



Munich Personal RePEc Archive

**The Triple Helix and Social
Responsibility Effective for some large
Institution in Gaza Strip.**

Sabra, Mahmoud and Haroun, Samar

31 January 2016

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/76984/>
MPRA Paper No. 76984, posted 10 Oct 2017 13:46 UTC

ثلاثية الابداع ومدى فاعلية المسؤولية الاجتماعية لبعض المؤسسات الكبرى بقطاع غزة

الواقع وسيناريو المستقبل

د. محمود محمد صبرة¹

أ. سمر عبد الجواد هارون²

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ماهية المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وأثرها ودورها في الاقتصاد الكلي، حيث أن المسؤولية الاجتماعية تشغل العديد من المجالات، وترتبط بالعديد من المحددات التي قد تؤثر أو تتأثر بها. وقد استخدم الباحثان الأسلوب النقدي التحليلي لعرض الأدبيات السابقة الخاصة بالموضوع ولعرض نموذج **The Triple Helix of University-Industry-Government Relations** والذي يمكن ان يحقق دعامة اساسية لتحقيق التنمية المستدامة والتكاملية لتخدم الاهداف والأولويات التنموية الوطنية. كما استخدم الباحثان المنهج الاستنباطي والاستقرائي لبحث نشاط المسؤولية الاجتماعية التي تقوم به العديد من المؤسسات الاقتصادية المحلية الكبرى والتي تعتبر ريادية في مجالها - في ظل النقص الحاد للبيانات. وقد استخدم الباحثان أسلوب السيناريو لعرض تصور للدور الحقيقي والمسؤولية الاجتماعية التي يمكنان تشكل مساهمة فاعلة في تحقيق التنمية المستدامة. وقد استنتج البحث أن الدور الذي تلعبه العديد من المؤسسات المحلية كشكل من المسؤولية الاجتماعية ما هو إلا دور دعائي ويخدم بالأساس ربحية المنشأة وحماية مصالحها وغير منطوي ضمن اطار الاولويات الوطنية. وقد خرج البحث بالعديد من التوصيات والمقترحات التي قد تخدم المساهمة التنموية الفاعلة والمستدامة في الاقتصاد ضمن اطار الاحتياجات والأولويات القومية.

الكلمات المفتاحية: ثلاثية الإبداع، التنمية الاقتصادية، المسؤولية الاجتماعية، المؤسسات الكبرى، قطاع غزة.

¹ استاذ الاقتصاد المشارك ، رئيس قسم الاقتصاد، جامعة الأزهر - غزة

² جامعة الأزهر - غزة باحثة اقتصادية

The Triple Helix and Social Responsibility Effective for some large Institution in Gaza Strip

Abstract

Purpose: To understand the nature of the social responsibility of the private sector, and its impact and role in the macro economy, whereas the social responsibility occupies many areas, and is linked to many of the determinants that may affect or be affected by it. The researchers used the analytical method to present the previous studies on the subject and to present the model of **The Triple Helix of University-Industry-Government Relations**, Which can achieve a basic pillar for sustainable development and complementary to serve the national development goals and priorities. Methodology: The researchers used the deductive and inductive approach to investigate the social responsibility activity carried out by many major local economic institutions, which are pioneering in their field, in light of the severe data shortage. The researchers used the scenario style to present a perception of the real role and social responsibility, which can be an effective contribution to sustainable development.

Results: The research concluded that the role played by many local institutions as a form of social responsibility, is only a propaganda role that serves primarily the profitability of the business, and protects their interests. It is non-intrusive within the framework of national priorities.

The research has produced many recommendations and proposals that may serve the active and sustainable development contribution in the economy within the framework of national needs and priorities.

Keywords: Triple Helix, Economic development, Social Responsibility, large Institution, Gaza strip

1. المقدمة Introduction

شهد تعريف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تغيرات جوهرية على مر الزمن ولا يزال يتطور مع تقدم المجتمع وتطور توقعاته، إذ لا يوجد تعريف يحظى بقبول عالمي، كما لا يوجد توافق في الآراء بشأن قائمة نهائية للقضايا التي يشملها، كما أن المسؤولية الاجتماعية ليست عملاً خيراً من جانب المؤسسة، ولا امتثالاً مطلقاً للقانون، ونتيجة لتطور العلاقة القائمة بين البيئة الخارجية، والمؤسسات، أدت إلى عدة تغيرات، وتحديات، وعوامل إلى تغيير النظرة التقليدية لهذه الأخيرة التي كانت محصورة في الجانب الاقتصادي وزيادة الأرباح، واعتبار البيئة الخارجية مستقرة نوعاً ما، لا تؤثر في مصالح المؤسسة بل تدعمها نسبياً. فالقضايا التي أثرت مؤخراً وعلى رأسها مقارنة التنمية المستدامة، فرضت على المؤسسات التكيف، والاستجابة للمتطلبات، والمقتضيات، والمستجدات المعاصرة التي أفرزها هذا المفهوم في محيطها، وخاصة منها ما يتعلق بالجوانب الاجتماعية، وهذا ما يؤكد المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة، عندما يصف المؤسسات في إطار الاستدامة، بكونها تلك التي تكون حافزاً للتغيير نحو التنمية المستدامة من خلال تعزيز الكفاءة، والفعالية الاقتصادية، وتعزيز السلوكيات المسؤولة اجتماعياً.

لذا أصبح مفهوم المسؤولية الاجتماعية يكتسب زخماً واهتماماً كبيراً في عالم المؤسسات، والناج عن تراكم عدة تطورات جعلت هذا المفهوم يخرج من كونه يعتبر ممارسات طوعية اختيارية في تعاملها مع الأطراف ذات العلاقة كافة، إلى ممارسات إجبارية غدت تمثل مصدراً لتحقيق التميز، والريادة، وزيادة القدرة التنافسية، تدعم بقاء المؤسسة، وتضمن استمراريتها، وذلك من خلال ضرورة الالتزام، ومضاعفة مجهوداتها نحو تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية، وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقاً مع الاطراف ذات المصلحة، لكي تتمكن من مواجهة التحديات التي تتعرض لها في عصرنا الراهن، وخاصة تلك المتعلقة بالمنافسة التي أدخلت متطلبات اجتماعية في مؤسساتها، ومن خلال هذه الدراسة اوضحنا ذلك بمثالين مهمين، وهما مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وبنك فلسطين، اللذين يعتبران من اكبر مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين عامة، وقطاع غزة خاصة.

ومن خلال هذه الدراسة، تطرق الباحثان إلى أهمية نموذج الابداع الثلاثي للعلاقات بين التعليم، والقطاع الخاص، والقطاع الحكومي، **The Triple Helix of University-Industry-Government Relations** ، الذي يساعد على استدامة المؤسسات، واستمرارية نشاطها، والحد من حجم البطالة الذي يعتبر مشكلة من المشاكل المعقدة التي يعاني منها القطاع العزي، وذلك من خلال المسؤولية الاجتماعية.

1.1 مشكلة الدراسة Problem of the Study

تتمثل مشكلة الدراسة على التساؤلات التالية:

1. ما مدى تأثير فاعلية المسؤولية الاجتماعية على بعض المؤسسات الكبرى بقطاع غزة؟
2. ما هو دور القطاع الخاص في حل المشكلات الاجتماعية التي تعاني منها قطاع غزة من منظور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص؟
3. هل يمكن لمؤسسات القطاع الخاص أن تأخذ بمفهوم المسؤولية الاجتماعية منهجاً وتطبيقاً في مسيرة عملها اليومية والاستراتيجية سواء أكان ذلك داخل المؤسسة أو خارجها مع أطراف المجتمع؟
4. ما هي المشكلات التي تعوق عملية التفرقة بين التكاليف الاقتصادية، والتكاليف الاجتماعية، للأنشطة الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص؟
5. ما هو دور نموذج الابداع الثلاثي اتجاه المسؤولية الاجتماعية؟

1.2 أهمية الدراسة Importance of the Study

وتبرز أهمية الدراسة في ما يلي:

1. توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وبيان أهم عناصرها ومبادئها.
2. بيان دور المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية.
3. ما هو دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص واثرها على مواجهة البطالة؟
4. ما هو دور القطاع الخاص في قطاع غزة في تعميق مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات؟
5. بيان الدور الذي يقوم به قطاع التعليم وقطاع الخاص وبالمساهمة مع الحكومة في حل المشكلات الاجتماعية.
6. بيان أهمية نموذج الابداع الثلاثي.

1.3 أهداف الدراسة Objectives of the Study

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

1. بحث دوافع مؤسسات القطاع الخاص نحو المساهمة في الأنشطة الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية.
2. تحليل عناصر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وبيان أثر ذلك على أدائها، ونتائجها الاقتصادية.
3. معرفة دور المسؤولية الاجتماعية لمواجهة البطالة.
4. معرفة أهمية نموذج الابداع الثلاثي وتأثيره على المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

1.4 فرضية الدراسة Hypotheses of the Study

تتمثل فرضيات الدراسة في ما يلي:

1. وجود علاقة ايجابية بين نموذج ثلاثية الابداع وفاعلية المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص.
2. يوجد علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والبطالة.
3. وجود علاقة بين المسؤولية الاجتماعية والمجتمع.

1.5 منهج الدراسة Methodology of the Study

تعتمد الدراسة على الاسلوب النقدي التحليلي لعرض الاديبيات السابقة الخاصة بالدراسة، ولعرض نموذج الابداع الثلاثي **The Triple Helix of University-Industry-Government Relations** والذي يمكن ان يحقق دعامة اساسية لتحقيق التنمية المستدامة، وتكاملية تخدم الاهداف، والأولويات التنموية الوطنية. كما إنه تم استخدام المنهج الاستنباطي، والاستقرائي، لبحث نشاط المسؤولية الاجتماعية التي تقوم به العديد من

المؤسسات الاقتصادية المحلية الكبرى، في ظل النقص الحاد للبيانات، مثل مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وبنك فلسطين. وكذلك استخدم أسلوب السيناريو لعرض تصور للدور الحقيقي، والمسؤولية الاجتماعية التي يمكن أن تشكل مساهمة فاعلة في تحقيق التنمية المستدامة.

2. مفهوم المسؤولية الاجتماعية The definition of social responsibility

تعتبر المسؤولية الاجتماعية واحدة من أقدم وأهم المفاهيم في دراسة العلاقات التجارية والمجتمع، وحظي باهتمام كبير خلال العقود القليلة الماضية من قبل رجال الأعمال والأكاديميين، ويرجع ذلك إلى الاهتمام بالأمور المالية، ونوعية الحياة، والآثار الأخلاقية المترتبة على مسؤولية المؤسسة عن العديد من أصحاب المصلحة بما في ذلك الموظفين والعملاء والمجتمع ككل بشكل خاص، والمؤسسات بشكل عام. (Heinze,2005,3)

وهنا فإن تحديد معنى دقيق للمسؤولية الاجتماعية يعتبر أمراً معقداً، وذلك لأن مفهوم المسؤولية الاجتماعية بذاته له العديد من المعاني والتفسيرات، والتي تكون أغلبها خاضعة للتعديل والتغيير المستمر. ويختلف هذا المعنى باختلاف الدولة والمجتمع، حيث لكل منها دوره وتأثيراته المباشرة وغير المباشرة، وبالتالي هناك صعوبة في تحديد ووضع تعريف موحد لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، بحيث يكون لهذا المفهوم معاني مختلفة حسب الجهات التي تتعامل مع المسؤولية الاجتماعية وفق تشريعاتها ومعاييرها. (مخوفي، وبن عبد العزيز، 2012، 4)

وفي ما يلي أهم هذه التعاريف:

ويمكن وضع وتوضيح مجموعة من المفاهيم والتعريفات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وهي كما يلي: **المسؤولية الاجتماعية:** هي إحساس الشركة بالمسؤولية تجاه المجتمع والبيئة على حد سواء، البيئي، والاجتماعي التي تعمل فيها، فالمؤسسات تعبر عن هذه المواطنة، وذلك من خلال النفايات، وعمليات الحد من التلوث، وعن طريق المساهمة بالبرامج التعليمية، والاجتماعية، وعن طريق كسب عائدات كافية على الموارد المستخدمة. (Branche، 2012، 4)

وتعرف أيضاً، بأنها: ثقافة التزام أخلاقي بين الشركة، والمجتمع، تسعى الشركة من خلالها إلى تقوية الروابط بينها، وبين المجتمع، بما من شأنه تعزيز مكانتها في أذهان المستهلكين، والمجتمع بشكل عام، والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي بشكل يحقق التنمية المستدامة للمجتمع. (انور، 2010، 10)

وهناك تعريف آخر: بأنها تزايد دور العولمة الاقتصادية خلال سنوات التسعينيات، مما أدى إلى ظهور شركات لعبت دوراً في الحد من الفقر، وعملت على تحقيق مبدأ الحق في الملكية، وتفعيل أنظمة الحوكمة، إضافة إلى ضمان سلامة البيئة، كما اعتبر عالم المال جزءاً من المجتمع من خلال بحثه عن إيجاد طرق

ترفع المكاسب الايجابية، وأطلق عليه عدّة تسميات (مواطنة الشركات، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، ومساءلة المؤسسات). (يحيوي، وعاطلي، 2012، 127)

عرف **Paul Samuelson** أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية يمثل البعدين الاقتصادي والاجتماعي معاً. كما يشير إلى أن المؤسسات في عالمنا اليوم يجب ألا تكتفي بالارتباط بالمسؤولية الاجتماعية، بل يجب أن تغوص في أعماقها، وأن تسعى نحو الإبداع في تبنيها، وقد تطور مفهوم المسؤولية الاجتماعية حتى أصبح يدخل ضمن استراتيجيات المؤسسات وأدائها اليومي بما يوضح الفهم الجيد لطلبات المجتمع المتغيرة في الحاضر والمستقبل. (الاسرج، 2014، 11)

عرف **Petre Drucker** المسؤولية الاجتماعية بأنها: التزام المؤسسة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، وأن هذا الالتزام يتسع باتساع شريحة أصحاب المصالح في هذا المجتمع وتباين توجهاتهم. (وهيبة، 2014، 72) كما فسر وحدد **Berkowitz and Others**، مفهوم المسؤولية الاجتماعية، من خلال مفاهيم أساسية تمثلت بما يلي:

1. المسؤولية تجاه تحقيق الأرباح: Profit Responsibility

وتشير إلى أن مسؤولية المؤسسة كانت تهتم وتركز فقط في تحقيق الأرباح للمالكين ولحملة الأسهم، وهذه المسؤولية القاصرة تؤيد ما جاء به الاقتصادي **Friedman**. (مخلوفي، وبن عيد العزيز، 2012، 5)

2. المسؤولية تجاه أصحاب المصالح: Stakeholder Responsibility

وتشير إلى أن المسؤولية تركز على ضرورة الاهتمام بتلبية أهداف فئة أصحاب المصالح من مستهلكين، عاملين، موزعين، الخ، حيث ان هذه الفئة تتوسع وتكبر مع مرور الزمن لتحتوي فئات أكثر أوجدها التطور الاقتصادي والاجتماعي، والتكنولوجي، والحضاري، والمعرفي الحاصل في البيئة. (الغالي، والعامري، 2006، 7)

3. المسؤولية تجاه المجتمع: Societal Responsibility

ويشير إلى ضرورة التزام المؤسسة بالمسؤولية تجاه البيئة والمجتمع بشكل عام، وذلك من خلال الاهتمام بما تطرحه الجماعات ذات العلاقة، والتي تنادي بتعزيز السلوكيات الإيجابية تجاه البيئة مثل **Green Peace** جماعة السلام الأخضر والتسويق الأخضر **Green Marketing**. (باشا، وبنوناس، 2014، 3)

البنك الدولي: عرف المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها: الالتزام بالمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة، وذلك من خلال التعاون مع العاملين، وأسرهم، والمجتمع المحلي، والمجتمع ككل لتحسين مستوى معيشتهم على نحو مفيد لنشاط المؤسسات وللتنمية الاقتصادية. (فلاق، 2013، 32)

عرف الأيزو المسؤولية الاجتماعية بالأعمال التي تقوم بها المؤسسة، لتتحمل مسؤولية آثار أنشطتها السلبية على المجتمع، والبيئة، حيث تكون هذه الأفعال متناغمة مع مصالح المجتمع، والتنمية المستدامة، وتكون قائمه على السلوك الأخلاقي، والامتثال للقانون المطبق والجهات العاملة في ما بين الدوائر الحكومية، وتكون مندمجة في الأنشطة المستمرة للمؤسسة. (جابر، ومهدي، 2011، 9)

كما عرفت الغرفة التجارية العالمية المسؤولية الاجتماعية على أنها جميع المحاولات التي تساهم في تتطوع المؤسسات لتحقيق تنمية بسبب اعتبارات أخلاقية واجتماعية، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية تعتمد على مبادرات رجال الأعمال دون وجود إجراءات ملزمة قانونياً، ولذلك فإن المسؤولية الاجتماعية تتحقق من خلال الإقناع والتعليم.

كما تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة على أنها التزام هذه الأخيرة بالمساهمة في التنمية الاقتصادية، مع الحفاظ على البيئة والعمل مع العمال وعائلاتهم والمجتمع المحلي والمجتمع بشكل عام هادف إلى تحسين جودة الحياة لجميع هذه الأطراف. (فلاق، 2012، 4)

المجلس العالمي للأعمال من أجل التنمية المستدامة: عرف المسؤولية الاجتماعية: بأنها التزام مؤسسات الأعمال المتواصل بالسلوك الأخلاقي، وبالمساهمة في التنمية الاقتصادية، وفي الوقت ذاته تحسين نوعية حياة القوى العاملة، وأسرهم فضلاً عن المجتمعات المحلية، والمجتمع عامة. (عرابة، وبن داودية، 2012، 3)

المرصد الفرنسي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: عرفها بأنها تجنيد كل طاقات المؤسسة لكي تساهم بشكل إيجابي إلى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة، ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية، والاجتماعية، والبيئية، في أنشطتهم، وهذا حتى تصبح متلائمة مع أهداف التنمية المستدامة. (فلاق، 2014، 208)

عرف **Drucker** المسؤولية الاجتماعية بأنها، التزام المنشأة تجاه المجتمع الذي تعمل فيه، أي أنها ما يجب على المؤسسة القيام به من أجل حل، ومعالجة المشاكل الاجتماعية.

أما **Holmes** عرف المسؤولية الاجتماعية بكونها التزام المنظمات تجاه المجتمعات التي تمارس فيها أنشطتها وأعمالها، عن طريق المساهمة بمجموعة من الفعاليات الاجتماعية مثل محاربة الفقر، وتحسين خدمات الصحة، مكافحة التلوث، وإيجاد فرص عمل، والمساهمة في حل مشاكل النقل والمواصلات والإسكان والتعليم وغيرها. (الغالي، والعامري، 2002، 216)

والباحث الاقتصادي **Carroll** عرف المسؤولية الاجتماعية، بأنها إضافة مسؤوليات أخرى لمنظمة الأعمال بالإضافة إلى مسؤولياتها الاقتصادية، والقانونية، وهذه المسؤوليات التي أضافها **Carroll** تعبر عن المسؤولية الاجتماعية، بأنها:

المسؤولية الخيرة (رفاه المجتمع): وهي مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي والذي يشتمل على مجمل التبرعات والهيئات من المنظمات التي تخدم المجتمع، والبيئة، ولا تهدف للربح من خلالها، حيث في إطار هذا الجانب، قد تتبنى منظمة الاعمال قضية أساسية من قضايا المجتمع، والبيئة، وتخدمها مثل: تمويل جمعيات خيرية، ومستشفيات لمعالجة الامراض المزمنة، وتمويل مشاريع لإنشاء محميات بيئية.

أما المسؤولية الأخلاقية: فهي احترام الجوانب القيمية، والأخلاقية، والسلوكية، والمعتقدات في المجتمعات التي تعمل فيها، حيث أن هذه الجوانب لم تلزم بقوانين بعد، لكن احترامها يعتبر أمراً ضرورياً لزيادة سمعة المؤسسة في المجتمع، ومن بين الأمور المتعلقة بهذه المسؤولية مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف، ومراعاة حقوق الإنسان، واحترام العادات والتقاليد، ومراعاة الجوانب الأخلاقية في الاستهلاك. (راشي، 2013، 5)

ويرى الباحثان أن الهدف الرئيس لرأس المال يتمثل في تعظيم الأرباح لكل من حاملي الأسهم، والشركاء، واصحاب الاعمال، والموردين، والعملاء، والعاملين، والمجتمع أجمع، ومن هنا، فإن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، هي أداة اساسية للوصول إلى هذا تحقيق، وتعظيم الأرباح، وذلك من خلال تحقيق الاستقرار الاقتصادي، والاجتماعي، والسياسي، والبيئي لمجتمع اصحاب الأعمال، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية لرأس المال هي الاداة المستخدمة في المؤسسات لإدارة، وتنظيم علاقاتها مع الاطراف الاخرى ، ومن ثم تصبح المسؤولية الاجتماعية نوعاً من الاستثمار الاجتماعي، الذي يهدف إلى بناء رأس المال الاجتماعي الذي يؤدي بدوره إلى تحسين كفاءة الأداء الاقتصادي للمؤسسات.

ومن هنا يمكن وضع تعريف محدد للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات: بأنها التزام أخلاقي بين المؤسسة، والمجتمع، التي تسعى من خلال المؤسسة إلى تقوية العلاقات بينها، وبين المجتمع، بما من شأنه تعزيز مكانتها في عقول المستهلكين، والمجتمع ككل، والذي ينعكس بدوره على نجاحها وتحسين أدائها المستقبلي.

3. نظريات المسؤولية الاجتماعية Theories of Social Responsibility

ومن أهم النظريات التي اوضحت مفهوم المسؤولية الاجتماعية هي كما يلي:

3.1 النظرية النيوكلاسيكية

او ما تعرف بـ **Stockholder Theory**، واقترحت هذه النظرية من قبل الباحث الاقتصادي **Milton Friedman**، الذي أوضح إلى أن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتحسين، وتعظيم الأرباح، لفائدة المساهمين وأن مبدأ تعظيم قيمة الأرباح لأصحاب الاعمال والمجتمع كافة، هو

الهدف الاجتماعي المناسب للمؤسسات، لأنه يعادل تعظيم الثروة الاجتماعية للمؤسسة، وبالتالي فهي ملزمة قانونياً وأخلاقياً أن تخدم مصالحهم. (Blog، 2013)

3.2 نظرية أصحاب المصالح

يعتبر أصحاب المصالح مجالاً من المجالات المهمة التي تمارس فيها المؤسسات دوراً اجتماعياً، وهم الأفراد، أو المجموعات، أو المؤسسات، التي تتأثر مباشرة بالسلوكيات، فحسب هذه النظرية، تعتبر المؤسسة الناتجة لعلاقات مختلفة بين مجموعة أصحاب المصالح الذين لا ينجحون فقط في مجموع المساهمين، وإنما على مجموع الفاعلين المشمولين بنشاطات، وقرارات المؤسسة، والمسؤولية اتجاه المجتمع تصبح مسؤولية اتجاه أصحاب المصلحة. (تيميزار، وضيافي، 2012، 6)

4. انماط المسؤولية الاجتماعية Pattern of Social Responsibility

4.1 النمط الاقتصادي The Economic Pattern

إن أساس هذا النمط، هو أن المؤسسات يجب أن تركز على هدف تعظيم الأرباح، بغض النظر عن أي مساهمات اجتماعية، وأن هذه المساهمات ما هي إلا نتائج ثانوية لتعظيم الربح، حيث أشار الباحث الاقتصادي Milton Friedman الذي هو من مؤيدي هذا النمط، أن المدراء هم محترفون، وليسوا مالكي الأعمال التي يديرونها، لذلك فهم يمثلون مصالح المالكين، وعلى هذا الأساس فإن مهمتهم هي إنجاز أعمالهم بأفضل الطرق، وذلك لتحقيق أعظم الأرباح لأصحاب الاموال. وإذا ما قرروا إنفاق هذه الأموال على الأهداف الاجتماعية، فإنهم بهذا سوف يقللون من ديناميكية الأسواق، وهذا يؤدي إلى انخفاض الأرباح، مما يؤدي إلى الحاق خسائر لأصحاب الاموال.

4.2 النمط الاجتماعي The Social Pattern

إن هذا مضاد تماماً للنمط الأول، فهو يجعل من المؤسسات الاقتصادية، وحدات اجتماعية هدفها وغايتها الأساسية، المجتمع، ومتطلباته، وإن هذا الأمر يكون بغاية الصعوبة لموازنة الأداء الاقتصادي، والالتزامات الاجتماعية على الصعيدين الداخلي، والخارجي، ومن أهم مؤيدي هذا النمط، جماعات السلام الأخضر، والأحزاب الاجتماعية، ويستحيل على المؤسسة الاقتصادية الخاصة أن تستجيب لذلك، أو أن تعتمد هذا النمط بشكل عام في نشاطها. (بن جيمة، 2012، 5)

4.3 النمط الاقتصادي الاجتماعي The Economic Social Pattern

يعتبر هذا النمط أكثر توازناً، الذي يركز على النمط الاقتصادي، والاجتماعي، بحكم ان المؤسسات تمثل مجموعة من المصالح ليست مقتصر على طرف واحد وهم اصحاب الاموال، وانما عدة اطراف، مثل الحكومة، والافراد، والمجتمع كافة، التي ترتبط معها بالالتزامات معينة، وإن فكرة توسيع عمليات الخصخصة

تعتبر من الافكار التي تدعم هذا النمط، أدت إلى تطلع المجتمعات إلى المؤسسات، لكي تتحمل مسؤوليتها في تقديم ما كانت تضطلع به الحكومات تجاه المجتمعات والبيئة. (الغالبي، والعامري، 2002، 217)

5. الحجج المؤيدة، والمعارضة لفكرة المسؤولية الاجتماعية

Arguments in favor of, and opposition to the idea of social responsibility

يمكن حصر الحجج المؤيدة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية فيما يلي:

1. المؤسسة جزء لا يتجزأ من المجتمع الذي تتواجد فيه، لذا عليها أن تلعب دوراً كبيراً في تحقيق أهدافها المختلفة، وذلك من خلال القيام بتكوين وتقوية العلاقات بين المؤسسات والمجتمع، حتى تستطيع البقاء في السوق.
2. الاهتمام بالجانب الاخلاقي، بحيث يجب على المؤسسات ان تقدم المزيد من الاهتمام والرعاية الانسانية، فعلى سبيل المثال: قامت شركة دايتون هانسون باقتطاع 5% من الدخل الخاضع للضريبة منذ عام 1945، وتقدمها للمشاريع الخيرية في المجتمع. (الرازم، 2009، 40)
3. العمل على الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية، وتحسين وتطوير المؤسسات امام المجتمع، مما يؤدي إلى زيادة الارباح على الأجل البعيد.
4. التقليل من إجراءات الحكومة، وقوانينها المتعلقة بالتدخل في شؤون المؤسسات.
5. المسؤولية الاجتماعية تعتبر شكلاً من اشكال الوقاية لتجنب المشاكل الاجتماعية المعقدة التي قد تحدث آجلاً ام عاجلاً. (بريش، وغراية، 2012، 5)

أما الحجج المعارضة للقيام بمهام المسؤولية الاجتماعية فهي كما يلي:

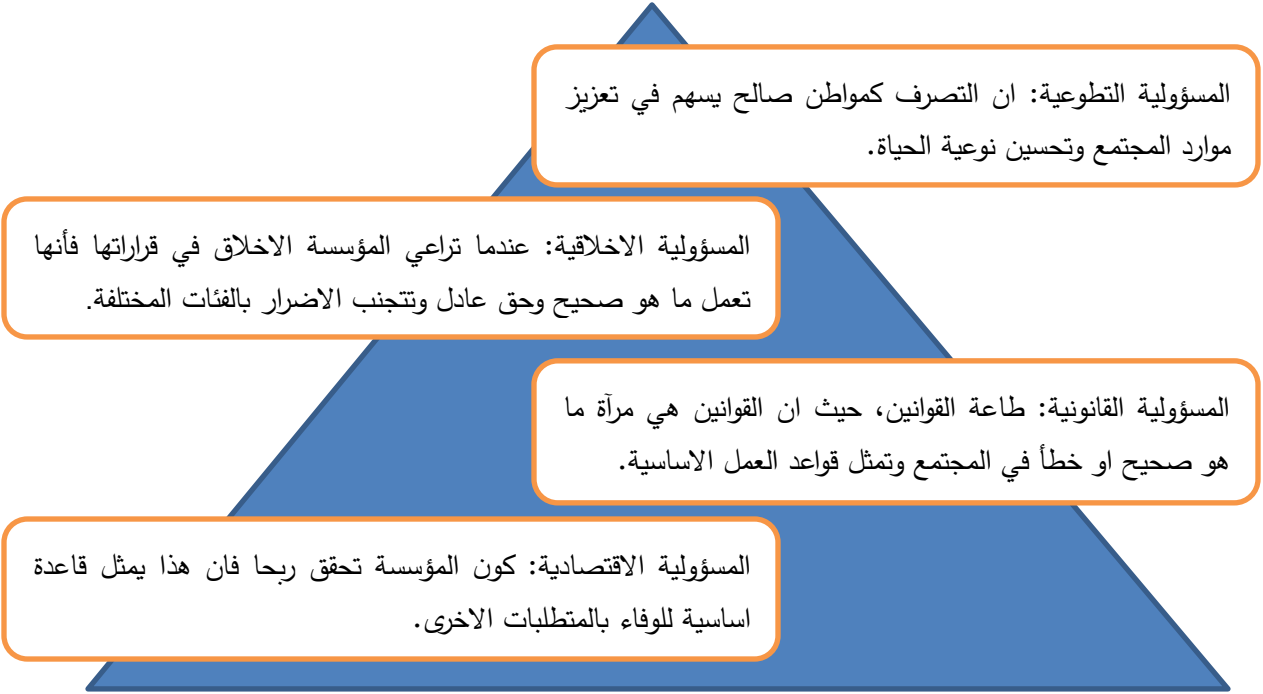
1. الالتزام الاجتماعي يتعارض مع الهدف الرئيسي للمؤسسة وهو تحقيق الارباح.
2. إذا انفردت المؤسسة بالإنفاق على تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية، فان ذلك يعني تحملها عبئ تكاليف إضافية تنعكس على زيادة أسعار السلع التي تتعامل بها، وبالتالي تنعكس سلبياً على موقفها وقوتها التنافسية في الاسواق.
3. المؤسسات بشكل عام تعاني من ضعف المهارات، وإن هذه المهارات المتاحة لدى المؤسسات تقوم بمعالجة المشكلات الاجتماعية التي تعترض عملها فقط.
4. تضعف الأهداف الرئيسية الأخرى للمؤسسات لكونها تستنزف طاقة من جهد المؤسسة، كما أن المشكلات الاجتماعية هي من مسؤولية الدولة فقط. (بريش، وغراية، 2012، 6)

6. عناصر وابعاد المسؤولية الاجتماعية حسب نموذج Carroll

The Elements of and The Dimensions of Social Responsibility as a model Carroll

حسب Carroll فإن ابعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة غير مستقلة عن بعضها البعض، وإنما تخص المؤسسة ككل، ويمكن توضيح هذه الابعاد في الشكل الهرمي التالي:

هرم Carroll للمسؤولية الاجتماعية



(Carroll، 1991، 42)*

7. استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية Social Responsibility Strategies

ومن خلال الابعاد التي طرحها Carroll وضع مجموعة من الاستراتيجيات للمؤسسة الاجتماعية تتبعها المؤسسات الاقتصادية، وتتمثل في:

1. الاستراتيجية الاستباقية (التطوعية) **The Proactive Strategy** وهي أن تأخذ المؤسسة القيادة في مجال المبادرة الاجتماعية بتغطية مستلزمات المسؤولية الاقتصادية، والقانونية، والاخلاقية، والتطوعية.

2. الاستراتيجية التكيفية **The Accommodative Strategy** وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول، والمطلوب للإيفاء بمتطلبات، والمسؤوليات الاقتصادية، والاخلاقية، والقانونية.

3. الاستراتيجية الدفاعية **The Defensive Strategy** وهي أن تعمل المؤسسة وفق الحد الأدنى المقبول والمطلوب للإيفاء بالمتطلبات، والمسؤوليات الاقتصادية، والاجتماعية.

4. الاستراتيجية المانعة (المعيقة) The Obstructionist Strategy وهي قيام المؤسسة بمحاربة الطلبات الاجتماعية. (راشي، 2013، 14؛ شاهين، 2009، 8)

8. مبادئ المسؤولية الاجتماعية The Principles of Social Responsibility
ترتكز المسؤولية المجتمعية على مجموعة من المبادئ، وهي كما يلي:

8.1 الحماية وإعادة الإصحاح البيئي

The Protection and Restoration of Environmental Reclamation

يدعو إلى أن تقوم المؤسسة على حماية البيئة، وإعادة إصلاحها، والترويج للتنمية المستدامة فيما يتعلق بالمنتجات، والعمليات، والخدمات، والأنشطة الأخرى، وإدماج ذلك في العمليات اليومية.

8.2 القيم والأخلاقيات The Values and Ethics

تعمل المؤسسة على تطوير، وتنفيذ المواصفات، والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة.

8.3 المسائلة والمحاسبة Accountability

يستوجب إبداء الرغبة الحقيقية في الكشف عن المعلومات، والأنشطة بطرق، وفترات زمنية لأصحاب المصلحة لاتخاذ القرارات.

8.4 تقوية السلطات وتعزيزها Strengthening the Authorities and Promotion

العمل على الموازنة في الأهداف الاستراتيجية، والإدارة اليومية بين مصالح المستخدمين، والعملاء، والمستثمرين، والمزودين، والمجتمعات المتأثرة، وغيرهم من أصحاب المصلحة.

8.5 الأداء المالي والنتائج Financial Performance and Results

تعمل المؤسسة على تعويض أصحاب المصلحة برأس المال بمعدل عائد تنافسي، بينما تحافظ في نفس الوقت على الممتلكات، والأصول، واستدامة هذه العائدات، وأن يكون هدف المؤسسة هو تعزيز النمو في الأجل الطويل.

8.6 مواصفات موقع العمل Workplace Standards

أن ترتبط أنشطة المؤسسة بإدارة الموارد البشرية لترقية القوى العاملة، وتطويرها على المستويات الشخصية، والمهنية باعتقاد أن العاملين يمثلون شركاء جيدين في العمل، بما يستوجب احترام حقوقهم في ممارسات عادلة في العمل، والأجور التنافسية، وبيئة عمل آمنة.

8.7 العلاقات التعاونية Collaborative Relationships

أن تتسم المؤسسة بالعدالة، والأمانة مع شركاء العمل، وتعمل على ترقية المسؤولية الاجتماعية لهؤلاء الشركاء ومتابعتها.

8.8 المنتجات ذات الجودة والخدمات Quality Products and Services

يجب على المؤسسة، أن تستجيب لاحتياجات المستهلكين ، ويجب أن تعمل على تقديم أعلى مستوى للمنتجات، وقيمة للخدمات بما يناسب ويرضي جميع المستهلكين.

8.9 الارتباط المجتمعي Community Involvement

تعمل المؤسسة على تعميق علاقات مفتوحة مع المجتمع الذي تتعامل معه تتميز بالحساسية تجاه ثقافة هذا المجتمع واحتياجاته، وتلعب المؤسسة دوراً يتصف بالإيجابية، والتعاون، والمشاركة، حيث يكون من الممكن جعل المجتمع، المكان الأفضل للحياة، وممارسة الاعمال. (مخلوف، 2011 ، 9-10 ; الحسن، 2014، 15-16)

9. أهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية

The Importance of Social Responsibility in the Economic Institution

للمسؤولية الاجتماعية أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة، والمجتمع، والدولة أهمها:

9.1 بالنسبة للمؤسسة For the Institution

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وخاصة لدى العملاء والعمال وخاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية تمثل مبادرات طوعية للمؤسسة اتجاه أطراف مباشرة أو غير مباشرة من وجود المؤسسة.
- من شأن الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تحسين مناخ العمل، كما تؤدي إلى بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف. (بن مسعود، وكنوش، 2012، 6)
- تمثل المسؤولية الاجتماعية تجاوباً فعالاً مع التغيرات الحاصلة في حاجات المجتمع.
- كما أن هناك فوائد أخرى تتمثل في المردود المادي والأداء المتطور من جراء تبني هذه المسؤولية. (عجيلة، وشني، 2012، 8)

9.2 بالنسبة للمجتمع For the Society

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص، وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمجتمع.
- ازدياد الوعي بأهمية الاندماج التام بين المؤسسات، ومختلف الفئات ذات المصالح.
- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة تثقيف، والوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا يساهم بالاستقرار السياسي، والشعور بالعدالة الاجتماعية. (عزاوي، ومولاي، وبوزيد، 2012، 16)

9.3 بالنسبة للدولة For the State

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهامها وخدماتها الصحية، والتعليمية، والثقافية، والاجتماعية الأخرى.
- يؤدي الالتزام بالمسؤولية البيئية إلى تعظيم عوائد الدولة بسبب وعي المؤسسات بأهمية المساهمة العادلة في تحمل التكاليف الاجتماعية.
- المساهمة في التطور التكنولوجي، والقضاء على البطالة، وغيرها من الآلات التي تجد الدولة الحديثة نفسها غير قادرة على القيام بأعبائها جميعاً بعيداً عن تحمل المؤسسات الاقتصادية الخاصة. (عمر، واخرون، 2012، 18)

10. اثر المسؤولية الاجتماعية على مواجهة البطالة

The Impact of Social Responsibility on the Face of Unemployment

تعاني المجتمعات ولا سيما الدول العربية منها من مشكلة البطالة، نتيجة الازمة المالية التي اجتاحت العالم خلال الفترة الماضية، مما ولد آثار عديدة منها آثار اجتماعية، واقتصادية، حيث عرفت منظمة العمل الدولية العاقل عن العمل، بأنه ذلك الفرد الذي يكون فوق سن معينة بلا عمل وهو قادر على العمل وراغب فيه ويبحث عنه عند مستوى أجر سائد لكنه لا يجده (بجياوي، 2013، 3)

فإنه يمكن تقسيم البطالة إلى ثلاثة أنواع رئيسة متمثلة في البطالة الدورية التي تنتج من دورية النظام الرأسمالي المنتقلة بين الانتعاش، والتوسع الاقتصادي، وبين الانكماش، والأزمة الاقتصادية، نتج منها وقف التوظيف، والتغيب عن الأزمة بتسريح العمال، أما البطالة الاحتكاكية، فهي ناتجة من تنقل العمال بين الوظائف، والبطالة المرتبطة بهيكل الاقتصاد، فهي ناتجة من تغير في هيكل الطلب على المنتجات أو التقدم التكنولوجي، والبطالة المقنعة تتمثل فمن يؤدي عملاً ثانوياً لا يوفر له كفايته من سبل العيش، وهذا يولد آثاراً سلبية على المجتمع كافة، ومن هذه السلبيات، اتجاه الشباب إلى الاعمال الغير اخلاقية، وتعاطي الممنوعات، وغيرها، وكلما كانت نسبة البطالة مرتفعة، أدى ذلك إلى زيادة قيمة الاستهلاك التلقائي، فتتأخر تبعاً لذلك ميزة الادخار، لا سيما أن الفئات الفقيرة، والعاقل عن العمل تتميز بميل للاستهلاك. (الزركوشي، 2012)

فالمسؤولية الاجتماعية لها دور فعال لحل هذه المشكلة، فمن خلالها يمكن رفع الكفاءة الانتاجية للعامل، وتوفير مصادر التمويل لإقامة المشروعات، والمساعدة على تحويل المشاريع الريادية إلى إنتاجية، وتسهيل الإجراءات الخاصة بالحصول على القروض الاستثمارية مع تخفيض معدلات الفائدة، وتطوير أساليب تساعد على معرفة المشكلة، والتوصل إلى حلول لها في حدود إمكانيات المسؤولية الاجتماعية المتاحة، ورفع قدرات الشباب من خلال الدورات التدريبية، ودعم الابتكار والإبداع. (الرؤية، 2013)

11. الدراسات السابقة التي تتعلق بالمسؤولية الاجتماعية

The Previous Studies that Relate to Social Responsibility

تم اجراء العديد من الدراسات ضمن اطار المسؤولية الاجتماعية مثل: الاسرج (2014). بعنوان المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، تهدف هذه الدراسة إلى أهمية المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية، حيث أصبحت تواجه تحديات اجتماعية، واقتصادية كبيرة في مسيرة عملها، وتحمل مسؤولياتها، وتفاعلها مع التمتع، نتيجة اهتمامها بالمسؤولية الاجتماعية، سعياً لتحقيق أهدافها الاقتصادية، وبالرغم من ذلك فهناك عدم دراية كافية من الأفراد، والمؤسسات والتمتع ككل بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وأبعادها، ومدى تطورها، وكذلك بمدى فعاليته، وكيفية بلورته والاستفادة منه. ودراسة راشي (2013). والتي تتحدث عن دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الاعمال، ان الهدف الاساسي من هذه الدراسة هو توضيح اهم الفوائد التي تحصل عليها منظمة الأعمال جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والتي تساعدها على دعم ريادتها وتنافسيتها بشكل جيد وفعال. دراسة وهيبية، وبلقاسم (2013). بعنوان المسؤولية الاجتماعية للشركات، اداة لتحقيق التكامل بين التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية في الدول العربية، حيث تعود أهمية هذه الدراسة إلى تبني استراتيجيات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات كأداة لتحسين اهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية، ومنها توصلت الدراسة إلى أهمية برامج المسؤولية الاجتماعية كأداة لتحقيق التوازن بين الاعمدة الثلاثة للتنمية المستدامة: الاقتصاد، والمجتمع، والبيئة، ولكن ما تزال ممارستها غير مقبولة في الدول العربية. ودراسة بريش، وغراية (2012). بعنوان دور القطاع الخاص في الجزائر في تعميق مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات، ادت إلى ضرورة تطور نشاط المؤسسات واعتماد العديد من الدول على النشاط الاقتصادي الحر في دعم، وتحقيق الاستدامة للمجتمع، حيث أصبحت هذه المؤسسات التجارية تطالب بتحقيق الاستقرار للمجتمع الذي تعيش فيه، اضافة إلى تحقيق الحصول على الارباح. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور المسؤولية الاجتماعية في الحد من ظاهرة الفقر وتحقيق التنمية في الجزائر والتطرق إلى دور القطاع الخاص في الجزائر من ذلك، بأخذ عينات من منظمات أعمال الخاصة في الجزائر. ودراسة فلاق (2012). التي تتكلم عن المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية، جيزي، موبيليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تبني مؤسسات الاتصالات الجزائرية "جيزي، موبيليس، نجمة" وتوضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وما هو اثر المسؤولية على المؤسسات في بناء، وتحسين صورتها الذهنية، وان تكسب ود واحترام المؤسسات الاخرى لها، امام المجتمع الجزائري، حيث تسعى إلى تبني فكرة المسؤولية في الأخذ بالطرق، والأساليب التي وردت في هذه الدراسة. ودراسة عرابية،

وبن داودية (2012). بعنوان المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية، عرض تجارب بعض الشركات العالمية، التي توضح أهم دوافع المؤسسات نحو المساهمة في الأنشطة الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية، وماهية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، وكيفية تفعيل دورها في تحقيق التنمية في المجتمع، وأهم المبادئ التي تركز عليها، وأسباب تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية، وتوضيح أهم المبادرات الدولية في مجال المسؤولية الاجتماعية. ودراسة زغب (2011). التي تحدثت عن دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية. حيث بينت الدراسة ما هي أشكال المسؤولية الاجتماعية، وأساليبها في المؤسسة الفلسطينية، ومناقشة تجارب بعض الرياديين في مجال المسؤولية الاجتماعية، ومساءلة الناس للمؤسسات، والمؤسسات الاقتصادية التي تجني أرباحاً من الاستثمار. ودراسة: عيسى (2010). التي عنوانها المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس، وتقييم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، حيث تشير أهمية هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات، والحكومة، والمجتمع، مما أدى إلى حدوث اهتمام كبير بموضوع المسؤولية الاجتماعية في مصر، ودورها في دعم، وتطوير التنمية الاجتماعية، ووضع حلول لمشكلاتها، حيث أصبحت تواجه اليوم تحديات اجتماعية، واقتصادية كبيرة في مسيرة عملها، وتحمل مسؤولياتها اتجاه المجتمع، سعياً لتحقيق أهدافها الاقتصادية، واحتياجات المجتمع. اما دراسة سعيد، والباوي (2010). بعنوان الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الاسمدة الجنوبية، يهدف البحث إلى بحث دور أبعاد استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة في الأداء الاستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وقام الباحثان باختيار هذه المؤسسة لوجود ممارسات، ونشاطات اجتماعية في المؤسسة قد تكون الحجر الأساس لصياغة استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة، وكذلك استمرار عمل المؤسسة دون توقف بعد إحداث عام 2003 ، كما تم صياغة إطار نظري يفسر العلاقة بين استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة والاداءين الاقتصادي والاجتماعي وانعكاساتها على بناء الميزة التنافسية المستدامة، وكذلك بناء نموذج قابل للتطبيق لاختبار العلاقة، والتأثير بين استراتيجية المسؤولية الاجتماعية، والاداء الاقتصادي، والاجتماعي للمؤسسات.

ومن خلال هذه الدراسات السابقة يتوصل الباحثان بأن المسؤولية الاجتماعية تلعب دوراً مهماً في عملية التنمية المستدامة لدى المؤسسات، مما يساعدها على الاستمرار في التطوير والتقدم، وايضاً الحد من مشاكل البطالة، والمساعدة على استثمار ارباحها، وعدم الحاجة إلى التمويل الخارجي.

12. المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في قطاع غزة

The Social Responsibility of the Private Sector in the Gaza Strip

إن مؤسسات القطاع الخاص لم يعد يعتمد على الربح العائد له، أو الاهتمام بحصول على سمعة جيدة لتلك المؤسسة، بل أصبحت تهتم إلى خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات في الجوانب الاقتصادية، والادارية، والتكنولوجية، مع العالم الخارجي، حيث أصبح دور مؤسسات القطاع الخاص محورياً مهماً في عملية التنمية، وهذا ما أثبتته النجاحات التي تحققتها الاقتصادات المتقدمة في هذا المجال، وقد استدركت مؤسسات القطاع الخاص أنها غير معزولة عن المجتمع، ولا بد لها من توسيع نشاطاتها الانتاجية، من خلال الانخراط إلى المجتمع، مع الأخذ بعين الاعتبار الأضلاع الثلاثة التي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة. (سواي 2014) ومن هنا فإن المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص تتحدد في كل دولة تجاه الأفراد أو المجتمع الذين هم بحاجة إلى الدعم الاجتماعي، والوظائف الكافية لتأمين معيشتهم، وتوفير حياة كريمة لهم، والتعليم الجيد، والتأمين الصحي، والسكن الملائم، وتوفير السلع الغذائية بأسعار مناسبة لدخولهم المحدودة.

ودولة فلسطين لا تستطيع أن تؤمن للأفراد كل هذه الاحتياجات الضرورية، كونها محتلة من قبل اسرائيل، وتعاني من اغلاق المعابر المستمر، فبذلك فإن هذه المسؤولية تتطلب المشاركة الفعالة من القطاع الخاص، وإن أمكن ذلك انتقال تلك المسؤولية بصورة تدريجية، حيث توجد المدارس، والجامعات، والمستشفيات التي تعود ملكيتها للقطاع الخاص، كما يؤمن القطاع الخاص الوظائف بنسبة كبيرة من المشتغلين، وتمنح مؤسسات القطاع الخاص القروض، والتسهيلات لموظفيها لشراء مساكنهم الخاصة، ويوفر بعضها منحاً دراسية لمستخدميها أو أبنائهم. (عيسى، 2010، 24)

ومن الأمثلة على تجارب بعض المؤسسات الفلسطينية، حيث أن هذه الدراسة تقتصر فقط على مؤسسات قطاع غزة، التي تمارس المسؤولية الاجتماعية، مثل: مجموعة الاتصالات الفلسطينية* (جوال) Paltel Grou ، حيث أن هذه المجموعة من اكبر المؤسسات في القطاع، ولها العديد من النشاطات، حيث بدأت اعماله منذ عام 1997، كمؤسسة مساهمة، هدفها الاساسي تقديم خدمات الاتصالات السلكية، واللاسلكية، والانترنت في فلسطين عامة، وذلك من خلال تطوير البنية التحتية للزمنة للتشغيل، والقدرة على تقديم افضل الخدمات واحداثها للمجتمع، تقدم مجموعة الاتصالات الفلسطينية خدماتها عبر مجموعة من شركائها، وهم:

1. شركة الاتصالات الفلسطينية (بالتل) التي تقدم خدمات الخط الثابت وخدمات النفاذ للإنترنت وغيرها من الخدمات المضافة.

* لم نتمكن من الحصول على معلومات بيانات لعام 2015، وذلك بسبب عدم اصدار التقرير السنوي.

2. شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية (جوال) أول مشغل للهواتف الخلوية في فلسطين، والتي بدأت في تقديم خدماتها في عام 1999.
 3. شركة حضارة للاستثمار التكنولوجي (حضارة) أكبر مزود لخدمات الإنترنت في فلسطين.
 4. شركة ريتش لخدمات الاتصالات (ريتش) وهي أول مركز اتصال متخصص في فلسطين.
 5. شركة بالميديا للخدمات الإعلامية متعددة الوسائط (بالميديا) الذراع الإعلامي لمجموعة الاتصالات الفلسطينية، التي انشأت في عام 2004.
 6. شركة حلول لتقنية المعلومات (حلول) ذراع المجموعة في مجال تقنية المعلومات وحلول الاعمال. ولم تكتفي استثمارات المجموعة على الصعيد المحلي فقط وانما على الصعيد الخارجي ايضاً، حيث تمتلك المجموعة 25.3% من أسهم شركة فيتل المسجلة في مركز دبي المالي العالمي **Dubai International Financial Centre** الذي يعتبر من أرفع المراكز المالية شأناً في المنطقة، حيث يعتبر تسجيل شركة فيتل القابضة أمراً مهماً لنمو الشركة وتحقيق أهدافها وتنفيذ خطة عملها.
- تساهم مجموعة الاتصالات الفلسطينية بنسبة مؤثرة في الناتج المحلي الإجمالي الفلسطيني، فيما يمثل سهم بالتل حوالي 33.04% من إجمالي القيمة السوقية لبورصة فلسطين كما في نهاية أيلول من العام 2015. وقد نمت عائدات الشركة بشكل متزايد على مدار السنوات السابقة، وهذا بدوره وفر للمجموعة استقراراً مالياً مكنها من ضخ المزيد من الاستثمارات في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. إضافة لذلك، تعتبر مجموعة الاتصالات الأولى من حيث القدرة التوظيفية في القطاع الخاص الفلسطيني. (مجموعة الاتصالات الفلسطينية)

المسؤولية الاجتماعية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية

The Social Responsibility of the Paltel Group

باشرت مجموعة الاتصالات الفلسطينية بتأسيس صندوق خاص بالمسؤولية الاجتماعية منذ بداية عام 2005، وتعود أهمية هذا الصندوق الدور الانساني الذي يتطلب من المجموعة أن تقدم للمجتمع الفلسطيني، إلى جانب دورها الاساسي في تقديم خدماتها الاساسية وهي خدمات الاتصالات لجميع افراد المجتمع كافة، وهذا دليل على أن المجموعة هي جزء من نسيج مجتمعي كلي له طابع اجتماعي وسياسي واقتصادي مميز. (مجموعة الاتصالات الفلسطينية، المسؤولية الاجتماعية) ومن أهم الأنشطة الرئيسية التي قامت بها المجموعة بتنفيذها هي: الاستثمار المجتمعي في قطاع التعليم، برنامج مجموعة الاتصالات للمنح الجامعية، الاستثمار الاجتماعي في قطاع التكنولوجيا، الاستثمار الاجتماعي في الريادة، برامج اغاثة غزة، الاستثمار الاجتماعي في تمكين الاسرة، برنامج الحق في حياة كريمة، دعم وتطوير الثقافة والفنون، الفعاليات والأنشطة الاجتماعية لشركات المجموعة. (التقرير السنوي، 2014، 82)

تمتلك مجموعة الاتصالات الفلسطينية، رأس مال يقدر بحوالي 21 مليون دينار، وحققت ارباح قدرت بحوالي 85.1 مليون دينار اردني، بحجم ايرادات 355.9 مليون دينار، وكان ذلك في عام 2014، ففي عام 2005 خصصت المجموعة بنسبة 5% من ارباحها للمسؤولية الاجتماعية لتمارس نشاطاتها وتقديم الخدمات التي يحتاجها الافراد، والمجتمع كافة، فكلما قلت نسبة الارباح تقل معها نسبة الارباح المخصصة للمسؤولية الاجتماعية، والعكس صحيح، حيث أن المسؤولية الاجتماعية ساعدت على استمرار وتنفيذ برامجها المستدامة التي تقدمها للمجتمع كافة، مما جعل الامر يدخل في اطار الالتزام المتواصل بالمشاركة الفعالة لتحقيق التنمية البشرية والمجتمعية في فلسطين.

تقوم مجموعة الاتصالات الفلسطينية* بتقديم برامج تدريب للخريجين من الجامعات وفق شروط محددة تحدها المجموعة لجميع التخصصات حسب احتياج المجموعة من كادر، حيث تقوم بعمل 5 مجموعات سنوياً وكل مجموعة تضم ما يقارب من 7 إلى 10 متدربين، وتكون مدة التدريب حوالي 23 شهر تقريباً كل حسب تخصصه، فيتمتع كل متدرب بالحصول على راتب شهر كامل كأى موظف في المجموعة، وحقوق الموظف من تأمين صحي، وادخار، وغيرها، وفي نهاية المدة، اذا كان هناك شاغر في أي مقر من مقرات المجموعة يتم تعيينه فوراً، أما اذا لم يكن، فيحصل على شهادة خبرة معتمدة تؤهله بالعمل خارج المجموعة ويكون ذات كفاءة عالية، وفي احصائية نهائية قامت المجموعة بتدريب ما يقارب 69 متدرب في عامي 2014 - 2015، أي بمعدل 34، 35 في كل عام، وأن برامج التدريب هذه هي جزء من المسؤولية الاجتماعية، حيث أن هذا ينطبق على الاستراتيجية التكميلية، والدفاعية*، أي بمعنى أن المسؤولية الاجتماعية لمجموعة الاتصالات الفلسطينية تعمل وفق الحد الأدنى لتلبية المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية.

كما أن المجموعة لا تقوم بتحسين وجودة المنتج الذي تقوم بإنتاجه، وإنما تقوم بإنتاج السلع ذات الجودة المحدودة، أي بمعنى أن هناك اماكن ومناطق تضعف وتختفي فيه خدمة الاتصال وذلك بسبب عدم تغطية الشبكة الاماكن كافة، وكذلك خدمات الانترنت، فهذه الخدمة ليست متوفرة في كل زمان ومكان، وهذا لا ينطبق على مبادئ المسؤولية الاجتماعية**، أي يجب على المجموعة ان تعمل على تقديم اعلى مستوى من المنتجات.

إن مجموعة الاتصالات الفلسطينية تحقق ارباح احتكارية عالية جداً، وذلك بسبب عدم وجود بدائل أو انخفاض المرونة التقاطعية عليها، والحماية من المنافسة بسبب عائق الدخل القانوني، وكمحاوله لزيادة

* أ. محمد موسى ممثل مؤسسة مجموعة الاتصالات للتنمية في غزة، تم مقابلته في يوم الثلاثاء الموافق 2016\1\19، الساعة

الواحدة بعد الظهر.

* راجع صفحة 11.

** راجع صفحة 12.

الأرباح تقوم المجموعة بطرح أكبر عدد ممكن من الشرائح في السوق وإن كان ذلك على حساب السعة التقنية التي تمتلكها المجموعة مما يقود لسوء الخدمة، وتسعى المؤسسة لزيادة حصتها من السوق والوصول للاحتكار الطبيعي **Natural Monopoly** وذلك بزيادة تكلفة استخدام المستهلكين للبدائل المستقبلية المحتملة من خلال امتلاك أكبر عدد ممكن من الشرائح لأكثر عدد ممكن من المستهلكين. ويرافق ذلك استراتيجية الاعلان المفرطة **Creation Of advertising over capacity** والتي تعد جانباً من تشويه تخصيص الموارد الاقتصادية في حال الاحتكار والذي من الأولى تخصيص هذه النفقات الباهظة لأوجه التنمية البشرية أو المسؤولية الاجتماعية مما سيعطي انعكاساً أفضل على جاذبية المؤسسة خصوصاً في الظروف الصعبة التي يمر بها أبناء قطاع غزة.

ولا شك أن هناك الكثير من الوفورات السلبية **Externalities** سواء تلك الناجمة عن وجود الاحتكار وسوء أمثلة الموارد الاقتصادية وتشوه الاستهلاك **Negative consumption externalities** والاستهلاك غير الرشيد كاستخدام بيع السلع المرافقة **Under product tying** وأسعار الخدمة المرتفعة وغير المراقبة أو تلك الناجمة عن زيادة التكاليف بسبب سوء الخدمة والأداء وعدم توفير الخدمات المجتمعية كالانصياع للجهات السيادية بتوفير المعلومات الضرورية والخدمات التقنية اللازمة لتوفير الأمن العام مما يقلل الرفاه ويزيد من التكلفة الاجتماعية، والتي يجب أن يرافقها رسوم تصاعدية خاصة أعلى من أجل مواجهة التشوه والوفورات الخارجية السالبة. بل الغريب في الأمر أن شركة جوال تتعامل وتتلاعب مع موضوع الانقسام وكأنها جهة سيادية أو مؤسسة قومية لها الحق في اتخاذ موقف سياسي بعيداً عن دورها كمؤسسة خدمية خاصة، فخدمات جوال يجب أن تعامل على أنها حالة وسيطة بين السلع العامة والسلع الخاصة وهي ما يعرف اقتصادياً بـ **Club Goods**، والتي وتتضمن النظرة الاقتصادية لهذه السلع على أنها قابلة للاستبعاد **Excludable** وغير تنافسية **Rival** إلا بعد حد معين وهو الذي تجاوزه جوال، فهي سلع يتم مشاركتها بين الناس بشكل أكبر من السلع الخاصة وبشكل أقل من السلع العامة. (صبرة،، 2013)

ومن هنا يتوصل الباحثان، أن مجموعة الاتصالات الفلسطينية لا تتعامل مع انشطتها عبر المسؤولية الاجتماعية بأكمل وجه، وإنما تتبع الاستراتيجيات التكتيكية والدفاعية، أي بمعنى هدفها الأساسي هو الحصول على اعظم الأرباح، وهذا ينطبق وفق النظرية النيوكلاسيكية* الذي أوضحها الباحث الاقتصادي Friedman ، بأن ممارسة المسؤولية الاجتماعية يكون من خلال القرارات الموجهة لتعظيم الأرباح.

* راجع صفحة 8.

ومثال اخر لدينا بنك فلسطين** **Bank of Palestine** ، وهو من أهم مؤسسات القطاع الخاص التي تمارس المسؤولية الاجتماعية، يعتبر بنك فلسطين من اكبر البنوك الوطنية، حيث تأسس البنك في عام 1960، في مدينة غزة، وبدأ بأعماله في عام 1961، كمؤسسة مالية رائدة تسعى للنهوض بمستوى الخدمات المصرفية في فلسطين، بتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، إلى ان توسعت خدماته لتلبي جميع الاحتياجات المالية لمختلف الشرائح، والقطاعات الاقتصادية، حيث ان البنك يمتلك رأس مال حوالي 160 مليون دولار وذلك في عام 2014، ولديه الكثير الفروع التي وصلت إلى حوالي 54 فرعاً ومكتباً، بكادر وظيفي بلغ عددهم حوالي 1280 موظف، منتشرين على مناطق فلسطين كافة، أما عدد الفروع في قطاع غزة فهي 13 فرع ، بكادر وظيفي بلغ عددهم حوالي 353 موظف، في عام 2014. (التقرير السنوي، 2014)

المسؤولية الاجتماعية في بنك فلسطين **The Social Responsibility in the Bank of Palestine**

خصص بنك فلسطين نسبة 5% من أرباحه السنوية الصافية، لدعم مشاريع، وأنشطة المسؤولية الاجتماعية، عبر المساهمة في تطوير عدة مجالات تتركز في قطاعات، التعليم، والشباب، والابداع، والرياضة، والصحة والبيئة، والثقافة، والفنون، والشؤون الاقتصادية، وعلاقات المغتربين، والمساعي الإنسانية، كما يعمل البنك على تشجيع موظفيه على العمل التطوعي، من خلال المشاريع التنموية التي يقودها مع المؤسسات الشريكة، والمبادرات الانسانية، وقد عززت هذه المبادرات من تطور الثقافة والهوية الوطنية لدى البنك، ليأتي ذلك، ترسيخاً لمسيرة العطاء المتواصلة، وبرهاناً على تطوير البنك لمفهوم المسؤولية الاجتماعية في فلسطين، النابعة من رؤيته في التنمية الإنسانية الشاملة، ولجميع قطاعات الوطن.

وقد شهدت فلسطين بشكل عام، وقطاع غزة بشكل خاص ظروفأً عصيبة في عام 2014، وذلك بشن الحرب الاسرائيلي على القطاع، حيث دمرت احياء كبيرة، وقضت على الكثير من المنشآت، والمشاريع، وهذا جعل البنك يتحمل مسؤولية وطنية اجتماعية واقتصادية، واتخاذ القرار بزيادة مساهمته في المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة لتبلغ مساهماته الاجتماعية في عام 2014 مبلغ حوالي 2293 مليون دولار امريكي، أي ما يعادل 5.39% من ارباح البنك الصافية، حيث ان هذا العمل جعل البنك يحصل على جائزة افضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية من المجلة المصرفية العالمية **EMEA Finance*** . (التقرير السنوي، 2014، 37) ومن أهم الأنشطة التي يقوم بها البنك من الارباح المخصص للمسؤولية الاجتماعية، والتي هي 5% من قيمة صافي الارباح التي يحصل عليها البنك سنوياً، هي: التعليم والشباب والابداع، برنامج زمالة، تقديم

** لم نتمكن من الحصول على معلومات بيانات لعام 2015، وذلك بسبب عدم اصدار التقرير السنوي.

* وهي مجلة عالمية تعمل على توثيق الأحداث والانجازات المالية والمبادرات المتطورة في عالم المال والأعمال في قارات أوروبا، وإفريقيا، والشرق الأوسط. (www.emeafinance.com/live/about)

الدعم السنوي لمؤسسة انجاز فلسطين، الرياضة، رعاية بنك فلسطين لأكاديمية جوزيف بلاتر**، الصحة والبيئة، ومن أهم الخدمات التي قدموها هي شراء بيوت متنقلة لمرافقي مرضى مستشفى المقاصد في القدس لحل مشكلة مرافقي مرضى قطاع غزة، وكذلك قام البنك بتنظيف شارع البحر في قطاع غزة، واهتم أيضاً بالثقافة والفنون، والتنمية والشؤون الاقتصادية وعلاقات المغتربين، والمساعي الانسانية، وشؤون المرأة. (التقرير السنوي، 2014، 39 - 44)

يمتلك بنك فلسطين، رأس مال يقدر بحوالي 160 مليون دولار، وحقق ارباح قدرت بحوالي 40.223 مليون دولار، بحجم ايرادات 1.280 مليون دولار، وكان ذلك في عام 2014.

بدأت برامج التدريب في بنك فلسطين في عام 2002، حيث أن برامج التدريب تعتبر من مسؤولية المسؤولية الاجتماعية للبنك، حيث أن البنك يقوم بتقديم برامج تدريب سنوياً لطلاب الجامعات، والخريجين، حيث يستقبل البنك كل عام تقريباً 100 طالب، وخريج، يتم اختيارهم وفق شروط يقوم البنك بتحديددها، وتكون مدة التدريب 15 يوماً بتكلفة \$250 للمتدرب الواحد، وبعد ذلك يكون المتدرب مؤهل للدخول إلى سوق العمل، وحسب احتياجات ونقص البنك من موظفين، يقوم البنك بطرح اعلان توظيف وغالباً ما يتم اختيارهم من المتدربين الذين تدربوا في برامج التدريب الذي قام بها البنك، وذلك لانهم يدركون طبيعة عمل البنك، فيجتازون الامتحان والمقابلة بنجاح، وفي عامي 2014 - 2015 تم تعيين ما يقارب 27 متدرب، من اصل حوالي 200 متدرب.

وكذلك ففي عام 2015، قام بنك فلسطين بالتعاون مع الصندوق الفلسطيني للتشغيل والحماية المسؤولية التابع لوزارة العمل بعمل برنامج تدريب مؤقت لحوالي 200 خريج، لمدة 6 اشهر، بتكلفة \$570 للمتدرب الواحد. ولكن في هذا البرنامج لم يتم تعيين أي متدرب بعد انتهاء مدة التدريب حتى هذه اللحظة.

ومن جهته اوضح لنا الدكتور الجدي بأن الفرق بالتكاليف جاء بناءً على تكلفة المدرب الذي يقوم بالتدريب، حيث برنامج التدريب الذي يقدمه البنك، يكون المدرب داخلي، وبالتالي تكون التكلفة اقل، أما البرنامج الاخر فتكلفته كانت أعلى وذلك لان المدرب خارجي*.

ووزارة التخطيط التي تم انشائها في عام 1995، والتي تعتبر المسؤولية الاجتماعية من اولوياتها، وذلك لأهميتها في انجاح عمل الحكومة بصفة عامة والوزارة بصفة خاصة، حيث تقدم الوزارة عدة أنشطة ومساهمات من خلال المسؤولية الاجتماعية مثل: التدريب وتستهدف فئة طلاب الجامعات والخريجين،

** وهي اكااديمية تأسست من قبل الاتحاد الفلسطيني لكرة القدم في عام 1928م في مدينة القدس، وانضم إلى الاتحاد الدولي لكرة القدم والاتحاد الآسيوي لكرة القدم في 1998م. (<http://goo.gl/zcKAAT>)

* د. ماجد الجدي رئيس مركز التدريب، دائرة الموارد البشرية في بنك فلسطين، تم مقابلته في يوم الخميس الموافق 2016\1\28، الساعة 10:30 صباحاً.

والمشاركة المجتمعية وتستهدف افراد المجتمع من خلال الندوات والمؤتمرات، والدراسات والتقارير واستطلاعات الراي فتستهدف فئة افراد المجتمع بهدف معرفة تحليل المشاكل وعلاجها، وكذلك معرفة اراء المجتمع بالمشاكل.

فتقوم الوزارة بتحديد الانشطة من خلال احتياجات المجتمع المختلفة، كما يتم رصد الموازنة الخاصة بهذا الموضوع ضمن الموازنة العامة للوزارة، فيتم تحديد الاثر الاجتماعي من خلال المساهمة في لجان المقابلات المتعلقة بالتعيينات المختلفة.

أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية كمفهوم حديث التطبيق العملي في قطاع غزة، وللأسف الشديد أن المفهوم العملي لهذا التعريف غائب في اغلب مؤسسات القطاع الخاص لعدم ادراكهم مما انعكس ذلك على تخفيض نسبة البطالة، وتحسين الحياة في المجتمع، وعلى سبيل المثال هناك مؤسسات احتكارية كبرى في قطاع غزة والضفة الغربية تحقق ارباح خيالية في جميع الاوقات سواء كان في وضع الاقتصادي الحالي في حالة انتعاش أو ركود، الا إنه يغيب عنها مشاريع المسؤولية الاجتماعية، حيث من المفترض وفي ظل رد الاوضاع الاقتصادية أن يكون له دور مهم في مفهوم المسؤولية الاجتماعية. حيث تلجأ بعض المؤسسات إلى عمل مشاريع وهمية وغير منتجة من أجل اعفاءها من المسؤولية الاجتماعية.

فمن المفترض قيام المؤسسات بتأسيس صندوق للمسؤولية الاجتماعية تساهم في جميع المؤسسات بنسب مختلفة من أجل خلق فرص عمل حقيقية ومشاريع انتاجية للعاملين عن العمل.

وتتعدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية في دعم من قطاعات انتاجية إلى التوسع في خدمة القضايا الاجتماعية مثل مكافحة الفقر، كفالة الايتام، توفير التعليم والصحة لغير القادرين على تحمل تكاليفها.

بحيث تمكن الوزارة بتدريب كفاءات شبابية في مجالات التخطيط المختلفة، ففي عام 2013 قامت الوزارة بتدريب ما يقارب 10 متدربين بتكلفة \$2000 سنوياً، وتم توظيف عدد 2 فقط من المتدربين، أما في عام 2014 تم تدريب ما يقارب عدد 6 متدربين بتكلفة \$1300 ولكن لم يتم تعيين أي متدرب.

وهنا يقع على عاتق الوزارة تطبيق استراتيجية المسؤولية الاجتماعية لأهميتها في نقل الفائدة لأفراد المجتمع من خلال تعميق مفهوم التدريب المتعلق بأسس التخطيط ومجالاته المختلفة، ويتمثل ذلك في صقل خريجي الجامعات وكذلك الطلبة بمفاهيم عملية التخطيط وادارة المشاريع المختلفة، كما يقع على عاتق الوزارة عمل الخطط المختلفة وبالتالي اشراك شرائح مختلفة من المجتمع ورسم السياسات العامة للخطط، كما يقع عاتق الوزارة رفع هموم المجتمع إلى مركز صنع القرار* .

* أ. اسامة نوفل مدير عام التنمية المستدامة في وزارة التخطيط، غزة. تم مقابلته في يوم الخميس الموافق 2016\1\28،

ومن هنا يرى الباحثان من خلال هذه الامثلة بأن هناك العديد من برامج التدريب سواءً من مجموعة الاتصالات الفلسطينية، أو بنك فلسطين، أو وزارة التخطيط، ولكن نسبة التشغيل من المتدربين هي نسبة جداً قليلة، قياساً بعدد المتدربين في كل مؤسسة، وبهذا يرى الباحثان بأن عملية التدريب وحده لا يكفي لحل مشكلة البطالة، فلا بد من وضع خطط واستراتيجيات والبحث عن ما يحتاجه المجتمع من متطلبات وسد الفجوة الموجودة بين القطاعات.

وكذلك بدلاً من تحويل المدخرات واستثمارها خارج القطاع، وتمويل مشاريع استثمارية بدلاً من مشاريع استهلاكية، هذا من ضمن المسؤولية الاجتماعية، كما قامت كل من مجموعة الاتصالات الفلسطينية وبنك فلسطين بالاستثمار خارج فلسطين، هذا يؤدي إلى ضعف نوعية الانتاج، وعدم خدمة المجتمع، فلو قامت جميع مؤسسات القطاع الخاص باستثمار مدخراتها وإرباحها داخل القطاع بإنشاء مشاريع انتاجية، سيؤدي ذلك إلى حل العديد من المشاكل منها البطالة ومشكلات المجتمع والاكتفاء الذاتي، بالإضافة إلى انتعاش النشاط الاقتصادي.

13. الابداع الثلاثي للعلاقة بين الجامعات والقطاع الخاص والحكومة

The Triple Helix of University-Industry-Government Relations

إن فكرة الابداع الثلاثي الذي يوضح العلاقة بين الجامعات، والقطاع الخاص والقطاع الحكومي، اصبح نموذجاً لدراسة الاقتصاد القائم على المعرفة، فمنذ عام 1996 بدأت تناقش فكرة النموذج، وتوضيحه من خلال عقد العديد من المؤتمرات، وورش العمل، في الكثير من الدول، حيث أن استخدام مفهوم الابداع الثلاثي، كاستراتيجية التنفيذية من اجل التنمية الاقتصادية، وتعزيز الاقتصاد القائم على المعرفة، حيث استخدم هذا النموذج في العديد من الدول مثل: السويد، واثيوبيا، والبرازيل، واصبح هذا النموذج حركة لتوليد النشاطات في سياق الجامعات معيارياً بالتعاون مع المؤسسات، والوعي بأن ادوار الشركاء في هذا التعاون لم يكن ثابتاً في الاقتصاد القائم على المعرفة، فعلى سبيل المثال وضعت امريكا اللاتينية، اتفاقات نموذج الابداع الثلاثي مع ساباتو في عام 1975، كبرنامج للتنمية الذاتية للتكنولوجيا والابتكار. (Leydesdorff, 2012, 3)

إن معنى فكرة الابداع الثلاثي Triple Helix هو إقامة شراكة بين الجامعات، والقطاع الخاص، والقطاع الحكومي. على الرغم من أن الابتكارات قد ينشأ في أي من القطاعات الثلاثة ولكن بشكل منفرد، لذا فإن التأثير الفعال على المستوى المحلي، والمستوى الإقليمي، يكون بإنشاء شراكة بين القطاعات الثلاثة في عملية الإبداع والتطوير.

وبذلك فإن الجامعات يجب أن تصبح قادرة على تلبية احتياجات السوق من الكفاءات العلمية المختلفة، ونقل المعرفة من مرحلة المعرفة العلمية البحتة إلى مرحلة الإنتاج، وخدمة المجتمع.

ومن هنا نتوصل أن الهدف الرئيسي للإبداع الثلاثي **Triple Helix** هو تبادل المعلومات، والإبداع، والمعرفة بين كل من الجامعات، والقطاع الصناعي، والحكومي. وأن آلية هذا التبادل تحتاج إلى بيئات ديناميكية فعالة، والتي هي السمة الرئيسية لعملية تبادل المعلومات.

لهذا السبب نجد أن الوصول للتنمية المستدامة تحتاج إلى تحفيز جميع الجهات المعنية بتطوير مجتمع المعلومات، والانتقال من البيئات المعزولة إلى بيئات العمل التعاونية، والمنسقة، والمفتوحة، والمرنة، والتي تساعد على تدفق المعلومات بسلاسة ومرونة.

ولذلك يأتي دور الإبداع الثلاثي **Triple Helix** بإيجاد التكامل بين المؤسسة وبيئتها. ويفترض أن عملية الإبداع والتطوير عملية تراكمية تنشأ من خلال أفكار ومشاريع صغيرة ومتوسطة إلى أن تصل إلى مشاريع ومؤسسات كبرى قادرة على تأصيل المعرفة في المجتمع. (عيدة، 2012، 11)

ومن هنا فإن هناك مجموعة من الدراسات التي تحدثت عن هذا النموذج مثل: دراسة **Fitriatia, & Rahmayantib, & Salomoa, (2012)** ، حيث أن هذه الدراسة توضح أن القانون رقم 24 من 2011 في الإدارة الوطنية للضمان الاجتماعي في التنمية، يؤثر على الإبداع الثلاثي، حيث إنه في بداية الأمر يتم توفير التأمين الصحي بحكم التعاون بين الحكومة (وزارة الصحة)، وقطاع المؤسسات **PT Askes (Persero)** **PT Jamsostek (Persero)** ، وقطاع الجامعات، والباحثين، الذي أدى إلى تطور الإبداع الحزوني بالتعاون بين الحكومة، والمؤسسات **BPJS** للتأمين الصحي، و **BPJS** لحماية العمال، وعلماء المجلس الاستشاري **BPJS** ، ومجلس النواب.

أصحاب المصلحة يتطلب بوضع استراتيجيات لا بد من تنفيذها، ووفقاً للسيناريو المتفائل، والمتشائم، تبين من هذه الدراسة الاستراتيجية الأكثر جدوى من عملية التحول إلى بدء عمليات **BPJS** للتأمين الصحي، حيث أن هناك ثلاث استراتيجيات وضحت من قبل هذه الدراسة وهي: مبادرة القطاع الرائد، والمواءمة بين المصالح، وتنفيذ القانون.

ومن هنا فإن هذه الدراسة فقط تحول **BPJS** للتأمين الصحي، كما أنها ستبدأ عملها لمصالح الدراسات في مسألة التطوير للتأمين الصحي الوطني، بإجراء تحليل أكثر تعمقاً لهذه البحوث الكمية باستكشاف الجوانب النوعية، والكمية لعملية التحول لمدير الضمان الاجتماعي، وعلاوة على ذلك، يوصي بدراسة عن القدرة المالية للدولة لدعم عملية التحول لسياسة مالية أكثر الواقعية.

أما دراسة **Puangpronpitag, & Phoungsiri, (2012)** ، تهدف هذه الدراسة إلى النظر في نموذج الإبداع الثلاثي، بأنه نموذج ناجح في تايلاند، وهي **Khon Kaen One Stop Services**، حيث يعتبر هذا المشروع في إطار التنسيق بين وكالة **Thai Software Industry Promotion Agency, SIPA**، كلية الهندسة

المعلوماتية جامعة **Khon Kaen, Mahasarakham** السلطة المحلية، والكثير من مؤسسات البرمجيات الصغيرة والمتوسطة.

وقد بدأت المبادرة من مهمة **SIPA** لتعزيز صناعة البرمجيات في شمال شرق تايلاند مع بعثة من السلطة المحلية **Khon Kaen** لتوسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات (ICT) لتعزيز خدمات المواطنين، ومهام الإدارة المحلية.

ولتحقيق الأهداف، وافقت محافظة **Khon Kaen** و **SIPA** إلى توظيف فريق خبراء تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات من كلية الهندسة جامعة المعلوماتية **Mahasarakham** لتحليل، وتطوير النظام الأساسي. ومن ثم يتم نقلها إلى مؤسسات البرمجيات الإقليمية للتعليم، والحصول على وظائف واسعة من القطاع الحكومي المحلي. ومن خلال تطبيق نموذج الابداع الثلاثي العلاقات بين الجامعات، والصناعة، والحكومة على المشروع، وجامعة، والصناعة، والحكومة يمكن أن تتسق بنجاح، وإنجاز مهامهم.

اما دراسة (2012) **Younghwan Kima, & Wonjoon Kimb, & Taeyong Yangb**، إن فكرة هذه الدراسة تبلورت حول أهمية العلاقة بين نموذج الابداع الثلاثي، والسكن، باعتبارها من المحددات المهمة للابتكارات، والاعمال الرائدة، ومع ذلك، فإن الاستكشافات التجريبية، من آثار هذه المتغيرات، وترابطها مع الانشطة الخاصة بالمشاريع الاقليمية محدودة جداً، ولسد هذه الفجوة، تم التحقيق على اثر نموذج الابداع الثلاثي، والسكن، على معدلات المواليد والوفيات للمؤسسات الامريكية على مستوى الدولة، وان هذه الدراسة وجدت ان الانفاق الصناعي **R&D** يلعب دوراً مهماً في تشجيع القوى الاقليمية، ومع ذلك نجد أن الجامعة، والانفاق الصناعي **R&D** يولد اثر تآزري واثر غير مباشر على معدلات القوى الاقليمية، وبالإضافة إلى ذلك، وجدت الدراسة ان التعاون بين الجامعات، والانفاق الصناعي **R&D** يعزز استدامة المؤسسات، بينما التفاعلات بين الجامعة، والحكومة، والانفاق الصناعي **R&D** ترتبط مع زيادة في الموت المحقق، حيث أن هناك عوامل اخرى اكثر ملائمة لتشكيل مؤسسة التحصيل التعليمي العالي في المنطقة، وانخفاض في معدل الضريبة، والسكن، والعوامل الاخرى التي تؤثر على نوعية الحياة، مثل انخفاض اسعار السكن، وارتفاع معدلات تغطية التأمين الصحي، في المناطق ذات النشاط التجاري العالي، وجد أن التفاعلات بين الجامعة، وحكومة، والانفاق الصناعي **R&D** اثر على معدل المواليد، مما يوحي أن الجامعة، والانفاق الصناعي **R&D** لعبت دوراً هاماً كوسيط المشاريع بين المجالات الثلاثة في نظام الابداع الثلاثي، في المناطق التجارية المنخفضة، وبالتالي فان عوامل نموذج الابداع الثلاثي، كان له اثر كبير على معدل الضريبة، تشير هذه النتيجة إلى أن العناصر مستقلة، ومتربطة من نموذج الابداع الثلاثي، والسكن، أقل قوة في مناطق المشاريع منخفضة.

ومن خلال هذه الدراسات السابقة التي تناقش فكرة نموذج الابداع الثلاثي للعلاقة بين الجامعات، القطاع الخاص، والقطاع الحكومي، يرى الباحثان أن هذه الدراسات قامت بتطبيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية* من الحماية وإعادة الاصلاح الاجتماعي، والقيم والاخلاقيات، وتقوية السلطات وتقديم منتجات ذات جودة عالية، وغيرها من المبادئ، كما انها طبقت نظرية اصحاب المصالح، هذا وقد جعل تطبيق النموذج ناجحاً والحصول على افضل النتائج، كما أن هذا النموذج سوف يساعد على حل العديد من المشاكل الاجتماعية، والاقتصادية، وذلك خلال عمل تعاقدات بين كل من الجامعات، والقطاع الخاص، والقطاع الحكومي، لبحث متطلبات المجتمع، والاعتماد على الاكتفاء الذاتي للمجتمع، هذا يساعد على تطور القطاع الخاص في الدولة، مما يساعد على تحسن الانتاج ونوعيته، مما يؤدي إلى زيادة الطلب عليه، وكذلك الحد من حجم البطالة.

14. نموذج الابداع الثلاثي لحل مشكلة البطالة في قطاع غزة، سيناريو

The Triple Helix to Solve the Problem of Unemployment in the Gaza Strip, scenario

كما ذكرنا سابقاً، أن فكرة نموذج الابداع الثلاثي، هي تكوين علاقة بين الجامعات، والقطاع الخاص، والقطاع الحكومي، على الرغم من أن كل قطاع له ابتكاراته، وانجازاته بشكل منفرد، ولكن لو تم دمج العلاقات بين القطاعات الثلاثة، سوف يكون له تأثير فعال على المستوى المحلي، والدولي، بإنشاء هذه الشراكة، سوف يساعد في عمليات التطور والتقدم والابداع، للأفراد بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام. وفي قطاع غزة، فان الحصار المفروض عليه، والحروب المتكررة من قبل اسرائيل، قد أدى إلى تدهور الوضع الاقتصادي في القطاع، مما نتج عن ذلك ارتفاع في معدلات البطالة بنسبة وصلت إلى 43 %، وهي الأعلى في العالم، في حين ارتفعت نسبة البطالة من فئة الشباب إلى ما يزيد عن 60% بحلول نهاية عام 2014. وذلك وفق بيانات البنك الدولي.

ولحل هذه الازمة لابد للمسؤولية الاجتماعية أن يكون لها دور مهم في الجامعات ومؤسسات القطاع الخاص والقطاع الحكومي، فلو مارست هذه القطاعات الثلاثة، المسؤولية الاجتماعية بجدية ووضع خطط واستراتيجيات تنفيذ الافراد بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام.

فيرى الباحثان أن: لو قامت مؤسسات القطاع الخاص باستخدام نموذج الابداع الثلاثي أي بمعنى تكوين علاقات بين الجامعات ومؤسسات القطاع الخاص والقطاع الحكومي، أن يقوموا بدراسة المشكلة ووضع خطط واستراتيجيات لما يتطلبه المجتمع لحل الازمات والمشاكل الاقتصادية التي يعاني منها القطاع، أي أن يتجه الطلاب بدراسة المجالات التي يحتاجها القطاع الغزي، وتوفير الدعم لهم، وعمل دورات تدريبية، وعلى

* راجع صفحة 11.

الجامعات أن تقوم بتوفير المهارات الأكاديمية والتكنولوجية للطلاب، وهذا يساعد على خدمة مؤسسات القطاع الخاص من تطوير وتحسين في الانتاجية بمساعدة القطاع الحكومي، وذلك بتقديم تسهيلات من مواد اولية، وهذا كله يأتي تحت بند المسؤولية الاجتماعية لكل من القطاعات الثلاثة، فلا بد لكل قطاع أن يتعامل مع المسؤولية الاجتماعية كبنء مهم في القطاع التابع له، وأن يكون له تقارير وقوائم مالية تصدر كل سنة لمعرفة أهم الانجازات التي قامت بها كل قطاع، وما هي أهم النتائج التي توصلت لها. فذلك مع مرور الزمن وبتطبيق النموذج سيكون هناك نتائج ايجابية وأهمها الحد من مشكلة البطالة التي يعاني منها قطاع غزة، وتطوير وتحسين في انتاجية القطاع الصناعي، مما يؤدي إلى زيادة في الأرباح، ويؤدي ذلك إلى انتعاش النشاط الاقتصادي في القطاع.

النتائج والتوصيات Results & Recommendations

بعد الانتهاء من هذه الدراسة توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها:

النتائج Results

1. إن المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص أصبحت القضية الأكثر اهتماماً في سياق التنمية المستدامة، والتي يتطلب من القطاع الخاص أن يؤدي دوراً مهماً في رفع مستوى رفاهية المجتمع.
2. إن قيام الشركة بالأداء الاجتماعي سواء في داخل المؤسسة او خارجها حيث يمثل عامل مهم من عوامل تحفيز العاملين على تقديم أفضل أداء في مجال تحقيق أهداف المؤسسة، وكذلك يوفر حافزاً للمجتمع لزيادة التعاون مع المؤسسة، وما ينتج عن ذلك من زيادة في الأرباح.
3. التطور والنمو للخصائص الهيكلية التي تتمتع بها القطاع الخاص، قد بدا ضعيفاً جداً، وذلك لان القطاع الخاص همه الوحيد هو تعظيم الأرباح.
4. المسؤولية الاجتماعية كمفهوم لدى المؤسسات بالقطاع الخاص، بدت شبه معدومة وغير معروفة.
5. ضعف دور وسائل الإعلام في التعريف بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات، والدفع نحو تعميقها وترسيخها في ممارسات قطاع الاعمال.
6. بدأت مجموعة من مؤسسات القطاع الخاص في قطاع غزة متأخراً بتطبيق المسؤولية الاجتماعية مثل مجموعة الاتصالات الفلسطينية، وبنك فلسطين، التي من المفترض أن يكون لها دور اقتصادي، واجتماعي، في قطاع غزة، ولكن هدفها الحصول على الأرباح فضلاً عن الاهتمام بالفرد والمجتمع.

التوصيات Recommendations

1. توصي الدراسة بأن تكون المسؤولية الاجتماعية ووطنية على المستوى الكلي، أي بتحويل المساعدات والتبرعات للجمعيات الخيرية (الزكاة، وبناء الشهداء، والجرحى..... الخ)، مع الالتزام بالقوانين الدولية.
2. عدم طغيان جانب الربحية على الاعتبارات الوطنية والاقتصادية العامة مثل توحيد المدخرات الوطنية لتمويل الأنشطة الانتاجية والمشاريع الخاصة بالشباب لتمويل وتعزيز مشاريعهم، وتخفيض من حجم البطالة بين الشباب، وليس فقط تحويل الاموال إلى الخارج، وتوجيهها للتمويل الاستهلاكي الذي يؤدي إلى تآكل المدخرات الوطنية، وتعزيز مزيد من الاستهلاك بعيداً عن الانتاج والاستثمار.
3. القيام بمشاريع وطنية واسعة النطاق ممولة من المساهمات الاجتماعية لحل بعض او سد بعض الثغرات من المنظومة العلمية او دورة الدخل، واعداد توزيعه، وغير ذلك، مثل توفر اشكال من التدريب واعداد التأهيل من قبل القطاع الخاص، لإيجاد حلول للبطالة الهيكلية، وبطالة الشباب خصوصاً، ولسد الفجوة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل.
4. إدماج المسؤولية الاجتماعية في رسالة ورؤية المؤسسات، وكذلك ضمن قواعد، ومبادئ المؤسسات الحكومية، واعتبار المسؤولية الاجتماعية من مسؤوليات الإدارة التنفيذية، وتحت اشرافها، ضمن خطط، وسياسات مجلس إدارة المؤسسات، كذلك يجب إدماج هذه المسؤولية ضمن برامج الاتصالات، والتعليم، والتدريب للمؤسسة.
5. ضرورة قيام المؤسسات بالإفصاح الكامل عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها خلال السنة، وما يترتب عليها من تكاليف اجتماعية تكون مسجلة، وموثقة بشكل واضح، ودقيق، مثلها مثل التكاليف الاقتصادية التي تنفقها المؤسسة على أنشطتها المختلفة.
6. تطبيق نموذج الابداع الثلاثي على مؤسسات القطاع الغزي الذي بتنفيذه سوف يحل العديد من المشاكل الاجتماعية، والاقتصادية، والتي اهمها الحد من حجم البطالة، والتي للمسؤولية الاجتماعية دور كبير في حل هذه المشكلة.

المراجع References

- الاسرج، حسين (2014). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية،
MPRA Paper No. 54977
- اكاديمية جوزيف بلاتر، الاتحاد الفلسطيني لكرة القدم. عن شبكة الانترنت: <http://goo.gl/zcKAAT>
- انور، نورا (2010). المسؤولية الاجتماعية للشركات في ظل الازمة الاقتصادية العالمية، دراسة تطبيقية، مركز المديرين
المصري، مسابقة الابحاث السنوية.
- باشا، فاتن، وبنوناس، صباح (2014). آليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية لأخلاقيات الأعمال في التسويق، أنموذج كوتلر
وأرسترونغ للتسويق الاجتماعي، الملتقى الوطني الثالث، حول تسيير الموارد البشرية، التنوع، الأخلاقيات والإنصاف، نظرة
حول ممارسات تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد
خيضر، بسكرة، الجزائر.
- بريش، عبد القادر، وغراية، زهير (2012). دور القطاع الخاص في الجزائر في تعميق مبادئ وممارسات المسؤولية
الاجتماعية للشركات، الملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.
- بن جيمة، مريم، و بن جيمة، نصيرة (2012). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الإدارة، الملتقى الدولي الثالث بعنوان:
منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.
- بن مسعود، نصر الدين، وكنوش، محمد (2012). واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع
دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية، الملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية،
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.
- التقرير السنوي (2014). بنك فلسطين.
- التقرير السنوي (2014). مجموعة الاتصالات الفلسطينية.
- تيميزار، احمد، وضيافي، نوال (2012). التأصيل النظري لماهية المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال و العوائد المحققة
من جراء تبنيها، الملتقى الدولي حول منظمات الأعمال و المسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار، كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير.
- جابر، محمود، ومهدي، ناصر (2011). دور الجامعات في تعزيز مفاهيم المسؤولية الاجتماعية لدى طلبتها، دراسة ميدانية
مقارنة بين جامعتي حلوان، وجامعة الأزهر - غزة، فلسطين.
- الحسن، بويكر (2014). دور المسؤولية الاجتماعية في تحسين اداء المنظمة، دراسة حالة لمؤسسة نفضال وحدة، باتنة،
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الرازم، هديل (2009). واقع المسؤولية الاجتماعية في شركات الاتصال الخلوية العاملة في الاردن، كلية ادارة المال
والاعمال، جامعة آل بيت، الاردن.
- راشي، طارق (2013). دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الاعمال،
المؤتمر العلمي العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم، النمو والعدالة والاستقرار من منظور إسلامي، إسطنبول،
تركيا.

الرؤية (2013). المسؤولية الاجتماعية والبطالة، عن شبكة الانترنت: <http://goo.gl/196bEW>

الزركوشي، نبيل (2012). البطالة والسياسات التربوية، الحوار المتمدن، العدد 6444.

زغب، احمد (2011). دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية، مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية، نابلس، فلسطين.

سعيد، سناء، والباوي، عبد الرحمن (2010). الدور الاستراتيجي للمسؤولية الاجتماعية الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الاسمدة الجنوبية، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد الثالث والثمانون، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

سوادي، سنان (2014). المسؤولية الاجتماعية للشركات واجب وطني وأخلاقي وسبيل فعال للتنمية، الوحدة، العدد 8231.

شاهين، ياسر (2009). البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني، المؤتمر الدولي الثاني حول البيئة الفلسطينية، فلسطين.

صبرة، محمود (2013). في يوم المقاطعة. نظرة اقتصادية على، جوال، عن شبكة الانترنت:

<http://amin.org/articles.php?t=opinion&id=21245>

عجيلة، محمد، وشنيني، عبد الرحيم (2012). فعالية محاسبة المسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال، مفاهيم وأسس، الملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.

عرابة، رابح، وبن داودية، وهيبة (2012). المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية، عرض تجارب بعض الشركات العالمية، الملتقى الدولي الثالث بعنوان، عرض تجارب الدول ومنظمات الأعمال الرائدة والحائزة على جوائز المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.

عزاوي، عمر، ومولاي لخضر، عبد الرزاق، بوزيد، سايح (2012). دوافع تبني منظمات الأعمال أبعاد المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية كمعيار لقياس الأداء الاجتماعي، الملتقى الدولي الثالث بعنوان، عرض تجارب الدول ومنظمات الأعمال الرائدة والحائزة على جوائز المسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.

عيدة، سامي (2012). الطاقة الابتكارية وتوطين التقانة في مجال الطاقة المتجددة في فلسطين، المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة، نحو تعزيز تنافسية المنتجات الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

عيسى، فؤاد (2010). المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر، دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات، عن شبكة الانترنت: <http://goo.gl/fB4mEr>

الغالب، طاهر، والعامري، صالح (2002). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية، عمان، الاردن، العدد 13.

الغالب، طاهر، والعامري، صالح (2006). تبين الاهداف المتوخاة من تبني المسؤولية الاجتماعية في المنظمات الحكومية والخاصة، مداخلة لقسم إدارة الأعمال، جامعة الزيتونة، وجامعة البتراء، عمان، الأردن.

فلاق، محمد (2012). المسؤولية الاجتماعية لشركات الاتصالات الجزائرية، جيزي، موبيليس، نجمة، التحول من العمل الخيري إلى العطاء الذكي، الملتقى الدولي، بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، الجزائر.

فلاق، محمد (2013). المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية شركتي، سوناپارك الجزائرية، أرامكو السعودية، نموذجاً، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، مجلة الباحث، العدد 12.

فلاق، محمد (2014). المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال الجزائرية شركات الاتصالات الخلوية، جيزي، موبيليس، أريدو نموذجاً، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، مجلة الباحث، العدد 2.

مجموعة الاتصالات الفلسطينية، المسؤولية الاجتماعية، عن شبكة الانترنت: <http://goo.gl/Zyhvz4>

مجموعة الاتصالات الفلسطينية، عن شبكة الانترنت: www.paltelgroup.ps

مخولوف، شادية (2011). ضمان جودة المسؤولية المجتمعية للتعليم الجامعي الفلسطيني، نموذج مقترح، مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية، نابلس، فلسطين.

مخولوف، عبد السلام، وابن عبد العزيز، سفيان (2012). تأثير معايير المسؤولية الاجتماعية على نشاط الشركات متعددة الجنسيات، الملتقى الدولي الثالث بعنوان: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة بشار، الجزائر.

وهيبة، مقدم (2014). تقييم مدى استجابة منظمات الاعمال في الجزائر للمسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على عينة من مؤسسات الغرب الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة وهران، الجزائر.

وهيبة، مقدم، وبلقاسم، زايري (2013). المسؤولية الاجتماعية للشركات، اداة لتحقيق التكامل بين التنمية الاقتصادية والتنمية الاجتماعية في الدول العربية، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، كلية العلوم الاقتصادية والتيسير والعلوم التجارية، الجزائر، العدد السابع.

يحياوي، نعيمة (2013). فعالية التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية في مواجهة ظاهرة البطالة، دراسة استقرائية في المنظور الإسلامي، الملتقى الدولي الثاني حول: المالية الإسلامية، جامعة صفاقس، تونس، بالتعاون مع البنك الإسلامي للتنمية، جدة، السعودية.

يحياوي، نعيمة، وعاقلي، فضيلة (2012). التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من المنظور الاسلامي، الملتقى العلمي الدولي حول سلوك المؤسسة الاقتصادية في ظل رهانات التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

المصادر الأجنبية

Blog, Corplaw (2013). **Shareholder & Stakeholder Theories Of Corporate Governance,**

Branche, Henri (2012). **EU – China Environmental Governance Programme Corporate Social Responsibility Management,** KPMG.

Carroll (1991). **The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders,** Business Horizons.

EMEA Finance . from: www.emeafinance.com/live/about

Heinze, L.W Kathryn (2005). **In the Mood to Give: How and Why Positive Affect Increases the Importance of CSR to Prospective Employees,** Northwestern University.

Leydesdorff, Loet (2012). **The Triple Helix of University-Industry-Government Relations**, University of Amsterdam, Amsterdam School of Communication Research (ASCoR), Kloveniersburgwal 48, 1012 CX Amsterdam, The Netherlands.

Puangpronpitag, Somunk & Phoungsiri, Wirat, (2012). **Khonkaen One Stop Services: a Thai Triple-Helix-based Project in Taking University Expertise to Serve Provincial ICT Strategies and Promote Software Industry**, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 52, Faculty of Informatics, Mahasarakham University, Mahasarakham 44150, Thailand.

Rachma Fitriati, Krisna, Puji Rahmayanti, Roy Valiant, Salomo (2012). **Critical Review of Triple Helix to Quanto-Tuple Helix: Lesson Learned from Social Security System Act Implementation**, Procedia, Social and Behavioral Sciences, 52, Department of Administrative Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Indonesia, Depok 16424, Indonesia Expert Staff at DPRRI (Indonesia House of Representative), Jakarta, Indonesia.

Younghwan Kima, & Wonjoon Kimb, & Taeyong Yangb (2012). **The effect of the triple helix system and habitat on regional entrepreneurship: Empirical evidence from the U.S.** Y. Kim et al. / Research Policy 41.