

**كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة  
فيروس كورونا**  
**Efficiency of Civil Society Institutions for  
planning to confront the Coronavirus Pandemic**

**دكتوراه/ هبة الله عادل عبد الرحيم محمد كشك**

أستاذ التخطيط الاجتماعي المساعد

المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد

مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد ٥٤ الجزء الثاني ابريل ٢٠٢١  
الموقع الإلكتروني: <https://jsswh.journals.ekb.eg> بريد إلكتروني: [jsswh.eg@gmail.com](mailto:jsswh.eg@gmail.com)

### ملخص الدراسة

أوجدت الأزمات لحظات مهمة لإعادة ضبط السياسات والاقتصاد وأنظمة الصحة العامة، كما ساعدت على بناء المزيد من الترابط المجتمعي وتعزيز السياسات لمنع الأزمات المستقبلية أو التخفيف منها، فقد استفاق العالم على فاجعة غير مسبوقه وغير مألوفه حينما ظهر فيروس كورونا (كوفيد - 19) في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر ٢٠١٩ ، ثم ما لبث ان تفشى واجتاح دول العالم في مطلع 2020 ولايزال ينتشر بسرعة الهشيم في النار، مما دعى إلى إبراز الدور الحيوى لمؤسسات المجتمع المدني فى المجتمع المصرى والذى قدم مجموعة من المبادرات والأنشطة لمساندة الدولة والمجتمع فى مواجهة الوباء، وتراوحت مساهمات المجتمع المدني بين المبادرات الإغائية، والمبادرات التوعوية، أو تلك التى قامت بتقديم دعم صحى ، فضلاً عن المبادرات الخيرية وغيرها من مبادرات مؤسسات المجتمع المدني لىثبت مسانده وشراكته للدولة، من ثم ظهرت الحاجة إلى قياس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتحقيق التوقعات التى يتطلبها المجتمع منها ، والتكيف والتطور فى المدى المتوسط والبقاء فى المدى الطويل، وتحددت أهداف الدراسة فى:

- تحديد مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني فى التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
  - تحديد مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
  - تحديد الصعوبات التى تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع المدني فى التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
  - تحديد مقترحات زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني فى التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
  - التوصل إلى خطة عمل مقترحة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني فى التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- وتوصلت الدراسة إلى قبول صحة الفرض الذى مؤداه: " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني فى التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا متوسطاً " .
- الكلمات المفتاحية: الكفاءة - المجتمع المدني - التخطيط - جائحة فيروس كورونا.

مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد ٥٤ الجزء الثاني ابريل ٢٠٢١  
الموقع الإلكتروني: <https://jsswh.journals.ekb.eg> بريد إلكتروني: [jsswh.eg@gmail.com](mailto:jsswh.eg@gmail.com)

## Abstract

The crises created important moments to reset policies, the economy, and public health systems, and helped build more community cohesion and strengthen policies to prevent or mitigate future crises, as the world woke up to an unprecedented and unfamiliar calamity when the Coronavirus (Covid 19 -) appeared in Wuhan. Chinese in December 2019, then it soon spread and swept through the countries of the world in early 2020 and is still spreading rapidly as wildfire, which called for highlighting the vital role of civil society institutions in Egyptian society, which provided a set of initiatives and activities to support the state and society in facing the epidemic, and the contributions ranged from Civil society between relief initiatives, awareness initiatives, or those that have provided health support, as well as charitable initiatives and other initiatives of civil society institutions to prove its support and partnership with the state, and then the need to measure the institution's ability to achieve its goals and achieve the expectations that society requires of it in The near future, adaptation and development in the medium term and survival in the long term. The study objectives were defined in:

- Determining the level of efficiency of civil society institutions in planning to confront the Coronavirus pandemic.
- Determining the level of the stages of the planning process to confront the Coronavirus pandemic.
- Identifying the difficulties facing the efficiency of civil society institutions in planning to confront the Coronavirus pandemic.
- Determining proposals to increase the efficiency of civil society institutions in planning to confront the Coronavirus pandemic.
- Reaching out a proposed action plan to increase the efficiency of civil society institutions in planning to confront the Coronavirus pandemic.

The study concluded that the assumption is correct: "It is expected that the level of efficiency of civil society institutions in planning to confront the Coronavirus pandemic is moderate".

**KeyWords:** Efficiency - Civil Society - Planning - Coronavirus Pandemic.

### مدخل مشكلة الدراسة والدراسات المتصلة

استفاق العالم على فاجعة غير مسبوقة وغير مألوفة حينما ظهر فيروس كورونا (كوفيد - 19) في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر ٢٠١٩، ثم ما لبث ان تفشى واجتاح دول العالم في مطلع 2020 ولايزال ينتشر بسرعة، الامر الذي دفع منظمة الصحة العالمية في ١١ مارس الى تصنيفه كجائحة عالمية تتطلب الاستعداد بخطط الاستجابة لمواجهة تفشي الفيروس الذي بات يهدد الكيان البشري يوماً بعد آخر، حيث أصاب مئات الآلاف من الناس وحصد أرواح مئات الآلاف حتى في أكثر الدول تقدماً ولايزال ينتشر بمعدلات متزايدة مخلفاً وراءه أرقام هائلة من المصابين والوفيات. (وزارة التخطيط، ٢٠٢٠، ص.١).  
فقد أوجدت الأزمات لحظات مهمة لإعادة ضبط السياسات والاقتصاد وأنظمة الصحة العامة، كما ساعدت على بناء المزيد من الترابط المجتمعي وتعزيز السياسات لمنع الأزمات المستقبلية أو التخفيف منها، ويمثل المجتمع المدني مكوناً رئيسياً عندما تحتاج المجتمعات الى التعاضد للتعامل مع الأزمة، كأزمة وباء كورونا، تحت هذه الظروف عادةً ما يعمل المجتمع المدني على تسهيل فهم الأنشطة الحكومية، مما يسهل على المواطنين فهم وتقييم قرارات السياسات وإنفاذ السلطة الحكومية بالإضافة إلى تزويد المواطنين بالمهارات للتعبير عن مخاوفهم والعمل بشكل جماعي. (ازيلتون واخرون، ٢٠٢٠، ص.١١).

فثمة إجراءات ضرورية يجب اتخاذها كاستجابة سريعة للحد من تفشي فيروس كورونا تتضمن زيادة الإنفاق على الصحة قدر الحاجة لمنع (أو تخفيف) انتشار الفيروس وعلاج من يحتاجون للمساعدة الطبية، وتوفير اللقاحات، فإن إجراءات تثبيت عدد المصابين (الإجراءات الكابحة) أو إبطاء انتشار العدوى (الإجراءات التخفيفية والاحتوائية) ينبغي أن تشمل المساعدات الطبية المباشرة إلى جانب ما يعرف بالتدخلات غير الدوائية كالتباعد الاجتماعي، واغلاق الحدود، واغلاق المدارس، وعزل الأشخاص الذين تظهر عليهم الأعراض ومن هم على اتصال بهم، وإجراءات الإغلاق العام الملزمة للسكان على نطاق واسع (صندوق النقد الدولي، ٢٠٢٠). ويجب أن تتولى الحكومات قيادة العمل مع القطاع الخاص، والمجتمعات المحلية، ووسائل الإعلام لتعزيز العمل الجماعي المسؤول والحفاظ على التماسك الاجتماعي، والذي يعد أمراً حيوياً لتحقيق الاستقرار ونجاح التعافي، فمن شأن العواقب الاجتماعية والاقتصادية للجائحة التأثير على الضعفاء أكثر من غيرهم. (البنك الدولي، ٢٠٢٠، ص.١٠).

من ثم تجلى بوضوح الدور الحيوى لمؤسسات المجتمع المدنى فى المجتمع المصرى والذى قدم مجموعة من المبادرات والأنشطة لمساندة الدولة والمجتمع فى مواجهة الوباء، وتراوحت مساهمات المجتمع المدنى بين المبادرات الإغائية مثل مبادرة مؤسسة "أهل مصر للتنمية"، والمبادرات التوعوية مثل مبادرة مؤسسة "أبواب الخير"، فضلاً عن المبادرات الخيرية مثل مبادرة "بنك الطعام المصرى"، و "جمعية رسالة"، وأيضاً المبادرة التى أطلقها صندوق "تحيا مصر" وغيرها من مبادرات مؤسسات المجتمع المدنى بالدولة المصرية.

فى هذا الصدد تعددت المطالبات بضرورة تفعيل دور مؤسسات المجتمع المدنى كشريك فى صنع سياسات الرعاية الاجتماعية لمواجهة الأزمات، فالشراكة بين الحكومة والمجتمع المدنى ليست جديدة، إلا أن أهميتها باتت تزداد بشكل أكبر خاصة فى ظل انتشار جائحة كوفيد - ١٩ والحاجة الماسة إلى تكثيف الجهود من أجل التغلب على هذه الأزمة.

فلما كان تقويم المؤسسات عملية تعليمية للتعرف على الأهداف المرغوبة وغير المرغوبة التى حققتها المؤسسة ومستوى خدماتها واستخدام نتائجها فى تحسين مستوى أدائها، يشارك فيها العاملون فى المؤسسة أو من خارجها بهدف تقييم أداء المنظمة بإدارتها وأقسامها والتعرف على مدى تحقيقها لأهدافها وتنفيذ خططها المرسومة واستخدام مواردها مقارنة بالمستويات المستهدفة مع الاستفادة من نتائجها فى تحسين أدائها وزيادة فعاليتها فى خدمة عملائها والبيئة المحيطة بها. (مختار، ١٩٩٥، ص.٣٤١).

كذلك فإن للتخطيط مكانته الهامة فى علم الإدارة بصفة عامة وفى إدارة الأزمة بصفة خاصة إذ يعد الوظيفة الأولى للإدارة والتى تستند عليها باقى الوظائف فهو عملية مستمرة لازمة لتحديد الأطر والأساليب والتدابير اللازمة لمواجهة الجائحة. إذ يستهدف التخطيط للطوارئ تقليل أثر الحدث والتخطيط لكيفية تنظيم العمليات بعد الأزمة وهو تخطيط قصير المدى، ويستلزم تهيئة الموارد والجهود والمشاركة الفاعلة، من ثم تعد زيادة الكفاءة والفعالية مؤشراً دالاً على نجاح إدارة المنظمة حيث تعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف، وأن تكون المنظمة كفؤاً تعنى أن تحصل على أعلى ما يمكن من درجات تحقيق الهدف الذى تسعى إليه. (السروجى، ٢٠١٣، ص.٣٢٤).

هنا تعددت الدراسات التي ركزت على شراكة المجتمع المدني للدولة في تحمل المسؤولية الاجتماعية، فمثلاً دراسة صموئيل (2002) Samuel هدفت إلى تحديد إسهامات مؤسسات المجتمع المدني في تقديم المعونات العاجلة في المواقف الطارئة للمحتاجين من أبناء المجتمع، وأشارت إلى تعاضد دور الجمعيات الأهلية في تقديم خدمات الرعاية للأطفال والأسر.

و دراسة ملاوي (٢٠٠٨) هدفت إلى تفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني في مجال التنمية خاصة من خلال شراكته مع القطاعين العام والخاص بالتركيز على الجانب الاجتماعي، والجانب الاقتصادي، وجوانب تنمية أخرى، وأشارت إلى أهمية دور مؤسسات المجتمع المدني، ووجوب تحديث الحكومة لقوانينها وتشريعاتها كما يجب على المجتمع المدني البحث عن مصادر تمويل دائمة باعتبارها أهم معوقات ممارسته للبرامج والأنشطة.

أيضاً دراسة قنديل (٢٠١٠) هدفت إلى قياس فاعلية منظمات المجتمع المدني، وأشارت إلى أن القدرات البشرية هي العامل الحاسم وأن توافر الموارد المادية وحدها في غياب قدرات بشرية لا يحقق نجاح للمنظمة، ومن ثم فإن يجب أن يكون المجتمع المدني محلاً للقياس، للوقوف على إسهامه الواقعي.

و دراسة صوفى وعرفان (٢٠١٢) التي هدفت إلى تحديد خصائص ووظائف المجتمع المدني والوقوف على أهم معوقات تنفيذ برامجه وتحديد آليات تفعيلها، وأشارت إلى وجود معوقات ترجع إلى أهداف المنظمة، الهيكل الإداري والتنظيمي، التمويل والموارد المالية، لوائح ونظم العمل، برامج المنظمة، التدريب، التنسيق والتشبيك.

وقد مثلت السلامة المالية البعد الأضعف لاستدامة مؤسسات المجتمع المدني في مصر بالإضافة إلى ضعف القدرة التنظيمية والبيئية القانونية والبنية التحتية إلا أن الأبعاد الأقوى لاستدامة مؤسسات المجتمع المدني تمثلت في المناصرة وتقديم الخدمات الاجتماعية نظراً للقدرة على الاتصال المباشر مع صناعات القرار، هذا ما أشارت إليه الوكالة الأمريكية حول مدى قدرة منظمات المجتمع المدني على الإستدامة الوكالة الأمريكية (٢٠١٣).

فقد كان لإسهام المجتمع المدني دوراً كبيراً في دعم الجهود المبذولة للتحكم في انتشار الوباء من أجل ضمان احتواء المنظومة الصحية لتدفق الحالات بشكل أفضل والحد من ارتفاع نسبها، خاصة بالنظر إلى الموارد المحدودة والموزعة بشكل متفاوت فقد تم إعطاء



الأولوية إلى دعم البنية التحتية الصحية وتحسين المؤسسات الفندقية التي وضعت غرفها لخدمة الأشخاص في طور النقاهاة وهذا ما أشارت إليه دراسة باسو وآخرون (٢٠٢٠). كذلك أشارت دراسة رجائي (٢٠٢٠) إلى أهمية شراكة المجتمع المدني والقطاع الخاص مع الحكومة في تحمل المسؤولية المجتمعية، فقد كشفت الأزمة عن مواطن ضعف في المسؤولية المجتمعية تمثلت في نقص الوعي بمفهوم المسؤولية المجتمعية، عدم وجود استراتيجية محددة للمسؤولية المجتمعية، وضعف مشاركة المجتمع المدني للقطاع الخاص في احتواء الأزمة وأرجعته إلى جمود التشريعات والقوانين.

كما تأثرت مؤسسات المجتمع المدني بالغ الأثر بهذه الجائحة فبعضها أوقفت أعمالها، أو عدلت برامجها، والبعض الآخر حولت خدماتها عبر الانترنت لتقدم أنشطة عاجلة مثل الدعم النفسى الاجتماعى وتلبية الاحتياجات الأساسية واستجابات محليا عن طريق التنسيق مع السلطات القائمة بتوعية الناس وتزويدهم بالمعلومات تقرير حالة فيروس كورونا(٢٠٢٠).

إلا أنه مع زيادة انتشار الأزمة وتفشى الوباء عالمياً ومحلياً وتجاوز القدرات والمعارف والامكانات ظهرت الحاجة الماسة لدعم الخطط ورسم السياسات وتصميم البرامج والمشروعات وكانت الحاجة ماسة لدعم الوعي التخطيطى للمسؤولين من هنا هدفت دراسة زهران (٢٠٢٠) إلى التعرف على مبادئ ومهارات التخطيط لدى القيادات الإدارية فى مراحل مواجهة الأزمة (قبل، أثناء، بعد)، وأشارت إلى أن المعوقات تمثلت فى نقص القوى البشرية وضعف مهاراتهم لمواجهة الأزمات وأوصت بمراعاة مبادئ التخطيط للأزمات عند إعداد خطط المواجهة.

وحول إدارة الأزمات فقد أشارت دراسة فياكومار Vijayakumar&Whiteford(2005) إلى إعتقاد الدول النامية إلى حد كبير على المجتمع المدني فى مواجهة الأزمات والكوارث ورفع نسبة الوعي لدى أفراد المجتمع، بالإضافة إلى تعزيز خدمات المساندة الاجتماعية، والمطالبة بحقوق الضعفاء ومساعدتهم فى نيل هذه الحقوق وقت الأزمات والطوارئ. كما أكدت دراسة ميسينجر(2006) ضرورة إعداد خطة لإدارة الأزمات كاستجابة للمواقف الطارئة، ولتقديم

الإمدادات العاجلة، مع تبسيط إجراءات الحصول علىها، مع إعداد الكوادر اللازمة وتدريبهم على كيفية التعامل مع الموقف الأزموى.

ونظراً لأنه لا توجد منظمة يمكن الجزم بأنها لن تتعرض إلى أزمة ما فقد أجرت **مسك (٢٠١١)** دراسة استهدفت التعرف على مدى توفر نظام لإدارة الأزمات فى مستشفيات القطاع العام وتحديد مدى وجود استراتيجيات للتعامل مع الأزمات، وأشارت إلى وجود معوقات الإنسانية والتنظيمية ومعوقات تتصل بالمعلومات والاتصالات، وأوصت بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات. وأشارت دراسة **العنانى وآخرون (٢٠١٨)** إلى تعاظم دور التخطيط الاستراتيجى على إدارة الأزمات وأوصت بالاستفادة من المخصصات المالية لتطوير استراتيجيات إدارة الأزمات محلياً، وزيادة تأهيل العاملين وتنمية قدراتهم وتدريبهم فى مجال الإدارة الاستراتيجية. كذلك أشارت دراسة **خطيب (٢٠٢٠)** إلى ضرورة امتلاك كل مؤسسة حكومية، مدنية أو عسكرية خطة لإدارة الأزمات مع توافر قادة متميزين وشركاء فاعلين لتحقيق الرؤى والأهداف.

ومن هنا تحتاج إدارة الأزمات إلى قدرات إدارية ومهارات فنية وخبرات ميدانية للتعامل بحرص شديد مع وجود دعم القانون للحقوق الصحية والحق فى التعويض عن الأضرار الناشئة عن فيروس كوفيد ١٩، وفى ذلك أشارت دراسة **(علوان, عبد العزيز, ٢٠٢٠)** إلى مجموعة من الإلتزامات يجب على الدولة توفيرها تمثل أولها فى تقديم التعويض المالى للمصابين وأوصت بضرورة دعم الحكومات للجهات العاملة فى مجال الإغاثة الإنسانية.

كما أوصت دراسة **شين و بين (2020), Chen & Bin** بالمراقبة الدقيقة لهذا الوباء وتوخي الحذر وتعزيز الوعي الصحى ودعم المؤسسات التعاونية وتشجيع الجهود التطوعية. وأيضاً دراسة **بيريدارشيني (2020) Priyadarshini** التى أشارت إلى القلق العالمى من زيادة تفشى جائحة فيروس كورونا، مما قد يؤدى إلى مزيد من الخسائر الجسيمة فى الأرواح والأموال وأوصت بضرورة تكاتف جميع الجهات المعنية محلية أو إقليمية أو عالمية.

ولتطوير أعمال مؤسسات المجتمع المدني وزيادة كفاءتها في مواجهة جائحة فيروس كورونا أوصت فعاليات منتدى أسبار الدولي (٢٠٢٠) بتعزيز البنية التكنولوجية ودعم برنامج التحول الرقمي، وإستراتيجية المدن الذكية مما يزيد من بقاء المواطنين في المنازل منعاً لتفشي الوباء والاعتماد على شبكة الانترنت كحجر الزاوية في إتمام محاولات وتجارب المواجهة.

### تحليل واستنتاج

في ضوء الإطار النظري للدراسة وما أوصت به الدراسات السابقة تتفق الدراسة الحالية مع ما خلصت إليه بعض الدراسات السابقة من حيث الإهتمام بإدارة الأزمات عامة وإدارة أزمة كورونا بصفة خاصة، وتركيز البعض الآخر على تحديد خصائص ووظائف المجتمع المدني، إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في كونها تركز بصفة أساسية على كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، وقد إستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تحديد أبعاد مشكلة الدراسة وإختيار موضوعها وصياغة الفروض.

### صياغة مشكلة الدراسة

في ضوء ما سبق تتبلور القضية الرئيسية للدراسة في التساؤلات التالية:

١. ما مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا؟
٢. ما مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا؟
٣. ما الصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا؟
٤. ما مقترحات زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا؟

### أهمية الدراسة

١- ما نتج عن تفشي وباء كورونا من أزمات صحية، سياسية، اقتصادية، واجتماعية اجتاحت العالم بأسره نسبة إلى ما أشارت إليه الإحصاءات من إرتفاع عدد حالات الإصابة، وعدد حالات الوفيات على المستويين العالمي والمحلي، فقد وصلت حالات

الإصابة عالمياً إلى (١١٩,٢٢٣,٣٣٠) حالة مؤكدة، و(٢,٦٤٣,٨٩٦) حالة وفاة،  
أعلى مستوى المجتمع المصري فقد بلغت حالات الإصابة (١٨٩,٠٠٠) حالة  
مؤكدة، و(١١,١٦٩) حالة وفاة. منظمة الصحة العالمية يوم ١١ يناير (٢٠٢١)  
٢- ما فرضته أزمة تفشي وباء كورونا على اجنحة الباحثين الاجتماعيين من ضرورة  
لإجراء الدراسات الاجتماعية حول المستجدات العالمية والمحلية وتحدياتها وحول  
إسهامات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهةها.  
٣- الظروف والأوضاع الراهنة التي تمر بها دول العالم أجمع وما تتطلبه من إعادة نظر  
في الدور التخطيطي لمؤسسات المجتمع المدني، ومشاركتها للدولة في تحمل  
المسئولية الاجتماعية.  
٤- تعاضد دور مؤسسات المجتمع المدني كشريك في صنع سياسات الرعاية الاجتماعية وفي  
مواجهة الأزمات والكوارث التي يمر بها المجتمع.  
٥- تعطيل تقديم البرامج الإنسانية لمحتاجيها حيث يهدد وباء كورونا ما يقرب من (٥٥)  
مليون شخص بحاجة إلى المساعدات الإنسانية في المنطقة العربية، منهم حوالي (٢٤)  
مليون شخص إما لاجئون وإما نازحون داخلياً، يهدد هذا الوباء حصولهم على برامج  
المساعدات الإنسانية. (الطلافة والمناور، ٢٠٢٠، ص ١٦)

#### أهداف الدراسة

- تحديد مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- تحديد مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- تحديد الصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- تحديد مقترحات زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- التوصل إلى خطة عمل مقترحة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

### فروض الدراسة

الفرض الأول: " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا متوسطاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

- \* وضوح أهداف المؤسسة ومعرفة خدماتها. \* سياسة المؤسسة وإجراءات عملها.
- \* العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة. \* نظام الاتصال بالمؤسسة.
- \* أسلوب المؤسسة في حل مشكلات العملاء. \* الميزانية والموارد المادية.

الفرض الثاني: " من المتوقع أن يكون مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا متوسطاً ":

ويمكن اختبار هذا الفرض من خلال الأبعاد التالية:

- \* مرحلة وضع الخطة. \* مرحلة تنفيذ الخطة. \* مرحلة تقييم الخطة.

الفرض الثالث: " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا ":

الفرض الرابع: " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا ":

### الإطار المفاهيمي الضابط للدراسة

#### (١) مفهوم الكفاءة.

يشير قاموس وبستر Webster للكفاءة على أنها القدرة على إنجاز المنظمة في أقل وقت وبأقل جهد ممكن (Webster's, 1989, p.455). وتشير أيضاً إلى درجة التحقق من أن النتائج والمخرجات قد أنجزت بالكمية والكيفية التي تم التخطيط لها (الوجيز، ١٩٩٩، ص.٤٤٧). وهي بذلك تعكس حسن الاستفادة من الموارد أو حسن استخدام العناصر التي تقرر استخدامها ومن ثم فهي مسئولية الإدارة (أبو النصر، ٢٠٠٤، ص.١٣٠). والكفاءة هي تفضيل سياسة معينة عن الأخرى تبعاً لقدرتها على تنفيذ برامجها بأقل قدر من التكلفة وبنفس النتيجة التأثيرية هذا بالإضافة إلى الكفاءة في التنفيذ (Alcock, 2002, p.70).

كما تعبر أيضاً عن إنجاز العمل وأداء الأدوار بصورة صحيحة تعكس أفضل علاقة بين المدخلات والمخرجات، حيث ترتبط بالإدارة وبنائها وهيكلها التنظيمي وعملياتها والتخطيط والتنظيم والتنسيق والرقابة والمتابعة، من أجل الحصول على أكبر مخرجات بأقل مدخلات (السروجي، ٢٠١٣، ص. ١٨٨)

ويشير مفهوم كفاءة المؤسسة إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وتحقيق التوقعات التي يتطلبها المجتمع منها في المستقبل القريب، والتكيف والتطور في المدى المتوسط والبقاء في المدى الطويل (جوهر، ١٩٩٩، ص. ١١٩). وهذا يعني أنه يركز على مدى تحقيق النتائج دون إهدار الوقت فيشمل (احترام المكون الزمني في خطة المؤسسة)، دون إهدار الجهد (توزيع واضح للأدوار والمسئوليات) ودون إهدار المال (ترشيد إنفاق الموارد المالية للمنظمة) (قنديل، ٢٠١٠، ص. ١١٠)

ومما سبق أمكن وضع تعريف إجرائي للكفاءة على النحو التالي:

الدرجة التي تحقق الأهداف المرجوة والمتوقعة أو النتائج التي تسعى مؤسسات المجتمع المدني لتحقيقها في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا. وتتحدد أبعاد كفاءة مؤسسات المجتمع المدني وفق متغيرات نموذج آرت كينجمنون، نانسي هيديلمان Art kington and nancy heidelman لقياس كفاءة المنظمات الاجتماعية في:

- \* وضوح أهداف المؤسسة ومعرفة خدماتها. \* سياسة المؤسسة وإجراءات عملها.
- \* العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة. \* نظام الاتصال بالمؤسسة.
- \* أسلوب المؤسسة في حل مشكلات العملاء. \* الميزانية والموارد المادية.

## ( ٢ ) مفهوم المجتمع المدني

بناء على ما ورد عن مركز المجتمع المدني في كلية لندن للاقتصاد فإن المجتمع المدني يشير إلى حلبة العمل الجماعي الذي لا يتسم بالإكراه، ويدور حول مصالح وأهداف وقيم مشتركة ومتبادلة، ويضم المجتمع المدني في أغلب الأحيان منظمات ومؤسسات مثل الجمعيات الخيرية المسجلة، ومنظمات التنمية غير الحكومية، ومؤسسات المجتمع المحلي، والمنظمات والمؤسسات النسائية، والمنظمات والمؤسسات والنقابات المهنية والتجارية، وجماعات المساعدة الذاتية، التنمية الاجتماعية الاتحادات التجارية، والتحالفات، ومجموعات التأييد والمناصرة (مركز المجتمع المدني، ٢٠٠٤، ص. ١٤).

كما يعبر المجتمع المدني عن جملة المؤسسات الطوعية التي تملأ الفراغ الاجتماعي بين الفرد والأسرة، والدولة: كالأحزاب السياسية، والنقابات المهنية، والاتحادات العمالية، والجمعيات الاجتماعية والثقافية وأجهزة الإعلام (حسين، ٢٠٠٤، ص. ٥٥).

أيضاً يعكس المجتمع المدني مجال المشاركة العامة التي يقوم عليها التعاون والتعاطف، فهو مرادف للتضامن الاجتماعي أو هوية المجتمع، كأساس لثقافة المجتمع وأساس لثقافة الجمهور لحماية الحقوق والحريات، بذلك يمثل شبكة معقدة من المؤسسات والجمعيات الطوعية. (Ritzer, 2006, p.313)

ومما سبق أمكن وضع تعريفاً إجرائياً للمجتمع المدني على النحو التالي:

مجموعة من الجمعيات الأهلية ينضم إليها الأفراد وبشكل اختياري وتطوعي لممارسة العمل الخيري بصفة عامة، وتقدم برامجها وأنشطتها من خلال مجموعة من الأساليب والآليات، تعتمد على التخطيط لمواجهة الأزمات المجتمعية.

### ( ٣ ) مفهوم التخطيط

يمثل التخطيط الإطار العام الذي يتم في نطاق التعامل مع الأزمات، وهو ما يعنى التحديد المسبق لما يجب عمله، وكيفية القيام به، ومتى، ومن الذى سيقوم به، ومن هذا فإن التخطيط يكون عادة مرتبط بحقائق الأزمة، وتصورات الأوضاع المستقبلية لها، وتوقع الأحداث، والإعداد للطوارئ ورسم سيناريوهات بتتابعات الأنشطة والأعمال الكفيلة بمعالجة الأزمات بأكبر فاعلية ممكنة. (خزام، ٢٠١٨م)

ومن ثم فهو بمثابة أسلوب فى التنظيم يهدف إلى استخدام الموارد بصورة رشيدة وفقاً لأهداف محددة. (أبو النصر، ٢٠٠٨، ص. ٢٨)

ومما سبق أمكن وضع تعريفاً إجرائياً للتخطيط على النحو التالي:

أسلوب فى التنظيم يهدف إلى استثمار الموارد والمتاحة والتي يمكن إتاحتها أفضل استثمار من خلال وضع خطة ومحددات مرسومة وموجهة للعمل الاجتماعى تسير على نهجها مؤسسات المجتمع المدني خلال فترة معينة بقصد مواجهة جائحة كوفيد - ١٩، وتتحدد مستويات مراحل العملية التخطيطية فيما يلى:

\*مرحلة وضع الخطة. \*مرحلة تنفيذ الخطة. \*مرحلة تقييم الخطة.

#### (٤) مفهوم جائحة فيروس كورونا

ظهر فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) لأول مرة في مدينة " ووهان " الصينية في أواخر عام ٢٠١٩م وانتشر منها إلى سائر انحاء العالم اعلنته منظمة الصحة العالمية رسمياً " جائحة عالمية " نظراً لخطورته وسرعة انتشاره..WHO: (2020).  
وتعرف جائحة فيروس كورونا (كوفيد - ١٩) بأنها وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع يتجاوز الحدود الدولية، مؤثراً على عدد كبير من الأفراد، وفيروس كورونا (كوفيد - ١٩) هو مرض تنفسي حيواني المنشأ، اكتشف لأول مرة خلال تفشيه في مدينة ووهان الصينية في أواخر ديسمبر ٢٠١٩، ويحدث عدداً من الأعراض تشمل الحمى، السعال، وضيق التنفس. (A dictionary of epidemiology, 2008, p.62).

#### الإطار النظري الموجه للدراسة

أولاً: المجتمع المدني والإسهام في مواقف الأزمات

#### (١) متطلبات التعامل مع الموقف الأزموي

إن التعامل مع الموقف الأزموي يتطلب استخدام عدة أساليب إدارية متقدمة تعمل على تحقيق المناخ المناسب للتعامل مع الأزمة، وفي الوقت ذاته يتيح لفريق التعامل مع الأزمات حرية الحركة بالكامل ويمكن أن تتبلور المتطلبات الإدارية للتعامل مع الأزمات في:

- تبسيط الإجراءات.
- إخضاع التعامل مع الأزمة للمنهجية العلمية.
- الوفرة والحضور الملائم.
- تفويض السلطة.
- فتح قنوات الاتصال والإبقاء عليها مع الطرف الآخر. (خزام، ٢٠١٨، ص.٣٦٩)

#### (٢) صفات المنظمات الفعالة في إدارات الأزمات والكوارث:

يكشف تراث الخدمة الاجتماعية تاريخياً عن إسهامات فاعلة وتجارب رائدة في التدخل المهني مع الأزمات ، وتتطرق نظرية إدارة الأزمات إلى صفات المنظمات المستعدة لمواجهة الأزمة مثل:-

- علاقات فاعلة وجيدة مع الحكومة والسلطات المحلية
- وضوح سلسلة الأوامر في المنظمة.



- امتلاك قدرات تقدير الموقف لبيئة المنظمة الداخلية والخارجية.
- نظم تنبيه وتحذير فاعلة.
- تنظيم برامج تدريب مستمر للعاملين.
- وجود خطط حالية ومحدثة وسيناريوهات لإدارة الأزمات والتعامل مع الطوارئ.
- فحص مستمر لمستوى الأمن والأمان في المنظمة. (السروجي، ٢٠١٣، ص.١٩٢)

### (٣) طرائق تشجيع مؤسسات المجتمع المدني للإسهام في مواقف الأزمات:

- منح هذه المؤسسات حاجيتها من الأراضي لإقامة منشأتها الخيرية.
- شمول هذه المؤسسات بالإعانات الحكومية والتبرعات الأهلية.
- تقديم إعفاءات أو تخفيضات لهذه المؤسسات (من جميع الفواتير والمستحقات الضريبية والجمركية)
- تقديم الدعم الحكومي في مجال توفير المستلزمات الأساسية لهذه المؤسسات.
- تحديث وتطوير القوانين والتشريعات المتعلقة بمؤسسات العمل الاجتماعي ، وتقديم التسهيلات في الإجراءات الادارية الروتينية الخاصة بإنشائها.
- تأهيل وتدريب قيادات العمل المدني لتطبيق الأساليب الحديثة في الادارة.
- تشجيع الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية حول العمل المدني. (ملاوي، ص.٢٦٨)

### (٤) حاجيات تفعيل برامج وأنشطة المجتمع المدني لمواجهة الأزمات:

- المجتمع المدني هو المنظمات الوسيطة والمستقلة التي يجب أن تملأ الفضاء الاجتماعي القائم بين الدولة والسوق والأسرة
- أن يقوم المجتمع المدني على رابطة اختيارية يدخلها الأفراد طواعية.
- أن يتطلب المجتمع المدني نظاماً قانونياً يحدد مجموعة الحقوق التي تكفل استقلال هذا المجتمع وتنظم العلاقة بينه وبين الدولة.
- أن تقوم سيادة ثقافية مدنية على أساس قبول الآخر المختلف وإقرار التعددية داخل المجتمع ، والقدرة على حل الصراعات بطريقة سلمية وديمقراطية.(خزام، ٢٠١٢، ص.٣٧٠).

### (٥) نماذج قياس كفاءة المنظمات الاجتماعية

تعددت النماذج التي تهتم بقياس كفاءة المنظمات الاجتماعية ومنها نموذج روبرت ألكين , مارك ملتون Robert Elkin and mark malton، ونموذج جاك روثمان Jack rothman، ونموذج رينوباتي Rino patti، ونموذج آرت كينجتون , نانسي هيديليمان Art kington and Nancy heidelman ، ويركز هذا النموذج على تقييم المنظمات الاجتماعية وقياس مدى كفاءتها من خلال التركيز على مجموعة متغيرات أساسية تتمثل في (حمزة، ٢٠١٣، ص. ١٦٧)

- \* وضوح أهداف المؤسسة ومعرفة خدماتها. \* سياسة المؤسسة وإجراءات عملها.
- \* العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة. \* نظام الاتصال بالمؤسسة.
- \* أسلوب المؤسسة في حل مشكلات العملاء. \* الميزانية والموارد المادية.

وسوف يتم الاستناد إلى نموذج آرت كينجتون , نانسي هيديليمان

Art kington and Nancy heidelman لقياس كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في

التخطيط لمواجهة جائحة كوفيد - ١٩

وذلك للأسباب الآتية:

بعد إطلاع الباحثة على العديد من النماذج المختلفة لقياس الكفاءة تم اختيار نموذج آرت كينجتون ونانسي هيديليمان لأنه أكثر شمولية عن غيره من النماذج حيث يركز هذا النموذج على مدى وضوح أهداف المؤسسة وإجراءاتها العملية لتقديم الخدمات لعملائها كذلك العاملون ومهاراتهم المهنية ونظم الاتصال السائدة بالمؤسسة كما يركز على أسلوب المؤسسة في حل المشكلات وهو محور اهتمام الدراسة الحالية والتي تركز على كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

ثانياً: الإدارة الفعالة والتخطيط للطوارئ

يعبر التخطيط عن عمليات منظمة تشارك فيها القيادات المهنية والطبية لإحداث تغييرات اجتماعية تهدف إلى نقل المجتمع من وضع اجتماعي إلى وضع أفضل منه خلال فترة زمنية محددة عن طريق اتخاذ مجموعة من القرارات لاستخدام الموارد المتاحة حالياً ومستقبلاً لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات في ضوء إيديولوجية المجتمع (أبوالمعاطي، ٢٠٠٢، ص. ٢١).

(١) المبادئ التوجيهية لتفعيل خدمات المساندة وإجراءات التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا

١- متغيرات الإدارة الفعالة في مواجهة الأزمات

تعنى إدارة الأزمات التركيز على كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها، فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات (نصر، ٢٠٠٨، ص. ١٣٠).  
حيث تعكس الإدارة الفعالة أهمية التخطيط للطوارئ والأزمات والتي يجب عليها التوفيق بين ثلاث متغيرات وهي:

١- التكلفة المناسبة Suitable cost

٢- الوقت الملائم Agreeable time

٣- الأداء الجيد Good performance (السروجي، ٢٠١٣، ص. ٣٢٤)

٢- مبادئ الاستجابة لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

من هنا حددت منظمة الصحة العالمية مجموعة من المبادئ التوجيهية لتفعيل خدمات المساندة والتخطيط لمواجهة الجائحة.

١- المتابعة/الرقابة: تشمل هذه الركيزة أنشطة تفصي حالات العدوى المبكرة التي تظهر داخل البلد إلى جانب متابعة احتمالات ظهور حالات واردة من الخارج "في المنافذ الحدودية البحرية والبرية والجوية، وتتطلب هذه الأنشطة توفير الموارد اللازمة بدءاً من الموظفين ووصولاً إلى أجهزة قياس درجة حرارة الأفراد، فضلاً عن تعزيز المختبرات الوطنية لتسهيل إجراء الفحوص، ووضع بروتوكولات واضحة.

٢- الاحتواء/المنع: تتضمن الإجراءات المبكرة عمليات رصد من هم على اتصال بالمصابين، وإجراءات التواصل بشأن المخاطر على الصحة العامة والمشاركة المجتمعية، وتنفيذ إجراءات الحجر الصحي، وعزل الحالات المعدية.

٣- التخفيف/العلاج: وتشمل هذه الركيزة الأنشطة المتعلقة بعلاج الحالات التي تم اكتشافها، وتقتضي هذه الأنشطة سرعة توافر الكوادر الطبية، والمعدات، والأدوية.

(Geneva: world health organization, 2020)

### ٣- متطلبات التعامل مع الموقف الأزموى.

- ١- وجوب تقديم خدمات عاجلة سواء كانت مادية أو عينية فوراً دون إجراء دراسة أو تشخيص للموقف.
- ٢- الوضع فى الإعتبار أن تأخير تقديم الخدمات ينجم عنه أثراً بالغ الخطورة.
- ٣- إعتبار عامل الزمن عاملاً حاسماً وهاماً فى تحديد درجة نجاح خطة المواجهة.
- ٤- إعتبار الحاضر أساساً للمواجهة، دون الرجوع إلى تاريخ تطورى.
- ٥- إتاحة الإمكانيات الذاتية والمؤسسية والبيئية، وتذليل الصعوبات كلما أمكن ذلك. (حبيب، ٢٠١٩، ص. ٢٩٣)

### (٢) موجّهات التخطيط الإستراتيجى والتدابير الإحترازية للحد من تفشى جائحة فيروس كورونا

يستهدف التخطيط للطوارئ تقليل أثر الحدث والتخطيط لكيفية تنظيم العمليات بعد الأزمة وهو تخطيط قصير المدى ، ويستلزم تهيئة الموارد والجهود والمشاركة الفاعلة ، ومن ثم تعد زيادة الكفاءة والفعالية مؤشراً دالاً على نجاح إدارة المنظمة حيث تعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف ، وأن تكون المنظمة كفؤا تعنى أن تحصل على أعلى ما يمكن من درجات تحقيق الهدف الذى تسعى إليه. (السروجى، ٢٠١٣، ص. ٣٢٥)

#### ١ - مراحل حدوث الجوائح وخطط التعامل معها.

قسمت منظمة الصحة العالمية الجوائح إلى 6 مراحل هي باختصار:

**المرحلة الأولى:** فيروس يصيب الحيوان لكنه لا يسبب عدوى للبشر.

**المرحلة الثانية:** فيروس يصيب الحيوان أدى لعدوى بشرية.

**المرحلة الثالثة:** أدى الفيروس إلى إصابة حالات متفرقة أو إلى إصابة جماعات صغيرة بالمرض، ولكن لا زال غير كافٍ لحدوث وباء فى المجتمع المحلى.

**المرحلة الرابعة:** خطر حدوث وباء بات قريباً إلا أنه غير مؤكد، أصبح المرض كافياً لحدوث وباء فى مجتمع محلي.

**المرحلة الخامسة:** العدوى باتت منقولة من شخص إلى آخر وقد سببت لحدوث إصابات فى بلدين مختلفين موجودين فى إقليم واحد حسب توزيع الأقاليم المعتمد من منظمة الصحة العالمية.

المرحلة السادسة: الوباء بات عالميا وسجلت إصابات في إقليمين مختلفين اثنين على الأقل حسب توزيع الأقاليم المعتمد من منظمة الصحة العالمية. (Robert,2020,p.12)

## ٢- خطط إستراتيجية أساسية لمواجهة الجائحة.

يرتكز التخطيط لمواجهة الجائحة على خطتين استراتيجيتين أساسيتين هما:  
**الإحاطة والتقييد** حيث يجرى إحاطة المجتمع في المراحل المبكرة من انتشار الجائحة، ويهدف إلى تعقب الأفراد المصابين وعزلهم ضمن المجتمع بهدف إيقاف انتقال المرض إلى باقي السكان. عندما يصبح من الجلي عدم القدرة على إحاطة انتشار المرض، ينتقل إلى مرحلة التقييد، فتتخذ الإجراءات لإبطاء انتشار المرض وكبح تأثيراته على نظام الرعاية الصحية والمجتمع. في الواقع، قد يتخذ كلا التدبيرين الإحاطة والتقييد (في الوقت ذاته للسيطرة على انتشار المرض ويكمن التدبير المفتاحي بالسيطرة على انتشار المرض المعدي في محاولة تخفيض ذروة الجائحة أو قمتها في المنحنى، التدبير الذي يعرف بتسطيح المنحنى. يساعد ذلك في إنقاص خطر استنزاف الخدمات الصحية أو إغراقها بالإضافة إلى توفير المزيد من الوقت حتى يتم تطوير لقاح وعلاج له ، وتشمل التداخلات غير الدوائية التي يمكن اتخاذها- بغاية تدبير انتشار المرض -التدابير الوقائية الشخصية مثل نظافة اليدين وارتداء الأقنعة والحجر الذاتي، والإجراءات المجتمعية من الإبعاد الاجتماعي مثل إغلاق المدارس وإيقاف الفعاليات التي تنطوي على التجمعات الكبيرة، ومشاركة المجتمع في تشجيع القبول والمشاركة في مثل هذه التداخلات، بالإضافة إلى الإجراءات البيئية مثل تنظيف الأسطح وغيرها. (Geneva: world health organization, 2020)

٣- آليات مقترحة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد.

في ضوء ما سبق من تصورات نظرية ومبادئ توجيهية وخطط إستراتيجية أمكن التوصل إلى مجموعة من الآليات المقترحة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا المستجد

م	الآليات	أبعاد التنفيذ	الجهات المعنية
١	تفعيل المشاركة العامة	- المشاركة في صنع واتخاذ القرار التخطيطي. - حسن تقبل التدابير الإلزامية المحتملة أو الخيارات الصعبة المتعلقة بالسياسة الصحية. - فتح قنوات اتصال عبر شبكة الانترنت وحسن الانصات إلى كل ما يعلنه المواطنون. - إدماج الفئات الضعيفة والمهمشة في المجتمع (المسنون - العمالة غير المنتظمة - السجناء - الأحداث - القاطنون بالعشوائيات).	تشكيل هيئة مختلطة تتضمن إلى جانب المسؤولين المحليين أعضاء من المجتمع المدني والقادة المحليين.
٢	تبنى سياسات تعويضية	- تصميم قاعدة بيانات عن المتضررين وأسره. - إجراء البحوث والدراسات حول تحديد مشكلاتهم وحاجاتهم للرعاية الاجتماعية. - تقديم الدعم العيني والمادى مباشرة للمتضررين وأسره سواء كان دعم مالى أو معونات غذائية - تأجيل إلتزامات مالية أو تسديدها. - توفير حقيبة مستلزمات طبية وأدوات وسائل وقائية.	- وزارة التضامن الاجتماعى والتنسيق بين جميع الجهات - مؤسسات مجتمع مدنى. - مديريات التضامن الاجتماعى. - مراكز البحوث والدراسات الاجتماعية.
٣	تطوير النظم الإلكترونية	- تعزيز شبكة الإنترنت. - توفير أجهزة حاسب آلى للعاملين. - دعم العاملين بدورات تدريبية فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. - الاستفادة من خبرات المتخصصين الفنيين والمهنيين فى العمل الاجتماعى وجذبهم للمشاركة. - تعزيز البنية التحتية للمعلومات. - تحديث المواقع الإلكترونية للمؤسسات.	- كليات الهندسة والحاسب الآلى. - مراكز المعلومات. - الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية. - إدارة البوابات الحكومية الإلكترونية والمنصات والوسائل التكنولوجية.
٤	تعزيز الإدارة	- وضع خطط اقتصادية واجتماعية وتحديد أفضل البدائل لمواجهة الظروف الطارئة واختيار التدابير	- وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح

الإداري. - ديوان عام المحافظة. - الديوان العام لكل حي في المحافظة. - وزارة الصحة والسكان وإنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات بكل هيئة طبية.	المناسبة. - جمع وتحديث المعلومات والبيانات بصفة مستمرة. - تحسين آليات الرقابة والمتابعة وتدعيم الشفافية والمساءلة والمحاسبية. - تشخيص الأوضاع الراهنة بدقة والتواصل الرقمي مع الأفراد المتأثرين بالأزمة والفئات المحتمل تأثرهم. - وضع خطة طوارئ لإدارة خدمات البنية التحتية المعلوماتية لتلافي ظهور أوبئة أخرى. - إعداد وتجهيز فرق طوارئ للتدخل السريع. - وضع مؤشرات كمية وكيفية مجددة وقابلة للقياس لتحسين أداء العاملين.	الناجحة للأزمات
--	--	--------------------

#### الإجراءات المنهجية للدراسة

##### (١) نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات التقويمية التي تسعى إلى تحديد مستوى نجاح البرامج أو المشروعات أو المؤسسات في استثمار الموارد والإمكانات المتاحة في تحقيق الأهداف المخططة. لذا فالدراسة الحالية تستهدف قياس كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

##### (٢) المنهج المستخدم

اعتمدت الدراسة على المنهج العلمي باستخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للمسؤولين بجمعية أبو بكر الصديق للتنمية والرعاية الاجتماعية وجمعية كابسي للتنمية والخدمات الاجتماعية بمحافظة بورسعيد، وعددهم (٥٨) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

##### جدول رقم (١) يوضح توزيع المسؤولين بالجمعيات الأهلية مجتمع الدراسة

م	البيان	عدد المسؤولين
١	جمعية أبو بكر الصديق للتنمية والرعاية الاجتماعية بحي الشرق بمحافظة بورسعيد	٣٠
٢	جمعية كابسي للتنمية والخدمات الاجتماعية بحي العرب بمحافظة بورسعيد	٢٨
	الإجمالي	٥٨

(٣) حدود الدراسة:

(١) الحدود المكانية:

تمثلت الحدود المكانية للدراسة فيما يلي:

- جمعية أبو بكر الصديق للتنمية والرعاية الاجتماعية بحي الشرق بمحافظة بورسعيد.
  - جمعية كابسي للتنمية والخدمات الاجتماعية بحي العرب بمحافظة بورسعيد.
- وترجع مبررات اختيار الحدود المكانية للدراسة للأسباب التالية:
- تعتبر هذه الجمعيات الأهلية مكوناً رئيسياً وهاماً في المجتمع المدني إذ تعد أكثر التنظيمات المدنية جماهيرية، بالإضافة إلى دور تلك الجمعيات في توعية المواطنين حول خطورة وباء كورونا وطرق الوقاية منه.
  - التوزيع الجغرافي لتلك الجمعيات الأهلية في مناطق متفرقة، مما يعمل على زيادة تعزيز الوعي المجتمعي وتوعية المواطنين لكيفية التصدي للشائعات المتعلقة بجائحة فيروس كورونا.
  - إتساع رقعة المستفيدين من خدماتها نظراً لتعدد وتنوع الخدمات الاجتماعية التي تقدمها تلك الجمعيات الأهلية، بما يسهم في تحسين تقديم تلك الجمعيات للخدمات الصحية والنفسية اللازمة للمصابين وأسراهم.
  - تاريخها الطويل في مجال الرعاية الاجتماعية وحديثاً في مجال التنمية الاجتماعية والاقتصادية.



(ب) الحدود البشرية:

تمثلت الحدود البشرية للدراسة في المسؤولين بجمعية أبو بكر الصديق للتنمية والرعاية الاجتماعية وجمعية كابسي للتنمية والخدمات الاجتماعية بمحافظة بورسعيد، وعددهم (٥٨) مفردة. وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (٢) يوضح توزيع المسؤولين بالجمعيات الأهلية حسب الوظائف مجتمع الدراسة

م	البيان	العدد	م	البيان	العدد
١	رئيس مجلس إدارة	٢	٨	أخصائي اجتماعي	٧
٢	نائب رئيس مجلس إدارة	٢	٩	أخصائي نفسي	٢
٣	عضو مجلس إدارة	١٣	١٠	أخصائي علاقات عامة	٣
٤	أمين صندوق	٢	١١	أخصائي موارد بشرية	٣
٥	مدير تنفيذي	٢	١٢	أخصائي تكنولوجيا معلومات	٤
٦	مسئول برامج ومشروعات	٦	١٣	إداري	٦
٧	منسق برامج ومشروعات	٦			
الإجمالي			٥٨		

(ج) الحدود الزمنية:

تمثلت الحدود الزمنية للدراسة في فترة إجراء الدراسة الميدانية والتي بدأت ٢٠٢١/١/١٠م إلى ٢٠٢١/٢/١٥م.

(٤) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان للمسؤولين حول كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا:
- قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان للمسؤولين حول كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا وذلك بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة، والدراسات السابقة، واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة.
- اشتملت استمارة استبيان المسؤولين على المحاور التالية: البيانات الأولية، وأبعاد كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا،

ومراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا، والصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، ومقترحات زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

- اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي من خلال الإطلاع على الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلي الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- وقد أجرت الباحثة الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (٦) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد، وقد تم الاعتماد علي نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٣,٣%)، وتم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية.
- كما أجرت الباحثة ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٠) مفردات من المسؤولين مجتمع الدراسة باستخدام معامل ثبات (ألفا - كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٢)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

#### (٥) تحديد مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا:

للحكم على مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٣/٢ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (٣): يوضح مستويات المتوسطات الحسابية

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

(٦) أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج ( SPSS.V. )

24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ألفا - كرونباخ) للثبات، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط كاي<sup>٢</sup>، ومعامل ارتباط جاما.

تأسعاً: نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف المسئولين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٤) : يوضح وصف المسئولين مجتمع الدراسة ، (ن=٥٨)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	السن	٤١	٤
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	٩	٣
م	النوع	ك	%
١	ذكر	٤٠	٦٩
٢	أنثى	١٨	٣١
	المجموع	٥٨	١٠٠
م	المؤهل العلمي	ك	%
١	مؤهل فوق متوسط	١٨	٣١
٢	مؤهل جامعي	٣٢	٥٥,٢
٣	دراسات عليا	٨	١٣,٨
	المجموع	٥٨	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن المسئولين (٤١) سنة، وانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.

- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (٩) سنوات, وبانحراف معياري (٣) سنوات تقريباً.
  - أكبر نسبة من المسئولين ذكور بنسبة (٦٩%)، بينما الإناث بنسبة (٣١%).
  - أكبر نسبة من المسئولين حاصلين على مؤهل جامعي بنسبة (٥٥,٢%)، يليه مؤهل فوق متوسط بنسبة (٣١%)، وأخيراً دراسات عليا بنسبة (١٣,٨%).
  - ومما سبق وبناء عليه فإن القدرات البشرية بهذه المؤسسات يمكن لها أن تعكس درجة المهنية ومدى الاحترافية في إدارة الأنشطة واتساع مجالات الممارسة التخصصية.
- المحور الثاني: كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا:

(١) وضوح أهداف المؤسسة ومعرفة خدماتها:

جدول رقم (٥) يوضح وضوح أهداف المؤسسة ومعرفة خدماتها ، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي للانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	أهداف المؤسسة واضحة ومعلنة لجميع العاملين	٥٤	٩٣,١	٤	٦,٩	-	-	٢,٩٣	٠,٢٦
٢	يساعد العملاء في تفهم طبيعة عمل المؤسسة وخدماتها	٢٥	٤٣,١	٣٣	٥٦,٩	-	-	٢,٤٣	٠,٥
٣	تتفق أهداف المؤسسة مع الخدمات التي تقدمها للعملاء	١٣	٢٢,٤	٤٢	٧٢,٤	٣	٥,٢	٢,١٧	٠,٥
٤	يوجد موقع إلكتروني للمؤسسة للإعلان عن خدماتها	١٣	٢٢,٤	٣٧	٦٣,٨	٨	١٣,٨	٢,٠٩	٠,٦
٥	أحرص على الحد من معوقات تحقيق أهداف المؤسسة	١٣	٢٢,٤	٣٦	٦٢,١	٩	١٥,٥	٢,٠٧	٠,٦٢
٦	تتسم خدمات المؤسسة بالوضوح	١٥	٢٥,٩	٣٢	٥٥,٢	١١	١٩	٢,٠٧	٠,٦٧
٧	تناسب خدمات المؤسسة مع احتياجات العملاء	٨	١٣,٨	٣١	٥٣,٤	١٩	٣٢,٨	١,٨١	٠,٦٦
٨	يتم التسويق للخدمات المقدمة للمرضى والإعلان عنها	١٠	١٧,٢	٣٨	٦٥,٥	١٠	١٧,٢	٢	٠,٥٩
	البعد ككل							٢,٢	٠,٢١
	مستوى متوسط								



يوضح الجدول السابق أن: مستوى سياسة المؤسسة وإجراءات عملها كأحد أبعاد كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تتميز الإدارة داخل المؤسسة بالديمقراطية بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، يليه الترتيب الثاني يتم تحديد سياسة المؤسسة وإجراءات عملها بناء على دراسات مسحية للمجتمع بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وأخيراً الترتيب العاشر يسعى مجلس الإدارة إلى تعديل لوائح العمل بالمؤسسة بمتوسط حسابي (١,٧٤). وتتفق هذه النتيجة مع ما أوصت به دراسة (صوفى وعرفان، ٢٠١٠م).

### (٣) العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة:

جدول رقم (٧) يوضح العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يتوافر عدد كاف من العاملين بالمؤسسة	١٧	٢٩	١٣	٢٢	٤	٦	٢,٦٤	٠,٦١	١
٢	يتميز الهيكل التنظيمي بالمؤسسة بالمهارة	١٩	٣٢	٣٥	٦٠	٤	٦	٢,٢٦	٠,٥٨	٢
٣	يوجد توصيف وظيفي للعاملين بالمؤسسة	١٦	٢٧	٣٧	٦٣	٥	٨	٢,١٩	٠,٥٨	٣
٤	يلتزم جميع العاملين بالمهام المنوطة بهم	٩	١٥	٣٤	٥٨	١٥	٢٥	١,٩	٠,٦٤	٧
٥	يراعى العاملون طبيعة العملاء وثقافتهم	٩	١٥	٣٣	٦٠	١٤	٢٤	١,٩١	٠,٦٣	٦
٦	تناسب التخصصات المهنية للعاملين مع الخدمات التي تقدمها المؤسسة	٨	١٣	٢٤	٤٢	١٣	٢٢	٢	٠,٥٣	٥
٧	تعقد المؤسسة دورات تدريبية للعاملين بها	١٧	٢٩	٣١	٥٣	١٠	١٧	٢,١٢	٠,٦٨	٤
البعد ككل								٢,١٥	٠,٢٣	متوسط مستوى

يوضح الجدول السابق أن: مستوى العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة كأحد أبعاد كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً

لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر عدد كاف من العاملين بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٦٤) , يليه الترتيب الثاني يتميز الهيكل التنظيمي بالمؤسسة بالمهارة بمتوسط حسابي (٢,٢٦) , وأخيراً الترتيب السابع يلتزم جميع العاملين بالمهام المنوطة بهم بمتوسط حسابي (١,٩) . وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (فنديل، ٢٠١٠م) . فيما يتعلق بأهمية القدرات البشرية.

#### (٤) نظام الاتصال بالمؤسسة:

#### جدول رقم (٨) : يوضح نظام الاتصال بالمؤسسة، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						الترتيب	
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	يتوافر بالمؤسسة آلية لدراسة شكاوى العملاء	٤٨	٨٢,٨	٧	١٢,١	٣	٥,٢	٢,٧٨	٠,٥٣
٢	يوجد قنوات اتصال مفتوحة دائماً بين مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة	٢١	٣٦,٢	٣٤	٥٨,٦	٣	٥,٢	٢,٣١	٠,٥٧
٣	يلتزم بالتسليم الإداري في حل المشكلات بالمؤسسة	١١	١٩	٤٦	٧٩,٣	١	١,٧	٢,١٧	٠,٤٢
٤	يشارك في صنع القرار بالمؤسسة	٩	١٥,٥	٣٦	٦٢,١	١٣	٢٢,٤	١,٩٣	٠,٦٢
٥	يلتزم العاملون باللوائح الداخلية المنظمة للعمل	١١	١٩	٣٤	٥٨,٦	١٣	٢٢,٤	١,٩٧	٠,٦٥
٦	يحرص على الرد على استفسارات العملاء وحل مشكلاتهم	٨	١٣,٨	٣٧	٦٣,٨	١٣	٢٢,٤	١,٩١	٠,٦
٧	تستند إلى قاعدة بيانات محدثة بالمؤسسة عند وضع خطط خدمات الرعاية الاجتماعية	٩	١٥,٥	٢٧	٤٦,٦	٢٢	٣٧,٩	١,٧٨	٠,٧
٨	يوجد خطة للاتصالات الداخلية	٦	١٠,٣	٣٠	٥١,٧	٢٢	٣٧,٩	١,٧٢	٠,٦٤
٩	يتم عقد لقاءات بصفة دورية عبر وسائل التواصل الإلكترونية	١٣	٢٢,٤	٣٨	٦٥,٥	٧	١٢,١	٢,١	٠,٥٨
١٠	يتم تعزيز التواصل الرقمي بين العاملين بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى	٢١	٣٦,٢	٣٢	٥٥,٢	٥	٨,٦	٢,٢٨	٠,٦٢
	البيد ككل							٢,٠٩	٠,١٨
	مستوى متوسط								

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى نظام الاتصال بالمؤسسة كأحد أبعاد كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر بالمؤسسة آلية لدراسة شكاوى العملاء بمتوسط حسابي (٢,٧٨)، يليه الترتيب الثاني يوجد قنوات اتصال مفتوحة دائماً بين مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٣١)، وأخيراً الترتيب العاشر توجد خطة للاتصالات الداخلية بمتوسط حسابي (١,٧٢). وتتفق هذه النتيجة مع ضرورة ما أوصت به (الوكالة الأمريكية للتنمية المستدامة، ٢٠١٣م).

#### (٥) أسلوب المؤسسة في حل مشكلات العملاء:

جدول رقم (٩) يوضح أسلوب المؤسسة في حل مشكلات العملاء، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	يتم إجراء مسح لبحث احتياجات المجتمع المحلي	٣	٥	٢	٣	١٧	٢٣	٢,٦٤	٠,٥٥	١
٢	يشترك العملاء في تحديد احتياجاتهم ومشكلاتهم	٤	٦	٣	٥	٣٢	١١	٢,٢٦	٠,٥٨	٣
٣	نتواصل مع المستخدمين عبر الموقع الإلكتروني لتتعرف على المشكلات	٣	٥	٣	٤	١٥	٥	٢,١	٠,٤٥	٥
٤	نستعين بالخبراء والقيادات المحلية لحل المشكلات	٥	٩	١	٥	١٥	٩	١,٩	٠,٦٤	٩
٥	ندرس مقترحات العملاء لتحسين الخدمات المقدمة	١	٣	١	٣	١٧	٥	١,٨٨	٠,٦٨	١٠
٦	يوجد قنوات اتصال بين المؤسسة والمؤسسات المحلية الأخرى	١	٣	١	٣	١٣	٨	١,٨٦	٠,٦٣	١١
٧	نهتم بدراسة الموارد والإمكانات المحلية المتاحة لحل المشكلات المجتمعية	٤	٥	٣	٤	٢٣	٥	١,٩١	٠,٧٨	٨
٨	حث المواطنين على إتباع إجراءات السلامة	٤	٥	٣	٤	١٧	٥	١,٩٥	٠,٦٣	٦
٩	تحويل العملاء إلى الجهات المعنية	٥	٩	١	٥	١٧	٥	١,٩١	٠,٦٦	٧



م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم			
		%	ك	%	ك	%	ك		
١٠	توفير الموارد الأساسية اللازمة للعملاء بعد دراسة حالاتهم	١٢,١	٧	٦٠,٣	٣٥	٢٧,٦	١٦	٤	
١١	مخاطبة الجهات المعنية للمطالبة بحقوق العملاء	٦,٩	٤	٥٣,٤	٣١	٣٩,١	٢٣	٢	
البعد ككل		٢,٠٨						مستوى متوسط ٠,٢	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى أسلوب المؤسسة في حل مشكلات العملاء كأحد أبعاد كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتم إجراء مسح لبحث احتياجات المجتمع المحلي بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، يليه الترتيب الثاني مخاطبة الجهات المعنية للمطالبة بحقوق العملاء بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر يوجد قنوات اتصال بين المؤسسة والمؤسسات المحلية الأخرى بمتوسط حسابي (١,٨٦).

(٦) الميزانية والموارد المادية:

#### جدول رقم (١٠) يوضح الميزانية والموارد المادية (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم			
		%	ك	%	ك	%	ك		
١	يتوافر بالمؤسسة نظم برامج مالية وإدارية	٣,٤	٢	٢٢,٤	١٣	٧٤,١	٤٣	١	
٢	عدد أجهزة الحاسب تكفي حاجة العمل بالمؤسسة	٣,٤	٢	٦٣,٨	٣٧	٣٢,٨	١٩	٢	
٣	يتوافر الدعم المالي لكفاية الخدمات المقدمة بالمؤسسة	٨,٦	٥	٧٠,٧	٤١	٢٠,٧	١٢	٣	
٤	تفي الموارد المادية بالمؤسسة حاجة العملاء	٢٤,١	١٤	٥٥,٢	٣٢	٢٠,٧	١٢	٤	

م	العبارات	الاستجابات						الانحراف المتوسط للمتوسط الحسابي	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم			
		%	ك	%	ك	%	ك		
٥	يتوافر بالمؤسسة آلية تدعيم توليد دخل ذاتي	٢٩,٣	١٧	٥١,٧	٣٠	١٩	١١	٧	
٦	يتوافر بالمؤسسة أماكن لاستقبال الفئات المستهدفة	٢٥,٩	١٥	٥٦,٩	٣٣	١٧,٢	١٠	٦	
٧	يوجد إصدارات ومطبوعات دورية باسم المؤسسة	٣٧,٩	٢٢	٤٦,٦	٢٧	١٥,٥	٩	٨	
٨	تتعدد مصادر الحصول على ميزانية المؤسسة	٢٧,٦	١٦	٥٠	٢٩	٢٢,٤	١٣	٥	
معدل توى متوسط		٢,٠٨		٠,٢٦					

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الميزانية والموارد المادية كأحد أبعاد كفاءة

مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول يتوافر بالمؤسسة نظم برامج مالية وإدارية بمتوسط حسابي (٢,٧١)، يليه الترتيب الثاني عدد أجهزة الحاسب تكفي حاجة العمل بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وأخيراً الترتيب الثامن يوجد إصدارات ومطبوعات دورية باسم المؤسسة بمتوسط حسابي (١,٧٨). وهذا يدل على أن القدرات المادية تحدد مدى استدامة النشاط ويعكس ضرورة تعزيز الشفافية والمحاسبية وقواعد البيانات المالية. ويتفق مع دراسة (ملاوى، ٢٠٠٨م)، حول وجود معوقات مادية وضرورة البحث عن مصادر جديدة لتمويل البرامج والمشروعات.

المحور الثالث: مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا:  
(١) مرحلة وضع الخطة

جدول رقم (١١): يوضح مرحلة وضع الخطة، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحديد الهدف بدقة قبل وضع الخطة	٤٢	٧٢,٤	١٢	٢٠,٧	٤	٦,٩	٢,٦٦	٠,٦١	١
٢	يوجد بالمنظمة خطة طوارئ لمواجهة الأزمات	٢٣	٣٩,٧	٣١	٥٣,٤	٤	٦,٩	٢,٣٣	٠,٦	٢
٣	حصر الحالات المصابة وحجم خسائرهم لتعويضهم	١٣	٢٢,٤	٤٠	٦٩	٥	٨,٦	٢,١٤	٠,٥٤	٤
٤	يتم إعداد الخطة بعد دراسة المشكلات المحلية والاحتياجات	١٣	٢٢,٤	٣٣	٥٦,٩	١٢	٢٠,٧	٢,٠٢	٠,٦٦	٧
٥	الاعتماد على الإحصاءات الرسمية للمصابين في وضع خطة مواجهة	١٤	٢٤,١	٣٦	٦٢,١	٨	١٣,٨	٢,١	٠,٦١	٥
٦	يتم تحديد نوع الدعم المطلوب بدقة	١١	١٩	٣٧	٦٣,٨	١٠	١٧,٢	٢,٠٢	٠,٦١	٦
٧	تشكيل فريق لإدارة الأزمة وتحديد اختصاصاته بموضوعية	١٠	١٧,٢	٣٠	٥١,٧	١٨	٣١	١,٨٦	٠,٦٩	٩
٨	يتم موائمة الموارد مع الاحتياجات الملحة للمرضى وأسرتهم	٩	١٥,٥	٢٩	٥٠	٢٠	٣٤,٥	١,٨١	٠,٦٩	١٠
٩	حصر أماكن العزل والمستلزمات والإمكانات الطبية المتاحة والتي	٨	١٣,٨	٣٨	٦٥,٥	١٢	٢٠,٧	١,٩٣	٠,٥٩	٨
١٠	يتم وضع خطة اتصالات داخلية وتواصل مع القيادات الخارجية	١٨	٣١	٣٢	٥٥,٢	٨	١٣,٨	٢,١٧	٠,٦٥	٣
	البعد ككل							٢,١	٠,٢٢	متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مرحلة وضع الخطة لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تحديد الهدف بدقة قبل وضع الخطة بمتوسط حسابي (٢,٦٦)، يليه الترتيب الثاني يوجد بالمنظمة خطة طوارئ لمواجهة الأزمات بمتوسط حسابي (٢,٣٣)، وأخيراً الترتيب العاشر يتم موائمة الموارد مع الاحتياجات الملحة

للمرضى وأسرهم بمتوسط حسابي (١,٨١). وتؤكد هذه النتيجة ما أشارت إليه توصيات دراسة (العناني، ٢٠١٧م)، حول تعاضد دور التخطيط الإستراتيجي فى إدارة الأزمات والمواقف الطارئة.

## (٢) مرحلة تنفيذ الخطة:

### جدول رقم (١٢) يوضح مرحلة تنفيذ الخطة (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	تشكيل لجان نوعية متخصصة لمواجهة الجائحة	٤٣	٧٤,١	٩	١٥,٥	٦	١٠,٣	٢,٦٤	٠,٦٧	١	
٢	توفير مستلزمات وقائية وتوزيعها على المصابين وأسرهم	٢١	٣٦,٢	٣٠	٥١,٧	٧	١٢,١	٢,٢٤	٠,٦٦	٢	
٣	توفير وسائل لانتقال المصابين بشكل آمن	١٤	٢٤,١	٣٧	٦٣,٨	٧	١٢,١	٢,١٢	٠,٥٩	٤	
٤	توفير ادوية واجهزة طبية لمستشفيات العزل	٩	١٥,٥	٤٤	٧٥,٩	٥	٨,٦	٢,٠٧	٠,٤٩	٥	
٥	تنفيذ عمليات تطهير وتعقيم دورية للأماكن العامة	١٣	٢٢,٤	٣٢	٥٥,٢	١٣	٢٢,٤	٢	٠,٦٨	٦	
٦	تعزيز التوعية بالإجراءات الاحترازية	١١	١٩	٢٩	٥٠	١٨	٣١	١,٨٨	٠,٧	٧	
٧	الحد من انتشار الأكاذيب والشائعات	٦	١٠,٢	٣٦	٦٢,١	١٦	٢٧,٦	١,٨٣	٠,٦	٨	
٨	تحقيق المساندة المجتمعية للمرضى وأسرهم	٦	١٠,٢	٣٦	٦٢,١	١٦	٢٧,٦	١,٨٣	٠,٦	٨	
٩	التنسيق مع الجهات المعنية بالمجتمع المحلى لحشد الموارد اللازمة	٢٣	٣٩,١	٢٦	٤٤,٨	٩	١٥,٥	٢,٢٤	٠,٧١	٣	
البعد ككل								٢,٠٩	٠,٢٣	مستوى متوسط	

### يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مرحلة تنفيذ الخطة لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تشكيل لجان نوعية متخصصة لمواجهة الجائحة بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، يليه الترتيب الثاني توفير مستلزمات وقائية وتوزيعها على المصابين

وأسرههم بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، وأخيراً الترتيب الثامن الحد من انتشار الأكاذيب والشائعات، وتحقيق المساندة المجتمعية للمرضى وأسرههم بمتوسط حسابي (١,٨٣). وهذا يعكس أهمية ما أشار إليه (تقرير شركاء عمليات دولتي، حالة فيروس كورونا المستجد ٢٠٢٠م).

### (٣) مرحلة تقييم الخطة:

جدول رقم (١٣): يوضح مرحلة تقييم الخطة، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط لانحراف حسابي للمعيار	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	استطلاع رأى للمستفيدين عبر الموقع الإلكتروني	٢	٣,٤	١٢	٢٠,٧	٤٤	٢,٧٢	١	
٢	رفع تقارير دورية عن فعالية الخدمات المقدمة للمصابين وأسرههم	٤	٦,٩	٣٣	٥٦,٩	٢١	٢,٢٩	٢	
٣	متابعة للمرضى بعد التعافي وإعانتهم معنوياً ومادياً	٦	١٠,٣	٣٧	٦٣,٨	١٥	٢,١٦	٣	
٤	تطوير خطة الاستجابة لمواجهة فيروس كورونا بشكل مستمر	١٠	١٧,٢	٣٥	٦٠,٣	١٣	٢,٠٥	٦	
٥	وضع خطة لمتابعة صرف الإعانات المقررة للمصابين وأسرههم	١٥	٢٥,٩	٣٧	٦٣,٨	٦	١,٨٤	١٠	
٦	المطالبة بحقوق المرضى وأسرههم أثناء تحويل الحالات إلى عيادات ومراكز طبية	١٨	٣١	٣٠	٥١,٧	١٠	١,٨٦	٩	
٧	متابعة كفاءة أسرة المصاب طوال فترة	١٧	٢٩,٣	٢٩	٥٠	١٢	١,٩١	٨	
٨	عقد لقاءات دورية عبر الانترنت بين مجلس الإدارة والجمعية العمومية لتفادي أخطاء التنفيذ	٩	١٥,٥	٣٦	٦٢,١	١٣	٢,٠٧	٥	
٩	وضع سيناريوهات مستقبلية للحد من تكرار حدوث أزمات	١٢	٢٠,٧	٣٧	٦٣,٨	٩	١,٩٥	٧	
١٠	يتم إجراء تقييم دوري لمتابعة أداء العاملين	٨	١٣,٨	٣٣	٥٦,٩	١٧	٢,١٦	٤	
	البعد ككل	٢,١					٢,٢٢	متوسط مستوى	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى مرحلة تقييم الخطة لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول استطلاع رأى للمستفيدين عبر الموقع الإلكتروني بمتوسط حسابي (٢,٧٢) يليه الترتيب الثاني رفع تقارير دورية عن فعالية

الخدمات المقدمة للمصابين وأسرهم بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وأخيراً الترتيب العاشر وضع خطة لمتابعة صرف الإعانات المقررة للمصابين وأسرهم بمتوسط حسابي (١,٨٤). وهذا ما أكدت عليه دراسة (Meisinger, usan 2006).

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا:

جدول رقم (١٤) يوضح الصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم		
		ك	%	ك	%	ك	%	
١	ضعف تطبيق العقوبات على منتهكي قوانين الحظر	-	-	٢٠,٧	١٢	٧٩,٣	٤٦	١
٢	انتشار الشائعات والأكاذيب حول جائحة فيروس كورونا	-	-	٦٢,١	٣٦	٣٧,٩	٢٢	٢
٣	ربط المريض وأسرته بالوصمة الاجتماعية	٥,٢	٣	٧٢,٤	٤٢	٢٢,٤	١٣	٣
٥	ضعف الوعي المجتمعي بالإجراءات الوقائية	١٣,٨	٨	٦٠,٣	٣٥	٢٥,٩	١٥	٥
٧	قلة الموارد اللازمة لتقديم الخدمات بالمؤسسة	١٩	١١	٦٧,٢	٣٩	١٣,٨	٨	٧
٨	عزوف بعض المهنيين والمتخصصين عن المشاركة خوفاً من العدوى	٣١	١٨	٥٣,٤	٣١	١٥,٥	٩	٨
٩	عدم القدرة في الوصول المتكافئ لجميع المصابين وأسرهم	٣٦,٢	٢١	٤٨,٣	٢٨	١٥,٥	٩	٩
٨	ضعف المهارة في استخدام وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات	٣١	١٨	٥٣,٤	٣١	١٥,٥	٩	٨
٦	ضعف ثقافة التطوع لدى بعض القيادات المجتمعية	١٥,٥	٩	٦٣,٨	٣٧	٢٠,٧	١٢	٦
٤	زيادة الأعباء الوظيفية لدى العاملين	١٩	١١	٤٦,٦	٢٧	٣٤,٥	٢٠	٤
متوسط	متوسط	٢,١١	٠,٢	البعد ككل				

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الصعوبات التي تواجه كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول ضعف تطبيق العقوبات على منتهكي قوانين الحظر بمتوسط حسابي (٢,٧٩)، يليه الترتيب الثاني انتشار الشائعات والأكاذيب حول جائحة فيروس كورونا بمتوسط حسابي (٢,٣٨)، وأخيراً الترتيب التاسع عدم القدرة في الوصول المتكافئ لجميع المصابين وأسره بمتوسط حسابي (١,٧٩). وبالتالي تتفق هذه النتائج مع ما أوصت به دراسة (مسك، زينات، ٢٠١١م) حول ضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة والهيئات التابعة لها، وأيضاً الحاجة إلى توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والتمثلة في الجانب الاستراتيجي والتنظيمي والثقافة التنظيمية.

المحور الخامس: مقترحات زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا:

جدول رقم (١٥) : يوضح مقترحات زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، (ن=٥٨)

م	العبارات	الاستجابات						الترتيب
		نعم		لا		متوسط انحراف حسابي لمعياره	الترتيب	
		ك	%	ك	%			
١	تسهيل إجراءات حصول المرضى على الخدمات	٤٩	٨٤,٥	٩	١٥,٥	-	٢,٨٤	١
٢	تنمية الوعي الصحي ونشر الثقافة الوقائية	٣١	٥٣,٤	٢٦	٤٤,٨	١	٢,٥٢	٢
٣	دعم المؤسسة بمنصة إلكترونية لتعزيز التواصل مع الجمهور	٢٢	٣٧,٩	٣٥	٦٠,٣	١	٢,٣٦	٣
٤	استحداث آلية لتعزيز الدعم المجتمعي	١٩	٣٢,٨	٢٧	٤٦,٦	١٢	٢,١٢	٦
٥	تشجيع المتطوعين للمشاركة بالعمل في المؤسسة	١٤	٢٤,١	٣٣	٥٦,٩	١١	٢,٠٥	٩
٦	تشكيل لجنة نوعية لتقويم ومتابعة المرضى	١٨	٣١	٢٨	٤٨,٣	١٢	٢,٠٧	٨
٧	توفير أطباء لمتابعة حالات العزل المنزلي	١٢	٢٠,٧	٣٢	٥٥,٢	١٤	١,٩٧	١١
٨	تأهيل المتعافين للتعامل مع المجتمع	١٤	٢٤,١	٣٢	٥٥,٢	١٢	٢,٠٣	١٠
٩	توفير قاعدة بيانات للمصابين والمتعافين وأسره لمتابعة حالاتهم	١٤	٢٤,١	٣٦	٦٢,١	٨	١,٣٨	٧

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط لانحراف حسابي	الترتيب	
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١٠	تشكيل لجان نوعية لمتابعة مختلف المشكلات الخاصة بالجائحة	٢٠	٣٤,٥	٢٨	٤٨,٣	١٠	١٧,٢	٢,١٧	٠,٧	٥
١١	توفير الحوافز المادية الجاذبة لعمل الأفراد	٢٥	٤٣,١	٢٦	٤٤,٨	٧	١٢,١	٢,٣١	٠,٦٨	٤
البعد ككل								٢,٢٤	٠,٢٩	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول تسهيل إجراءات حصول المرضى على الخدمات بمتوسط حسابي (٢,٨٤)، يليه الترتيب الثاني تنمية الوعي الصحي ونشر الثقافة الوقائية بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر توفير أطباء لمتابعة حالات العزل المنزلي بمتوسط حسابي (١,٩٧). من هنا تؤكد المقترحات على ضرورة دعم إدارة الأزمات بما تحتاج إليه من قدرات إدارية ومهارات فنية وخبرات ميدانية وأيضاً ضرورة دعم القانون للحقوق الصحية وغيرها من الحقوق الإنسانية، وفق ما أشارت إليه دراسة (علوان, عبد العزيز, ٢٠٢٠ م).



المحور السادس: اختبار فروض الدراسة:

(١) اختبار الفرض الأول للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة مؤسسات

المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا متوسطاً ":

جدول رقم (١٦): يوضح مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة

جائحة فيروس كورونا ككل، (ن=٥٨)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	وضوح أهداف المؤسسة ومعرفة خدماتها	٢,٢	٠,٢١	متوسط	١
٢	سياسة المؤسسة وإجراءات عملها	٢,٠٧	٠,٢٣	متوسط	٦
٣	العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة	٢,١٥	٠,٢٣	متوسط	٢
٤	نظام الاتصال بالمؤسسة	٢,٠٩	٠,١٨	متوسط	٣
٥	أسلوب المؤسسة في حل مشكلات العملاء	٢,٠٨	٠,٢	متوسط	٤
٦	الميزانية والموارد المادية	٢,٠٨	٠,٢٦	متوسط	٥
	أبعاد الكفاءة ككل	٢,١١	٠,١٢	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا ككل كما يحددها المسئولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول وضوح أهداف المؤسسة ومعرفة خدماتها بمتوسط حسابي (٢,٢)، يليه الترتيب الثاني العاملون على تقديم الخدمات بالمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,١٥)، وأخيراً الترتيب السادس سياسة المؤسسة وإجراءات عملها بمتوسط حسابي (٢,٠٧). مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا متوسطاً ".

(٢) اختبار الفرض الثاني للدراسة: " من المتوقع أن يكون مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا متوسطاً ":  
جدول رقم (١٧) يوضح مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا ككل (ن=٥٨)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
١	مرحلة وضع الخطة	٢,١	٠,٢٢	متوسط	١
٢	مرحلة تنفيذ الخطة	٢,٠٩	٠,٢٣	متوسط	٢
٣	مرحلة تقييم الخطة	٢,١	٠,٢٢	متوسط	١
مراحل العملية التخطيطية ككل		٢,١	٠,١٣	مستوى متوسط	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا ككل كما يحددها المسؤولون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول مرحلة وضع الخطة ومرحلة تقييم الخطة بمتوسط حسابي (٢,١)، يليه الترتيب الثاني مرحلة تنفيذ الخطة بمتوسط حسابي (٢,٠٩). مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه " من المتوقع أن يكون مستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا متوسطاً ".  
اختبار الفرض الثالث للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا ":

جدول رقم (١٨) يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، (ن=٥٨)

م	المتغيرات الديموجرافية	أبعاد الكفاءة ككل	
		المعامل المستخدم	قيمتها المعامل
١	السن	بيرسون	٠,١٩٢
٢	النوع	كا	٥٨,٠٠٠
٣	المؤهل العلمي	جاما	٠,٠٥٥
٤	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	٠,١٨٢

\* معنوي عند (٠,٠٥)

\*\* معنوي عند (٠,٠١)

يوضح الجدول السابق أن: لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، وهذا يعني أن تحديد مستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا لا يختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين (النوع، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل). مما يجعلنا نرفض الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

(٣) اختبار الفرض الرابع للدراسة: " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا ":

جدول رقم (١٩) يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا، (ن=٥٨)

م	المتغيرات الديموجرافية	مراحل العملية التخطيطية لكل	
		المعامل المستخدم	قيمه المعامل
١	السن	بيرسون	٠,٠٢٥
٢	النوع	كا	٤٣,٢٠٥
٣	المؤهل العلمي	جاما	٠,٢٣٩
٤	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	٠,١٠٧

\*\* معنوي عند (٠,٠١) \* معنوي عند (٠,٠٥)  
يوضح الجدول السابق أن: لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا، وهذا يعني أن تحديد مراحل العملية التخطيطية لمواجهة فيروس كورونا لا يختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين (النوع، والسن، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل). مما يجعلنا نرفض الفرض الرابع للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للمسؤولين وتحديدهم لمستوى مراحل العملية التخطيطية لمواجهة جائحة فيروس كورونا ".

المحور السابع: خطة عمل مقترحة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا:

من خلال استعراض التراث النظري للدراسة ونتائج الدراسة الميدانية يمكن التوصل إلى خطة عمل مقترحة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا، وذلك كما يلي:

(أ) أسس بناء خطة العمل المقترحة:

١. الإطار النظري للدراسة المرتبط بكفاءة مؤسسات المجتمع المدني في التخطيط لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
٢. نتائج الدراسات والبحوث السابقة التي اعتمدت عليها الدراسة الحالية.
٣. نتائج الدراسة الحالية التي تعد إحدى الركائز الأساسية التي تم الاعتماد عليها في بناء خطة العمل المقترحة.

#### (ب) أهداف خطة العمل المقترحة:

١. زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في مرحلة وضع الخطة لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
٢. زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في مرحلة تنفيذ الخطة لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
٣. زيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في مرحلة تقييم الخطة لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

#### (ج) مراحل خطة العمل المقترحة:

##### (١) مرحلة وضع الخطة:

- وتهدف هذه المرحلة إلى وضع الخطة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في مواجهة جائحة فيروس كورونا، ويمكن تنفيذ ذلك إجرائياً كما يلي:
- تحديد احتياجات ومشكلات المرضى وأسراهم في نطاق عمل مؤسسات المجتمع المدني.
  - مراعاة البدء بالحاجات والمشكلات الفعلية للمرضى وأسراهم في نطاق عمل مؤسسات المجتمع المدني.

- الاعتماد على الإحصاءات الرسمية لتحديد احتياجات ومشكلات المرضى وأسره في نطاق عمل مؤسسات المجتمع المدني.
- اقتراح برامج ومشروعات الخطة لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- تحديد البدائل المحتملة لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- فرز البدائل واستبقاء البدائل الأكثر قابلية للتطبيق لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- تقييم البدائل المستبقة باستعراض مميزاتها وعيوبها لمواجهة جائحة فيروس كورونا.
- اختيار البديل الأفضل لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

### (٢) مرحلة تنفيذ الخطة:

وتهدف هذه المرحلة إلى تنفيذ الخطة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في مواجهة جائحة فيروس كورونا، ويمكن تنفيذ ذلك إجرائياً كما يلي:

- مشاركة مؤسسات المجتمع المدني في تنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.
- استخدام الإمكانيات المتاحة بمؤسسات المجتمع المدني أفضل استخدام ممكن عند تنفيذ الخطة.
- حث المواطنين على المشاركة في تنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.
- مساهمة مؤسسات المجتمع المدني في توجيه مصادر التمويل لتنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.
- التنسيق بين الأجهزة المسئولة عن تنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.
- الالتزام بالخطة الزمنية المحددة لتنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.

### (٣) مرحلة تقويم الخطة:

وتهدف هذه المرحلة إلى تقويم الخطة لزيادة كفاءة مؤسسات المجتمع المدني في مواجهة جائحة فيروس كورونا، ويمكن تنفيذ ذلك إجرائياً كما يلي:

- متابعة تنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا في ضوء الخطط المرسومة.
- تزويد أجهزة المتابعة بالبيانات والمعلومات اللازمة لمتابعة تنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.
- معرفة نقاط القوة والضعف عند تنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.

- المقارنة بين ما تم تنفيذه من برامج ومشروعات لمواجهة جائحة فيروس كورونا بما هو مستهدف.

- استطلاع آراء المستفيدين من تنفيذ خطة مواجهة جائحة فيروس كورونا.

- وضع خطة للتحسين والتطوير المستمر لمواجهة جائحة فيروس كورونا.

#### (د) جهات تنفيذ خطة العمل المقترحة:

١. رئاسة مجلس الوزراء.

٢. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء.

٣. وزارة الصحة والسكان.

٤. وزارة التضامن الاجتماعي.

٥. مؤسسات المجتمع المدني.

٦. أفراد المجتمع.

## المراجع المستخدمة

### أولا المراجع العربية

- البنك الدولي (٢٠٢٠). حماية الانسان والاقتصاد، استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد - ١٩).
- ابو المعاطي، ماهر (٢٠٠٢). التخطيط الاجتماعى ونموذج السياسة الاجتماعية فى المجتمع المصرى، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ط ٥.
- ابو النصر، مدحت (٢٠٠٤). ادارة الجمعيات الاهلية فى مجال رعاية وتاهيل ذوى الاحتياجات الخاصة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- ابو النصر، مدحت (٢٠٠٨). الاتجاهات المعاصرة فى ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، القاهرة، مجموعة النيل المصرية.
- ازيلتون، ارون واخرون (٢٠٢٠). دليل عملى لمنظمات المجتمع المدنى خلال الازمات، المعهد الديمقراطى الوطنى للشاؤون الدولية .
- السروجى، طلعت مصطفى (٢٠١٣). ادارة الماسسات الاجتماعية الاصلاح والتطوير، القاهرة، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- الطلافة، حسين والمناور، فيصل (٢٠٢٠). تداعيات ازمة كوفيد - ١٩ على تحقيق اهداف التنمية المستدامة، حالة الدول العربية مجلة التنمية والسياسات الاقتصادية، المجلد (٢٢)، العدد (٣)، صص ٣٩-٧٩
- العنانى، ختام عبد العزيز (٢٠١٨). دور التخطيط الاستراتيجى فى ادارة الازمات من وجهة نظر عينة من موظفى جامعة عمان الاهلية، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد (٤٥)، العدد (٤) كلية الاداب والعلوم، جامعة عمان الاهلية، صص ٣٥٣-٣٧٢
- المعجم الوجيز ج.م.ع (١٩٩٩). الهيئة العامة لشاؤون المطابع الاميرية، القاهرة .
- الوكالة الامريكية للتنمية الدولية وجهات اخرى (٢٠١٣). تقرير استدامة منظمات المجتمع المدنى لعام ٢٠١٣ لمنطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا.
- باسو، عبد الحق، واخرون (٢٠٢٠). استراتيجية المغرب فى مواجهة كوفيد ١٩، مركز السياسات من اجل الجنوب الجديد "الأوراق السياسية".
- تقرير حالة فيروس كورونا المستجد (٢٠٢٠). الاثر والاستجابة، لشركاء وعمليات دولتى.
- جوهر، صلاح الدين (١٩٩٩). ادارة الماسسات الاجتماعية اسسها ومفاهيمها، القاهرة، مكتبة الفجر للنشر والتوزيع.
- حبيب، جمال شحاتة (٢٠١٩). اليات الخدمة الاجتماعية فى مواجهة الارهاب والتطرف من اجل السلام والتنمية، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث.

- حسين، احمد (يناير ٢٠٠٤). الارهاصات الفلسفية والمعرفية لمفهوم المجتمع المدني في الفكر الغربي الحديث والمعاصر" راية تاريخية بناوية"، المجلة الاجتماعية القومية، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، العدد الاول، مجلد(٤١)، ص.ص ٣٢-٦٨
- حمزة، احمد ابراهيم(٢٠١٣). تقويم المشروعات الاجتماعية، القاهرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- خزام، منى عطية(٢٠١٢). التنمية الاجتماعية في إطار المتغيرات المحلية والعالمية، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- خزام، منى عطية(٢٠١٨). الادارة بين الفساد والاصلاح الادارى في عصر التسويق الالكتروني، الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- خطيب، محمد بن شحات(٢٠٢٠). ادارة ازمة جائحة كورونا (كوفيد-١٩) لدى الحكومة السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد(٢١)، الاصدار(٢)ص.ص ٨٢-١٠٦
- رجائي، حنان عبد اللطيف، (يونيو ٢٠٢٠). المساولية المجتمعية للقطاع الخاص في مواجهة ازمة كورونا، سلسلة اوراق الازمة مصر وعالم كورونا وما بعد كورونا، الاصدار(١٠) ، معهد التخطيط القومي، ج.م.ع، ص.ص ١-٢٠
- زهران، سناء محمد(٢٠٢٠). الوعي التخطيطي للقيادات الادارية في مواجهة الكوارث والازمات، دراسة مطبقة على وزارة النقل والمواصلات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، العدد(٥٠) ، المجلد(٣)، ابريل، ٩٢٧-٩٦٤
- صندوق النقد الدولي(٢٠٢٠). ادارة شاون المالية العامة ، معالجة اثار فيروس كورونا، ارشادات حول سياسات الاتفاق على الصحة ، سلسلة خاصة عن السياسات المالية اللازمة للاستجابة لجائحة كوفيد - ١٩.
- صوفى، عبد الرحمن وعرفان، محمود(٢٠١٢). دور منظمات المجتمع المدني في دعم خدمات الرعاية الاجتماعية في المجتمع العماني (الضرورات والمستلزمات) مجلة الاداب والعلوم الاجتماعية ، جامعة السلطان قابوس، ص.ص ٦٧-٨٢
- علوان، عبد العزيز عبد المعطي(٢٠٢٠). مدى التزام الدولة بالتعويض عن الاضرار الناشئة عن الفيروس التاجي (كوفيد ١٩) ، المجلة القانونية، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، ص.ص ٩٦-١٥٢
- قنديل، امانى(٢٠١٠). ماثرات فاعلية منظمات المجتمع المدني ، الشبكة العربية للمنظمات الاهلية ، الاصدار (٣٣).
- مختار، عبد العزيز عبد الله (١٩٩٥). التخطيط لتنمية المجتمع، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- مركز المجتمع المدني(٢٠٠٤). ما هو المجتمع المدني؟ لندن، كلية لندن للاقتصاد والعلوم السياسية.
- مسك، زينات موسى(٢٠١١). واقع ادارة الازمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل.



ملاوي، احمد ابراهيم (٢٠٠٨). اهمية منظمات المجتمع المدني في التنمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٢٤)، العدد (٢). ص.ص ٢٥٥-٢٧٥  
مهنا، نصر (٢٠٠٨). ادارة الازمات والكوارث، الاسكندرية، دار الفتحة.  
وزارة التخطيط والتعاون قطاع الدراسات والتوقعات الاقتصادية (٢٠٢٠). اليمن في مجابهة فيروس كورونا المستجد (كوفيد - ١٩) الامكانات والاثار خطط الاستجابة المعالجات، المجلة الاقتصادية والاجتماعية، العدد (٤٧)، ابريل. ص.ص ١-٢٢  
ويبنار (٢٠٢٠). تمكين المدن التصميم والتخطيط الحضري في مواجهة الازمات، منتدى اسبار الدولي، الرياض، ٢٢ ابريل.

#### ثانيا: المراجع الاجنبية

- A dictionary of epidemiology* (2008) .1 5th Ed, Oxford: Oxford University Press. 03 Mar 2020
- Alcock, Pete**, (2002). the black well dictionary of social policy, black well publishers.
- Baird, Robert P.** (11 March 2020). .10 "What It Means to Contain and Mitigate the Coronavirus". *The New Yorker*. (2020) how will country-based mitigation.
- Chen, Xinguang, Yu, Bin**, (2020), First two months of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) epidemic in China: real-time surveillance and evaluation with a second derivative model, v5, Global Health Research and Policy Crisis Intervention and Suicide Prevention, 26(3),p.p124-163.
- Geneva:** world health organization: February (2020) COVID – 19 strategic preparedness and Respon plan operational planning.
- Hinton, Samuel** (2002). Non Government Organization Stanford's California University measures influence the course of the COVID-19 epidemic?"
- Meisinger, Susan** (2006): Crisis Management and He's Role, Hr Magazine, V.51, n.2, U.S.A, Copyright Society for Human Resource Management.p.p102-134.
- Prieto** (2009), how program management differs from project management p m hut.
- Priyadarshini, Ishaani (2020). Analysis of outbreak and global impacts of COVID-19, Healthcare: Basel, Vol.8, Iss.2,
- Ritzer, George**,(2006) *Encyclopedia of social theory*, vol2, Sage publication, p.p320-357.
- Unabridged dictionary** of the English language (1989). n. y., dilithium press, ltd.
- Vijayakumar, L., & Whiteford, H.** (2005). Suicide in developing countries. Crisis The Journal of Webster's encyclopedia
- WHO:** (2020). Report of the who – china joint mission corona virus disease (covid 19).

مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية العدد ٥٤ الجزء الثاني ابريل ٢٠٢١  
الموقع الإلكتروني: <https://jsswh.journals.ekb.eg> بريد الإلكتروني: [jsswh.eg@gmail.com](mailto:jsswh.eg@gmail.com)