراسات العليا.
- السكارنة، بلال خلف (٢٠١٥م). إدارة الأزمات. ط١، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الشعلان، فهد بن أحمد (٢٠١٢م). إدارة الأزمات، الأسس المراحل، الآليات. ط٣، الرياض: فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية.
- الصيرفي، محمد، (٢٠٠٧م). المسؤولية الاجتماعية لإدارة. ط١. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- العتيبي، بدر ضيف الله (٢٠٢٠م). أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠، دراسة ميدانية على عينة من المنظمات الحكومية والأهلية بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- العتيبي، نايف ضيف الله (٢٠٢١م). دور الإعلام الجديد في إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- عمار، نضال (٢٠١٦م). دور المسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية المستدامة دراسة ميدانية على منظمات الأعمال السورية الأعضاء في الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية. مجلة جامعة البعث. م (٣٨)، ع(٥٤٤)، ص ص ١١١-١٤٧
- العنتري، أسماء رمضان (٢٠١٣م). التنبؤ بالأزمات والكوارث والحد من خطرهما وفق الأساليب الحديثة، التطبيق كمفهوم للاستدامة في التعليم العمراني. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السعودي الدولي الأول لإدارة الأزمات والكوارث، الرياض: خلال الفترة من ٢-٣ ذي القعدة ١٤٣٤هـ - الموافق ٨-٩/٩/٢٠١٣م.

- الغالبي، طاهر محسن؛ والعامري، صالح مهدي. (٢٠١٦م). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال. الطبعة الخامسة، عمان: دار وائل للنشر.
- غبولي، أحمد؛ وتوايتية، الطاهر (٢٠٢٠م). دراسة تحليلية وفق نظرة شاملة لأهم آثار جائحة كورونا (كوفيد-١٩) على الاقتصاد العالمي - الأزمة الاقتصادية العالمية ٢٠٢٠-٢٠٢٠. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، الجزائر، ٢٠(٥)، ص ص ١٢٩-١٤٥.
- كرامة، ومروة؛ ورحال، فاطمة؛ وخبيزة، أنفال (٢٠٢٠م). تأثير الأزمات الصحية العالمية على الاقتصاد العالمي: تأثير فيروس كورونا كوفيد-١٩ على الاقتصاد الجزائري أنموذجاً. مجلة التمكين الاجتماعي، ٢(٢)، ص ص ٣١٠-٣٣٢.
- المطيري، سلطان بن مشعل. (٢٠١٨م). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية وعلاقتها بجودة الخدمات الطبية. رسالة ماجستير غير مشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم علم الاجتماع.
- الهويريني، رقية سليمان علي. (٢٠١٧م). دور برامج المسؤولية الاجتماعية للمصارف السعودية في تحقيق الأمن الاجتماعي: البنك الأهلي التجاري: نموذجاً. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Armstrong, Michael. (2009). **Handbook of Human Resource Management Practice**; 11th Edition, London.
- Hartmann, M. (2011). Corporate social responsibility in the food sector. **Eur Rev Agric Econ**: 297-324.
- Hohnen, Paul. (2007). Corporate Social Responsibility a Implementation Guide For Business, **International Institute for Sustainable Development**.
- Lacey, A .Russell, Angeline G. ;Close B.; Zachary Finney.(2010). The Pivotal Roles of Product Knowledge and Corporate Social Responsibility In Event Sponsorship Effectiveness, **Journal Of Business Research**. [www.sciencedirect.com/science](http://www.sciencedirect.com/science)

- Schermerhorn, John R. (2002). **Management**, 7<sup>th</sup> ed., John Wiley and Sons Inc., New York.
- Shuili Du, Valérie Swaen, Adam Lindgreen, Sankar Sen (2013). The roles of leadership styles in corporate social responsibility. **Journal of business ethics. Springer Netherlands**. 1(114), 155-169
- W, R., & Mehdi, R. (2020, 05 29). **Fiscal Policies for the Recovery from COVID-19**. Retrieved from IMF Blog: <https://blogs.imf.org/2020/05/06/fiscal-policies-for-the-recoveryfrom-covid-19/>.

### ثالثاً: المواقع الإلكترونية:

- الأسرج، حسين. (٢٠١٤م). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2419263> (April 1, 2014).
- رؤية المملكة ٢٠٣٠. (٢٠١٧م). موقع الرؤية، تم الاسترجاع بتاريخ ٢٥/١٢/٢٠٢٠م، متوفر على الرابط الإلكتروني: <http://vision2030.gov.sa/ar/foreword>
- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية. (٢٠٠٤م). كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع، الاتجاهات والقضايا الراهنة. فيينا: الأمم المتحدة. [https://unctad.org/ar/docs/iteteb20037\\_ar.pdf](https://unctad.org/ar/docs/iteteb20037_ar.pdf)
- منظمة الصحة العالمية (٢٠٢٠م). فيروس كورونا المستجد - تايلند (صادرة من الصين). تاريخ زيارة الموقع ١٤/١/٢٠٢١م، متاح على الرابط: [الموقع الرسمي لمنظمة الصحة العالمية\(who.int\)](http://www.who.int)
- موقع الأمم المتحدة (٢٠١٩م). المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة. تاريخ زيارة الموقع ٤-١-٢٠٢٠م، متوفر على الرابط الإلكتروني: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc>



## الملاحق

## استبانة

أخي الكريم: ..... حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،، وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان (تفعيل أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع

الأزمات في المنظمات الحكومية، "أزمة كورونا أنموذجاً")، وتهدف الدراسة إلى ما يلي:

١- التعرف على مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات.

- الأبعاد القانونية.
- الأبعاد الأخلاقية.
- الأبعاد الإنسانية.

٢- تحديد أهم مجالات تطبيق المنظمات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا.

وقد تم اختياركم ضمن عينة هذه الدراسة نظراً لمجالكم الوظيفي والعملي ضمن إدارات وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي تؤهلكم للإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة. لذلك أمل منكم قراءة عبارات هذه الاستبانة بتأن، والإجابة عليها كلها بطريقة وضع علامة (√) أمام العبارة التي تتفق مع وجهة نظركم، شاكرًا ومقدرًا تعاونكم،،،

الباحث

عبد الله بن محمد الحمادي



## البيانات الأولية:

مكان العمل: .....		
نوع العمل أو (الوظيفة): <input type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> رئيس قسم <input type="checkbox"/> مشرف ميداني <input type="checkbox"/> مسؤول أنشطة		
المؤهل العلمي:	<input type="checkbox"/> بكالوريوس	<input type="checkbox"/> دراسات عليا

## ثانياً: محاور الدراسة:

## المحور الأول: مدى التزام المنظمات الحكومية والأهلية بتنفيذ أبعاد المسؤولية الاجتماعية للتعامل مع الأزمات.

م	العبارات	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
<b>الالتزام بالأبعاد القانونية</b>						
١	توفر المنظمات دليل قانوني يوضح حقوق ومسؤوليات المعالجين والمرضى أثناء أزمة كورونا.					
٢	تحرص المنظمات على إلزام العاملين بالمستشفيات بالتشريعات الحاكمة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية.					
٣	تلتزم المنظمات في عملها بالإطار القانوني للمجتمع أثناء أزمة كورونا.					
٤	تراعي المنظمات مبدأ الاستدامة في برامجها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا.					
<b>الالتزام بالأبعاد الأخلاقية</b>						
٥	تتوافق رؤى المنظمات في المسؤولية الاجتماعية مع قيم المجتمع أثناء أزمة كورونا.					
٦	يلتزم العاملون في المنظمات بالشفافية مع أصحاب المصالح.					
٧	تحترم المنظمات القيم الأخلاقية أثناء تنفيذ برامجها للمسؤولية الاجتماعية					
٨	تلتزم المنظمات بتحديد سقف أسعار العلاج والدواء أثناء أزمة كورونا					
<b>الالتزام بالأبعاد الإنسانية</b>						
٩	تساهم المنظمات في توسيع مجالات التضامن مع أفراد المجتمع أثناء أزمة كورونا.					
١٠	تنظم حملات للتوعية بحقوق الإنسان أثناء أزمة كورونا.					
١١	تلتزم بتخصيص موارد مادية لمساعدة أصحاب المشاريع الصغيرة.					
١٢	تسهم المنظمات في تدريب وتأهيل طالبي العمل أثناء أزمة كورونا.					

## المحور الثاني: أهم مجالات تطبيق المنظمات لأبعاد المسؤولية الاجتماعية أثناء أزمة كورونا

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>مجال حقوق الإنسان</b>						
١	تدعم المنظمات حرية التعبير عن الرأي لدى المرضى وذويهم أثناء أزمة كورونا.					
٢	تدعم حصول أفراد المجتمع على احتياجاتهم الأساسية من الدواء أثناء أزمة كورونا.					
٣	تعزز دعم الحقوق الصحية للمواطن السعودي أثناء أزمة كورونا.					
٤	تعزز المشاركة المجتمعية للمواطن السعودي أثناء أزمة كورونا.					
٥	تقوم بالدفاع عن حقوق المرضى ضمن برامجها للمسؤولية الاجتماعية.					
<b>مجال معايير العمل</b>						
٦	تلتزم المنظمات بالتعاون مع المؤسسات الأخرى في توفير العمل للمتعافين من مرض كورونا.					
٧	تلتزم المنظمات بالشفافية للحد من أشكال العمل القسري.					
٨	تقوم المنظمات بتعزيز العدالة ضمن أبعاد المسؤولية الاجتماعية.					
٩	تحترم المنظمات حقوق الأفراد في تلقي العلاج أثناء العمل.					
١٠	تلتزم المنظمات بمعايير الحوكمة مثل (الشفافية والعدالة والمحاسبة).					
<b>مجال حماية البيئة</b>						
١١	تشجع المنظمات على الحد من التلوث بكافة أشكاله.					
١٢	تحرص المنظمات على الحد من التصحر عبر مشروعات زراعية.					
١٣	تشجع المنظمات على تطوير التكنولوجيات غير الضارة بالبيئة.					
١٤	تحرص المنظمات على نشر الوعي البيئي بين المواطنين أثناء أزمة كورونا.					
١٥	تحرص المنظمات على تطوير برامج تستهدف النظافة العامة أثناء أزمة كورونا.					
<b>مجال مكافحة الفساد</b>						
١٦	تلتزم المنظمات بمكافحة الفساد في المؤسسات الطبية أثناء أزمة كورونا.					
١٧	تهدف برامج المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات إلى الحد من الرشوة.					
١٨	تقلل عدالة المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات من ظاهرة المحسوبية.					
١٩	تكافح أبعاد المسؤولية الاجتماعية لدى المنظمات غلاء الدواء أثناء أزمة كورونا.					
٢٠	تعزز أبعاد المسؤولية الاجتماعية من إجراءات تطبيق قوانين النزاهة أثناء أزمة كورونا.					