

## العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية

### لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا

دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

د. سعيد محمد السيد عبد الجواد\*

د. رمضان إبراهيم محمد عطية\*\*

#### ملخص البحث

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مدى تطبيق وزارة الصحة المصرية لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية خلال أزمة كورونا، والكشف عن دور هذه البرامج والأنشطة في بناء وتحسين الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية لدى الأطقم الطبية العاملة بها، واعتمدت الدراسة على منهج المسح، وطبقت الدراسة باستخدام أداة الاستقصاء على عينة بلغت (200) مفردة من الأطقم الطبية العاملة بمستشفيات العزل التابعة لوزارة الصحة المصرية، وتوصلت الدراسة إلى: بلغت نسبة من يعرفون المسؤولية الاجتماعية بدرجة متوسطة (62.50%)، في حين بلغت نسبة من يعرفون مفهوم المسؤولية الاجتماعية بدرجة كبيرة (36.00%)، وأخيراً من يعرفون مفهوم المسؤولية الاجتماعية بدرجة ضعيفة بنسبة (1.50%)، كذلك أظهرت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.856) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية كلما تعززت صورتها الذهنية بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية.

**الكلمات المفتاحية:** برامج المسؤولية الاجتماعية- بناء الصورة الذهنية- أزمة كورونا

\* مدرس العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة الأزهر

\*\* مدرس العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة الأزهر

## **The relationship between social responsibility programs and the image of the Egyptian Ministry of Health during the Corona crisis" A field study on medical staff at the Egyptian Ministry of Health**

### **Abstract**

This study sought to identify the extent to which the Egyptian Ministry of Health applies social responsibility programs and activities during the Corona crisis, and to reveal the role of these programs and activities in building and improving the mental image of the Egyptian Ministry of Health among the medical staff working in it. A sample of (200) individuals from the medical staff working in the isolation hospitals of the Egyptian Ministry of Health, the study concluded to a number of several results, the percentage of those who know social responsibility is (62.50%), while the percentage of those who know the concept of social responsibility to a large degree is (36.00%), and finally, those who know the concept of social responsibility to a weak degree by (1.50%). Between the Ministry of Health's application of social responsibility programs and activities and the enhancement of its image among medical staff, where the Pearson correlation coefficient reached (0.856) and at a significant level (0.000), which is a strong direct relationship, that is, the more the Ministry of Health implements social responsibility programs and activities, the more its image is significantly enhanced Bigger than medical staff.

## مقدمة:

تعد المسؤولية من المبادئ الإنسانية التي نشأت مع الإنسان من يوم أن خلقه الله عز و جل وقد أقرتها الشريعة الإسلامية، كما أن المجتمعات البشرية على اختلاف عقائدها وسلوكها أجمعت على إقرار المسؤولية، وهي عامة شاملة كل أفراد المجتمع لا يخلو منها أحد لقوله صلى الله عليه وسلم " كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته" البخاري، ت ٢٥٦ هـ، وهذه المسؤولية الشاملة لكل أفراد المجتمع لو رعاها الإنسان وأداها لتغير حاله إلى صلاح ولتغيرت معه حال الأمة إلى الأصلاح، وتعد دراسة المسؤولية الاجتماعية مطلباً علمياً وحاجة اجتماعية؛ لأن المجتمع بأسره ومؤسساته وأجهزته كافة في حاجة إلى الفرد المسؤول اجتماعياً، فارتفاع درجة إحساس والتزام أفراد المجتمع بالمسؤولية الاجتماعية يعد المعيار الذي نحكم بموجبه على تطور ذلك المجتمع ونموه، وتنمية الشعور بالمسؤولية في نفوس أبناء المجتمع ومؤسساته ضرورة مؤكدة وهي مهمة وحاجة اجتماعية من متطلبات التنمية الاجتماعية، ويعد ضعف الشعور بالمسؤولية لدى أفراد المجتمع من العوامل السلبية والهدامة للمجتمع فحين تصبح حياة أفراد المجتمع أغلبها حقوق وأندرها واجبات وأكثرها متطلبات وأقلها مسؤوليات، ويصبح أفراد المجتمع لا يشغلهم شيء سوى نيل ما يجلب لهم الراحة ويحقق لهم الترف، وينتج عن ذلك إعاقة رقي المجتمع، كما تقل فيه النزعة التعاونية وتزيد فيه الانفعالية على الفاعلية ويشيع فيه الضعف والتخاذل أكثر من القوة والاحترام(1). وتتزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على اختلافها وتنوعها، لتصبح جزءاً مهماً من ممارسة الإدارة الاستراتيجية لدى كبرى الشركات والمنظمات والتي تحتاج لأن تكون مؤثرة بشكل أكبر لدى جمهورها لإعلاء قيمة سمعة المنظمة، وقد ساهمت العديد من العوامل في زيادة الاهتمام بالمجالات الخدمية والتنموية الداعمة للمجتمع، إضافة إلى اهتمام العديد من المنظمات الدولية والعربية والمحلية بالمسؤولية الاجتماعية، ومنها ميثاق المسؤولية الاجتماعية الذي وضعته الأمم المتحدة عام 1999، وحددت من خلاله الالتزامات الواجب اتباعها من قبل المنظمات تجاه الأفراد والعاملين(2). وتؤكد العديد من الدراسات على أهمية الاستثمار في الأنشطة التي تنسجم وتتطابق من مبادئ المسؤولية الاجتماعية التي حددها القانون والقيم الأخلاقية، حتى بلغ الأمر أكثر من ذلك بحيث ذهبت كثير من منظمات الأعمال إلى ما هو أبعد من ذلك أي متجاوزة معايير المسؤولية الاجتماعية التي حددت فيها وذلك لتحقيق مكاسب كثيرة من ضمنها بناء وتعزيز الصورة الذهنية التي مؤداها الميزة التنافسية، وتسعى كثير من المنظمات أن تتجنب مقاطعتها من قبل عملائها، لذلك فهي شديدة الحرص على تجنب نفسها من مثل هذه المواقف الأمر الذي يدفعها لبذل المزيد في أنشطتها الاجتماعية. وهناك من ربط بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية بسبب أهميتها المرتبطة بعدد من القيم الأخلاقية والإنسانية، والتي لها تأثير على كل من له علاقة بالمؤسسة مثل الموظف والمجتمع، لذلك من أثر الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية قيام المنظمات بتقديم الضروريات وتقديم الخدمات للمجتمع وتحقيق الرفاهية والعمل على ازدهار المنظمة ودعمها من قبل جميع

أفراد المجتمع ودعم أهدافها بحيث يؤدي ذلك أن تأخذ المنظمة الأسبقية في المنافسة والمحافظة على صورتها الذهنية الإيجابية، حيث إن كثيراً من الباحثين ربطوا بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية مما يؤدي إلى نمو المؤسسة واستمراريتها(3)، فكلما اهتمت المنظمة بالمسؤولية الاجتماعية وأعطتها قيمة ضميرية عمل ذلك على تقدم ورقى المنظمة بحيث يعود بالخير على المجتمع وعلى المستفيدين من المنظمة من عاملين ومجتمع وبيئة، ومن هذا المنطلق أقبلت الشركات على دراسة الصورة الذهنية المأخوذة عنها ومحاولة الوصول والاستقرار الدائم على الصورة الذهنية الإيجابية، وحتى يتسنى لها ذلك يجب عليها القيام بدورها تجاه المسؤولية الاجتماعية، حيث يؤدي ذلك إلى إبراز صورة ذهنية ايجابية والذي جعلها هدفاً تسعى له جميع المنظمات في عصر التقدم والعولمة(4).

وتأسيساً على ما سبق هذه الدراسة تأتي لتقييم أثر تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل وزارة الصحة على تحسين صورتها لدى العاملين بها من الأطقم الطبية.

#### الدراسات السابقة

#### المحور الأول: دراسات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية.

- تناولت العديد من الدراسات السابقة كما في الدراسة التي تناولها المسؤولية الاجتماعية ودورها في تعزيز الصورة الذهنية للمنظمة ففي دراسة "نورهان إبراهيم أنور حماده" (2021) (5)، والتي هدفت إلى التعرف على طبيعة توظيف الشركات التجارية لمنصات التواصل الاجتماعي في نشر ممارستها وأنشطتها للمسؤولية الاجتماعية ومعرفة أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية المطروحة عبر صفحات هذه الشركات وكيفية تفاعل الجمهور معها خاصة وأن منصات التواصل الاجتماعي أصبحت أداة تسويقية تنافسية للشركات اليوم، واعتمدت الباحثة في دراستها على عينة عمدية قوامها (400) مفردة من الجمهور المتابع للشركات عينة الدراسة (فودافون-ماكدونالز-العربي) على منصات التواصل الاجتماعي، كما اعتمدت الباحثة أيضاً على أسلوب الحصر الشامل لمنشورات المسؤولية الاجتماعية الخاصة بالشركات عينة الدراسة عبر صفحاتها الرسمية على منصات الفيسبوك وتويتر واليوتيوب الخاصة بهم وذلك في الفترة من 2020/3/1 وحتى الفترة 2020/6/1، وتوصلت الدراسة إلى تنوع منصات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الشركات في إطار العمل على نشر ممارستها للمسؤولية الاجتماعية لدى جمهورها وموظفيها ما بين فيس بوك، تويتر، يوتيوب، وهذا التنوع الكبير في استخدام الشركات لصفحات التواصل الاجتماعي يعكس مدي اهتمام الشركات وتوظيفها لمنصات التواصل الاجتماعي الحديثة لدعم اتصالاتها في مجال المسؤولية الاجتماعية لانعكاس ذلك على الصورة الذهنية للشركة وسمعتها، وهويتها وعلامتها التجارية أيضاً.

- أما دراسة " **ميادة محمد عرفه (2021) (6)**، فقد استهدفت التعرف على مدى تطبيق الشركات -عينة الدراسة - لبرامج المسؤولية الاجتماعية خلال أزمة كورونا، والكشف عن دور هذه البرامج في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين خلال تلك الأزمة، واعتمدت الباحثة على منهج المسح بشقه الميداني، كما اعتمدت على أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة، التي تمثلت في 198 مفردة من العاملين في الشركات عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن 59.6% من أفراد العينة لديهم "رضا وظيفي مرتفع"، مقابل 39.4% منهم لديهم "رضا وظيفي متوسط"، و1% منهم فقط لديهم "رضا وظيفي منخفض" وبالنسبة للإجراءات التي اتخذتها الشركات عينة الدراسة خلال الأزمة جاءت عبارة (الحرص على استمرار العمل مع مراعاة توفير الأمن الصحي للعاملين) في مقدمة الإجراءات التي اتخذتها الشركات بمتوسط حسابي، تليها عبارة (عدم المساس بأجور العاملين) ثم عبارة (احترام حق جمهور العاملين في المعرفة والرد على الشائعات المتعلقة بالأزمة)، وجاءت عبارة (الإبقاء على جميع العاملين وعدم فصل أي موظف خلال الأزمة) في الترتيب الرابع.
- واستهدفت دراسة "**Awirut Singkun**" (7) تقييم المعرفة على مرض فيروس كورونا 2019 (Covid-19)، واستكشاف المسؤولية الاجتماعية واختبار الارتباط بين المتغيرات والمسؤولية الاجتماعية بين طلاب الجامعة، وأشارت النتائج أن معرفة الطلاب في فيروس Covid-19 كانت في مستوى معتدل، وكان الموقف تجاه تدابير الدولة للوقاية والسيطرة على COVID-19 على مستوى عالٍ، كذلك كانت سلوكيات المسؤولية الاجتماعية على مستوى عالٍ وكانت معرفة الطلاب وموقفهم مرتبط بسلوكيات المسؤولية الاجتماعية، وارتبطت الوقاية من مرض كوفيد-19 ومكافحته بشكل كبير بالمسؤولية الاجتماعية، كذلك أشارت الدراسة أنه يجب دمج المسؤولية في نظام التعلم من أجل تحقيق مهارات الطلاب والأداء.
- وأظهرت دراسة "**Raquel perez -ordas,et**" (8) أن نموذج المسؤولية الاجتماعية هو أحد النماذج الأكثر تطوراً لتعزيز الشخصية والكفاءات الاجتماعية في التربية البدنية.
- وكان الهدف من دراسة "**Jose Satsumi Lopez-Morales,ete**" (9) هو تحليل وجود المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) في البعثات ورؤى المنافذ الرئيسية لأمريكا اللاتينية تم تطبيق التصميم على 72 من المنافذ في أمريكا اللاتينية، وأشارت النتائج الرئيسية إلى أنه في أمريكا اللاتينية غالبية الموانئ لا تعطى أهمية لبرامج وعناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات في مهامهم.

- واهتمت دراسة "منال عبده محمد منصور" (2020) (10)، بالتعرف على مستوى إدراك الفتاة الجامعية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية المقدم عبر برامج المرأة بالقنوات الفضائية، وتوصيف العلاقة بين إدراك الفتاة الجامعية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية المقدم ببرامج المرأة ومستوى مشاركتها السياسية، وتم التطبيق على عينة متعددة المراحل قوامها 500 مفردة من الفتيات بجامعة (بورسعيد) من بين كليات الجامعة البالغ عددها 12 كلية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: ترى الغالبية من الفتيات عينة الدراسة أن برامج المرأة تهتم بمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وذلك نسبة 56.1% كما ترى نسبة 52.0% منهن أن بُعد المسؤولية المجتمعية يأتي في مقدمة أبعاد المسؤولية الاجتماعية التي تهتم بها برامج المرأة، يليه بعد المسؤولية الوطنية، ولم تحظ المسؤولية الدينية الأخلاقية، والمسؤولية نحو الأسرة، والمسؤولية الذاتية، بمستوى اهتمام عال ببرامج المرأة، وفقاً لرأي (عينة الدراسة) ويتضح من نتائج الدراسة أن نسبة 50% من فتيات الجامعة (عينة الدراسة) مهتمات بالمشاركة السياسية، في حين أن نسبة 35.1% منهن مهتمات (إلى حد ما)، وتعددت المعوقات التي تواجه الفتاة وتقلل من مستوى مشاركتها السياسية، وكان على رأسها - وفقاً لنتائج الدراسة - الثقافة السائدة والنظرة السلبية لعمل المرأة بالسياسية، واختلفت أساليب المشاركة السياسية للفتاة الجامعية، وكان في مقدمتها التصويت في الانتخابات الرئاسية بنسبة 26.8%، وأكدت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين إدراك الفتيات لمفهوم المسؤولية.

- وأشارت دراسة "أشرف محمد ممش (2019) (11)، والتي هدفت إلى الكشف عن دور القيم التنظيمية في شركات الاتصالات وخدمات الإنترنت الفلسطينية العاملة في قطاع غزة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية، وقد أجريت الدراسة على العاملين في المواقع الإشرافية والبالغ عددهم (118) موظفاً وموظفة، وتم توزيع استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض، وقد خضع جميع أفراد المجتمع للمسح الشامل، واستقر التحليل الإحصائي على ما تم استرداده بواقع (86) استبانة، وقد خلصت الدراسة إلى توفر القيم التنظيمية في الشركات المستهدفة بدرجة كبيرة كما أنها تمارس المسؤولية الاجتماعية بدرجة كبيرة أيضاً، وعكست نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة بين القيم التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية كما أفادت النتائج بوجود أثر لبعض عناصر القيم التنظيمية على المسؤولية الاجتماعية، ومن أهم ما أوصت به الدراسة بذل الجهود المستمرة للمحافظة على مستوى القيم التنظيمية وتطويرها، ومن جانب آخر زيادة الاهتمام بمجال المسؤولية في شتى مجالات المجتمع المحلي وخصوصاً خريجي الجامعات.

- وأكدت دراسة " **Nitish Monebhurrun** " (12)، أن المسؤولية الاجتماعية تعنى الإشراف على البيئة واحترام حقوق الإنسان والعمال وتبني معايير أخلاقية وعدم الانغماس في أعمال الفساد أثناء ممارسة الأعمال التجارية وأظهرت الدراسة أن الشركات كيانات أنانية تستهدف تعظيم الأرباح وتقليل التكاليف، وأن فرض واجبات ومسؤوليات على الشركات هي تكلفة محتملة.
- أما دراسة " **أحمد كريم ماضي**(2017)" (13)، والتي طبقت على عينة من العاملين في شركات الاتصالات في دولة الكويت، فقد أظهرت نتائجها أن مستوى تبني محاسبة المسؤولية الاجتماعية في شركات الاتصالات الكويتية جاء مرتفعاً، ويعود السبب في ذلك إلى أن شركات الاتصالات الكويتية تدرك أهمية محاسبة المسؤولية الاجتماعية لما تحققه من منافع وتعزيز في قدرة الشركة على تخفيض مخاطرها التشغيلية، مما يجعلها أكثر اهتماماً بالمسؤولية الاجتماعية وخاصة ما يتعلق بالمجتمع.
- وأشارت دراسة " **وفاء بنت ذياب الأحمدى**(2016) (14)، والتي هدفت إلى تحديد دور الجامعات السعودية في الربط بين التعليم والمجتمع من خلال المسؤولية الاجتماعية والتعرف على أوجه القصور في تأدية الجامعات لمسؤوليتها الاجتماعية، وكذلك التعرف على المعوقات التي تواجه الجامعات في القيام بدورها في ربط التعليم بالمجتمع من خلال مسؤوليتها الاجتماعية، واتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي لبيان دور الجامعات السعودية في الربط بين التعليم والمجتمع من خلال المسؤولية الاجتماعية وتوصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها: أن للجامعات دور مهم وفعال تقدمه للمجتمع من خلال وظيفتها الثالثة وهي خدمة المجتمع ولا يمكنها التغافل عن هذه الوظيفة أو الاستهانة في آثارها على التنمية الوطنية والصعوبات والمعوقات التي تواجه الجامعات في أداء دورها المجتمعي تكمن في النواحي الإدارية والثقافية والتمويلية ومدى تقدير أبعاد وآثار المسؤولية الاجتماعية على الجامعة والمجتمع، وأن وجود دور فعال للجامعات في خدمة المجتمع يسهم في بناء نسيج اجتماعي سليم وقادر على النهوض بأفراده وبدولته مما ينعكس بالتالي على أداء الجامعات فوجود الجامعة في مجتمع واعي ومتحضر وتنموي يسهم في وجود جامعات قادرة على التنافس العالمي أن المسؤولية الاجتماعية التزام مستمر من الجامعات في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والبيئي لأفراد المجتمع وذلك من خلال توفير الخدمات المتنوعة وليس مجرد مبادرات وبرامج منقطعة بل لا بد أن تكون من أولويات العمل الجامعي.
- وأفادت دراسة " **محمد حسنى محروص**(2016)(15)، والتي حاولت التعرف على العوامل المؤثرة لتبني الشركات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، وطبقت على عينة من الشركات العاملة في مصر، أن مجالات المسؤولية الاجتماعية التي توجه لها



الشركات أنشطتها وبرامجها متعددة، حيث يوجد اهتمام ملحوظ بالبرامج الاجتماعية والتعليمية والصحية والبيئية، وبرامج المشروعات الصغيرة، وأن المسؤولية الاجتماعية تحتم على الشركات احترام حقوق المرأة والطفل والبيئة، وأكدت الدراسة أن إدارك المسؤولين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أنها لا تقتصر فقط على النواحي الخيرية وإنما تتعداها إلى تحقيق الربحية وتحقيق الاستدامة، كما أظهرت الدراسة أن من أهم أسباب قيام الشركات بمسؤولياتها الاجتماعية، تدعيم سمعة الشركة لدى العملاء والجمهور، وتدعيم مكانة الشركة في السوق وهذا يؤدي بدوره إلى تحسين صورتها الذهنية وسمعتها لدى المستهلك خاصة إذا ما كانت تقوم ببرامج اجتماعية ملموسة يشعر بها المستهلك فيؤدي إلى خلق ولاء من المستهلك إلى الشركة.

- وسعت دراسة "ميرهان محسن محمد السيد (2016) (16)، للتعرف على طبيعة توظيف شركة " طيران الاتحاد" كشركة ربحية لمواقع التواصل الاجتماعي في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية، خاصة وأن المسؤولية الاجتماعية باتت تشكل جزءاً أساسياً ومهماً من أعمالها، حيث تعزز من قدراتها التنافسية وتدعم سمعتها بين العملاء، إضافة إلى تقوية العلاقة مع أصحاب المصالح، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة لشركة الاتحاد للطيران، وتوصلت إلى تنوع وسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الشركة في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية لدى عملائها وموظفيها، ومن خلال هذا التنوع لقنوات ووسائل التواصل الاجتماعي استطاعت الشركة أن تبرز برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لمجالاتها المتنوعة، ومن خلال هذه الأنشطة والبرامج الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية تندعم الصورة الذهنية للمنظمة وسمعتها ايجابياً، وتنعكس على سلوك الموظفين نحو الخدمة المقدمة من الشركة كما رصدت الدراسة أيضاً التفاعل القوي والسريع مع جمهور المنظمة عبر التعليقات والمشاركات والإعجاب بما ينشر عبر صفحة التواصل الاجتماعي.

- وكان الغرض من دراسة " Kristen A. Clark (17)، تحديد طرق، المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الشخصية، والوظائف الاجتماعية التي تم تضمينها وقياسها ضمن المناهج الأكاديمية الأساسية، الدراسة أيضاً درست كيف ينظر المعلمون إلى سلوكيات الطلاب كنتيجة لعقلية العدالة الاجتماعية، وأجريت الدراسة باستخدام منهجية نوعية تقليدية تتكون من مراجعة متعمقة لسياسة المنطقة، والمناهج الدراسية، ومعايير التعلم، والمقابلات مع مدرسو المحتوى الأكاديمي الأساسي للصف الثامن ومتخصص مناهج المنطقة التعليمية على أفترة 8 أشهر، أظهرت مراجعة البيانات والمقابلات أن هناك حاجة أكبر إلى مزيد من تضمين مكونات التعلم الاجتماعي بشكل هادف في المحتوى الأكاديمي، كذلك أشارت الدراسة إلى أن الطلاب قادرون ومجهزون ليصبحوا نشطين في عالمهم الاجتماعي الأوسع، وأن



دور المدارس هو تمكين الطلاب من إدراك أهميتهم والتصرف بشكل شخصي واجتماعي المدارس، أيضًا يجب أن تتغير من خلال توفير تعليم يعتمد على المحتوى الأكاديمي والاجتماعي من أجل إعداد الطلاب ليصبحوا مواطنين يمكنهم المشاركة بنشاط في عالمهم الاجتماعي.

- وبينت دراسة "**Kirsten Sands, B.A.**" (18)، والتي هدفت إلى تحليل المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات النفط والغاز متعددة الجنسيات فيما يتعلق بالأثر المجتمعي والبيئي لعملياتهم، وأشارت الدراسة إلى أن هذه الشركات قد استغلت الموارد الطبيعية في المناطق في جميع أنحاء العالم دون الالتزام بأي معايير أخلاقية أو سياسة لحماية البيئة.

- وتناولت دراسة "**قذري إبراهيم (2015) (19)**"، أثر المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في أداء الشركات المساهمة السورية، ومعرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها، وقياس أثر المسؤولية الاجتماعية والرضا الوظيفي في الأداء، ومعرفة فيما إذا كان الرضا الوظيفي للعاملين يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وأدائها، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي والأسلوب الارتباطي، وصُممت استبانة لجمع البيانات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية والأداء، وزعت على عينة من المدراء في الشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية بلغت (103) مفردة كما صُممت استبانة ثانية لقياس الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات المدروسة تكونت من عدة أبعاد ووزعت على عينة قدرها (211) موظف في الشركات المدروسة، كما قام الباحث بالاعتماد على المنهجية النوعية من خلال إجراء مقابلات مع (25) مدير في الشركات المدروسة، وخلصت الدراسة إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية في الرضا الوظيفي وأن الرضا الوظيفي للعاملين يتوسط العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة وأدائها، كذلك هناك علاقة ارتباط جيدة ذات دلالة إحصائية بين المسؤولية الاجتماعية والأداء في الشركات المساهمة السورية.

- وكان الهدف من دراسة "**Elis Regina Mulinari Zanin**" (20)، هو تقييم آثار أفعال المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، التي تمارس الأعمال التجارية الصغيرة، وتم جمع 66 استبيانات في الشركات في قطاع صناعة التصنيع في ساو ميغيل دو، وأشارت الدراسة إلى أن المسؤولية الاقتصادية للشركة وكذلك الملاحظة غير المقيدة للقوانين ليس لها أي تأثير على عدم المساواة الاجتماعية وقد أدى ذلك إلى أن السلوك الأخلاقي وتعزيز الإجراءات الخيرية تنتج آثاراً على عدم المساواة الاجتماعية ومع ذلك، فإن آثار إجراءات المسؤولية الاجتماعية للشركات على عدم المساواة الاجتماعية معتدلة من قبل حجم الشركة.

- وأظهرت دراسة "فالح عبد القادر الحوري وآخرون" (2014) (21)، والتي هدفت إلى الكشف عن مدى اهتمام شركات الاتصالات الخلوية الأردنية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصلحة (المجتمع المحلي، الموظفين، الزبائن، الموردين، البيئة، المساهمين)، وتحديد مستوى الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تعزى لمتغيراتهم الشخصية، كما هدفت الدراسة إلى تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية في إدارة الصورة الذهنية، وقد تم جمع بيانات الدراسة الميدانية عن طريق استبانة وزعت على المديرين والموظفين المتواجدين في المراكز الرئيسية، بالإضافة إلى زبائن الشركات الأربعة في مدينة عمان، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التي ناسبت أسئلة وفرضيات الدراسة من الإحصاء الوصفي، والاستدلالي، وتوصلت الدراسة: أن شركات الاتصالات الخلوية الأردنية أظهرت مستوى عال من الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها الستة، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة للمسؤولية الاجتماعية تبعاً لمتغيراتهم الديموغرافية، كذلك أظهرت الدراسة وجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في إدارة الصورة الذهنية ككل، ووجود أثر معنوي للمسؤولية الاجتماعية بأبعادها مجتمعة في الصورة الذهنية المرغوبة، وقد تبين أن بُعدي المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين، والموردين قد أظهرتا تأثيراً معنوياً أكبر في الصورة الذهنية المرغوبة.

- وأشارت دراسة "مقدم وهيبه" (2014) (22)، والتي شمل مجتمع الدراسة المؤسسات الاقتصادية الوطنية التي تعمل في بعض ولايات الغرب الجزائري إلى أن مبادئ المسؤولية الاجتماعية متأصلة في الإسلام من خلال آيات قرآنية وأحاديث شريفة وقواعد فقهية وليست مستحدثة، وأداؤها واجب ديني وفضيلة إسلامية كان للإسلام السبق في ذكرها، يؤيدها المسلمون استجابة لأمر الله عز وجل ولأمر رسوله صلى الله عليه وسلم، ولعل خير تجسيد لهذه الأصالة مبدأ التكافل الاجتماعي الذي نظمته الإسلام، والمسؤولية الاجتماعية تشمل ثلاثة أبعاد هي البعد الاقتصادي، والبعد الاجتماعي، والبعد البيئي، فالمشاركة ببرامج تغطي هذه الأبعاد الثلاثة يعتبر مثالياً للوصول إلى منظمة مسؤولة اجتماعياً، وأكدت الدراسة أن برامج المسؤولية الاجتماعية تسهم في حل المشكلات الراهنة، حيث تجعل المنظمة مواطناً مسؤولاً يتعين عليه المشاركة في حل مشكلات المجتمع، خاصةً أن غياب المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تفاقم المشكلات الاجتماعية، أيضاً أظهرت الدراسة أن مبادرات الإبلاغ الاجتماعي والكشف عن نتائج الأداء الاجتماعي قد تطورت في السنوات الأخيرة، فأصبحت المنظمات تتعرض لضغوط متزايدة لكي تقدم تقارير عن تأثيرها على المجتمع وكيفية إدارتها لهذا التأثير، وتحمل هذه التقارير عناوين مختلفة "التقرير البيئي والاجتماعي، تقرير المسؤولية الاجتماعية.

- وبينت دراسة "منال أبو الحسن" (2012) (23)، أن قضايا المواطن كانت القضايا الأكثر أهمية للتناول الإعلامي لدى القائم بالاتصال ولدى المؤسسة التي يعمل بها هي القضية الأمنية، وحصل تجنب تناول الخبر غير الموثوق فيه على الترتيب الأول على المعايير المهنية الأكثر أهمية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للقائم بالاتصال، كما جاء تجنب الطعن في أعراض المواطنين الأول على المعايير المجتمعية الأكثر أهمية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للقائم بالاتصال، بينما كان في الترتيب الأخير التأكيد على التنوع في مصادر المعلومة، وتبين مراعاة القيم الدينية ثم تحرى الصدق في نقل الخبر حصلاً على الترتيب الأول والثاني على التوالي على المعايير الأخلاقية الأكثر أهمية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية للقائم بالاتصال.

### المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالصورة الذهنية:

- حاولت دراسة "محمد طلعت عبدالجواد" (2020) (24): التعرف على طبيعة الصورة الذهنية للمنظمات الحقوقية المحلية والدولية لدى النخب المصرية، وجوانبها المختلفة الإيجابية والسلبية، وذلك من خلال التعرف على مفهوم الصورة وسماتها البارزة فضلاً عن أبعادها المختلفة، والكشف عن أهم المصادر والعوامل التي أسهمت في تكوين تلك الصورة، وذلك من خلال إجراء دراسة "ميدانية" على عينة من النخب المصرية قوامها (200) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود صورة نمطية سلبية عن المنظمات الحقوقية المحلية والدولية لدى عينة الدراسة، خاصة وأن بعض العبارات السلبية ترددها العديد من المنظمات الحقوقية الحكومية التي تُتهم بأنها تتبع وتروج لسياسات الحكومة، كما أن النظام والحكومة المصرية يعترفان بها ويعملان على تلافيتها وإصلاحها.

- واستهدفت دراسة "Mihabad Abdulkareem" (2025) (25)، " معرفة تأثير الخداع التسويقي في بناء صورة ذهنية للمستهلك في سوق الخدمات، وتم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان موزعة على مجتمع العمل لعملاء شركات القطاع الخاص في دهوك، وأظهرت الدراسة ضرورة حماية المستهلكين ضد الخداع والتضليل، وتم تقديم سلسلة من التوصيات، ومنها الحاجة إلى تمكين التعاون بين الأطراف المعنية والمستهلك ومنظمات الحماية والمستهلكين.

- واهتمت دراسة "رقية إسماعيل المعاينة" (2019) (26)، بالكشف عن أثر المسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية لشركة مناجم الفوسفات الأردنية، وطبقت الدراسة على العاملين في شركة الفوسفات الأردنية وتم اختيار عينة طبقية من مجتمع الدراسة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وأظهرت الدراسة وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية أى أن التزام الشركة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل يعزز الصورة الذهنية للشركة.

- وأشارت دراسة " **عبدالله مصطفى عبدالله الغرا**" (2018) (27)، والتي هدفت إلى التعرف على واقع الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية لدى جمهور المستفيدين، والتعرف على نوع وطبيعة العلاقة بين الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية وبناء العلاقة الاستراتيجية مع جمهور المستفيدين، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق هذا الهدف، تكون مجتمع الدراسة من جميع المنظمات الأهلية الكبرى العاملة في قطاع غزة، والبالغ عددها 106 منظمة، وقام الباحث باستخدام طريقة المسح الشامل لمجتمع الدراسة باستخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن الصورة الذهنية الكلية للمنظمات الأهلية في قطاع غزة بلغت %76.42 من وجهة نظر المبحوثين، كما توجد علاقة طردية بين دور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في قطاع غزة وبناء علاقة استراتيجية مع جمهور المستفيدين. كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في بناء علاقة استراتيجية مع جمهور المستفيدين.
- وأظهرت دراسة " **عيواج صليحة**" (2018) (28)، والتي اهتمت بالتعرف على تأثير جودة الخدمة الصحية في تحسين الصورة الذهنية المدركة بالاعتماد على أبعاد جودة الخدمة الصحية من منظور المستفيدين منها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف والأمان) وقد أظهرت الدراسة أهمية تقديم خدمات صحية تلبي طلبات المرضى وتتجاوز توقعاتهم، من خلال التحسين المستمر في تلك الخدمات، وذلك من خلال ترسيخ ثقافة الجودة في المؤسسة الصحية، وبينت الدراسة أن التقييم العام للصورة الذهنية المدركة بالنسبة للمستفيدين من الخدمة الصحية التي تقدمها المصحة متوسط، كذلك أظهرت الدراسة تأثير اعتمادية الخدمة الصحية المقدمة على مستوى مصحة سيدي ثامر في تحسين صورتها الذهنية حيث تؤثر استجابة الخدمة الصحية المقدمة على مستوى مصحة سيدي ثامر في تحسين صورتها الذهنية المدركة.
- وبينت دراسة " **كوثر محمد أحمد محمد وآخرين**" (2016) (29) ، أثر المسؤولية الاجتماعية على تحسين الصورة الذهنية للشركات، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكانت العينة ميسرة حجمها 125 وزعت على شركات الاتصالات السودانية، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية و الصورة الذهنية.
- أما دراسة دراسة " **دينا المالح**" (30) التي هدفت إلى بيان أثر أبعاد المسؤولية الاجتماعية في بنك البركة على الصورة الذهنية للبنك لدى العملاء وولاء العملاء لهذا البنك اعتماداً على ما يقوم به من نشاطات تخص المسؤولية الاجتماعية كما تهدف إلى التعرف على مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأبعادها، وقد تكون مجتمع

الدراسة من عملاء بنك البركة السوري حيث تم توزيع استبيان الكتروني ودعوتهم للإجابة عليه وقد خلصت الدراسة إلى أن الصورة الذهنية للبنك تتأثر بأبعاد المسؤولية الاجتماعية (البعد المجتمعي، البعد التعليمي والبعد البيئي).

- وأشارت دراسة "راشد ناجي فريحات" (2015) (31)، والتي هدفت إلى التعرف على الصورة الذهنية لمجلس النواب الأردني لدى الشباب الجامعي، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي، حيث قام بجمع المعلومات عن طريق الاستبانة، من عينة حصرية من طلبة جامعة البترا، والجامعة الأردنية بلغ عددها (٤٠٠) طالب وطالبة في العام 2015، وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها اهتمام الشباب بمتابعة أخبار مجلس النواب من خلال القنوات الفضائية التي اعتبرت أكثر المصادر اعتماداً من قبل الشباب الجامعي في الحصول على المعلومات الخاصة بأخبار مجلس النواب وأن هناك اختلاف بين مجلس النواب السابع عشر والمجالس النيابية السابقة، كما بينت النتائج أن أبرز الأسس التي يبني عليها اختيار المرشح في الدوائر الانتخابية هي مدى إمام المرشح في قضايا المجتمع الأردني وأن مجلس النواب يتمتع باستقلالية في اتخاذ قراراته وتشريعاته، وهو يمثل كل فئات المجتمع.

- واهتمت دراسة "مراد محمد النشمي 2015" (32)، بالكشف عن العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية لجامعة العلوم والتكنولوجيا باليمن، وباستخدام إدارة الاستقصاء لجمع البيانات طبقت الدراسة على عينة من الطلبة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وأظهرت الدراسة أن هناك ارتباطاً قوياً بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه ( المجتمع، البيئة، الطلبة، العاملين) والصورة الذهنية لجامعة العلوم والتكنولوجيا باليمن، أي أن التزام الجامعة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل سوف يعمل على تعزيز الصورة الذهنية للجامعة لدى المجتمع والبيئة والطلبة والعاملين.

- وكشفت دراسة "جمال الفيتوري شقير وآخرين" (33)، تأثير ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة من منظور أصحاب المصالح وبالتحديد العميل، وطبقت الدراسة على عينة تتكون من ٣٨٤ مفردة وتوصلت الدراسة الميدانية إلى وجود تأثير مباشر لكل أبعاد أنشطة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة على إدراك المسؤولية الاجتماعية، ووجود تأثير مباشر لإدراك المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة، وأيضاً وجود تأثير غير مباشر لأبعاد أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة.

- واهتمت دراسة دراسة " **Abdolhossein Karampour** " (34)، بفحص التأثير المباشر للعوامل بما في ذلك حساسية الأسعار، فهم العلامة التجارية، صورة العلامات التجارية الخاصة والصورة الذهنية للمتجر عند الشراء وتم استخدام أخذ العينات لجمع البيانات اللازمة بين 300 مشتريين من العلامات التجارية ETEKA، لقد وأظهرت النتائج أن فهم العلامة التجارية، صورة العلامات التجارية الخاصة والصورة الذهنية من المتجر تؤثر على نية شراء العملاء من العلامات التجارية الخاصة، ولكن حساسية الأسعار لم تؤثر على نية شراء العملاء من العلامات التجارية الخاصة.

- أما دراسة " **إسلام أحمد البرايسة** " (2015) (35)، فقد هدفت إلى التعرف على دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للشركات والتعرف على الاستراتيجيات والجهود التي تتبعها دائرة العلاقات العامة لتكوين الصورة الذهنية عن المنظمة في شركة الشرق العربي للتأمين- نموذجاً - ومعرفة ما هي أبرز المهام الذي يقوم بها موظف العلاقات العامة وما هي وسائل الاتصال المستخدمة وما مدى تأهيل موظف العلاقات العامة للمساهمة في بناء الصورة الذهنية بالإضافة إلى التعرف على مدى التعاون والتنسيق بين دائرة العلاقات العامة وإدارة الأقسام الأخرى. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الدراسة أداة الاستبيان لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من 100 مفردة من العاملين في شركة الشرق العربي للتأمين في الدوائر المختلفة بالشركة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج من بينها: أن الاستراتيجيات التي تتبعها دائرة العلاقات العامة لتحسين الصورة الذهنية للشركة جاءت بتقدير مرتفع في حين جاءت الفقرة التي تنص على أن تكون دائرة العلاقات العامة قريبة من صنع القرار بالمنظمة جاءت بتقدير متوسط، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن الجهود التي تقوم بها دائرة العلاقات العامة لبناء وتحسين الصورة الذهنية عن الشركة جاءت بتقدير مرتفع، كما أشارت نتائج الدراسة أن المهام التي يقوم بها موظف العلاقات العامة لتحسين الصورة الذهنية للشركة جاءت بتقدير مرتفع حيث جاء في المرتبة الأولى الاعتراف بإنجازات الموظفين ومساهماتهم في مجال العمل وتكريمهم كما أظهرت النتائج مدى التزام الموظف بإعطاء صورة ذهنية إيجابية عن الشركة.

- وكان الهدف الرئيسي لدراسة " **مرزوق عبدالحكم العادلي** " (2013) (36)، التعرف على طبيعة الصورة الذهنية التي يحملها الجمهور عن الجيش المصري (سلبية أم إيجابية) (بعد) ثورة ٣٠ يونيو، ومعرفة العوامل والمصادر التي أدت إلي تشكيل هذه الصورة، كذلك معرفة مدى ثقة الجمهور المصري في الجيش وفقاً لهذه الصورة التي يحملها عنه. واعتمد البحث على المنهج المسحي الذي يعد من أفضل المناهج المستخدمة في دراسات الجمهور، وذلك بالتطبيق على العينة

المنتظمة العشوائية التي تم اختيارها وفقاً لمتغيرات الريف والحضر والنوع من مدينة (سوهاج)، وحدد الباحث السن من ٢٠ إلى ٦٠ سنة فأكثر، وبلغت العينة ٣٠٠ مفردة، واعتمد البحث على الاستبيان لجمع البيانات من المبحوثين، وتوصلت الدراسة إلى أن طبيعة الصورة الذهنية التي يحملها الجمهور المصري للمؤسسة العسكرية إيجابية" ، حيث عبر ٨٢،٣٪ عن شعورهم الإيجابي الطيب نحوها، وذلك لأنهم يرون أنها مؤسسة وطنية، وموافقها إيجابية وواضحة نحو متطلبات الشعب المصري، إضافة إلى دقتها وموضوعيتها في التعامل مع الأحداث، كما أن غالبية المبحوثين يرون أنها أدت دورها بشكل جيد ومنضبط، وأذعن للسلطة وكانت أمينة في التعامل معها، لذلك جاء اتجاههم نحوها " إيجابياً.

### المحور الثالث: دراسات تناولت جانحة كورونا.

- هدفت دراسة "آلاء بنت بكر علي الشيخ" (2020)(37)، معرفة دور الإعلام في تشكيل اتجاهات راغبي العمرة نحو قرار المملكة بتعليق العمرة مع بداية جائحة كورونا وعلاقته بالصورة الذهنية للمملكة، وكشفت نتائج الدراسة أن وسائل التواصل الاجتماعي تصدرت من حيث متابعة المبحوثين لها للتعرف على أخبار مصير الحج والعمرة من خلال متابعة صفحات الأصدقاء بمواقع التواصل الاجتماعي، رغم أن القرارات المتعلقة بشؤون السفر والسياحة الدينية لا يثق فيها الجمهور إلا بعد التأكد منها من مصادرها الإعلامية مباشرة لتقتها في هذه الوسائل كمصدر للمعلومات، وفيما يتعلق باتجاه تأثير خبر قرار التعليق على صورة المملكة لدى المبحوثين جاء اتجاه المبحوثين إيجابياً رغم أن القرار تسبب في تعطيل الكثير من أداء العمرة بعد جاهزيته لهذه المناسك، إلا أنه جاء في صالح صورة المملكة لدى راغبي العمرة الذين نظروا للقرار من جانب أنه يحقق الصالح العام ويحول دون الإضرار بصحة المعتمرين.

- ألفت دراسة "محمد عبد المجيد سويدان" (2020)(38)، الضوء حول جائحة فيروس كورونا المستجد وجهود الأخصائيين الاجتماعيين كأعضاء بفريق العمل الطبي، وهدفت الدراسة للتوصل إلى برنامج من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحة كورونا، وطبقت الدراسة على مستشفيات عزل مرضى كورونا التابعة لوزارة الصحة بمحافظة البحيرة، شمل مجتمع الدراسة على (٣٥) أخصائي اجتماعي، وعينة طبقية من أعضاء الفرق الطبية بلغت (١٣٥) عضو وتوصلت نتائجها إلى أن دور الأخصائي الاجتماعي بالفريق الطبي بمستشفيات عزل كورونا جاء بمستوى ضعيف، وأن اتجاهات أعضاء الفريق الطبي نحو دور الأخصائي جاءت بمستوى ضعيف، وتوصلت الدراسة إلى برنامج مقترح من المنظور الوقائي



لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائى الاجتماعى فى الفريق الطبى  
بمستشفيات عزل مرضى كورونا.

- رصدت دراسة "أسماء عبد العزيز مصطفى أحمد(2020) (39)، اتجاهات الثقة نحو معالجة فيروس كورونا، من خلال تعليقات المستخدمين على التقرير اليومي لوزارة الصحة والسكان المصرية على الفيسبوك، باستخدام منهج الإنثوجرافيا الافتراضية على عينة من تعليقات الجمهور فى الفترة من (25) مارس إلى (25) مايو 2020، وأظهرت النتائج أن خلال المرحلة الأولى من الحظر والإغلاق كانت مستويات الثقة تجاه أداء الحكومة عالية مقارنة بالمراحل اللاحقة، كما كانت أبرز الاتجاهات هى إلقاء اللوم المساعد على الكيانات البعيدة المتسببة بالمرض وتحول مسار إلقاء اللوم إلى لوم نزولى طال المجموعات الاجتماعية القريبة خاصة مع تزايد أعداد الإصابات، كما تبين تذبذب اتجاهات الجمهور وارتباطها بمؤشرات زيادة تصورات المخاطر والتضخيم الاجتماعى بالتماشى مع صعود وازدياد عدد الإصابات، وأوصت الدراسة بمزيد من الاهتمام بمستويات الثقة الاجتماعية نحو الأداء الحكومى أثناء الأزمات لأنها ستكون مسؤولة أمام سكانها فيما يتعلق بإدارة الأزمة والتفاضل الإيجابى بين الكساد الاقتصادى والعواقب الصحية الأخرى.

- هدفت دراسة "حاتم علي حيدر الصالحى" (2020) (40)، إلى استكشاف نماذج من المبادرات المجتمعية التى وظفت تطبيقات الإنترنت فى الحد من تفشى وباء كوفيد19 فى اليمن، واستخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة من خلال تسليط الضوء على حالتين هما مبادرة طبيبى، ومبادرة أنا طبيب أنا معك" كمبادرتين مجتمعيتين ساهمتا فى تقديم الاستشارات الطبية عن بعد وخدمة الدعم النفسى للمصابين، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية، تزايدت طلبات الاستشارات فى تطبيق طبيبى خلال فترة انتشار وتفشى وباء كورونا، حيث تصدر قسم كوفيد19 المرتبة الأولى بين الأقسام الطبية الأخرى فى التطبيق فى عدد الاستشارة المقدمة إليه.

- اهتمت دراسة "إيناس منصور كامل شرف" (2020) (41)، برصد دور مواقع التواصل الاجتماعى فى الترويج للشائعات وعرض الحقائق الخاصة بفيروس كورونا المستجد، واستخدمت الدراسة منهج المسح الإعلامى بالعينة، حيث طبقت الدراسة على عينة عددها 400 مفردة من شباب جامعات الإسكندرية وجامعات كفر الشيخ، وتوصلت الدراسة إلى مجئ مواقع التواصل الاجتماعى فى الترتيب الأول بين مصادر المعلومات عن فيروس كورونا المستجد وكان موقع الفيس بوك أكثر المواقع استخداماً لذلك يليه موقع الواتساب، كذلك أشارت الدراسة أن 64.4% من عينة الدراسة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعى تساهم أحياناً فى

الترويج لبعض الشائعات عن فيروس كورونا المستجد، وفي نفس الوقت اتضح أن 53.9% من أفراد العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تساهم في عرض الحقائق الخاصة بفيروس كورونا المستجد.

- رصدت دراسة "مروى ياسين بسيوني" (2020) (42)، مرحلة استعادة الثقة في وسائل الإعلام التقليدية، وذلك من خلال فحص العلاقة بين مستوى تعرض الشباب المصري لبرامج الرأي التلفزيونية بوصفها مصدراً للمعلومات حول أداء الدولة المصرية في مواجهة جائحة كورونا ومستوى الروح المعنوية لديهم، وطبقت الدراسة على عينة عمدية بلغت (414) من الشباب المصري، وقامت الباحثة بتحليل برنامج على مسؤوليتي المذاع على قناة صدى البلد، وبرنامج أصل الحكاية المذاع على قناة إم بي سى مصر، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين مستوى التعرض لبرامج الرأي التلفزيونية ومستوى الروح المعنوية لدى الشباب المصري، كذلك عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو التغطية ومستوى الروح المعنوية لدى الشباب المصري، كذلك أظهرت الدراسة أهمية متغير التغطية الإخبارية لأداء الدولة المصرية ببرامج الرأي التلفزيونية في حدوث التهيئة المعرفية لدى الشباب المصري، وذلك في إطار تشكيل اتجاهات الشباب نحو أداء الدولة المصرية في مواجهة جائحة كورونا.

- دراسة "علي قسايسية" (2020) (43)، والتي أشارت إلى أن أول تأثير لأزمة كوفيد19، قد وقع على عملية الاتصال نفسها فقد تم استبدال أشكال الاتصال التقليدية بالاتصالات الرقمية والافتراضية، أيضاً أدت هيمنة الوسائط الرقمية على تدعيم وتوسيع المجتمعات الافتراضية التي أوجدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة.

- دراسة "سارة سعيد عبد الجواد دسوقي" (2020) (44)، والتي هدفت إلى التعرف على مدى اعتماد الجمهور على الفضائيات المصرية ومواقع التواصل الاجتماعي كمصدر لتعزيز الوعي حول جائحة كورونا ورصد المسؤولية الاجتماعية لهذه الوسائل، وخلصت الدراسة إلى ارتفاع نسبة تعرض واعتماد الجمهور على الفضائيات المصرية كمصدر مهم لتعزيز الوعي حول جائحة كورونا وحرصها على التمسك بمبادئ المسؤولية الاجتماعية مقارنة بمواقع التواصل الاجتماعي.

- وتناولت دراسة "مجدي الداغر" (2020) (45)، التعرف على الاستراتيجيات التي استخدمتها مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشى وباء كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى أفراد المجتمع السعودي، واستخدمت الدراسة منهج المسح وأداة المقابلة والاستبيان وذلك بالتطبيق على عينة عمدية من مستخدمي تطبيقات التواصل الاجتماعي بمدينة الرياض العاصمة

بلغت (381) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى تنوع دوافع استخدام الجمهور السعودي للمواقع الإلكترونية أثناء جائحة كورونا، وأنها جاءت في إطار دافع الحصول على المعلومات عن وباء كورونا وحجم انتشاره داخل المملكة وخارجها، ثم دافع التسلية وقت حظر التجول وتبادل الخبرات بين المستخدمين، ودافع اللجوء إليها بعد توقف المدارس والجامعات واعتماد التعليم عن بُعد، فضلاً عن كونها كانت أحد دوافع توطيد العلاقات بين أبناء الأسرة الواحدة ومشاركة الأقارب والأصدقاء لوجود مساحة كبيرة من وقت الفراغ وقت الحظر يمكن من خلال تبادل الآراء والأفكار والمهارات المختلفة. توضح النتائج أن غالبية عينة الدراسة من الجمهور السعودي يتقنون في إدارة موقع النيابة العامة لأزمة كورونا في المملكة.

- ناقشت دراسة "فاطمة سعود عبد العزيز السالم" (2020) (46)، مصداقية وسال الإعلام في الكويت من خلال تطبيق نموذج مصداقية الإعلام، فعلى الرغم من الاستخدام المتزايد لوسائل الإعلام خلال الأزمات إلا أن مصداقيتها وتقييم أدائها غير معروف، وطبقت هذه الدراسة على عينة بلغت 676 من المواطنين الكويتيين، واشتملت الاستمارة على خمسة محاور رئيسية تتعلق باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتقييم أداء وسائل الإعلام خلال أزمة كورونا، وأشارت النتائج أن معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يؤثر على درجة الرضا عن أدائها، كما أشارت النتائج أن مقياس تقييم وسائل الإعلام مرتبط بمعدل تصور المصداقية، كذلك أظهرت النتائج أن معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد ارتفع خلال أزمة كورونا وأن الإعلام الرسمي حصل على أعلى معدل رضا عن الأداء العام خلال الأزمة بين وسائل الإعلام الأخرى وحصول الصحافة على أعلى معدل مصداقية.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

- أكدت الكثير من الدراسات أهمية المسؤولية الاجتماعية بأبعادها في إدارة الصورة الذهنية ككل، وأن برامج المسؤولية الاجتماعية تسهم في حل المشكلات الراهنة، حيث تجعل المنظمة مواطناً مسؤولاً يتعين عليه المشاركة في حل مشكلات المجتمع، خاصة أن غياب المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تفاقم المشكلات الاجتماعية، كذلك وجود أثر للمسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية أي أن التزام الشركة بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ككل يعزز الصورة الذهنية للشركة، كذلك اتفقت العديد من الدراسات في نتائجها من حيث تأثير مباشر لكل أبعاد أنشطة ممارسة المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة على إدراك المسؤولية الاجتماعية، ووجود تأثير مباشر لإدراك المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة، وأيضاً وجود تأثير غير مباشر لأبعاد أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة

- ركزت غالبية الدراسات على استخدام منهج المسح، كما جمعت بعض الدراسات بين تحليل المضمون، والاستقصاء للتعرف درو المسؤولية الاجتماعية في بناء وتعزيز الصورة الذهنية.
- لم تتفق أغلب الدراسات في الاعتماد على نوع عينة محدد بل تعددت أنواع العينات، ما بين عينات الحصر الشامل، والعينات المتاحة، والعينات العمدية.
- ظهر جلياً مجئ مواقع التواصل الاجتماعي في ترتيب متقدم بين مصادر المعلومات عن فيروس كورونا المستجد، وارتفاع نسبة تعرض واعتماد الجمهور على الفضائيات كمصدر مهم لتعزيز الوعي حول جائحة كورونا وحرصها على التمسك بمبادئ المسؤولية الاجتماعية.
- وأخيراً، فإنه على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وإدارة الصورة الذهنية، إلا أنه -وفي حدود علم الباحث- لم تتطرق دراسة من الدراسات إلى معرفة تأثير برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية في بناء صورتها الذهنية خلال جائحة كورونا تلك الأزمة العالمية (COVID19) التي تسببت في العديد من الأثار والمخاطر، وأغلقت الدول وعطلت المطارات وهددت اقتصاديات العديد من الدول، بالإضافة إلى ذلك تطبق الدراسة الحالية على الأطقم الطبية العاملة بمستشفيات العزل التابعة لوزارة الصحة المصرية تلك الأطقم الطبية العظيمة التي تمثل حائط الصد وخط الدفاع الأول عن المجتمع المصرى ضد انتشار هذا الفيروس الخطير.

### مشكلة الدراسة

ينظر كثير من الباحثين للمسؤولية الاجتماعية من زاويتين معاكستين تماماً: الأولى ترى أن المسؤولية الاجتماعية ليست بالانتاجية بل تسبب أذى للقيمة الربحية للمنظمة، أما الزاوية الثانية فتتظر إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها حماية ذاتية للمنظمات في ظروف الأزمات، وعلاوة على ذلك فإنها تسهم في بناء وتعزيز صورة ذهنية إيجابية للمنظمة، ومع أن الحديث عن المسؤولية الاجتماعية أصبح ظاهرة مألوفة، لكننا نجد أن الدراسات العربية تكاد تكون قليلة لتقييم العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وإدارة الصورة الذهنية (47)، ومن هنا كانت هذه الدراسة حافزاً للكشف عن مدى وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية وتعزيز الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا. ومن أجل توضيح مشكلة الدراسة يمكن إثارة التساؤلات التالية:

1) ما مدى اهتمام وزارة الصحة المصرية بتطبيق المسؤولية الاجتماعية بأبعادها (الأخلاقية، والإنسانية، الاقتصادية، والقانونية) تجاه الأطقم الطبية؟

(2) هل يوجد أثر لتطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل وزارة الصحة على تحسين صورتها لدى العاملين بها من الأطقم الطبية؟

### أهمية الدراسة

- (1) تستمد الدراسة أهميتها من أهمية قطاع الصحة الذي يعد من أكبر القطاعات من حيث حجم الخدمات التي يقدمها لشريحة كبيرة من أفراد المجتمع الأمر الذي كان حافظاً لهذه الدراسة لاختيار مثل هذا القطاع المهم الذي يقدم خدماته للعديد من أفراد المجتمع.
- (2) تأتي أهمية البحث كونها تتناول تلك الأزمة العالمية (COVID19) التي تسببت في العديد من الآثار والمخاطر، وأغلقت الدول وعطلت المطارات وهددت اقتصاديات العديد من دول.
- (3) تطبق الدراسة على الأطقم الطبية العاملة بمستشفيات العزل التابعة لوزارة الصحة المصرية تلك الأطقم الطبية العظيمة التي تمثل حائط الصد وخط الدفاع الأول عن المجتمع المصرى ضد انتشار هذا الفيروس الخطير.
- (4) تتبع أهمية هذه الدراسة من إمكانية وضع نتائج وتوصيات ما تتوصل إليه لدى متخذي القرارات في وزارة الصحة المصرية الأمر الذي قد يسهم في مساعدتهم في وضع سياسات وبرامج أكثر رقياً وملائمة للأطقم الطبية.
- (5) توضح الدراسة أهمية المسؤولية الاجتماعية في تحسين صورة وزارة الصحة المصرية لدى الأطقم الطبية.

### أهداف الدراسة

- (1) الكشف عن مدى اهتمام وزارة الصحة المصرية بالمسؤولية الاجتماعية تجاه (الأطقم الطبية).
- (2) رصد الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.
- (3) التعرف على الإجراءات التي اتخذتها وزارة الصحة تجاه العاملين الصحيين خلال أزمة كورونا وذلك في إطار مسؤوليتها الاجتماعية.
- (4) التعرف تقييم أفراد العينة لأداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا.
- (5) معرفة الاستراتيجيات التي اتبعتها وزارة الصحة لبناء صورة ذهنية طيبة عنها خلال أزمة كورونا.
- (6) رصد أثر تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية من قبل وزارة الصحة على تحسين صورتها لدى العاملين بها من الأطقم الطبية.

(7) الكشف عن معوقات تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في وزارة الصحة المصري.

### فروض الدراسة

- **الفرض الأول:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين من حيث معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعاً للخصائص الديموغرافية.
- **الفرض الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية. وينبثق من هذا الفرض فرضين فرعيين:
- الأول:** العلاقة بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية بوجه عام.
- الثاني:** العلاقة بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية وفقاً لأبعادهما.
- **الفرض الثالث:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين من حيث معرفتهم بأبعاد الصورة الذهنية تبعاً للخصائص الديموغرافية.

### نوع الدراسة

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التي تستهدف وصف العلاقات بين المتغيرات المختلفة (المسؤولية الاجتماعية- الصورة الذهنية) حيث تهدف إلى التعرف على الدور الذي تقوم به برامج المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية في تعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية خلال أزمة كورونا.

### منهج الدراسة

تستخدم هذه الدراسة منهج المسح الإعلامي الذي يعد جهداً علمياً للحصول على معلومات وبيانات عن الظاهرة محل الدراسة، ويشمل مسح التراث الإعلامي المرتبط بالمسؤولية الاجتماعية، والصورة الذهنية، فيروس كورونا(COVID19).

### مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

تعد الأطقم الطبية مجتمع هذه الدراسة وإطارها العام الذي تسحب منه العينة، ولما كان هذا المجتمع من التعدد والاتساع بما يستحيل معه تطبيق الحصر الشامل على جميع جزئياته، فقد عمد الباحثان إلى اختيار أسلوب العينة، وأجريت الدراسة على عينة عمدية متاحة قوامها (200) مفردة من الأطقم الطبية العاملة بمستشفيات العزل التابعة لوزارة الصحة المصرية.

## أدوات الدراسة

استخدم الباحثان صحيفة الاستبيان، وهي أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً في منهج المسح؛ لإمكانية استخدامها في جمع البيانات من عينة كبيرة العدد مهما تميزت بالانتشار، وراعى الباحثان في تصميم الاستمارة أن تجيب على تساؤلات الدراسة، كذلك اختبار عدد من الفروض.

**اختبار الصدق والثبات:** لقياس صدق صحيفة الاستقصاء، استخدم الباحثان أسلوب الصدق الظاهري Face Validity حيث تم عرض محتوى الصحيفة على مجموعة من المحكمين (48) للتأكد من صلاحيتها للتطبيق، وكان من أهم الملاحظات على الاستمارة إعادة الترتيب لبعض الأسئلة، وبعد الانتهاء من التحكيم قام الباحث بصياغة الاستمارة في شكلها النهائي، ولإجراء الاختبار القبلي Pre- test قام الباحث بتطبيق الاستمارة على عينة قوامها (20) مفردة بواقع (10%) من المبحوثين من الأطقم الطبية؛ بهدف الكشف عن مدى فهم المبحوثين للأسئلة وطريقتها.

**اختبار الثبات:** تم قياس ثبات صحيفة الاستبيان من خلال الاعتماد على أسلوب إعادة الاختبار Re test على عينة قدرها (20) مفردة من عينة الدراسة بعد فترة من إجراء التطبيق الأول، وأسفرت المقارنة بين النتائج باستخدام معامل الارتباط سبيرمان عن قيمة قدرها (90%)؛ ومن ثم أصبحت الاستمارة صالحة للتطبيق الميداني.

**المعالجة الإحصائية للبيانات:** بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة، قام الباحثان بترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية وذلك باستخدام برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" "SPSS (Statistical Package for Social Science)". وبناء عليه تم عمل مقاييس وصفية تشمل الجداول والتوزيعات التكرارية، والمقاييس التجميعية، وتطبيق المعاملات الإحصائية التي تلائم كل متغير من متغيرات الدراسة وفق الآتي:

- التكرارات البسيطة. Frequency والنسب المئوية Percent.
- المتوسط الحسابي Mean. والانحراف المعياري Std. Deviation.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لدراسة شدة واتجاه العلاقة الارتباطية بين متغيرين من مستوي المسافة أو النسبة. وقد اعتبرت العلاقة ضعيفة إذا كانت قيمة المعامل أقل من 0.300، ومتوسطة إذا كانت ما بين 0.300: 0.600، وقوية إذا كانت أكثر من 0.600.
- اختبار (Independent Samples T Test) لمقارنة متوسطي عينتين مستقلتين والمعروف اختصاراً باختبار "ت" أو (T- Test).



العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

- اختبار تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way ANOVA) والمعروف اختصاراً ANOVA، أو اختبار "ف" وذلك لقياس الفروق بين المتوسطات بين أكثر من مجموعتين.

مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة: سيعتمد الباحث على مستوى دلالة يبلغ 0.05، لاعتبار الفروق ذات دلالة إحصائية من عدمه، وبناء على ذلك سيتم قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95% فأكثر، أي عند مستوى معنوية 0.05 فأقل.

### السمات العامة لعينة الدراسة:

#### جدول رقم (1)

#### خصائص عينة الدراسة

الخصائص	الفئات	ك	%
النوع	ذكر	126	63.00
	أنثى	74	37.00
	المجموع	200	100.00
السن	أقل من 30 سنة	29	14.50
	من 30 إلى أقل من 40	81	40.50
	من 40 إلى أقل من 50	83	41.50
	من 50 فما فوق	7	3.50
	المجموع	200	100.00
الدخل الشهري	من 2000 إلى أقل من 3000	45	22.50
	من 3000 إلى أقل من 5000	122	61.00
	من 5000 إلى أقل من 7000	33	16.50
	المجموع	200	100.00
الحالة الاجتماعية	أعزب	38	19.00
	متزوج	151	75.50
	مطلق	6	3.00
	أرمل	5	2.50
	المجموع	200	100.00
محل الإقامة	حضر	147	73.50
	ريف	53	26.50
	المجموع	200	100.00

### متغيرات الدراسة:

يمثل الشكل التالي متغيرات الدراسة:

المتغير التابع  
(الصورة الذهنية)

المتغيرات الوسيطة (النوع،  
السن، الدخل الشهري، الحالة  
الاجتماعية، محل الإقامة)

المتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية  
بأبعادها البعد الأخلاقي، البعد الإنساني، البعد  
القانوني، البعد الاقتصادي)

## الإطار المعرفي:

### أولاً: نظرية المسؤولية الاجتماعية:

ظهرت نظرية المسؤولية الاجتماعية في الولايات المتحدة الأمريكية ١٩٤٧ وقد استهدفت وضع ضوابط أخلاقية للصحافة والتوفيق بين حرية الصحافة وبين المسؤولية الاجتماعية في المجتمعات الليبرالية فالإلتزام تجاه المجتمع يكون من خلال وضع مستويات مهنية للصدق والموضوعية والتوازن وتجنب أي شيء يؤدي إلى الجريمة والعنف والفوضى ومن ثم تقوم نظرية المسؤولية الاجتماعية على التوازن بين الحرية والمسؤولية حيث أضافت النظرية مبدئين جديدين الأول يتمثل في الإلتزام الذاتي لمجموعة الموائيق الأخلاقية من أجل التوازن بين الحرية ومصصلحة المجتمع، والمبدأ الآخر يتمثل في الواجب الاجتماعي، ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في الدراسة الحالية في أنه كما أن للفرد حقوق، فالمجتمع أيضاً له حقوق بوصفه مجموعة الأفراد وهذه الحقوق بمثابة واجبات على الفرد تجاه المجتمع، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه فهو في حاجة دائمة إلى المجتمع الإنساني لتلبية إحتياجاته وتطوير شخصيته كما أن للفرد التزامات أدبية تجاه المجتمع الإنساني وأن أي إنسان سليم الفطرة يدرك أن هناك مسؤولية متبادله بينه وبين الآخرين (49)، فالمسؤولية الاجتماعية تعني الإلتزام باحترام المعايير والقواعد والتوقعات الأخلاقية للمجتمع حتى ما لم يتم تدوينه كما تشير إلى احترام تطور المفاهيم والقيم الجديدة التي تعكس اهتمامات أفراد المجتمع والتي قد تتطور مستقبلاً لتصبح تشريعات وقوانين (50):

### مداخل نظرية المسؤولية الاجتماعية:

يظهر من بحث أدبيات المسؤولية الاجتماعية أن هناك ثلاثة مداخل رئيسة للمسؤولية الاجتماعية هذه المدارس.

(1) **المدخل الليبرالي الجديد**، والذي يرى المسؤولية الاجتماعية للشركات من واقع الجهود التطوعية الذاتية التي تقوم بها الشركات وتلك الأعمال والأنشطة والبرامج التي تطلقها بنفسها دون التزم أو إكراه أو ضغط من أي طرف خارجي، ودون أدنى التزم قانوني منها بتلك الأعمال والأنشطة وعادة ما تكون الغاية النهائية من هذه البرامج على الأمد البعيد تحقيق الربح أو المساعدة في تحقيقه أو بأدنى الاحتمالات دون أن يترتب على القيام بها أي خسارة مادية للشركة التجارية وطالما بقيت هذه الأنشطة في إطار قواعد «اللعبة» «والمتمثلة بقاعدة عدم الإلتزام» ، وطالما جنبها ذلك التدخات الحكومية أو الهجوم الاعلامي أو «القصف» المضاد من الزبائن وإزعاج حاملي الأسهم.

(2) **المدخل الكينيزي الجديد**، والذي ينحى اتجاهاً توفيقياً بالنظر للمسؤولية الاجتماعية من حيث المسؤولية والالتزام، وذلك بالاعتراف بضرورة أن تتضمن أهدافها وعملياتها بعض درجات المسؤولية تجاه جميع الأطراف ذات العلاقة مثل العاملين والزبائن وحاملي الأسهم والمجتمعات المحلية والحكومة والبيئة والمجتمع، على أن تبقى المسؤولية طوعية وخارج دائرة الالتزام القانوني.

(3) **المدخل الاقتصادي السياسي الجذري**: والذي يقدم نظرة تشكيكية حول مدى فعالية وأهداف برامج المسؤولية الاجتماعية من حيث المبدأ كما ينظر هذا المدخل لسلوك شركات الأعمال المحلية والدولية بإطار البرامج الاجتماعية الإنسانية بأنه تبطنه أجندات خاصة تخدمها شخصياً، والتي غالباً ما يقصد منها التغطية على ممارساتها غير القانونية أو إبعاد الانتباه عن ذلك من خال لفت الأنظار لممارساتها الشرعية أو استخدام تلك البرامج كورقة رابحة لتنفيذ أجنداتها وخدمة أهدافها الخاصة بالحصول على الإعفاءات الجمركية والضريبية والتسهيلات الحكومية الأخرى لأنشطتها وعملياتها وزيادة قوتها(51).

### مفهوم المسؤولية الاجتماعية وأهميتها

لقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية بشكل ملحوظ منذ أن بدأ يأخذ مكاناً عام 1950، حتى أصبح يظهر جلياً في العقد الأخير، بحيث بدأت منظمات الأعمال في إظهار مسؤولياتها الاجتماعية بشكل أكثر جدية في إدارة إستراتيجياتها والتقارير الاجتماعية لأصحاب المصالح، فضلاً عن إبرازه عبر مسميات مختلفة إذ تشير جميعها إلى المسؤولية الاجتماعية منها المساءلة، الأخلاق، المواطنة المنظمة، والالتزامات التنظيمية، ويرى البعض بأنها عقد بين المنظمة والمجتمع تلزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وبما يحقق مصلحته وينظر لها على أنها التزام من قبل المنظمة تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من خلال قيامها بكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر ومكافحة التلوث وخلق الكثير من فرص العمل وحل الكثير من المشاكل (المواصلات، الإسكان، الصحة) وغيرها من الخدمات، وقد أكد العديد من الباحثين على أهمية الاستثمار في المجالات المختلفة للمسؤولية الاجتماعية مثل الأعمال الخيرة، بحيث أصبحت تعد إستراتيجية كونها تجلب منافع كثيرة للمنظمة كزيادة المبيعات أو تعزيز الصورة الذهنية(52).

ولأهمية المسؤولية الاجتماعية في بناء وتعزيز سمعة المنظمة، تعددت التعريفات التي طرحها العديد من الباحثين لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والتي يُمكن استعراض بعضها، حيث تعرف بأنها مجموعة الالتزامات والأنشطة الاجتماعية والاقتصادية التي تتعهد الشركات والمؤسسات، من خلال أهدافها واستراتيجياتها وقراراتها سواء كانت

ملزمة أو غير ملزمة تجاه أصحاب المصالح كالعاملين، والمساهمين من ناحية والمتعاملين معها، وأفراد المجتمع والبيئة من ناحية أخرى، في إطار قيم وقوانين وأخلاقيات المجتمع الذي تعمل فيه، ويرى البعض بأن المسؤولية الاجتماعية للشركات تتصف بطابع الطوعية وهي تعبر عن التزام صريح وضماني مفروض عليها يتحدد من خلالها توقع المجتمع لسلوك هذه الشركات تجاههم، وعُرفت أيضاً بأنها التزامات الشركات تجاه المجتمع بشكل عام وبشكل خاص الالتزامات تجاه أصحاب المصلحة وتجاه أولئك الذين يؤثرون على سياسات وممارسات الشركة، والمسؤولية الاجتماعية قيمة أخلاقية وواجب وطني يستوجب على المؤسسات أياً كان نوعها العمل لمصلحة أفرادها بالخصوص والمجتمع بالعموم ضمن إطار الدعم والمساندة لجميع الأطراف، والمسؤولية الاجتماعية تمتد من داخل المنظمة من خلال مواردها بكافة أصنافها إلى الخارج متمثلة بالبيئة وأصحاب المصالح، وهي عبارة عن تنمية مستدامة، إذ ترتبط بالأفراد والموارد المستخدمة، وبالتالي تحقق قيمة مشتركة بين المنظمة والمسؤولية الاجتماعية، كما أنها تخلق مبدأ التكافل الاجتماعي من خلال سياساتها وبرامجها التي تتبعها في بيئتها، فالمسؤولية الاجتماعية عبارة عن ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال (53).

كما تعنى المسؤولية الاجتماعية " التزاماً من طرف منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذى تعمل فيه، وذلك عن طريق المساهمة فى مجموعة كبيرة من الأنشطة مثل، تحسين الخدمات الصحية، محاربة الفقر، مكافحة التلوث، خلق فرص عمل وغيرها، وهي الدرجة التى يبدى بها مديروا المنظمة أنشطتهم نحو حماية المجتمع وتحسينه بعيداً عن السعى لتحقيق المنافع الفنية والاقتصادية المباشرة للمنظمة(54).

والمسؤولية الاجتماعية" استعداد يكتسبه الفرد يساعد على المشاركة مع الآخرين بما يقومون به من عمل، والمساهمة فى حل المشكلات التى يتعرضون لها، ويقبل الدور لذى أقرته الجماعة له، ويميل على تنفيذه ومحاولة الانسجام مع الجماعة التى يعيش فيها، فهي شعور وإحساس الفرد تجاه الجماعة التى هو عضو فيها وأنها تعنى عملاً أو نشاطاً هادفاً فى أى موقع أو بعد من أبعاد الحياة العامة(55).

والمسؤولية الاجتماعية أيضاً نشاطات للمنشأة لتحمل المسؤولية الناجمة عن أثر النشاطات التى تقوم بها على المجتمع والمحيط لتصبح نشاطاتها منسجمة مع منافع المجتمع والتنمية المستدامة، وترتكز المسؤولية الاجتماعية على السلوك الأخلاقي، احترام القوانين والأدوات الحكومية وتدمج مع النشاطات اليومية للمؤسسة فهى طريقة عمل المؤسسة والتي من خلالها تدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئة الاقتصادية فى صنع القرار واستراتيجيات وسياسات وقيم وثقافة الشركة والعمليات والأنشطة داخل الشركة بشفافية ومحاسبة يتم تطبيق أحسن الممارسات(56). ويرى البعض أنها عبارة عن إجبار المنظمات للعمل بطريقة لخدمة ذوى الاهتمام الداخليين والخارجيين والأطراف ذوى العلاقة بالمنظمة(57).

كما أنها قرار طوعي تقوم من خلاله المنظمة بتوفير المصادر المادية من أجل تحقيق رخاء ورفاه المجتمع، وهي تنطوي على الهبات والمنح التي تصرف لتحقيق أهداف أساسية كقضايا الوقاية من الأمراض، تشجيع العمل التطوعي(58).

وتؤكد الدراسات على أن المجتمع بحاجة إلى منظمات أعمال تهتم بالمسؤولية الاجتماعية، حيث أصبحت المسؤولية الاجتماعية شعاراً ترفعه المنظمات العالمية الناجحة، إذ أن المنظمات التي لن تقوم بتبني المسؤولية الاجتماعية في أعمالها ستجد نفسها غارقة تدريجياً وستواجه بالتأكد عدم رضا المستهلكين والمجتمع ككل تجاه كافة أنشطتها، وتأسيساً على ما سبق نستنتج أن على المنظمات أن تبذل الكثير من الجهود للاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية في كافة مستوياتها الإدارية، وبما يعكس على أنشطتها المختلفة داخل وخارج المنظمة(59).

### عناصر المسؤولية الاجتماعية(60)

تتكون من عناصر مترابطة يكمل بعضها بعضاً، وهي:

- **الاهتمام:** ويتضمن الارتباط بالجماعة، والحرص على سلامة وتماسك أفرادها، واستمرارها وتحقيق أهدافها، وللاهتمام مستويات منها: الانفعال مع الجماعة، والتوحد مع الجماعة.
- **الفهم:** والفهم يعني إدراك الفرد الظروف المحيطة بالجماعة، ماضيها وحاضرها وقيمها واتجاهاتها، والأدوار المختلفة فيها، وهو أيضاً يشترط الالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة معاييرها، والفهم ينقسم إلى فهم الفرد للجماعة، وفهم أهميتها الاجتماعية لسلوكه.
- **المشاركة:** هي عملية يؤدي الفرد فيها دوراً في الحياة الاجتماعية والمساهمة في وضع الأهداف العامة للمجتمع، وتُظهر المشاركة قدرة الفرد على القيام بواجباته وتحمل مسؤولياته بضمير حي، وإرادة ثابتة.

### أبعاد المسؤولية الاجتماعية:

- **البعد الاقتصادي:** ومعناه أن تكون المؤسسة نافعة ومجدية اقتصادياً، وأن تسعى جاهدة لتوفير الأمان للأخريين بما يحقق نجاحها واستمرارها، كما ينبغي عليها أن تعمل على توفير أجواء عمل مناسبة تضمن حماية الموظفين وتقلل من إصابات العمل، إضافة إلى دورها الرئيس في تقديم المنتجات التي يحتاجها المجتمع، وتوفيرها بالسعر الذي يرضي الجمهور ويحقق الأرباح للمؤسسة في آن واحد.

- **البعد الأخلاقي:** ويقصد به أن تكون المؤسسة مبنية على احترام العادات والتقاليد السائدة في المجتمع، ومراعاة حقوق الإنسان، وعدم إيذاء الآخرين أو تعريضهم للخطر، إضافة إلى التزام المؤسسة بالقوانين واللوائح المتماشية مع عادات المجتمع ومعايير الأخلاقية.
- **البعد القانوني:** ويتمثل في التشريعات التي تلتزم بها المؤسسة لحماية المجتمع من خلال القوانين والأنظمة التي تسنها الدولة، وأن تسعى المؤسسة لكسب ثقة الآخرين واحترامهم من خلال الالتزام بتنفيذ هذه التشريعات، واحترام القوانين المحلية والامتثال للوائح الدولة، وحماية البيئة من التلوث، وأن تكون منتجاتها غير ضارة للمجتمع، والالتزام بقواعد المنافسة الشريفة مع المؤسسات الأخرى العاملة في مجال عملها نفسه
- **البعد الإنساني:** ويطلق عليه البعد الخيري أو التطوعي، والمقصود به الأنشطة التطوعية المرغوبة من قبل المجتمع، وهي عبارة عن أنشطة اختيارية غير ملزمة تمارسها المؤسسة، فتظهر في صورة مواطن صالح يسهم في بناء المجتمع من خلال عدد من البرامج الخيرية في مجالات مختلفة مثل: الصحة، والتعليم، والثقافة والفنون، وغيرها (61).

#### ويرى البعض أن هناك أبعاد أخرى للمسؤولية الاجتماعية تتمثل فيما يلي :

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه الموظفين:** إذا كانت المنظمات تولي اهتمامها لرأس المال البشري فلا بد من تقديم لهم ما هو أفضل، لأن العاملين المهرة على المستوى الوطني والعالمي أصبحوا يركزون على عامل المسؤولية الاجتماعية من بين العوامل الأخرى، وقد أثبت ذلك تجريبياً حيث أن أكثر الناس يحبذون العمل في المنظمة التي لديها سياسات بيئية ومجتمعية جيدة.

- **المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء:** تعتبر هذه الشريحة من المجتمع ذات أهمية كبيرة لكل المنظمات بدون استثناء ومن الأداء الاجتماعي الموجه لهذه الشريحة تقديم المنتجات بأسعار ونوعيات مناسبة، والإعلان لهم بكل صدق وأمانة وتقديم منتجات صديقة لهم وأمانة بالإضافة إلى تقديم إرشادات واضحة بشأن استخدام المنتج (62).

#### أما عن العوامل المؤثرة التي ساهمت في زيادة وتنامي الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية فهي كما يلي:

❖ **العولمة :** وتعد من أهم القوي الدافعة لتبني المنظمات لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، حيث أضحت العديد من المنظمات ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية، وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان وأنها توفر ظروف عمل آمنة للعاملين وأنها تهتم بالحفاظ على قضايا البيئة والاهتمام بالموارد.

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

- ❖ **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** وذلك من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة بهدف تدعيم مساهمتها في المجتمع.
- ❖ أدت جماعة حماية المستهلكين دوراً ضاعطاً على منظمات الأعمال في دفعها إلى الالتزام القانوني والأخلاقي في خدمة المجتمع ومراعاة تشريعاته وتلبية احتياجاته.
- ❖ **التطورات التكنولوجية المشاركة،** والتي صاحبها تحديات عديدة أمام الأعمال التي فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات وتطوير مهارات العاملين وضرورة الاهتمام بالتغيرات التي تحدث في أذواق المستهلكين وتنمية مهارات متخذى القرارات خاصة في ظل التحول من الاقتصاد الصناعي إلى اقتصاد قائم على المعلومة والمعرفة بالإضافة إلى دور وسائل الإعلام في متابعة أداء الشركات.
- ❖ **الكوارث والفضائح الأخلاقية :** حيث تعرضت الكثير من المنظمات العالمية لقضايا أخلاقية مما جعلها تنكبد أموالاً طائلة كتعويضات لضحايا أو خسائر نتيجة المنتجات المحايدة.
- ❖ **حاجة المنظمات إلى تطوير علاقتها مع الجمهور:** بصورة متوازنة، حيث لا بد من رضا المجتمع وقبوله لأهداف المنظمات ووسائل عملها لتطوير الوعي الإنسانى وإدارته لذاته وللمجتمع.
- ❖ **وجود مبادئ عالمية موحدة تلتزم بها المنظمات،** ووجود نظم ثابتة ومعايير يمكن تصميم أداء المنظمات من خلالها(63).

### المسؤولية الاجتماعية واحتياجات المجتمع:

تفاقت المشاكل الاجتماعية في العصر الحالي – الذي يعرف بعصر العولمة– الذي حول العالم إلى قرية صغيرة، والتي تشكل الدول العربية جزءاً منها، ولكي لا تتعثر الجهود وتتلاشى المسؤوليات فلا بد من تضامن أفراد المجتمع لمواجهة هذه التحديات المعاصرة وهذا يتطلب تحديد الدور الذي تقوم به المؤسسات تجاه المجتمع من خلال تحسين ظروف أفراد المجتمع الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية من أهم الواجبات الواقعة على عاتق المؤسسات الخيرية والوطنية بالدول، وهي التزام مستمر من هذه المؤسسات في تطوير وتحسين المستوى التعليمي والثقافي والاقتصادي والضمان الاجتماعي لأفراد المجتمع وذلك من خلال توفير الخدمات المتنوعة ولا تقتصر المسؤولية الاجتماعية لرجال الأعمال على مجرد المشاركة في الأعمال الخيرية وعمل حملات تطوعية، فبالإضافة إلى الالتزام بالأنشطة والقوانين المتبعة، هناك ما يتعلق بالنواحي الصحية والبيئية ومراعاة حقوق الإنسان وخاصة حقوق العاملين، وتطوير المجتمع المحلي وتكمن أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات وللمجتمع في تحسين الخدمات التي تقدم للمجتمع وخلق فرص حقيقية ودفع الأجور العادلة وضمان سلامة العمال والموظفين والمشاركة في إيجاد حلول



للمشكلات الاجتماعية القائمة، وينظر إلى المسؤولية الاجتماعية بأنها التزام من جانب أصحاب المؤسسات بالمساهمة في التنمية المستدامة من خلال تحسين أوضاع الموظفين وعائلاتهم والمجتمع المحيط اجتماعياً وصحياً وعلمياً، وتمثل أيضاً أنشطة تمارسها تلك المؤسسات في سبيل خدمة المجتمع، ولا يمكن للمؤسسات التي تعمل في خدمة المجتمع أن تخل بدورها حيث أنها صاحبة الشأن في المبادرات الاختيارية والتطوعية(64).

### **فوائد تبنى المنظمة للمسؤولية الاجتماعية (65)**

أشارت العديد من الدراسات إلى الفوائد المتزايدة التي جنتها العديد من المنظمات خلال العقود الماضية، جراء تبنيتها للمسؤولية الاجتماعية في عملها ضمن إستراتيجيتها التنظيمية، استجابة للضغوط والتحديات الخارجية والداخلية التي واجهتها تلك المنظمات ومنها الضغوط التشريعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية، لذلك اهتمت العديد من المنظمات بالتعرف على آراء الأفراد حول أدائها فسارعت بوضع استبيان من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت للتعرف على الإجراءات التي يمكن أن تجعلها مسؤولة اجتماعياً بشكل أكبر، وكذا التعرف على البرامج التي تبنتها المنظمات الأخرى من أنحاء العالم حول المسؤولية الاجتماعية، كما قامت منظمات " Mackdonald " وسلسلة مطاعم ، " BASF " في بريطانيا، ومجموعة شركات أخرى بالاستعانة بالمنظمات المتخصصة في هذا المجال لتزويدها بدليل عمل إرشادي نحو تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية للمنظمة، كما تناولت العديد من البحوث والدراسات العلاقة بين الأداء الاجتماعي للمنظمة وبين أداءها، وقد أشارت أغلب تلك الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من الأداء الاجتماعي والأداء المالي لتلك المنظمات المبحوثة. وعلى العكس من ذلك فإن عدم التزام المنظمة بمبادئ المسؤولية الاجتماعية سيعرضها للمقاطعة من قبل أصحاب المصالح، حيث أثبتت الدراسات أن ( 88 % ) من المصارف الأمريكية غيرت من إجراءات إقراض الأموال لبعض المنظمات التي يحتمل أن تسبب ضرراً بيئياً في المستقبل، وكذلك الحال بالنسبة لشركات التأمين التي بدأت تدرك ضرورة التوفيق بين سياسات المنظمة مع القوانين الصادرة من الجهات ذات العلاقة بحماية البيئة والتقارير الحكومية حول أداء تلك المنظمات.

### **ثانياً : فوائد المسؤولية الاجتماعية للمجتمع وتتمثل في(66).**

-تعزيز الحقوق الأساسية (الصحة، التعليم، حقوق العاملين،..وغيرها).

-المساهمة في التطوير والتنمية.

-تحسين البيئة.

-تحسين علاقات أصحاب المصالح.

- تحسين الوضع بين المستثمرين.
- تخفيض تكاليف التشغيل الداخلية.
- تحقيق تنسيق أفضل في العمليات.
- تحديد التأثيرات غير المالية.
- تحديد أفضل للأسبقيات.
- التكيف المستمر.
- تحديد الإمكانيات الكامنة.

وتأسيساً على ما سبق، يمكن القول أن المنظمات إذا ما تبنت فلسفة المسؤولية الاجتماعية فإن ذلك سيعزز من سمعتها وعلامتها التجارية، كما أن ذلك سينيء درجة الرضا لدى أصحاب المصالح من خلال الاستماع لآراء ووجهات نظر الجمهور وجماعات الضغط، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للمنظمة مما يعزز ريادتها في السوق.

### المسؤولية الاجتماعية وتأثيرها في خصائص المنظمة (67):

تتزايد الطغوط الاجتماعية والحكومية على المنظمات لتأخذ في اعتبارها المساهمة بشكل أكبر في تحقيق بعض الأهداف الاجتماعية، ومن المحتمل مستقبلاً أن تكون درجة المشاركة الاجتماعية والاهتمام بالقضايا الاجتماعية هي أحد أوجه الربحية، وقد يفضل حاملو الأسهم في المستقبل أن يستثمروا أموالهم لدى منظمات تؤدي واجباتها نحو مجتمعاتها ويجب أن تتحمل المنظمات مسؤوليات أكبر ولا يقتصر دورها على تقديم الخدمات وتحقيق الأرباح، فهي كعضو في المجتمع عليها المشاركة بفاعلية في تحمل مسؤوليات عن الجمهور وعن البيئة الأكبر التي تعيش فيها، كما أن امتداد المسؤولية الاجتماعية له مزاياه بالنسبة للمنظمة في المدى البعيد، فهي تحسن الصورة الذهنية للمنظمة، وهذا لم يعد يقتصر على أداء المسؤولية الاجتماعية على المستوى المحلي فقط، بل إنه طبقاً لما يحدث من تطورات اقتصادية عالمية فقد تنامت المسؤولية الاجتماعية وامتدت وأخذت مكانها في استراتيجيات كثير من الأعمال الدولية، ومستقبلاً يمكن أن تصبح معايير الوفاء بالمسؤولية الاجتماعية من المعطيات الأساسية لجميع التقييمات الخاصة ببراءة الأداء وشهادات الجودة والجوائز التي تحصل عليها المنظمة، وفي المقام الأول فإن المسؤولية الاجتماعية رسالة صدق وخدمة اجتماعية وإنسانية تهدف إلى تحسين حياة المجتمع من خلال تناول مشكلات معينة في بيئة معينة وإيجاد حلول عملية لها.

### ثانياً: الصورة الذهنية

إن الدراسات المتعلقة بدراسة الصورة الذهنية تحظى باهتمام خاص في مجال العلوم الإنسانية بشكل عام ومجال العلاقات العامة بشكل خاص، وذلك لقدرتها في التأثير على اتجاهات الأفراد وتحديد استجاباتهم للمواقف المختلفة، حيث إنها تعد مقياساً للسلوك

الإنساني نحو الأشياء، وأي تغيير يطرأ عليها يتبعه بالضرورة، تغيير في الاتجاه والسلوك، لذلك اهتم الباحثون بدراستها والتركيز عليها في المجال الإعلامي والرأي العام من حيث أهميتها وكيفية تشكيلها والعوامل المؤثرة في تكوينها(68):

### تعريفات الصورة الذهنية :

يتم تعريف الصور الذهنية بشكل شائع كمنتج للعمليات المعرفية التي تتكون في استرداد وإنشاء وتعامل مع التمثيل العقلي للأشياء، والصور الذهنية - نشاط يشار إليه في بعض الأحيان "تصور"، "رؤية عين العقل"، "السمع في الرأس"، "تخيل الشعور"، إلخ - وهي تجربة شبه بيئية. تشبه التجربة الإدراكية، ولكن يحدث في غياب المحفزات الخارجية المناسبة(69). وهي الصورة الفعلية التي تتكون في أذهان الناس عن المنشآت والمؤسسات المختلفة، وقد تتكون هذه الصورة من التجربة المباشرة أو غير المباشرة وقد تكون عقلانية أو غير رشيدة وقد تعتمد على الأدلة والوثائق أو الإشاعات والأقوال غير الموثقة، لكنها في النهاية تمثل واقعاً صادقاً بالنسبة لمن يحملونها في رؤوسهم، وتعد الصورة الذهنية المحدد الأساسي للنية في الإقدام على تصرف معين أو الإحجام عنه، فهي بذلك تعبر عن الاستعداد أو التهيؤ السلوكي، وتعد الصورة الذهنية مجموعة المعارف والتجارب والخبرات المتراكمة التي تتشكل في ذهن الجمهور وترسم انطباعاتاً معيناً من خلال عدة وسائل اتصالية تشكل هذه الانطباعات وتؤثر في سلوك الأفراد تجاه مجتمع أو شركة أو مؤسسة ما وترتبط هذه المعارف المتراكمة بعواطف الأفراد واتجاهاتهم وعقائدهم وعاداتهم الاجتماعية، وتعرف على أنها : كل ما يتشكل في ذهن الإنسان من تصورات وانطباعات عن فرد ما أو مؤسسة من خلال التصورات والتجارب الحياتية والخبرات المكتسبة كنتيجة عالقة لدى الفرد(70)، كما أنها عبارة عن مجموعة السمات والملامح التي يدركها الجمهور، ويبنى على أساسها مواقفه واتجاهاته نحو المنظمة أو الشركة أو الدولة أو الجماعة، وتتكون تلك الصورة عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر، أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية، وتتشكل سمات وملامح الصورة الذهنية من خلال إدراك الجمهور لشخصية المنظمة ووظائفها وأهدافها وشرعية وجودها وأعمالها والقيم الأساسية التي تتبناها(71).

### وللصورة الذهنية عدة وظائف، منها:

1 - تقدم الصورة الذهنية أطراً جاهزة لجوانب الحياة المختلفة، وتحويل العالم المحيط إلي عالم أسهل وأكثر تنظيماً، ومن ثم تساعد الذاكرة البشرية علي التكيف مع الظروف.

2- تعمل علي تشكيل الآراء والمواقف والأحكام الشخصية نحو الأشخاص والأشياء والموضوعات المختلفة

- 3 - تقدم معارف مسبقة بما يمكن أن تكون عليه صورة الأشخاص والأشياء، ومن ثم تساعد في تضيق نطاق اللاوعي في التعامل مع الآخرين) .
- 4 - تسهم في تكوين معارف ومعلومات وإدراكات الأفراد للأشياء والموضوعات المختلفة.

ومصطلح الصورة الذهنية يعنى تصور الشيء وتكوين انطباعات عنه فى العقل بطريقة تساعد فى إصدار الأحكام عليه، وهى عبارة عن عمليات معرفية إدراكية تكونت فى عقل الإنسان يستخدمها عند التفكير نحو ما يحيط به من أشياء ، لذلك فإن الصورة الذهنية تسهم فى اتخاذه لقراراته وتكوين اتجاهاته سواء بشكل سلبى أو إيجابى، والصورة الذهنية قابلة للتغيير، لأنها عملية ديناميكية تتغير وتتبدل وفق تطور الواقع الاجتماعى وتغير الأوضاع الاقتصادية والظروف السياسية والثقافية غير أن ذلك لايعنى بالضرورة فقدانها لصفة الثبات، وبخاصة إذا كان الجمهور يعيش مناخاً اتصالياً تتوافق فيه الرسائل التى يتلقاها مع الصورة الذهنية التى يحملها نحو الأشياء، وهذا بالضرورة يؤدى إلى ثبات الصور التى تكونت سابقاً ورسوخها(72).

#### ثانياً: سمات الصورة الذهنية

- ❖ تتسم الصور الذهنية بأن لها إطاراً زمنياً سابقاً بمعنى أن الصورة الذهنية قديمة التكوين، أي أننا لا نطلق على معرفة حالية صورة ذهنية.
- ❖ تتسم الصورة الذهنية بأن لها إطاراً ذاتياً حسيماً، بمعنى أن الصورة الذهنية تتبع من مقدرة الانسان الحسية أي قدرة الإنسان على استيعاب المثير أو التعرض له ( ما يمتلكه الفرد من قدرات حسية).
- ❖ تباين الصور الذهنية بمعنى أن الصورة الذهنية تختلف من فرد الى آخر ومن جماعة الى أخرى ومن مجتمع الى آخر إلا أنها قد تتقارب في أذهان الأفراد مكونة صورة ذهنية متماثلة لجماعة أو مجتمع ما، وهذا التباين يرجع الى القدرات الحسية المتباينة للأفراد.
- ❖ تتسم الصورة الذهنية بالعاطفة على الرغم من أن ذلك لا يعتمد شرطاً أساسياً في الصورة الذهنية، وليست العاطفة في جميع الأحيان مقياساً للصورة الذهنية (سلبى، ايجابى)
- ❖ الصورة الذهنية مكونة للاتجاه، بمعنى أنها أحد مصادر بناء وتكوين الاتجاه.
- ❖ الصورة الذهنية ديناميكية بمعنى أنها متغيرة غير ثابتة سواء أكان التغيير بطيئاً أم سريعاً وهذا التغيير ناتج عن تفاعلها مع مثير جديد.
- ❖ الصورة الذهنية أداة تحكم، بمعنى أنها بمثابة مقياس يحدد ويضبط السلوك والأحكام أو ردود الأفعال إزاء المثير.

❖ الصورة الذهنية مكونة للصور بمعنى أنها تكون وتنشئ صوراً ذهنية جديدة دون الحاجة الى اللجوء الى القدرات الحسية، بناءً على تمتلكه من صور ذهنية سابقة تكونت بفعل مثير حسي(73).

### أهمية الصورة الذهنية:

تقوم الصورة الذهنية بدور مهم ومحوري في تشكيل الرأي العام، واتخاذ القرارات، وتشكيل سلوك الأفراد، كما تؤثر في تصرفاتهم تجاه الجماعات والقطاعات المختلفة، فهي تعكس الواقع، وتنقل المعلومات عنه إلى العقل الإنساني الذي لا يواجه الواقع مباشرة، وإنما يواجهه بشكل غير مباشر معتمداً على الوصف، وقد نشأ الاهتمام بالصورة الذهنية من حقيقة مفادها أن الناس يفترض أن تكون لديهم صوراً صحيحة عن أشياء كثيرة، وقد أدركت المنظمات أهمية دراسة صورتها السائدة في أذهان الجماهير في وقت معين، واتخاذ السياسات، ورسم الخطط الكفيلة بتكوين هذه الصورة، وأصبح تكوين الصورة الإيجابية هدفاً أساسياً تسعى إلى تحقيقه كل المنظمات من خلال الأداء الجيد الذي يتفق مع احتياجات الجماهير، فالصورة الذهنية تكتسب أهمية خاصة من خلال تأثيرها في الرأي العام السائد نحو مختلف الجوانب ذات العلاقة بالمنظمة، إذ تقوم الصورة من خلال تأديتها لوظائفها النفسية، والاجتماعية بدور رئيسي في تكوين الرأي العام وتوجيهه باعتبارها مصدر آراء الناس واتجاهاتهم وسلوكهم، وانطلاقاً من العلاقة بين الصورة الذهنية وتكوين الرأي العام للمجتمع فإنه يتحتم على المنظمات أن تهتم بدراسة الصورة السائدة عنها في مختلف فئات المجتمع، من أجل التمهيد لوضع الاستراتيجيات الكفيلة بإيجاد صور ذهنية إيجابية عن هذه المنظمات تكفل وجود رأي عام ناصراً لقضاياها، ومواقفها، وداعماً لها في الظروف المختلفة(74).

### مصادر تكوين الصورة الذهنية:

**1) الخبرة المباشرة:** إن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين يعد مصدراً مباشراً ومؤثراً لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص أو منظمة أو فكرة أو دولة، وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفها.

**2) : الخبرة غير المباشرة:** إن ما يتعرض له الفرد من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء أو عبر وسائل الإعلام عن مؤسسات وأحداث وأشخاص ودول لم يرههم ولم يسمع منهم مباشرة تعد خبرة منقولة وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة والمرئية دوراً أساسياً في تكوين الانطباعات التي يشكل الناتج النهائي لها الصورة(75).

### وظائف الصورة الذهنية (76):

- (1) تتعدد وظائف الصورة الذهنية على مستوى الفرد والجماعة والنظام، وقد يُمكن حصرها في عدد من الوظائف الرئيسية الآتية:
- (2) تعمل الصورة الذهنية على تشكيل معارف ومعلومات وإدراك الفرد نحو الموضوعات المختلفة.
- (3) تضيق نطاق الجهل في التعامل مع الآخرين، وذلك بتقديم معرفة مسبقة بما يمكن أن تكون عليه صورة الأشخاص أو الأشياء.
- (4) تعمل الصورة الذهنية على تكوين المواقف والآراء والأحكام الشخصية نحو الأشخاص والأشياء والموضوعات المختلفة.
- (5) تساعد الصورة الذهنية الذاكرة من خلال تقديمها لأطر جاهزة لجوانب الحياة المختلفة وتحويل العلم إلى عالم أسهل وأكثر تنظيمًا، بما يحقق للفرد قدرة أكبر على التكيف على ظروف الحياة المعقدة.
- (6) تلعب الصورة الذهنية دورًا هامًا في السياسة، حيث تستخدم كأدوات لتأييد وتفسير الأمور السياسية وتوجيه سلوك الأفراد، وذلك باعتبار أن الصورة الذهنية هي اللبنة الأولى التي يتكون منها الرأي العام، وتستخدم كمعايير تفويمية للأمور السياسية الخارجية للدول المختلفة.

### أبعاد الصورة الذهنية ومكوناتها (77):

هناك إجماع بين معظم الباحثين على أن الصورة الذهنية تشتمل على ثلاثة مكونات أو أبعاد أساسية تتمثل فيما يلي:

- (1) **البعد أو المكون المعرفي:** ويقصد بهذا البعد المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعًا أو قضية أو شخصًا ما، وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبنى عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد عن الآخرين وعن الموضوعات والقضايا المختلفة، وبناءً على دقة المعلومات والمعارف التي نحصل عليها عن الآخرين تكون دقة الصور الذهنية نكونها عنهم، ووفقًا للبعد المعرفي فإن الأخطاء المتكونة في الصورة لدى الأفراد هي أخطاء ناتجة أساسًا عن المعلومات والمعارف الخاطئة التي حصل عليها هؤلاء الأفراد.
- (2) **البعد أو المكون الوجداني:** يقصد بالبعد الوجداني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شخص أو شعب أو دولة ما في إطار مجموعة الصور الذهنية التي يكونها الأفراد، ويتشكل الجانب الوجداني مع الجانب المعرفي، ومع مرور الوقت تتلاشى المعلومات والمعارف التي كونها الأفراد وتبقى الجوانب الوجدانية التي تمثل اتجاهات الأفراد نحو الأشخاص والقضايا والموضوعات

المختلفة، ويتدرج البعد الوجداني بين الإيجابية والسلبية، ويؤثر على ذلك مجموعة من العوامل أهمها حدود توافر مصادر المعرفة، كما يؤثر في بناء البعد الوجداني خصائص الشعوب من حيث اللون والجنس واللغة، فاختلاف هذه الخصائص من الأمور التي تسهم في بناء الاتجاهات السلبية، والتجانس في هذه الخصائص يسهم في بناء الاتجاهات الإيجابية.

(3) **البعد أو المكون السلوكي:** يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكّلة لديه في مختلف شؤون الحياة، حيث ترجع أهمية الصورة الذهنية في أحد أبعادها إلى أنها تمكّن من التنبؤ بسلوك الأفراد، فسلوكيات الأفراد يفترض منطقيًا أنها تعكس اتجاهاتهم في الحياة.

### **وللصورة الذهنية الإيجابية للمنظمة فوائد متعددة، منها(78):**

- 1- مساعدة المنظمة في اجتذاب أفضل العناصر للعمل بها.
- 2- تدعيم علاقة المنظمة مع جماهيرها الداخلية والخارجية.
- 3- إقناع السلطات والجماهير بأهمية الدور الاجتماعي للمنظمة في خدمة المجتمع.
- 4- تُثمي استعداد الجماهير للتربيت قبل إصدار الحكم على المنظمة في أوقات الأزمات، حتى يتسنى للقائمين عليها شرح الأبعاد المختلفة للموقف ورأي المنظمة فيها.
- 5- تدعيم العلاقات الطيبة للمنظمة مع الجهات التشريعية والتنفيذية في الدولة.
- 6- المساعدة في إقناع الهيئات المالية باستثمار أموالها في المنظمة.
- 7- المساعدة في دعم الجهود التسويقية للمنظمة.

### **ثالثاً: فيروس كورونا**

تعاملت المجتمعات البشرية مع الأمراض والأوبئة والكوارث الصحية منذ زمن بعيد، كانت البداية عندما اجتاح وباء الإنفلونزا الإسبانية العالم في عام 1918 م ، وخلف ورائه نحو 50 مليون حالة وفاة ، ثم ظهر وباء الايدز في كينشاسا بالكونغو في عام 1976م وأصاب نحو 36 مليوناً، ثم وباء الكوليرا في جمهورية بيرو في عام 1991 وأصاب نحو 14 مليوناً، ثم وباء إنفلونزا الخنازير في المكسيك في عام 2009 حيث أودى بحياة نحو 18 ألف حالة وفاة، كما ظهر وباء أيبولا في كل من غينيا وليبيريا وسيراليون في ديسمبر 2013 وخلف ورائه نحو 6 آلاف حالة وفاة، ثم عاود عام 2018مسبباً 2.200 حالة وفاة، وفي يناير 2020 ، ظهر فيروس كورونا في الصين ومنها الى مختلف دول العالم، وخلال الأشهر الست الأولى من عام 2020 ، خلف وباء كورونا ورائه أكثر من نصف مليون حالة وفاة ، وأكثر من عشرة مليون مصاب ، وتعافى 7 ملايين حول العالم. وكوفيد 19 هو مرض ينتسب إلى سلالة الفيروسات التاجية كورونا، وأطلق على هذا المرض سابقاً Novel19 ،  
Coronavirus هو فيروس جديد يرتبط بعائلة الفيروسات نفسها التي تنتمي إليها



الفيروس الذي يتسبب بمرض المتلازمة التنفسية الحاد (سارس) وبعض أنواع الزكام العادي، وهو سريع الانتشار ومعدى بشكل سريع، ويحمل وباء كورونا-COVID 19 المكتشف حديثاً أعراض عديدة منها الحمى والسعال الجاف والتعب والأوجاع والآلام والتهاب الحلق وضيق التنفس، وقد تم الإبلاغ عن المرض بهذه الأعراض في ديسمبر 2019 في مدينة " ووهان " بالصين، وخلال شهر يناير 2020 م تم الإبلاغ عن ظهور حالات أخرى في دول مختلفة بما في ذلك أوروبا وكندا وغيرها، وأعلنت منظمة الصحة العالمية في 16 مارس 2020 م تفشي وباء كورونا كحالة طارئة للصحة العامة؛ مما يشير إلى الانتشار السريع للمرض، وهو ما يتطلب تفعيل إجراءات الحجر الصحي وعزل الأفراد صحياً وتقليل تواجدهم ضمن مجموعات؛ والاتجاه لتطبيق التباعد الاجتماعي لاحتواء انتشار الفيروس، بتحمل الأفراد مسؤولياتهم تجاه صحتهم وسلامة مجتمعاتهم، باتباع الأسلوب الوقائي والتزامهم كشركاء أساسيين في إنجاح العملية. ووفق تقارير منظمة الصحة العالمية يعتمد تشخيص COVID-19 على الأعراض السريرية والتاريخ الوبائي وصور الأشعة المقطعية الإيجابية، وكذلك الاختبارات المسببة للأمراض الإيجابية، وتشمل الخصائص السريرية ل COVID-19 أعراض الجهاز التنفسي والحمى والسعال والالتهاب الرئوي، ومع ذلك فإنّ هذه الأعراض غير محددة حيث توجد حالات معزولة مصابة بدون أعراض؛ لذا تقوم منظمة الصحة العالمية بجمع أحدث النتائج العلمية حول مرض كورونا " COVID-19 " ووفق تقارير منظمة الصحة العالمية أيضاً فإن معظم تقديرات فترة حضانة مرض كوفيد 19 - تتراوح ما بين يوم واحد و 14 يوماً، وقد تستمر خمسة أيام أخرى نقاهة، حيث تعافى نحو 80% من المرض دون الحاجة إلى علاج، وتشتد تأثيرات المرض لدى شخص تقريبا من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى كوفيد 19- وتزداد نسب الإصابة بين المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو السكر، وتشير تقديرات حالات الوفاة حتى 30 يونيو 2020 م وفاة نحو 2% من الأشخاص الذين أصيبوا بالمرض، وأن عدد الإصابات المرتفع في دول مثل الولايات المتحدة وإيطاليا والهند والبرازيل، فيما تأتي النسب الأقل من حيث عدد الإصابات والوفاة في المنطقة العربية على الرغم من قلة الإمكانيات على مستوى المستشفيات المجهزة والخدمات العلاجية المقدمة(79).

## عرض نتائج الدراسة

### جدول رقم (2)

#### مدى معرفتك بمفهوم المسؤولية الاجتماعية

الاتحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	المعرفة بمفهوم المسؤولية الاجتماعية
0.50721	2.3450	36.00	72	أعرفه بدرجة كبيرة
		62.50	125	أعرفه بدرجة متوسطة
		1.50	3	أعرفه بدرجة ضعيفة
		100.00	200	المجموع

#### من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي :

بلغت نسبة من يعرفون المسؤولية الاجتماعية من أفراد العينة بدرجة متوسطة (62.50%)، في حين بلغت نسبة من يعرفون مفهوم المسؤولية الاجتماعية بدرجة كبيرة (36.00%)، وأخيراً من يعرفون مفهوم المسؤولية الاجتماعية بدرجة ضعيفة بنسبة (1.50%). وتشير هذه النتيجة أن غالبية أفراد العينة على علم ومعرفة ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، وأنها مجموعة من الالتزامات والأنشطة الاجتماعية والاقتصادية التي تتعهد بها الوزارة من خلال أهدافها واستراتيجياتها وقراراتها سواء كانت ملزمة أو غير ملزمة تجاه العاملين بها والمتعاملين معها وأفراد المجتمع والبيئة من ناحية أخرى في إطار قيم وقوانين وأخلاقيات المجتمع الذي تعمل فيه (80). ويرى الباحثان أن ارتفاع معرفة أفراد العينة ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية يرجع إلى أن أفراد العينة من أصحاب المؤهلات العليا، وبالتالي فهم على درجة عالية من التعليم والثقافة والمعرفة ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.

### جدول رقم (3)

#### مدى معرفة أفراد العينة بالعبارات التي تعد معنى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية

%	ك	مفهوم المسؤولية الاجتماعية
78.50	157	قيام الوزارة بالعمل مع موظفيها لتحسين مستوى الخدمات الصحية بالشكل الذي يخدم الناس.
66.50	133	دعم المبادرات التي تخدم المجتمع وتفيد الأطقم الطبية بشكل مباشر
62.50	125	القيام بالأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، والقضاء على الأمراض والأوبئة، القيام بالأعمال الخيرية
55.00	110	تقديم حوافز ومزايا للأطقم الطبية مقابل تفانيهم في العمل
53.00	106	التزام الوزارة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة للأطقم الطبية
52.50	105	قيام وزراء الصحة بأنشطة اجتماعية تساهم بمعالجة مشكلات وقضايا الأطقم الطبية
50.50	101	تصرف وزراء الصحة على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية أمام الأطقم الطبية
45.00	90	واجب اجتماعي تتبناه وزارة الصحة المصرية تجاه الأطقم الطبية
0.50	1	أخرى تذكر
200		جملة من سنلوا

أخرى تذكر: تدريب الأطقم الطبية والاهتمام بهم.

أشارت بيانات الجدول السابق والخاص بمدى معرفة أفراد العينة بالعبارات التي تعد معنى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أن عبارة (قيام الوزارة بالعمل مع موظفيها لتحسين مستوى الخدمات الصحية بالشكل الذي يخدم الناس) قد جاءت في الترتيب الأول بنسبة (78.50%) وهذا يعنى أن المسؤولية الاجتماعية مشتركة بين وزارة الصحة والأطقم الطبيه تهدف إلى تعزيز أماكن العمل الآمنة والصحية وهذا بدوره، يساعد في تحسين الخدمات الصحية المقدمة للناس. في حين جاءت عبارة (دعم المبادرات التي تخدم المجتمع وتفيد الأطقم الطبية بشكل مباشر) في الترتيب الثاني بنسبة (66.50%) وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة (القيام بالأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، والقضاء على الأمراض والأوبئة، القيام بالأعمال الخيرية) بنسبة (62.50%)، وتشير هذه النتيجة أن المجتمع المحلي لوزارة الصحة المصرية شريحة مهمة تتطلع إلى تجسيد العلاقة معه وتعزيزها، الأمر الذي يتطلب منها مضاعفة نشاطها تجاهه من خلال المساهمة في دعم مؤسسات المجتمع المدني وتقديم العون لذوى الاحتياجات الخاصة بالإضافة إلى رعاية الأعمال الخيرية وإقامة المشاريع المحلية ذات الطابع التنموي بالشكل الذي يخدم الناس، حيث تعد المسؤولية الاجتماعية عقد بين المنظمة والمجتمع تلتزم بموجبه المنظمة بإرضاء المجتمع وبما يحقق مصلحته وهي التزام من قبل المنظمة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه من خلال قيامها بكثير من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر والقضاء على الأمراض والأوبئة ومكافحة التلوث وخلق فرص العمل وحل الكثير من المشكلات الصحية وغيرها من الخدمات (81). أما عبارة (تقديم حوافز ومزايا للأطقم الطبية مقابل تفانيهم في العمل) فقد جاءت في الترتيب الرابع بنسبة (55.00%) تلتها عبارة (الالتزام الوزارة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة للأطقم الطبية) بنسبة (53.00%) تلتها وبنسبة بسيطة (52.50%) عبارة (قيام وزراء الصحة بأنشطة اجتماعية تساهم بمعالجة مشكلات وقضايا الأطقم الطبية)، وفي الترتيب السابع جاءت عبارة (تصرف وزراء الصحة على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية أمام الأطقم الطبية) بنسبة (50.50%)، وجاءت عبارة (واجب اجتماعي تتبناه وزارة الصحة المصرية تجاه الأطقم الطبية) في الترتيب الثامن بنسبة (45.00%)، وتشير هذه النتيجة أن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية أصبحت اليوم ضرورة لا خياراً، ولم يعد الأمر يرتبط ببرامج تجميلية تقوم بها منظمات الأعمال الكبيرة، إنما مشروع إداري تحتاجه كل المنظمات ليس فقط لاثبات حسن نواياها واحترامها لأفراد المجتمع وإنما لأنها أصبحت اليوم واجباً يطالب به أفراد المجتمع، واجباً يستمد إلزاميته من اعتبار المنظمة مواطناً في المجتمع الذي تعمل فيه (82). إذ لابد أن تتوجه لأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية نحو العاملين الصحيين في الوزارة بتوفير عدد من الأنشطة والخدمات في المجالات التدريبية لتحسين مهاراتهم الاجتماعية وتحسين أحوالهم المادية والتضامن معهم في المناسبات الصحية لهم ولأسرهم، وتحقيق الاستقرار

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

المعيشى لهم ولأسرهم ومن الطبيعي أن تنعكس مثل هذه الأنشطة والخدمات على مستويات الرضا للعاملين وبالتالي زيادة كفاءتهم في العمل والإنتاج (83).  
وأخيراً أشار (0.50%) من أفراد العينة أن تدريب الأطقم الطبية والاهتمام بهم يعد معنى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.

#### جدول رقم (4)

#### أسباب قيام وزارة الصحة المصرية ببرامج المسؤولية الاجتماعية

%	ك	أسباب قيام وزارة الصحة المصرية ببرامج المسؤولية الاجتماعية
71.50	143	تسهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز صورة ذهنية إيجابية لوزارة الصحة المصرية
68.00	136	المسؤولية الاجتماعية تزيد من قيمة الوزارة داخل المجتمع
61.00	122	لتحقيق أهداف الدولة ودعم المجتمع ومساندته
61.00	122	الوفاء بالتزامات معينة تجاه الأطقم الطبية من خلال معايير مهنية تقوم على أساس الدقة والموضوعية
59.00	118	لا غنى عنها للوزارة لضمان البقاء والاستمرار وتحقيق النجاح والازدهار
56.50	113	المشاركة في الأعمال الخيرية ومساعدة المرضى والمحتاجين
56.50	113	تعزيز مفاهيم العدالة الاجتماعية في التأثير على العاملين الصحيين وتعزيز مبدأ تكافؤ الفرص
55.00	110	المسؤولية الاجتماعية حماية ذاتية للوزارة وقت الأزمات
48.50	97	إرساء دعائم المبادرات الاجتماعية
200		جملة من سنلوا

يتضح من بيانات الجدول السابق أن عبارة (تسهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز صورة ذهنية إيجابية لوزارة الصحة المصرية) قد جاءت في الترتيب الأول بنسبة (71.50%). وتشير هذه النتيجة إلى الدور الذى تؤديه برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية فى بناء وتعزيز الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية. وفى هذا الصدد يرى بعض الباحثين أن امتداد المسؤولية الاجتماعية له مزايا بالنسبة للمنظمة فى المدى البعيد فهى تحسن الصورة الذهنية للمنظمة ولم يعد الأمر يقتصر على أداء المسؤولية الاجتماعية على المستوى المحلى فقط بل طبقاً لما يحدث من تطورات عالمية فقد تنامت المسؤولية الاجتماعية وامتدت وأخذت مكانها فاستراتيجيات كثير من الأعمال الدولية (84). أيضاً يمكن النظر إلى المسؤولية الاجتماعية على أنها إجراءات احترازية وتدابير وقائية لتفادى المشاكل والاضطرابات الاجتماعية التى قد تحدث مستقبلاً، بالإضافة إلى زيادة الثقة بين أفراد المجتمع والوزارة عن طريق إثبات عدم تعارض المصالح فتظهر الوزارة حسن نيتها تجاه المجتمع من خلال تلبية التزاماتهم الاجتماعية المختلفة (85). وتظهر أهمية الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية كونها تعمل كمرجع للاختيار، حيث يمكن للوزارة أن تكتسب الثقة، فالصورة الذهنية تساهم فى إنشاء هوية مميزة، كذلك تعد الصورة الذهنية الصورة أداة للتمييز حيث تعمل على تمييز الوزارة عن منافسيها، وهى تسمح بتطوير

اتجاهات إيجابية في صالحها، من شأنها استمالة المجتمع و اكتساب وفائه و إن إعطاء صورة جيدة عن المؤسسة معناه إنشاء قيمة خاصة بها(86). وتؤكد هذه النتيجة ما أشارت إليه إحدى الدراسات من أن المؤسسات التي تنفذ سياسات المسؤولية الاجتماعية بنجاح ضمن كل جوانب عملها تحقق ما يلي:

- كسب فوائد مالية واجتماعية من خلال خلق فرص عمل جديدة
- تقوية الصورة الذهنية والسمعة للمؤسسة.
- جذب والاحتفاظ بالموارد البشرية المتميزه.
- اعتبار المؤسسة شريكاً موثقاً(87).

تلتها عبارة (المسؤولية الاجتماعية تزيد من قيمة الوزارة داخل المجتمع) بنسبة(68.00%)، وتشير هذه النتيجة أن اعتماد وزارة الصحة أفضل الممارسات الاجتماعية يعزز من جهودها بالنجاح في بيئة الأعمال، واستقطاب المزيد من المتعاملين، الأمر الذي ينعكس تعزيزاً لتنافسية بيئة الأعمال في الدولة عموماً، ومفهوم المسؤولية الاجتماعية مفهوم تطوعي، فيه التزام أخلاقي غير مكتوب، تتعدى فيه مسؤولية الشركة المفهوم الربحي إلى أن تكون مؤثرة في المجتمع والبيئة المحيطة بها، ويرى البعض أن تنفيذ المبادرات الاجتماعية لا ينبغي النظر إليها على أنها «تكلفة القيام بالأعمال» ولكن باعتبارها مبادرة ذات قيمة مضافة تعمل على إكساب والمنظمة حسن النية والثقة والاحترام، مشددين على ضرورة أن تتوافق أنشطة وبرامج المسؤولية المجتمعية مع استراتيجية المنظمة وقيمها، الأمر الذي يسهم في تعزيز التأثير والقيمة بين أصحاب المصلحة الحاليين والمحتملين فضلاً عن زيادة الاستدامة للمنظمات نفسها(88). أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة(لتحقيق أهداف الدولة ودعم المجتمع ومساندته) بنسبة (61.00%)، وتشير هذه النتيجة إلى أهمية برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية في دعم المجتمع وتحقيق أهداف الدولة، حيث أن نجاح قيام الوزارة بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساساً على التزامها بثلاثة معايير هي : الاحترام، والمسؤولية تجاه العاملين وأفراد المجتمع، ودعم المجتمع ومساندته، من حيث المبادرة بما يخدم البيئة ويحسن من الظروف البيئية في المجتمع ومعالجة المشاكل المجتمعية المختلفة(89). وفي الترتيب الرابع وبنفس النسبة السابقة(61.00%) جاءت عبارة(الوفاء بالتزامات معينة تجاه الأطقم الطبية من خلال معايير مهنية تقوم على أساس الدقة والموضوعية)، أما في الترتيب الخامس فقد جاءت عبارة(لا غنى عنها للوزارة لضمان البقاء والاستمرار وتحقيق النجاح والازدهار) بنسبة(59.00%)، وجاءت عبارة(المشاركة في الأعمال الخيرية ومساعدة المرضى والمحتاجين) في الترتيب السادس بنسبة(56.50%)، وبنسبة مماثلة(56.50%) جاءت عبارة (تعزيز مفاهيم العدالة الاجتماعية في التأثير على العاملين الصحيين وتعزيز مبدأ تكافؤ الفرص) في الترتيب السابع، في حين جاءت عبارة (المسؤولية الاجتماعية حماية ذاتية للوزارة

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

وقت الأزمات) في الترتيب الثامن بنسبة (55.00%)، وأخيراً جاءت عبارة (إرساء دعائم المبادرات الاجتماعية) في الترتيب التاسع بنسبة (48.50).

### جدول رقم (5)

#### الأنشطة التي تقوم بها الوزارة للمساهمة في نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع خلال أزمة كورونا

%	ك	الأنشطة التي تقوم بها الوزارة للمساهمة في نشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع خلال أزمة كورونا
91.50	183	أنشطة خيرية بالتعاون مع المؤسسات الخيرية
55.00	110	تدريب وتأهيل الأطقم الطبية
52.50	105	أنشطة صحية
200		جملة من سنلوا

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن أهم الأنشطة التي تقوم بها وزارة الصحة المصرية لنشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع خلال أزمة كورونا، كانت (أنشطة خيرية بالتعاون مع المؤسسات الخيرية)، حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة (91.50%) من إجمالي أفراد العينة، في حين جاءت الأنشطة الخاصة (بتدريب وتأهيل الأطقم الطبية) في المرتبة الثانية بنسبة (55.00%)، ويؤكد هذه النتيجة ما أعلنته وزيرة الصحة والسكان، أنه تم تدريب 35 ألفاً و969 من الأطقم الطبية بجميع المستشفيات على مستوى الجمهورية، على بروتوكولات علاج فيروس كورونا المستجد، وتطبيق معايير مكافحة العدوى، والتغذية العلاجية، وأساسيات الرعاية المركزة والتنفس الصناعي، وإنعاش القلب، خلال مواجهة جائحة فيروس كورونا، وذلك ضمن مبادرة الاستثمار في مقدمي الخدمة الطبية في مصر، كذلك أكد بيان لوزارة الصحة والسكان، على تكثيف البرامج التدريبية للأطقم الطبية، بهدف تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة المهنية لهم بما ينعكس إيجابياً على تقديم أفضل خدمة طبية للمرضى، تماشيًا مع أهداف استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030)، وأضاف أنه تم تدريب 29 ألفاً و957 طبيباً عن بعد، و2759 طبيباً على رأس العمل على بروتوكولات علاج فيروس كورونا ومكافحة العدوى، وأسس الجودة، وأسس الرعاية المركزة، بجانب تدريبهم على بروتوكولات العزل المنزلي لمرضى فيروس كورونا، وكذلك التشخيص بواسطة الأشعة المقطعية، من ضمنهم 609 أطباء رعاية مركزة بمستشفيات الصدر والحميات تم تدريبهم على أساسيات الرعاية المركزة والتنفس الصناعي، ومن جانبه أشار مساعد وزيرة الصحة والسكان للتعليم الطبي المهني، أنه تم تدريب 1392 صيدلياً على التفاعلات الدوائية والآثار الجانبية للأدوية الخاصة ببروتوكولات علاج فيروس كورونا، بالإضافة إلى تدريب 1861 ممرضاً على رأس العمل على بروتوكولات علاج فيروس كورونا، وتطبيق معايير مكافحة العدوى، والتغذية العلاجية، والرعاية المركزة. إلى جانب حرص الوزارة على

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

توفير برامج تدريبية مختلفة لرفع كفاءة جميع الأطقم الطبية على مستوى الجمهورية، ضمن منظومة التعليم الطبي المهني المستمر، لضمان تقديم أفضل خدمة طبية للمرضى (90)، وأخيراً جاءت (الأنشطة الصحية) في الترتيب الثالث والأخير بنسبة (52.50%). حيث تقوم وزارة الصحة المصرية بالأنشطة الصحية الآتية " حملات التوعية الصحية، تقديم الخدمات الطبية للمرضى، صرف أدوية شهرية للمرضى أصحاب الأمراض المزمنة، الحملات الصحية للكشف عن الأمراض والأوبئة، التطعيمات مثل التطعيم ضد فيروس سى، وفيروس كورونا، إلى جانب التطعيمات التي تقدم للأطفال في المدارس، رعاية الأمومة والطفولة، تنظيم الأسرة، والتثقيف الصحي.

### جدول رقم (6)

مدى قيام وزارة الصحة المصرية بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	مدى قيام وزارة الصحة المصرية بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا
0.55736	2.0300	17.00	34	دائماً
		69.00	138	أحياناً
		14.00	28	نادراً
		100.00	200	المجموع

من بيانات الجدول السابق يتضح قيام وزارة الصحة بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا (أحياناً) بنسبة بلغت (69.00%) من إجمالي أفراد العينة، في يرى (17.00%) من إجمالي أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية تقوم بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا (دائماً)، وأخيراً يرى (14.00%) من إجمالي أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية (نادراً) ما تقوم بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا. وتشير هذه النتيجة إلى قيام وزارة الصحة المصرية بتقديم الدعم للمؤسسات والجمعيات الخيرية كالتبرع لصالح ضحايا الحروق، وإنشاء وتأسيس وتجهيز غرفة إقامة شاملة كافة المعدات والأجهزة الطبية بالمؤسسات والجمعيات الخيرية، وقد يكون الدعم معنوياً من خلال قيام فريق من العاملين بوزارة الصحة بعمل زيارات ميدانية للمؤسسات والجمعيات الخيرية.



### جدول رقم (7)

#### مدى قيام وزارة الصحة المصرية برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	مدى قيام وزارة الصحة المصرية برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا
0.52053	2.4800	49.00	98	دائماً
		50.00	100	أحياناً
		1.00	2	نادراً
		100.00	200	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق أن (50.00%) من أجمالى أفراد العينة يرون أن وزارة الصحة المصرية (أحياناً) تقوم برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا، فى حين أشار (49.00%) من إجمالى أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية (دائماً) تقوم برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا، فى حين يرى (1.00%) من إجمالى أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية (نادراً) ما تقوم برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا. وتشير هذه النتيجة إلى اهتمام وزارة الصحة المصرية برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا، حيث وقعت الهيئة العامة للرعاية الصحية إحدى هيئات منظومة التأمين الصحي الشامل الجديد، بروتوكول تعاون ثنائي مع شركة (UMAMI) للتطوير والتعليم الإلكتروني، بهدف توعية المتعاملين مع المصابين بفيروس كورونا المستجد، بطرق الوقاية والتعامل الآمن مع الفيروس، لضمان حماية الأطقم الطبية وأطقم التمريض والإداريين من الإصابة، وأشارت الهيئة العامة للرعاية الصحية إلى أنه يتم تدريس البرنامج التدريبي للفريق الطبي من العاملين بالهيئة العامة للرعاية الصحية مجاناً، بهدف رفع الوعي والتدريب على الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار فيروس كورونا، ومنع الإصابة به ووفقاً للبروتوكول الموقع أيضاً تقوم شركة UMAMI بإنتاج مادة علمية على شكل حلقات توعوية الكترونية يتم عرضها على الصفحة الرسمية للهيئة العامة للرعاية الصحية عبر صفحتها على شبكة الفيسبوك، وكذلك الصفحة الرسمية للشركة على شبكة الفيسبوك، وذلك في إطار المسؤولية المجتمعية للهيئة بهدف توعية الفريق الطبي بطرق الوقاية من فيروس كورونا المستجد، ورفع الوعي بكافة إجراءات الوقاية من الإصابة بفيروس كورونا بشكل مفصل ودقيق سواء من حيث الإجراءات الاحترازية أو إجراءات العزل المنزلي للحيلولة دون الإصابة، كما توضح أيضاً الإجراءات الواجب اتباعها بالنسبة للمخالطين لشخص مصاب بفيروس كورونا الأمر الذي ينعكس على نشر ثقافة الوعي بالتعامل مع فيروس كورونا المستجد، سواء على مستوى الأطقم الطبية، أو على مستوى المجتمع بشكل عام (91).

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

### جدول رقم (8)

### الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية
		معارض		محايد		موافق		
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.34637	2.8750	0.50	1	11.50	23	88.00	176	نشر الوعي الصحي حول الأمراض والأوبئة التي قد تصيب أفراد المجتمع
0.51422	2.6300	1.50	3	34.00	68	64.50	129	ترسيخ دور وأنشطة وبرامج الوزارة لدى الأطقم الطبية
0.53140	2.5950	2.00	4	36.50	73	61.50	123	الدعم المتواصل لمراكز البحوث والمستشفيات
0.53798	2.4550	2.00	4	50.50	101	47.50	95	المساهمة بإطلاق مبادرات تعزز ثقافة المسؤولية الاجتماعية وروح التعاون في الوزارة.
0.55544	2.4450	3.00	6	49.50	99	47.50	95	دعم ذوي الاحتياجات الخاصة من الأيتام والمسنين
0.70176	2.3000	14.00	28	42.00	84	44.00	88	إقامة علاقات إيجابية مع المرضى من خلال الوسائل المختلفة والمتاحة والاهتمام بشكل أكبر بقضاياهم والخدمات المقدمة لهم
0.74979	2.2750	18.00	36	36.50	73	45.50	91	الاهتمام بالجوانب الإنسانية للأطقم الطبية
0.80249	2.1850	24.50	49	32.50	65	43.00	86	المساهمة في معالجة القضايا والمشكلات التي تمس الأطقم الطبية
0.69680	2.1300	18.50	37	50.00	100	31.50	63	تفعيل المشاركة الحقيقية بين القطاعين العام والخاص الطبي في مجال المسؤولية الاجتماعية

تشير بيانات الجدول السابق إلى أن (88.00%) من أفراد العينة يرون أن (نشر الوعي الصحي حول الأمراض والأوبئة التي قد تصيب أفراد المجتمع) من أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.8750)، ويمكن نجاح إجراءات وزارة الصحة حتى الآن في التعامل مع «كورونا المستجد» في إحياء الدور الذي نشأ من أجله القطاع الصحي في مصر منذ قرن ونصف. فعندما

أسس محمد على النظام الصحى فى بدايته كان الهدف منه مواجهة الأوبئة ومن وقتها، مرت المنظومة الصحية بمراحل كثيرة، ولكن ظل القطاع الوقائى فى وزارة الصحة من أقوى القطاعات من حيث الخبرة وامتلاك الكوادر الطبية المدربة التى تستعين بهم منظمة الصحة العالمية. ولكن قلّ هذا الاهتمام خلال السنوات العشر السابقة، قبل أن يأتى «كورونا» ويعيد إحياءه من جديد والإحياء هنا لا يأتى من فراغ، فهناك مكاتب صحة ووحدات رعاية صحية فى كل الأحياء والمدن والقرى على مستوى الجمهورية، وهى إحدى الأدوات الأساسية للقطاع الوقائى التى استطاعت مصر من خلالها تحقيق برامج التطعيمات الإجبارية، التى قضت على أمراض مثل الجدري والحصبة والدرن إلى جانب شلل الأطفال، وهو من الأمراض الخطيرة التى كانت متوطنة فى مصر وبهذه التجربة تفوقت مصر على بلاد كثيرة فى العالم(92). وتؤكد هذه النتيجة ما أشارت إليه إحدى الدراسات من أن مصر تولى مصر اهتماماً كبيراً بالرعاية الصحية وبالأخص فى البرامج الوقائية التى تهدف إلى منع المرض إيماناً بأهمية الوقاية للفرد والمجتمع حيث أخذت وزارة الصحة والسكان على عاتقها وضع إستراتيجية عامة للتعامل مع الأمراض الخطيرة وذلك من خلال خطة قومية للكشف المبكر عن تلك الأمراض(93)، وقد وضعت وزارة الصحة مدخلات وآليات لتحقيق استراتيجية الإصلاح الصحى ونشر الوعي الصحى حول الأمراض والأوبئة التى قد تصيب أفراد المجتمع منها: التركيز على الوقاية وتغيير المفهوم من التعامل مع الحدث عند وقوعه إلى التنبؤ به، وهو نظام الترصد، وذلك بالتحرك لمنع حدوثه وذلك من خلال إدخال اللقاحات والتطعيمات الجديدة والحديثة، زيادة نسبة التغطية بالتطعيمات الإجبارية إلى 97% ، مما يؤدى إلى السيطرة على كثير من الأمراض المعدية وأمراض الطفولة(94). يليها(ترسيخ دور وأنشطة وبرامج الوزارة لدى الأطقم الطبية) بمتوسط حسابى(2.6300)، وفى الترتيب الثالث جاءت (الدعم المتواصل لمراكز البحوث والمستشفيات) من بين الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية بمتوسط حسابى(2.5950)، ووضعت وزارة الصحة مدخلات وآليات لتحقيق ذلك من خلال إعادة هيكلة القطاع الصحى، والتركيز على تقديم مجموعة من الخدمات الأساسية الوقائية والعلاجية والتأهيلية لمراكز البحوث والمستشفيات، الاهتمام بالموارد البشرية والتوسع فى برامج التدريب وتوفير التمويل اللازم لتنفيذها، تطبيق نظام الجودة الشاملة وذلك لتنسيق تطوير وتوزيع ومراقبة مستوى الرعاية ومستوى الخدمة فى مواقع تقديمها، تطوير السياسات التمويلية للقطاع الصحى بناء على دراسة اقتصادية زيادة مخصصات الخطة الاستثمارية لمشروع القطاع الصحى(95). أما فى الترتيب الرابع فقد جاء هدف(المساهمة بإطلاق مبادرات تعزز ثقافة المسؤولية الاجتماعية وروح التعاون فى الوزارة) بمتوسط حسابى(2.4550)، وجاء(دعم ذوي الاحتياجات الخاصة من الأيتام والمسنين) فى الترتيب الخامس من بين الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.4450)، يليه هدف (إقامة علاقات ايجابية مع المرضى من خلال الوسائل المختلفة والمتاحة والاهتمام بشكل أكبر بقضاياهم والخدمات المقدمة لهم) بمتوسط حسابي (2.3000)، أما (الاهتمام بالجوانب الإنسانية للأطقم الطبية) فقد جاء في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (2.2750)، ومن الجوانب الإنسانية الاهتمام بالحالة المعنوية للأطقم الطبية، حيث تم استحداث وحدة الدعم المعنوي للأطقم الطبية؛ من أجل تقديم الدعم اللازم للفرق الطبية، لا سيما أثناء أزمة جائحة فيروس كورونا، كما تم إطلاق اسم شهداء الجيش الأبيض على عدد من منشآت الهيئة في محافظتي بورسعيد والإسماعيلية، إلى جانب إطلاق خط الدعم النفسي المجاني (96). وفي الترتيب الثامن فقد جاءت عبارة (المساهمة في معالجة القضايا والمشكلات التي تمس الأطقم الطبية) بمتوسط حسابي (2.1850)، وأخيراً (تفعيل المشاركة الحقيقية بين القطاعين العام والخاص الطبي في مجال المسؤولية الاجتماعية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (2.1300)

#### جدول رقم (9)

مدى رضا أفراد العينة عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	درجة رضا عينة الدراسة عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا
0.49965	1.9600	10.50	21	راضٍ بدرجة كبيرة
		75.00	150	راضٍ بدرجة متوسطة
		14.50	29	غير راضٍ
		100.00	200	المجموع

تشير بيانات الجدول السابق أن (75.00%) من المبحوثين راضون بدرجة متوسطة عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، أما (14.50%) من المبحوثين فقد أشاروا أنهم غير راضين عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، في حين أشار (10.50%) من أفراد العينة أنهم راضون بدرجة كبيرة عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا.

#### جدول رقم (10)

تقييم أفراد العينة لأداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	تقييم عينة الدراسة لأداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا
0.46460	1.9850	10.00	20	ممتاز
		78.50	157	جيد
		11.50	23	ضعيف
		100.00	200	المجموع

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

من الجدول السابق يتضح أن تقييم عينة الدراسة لأداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان (جيداً)، حيث جاء في الترتيب الأول بنسبة (78.50%)، في حين يرى (11.50%) من أفراد العينة أن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان ضعيفاً، وأخيراً أشار (10.00%) من إجمالي أفراد العينة أن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان ممتازاً.

وتشير هذه النتيجة إلى الدور الفعال والإيجابي الذي قامت به وزارة الصحة المصرية في مواجهة فيروس كورونا، حيث اضطرت وزارة الصحة إلى تغيير شكل المواجهة التقليدية للوباء، وذلك بغلق العيادات الخارجية بكل المستشفيات وتحويل طاقة العمل بكاملها إلى الوحدات الصحية، وهذا يعد تعديلاً لمسار التعامل مع الأزمة، للاستفادة القصوى من الفريق الطبي الحالي فبدلاً من أن تكون المستشفيات هي خط المواجهة الأول للمرض، ما يسمح بتحولها ليؤثر عدوى لاستقبالها عدداً كبيراً من المرضى من مناطق مختلفة، تكون الوحدة الصحية أو مكتب الصحة الموجود في كل حي أو قرية هي الخط الأول للتعامل مع المرض، على أن يتم رفع كفاءة تلك الوحدات ومدتها بالفريق الطبي المدرب وبأجهزة الأشعة والتحليل التي تمكنها من تأكيد أو نفي احتمالية إصابة أى شخص بـ«كورونا»، لتحول الوحدة بعد ذلك الشخص المرجح إصابته بالفيروس إلى مستشفى الحميات أو الصدر القريب منه، ليجرى فيه تحليل «PCR» له، وفي حال تأكد الإصابة، يتم نقله إلى أقرب مستشفى عزل له وتكمن أهمية إضافة مرحلة الوحدات الصحية إلى مراحل التعامل مع الفيروس الأربع التي تبدأ بمرحلة البقاء في المنزل، وبعدها الذهاب للوحدة على أن يكون للأخيرة مسؤولية الإحالة لمستشفيات الحميات والصدر ومنها إلى مستشفيات العزل، في تخفيف العبء على الفريق الطبي بحيث لن يصل إلى مستشفيات الحميات سوى المرضى الذين يعانون من التهاب رئوى فقط ومن ثم، يكون دور الأخيرة قاصراً على التحقق مما إذا كان الالتهاب الرئوى بكتيرياً ووقتها يحصل المريض على علاجه داخلها أو أنه ناتج عن الإصابة بفيروس كورونا ويحتاج إلى النقل إلى مستشفيات العزل لتلقى العلاج (97).

### جدول رقم (11)

#### ما مستوى الثقة الذي تضعه في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا؟

الاتحراف المعيارى	المتوسط الحسابى	%	ك	مستوى الثقة في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا
0.52570	1.9950	13.50	27	عالي
		72.50	145	متوسط
		14.00	28	منخفض
		100.00	200	المجموع

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

من الجدول السابق أشار (72.50%) أن مستوى الثقة في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كان متوسط، في حين أشار (14.00%) من أفراد العينة أن مستوى الثقة في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كان منخفض، وأخيراً أشار (13.50%) من أفراد العينة أن مستوى الثقة في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كان عالياً.

### جدول رقم (12)

الإجراءات التي اتخذتها وزارة الصحة تجاه الأطقم الطبية خلال أزمة كورونا وذلك في إطار مسؤوليتها الاجتماعية:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						الإجراءات التي اتخذتها وزارة الصحة تجاه الأطقم الطبية خلال أزمة كورونا وذلك في إطار مسؤوليتها الاجتماعية
		معارض		محايد		موافق		
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.39798	2.8200	0.50	1	17.00	34	82.50	165	توفير لقاحات فيروس كورونا للأطقم الطبية
0.55436	2.6850	4.50	9	22.50	45	73.00	146	ضمان توفير تدريب مناسب على الاستخدام الصحيح لمعدات الحماية الشخصية واحتياطات السلامة
0.58967	2.6550	6.00	12	22.50	45	71.50	143	رفع الكفاءة المهنية للأطقم الطبية لتحقيق أفضل مستوى من الرعاية الطبية
0.59097	2.5500	5.00	10	35.00	70	60.00	120	تنفيذ البرامج الصحية التوعوية والتثقيفية للأطقم الطبية خاصة وقت انتشار فيروس كورونا
0.67204	2.4750	10.00	20	32.50	65	57.50	115	توافر مخزون احتياطي كاف من معدات الحماية الشخصية
0.76136	2.3850	17.00	34	27.50	55	55.50	111	توفير الخدمات البيئية المناسبة، مثل المياه والنظافة الصحية، والتطهير والتهوية الكافية في جميع مرافق الرعاية الصحية
0.65308	2.3750	9.50	19	43.50	87	47.00	94	تعزيز التعاون بين القطاعات في مجال سلامة الأطقم الطبية
0.73094	2.2800	16.50	33	39.00	78	44.50	89	استعراض وتحديث اللوائح والقوانين الوطنية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنيين، عند الاقتضاء، بهدف ضمان تمتع الأطقم الطبية بحماية تنظيمية في هذا المجال
0.83574	2.2450	25.50	51	24.50	49	50.00	100	حماية الأطقم الطبية من العنف في مكان العمل
0.81751	2.2450	24.00	48	27.50	55	48.50	97	حماية الأطقم الطبية من المخاطر المادية والبيولوجية
0.78923	2.2350	22.00	44	32.50	65	45.50	91	إنشاء صندوق مخاطر المهنة الطبية وصرف التعويضات للأطقم الطبية
0.83862	2.2350	26.00	52	24.50	49	49.50	99	اعتماد تشريعات جديدة للوقاية من العنف ضد الأطقم الطبية
0.71381	2.1950	17.50	35	45.50	91	37.00	74	ضمان تكامل نظم الإبلاغ عن حوادث الأطقم الطبية
0.75073	2.1850	20.50	41	40.50	81	39.00	78	تعزيز ثقافة عدم التسامح إطلاقاً مع العنف تجاه الأطقم الطبية
0.86494	2.1750	30.00	60	22.50	45	47.50	95	توفير تغطية تأمينية للمخاطر المرتبطة بالعمل، لاسيما للعاملين في المناطق المعرضة لخطر شديد.

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

0.79641	2.1700	24.50	49	34.00	68	41.50	83	وضع ضوابط لصرف التعويضات لذوي شهداء المهنة من الأطقم الطبية
0.84531	2.1550	29.00	58	26.50	53	44.50	89	تنفيذ اللوائح بفعالية بهدف الوقاية من العفن وحماية الأطقم الطبية
0.68955	2.1300	18.00	36	51.00	10 2	31.00	62	حماية الأطقم الطبية خلال أدائهم لأعمالهم وتلبية كافة احتياجاتهم
0.74979	2.1250	22.50	45	42.50	85	35.00	70	تحسين الصحة النفسية والسلامة المعنوية للأطقم الطبية
0.83982	2.1150	30.00	60	28.50	57	41.50	83	وضع وتنفيذ برامج وطنية بشأن صحة الأطقم الطبية
0.75681	2.0100	28.00	56	43.00	86	29.00	58	مدد سن المعاش للأطقم الطبية بهدف الاستفادة من خبراتهم الطبية
0.77289	1.9750	31.00	62	40.50	81	28.50	57	تخفيف العبء الإداري على الأطقم الطبية وجعل ساعات العمل وفترة الراحة مناسبة وعادلة.

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

أشار (82.50%) من أفراد العينة أن أهم الإجراءات التي اتخذتها وزارة الصحة تجاه الأطقم الطبية خلال أزمة كورونا وذلك في إطار مسؤوليتها الاجتماعية كان (توفير لقاحات فيروس كورونا للأطقم الطبية) فقد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.8200). حيث انطلقت وزارة الصحة والسكان في تطعيم الأطقم الطبية بلقاح فيروس كورونا حول المحافظات، حيث تلقى العشرات من الأطقم الطبية الجرعة الأولى من لقاح فيروس كورونا المستجد بمستشفيات العزل، والصدر، والحميات بعدد من محافظات الجمهورية، وذلك في إطار حرص الدولة على صحة وسلامة جميع الأطقم الطبية باعتبارهم خط الدفاع الأول لمواجهة فيروس كورونا المستجد، وتم إرسال جرعات لقاح فيروس كورونا المستجد من إنتاج شركة "سينوفارم"، إلى مديريات الشؤون الصحية بجميع محافظات الجمهورية، وتوزيعها تدريجياً على مستشفيات (العزل، الصدر، الحميات)، لبدء تطعيم الأطقم الطبية العاملين بتلك المستشفيات تبعاً ضمن الفئات المستحقة ذات الأولوية طبقاً لإرشادات منظمة الصحة العالمية، لافتاً إلى أن عدد من المحافظات تشهد اليوم بدء عملية تلقي الأطقم الطبية للقاح فيروس كورونا (98). وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة (ضمان توفير تدريب مناسب على الاستخدام الصحيح لمعدات الحماية الشخصية واحتياطات السلامة) بمتوسط حسابي (2.6850)، أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة (رفع الكفاءة المهنية للأطقم الطبية لتحقيق أفضل مستوى من الرعاية الطبية) بمتوسط حسابي (2.655)، وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة (تنفيذ البرامج الصحية التوعوية والتثقيفية للأطقم الطبية خاصة وقت انتشار فيروس كورونا) بمتوسط حسابي (2.5500)، وجاءت عبارة (توافر مخزون احتياطي كاف من معدات الحماية الشخصية) في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي (2.4750)، وفي الترتيب السادس جاءت عبارة (توفير الخدمات البيئية المناسبة، مثل المياه والنظافة الصحية، والتطهير والتهوية الكافية في جميع مرافق الرعاية الصحية) بمتوسط



حسابى(2.3850)، أما عبارة (تعزيز التعاون بين القطاعات في مجال سلامة الأطقم الطبية) فقد جاءت فى الترتيب السابع بمتوسط حسابى (2.3750)

وفى الترتيب الثامن جاءت عبارة (استعراض وتحديث اللوائح والقوانين الوطنية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنيين، عند الاقتضاء، بهدف ضمان تمتع الأطقم الطبية بحماية تنظيمية في هذا المجال) بمتوسط حسابى (2.2800). وفى الترتيب التاسع جاءت عبارة (حماية الأطقم الطبية من العنف في مكان العمل) بمتوسط حسابى (2.2450)، وعاشراً جاءت عبارة (حماية الأطقم الطبية من المخاطر المادية والبيولوجية) بمتوسط حسابى(2.2450)، وجاءت عبارة(إنشاء صندوق مخاطر المهنة الطبية وصرف التعويضات للأطقم الطبية) فى الترتيب الحادى عشر بمتوسط حسابى(2.2350)، وفى الترتيب الثانى عشر جاءت عبارة (اعتماد تشريعات جديدة للوقاية من العنف ضد الأطقم الطبية) بمتوسط حسابى(2.2350)، أما فى الترتيب الثالث عشر فقد جاءت عبارة(ضمان تكامل نظم الإبلاغ عن حوادث الأطقم الطبية) بمتوسط حسابى(2.1950)، وجاءت عبارة (تعزيز ثقافة عدم التسامح إطلاقاً مع العنف تجاه الأطقم الطبية) فى الترتيب الرابع عشر بمتوسط حسابى(2.1850)، وفى الترتيب الخامس عشر جاءت عبارة(توفير تغطية تأمينية للمخاطر المرتبطة بالعمل، لاسيما للعاملين في المناطق المعرضة لخطر شديد) بمتوسط حسابى (2.1750)، أما فى الترتيب السادس عشر فقد جاءت عبارة(وضع ضوابط لصرف التعويضات لذوي شهداء المهنة من الأطقم الطبية) بمتوسط حسابى(2.1700)، وفى الترتيب السابع عشر جاءت عبارة(تنفيذ اللوائح بفعالية بهدف الوقاية من العنف وحماية الأطقم الطبية)بمتوسط حسابى(2.1550)، وجاءت عبارة (حماية الأطقم الطبية خلال أدائهم لأعمالهم وتلبية كافة احتياجاتهم) فى الترتيب الثامن عشر بمتوسط حسابى(2.1300)، وفى الترتيب التاسع عشر جاءت عبارة(تحسين الصحة النفسية والسلامة المعنوية للأطقم الطبية) بمتوسط حسابى (2.1250)، وفى الترتيب العشرون جاءت عبارة (وضع وتنفيذ برامج وطنية بشأن صحة الأطقم الطبية) بمتوسط حسابى (2.1150)، وفى الترتيب قبل الأخير جاءت عبارة(مد سن المعاش للأطقم الطبية بهدف الاستفادة من خبراتهم الطبية) بمتوسط حسابى(2.0100)، وأخيراً جاءت عبارة (تخفيف العبء الإداري على الأطقم الطبية وجعل ساعات العمل وفترة الراحة مناسبة وعادلة) بمتوسط حسابى(0.77289)

### جدول رقم (13)

#### العبارات المتعلقة بالبعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						البعد الأخلاقي
		معارض		محايد		موافق		
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.67844	2.4550	10.50	21	33.50	67	56.00	112	تتوافق رسالة وزارة الصحة مع أهداف وقيم المجتمع
0.54506	2.3800	3.00	6	56.00	112	41.00	82	تلتزم وزارة الصحة الأطقم الطبية بمراعاة المبادئ الأخلاقية التي تسير عليها
0.65094	2.2200	12.50	25	53.00	106	34.50	69	تسعى وزارة الصحة لمراعاة حقوق الإنسان وكذلك احترام عادات وتقاليد المجتمعات
0.55707	2.2150	7.00	14	64.50	129	28.50	57	تمتلك وزارة الصحة ضمن برامجها التدريبية آليات لكيفية تطبيق دليل العمل الأخلاقي
0.54690	2.1800	7.50	15	67.00	134	25.50	51	لدى وزارة الصحة دليل عمل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها
0.77652	1.7450	46.00	92	33.50	67	20.50	41	تمتلك وزارة الصحة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه

من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أشار (56.00%) من مجموع أفراد العينة أن (رسالة وزارة الصحة تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع) حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.4550)، بينما في الترتيب الثاني جاءت عبارة (تلتزم وزارة الصحة الأطقم الطبية بمراعاة المبادئ الأخلاقية التي تسير عليها) بمتوسط حسابي (2.3800)، أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة (تسعى وزارة الصحة لمراعاة حقوق الإنسان وكذلك احترام عادات وتقاليد المجتمعات) بمتوسط حسابي (2.2200)، وجاءت عبارة (تمتلك وزارة الصحة ضمن برامجها التدريبية آليات لكيفية تطبيق دليل العمل الأخلاقي) في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (2.2150)، وخامساً جاءت عبارة (لدى وزارة الصحة دليل عمل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها) بمتوسط حسابي (2.1800)، وأخيراً جاءت عبارة (تمتلك وزارة الصحة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه) بمتوسط حسابي (1.7450)، البعد الأخلاقي يقصد به قيام الوزارة بما هو صحيح وعادل مثل الحث على الاستغلال الأمثل للموارد الطبيعية، وتوفير السلامة المهنية للعاملين الصحيين، وتوفير

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

ظروف عمل صحية مناسبة، والعمل على تجنب الفساد الإداري وضرورة التمسك بالأخلاق، والقيم، والعادات، والتقاليد المجتمعية، كذلك تراعي الوزارة القيم لأخلاقيات المهنية، وقيم وأخلاقيات العمل، والإدارة عند قيامها بتقديم الخدمات، وأيضاً أن تحترم وتلتزم وتطبق موانيق الشرف أو الدساتير الأخلاقية للمهن التي ينتمى إليها العاملون(99). فالمسؤولية الاجتماعية نظرية أخلاقية بأن أي كيان، سواء كان منظمة أو فرد، يقع على عاتقه العمل لمصلحة المجتمع ككل وهي أمر يجب على كل منظمة أو فرد القيام به للحفاظ على التوازن ما بين الاقتصاد والنظام البيئي، وهذه المسؤولية يمكن أن تكون سلبية، عبر الامتناع عن الانخراط في أفعال ضارة، أو إيجابية، من خلال القيام بأفعال تحقق من أهداف المجتمع بشكل مباشر(100).

#### جدول رقم(14)

العبارات المتعلقة بالبعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						البعد الإنساني
		معارض		محايد		موافق		
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.54356	2.1450	8.50	17	68.50	137	23.00	46	تقدم الوزارة المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية مراكز طفولة - مراكز رعاية صحية- (معاقين)
0.73231	2.0800	23.00	46	46.00	92	31.00	62	تساهم وزارة الصحة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس ومستشفيات وإسكان وغيرها
0.79696	2.0550	29.00	58	36.50	73	34.50	69	تقدم الوزارة منح دراسية لدعم الطلبة المتفوقين من ذوي الدخل المحدود
0.60548	1.9850	19.00	38	63.50	127	17.50	35	تهتم الوزارة بالبعد الإنساني لأفراد المجتمع من خلال توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة.
0.74751	1.9050	33.00	66	43.50	87	23.50	47	تساهم الوزارة في مناسبات المجتمع المحلي مثل الأعياد وغيرها من المناسبات
0.74206	1.8900	33.50	67	44.00	88	22.50	45	توفر الوزارة خدمات التكافل الاجتماعي للأطقم الطبية

### من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أشار (23.00%) من أفراد عينة الدراسة أن (وزارة الصحة تقدم المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية (مراكز طفولة - مراكز رعاية صحية- معاقين) حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي(2.1450)، وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة (تساهم وزارة الصحة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس ومستشفيات وإسكان وغيرها) بمتوسط حسابي(2.0800)، أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة (تقدم الوزارة منح دراسية لدعم الطلبة المتفوقين من ذوي الدخل المحدود) بمتوسط حسابي(2.0550)، وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة (تهتم الوزارة بالبعد الإنساني لأفراد المجتمع من خلال توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة) بمتوسط حسابي(1.9850)، وجاءت عبارة (تساهم الوزارة في مناسبات المجتمع المحلي مثل الأعياد وغيرها من المناسبات) في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي(1.9050)، وأخيراً جاءت عبارة (توفر الوزارة خدمات التكافل الاجتماعي للأطقم الطبية) بمتوسط حسابي(1.8900)، فالبعد الإنساني أن تعمل الوزارة على الإسهام في تنمية وتطوير المجتمع ، وأن تعمل على تحسين نوعية الحياة، فالمسؤولية الاجتماعية واجب انساني و التزام أخلاقي طوعي من جانب الوزارة تجاه المجتمع بفئاته المختلفة آخذة بنظر الاعتبار توقعات هذه الفئات بعيدة الأمد ومجسدة لها بمعايير ملموسة تساهم في رفع مستوى رفاهية المجتمع، كذلك يشتمل هذا البعد يشتمل التبرعات للمنظمات تخدم المجتمع و لا تهدف للربح و في اطار هذا البعد قد تتبنى وزارة الصحة قضية أساسية من قضايا المجتمع و تعمل على دعمها باستمرار(101). ويتزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للوزارة، من خلال رعاية أنشطة متعلقة بالحفاظ على البيئة وتحسين نوعية الحياة ومحاربة الفقر، وأيضا الالتزام بالمشاركة في تطبيق الإصلاحات للمجتمع من خلال تحسين مستوى معيشة الأفراد والعمل على زيادة وعيهم لأهمية المسؤولية الاجتماعية(102).

### جدول رقم(15)

#### العبارات المتعلقة بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				البعد القانوني		
		معارض		محايد				
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.59392	2.4050	5.50	11	48.50	97	46.00	92	تطبيق وزارة الصحة معايير الصحة والسلامة المهنية أثناء أداء الأطقم الطبية العمل.
0.57406	2.3900	4.50	9	52.00	104	43.50	87	الأعمال التي تمارسها وزارة الصحة تتوافق مع القوانين المحلية السارية في الدولة والمجتمع.

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

0.76769	2.0600	26.50	53	41.00	82	32.50	65	تقدم وزارة الصحة التعويضات للأطقم الطبية عند الوفاة أو العجز
0.85171	1.8850	42.50	85	26.50	53	31.00	62	تتحمل وزارة الصحة مسؤوليتها تجاه الأطقم الطبية دون تمييز أو تفرقة.
0.76158	1.7700	43.00	86	37.00	74	20.00	40	تحتزم وزارة الصحة القوانين الخاصة بحماية الأطقم الطبية من الأمراض والحوادث أثناء العمل
0.69535	1.6700	46.00	92	41.00	82	13.00	26	توفر الوزارة الخدمات الاجتماعية للأطقم الطبية كوسائل النقل والحصول على شقق سكنية

**بالنسبة للعبارات المتعلقة بالبعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية .... من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:**

- جاءت عبارة (تطبق وزارة الصحة معايير الصحة والسلامة المهنية أثناء أداء الأطقم الطبية العمل) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.4050)، يليها عبارة (الأعمال التي تمارسها وزارة الصحة تتوافق مع القوانين المحلية السارية في الدولة والمجتمع) بمتوسط حسابي (2.3900)، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة (تقدم وزارة الصحة التعويضات للأطقم الطبية عند الوفاة أو العجز) بمتوسط حسابي (2.0600)، أما في الترتيب الرابع فقد جاءت عبارة (تتحمل وزارة الصحة مسؤوليتها تجاه الأطقم الطبية دون تمييز أو تفرقة) بمتوسط حسابي (1.8850)، وفي الترتيب الخامس جاءت عبارة (تحتزم وزارة الصحة القوانين الخاصة بحماية الأطقم الطبية من الأمراض والحوادث أثناء العمل) بمتوسط حسابي (1.7700)، وأخيراً جاءت عبارة (توفر الوزارة الخدمات الاجتماعية للأطقم الطبية كوسائل النقل والحصول على شقق سكنية) بمتوسط حسابي (1.6700)، والبعد القانوني هو الالتزام تجاه الدولة، والقوانين السائدة، وأن تخضع الوزارة للقوانين المتعلقة بالضرائب، والرسوم المفروضة بالدولة، وهي ملزمة كونها قوانين محددة ومكتوبة، ويترتب على عدم الالتزام بالقوانين عقوبات محددة، ومنصوص عليه، فالبعد القانوني يمثل التزام المنظمة بالقوانين، والتشريعات، والأنظمة التي تسنها الدولة التي تعد بمثابة تشجيع، والتزام الوزارات بأن تنتهج سلوك مسؤول، ومقبول في أنشطتها، وبرامجها المقدمة للمجتمع، وأن لا ينتج عنها أي ضرر، وتتضمن المسؤولية الاجتماعية عدة عناصر ببعدها القانوني، منها حماية البيئة من التلوث، ومنع الاستخدام غير المنظم للموارد، وتأمين السلامة، والعدالة، ومساعدة الأفراد في حالات العجز، والإصابات والتقاعد وغيرها (103).

### جدول رقم (16)

#### العبارات المتعلقة بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						البعد الاقتصادي
		معارض		محايد		موافق		
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.64278	2.1700	13.50	27	56.00	112	30.50	61	تساهم الوزارة في دعم الاقتصاد المحلي والوطني
0.71108	2.1300	19.50	39	48.00	96	32.50	65	تحرص الوزارة على تحقيق الربح بأساليب مشروعة
0.77614	2.1250	24.50	49	38.50	77	37.00	74	تهدف الوزارة للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاية في العمل
0.72041	2.0600	23.00	46	48.00	96	29.00	58	تسعى الوزارة إلى التميز عن الوزارات الأخرى
0.71226	1.9850	26.00	52	49.50	99	24.50	49	تخلق الوزارة فرص عمل جديدة
0.69304	1.8900	30.00	60	51.00	102	19.00	38	تساهم الوزارة في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي

بالنسبة للعبارات المتعلقة بالبعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية .... من بيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

- أشار (30.50%) من أفراد العينة إلى (تساهم الوزارة في دعم الاقتصاد المحلي والوطني) حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.1700)، يليها عبارة (تحرص الوزارة على تحقيق الربح بأساليب مشروعة) بمتوسط حسابي (2.1300)، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة (تهدف الوزارة للوصول إلى مستوى أعلى من الكفاية في العمل) بمتوسط حسابي (2.1250)، أما في الترتيب الرابع فقد جاءت عبارة (تسعى الوزارة إلى التميز عن الوزارات الأخرى) بمتوسط حسابي (2.0600)، وفي الترتيب الخامس جاءت عبارة (تخلق الوزارة فرص عمل جديدة) بمتوسط حسابي (1.9850)، وأخيراً جاءت عبارة (تساهم الوزارة في توفير مصادر الحياة الكريمة للمجتمع المحلي) بمتوسط حسابي (1.8900).

### جدول رقم (17)

#### انطباع أفراد العينة عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا

%	ك	الانطباع عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا
72.50	145	إيجابي
27.50	55	سلبي
100.00	200	المجموع

بسؤال المبحوثين عن انطباعهم عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، أشار (72.50%) من أفراد العينة أن انطباعهم كان إيجابياً، بينما أشار (27.50%) من أفراد العينة أن انطباعهم عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان سلبياً. ويرى الباحثان أن انطباع أفراد العينة عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا جاء إيجابياً نتيجة القرارات التي اتخذتها وزارة الصحة والتي كانت تصب في مصلحة الأطقم الطبية والمرضى بشكل عام، حيث قامت وزارة الصحة بمجموعة من الإجراءات الاحترازية والخطط الوقائية المشددة لمواجهة تهديد فيروس كورونا في المحافظات والتي من بينها تجهيز مستشفيات الحميات وغرف عمليات وعزل.. وبدأ العمل على قدم وساق من قبل الوزارة لمواجهة الجائحة، حيث تم اتخاذ إجراءات وقائية مشددة مع أول حالة إيجابية حاملة لفيروس كورونا المستجد لشخص «أجنبي»، كما تم إجراء التحاليل اللازمة للمخالطين من الحالات المصابة والتي جاءت سلبية للفيروس، وعزلهم ذاتياً بأماكن إقامتهم كإجراء احترازي لمدة 14 يوماً وهي «فترة حضانة المرض، كذلك أطلقت الوزارة تطبيقاً عبر الهواتف المحمولة حمل اسم "صحة مصر" وهو برنامج رسمي اعتمد على التوعية والإرشاد للوقاية من فيروس كورونا، وكذا كيفية التعامل مع المشتبه بهم الإصابة بالمرض. ويمكن للمريض عبر التطبيق الاطلاع على كافة البيانات والتحليلات التي تخص فيروس كورونا، وأيضاً متابعه كافة المستجدات التي تطرأ في هذا الشأن، بخلاف عدد من المعلومات والبيانات القيمة والتي اعتمدت الوزارة فيها على بيانات وإرشادات منظمة الصحة العالمية، بتحديث دائم ومستمر تبعاً لآخر البيانات المتاحة (104).

### جدول رقم (18)

#### أسباب تكون الانطباع الإيجابي لدى المبحوثين عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا

%	ك	أسباب تكون الانطباع الإيجابي
79.31	115	حجر صحي للقادمين من الخارج وتأهيل مستشفيات الحميات والصدر وتحويلها لعزل
77.24	112	قوة نظام الترصد الوبائي لدى وزارة الصحة
66.90	97	تشكيل وزارة الصحة لجنة علمية من الخبراء على أعلى مستوى لوضع بروتوكول للعلاج
64.14	93	توفير سيارات ذاتية التعقيم لمكافحة العدوى ونقل حالات الاشتباه
42.07	61	توفير مخزون كافٍ من عينات الاختبار الخاصة بتحليل «بي سي آر»، للحالات المشتبه في إصابتها
30.34	44	الاستجابة لكافة احتياجات الأطقم الطبية والتعامل الفوري مع أي تحديات قد تواجههم وتذليلها
	145	جملة من سئلوا



### بالنسبة لأسباب تكون الانطباع الإيجابي لدى المبحوثين عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، أشار الجدول السابق إلى ما يلي:

- جاءت عبارة (حجر صحي للقادمين من الخارج وتأهيل مستشفيات الحميات والصدر وتحويلها لعزل) ففي بداية انتشار فيروس كورونا المستجد، تقرر إرسال طائرة مجهزة طبيياً لإجلاء المصريين من مدينة ووهان الصينية، وبحسب شهادات المصريين للذين عادوا من الصين المنتشرة على مواقع التواصل الاجتماعي فإن إدارة الأزمة كانت جيدة، سواء مراحل مساعدتهم للعودة، أو إجراءات الحجر الصحي التي حدثت بعد عودتهم، والأرجح أن عدد المصريين في مدينة ووهان غير الكبير، ومعظمهم باحثين في جامعات ومراكز بحثية وبالتالي لديهم وعي مسبق، ساعد كل ذلك في إتمام هذه الإجراءات على نحو جيد (105). في الترتيب الأول بنسبة (79.31%)، يليها عبارة (قوة نظام الترصد الوبائي لدى وزارة الصحة) بنسبة (77.24%)، والتي من أهم أهدافه، الاكتشاف المبكر للأوبئة واحتوائها في مراحلها المبكرة قبل انتشارها، تحديد الأولويات في التخطيط لحل المشاكل الصحية، تحديد الفئات الأكثر تعرضاً للخطر، معرفة وتحديد عوامل الخطورة المختلفة المسؤولة عن حدوث بعض الأمراض أو الوفيات، معرفة اتجاهات المرض لاستخدامها في التخطيط السليم لتقديم الخدمات الصحية المناسبة، تقييم الإجراءات الوقائية وإجراءات السيطرة وإدخال التعديل اللازم طبقاً للمتغيرات الوبائية للمرض (106). أما في الترتيب الثالث جاءت عبارة (تشكيل وزارة الصحة لجنة علمية من الخبراء على أعلى مستوى لوضع بروتوكول للعلاج) بنسبة (66.90%)، وجاءت عبارة (توفير سيارات ذاتية التعقيم لمكافحة العدوى ونقل حالات الاشتباه)، في الترتيب الرابع بنسبة (64.14%)، وفي الترتيب الخامس جاءت عبارة (توفير مخزون كافٍ من عينات الاختبار الخاصة بتحليل «بي سي آر»، للحالات المشتبه في إصابتها) بنسبة (42.07%)، وأخيراً جاءت عبارة (الاستجابة لكافة احتياجات الأطقم الطبية والتعامل الفوري مع أي تحديات قد تواجههم وتذليلها) بنسبة (30.34%). حيث عملت وزارة الصحة على توافر الاحتياجات الاستراتيجية الكافية من المستلزمات الوقائية الشخصية للأطقم الطبية من البديل الواقية أحادية الاستخدام و"الجوانتيات" والكمادات، كما استجابت لطلباتهم بتوفير إنترنت فائق السرعة لتيسير مهام عملهم، ووجهت بالاستجابة لكافة احتياجات الأطقم الطبية والتعامل الفوري مع أي تحديات قد تواجههم وتذليلها، تقديرًا لجهودهم الوطنية والاستثنائية للتصدي لفيروس كورونا المستجد والحفاظ على صحة المواطنين، ووجهت بضرورة تواجد فرق للدعم النفسى بشكل مستمر داخل مستشفيات العزل لتقديم الدعم المعنوي للأطقم الطبية والتواصل الفعال معهم ووجهت الوزارة أيضاً بتواجد مسئول بصفة مستمرة من لجنة متابعة الإجراءات الوقائية التي تم تشكيلها لتعزيز

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

سبل حماية الأطقم الطبية بمستشفيات العزل، حيث يتولى الإشراف على إجراءات مكافحة العدوى وعلى رأسها ارتداء وخلع الملابس الوقائية بشكل آمن (107).

### جدول رقم (19)

#### أسباب تكون الانطباع السلبي لدى المبحوثين عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا

%	ك	أسباب تكون الانطباع السلبي
100.00	55	عدم وجود بدل عدوى عادل للأطقم الطبية يتفق مع حجم المخاطر التي يتعرضون لها
98.18	54	تقديرات وزارة الصحة حول حجم انتشار الفيروس متضاربة
98.18	54	ضعف التجهيزات بمستشفيات العزل على مستوى الجمهورية
80.00	44	نقص عدد الأطباء والتمريض... فالوحدات الصحية تفقصها العمالة الصحية المدربة
47.27	26	القطاع الصحي بكامله في حاجة إلى التدريب على مواجهة أزمة فيروس كورونا
45.45	25	لا تتوفر لدى وزارة الصحة أية خطط لمواجهة الأزمة
55		جملة من سنلوا

بالنسبة لأسباب تكون الانطباع السلبي لدى المبحوثين عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، أشار الجدول السابق إلى ما يلي:

- جاء في الترتيب الأول ونسبة (100.00%) عبارة (عدم وجود بدل عدوى عادل للأطقم الطبية يتفق مع حجم المخاطر التي يتعرضون لها) من أهم أسباب تكون الانطباع السلبي لدى المبحوثين عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، فالأطقم الطبية هم خط الدفاع الأول في مواجهة هذا الفيروس. وأشد البيان الصحفي لبعثة الدعم التقني الخاصة بمرض كوفيد - 19 في مصر بجهود الطواقم الطبية حيث جاء في البيان (من الواضح أن الموظفين والعاملين الصحيين يعملون بكل جدية والتزام لمكافحة هذه الفاشية وإنقاذ الأرواح). لذلك، أحد أهم الأهداف الآن يجب أن تكون حماية الفرق الطبية فهم خط الدفاع الأول، وعلى الدولة بعد نهاية الأزمة أن تعيد النظر في موازنة الصحة وفي أجور الأطباء والتمريض وفي إقرار بدل عدوى عادل لهم يتفق مع حجم المخاطر التي يتعرضون لها في عملهم لتشجيع الأطباء على العمل في القطاع الحكومي وعدم الهجرة للخارج أو للقطاع الخاص. بالإضافة إلى ضرورة الإسراع في تطبيق منظومة التأمين الصحي الشامل التي كشفت الأزمة عن مدى فاعليتها في إصلاح المنظومة الصحية، لأنه باختصار النظام الجديد للتأمين الصحي المقرر تعميمه على جميع محافظات مصر خلال السنوات العشر المقبلة يقصر دور الوزارة على ما يقوم به الآن قطاع الطب الوقائي بها في مكافحة الأوبئة، والحفاظ على الصحة العامة (108). يليها بنسبة (98.18%) عبارة (تقديرات وزارة الصحة حول حجم انتشار الفيروس متضاربة)، في حين جاءت عبارة (ضعف

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

التجهيزات بمستشفيات العزل على مستوى الجمهورية) فى الترتيب الثالث بنسبة(98.18)، وفى الترتيب الرابع جاءت عبارة (نقص عدد الأطباء والتمريض... فالوحدات الصحية تنقصها العمالة الصحية المدربة) بنسبة(80.00)، وحلت خامساً عبارة) القطاع الصحي بكاملة فى حاجة إلى التدريب على مواجهة أزمة فيروس كورونا) بنسبة(47.27)، وأخيراً جاءت عبارة(لا تتوفر لدى وزارة الصحة أية خطط لمواجهة الأزمة) بنسبة(45.45).

### جدول رقم(20)

العبارات التى تدور حول البعد المعرفى للصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية  
(المعلومات عن وزارة الصحة).

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						البعد المعرفي (المعلومات عن وزارة الصحة)
		معارض		محايد		موافق		
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.54852	2.3250	4.00	8	59.50	119	36.50	73	بادرت الوزارة بالسرعة العالية في تقديم الخدمة الصحية للمرضى.
0.62428	2.1650	12.50	25	58.50	117	29.00	58	امتازت الوزارة بالمصداقية في التعامل مع المرضى وذويهم
0.63996	2.1500	14.00	28	57.00	114	29.00	58	يلتزم الموظفون بإعطاء صورة إيجابية عن الوزارة.
0.72249	2.1250	20.50	41	46.50	93	33.00	66	تساند وزارة الصحة خريجها في إيجاد فرصة عمل
0.63876	1.9050	25.50	51	58.50	117	16.00	32	وجود شركات مع القطاع الطبي الخاص
0.62253	1.8800	26.00	52	60.00	120	14.00	28	لوزارة الصحة مصداقية كبيرة قياساً بالوزارات الأخرى
0.82351	1.7350	50.50	101	25.50	51	24.00	48	تميز الأطقم الطبية العاملة لدى وزارة الصحة المصرية

بالنسبة للعبارات التى تدور حول البعد المعرفى للصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية (المعلومات عن وزارة الصحة) جاءت نتائج الجدول السابق كالتالى:

- جاءت عبارة (بادرت الوزارة بالسرعة العالية في تقديم الخدمة الصحية للمرضى) فى الترتيب الأول بمتوسط حسابى(2.3250)، يليها عبارة (امتازت الوزارة بالمصداقية فى التعامل مع المرضى وذويهم) بمتوسط حسابى(2.1650)، وفى الترتيب الثالث جاءت عبارة (يلتزم الموظفون بإعطاء صورة إيجابية عن الوزارة) بمتوسط حسابى(2.1500)، أما فى الترتيب الرابع جاءت عبارة(تساند وزارة الصحة خريجها فى إيجاد فرصة عمل) بمتوسط حسابى(2.1250)، وفى الترتيب الخامس جاءت عبارة (وجود شركات مع القطاع الطبي الخاص) بمتوسط حسابى(1.9050)، وفى

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

الترتيب السادس جاءت عبارة (لوزارة الصحة مصداقية كبيرة قياساً بالوزارات الأخرى) بمتوسط حسابي (1.8800)، وأخيراً جاءت عبارة (تميز الأطقم الطبية العاملة لدي وزارة الصحة المصرية) بمتوسط حسابي (1.7350).

### جدول رقم (21)

**العبارات التي تدور حول البعد السلوكي للصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية  
(سلوك الأطقم الطبية تجاه الوزارة).**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة						البعد السلوكي (سلوك الأطقم الطبية تجاه الوزارة)
		معارض		محايد		موافق		
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.76158	1.7700	43.00	86	37.00	74	20.00	40	تعتمد الوزارة على أسس واضحة للترقية
0.67541	1.6900	43.00	86	45.00	90	12.00	24	يمكن العمل في الوزارة الأطقم الطبية من الحصول على ما يستحقون من تقدير
0.73858	1.6650	49.50	99	34.50	69	16.00	32	تعلم الوزارة على مكافأة الأطقم الطبية المتميزة
0.79051	1.6350	56.00	112	24.50	49	19.50	39	تهتم الوزارة بحل ومتابعة مشاكل الأطقم الطبية بصفة دورية
0.72977	1.4900	65.00	130	21.00	42	14.00	28	أشعر أن نظام الترقيات يناسب طموحاتي المهنية والاجتماعية
0.71662	1.4050	73.00	146	13.50	27	13.50	27	نظام الأجور والرواتب والعلاوات السنوية المعتمد في وزارة الصحة المصرية عادل
0.66073	1.3750	72.50	145	17.50	35	10.00	20	المرتب الذي أحصل عليه يسد احتياجاتي.

**بالنسبة للعبارات التي تدور حول البعد السلوكي للصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية (سلوك الأطقم الطبية تجاه الوزارة). جاءت نتائج الجدول السابق كالآتي:**

- جاءت عبارة (تعتمد الوزارة على أسس واضحة للترقية) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (1.7700) يليها عبارة (يمكن العمل في الوزارة الأطقم الطبية من الحصول على ما يستحقون من تقدير) بمتوسط حسابي (1.6900)، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة (تعلم الوزارة على مكافأة الأطقم الطبية المتميزة) بمتوسط حسابي (1.6650)، أما عبارة (تهتم الوزارة بحل ومتابعة مشاكل الأطقم الطبية بصفة دورية) فجاءت في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (1.6350)، وفي الترتيب الخامس جاءت عبارة (أشعر أن نظام الترقيات يناسب طموحاتي المهنية والاجتماعية) بمتوسط حسابي (1.4900)، وفي الترتيب السادس جاءت عبارة (نظام الأجور والرواتب والعلاوات السنوية المعتمد في وزارة الصحة المصرية عادل) بمتوسط حسابي (1.4050)، وأخيراً جاءت عبارة (المرتب الذي أحصل عليه يسد احتياجاتي) بمتوسط حسابي (1.3750).

### جدول رقم (22)

#### العبارات التي تدور حول البعد الوجداني للصورة الذهنية لوزارة الصحة (ميل الأطقم الطبية بالإيجاب أو السلب تجاه الوزارة)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة				البعد الوجداني (الميل بالإيجاب أو السلب تجاه الوزارة)		
		معارض		محايد				موافق
		%	ك	%	ك	%	ك	
0.66452	2.4750	9.50	19	33.50	67	57.00	114	العمل في وزارة الصحة مصدر تقدير من العائلة والأصدقاء.
0.64143	2.1250	15.00	30	57.50	115	27.50	55	أتوقع أن تكون وزارة الصحة قادرة على مواجهة فيروس كورونا
0.73114	2.0900	22.50	45	46.00	92	31.50	63	يوفر العمل في وزارة الصحة مركزاً اجتماعياً مرموقاً.
0.75661	1.9800	29.50	59	43.00	86	27.50	55	تنفذ اللوائح بفعالية بهدف الوقاية من العنف وحماية الأطقم الطبية
0.78091	1.8650	38.00	76	37.50	75	24.50	49	وزارة الصحة قادرة على اتخاذ قرارات تتوافق مع تطلعات الأطقم الطبية
0.79849	1.8400	41.00	82	34.00	68	25.00	50	تقدم وزارة الصحة المنح الدراسية للطلاب المتفوقين
0.76605	1.6900	49.50	99	32.00	64	18.50	37	فترات الراحة عادلة ومناسبة للأطقم الطبية

بالنسبة للعبارات التي تدور حول البعد الوجداني للصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية (ميل الأطقم الطبية بالإيجاب أو السلب تجاه الوزارة) جاءت نتائج الجدول السابق كالآتي:

في المرتبة الأولى وبنسبة (57.00%) وبمتوسط حسابي (2.4750) جاءت عبارة العمل في وزارة الصحة مصدر تقدير من العائلة والأصدقاء، يليها عبارة (أتوقع أن تكون وزارة الصحة قادرة على مواجهة فيروس كورونا) بمتوسط حسابي (2.1250)، في حين جاءت عبارة (يوفر العمل في وزارة الصحة مركزاً اجتماعياً مرموقاً) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.0900)، وفي المرتبة الرابعة وبنسبة (1.9800) جاءت عبارة (تنفذ اللوائح بفعالية بهدف الوقاية من العنف وحماية الأطقم الطبية)، وحلت خامساً عبارة (وزارة الصحة قادرة على اتخاذ قرارات تتوافق مع تطلعات الأطقم الطبية)، وفي المرتبة السادسة جاءت عبارة (تقدم وزارة الصحة المنح الدراسية للطلاب المتفوقين) بمتوسط حسابي (1.8400)، وأخيراً جاءت عبارة (فترات الراحة عادلة ومناسبة للأطقم الطبية) بمتوسط حسابي (1.6900)

### جدول رقم (23)

#### الاستراتيجيات التي اتبعتها الوزارة لبناء صورة ذهنية ايجابية عنها خلال أزمة كورونا.

%	ك	الاستراتيجيات التي اتبعتها الوزارة لبناء صورة ذهنية ايجابية عنها
96.00	192	تزويد الأطقم الطبية بالمعلومات الصحيحة حول فيروس كورونا
42.50	85	توظيف وسائل الإعلام للرد على الشائعات التي تدور حول الوزارة وتقديم الحقائق الواقعية
35.50	71	حماية الوزارة من أي هجوم عليها الشائعات، الأخبار الكاذبة
31.00	62	تعزيز ثقة الأطقم الطبية بالوزارة
19.00	38	تحمل اللوم والاستجابة الفورية والسريعة للأزمة
13.50	27	عرض الشفقة والتعامل الإنساني مع الضحايا وإظهار الندم
200		جملة من سنلوا

يمكن اختيار أكثر من بديل

#### من بيانات الجدول السابق يتضح أن الاستراتيجيات التي اتبعتها وزارة الصحة المصرية لبناء صورة ذهنية ايجابية عنها خلال أزمة كورونا كانت كالتالي:

- جاءت في المرتبة الأولى عبارة (تزويد الأطقم الطبية بالمعلومات الصحيحة حول فيروس كورونا)، حيث بلغت نسبتها (96.00%) من إجمالي أفراد العينة، يليها في المرتبة الثانية عبارة (توظيف وسائل الإعلام للرد على الشائعات التي تدور حول الوزارة وتقديم الحقائق الواقعية) بنسبة (42.50%)، حيث تبرز أهمية وسائل الإعلام كمصادر رئيسة للمعلومات حول الأحداث والقضايا، حيث تقل الخبرة المباشرة للأفراد بهذه الأحداث ويعتمدون على وسائل الإعلام في استقاء المعلومات عن هذه القضايا، ويرتبط ذلك بافتراض الاعتماد على وسائل الإعلام الذي يشير إلى تأثيرات وسائل الإعلام سوف تكون أكبر عندما لا يكون لدى الأفراد مصادر شخصية للمعلومات مما يثير الحاجة إلى المعرفة حول القضية من خلال وسائل الإعلام، فوسائل الإعلام لها دور بارز في تكوين صورة للواقع عند الجمهور من خلال ما تقدمه من معلومات حيث تعد وسائل الإعلام أحد المصادر الأساسية التي يعتمد عليها الأفراد في الحصول على المعلومات لفهم الواقع من خلال الاحتكاك المباشر بهذه الأحداث والمجتمعات، ولعل حاجة الفرد إلى فهم العالم المحيط هي من العوامل الأساسية التي تربط الفرد بوسائل الإعلام والتي من خلال تقديمها للمعلومات عن أحداث المجتمع والمجتمعات الأخرى تساهم في بناء صورة للمنظمات والمؤسسات لدى جمهورها، والمعالجة الفعالة للأزمات والكوارث مثل أزمة فيروس كورونا يتطلب توفير المعلومات حولها سواء قبل وقوعها أو أثناء الأزمة أو حتى بعد حدوثها، ولا بد أن تشمل هذه المعرفة مدى الأهمية التي توليها وزارة الصحة في عملية التخفيف من حدة هذا الخطر وتوعية الجماهير بما يجب أن يقوموا به من جهود تطوعية أثناء الكارثة مع ضرورة الصدق في توضيح حجم الكارثة أو الأزمة وأبعادها وصور تطورها الممكنة،

وهنا يأتي دور وسائل الإعلام في الإسهام في تكوين هذا الوعي لدى الجماهير، فوسائل الإعلام تؤدي دوراً أساسياً خلال الكوارث والأزمات تعمل على توصيل المعلومات الضرورية إلى الجمهور وعامة الناس، كما تقوم بتفسير الأحداث وتقديم الدعم المعنوي للمجتمعات المنكوبة كما تسهم في التغطية الإخبارية للكوارث والأزمات بدور بالغ الأهمية في تحديد وتشكيل الاتجاهات نحو ما يحدث، وتعتبر عملية الاعتماد على وسائل الإعلام في أوقات عدم الاستقرار مثل أوقات الكوارث والأزمات مجالاً مناسباً لتحقيق الأفراد لأهدافهم، وقد أشارت العديد من الدراسات في مجال الاعتماد على وسائل الإعلام أن الفرد يزداد اعتماده على وسائل الإعلام في أوقات الأزمات والكوارث وعدم الاستقرار للحصول على المعلومات وكذلك الإرشاد(109). والملاحظ لدور وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا قيامها بتوظيف وسائل الإعلام" سواء وسائل الإعلام التقليدية أو الحديثة" وذلك للرد على الشائعات التي تدور حول الوزارة وتقديم الحقائق الواقعية حول أزمة كورونا. وفي المرتبة الثالثة جاءت عبارة (حماية الوزارة من أي هجوم عليها الشائعات، الأخبار الكاذبة) بنسبة(35.50%)، أما عبارة (تعزيز ثقة الأطقم الطبية بالوزارة) فقد جاءت في المرتبة الرابعة بنسبة(31.00%)، وفي المرتبة الخامسة جاءت عبارة (تحمل اللوم والاستجابة الفورية والسريعة للأزمة) بنسبة(19.00%)، وأخيراً جاءت عبارة (عرض الشفقة والتعامل الإنساني مع الضحايا وإظهار الندم) بنسبة(13.50%).

#### جدول رقم(24)

#### معوقات تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في وزارة الصحة المصرية

معوقات تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في وزارة الصحة المصرية	ك	%
عدم وجود ميزانية كافية بالنسبة لأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية	169	84.50
ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطقم الطبية	121	60.50
غياب إيمان الوزارة بأهمية برامج المسؤولية الاجتماعية نحو الأطقم الطبية	121	60.50
غياب الدور الإعلامي في تعريف ببرامج المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة	112	56.00
التضارب بين برامج المسؤولية الاجتماعية، والعمل الخيري والتطوعي	92	46.00
برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ليست إلزامية لذلك لا تهتم بها الوزارة	89	44.50
جملة من سنلوا	200	

يمكن اختيار أكثر من بديل.

#### بسؤال المبحوثين عن معوقات تطبيق برامج المسؤولية الاجتماعية في وزارة الصحة المصرية، كانت نتائج الجدول السابق كالاتي:

في المرتبة الأولى وبنسبة (84.50%) جاءت عبارة (عدم وجود ميزانية كافية بالنسبة لأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية)، وفي المرتبة الثانية جاءت عبارة (ضعف الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية تجاه الأطقم الطبية) بنسبة (60.50%)، أما في المرتبة الثالثة فقد جاءت عبارة



العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

(غياب إيمان الوزارة بأهمية برامج المسؤولية الاجتماعية نحو الأطقم الطبية) بنسبة (60.50%)، وفي المرتبة الرابعة جاءت عبارة (غياب الدور الإعلامي في التعريف ببرامج المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة) بنسبة (56.00%)، وحلت خامساً عبارة (التضارب بين برامج المسؤولية الاجتماعية، والعمل الخيري والتطوعي) بنسبة (46.00%)، وأخيراً جاءت عبارة (برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ليست إلزامية لذلك لا تهتم بها الوزارة) بنسبة (44.50%)، وهنا تبرز أهمية وجود إطار نظامي يكفل التزام الوزارة بأداء برامج المسؤولية الاجتماعية، وأن يكون لدى الوزارة رؤية ورسالة واضحتين عن دورها الاجتماعي، وأن يصبح نشاط المسؤولية الاجتماعية نشاطاً رئيسياً من أنشطة الوزارة، كذلك ضرورة الفصل بين العمل الخيري الطوعي الذي يهتم بالفقراء، وذوي الاحتياجات الخاصة، والمسؤولية المجتمعية التي تقوم على برامج منظمه لتنمية المجتمع (110).

### جدول رقم (25)

#### مقترحات المبحوثين لتحسين برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية في وزارة الصحة المصرية

رفع رواتب الكوادر الطبية و حمايتهم من التعدي عليهم من اهل المرضى
العمل على ارضاء العميل الداخلي أي العاملين بالوزارة والمستشفيات لتحقيق الاهداف المرجوة
عمل برامج مشتركة يشرف عليها وزارة الصحة مع المؤسسات الاجتماعية ويتم دعمها اعلاميا عن طريق السوشيال ميديا ومشاركة المتطوعين من جميع اطياف المجتمع
زياده وعي المجتمع بدور الطاقم الطبي وتحسين دخل الطاقم الطبي
التخطيط الاستراتيجي الهادف لتحقيق أعلى درجة من الجودة الشاملة في الوزارة ورفع مستوى المعيشة للطاقم الطبي والتنظيم الجيد والتوجه والرقابة وتحمل المسؤولية تجاه الأطقم الطبية لمنع هروب الأطقم الطبية من العمل بالوزارة ورفع العائد المعادي للعاملين بالوزارة .
زيادة رواتب العاملين بقطاع الطبي وصرف علاوات دورية وتطبيق منظومة التأمين الشامل وتنظيم دورات تدريبية بشكل منتظم
رفع أجور العاملين بالوزارة وحمايتهم من الغف
الاهتمام بالأطقم الطبية ورفع مستوى المعيشة لديهم وقيام الوزارة بعمل برامج للمسؤولية الاجتماعية وتفعيلها جديا والاهتمام برفع شأن الكوادر الطبية وعدم تهمةهم
الاهتمام أكثر ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية.. ورعاية الأطقم الطبية
زياده ميزانيه وزاره الصحة من قبل الدوله حتى تتمكن الوزارة من تحقيق اهدافها ورفع رواتب العاملين بوزارة الصحة
احترام العاملين بوزارة الصحة وعظمتهم حقوقهم المادية والمعنويه وتجهيز المستشفيات والمراكز الطبيه بما يلزم من اجهزه ومعدات
جعل برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية في أولوية الوزارة
زيادة برامج المسؤولية الاجتماعية الموجهة للأطباء والعاملين
دعم موازنة وزارة الصحة
إيمان الوزارة بأهمية دور المسؤولية الاجتماعية
الاهتمام بالجوانب الإنسانية والمادية الأطقم الطبية ورفع بل العوى للعاملين الصحيين
ضرورة التعرف ببرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية
وجود دعم مالي لبرامج المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية
تثقيف أعضاء المهن الطبيه بهذا البرنامج وتقديم الدعم المالي والإعلامي له ومرافق تطبيقه بشكل دائم
اهتمام الوزارة برفع الروح المعنوية الأطقم الطبية ورفع بل العوى
تفعيل برامج الأنشطة الاجتماعية لوزاره الصحة والاهتمام بتجهيز المستشفيات وتحسين أجور العاملين بها ووضع بل للعوى يتناسب مع حجم عملهم وتثقيفهم فيه
التكثيف من حملات التوعية ضد الأمراض والأوبئة وتخفيف كل أفراد المجتمع في حل الأزمات من خلال تكثيف التبرعات والدعم النفسي والمساندة المجتمعية والتكاتف لحل الأزمة
زياده الدعم المعاي لوزاره الصحة والاهتمام بالعاملين بها معنويا ومدنيا وتفعيل برامج اجتماعية تتناسب مع طموحاتهم
التعامل الأمسي مع العاملين بوزارة الصحة والاهتمام بحل مشاكل العاملين مع الاداره ومع المديريات والتفتيشات الغير مهتمه بما يعانيه العاملين
تفعيل برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية والاهتمام بتطبيقها والاهتمام بتحسين معيشة العاملين بالوزارة
الاهتمام بزياده ميزانيه وزاره الصحة بما يتناسب مع حجم الخدمات المقدمه من خلالها والاهتمام بالأطقم الطبيه وتوفير بيئة عمل مناسبة وتوفير بل عدى يحترم المجهود الذي يبذلوه وما يتعرضون له من العوى ليلاً نهاراً
الاهتمام بالأطقم الطبية نفسيا ومدنيا ومعنويا
زيادة التوعية بأهمية برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية من خلال وسائل الإعلام ودعم شباب واستغلال طاقاتهم في تنمية الأنشطة الاجتماعية تكريم وتخفيف المؤسسات الداعمة للأنشطة الاجتماعية، وعمل مناهج دراسية للطلاب منذ الصغر وأنشطة تشجعهم على ضرورة مساعدة المجتمع والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية

### نتائج فروض الدراسة:

**الفرضية الأولى** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين من حيث معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية تبعاً للخصائص الديموغرافية.

#### جدول رقم (26)

❖ نتائج اختبار (T.Test) لدلالة الفروق بين المبحوثين محل الدراسة في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وفقاً للنوع.

النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
ذكر	126	2.1649	0.4344	3.232	198	0.001
أنثى	74	1.9600	0.4300			
المجموع	200					

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة معرفة المبحوثين من الأطقم الطبية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومتغير النوع، حيث بلغت قيمة "ت" (3.232)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.001)، وذلك لصالح أفراد العينة من الذكور بمتوسط حسابي (2.1649).

#### جدول رقم (27)

❖ نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين المبحوثين محل الدراسة في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وبين وفقاً للسن.

السن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
أقل من 30 سنة	29	2.0840	0.4340	2.724	3 196	0.045
من 30 إلى 40	81	1.9893	0.4534			
من 40 إلى 50	83	2.1807	0.4179			
من 50 فما فوق	7	2.1801	0.4903			
المجموع	200	2.0891	0.4430			

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أظهر استخدام اختبار "ف" وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن لعينة الدراسة من الشباب المصري في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت قيمة "ف" (2.724)، وهي دالة عند

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

مستوى معنوية (0.045)، وذلك لصالح افراد العينة من أصحاب السن  
50 عاماً فأكثر بمتوسط حسابي (2.1801).

### جدول رقم (28)

❖ نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين  
المبحوثين محل الدراسة في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية  
وبين وفقاً للدخل الشهري.

مستوى المعنوية Sig	درجات الحرية df	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدخل الشهري	
0.152	2 197	1.901	0.4108	2.1237	45	من 2000 إلى أقل من 3000	أبعاد المسؤولية الاجتماعية
			0.4593	2.0449	122	من 3000 إلى أقل من 5000	
			0.4091	2.2055	33	من 5000 إلى أقل من 7000	
			0.4430	2.0891	200	المجموع	

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير  
المستوى الاقتصادي لعينة الدراسة من الشباب المصري في طبيعة معرفتهم  
بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت قيمة "ف" (1.901)، وهي غير  
دالة عند مستوى معنوية (0.152)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين أفراد  
عينة الدراسة على اختلاف مستوياتهم الاقتصادية في طبيعة معرفتهم بأبعاد  
المسؤولية الاجتماعية.

### جدول رقم (29)

❖ نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين  
المبحوثين محل الدراسة في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية  
وفقاً للحالة الاجتماعية.

مستوى المعنوية Sig	درجات الحرية df	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية	
0.296	3 196	1.242	0.4407	2.0481	38	أعزب	أبعاد المسؤولية الاجتماعية
			0.4381	2.1152	151	متزوج	
			0.6655	1.8116	6	مطلق	
			0.1829	1.9478	5	أرمل	
			0.4430	2.0891	200	المجموع	

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

### تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة من الشباب المصري في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت قيمة "ف" (1.242)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.296)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين أفراد عينة الدراسة على اختلاف حالتهم الاجتماعية في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

### • جدول رقم (30)

❖ نتائج اختبار (T.Test) لدلالة الفروق بين المبحوثين محل الدراسة في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية وبين وفقاً لمحل الإقامة.

مستوى Sig المعنوية	درجات الحرية df	قيمة T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	محل الإقامة	
0.248	198	1.159	0.4409	2.1109	147	حضر	أبعاد المسؤولية الاجتماعية
			0.4471	2.0287	53	ريف	
			200		المجموع		

### تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة معرفة المبحوثين من الأطقم الطبية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومتغير مكان السكن (ريف - حضر)، حيث بلغت قيمة "ت" (1.159)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.248)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين المبحوثين ممن يسكنون الريف والحضر في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية. وينبثق من هذا الفرض فرضين فرعيين:

الأول: العلاقة بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية بوجه عام.

### جدول رقم (31)

❖ معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية.

تعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية			المتغيرات
العدد	مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية
200	0.000	0.856	

### تشير بيانات الجدول السابق إلى الآتي:

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.856) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية كلما تعززت صورتها الذهنية بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية.

**الثاني:** العلاقة بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية وفقاً لأبعادهما.

### جدول رقم (32)

❖ معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية وفقاً لأبعادهما.

المتغيرات				معامل الارتباط بيرسون	البعد المعرفي للصورة الذهنية
البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية	البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية	البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية	البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية		
0.770	0.805	0.757	0.728	معامل الارتباط بيرسون	البعد المعرفي للصورة الذهنية
0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
200	200	200	200	العدد	
0.546	0.713	0.679	0.735	معامل الارتباط بيرسون	البعد السلوكي للصور الذهنية
0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
200	200	200	200	العدد	
0.575	0.747	0.734	0.733	معامل الارتباط بيرسون	البعد الوجداني للصورة الذهنية
0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
200	200	200	200	العدد	

### تشير بيانات الجدول السابق إلى الآتي:

**أولاً:** علاقة البعد المعرفي للصورة الذهنية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.728) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الأخلاقي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.757) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد

تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الإنساني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.805) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد القانوني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.770) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الاقتصادي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

#### ثانياً: علاقة البعد السلوكي للصورة الذهنية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.735) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الأخلاقي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.679) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الإنساني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.713) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد القانوني

كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية،  
والعكس بالعكس.

– **وجود علاقة دالة إحصائياً** بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.546) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية متوسطة القوة، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الاقتصادي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

### **ثالثاً: علاقة البعد الوجداني للصورة الذهنية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.**

– **وجود علاقة دالة إحصائياً** بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.733) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الأخلاقي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– **وجود علاقة دالة إحصائياً** بين البعد الانساني للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.734) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الانساني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– **وجود علاقة دالة إحصائياً** بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.747) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد القانوني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

– **وجود علاقة دالة إحصائياً** بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.575) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية متوسطة القوة، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

الاقتصادي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

**الفرض الثالث:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المبحوثين من حيث معرفتهم بأبعاد الصورة الذهنية تبعاً للخصائص الديموجرافية.

### جدول رقم (33)

❖ نتائج اختبار (T.Test) لدلالة الفروق بين المبحوثين محل الدراسة من حيث معرفتهم بأبعاد الصورة الذهنية وفقاً للنوع.

المتغيرات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
البعد المعرفي للصورة الذهنية	ذكر	126	2.1065	0.4140	3.068	198	0.002
	أنثى	74	1.9285	0.3634			
	المجموع	200					
البعد السلوكي للصورة الذهنية	ذكر	126	1.6780	0.6226	3.190	198	0.002
	أنثى	74	1.4015	0.5349			
	المجموع	200					
البعد الوجداني للصورة الذهنية	ذكر	126	2.0771	0.5164	2.487	198	0.014
	أنثى	74	1.8938	0.4794			
	المجموع	200					

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية ومتغير النوع، حيث بلغت قيمة "ت" (3.068)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.002)، وذلك لصالح أفراد العينة من الذكور بمتوسط حسابي (2.1065).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية ومتغير النوع، حيث بلغت قيمة "ت" (3.190)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.002)، وذلك لصالح أفراد العينة من الذكور بمتوسط حسابي (1.6780).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية ومتغير النوع، حيث بلغت قيمة "ت" (2.487)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.014)، وذلك لصالح أفراد العينة من الذكور بمتوسط حسابي (2.0771).



### جدول رقم (34)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين المبحوثين  
محل الدراسة من حيث معرفتهم بأبعاد الصورة الذهنية وبين وفقاً للسن.

المتغيرات	السن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
البعد المعرفي للصورة الذهنية	أقل من 30 سنة	29	2.0000	0.3949	3.531	3	0.016
	من 30 إلى أقل من 40	81	1.9453	0.3824			
	من 40 إلى أقل من 50	83	2.1411	0.4087			
	من 50 فما فوق	7	2.1224	0.4320			
	المجموع	200	2.0407	0.4044			
البعد السلوكي للصورة الذهنية	أقل من 30 سنة	29	1.4828	0.5432	2.471	3	0.063
	من 30 إلى أقل من 40	81	1.4709	0.5539			
	من 40 إلى أقل من 50	83	1.7108	0.6458			
	من 50 فما فوق	7	1.5714	0.7331			
	المجموع	200	1.5757	0.6052			
البعد الوجداني للصورة الذهنية	أقل من 30 سنة	29	2.0049	0.5014	1.050	3	0.372
	من 30 إلى أقل من 40	81	1.9436	0.4838			
	من 40 إلى أقل من 50	83	2.0585	0.5322			
	من 50 فما فوق	7	2.2041	0.5585			
	المجموع	200	2.0093	0.5096			

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أظهر استخدام اختبار "ف" وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد المعرفي للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (3.531)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.016)، وذلك لصالح أفراد العينة من أصحاب السن من 40 إلى أقل من 50 عاماً بمتوسط حسابي (2.1411).
- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد السلوكي للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (2.471)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.063)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن في معرفتهم بالبعد السلوكي للصورة الذهنية.
- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد الوجداني للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (1.050)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.372)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن في معرفتهم بالبعد الوجداني للصورة الذهنية.

### جدول رقم (35)

❖ نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين  
المبحوثين محل الدراسة من حيث معرفتهم بأبعاد الصورة الذهنية وبين وفقاً  
للدخل الشهري.

المتغيرات	الدخل الشهري	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
البعد المعرفي للصورة الذهنية	من 2000 إلى أقل من 3000	45	2.0159	0.3903	0.717	2	0.489
	من 3000 إلى أقل من 5000	122	2.0293	0.4045			
	من 5000 إلى أقل من 7000	33	2.1169	0.4263			
	المجموع	200	2.0407	0.4044			
البعد السلوكي للصورة الذهنية	من 2000 إلى أقل من 3000	45	1.5460	0.5485	0.122	2	0.886
	من 3000 إلى أقل من 5000	122	1.5761	0.6155			
	من 5000 إلى أقل من 7000	33	1.6147	0.6551			
	المجموع	200	1.5757	0.6052			
البعد الوجداني للصورة الذهنية	من 2000 إلى أقل من 3000	45	2.0095	0.4800	0.595	2	0.553
	من 3000 إلى أقل من 5000	122	1.9859	0.5101			
	من 5000 إلى أقل من 7000	33	2.0952	0.5517			
	المجموع	200	2.0093	0.5096			

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى الاقتصادي لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد المعرفي للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (0.717)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.489)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الاقتصادي في معرفتهم بالبعد المعرفي للصورة الذهنية.
- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى الاقتصادي لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد السلوكي للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (0.122)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.886)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الاقتصادي في معرفتهم بالبعد السلوكي للصورة الذهنية.
- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى الاقتصادي لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد الوجداني للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (0.595)، وهي غير دالة عند

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

مستوى معنوية (0.553)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً  
لمتغير المستوى الاقتصادي في معرفتهم بالبعد الوجداني للصورة الذهنية.

### جدول رقم (36)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لقياس دلالة الفروق بين  
المبحوثين محل الدراسة من حيث معرفتهم بأبعاد الصورة الذهنية وبين وفقاً  
للحالة الاجتماعية.

المتغيرات	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
البعد المعرفي للصورة الذهنية	أعزب	38	1.9774	0.4247	0.591	3 196	0.622
	متزوج	151	2.0596	0.4032			
	مطلق	6	2.0714	0.4760			
	أرمل	5	1.9143	0.1278			
	المجموع	200	2.0407	0.4044			
البعد السلوكي للصورة الذهنية	أعزب	38	1.4361	0.6015	0.931	3 196	0.427
	متزوج	151	1.6140	0.6036			
	مطلق	6	1.4762	0.7595			
	أرمل	5	1.6000	0.4886			
	المجموع	200	1.5757	0.6052			
البعد الوجداني للصورة الذهنية	أعزب	38	1.9624	0.5373	0.532	3 196	0.661
	متزوج	151	2.0322	0.5135			
	مطلق	6	1.8571	0.3938			
	أرمل	5	1.8571	0.2474			
	المجموع	200	2.0093	0.5096			

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد المعرفي للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (0.591)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.622)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية في معرفتهم بالبعد المعرفي للصورة الذهنية.
- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد السلوكي للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (0.931)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.427)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية في معرفتهم بالبعد السلوكي للصورة الذهنية.

- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة من الأطقم الطبية من حيث معرفتهم بالبعد الوجداني للصورة الذهنية، حيث كانت قيمة "ف" (0.532)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.661)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية في معرفتهم بالبعد الوجداني للصورة الذهنية.

#### جدول رقم (37)

نتائج اختبار (T.Test) لدلالة الفروق بين المبحوثين محل الدراسة من حيث معرفتهم بأبعاد الصورة الذهنية وفقاً لمحل الإقامة.

المتغيرات	الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجات الحرية df	مستوى المعنوية Sig
البعد المعرفي للصورة الذهنية	حضر	147	2.0486	0.4148	0.458	198	0.648
	ريف	53	2.0189	0.3770			
	المجموع	200					
البعد السلوكي للصور الذهنية	حضر	147	1.5724	0.6219	0.129	198	0.898
	ريف	53	1.5849	0.5619			
	المجموع	200					
البعد الوجداني للصورة الذهنية	حضر	147	2.0087	0.5203	0.025	198	0.980
	ريف	53	2.0108	0.4835			
	المجموع	200					

تشير بيانات الجدول السابق إلى ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية ومتغير محل الإقامة، حيث بلغت قيمة "ت" (0.458)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.648)، أي أنه ليس هناك اختلاف بين ساكني الريف والحضر من الأطقم الطبية في معرفتهم بالبعد المعرفي للصورة الذهنية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية ومتغير محل الإقامة، حيث بلغت قيمة "ت" (0.129)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.898)، أي أنه ليس هناك اختلاف بين ساكني الريف والحضر من الأطقم الطبية في معرفتهم بالبعد السلوكي للصورة الذهنية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية ومتغير محل الإقامة، حيث بلغت قيمة "ت" (2.487)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.014)، أي أنه ليس هناك اختلاف بين ساكني الريف والحضر من الأطقم الطبية في معرفتهم بالبعد الوجداني للصورة الذهنية.

### النتائج العامة للدراسة:

- كشفت نتائج الدراسة أن نسبة من يعرفون المسؤولية الاجتماعية من أفراد العينة بدرجة متوسطة بلغت (62.50%)، في حين بلغت نسبة من يعرفون مفهوم المسؤولية الاجتماعية بدرجة كبيرة (36.00%)، وأخيراً من يعرفون مفهوم المسؤولية الاجتماعية بدرجة ضعيفة بنسبة (1.50%).
- أشارت النتائج الخاصة بمدى معرفة أفراد العينة بالعبارات التي تعد معنى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية أن عبارة (قيام الوزارة بالعمل مع موظفيها لتحسين مستوى الخدمات الصحية بالشكل الذي يخدم الناس) قد جاءت في الترتيب الأول بنسبة (78.50) ، وفي الترتيب الثاني بنسبة (66.50%) وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة (القيام بالأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر، والقضاء على الأمراض والأوبئة، القيام بالأعمال الخيرية) بنسبة (62.50%)، أما عبارة (تقديم حوافز ومزايا للأطقم الطبية مقابل تفانيهم في العمل) فقد جاءت في الترتيب الرابع بنسبة (55.00%) تلتها عبارة (التزام الوزارة بالمشاركة في تحسين نوعية الحياة للأطقم الطبية) بنسبة (53.00%) تلتها وبنسبة بسيطة (52.50%) عبارة (قيام وزراء الصحة بأنشطة اجتماعية تساهم بمعالجة مشكلات وقضايا الأطقم الطبية)، وفي الترتيب السابع جاءت عبارة (تصرف وزراء الصحة على نحو يتسم بالمسؤولية الاجتماعية أمام الأطقم الطبية) بنسبة (50.50%)، وجاءت عبارة (واجب اجتماعي تتبناه وزارة الصحة المصرية تجاه الأطقم الطبية) في الترتيب الثامن بنسبة (45.00%)، وأخيراً أشار (0.50%) من أفراد العينة أن (تدريب الأطقم الطبية والاهتمام بهم) يعد معنى لمفهوم المسؤولية الاجتماعية.
- أظهرت النتائج أن عبارة (تسهم برامج المسؤولية الاجتماعية في تعزيز صورة ذهنية إيجابية لوزارة الصحة المصرية) قد جاءت في الترتيب الأول بنسبة (71.50%). تلتها عبارة (المسؤولية الاجتماعية تزيد من قيمة الوزارة داخل المجتمع) بنسبة (68.00%)، أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة (لتحقيق أهداف الدولة ودعم المجتمع ومساندته) بنسبة (61.00%)، وفي الترتيب الرابع وبنفس النسبة السابقة (61.00%) جاءت عبارة (الوفاء بالتزامات معينة تجاه الأطقم الطبية من خلال معايير مهنية تقوم على أساس الدقة والموضوعية)، أما في الترتيب الخامس فقد جاءت عبارة (لا غنى عنها للوزارة لضمان البقاء والاستمرار وتحقيق النجاح والازدهار) بنسبة (59.00%)، وجاءت عبارة (المشاركة في الأعمال الخيرية ومساعدة المرضى والمحتاجين) في الترتيب السادس بنسبة (56.50%)، وبنسبة مماثلة (56.50%) جاءت عبارة (تعزيز مفاهيم العدالة الاجتماعية في التأثير على العاملين الصحيين وتعزيز مبدأ تكافؤ الفرص) في الترتيب السابع، في حين جاءت عبارة (المسؤولية الاجتماعية حماية

- ذاتية للوزارة وقت الأزمات) في الترتيب الثامن بنسبة(55.00%)، وأخيراً جاءت عبارة (إرساء دعائم المبادرات الاجتماعية) في الترتيب التاسع بنسبة(48.50).
- أشارت نتائج الدراسة أن أهم الأنشطة التي تقوم بها وزارة الصحة المصرية لنشر الوعي الصحي بين أفراد المجتمع خلال أزمة كورونا، كانت (أنشطة خيرية بالتعاون مع المؤسسات الخيرية)، حيث جاءت في الترتيب الأول بنسبة(91.50%) من إجمالي أفراد العينة، في حين جاءت الأنشطة الخاصة (بتدريب وتأهيل الأطقم الطبية ) في المرتبة الثانية بنسبة(55.00%)، وفي الترتيب الثالث والأخير بنسبة(52.50%).
- أظهرت النتائج قيام وزارة الصحة بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا (أحياناً) بنسبة بلغت(69.00%) من إجمالي أفراد العينة، في يرى (17.00%) من إجمالي أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية تقوم بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا (دائماً)، وأخيراً يرى (14.00%) من إجمالي أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية (نادراً) ما تقوم بدعم أعمال المؤسسات والجمعيات الخيرية خلال أزمة كورونا.
- رصدت الدراسة أن (50.00%) من إجمالي أفراد العينة يرون أن وزارة الصحة المصرية (أحياناً) تقوم برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا، في حين أشار(49.00%) من إجمالي أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية (دائماً) تقوم برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا، في حين يرى (1.00%) من إجمالي أفراد العينة أن وزارة الصحة المصرية(نادراً) ما تقوم برفع مستوى الوعي والثقافة الصحية للأطقم الطبية خلال أزمة كورونا. الأمر الذي ينعكس على نشر ثقافة الوعي بالتعامل مع فيروس كورونا المستجد.
- أشارت الدراسة أن (88.00%) من أفراد العينة يرون أن (نشر الوعي الصحي حول الأمراض والأوبئة التي قد تصيب أفراد المجتمع) من أهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.8750)، يليها(ترسيخ دور وأنشطة وبرامج الوزارة لدى الأطقم الطبية) بمتوسط حسابي(2.6300)، وفي الترتيب الثالث جاءت (الدعم المتواصل لمراكز البحوث والمستشفيات) من بين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية بمتوسط حسابي(2.5950)، أما في الترتيب الرابع فقد جاء هدف (المساهمة بإطلاق مبادرات تعزز ثقافة المسؤولية الاجتماعية وروح التعاون في الوزارة) بمتوسط حسابي(2.4550)، وجاء(دعم ذوي الاحتياجات الخاصة من الأيتام والمسنين) في الترتيب الخامس من بين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وزارة الصحة المصرية من خلال برامج

- وأنشطة المسؤولية الاجتماعية بمتوسط حسابي (2.4450)، يليه هدف (إقامة علاقات ايجابية مع المرضى من خلال الوسائل المختلفة والمتاحة والاهتمام بشكل أكبر بقضاياهم والخدمات المقدمة لهم) بمتوسط حسابي (2.3000)، أما (الاهتمام بالجوانب الإنسانية للأطعم الطبية) فقد جاء في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (2.2750)، وفي الترتيب الثامن فقد جاءت عبارة (المساهمة في معالجة القضايا والمشكلات التي تمس الأطقم الطبية) بمتوسط حسابي (2.1850)، وأخيراً (تفعيل المشاركة الحقيقية بين القطاعين العام والخاص الطبي في مجال المسؤولية الاجتماعية) في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (2.1300)
- رصدت الدراسة أن (75.00%) من المبحوثين راضون بدرجة متوسطة عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، أما (14.50%) من المبحوثين فقد أشاروا أنهم غير راضين عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، في حين أشار (10.50%) من أفراد العينة أنهم راضون بدرجة كبيرة عن برامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا.
- اتضح من نتائج الدراسة أن تقييم عينة الدراسة لأداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان (جيداً)، حيث جاء في الترتيب الأول بنسبة (78.50%)، في حين يرى (11.50%) من أفراد العينة أن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان ضعيفاً، وأخيراً أشار (10.00%) من إجمالي أفراد العينة أن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان ممتازاً.
- أشار (72.50%) من أفراد العينة أن مستوى الثقة في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كان متوسط، في حين أشار (14.00%) من أفراد العينة أن مستوى الثقة في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كان منخفض، وأخيراً أشار (13.50%) من أفراد العينة أن مستوى الثقة في أداء وزارة الصحة خلال أزمة كورونا كان عالياً.
- أشار (82.50%) من أفراد العينة أن أهم الإجراءات التي اتخذتها وزارة الصحة تجاه الأطقم الطبية خلال أزمة كورونا وذلك في إطار مسؤوليتها الاجتماعية كان (توفير لقاحات فيروس كورونا للأطعم الطبية) فقد جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.8200)، وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة (ضمان توفير تدريب مناسب على الاستخدام الصحيح لمعدات الحماية الشخصية واحتياجات السلامة) بمتوسط حسابي (2.6850)، أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة (رفع الكفاءة المهنية للأطعم الطبية لتحقيق أفضل مستوى من الرعاية الطبية) بمتوسط حسابي (2.655)، وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة (تنفيذ البرامج الصحية التوعوية والتثقيفية للأطعم الطبية خاصة وقت انتشار فيروس كورونا) بمتوسط حسابي (2.5500)، وجاءت عبارة (توافر مخزون احتياطي كاف من



معدات الحماية الشخصية) في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي(2.4750)، وفي الترتيب السادس جاءت عبارة (توفير الخدمات البيئية المناسبة، مثل المياه والنظافة الصحية، والتطهير والتهوية الكافية في جميع مرافق الرعاية الصحية) بمتوسط حسابي(2.3850)، أما عبارة (تعزيز التعاون بين القطاعات في مجال سلامة الأطقم الطبية) فقد جاءت في الترتيب السابع بمتوسط حسابي (2.3750)، وفي الترتيب الثامن جاءت عبارة (استعراض وتحديث اللوائح والقوانين الوطنية المتعلقة بالصحة والسلامة المهنيين، عند الاقتضاء، بهدف ضمان تمتع الأطقم الطبية بحماية تنظيمية في هذا المجال) بمتوسط حسابي (2.2800). وفي الترتيب التاسع جاءت عبارة(حماية الأطقم الطبية من العنف في مكان العمل) بمتوسط حسابي (2.2450)، وعاشراً جاءت عبارة (حماية الأطقم الطبية من المخاطر المادية والبيولوجية) بمتوسط حسابي(2.2450)، وجاءت عبارة(إنشاء صندوق مخاطر المهنة الطبية وصرف التعويضات للأطقم الطبية) في الترتيب الحادي عشر بمتوسط حسابي(2.2350)، وفي الترتيب الثاني عشر جاءت عبارة (اعتماد تشريعات جديدة للوقاية من العنف ضد الأطقم الطبية)بمتوسط حسابي(2.2350)، أما في الترتيب الثالث عشر فقد جاءت عبارة(ضمان تكامل نظم الإبلاغ عن حوادث الأطقم الطبية) بمتوسط حسابي(2.1950)، وجاءت عبارة (تعزيز ثقافة عدم التسامح إطلاقاً مع العنف تجاه الأطقم الطبية) في الترتيب الرابع عشر بمتوسط حسابي(2.1850)، وفي الترتيب الخامس عشر جاءت عبارة (توفير تغطية تأمينية للمخاطر المرتبطة بالعمل، لاسيما للعاملين في المناطق المعرضة لخطر شديد) بمتوسط حسابي (2.1750)، أما في الترتيب السادس عشر فقد جاءت عبارة(وضع ضوابط لصرف التعويضات لذوي شهداء المهنة من الأطقم الطبية) بمتوسط حسابي(2.1700)، وفي الترتيب السابع عشر جاءت عبارة(تنفيذ اللوائح بفعالية بهدف الوقاية من العنف وحماية الأطقم الطبية) بمتوسط حسابي(2.1550)، وجاءت عبارة (حماية الأطقم الطبية خلال أدائهم لأعمالهم وتلبية كافة احتياجاتهم) في الترتيب الثامن عشر بمتوسط حسابي(2.1300)، وفي الترتيب التاسع عشر جاءت عبارة(تحسين الصحة النفسية والسلامة المعنوية للأطقم الطبية) بمتوسط حسابي (2.1250)، وفي الترتيب العشرون جاءت عبارة (وضع وتنفيذ برامج وطنية بشأن صحة الأطقم الطبية) بمتوسط حسابي (2.1150)، وفي الترتيب قبل الأخير جاءت عبارة(مد سن المعاش للأطقم الطبية بهدف الاستفادة من خبراتهم الطبية) بمتوسط حسابي(2.0100)، وأخيراً جاءت عبارة (تخفيف العبء الإداري على الأطقم الطبية وجعل ساعات العمل وفترة الراحة مناسبة وعادلة) بمتوسط حسابي(0.77289)

- أشار(56.00%) من مجموع أفراد العينة أن (رسالة وزارة الصحة تتوافق مع أهداف وقيم المجتمع) حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي(2.4550)، بينما في الترتيب الثاني جاءت عبارة(تلتزم وزارة الصحة الأطقم الطبية بمراعاة



- المبادئ الأخلاقية التي تسير عليها) بمتوسط حسابي(2.3800)، أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة (تسعى وزارة الصحة لمراعاة حقوق الإنسان وكذلك احترام عادات وتقاليد المجتمعات) بمتوسط حسابي(2.2200)، وجاءت عبارة(تمتلك وزارة الصحة ضمن برامجها التدريبية آليات لكيفية تطبيق دليل العمل الأخلاقي) في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي(2.2150)، وخامساً جاءت عبارة(لدى وزارة الصحة دليل عمل أخلاقي واضح ومعلن لجميع العاملين لديها) بمتوسط حسابي(2.1800)، وأخيراً جاءت عبارة(تمتلك وزارة الصحة نظاماً صارماً لمحاربة الفساد الإداري بشتى أنواعه) بمتوسط حسابي(1.7450).
- أشار (23.00%) من أفراد عينة الدراسة أن (وزارة الصحة تقدم المساعدات والتبرعات للمشاريع الخيرية (مراكز طفولة - مراكز رعاية صحية- معاقين) حيث جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي(2.1450)، وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة (تساهم وزارة الصحة في إنجاز المشاريع الأساسية للمجتمع من مدارس ومستشفيات وإسكان وغيرها) بمتوسط حسابي(2.0800)، أما في الترتيب الثالث فقد جاءت عبارة(تقدم الوزارة منح دراسية لدعم الطلبة المتفوقين من ذوي الدخل المحدود) بمتوسط حسابي(2.0550)، وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة(تهتم الوزارة بالبعد الإنساني لأفراد المجتمع من خلال توفير فرص عمل لذوي الاحتياجات الخاصة) بمتوسط حسابي(1.9850)، وجاءت عبارة (تساهم الوزارة في مناسبات المجتمع المحلي مثل الأعياد وغيرها من المناسبات) في الترتيب الخامس بمتوسط حسابي(1.9050)، وأخيراً جاءت عبارة (توفر الوزارة خدمات التكافل الاجتماعي للأطقم الطبية) بمتوسط حسابي(1.8900)،
- بسؤال المبحوثين عن انطباعهم عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، أشار(72.50%) من أفراد العينة أن انطباعهم كان إيجابياً، بينما أشار(27.50%) من أفراد العينة أن انطباعهم عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا كان سلبياً.
- بالنسبة لأسباب تكون الانطباع الإيجابي لدى المبحوثين عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا، أشارت نتائج الدراسة إلى مجئ عبارة (حجر صحي للقادمين من الخارج وتأهيل مستشفيات الحميات والصدر وتحويلها لعزل) في الترتيب الأول بنسبة ( 79.31%)، يليها عبارة (قوة نظام الترصد الوبائي لدى وزارة الصحة) بنسبة(77.24%)، أما في الترتيب الثالث جاءت عبارة(تشكيل وزارة الصحة لجنة علمية من الخبراء على أعلى مستوى لوضع بروتوكول للعلاج) بنسبة(66.90%)، وجاءت عبارة(توفير سيارات ذاتية التعقيم لمكافحة العدوى ونقل حالات الاشتباه )، في الترتيب الرابع بنسبة(64.14%)، وفي الترتيب الخامس جاءت عبارة(توفير مخزون كافٍ من عينات الاختبار الخاصة بتحليل «بي سي آر»، للحالات المشتبه في إصابتها) بنسبة ( 42.07%)، وأخيراً

- جاءت عبارة (الاستجابة لكافة احتياجات الأطقم الطبية والتعامل الفوري مع أي تحديات قد تواجههم وتذليلها) بنسبة (30.34%).
- أشارت نتائج الدراسة أن من أهم أسباب تكون الانطباع السلبي لدى المبحوثين عن أداء وزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا وبنسبة (100.00%) يليها بنسبة (98.18%) عبارة (تقديرات وزارة الصحة حول حجم انتشار الفيروس متضاربة)، في حين جاءت عبارة (ضعف التجهيزات بمستشفيات العزل على مستوى الجمهورية) في الترتيب الثالث بنسبة (98.18%)، وفي الترتيب الرابع جاءت عبارة (نقص عدد الأطباء والتمريض... فالوحدات الصحية تنقصها العمالة الصحية المدربة) بنسبة (80.00%)، وحلت خامساً عبارة (القطاع الصحي بكامله في حاجة إلى التدريب على مواجهة أزمة فيروس كورونا) بنسبة (47.27%)، وأخيراً جاءت عبارة (لا تتوفر لدى وزارة الصحة أية خطط لمواجهة الأزمة) بنسبة (45.45%).
- أشارت نتائج الدراسة بالنسبة للعبارات التي تدور حول البعد الوجداني للصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية (ميل الأطقم الطبية بالإيجاب أو السلب تجاه الوزارة) جاء في المرتبة الأولى وبنسبة (57.00%) وبمتوسط حسابي (2.4750) جاءت عبارة (العمل في وزارة الصحة مصدر تقدير من العائلة والأصدقاء)، يليها عبارة (أتوقع أن تكون وزارة الصحة قادرة على مواجهة فيروس كورونا) بمتوسط حسابي (2.1250)، في حين جاءت عبارة (يوفر العمل في وزارة الصحة مركزاً اجتماعياً مرموقاً) في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (2.0900)، وفي المرتبة الرابعة وبنسبة (1.9800) جاءت عبارة (تنفذ اللوائح بفعالية بهدف الوقاية من العنف وحماية الأطقم الطبية)، وحلت خامساً عبارة (وزارة الصحة قادرة على اتخاذ قرارات تتوافق مع تطلعات الأطقم الطبية)، وفي المرتبة السادسة جاءت عبارة (تقدم وزارة الصحة المنح الدراسية للطلاب المتفوقين) بمتوسط حسابي (1.8400)، وأخيراً جاءت عبارة (فترات الراحة عادلة ومناسبة للأطقم الطبية) بمتوسط حسابي (1.6900).
- بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة معرفة المبحوثين من الأطقم الطبية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومتغير النوع، حيث بلغت قيمة "ت" (3.232)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.001)، وذلك لصالح أفراد العينة من الذكور بمتوسط حسابي (2.1649).
- أظهر استخدام اختبار "ف" وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير السن لعينة الدراسة من الشباب المصري في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت قيمة "ف" (2.724)، وهي دالة عند مستوى معنوية (0.045)، وذلك لصالح أفراد العينة من أصحاب السن 50 عاماً فأكثر بمتوسط حسابي (2.1801).

- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى الاقتصادي لعينة الدراسة من الشباب المصري في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت قيمة "ف" (1.901)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.152)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين أفراد عينة الدراسة على اختلاف مستوياتهم الاقتصادية في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- أظهر استخدام اختبار "ف" عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة من الشباب المصري في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية، حيث كانت قيمة "ف" (1.242)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.296)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين أفراد عينة الدراسة على اختلاف حالتهم الاجتماعية في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- رصدت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة معرفة الباحثين من الأطقم الطبية بأبعاد المسؤولية الاجتماعية ومتغير مكان السكن (ريف - حضر)، حيث بلغت قيمة "ت" (1.159)، وهي غير دالة عند مستوى معنوية (0.248)، أي أنه ليس هناك اختلافات بين الباحثين ممن يسكنون الريف والحضر في طبيعة معرفتهم بأبعاد المسؤولية الاجتماعية.
- كشفت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية وتعزيز صورتها الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.856) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية كلما تعززت صورتها الذهنية بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.728) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الأخلاقي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- كشفت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.757) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الإنساني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.805) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد القانوني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والبعد المعرفي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.770) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الاقتصادي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد المعرفي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.735) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الأخلاقي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.679) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الإنساني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.713) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد القانوني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- رصدت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والبعد السلوكي للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.546) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية متوسطة القوة، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية

- الاجتماعية ذات البعد الاقتصادي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد السلوكي بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- رصدت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الأخلاقي للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.733) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الأخلاقي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- كشفت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الإنساني للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.734) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الإنساني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- بينت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد القانوني للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.747) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية قوية، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد القانوني كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.
- وضحت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية والبعد الوجداني للصورة الذهنية لدى الأطقم الطبية، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (0.575) وعند مستوى معنوية (0.000)، وهي علاقة طردية متوسطة القوة، أي كلما زاد تطبيق وزارة الصحة لبرامج وأنشطة المسؤولية الاجتماعية ذات البعد الاقتصادي كلما تعززت صورتها الذهنية ذات البعد الوجداني بشكل أكبر لدى الأطقم الطبية، والعكس بالعكس.

## المراجع والهوامش

- <sup>1</sup> وفاء بنت ذياب الأحمدى " دور الجامعات السعودية في الربط بين التعليم والمجتمع، دراسة تحليلية في ضوء المسؤولية الاجتماعية للجامعات " جامعة الأزهر، مجلة كلية التربية، الجزء الثالث، ع ١٦٨ - أبريل، ٢٠١٦، ص 635.
- <sup>2</sup> ميرهان محسن محمد السيد طنطاوى " دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية للشركات " دراسة حالة على شركات طيران الاتحاد، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، ع 10، القاهرة، 2016، ص 159.
- <sup>3</sup> فالح عبد القادر الحوري وآخرون " ادارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في اطار واقع المسؤولية الاجتماعية دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية " الأردن، جامعة العلوم التطبيقية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلة شؤون اجتماعية، مجلد 31، ع 121، 2014، ص 2.
- <sup>4</sup> رقية إسماعيل المعاينة " أثر المسؤولية الاجتماعية في بناء الصورة الذهنية للمنظمات " دراسة حالة شركة مناجم الفوسفات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 2019، ص 1
- <sup>5</sup> نورهان إبراهيم أنور حمادة " المسؤولية الاجتماعية للشركات التجارية علي منصات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها علي رضا الجمهور " دراسة مسحية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أسوان، كلية الآداب، 2021.
- <sup>6</sup> ميادة محمد عرفه " دور برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في مصر في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين خلال أزمة كورونا " دراسة ميدانية " مجلة البحوث الإعلامية، ع 57، ج 1، جامعة الأزهر، كلية الإعلام، 2021، ص 182.
- <sup>7</sup> Awirut Singkun" Factors associated with social responsibility among university students in Yala, Thailand during the COVID-19 pandemic" Sirindhorn College of Public Health, Yala, Faculty of Public Health Sciences and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute, Muang Yala, Thailand, **Journal of Health Research** Vol. 35 No. 3, 2021
- <sup>8</sup> RAQUEL PEREZ-ORDAS, et al " Effects on aggression and social responsibility by teaching personal and social responsibility during physical education " 1,2 Faculty of Sport, Department of Sports and Computer Sciences, Pablo de Olavide University, **Journal of Physical Education and Sport** (JPES), Vol.20. Jun, 2020."
- <sup>9</sup> Jose Satsumi Lopez-Morales, et al " Corporate social responsibility in ports of Latin America " **Marine Economics and Management** Vol. 3 No. 1, 2020
- <sup>10</sup> منال عبده محمد منصور " إدراك الفتاة الجامعية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية المقدم في برامج المرأة بالتقنيات الفضائية وعلاقته بمشاركتها السياسية، جامعة الأزهر، كلية الإعلام، مجلة البحوث الإعلامية، ع 54، ج 7، يوليو 2020، ص 4790 .
- <sup>11</sup> أشرف محمد ممشش " المسؤولية الاجتماعية لدى شركات الاتصالات وخدمات الإنترنت الفلسطينية العاملة بقطاع غزة من منظور القيم التنظيمية " فلسطين، غزة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، مجلد 5، ع 1، 2019، ص 8.

- <sup>12)</sup> Nitish Monebhurrn" **Consumer Social Responsibility as a Requirement for Corporate Social Responsibility**" dossier especial business and human rights, Vol.15.No.2.2018
- <sup>13)</sup> أحمد كريم ماضي"أثر تبني محاسبة المسؤولية الاجتماعية على ربحية شركات الاتصالات في دولة الكويت " رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت ، كلية إدارة المال والأعمال 2017، ص67.
- <sup>14)</sup> وفاء بنت ذياب الأحمدي" مرجع سابق، ص633.
- <sup>15)</sup> محمد حسنى "العوامل المؤثرة على برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات العاملة في مصر"دراسة ميدانية، القاهرة، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، ع10، يناير / مارس 2016، ص244، 245.
- <sup>16)</sup> ميرهان محسن محمد السيد طنطاوى" دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم اتصالات المسؤولية الاجتماعية للشركات" دراسة حالة على شركات طيران الاتحاد، القاهرة، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، ع10، 2016، ص158.
- <sup>17)</sup> Kristen A. Clark" AN ANALYSIS OF A MIDDLE SCHOOL CURRICULUM THROUGH THE LENS OF PERSONAL RESPONSIBILITY, SOCIAL RESPONSIBILITY, AND SOCIAL JUSTICE " Department of Educational Services and Leadership, College of Education Rowan University, March, 2016
- <sup>18)</sup> Kirsten Sands, B.A." CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY:A FRAMEWORK FOR THE OIL & GAS INDUSTRY"the degree of Master of Arts in Liberal Studies, Georgetown University WASHINGTON, D.C . THE GRADUATE SCHOOL OF ARTS AND SCIENCES, 2015
- <sup>19)</sup> قدرى إبراهيم" أثر المسؤولية الاجتماعية في الأداء" دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة السورية، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجمهورية العربية السورية جامعة دمشق كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، 2015.
- <sup>20)</sup> Elis Regina Mulinari Zanin" RESPONSABILIDADE SOCIAL EM PEQUENAS EMPRESAS: EFEITO SOBRE A DESIGUALDADE SOCIAL" Mestre pela Fundação Universidade Regional de Blumenau – **Revista de Gestão Social e Ambiental** - RGSA, São Paulo, v. 8, n. 3. 2014.
- <sup>21)</sup> فالح عبد القادر الحوري"مرجع سابق، ص1
- <sup>22)</sup> مقدم وهيبية" تقييم مدى استجابة منظمات الأعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية" دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجزائر، جامعة وهران، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2014، ص316-319.
- <sup>23)</sup> منال محمد أبو الحسن" المسؤولية الاجتماعية للقائم بالاتصال تجاه قضايا المواطنة" جامعة الأزهر، كلية الإعلام مجلة البحوث الإعلامية، ع38، أكتوبر ، 2012، ص603.
- <sup>24)</sup> محمد طلعت عبد الجواد عبد الجابر" الصورة الذهنية للمنظمات الحقوقية المحلية والدولية لدى النخب المصرية" دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة" جامعة الأزهر، كلية الإعلام2020.



- 25) Mihabad Abdulkareem, ete" THE IMPACT OF MARKETING DECEPTION IN BUILDING A MENTAL IMAGE OF THE CONSUMER IN THE SERVICES MARKET" Bingöl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Yıl/Year: 3 Cilt/Volume: 3 Sayı/Issue: 1 Ağustos/August: 2019
- 26) رقية إسماعيل المعابطة، مرجع سابق. ص 45.
- 27) عبدالله مصطفى عبدالله" دور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في بناء العلاقة الاستراتيجية مع جمهور المستفيدين: الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة، رسالة ماجستير غير منشورة، (2018)، ص 108، 109.
- 28) عيواج صليحة "أثر جودة الخدمة الصحية في تحسين الصورة الذهنية المدركة من وجهة نظر المستفيدين دراسة ميدانية لمصحة سيدي ثامر بوسعادة) رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، جامعة محمد بوضياف - المسيلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (2018)، ص 62، 63.
- 29) كوثر محمد أحمد محمد خوجلي & الطاهر احمد محمد علي" المسؤولية الاجتماعية وأثرها على الصورة الذهنية للشركات" جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات التجارية، مجلد 17، (2) (2016)، ص 1
- 30) دينا المالح"دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الصورة الذهنية والولاء لدى عملاء بنك البركة في سورية" رسالة ماجستير غير منشورة، الجمهورية العربية السورية، الجامعة الافتراضية السورية ، ص 46، 47.
- 31) راشد ناجي فريحات" دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لمجلس النواب الأردني لدى الشباب الجامعي" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، كلية الصحافة والإعلام (2015).
- 32) مراد محمد التشمي & عماد عبد الوهاب قائد" العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والصورة الذهنية للمنظمة " دراسة حالة على جامعة العلوم والتكنولوجيا باليمن" مجلة الدراسات الاعلامية، ع 45 يوليو- سبتمبر (2015)، ص 107.
- 33) جمال الفيتوري شقير، عصام عبدالهادي علي خليل" تأثير ممارسة أنشطة المسؤولية الاجتماعية على سمعة المنظمة" دراسة تطبيقية على المصارف بالرياض" مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد السادس والثلاثون (2015)، ص 15.
- 34) Abdolhossein Karampour" PURCHASE INTENTION FOR A PRIVATE LABEL BRAND: DIRECT IMPACT OF FACTORS INCLUDING PRICE SENSITIVITY, UNDERSTANDING BRAND, IMAGE OF PRIVATE BRANDS AND MENTAL IMAGE OF STORE; (CASE STUDY: ETKA CHAIN STORES) Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review Vol. 3, No.7; March. 2014
- 35) إسلام أحمد البرابسة" دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للشركات - شركة الشرق العربي للتأمين - أنموذجاً ، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، جامعة البترا، كلية الإعلام (2015)
- 36) مرزوق عبد الحكم العادلي" الصورة الذهنية للمؤسسة العسكرية لدى الجمهور المصري بعد ثورة ٣٠ يونيو جامعة سوهاج- مجلة كلية الآداب- ع 35 أكتوبر (٢٠١٣) ص 443.



العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

- (37) آلاء بنت بكر علي الشيخ" دور الإعلام في تشكيل اتجاهات راغبي العمرة نحو قرار المملكة بتعليقها مع بداية جائحة كورونا وعلاقته بالصورة الذهنية للمملكة العربية السعودية، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق، الأوسط العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص133.
- (38) محمد عبد المجيد سويدان" برنامج مقترح من المنظور الوقائي لطريقة خدمة الجماعة لتفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في الفريق الطبي لمواجهة جائحة كورونا " دراسة مطبقة على مستشفيات العزل بمحافظة البحيرة، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٥٢ المجلد ٢ أكتوبر، ٢٠٢٠، ص٣٠٧.
- (39) أسماء عبد العزيز مصطفى أحمد" اتجاهات الثقة نحو معالجة أزمة فيروس كورونا: دراسة تعليقات الجمهور بمنهجية الإثنوجرافيا الافتراضية على التقرير اليومي لوزارة الصحة والسكان المصرية، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص359.
- (40) حاتم علي حيدر الصالحي" توظيف تطبيقات الإنترنت في الحد من تفشي وباء كوفيد 91: دراسة حالة التجربة اليمنية، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص321 .
- (41) إيناس منصور كامل شرف "دور مواقع التواصل الاجتماعي في الترويج للشائعات وعرض الحقائق الخاصة بفيروس كورونا المستجد( كوفيد19) " مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص195.
- (42) مروى ياسين بسيوني "التعرض لبرامج الرأي بالقنوات الفضائية التلفزيونية، وعلاقته بمستوى الروح المعنوية لدي الشباب المصري نحو أداء الدولة المصرية في مواجهة الجائحة الوبائية (كورونا)، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص30
- (43) علي قسايسية" كوفيد 19 ، الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة تغيرات عميقة في الممارسة وأساليب الدراسة" مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص13
- (44) سارة سعيد عبد الجواد دسوقي" اعتماد الجمهور على الفضائيات المصرية ومواقع التواصل الاجتماعي كمصدر لتعزيز الوعي حول جائحة كورونا، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص97.
- (45) مجدي الداغر" استراتيجيات مواقع النيابة العامة في التصدي للجرائم الإلكترونية أثناء تفشي جائحة كورونا وانعكاساتها على تحسين صورتها لدى الجمهور السعودي" دراسة ميدانية، المجلة العلمية لبحوث الصحافة – العدد التاسع عشر يناير – يونيو 2020 ص 183، 184.
- (46) فاطمة سعود عبد العزيز السالم" مصداقية الإعلام الرسمي الكويتي أثناء الأزمات :جائحة كورونا( كوفيد -١٩) نموذجاً، مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط، العدد التاسع والعشرون / الجزء الأول ، أكتوبر 2020، ص249
- (47) مراد محمد النشمي، مرجع سابق، ص109.
- (48) تم عرض الاستمارة على السادة المحكمين:
- \* أ.د/ محمود يوسف، أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام جامعة القاهرة.
- \* أ.د/ نرمن خضر، أستاذ العلاقات العامة والإعلان وعميد كلية الإعلام بالجامعة العربية المفتوحة.
- \* أ.د/ رزق سعد، أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الألسن والإعلام، جامعة مصر الدولية.
- \* أ.د/ وائل إسماعيل عبد الباري، أستاذ الإعلام بكلية البنات للأداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

\* أ. د/ منى عبد الجليل، أستاذ العلاقات العامة والإعلان بكلية الدراسات الإسلامية والعربية بنات جامعة الأزهر.

\* د/ علاء خليفة" مدرس العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام جامعة الأزهر (الخبير الإحصائي).

(49) عصام بدرى أحمد محمد" المسؤولية الاجتماعية للشباب الجامعي لدعم الجهود الحكومية في مواجهة الأمراض الوبائية المعدية" مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد ٥١ المجلد ١، يوليو، جامعة أسيوط كلية الخدمة الاجتماعية ٢٠٢٠، ص ٢٨٠، 281

(50) دينا المالح، مرجع سابق، ص2.

(51) علي المستريحي " المسؤولية الاجتماعية من الواقع الأحادي الى المنظور الشبكي المتعدد، المجلة العربية للإدارة، مج 37، ع 4 - 2017، ص 203

(52) مراد محمد النشمي، عماد عبد الوهاب قائد، مرجع سابق، ص117، 118.

(53) أشرف محمد زيدان، مرجع سابق، ص12.

(54) محمد فلاق" المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال" الأردن، عمان، دار اليازوري للنشر والتوزيع 2019، ص45.

(55) منال محمد أبو الحسن" المسؤولية الاجتماعية للقائم بالاتصال تجاه قضايا المواطنة" مجلة البحوث الإعلامية، ع38، جامعة الأزهر، كلية الإعلام 2012، ص567.

(56) وفاء بنت ذياب الأحمدي، مرجع سابق، ص٦٤٢

(57) عاشور عبدالمنعم أحمد" تصور مقترح لأخصائي العمل مع الجماعات في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز قيم المسؤولية الاجتماعية للشباب الجامعي" الجمعية المصرية لأخصائيين الاجتماعيين، مجلة الخدمة الاجتماعية، ج4، ع58، 2017، ص34

(58) دينا المالح، مرجع سابق، ص2.

(59) فؤاد محمد حسين الحمدي" الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك" دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين والمستهلكين في عينة من المنظمات

المصنعة للمنتجات الغذائية في الجمهورية اليمنية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية 2003، ص37.

(60) منال عبده محمد منصور، مرجع سابق، ص 4802

(61) ميادة محمد عرفة ، مرجع سابق، ص ص 193، 194.

(62) مراد محمد النشمي، عماد عبد الوهاب قائد، مرجع سابق، ص 122.

(63) محمد حسنى حسين ، مرجع سابق ، ص 212، 213.

(64) وفاء بنت ذياب الأحمدي، مرجع سابق، ص651.

(65) فؤاد محمد حسين الحمدي ، مرجع سابق، ص 41، 42.

(66) نفس المرجع السابق، ص44.

(67) مراد محمد النشمي، عماد عبد الوهاب قائد، مرجع سابق، ص ص 123، 124.

(68) مرزوق عبد الحكم العادلي" مرجع سابق، ص403.

(69) http://tesionline.unicatt.it

(70) راشد ناجي فريجات" دور وسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لمجلس النواب الأردني لدى الشباب الجامعي" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البترا، كلية الصحافة والإعلام

2015، ص 7-9.

(71) محمد طلعت عبد الجواد، مرجع سابق.

(72) مرزوق عبد الحكم العادلي، مرجع سابق، ص403.

(73) عبدالله مصطفى عبدالله، مرجع سابق، ص ص 15، 14.

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

- <sup>74</sup> محمد طلعت عبدالجواد، مرجع سابق.
- <sup>75</sup> عبد العزيز تركستاني " دور أجهزة العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمملكة" الجمعية السعودية للإعلام و الاتصال ، المنتدى الإعلامي السنوي الثاني، صورة المملكة العربية السعودية في العالم، 2004، ص، 12، 13.
- <sup>76</sup> محمد طلعت عبدالجواد، مرجع سابق.
- <sup>77</sup> صالح الشيخ " تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الجمعية الدولية للعلاقات العامة، (2009).
- <sup>78</sup> محمد طلعت عبدالجواد، مرجع سابق.
- <sup>79</sup> مجدى الداغر، مرجع سابق، ص128، 129، 130
- <sup>80</sup> أشرف محمد زيدان، مرجع سابق، ص 12. بتصرف.
- <sup>81</sup> مراد النشمى، عماد عبد الوهاب قائد، مرجع سابق، ص 117، 118، 121.
- <sup>82</sup> مقدم وهيبه، مرجع سابق، ص 127
- <sup>83</sup> فارس نبيل عجيلات" المسؤولية الاجتماعية فى العلاقات العامة فى شركات الاتصالات الأردنية، دراسة حالة شركة الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، كلية الإعلام(2012)، ص 29 ، 30
- <sup>84</sup> مراد النشمى، عماد عبد الوهاب قائد ، مرجع سابق، ص123.
- <sup>85</sup> مقدم وهيبه، مرجع سابق، ص 119.
- <sup>86</sup> عيواج صليحة، مرجع سابق، ص 18. بتصرف.
- <sup>87</sup> جمال الفيتوري شقير ، عصام عبدالهادي علي خليل، مرجع سابق، ص22.
- <sup>88</sup> عمرو عادل" المسؤولية المجتمعية. قيمة مضافة للشركات الإماراتية":  
<https://www.albayan.ae/economye>
- <sup>89</sup> نورا محمد عماد الدين أنور" المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الازمة الاقتصادية العالمية" دراسة تطبيقية، القاهرة، مركز المديرين المصري، 2010، ص10.
- <sup>90</sup> وزيرة الصحة: تدريب 35 ألفاً من الأطقم الطبية على بروتوكولات علاج كورونا: متاح على  
<https://gate.ahram.org.eg>
- <sup>91</sup> عبدالله الصبيحي" بروتوكول بين" الصحة" وشركة تعليمية لنشر الوعي الصحي والحد من انتشار الكورونا. متاح على  
<https://gate.ahram.org.eg>
- <sup>92</sup> علاء غنام " عناصر القوة والضعف فى نظامنا الصحى لمواجهة أزمة كورونا المستجد"  
<https://www.shorouknews.com>
- <sup>93</sup> عصام بدرى أحمد محمد" مرجع سابق، ص 266.
- <sup>94</sup> برنامج السياسات والنظم الصحية، جمعية التنمية الصحية والبيئية" الحالة الصحية والخدمات الصحية فى مصر 2005، ص 25.
- <sup>95</sup> نفس المرجع السابق، ص26.
- <sup>96</sup> محمد غايات " الوزراء" يستعرض تقريراً عن أداء هيئة الرعاية الصحية فى النصف الأول من 2021  
[https://www.masrawy.com/news/news\\_egypt/details/2021/3/17/1988798](https://www.masrawy.com/news/news_egypt/details/2021/3/17/1988798)
- <sup>97</sup> علاء غنام، مرجع سابق.
- <sup>98</sup> أحمد مرعى" الأطقم الطبية تتلقى تطعيمات لقاح كورونا بالمحافظات"  
<https://www.youm7.com/story>

العلاقة بين برامج المسؤولية الاجتماعية وبناء الصورة الذهنية لوزارة الصحة المصرية خلال أزمة كورونا  
دراسة ميدانية على الأطقم الطبية العاملة بوزارة الصحة المصرية

- <sup>99</sup> "نسرين صالح محمد صلاح الدين" القيادة الريادية و المسؤولية الاجتماعية بمدارس التعليم ما بعد الأساسي في سلطنة عمان ، القاهرة ، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية مج14، ج2، يوليو2020، ص 309،310.بتصرف
- <sup>100</sup> دينا المالح، مرجع سابق،ص2.
- <sup>101</sup> نورا محمد عماد الدين أنور، مرجع سابق، ص14.
- <sup>102</sup> جمال الفيتوري شقير ، عصام عبدالهادي علي خليل، مرجع سابق، ص 19، 20.
- <sup>103</sup> دينا المالح، مرجع سابق،ص22.بتصرف.
- <sup>104</sup> محمد متولى " حفاظاً على صحة المصريين.. كيف واجهت «الصحة» كورونا ونصائحها للمواطنين  
[https://www.elwatannews.com/news/details/5148048#google\\_vignette](https://www.elwatannews.com/news/details/5148048#google_vignette)
- <sup>105</sup> أحمد عزب "السياسات الصحية الوقائية و مواجهة أزمة فيروس كورونا المستجد 4/2020  
<https://eipr.org/blog/>
- <sup>106</sup> دليل الرصد الوبائي > communicable > SystemAssets > [www.moh.gov.jo](http://www.moh.gov.jo)
- <sup>107</sup> وليد عبد السلام " قراءة في إحصائيات كورونا بمصر  
<https://www.youm7.com/story/2020>
- <sup>108</sup> علاء غنام ، مرجع سابق.
- <sup>109</sup> آلاء بنت بكر علي الشيخ، مرجع سابق، ص134،135
- <sup>110</sup> جمال الفيتوري شقير، عصام عبدالهادي علي خليل مرجع سابق ، ص22.بتصرف.