The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce
Master of Economic Development

الجامعـــة الإســلاميـة – غــزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كليـــــــــة التـجـــــــارة
ماجســـتير اقتصــاديات التنمية

تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية على النمو الاقتصادي

(دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين)

Evaluating Impact Of The Social Responsibility On The Economic Growth (Applied Study on Stock Companies Listed in Palestine Exchange)

إِعدَادُ البَاحِثِ

مازن محمد أحمد الجمل

إِشرَافُ

أ.د. محمد إبراهيم مقداد **أ.د. علي عبد الله شاهين**

قُدمَ هَذا البحثُ اِستِكمَالاً لِمُتَطلباتِ الحُصولِ عَلى دَرَجَةِ الْمَاجِستِيرِ
فِي اقتصاديات التنمية بِكُليةِ التجارة فِي الْجَامِعَةِ الإِسلامِيةِ بِغَزة

فبراير .2017م– جمادى الأولي 1438هـ

إقـــــــــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية على النمو الاقتصادي

(دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين)

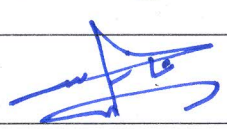
Evaluating Impact Of The Social Responsibility On The Economic Growth

(Applied Study on Stock Companies Listed in Palestine Exchange)

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل الآخرين لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى. وأن حقوق النشر محفوظة للجامعة الإسلامية – غزة.

Declaration

I hereby certify that this submission is the result of my own work, except where otherwise acknowledged, and that this thesis (or any part of it) has not been submitted for a higher degree or quantification to any other university or institution. All copyrights are reserves to IUG.

Student's name:	مازن محمد الجمل	اسم الطالب:
Signature:		التوقيع:
Date:	5/3/2017	التاريخ:

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية غزة
The Islamic University of Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي 1150

الرقم: Ref: ج س غ/36/

التاريخ: Date: 2017/02/21

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **مازن محمد أحمد الجمل** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم** اقتصاديات التنمية وموضوعها:

تقييم أثر المسؤولية الاجتماعية على النمو الاقتصادي

دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين

Evaluating Impact Of The Social Responsibility On The Economic Growth
Applied Study on Stock Companies Listed in Palestine Exchange

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الثلاثاء 24 جمادي الأولى 1438هـ، الموافق 2017/02/21م الساعة الواحدة ظهراً، في قاعة مؤتمرات مبنى طيبة اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. محمد ابراهيم مقداد	مشرفاً و رئيساً	.....
أ.د. علي عبد الله شاهين	مشرفاً	.....
د. وسيم اسماعيل الهابيل	مناقشاً داخلياً	.....
أ.د. معين محمد رجب	مناقشاً خارجيًا	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم** اقتصاديات التنمية.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤوف علي المناعمة

+97082644400 +97082644800 public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps iugaza iugaza mediaiug iugaza
P.O Box 108, Rimal,Gaza,Palestine ص.ب 108 الرمال . غزة . فلسطين

ملخص الرسالة

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين وتحليل عناصر المسئولية الاجتماعية للشركات وبيان أثرها على النمو الاقتصادي .

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال الانحدار المتعدد للبيانات المقطعية عبر الزمن (Panel data) ، واستخدام أسلوب Fixed Effects للوحدات المقطعية لكل قطاع من القطاعات الخمسة (الخدمات، الاستثمار، الصناعي ،البنوك والخدمات المالية، التأمين) للشركات المدرجة في بورصة فلسطين وعددها 48 شركة بالاستناد على التقارير المنشورة للشركات المدرجة.

وتوصلت الدراسة أن كل زيادة في الإنفاق على كل من خدمة المجتمع والعملاء والموظفين يؤدي إلى زيادة في الناتج المحلى الإجمالي في حين لم يتبين وجود علاقة بين الإنفاق على المساهمين وزيادة إجمالي الناتج المحلي وأن مساهمة الشركات المدرجة في بورصة فلسطين في حجم القوى العاملة في فلسطين ضعيف مما يستلزم تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية باتجاهات تساهم في معالجة المشكلات الاجتماعية، وأن إدراك المؤسسات لدورها الاجتماعي يؤدي إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية، كما أن قطاع الخدمات من أكبر القطاعات من حيث رأس المال والأنفاق على المسؤولية الاجتماعية ضعف البنية التشريعية والقانونية للمسؤولية الاجتماعية في فلسطين.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التشريعية والقانونية الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية وتحفيز الشركات على الاضطلاع بمسؤوليتها الاجتماعية من خلال إعفاء أو خصم ضريبي أو تسهيلات حكومية وضرورة توفير البنية التحتية للازمة لأداء المؤسسة لمسؤولياتها الاجتماعية وتحديد الأولويات والاحتياجات الفعلية وتوجيه المؤسسات لتبنيها، وإيجاد مؤشر محلي لتلك المسؤولية لقياس مدى تحمل المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية وتشجيع أفراد المجتمع منتجات الشركات التي تساهم بالإنفاق على مسؤولياتها الاجتماعية نحو المجتمع وأصحاب المصالح وتشكيل لجنة متخصصة من المساهمين تقوم بمهام المسؤولية الاجتماعية.

Abstract

The study aims to investigate the reality of corporate's social responsibility of the companies listed in Palestinian Stock Exchange. It focuses on analyzing the elements of corporate social responsibility and its impact on economic growth. It uses the descriptive analytical approach through multiple regression of Panel data. Using fixed effects for every sector (services, Investment, Industrial, Bank an financial services ,Insurance) to the listed companies in Palestinian stock Exchange (48 companies) according to the published reports. The study finds out that every increase in the spending on society, customers, and staff service leads to an increase in GDP, while it does not find correlation between spending on shareholders and the increase in GDP.

The study also finds out that contribution rate of the companies listed on the Palestine the size of the labor force in Palestine, and this requires the need to foster the culture of social responsibility and promote its trends to address the social problems. Furthermore, it finds out that there is weakness in the legislative and legal infrastructure of the social responsibility in Palestine.

The study recommends the need for enacting legislation and laws to enhance, promote social responsibility, and motivate companies to fulfill their social responsibility by exemptions, tax deduction or governmental facilities. Of form special committee shareholders to undertake social responsibility

بسم الله الرحمن الرحيم

"وَقُل رَّبِّ زِدْنِي عِلْمًا ﴿114﴾"

[طه:114]

"وَمَا أَنْفَقْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَهُوَ يُخْلِفُهُ﴿39﴾"

[سبأ:39]

اْلإِهدَاْءُ

إلى الحبيب المصطفي وأشرف الخلق محمد صلى الله عليه وسلم معلم البشرية أجمعين

إلى فلسطين إلى الشهداء الأكرم منا جميعا إلى الجرحى والأسرى.

إلى أبي الحبيب رمز القوة والعطاء والكرم والوفاء من علمني محاسن الأخلاق وخير القدوة .

إلى أمي الحبيبة الشمعة التي تحترق من أجل أن تضئ لنا الدرب .

إلى من سكنت روحي زوجتي الغالية التي شاركتني ووقفت بجانبي حتى أتممت دراستي.

إلي نور قلبي وفلذات كبدي وقرة عيني أبنائي " أية ، محمد ، يزن، لارا"

إلى الرياحين والأزهار والنجوم التي لا تأفل أخواني وأخواتي الأعزاء.

إلى جميع أفراد عائلتي.

إلى كل من ساهم ووقف بجانبي .

إلى زملائي وأصدقائي .

إليكم جمعياً أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع .

شكرٌ وتقديرٌ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسول الله معلم البشرية وهادي الإنسانية وعلى آله وصحبه ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين.

أشكر الله تعالى أن وفقني لدراسة الماجستير والفضل له في إنجاز هذه الرسالة فأن أصبت فمن الله وأن أخطأت فمن نفسي والشيطان.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إخراج الرسالة إلى حيز التنفيذ، إلى كل من كان سبباً في تعليمي وتوجيهي ومساعدتي.

ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر ووافي الامتنان إلى مشرفي الأستاذ الدكتور/ محمد إبراهيم مقداد والأستاذ الدكتور/ علي عبد الله شاهين، الذين تكرما بالإشراف على هذه الرسالة، وأمدانى من منابع علمها وما بخلوا على بالنصح والإرشاد، حتى وصلت الرسالة إلى ما هي عليه، فلهم مني كل التقدير والحب والاحترام.

كما اتوجه بخالص الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة ، الدكتور الفاضل/ وسيم إسماعيل الهابيل والأستاذ الدكتور الفاضل/ معين محمد رجب، على تفضلهما بقبول مناقشة رسالتي، الذين ما بخلا في إغنائها بمقترحاتهما القيمة.

كما أتقدم بخالص الشكر لكل زملائي العاملين بالجامعة الاسلامية، وخصوصاً أساتذتي الكرام (الدكتور خليل النمروطي والدكتور علاء الدين الرفاتي والدكتور ياسر الشرفا والدكتور كمال المصري).

واتقدم بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / سمير صافي والدكتور سيف الدين عودة،اللذان ساعداني وأرشداني.

إلى جميع هؤلاء، وإلى الأقارب والأصدقاء والزملاء في الدراسة الذين كانوا عوناً في دراستي ولا يتسع المجال لذكرهم لكنهم دوماً في الذاكرة والقلب

فهرس المحتويات

نتيجة الحكم ..... ب

ملخص الرسالة ..... ث

Abstract ..... ج

ٱلإهدَاْءُ ..... خ

شكرٌ وتقديرٌ ..... د

فهرس المحتويات ..... ذ

فهرس الجداول ..... س

فهرس الأشكال ..... ش

الإطار العام للدراسة 1

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 2

1.1المقدمة 2

2.1 مشكلة الدراسة 3

3.1 أهمية الدراسة 4

4.1 أهداف الدراسة 5

5.1 فرضيات الدراسة 5

6.1 متغيرات الدراسة 6

7.1 الدراسات السابقة 8

الفصل الثاني: أبعاد ومجالات المسئولية الاجتماعية ومؤشرات القياس 28

1.2 مقدمة 28

2.2 نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية 28

3.2 تطور العلاقة بين الاقتصاد و البيئة في الفكر الاقتصادي 29

4.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية 33
5.2 العوامل المؤثرة في المسؤولية الاجتماعية وأهدافها 37
6.2 أهمية وفوائد المسؤولية الاجتماعية 39
7.2 ركائز تحقيق المسؤولية الاجتماعية 41
8.2 مجالات المسؤلية الاجتماعية 42
9.2 مؤشرات قياس المسؤولية 45
10.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات 52
12.2 اتجاهات نشر المسئولية الاجتماعية للشركات 57
13.2 استراتيجية منظمات الأعمال تجاه المسئولية الاجتماعية 57
14.2 المسؤولية الاجتماعية و الأيزو(ISO) 26000 60
الفصل الثالث: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالنمو الاقتصادي 71
2.3 مفهوم النمو الاقتصادي وعلاقته بالتنمية 71
3.3 تطور مؤشرات قياس النمو 73
4.3 الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية و التنمية 75
5.3 دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق النمو الاقتصادي و التنمية 80
6.3 التزامات المؤسسة نحو النمو والتنمية والمسؤولية الاجتماعية 81
7.3 مساهمة المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في التنمية 82
8.3 القطاع الخاص الفلسطيني والمسؤولية الاجتماعية 83
9.3 نبذة عن بورصة فلسطين 88
10.3 القطاعات الاقتصادية في فلسطين ومسؤوليتها الاجتماعية 89
الفصل الرابع: إجراءات ومنهجية الدراسة 96
1.4 مقدمة 96

2.4 حدود الدراسة 96
3.4 مجتمع الدراسة وعينتها 96
4.4 بيانات الدراسة 97
5.4 منهجية الدراسة 98
6.4 أساليب جمع البيانات 99
7.4 أساليب تحليل البيانات 100
84 مؤشرات قياس متغيرات الدراسة 101
9.4 التحليل الإحصائي للبيانات 102
10.4 المنهج القياسي والأساليب الإحصائية المستخدمة. 103
11.4 اختبار فرضيات الدراسة 105
الفصل الخامس: النتائج و التوصيات 114
1.5 النتائج 114
2.5 التوصيات 115
المصادر المراجع 119
الملاحق 132

فهرس الجداول

جدول (2.1): مواضيع المسئولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الايزو 26000 67

جدول (3.1): الأبعاد الأساسية التنمية المستدامة 74

جدول (3.2): متوسط حقوق الملكية ورأس المال الأسمى من 2011-2015 91

جدول (3.3): حقوق الملكية حسب القطاعات الاقتصادية لبورصة فلسطين 91

جدول (3.4):نسبة مساهمة الشركات المدرجة في بورصة فلسطين في تشغيل الأيدي العاملة..... 92

جدول (3.5): ترتيب القطاعات من حيث الانفاق على المسؤولية الاجتماعية 93

جدول (4.1): القطاعات الاقتصادية في بورصة فلسطين 97

جدول (4.2): الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة لقطاعات الشركات المدرجة في البورصة....103

جدول (4.3): نتائج طريقة المربعات الصغرى المجمعة لجميع المتغيرات المستقلة التابعة..... 105

جدول (4.4): نتائج طريقة المربعات الصغرى المجمعة بعد حذف المتغير غير الدال احصائياً.106

فهرس الأشكال

شكل (1.1): متغيرات الدراسة 7

شكل (2.1): هرم كارووك Carroll 1991 م للمسؤولية الاجتماعية 36

شكل (2.2): أبعاد المسؤولية الاجتماعية 52

شكل (2.3): التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية 54

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يعتبر الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية من ركائز ديننا السمح، الذي حثّ الناس على التعاون من أجل خير المجتمع ومصالح العباد والحفاظ عليها، والاهتمام بحسن استثمار الموارد وعدم الإسراف والتبذير، وعدم إهمال حق الأجيال القادمة.

فالمؤسسات الاقتصادية اليوم تواجه تحديًا كبيرًا فهي تمارس عملها في بيئة معقدة وسريعة التغير اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً وتكنولوجياً. ومع زيادة الوعي لدى المجتمع أصبح من الضروري تحقيق الاهداف الاجتماعية مع الأهداف الاقتصادية للمؤسسات الاقتصادية، أن انجاز الاعمال باستخدام الموارد الاقتصادية للمجتمع يحتم ضرورة إسهام المنظمة بتحمل مسؤولياتها الاجتماعية و تقييم إداءها الاجتماعي بصورة موازية لأدائها الاقتصادي.

و لم يعد تقييم شركات القطاع الخاص يعتمد على ربحيتها وعلى سمعتها ومراكزها المالية فقط، بل ظهرت مفاهيم حديثة تساعد على خلق بيئة عمل قادرة على التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية ومن ذلك المفاهيم المتعلقة "بالمسؤولية الاجتماعية " ودور شركات القطاع الخاص في عملية التنمية ، فشركات القطاع الخاص غير معزولة عن المجتمع، ولابد من توسيع نشاطاتها لتشمل ما هو أكثر من النشاطات الإنتاجية، مثل هموم المجتمع والبيئة والتقليل من البطالة والفقر والذي يعبر عنه بالمتطلبات الثلاثة التي عرّفها مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة وهي النمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي وحماية البيئة (رقية، 2006م).

إن الانفتاح الاقتصادي العالمي والتقدم التكنولوجي المتسارع وتراجع دور الحكومات في التنظيم والرقابة وحماية المجتمع مع زيادة سلطة وقوة الشركات عملت جميعها على تمهيد الطريق للتغير في التوقعات الاجتماعية فيما يتعلق بدور الشركات في تحقيق النمو الاقتصادي، و لكي تتمكن هذه الشركات من النمو والاستمرار والبقاء، عليها مراعاة المسؤوليات الملقاة على عاتقها اتجاه اطراف عديدة كالمساهمين و العاملين و الزبان والمجتمع.

أن واقع ممارسة المسؤولية الاجتماعية في فلسطين يتطلب مزيدًا من العمل والجهود لتكون هذه الممارسة جزءًا أصيلا وممارسة واعية وصحيحة ولتدعيم اتجاهات ممارسة مسؤولية مجتمعية حقيقية في واقعنا الفلسطيني، وبما أن المسؤولية الاجتماعية ثقافة جديدة على المجتمع

الفلسطيني لا بد من تطوير السياسات والاستراتيجيات المرتبطة بها وفقًا للنماذج العالمية وظروف مجتمعنا وتحفيز القطاع الخاص بتعزيز دوره في مجال المسؤولية المجتمعية، لأنه ما زال دون مستوى الطموحات رغم امكانياته الكبيرة (زغب، 2015م).

ولذلك تأتي هذه الدراسة لتقييم أثر المسؤولية الاجتماعية على النمو الاقتصادي للشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين.

2.1 مشكلة الدراسة:

أصبحت المنظمات مطالبة بتقديم المعلومات حول إسهامها ودورها في المسؤولية الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح مع المؤسسة، لذا بات الأداء الاجتماعي للمنظمة لا يقل عن أهميته عن أداءها الاقتصادي فهي تنجز أعمالها باستخدام الموارد الاقتصادية للمجتمع لذا عليها تعويض هذه الموارد من خلال توفير خدمات اجتماعية كجزء من تفاعلها مع البيئة الاجتماعية، وإن عدم تحمل المنظمة لمسؤولياتها الاجتماعية له انعكاسات سلبية على المنظمة والمجتمع على حد سواء حيث أن النمو الاقتصادي المستدام يعتمد على خلق فرص عمل، والتخفيف من حدة الفقر، وإدارة جيده للبيئة، وللقطاع الخاص دور بارز يجب أن يؤديه فعليه أن يساهم في تنمية المجتمعات التي يتواجد بها .حيث تعاني الأراضي الفلسطينية من العديد من المشاكل الاجتماعية والاقتصادية ومنها مشكلتي الفقر والبطالة حيث بلغ متوسط الفقر في فلسطين خلال فترة الدراسة من عام 2011-2015م في حدود 28% ونسبة البطالة24% كما يعاني الاقتصاد الفلسطيني من عجز في الميزان التجاري ففي عام 2013 سجل الميزان التجاري عجزاً بنسبة 41% من الناتج المحلى الإجمالي كما هناك إنخفاض في الاستثمار المحلى والأجنبي بسبب الظروف السياسية التي تعاني منها الأراضي الفلسطينية مما يستوجب على القطاع الخاص الفلسطيني الاضطلاع بمسؤوليته الاجتماعية إتجاه المساهمة في معالجة المشكلات التي مازال يعاني منها المجتمع الفلسطيني. وفي ضوء ما سبق يمكن عرض مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر المسؤولية الاجتماعية على النمو الاقتصادي للشركات المدرجة في بورصة فلسطين؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:-

1. ما درجة إنفاق الشركات المدرجة في بورصة فلسطين على العاملين وأثر ذلك على النمو الاقتصادي؟
2. ما درجة إنفاق الشركات المدرجة في بورصة فلسطين على العملاء وأثر ذلك على النمو الاقتصادي؟
3. ما درجة إنفاق الشركات المدرجة في بورصة فلسطين على خدمة المجتمع وأثر ذلك على النمو الاقتصادي؟
4. ما درجة إنفاق الشركات المدرجة في بورصة فلسطين على المساهمين " ويتمثل ذلك بتحقيق الأرباح" وأثر ذلك على النمو الاقتصادي؟

3.1 أهمية الدراسة

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال الأهمية المتزايدة للمسؤولية الاجتماعية ومنافعها الجمة للشركات والمجتمع، حيث تعمل على زيادة الولاء والاحترام للشركة من العملاء، وبناء الشهرة، وجعل منتجاتها وخدماتها مرحبا بها في المجتمع.

أن المساهمة الفكرية في موضوع المسئولية الاجتماعية للشركات المساهمة تمثل استجابة حقيقية لأحدى أبرز القضايا والتحديات الرئيسية التي تواجه مجال التنمية المستدامة، وبالتالي يبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تحليل واقع تطبيق المسئولية الاجتماعية في الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين، وتقديم دليل عملي على مساهماتها في خدمة المجتمع كما أن تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها تساهم في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله الاجتماعية على مستوى البيئة والإنسان ومنظمات المجتمع المدني، الأمر الذى تنعكس منفعته على كافة قطاعات المجتمع الفلسطيني والشركات والمؤسسات العاملة فيه.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلي:-

1. التعرف على واقع المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين.
2. تحليل عناصر المسئولية الاجتماعية للشركات وبيان أثر ذلك على النمو الاقتصادي.
3. التعرف على مقياس المسؤولية الاجتماعية في منظمة أيزو 26000.
4. دراسة أهمية ودور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية.
5. قياس تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات المدرجة في بورصة فلسطين على النمو الاقتصادي ممثلاً في الناتج المحلى الاجمالي (GDP)
6. تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تسهم في المساهمة الفعالة اتجاه أصحاب المصالح والشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين.

5.1 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه يمكن صياغة الفرضيات التالي :-

الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اضطلاع الشركات المدرجة في بورصة فلسطين بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه العاملين ومؤشر النمو الاقتصادي في فلسطين.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اضطلاع الشركات المدرجة في بورصة فلسطين بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه الزبائن ومؤشر النمو الاقتصادي في فلسطين.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اضطلاع الشركات المدرجة في بورصة فلسطين بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المجتمع ومؤشر النمو الاقتصادي في فلسطين.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين اضطلاع الشركات المدرجة في بورصة فلسطين بمسؤولياتها الاجتماعية تجاه المساهمين ومؤشر النمو الاقتصادي في فلسطين.

6.1 متغيرات الدراسة:

1.6.1 المتغير التابع:

النمو الاقتصادي ويقاص من خلال الناتج المحلى الإجمالي Gross Domestic Product (GDP) الذي يعتبر مقياسا تجميعيا للإنتاج الذي يتم خلال فترة زمنية محددة حيث أن التغير فيه يعد أحد المؤشرات المهمة لحدوث النمو الاقتصادي وكذلك يعتبر أحد أهم المؤشرات لقياس عملية التنمية الاقتصادية.

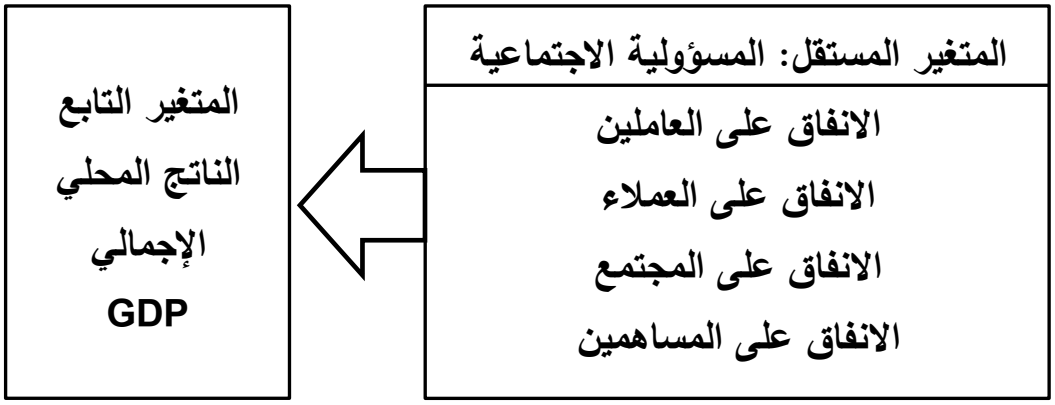
2.6.1 المتغيرات المستقلة:

1. **الإنفاق على العاملين:** ويتم قياسه من خلال المبالغ المالية التي أنفقتها الشركة على العاملين من رواتب و حوافز وتدريب وتوفير مواصلات غيرها.
1. **الإنفاق علي العملاء:** ويتم قياسه من خلال المبالغ المالية التي أنفقتها الشركة على الزبائن من هدايا وإعلانات و حوافز للزبائن ومعارض.
2. **الإنفاق علي المجتمع:** ويتم قياسه من خلال المبالغ المالية التي أنفقتها الشركة تطوعياً على المجتمع في مجالات مختلفة (كالتعليم والصحة وغيرها).
3. **الإنفاق علي المساهمين:** ويتم قياسه من خلال المبالغ المالية المتمثلة في العائد الذي تحققه الشركة للمساهمين.

تم اختيار متغيرات الدراسة بعد مسح الأدبيات الخاصة بالدراسة حيث تتوافق المتغيرات مع عدة دراسات تحدثت عن المسؤولية الاجتماعية ومنها :

دراسة (كاروول،1999م) ودراسة (الصيرفي،2008م) ومواصفة ISO26000 (ISO,2010) ودراسة (عبد الرحمن،2011م) ودراسة(نصر الدين ومحمد،2012م) ودراسة (فلاق،2013م) ودراسة (pastrana,sriramesh,2013) ودراسة (عليان،2015م).

ويوضح الشكل التالي هذه المتغيرات:



شكل (1.1): متغيرات الدراسة

المصدر: إعداد الباحث

7.1 الدراسات السابقة:

1.7.1 الدراسات العربية:

1. دراسة (عليان، 2015م) قياس مدى تبني المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات المساهمة العامة دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية.

هدفت الدراسة إلى قياس مدى تبني الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية لبرامج المسؤولية الاجتماعية حسب المفاهيم والمعايير الدولية للمسؤولية الاجتماعية، ذلك من خلال تبني هذه الشركات لجميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية(البعد الاقتصادي، البعد القانوني، البعد الأخلاقي، البعد الإنساني).

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث حصل الباحث على النتائج بواسطة استبانة تم توزيها على 49 شركة وهي شركات بورصة فلسطين، وكان من أهم نتائج الدارسة تبني المسؤولية الاجتماعية للبعد الاقتصادي وكذلك البعد القانوني والبعد الأخلاقي و أظهرت عدم وجود موافقة على تبني المسؤولية الاجتماعية من خلال البعد الإنساني .

وأوصت الدراسة بضرورة بذل الجهود من كافة الأطراف ذات العلاقة من الشركات نفسها والحكومة والجهات التشريعية والمؤسسات الأهلية والإعلامية للعمل على تفعيل تبني المسؤولية الاجتماعية وخصوصاً في الجانب الإنساني من خلال عقد المحاضرات والندوات وورش العمل واعداد البرامج لحماية المستهلك بالمحافظة علي جودة المنتج أو الخدمة والمحافظة على البيئة . وكذلك الاهتمام الأكبر بالمسؤولية الاجتماعية من خلال اعداد الخطط ومناقشتها في اجتماعات مجالس الإدارة بحيث تؤخذ بعين الاعتبار في الموازنة.

2. دراسة (ماضي، 2015م) أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، كما هدفت إلى تطوير الجوانب المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية بما يخدم المجتمع الفلسطيني. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر بشكل مباشر في أداء مؤسسات العامة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز المسؤولية الاجتماعية، في مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة، ومراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة في التوظيف. كما يجب على هذه المؤسسات أن تشجع

الموظفين على العمل التطوعي لخدمة المجتمع الفلسطيني، ولابد للمؤسسة أن تقوم بصيانة مواردها وتنميتها.

3. دراسة (زغب، 2015م) دور القطاع الخاص الفلسطيني في تعزيز مبادرات المسؤولية المجتمعية.

هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم المسؤولية المجتمعية، واستعراض أشكال المسؤولية المجتمعية وأساليبها في الشركات الفلسطينية، وكذلك مناقشة تجارب بعض الرياديين في مجال المسؤولية المجتمعية و الحديث عن مساءلة الناس للشركات والمؤسسات الاقتصادية التي تجني أرباحاً من الاستثمار في هذا الجزء من الوطن.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ومن أهم نتائج الدارسة عدم وجود تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية المجتمعية وكذلك تزايد الاهتمام بالمسؤولية المجتمعية لشركات في معظم البلدان حيث أصبح لها الأولوية من حيث تحويل الشركات إلي شركاء في التنمية المستدامة، وذلك من خلال تحمل الشركات لمسؤوليتها المجتمعية يحقق عدداً من الفوائد للمجتمع المحلي والشركات معاً تتمثل في تقديم سلع ومنتجات صحية للمجتمع، والمحافظة على بيئة نظيفة خالية من التلوث، وزيادة ولاء الموظفين، وتمتع الشركات بالمصداقية، وخلق علاقات جيدة مع المساهمين، ولازال هناك غموض في جانب كل من الأفراد والشركات والمجتمع المحلي ككل بمفهوم المسؤولية المجتمعية للشركات وأبعادها ومدى تطورها.

ومن أهم توصيات الدراسة قيام الجهات المعنية بتوفير البنية التحتية للازمة لأداء المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية وضرورة اهتمام وسائل الاعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ومبادئها ومجالاتها، وضرورة تحفيز الشركات المتميزة في المسؤولية الاجتماعية وسن التشريعات التي تكفل عنصري الشفافية والإفصاح للشركات .

4. دراسة (بن بتلا، 2015م) تحليل دور القطاع الخاص في المسؤولية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلي توضيح مفهوم المسؤولية الاجتماعية وركائزها وتحليل واقع المسؤولية الاجتماعية لشركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية والكشف عن العوامل التي تعيق دورن انقطاع الخاص السعودي في ممارسة المسؤولية الاجتماعية والتعرف على وسائل مجابهة العوامل التي تعيق دور القطاع الخاص في ممارسة المسؤولية الاجتماعية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب التحليل الاحصائي وتحليل المحتوى وأداة التحليل الاستراتيجي (SWOT)

وكان من أهم نتائج الدارسة أن أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية (الخدمات الاجتماعية، والرعاية الصحية، والخدمات التعليمية والتدريبية للشباب، والمساهمة في إنشاء البنى التحتية والمرافق العامة، ودعم الفعاليات الحكومية، والإسهام في أعمال الإغاثة).وأبرز معوقات تحقيق المسؤولية الاجتماعية (عدم وجود مرجعية رسمية تنظم أعمال المسؤولية الاجتماعية، ضعف مستوى ثقافة المسؤولية الاجتماعية، غياب التخطيط الاستراتيجي لأعمال المسؤولية الاجتماعية).

حيث أوصت الدراسة بضرورة توفير البني التحتية لأداء المنشآت للمسؤولية الاجتماعية ووضع الأنظمة وتوفير الشفافية والإفصاح، وتوفير الدراسات والمعلومات في مجال المسؤولية الاجتماعية وقيام الغرف التجارية الصناعية بتنظيم دورات تدريبية لصقل الخبرات في مجال المسؤولية الاجتماعية والعمل على وضع مؤشر محلي يرتبط بالمؤشر الدولي للمسؤولية الاجتماعية.

5. دراسة (أبو ريشة، السميرات، زلوم ، 2014م) محاسبة المسؤولية الاجتماعية على المواقع الإلكترونية :حالة الأردن.

هدفت هذه الدراسة الى تقسيم الأنشطة الخاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية إلى أنشطة (الأنشطة الخاصة بالارتقاء بالمنتجات، الأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية، الأنشطة الخاصة بخدمة المجتمع، الأنشطة الخاصة بالارتقاء بالمنتجات).

حيث كان منهج الدراسة استخدام أسلوب تحليل المحتوى(المضمون)، من خلال تطبيق مؤشر معد خصيصاً للشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية على المواقع الإلكترونية، وبلغت عينة الدراسة (61) كما استخدموا تحليل الانحدار البسيط لبيان أثر الحجم في محاسبة المسؤولية الاجتماعية.

وقد أظهرت النتائج أن مستوى الإفصاح للأنشطة الخاصة بالارتقاء بالمنتجات في القطاع الخدمي أعلى من المتوسط، في حين أن مستوى الإفصاح للأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البيئية والأنشطة الخاصة بتنمية الموارد البشرية والأنشطة الخاصة بخدمة المجتمع في القطاع الخدمي أقل من المتوسط، وان مستوى الإفصاح للأنشطة الخاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية في القطاع الصناعي و مستوى القطاعين معاً أقل من المتوسط، كما أظهرت النتائج

وجود فروقات حول الأنشطة الخاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية بين القطاع الخدمي والقطاع الصناعي المساهمة العامة الأردنية، أما بالنسبة لتأثير حجم الشركة في مستوى الإفصاح للأنشطة الخاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية، أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر لحجم الشركة في مستوى الإفصاح للأنشطة الخاصة بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية في شركات القطاعين الخدمي والصناعي معاً أو على المستوى القطاعي.

وأوصت الدراسة الجهات المنظمة لعمل السوق المالية والجهات الأخرى ذات العلاقة تفعيل آلياتها الرقابية لإلزام الشركات بالإفصاح عن الأنشطة الاجتماعية، مع إعطاء امتيازات لمن يلتزم بالتطبيق والعمل على توعية الشركات بآثار وانعكاسات تقديم الأنشطة الاجتماعية عن طريق توجيه بعض استثماراتها نحو مشاريع ذات طبيعة اجتماعية.

6. دراسة (الرحمان، 2012م) مساهمة إدماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية– حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيب وفنون الطباعة – برج بو عريريج.

هدفت الدراسة إلى تحليل علاقة المسؤولية الاجتماعية للشركات بإدارة الموارد البشرية داخل منظمات الأعمال مع التركيز على دراسة على حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيف وفنون الطباعة – برج بو عريريج كمثال يعكس الواقع الجزائري.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمدت على جمع البيانات باستبانة وجهت للمدير العام للمؤسسة محل الدراسة وعقد مقابلات مع مسؤولي المؤسسة والوثائق الداخلية والموقع الالكتروني للوصول للنتائج.

وقد أظهرت النتائج ضعف الممارسات ذات العلاقة لإدارة الموارد البشرية والتي تصب ضمن متطلبات تحقيق المسؤولية الاجتماعية للشركات، والسبب في ذلك يعود إلى التركيز فقط على احترام قوانين وتشريعات العمل المعمول بها في الجزائر دون اللجوء إلى تطبيق مبادرات إبداعية من شأنها أن تجعل من المؤسسة أكثر اهتماما بدوري الاجتماع والمجتمعي.

وقد أوصت الدراسة مديري المؤسسات الاقتصادية بأ تكون متطلبات المسؤولية الاجتماعية جزء من استراتيجية المؤسسة وتكثيف جهودهم اتجاه العنصر البشري بتثقيفه وتدريبه على الممارسات المسؤوله اجتماعياً . كما أوصت الدراسة الحكومات بإصدار قوانين خاصة بالمسؤولية الاجتماعية العمل على تطبيقها مثل " أنشاء هيئة وطنية للمسؤولية الاجتماعية، ووضع حوافز وجوائز للمؤسسات المتميزه في مجال الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ووضع مؤشر للشركات

يشجعها على الاهتمام بمجالات المسؤولية الاجتماعية للشركات بحيث يضمن الاستفادة من التجارب الرائدة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية وتأسيس معهد للمسؤولية الاجتماعية يتولى إدارة دورات للمؤسسات الراغبة في تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات في أماكن العمل.

7. دراسة (بريش وغراية، 2011م) دور القطاع الخاص في الجزائر في تعميق مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المسئولية 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، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي للأدبيات المتوفرة.

و أوصت الدراسة بأنه يجب على الدولة منح تحفيزات من اجل تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف القطاع الخاص كالتحفيزات الضريبية وشبه الضريبية ومنح الاولوية في الصفقات بالنسبة للشركات التي تلتزم بتنفيذ برامج تنمية المجتمع. كما أنه يقع على عاتق المنظومة الإعلامية وخاصة الصحافة المرئية والمسموعة والمكتوبة مسؤولية نشر الوعي بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وأوصت بتطوير دور الجمعيات والمجتمع المدني كشريك في برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات وتحديث البرامج والمساقات الدراسية في الجامعات لتستوعب المفاهيم الجديدة في تسيير منظمات الاعمال على غرار الحوكمة وأخلاقيات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية .

8. دراسة (عرابة ووهيبة، 2011م) المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية – عرض تجارب بعض الشركات العالمية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دوافع الشركات نحو المساهمة في الأنشطة الاجتماعية للمسؤولية الاجتماعية، وكيفية تفعيل دورها في تحقيق التنمية المنشودة في المجتمع، وأهم المبادئ التي ترتكز عليها المسؤولية الاجتماعية، والتعرف على أهم أسباب تنامي مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات في المجتمع، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي وتحليل المحتوى للشركات العالمية.

وكان من أهم نتائج الدراسة وجود اهتمام الشركات العلمية بالمسؤولية الاجتماعية بشكل مناسب، وعدم وجود توعية بأهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات وكذلك عدم وجود تشجيع للإفصاح والشفافية.

حيث أوصت الدارسة الاستفادة من تجارب المسؤولية الاجتماعية للشركات العالمية لتشجع مساهمة الشركات في برامج المسؤولة الاجتماعية فدور الدولة تشجيع الشركات على التزامها بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه مختلف أصحاب المصالح و تنظيم حملات واسعة النطاق للترويج لمفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات خاصة الصغيرة والمتوسطة بأهمية هذه البرامج وأثرها على أرباح الشركات ترتيب أولويات التنمية الاجتماعية التي يتعين على قطاع الأعمال وتحديد أكفأ الطرق للتعامل معها و رسم استراتيجية متكاملة للمسؤولية الاجتماعية يتم بناء عليها تحديد الأولويات التي يتعين على قطاع الأعمال استهدافها وتشجيع الشركات على الإفصاح والشفافية وعلى تبني معاير محددة بخصوص الإفصاح عن البيانات عبر المالية الخاصة ببرامج المسؤولية الاجتماعية. أما دور القطاع الخاص تضمين رسالة الشركات بسياستها في تحمل مسؤوليتها اتجاه مختلف أصحاب المصالح وضرورة مراعاة الاعتبارات البيئة أثناء ممارسة الشركات لنشاطها الاقتصادي. والاستفادة من الشركات العابرة للقارات والاستفادة من خبراتها في مجال المسؤولية الاجتماعية .

9. دراسة (الفرح والهنداوي،2011م) مدى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة العامة دراسة حالة الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان لعامي 2007 و2008

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف مدى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية في التقارير السنوية للشركات الأردنية الصناعية المدرجة في بورصة عمان لعامي 2007 و 2008، ومعرفة اثر كل من حجم الموجودات وحجم المبيعات في درجة الافصاح .ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم بناء مؤشر للمسؤولية الاجتماعية ، ومن ثم فحص التقارير السنوية للشركات محل الدراسة للوقوف على مدى الإفصاح .

وقد توصلت الدراسة لبعض النتائج أهمها ظهور اي تحسن ملحوظ في مستوى الإفصاح خلال عامي الدراسة .كما تبين عدم وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لحجم الموجودات وحجم المبيعات في مستوى الإفصاح الاجتماعي .وخلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات لتفعيل الإفصاح الاجتماعي لدى الشركات الصناعية حيث أوصت الدراسة بضرورة الإفصاح .

10.دراسة (عبد الرحمن، 2011م) "التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية العمومية في الجزائر واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم جمع المعلومات بواسطة استبانة وعقد مقابلات شخصية مع المسؤولين.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج التي تشير عن وجود فرق شاسع بين واقع مؤسسات القطاع العمومي لصناعة الاسمنت والمتطلبات الضرورية واللازمة لتطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات .فالالتزام بالمسؤولية الاجتماعية ما يزال ضعيفا عند تلك المؤسسات حيث لم يتبين تحقيق الاشباع المناسب لأصحاب المصالح وكافة الأطراف الأخرى ذات العلاقة، كما أن الافصاح الوحيد هو الافصاح المحاسبي الذي تلجأ إليه المؤسسات ما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية وذلك تطبيقاً للقوانين والتشريعات .

وأوصت الدراسة بضرورة انتهاج المؤسسات ممارسات إدارية تدفع نحو التحسين المستمر وتطبيق المقارنة المرجعية كأسلوبين إداريين أثبتا نجاحهما في المؤسسات الرائدة عالميا كنموذج للتحلى بالمسؤولية الاجتماعية للشركات.

11.دراسة (الأسرج، 2011م) المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص ودورها في التنمية المستدامة للمملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على دور المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية والتي من شأنها تعزيز دورها وذلك من خلال التعرف على مدى تبني الشركات في المملكة العربية السعودية لمفهوم المسئولية الاجتماعية، والتعرف على تأثيرات المسئولية الاجتماعية للشركات، والتعرف على المسئولية الاجتماعية للشركات ودورها تحقيق التنمية في المجتمع السعودي.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها عدم وجود تعريف واحد متفق عليه للمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في ظل وجود اهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص واصبح لها الأولوية من حيث تحويل الشركات إلي شركاء فى التنمية المستدامة, وأوضحت الدراسة تحمل الشركات لمسؤولياتها الاجتماعية يحقق العديد من الفوائد للمجتمع المحلى و الشركات معا و التي تتمثل في تقديم سلع و منتجات صحية للمجتمع و المحافظة على بيئة نظيفة خالية

من التلوث و زيادة ولاء الموظفين وتمتع الشركة بالمصداقية و خلق علاقات جيدة مع المساهمين و غيرهم من أصحاب المصالح.

وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام الجهات المعنية بتوفير البنية التحتية اللازمة لأداء الشركات للمسؤولية الاجتماعية وعلى وجه الخصوص الأنظمة وتوفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع و ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية ومبادئها الصحيحة مع توفير محفزات نظامية للقطاع الخاص على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية وسن التشريعات التي تكفل توفير عنصري الشفافية والإفصاح مع وضرورة وجود ادارات متخصصة للمسؤولية الاجتماعية داخل الشركات تتولى تخطيط وتنفيذ البرامج والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة .

12.دراسة (نزال، وصفي؛ وأبو عذبه، أحمد؛ وعمر، أسامة؛ وأبو حجيلة، محمد؛ وعرفات، براء، 2011م) اثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء (حالة دراسية لشركة جوال)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف الى اثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من وجهة نظر العملاء(حالة دراسية لشركة جوال).

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي حيث حصل الباحث على النتائج بواسطة استبانة تم توزيها على (100) عميل من عملاء شركة جوال وتم استخدام طريقة العينة القصدية.

وكان من أهم نتائج الدارسة أن هناك جوانب إيجابية في تعامل الشركة مع عملائها وأبناء المجتمع الفلسطيني ودورها الفاعل في دعم الأنشطة الثقافية وغيرها وتبين أن هناك مواقف سلبية مسؤولية الشركة تجاه البيئة

و أوصت الدراسة بان تعمل الشركة على زياده الاهتمام بالبيئة من خلال استخدام وسائل التي تجنب البيئة المخاطر المحتملة مستقبلا الحديثة والمتطورة والعمل على تطوير كفاءه العاملين وزياده الكفاءة وتحسين الإنتاجية وأوصت بزيادة الاهتمام اكثر بالزبائن الجدد للشركة والذين لم ينالوا فرصه الاهتمام كالزبائن السابقين لتبقى الصورة الذهنية للشركة في اذهان عملائها لتزداد ثقه وولاء.

13. دراسة (حبيب، 2011م) مدى إدراك المصارف لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية – دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية.

هدفت الدراسة للتعرف على مدى إدراك المصارف التجارية الفلسطينية لأهمية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بكافة مجالاتها (تجاه الموظفين، تجاه عملاء المصرف، تجاه المجتمع المحلي، تجاه البيئة)، و إلى التعرف ما إذا كانت إدارة المصارف تهتم لقياس تكاليف المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها،

وكان من أهم نتائج الدارسة وجود إدراك لدى إدارة المصارف التجارية الفلسطينية لأهمية المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، لكنه ليس بالمستوى المطلوب، كما توصلت لوجود اختلاف في الأهمية النسبية لمجالات المسؤولية الاجتماعية من قبل إدارة المصارف التجارية الفلسطينية.

وأوصت الدراسة بأنه يجب على إدارة المصارف إعطاء مزيد من الاهتمام للمحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بكافة مجالاتها وضرورة الاهتمام الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية سواء بقوائم مالية منفصلة أو مدمجة مع القوائم لمالية العادية

14.دراسة (نوال، 2010م) المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية

هدفت الدراسة إلى تأصيل المفاهيم الأساسية للمسؤولية الاجتماعية وتوعية المؤسسات بأهمية تبنيها نظرا لمساهمتها في تطوير المجتمع ومعالجة مشاكله عرض عدد من أبعاد المسؤولية الاجتماعية اتجاه العمال وأهمية الالتزام بها نظرا لمساهمتها في خلق مجتمع داخلي متماسك التعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف المؤسسات الجزائرية الخاصة ومدى الالتزام بها التوصل إلى عدد من التوصيات المفيدة التي تساهم في حث المؤسسات على تبني المسؤولية الاجتماعية اتجاه مختلف الفئات المستفيدة سواء ذات الطابع الخاص أو الطابع العام.

حيث توصلت الدراسة إلى لبعض النتائج أهمها وجود اهتمام لدى معظم المؤسسات المعاصرة، في نشر هذا مفهوم المسؤولية الاجتماعية كما أن المؤسسات بتبينها للمسؤولية الاجتماعية تحقق فوائد عديدة للمجتمع كتقديم السلع الصحية، المحافظة على البيئة، زيادة ولاء العاملين وخلق العلاقات الجيدة مع المساهمين، المستهلكين، العمال مع الاهتمام الواسع الذي توليه المؤسسات الجزائرية الخاصة للمسؤولية الاجتماعية بمختلف أبعادها.

وقد أوصت الدراسة ببذل المزيد من الاهتمام بموضوع المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والتشديد على ضرورة تبنيها خاصة من طرف المؤسسات العمومية وضرورة التأكيد على الممارسات

الاجتماعية التي تحقق الرفاه للمجتمع عامة والعمال خاصة ومحاسبة المؤسسات سواءً الخاصة أو العامة عن مسؤوليتها الاجتماعية وقياس أدائها الاجتماعي للتعرف على مساهماتها ولابد من تقديم التحفيزات المختلفة وتقديم مكافآت للإنجاز الاجتماعي.و مساهمة التشريعات في دعم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة دون الحد من قدرتها على المبادرة والقيام بالأعمال المختلفة.

15.دراسة (عيسى، 2010م) المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للشركات

هدفت الدراسة إلى بحث دوافع شركات القطاع الخاص نحو المساهمة في الأنشطة الاجتماعية للمسئولية الاجتماعية وتحليل عناصرها وبيان أثر ذلك على أدائها ونتائجها الاقتصادية مع وضع معايير ومؤشرات قياسية لقياس عناصر المسئولية الاجتماعية، وبالتالي تقييم الدور الاجتماعي لشركات القطاع الخاص.

وقد استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي في تحليل البيانات المتاحة وإخضاعها للقياس الكمي والوصفي وذلك بهدف التوصل إلى أهم المؤشرات والنتائج للحكم على الأداء الاجتماعي للشركة.

وتوصلت الدراسة إلى عدم دمج المسئولية الاجتماعية ضمن رسالة ورؤية وفلسفة وقواعد ومبادئ الشركات والمؤسسات الحكومية ، وضعف إدماج المسئولية الاجتماعية ضمن الخطط التنفيذية لشركات القطاع الخاص

وقد أوصت الدراسة بضرورة إدماج المسئولية الاجتماعية ضمن رسالة ورؤية وفلسفة الشركات وثقافتها، وكذلك ضمن قواعد ومبادئ الشركات والمؤسسات الحكومية، واعتبار المسئولية الاجتماعية من مسئوليات الإدارة التنفيذية وتحت اشرافها، ضمن خطط وسياسات مجلس إدارة الشركات، كذلك يجب إدماج هذه المسئولية ضمن برامج الاتصالات والتعليم والتدريب للشركة، وأن تتضمن المسئولية الاجتماعية الاعتراف بقيمة الموظف ومنحه الحوافز الكافية، وأن تضع الشركة التقارير الدورية، والقيام بالمراجعة حول مدى مراعاتها لمسئولياتها الاجتماعية، وبالإفصاح الكامل عن المعلومات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية التي تقوم بها خلال السنة.

16.دراسة (اللولو، 2009م) مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل الشركات المساهمة العامة(دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية لمفهوم المسؤولية الاجتماعية، والوقوف على مدى اهتمام تلك الشركات بمجالات المسؤولية الاجتماعية والإفصاح المحاسبي عنها، ودراسة مدى توفر مقومات تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية لديها.

وكان من أهم نتائج الدارسة إن إدارة الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية تدرك مفهوم المسؤولية الاجتماعية بمعناها الواسع، إلا أنهم لا يعيرون مجالاتها المختلفة نفس الاهتمام، فالمستهلكون يحظون بالأولوية ثم الموارد البشرية يليها البيئة وأخيرًا المجتمع المحلي .

وقد أوصت الدراسة بأنه يجب أن يكون للحكومة موقف وممارسات ايجابية اتجاه الشركات المساهمة التي تتحمل المسؤولية الاجتماعية، من خلال تشريعات أو إجراءات تسمح بإعفائها من الضرائب أو غيرها من التسهيلات مقابل مساهمتها الاجتماعية، وأن يكون لهذه التشريعات قدرة على المسائلة والرقابة على أداء الشركات الاجتماعي وتنشيط دور المنظمات والجمعيات المهنية الوطنية والدولية اتجاه توعية الشركات بمفهوم وأهمية المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية، ولابد من قيام هيئة السوق المالي الفلسطيني بتحديث نظام الإفصاح الشامل المطبق في سوق فلسطين للأوراق المالية.

17. دراسة (أبو سمرة، 2009م) معوقات الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية (من وجهة نظر مدققي الحسابات وإدارة الشركات)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية(التشريعات، وثقافة الشركات المساهمة العامة، واهتمام الجمعيات المهنية الفلسطينية، والتكاليف المترتبة على الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية) في تقارير الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية من وجهة نظر مدققي الحسابات وإدارات الشركات، ودراسة محتوى التقارير المالية الصادرة عن تلك الشركات، وذلك لمعرفة نقاط القوة والضعف في واقع الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية .

وكان من أهم نتائج الدارسة وجود نواة صلبة فاعلة يمكن أن تكون رافعة لسوق فلسطين للأوراق المالية في هذا المجال، على الرغم من أن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية كان متواضعاً وضعيفاً في غالبية التقارير المالية، ويكاد يكون معدوماً في بعض الشركات التي لها أثر مباشر على المجتمع والبيئة. وأن هناك معوقات تحد من الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية في تقارير الشركات المساهمة العامة تتمثل في ضعف التشريعات المتعلقة بالإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، وضعف ثقافة الشركات المساهمة العامة بالقضايا الاجتماعية والبيئية، وضعف الاهتمام بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية من قبل الجمعيات المهنية الفلسطينية، وزيادة التكاليف المترتبة على الإفصاح الاجتماعي، وعدم وجود حوافز حكومية كافية لتبني سياسات اجتماعية وبيئية مرغوبة لدى الشركات المساهمة مثل إعفاء ضريبي أو دعم معنوي، وضعف دور جماعات الضغط الفلسطينية مثل جمعيات حقوق الإنسان وحماية البيئة وحماية المستهلك نحو تحمل الشركات مسؤوليتها الاجتماعية.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارة سوق فلسطين للأوراق المالية بالإفصاح عن المعلومات المتعلقة بمسؤولياتها اجتماعية، واستخدامها في تقييم أداء الشركات، وضرورة قيام الهيئات الرسمية والمنظمات غير الربحية بتطوير مؤشر خاص بالمسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها أسوةً بالعديد من الدول المتقدمة، وتعزيز ثقافة وممارسة الشركات المساهمة العامة لمسؤوليتها الاجتماعية، وتفعيل دور الجمعيات المهنية الفلسطينية في هذا المجال.

18. دراسة (الأغا، 2006م) مدى التزام البنوك العاملة في قطاع غزة بأداء مسؤوليتها الاجتماعية:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى التزام البنوك العاملة في قطاع غزة بأداء مسؤوليتها الاجتماعية، من خلال الكشف عن مدى تبني البنوك لسياسات الأداء الاجتماعي تجاه أبعاد المسؤولية الاجتماعية المتمثلة في، بُعد الموظفين، وبُعد العملاء، والبُعد الاجتماعي، والبُعد البيئي.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على تصميم استبانة وبعض المقابلات الشخصية بغرض جمع البيانات، حيث تم توزيع ١١٠ استبانة للوصول للنتائج.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن الأداء الاجتماعي للبنوك تجاه العاملين، والعملاء، متفوق بصفة عامة. حيث أن غالبية أفراد العينة قد أجمعوا على أن البنوك تتبنَّي

سياسة إدارية تحافظ على الرضا العام للموظفين، والعملاء، وأشارت نتائج الأداء الاجتماعي تجاه الجمهور، والبيئة، إلى أنه ليس في صميم سياستها.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة إجراء المزيد من الأبحاث الميدانية المرتبطة بالمسئولية الاجتماعية خاصة فيما يتعلق بوجهة نظر الجمهور والأطراف ذات المصَلحة، وضرورة العمل على استحداث الَقوانين، والتَّشرِيعات من قبل سلطة النقد الفلسطينية التي تُلزم البنوك العاملة في فلسطين من ممارسة كَافَّة إجراءات السلامة البيئية، وضرورة إجراء المزيد من الدراسات فيما يتعلق بمبادئ التَّعادل لإرساء قاعدة متينة من المعرِفة حاول هذا الخُصوص، نظراً لأهميتها على صعيد الأداء المصرفي نحو السلامة البيئية، والعمل على عقد مؤتمر يعالِج قضية المسؤولية الاجتماعية للشركات في قطاع غزة لتعزيز فهمها، وإدراك أبعادها.

2.7.1 الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Burianova , Paulik ,2014)

Corporate Social Responsibility in Commercial Banking - A Case Study from the Czech Republic

المسؤولية الاجتماعية للشركات التجارية المصرفية دراسة حالة جمهورية التشيك

هدفت الدراسة إلي عرض الجوانب النظرية للمسؤولية الاجتماعية للشركات في مجال الخدمات المصرفية التجارية وقياس مستوى تطبيق تلك المسؤولية في البنوك التجارية التشيكية. ثم حساب مؤشر المسؤولية الاجتماعية للشركات .

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام العينة العنقودية باختيار 4 من البنوك المحلية وقامت بتحليل التقارير السنوية المتاحة من 2011-2012م.

وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن مؤشر المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية التشيكية محل الدراسة كان دقيقاً في توفير المعلومات الشفافة المتعلقة بمجالات المسؤولية الاجتماعية في تلك البنوك.

وأوصت الدراسة بضرورة توثيق المعلومات عن البحوث التي تجريها عن رضا الزبائن والموظفين ونشر النتائج عن المسؤولية الاجتماعية بغض النظر سلبية أو إيجابية.

2. دراسة (Grougiou, et al., 2014) المسؤولية الاجتماعية للشركات وإدارة الأرباح في بنوك فاسيلي الأمريكية

Corporate social responsibility and earnings management in U.S. banks Vassiliki

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أنشطة المسؤولية الاجتماعية لبنوك فاسيلي الأمريكية ودورها في إدارة الأرباح، وتم استخدام عينة 116 من البنوك التجارية المدرجة في بورصة الولايات المتحدة خلال فترة خمس سنوات من 2003– 2007م.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية للبنوك وإدارة الأرباح، أي أن إدارة البنوك الذين يكثفون مشاركتهم في أنشطة المسؤولية الاجتماعية للبنوك يساهمون في زيادة ربحيتها.

وأوصت الدراسة بضرورة انخراط الشركات في المسؤولية الاجتماعية مما يساعدها في تعزيز أرباحها ومكانتها الاقتصادية والاجتماعية.

3. **دراسة (Cheng,at.el.,2014) المسؤولية الاجتماعية للشركات والحصول على التمويل**

Corporate social responsibility and access to finance

هدفت الدراسة للتعرف على أن استخدام الشركات التي لديها أداء متفوق لاستراتيجيات المسؤولية الاجتماعية يؤدي إلى تحسين فرص الحصول على التمويل. وهدفت للتعرف عن أن تحسين فرص الحصول على التمويل ويمكن بسبب خفض التكاليف أو بمشاركة أصحاب المصلحة حيث تم توزيع استبانة شريحة واسعة من الشركات.

وتوصلت الدراسة على أن القيود على رأس المال للشركات التي لديها أداء متفوق للمسؤولية الاجتماعية للشركات أقل من الشركات التي ليس لديها مسؤولية اجتماعية. كما توصلت لضرورة إشراك أصحاب المصلحة للتخطيط للمسؤولية الاجتماعية، كما أن الشركات التي لديها شفافية حول أداء المسؤولية الاجتماعية فرص حصولها على تمويل أكبر من الشركات التي ليس لديها شفافية وإفصاح للمسؤولية الاجتماعية ،والعلاقة التي تحكم المؤسسة اتجاه المسؤولية الاجتماعية هما البعد الاجتماعي والبيئي للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

4. دراسة(pastrana,sriramesh,2013) المسؤولية الاجتماعية للشركات: التصورات والممارسات بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في كولومبيا

Corporate Social Responsibility: Perceptions and practices among SMEs in Colombia

هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات الشركات الصغيرة والمتوسطة للمسؤولية الاجتماعية في كولومبيا، حيث استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البينات تم توزيعها على 54شركة صغيرة ومتوسطة وكذلك مقابلات مع المختصين في مجال المسؤولية الاجتماعية وتم الاستعانة من ممثلين عن الشركات لتقييم كل الانشطة والدوافع وأصحاب المصالح وتقييم فوائد المسؤولية الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات الصغيرة والمتوسطة تمارس مسؤولية اجتماعية داخلية وخارجية كونها تتأثر بالجوانب الثقافية للمجتمع، وأن العملاء والموظفين والمساهمين هم أكثر أهمية بالنسبة لهذه الشركات، وأن المسؤولية الاجتماعية للشركات الصغيرة والمتوسطة تعمل على تحسين الثقافة التنظيمية والحفاظ على أفضل الموظفين وتحسين صورة الشركة وزيارة ولاء العملاء وتعمل على إرضاء أصحاب المصالح.

5. دراسة (Skndienc,vilte, 2012) دور المسؤولية الاجتماعية في التحفيز الداخلي للموظفين.

The countribution of corpirate socilal responsibility to inernal empolayes mativation

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير المسؤولية الاجتماعية على التحفيز الداخلي للموظفين .

وتوصلت إلى أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية ترتبط بشكل إيجابي مع التحفيز الداخلي للموظفين من جميع الأبعاد الاجتماعية وأن الأنشطة المتعلقة بالعملاء لها علاقة أقوى مع التحفيز الداخلي للموظفين.

6. دراسة (Yeung, 2011) دور البنوك في المسؤولية الاجتماعية للشركات.

The Role of Banks in Corporate Social Responsibility

هدفت الدراسة إلى تحليل واستكشاف تطبيق المسؤولية الاجتماعية في الشركات التي تمارس الأعمال المصرفية في هونغ كونغ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة وجود اهتمام من قبل البنوك لتحقيق الاستدامة وتخصيص جزء من الموارد في البنوك لدعم لأنشطة المسؤولية لاجتماعية للشركات.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة متابعة التركيز على فهم العناصر الأساسية لإطار المسؤولية الاجتماعية والعمل على تحقيق مبادئ المسؤولية الاجتماعية وتحسين مستوى رضا العملاء لزيادة حصتها في السوق والأرباح خدمة لصالح المساهمين في تلك المصارف.

7. دراسة (Essid,2009) آليات الرقابة على الأداء الشامل للمؤسسة: الاستعانة بالمؤشرات غير المالية للمسؤولية الاجتماعية للشركات

Les mecanismes de controle de la globale : Le cas des indicateurs non financiers de la responsabilite sociale performance des entreprises.

هدفت الدراسة إلى التعرف على آليات الرقابة على الأداء الشامل للشركات الفرنسية بالاستعانة بمؤشرات غير مالية لقياس المسؤولية الاجتماعية للشركات حيث شملت الدراسة 8 شركات فرنسية وهدفت أيضاً للتعرف على كيفية دمج مؤشرات الأداء الشامل في نظم مراقبة إدارة المؤسسات للمسؤولية الاجتماعية.

وتوصلت الدراسة إلى أن قياس الأداء بطريقة غير اقتصادي يواجه صعوبة ويحتوى على جملة من المعوقات ، كما أن اضطلاع بعض المؤسسات بمسؤولياتها الاجتماعية يأتي تحت ضغط جهات خارجية على رأسها المنظمات غير الحكومية، وأن مؤشرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي يتم الاعتماد عليها تأخذ جملة من الأشكال ففي بعض الاحيان يتم استخدام أدوات لمراقبة تصرفات الإدارة العليا وفي بعض الاحيان توجه هذه المؤشرات إلى قياس مستوى الإشباع الذي تحققه المؤسسة لبعض أصحاب المصالح.

8. دراسة (Jamali,et.al,2008) المسؤولية الاجتماعية وحوكمة الشركات

Corporate Governance and Corporate Social-Responsibility Synergies and Interrelationships

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة المتبادلة بين حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداة المقابلة الشخصية المعمقة مع مدراء 8 شركات كبرى من الشركات العاملة في اللبنان.

وتوصلت الدراسة إلى أن الحوكم ترتبط بعلاقة قوية مع المسؤولية الاجتماعية وضرورة أن تكون هناك لجنة مختصة في الشركة توكل لها مهام المسؤولية الاجتماعية.

9. دراسة (Rahahleh and Sharairi , 2008)

"The Extent of Social Responsibility Accounting Application in the Qualified Industrial Zones in Jordan".

هدفت الدراسة إلى تحديد المستوى الذي وصلت إليه الشركات الصناعية الأردنية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية، حيث تم تطبيقها على (107) شركات مساهمة صناعية في عام 2006م.

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود وعي كامل بمفهوم محاسبة المسؤولية الاجتماعية باستثناء بعض الجوانب، وبالتالي لم يكن هناك تطبيق كامل للمفهوم، باستثناء بعض الممارسات. وقد أوصت الدراسة بإعطاء الأداء الاجتماعي أهمية ووزن أكبر في السياسة المعتمدة، وكذلك أوصت بدورات تدريبية وحلقات دراسية وورش عمل للعاملين في مجال المحاسبة الاجتماعية، وإعطاء أهمية لقياسات التكاليف والمنافع الاجتماعية والإفصاح عن التكاليف في القوائم المالية، كما أوصت بضرورة سن القوانين الملزمة للاعتراف بمحاسبة المسؤولية الاجتماعية في المنشآت الصناعية وتطبيقها على أسس سليمة.

10. دراسة (Sureshchandar, 2003)

Customer perceptions" of service : quality in the banking sector of a developing economy: a critical analysis"

هدفت الدراسة إلى تفسير مدى وعي العملاء وإدراكهم لجودة الخدمات المقدمة لهم من قبل المصارف في الهند وفقاً للعوامل المستخدمة في الدراسة، وهي (الخدمة الأساسية المقدمة ،عنصر الإنسان كونه المقدم للخدمة، النظام الذي تقدم الخدمة من خلاله ".عامل غير إنساني " ،واقعية الخدمة، عامل المسؤولية الاجتماعية) .

ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام عينة عشوائية طبقية، اشتملت على ثلاث مجموعات مثلت كل مجموعة طبقة منفصلة وهي القطاع المصرفي العام، والقطاع المصرفي الخاص، والقطاع المصرفي الأجنبي في الهند، وأخذت عينة من كل مجموعة بلغ حجمها (١٥٠) عميلاً تم اختيارها بشكل عشوائي.

وتوصلت الدراسة بأن المجموعات الثلاث في الهند أظهرت تفاوتاً كبيراً من حيث مدى التخلي عن وجود عوامل جودة الخدمة الخمس لديهم، وذلك من وجهة نظر العملاء .وقد كان لحجم التكنولوجيا المستخدمة أو بمعني آخر العامل المتعلق بالخدمة نفسها الدور الأكبر في خلق تلك الفجوة.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للعملاء وتطوير خدمات المصارف الالكترونية.

8.1 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتبين أنها ركزت على عناصر قياس المسؤولية الاجتماعية وفقاً للمفاهيم والمعايير الدولية وقياس أثر المسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام، بينما تناولت دراسات أخرى أشكال المسؤولية المجتمعية وأساليبها في الشركات الفلسطينية كما تناولت دراسات أخرى العديد من الموضوعات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وأبعاد تطبيقها ومتطلبات الافصاح عنها، إلى جانب التعرض إلى دور القطاع الخاص في تعميق مبادئ وممارسات تلك المسؤولية، كما تطرقت إلى أثر المسؤولية الاجتماعية في تعزيز وتحقيق الميزة التنافسية بين الشركات.

حيث توافق الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض جوانب الإطار النظري وفي بعض الجوانب الأخرى حيث توافقت مع بعض الدراسات السابقة في جوانب منها:

من حيث مجتمع الدراسة: توفقت الدراسة مع مجتمع الدراسة للدراسات السابقة وهي الشركات المدرجة في بورصة فلسطين منها دراسة (عليان،2015م) ودراسة (اللولو،2009م) ودراسة (أبو سمرة،2009م)

من حيث متغيرات الدراسة : توفقت الدراسة مع بعض المتغيرات التي تناولتها بعض الدراسات السابقة وهي (الإنفاق على خدمة المجتمع، والإنفاق على العملاء ،والإنفاق على الموظفين ، والإنفاق على المساهمين) منها دراسة (حبيب، 2011م) ودراسة (الصيرافي ، 2008م).

من حيث المنهج المستخدم: توفقت الدراسة مع بعض الدراسات السابقة من حيث إستخدامها المنهج الوصفي التحليلي ومنها دراسة (ماضي، 2015م) ودراسة (عليان،2015م) ودراسة (زغب،2015م) ودراسة (الرحمان،2012م) ودراسة (نزال وأخرين ، 2011م) ودراسة (الأغا،2006م)

كما أنها اختلفت مع المنهج المستخدم في بعض الدراسات مثل دراسة (أبو ريشة،السميرات، زلوم ، 2014م) ودراسة (عرابة ،وهيبة، 2011م) ودراسة (الاسراج،2011م) ودراسة (عيسى،2010) و دراسة (اللولو،2009م).

من حيث أهداف الدراسة : توفقت الدراسة مع بعض أهداف الدراسات السابقة منها دراسة (زغب،2015م) ودراسة (بن بتلا، 2015م) ودراسة (بريش ،غرابة،2011م).

وتأتي هذه الدراسة في محاولة لسد الفجوة البحثية المتمثلة في جوانب المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الوطنية في فلسطين وأثر ذلك على النمو الاقتصادي وما يتطلبه تحقيق المسؤولية الاجتماعية، حيث يتم قياس أثر تلك المسؤولية على عملية النمو اقتصادياً في بيئة تعاني من مشكلات عديدة اقتصادية واجتماعية وسياسية .

فأن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة.

تميزت الدراسة في طريقة جمع البيانات عن متغيرات الدراسة من التقارير المنشورة للشركات المدرجة في بورصة فلسطين وعددها 48 شركة في خمس قطاعات وهي (قطاع الخدمات، قطاع الاستثمار، قطاع الصناعة، قطاع البنوك والخدمات المالية، قطاعات التأمين) وذلك خلال فترة الدراسة من عام 2011-2015م وفي بناء نموذج الانحدار لتوضيح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستلقة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (*Eviews*) للتحليل الإحصائي الإقتصادي.

كذلك تميزت الدراسة في اختلاف البيئة التي تطبق فيها المسؤولية الاجتماعية وربطها مع متطلبات النمو الاقتصادي اللازمة لإنجاح عملية التنمية في فلسطين خاصة أن المجتمع الفلسطيني يعاني من مشكلات سياسية واقتصادية نتيجة الاوضاع غير العادية المتعلقة بالبيئة المحلية في فلسطين.

وبذلك بأن هذه الدراسة سوف تسهم في تطوير وتعميق الفهم العام لثقافة المسؤولية الاجتماعية وأثرها على النمو الاقتصادي في فلسطين مما تنعكس أثاره الإيجابية على تطوير أداء المؤسسات وتحسين صورتها وأدائها الاجتماعي أمام المجتمع والعملاء والمساهمين والعاملين، والمساهمين وبالتالي ازدياد وتوسع آفاق عمل تلك المؤسسات لخدمة المجتمع الفلسطيني بشكل عام.

الفصل الثاني

أبعاد ومجالات المسؤولية الاجتماعية ومؤشرات القياس

الفصل الثاني: أبعاد ومجالات المسئولية الاجتماعية ومؤشرات القياس

1.2 مقدمة :

تعد المسؤولية الاجتماعية مفهوم جديد لمعنى قديم عرف بأشكال متعددة منها العمل الاجتماعي والمسئولية الاجتماعية للشركات والدول، والمنظمات الأهلية وللكيانات الاقتصادية المتنوعة، فمع بدء الحياة بدأ الإنسان يتطلع إلى المستقبل فلم يجد إلا التعايش والتعاون مع الآخرين كأساس يضمن له الاستمرارية والبقاء. من هنا كانت البدايات الأولى للعمل الاجتماعي وتضافر جهود الأفراد والتي تشكلت مع نشأة المجتمعات وتطورت مع تطور الحضارات.

ويستخدم مصطلح المسؤولية والاجتماعية في التعبير عن المساهمة في إنجاز مجموعة من الأهداف لصالح المجتمع ومراعاة مصالح أصحاب المصلحة مع المؤسسة، من خلال مجموعة من العمليات الاجتماعية التي تتضمن تبادل كل من العائد الاجتماعي والتكلفة الاجتماعية بين المؤسسة والمجتمع.

وقد بدأ الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات في معظم دول العالم، وأصبحت عنواناً للمؤتمرات والندوات والدراسات والأبحاث سواء من قبل المنظمات الدولية ومراكز الابحاث والأفراد ، وكذلك جزءً من استراتيجية شركات الأعمال للتفاعل مع المجتمع والبيئة المحيطة بها، خاصة بعد التحولات الاقتصادية وانتهاج العديد من الدول اقتصاد السوق، الذي نتج عنه حرية الإنتاج والتجارة والخدمات.

ومع تطور الحياة وظهور الشركات العملاقة والمتعددة الجنسيات وظهور معايير أخرى، إضافة إلى معيار الربحية يمكن على أساسها تقييم الشركات، ومن أهمها المعايير الاجتماعية والأخلاقية والسلوكية، دون التخلي عن أهدافها الربحية.

2.2 نشأة وتطور المسؤولية الاجتماعية:

بزغت أفكار المسؤولية الاجتماعية الأولي في الولايات المتحدة الأمريكية في القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين وارتبط نشأتها بظهور الرأسمالية وما صاحبها من تحول جذري في حجم الشركات الصناعية وتحول النسيج الاقتصادي للشركات وما نجم عنه من تحولات في هيكل ومكانة المؤسسة الاقتصادية.

ويعتبر بعض علماء الإدارة أن ظهور المسؤولية الاجتماعية للشركات يعود للخمسينيات من القرن الحالي، ويرجع بعض الباحثين ظهور المسؤولية الاجتماعية للشركات إلى ظهور مفهوم التنمية المستدامة الذي يرتبط بتفاقم ظاهرة العولمة.

ومن الباحثين من يربط نشأة المسؤولية الاجتماعية للشركات بمسألة حوكمة الشركات، وأن ظهور الأولى مرتبط ارتباطا وثيقا بتطور الأخيرة، حيث يعود ذلك لعدة أسباب منها، كبر حجم الشركات وما فرضه من تبني أنماط جديدة في الإدارة أهمها فصل الملكية عن الإدارة وما صاحبها الانتقال من ربط غاية المؤسسة بإشباع رغبات المساهم لوحده. بالعمل على اشباع رغبات مجموعات لديها مصالح مباشرة وغير مباشرة بالمؤسسة إلى جانب ظهور المدارس الأمريكية المختصة في الإدارة (El Abboubi, 2012).

لقد بقى موضوع المسؤولية الاجتماعية للشركات يشغل المهتمين بعالم الاقتصاد والإدارة الى بداية الثمانينيات من القرن الماضي وانتقل الموضوع الى أوربا، التي بدأت تعاني من كبريات الشركات الأوربية وما أحدثه نشاطها من اضرار بالبيئة.

3.2 تطور العلاقة بين الاقتصاد و البيئة في الفكر الاقتصادي :

تعتبر البيئة مورد طبيعي يزود المجتمع بعدد من الخدمات الأساسية التي تدعم الحياة البشرية، فتمده بالمواد الخام والطاقة اللازمة لتحويله إلى سلع استهلاكية من خلال عملية الإنتاج ثم تستقبل هذه المواد والطاقة على شكل مخلفات ناجمة عن عملية الإنتاج والاستهلاك، وحتى تستمر البيئة بهذه الخدمات الأساسية كان لزاماً ألا يزداد حجم المخلفات الإنتاجية والاستهلاكية عن القدرة الاستيعابية للبيئة.

فدراسة العلاقة بين الاقتصاد والبيئة عبر الزمن وما نجم عنها في الماضي من مشكلات بيئية من الأهمية بمكان حتى يمكن اختيار العلاقة بين النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية ومدى مواءمتها مع الحفاظ على المجتمع.

لقد تطورت العلاقة بين الاقتصاد والبيئة عبر أربع مراحل زمنية متعاقبة، شهدت المرحلة الأولى تحقيق نمو اقتصادي باستثمار الموارد البيئية، وفي المرحلة الثانية أخذت شكل محاولة تحقيق النمو الاقتصادي مع حماية البيئة من الآثار السلبية، بينما اتسمت المرحلة الثالثة بتحقيق نمو اقتصادي مع توازن استخدام الموارد البيئية، أما المرحلة الرابعة يطلق عليها التنمية الاقتصادية البيئية والتنمية المستدامة حيث يراعى فيها تكامل المعرفة الاقتصادية والمعرفة البيئية عند اتخاذ القرارات المرتبطة بتنمية المجتمعات (حجازي، 1996م) فيما يلي تحليلاً لتلك المراحل:-

1.3.2 النمو الاقتصادي بالاستفادة من الموارد البيئية:

امتدت هذه المرحلة من بداية الفكر الاقتصادي حتى الستينات من القرن العشرين، وقد اتسمت النظرة إلى البيئة خلال تلك الفترة على أنها مصدر لا ينضب من الموارد الطبيعية اللازمة لخدمة الإنسان، وأنها وعاء غير محدود لتلقي المخلفات الإنتاجية والاستهلاكية المترتبة على النشاط البشري، وارتبطت هذه النظرة إلى البيئة بعدم ظهور مشكلة ندرة هذه الموارد. علاوة على هذا فإن نماذج النمو خلال هذه الفترة لم تأخذ في الحسبان الاعتبارات البيئية عند تفسيرها لأسباب النمو الاقتصادي، إلا أن الاقتصاديين الأوائل الكلاسيك نبهوا إلى مسألة نفاذ الموارد الطبيعية وخطورة المشكلة دون أن يصاحب ذلك تغيير في نمط النمو فظهر كتاب مالتوس Robert malts خلال العام 1789م والذي تحدث فيه أن زيادة عدد السكان يكون بصورة أقرب إلى متتالية هندسية بينما زيادة المواد الغذائية بصورة أقرب إلى متتالية حسابية وتنبأ احتمال حدوث اختلال بين السكان والموارد البيئية، ويرى مالتوس أيضا أن ندرة الموارد والأرض الزراعية وضآلة معدل تزايدها في ظل تزايد عدد السكان المستمر هي المسؤولة عن تناقص الغلة، وعليه فإن أي زيادة في الإنتاج ترتبط بنمو السكان تكون على أساس تكلفة متزايدة بالنسبة للإنتاج الإضافي (سلامة، 1990م).

كذلك يرى دافيد ريكاردو David Ricardo أن عنصر الأرض عامل محدد للنمو، وأن الطلب على المنتجات الزراعية هو الذي يحدد مستوى الربح لأنه يحدد أسعار السلع الزراعية على أساس أن عرض الأرض ثابت وبالتالي فإن إنتاجها من السلع الزراعية محدود وزيادة الطلب يؤدي إلى ظهور فائض يحصل عليه ملاك الأراضي، وتستغل هذه الأراضي عندما يزيد عدد السكان وتتزايد التكلفة الحدية مع زيادة الإنتاج عند الانتقال من قطعة أرض أكثر جودة إلى أخرى أقل جودة (مندور ونعمة الله، 2005م).

في حين كان جون ميل أقل اقتناعاً بفكرة تناقص الغلة في الواقع العملي وشهد بنفسه حدوث النمو الاقتصادي في منتصف القرن التاسع عشر على الرغم من تزايد السكان المستمر، ويرى ميل في أن الحل يكمن في تغير سلوك الطبقة العمالية عن طريق التقدم الاقتصادي وزيادة مستوى التعليم حيث تصبح الطبقة العاملة أكثر قدرة على التحكم في زيادة أعدادها .

بينما يوضح النموذج الاقتصادي النيوكلاسيكي والذي يمكن الوصول إليه من أفكار سولو، وشومبيتر، أن القيود على النمو الاقتصادي تتمثل في الحجم المتاح من العمل والأرض، أما رأس المال يتراكم بالاستثمار السنوي.

ويعتبر هارود دومار رأس المال هو المسبب الرئيسي للنمو ويهمل ليس فقط دور الموارد البيئية بل يهمل دور الموارد البشرية في تحقيق هذا النمو (خامرة، 2007م).

و يرى روستو أن المجتمع يمر بأربعة مراحل متعاقبة في اتجاه النمو الاقتصادي استنادا إلى الواقع التاريخي بدءا من مرحلة المجتمع التقليدي إلى مرحلة التهيؤ للانطلاق نحو النمو الذاتي فمرحلة الانطلاق ثم مرحلة السير نحو النضج والمرحلة الأخيرة مجتمع الاستهلاك الوفير.

فالنمو الاقتصادي حسب هذه النظرية يعتمد بدرجة أكبر على التركيبة الداخلية للمجتمع وعلى العلاقة بين أبعاده وتنظيماته الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، دون أن يلاحظ أي دور للموارد البيئية في تحديد مسار النمو الاقتصادي (حفظي، 2005م).

فنظريات النمو الاقتصادي حتى الستينات من هذا القرن اعتمدت على فكرة دالة الإنتاج في تفسير النمو الاقتصادي والذي يعتمد على تراكم رأس المال و على استغلال الموارد الطبيعية والنمو السكاني والتقدم الفني وعلى الظروف الاجتماعية والسياسية.

حول ما سبق فعلماء الاقتصاد اختلفت وجهات نظرهم في تحقيق النمو الاقتصادي في حين كانت النظرة إلى البيئة بأنها مصدر لا ينضب من الموارد يري بعضهم أن زيارة عدد السكان سيؤدي إلى ندرة الموارد في حين يرى آخرين أن تغيير سلوك العمال سيؤدى إلى زيادة الانتاجية بينما يرى الكم الأكبر أن رأس المال محدد مهم للنمو الاقتصادي ولابد للشركات من الاهتمام بالنمو الاقتصادي من خلال المساهمة في بناءً المجتمع والمحافظة على البيئة ومراعاة أصحاب المصالح معها.

2.3.2 مرحلة النمو اقتصادي مع المحافظة على البيئة:

امتدت هذه المرحلة من أوائل الستينات حتى أوائل السبعينات من القرن العشرين ، فبعد تفاقم المشكلة البيئية في الدول الصناعية أصبح من الضروري الاختيار بين البيئة والنمو الاقتصادي ، لذا برزت العديد من التساؤلات حول إمكانية استمرار الأنشطة الاقتصادية مع تزايد تأثيراتها السلبية على البيئة، وبما أن النمو الاقتصادي الهدف الأكبر للمجتمعات اتجه التفكير نحو محاولة التحكم في الخسائر البيئية مع استمرار النشاط الاقتصادي كما كان عليه في المرحلة السابقة.

فالتحليل الاقتصادي خلال هذه الفترة، ظل مبنيا على فكرة النظام الاقتصادي النيوكلاسيكي المغلق والسياسة الرئيسية للتحكم في التلوث من خلال وضع مستويات مسموح بها للتلوث من منظور مدى قبولها اقتصادياً وليس من منظور صيانة النظام البيئي الذي أعتبر على أنه نظام

خارجي بالنسبة للنظام الاقتصادي وعلى هذا الأساس فسر تدهور البيئة وظهور مشكلات التلوث يرجع ذلك للملكية المشتركة للموارد البيئية (خامرة، 2007م).

لذلك تم إنشاء وحدات حكومية مستقلة في مختلف الدول لحماية البيئة والإشراف على مدى التزام الصناعات بالحدود القصوى المسموح بها واللازمة لحماية الصحة البشرية والكائنات الحية الأخرى كالنباتات والحيوانات وغيرها.

وحول ما سبق يلاحظ أن النموذج الاقتصادي النيوكلاسيكي هو النموذج السائد مع محاولة قياس التأثير البيئي لهذا النمو، والتقليل من الآثار السلبية على البيئة من جراء الأنشطة الاقتصادية.

3.3.2 مرحلة النمو اقتصادي وتوازن استخدام الموارد البيئية:

بدأ في هذه المرحلة من منتصف السبعينيات حتى منتصف الثمانينات من القرن العشرين حيث ظهر الاهتمام بالتوازن البيئي وعلاقة الاقتصاد بالبيئة، و تميزت هذه المرحلة بظهور اختلال في التوازن البيئي نتيجة تفاقم المشكلات البيئية واستنزاف الموارد الاقتصادية في الدول الفقيرة، لذا تطلب تغيير في نمط التعامل مع البيئة وظهرت فكرة إدارة البيئة وتتمثل في إدخال كل أنواع رأس المال (المادي والبشري والاجتماعي والطبيعي) في الحسابات القومية، وعند تخطيط الاستثمار بحيث يمكن توفير المتطلبات البشرية من السلع والخدمات على أساس مقدرة البيئة على تلبية هذه المتطلبات وفق أسس واضحة (حجازي،1996م).

4.3.2 مرحلة التنمية الاقتصادية البيئية المستدامة:

بدأت هذه المرحلة من منتصف الثمانينات من القرن العشرين وأصبحت لها اهتماما كبيرا من قبل الاقتصاديين في، وتشير هذه المرحلة بوجود تكامل بين النظم الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وأن هناك قيدا جديدًا على النمو الاقتصادي وهو حجم رأس المال الطبيعي إضافة إلى حجم رأس المال العيني ومستوى التكنولوجيا التي تتطلب الإدارة الرشيدة لتلك الموارد بما يحفظ لتلك المواد استمراريتها في أداء وظائفها حيث أصبحت الاهتمام بالمجتمع وخدمته عملاً مهماً من أعمال المنظمات (حجازي،1996م).

4.2 مفهوم المسؤولية الاجتماعية:

يعد مفهوم المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم التي يتم تداولها عند التطرق إلى المؤسسات الاقتصادية ودورها في التنمية والنمو فقد عرفها **بيتر دروكر Peter Drucker**: "بأنها التزام منظمة الأعمال اتجاه المجتمع الذي تعمل فيه "(Carol، 2011) كما عرفها **ميلتون فريدمان Milton Friedman**:على "أنها استعمال المؤسسة لمواردها والقيام بأنشطة موجهة لتعظيم أرباحها شريطة أن تحترم قواعد اللعبة أي بالاعتماد على التنافس الحر في السوق دون اللجوء إلى الغش والتحايل" (Friedman, 2009) حيث أشار **كريستيان برودهاق Christian Brodhag** بأن "المسؤولية الاجتماعية هي التي تأخذ في الاعتبار الاهتمامات الاجتماعية والبيئية من طرف المؤسسات أثناء أدائها لأنشطتها التجارية وكذلك في علاقاتها مع أصحاب المصالح، فالمسؤولية الاجتماعية لا تعني فقط المطابقة لكل ما هو التزامات قانونية سارية المفعول ولكن أيضا الذهاب إلى ما هو أبعد من ذلك ويكون بالاستثمار في الرأس المال البشري وفي البيئة وفي العلاقات بين أصحاب المصالح (Brodhag, 2002).

وعرفت أيضاً المسؤولية الاجتماعية بانها تمثل البعدين الاقتصادي والاجتماعي معاً وأن المؤسسات الاقتصادية اليوم يجب ألا تكتفي بالارتباط بالمسؤولية الاجتماعية، بل يجب أن تغوص في أعماقها وأن تسعى نحو الإبداع في تبنيها إذ من شأنه أن يحقق للمنظمة أرباحا على المدى الطويل، ويعزز مركزها لدى أصحاب المصالح، و يجنبها الضغوط الحكومية بشكل كبير.

وإلى جانب ما سبق تناولت العديد من المنظمات والهيئات الدولية مفهوم المسؤولية الاجتماعية من عدة جوانب منها ما ذكره المرصد الفرنسي (ORSE) حيث أشار الى أن المسؤولية الاجتماعية تعني تجنيد كل طاقات المؤسسة كي تساهم بشكل ايجابي إلى جانب كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة ويكون ذلك بإدماج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في أنشطتهم حتى تصبح متوائمة مع أهداف التنمية المستدامة (Observatoire, 2003)، كما أشار **الاتحاد الأوربي Commission Europeenne** أن المسؤولية الاجتماعية هي الطريقة التي يجب أن تعمل الشركات والمؤسسات لدمج الاهتمامات والقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في صنع القرار واستراتيجيات وسياسات وقيم وثقافة الشركة والعمليات والأنشطة داخل الشركة وبشفافية ومحاسبة ليتم تطبيق أحسن الممارسات وتعمل على تطبيق القوانين والتعليمات التي لها علاقة بمكافحة الفساد والرشوة، وتلتزم بالحفاظ على الصحة والسلامة وحماية البيئة وحقوق الإنسان والعمال في حين ذكر **البنك الدولي** :بأنها تمثل التزام قطاع الأعمال

بالإسهام في التنمية الاقتصادية المستدامة، وبالعمل مع الموظفين وأسرهم والمجتمع المحلي والمجتمع عامة من أجل تحسين نوعية حياتهم، بأساليب تفيد قطاع الأعمال والتنمية على السواء (الأونكتاد، 2004م). في هذا الصدد جاء أيضاً في **مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد)** ، المسؤولية الاجتماعية بأنها السلوك الأخلاقي لمؤسسة ما تجاه المجتمع، وتشمل سلوك الإدارة المسؤولة في تعاملها مع الأطراف المعنية التي لها مصلحة شرعية في مؤسسة الأعمال وليس مجرد حاملي الأسهم (الأونكتاد، 2004م). كما عرفها **المنتدى الدولي لقادة الأعمال** : بأنها ممارسة الأعمال التجارية المتسمة بالانفتاح والشفافية والقائمة على مبادئ أخلاقية واحترام الموظفين والمجتمع والمحافظة على بيئة مستدامة للمجتمع والمساهمين.هذا وقد أشارت **المنظمة العالمية للمعايرة (ISO)** حيث عرفتها على أنها مسؤولية المؤسسة مقارنة مع آثار قراراتها وأنشطتها (منتج أو خدمة) على المجتمع والبيئة، بواسطة سلوك أخلاقي وشفاف والذي يتلاءم مع التنمية المستدامة ورفاهية المجتمع، ويأخذ في الاعتبار تطلعات الأطراف ذات المصلحة، ويتطابق مع القانون المطبق والمعايير الدولية للسلوك، ويدمج في كامل المؤسسة (مقيطع، 2011م) واللوائح الحكومية التي يجب أن تدمج ضمن النشاطات اليومية وهي:

أ. **المسؤولية تجاه تحقيق الأرباح:**

وهي أن مسؤولية الشركة تتمثل في تحقيق الربح للمالكين وحملة الأسهم، وهذه المسؤولية تتناسب مع ما جاء به الاقتصادي Friedman

ب. المسؤولية تجاه أصحاب المصالح:

وهي التي تركز على الاهتمام بتلبية أهداف أصحاب المصالح (عاملين، مستهلكين ، موردين، مساهمين)

ت. **المسؤولية تجاه المجتمع :-**

ظهر هذا المفهوم حديثاً ويشير إلى ضرورة التزام المنظمة بالمسؤولية تجاه المجتمع بشكل عام .

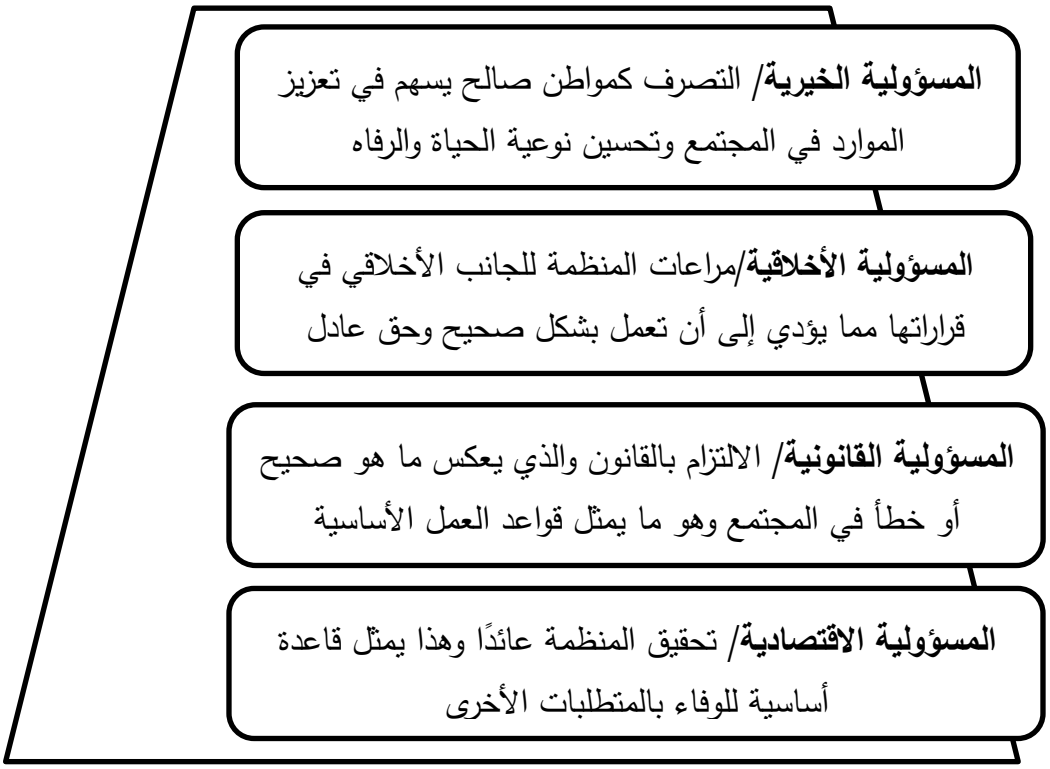
هذا وفي أعقاب عام 1930م أدرك الاقتصاديون والإداريون بأن هناك فجوة كبيرة بين المفهوم الكلاسيكي فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية والطبيعة الجديدة لمنظمات الأعمال، وفي أول تحليل قام به كل من Berle & Means فقد خرجا باستنتاج مفاده بأنه إذا ما تغيرت الأعراف (القوانين السائدة) فإن أهداف المشروع سوف تتغير كما أن قوة صنع القرار والمتعلقة بحدود المسؤولية الاجتماعية يجب أن ترتبط بالمديرين أكثر من ارتباطها وتركيزها بيد المستثمرين وبذلك نما اتجاه فكري إداري آخر سواء كان ذلك داخل منظمات الأعمال أو خارجها مغايراً

لوجهة النظر التقليدية والتي كانت تنادي بأن المسؤولية الاجتماعية للإدارة تتمثل في تحقيق المزيد من الأموال للمستثمرين وخصوصاً في المنظمات الكبيرة، وبهذا الصدد يقول العالم الاقتصادي Paul Samuelson أن المشاريع الكبيرة، لا تتعهد بتحقيق مسؤولية الاجتماعية فقط بل إنها يجب أن تحاول وبشكل تام في عمل ما هو أفضل.

ويلاحظ مما سبق بأن كل من المنظمات والهيئات الدولية قد تناولت تلك المسؤولية وفق ما يلبي رغبة أصحاب المصالح الفاعلين، والمتمثلة في فئات أصحاب المصالح المجتمع والبيئة و المساهمين والموظفين والعاملين ، وأن هناك نقاط توافق فيما بينها تتمثل في الآتي:

- ✓ إن القاسم المشترك بين أكثرية التعاريف هي أن المسؤولية الاجتماعية للشركات مفهوم تدرج بموجبه المؤسسات المسائل الاجتماعية والبيئية في أنشطتها.
- ✓ يتفق الجميع على أن المسؤولية الاجتماعية هي مراعاة الاهتمامات الاجتماعية والبيئية وبالتالي يمكن القول أنها مع أصحاب المصالح والغاية من ذلك هو إشباع رغباتهم
- ✓ إن المسؤولية الاجتماعية هي بمثابة تذكير للشركات بمسؤولياتها اتجاه المجتمع.
- ✓ المسؤولية الاجتماعية هي جزء لا يتجزأ من نشاطات المؤسسات الاقتصادية .فهي تتجاوز مجرد الامتثال لشرط أو متطلب قانوني بحيث يتعين و يتحتم عليها أن تأخذ مزيدا من الخطوات لتحسين علاقتها مع أصحاب المصالح.

ومن جانب أخر أشار إرشي كارووول أن للمؤسسة أربعة أنواع من المسؤوليات وهي المسؤولية الاقتصادية والمسؤولية القانونية والمسؤولية الأخلاقية والمسؤولية الخيرية. وقد مثل كارول هذه المستويات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية حسب الشكل التالي:



شكل (2.1): هرم كارووك Carroll 1991 م للمسؤولية الاجتماعية

المصدر: (ياسين، 2008م)

و قد وضح (كارووك ،1991م)هذه المستويات الأربعة للمسؤولية الاجتماعية للشركات وفق المسؤولية التالية:

أ- **المسؤوليات الاقتصادية:** هي إنتاج سلع وخدمات ذات قيمة للمجتمع بتكلفة معقولة وجودة جيدة، وفي إطار هذه المسؤوليات تحقق المنظمة العوائد والأرباح الكافية بتعويض مختلفة مساهمات أصحاب رأس المال والعاملين وغيرهم

ب- **المسؤوليات القانونية:** وهي المسؤوليات التي عادة ما تحددها الحكومات بقوانين وأنظمة وتعليمات يجب أن لا تخرقها منظمات الأعمال وأن تحترمها، وفي إطار هذه المسؤوليات يمكن الإشارة إلى إتاحة فرص العمل بصورة متكافئة للجميع دون تميز بسبب الجنس أو القومية أو غيرها.

ت- **المسؤوليات الأخلاقية:** هي المسؤولية التي يفترض في إدارة منظمات الأعمال أن تستوعب المجتمعات التي تعمل فيها فان هذه الجوانب القيمة والأخلاقية والسلوكية والمعتقدات المجتمع وقبولها هذه الجوانب التي لم تؤطر بعد بقوانين لكن احترامها يعتبر أمرا ضروريا سمعة المنظمة وأن تكون ملتزمة بعمل ما هو صحيح وعادل ونزيه

ث- **المسؤوليات الخيرة:** هي المسؤولية التي تنطوي على مبادرات طوعية غير ملزمة للمنظمة تبادر فيها بشكل إنساني وتطوعي ترتبط بالعمل بشكل مباشر لعموم المجتمع ككبار السن أو الشباب وغيرها .حيث لا تهدف إدارة المنظمة من هذه البرامج زياد الأرباح (بتلا، 2015م).

وتعتبر كل من المسؤولية الاقتصادية والقانونية في هذا النموذج من المطالب الأساسية للمجتمع والتي يجب تلبيتها من قبل المنظمة حيث تمثل كل من المسؤولية الأخلاقية والخيرية توقعات المجتمع التي يجب أن تتبناها المنظمات فيتمثل البعد الإقتصادي في إنتاج سلع وخدمات تلبى حاجات ورغبات المجتمع في ضوء الالتزام بالقوانين والتشريعات كما ينتظر المجتمع أن تهتم المؤسسة بالمسؤوليات الأخلاقية التي تعتبر سلوكها غير المنصوص عليها في القوانين إذا يجب مراعاة العدالة والأمانة في معاملاتها مع أصحاب المصالح أما المسؤولية التطوعية التقديرية ترجع إلى شعور وتقدير المؤسسة بالبيئة التي تعمل فيها. ويعكس الوضع المتسلسل لهذه المسؤوليات لطبيعة ترابط بعضها بالبعض الآخر، إذا لا يمكن لمؤسسة أن تتحمل مسؤولية الأنشطة الخيرية قبل تحملها المسؤوليات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية إتجاه المجتمع واستناداً لذلك تكون الشراكة الاجتماعية الشاملة هي حاصل مجموع العناصر الأربعة.

5.2 العوامل المؤثرة في المسؤولية الاجتماعية وأهدافها:-

أشار الحمدي (2013م) أن هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تنامي المسوؤلية الاجتماعية أهما:

1. **العولمة:** حيث تعتبر من أهم القوى التي دفعت المظمات لتبني مفهوم المسؤولية الاجتماعية حيث أضحت العديد من الشركات متعددة الجنسية ترفع شعار المسؤولية الاجتماعية وأصبحت تركز في حملاتها الترويجية على أنها تهتم بحقوق الإنسان، وأنها تلتزم بتوفير ظروف عمل آمنة للعاملين والاهتمام بقضايا المجتمع والحفاظ على الموارد الطبيعية.
2. **تزايد الضغوط الحكومية والشعبية:** وذلك من خلال التشريعات التي تنادي بضرورة حماية المستهلك والعاملين والبيئة وإذا لم تقم بمسوليتها الاجتماعية فأنها قد تتعرض للمقاطعة والخروج من السوق بشكل عام.
3. **التطورات التكولوجية المتسارعة:** والتي صاحبتها تحديات عديدة أمام منظمات الأعمال فرضت عليها ضرورة الالتزام بتطوير المنتجات وتطوير مهارات العاملين، وضرورة الاهتمام بالتغيرات في أذواق المستهلكن وتنمية مهارات متخدي القرار خاصة في ظل

التحول من إلى اقتصاد قائم على المعلومات والمعرفة، وزيادة الاهتمام برأس المال البشري بدرجة أكبر من رأس المال المادي.

وحول ما سبق نجد أنه مع تغير بيئة العمل العالمية، فإن متطلبات النجاح والمنافسة تطورت أيضاً، حيث إذا أصبح لزاماً على منظمات الأعمال أن تضاعف جهودها، وأن تسعى نحو بناء علاقات استراتيجية أكثر عمقاً مع المستهلكين والعاملين وشركاء العمل ودعاة حماية البيئة والمجتمعات المحلية والمستثمرين حتى تتمكن من المنافسة والبقاء في السوق، حيث أن بناء هذه العلاقات من شأنه أن يعمل على تكوين أساس لاستراتيجية جديدة تركز على أفراد المجتمع، وبالتالي تتمكن منظمات الأعمال من مواجهة التحديات التي تتعرض لها.

هذا وهناك العديد من الأهداف التي تنطوى عليها المسؤولية الاجتماعية (عواد، 2010م):

- تحقيق أهداف أصحاب المصالح.
- توفير منطلقات عملية قابلة للقياس من أجل ربط المسؤولية الاجتماعية لمؤسسة معينة مع الشركات الأخرى ذات التطلعات المتقاربة.
- تحقيق الانسجام مع المواثيق والاتفيات الخاصة باتفاقيات حقوق الإنسان والحفاظ على البيئة.
- تفعيل الدور الإيجابي في تحقيق قضايا وأنشطة مشتركة مع الاطراف المعنية في المسؤلية الاجتماعية وتحقيق متطلباتها.
- توفير أفضل شروط سلامة للإنسان والبيئة المحيطة بكل ما تشمله من تنوع حيوي، بل المساهمة في التخفيف من الأضرار المقلقة التي باتت تهدد الكون بأخطار كبيرة.
- تحقيق التنمية المستدامة للمجتمع انطلاقا من الدور المهم الذي يمكن ان تلعبه المسؤولية الاجتماعية.
- مساعدة المؤسسات في تحديد أدوارها وتنظيم انشطتها بشكل يستوعب الاختلافات الثقافية والبيئية والمجتمعية.
- الاستزادة من تعاليم الاسلام لتعميق الأخلاق الداعمة للمسؤولية الاجتماعية عملاً بقول الرسول صلى الله عليه وسلم " كلكم راع وكلكم مسؤول عن رعيته"

ويتأثر تحقيق الأهداف المذكورة ببعض العوامل أهمها :

- سمعة المؤسسة في المجتمع.
- القدرة على الجذب والاحتفاظ بالموظفين والأعضاء الداعمين والزبائن.
- الروح المعنوية السائدة في بيئة العمل.
- وجهة نظر أصحاب المصالح (كالمستثمرين، المجتمع، العاملين،الزبائن).
- العلاقة الطيبة مع الجهات المختلفة (الحكومة ، أجهزة الإعلام).

وحول ماسبق يمكن القول بأن للمسؤولية الاجتماعية عينان: **إحداهما** موجهة لداخل المؤسسة واحتياجات أفرادها وناتج عملياتها و **الثانية:** خارج المؤسسة متمثلة في شراكتها ومساهمتها في التنمية المستدامة والمحافظة على ممارسة سلوك أخلاقي في بيئة عملها حيث لا توجد مؤسسة تنتمي لأي قطاع من القطاعات العاملة معفيه من المسؤولية الاجتماعية.

6.2 أهمية وفوائد المسؤولية الاجتماعية:

يؤكد معظم المهتمين أن انتهاج المؤسسة الاقتصادية للمسؤولية الاجتماعية بإمكانه أن يمنح لها جملة من الفوائد والامتيازات أهمها (نجم، 2006م):

1. تحقيق توازن بين مصلحة المساهمين ومصالح الفئات الأخرى، وهذا بدوره يخلق نوعاً من الأنصاف والعدالة كما يخلق الرضا لأفراد المجتمع.
2. تحقيق الكفاءة الاقتصادية للمؤسسة لن يكون بمعزل على التأثيرات الاجتماعية السائدة في المجتمع.
3. يعتبر المجتمع صاحب الفضل في نجاح المنظمة وتحقيقها للأرباح ولهذا لا بد من مراعاة الاهتمام به لتستمر المنظمة في نجاحا وتحافظ على تحقيق أرباحها.
4. المساهمة في تعظيم الأرباح واستمرار هذه الأرباح في التطور بمعدلات مناسبة مما يؤدى إلى تحسين سمعة المؤسسة في الأجل الطويل، وبالتالي توطيد العلاقات مع مختلف الأطراف .
5. استمرار أصحاب المصالح الخارجيين في التعامل مع المؤسسة ذلك أنها توفر لهم الشعور بالأمان والسلام.
6. تحسين صورة المنظمة في المجتمع وترسيخ المظهر الإيجابي لدى أصحاب المصالح كالعملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصورة خاصة إذا اعتبرنا أن المسؤولية الاجتماعية

تمثل مبادرات طوعية للمنظمة اتجاه أطراف متعددة ذات مصلحة مباشرة أو غيرة مباشرة من وجود المنظمة.

7. إن المسوؤلية الاجتماعية تضفي تحسنا على مناخ العمل السائد في منظمة الأعمال وتؤدي إلى إشاعة التعاون والترابط بين مختلف الأطراف.
8. تسهيل الحصول على الائتمان المصرفي خاصة في ضوء استحداث بعض المؤشرات التي تؤثر على القرار الائتماني للبنوك.وتتضمن هذه المؤشرات مؤشر داو جونز للاستدامة (Dow Jones. Sustainability index "DJSI") ويعني بترتيب الشركات العالمية وفقا لدرجة مراعاتها للأبعاد الاجتماعية وللاعتبارات البيئية من خلال ممارستها لنشاطها الاقتصادي.(بن بتلا،2015م)
9. استقطاب جيد للعناصر البشرية حيث يكون التزام الشركة بمسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع الذي تعمل به عنصر جذب أمام الموارد البشرية المتميزة

وبذلك تتجسد فوائد المسؤولية الاجتماعية من خلال المردود المتحقق للجهات التي تجني الفائدة من الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية للشركات وهي المنظمة والمجتمع والدولة كما يتبين مما يلي (عبد الرحمن،2010م):

1. **بالنسبة للدولة:**

إدارك منظمات الأعمال لدورها الاجتماعي يؤدي إلى :

- تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها.
- توفير الخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية.
- المساهمة في خفض معدلات الفقر والبطالبة.
- المحافظة على البيئة .

2. **بالنسبة للمجتمع** : فإن العائد الذي سيحقق له جراء اهتمام منظمات الأعمال على في الآتي:-

- زيادة التكالفل الاجتماعي بين مختلف شرائح المجتمع وخلق شعور بالانتماء من قبل المستفدين من تطبيق الشركات للمسؤولية الاجتماعية .
- الاستقرار الاجتماعي نتيجة لتوفر نوع من العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص الذي هو جوهر المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
- تحسين نوعية الحياة في المجتمع سواء من ناحية البنية التحتية أو الناحية الثقافية.

- زيادة الوعي بأهمية الاندماج التام بين منظمات المجتمع المختلفة ومختلف الفئات ذات المصلحة.
- تحسين التنمية السياسية انطلاقاً من زيادة التثقيف بالوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد والمجموعات والمنظمات وهذا سيساهم بالاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية .
- زيادة الترابط الاجتماعي وازدهار المجتمع على مختلف المستويات.

3. **بالنسبة للمنظمة :**
   - المردود المادي .
   - والقبول الاجتماعي.
   - العلاقة الإيجابية مع المجتمع وأصحاب المصالح.

7.2 ركائز تحقيق المسؤولية الاجتماعية

لكي تحقق شركات القطاع الخاص دورها في مجالات المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع يتطلب تطبيقها عدد من العوامل والركائز التي تلتزم بها كرؤوية أو أهداف تسعى إلى تحقيقها كالتالي:- (بن بتلا ،2015م):

- ضرورة الإيمان بقضية المسؤولية الاجتماعية نحو أصحاب المصالح.
- قيام الشركة بتحديد رؤية واضحة نحو الدور الاجتماعي الذي تريد أن تتبناه والقضية الرئيسية التي ستهتم بالعمل على المساهمة في معالجتها.
- حسن إدارة الجوانب الاجتماعية التي تبرز أثناء قيام الشركات بنشاطها الاقصادي وتتمثل هذه الجوانب في الالتزام البيئي واحترام قوانين العمل وتطبيق المواصفات القياسية والتي تمثل تحديا للشركات.

هذا وقد إضاف (راشي،2013م) بأن ركائز المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال تقوم على تسع نقاط أساسية يمكن تلخيصها كالاتي:

1. **الحماية وإعادة الإصلاح البيئي:** بتقديم المنظمة لمنتجات وخدمات تراعي البعد البيئي، مع الأهتمام الدائم بالتنمية المستدامة.
2. **القيم والأخلاقيات:** حيث يقع على عاتق منظمات الأعمال تطوير وتطبيق المواصفات والممارسات الأخلاقية المتعلقة بالتعامل مع أصحاب المصلحة.

3. **المساءلة والمحاسبة:**الكشف عن البيانات وتقديم المعلومات الضرورية لطالبيها من أصحاب المصلحة في أي وقت يحتاجونها لاتخاذ القرارات.
4. **تقوية وتعزيز السلطات:** تحقيق الموازنة بين مصالح العملاء والمستمثرين والموردين والمجتمع وغيرهم من أصحاب المصالح.
5. **الأداء المال والنتائج:** تعويض المساهمين بالأرباح والعوائد مع المحافظة على الأصول والممتلكات وتعزي النمو على المدى الطويل.
6. **مواصفات موقع العمل:**اعتبار العاملين شركاء في العمل من خلال احترام حقوقهم وتوفير بيئة عمل آمنة وصديقة وخالية من المضايقات.
7. **العلاقات التعاونية:**لا بد أن تتسم ممارست منظمات الأعمال بالعدالة والأمانة مع مختلف الشركاء.
8. **المنتجات والخدمات ذات الجودة** :الاستجابة لحاجيات وحقوق الزبائن بتوفير منتجات وخدمات ذات قيمة وجودة عالية.
9. **الارتباط المجتمعي** : تمكين العلاقات مع المجتمع والتعاون والمشاركة لجعله الأفضل للحياه وممارسات الأعمال (محاد، 2011م).

8.2 مجالات المسؤلية الاجتماعية:-

حول مجالات المسؤولية الاجتماعية يقع على عاتق أطراف تلك المسؤولية العديد من الالتزامات أهمها:- (الصيرفي، 2007م)

- **المالكون أو مجالس الإدارات:** حملة الأسهم هم الملاك أو أصحاب رؤوس الأموال الذين يعملون على تزويد المنظمة برأس المال الضروري لنشاطها، حيث تعتبر فئة المساهمين فئة مهمة من أصحاب المصالح المستفيدين من نشاط منظمة الاعمال، وتكمن مسؤولية هذه الاخيرة تجاه هذه الفئة بضمان تحقيق أقصى ربح ممكن وتعظيم قيمة الأسهم التي يمتلكونها وزيادة حجم المبيعات بالإضافة إلى حماية أصول وممتلكات المنظمة وموجوداتها.
- **العاملون:** يحقق لهم عدالة وظيفية، رعاية صحية ،رواتب وأجور مدفوعة، إجازات مدفوعة، فرص تقدم وترقية، تدريب مستمر، ظروف عمل مناسبة، إسكان للعاملين.
- **الزبائن:** اكتسب موضوع حماية المستهلك أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، وبرزت متطلبات حمايته كقضية هامة ضمن قضايا المسؤولية الاجتماعية الواجب على

المنظمة أخذها في الحسبان عند وضع الخطط واتخاذ القرارات. وبتالي تهدف المساهمات والأنشطة التي تقدمها المنظمة في مجال تحسين جوانب جودة المنتج إلى تحسين سمعة المنظمة في نظر المستهلك بالدرجة الأولى، وكذلك في الأوساط الصناعية والتجارية، مما يعود ذلك على زيادة قدرتها التنافسية وحصة مبيعاتها في السوق المحلية وسهولة نفادها إلى الأسواق الخارجية، وتتلخص أهم المساهمات في هذا المجال فيما يلي:

- القيام بالبحوث التسويقية لتحديد احتياجات المستهلكين وتطلعاتهم.
- تبني مفهوم التسويق الأخضر وما يحمله من مزيج تسويقي أخضر (الإعلان والترويج الصادق الذي يعكس حقيقة منتجات وخدمات المنظمة، ويتوافق مع الخصوصيات الثقافية والدينية وغيرها)؛
- توفير البيانات اللازمة عن خصائص المنتجات، وبطريقة استخدامها، وتحديد مخاطرها ومدة صلاحية استخدامها.
- الالتزام بالسعر الذي ينسجم والقدرة الشرائية للمستهلكين، وعدم استخدام مواد غير صحية في عمليتي التعبئة والتغليف، والتي من شأنها أن تعرض المستهلك للكثير من الأضرار الصحية.
- توفير خدمة ما بعد البيع، والالتزام بتاريخ الضمان والرد على شكاوي العملاء.
- وجودأسعار مناسبة، الإعلان الصادق، منتجات آمنة جودة عالية أسعار مناسبة.

- **المنافسون:** وجوب تقديم معلومات صادقة، عدم سحب العاملين من الآخرين بوسائل غير نزيهة، منافسة عادلة.
- **المساهمات الاجتماعية للمنظمة تجاه المجتمع (المساهمات العامة):**

وهي الأنشطة والخدمات التي تقدم النفع العام لأفراد المجتمع، والمشاركة مع الحكومة في تقديم تلك الأنشطة بغرض القضاء على المشكلات الاجتماعية، وهذا سوف يخلق مناخاً جذاباً للاستثمار ويوفر الاستقرار الاجتماعي لفئات المجتمع. ومن أهم هذه الأنشطة الخاصة بالتفاعل مع المجتمع ما يتعلق بمجالات الصحة والإسكان والنقل والموصلات والأقليات والفئات الخاصة من خلال ما يلي:

- التبرع للمنظمات والجمعيات الخيرية والمنظمات غير الحكومية.
- المساهمة في مجالات التعليم كإقامة معاهد تعليمية وفنية لرفع كفاءة الخريجين الجدد وإعدادهم للدخول في سوق العمل، وكذلك التبرعات للطلبة المحتاجين

وتشجيعهم على مواصلة دراساتهم العليا في الداخل والخارج، هذا فضلا عن المساهمة في إقامة مختبرات علمية في بعض الجامعات.

- توفير فرص عمل متكافئة لأفراد المجتمع للتخفيف من مشكلة البطالة وقبول توظيف الأفراد المعوقين.
- رعاية مجموعات خاصة في المجتمع مثل الخدمات التي تقدمها لمراكز رعاية الطفولة والمسنين، والمساهمة في رعاية المعوقين أو ذوي العاهات؛
- تدعيم الإنفاق على الهيئات الصحية والمساهمة في إقامة مستشفيات لبعض الأمراض والأوبئة المستعصية.
- المساهمة في المجالات الثقافية كإقامة المكتبات في المناطق الفقيرة ونشر الكتب وتمويل المعارض، وإصدار مجلات علمية وثقافية توزع في الندوات والمؤتمرات، وحماية التراث الثقافي مثل الآثار.
- تدعيم الأنشطة الرياضية من خلال تمويل الأندية الرياضية، والمساهمة في توفير البنية التحتية ومرافق الملاعب الرياضية والمتنزهات لصالح الأطفال والنساء وكبار السن.
- أنشطة بيئية مثل إقامة الحدائق الخضراء للحفاظ على البيئة.
- مساعدة أفراد المجتمع في حالة الكوارث الطبيعية والاجتماعية.
- التزام المنظمة بدفع الضرائب، وهذا يعد إسهاماً اجتماعيا لمساعدة الدولة على تمويل الخدمات الاجتماعية والإنفاق على أنشطة البنية الأساسية.
- مساهمة المنظمة في تحقيق الأهداف التنموية التي تتبنها الدولة.

- **المجتمع:** إيجاد فرص عمل، احترام العادات والتقاليد، توظيف المعوقين، دعم الانشطة الاجتماعية، دعم البنية التحتية ، الصدق في التعالم ، ،المساهمة في علاج الفقر.
- **البيئة** الاهتمام بالتشجير والمساحات الخضراء، المنتجات غير الضارة، الحد من تلوث الماء والهواء والتربة، الاستخدام الأمثل للموارد وخصوصا غير المتجددة منها.
- **الحكومة الالتزام بالقوانين:** إعادة التأهيل والتدريب، تكافؤ الفرص بالتوظيف، حل المشكلات الاجتماعية، تسديد الالتزامات الضريبية.

- **جماعات الضغط:** التعامل الصادق مع الصحافة، احترام أنشطة جماعات حماية البيئة، التعامل الجيد مع جمعيات حماية المستهلك، احترام دور النقابات العمالية والتعامل الجيد معها.

9.2 مؤشرات قياس المسؤولية:-

هناك العديد من المؤشرات المستخدمة في قياس المسؤولية الاجتماعية أهمها مؤشرات الإداء الاجتماعي ومؤشرات الأداء المال ومؤشرات الأداء النقدي(وهيبة، 2011م):-

1.9.2 مؤشرات الأداء الاجتماعي:

1- **مؤشر الأداء الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة :** ويشمل جميع تكاليف الأداء الذي تقدمه المؤسسة للعاملين فيها بغض النظر عن مواقعهم التنظيمية أو نوع أو طبيعة أعمالهم وتقوم المؤسسة بالالتزام بتوفير كافة العوامل اللازمة لتعميق حالة الولاء وانتماء العاملين كالاهتمام بحالتهم الصحية وتدريبهم وتحسين وضعهم الثقافي والاهتمام بمستقبلهم عند انتهاء فترة خدماتهم وما إلى ذلك.

2- **مؤشر الأداء الاجتماعي لحماية البيئة :** ويشمل كافة تكاليف الأداء الاجتماعي لحماية أفراد المجتمع الذي تعمل المؤسسة داخل نطاقه الجغرافي حيث تحاول التقليل من الأضرار البيئية والمتولدة من أنشطتها الصناعية، وهذه تشمل على تكاليف حماية تلوث الهواء والبيئة البحرية والمزروعات والأعشاب الطبيعية وتلوث المياه وما إلى ذلك.

3- **مؤشر الأداء الاجتماعي للمجتمع :** ويتضمن كافة تكاليف الأداء التي تدفع كإسهامات المؤسسة في خدمة المجتمع، مشتملة بذلك على التبرعات والمساهمات للمؤسسات التعليمية والثقافية والرياضية والخيرية ثم تكاليف الإسهامات في برامج التعليم والتدريب الاجتماعي ومشاريع التوعية الاجتماعية.

4- **مؤشر الأداء الاجتماعي لتطوير الإنتاج :** وتشمل كافة تكاليف الأداء التي تنصب في خدمة المستهلكين حيث تتضمن، تكاليف الرقابة على جودة الإنتاج وتكاليف البحث والتطوير ثم تكاليف ضمانات المتابعة ما بعد البيع وتدريب وتطوير العاملين وغيرها من الخدمات التي تحقق حالة الرضا عن المنافع المتأتية من المنتجات والخدمات المقدمة إلى المستهلكين.

هذا وتقيس مؤشرات قياس الأداء الاجتماعي للأنشطة المذكورة مدى فاعلية تلك الأنشطة التي تؤديها المؤسسات من خلال مجالاتها المتعددة ومقارنة هذه المؤشرات الكمية لسنوات عديدة

للوقوف عند تطورها ومدى تعاملها مع الأداء الاجتماعي المطلوب للمؤسسة، وهنا يمكن تحديد بعض هذه النسب والمؤشرات على سبيل المثال (رابح و وهيبة،2011م):

أ. **قياس مكافأة القوى العاملة من خلال الأجور والمزايا المدفوعة للوقوف على مدى العناية بهم في مختلف المجالات الاجتماعية** : وتحسب من خلال الآتي:

مقياس مدى مكافأة العمال = الأجور المدفوعة + المزايا الممنوحة . متوسط الأجر للعامل

ب. **قياس مدى مساهمة المؤسسة في حل بعض المشاكل الاجتماعية كالإسكان وتوفير وسائل المواصلات** : وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = عدد الأفراد المشمولين بالسكن أو النقل. .الخ ÷ عدد العمال

ت. **قياس مدى مساهمة المؤسسة في الجوانب الفنية للعاملين فيها** : وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة في التطوير الفني = تكلفة المساهمة في نفقات التدريب والتطوير÷ إجمالي الأجور المدفوعة للعاملين.

ث. **قياس مدى مساهمة المؤسسة في تحقيق الرفاهية الاجتماعية والثقافية للبيئة المحيطة والمجتمع بشكل عام في المنطقة** : وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = تكاليف المساهمة في بناء المدارس والمستشفيات والأندية الاجتماعية . إجمالي التكاليف الاجتماعية في مجال البيئة المحيطة.

ج.**قياس مدى مساهمة المؤسسة في أبحاث منع التلوث والضوضاء وتجميل المنطقة** وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = إجمالي ميزانية أبحاث منع التلوث أو الضوضاء أو تجميل المنطقة . إجمالي ميزانية الأبحاث.

- **قياس مدى مساهمة المؤسسة في توفير الأمن الصناعي للعاملين** وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = عدد الحوادث التي تقع÷ عدد ساعات العمل الفعلية.

- **قياس مدى مساهمة المؤسسة في استقرار العمل في محيطها** : وتحسب من خلال الآتي:

معدل دوران العاملين = عدد العاملين تاركي الخدمة÷ إجمالي عدد العاملين.

- **قياس مدى مساهمة المؤسسة في تكاليف البنى التحتية في المنطقة المحيطة :** وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = تكلفة المساهمة للمؤسسة المعنية÷ إجمالي تكاليف مساهمة المؤسسات في المنطقة.

- **قياس مدى استغلال المؤسسة للموارد الاقتصادية المتاحة في المنطقة** :وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = تكاليف عناصر الإنتاج من داخل المنطقة÷ تكاليف عناصر الإنتاج من خارج المنطقة أو الكلية.

- **قياس مدى مساهمة المؤسسة في الدراسات والأبحاث التطويرية للمنتج** : وتحسب من خلال الآتي:

مساهمة المؤسسة = تكاليف الأبحاث والدراسات التطويرية للمنتج÷ تكاليف الإنتاج الإجمالية.

2.9.2 مؤشرات الأداء الاقتصادي والمحاسبي للتكاليف الاجتماعية:-

هناك وجهتي نظر محاسبية وأخرى اقتصادية في قياس التكلفة الاجتماعية (جربوع،2007 م)

1.وجهة النظر المحاسبية:

تتمثل التكلفة الاجتماعية في المبالغ التي تنفقها المنشأة نتيجة تحملها المسئولياتها الاجتماعية بصفة اختيارية أو إلزامية، والتي يتطلبها نشاطها الاقتصادي، بالإضافة إلى عدم حصولها على منفعة أو عائد اقتصادي مباشر مقابل هذه التكاليف ونجد أن هذا المفهوم يعتمد التكلفة الفعلية أساسًا في القياس.

2. وجهة النظر الاقتصادية:

تتمثل التكلفة الاجتماعية في قيمة ما يتحمله المجتمع من أضرار أو تضحيات نتيجة ممارسة المنشأة لنشاطها الاقتصادي مثل تلوث الهواء، والماء، والتربة، والضوضاء وغيرها.

أي أنها تعبر عن قيمة الموارد التي يضحي بها المجتمع من أجل إنتاج السلع والخدمات، والمتمثلة في التضحية التي يتكبدها المجتمع نتيجة الآثار السلبية المتولدة عن الأنشطة الاقتصادية لمشروعات الأعمال وبذلك فهي تعد أضرار اجتماعية .

إن الأخذ بمفهوم التكلفة الفعلية أساسًا في قياس التكاليف الاجتماعية من وجهة النظر المحاسبية لا يعبر عن التكاليف الاجتماعية المتمثلة بالإضرار والآثار السلبية الذي يلحقه المشروع بالبيئة المحيطة به وبالمجتمع بسبب تلوث البيئة الناتج عن ممارسة المنشأة لنشاطها الاقتصادي، فهي لا تمثل تكاليف اجتماعية وفقًا لهذا المفهوم على اعتبار أن المنشأة لم تدفع مقابلا للإضرار الناتجة عن هذا التلوث، وبالتالي فأن هذا المفهوم يعاني من القصور في إيجاد أساس ملائم لقياس التكاليف.

ومما سيق يمكن الأخذ بوجهتي النظر المحاسبية والاقتصادية يعد ملائماً وبعبارة أخرى فإن الأساس الملائم للقياس يجب أن يتضمن كلا من أساس التكلفة الفعلية وتكلفة الفرصة البديلة . وهو مايسمى بالمفهوم الواسع لقياس التكاليف.

أن الأخذ بالمفهوم الواسع للتكاليف الاجتماعية سيعالج مشكلة القصور في أساس القياس، إلا أنه سيخلق مشكلة جديدة تتمثل في كيفية خضوع الأضرار التي تلحقها المنشأة بالمجتمع للقياس الكمي، ومدى إمكانية ترجمة هذا القياس إلى قيم نقدية تمثل التكاليف الاجتماعية، فمثلا قيمة الآثار السلبية التي يتحملها المجتمع نتيجة الضوضاء الناشئة عن نشاط المنشأة حيث لا يمكن تحديدها بطريقة القياس المباشر نظرًا لاشتراك مجموعة من المشروعات في إحداث تلك الضوضاء (Spence, 2009).

3.9.2 القياس النقدي لتأثيرات مجالات المساهمات الاجتماعية

لقياس تأثيرات العمليات المرتبطة بمجال المساهمات العامة في المسؤلية الاجتماعية يجب التمييز بين نوعين من هذه العمليات (اللولو، 2009م):

أولا : العمليات المباشرة:

وهي تتعلق بمساهمات المنشأة في حل المشكلات الاجتماعية بطريقة مباشرة من خلال قيامها بعمليات اجتماعية معينة، وغالبًا ما يقع تأثير هذه العمليات على الفئات الاجتماعية التي ترتبط مباشرة بالمنشأة كالعاملين الزبائن أوترتبط بصورة غير مباشرة كسكان المنطقة الموجودة فيها المنشأة، مثال ذلك المساهمات في تحسين الظروف المعيشية للأسر المحتاجة والفقيرة ،الحد من الفقر، مساهمات دعم الأبحاث العلمية ومؤسسات التعليم، توفير مراكز ثقافية وأندية رياضية،

مساهمات دعم الجمعيات والمنظمات الخيرية وهي بذلك إما أن تكون مساهمات إجبارية أو مساهمات اختيارية ويمكن تقدير قيمة هذه التأثيرات كالتالي:

أ . توظيف عمالة زائدة:

تتدخل بعض الدولة في سياسة التوظيف الخاصة بالمنشأت عن طريق نظام التعيين الإلزامي الأمر الذي يؤدي إلى توظيف عاملين في المشروعات بما يزيد عن الحاجة الحقيقية لتلك المشروعات وهو ما يعرف بظاهرة البطالة المقنعة مثل ما يحصل في وزارات ومؤسسات الدولة. وتقاس هذه المساهمة من خلال الأجور التي يمنحها المشروع لهذه العمالة الزائدة.

ب. توظيف المعوقين:

تصدر بعض الدول تشريعات تلزم المشاريع العاملة على أراضيها بتوظيف عدد أو نسبة معينة من المعوقين لا يقل عن حد معين من إجمالي عدد العاملين ,الأمر الذي يؤدي إلى تحمل المشروع بمبالغ إضافية تعد مساهمة اجتماعية موجبة، وتوجد إشارة من بعض المواد بقانون الخدمة المدنية وقانون العمل الفلسطيني التي تتعلق بتوظيف أشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن الوزارات الفلسطينية وتقاس هذه المساهمة من خلال الأجور التي يدفعها المشروع لهذه الفئة.

ت .المساهمة في تحسين الظروف المعيشية للأسر المحتاجة والفقيرة:

ينبغي على المنشأة أن تساهم في تحسين الظروف المعيشية للأسر المحتاجة والفقيرة وذلك بأن تساهم في حصول الأسرة على مبالغ مالية معينة ويعد هذا العمل جزء من الالتزام المنشأة في المسؤولية الاجتماعية.

ح . دعم البحث العلمي ومؤسسات التعليم:

ويتم ذلك من خلال إعداد برامج لدعم البحث العلمي ومؤسسات التعليم إدراكاً منها بأهمية دعم البحث العلمي ومساهمة في تطوير ورقي المجتمع، وما ينعكس على سمعة المنشأة ويتم قياس هذه المساهمة بقيمة ما يتحمله من تكاليف مقابل توفير هذه الدعم .

ويمكن استخدام نفس القياس على مساهمات دعم الجمعيات والمنظمات الخيرية

و. سمعة المنشأة أما سمعة المنشأة فهي من المنافع الاجتماعية التي يمكن قياسها من خلال تقييم قيمة أصول المنشأة بافتراض أن المشروع سيعرض للبيع المسؤولية الاجتماعية وبالمقارنة بين قيمة أصوله قبل وبعد الأنشطة الاجتماعية يتضح الفرق وهو مقياس

ثانيًا :العمليات غير المباشرة

تدخل العمليات غير المباشرة في نطاق المسؤولية الاجتماعية الاختيارية وغالباً ما تتصف تأثيرات هذه العمليات بالعمومية لدرجة يصعب معها على المنشأة تقدير نصيبها منها لذا فالأساس المستخدم في تقدير قيمة هذه المساهمات هو قيمة التضحيات التي يتم تحميلها للقيام بهذه العمليات.

بالإضافة إلى القياس الكمي للمساهمات الاجتماعية فإنه يتم الالتجاء إلى القياس الوصفي وخصوصًا من أجل توصيف الأهداف الاجتماعية التي تقع خلف المساهمات الاجتماعية التي يتم القيام بها.

1. القياس غير النقدي لتأثيرات مجال المساهمات الاجتماعية:

بالإضافة إلى البيانات التي توضح نتائج القياس النقدي لتأثيرات العمليات الاجتماعية ، ويمكن أن تكون هذه التأثيرات في صورة كمية غير نقدية في صورة بيئية وإجتماعية، ومن أمثلة هذه المعلومات (عدد العاملين الذين يزيدون عن حاجة المنشأة نسبة المعوقين إلى إجمالي العاملين عدد الأفراد من خارج المنشأة الذين تم تدريبهم).

2. القياس النقدي لتأثيرات عمليات مجال الموارد البشرية:

يعد مجال الموارد البشرية مجالا داخليًا في غالبية الأحيان ويهدف إلى رفع مهارات وقدرات العاملين في المنشأة .لذلك فإن تأثيراها يكون مباشرة على هؤلاء العاملين .وسنتطرق لأهم مجالات المساهمات في مجال الموارد البشرية وأسلوب قياسها كالتالي (مطر والسويطي، 2008م):

أ .إعداد وتنفيذ برامج تدريب العاملين:

يؤدي تدريب العاملين إلى زيادة مهاراتهم وقدراتهم وبالتالي زيادة الدخل المتوقع أن يحصلوا عليه في عملهم، ولقياس المساهمة الاجتماعية البرامج يمكن الاعتماد على تكلفة هذه البرامج كأساس لتقدير مساهمة المنشأة في هذا المجال، لكن غالبًا ما تقل قيمة هذه البرامج عن قيمة ما يعود على العاملين والمنشأة من منافع نتيجة التدريب لذا فإن المنافع التي يحصل عليها العاملون الذين خضعوا لبرامج التدريب والمتمثلة في مكاسب مادية إضافية تعد أساسًا لقياس المساهمات الاجتماعية.

ب .توفير بيئة عمل مادية تتصف بالأمن:

تعد مساهمة المنشأة في توفير بيئة عمل تتصف بالأمن المساهمات المسؤولية الاجتماعية الإجبارية حيث تفرض القوانين في معظم الدول ومنها قانون البيئة الفلسطيني على المشروعات

اتخاذ الاحتياطات اللازمة لتأمين بيئة العمل بما يكفل حماية العاملين من مخاطر العمل وأضراره.

ت .المساهمة في تحسين الرفاهية المادية للعاملين:

تتوقف الرفاهية المادية للعاملين على المقابل المادي الذي يحصلون عليه وتقوم الدولة بالتدخل في تحديد المبلغ الذي يحقق للعاملين مستوى معقول من الرفاهية وذلك من خلال إصدار فئات الأجور والمرتبات والعلاوات كتحديد الحد الأدنى للرواتب.

لذلك ولتحديد مدى المساهمة في تحسين الرفاهية المادية للعاملين يتم الافتراض بأن حصول العامل على المبلغ المحدد له يعد من قبيل التزام المنشأة الذي يعمل ضمنه في أداء المسؤولية الاجتماعية الإجبارية أما إذا تقاضى العامل مبالغ إضافية تزيد على الأجر المحدد قانونًا وبنسبة متساوية مع نسبة الزيادة في إنتاجيته تكون تلك المبالغ من قبيل مكافأة العامل على نشاطه أما المبالغ التي تزيد عن ذلك فتعد من قبيل المساهمة الاجتماعية الاختيارية للمشروع.

ح . توفير وحدات سكنية للعاملين

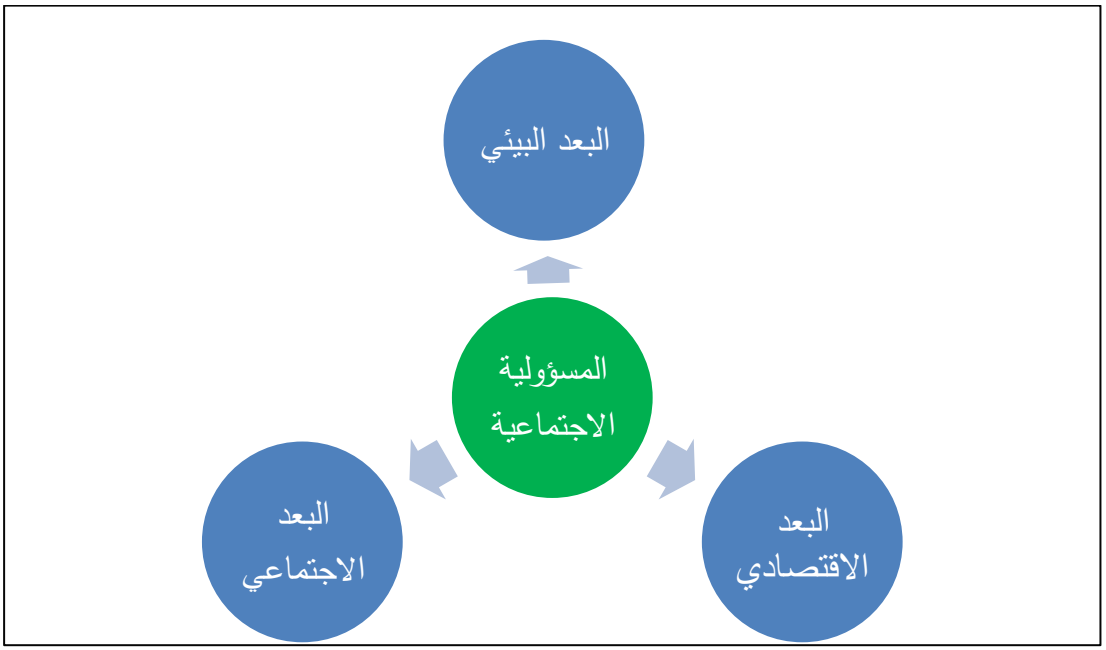
تتجه بعض المنشأة إلى تأمين وحدات سكنية للعاملين إما إمتثالا لمتطلبات قانونية أو من خلال مبادرة خاصة من قبل المنشأة وتجدر الإشارة إلى أن مساكن العاملين التي يتم تمويلها من النسب المخصصة لهم من الأرباح لا تعد من قبيل المساهمة الاجتماعية حيث يقتصر ذلك على مساكن العاملين المملوكة للمشروع أي التي يتحمل المنشأة نفقات حيازتها أما عن الأساس المستخدم في تقييم هذه المساهمة فهو يتمثل في إيجاد قيمة التضحية للمستأجرين مقابل حق الانتفاع بهذه العقارات.

خ . توفير وسائل نقل للعاملين

تعمل بعض المنشأت على توفير وسائل نقل للعاملين إما وفقًا لتعليمات قانونية أو وفقًا لمبادرة خاصة من قبل هذه المنشأت والأساس المعتمد في قياس هذه المساهمة هو إما تقدير ما يتحمله من تكاليف مقابل توفير هذه الوسائل أومن خلال تقدير ما يتحقق للعاملين من منافع نتيجة استفادتهم بهذه الخدمة.

10.2 أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

هناك ثلاثة أبعاد رئيسية للمسؤولية المجتمعية هي: البعد الاقتصادي والبعد البيئي والبعد المجتمعي فيما يلى أهمها (عواد، 2010):-



شكل (2.2): أبعاد المسؤولية الاجتماعية

المصدر: (عواد، 2010م)

1. البعد الاقتصادي للمسؤولية الاجتماعية:-

يتمثل هذا البعد بحوكمة المؤسسات من خلال مجموعة من العلاقات، مابين إدارة المؤسسة ومجلس إدارتها ومساهميها والجهات الأخري التي لها اهتمام بالمؤسسة، كما أنها تبين الآلية التي توضح من خلالها أهداف المؤسسة والوسائل اللازمة لتحقيق تلك الأهداف، التي تصب في مصلحة المؤسسة وتسهل إيجاد عملية مراقبة فعالة، وبالتالي تساعد المؤسسة على استغلال مواردها بكفاءة واحترام أصحاب المصالح، واحترام سيادة القانون وإنشاء نظام من الحوافز الاقتصادية، وغير الاقتصادية مرتبط بالأداء في المسؤولية الاجتماعية، بما يراعي جودة وسلامة والسلع الخدمات كما علي المؤسسة أن تقدم سلع وخدمات ذات جودة عالية بأسعار مناسبة.

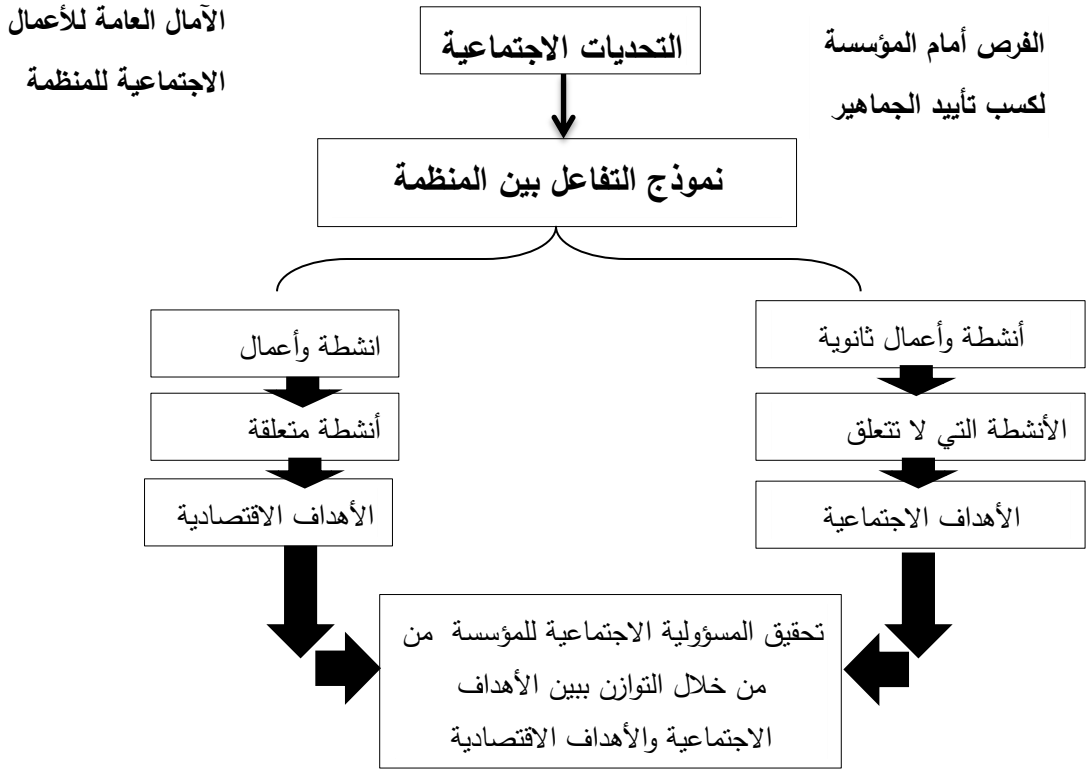
2. البعد الاجتماعي للمسؤولية الاجتماعية:-

هناك علاقة أساسية بين ظروف العمل والانتاجية وتشير بعض الدراسات أن نجاح المؤسسات في بيئات تنافسية متزايدة لم يعد من الممكن قياسه بمقياس الأرقام المحضة. بل ستكون المؤسسات المسؤولة مجتمعياً هي المؤسسات التي تأخذ أيضاً في الحسبان عوامل عدة منها:-

- تحقيق الحد الأمثل من علاقات العمل داخل المؤسسة.
- القدرة على الابتكار .
- التركيز على الهياكل التنظيمية المرنة.

فنوعية العمل تؤثر تأثيراً كبيراً في الإنتاجية والربحية، مما يقتضي توفير معايير أعلى للصحة والسلام المهنيتين وفرص التوظيف المتساوية، وساعات العمل المرنة وتحسين بيئة العمل وتقديم الدعم للمجتمع المحلي.

ويتضح من الشكل (2.3) أن المؤسسة الاقتصادية تتفاعل مع المجتمع ويجب أن توازن بين أهدافها وأعمالها وأنشطتها الاقتصادية والأنشطة الاجتماعية " المسؤولية الاجتماعية" فالمؤسسة من ضمن أهدفها الرئيسية تعظيم الأرباح باستخدام موارد المجتمع وكذلك عليها الاهتمام بالجانب الاجتماعي من خلال الأنشطة التي تؤدي لكسب تأييد جمهور والمجتمع من خلال مراعاة أصحاب المصلحة مع المؤسسة والعمل على المساعدة في حل المشكلات الاجتماعية والإقتصادية التي يعنى منها المجتمع.



شكل (2.3): التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية

المصدر: إعاد الباحث للاستناد إلى (الصيرفي، 2007م)

3. البعد البيئي للمسؤولية الاجتماعية:-

إن من واجب المؤسسة البيئي أن تقوم بتجنب أو القيام بالحد الأدني من إحداث الأضرار البيئية المترتبة على عملياتها ومنتجاتها وخدماتها، وكذلك تحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية من الموارد المتاحة، والسيطرة على انبعاث الغازات الضارة والنفايات وتقليل الهدر في استخدام الطاقة غير المتجددة (عواد، 2010م).

هذا وتطلعت كافة الدول المتقدمة والنامية أيضاً في العصر الحديث الى وضع استراتيجيات يرتكز عليه النمو الاقتصادي للمجتمع المحلي والدولي، ومن هنا ظهرت وتطورت مجموعة من التطلعات والحوافز التي من شأنها ان تساعد على زيادة دمج ومشاركة القطاع الخاص في المسؤولية الاجتماعية، حيث لم يعد تقييم شركات القطاع الخاص يعتمد على ربحيتها ومركزها المالي بل على سمعتها في مجال التعامل مع التطورات المتسارعة في الجوانب الاقتصادية والتكنولوجية والإدارية وقد تبلورت على الصعيد الدولي عدة مرتكزات وأسس عمل باتت تعد من

قبل المراجع الواقعية في تحديد نطاق وأبعاد المسؤولية الاجتماعية للشركات وفي هذا الخصوص يذكر ما يلي (الأسرج،2012م):

أ- مبادرات عالم الأعمال، ميثاق غرفة التجارة الدولية بشأن التنمية المستدامة.

ب- إعلان المبادئ الثلاثية حول الشركات المتعددة الجنسيات والسياسة الاجتماعية الصادرة عن منظمة العمل الدولية، المبادئ التوجيهية لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بشأن الشركات المتعددة الجنسيات، الميثاق العالمي.

ت- المبادرات الصادرة عن المنظمات غير الحكومية، توجيهات منظمة العفو الدولية في مسائل حقوق الانسان في المؤسسات، المدونة الاساسية لممارسات العمل الصادرة عن الاتحاد الدولي للنقابات الحرة، والسكرتارية المهنية الدولية.

ث- المبادرات ذات الطابع الحكومي الصادر عن حكومة الولايات المتحدة، الوثيقة البيضاء عن المفوضية الأوروبية.

ج- المبادرات التجارية، المبادرات التي وضعتها المؤسسات العالمية ذاتها مثل مختلف مدونات السلوك الفردية، آليات والتقارير، وجميع هذه المبادرات وغيرها لا تشكل نموذجاً عالمياً موحداً، ولا تفوض في حد ذاتها قيوداً والتزامات على المؤسسات، وإنما هي أنماط وسلوك عمل يتسم بالمرونة والتنوع كي تسترشد بها المؤسسات صاحبة القرارات في تحديد ما يلائمها ويتفق مع مصالها وبرامج عملها وصولاً للنتائج المبتغاة منها.

ح- الميثاق العالمي للمسؤولية الاجتماعية وهو مبادرة دولية صدر في عام 1999م دعت بمقتضاه الامم المتحدة الشركات للتحلي بروح المواطنة المؤسسية، وزيادة مساهمتها في التصدي لتحديات العولمة، والمشاركة الطوعية في التنمية المستدامة ويعتبر الميثاق المسؤولية الاجتماعية للشركات بأنها هي كل مايقوم به الشركات أياً كان حجمها أو مجال علها، بشكل تطوعي من أجل تعظيم قيمتها المضافة للمجتمع ككل، والمسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية كل شخص بالشركة وليست مسؤولية إدارة واحدة أو مدير واحد، وتبدأ المسؤولية الاجتماعية للشركات من التزام الشركات بالقوانين المختلفة خاصة ما يتعلق بحقوق العاملين، والحفاظ على البيئة، وتنمية المجتمع، وتم تشجيع الشركات على الالتزام المبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة والتي يجب مراعاتها عند اتخاذ كافة القرارات ووضع الاستراتيجيات، وتم تشجيع الشركات على الالتزام بتلك المعايير،وتقسم المبادئ العشر الاتفاق العالمي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات

والشركات إلى المجموعات وهي كالتالي: حقوق الانسان والمتمثلة في دعم حماية حقوق الانسان المعلنة دولياً واحترامها و التأكد من عدم الاشتراك في انتهاكات حقوق الانسان.

- ✓ معايير العمل وتتمثل في احترام حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في المساهمة الجماعية والقضاء على جميع أشكال السخرة والعمل الإجباري والقضاء على عمالة الأطفال والقضاء على التمييز في مجال التوظيف المهني.
- ✓ المحافظة على البيئة:
  - تشجيع إتباع نهج احترازي إزاء جميع التحديات البيئية.
  - الاضطلاع بمبادرات لتوسيع نطاق المسؤولية عن البيئة.
  - تشجيع تطوير التكنولوجيا غير الضارة بالبيئة ونشرها.
- ✓ مكافحة الفساد وتتمثل في مكافحة الفساد بكل أشكاله، بما فيها الابتزاز والرشاوي.

11.2 آليات تفعيل المسؤولية الاجتماعية:

تشير أدبيات فقه المسؤولية الاجتماعية إلى وجود عدة طرق لتفعيل دورها فيما يلي أهمها (الأسرج، 2012م):

1. قيام الجهات الرسمية بتوفير البنية التحتية اللازمة لأداء المؤسسات للمسئولية الاجتماعية وعلى وجوه الخصوص الأنظمة وتوفير المعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع.
2. ضرورة اهتمام وسائل الإعلام بالتوعية بنشر ثقافة المسئولية الاجتماعية ومبادئها الصحيحة
3. والمجالات المرتبطة بها والعائد على كل من المؤسسة والمجتمع.
4. قيام الدولة بتسهيل الإجراءات المرتبطة بأداء المؤسسة للمسؤولية الاجتماعية.
5. سن التشريعات التي توفر عنصري الشفافية والإفصاح من قبل الشركات.
6. تنظيم ورش عمل وعقد المؤتمرات على مستوى المحلي والاقليمي تضم صناع القرار وأصحاب الخبرات وذلك التفعيل دور المسؤولية الاجتماعية.

12.2 اتجاهات نشر المسئولية الاجتماعية للشركات:

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية للشركات من خلال ثلاثة اتجاهات كما يلي: (تقرير التنمية البشرية، 2008م):

أ. **المساهمة المجتمعية التطوعية:** تهتم في هذا المجال معظم الدول التي يكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية حديث نسبياً، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع المجتمعية طويلة الأمد في الصحة التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.

ب. **العمليات الجوهرية لأعمال الشركات:** غالباً ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للشركات، وتستطيع أي شركة من خلال التفاعل النشط مع موظفيها وتحسين الظروف والأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية، ومن ذلك تطبيق إجراءات لتقيل استهلاك الطاقة والمخلفات، وتستطيع الشركات أن تكفل صدق وسهولة الاتصالات مع عملائها. ومن ناحية تأثيراتها غير المباشرة عبر سلسلة القيمة ومواثيق الشرف في تدبير الاحتياجات وبرامج بناء القدرات وتسطيع الشركات مساعدة مورديها وموزعيها على تحسين أداء قوة العمل والحد من الضرر البيئي.

ح. **حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسسي:** تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للشركات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول بين المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ. أم على صعيد الخارجي فإن كثيراً من رؤساء مجالس الإدارات وكبار المديرين يؤيدون المشاركة في قضايا التنمية ويؤيدون المبادرات الخاصة بذلك.

13.2 استراتيجية منظمات الأعمال تجاه المسئولية الاجتماعية:

تعمل منظمات الأعمال في محيط مكون من متطلبات قانونية ومنافسين ومعايير وقيم اجتماعية مختلفة، أن عمل منظمات الاعمال يحدد شكل الاستراتيجية التي تختارها المنظمة لمسئوليتها الاجتماعية حيث تختلف منظمات الاعمال في درجة ممارستها للمسئولية الاجتماعية ويرى (Mraovic, 2003) أن منظمات الأعمال قد تنتهج أحد الاستراتيجيات الأربعة التالية تجاه المسئولية الاجتماعية:

أ- **استراتيجية التنكر Obstructionist Strategy** أو محاربة الطلبات الاجتماعية، فالمنظمة تنتهج هذه الاستراتيجية إذا أرادت أن تتجنب تحمل المسئولية الاجتماعية باسم الأولويات الاقتصادية.

ب- **الاستراتيجية الدفاعية Defensive Strategy** ويقصد بها تنفيذ الحد الأدنى من الالتزامات القانونية، وتنهج المنظمة تلك الاستراتيجية عندما تعتقد أنها تعمل على تلبية التزاماتها القانونية تجاه أصحاب المصالح والمجتمع.

ج- **الاستراتيجية التوفيقية Accommodative Strategy** بمعنى تنفيذ الحد الأدنى المطلوب أخلاقيا، وتنتهج المنظمة هذه الاستراتيجية عندما تقبل مسئولياتها الاجتماعية اتجاه أصحاب المصالح والمجتمع.

د- **الاستراتيجية الايجابية Proactive Strategy** حيث تأخذ المنظمة المبادرة بتحمل مسئولياتها الاجتماعية الكاملة أتجاه اصحاب المصالح.

من الواضح أن المؤسسات لديها عدة استراتيجيات تجاه الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية ونرى أن مجتمع الدراسة فإن الشركات المدرجة في بورصة فلسطين وعددها 48 شركة تنوعات استراتيجيتها نحو المسؤولية الاجتماعية فهناك 5 شركات ليس لديها إنفاق على خدمة المجتمع وكذلك هناك 13 شركة ليس لم تفصح على مسؤولياتها اتجاه خدمة المجتمع وهنا 30 شركة افصحت عن مسؤولية الاجتماعية حيث تنوعات استراتيجياتهم نحو المسؤولية الاجتماعية ما بين الاستراتيجية الدفاعية أو التوفيقية أو الإيجابية.

ويرى كل من (Brown, McKenna, Kok, and Wiele, 2001) أن استجابة منظمات الاعمال لمسئوليتها الاجتماعية يمكن النظر اليها من خلال ثلاث مستويات وهي:

1. **الالتزام القانوني بحده الأدنى Minimum Legal Compliance** وفي ظل هذا المستوى فإنه على منظمات الأعمال أن تلتزم مع المتطلبات الاجتماعية للقانون في حدها الأدنى.
2. **المصلحة الذاتية المستنيرة Enlightened Self-Interest** وفي ظل هذا المستوى وهو أعلى من المستوى السابق فإن منظمات الأعمال يتعين عليها استخدام برامج المسئولية الاجتماعية كسلاح استراتيجي يمكن من خلاله أن يظهروا أنهم أفضل من منافسيهم في السوق، فالاهتمام بالمسئولية الاجتماعية من المتوقع أن يحقق ربحية في الأجل الطويل.
3. **التغير الايجابي Proactive Change** وفي ظل المستوى فإن منظمات الأعمال عليها استخدام أصولها بصورة ايجابية لزيادة رفاهية المجتمع وأصحاب المصالح.

وبذلك فإن المستويات الثلاثة للمسئولية الاجتماعية للمنظمة تتواكب مع ثلاث أشكال من الاخلاقيات وهي أخلاقيات المعاملات، وأخلاقيات الاعتراف، وأخلاقيات التغيير وذلك على النحو التالي:

1. **أخلاقيات المعاملات Transaction Ethics** وهذا النوع من الاخلاقيات يصور السياسة الأخلاقية بأنها تلك التي تستهدف تحقيق الأهداف الذاتية للمنظمة أولاً وأخيراً، وإذا ما تم التعامل مع الآخرين فإن ذلك سوف يتم لأنه يحقق فائدة مزدوجة للطرفين، وهذا النوع من الاخلاقيات يمكن ربطه بسهولة مع المستوى الأول للمسئولية الاجتماعية وهي التوافق القانوني في حدوده الدينا Minimum Legal Compliance حيث لا تأخذ منظمة الأعمال المجتمع في الحسبان.

2. **أخلاقيات الاعتراف Recognition Ethics** وهذا النوع من الاخلاقيات يوضح التوازن بين الحقوق والالتزامات مستهدفا خدمة الحقوق العامة وفي ظل هذا المفهوم الأخلاقي يتوافق مع المستوى الثاني من مستويات المسئولية الاجتماعية الذي يطلق عليه المصلحة الذاتية المستنيرة enlightened self-interest

3. **أخلاقيات التغيير Change Ethics** وهذا النوع من الاخلاقيات يمكن اعتباره الحد الاعلى للسياسة الأخلاقية، فالمعايير والقيم الخاصة بالمجتمع تشكل قلب هذا الاتجاه الأخلاقي وهي ليست مسألة حقوق وواجبات فالقيم مقبولة اختباريا وليست إجباريا، ومن هذا المنظومة تأخذ منظمة الأعمال تحسين رخاء المجتمع ككل في الاعتبار وهذا المفهوم الأخلاقي يتناسب مع المستوى الثالث من مستويات المسئولية الاجتماعية للمنظمة وهو التغير الايجابي Proactive Change

وحول ما سبق يتبين أن المؤسسات تتخذ عدة استراتيجيات لتطبيق المسؤولية الاجتماعية وذلك وفقاً لقناعة إدارة المؤسسة بها ودرجة أهميتها بالنسبة لها ومردودها على المؤسسة، كما أن المؤسسات تختلف في استجابتها لإدارجها ضمن خططها وأنشطتها في ضوء توجهات المؤسسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها بما يتلاءم مع متطلبات أصحاب المصلحة في المؤسسة .

14.2 المسؤولية الاجتماعية و الأيزو(ISO) 26000

انبثقت كلمة أيزو (ISO) اختصارا لاسم المنظمة الدولية للمقاييس مرتبة حسب اسمها بالفرنسة International Organization For Standardization

إن الأيزو 26000 هي مبادرة وضعتها منظمة الأيزو والهدف توفير الإرشاد والتوجيه حول المسؤولية الاجتماعية .

أولا: إعداد المواصفات من قبل المنظمة الدولية للتقييس:

بدأ نشاط المنظمة الدولية للتقييس (ISO) عام 1947 ويشارك في عضويتها 157 هيئة مواصفات قومية من مختلف إنحاء ودول العالم سواء كانت صغيرة أو كبيرة، متقدمة أو نامية، وتقوم منظمة الايزو بإعداد المواصفات القياسية الاختيارية التي يتطلبها السوق من خلال الخبراء القادمين من القطاعات الصناعية والفنية والتجارية التي طلبت هذه المواصفات القياسية. وتمثل المواصفات التي تم نشرها تحت اسم (المواصفات القياسية الدولية)إجماعا دوليا حول أحدث ما هو موجود في التكنولوجيا المعنية. وتتمثل ظروف عمل الايزو بشأن المسئولية الاجتماعية في الإدراك العام بأن المسئولية الاجتماعية هي أمر جوهري في بقاء واستمرار المنشأة .وقد تم التعبير عن هذا الإدراك في كلا من عامي 1992 عند انعقاد قمة الأرض الخاصة بالبيئة في ريو ديجانيرو و 2002 عند انعقاد القمة العالمية الخاصة بالتنمية المستدامة في جنوب أفريقيا .(ISO,2010)

ثانياً: لجنة سياسة المستهلك التابعة لمنظمة الأيزو:

في عام 2001 طلب مجلس إدارة الايزو من لجنة الكوبولكو أن تبحث في مدى قيام الايزو بإعداد مواصفات قياسية دولية للمسؤولية الاجتماعية، وقد قررت اللجنة في عام 2001 أن تمضي قدما في إعداد المواصفة. وفي عام 2002 خلصت اللجنة إلى أن الايزو من منظور المستهلك قادرة على إعداد المواصفات القياسية الدولية الخاصة بالمسئولية الاجتماعية، لذا فقد قدمت اللجنة توصية لمجلس إدارة الايزو لتفعيل قيامها بإنشاء مجموعة استشارية تتألف من كل الأطراف المعنية الرئيسية لتقوم بالمزيد من البحث في هذا الموضوع.

ثالثاً: مجموعة الايزو الاستشارية حول المسئولية الاجتماعية:

في عام 2003 ، قامت منظمة الايزو بتكوين مجموعة استشارية استراتيجية تختص بالمسئولية الاجتماعية بهدف المساعدة في تقرير ما إذا كانت مشاركة الايزو في مجال المسئولية الاجتماعية قد تضيف أية قيمة للمبادرات والبرامج القائمة بالفعل، وقد اشتملت المجموعة على ممثلين من كل

أنحاء العالم ممن يمثلون قطاعاً عريضاً من اهتمامات الأطراف المعنية، التي تشتمل على المنظمات التجارية والحكومية والبيئية والعمال والمستهلكين إلى جانب المنظمات غير الحكومية. وبعد أكثر من ثمانية عشر شهراً من المناقشات المكثفة والتطوير، أعدت المجموعة تقريرا شاملا يتضمن إطلالة عامة على المبادرات العالمية الخاصة بالمسئولية الاجتماعية وعلى بعض القضايا المحددة التي يجب على الايزو أن تضعها في الاعتبار، وخلصت المجموعة الاستشارية إلى أن منظمة الايزو يجب أن تمضي قدما في عملها بشأن المسئولية الاجتماعية، بشرط الالتزام بمجموعة من التوصيات الهامة. وكانت أعمال المجموعة الاستشارية الاستراتيجية هي المحور الرئيسي في إحدى مؤتمرات الايزو الدولية التي تم عقدها حول المسئولية وفي 2004 رفعت ISO مقترحات لأنشاء معايير المسؤولية الاجتماعية وفي عام 2005 صوت 37 عضوا في الايزو على اقتراح لإعداد مواصفة قياسية جديدة حول المسئولية الاجتماعية الذي يعد الوثيقة الأساسية لتقدم الخطوط الإرشادية الرئيسية لإعداد المواصفة، وقد حصل هذا الاقتراح على أغلبية كافية ضمت 32 دولة، وقد أعربت هذه الدول عن استعدادها للمشاركة في إعداد مواصفة قياسية خاصة بالمسئولية الاجتماعية حيث تم إعداد خطة عمل لذلك كتالي:

- مسودة عمل أولي تم الانتهاء منها في عام 2006م
- مسودة المواصفة القياسية الدولية ISO 26000 في 2007م
- مسودة نهائية للمواصفة القياسية الدولية في سبتمبر 2008م
- إصدار المواصفة القياسية الدولية في ديسمبر 2008م

وبعد ستة سنوات من العمل لأكثر من 400 خبير من 80 بلداً من جميع قطاعات المجتمع و 60 خبيرا من34 منظمة اتصال بالشراكة بين البلدان المتقدمة والنامية تم إعداد مذكرة تفاهم مع منظمة العمل الدولية والميثاق العالمي، ومنظمة التعاون والتنمية وتم التصويت على المسودة النهائية وجهزت الايزو 26000 في 2008 (ISO,2016).

ويتضح أن توجه الايزو نحو اعداد المواصفة تم بشكل مدروس وبمشاركة دولية مدروسة مما يكسبها أهمية واجماعاً دولياً يستوجب على المنظمات العمل بمضمونها وتعتبر مواصفة الأيزو 26000 مواصفة إرشادية للمسؤولية الاجتماعية وحتى الأن لا يوجد تخطيط أن تكون طرف لمنح الشهادات، و هي بذلك ليست مواصفة من مواصفات نظم الإدارة . (مجدوب ومديحة، 2012م).

في العام 2008م حيث يتضمن المعيار الجديد ISO 26000 أربع جوانب أساسية للمسئولية الاجتماعية:

- الجانب الثقافي.
- الجانب الاجتماعي الحضاري.
- الجانب البيئي والقانوني.
- جانب التنمية الاقتصادية.

في العام 2010 تم تطبيق مواصفة الأيزو وقد تضمنت مجالات المسؤولية الاجتماعية عناصر متعددة أهمها:

- قضايا العمل (التدريب، تكافؤ الفرص، الموضوعية في التعيين، احترام وتقدير العاملين...).
- حقوق الانسان.
- خدمة المجتمع.
- سمعة المؤسسة والصورة الذهنية والتسويق.
- الاستثمار الأخلاقي.
- خدمة المجتمع.
- أخلاقيات إدارة المؤسسة باتجاه اصحاب المصالح.
- الصحة والسلامة.

وفي ضوء ذلك قامت مجموعة عمل ضمت ممثلين عن 99 دولة متقدمة ونامية (منها 13 دولة عربية هي البحرين ومصر والكويت ولبنان وتونس وليبيا المغرب وعمان وفلسطين وقطر والسعودية وسوريا والامارات) وضعت مبادئ توجيهية تنص على المسؤولية الاجتماعية (مفاهيم وطرق وتقييم). هذه المبادرة هي ليست شهادة بل عبارة عن مواصفة دولية تعطي ارشادات حول المسؤولية الاجتماعية على ان تساعد القطاعين العام والخاص في الدول المتقدمة والنامية على حدٍ سداء في جهودهم الرامية للتعاون بأسلوب مسؤول اجتماعياً نظراً للوعي المتزايد من قبل منظمات الأعمال بأهمية السلوك المسؤول اجتماعياً في التنمية المستدامة انعكاساً لتزايد الاعتراف بضرورة ضمان المسؤولية الاجتماعية والحكم الرشيد للمنظمات (موسى، 2010م).

ولتحقيق ذلك قامت أيزو 26000 عام 2010 بوضع توجيهات لكل المنظمات بغض النظر عن حجمها ونشاطها وموقعها بخصوص المفاهيم والمصطلحات والتعريفات المتصلة بالمسؤولية الاجتماعية أهمها:

- ✓ اتجاهات وخصائص المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ القضايا الاساسية التي تهم بها المسؤولية الاجتماعية.
- ✓ دمج وتنفيذ وتعزيز السلوك المسؤول اجتماعياً في المنظمة من خلال ممارساتها وسياساتها.
- ✓ تحديد أصحاب المصلحة والتعامل معهم.

وتهدف هذه التوجيهات الى توفير اطار لاتخاذ خطوات منظمة من قبل الشركات لدراسة اكثر عمقاً وشمولاً للمسؤولية الاجتماعية لدفع هذه الشركات لوضع ما تبذله من جهود اجتماعية بشكل منظم تحقيق التقدم المحرز وتعظيم آثار هذه الجهود على أصحاب المصلحة والمجتمع ككل، ويسود الاعتقاد أن إدراك المنظمات للمسؤولية الاجتماعية قد يؤدي إلى اكتساب ميزة تنافسية من خلال القدرة على اجتذاب الزبائن والعملاء من وزيادة القدرة الانتاجية المترتبة على زيادة معنويات الموظفين والتزامهم تجاه الشركة، فضلاً على أنها تعمل على تحسين سمعة الشركة خاصة لدى المستثمرين والجهات الراعية والمانحة والمجتمع ، ويكون ذلك مثلاً من خلال مؤشرات الأسواق المالية التي تدمج الممارسات الاجتماعية للشركات حيث تهدف هذه المؤشرات لوضع معايير جديدة لتحسين الكشف عن ممارسات الشركات الاجتماعية والبيئية لتحسين هذه الممارسات ودفع الحوكمة الرشيدة بين الشركات (مولاه، 2013م)

كما تقوم المواصفة(إيزو 26000) على المبادئ التالية (المليجي، 2009م).

1- مبدأ القابلية للمساءلة : ينبغي على المؤسسة أن تقبل وتوافق على الفحص والتدقيق وأن توافق أيضا على مسئوليتها في التجاوب مع هذا الفحص والتدقيق وتفرض هذه المسئولية التزاماً على الإدارة لتكون قابلة للمساءلة بخصوص الاهتمامات الكبرى للمنشأة على المؤسسة أن تكون قابلة للمساءلة من قبل الهيئات القانونية فيما يتعلق بالقوانين واللوائح وينبغي عليها أيضا أن تكشف وتبرر بشكل منتظم للجهات المتحكمة والسلطات القانونية والأطراف المعنية بطريقة واضحة وحيادية وأمينة وإلى حد ملائم السياسات والقرارات والإجراءات

2- مبدأ الشفافية : ينبغي أن تتحلي المؤسسة بالشفافية في قراراتها وأنشطتها التي وأن تفصح على نحو واضح ودقيق وتام عن سياستها .

3- مبدأ السلوك الأخلاقي : أن تتصرف المؤسسة بشكل أخلاقي في جميع الأوقات وينبغي أن يبني سلوك المؤسسة على أخلاقيات الأمانة والعدل والتكامل وذلك فيما يتعلق بالأشخاص والحيوانات والبيئة والالتزام بمصالح الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة وأن تعمل بشكل فعال على تعزيز السلوك الأخلاقي من خلال:

- وضع هيكل يساعد علي تعزيز السلوك الأخلاقي داخل المؤسسة وتفاعلها مع الآخرين.
- تحديد وتبني تطبيق معايير السلوك الأخلاقية التي تتلاءم مع غرضها وأنشطتها.
- منع حدوث أي تضارب في المصالح عبر.
- إنشاء آليات رقابية لمراقبة وتطبيق السلوك الأخلاقي
- إنشاء آليات لتسهيل عملية تقديم التقارير حول المخالفات الخاصة بالسلوك الأخلاقي لتفادي الخوف أو الانتقام.

4- احترام مصالح الأطراف المعنية: يجب على المؤسسة إقرار وقبول أن هناك مجموعة من الأطراف المعنية الرئيسية والثانوية وغيرها من العناصر التي قد تكون لها مصالح متنوعة في أنشطتها ومنتجاتها، كما يجب على المؤسسة أن تحترم وتضع في اعتبارها وتتجاوب مع مصالح أطرافها المعنية.

و ينبغي أن تقوم المؤسسة بما يلي:

أ- أن تحدد أطرافها المعنية.

ب- أن تكون على دراية بمصالح وحاجات أطرافها المعنية وأن تحترم هذه المصالح.

ج- أن تعترف بالحقوق القانونية والمصالح الشرعية لأطرافها المعنية.

5- احترام سلطة القانون : يقصد بسلطة القانون سيادته حيث أنه لا يحق لأي فرد أو منشأة أن يكون فوق القانون فاحترام سلطة القانون يعني أن تنصاع للقانون الذي يحكم الدولة .

6- مبدأ احترام الأعراف الدولية للسلوك : ينبغي على المؤسسة أن تحترم الأعراف الدولية وإذا كان القانون الداخلي أو تطبيقه يمنع المؤسسة من احترام الأعراف الدولية للسلوك، ينبغي على المؤسسة أن تبذل قصارى جهدها لاحترام هذه الأعراف.

7- **مبدأ احترام حقوق الإنسان** :يجب أن تكون سياسات وممارسات المؤسسة تحترم الإعلان العالمي لحقوق الإنسان .

رابعاً: هيكل مواصفة الايزو 26000:

يمكن تعريف مواصفة الايزو 26000 بأنها: مواصفة عالمية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما أنها تتطرق للوسائل التي تمكن المنظمات من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والخطط والممارسات والعمليات بها، وبما أن هذه المبادئ والتوجيهات لن تكون متساوية في الاستخدام، فإن المسؤولية تقع على المؤسسات في تحديد ما تهتم به منها وتنفذه بالتعاون مع شركائها وقد ترغب بعض المؤسسات الحكومية في استخدام هذه المواصفة إلا أنها لا تستهدف أو تغير من واجبات الحكومات. وهي مواصفة اختيارية ولا يعمل بها لأغراض الترخيص والمطابقة أو التشريع أو لإبرام أي عقود لأي صفقات كما أنها لا تكون من العوائق غير الجمركية للتجارة أو أن تغير من الوضع القانوني للشركات، ولذلك فإنها لا تكون مستنداً قانونيا لأي إجراءات قضائية دفاعاً أو اتهاماً على أي مستوى محلى أو عالمي أو غيره (Triplepundit,2011)

وتتضمن المواصفة العناصر الآتية (المليجي، 2009م):

1. **المقدمة:** تعرض معلومات عن محتوى المواصفة القياسية الإرشادية والأسباب التي تدعو لإعدادها.
2. **البند الأول:** المجال: يقوم هذا الجزء بتعريف موضوع المواصفة القياسية الإرشادية ومدى تغطيتها وحدود قابليتها للتطبيق.
3. **البند الثاني:** المراجع القياسية: يحتوى هذا الجزء على قائمة بالوثائق -إن وجدت - التي يجب قراءتها بما يرتبط بالمواصفة القياسية الإرشادية.
4. **البند الثالث:** المصطلحات والتعاريف: يحدد هذا الجزء المصطلحات المستخدمة في المواصفة القياسية الارشادية والتي تتطلب تعريفا، وسوف يتم تقديم هذه التعاريف في هذا الجزء؛
5. **البند الرابع:** سياق المسئولية الاجتماعية الذي تعمل فيه كل المنشآت: يناقش هذا الجزء السياق التاريخي والمعاصر للمسؤولية الاجتماعية. ويتناول أيضا المواضيع التي تبرز من خلال طبيعة مفهوم المسئولية الاجتماعية كما يتناول المواضيع ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية.

6. **البند الخامس:** مبادئ المسئولية الاجتماعية ذات الصلة بالمنشآت: يحدد هذا الجزء مجموعة من مبادئ المسئولية الاجتماعية المستمدة من مصادر متنوعة، ويقدم التوجيه فيما يختص بهذه المبادئ، و يتم تناول المواضيع ذات الصلة التي تهم
7. **البند السادس:** التوجيه بشأن الموضوعات والقضايا الجوهرية المتعلقة بالمسئولية الاجتماعية: يقدم هذا الجزء التوجيه بشكل منفصل بشأن مجموعة من المواضيع والقضايا الجوهرية وربطها بالمنشآت و يتم تناول القضايا ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية ؛
8. **البند السابع:** توجيه المنشآت بشأن تطبيق المسئولية الاجتماعية: يقدم هذا الجزء توجيهاً عملياً بشأن تطبيق وإدماج المسئولية الاجتماعية في المنشأة، بما يشمل على سبيل المثال السياسات والممارسات والخطط والمناهج وتحديد الموضوعات وتقييم الأداء وإعداد التقارير والتواصل، و يتم تناول الموضوعات ذات الصلة التي تهم الأطراف المعنية في هذا الجزء.
9. **ملاحق إرشادية:** تحتوي المواصفة القياسية الإرشادية على ملاحق عند الحاجة إليها، الملحق الخاص بقائمة المبادرات التطوعية وأدوات متعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التي تعالج جانب واحد أو أكثر من المواضيع الأساسية أو دمج المسؤولية الاجتماعية في جميع أنحاء مؤسسة، اختصارات المصطلحات المستعملة في الايزو 26000.

والمنظمة الدولية للتقييس عند إعدادها للمواصفة فإنها تنظر إلى واقع وأداء المؤسسات عند أخذها بمفهوم المسئولية الاجتماعية الذي يمكن أن يؤثر على ميزتها التنافسية وسمعتها والقدرة على جذب وإبقاء مواردها البشرية العاملة بها، زبائنها وعملائها، الاهتمام بالجانب المعنوي للعمال والتزامهم وإنتاجيتهم و التأثير على نظرة المالكين والمستثمرين فيها وكذلك الجهات الراعية لنشاطاتها والمجتمع المالي وعلاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى و الحكومات والإعلام والصحافة، مورديها وعملائها والمجتمع الذي تعمل فيه. وهي موجهة في الأساس لمساعدة منظمات الأعمال على تبني مفاهيم التنمية المستدامة، وتشجيعهم على تجاوز الواجبات القانونية التي تتعرض لها كل المنظمات.

والجدول التالي يوضح المواضيع وقضايا المسئولية الاجتماعية التي تضمنتها المواصفة:

جدول (2.1): مواضيع المسئولية الاجتماعية التي تضمنتها مواصفة الايزو 26000

المواضيع الأساسية	القضايا (تناولها في البند الفرعي)
حقوق الإنسان	– حقوق الإنسان وحالات الخطر – تجنب التواطؤ – حل المظالم – التمييز والفئات الضعيفة – الحقوق المدنية والسياسية – الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية – المبادئ والحقوق الأساسية في العمل
ممارسات العمل	– التوظيف و علاقات العمل – شروط العمل والحماية الاجتماعية – الحوار الاجتماعي – الصحة والسلامة في العمل – التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل – الإنفاق على العاملين
المجتمع	– منع التلوث – الاستخدام المستدام للموارد – التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف – حماية البيئة والتنوع البيولوجي واستعادة المواطن الطبيعية
لأصحاب المصالح	– مكافحة الفساد – المشاركة السياسية المسئولية – المنافسة العادلة – تعزيز المسؤولية الاجتماعية في سلسلة القيمة – احترام حقوق الملكية

المواضيع الأساسية	القضايا (تناولها في البند الفرعي)
الزبائن	– التسويق والإعلام غير المنحاز والعادل الممارسات التعاقدية – حماية صحة المستهلكين وسلامتهم – الاستهلاك المستدام – قرارات خدمة المستهلك، والشكاوي ونزاعات – أدوات حماية بيانات المستهلك وخصوصياته – الوصول للخدمات الأساسية – التثقيف والتوعية – الاسعار المناسبة وجودة الانتاج.
إشراك المجتمع المحلي والتنمية	– المجتمع المحلي – التعليم والثقافة – خلق فرص العمل وتنمية المهارات – تطوير التكنولوجيا والوصول إليها – والوصول للثروة وخلق الدخل – الصحة – الاستثمار الاجتماعي

المصدر: (ISO,2010)

خامساً: أهداف مواصفة ايزو 26000 إلى ما يلي

تهدف مواصفة ايزو26000 إلى تحقيق ما يلي (ISO,2010):

1- مساعدة المؤسسة في تطبيق مسئوليتها الاجتماعية.
2- تقديم التوجيه العملي المتعلق بتفعيل المسؤولية الاجتماعية
3- تعزيز مصداقية التقارير والمنشورات بما يخص المسئولية الاجتماعية
4- التأكيد على نتائج الأداء وتطويره.
5- زيادة رضا وثقة الزبائن.
6- توحيد المصطلحات المشتركة في مجال المسئولية الاجتماعية.
7- التماشي مع الوثائق والمعاهدات والاتفاقيات إلى جانب مواصفات الأيزو الأخرى القائمة بالفعل وعدم التعارض معها.

خلاصة الفصل الثاني:

تطرق الفصل إلى نشأة وتطور ظهور المسؤولية الاجتماعية وذلك في القرن التاسع عشر حيث شهد تطور العلاقة بين الاقتصاد والبيئة عدة مراحل بدأت المرحلة الأولي بتحقيق نمو اقتصادي باستثمار موارد البيئة والمرحلة الثانية تحقيق نمو اقتصادي مع حماية البيئة من الآثار السلبية والمرحلة الثالثة تحقيق نمو اقتصادي مع توازن استخدام موارد البيئة والمرحلة الرابعة مرحلة التنمية الاقتصادية البيئية والتنمية المستدامة، كما أن يوجد عدة تعاريف للمسؤولية الاجتماعية من المؤسسات الدولية وعلماء الإدارة والاقتصاد والقاسم المشترك فيها " مراعاة أصحاب المصالح مع المؤسسة" .

ومن أشهر النماذج التي تحدثت عن مستويات المسؤولية الاجتماعية نموذج كارول فحدد للمسؤولية الاجتماعية أربع مستويات وهي المسؤولية (الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والخيرة) وللمسؤولية الاجتماعية أهداف أهمها تحقيق أهداف أصحاب المصالح مع المؤسسة ولها عدة فوائد فالمؤسسة تعيش في مجتمع تؤثر وتتأثر به وبالتالي من واجبها المحافظة عليه حتى يتم المحافظة على المؤسسة ومن فوائدها تحسين سمعة المؤسسة وترسيخ المظهر الإيجابي لدى أصحاب المصالح وتعمل على إستقطاب الكفاءات من الموارد البشرية وتساعد في تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة وتخفيض معدلات الفقر والبطالة وزيادة الأرباح وللمسؤولية الاجتماعية عدة مجالات وهي (المالكون والعاملون والزبائن والمجتمع والمنافسون والبيئة والالتزام بالقوانين وجماعات الضغط) وهناك العديد من المؤشرات لقياس المسؤولية الاجتماعية منها مؤشرات الأداء الاجتماعي ومؤشرات الأداء المالي ومؤشرات الأداء النقدي ولها ثلاث أبعاد وهي (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي) كما هناك عدة استراتيجيات إتجاه تطبيق المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات وهي (استراتيجية التنكر والاستراتيجية الدفاعية والاستراتيجية التوافقية والاستراتيجية الإيجابية). كما قامت المنظمة الدولية للمقاييس ISO بإعداد مواصفة خاصة بالمسؤولية الاجتماعية تحت مسمى ISO 26000

ويلاحظ أن القاسم المشترك بين المنظمات وعلماء الإدارة والاقتصاد الذين اهتموا بالمسؤولية الاجتماعية وهو ان تدرجه المؤسسات الاقتصادية لها ضمن أهدافها وخططها وأنشطتها وتراعي أصحاب المصالح مع المؤسسة.

الفصل الثالث

المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالنمو الاقتصادي

الفصل الثالث: المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالنمو الاقتصادي

1.3 مقدمة:

في ظل اشتداد المنافسة وتباين مصالح المستفيدين من وجود المنظمات الاقتصادية ظهرت دور تلك المنظمات في مجال المسؤولية الاجتماعية وأخذت أبعاداً تتعدى نطاق تلك المسؤولية وأصبحت المسؤولية الاجتماعية عنواناً يعكس دور المؤسسة الاقتصادية في تحمل مسؤوليتها اتجاه أصحاب المصالح وتأثيرات انشطتها ومساهمتها في النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة من خلال اتباع مبدأ الشفافية والسلوك الأخلاقي للمنشأة بحيث ينبغي على المؤسسات الاقتصادية أن تكون جزءاً من المجتمع – لا يمكن فصلها عنه– عندما تشترك في تنمية المجتمع، وأن تدرك وتحترم حقوق أفراده وتحافظ عليه والذي يعتبر من أهم مصادر مواردها.

ويسعى الفكر التنموي الحديث إلى إيجاد السبيل الأمثل لإشباع حاجات و رغبات المجتمعات دون هدر حق الأجيال القادمة في تحقيق ذلك من خلال إرساء معالم التنمية المستدامة باعتبارها منظومة تقوم على المحصلة الثلاثية للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية وحماية البيئة،

و تعد المسؤولية الاجتماعية المدخل الأساسي لمساهمة مؤسسات القطاع الخاصة في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة والرفاه الاجتماعي، وتعتبر المسؤولية الاجتماعية هدفاً وغاية للمساهمة في تطوير المجتمع ، وإن تبنتها يحقق لها دعماً داخلياً و خارجيا لرسالتهاً و أهدافها، وبالتالي مساهمتها في تنمية المجتمع.

2.3 مفهوم النمو الاقتصادي وعلاقته بالتنمية:

يعرف النمو الاقتصادي على أنه" حدوث زيادة مستمرة في متوسط الدخل الفردي الحقيقي مع مرور الزمن ." ومتوسط الدخل هو" الدخل الكلي نسبة إلى عدد السكان، أي أن النمو الاقتصادي يشير لنصيب الفرد في المتوسط من الدخل الكلي للمجتمع" (عطية، 2003م). ويعرف أيضا على أنه" الزيادة المضطردة في إمكانيات الاقتصاد على إنتاج السلع والخدمات التي يرغبها المجتمع" (الدباغ والجومرد ، 2003م).

يعتبر الناتج القومي الإجمالي GNP أو الناتج المحلي الإجمالي GDP هو المقياس التقليدي للتنمية، ولقياس النمو الاقتصادي يتم استخدام جملة من المؤشرات منها النمو في نصيب الفرد من الدخل الحقيقي ومعدل النمو السنوي في الناتج القومي أو المحلي الإجمالي، ومعدل النمو

السنوي في نصيب الفرد من الناتج القومي الإجمالي والزيادة في رأس المال والتقدم التكنولوجي وتحسن مستوى التعليم .ولذلك فإن الاقتصاديين يتبنون مسألة الرفاه الإنساني للتعبير عن مستوى النمو لاقتصاديات الدول وهناك شبه اتفاق بين جمهور الاقتصاديين على ربط الرفاه الاقتصادي المادي بمدى توفر السلع والخدمات من أجل تحقيق النمو الاقتصادي، فإنه يتوجب الاستمرار في إنتاج المزيد من السلع والخدمات ذات القيمة، حيث أن حساب مستوى الرفاه الاقتصادي المادي يتطلب مراعاة ليس فقط النمو في القدرة الإنتاجية للاقتصاد بل أيضا معدل نمو السكان .إذ لا يمكن أن يحدث تحسن في المستوى المعيشي للفرد إذ كان معدل نمو السكان يزيد في المتوسط عن معدل نمو الإنتاج أو الطاقة الإنتاجية.

هذا وقد حاول فريق من الباحثين بمعهد الأمم المتحدة لبحوث التنمية الاجتماعية UNRISD عام 1970 صياغة مقياس عام للتنمية كبديل للمقياس التقليدي للناتج القومي أو الناتج المحلي، والمقياس المقترح هو مقياس مركب من (18) مؤشراً من المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية، تم اختيارها من بين (73) مؤشراً لمجموعة مكونة من (58) دولة من الدول النامية والمتقدمة، وقد تم انتقاء الثمانية عشر مؤشراً من بين الثلاثة والسبعين مؤشراً ، وفيما يلي المؤشرات التي وقع عليها الاختيار:-

1. توقع الحياة عند الميلاد.
2. نسبة السكان الذين يعيشون في تجمعات من 20 ألف نسمة فأكثر.
3. متوسط الاستهلاك اليومي للفرد من البروتين الحيواني.
4. نسبة الاستيعاب من التعليم الابتدائي والثانوي معاً.
5. نسبة الملتحقين بالتعليم الفني أو المهني.
6. متوسط عدد الأفراد لكل غرفة.
7. متوسط توزيع الصحف لكل مائة ألف من السكان.
8. متوسط عدد أجهزة التلفون لكل ألف من السكان.
9. متوسط عدد أجهزة الراديو لكل ألف من السكان.
10. نسبة السكان الذين يحصلون على كهرباء، غاز، مياه نقية.
11. الإنتاجية المتوسطة للعامل الزراعي (للذكور فقط).

12.نسبة الذكور البالغين الذين يعملون في الزراعة.

13.متوسط استهلاك الفرد من الكهرباء.

14.متوسط استهلاك الفرد من الصلب.

15.متوسط استهلاك الفرد من الطاقة.

16.نسبة مساهمة الصناعات التحويلية في الناتج المحلي الإجمالي.

17.متوسط نصيب الفرد من التجارة الخارجية.

18.نسبة من يعملون بأجر أو راتب إلى جملة السكان.

هذا وقد شغل مفهوم النمو والتنمية اهتمام رجال الفكر الاقتصادي وقد بلغ هذا الاهتمام ذروته في الخمسينيات من القرن الماضي بعد انتهاء الحرب العالمية الثانية وحصول دول عديدة من إفريقيا وآسيا على استقلالها السياسي فعند ظهور اقتصاد التنمية في تلك الحقبة من الزمن كان يعتقد" أن مصطلحي النمو والتنمية استخدما كمرادفين لبعضهما، وخاصة في الأدبيات الاقتصادية الأولى . فكلاهما يشير إلى معدل زيادة في الناتج القومي الإجمالي الحقيقي خلال فترة زمنية طويلة (القريشي، 2007م) . حيث كان يفسر النمو بالتنمية والعكس صحيح .وهو ما ذهب إليه روستو حيث عرف تنمية الدول على أنها " عملية الخروج من التخلف انطلاقاً من النمو ويكون ببذل الجهد الكافي في مجال الاستثمار (Montalieu, 2007).

ومع مطلع الستينات من القرن الماضي أصبح مفهوم التنمية بمعنى النمو والتوزيع حيث تم التركيز على مشكلات الفقر والبطالة واللامساواه وذلك لأن مفهوم التنمية لم يعد كم النمو الاقتصادي وإنما أيضاً كيفية توزيع هذا النمو على السكان والمناطق داخل الدولة الواحدة، واستخدام مؤشرات جديدة في قياس التنمية إلى جانب مؤشر متوسط نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي (أبو زنط، 2005م) .

3.3 تطور مؤشرات قياس النمو:-

مع التطور الذي شهده الفكر الاقتصادي، بدأ الاقتصاديون يميزون بين النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية، حيث أصبح مفهوم التنمية الاقتصادية أوسع من النمو الاقتصادي وأصبحت تلقى اهتمام نشاط الاقتصاديين وبالأخص الدول النامية (داودي، 2008م).

وهناك من يعرف التنمية بأنها " ذات أبعاد مختلفة، فهي لا ترتكز على الجانب البيئي، بل تشمل أيضا جوانب اقتصادية واجتماعية، وتجدر الإشارة إلى أن هذه الأبعاد مترابطة ومتداخلة

ومتكاملة ولا يجوز التعامل معها بمعزل عن بعضها (أبو زنط و غنيم، 2009م) . وأصبح مفهوم التنمية تستخدم كمؤشر لأهمية إتباع الأساليب الإدارية التي تعنى بالتركيز على استراتيجية إدارية اقتصادية تتضمن منظوراً بيئيًا واجتماعيًا.

وتتمثل التنمية المستدامة في ثلاثة أبعاد، هي البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي، والجدول التالي يوضح أبعاد التنمية المستدامة وعناصرها:

جدول (3.1): الأبعاد الأساسية التنمية المستدامة

البعد الاقتصادي	البعد الاجتماعي	البعد البيئي
النمو الاقتصادي المستدام	المساواة في التوزيع	القدرة على التكييف
كفاءة رأس المال	الحراك الاجتماعي	الطاقة
إشباع الحاجات الاساسية	المشاركة الشعبية	التنوع البيولوجي
العدالة الاقتصادية	التنوع الثقافي	الإنتاجية البيولوجية
	استدامة المؤسسات	النظم الإيكولوجية

المصدر: (غنيم و أبو زنط، 2008م)

هذا وتنطوي الأبعاد المذكورة على المفاهيم التالية (وردم، 2003م):

1. **البعد الاقتصادي:** ويتمثل في النظام الذي يتمكن من إنتاج السلع والخدمات بشكل مستمر وأن يحافظ على مستوى معين قابل لإدارة التوازن الاقتصادي ما بين الناتج العام والدين العام، وان يمنع حدوث اختلالات اجتماعية ناتجة عن السياسات الاقتصادية المطبقة.

2. **البعد البيئي:** ويتمثل هذا البعد هو النظام المستدام بيئياً الذي يحافظ على الموارد الطبيعية، تجنب استنزاف الموارد للموارد المتجددة وغير المتجددة، ويتضمن ذلك حماية التنوع الحيوي والاتزان الجوي وإنتاجية التربة والأنظمة البيئية الطبيعية الأخرى التي لا تصنف عادة كموارد اقتصادية.

3. **البعد الاجتماعي :** ويتمثل هذا البعد وهو النظام المستدام اجتماعياً في تحقيق العدالة في التوزيع، وإيصال الخدمات الاجتماعية كالصحة والتعليم إلى محتاجيها والمساواة في النوع الاجتماعي والمحاسبة السياسية والمشاركة الشعبية.

وبذلك يتبين أن الأبعاد الثلاثة تتكامل من حيث أنها تشكل منظومة تهدف إلى زيادة دخل المجتمع والقضاء على الفقر والبطالة من خلال استغلال الموارد الطبيعية على النحو الأمثل

والعمل نحو تحقيق الرفاهية الاجتماعية للأفراد وتحسين سبل الحصول على الخدمات الصحية والتعليمية الأساسية، والوفاء بالحد الأدنى من معايير الأمن، واحترام حقوق الإنسان، إلى جانب تنمية الثقافات المختلفة، والمحافظة على قاعدة موارد البيئة.

أن الاهتمام بالتنمية المستدامة من طرف المنظمة للأبعاد الاقتصادية والبيئية والاجتماعية والذى اصطلح على تسميته بالأداء الشامل للمنظمة والذي من خلال تطبيقه يتم تحقيق التوازن بين الهدف الكلاسيكي للمؤسسة و المتمثل في تعظيم الربحية للمساهمين وإشباع رغبات أصحاب المصالح والهدف الاجتماعي " المسؤولية الاجتماعية" ففي ظل الفكر الحديث للمؤسسة الاقتصادية، أصبحت المنظمة شريكة في النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة من خلال الدمج بين المعايير الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية وصولاً إلى تحقيق التنمية المستدامة.

و يتضح مما سبق أن الاقتصاديون يفرقون بين النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية. فالأول له أبعاد كمية يمكن قياسها تتمثل في الناتج المحلي الاجمالي ومتوسط دخل الفرد وتطور الانتاجية، أما التنمية الاقتصادية فبالإضافة للأبعاد الكمية لها أبعاد أخرى غير كمية . لا يمكن قياس بعضها، مثل الشعور بالعزة والكرامة والحريات والأمن البيئي والأمن الغذائي والامن الاقتصادي والتعليمي والصحي ...الخ. وبالضرورة فإن الثاني (التنمية الاقتصادية) يشمل الأول النمو الاقتصادي والعكس غير صحيح .

4.3 الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية و التنمية:

يعتمد مفهوم التنمية المستدامة على ثلاثة عناصر رئيسية هي : حماية البيئة، والنمو الاقتصادي، والعدالة الاجتماعية (الأونكتاد،2004م)، فالنمو الاقتصادي المرتبط بالمسؤولية الاجتماعية محور هذه الدراسة يعتمد على خلق فرص عمل، وزيادة مستوى التعليم، والتخفيف من حدة الفقر، وإدارة جيده للبيئة .

أولاً: النمو الاقتصادي المرتبط بالمسؤولية الاجتماعية من خلال زيادة مستوى التعليم:

يلعب التعليم دوراً هاماً في إحداث النمو الاقتصادي وتعتمد العلاقة بين التعليم والنمو الاقتصادي وجود تطور نتيجة التعليم. وبالتالي يتحسن دخل المجتمع ، لذلك المجتمعات التي ترتفع فيها مستويات التعليم بشكل مستمر ترتفع فيها معدلات تطور الدخل بنسبة تفوق كثيراً المجتمعات التي لا تتطور فيها مستويات التعليم حيث أن الاستثمار في التعليم على المستوى الفردي يرفع من الدخل، فمن الممكن استنتاج أن الاستثمار في التعليم على مستوى المجتمع يؤدي الى زيادة الدخل القومي والناتج المحلي.

التعليم يساهم في إحداث النمو الاقتصادي بشكل مباشر من خلال تطوير إنتاجية الفرد وبشكل غير مباشر بتطوير المعرفة التكنولوجية ضمن مجموعة كبيرة من العوامل غير المباشرة .

فالنمو الاقتصادي يمر بأربعة مراحل هي (مرحلة النمو الاقتصادي السريع ثم مرحلة النضج أو النمو الاقتصادي المستقر ولكن بمعدلات أقل من المرحلة الثانية ثم الشيخوخة والتي تنخفض فيها معدلات النمو الاقتصادي.

هذا ويؤثر التعليم على الدخل وبالتالي يؤثر على النمو الاقتصادي بشكل مباشر أو غير مباشر من التأثيرات الايجابية للتعليم تحسين المستوى الصحي وذلك باتباع نمط حياة صحي وزيادة إنتاجية الفرد ولهذه التأثيرات جميعاً تبعات إيجابية على النمو الاقتصادي.

(Lindah and Bjorklund,2005)

للتعليم مزايا على الاقتصاد وهي كالتالي (الحولي، 2014م):

1. زيادة انتاجية المجتمع.
2. زيادة الادخار والاستثمار.
3. يساعد على التقدم التكنولوجي .
4. يشجع إسهام المرأة في النشاط الاقتصادي (العمل بأجر).
5. يساعد على تحسين وتوزيع الدخل وتكافؤ الفرص .

هذا وللتعرف على المستوى التعليمي في المجتمعات يمكن النظر إليه من خلال المعايير التالية:

1. نسبة الذين يعرفون القراءة والكتابة من أفراد المجتمع.
2. نسبة المسجلين في مراحل التعليم الأساسي وكذلك نسبة المسجلين في التعليم الثانوي من أفراد المجتمع.
3. نسبة الإنفاق على التعليم في جميع مراحله إلى إجمالي الناتج المحلي وكذلك إلى إجمالي الإنفاق الحكومي.

من الواضح أن التعليم من المحاور المهمة التي تؤثر في النمو الاقتصادي وبالتالي تؤثر في المسؤولية الاجتماعية من خلال تبني المؤسسات البرامج والمنح للتعليم والتدريب بما يمكن من تطوير المهارات وتحسين فرص الشباب في إيجاد فرص عمل مناسبة ودخل معقول. و هنا تأتي مساهمة تندرج تحت مظلة المسئولية الاجتماعية ، فمن جهة هي توفر فرص وظيفية لعدد

من الشباب في مختلف المجالات أو مساعدتهم في إنشاء مشاريع صغيرة تعود بالفائدة على مجتمعهم .ومن جهة أخرى تعمل على ترقية الأجيال ورفع كفاءتها وتنمية المجتمع.

حيث من الواضح ان للتعليم أهمية كبيرة في تنمية المجتمع وزيادة الدخل المحلي للدولة ومن المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة في تطوير التعليم لأفراد المجتمع والاستثمار فيه وكذلك الاهتمام بتشجيع العاملين في المنشأة على الرقي بمستواهم التعليمي المعرفي فالمؤسسة فتخدم بتقدم مواردها البشرية ومن المسؤولية الاجتماعية للمنشأة أن تساهم في عدالة التوظيف بين أفراد المجتمع المساهمة في التقدم التكنولوجي للمجتمع.

ثانياً: النمو الاقتصادي المرتبط بالمسؤولية الاجتماعية من خلال التخفيف من حدة الفقر:

يعرف الفقر بأنه الدخل اللازم للحصول على الحد الأدنى من الحاجات الأساسية، وبناءً عليه فإن الشخص الذي يقل دخله أو استهلاكه عن هذا الحد الأدنى، الذي يسمى بخط الفقر يعد فقيراً. و **هناك عدة مداخل لتقدير حدوده وهي:**

1. عدد السعرات الحرارية التي يحصل عليها الفرد من الغذاء، حيث يعتبر الشخص فقيراً إذا كان استهلاكه يقل عن هذا الحد.
2. تحديد سلة تضم عدداً من الاحتياجات الأساسية والتي تشمل بالإضافة إلى الغذاء إنفاق الفرد على سلع غير غذائية مثل الملبس والتعليم والمسكن والعلاج والمواصلات ...إلخ، فإذا انخفض دخل الفرد عن الحد اللازم للحصول عليها يعتبر فقيراً.

ومن العوامل المحددة لانتشار الفقر في دولة ما:

هناك عاملين يحددان مدى انتشار الفقر في الدولة هما(قفة،2016م)

1. **درجة النمو الاقتصادي:** حيث يوجد علاقة عكسية بين معدل النمو الاقتصادي ودرجة انتشار الفقر، مع ثبات العوامل الأخرى.
2. **درجة العدالة في توزيع الدخل:** يرتبط انتشار الفقر – مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة – بعلاقة عكسية مع درجة العدالة في توزيع الدخل.

كما يمكن أن تقل درجة انتشار الفقر **إذا** زاد معدل النمو الاقتصادي المصحوب بحدوث تحسن في طريقة توزيع الدخل، وحدث تحسن في توزيع الدخل في المجتمع مع ثبات معدل النمو وزاد معدل النمو الاقتصادي مع ثبات طريقة توزيع الدخل.

د. وهناك أساليب لقياس مستوى الفقر:

ا. أسلوب خط الفقر: يقوم هذا الأسلوب على تقسيم المجتمع إلى فئتين، فئة الفقراء وفئة غير الفقراء، وذلك عن طريق ما يدعى بخط او عتبة الفقر. وعلى أساس خط الفقر يتم تقدير عدد من مؤشرات الفقر، أهمها نسبة الفقر وفجوة الفقر وشدة الفقر. وهذا الأسلوب هو الأسلوب الأوسع استخداما لقياس وتحليل الفقر.

2. أسلوب الحاجات الأساسية غير المشبعة: يعتمد هذا الأسلوب على ملاحظة واقع إشباع الحاجات الأساسية للأسرة أو الفرد، ويمتاز هذا الأسلوب بانه لا يعتمد فقط على الحاجات الأساسية المعتمدة على دخل الأسرة (الرفاعي، 2012م).

من الواضح أن زيادة النمو الاقتصادي تؤثر على الفقر حيث أن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الاقتصادية تقتضي المساهمة في التخفيف من الفقر حيث –لا يوجد هناك دولة خالية من الفقراء– وذلك بمساهمتها في أنشاء مشاريع صغيرة أو فتح باب رزق لهم أو مساعدتهم في توفير حاجاتهم الاساسية.

ثالثاً: النمو الاقتصادي المرتبط بالمسؤولية الاجتماعية من خلال إيجاد فرص عمل:

تعتبر البطالة ظاهرة ذات أبعاد مختلفة فهي ظاهرة اقتصادية تبين وجود خلل في النشاط الاقتصادي، كما تعتبر في نفس الوقت ظاهرة اجتماعية لما لها من آثار اجتماعية على تركيبة المجتمع. حيث أن هناك علاقة بين معدلات النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل في الاقتصاد.

فإن ارتفاع معدلات البطالة قد يؤثر على النمو الاقتصادي بشكل تحدده طبيعة البطالة ومصدرها ومدى ارتباطها بالقطاعات الأكثر تأثيرًا على النمو في الاقتصاد.

فالنمو الاقتصادي تغير كمي يمكن أن يحدث في اتجاهين، أحدهما مرتبط (بزيادة إنتاجية العمل) والاتجاه الآخر مرتبط بخلق فرص عمل إضافية ولابد من استخدام سياسات اقتصادية موجهة لدعم النمو الذي يشجع على خلق فرص عمل إضافية أن تشجيع الاستثمار سيؤدي إلى خلق فرص عمل .

فمسؤولية الشركات الاجتماعية أن تساعد على خلق فرص عمل وبالتالي تخفيض نسبة البطالة في المجتمع وذلك بإنشاء المؤسسات لمشاريع جديدة أو توسيع المشاريع القائمة.

رابعاً: النمو الاقتصادي المرتبط بالمسؤولية الاجتماعية من خلال حسن إدارة البيئة:

يعتبر تدهور إدارة البيئة تحديًا للاقتصاديين، لما لها أثر على المجتمع وبالتالي على عمليات النمو الاقتصادي **حيث تشمل البيئة ثلاثة مكونات هي:**

- **العناصر الطبيعية** : (Ecology) وتشمل الماء والهواء والتربة وبما تحتويه من معادن ونباتات طبيعية والحيوانات .
- **العناصر الصناعية** :(Man made products) أي كل ما صنعه الإنسان من تكنولوجيا ومصانع وكبار وسفن.
- **العناصر الاجتماعية** :(Social Environment)أي المنظومة الثقافية والسياسية والتنظيمية للمجتمعات والعلاقة المتبادلة بين البشر من ناحية والبيئة والبشر من ناحية أخري.

ينقسم التدهور البيئي إلى نوعين (المركز العربي للبحوث، 2016م):

1. استنفاد الموارد الطبيعية غير المتجددة، أي النضوب الكامل لها، وخاصة للموارد المعدنية والوقود الأحفوري.

2. تلوث الموارد الطبيعة المتجددة، كالماء والهواء والأرض. ويشمل الانبعاثات السامة والنفايات والإخلال بالنظم البيئية.

هذا قد أثر النمو الاقتصادي غير المسؤول اجتماعياً على البيئة وذلك في بداية الثورة الصناعية حيث كان الهدف الأساسي رفاهية الانسان وذلك على حساب البيئة وفي القرن العشرين بدأت المؤسسات تشعر بأهمية البيئة كأكبر مصدر للموارد حيث أثر النمو الاقتصادي على البيئة من خلال (لعمي، 2013م):

1. تلوث المياه في المناطق الريفية والحضرية وألقاء مخلفات المصانع في مجاري الإنهار والأودية.
2. تلوث الهواء في المدن وذلك بزيادة انبعاث غاز ثاني أكسيد الكربون من المصانع وعوادم السيارات.
3. النفيات الصلبة في المناطق المكتظة بالسكان .
4. تأكل الفراش الأرضي وخاصة المناطق الصالحة للزراعة.

أن الأضرار بالبيئة يعرقل عملية النمو والتنمية الاقتصادية من خلال:

- انخفاض انتاجية الانظمة الطبيعية المستغلة اقتصاديا كالزراعة و صيد الاسماك.
- ارتفاع تكاليف استعمال البيئة الطبيعية مثل ارتفاع تكاليف معالجة مياه الشرب.
- ارتفاع تكاليف الإنفاق في مجال تخفيض و معالجة الاضرار الناتجة عن التلوث بهدف حماية البيئة.

أن الإدارة المستدامة للبيئة والموارد الطبيعية أمرا حيويا لتحقيق النمو الاقتصادي ورفاه البشر، فحين تُدار الموارد الطبيعية المتجددة وتجمعات المياه والمناطق الطبيعية المنتجة والكتل البحرية إدارة جيدة يمكن أن توفر الأساس لنمو شامل مستدام وللحد من الفقر عن طريق تزويد مئات الملايين بموارد كسب الرزق وضبط التلوث في الهواء والمياه والتربة، وتحقيق عوائد ضخمة .

أن الإدارة السليمة للبيئة أمر أساسي لنمو القطاعات الاقتصادية مثل الزراعة والغابات ومصائد الأسماك والسياحة على الأمد الطويل.

وفي البلدان النامية، توفر الغابات والبحيرات والأنهار والمحيطات نسبة كبيرة من طعام الأسرة ووقودها ودخلها، وتمثل شبكة أمان مهمة وقت الأزمات وخاصة لحوالي 78 في المائة من الفقراء المعدمين حول العالم ممن يعيشون في مناطق ريفية.

أن سلامة هذه الأصول الطبيعية الحيوية ووظائفها باتت معرضة لتهديد متزايد، إذ إن ما بين 60 و70 في المائة من الأنظمة الإيكولوجية بالعالم تشهد تدهورا بوتيرة أسرع مما تستطيع تعويضه. ويؤدي سوء إدارة البيئة والموارد الطبيعية إلى خسائر اقتصادية ضخمة. فعلى سبيل المثال، يخسر العالم ما بين 50 و100 مليار دولار سنويا بسبب إساءة استخدام مصائد الأسماك في المحيطات. ووقوع حوالي تسعة ملايين وفاة مبكرة عام 2012 بسبب التعرض لتلوث التربة والمياه والهواء وفقا للتحالف العالمي المعني بالصحة والتلوث .وكانت معظم هذه التأثيرات في البلدان النامية (البنك الدولي، 2015م).

ومن مسؤولية الشركات الاجتماعية أن تهتم بالبيئة من حيث المحافظة على مجاري المياه والانهار بعدم القاء النفايات وكذلك المحافظة على الهواء من التلوث والاهتمام بالزراعة بالمحافظة على الفراش الأرضي وما يحتويه من معادن .

5.3 دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق النمو الاقتصادي و التنمية :

مفهومي المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة مفهومين قريبين جدا، فالأول يعني دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية في النشاطات التجارية، ويتطلب الثاني التوفيق بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية.

يوجد علاقة بين المؤسسة والمجتمع فالمؤسسة تتأثر في محيطها من خلال النشاط الاقتصادي، حيث لا تسطيع المؤسسة الاستمرار في العمل في بيئة لا تتوفر فيها شروط راحتها واستمرارها من (عمال مهرة، بنى تحتية، خدمات عامة، استقرار اجتماعي) فان توفر هذه المقومات للعمل يعود عليها بالمنفعة على المستوى الطويل.

أن أشراك المؤسسة في التنمية الاقتصادية ومساهمتها في تهيئة البيئة المحيطة بها فهي تنتظر من وراء ذلك عائد مجدي عليها فالعمل في محيط مستقر ونسيج اجتماعي متماسك يحسن من أداء المؤسسة ، أن استثمار المؤسسة في خدمة المجتمع هو تحسين لنوعية الموارد الموجودة في محيطها الذي تحتاج له المؤسسة لأجل ذلك من المهم للمؤسسة الاهتمام بالمجتمع الاهتمام بالعاملين وتحسين خدمات الزبائن والاهتمام بالمساهمين، فكلما كانت المؤسسة عضواً فعالاً في المجتمع كلما زاد فرص استقرارها (مقدم، 2016م).

6.3 التزامات المؤسسة نحو النمو والتنمية والمسؤولية الاجتماعية:

هو التزام المؤسسة تجاه المجتمع بتحقيق الأهداف التنموية والسياسات التي تتبناها الدول وتعمل بها نحو تحقيق النمو والتنمية ، لهذا لا بد من أن مساهمة المؤسسة في تحقيق نمو اقتصادي و تقدم اجتماعي وذلك بقديم الخدمات العامة ونقل التكنولوجيا حيث يساهم ذلك في تحقيق التقدم في التنمية. وعلى المؤسسة عدة التزامات كالتالي (عراب، 2011م):

أولاً: التزامات سياسية:

1. احترام التشريعات والقوانين والإجراءات الإدارية ذات العلاقة بالمؤسسة .
2. المحافظة على قيم وثقافة وأهداف المجتمع .

ثانياً: التزامات اتجاه البيئة:

وذلك بحرص المؤسسة المحافظة على البيئة وعدم تلويثها ، و المحافظة على مصادر المياه، وعدم تلويثها بالمخلفات الصناعية، أو استخدام مواد تؤثر على سلامة البيئة، والالتزام بالمواصفات العالمية.

المحافظة على الحياة الطبيعية والثروات الحيوانية بحيث لا يؤدي عمل المنظمة إلى تهديد البيئة.

ثالثاً: التزامات الحد من البطالة والفقر:

وهو التزام المؤسسة بتشغيل أيد عاملة مما يساهم في حل لمشكلتي البطالة والفقر.

رابعاً: التزامات المنافسة:

تساهم المنافسة في تنشيط اقتصاد الدول، مما يسهم في تقدمها التنموي، وذلك بتحفيز المؤسسات على تحسين الإنتاج وتخفيض الأسعار وعلى المؤسسة أن تجعل المنافسة سبيلاً لتقديم أفضل المنتجات بالأسعار المناسبة والجودة العالية ويعد تقديم السلعة بسعر مناسب وجودة عالية من المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

خامساً: التزامات الضرائب:

تعتبر الضرائب أحد من المصادر المهم للدخل القومي والتي تفرض على الخدمات والسلع حيث أن التزام المؤسسة في دفع الضرائب والرسوم المطلوب منها يعد من المسؤولية الاجتماعية حيث تستخدم هذه الإيرادات لخدمة المجتمع في مختلف الجوانب مثل (شق الطرق، الصحة ، التعليم ، المحافظة على البيئة)

سادساً: التزامات التطور التكنولوجي:

ينبغي على المؤسسة الاقتصادية أن تعنى بتنمية موارد المجتمع حيث يصب نموها في مصلحته، كما عليها الاهتمام بالتطور التكنولوجي الذي من شأنه أن يخلق سوقًا رابحًا لها وأن ينشط الإقبال على التعاطي التجاري مع التكنولوجيا الجديدة .

7.3 مساهمة المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في التنمية:

للقطاع الخاص دور محوري في التنمية الاقتصادية حيث يساهم في حل مشكلات المجتمع كالبطالة، ونقص الرعاية الصحية، وضعف التعليم ونقص التدريب والتأهيل المهني والمشكلات البيئية وغيرها. حيث نجحت إجراءات الإصلاح الاقتصادي في أشراك القطاع الخاص في تحمل مسؤوليته الاجتماعية، وليصبح شريكا أساسيا في التنمية والنمو الاقتصادي وأصبح الممول لعدد كبير من مشروعات التنمية الاقتصادية، لقد عزز الاهتمام بدور القطاع الخاص تجاه تنمية المجتمع، بل وأصبح ضرورة أساسية في ظل التحويلات الاقتصادية التي شهدها العالم ، وعمليات الإصلاح الاقتصادي التي تسعى إلى وضع أسس صحيحة لاقتصاد حر قوي يستطيع فيه القطاع الخاص تحمل مسئولياته نحو المساهمة في تحسين الأحوال المعيشية للمواطنين، وتوفير احتياجاتهم من الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، والمسكن الملائم، وتوفير فرص العمل، والسلع الغذائية بأسعار مناسبة وغيرها من الخدمات الاجتماعية (عيسى، 2010م).

ويتضح مما سبق أن المسئولية الاجتماعية تتطلب رغبة صادقة و إحساسا بالمسئولية تجاه المجتمع و تصب في كل الجهات التي من شأنها نمو المجتمع في مختلف المجالات و ذلك بتوظيف كل مواردها وإمكانياتها لخدمة المجتمع. ولابد من بذل مجهودات كبيرة لنشر ثقافة المسئولية الاجتماعية وثقافة العطاء التنموي بين المؤسسات و الشركات الكبرى في الدول. وذلك من خلال إبراز الواجب الأخلاقي وضع القوانين المحفزة للمؤسسات و التي تجعل من عطائهم حافزا لإنجاح و ترويج أنشطتهم التجارية.

8.3 القطاع الخاص الفلسطيني والمسؤولية الاجتماعية:

لم تعد المسؤولية الاجتماعية مجرد قرار أو مِنة أو فضل تتخذها هذه الشركة أو البنك أو ذاك .فقد باتت من أهم عناصر المنافسة التجارية والمصرفية أمام تساوي الخدمات والمزايا عبر شبكات الانترنت والتواصل الاجتماعي بما فيها السحب والايداع والتحويل الداخلي والخارجي وشراء السلع وتسديد الفواتير الكترونيا وحتى المخاطبات وتبادل الرسائل الرسمية والتبليغات والشكاوى .من هنا فإن المنافسة على اختلاف أنواعها وأشكالها ،تجارية ومصرفية، باتت مرتبطة إلى حد كبير بمدى إنغماس هذه الشركة او تلك في المجتمع ولم فالتميز وتوسيع الاعمال واتساع نطاقها وتحقيق المزيد من الارباح بات مرتبطا بشكل أساسي بمدى ما تقدمة الشركات والبنوك من خدمات ومساعدات ضمن برامج المسؤولية الاجتماعية. فالمساهمة المباشرة في تنمية المجتمع في كافة المجالات والقطاعات الاقتصادية باتت حقا للمجتمع وواجبا على الشركات والبنوك لكونه يساهم في تقليل نسبة الفقر وتحسين مستويات المعيشة مما سيترك آثاره المباشرة على المشاركة المجتمعية ورفع نسبة الوعي. والحجة القانونية والمهنية التي تقف وراء ذلك، هو ان الشركات تنتج وتبيع سلعها وخدماتها في المجتمع حيث يقوم المواطنون والمستهلكون بشرائها مما يحقق للشركات ليس هوامش جيدة من الارباح فحسب وإنما التوسع وزيادة الانتاج وورفع حجم المبيعات أيضا، خاصة وان معظم ما تنتجه الشركات الفلسطينية يتم تسويقه داخل المجتمع الفلسطيني . فلولا إقبال المجتمع بفئاته وشرائحه المختلفة على شراء السلع والخدمات لما تمكنت هذه الشركات بما فيها المصارف من تحقيق اي نمو أو توسع في النشاط التجاري والخدمي وفي مقدمتها الارباح .فلا بد والحالة هذه أن تعيد الشركات ضخ جزءا من الارباح الى المجتمع نظير كونه احد العناصر الرئيسة التي ساهمت في توليد الارباح والتي

لولاه لما تحققت. فكما يتم في نهاية كل عام توزيع الارباح على المساهمين ودفع الالتزامات الاخرى على العاملين في الشركات فيجب والحالة هذه تحديد حصة المجتمع أسوة بالأطراف المشاركة الأخرى (قرش،2014م).

لقد بات من المؤكد بضرورة أن يكون للقطاع الخاص الفلسطيني دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية، فإن هذا يترتب عليه مسؤوليات اجتماعية وعدم الوقوف عند حد التبرعات والمساهمة في الأعمال الخيرية والحملات التطوعية التي يقوم بها، بحيث تشمل المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني في المساهمة في معالجة المشكلات التي تواجه الشعب الفلسطيني في ظل الظروف السياسية التي يعيشها من انتشار الفقر والبطالة وانعدام البنية التحتية في الكثير من القطاعات الهامة وخاصة الصحية والتعليمية.

أن تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في فلسطين يتطلب شراكة حقيقية بين جميع أطراف المعنية بالتنمية الاقتصادية وهي (الحكومة، ومؤسسات القطاع الخاص، والمؤسسات التعليمية، ومؤسسات المجتمع المدني والإعلام)، ولكل طرف من هذه الأطراف دوره لتعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني فالحكومة يقع على عاتقها تشجيع مؤسسات القطاع الخاص التي تتبنى المسؤولية الاجتماعية من خلال توفير البنية التحتية اللازمة لأداء مؤسسات القطاع الخاص للمسؤولية الاجتماعية وبشكل خاص توفير الدراسات والمعلومات على ضوء الاحتياجات الفعلية للمجتمع وتقديم محفزات وإعفاءات ضريبية ومنح امتيازات خاصة بالمناقصات الحكومية للمؤسسات على ضوء تميزها في المسؤولية الاجتماعية.

وعلى مؤسسات القطاع الخاص أن تؤكد سياستها الخاصة بتحمل المسؤولية الاجتماعية تجاه أصحاب المصالح مع مراعاة حماية أصول المؤسسة واحترام حقوق أصحاب المصالح وضرورة أن تتبنى مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني البرامج التنموية والاجتماعية والاقتصادية في المجالات الصحية والثقافية والتطوعية والإنسانية للفئات المحتاجة من شرائح المجتمع.

ويقع على عاتق المجتمع المدني تنظيم حملات واسعة النطاق للتعريف بمفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات ومحاولة تحديد مفهوم واضح ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية، وذلك للعمل على زيادة الوعي لدى مؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني، بأهمية هذه البرامج وأثرها على أرباح المؤسسات على المدى المتوسط والطويل.

وللإعلام دور هام في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، وتتجلى أهميته من خلال الوسائل المتعددة التي يمتلكها لنشر مفردات الوعي بالمسؤولية الاجتماعية وتسليط الضوء على فوائدها ودورها في تحقيق التنمية.

كما يلاحظ غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص، أدى إلى عدم وجود مفهوم ناضج ومتكامل للمسؤولية الاجتماعية لدى مؤسسات القطاع الخاص في فلسطين ،حيث لا يقتصر مفهوم المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص الفلسطيني على التبرعات والإعانات ودعم الحملات التطوعية بل يرتبط بأمور (حلس،2016م) .

وحسب دراسة قام بها (اللوح،راضي،2016م) على البنوك العاملة في فلسطين كجزء من القطاع الخاص وكشركات مدرجة في بورصة فلسطين حيث توصلت الدراسة إلى أن

1- أن بعض البنوك العاملة في فلسطين لا يوجد لديها تحديد واضح للمجالات التي تهتم بها فيما يتعلق بالمسئولية الاجتماعية، أما البعض الأخر مثل بنك فلسطين والبنك الإسلامي الفلسطيني والبنك العربي الإسلامي كان محدد بالتفصيل المجالات التي يقدم فيها مسئوليته الاجتماعية.
2- أن أغلب المجالات التي تقدم فيها البنوك العاملة في فلسطين للمسئولية الاجتماعية هي الصحة والتعليم والتنمية بشكل عام، وكذلك يوجد اهتمام من قبل البنوك في مجال الإغاثة والطفولة والبيئة ودعم مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة وذوي الاحتياجات الخاصة.
3- هناك تطور ملحوظ في مجال المسئولية الاجتماعية وأن البنوك أصبحت تولى الاهتمام الكبير بها، ويتضح أيضا ان أغلب البنوك اهتمت أكثر منذ العام 2009 .
4- هناك تفاوت واضح بين البنوك في مجال المسئولية الاجتماعية حيث يظهر أن بنك فلسطين لديه اهتمام كبير بالمسئولية الاجتماعية حيث لديه تنوع في المجالات ويحدد

المبالغ والنسب المدفوعة لكل مجال، يليه البنك الاسلامي الفلسطيني في المرتبة الثانية، ويأتي بنك القدس في المرتبة الثالثة، ويأتي البنك الاسلامي العربي في المرتبة الرابعة.

5- أن عدد (4) بنوك من اصل (17) بنكاً عاملاً في فلسطين ومرخص يخصص ميزانية للمسئولية الاجتماعية كنسبة من صافي الأرباح والبنوك هي: بنك فلسطين، بنك القدس، البنك الاسلامي الفلسطيني، والبنك الاسلامي العربي.

6- أن عدد(13) بنكًا عامل في فلسطين ومرخص لم يشر إلى التزامهم بالمسئولية الاجتماعية

7- وجود أرباح كبيرة لبعض البنوك إلا أنه لا يوجد اهتمام بالشكل الكافي للمسئولية الاجتماعية، وهذا واضح في شخصية البنك العربي الذي جاءت أرباحه في المرتبة الأولى ولم يخصص ميزانية خاصة بالمسؤولية الاجتماعية أسوة بباقي البنوك العاملة في الأراضي الفلسطينية .

وهناك شبه إجماع في فلسطين على أن ممارسة مفهوم المسؤولية المجتمعية للمؤسسات مازال دون المستوى المطلوب، وربما نستطيع القول ويمكن القول إن معظم مبادرات المسؤولية المجتمعية في فلسطين تتراوح بين المبادرات الفردية ويتبين أن عدد المؤسسات في فلسطين قليلة، فمعظم جهود المؤسسات تنحصر في دعم أعمال خيرية غير تنموية دون التطرق إلى تغيير المستوى المعيشي للفقراء بشكل جذري ومستدام.

ونستطيع أن نقول إنه لا يوجد مفهوم ناضح ومتكامل للمسؤولية المجتمعية لدى الشركات في فلسطين خاصة مع غياب الأطر التشريعية والتنظيمية والمؤسسية التي من شأنها تعزيز هذا المفهوم، ويبدو أن هناك إشارات لوجود اجتهادات من بعض الشركات التي تعتقد أنها تمارس مسؤوليتها المجتمعية عبر بعض البرامج والإعانات والتبرعات هنا وهناك، ولا ننكر أن مثل هذه المبادرات تشكل جزءًا من المسؤولية المجتمعية، ولكن المسؤولية المجتمعية لا تتحقق بتقديم الإعانات والحواسيب وفتح المدارس ورياض الأطفال فقط بل ترتبط بأمور عدة منها المحافظة على البيئة، وشفافيتها وممارستها للعدالة والحكم الصالح، وتجنب التلاعب بالأسعار، وبجودة الخدمات والمنتج والأسهم.

وعند الحديث عن ممارسة راقية وحضارية لمسؤولية الشركات المساهمة العامة، فالمشكلة لا تكمن في عدم استعداد هذه الشركات للمشاركة في مشاريع المسؤولية المجتمعية بل تكمن في تلك النظرة التي ترى أن مثل هذه المشاريع والمساهمات مجرد جهود خيرية تتم لمرة واحدة عبر إعلان منح الهبات والتبرعات والمنح، هذه النظرة تعزز وجهات النظر التي ترى أن المسؤولية

المجتمعية للمؤسسات في فلسطين لا تزال في مهدها وترتبط ارتباطًا وثيقًا بتقديم الأموال عبر التبرعات والهبات.

وتختلف أهداف الشركات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية حسب الفئات التالية:

الفئة الأولي: ما تقدمه بعض الشركات ويقع تحت باب الإحسان والتبرعات الرمزية لدعم بعض جوانب الحاجة الإنسانية والاقتصادية بالدرجة الأولى ولربما التعليمية بالدرجة الثانية، ولا تتفق أو تتسق مع ما تجنيه هذه المؤسسة من أرباح مادية، وبالتالي لا تخصص حصة تشكل نسبة معينة من الأرباح الصافية.

أما الفئة الثانية : فهي قلة قليلة من الشركات التي أدركت مبكرًا أهمية مفهوم المسؤولية المجتمعية وأصبحت حساسة أكثر تجاه هذا المفهوم وما يعنيه ليس فقط تجاه ما تقدمه من تبرعات

ومخصصات لكن أيضًا من خلال ما تمارس من سلوك على الأرض في مجال الحفاظ على بيئة

تلتزم بالحد الأقصى من الشفافية والمسؤولية.وفيما يتعلق بالجزء المادي من ممارسة المسؤولية لديها فهو بقدر ما هو رمزي لكنه يسير بالاتجاه الصحيح حيث لوحظ محاولة مثل هذه الشركات أن تخصص جزءًا من أرباحها لإنشاء مرافق تستخدم على مدى طويل، أو للمساهمة في تقدم جانب من جوانب العلم، أو للمساهمة في تعليم طلبة وما شابه بشكل دائم.

أما الفئة الثالثة: تتكون من بعض الشركات وهي قليلة أيضًا التي سخر مسؤولوها مخصصات الأرباح لتوزيعها في مجالات تعود بالدرجة الأولى بالنفع عليهم ربما يكون بعض كبار الجهات التي تقدم هذه التبرعات تأخذ بالاعتبار وبالدرجة الأولى، تلميع صورة المسؤول الأول في تلك المؤسسة، وتقع ضمن خانة ا لدعاية الذاتية أكثر منها لا ممارسة المسؤولية المجتمعية فتجد الكثير من عدم الكفاءة في هذا النوع من التوزيع أو التبرعات وليس سرًا أن هناك الكثير مما يقال في بعض السلوكيات الخاصة التي تأتي تحت مظلة المسؤولية الاجتماعية لكنها في الحقيقة سلوكيات تلميعية لأصحابها ، وتمارس بطريقة لا تتصف بالاتزان أو الشفافية. (عيران،2006م)

لقد أدرك القطاع الخاص الفلسطيني ضرورة مشاركته في المسؤولية الاجتماعية وهنا ممكن نذكر بعض النماذج المشرقة في مجال المسؤولية الاجتماعية حيث أسست مجموعة الاتصالات الفلسطينية صندوق خاص بالمسؤولية الاجتماعية وهو الأول من نوعه في فلسطين على مستوى المنطقة العربية وهي خطوة بالاتجاه الصحيح.

كما أن جمعية البنوك الفلسطينية نشرت من ضمن تقريرها السنوي عن قيمة الانفاق من قبل البنوك العاملة في فلسطين على المسؤولية الاجتماعية حيث انفقت البنوك على مسؤولياتها الاجتماعية في عام 2014 مبلغ 5.391.632 دولار، حيث وصلت النسبة إلى ما يقارب 4% من أرباح القطاع المصرفي وفي عام 2015 بلغ إجمالي المساهمة المجتمعية للقطاع المصرفي 5,600,465 دولار بنسبة تجاوزت 4% من أرباح القطاع المصرفي لعام 2015م (جمعية البنوك الفلسطنية،2015م).

يلاحظ أن هناك تطور في تبني المسؤولية الاجتماعية حيث أن أغلب مؤسسات القطاع الخاص وخاصة الشركات المساهمة أصبحت تنشر على موقعها على الأنترنت وفي تقاريرها الدورية أفصاحتها المالية للإنفاق على المسؤولية الاجتماعية ولكن مازال دون المستوى المطلوب.

أن غياب البنية التحتية للمسؤولية الاجتماعية من تعريف واضح وقوانين وتشريعات واهتمام حكومي لها وتحفيز الانفاق على المسؤولية الاجتماعية وتحديد الأولويات الهامة للحكومة وفي هذا المجال لابد أن نذكر أن بعض المؤسسات تنفق على المسؤولية الاجتماعية دون الافصاح عن المستفيدين من الانفاق خاصة في ظل ظروف الانقسام السياسي حيث تقوم بعض الشركات برعاية بعض القطاعات كقطاع الصحة على وجه الخصوص وتغطية بعض المصاريف الحكومية .

كما أن هناك فرق بين الضريبة والمسؤولية الاجتماعية حيث أن الضريبة تتخذ صفة قانونية إجبارية يتم تحصيلها لخزينة الدولة بينما المسؤولية الاجتماعية مبادرة تطوعية يستطيع من يريد الانفاق أن ينفق على الجوانب التي يرغب بالإنفاق عليها أو وفق الأولويات الحكومية.

9.3 نبذة عن بورصة فلسطين:

تأسست شركة سوق فلسطين للأوراق المالية "بورصة فلسطين" في العام 1995 كشركة مساهمة خاصة، لتبدأ أولى جلسات التداول في 18 شباط 1997. وفي مطلع شباط من العام 2010 كان التطور الهام في مسيرة السوق وتحولها إلى شركة مساهمة عامة تجاوباً مع قواعد الحوكمة الرشيدة والشفافية. وفي أيلول 2010 أطلقت السوق عن هويتها المؤسساتية الجديدة لتصبح "بورصة فلسطين" علامتها التجارية متخذة من "فلسطين الفرص" شعارًا لها .

تعمل البورصة تحت إشراف هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، طبقاً لقانون الأوراق المالية رقم (12) لسنة 2004. وتسعى البورصة إلى تنظيم التداول في الأوراق المالية من خلال رزمة من القوانين والأنظمة الحديثة التي توفر أسس الحماية والتداول الآمن.

في العام 2009، وضمن تصنيف لأسواق المال على صعيد حماية المستثمرين، حصلت البورصة على المركز الـ33 عالمياً، والمركز الثاني بين الأسواق العربية.

بلغ عدد الشركات المدرجة بالبورصة 49 شركة حتي عام 2014 حيث استحوذ بنك فلسطين على البنك التجاري ليصبح عدد الشركات 48 شركة موزعة على خمسة قطاعات هي: البنوك والخدمات المالية، والتأمين، والاستثمار، والصناعة، والخدمات. (ملحق رقم 1)

في 30/9/ 2016 تجاوزت القيمة السوقية 3,312 مليون دولار.

تتمثل القيم والمبادئ الأساسية للبورصة في الحوكمة الرشيدة، وتحقيق العدالة، والشفافية، والكفاءة، وتوفير الفرص المتساوية لكافة المستثمرين.

رؤية البورصة بورصة وطنية نموذجية بتوجهات عالمية.

رسالة البورصة وضع فلسطين على خارطة الاستثمار العالمي من خلال توفير بيئة استثمار تتسم بالعدالة والشفافية والكفاءة وتتسق مع أفضل الممارسات العالمية.

الأهداف الرئيسية للبورصة

- توفير بيئة تداول آمنة لخدمة المستثمرين والمحافظة على مصالحهم.
- تنمية الوعي الاستثماري لدى المجتمع المحلي وتعزيز العلاقة مع الهيئات والمؤسسات المالية المحلية و الإقليمية والدولية.
- تطوير الاستثمارات المحلية واستقطاب فلسطيني الشتات ورأس المال الأجنبي.
- زيادة عمق البورصة وتوفير خدمات وأدوات مالية جديدة ومتنوعة.
- إيجاد بيئة عمل مهنية داخل البورصة بالتركيز على تطوير الكوادر البشرية، ومواكبة آخر تطورات تكنولوجيا الأسواق المالية. (بورصة فلسطين، 2016)

10.3 القطاعات الاقتصادية في فلسطين ومسؤوليتها الاجتماعية:

أن استثمار الشركات في مناطق السلطة الفلسطينية يعبر عن مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع وذلك بالاحتفاظ برأس المال واستثماره في السوق الفلسطينية وما له من دور في الاقتصاد الفلسطيني، حيث بلغ متوسط حقوق الملكية للشركات المدرجة في البورصة خلال

فترة الدراسة الممتدة من عام 2011–2015 نحو 2,940,676,151 دولار أمريكي لذلك فأنه من الأهمية الإشارة إلى بعض المتغيرات المتعلقة بأداء تلك القطاعات في فلسطين.

جدول (3.2): متوسط حقوق الملكية ورأس المال الأسمى من 2011-2015

القيمة مليار دولار أمريكي

السنة	حقوق الملكية	رأس المال
2011	3,907	2,376
2012	2,129	1,690
2013	2,776	1,722
2014	2,891	1,764
2015	2,999	1,752
المتوسط العام	**2,940**	**1,861**

المصدر: إعداد الباحث بالاستناد إلى التقارير السنوية المنشورة للشركات المدرجة في بورصة فلسطين.

موقع البورصة http://www.pex.ps/ (موقع بورصة فلسطين، 2016م)

هذا ولدى إجراء التحليل لحقوق الملكية للقطاعات المختلفة تبين أن قطاع الخدمات يعتبر من أكبر القطاعات الفلسطينية الذي يتم الاستثمار به ، الأمر الذي يشير إلى أن الاقتصاد الفلسطيني هو اقتصاد خدمي يليه قطاع الاستثمار ثم يليه قطاع البنوك ثم يليه قطاع التأمين ثم يليه قطاع الصناعة حيث يعتبر القطاع الأخير ويعكس ذلك التشوهات الاقتصادية التي يعاني منها الاقتصاد الفلسطيني ويرجع ذلك إلى الاحتلال والحصار المفروض على الأرض الفلسطينية واعتماد الصناعات الفلسطينية على المواد الاولية المستوردة

جدول (3.3): حقوق الملكية حسب القطاعات الاقتصادية لبورصة فلسطين

القيمة آلاف دولار أمريكي

السنة	خدمات	استثمار	بنوك و خدمات مالية	تأمين	صناعة
2011	1,925,885,066	912,030,929	761,818,868	227,472,997	79,894,154
2012	932,035,077	525,987,939	339,510,801	245,204,287	86,564,524
2013	980,498,379	825,519,903	580,215,370	293,541,139	96,495,974
2014	985,581,944	868,644,996	649,120,586	275,616,731	112,649,694
2015	1,003,372,534	891,932,861	699,166,583	285,224,180	119,395,237
المجموع	**5,827,373,001**	**4,024,116,627**	**3,029,832,208**	**1,327,059,334**	**494,999,583**

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية المنشورة للشركات المدرجة في بورصة فلسطين.

موقع البورصة http://www.pex.ps/ (موقع بورصة فلسطين، 2016م)

وحول مدى مساهمة الشركات في تشغيل الأيدي العاملة والتي تعتبر ضمن مسؤولياتها الاجتماعية في مجال المساهمة في خفض معادلات البطالة والفقر تبين أنها تساهم بنحو 1.44% من نسبة القوى العاملة خلال فترة الدراسة 2011-2015م كما يتبين الجدول التالي:

جدول (3.4):نسبة مساهمة الشركات المدرجة في بورصة فلسطين في تشغيل الأيدي العاملة

السنة	الأيدي العاملة في فلسطين	الأيدي العاملة في بورصة فلسطين	نسبة المساهمة
2011	837,000	12,743	1.50%
2012	858,000	12,944	1.50%
2013	885,000	12,384	1.40%
2014	917,000	13,180	1.40%
2015	963,000	13,724	1.40%
المعدل			1.44%

المصدر/ إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية المنشورة للشركات المدرجة في بورصة فلسطين http://www.pex.ps/ (موقع بورصة فلسطين، 2016م)

والنتائج الاقتصادية للمركز الفلسطيني للإحصاء. http://www.pcbs.gov.ps (موقع المركز الفلسطيني للإحصاء،2016م).

وحول القطاع الأكبر من حيث الانفاق على المسؤولية الاجتماعية خلال فترة الدراسة من سنة 2011-2015م، يتضح من الجدول (4.4) أن قطاع الخدمات من القطاع الأول بالنظر إلى متغيرات الدراسة (الانفاق على العاملين ، الانفاق على الزبائن، الأنفاق على خدمة المجتمع ، الأنفاق على المساهمين) والذي يعتبر من أكبر القطاعات الفلسطينية من حيث الحجم، كما أننا وضحنا في جدول (3.3) أن قطاع الخدمات هو القطاع الأكبر في بورصة فلسطين وعليه قطاع الخدمات هو القطاع الأول بالإنفاق على المسؤولية الاجتماعية ثم يليه قطاع البنوك والخدمات المالية ث ثم يليه قطاع الاستثمار ثم يليه قطاع الصناعة ثم يليه قطاع التأمين.

جدول (3.5): ترتيب القطاعات من حيث الانفاق على المسؤولية الاجتماعية

القيمة مليون دولار أمريكي

القطاع	2011	2012	2013	2014	2015
خدمات	310	310	327	347	356
بنوك وخدمات مالية	98	160	160	155	170
الاستثمار	68	59	97	77	80
الصناعة	67	65	56	46	62
تأمين	35	37	60	47	44

المصدر/ إعداد الباحث بالاعتماد على التقارير السنوية المنشورة للشركات المدرجة في بورصة فلسطين /http://www.pex.ps (موقع بورصة فلسطين، 2016م)

خلاصة الفصل الثالث/

تطرقنا في هذا الفصل للمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالنمو الاقتصادي حيث تم تعريف النمو الاقتصادي بأنه حدوث زيادة مستمرة في متوسط دخل الفرد الحقيقي مع مور الزمن.

ففي خمسينات القرن الماضي تم استخدام مفهومي التنمية المستدامة النمو الاقتصادي كمفهومين مرادفين ومع مطلع الستينات تم التفريق بين مصطلحي التنمية والنمو الاقتصادي حيث أن مفهوم التنمية أشمل من مفهوم النمو الاقتصادي حيث يتم استخدام عدة مقاييس كمية لقياس النمو الاقتصادي مثل الناتج المحلى الاجمالي ومتوسط دخل الفرد الحقيقي وللتنمية الاقتصادية عدة مقايس كمية وغير كمية ويعتبر النمو الاقتصادي من أهم المقاييس الكمية للتنمية الاقتصادية حيث لها ثلاث أبعاد وهي (البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي).

ويرتبط النمو الاقتصادي بالمسؤولية الاجتماعية من خلال زيارة مستوى التعليم وتخفيض من حدة الفقرة وحسن إدارة جيدة للبيئة وتخفيض معدلات البطالة وعلى المؤسسة التزامات نحو النمو والتنمية والمسؤولية الاجتماعية وهي التزامات سياسية والتزامات باتجاه البيئة والتزام المنافسة والتزامات دفع الضرائب.

حيث أن الانفاق على المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص الفلسطيني مازالت دون المستوى المطلوب ومساهمتها في الحد من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية التي يعاني منها المجتمع الفلسطيني مازالت ضعيفة والقطاع الخاص مطالب للمساهمة في عملية التنمية الاقتصادية من خلال المسؤولية الاجتماعية.

الفصل الرابع

إجراءات ومنهجية الدراسة

الفصل الرابع: إجراءات ومنهجية الدراسة

1.4 مقدمة:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

و تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي تم القيام بها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

2.4 حدود الدراسة:

1.2.4 الحد الزماني: تغطي الدراسة الفترة الزمنية من 2011– 2015م.

2.2.4 الحد المكاني: الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين.

3.4 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة في الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين ، وهي 48 شركة موزعة على القطاعات الاقتصادية الخمسة وهي قطاع (الصناعة، الخدمات، الاستثمار، البنوك، التأمين) والتي يتوفر لها بيانات مالية منتظمة خلال فترة الدراسة. وقد اعتمدت الدراسة منهج المسح الشامل لأفراد المجتمع لصغر حجم المجتمع المطلوب دراسته.

ويعزو الباحث سبب اختياره لمجتمع الدارسة إلى الأسباب التالية :

1. تنوع القطاعات الاقتصادية في بورصة فلسطين وبالتالي يعتبر مجتمع الدراسة ممثلا للنشاطات الفاعلة في الاقتصاد الفلسطيني.
2. توفر البيانات المنشورة على موقع الانترانت الخاصة ببورصة فلسطين خلال فترة الدراسة
3. تجمع أكبر لرؤوس الأموال للشركات المدرجة في بورصة فلسطين.
4. إلزامية الافصاح في التقارير السنوية المنشورة وفقاً لضوابط الأدراج في بورصة فلسطين

جدول (4.1): القطاعات الاقتصادية في بورصة فلسطين

القطاع	عدد الشركات المساهمة والمسجلة لدى السوق
قطاع البنوك	7 شركات
القطاع الصناعي	13 شركة
قطاع التامين	7 شركات
قطاع الاستثمار	9 شركات
قطاع الخدمات	12 شركة
المجموع	**48**

المصدر: إعداد الباحث استنادا إلى موقع بورصة فلسطين http://www.pex.ps (موقع بورصة فلسطين، 2016م)

ملاحظة: عدد الشركات المدرجة حتى 2014 م هو 49 شركة حيث استحوذ في العام 2015 بنك فلسطين على البنك التجاري الفلسطيني فأصبح عدد الشركات 48 شركة.

4.4 بيانات الدراسة:

نستخدم في الدراسة البيانات الزمنية المقطعية (Panel Data)، وهي مزيج من بيانات السلاسل الزمنية والبيانات المقطعية، حيث يتم فيها جمع بيانات ظاهرة معينة لمجموعة من الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين ، وتكتسب نماذجPanel Data أهميتها نظراً لأنها تأخذ في الاعتبار أثر تغير الزمن أو أثر تغير الاختلاف بين الوحدات المقطعية نفسها كما يتميز تحليلPanel Data على تحليل البيانات الزمنية أو البيانات المقطعية منفردة بالعديد من الإيجابيات أهمها (الجمال،2012م):

1. التحكم في التباين الفردي الذي قد يظهر في حالة البيانات الزمنية أو المقطعية، والذي يفضي إلى نتائج متحيزة .
2. تتضمن بياناتPanel Data محتوى معلوماتي أكثر من تلك التي في البيانات المقطعية أو الزمنية، مما يعني الحصول على تقديرات ذات ثقة أعلى. كما أن مشكلة الارتباط المشترك بين المتغيرات تكون أقل حدة من بيانات السلاسل الزمنية، ومن جانب آخر تتميز بياناتها عن غيرها بعدد أكبر من درجات الحرية وبكفاءة أفضل.

3. تسهم في الحد من إمكانية ظهور مشكلة المتغيرات المهملة، الناتجة عن خصائص المفردات غير المشاهدة، والتي تؤدي عادة إلى تقديرات متحيزة في الانحدارات المفردة.
4. كذلك تأخذ في الاعتبار ما يوصف بعدم التجانس أو الاختلاف غير الملحوظ والخاص بمفردات العينة سواء المقطعية أو الزمنية. حيث يضع نموذجPanel Data في الاعتبار الاختلافات أو الآثار الفردية الخاصة بكل قطاع أو بعد مقطعي. ولكنها تكون ثابتة في الأجل القصير أو على الأقل خلال فترة الدراسة. كما يمكن الأخذ بالحسبان الآثار الزمنية المشتركة بين القطاعات والتي تتغير عبر الزمن.

5.4 منهجية الدراسة :

تستخدم العديد من الدراسات الاقتصادية المناهج البحثية الحديثة التي تعتمد على الأساليب الكمية المتطورة وذلك بغرض الحصول على نتائج تتصف بالفعالية والدقة العالية، ومن بين الأساليب الإحصائية المستخدمة اقتصاديا بشكل واسع أساليب تحليل الانحدار لقياس العلاقة والتأثير بين المتغيرات الاقتصادية، وفقاً لكل نوع من البيانات الأساليب الخاصة التي تناسبها وربما يكون هناك أكثر من أسلوب إحصائي لتقدير نموذج اقتصادي أو قياس علاقة اقتصادية بين بعض المتغيرات، ولكن يجب اختيار الأسلوب الأكثر ملاءمة ودقة لوصف وتحليل البيانات المطلوبة.

في هذه الدراسة كما سبق الإشارة فإن الباحث اعتمد على بيانات السلاسل الزمنية المقطعية (Panel Data)، والتي تمثل بيانات عن مجموعة من القطاعات الاقتصادية التي تنتمى إليها الشركات المساهمة المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2011-2015م، ولقياس العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة تم إتباع أساليب التقدير الخاصة بنماذجPanel Data .

6.4 أساليب جمع البيانات

تعد هذه الدراسة ذات طبيعة وصفية تحليلية، إذ تهدف إلى التعرف على تقييم المسؤولية الاجتماعية وأثرها على النمو الاقتصادي ولتحقيق هذا الغرض، تم الحصول على البيانات اللازمة للدراسة من خلال المصادر التالية:

1. الأدبيات والمراجع والدوريات والنشرات والتقارير التي تناولت عن موضوع المسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى ما توافر من أوراق عمل، ودراسات منشورة في الدوريات والمجلات العلمية والاقتصادية والكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة ومواقع الانترنت المتخصصة بخصوص موضوع الدراسة.
2. البيانات الواردة بالتقارير السنوية المنشورة للشركات المدرجة في بورصة فلسطين ، والنشرات الإحصائية الصادرة عن الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، خلال الفترة 2011-2015م.
3. البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة من خلال التقارير السنوية المنشورة للشركات المدرجة على موقع بورصة فلسطين من العام 2011- 2015م حيث تم الرجوع إلى التقارير السنوية لكل سنة والحصول على بيانات المتغيرات المستلقة وهي (الإنفاق على خدمة المجتمع ، الإنفاق على الزبائن ، والإنفاق على المساهمين ، الإنفاق على الموظفين) من خلال القوائم المالية المدققة وهي (قائمة المركز المالي، قائمة الدخل، قائمة التغيرات في حقوق الملكية، قائمة التدفقات النقدية) في التقارير المنشورة وتم تقسيم الشركات على القطاعات الاقتصادية الخمسة ملحق رقم (2).
4. تم الحصول على البيانات المتعلقة بالمتغير التابع وفقاً للنتائج السنوية للاقتصاد الفلسطيني المنشورة على موقع الاحصاء المركزي الفلسطيني.

7.4 أساليب تحليل البيانات

1.7.4 الإحصاء الوصفي

تم استخدام الإحصاء الوصفي لإيجاد وتوضيح خصائص متغيرات الدراسة المختلفة، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي كمقياس للنزعة المركزية ، والانحراف المعياري لقياس تشتت البيانات حول متوسطها الحسابي إلى جانب استخدام القيمة الصغرى والقيمة العظمى.

2.7.4 نموذج الانحدار

بسبب أن بيانات الدراسة ذات طبيعة مقطعية عبر الزمن (Panel data) فإن نموذج الانحدار الملائم لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع هو الانحدار المتعدد للبيانات المقطعية عبر الزمن (Panel regression) ، وذلك من خلال إيجاد قيمة مستوى الدلالة (sig)، كذلك تم استخدام Fixed Effects للوحدات المقطعية حسب اختبار هوسمان Hausman Test، حيث أن هذه الطريقة تفترض أن قيمة الثابت b_0 تختلف لكل قطاع من القطاعات الخمسة التي تحتوى على 48 شركة مدرجة في بورصة فلسطين ، بينما يفترض ثبات معامل الانحدار لكل قطاع من القطاعات الخمسة والذي يستخدم لتفسير قيمة معامل الانحدار عن طريق استخدام قيمة اختبار T المقابلة لكل متغير من المتغيرات المستقلة، كذلك تم استخدام مربع التحديد (Adjusted R-Squared) الذي يقيس نسبة التغير في المتغير التابع التي يمكن تفسرها من خلال المتغيرات المستقلة مجتمعة ، أي القدرة التفسيرية للنموذج ، وتتوافق هذه الأساليب مع طبيعة البيانات وفرضيات الدراسة.

3.7.4 نموذج التأثيرات الثابتة: Fixed Effects

يهدف استخدام نموذج التأثيرات الثابتة لمعرفة سلوك كل مجموعة من البيانات المقطعي (سلوك كل قطاع) على حدة، وذلك بجعل معلمة الحد الثابت في النموذج تختلف من قطاع لآخر مع بقاء معاملات الانحدار للمتغيرات المستقلة ثابتة لكل قطاع، ويرجع السبب في إدخال الأثار الثابتة للقطاعات في النموذج إلى وجود بعض المتغيرات غير الملاحظة التي تؤثر على المتغير التابع ولا تتغير مع الزمن حيث يفترض عدم حدوث تغير في هذه المتغيرات. على

الأقل خلال الفترة الزمنية للدراسة، وتتمثل الآثار الثابتة في كافة العوامل الثابتة غير الملاحظة والتي تختلف من قطاع إلى أخر في قطاعات العينة محل الدراسة، ومن ثم فإن النموذج يعكس الفروق أو الاختلافات بين القطاعات المكونة لعينة الدراسة ويصاغ نموذج التأثيرات الثابتة على الشكل الاتي:

$$y_{it} = \alpha + \beta x_{it} + \sum_{i=1}^{n} \alpha_i + \varepsilon_{it}$$

مع ملاحظة أن حد الخطأ العشوائي يجب أن يتبع التوزيع الطبيعي بمتوسط مقداره صفر وتباين ثابت لجميع المشاهدات المقطعية وليس هناك أي ارتباط ذاتي خلال الزمن بين كل مجموعة من المشاهدات المقطعية في فترة زمنية محددة. ويطلق على نموذج التأثيرات الثابتة إسم نموذج المربعات الصغرى المجمعة (Baltagi، 2008م).

84 مؤشرات قياس متغيرات الدراسة

1.8.4 مؤشرات قياس المتغيرات المستقلة

وعددها أربعة متغيرات هي: الإنفاق على خدمة المجتمع، الإنفاق على المساهمين، الإنفاق على الموظفين، الإنفاق على وقد تم احتساب تلك المبالغ بعملة الدولار من خلال تحويل البيانات المالية لبعض الشركات التي تعد قوائمها المالية بعملات أخري وفق سعر صرف ثابت للدولار الأمريكي على الدينار الاردني (0.700) والشيكل الاسرائيلي على الدولار الأمريكي (3.8):

1. الإنفاق على خدمة المجتمع ، ويرمز له بالرمز (x1).
2. الإنفاق على المساهمين ، ويرمز له بالرمز (x2).
3. الإنفاق على الموظفين ، ويرمز له بالرمز (x3).
4. الإنفاق على الزبائن ، ويرمز له بالرمز (x4).

وحسب البيانات المتوفرة في التقارير المنشورة التي جمع البيانات منها حسب الآتي:

1. الإنفاق على خدمة المجتمع =جميع المبالغ التي انفقت على خدمة المجتمع في شتى المجالات الصحية والتعليمية ورعاية الأنشطة المجتمعية ودعم الجمعيات والمؤسسات الخيرية.

2. الإنفاق على المساهمين = وهي المبالغ التي انفقت على مجالس الإدارة + الأرباح السنوية.
3. الإنفاق على الموظفين = (الرواتب + نهاية الخدمة+ الإنفاق على الموظفين من " تأمين صحى، دورات تدريبية، توفير سكن، مواصلات")
4. الإنفاق على الزبائن=وهي المبالغ التي تم انافقها على الزبائن من هدايا وإعلانات و حوافز للزبائن.

2.8.4 مؤشر قياس المتغير التابع

الناتج المحلى الإجمالي (GDP) ويرمز له بالرمز (Y) ويقاس بـ (مليار دولار).

9.4 التحليل الإحصائي للبيانات:

تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة خلال القترة من عام 2011 وحتى عام 2015 لعدد (48) شركة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (EViews) بغرض الوصول إلى قبول الفرضيات أو رفضها عند مستوى معنوية (0.05) ودرجة ثقة (% 95) المقاييس الإحصائية الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وأقل قيمة واكبر قيمة) وفيما يلى الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة:

جدول (4.2): الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة لقطاعات الشركات المدرجة في البورصة

القيمة بالآلف دولار

المقياس الأحصائي	GDP	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
المتوسط الحسابي	7,371,000	2,365.448	43,746.315	72,482.877	8,585.935
القيمة العظمى	7,719,000	7,954.029	652,000.000	197,000.000	33,989.642
القيمة الصغرى	6,882,000	137.748	646,000.000-	20,063.513	598.938
الانحراف المعياري	283,000	2,680.919	192,000.000	60,017.257	10,858.817

- تتراوح قيمة GDP ما بين 6882.3 و 7719.3 مليون دولار بمتوسط حسابي بلغ 7371.36 مليون دولار وانحراف معياري 282.5008 مليار دولار.
- تتروح قيمة الإنفاق على خدمة المجتمع ما بين 7,954.029 و137.748 ألف دولار أمريكي بمتوسط حسابي بلغ 2,365.448 ألف دولار أمريكي وانحراف معياري 2,680.919 ألف دولار أمريكي.
- تتروح قيمة الإنفاق على المساهمين ما بين 652,000.000 و- 646,000.000 ألف دولار أمريكي بمتوسط حسابي بلغ 43,746.315 ألف دولار أمريكي وانحراف معياري 192,000.000 ألف دولار أمريكي.
- تتروح قيمة الإنفاق على الموظفين ما بين 197,000.000 و 20,063.513 ألف دولار أمريكي بمتوسط حسابي بلغ 72,482.877 ألف دولار أمريكي وانحراف معياري 60,017.257 ألف دولار أمريكي.
- تتروح قيمة الإنفاق على الزبائن ما بين 33,989.642 و 598.938 ألف دولار أمريكي بمتوسط حسابي بلغ 8,585. 935 ألف دولار أمريكي وانحراف معياري10,858.817 ألف دولار أمريكي.

10.4 المنهج القياسي والأساليب الإحصائية المستخدمة.

تم اتباع المنهج القياسي لتقدير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع معبراً عن المتغيرات بالصيغة اللوغاريتمية، والاختبارات التالية:

1- الصيغة اللوغاريتمية (LOG)

تعتبر الصيغة اللوغاريتمية ذات أهمية عالية في تحليل البيانات الاقتصادية قياسياً، حيث يمكن استخدام اللوغاريتمات لتحويل بعض العلاقات غير الخطية إلى علاقات خطية، كما يمكن استخدامها في الاقتصاد القياسي لتصغير قيم البيانات، وبالتالي تصغير قيمة التباين أو التشتت، وهذا بدوره يؤثر على فرض تحقق الفرضية المتعلقة بتجانس تباين حد الخطأ العشوائي. كذلك هناك ميزة أخرى للوغاريتمات أنه يمكن التعبير عن التغير باستخدام النسب المئوية بدلاً من الوحدات المستخدمة لأنها تعطي المرونات طويلة الأجل للمتغيرات الاقتصادية، بالإضافة لأنها تقلل من تشتت البيانات وتتغلب على القيم المتطرفة، لذلك تم أخذ اللوغاريتم الطبيعي لبعض متغيرات النموذج وهي (الإنفاق على خدمة المجتمع، الإنفاق على الموظفين، الإنفاق على الزبائن)، وقد تم استثناء متغير" الإنفاق على المساهمين" لأنه يشتمل على قيم سالبة وبالتالي لا يمكن أخذ اللوغاريتم لهذا المتغير.

2- اختبار هوسمان "Hausman" يستخدم لاختبار ما إذا كانت القطاعات لها تأثير ثابت أم عشوائي.

الفرضية الصفرية تنص على أن القطاعات لها تأثير عشوائي

الفرضية البديلة تنص على أن القطاعات لها تأثير ثابت

من نتائج الاختبار الموضحة في ملحق (3) تبين أن القيمة الاحتمالية = 0.0000 وهي أقل من 0.05 بالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأن القطاعات لها تأثير عشوائي. بالتالي يتم استخدام طريقة التقدير للنموذج في حالة القطاعات التي لها تأثير ثابت.

11.4 اختبار فرضيات الدراسة :

تقدير معاملات الانحدار في نموذج إجمالي الناتج المحلي

لاختبار فرضيات الدراسة يتم تقدير دالة إجمالي الناتج المحلي (GDP) من خلال المتغيرات المستقلة الأربعة : الإنفاق على خدمة المجتمع (X1)، الإنفاق على المساهمين(X2)، الإنفاق على الموظفين(X3)، الإنفاق على الزبائن(X4) وتم استخدام الصيغة اللوغاريتمية لجميع للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة ما عدا الإنفاق على المساهمين(X2) لاحتواء البيانات على قيم سالبة.

$$Ln\ (Y)= \beta_0+ \beta_1\ Ln\ X_1+ \beta_2\ X_2+ \beta_3\ Ln\ X_3+ \beta_4\ Ln\ X_4+\mathcal{E}$$

$$\beta_1 > 0 \quad \beta_2 > 0 \quad \beta_3 > 0 \quad \beta_4 > 0$$

حيث ε عبارة عن حد الخطأ العشوائي.

حيث كانت نتيجة طريقة المربعات الصغرى لجميع المتغيرات المستقلة (الأربعة) والمتغير التابع كالتالي ملحق (5):-

جدول (4.3): نتائج طريقة المربعات الصغرى المجمعة لجميع المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغير	رمز المتغير	المعاملات	الخطأ المعياري	قيمة T	قيمة الاحتمال (Sig)
الثابت	β_0	5.431047	0.653344	8.312685	0.0000
الإنفاق على خدمة المجتمع	$Ln\ x_1$	0.114331	0.025501	4.483447	0.0004
الإنفاق على المساهمين	x_2	-5.01E-11	3.27E-11	-1.534475	0.1444
الإنفاق على الموظفين	$Ln\ x_3$	0.074820	0.023042	3.247030	0.0051
الإنفاق على الزبائن	$Ln\ x_4$	0.036665	0.015621	2.347085	0.0321
R-squared =0.677847, Adjusted R-squared=0.516771, F-statistic=4.208238, Prob (F-statistic)= 0.00700					

وحسب الجدول (6.4) يتبين أن متغير "الإنفاق على المساهمين" غير دال من الناحية الإحصائية حيث أن القيمة الاحتمالية Prob. (Sig.) = 0.1444 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 انظر ملحق (5).

وعليه تم حذف المتغير المستقل (الإنفاق على المساهمين) X2 حيث تم تقدير نموذج الانحدار للمتغير التابع على المتغيرات المستقلة الثلاثة المعنوية ملحق (6) حسب المعادلة التالية :

$$Ln\ (Y)= \beta_0+ \beta_1\ Ln\ X_1+ \beta_3\ Ln\ X_3+ \beta_4\ Ln\ X_4+\mathfrak{E}$$

جدول (4.4): نتائج طريقة المربعات الصغرى المجمعة بعد حذف المتغير غير الدال احصائياً

المتغير	رمز المتغير	المعاملات	الخطأ المعياري	قيمة T	قيمة الاحتمال (Sig)
الثابت	β_0	5.390279	0.678314	7.946580	0.0000
الإنفاق على خدمة المجتمع	$Ln\ x_1$	0.109891	0.026326	4.174210	*0.0006
الإنفاق على الموظفين	$Ln\ x_3$	0.079532	0.023729	3.351649	*0.0038
الإنفاق على الزبائن	$Ln\ x_4$	0.037729	0.016216	2.326632	*0.0326
R-squared =0.630438, Adjusted R-squared=0.478266, F-statistic=4.142921, Prob (F-statistic)= 0.007846					

* المتغير دال إحصائياً عند مستوى 0.05

ويمكن تقييم مقدرات النموذج للتأكد من تحقق افتراضات استخدام طريقة المربعات الصغرى المُجمعة Panel Least Squares، وذلك من خلال ما يلي:

أ. اختبار عدم وجود الارتباط الذاتي بين البواقي (Autocorrelation):

يعتبر الارتباط الذاتي انتهاك أحد فرضيات نموذج الانحدار الخطي، وعادة ينشأ الارتباط الذاتي في حالة وجود بيانات السلاسل الزمنية، وهذا لا يعني عدم وجودها في حالة البيانات المقطعية، ولكن هذه الظاهرة تحدث بصورة أكبر في حالة بيانات السلاسل الزمنية. يقصد بالارتباط الذاتي هو أن قيم المتغير العشوائي التي تحدث خلال فترة زمنية ε_i، ترتبط بقيم المتغير التي تسبقها أو تليها، وهذا يعني أن $Cov\ (\varepsilon_i\ , \varepsilon_{i-1}) \neq 0$ لكل قيم i (صافي، 2015).

هذا وتوجد عدة اختبارات يمكن استخدامها لاختبار أن الأخطاء غير مرتبطة ذاتياً. منها اختبار داربن–واتسون Durbin Watson (DW) (صافي، 2015). من خلال النتائج تبين أن قيمة DW=2.15 وهي قريبة من 2، مما يعني عدم وجود ارتباط ذاتي موجب بين الخطاء العشوائية.

ب. اختبار التوزيع الطبيعي للبواقي (Normality for the residuals):

تعتبر فرضية التوزيع الطبيعي للبواقي مهمة لأغراض استخدام اختباري T، F. من خلال اختبار التوزيع الطبيعي لـ Jarque-Bera ملحق (4) حيث تبين أن القيمة الاحتمالية تساوي 0.489 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، بالتالي يمكن القول بأن فرضية التوزيع الطبيعي للبواقي متحققة.

ج. ملاءمة نموذج الانحدار

لأغراض الوقوف على مدى ملاءمة نموذج الانحدار يتم تقدير معامل التحديد المعدل $(\bar{R}^2)$ واختبار (F).

1. معامل التحديد المُعدل $(\bar{R}^2)$:

تم تقدير نموذج الانحدار للمتغير التابع على المتغيرات المستقلة باستخدام طريقة المربعات الصغرى المُجمعة. من خلال النتائج الموضحة في جدول (7.4) والذي يمثل نموذج انحدار لوغاريتم إجمالي الناتج المحلي (GDP) على كل من لوغاريتم الإنفاق على خدمة المجتمع، لوغاريتم الإنفاق على الموظفين، لوغاريتم الإنفاق على الزبائن تبين أن قيمة معامل التحديد المُعدل يساوي 0.4783 ، وهذا يعني أن 47.83% من التغير في إجمالي الناتج المحلي تم تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة الثلاثة مجتمعة، أما النسبة الباقية(52.17%) تُعزى إلى عوامل أخرى.

2. اختبار (F)

أن قيمة اختبار F تساوي 4.142921 والقيمة الاحتمالية المقابلة تساوي 0.007846 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يعني وجود علاقة بين إجمالي الناتج المحلي ومتغير مستقل واحد على الأقل من المتغيرات المستقلة الثلاثة التي يشتمل عليها نموذج الانحدار.

نموذج الانحدار بصورته النهائية:

من الجدول (4.7) يمكن صياغة نموذج الانحدار بصورته النهائية على النحو التالي:

$$Ln\ (Y)= \beta_0+ \beta_1\ Ln\ X_1+ \beta_3\ Ln\ X_3+ \beta_4\ Ln\ X_4+\mathfrak{E}$$

$$\boldsymbol{Ln\ (y) = 5.39 + 0.11\ Ln\ x_1 + 0.07\ Ln\ x_3 + 0.03\ Ln\ x_4 + \varepsilon}$$

Sig: 0.00 0.0006 0.003 0.032

- **اختبار معنوية معاملات نموذج الانحدار:**
- **اختبار معنوية المقطع الثابت:**

- الفرضية الصفرية: $0 = \beta_0$
- الفرضية البديلة: $0 \neq \beta_1$

بما أن القيمة الاحتمالية (P−Value) لاختبار t الخاص بالمقطع الثابت تساوي (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية، أي أنه مهم ويجب أن يبقى في النموذج.

التفسير:

قيمة المتغير التابع (الناتج المحلي الإجمالي) عندما تكون قيمة المتغيرات المستقلة (الإنفاق على خدمة المجتمع، الإنفاق على الموظفين، الإنفاق على الزبائن) تساوي صفر.

- **اختبار معنوية معامل الإنفاق على خدمة المجتمع (x_1):**

- الفرضية الصفرية: $0 = \beta_0$
- الفرضية البديلة: $0 \neq \beta_1$

بما أن القيمة الاحتمالية (P−Value) لاختبار t الخاص بمتغير الإنفاق على خدمة المجتمع تساوي (0.0006) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أن متغير الإنفاق على خدمة المجتمع مهم ومؤثر ويجب أن يبقى مدرجاً في النموذج.

التفسير:

مقدار التغير في المتغير التابع (الناتج المحلي الإجمالي) عندما تتغير قيمة المتغير المستقل (الإنفاق على خدمة المجتمع) بمقدار وحدة واحدة مع ثبات العوامل الأخرى.

أي أن كل زيادة في الإنفاق على خدمة المجتمع، بمقدار 1% فإنه يؤدي إلى زيادة في الناتج المحلي الإجمالي بمقدار0.11%، أي أن الزيادة بمقدار 10% في الإنفاق على خدمة المجتمع يؤدي إلى زيادة في إجمالي الناتج المحلي بمقدار 1.1% مع ثبات العوامل الأخرى.

- **اختبار معنوية معامل الإنفاق على الموظفين** (x_3):

- الفرضية الصفرية: $\beta_0 = 0$
- الفرضية البديلة: $\beta_1 \neq 0$

بما أن القيمة الاحتمالية (P−Value) لاختبار t الخاص بمتغير الإنفاق على الموظفين تساوي (0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أن متغير الإنفاق على الموظفين مهم ومؤثر ويجب أن يبقى مدرجاً في النموذج.

التفسير:

مقدار التغير في المتغير التابع (الناتج المحلي الإجمالي) عندما تتغير قيمة المتغير المستقل (الإنفاق على الموظفين) بمقدار وحدة واحدة مع ثبات العوامل الأخرى.

أي أن كل زيادة في الإنفاق على الموظفين، بمقدار 1% فإنه يؤدي إلى زيادة في إجمالي الناتج المحلي بمقدار 0.08%، أي أن الزيادة بمقدار 10% في الإنفاق على الموظفين يؤدي إلى الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي بمقدار0.8% مع ثبات العوامل الأخرى.

- **اختبار معنوية معامل الإنفاق على الزبائن** (x_4):

- الفرضية الصفرية: $\beta_0 = 0$
- الفرضية البديلة: $\beta_1 \neq 0$

بما أن القيمة الاحتمالية (P−Value) لاختبار t الخاص بمتغير الإنفاق على الزبائن تساوي (0.032) وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، فإنه يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول

الفرضية البديلة، أي أن متغير الإنفاق على الزبائن مهم ومؤثر ويجب أن يبقى مدرجاً في النموذج.

التفسير:

مقدار التغير في المتغير التابع (الناتج المحلي الإجمالي) عندما تتغير قيمة المتغير المستقل (الإنفاق على الزبائن) بمقدار وحدة واحدة مع ثبات العوامل الأخرى.

أي أن كل زيادة في الإنفاق على الزبائن، بمقدار 1% فإنه يؤدي إلى زيادة في إجمالي الناتج المحلي بمقدار 0.04%، أي أن الزيادة بمقدار 10% في الإنفاق على الموظفين يؤدي إلى الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي بمقدار 0.4% مع ثبات العوامل الأخرى.

يمكن ترتيب المتغيرات المستقلة من حيث تأثيرها على متغير الناتج المحلي الإجمالي بدلالة قيمة T (القيمة المطلقة الأكبر تعني أن المتغير المستقل له أهمية أكبر) أو بدلالة القيمة الاحتمالية (القيمة الأصغر تعني أن المتغير المستقل له أهمية أكبر). بالتالي الترتيب حسب الأهمية بدءا من المتغير الأكثر أهمية يكون على النحو التالي: (الإنفاق على خدمة المجتمع، الإنفاق على الموظفين، ثم الإنفاق على الزبائن).

وفي ضوء ما سبق يتم اختبار الفرضيات كالتالي:-

1. اختبار الفرضية الأولى: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنفاق على خدمة المجتمع وإجمالي الناتج المحلي

يتضح من خلال جدول (7.4) أن القيمة الاحتمالية لمتغير الإنفاق على خدمة الاجتماع تساوي (0.0006)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على أن الإنفاق على خدمة المجتمع له تأثير طردي ذو دلالة إحصائية على الناتج المحلي الإجمالي.

ومن خلال النتائج يتبين أن كل زيادة في الإنفاق على خدمة المجتمع من خلال دعم وإنشاء مشاريع مفيدة للمجتمع إلى جانب الإنفاق على القطاع الصحي والتعليمي ورعاية الشباب والمحافظة على البيئة وكذلك إيجاد فرص عمل يساهم في خفض معدلات البطالة وكذلك مساعدة الأسر الفقيرة يؤدى إلى انخفاض معدل الفقر، وبالتالي يؤدي إلى زيادة في إجمالي الناتج المحلي.

2. اختبار الفرضية الثانية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنفاق على الموظفين والناتج المحلي الإجمالي.

يتضح من خلال جدول (7.4) أن القيمة الاحتمالية لمتغير الإنفاق على الموظفين (0.003)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على أن الإنفاق على الموظفين له تأثير طردي ذو دلالة إحصائية على الناتج المحلي الإجمالي.

ومن خلال النتائج يتبين أن كل زيادة من قبل الشركات في الإنفاق على الموظفين يؤدي إلى زيادة حقيقية في دخولهم مما يؤدي إلى زيادة الإنفاق العام وبالتالي زيادة الطلب على منتجات القطاعات الاقتصادية المختلفة مما يعمل على تحقيق زيادة حقيقية في قيمة الناتج المحلي الإجمالي.

3. اختبار الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنفاق على الزبائن والناتج المحلي الإجمالي.

يتضح من خلال جدول (7.4) أن القيمة الاحتمالية لمتغير الإنفاق على الزبائن (0.032)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على أن الإنفاق على الزبائن له تأثير طردي ذو دلالة إحصائية على الناتج المحلي الإجمالي.

ومن خلال النتائج يتبين أن كل زيادة من قبل الشركات في حجم الإنفاق على الزبائن بتقديم تسهيلات للزبائن أو خصومات أو الوصول إلى الزبائن عن طريق الانتشار لفروع الشركات أو إعلانات، فأن ذلك يؤدي إلى زيادة حجم التعامل مع الشركات وبالتالي خلق فرص جديدة للاستثمار وزيادة دخول الزبائن الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الطلب على المنتجات، وبالتالي زيادة حجم التجارة الخارجية ومن ثم زيادة قيمة الناتج المحلي الإجمالي.

4. اختبار الفرضية الرابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنفاق على المساهمين والناتج المحلي الإجمالي.

يتضح من خلال جدول (6.4) أن القيمة الاحتمالية لمتغير الإنفاق على المساهمين (0.1444)، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على أن الإنفاق على المساهمين ليس له تأثير ذو دلالة إحصائية على الناتج المحلي الإجمالي.

ويرجع ذلك إلى أن البيانات المالية للعديد من الشركات قد أظهرت تحقيقها لخسائر مقابل أرباح لشركات أخرى، حيث بلغ متوسط الشركات التي تحقق خسائر في فترة الدراسة 11 شركة، الأمر الذي أظهر نتائج إجمالية منخفضة للأرباح. الأمر الذي يعنى أن معدلات الإنفاق الإجمالي على المساهمين كان في متوسطة العام منخفضاً، وهو يبرر عدم وجود تأثير للإنفاق المدفوع للمدفوع للمساهمين على الناتج المحلى الإجمالي.

الفصل الخامس

النتائج و التوصيات

الفصل الخامس: النتائج و التوصيات

1.5 النتائج:

1. كل زيادة في الإنفاق على خدمة المجتمع، بمقدار 1% فإنه يؤدي إلى زيادة في الناتج المحلي الإجمالي بمقدار0.11%وكذلك كل زيادة في الإنفاق على الموظفين، بمقدار 1% فإنه يؤدي إلى زيادة في إجمالي الناتج المحلي بمقدار 0.08% كما أن كل زيادة في الإنفاق على الزبائن، بمقدار 1% فإنه يؤدي إلى زيادة في إجمالي الناتج المحلي بمقدار 0.04%، في حين لم يتبين وجود علاقة بين الإنفاق على المساهمين وزيادة إجمالي الناتج المحلي.
2. عدم التزام بعض الشركات بالإفصاح عن مسؤولياتها الاجتماعية في تقاريرها المالية المنشورة.
3. يوجد بعض أوجه الإنفاق الموجه نحو الأنشطة الاجتماعية مثل رعاية المسابقات والمهرجانات بغرض الدعاية الاعلانية للشركات إلى جانب الإنفاق على بعض القطاعات المهمة في المجتمع مثل قطاعي الصحة والتعليم والشباب.
4. غياب ثقافة وجود لجان متخصصة في الشركات لأغراض رعاية ومتابعة جوانب المسؤولية الاجتماعية التي يتطلبها طبيعة وحاجة المجتمع الفلسطيني من دعم لمؤسساته الاجتماعية التي تعاني من نقص التمويل اللازم لأنشطتها.
5. تساهم الشركات المدرجة في بورصة فلسطين بمعدل 1,44% من حجم القوى العاملة في فلسطين أي أنها ساهمت بنفس القيمة في تقليل البطالة وهو معدل ضعيف مما يستلزم تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية باتجاهات تساهم في معالجة المشكلات الاجتماعية.
6. قطاع الخدمات يعتبر من أكبر القطاعات الفلسطينية الذي يتم الاستثمار به، الأمر الذي يشير إلى أن الاقتصاد الفلسطيني هو اقتصاد خدمي يليه قطاع الاستثمار ثم يليه قطاع البنوك ثم يليه قطاع التأمين ثم يليه قطاع الصناعة، كما يعتبر قطاع الخدمات من أول قطاع للإنفاق على المسؤولية الإجتماعية.

7. أن تبنى المسؤولية الاجتماعية من قبل المؤسسات الاقتصادية يعمل على تحسين سمعة المؤسسة وبالتالي زيادة قدرتها على الاحتفاظ وجذب الكفاءات والاحتفاظ بالموظفين وزيادة مبيعاتها وقدرتها التنافسية.
8. تساهم المسؤولية الاجتماعية في تشبيك العلاقات بين المؤسسة ومؤسسات المجتمع من جهة والحكومة من جهة أخري الأمر الذي يعزز دور المؤسسة ويؤدي إلى تطور فرص أدائها ونجاحها.
9. تضفي المسؤولية الاجتماعي مناخاً إيجابياً في بيئة العمل داخل المؤسسة وتحقق لها القبول من قبل المجتمع مما يشجع الجهات المقترضة على منحها التسهيلات الائتمانية اللازمة لأنشطتها.
10. إدراك المؤسسات لدورها الاجتماعي يؤدي إلى تخفيف الأعباء التي تتحملها الدولة في سبيل أداء مهماتها وخدماتها الصحية والتعليمية والثقافية والاجتماعية، وبالتالي تعد مؤشراً للمساهمة في تحقيق النمو الاقتصادي من خلال زيادة مستوى التعليم وتخفيض معدلات الفقرة والبطالة وحسن إدارة البيئة .
11. ضعف جوانب البنية التشريعية والقانونية للمسؤولية الاجتماعية في فلسطين مما يستوجب الأمر إصدار التشريعات اللازمة لافتقار الصفة الإلزامية على الشركات للوفاء بالتزاماتها ومسؤولياتها الاجتماعية وتوجيهها نحو خدمة المجتمع والاقتصاد المحلي.

2.5 التوصيات:

أولاً: توصيات للحكومة:-

1. العمل على سن تشريعات وقوانين تفرض على المؤسسات المساهمة في المسؤولية الاجتماعية وذلك بنسبة معينة تخصم من أرباحها وتوجه نحو الأنشطة والمجالات الاجتماعية التي تخدم المجتمع والاقتصاد الوطني.
2. نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية من خلال المؤتمرات وورش العمل والجامعات والإعلام والغرف التجارية

3. تحفيز الشركات على الاضطلاع بواجباتها بشكل أكبر ومسؤوليتها الاجتماعية من خلال اعفاء ضريبي أو خصم ضريبي أو تسهيلات حكومية.
4. إيجاد مؤشر محلي للمسؤولية الاجتماعية لقياس مدى تحمل المؤسسات لمسؤولياتها الاجتماعية وقيامها بأداء ورها الاجتماعي الهادف.
5. توفير البنية التحتية اللازمة لأداء المؤسسات لمسؤوليات الاجتماعية وكذلك تحديد الأولويات الاحتياجات الفعلية للمجتمع .

ثانياً: توصيات للشركات :-

1. العمل نحو إنشاء لجان متخصصة للتوعية بجوانب المسؤولية الاجتماعية للشركات وحثها على بذل المزيد من الجهود والعطاء المادي والمعنوي لدعم كافة الأنشطة التي تهدف إلى خدمة أفراد المجتمع.

2. أن يكون الإنفاق ضمن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات يعمل على خدمة المجتمع بمشاريع لها مرود ملموس على المجتمع والبيئة من خلال لقيام بمشاريع تخدم عمل الشركة تنتهي بالتمليك للعاملين بها للمساهمة في تخفيض نسب البطالة والفقر.

3. الافصاح بشكل واضح عن الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية لدى المؤسسات وإظهار مساهمتها.

ثالثاً : توصيات لبورصة فلسطين:-

1. تحفيز الشركات غير المدرجة في البورصة بالالتحاق بها وبالتالي زيادة عدد الشركات بغرض زيادة الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية .

2. تحفيز الشركات على فتح فروع لها في قطاع غزة حيث أن أغلب الشركات تعمل في الضفة الغربية مما يعمل على تحقيق الاستفادة المتوازنة من عوائد تلك الشركات و تخفيف حدة المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها القطاع.

رابعاً: توصيات للمجتمع:-

1. تشجيع أفراد المجتمع منتجات الشركات التي تساهم بالإنفاق على مسؤولياتها الاجتماعية نحو المجتمع وأصحاب المصالح.

2. حث الشركات التي لا تنفق على مسؤولياتها الاجتماعية بالإنفاق على مسؤولياتها الاجتماعية من خلال تقديم مشاريع لها مثل دعم الاسر الفقيرة، تشغيل بعض الأيدي العاملة .

خامساً: توصيات للمساهمين:-

1. تخصيص نسبة من الأرباح للإنفاق على المسؤولية الاجتماعية وأن تكون من ضمن أهداف المؤسسة.

2. منح الإدارة المتوسطة صلاحية للإنفاق على المسؤولية الاجتماعية.

3. تشكيل لجنة متخصصة من مجلس الإدارة تكون متخصصة في المسؤولية الاجتماعية .

4.زيادة الاستثمار في الأراضي الفلسطينية مع المحافظة على وجود رأس المال المستثمر به سابقاً.

المصادر والمراجع

المصادر المراجع

- **القرآن الكريم.**

أولاً: المراجع العربية:

ISO.(2010م).*المواصفة القياسية الدولية أيزو 26000، دليل إرشادي حول المسؤولية الاجتماعية* ،جنيف ، سويسرا. تاريخ الإطلاع: goo.gl/RGQeuy

الأسرج، حسن عبد المطلب. (2012م). المسؤولية الاجتماعية للشركات: التحديات والآفاق من أجل التنمية في الدول العربي. *مجلة الكويت الاقتصادية، 16*(23)، 120-148.

الأغا، أديب سالم. (2006م). *مدى التزام البنوك العاملة في قطاع غزة بأداء مسؤولياتها الاجتماعية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

الأيزو .(2015). *المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسئولية الاجتماعية* تاريخ الاطلاع 10/10/ 2016 موقع إلكتروني:www.iso.org

بريش، عبدالقادر، وغزالة، زهير. (2011م). *دور القطاع الخاص في الجزائر في تعميم مبادئ وممارسات المسؤولية الاجتماعية للشركات*. بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14و 15 فبراير 2011، ، الجزائر: جامعة بشار.

البنك الدولي. (2015م). *نظرية البيئة*. تاريخ الاطلاع: 1 مارس 2016م، الموقع: http://www.albankaldawli.org/ar/topic/environment/overview

بورصة فلسطين.(2016).حول بورصة فلسطين تاريخ الاطلاع 25 نوفمبر 2016 الموقع: http://www.pex.ps/PSEWebSite/AboutPSE.aspx?TabIndex=0

بين بتلا، أحمد الحميدي. (2015م). *تحليل دور القطاع الخاص في المسؤولية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

تاريخ الاطلاع 21 نوفمبر 2016موقع: http://unctad.org/ar/docs/iteteb20037_ar.pdf

جربوع، يوسف. (2007م). مدى تطبيق القياس والإفصاح في المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية بالقوائم المالية في الشركات بقطاع غزة) دراسة استكشافية لآراء المديرين الماليين ورؤساء أقسام المحاسبة في الشركات الصناعية المساهمة العامة في قطاع غزة/ فلسطين. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات للبحوث الإنسانية، 15*(1)، 239-281.

الجمال، زكريا. (2012م). نماذج البيانات الطولية والثابتة والعشوائية. المجلة العراقية للعلوم الاحصائية، 5 (16)، 8-21.

جمعية البنوك الفلسطينية. (2015م). *تقرير الدور الاجتماعي*، تاريخ الاطلاع: 15 فبراير 2017، الموقع الالكتروني: http://abp.ps/files/server/2015w.pdf

حبيب، خالد صبحي. (2011م). *مدى إدراك المصارف الأهمية المحاسبية والأفصاح عن المسؤولية الاجتماعية، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

حجازي، المرسي السيد. (1996م). تطور العلاقة بين الاقتصاد والبيئة: دراسة تحليلية. *مجلة الملك سعود للعلوم الإدارية، 8*(16)، 277 -300.

الحربي، عوض. (2012م، الأحد 19 أغسطس). خريطة طريق لبناء استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات. *جريدة الاقتصادية*، العدد (6887)، تاريخ الاطلاع:10/أغسطس/2016 الموقع : http://www.aleqt.com/2012/08/19/article_684515.html.

الحمدي، فؤاد محمد حسين. (2013م). *الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية للمنظمات وانعكاساتها على رضا المستهلك* (رسالة دكتوره غير منشورة). جامعة بغداد، العراق.

حلس، رائد محمد .(2016م) *دور المسؤولية الاجتماعية لمؤسسات القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية في فلسطين*، تاريخ الاطلاع: 22 فبراير 2017، الموقع الالكتروني: https://goo.gl/8zfuAz

الحولي، عليان. (2014م). *محاضرة التعليم والتنمية*. تاريخ الاطلاع: 3 مارس 2016م، الموقع: goo.gl/wH787t

خامرة، الطاهر. (2007م). *المؤسسة الاقتصادية في تحقيق التنمية المستدامة "حالة سوناطراك"* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح– ورقلة، الجزائر.

داودي، الطيب. (2009م). *الاستراتيجية الذاتية لتمويل التنمية الاقتصادية*. عمان، الأردن: دار الفجر للنشر والتوزيع.

الدباغ، أسامة، والجومرد، أثيل عبد الجبار. (2003م). *مقدمة في الاقتصاد الكلي*. ط 2. عمان، الأردن: دار المنهاج للنشر والتوزيع.

رابح، عرابة، ووهيبة، بن داودية، (2011م، 14–15 فبراير). *المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية*. بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، الجزائر: جامعة بشار.

راشي، طارق. (2013م، 10 سبتمبر). *دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم ريادة وتنافسية منظمات الأعمال*. ورقة بحثية في إطار فعاليات المؤتمر العلمي العالمي التاسع للاقتصاد والتمويل الإسلامي المنظم بعنوان "النمو والعدالة والاستقرار من منظور اسلامي"، اسطنبول، تركيا.

الرحمان، العايب عبد. (2012م). مساهمة إدماج البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في تطوير إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية– حالة المؤسسة الاقتصادية العمومية للتوظيب وفنون الطباعة – برج بو عريريج. *مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية – جامعة سطيف*، *11*(2)، 1–30.

رحماني، موسى، وحوحو، فطوم. (2012م). *المسؤولية الاجتماعية بين الرؤيا الإسلامية والرؤية الوضعية المعاصرة ودورها في التنمية المستدامة*. ورقة علمية مقدمة للملتقى الدولي حول مقومات تحقيق التنمية المستدامة في الاقتصاد الاسلامي، الجزائر: جامعة قالمة.

الرحيلي، عوض بن سلامة. (2005م). الافصاح البيئي التطوعي في التقارير المالية للشركات المساهمة السعودية: الشركة السعودية للصناعات الأساسية كدراسة حالة. *المجلة العلمية للاقتصاد والادارة*، العدد (3)، 25–26.

الرفاعي، محمد عبد الله. (2012م). *معوقات بيانات قياس* الفقر. تاريخ الاطلاع: 30 أبريل 2016م، الموقع: موقع مقالاتي http://www.maqalaty.com/24029.html

أبو ريشة ، خالد عريج. السميرات، بلال يوسف. زلوم، نضال عمر. (2014م). محاسبة المسؤولية الاجتماعية على المواقع الإلكترونية: حالة الأردن .*مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية 22* (2) .313-289

أبو ريشه ، خالد عريج؛ والسميرات، بلال يوسف؛ وزلوم، نضال عمر. (2014م). محاسبة المسؤولية الاجتماعية على المواقع الالكترونية: حالة الأردن. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، *12*(2)، 289-313.

زغب، أحمد. (2011م، 26 سبتمبر). *دور القطاع الخاص الفلسطيني في تقرير مبادرات المسؤولية المجتمعية*. ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر المسؤولية المجتمعية للجامعات الفلسطينية، نابلس: جامعة القدس المفتوحة.

أبو زنط ، ماجدة. (2005م). قياس التنمية المستدامة ومعاييرها. *مجلة الزيتونة للدراسات والبحوث العلمية- سلسلة العلوم الإنسانية*، *3*(1)، 72-95.

أبو زنط ، ماجدة، وغنيم، عثمان محمد. (2009م). التنمية المستدامة من منظور الثقافة العربية الإسلامية. *مجلة دراسات العلوم الإدارية-الجامعة الأردنية*، *36*(1)، 23-42.

سلامة، رمزي على إبراهيم. (1990م). *اقتصاديات التنمية*. ط3. الإسكندرية، مصر: منشأة المعارف.

أبو سمرة ، حامد أحمد. (2009م). *معوقات الافصاح عن المسؤولية الاجتماعية في مقادير الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق الحالية من جهة نظر مدقق الحسابات وإدارات الشركات* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

صافي، سمير .(2015م). *مقدمة في تحليل الانحدار باستخدام Eviews*.غزة، فلسطين: مكتبة آفاق.

الصيرفي، محمد. (2007م). *المسؤولية الاجتماعية للإدارة*. ط2. مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة النشر.

طشطوش، هايل عبد المولى. (2016م). *المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص وأثرها في التنمية والرفاه الإنساني*. تاريخ الاطلاع: 1 فبراير 2016م، الموقع: http://iefpedia.com/arab/37446-37446

عبد الرحمن، العايب. (2011م). *التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر في ظل تحديات التنمية المستدامة* (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

عبد الرحمن، العايب. (2011م). *التحكم في الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادي في الجزائر في ظل تحيات التنمية المستدامة* (رسالة دكتوارة غير منشورة). جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

عراب، فاطمة الزهراء. (2011م، 14-15 فبراير). *المسؤولية الاجتماعية للاستثمار الأجنبي المباشر ودورها في التنمية في الدول النامية*. الملتقى الدولي الثالث حول: منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، الجزائر: جامعة بشار.

عرابة، رابح، وهيبة، ابن دادية. (2011م). *المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية عرض تجارب بعض الشركات العالمية*. بحيث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، يومي 14و 15 فبراير 2011، الجزائر: جامعة بشار.

عزب، صالح. (2016م). *لتكاليف الاقتصادية: العلاقة المتبادلة بين الفقر والبيئة*. تاريخ الاطلاع: 7 سبتمبر 2016م، الموقع: المركز العربي للبحوث: http://www.acrseg.org/40128

عطية، عبد القادر محمد عبد القادر. (2003م). *اتجاهات حديثة في التنمية*. ط1. القاهرة، مصر: الدار الجامعية للنشر.

عليان، فتحي جميل. (2015م). *قياس مدى تبني المسؤولية الاجتماعية لدى الشركات المساهمة العامة دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في سوق فلسطينية للأوراق المالية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، غزة.

عواد، يوسف ذياب. (2010م). *دليل المسؤولية المجتمعية للجامعات*. رام الله، فلسطين: جامعة القدس المفتوحة.

عيران، رقية. (2006م) .*المسؤولية الاجتماعية للشركات بين الواجب الوطني والمبادرات الطوعية*. تاريخ الاطلاع: 1 نوفمبر 2016م، الموقع: https://www.aman-palestine.org/data/.../9bac71d55f54af3f7e4e4701266266a7.doc

عيس، فؤاد محمد. (2010م). *المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسؤولية الاجتماعية للشركات*. مصر: وزارة التجارة الصناعة.

عيسى، فؤاد محمد. (2010م). *المسئولية الاجتماعية للقطاع الخاص في مصر دراسة حالة تطبيقية لقياس وتقييم المسئولية الاجتماعية للشركات*. مصر: وزارة التجارة والصناعة المصرية.

غاثينجي، اندرو. (2004م، 26 سبتمبر) *المسؤولة الاجتماعية للشركات*. ورقة مقدمة إلى مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، جنيف، سويسرا: منظمة الأمم المتحدة.

الغالبي، طاهر محسن، والعامري، صالح مهدي. (2005م). *المسؤولية الاجتماعية واخلاقيات الأعمال :الاعمال* والمجتمع. ط2. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

الغالبي، طاهر محسن، ومنهل، محمد حسين. (2004م). الأداء الاجتماعي الداخلي وعلاقته بدوران العمل: دراسة ميدانية في شركة نفط الجنوب والشركة العامة للحديد والصلب في العراق. *مجلة اليرموك*، *20*(1)، 215-233.

آل غزوي ، حسين عبد الجليل. (2010م) .*المشاكل المحاسبية المعاصرة* (بحث مساق غير منشور). الأكاديمية العربية، الدنمارك.

غنيم، عثمان محمد، وأبو زنط، ماجدة. (2008م). إشكالية التنمية المستدامة في ظل الثقافة الاقتصادية السائدة. *مجلة دراسات العلوم الإدارية-الجامعة الأردنية*، *35*(1)، 172-180.

الفرح، عبد الرازق "محمد سعيد"، والهنداوي، رياض محمد. (2011م). مدى الافصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات المساهمة العامة دراسة حالة الشركات الصناعية

المدرجة في بورصة عمان لعام 2008/2007. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، *7* (2)، 273-293.

فلاق، محمد. (2013م). المسؤولية الاجتماعية للشركات النفطية العربية –شركتي "سوناطراك الجزائرية، أرامكوا السعودية" أنموذج. *مجلة الباحث*، ع(12)، 29-38.

الفيومي، محمد. (2000م). *قراءات في المشاكل المحاسبية المعاصرة*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.

القريشي، مدحت. (2007م). *التنمية الاقتصادية: نظريات وسياسات وموضوعات*. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

قرش، محمد. (2014م). *تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية واجب كل شركات القطاع الخاص الفلسطينية*، تاريخ الطلاع: 1 مارس 2017، الموقع الإلكتروني: http://www.alwatanvoice.com/arabic/news/2014/06/03/547153.html#ixzz4Zgq4Qk9N ..

قفة، بشير. (2016م).مقدمة ومفاهيم عامة في التنمية .تاريخ الاطلاع 2016/12/1م، الموقع: goo.gl/RGQeuy

لعمي، أحمد. (2013م). اشكالية العلاقة التناقضية بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة مقاربة توفيقية. *مجلة الباحث*، ع(12)، 89-94.

اللولو، محمد سالم. (2009م). *مدى إمكانية تطبيق المحاسبة عن المسؤولية الاجتماعية من قبل الاكمان المساهمة العامة دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطينية للأوراق المالية* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية، غزة.

اللوح، نبيل، راضي، أيمن .(2016م). *مدى تطبيق البنوك العاملة في فلسطين للمسؤولية الاجتماعية دراسة تحليلية مقارنة*، تاريخ الاطلاع: 20 فبراير 2017، الموقع الالكتروني: https://goo.gl/O3Nreh

أبو ماضي ، كامل أحمد. (2015م). أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية على أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة. *مجلة الجامعة الاسلامية– لدراسات الاقتصادية، 13*(2)، 61-88.

مجدوب، بحوصي، ومديحة، بخوش. (2012م، 15 فبراير). *دور مواصفة الايزو 26000 في التعريف بمعايير المسئولية الاجتماعية*. ورقة عمل مقدمة للملتقى الدولي الثالث: منظمات الأعمال والمسئولية الاجتماعية، الجزائر: جامعة بشار.

محاد، عريوة. (2011م). *دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم وقياس الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية – دراسة مقارنة بين ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة التل بسطيف* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعية سطيف، الجزائر.

مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. (2011م). *تقارير المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في التنمية*. السعودية.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.(2016م).الحسابات القومية بالإسعار الثابتة:سنة الأساس 2004 تاريخ الاطلاع 207/1/2 موقع الكتروني: http://www.pcbs.gov.ps/Portals/_Rainbow/Documents/A.NA_Constant.htm

مصطفى، مريم أحمد، إحسان حفظى. (2005م). *قضايا التنمية في الدول النامية*. ط1. الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.

مطر، محمد ،السويطي، موسى. (2008م) . *التأصيل النظري للممارسات المهنية المحاسبية*، ط 2 ،دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

مقدم، وهيبة. (2016م). *المسؤولية الاجتماعية ميزة استراتيجية خالقة للقيمة "دراسة حالة مؤسسة سوناطراك"*. تاريخ الاطلاع: 1 يونيو 2016م، الموقع: موسوعة الاقتصاد الاسلامي http://iefpedia.com .

مقيطع، حمزة. (2011م). *دور التنمية المستدامة في تحسين الأداء الكلي للمؤسسات* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة فرحات عباس، سطيف،الجزائر.

المليجي، أسامة .(2009م). المسؤولية *المجتمعية و المواصفات الدولية ISO26000*،ندوة لوزارة الاستثمار المركز المصرفي لمسؤولية الشركات –التميز و الإستدامة.

مندور، أحمد محمد. (1995م). *اقتصاديات الموارد والبيئة*. الإسكندرية، مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.

مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية –الأونكتاد.(13–18 يونيو2004). *كشف البيانات المتعلقة بتأثير الشركات على المجتمع الاتجاهات والقضايا الراهنة*، الأمم المتحدة، نيويورك وجنيف

موسى، على محمود.(2010). *المسؤولية الاجتماعية للشركات ودورها في بناء مؤسسات المستقبل* معهد التنمية المستدامة ، جامعة القدس، فلسطين.

موقع الأيزو. (2015م). *المشاركة في المواصفة القياسية الدولية المستقبلية أيزو 26000 حول المسئولية الاجتماعية*. تاريخ الاطلاع: 10 أكتوبر 2016م، الموقع: www.iso.org

موقع مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. (2011م). تقرير المسؤولية الاجتماعية للشركات في مصر. تاريخ الاطلاع: 1 أبريل 2016م، الموقع: http://www.idsc.gov.eg/IDSC/

مولاه، وليد عبد. (2013م). المسؤولية الاجتماعية ومساهمة القطاع الخاص في التنمية المعهد العربي للتخطيط. *مجلة الخبراء–الكويت*، العدد (47)، 75–95.

مولاي، خضر عبد الرزاق، وبوزيد، سايح. (2011م، 23 فبراير). *دور الاقتصاد الإسلامي في تعزيز مبادئ المسؤولية الاجتماعية للشركات*. مداخلة الملتقى الدولي حول: الاقتصاد الإسلامي، الواقع ورهانات المستقبل، الجزائر: المركز الجامعي.

مولاي، خضر عبد الرزاق، وحسين، شنيني. (2011م). *أثر تبني المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي للمؤسسات*. ورقة علمية مقدمة للمتلقي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.

نجم، نجم عبود. (2006م). *أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال*. ط1. عمان، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.

نزال، وصفي؛ وأبو عذبه، أحمد؛ وعمر، أسامة؛ وأبو حجيلة، محمد؛ وعرفات، براء. (2011م). *أثر المسؤولية الاجتماعية على الميزة التنافسية لشركة الاتصال الفلسطينية من*

وجهة نظر العملاء حالة دراسية جوال (بحث تخرج غير منشور). جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

نصر الدين، بن مسعود، محمد، كنوش .(2012م).واقع أهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية مع دراسة استطلاعية على إحدى المؤسسات الوطنية. ورقة علمية مقدمة للملتقي الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية،14-15 فبراير 2012،الجزائر جامعة بشار كلية العلوم والتيسير.

نعمة الله، أحمد رمضان. (1995م). *مبادئ اقتصاديات الموارد والبيئة*. الإسكندرية، مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.

نقوت، وفاء، وقصوري، ريم. (2011م، 23 نوفمبر و2 ديسمبر). *الأمن المائي العربي لمواجهة التحديات المستقبلية للتنمية المستدامة*. الملتقى الوطني حول اقتصاديات المياه والتنمية المستدامة، جامعة بسكرة، الجزائر.

نوال، ضيائي .(2010م). *المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة والموارد البشرية* (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أبوبكر بالقايد، الجزائر.

الهيتي، نوزاد عبد الرحمن. (2006م). التنمية المستدامة في المنطقة العربية: الحالة الراهنة والتحديات المستقبلية. *مجلة الشؤون العربية-الكويت*، العدد 125.

وردم، باتر محمد علي. (2003م). *العالم ليس للبيع: مخاطر العولمة على التنمية المستدامة*. ط1. عمان، الأردن: دار الأهلية للنشر والتوزيع.

وهيبة، مقدم. (2010م). *دور المسؤولية الاجتماعية لمنشآت الأعمال في دعم نظم الإدارة البيئية لتحقيق التنمية المستدامة*. تاريخ الاطلاع: 5 مايو 2016م، الموقع: http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/topics/68347/posts/159111

ياسين، محمد عاطف محمد. (2008م). *واقع تبني منظمات الأعمال الصناعية للمسؤولية الاجتماعية: دراسة تطبيقية لآراء عينة من مديري الوظائف الرئيسية في شركات صناعة*

الأدوية البشرية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط للدراسات، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Abu Baker, N. (2000). Corporate social reporting and disclosure practice in Jordan: An empirical investigation. *Dirasat, Administrative Sciences*, *27*(1), 263-249.

Baltagi, B. (2008). Econometric analysis of panel data. John Wiley & Sons.

Bansal, P. K. Sonia (2004). Corporate Social Responsibility: Why good people behave badly in organizations. *Ivey Business Journal*, *68*.

Bjorklund, A., Lindahl, M., & Tuijnman, A. (2005). *Education And Economic Development: What Does Empirical Research Show About Causal Relationships?*. Stockholm: Finansdepartementet, Regering skansliet.

Brodhag, C. (2002). Developpement durable versus éthique des affaires, quelles convergences?. *Entreprise Ethique*, (16: Ethique et développement durable).

Burianova, L., & Paulik, J. (2014). Corporate Social Responsibility in Commercial Banking-A Case Study from the Czech Republic. *Journal of competitiveness*, *1*(6), 50-70.

Burr Stewart, Draft ISO 26000 Standard for Social Responsibility Chair, TRB Aviation sustainability, Subcommittee AV030(1),January 12, 2010**,**P:5**.**

Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International journal of management reviews*, *12*(1), 85-105.

Castka, P., & Balzarova, M. A. (2008). ISO 26000 and supply chains On the diffusion of the social responsibility standard. *International journal of production economics*, *111*(2), 274-286.

Crown, R., & Mazurkiewicz, P. (2005). *Opportunities and Options for Governments to Promote Corporate Social Responsibility In Europe And Central Asia-Evidence From Bulgaria, Croatia, And Romania*. Washington, USA: Development Communication (EXTCD)- World Bank

El Abboubi, M., & Cornet, A. (2012). La formalisation de la GRH dans une PME comme enjeu d'une certification RSE. *Revue de gestion des ressources humaines*, (1), 20-30.

Essid, M. (2009). *Les mécanismes de contrôle de la performance globale: le cas des indicateurs non financiers de la RSE* (Doctoral dissertation, Université Paris Sud-Paris XI).

European Commission. Directorate-General for Employment. (2011). *Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility: Green Paper*. Office for Official Publications of the European Communities.

Friedman, M. (1970, September 13). The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, pp. 122-124.

Gaberman, B. (2008). *A Global Overview of Corporate Social Responsibility*., American University in Cairo: The John D. Gerhart Center for Philanthropy and Civic Engagement.

Griffin, J. J., & Mahon, J. F. (1997). The corporate social performance and corporate financial performance debate twenty-five years of incomparable research. *Business & Society*, *36*(1), 5-31.

Hughes, S. B., & Willis, D. M. (1995). How quality control concepts can reduce environmental expenditures. *Journal of Cost Management*, *9*(2), 15-19.

Jamali, Dima, saieddine,Asem , Rabbath,Myriam .(2008). Corporate Governance and Corporate Social-Responsibility Synergies and Interrelationships *Journal compilation* , *15*(5),443-459

Laufer, W. S. (2003). Social accountability and corporate greenwashing. *Journal of business ethics*, *43*(3), 253-261.

Le Duff, R. (1999). *Encyclopédie de la gestion et du management*. Paris, France: Dalloz.

Montalieu, T. (2007). *Economie du développement*. France: Breal.

Mraovic, B. (2003). Social audit and accountability in IT management. *Managerial Auditing Journal*, *18*(3), 166-179.

Pastrana, N. & Sriramesh, K. (2013), "Corporate Social Responsibility: *Perceptions and practices among SMEs in Colombia Public Relations Review*, *40* (2014) 14– 24

Rahahleh, M. Y., & Sharairi, J. A. (2008). The extent of social responsibility accounting application in the qualified industrial zones in Jordan. *International Management Review*, *4*(2), 5-17.

Rahahleh, M. Y., & Sharairi, J. A. (2008). The extent of social responsibility accounting application in the qualified industrial zones in Jordan. *International Management Review*, *4*(2), 5.

Skudien,vida,vilte ,Aurusdeicience .(2012). The countribution of corpirate socilal responsibility to inernal empolayes motivation *Baltic journal of mangmetn ,7*(1),49-69

Spence, C. (2009). Social accounting's emancipatory potential: A Gramscian critique. *Critical Perspectives on Accounting*, *20*(2), 205-227.

Stevens, P., & Weale, M. (2003). *Education and Economic Growth*. London: National Institute of Economic and Social Research.

Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2003). Customer perceptions of service quality in the banking sector of a developing economy: a critical analysis. *International journal of bank marketing*, *21*(5), 233-242.

Triplepundit .(2011 **).** *ISO 26000 and the Definition of Social* Responsibility. Retrived Octobre 18, 2016, from: http://www.triplepundit.com.

Van der Wiele, T., Kok, P., McKenna, R., & Brown, A. (2001). A corporate social responsibility audit within a quality management framework. *Journal of Business Ethics*, *31*(4), 285-297.

Vassiliki, G. & Emmanouil, D. (2014), Corporate social responsibility and earnings management in U.S. *banks, journal home page, Accounting Forum 38* (2014) 155–169.

Yeung, S. (2011). The role of banks in corporate social responsibility. *Journal of Applied Economics and Business Research*, *1*(2), 103-115.

الملاحق

ملحق (1):

الشركات المدرجة في بورصة فلسطين حسب القطاعات الاقتصادية

#	الشركات المدرجة	رمز التداول	القطاع
1	البنك الإسلامي العربي	AIB	بنوك وخدمات مالية
2	بنك فلسطين	BOP	
3	البنك الإسلامي الفلسطيني	ISBK	
4	بنك الاستثمار الفلسطيني	PIBC	
5	سوق فلسطين للأوراق المالية	PSE	
6	بنك القدس	QUDS	
7	البنك الوطني	TNB	
8	العربية لصناعة الدهانات	APC	صناعة
9	دواجن فلسطين	AZIZA	
10	بيت جالا لصناعة الأدوية	BJP	
11	بيرزيت للأدوية	BPC	
12	مصنع الشرق للإلكترود	ELECTRODE	
13	مطاحن القمح الذهبي	GMC	
14	سجاير القدس	JCC	
15	القدس للمستحضرات الطبية	JPH	
16	فلسطين لصناعات اللدائن (*)	LADAEN	
17	الوطنية لصناعة الألمنيوم والبروفيلات "تابكو"	NAPCO	
18	الوطنية لصناعة الكرتون	NCI	
19	دار الشفاء لصناعة الأدوية	PHARMACARE	
20	مصانع الزيوت النباتية	VOIC	
21	المجموعة الأهلية للتأمين (*)	AIG	تأمين
22	العالمية المتحدة للتأمين	GUI	
23	المشرق للتأمين	MIC	
24	التأمين الوطنية	NIC	
25	فلسطين للتأمين	PICO	
26	التكافل الفلسطينية للتأمين	TIC	
27	ترست العالمية للتأمين	TRUST	

#	الشركات المدرجة	رمز التداول	القطاع
28	العربية الفلسطينية للاستثمار "أيبك"	APIC	استثمار
29	العقارية التجارية للاستثمار	AQARIYA	
30	المستثمرون العرب	ARAB	
31	القدس للاستثمارات العقارية	JREI	
32	فلسطين للتنمية والاستثمار	PADICO	
33	الفلسطينية للاستثمار والإنماء	PID	
34	فلسطين للاستثمار الصناعي	PIIC	
35	فلسطين للاستثمار العقاري	PRICO	
36	الاتحاد للإعمار والاستثمار	UCI	
37	أبراج الوطنية	ABRAJ	خدمات
38	المؤسسة العربية للفنادق	AHC	
39	المؤسسة العقارية العربية	ARE	
40	العربية الفلسطينية لمراكز التسوق	BRAVO	
41	جلوبال كوم للاتصالات (*)	GCOM	
42	مركز نابلس الجراحي التخصصي	NSC	
43	بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات	PALAQAR	
44	الاتصالات الفلسطينية	PALTEL	
45	الفلسطينية للكهرباء	PEC	
46	مصايف رام الله	RSR	
47	الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية	WASSEL	
48	موبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات	WATANIYA	

(*) **موقوفة عن التداول**

ملحق (2)

البيانات الاحصائية التي جمعها وتحليلها

سنة 2011

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
العربية الفلسطينية للاستثمار "أبيك"	APIC	استثمار	100,000	2,018,288	9,571,325	2,125,663
القدس للاستثمارات العقارية	JREI		0	564,245	442,080	0
فلسطين للتنمية والاستثمار	PADICO		526,000	26,082,616	11,254,000	494,000
الاتحاد للإعمار والاستثمار	UCI		2,348	1,913,582	855,711	173,000
العقارية التجارية للاستثمار	AQARIYA		2,000	88,104	86,593	1,590
المستثمرون العرب	ARAB		0	593,113	162,159	0
فلسطين للاستثمار الصناعي	PIIC		15,020	1,065,311	1,569,713	
فلسطين للاستثمار العقاري	PRICO		19,123	6,137,839	2,344,910	186,327
الفلسطينية للاستثمار والإنماء	PID		0	-125,367	94,036	286
البنك الإسلامي العربي	AIB	بنوك و خدمات مالية	312,220	962,056	3,964,526	415,429
البنك الوطني	TNB		15,516	568,945	3,468,537	102,706
بنك الاستثمار الفلسطيني	PIBC		27,925	2,790,121	5,152,559	73,718
البنك الإسلامي الفلسطيني	ISBK		74,000	4,258,450	6,300,167	115,334
بنك القدس	QUDS		69,389	4,581,794	11,071,550	848,755
سوق فلسطين للأوراق المالية	PSE		25,466	355,164	2,305,260	281,325
بنك فلسطين	BOP		1,824,245	12,971,671	31,032,095	3,563,973
التأمين الوطنية	NIC	تأمين	28,756	3,636,279	8,722,797	255,669
التكافل الفلسطينية للتأمين	TIC			287,677	1,786,738	117,696
العالمية المتحدة للتأمين	GUI		19,717	853,840	3,210,792	558,763
المجموعة الأهلية للتأمين	AIG		81,598	-599,340	3,208,903	245,139
المشرق للتأمين	MIC		2,477	-1,113,489	2,586,753	
ترست العالمية للتأمين	TRUST			1,531,537	5,691,482	327,626
فلسطين للتأمين	PICO		5,200	567,249	2,747,416	61,491
الفلسطينية للكهرباء	PEC	خدمات		8,538,534	6,284,841	13,602
جلوبال كوم للاتصالات	GCOM		205	1,284,551	633,692	6,518
أبراج الوطنية	ABRAJ		0	545,350	208,580	
موبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات	WATANIYA		290,777	-26,179,253	12,460,555	5,657,830
الاتصالات الفلسطينية	PALTEL		5,490,000	129,634,286	132,764,286	20,515,714
العربية الفلسطينية لمراكز التسوق	BRAVO			3,412,727	2,077,623	
الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية	WASSEL			-2,825,607	2,648,741	54,059

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
المؤسسة العربية للفنادق	AHC			-184,214	2,677,259	88,739
المؤسسة العقارية العربية	ARE			44,450	116,856	1,072,857
بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات	PALAQAR		29,757	572,601	200,244	9,416
مركز نابلس الجراحي التخصصي	NSC		1,429	291,360	735,460	8,656
مصايف رام الله	RSR			-23,129	664,376	653
القدس للمستحضرات الطبية	JPH	صناعة	75,000	1,894,980	3,280,027	837,352
الوطنية لصناعة الكرتون	NCI			35,942	245,340	
دار الشفاء لصناعة الأدوية	PHARMACARE			2,028,890	3,048,662	149,051
العربية لصناعة الدهانات	APC		1,714	518,203	90,223	63,094
الوطنية لصناعة الألمنيوم والبروفيلات "نابكو"	NAPCO		16,439	163,096	1,024,136	9,599
بيت جالا لصناعة الأدوية	BJP			638,844,333	1,573,527	230,000
بيرزيت للأدوية	BPC		48,550	4,394,286	5,310,280	1,138,337
دواجن فلسطين	AZIZA		19,210	-407,343	1,216,270	37,700
سجاير القدس	JCC		56,447	691,639	2,061,801	1,577
فلسطين لصناعات اللدائن	LADAEN			-620,126	128,201	
مصانع الزيوت النباتية	VOIC		5,148	2,718,099	811,537	20,400
مصنع الشرق للإلكترود	ELECTRODE		2,094	185,950	315,213	3,316
مطاحن القمح الذهبي	GMC		70,744	1,624,511	958,296	107,073

البيانات الاحصائية التي جمعها وتحليلها عن سنة 2012

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
العربية الفلسطينية للاستثمار "أبيك"	APIC	استثمار	105,000	7,068,389	10,228,336	1,664,927
القدس للاستثمارات العقارية	JREI		0	-185,747	676,946	0
فلسطين للتنمية والاستثمار	PADICO		658,000	18,947,000	12,805,000	830,000
الاتحاد للإعمار والاستثمار	UCI		34,255	695,740	898,083	324,000
العقارية التجارية للاستثمار	AQARIYA		2,000	-136,261	104,189	4,000
المستثمرون العرب	ARAB		0	-91,376	170,513	0
فلسطين للاستثمار الصناعي	PIIC		10,314	1,088,037	1,662,137	0
فلسطين للاستثمار العقاري	PRICO		25,369	-1,810,457	3,063,999	95,011
الفلسطينية للاستثمار والإنماء	PID		0	403,547	95,439	285
البنك الإسلامي العربي	AIB	بنوك و خدمات مالية	312,220	708,513	5,240,459	420,862
البنك الوطني	TNB		41,000	2,925,594	4,900,526	244,339
بنك الاستثمار الفلسطيني	PIBC		26,237	2,021,521	5,437,253	54,410
البنك الإسلامي الفلسطيني	ISBK		134,041	6,792,888	6,559,139	206,822
بنك القدس	QUDS		164,954	3,508,408	13,051,347	642,096
سوق فلسطين للأوراق المالية	PSE		6,179	-701,134,500	2,298,516	165,386
بنك فلسطين	BOP		1,890,532	39,337,397	40,478,317	3,998,283
التأمين الوطنية	NIC	تأمين	36,602	2,536,144	8,264,299	263,276
التكافل الفلسطينية للتأمين	TIC			727,252	1,940,899	59,198
العالمية المتحدة للتأمين	GUI		38,000	2,471,201	3,633,071	277,352
المجموعة الأهلية للتأمين	AIG		69,100	1,724,443	2,955,057	220,374
المشرق للتأمين	MIC		7,497	-847,672	2,314,693	
ترست العالمية للتأمين	TRUST			1,778,788	6,106,872	263,939
فلسطين للتأمين	PICO		0	-344,697	2,319,956	4,689
الفلسطينية للكهرباء	PEC	خدمات		8,579,041	5,285,941	6,957
جلوبال كوم للاتصالات	GCOM		205	-1,119,787	595,106	9,313
أبراج الوطنية	ABRAJ		0	284,187	224,094	
موبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات	WATANIYA		750,000	-23,826,190	16,830,125	5,828,293
الاتصالات الفلسطينية	PALTEL		5,338,571	119,707,143	132,438,571	27,462,857
العربية الفلسطينية لمراكز التسوق	BRAVO		17,259	3,378,383	1,510,737	
الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية	WASSEL			-542,640	3,098,023	71,323
المؤسسة العربية للفنادق	AHC			-1,532,127	2,743,983	79,079
المؤسسة العقارية العربية	ARE			39,849	108,547	498,571

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات	PALAQAR		31,429	43,049	212,380	14,124
مركز نابلس الجراحي التخصصي	NSC		1,500	735,427	584,054	18,241
مصايف رام الله	RSR			61,353	794,490	883
القدس للمستحضرات الطبية	JPH	صناعة	66,050	705,179	3,211,400	715,542
الوطنية لصناعة الكرتون	NCI			117,414	295,254	
دار الشفاء لصناعة الأدوية	PHARMACARE			2,555,899	3,038,073	67,694
العربية لصناعة الدهانات	APC		9,500	673,407	90,207	33,866
الوطنية لصناعة الألمنيوم والبروفيلات "نابكو"	NAPCO		14,837	241,229	1,157,607	
بيت جالا لصناعة الأدوية	BJP			825,870	1,394,703	217,000
بيرزيت للأدوية	BPC		93,059	5,195,714	5,548,741	1,123,534
دواجن فلسطين	AZIZA		25,000	1,000,740	1,181,446	44,744
سجاير القدس	JCC		76,923	25,591,097	1,875,499	37,440
فلسطين لصناعات اللدائن	LADAEN			-788,246	142,646	
مصانع الزيوت النباتية	VOIC		51,150	3,858,939	802,654	20,000
مصنع الشرق للإلكترود	ELECTRODE		2,860	142,077	1,278,334	5,004
مطاحن القمح الذهبي	GMC		26,206	672,587	915,961	136,897

البيانات الاحصائية التي جمعها وتحليلها عن سنة 2013

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
العربية الفلسطينية للاستثمار "أبيك"	APIC	استثمار	122,981	10,980,848	19,435,614	75,033
القدس للاستثمارات العقارية	JREI		0	-1,778,993	51,622,426	0
فلسطين للتنمية والاستثمار	PADICO		453,000	25,998,000	14,555,000	1,389,000
الاتحاد للإعمار والاستثمار	UCI		4,619	393,318	928,129	120,020
العقارية التجارية للاستثمار	AQARIYA		2,000	-183,291	114,624	47
المستثمرون العرب	ARAB		0	120,770	125,227	0
فلسطين للاستثمار الصناعي	PIIC		12,766	6,019,370	2,144,044	71,527
فلسطين للاستثمار العقاري	PRICO		15,101	-39,606,304	3,624,801	81,676
الفلسطينية للاستثمار والإنماء	PID		0	303,650	98,960	239
البنك الإسلامي العربي	AIB	بنوك و خدمات مالية	696,262	3,583,795	5,928,197	509,610
البنك الوطني	TNB		45,405	3,600,356	6,281,464	654,021
بنك الاستثمار الفلسطيني	PIBC		32,189	2,099,251	5,979,279	108,606
البنك الإسلامي الفلسطيني	ISBK		399,809	7,230,137	7,458,672	566,452
بنك القدس	QUDS		115,317	5,422,574	13,271,466	645,085
سوق فلسطين للأوراق المالية	PSE		1,830	-185,630	2,509,525	45,738
بنك فلسطين	BOP		2,536,692	41,428,831	45,012,174	3,695,475
التأمين الوطنية	NIC	تأمين	48,367	2,616,130	8,606,177	484,997
التكافل الفلسطينية للتأمين	TIC			1,734,162	2,696,597	18,848
العالمية المتحدة للتأمين	GUI		54,000	868,629	4,204,847	215,248
المجموعة الأهلية للتأمين	AIG		72,265	2,081,548	2,868,302	247,993
المشرق للتأمين	MIC		5,635	151,858	3,069,597	
ترست العالمية للتأمين	TRUST			3,011,927	23,766,948	261,810
فلسطين للتأمين	PICO		28,440	110,009	2,329,315	18,467
الفلسطينية للكهرباء	PEC	خدمات		4,726,495	6,731,578	18,629
جلوبال كوم للاتصالات	GCOM			-1,497,560	531,945	3,372
أبراج الوطنية	ABRAJ		0	991,094	269,670	
موبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات	WATANIYA		1,100,549	-21,324,882	19,576,926	5,550,733
الاتصالات الفلسطينية	PALTEL		6,837,143	118,247,143	147,355,714	23,527,143
العربية الفلسطينية لمراكز التسوق	BRAVO			4,455,067	1,591,011	72,700
الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية	WASSEL			-141,139	4,988,506	27,004
المؤسسة العربية للفنادق	AHC			-1,216,934	3,031,246	
المؤسسة العقارية العربية	ARE			-456,507	138,896	331

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات	PALAQAR		14,246	-227,211	216,489	2,244
مركز نابلس الجراحي التخصصي	NSC		2,091	137,710	999,387	19,943
مصايف رام الله	RSR			75,923	816,223	779
القدس للمستحضرات الطبية	JPH	صناعة	53,612	2,378,111	2,350,422	40,448
الوطنية لصناعة الكرتون	NCI			515,646	321,362	
دار الشفاء لصناعة الأدوية	PHARMACARE		55,000	1,391,574	4,182,771	102,637
العربية لصناعة الدهانات	APC		7,714	926,407	127,356	59,651
الوطنية لصناعة الألمنيوم والبروفيلات "نابكو"	NAPCO		15,744	1,068,063	2,348,490	149,043
بيت جالا لصناعة الأدوية	BJP			743,153	1,442,354	90,000
بيرزيت للأدوية	BPC		176,816	5,664,571	6,603,044	1,301,839
دواجن فلسطين	AZIZA		50,000	4,826,806	1,675,679	70,013
سجاير القدس	JCC		121,377	984,241	4,055,514	120,251
فلسطين لصناعات اللدائن	LADAEN			-775,149	155,379	
مصانع الزيوت النباتية	VOIC		30,510	6,974,123	1,028,350	12,053
مصنع الشرق للإلكترود	ELECTRODE		1,100	2,381,357	816,223	2,547
مطاحن القمح الذهبي	GMC		21,826	328,843	1,049,366	171,950

البيانات الاحصائية التي جمعها وتحليلها سنة 2014

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
العربية الفلسطينية للاستثمار "أبيك"	APIC	استثمار	410,917	12,154,429	21,186,655	78,600
القدس للاستثمارات العقارية	JREI		0	-943,544	570,316	0
فلسطين للتنمية والاستثمار	PADICO		550,000	19,988,000	14,949,000	174,000
الاتحاد للإعمار والاستثمار	UCI		6,390	511,649	1,126,781	150,434
العقارية التجارية للاستثمار	AQARIYA		2,617	-1,061,853	176,129	2,244
المستثمرون العرب	ARAB		0	-696,176	138,033	0
فلسطين للاستثمار الصناعي	PIIC		28,613	4,636,856	2,389,287	101,477
فلسطين للاستثمار العقاري	PRICO		16,006	-3,378,197	3,752,746	82,183
الفلسطينية للاستثمار والإنماء	PID		0	159,577	101,080	10,000
البنك الإسلامي العربي	AIB	بنوك و خدمات مالية	555,591	4,206,511	6,591,436	309,146
البنك الوطني	TNB		54,209	4,589,713	8,006,621	809,080
بنك الاستثمار الفلسطيني	PIBC		76,747	2,990,171	6,260,523	180,174
البنك الإسلامي الفلسطيني	ISBK		1,213,195	1,283,303	9,202,072	394,788
بنك القدس	QUDS		237,276	8,050,484	14,345,607	691,384
سوق فلسطين للأوراق المالية	PSE		4,821	293,224	2,138,128	11,696
بنك فلسطين	BOP		2,292,919	41,142,506	34,838,857	3,752,545
التأمين الوطنية	NIC	تأمين	76,940	2,054,766	8,824,461	233,413
التكافل الفلسطينية للتأمين	TIC		21,000	1,993,705	3,324,001	220,402
العالمية المتحدة للتأمين	GUI		74,000	799,372	4,589,277	257,772
المجموعة الأهلية للتأمين	AIG		42,396	2,320,000	2,394,029	139,838
المشرق للتأمين	MIC		21,818	325,585	3,453,130	3,166
ترست العالمية للتأمين	TRUST			3,131,598	6,561,933	252,332
فلسطين للتأمين	PICO		9,121	2,603,866	2,789,273	50,276
الفلسطينية للكهرباء	PEC	خدمات		2,058,773	7,772,888	34,198
جلوبال كوم للاتصالات	GCOM			-591,478	298,175	10,815
أبراج الوطنية	ABRAJ		0	1,075,243	268,987	
موبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات	WATANIYA		1,014,917	-16,515,517	16,095,712	5,226,196
الاتصالات الفلسطينية	PALTEL		6,552,857	132,871,429	155,614,286	23,790,000
العربية الفلسطينية لمراكز التسوق	BRAVO			4,324,569	1,822,390	8,391
الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية	WASSEL			-4,924,967	6,989,707	85,153
المؤسسة العربية للفنادق	AHC			-848,684	2,964,826	
المؤسسة العقارية العربية	ARE			-226,327	114,574	377
بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل	PALAQA			-431,253	225,821	1,421

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
العقارات	R					
مركز نابلس الجراحي التخصصي	NSC		9,069	18,534	791,439	17,391
مصايف رام الله	RSR			-166,441	836,203	2,429
القدس للمستحضرات الطبية	JPH	صناعة	79,638	1,930,000	3,879,952	7,229
الوطنية لصناعة الكرتون	NCI			376,074	325,602	
دار الشفاء لصناعة الأدوية	PHARMACARE		33,000	984,963	1,616,321	64,306
العربية لصناعة الدهانات	APC		8,331	775,457	124,090	50,127
الوطنية لصناعة الألمنيوم والبروفيلات "نابكو"	NAPCO		21,177	1,132,547	2,393,131	218,529
بيت جالا لصناعة الأدوية	BJP			1,278,193	1,668,017	1,356,629
بيرزيت للأدوية	BPC		108,240	4,387,754	7,040,394	1,308,713
دواجن فلسطين	AZIZA		20,000	3,378,991	1,535,754	97,256
سجاير القدس	JCC		56,033	-3,558,601	2,648,091	172,650
فلسطين لصناعات اللدائن	LADAEN			-678,499	138,501	
مصانع الزيوت النباتية	VOIC		12,476	7,033,821	1,108,319	174,307
مصنع الشرق للإلكترود	ELECTRODE		6,900	-50,253	836,203	3,186
مطاحن القمح الذهبي	GMC		27,690	259,659	997,770	115,644

البيانات الاحصائية التي جمعها وتحليلها سنة 2015

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
العربية الفلسطينية للاستثمار "أبيك"	APIC	استثمار	695,960	12,558,232	13,962,922	88,512
القدس للاستثمارات العقارية	JREI		0	-865,558	588,126	0
فلسطين للتنمية والاستثمار	PADICO		385,000	25,878,000	8,552,000	1,997,000
الاتحاد للإعمار والاستثمار	UCI		1,035	164,640	968,573	142,000
العقارية التجارية للاستثمار	AQARIYA		2,014	27,916	207,239	1,316
المستثمرون العرب	ARAB		0	-343,446	102,317	0
فلسطين للاستثمار الصناعي	PIIC		25,460	5,958,590	2,798,467	21,593
فلسطين للاستثمار العقاري	PRICO		15,567	1,838,691	4,109,769	83,454
الفلسطينية للاستثمار والإنماء	PID		0	76,080	100,817	180
البنك الإسلامي العربي	AIB	بنوك و خدمات مالية	445,235	5,509,318	6,260,441	317,443
البنك الوطني	TNB		160,469	5,612,716	10,710,182	1,303,305
بنك الاستثمار الفلسطيني	PIBC		46,824	1,807,150	7,757,753	177,063
البنك الإسلامي الفلسطيني	ISBK		445,235	5,509,318	10,074,637	317,443
بنك القدس	QUDS		231,393	8,231,159	13,950,697	930,490
سوق فلسطين للأوراق المالية	PSE		791	800,754	2,174,100	23,090
بنك فلسطين	BOP		3,118,544	44,157,433	35,690,260	4,481,536
التأمين الوطنية	NIC	تأمين	93,582	2,133,617	8,806,864	302,663
التكافل الفلسطينية للتأمين	TIC		25,000	1,594,117	4,475,156	250,924
العالمية المتحدة للتأمين	GUI		29,000	800,281	5,852,516	179,732
المجموعة الأهلية للتأمين	AIG			878,879	1,986,705	44,145
المشرق للتأمين	MIC		19,091	673,661	3,119,685	
ترست العالمية للتأمين	TRUST			1,803,210	7,054,896	357,561
فلسطين للتأمين	PICO		31,179	239,593	2,636,149	126,534
الفلسطينية للكهرباء	PEC	خدمات		13,815,216	7,397,120	15,437
جلوبال كوم للاتصالات	GCOM			-263,056	288,000	8,000
أبراج الوطنية	ABRAJ		0	237,435	247,791	
موبايل الوطنية الفلسطينية للاتصالات	WATANIYA		1,015,656	-5,127,891	17,904,943	5,105,059
الاتصالات الفلسطينية	PALTEL		6,000,000	118,657,143	162,037,143	20,980,000
العربية الفلسطينية لمراكز التسوق	BRAVO			-768,791	1,856,574	384,191
الفلسطينية للتوزيع والخدمات اللوجستية	WASSEL			613,047	1,730,668	40,879
المؤسسة العربية للفنادق	AHC			-1,258,361	2,809,480	
المؤسسة العقارية العربية	ARE			86,893	121,031	1,080
بال عقار لتطوير وإدارة وتشغيل العقارات	PALAQAR			-332,783	244,243	

الشركة	رمز التدول	القطاع	الإنفاق على خدمة المجتمع	الإنفاق على المساهمين	الإنفاق على الموظفين	الإنفاق على الزبائن
مركز نابلس الجراحي التخصصي	NSC		4,873	-50,000	515,443	29,040
مصايف رام الله	RSR			-117,491	1,633,611	800
القدس للمستحضرات الطبية	JPH	صناعة	102,941	2,329,286	4,197,104	4,809,573
الوطنية لصناعة الكرتون	NCI			511,716	361,865	
دار الشفاء لصناعة الأدوية	PHARMACARE			1,682,904	5,430,301	98,406
العربية لصناعة الدهانات	APC		3,940	1,381,611	597,293	368,404
الوطنية لصناعة الألمنيوم والبروفيلات "نابكو"	NAPCO			162,707	2,296,077	124,373
بيت جالا لصناعة الأدوية	BJP			2,457,946	1,730,724	1,460,666
بيرزيت للأدوية	BPC		10,707	5,128,966	7,132,264	862,906
دواجن فلسطين	AZIZA		18,210	4,446,071	1,951,403	1,365,750
سجاير القدس	JCC		52,357	26,673	505,483	209,919
فلسطين لصناعات اللدائن	LADAEN			-1,356,514	118,514	
مصانع الزيوت النباتية	VOIC		12,690	7,715,476	1,276,833	43,286
مصنع الشرق للإلكترود	ELECTRODE		1,674	129,417	2,311,477	2,200
مطاحن القمح الذهبي	GMC		38,089	-1,679,064	854,697	441,554

ملحق (3):

بار هوسمان "Hausman" لاختبار ما إذا كانت القطاعات لها تأثير ثابت أم عشوائي

Correlated Random Effects - Hausman Test

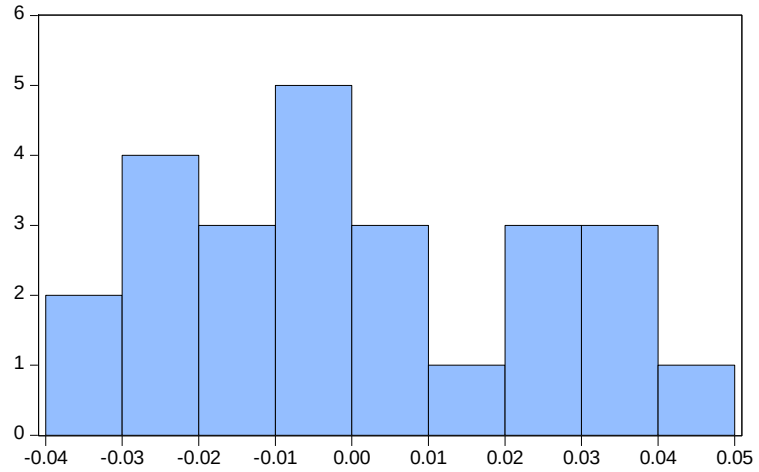
Equation: Untitled

Test cross-section random effects

Test Summary	Chi-Sq. Statistic	Chi-Sq. d.f.	Prob.
Cross-section random	30.216331	4	0.0000

ملحق (4)

اختبار فرضية التوزيع الطبيعي



Series: Standardized Residuals	
Sample 2011 2015	
Observations 25	
Mean	9.16e-18
Median	-0.003848
Maximum	0.040565
Minimum	-0.038926
Std. Dev.	0.023631
Skewness	0.210284
Kurtosis	1.906120
Jarque-Bera	1.430678
Probability	0.489026

ملحق (5)

نموذج انحدار إجمالي الناتج المحلي على المتغيرات المستقلة الأربعة

Dependent Variable: LOG(Y)

Method: Panel Least Squares

Date: 01/21/17 Time: 06:47

Sample: 2011 2015

Periods included: 5

Cross-sections included: 5

Total panel (balanced) observations: 25

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	5.431047	0.653344	8.312685	0.0000
LOG(X1)	0.114331	0.025501	4.483447	0.0004
X2	-5.01E-11	3.27E-11	-1.534475	.1444
LOG(X3)	0.074820	0.023042	3.247030	0.0051
LOG(X4)	0.036665	0.015621	2.347085	0.0321

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)

R-squared	0.677847	Mean dependent var	8.904639
Adjusted R-squared	0.516771	S.D. dependent var	0.038872
S.E. of regression	0.027022	Akaike info criterion	-4.110614
Sum squared resid	0.011683	Schwarz criterion	-3.671819
Log likelihood	60.38267	Hannan-Quinn criter.	-3.988911
F-statistic	4.208238	Durbin-Watson stat	2.086122
Prob(F-statistic)	0.007000		

ملحق (6)

نموذج انحدار إجمالي الناتج المحلي على المتغيرات المستقلة الثلاثة المؤثرة

Dependent Variable: LOG(Y)

Method: Panel Least Squares

Date: 01/21/17 Time: 06:43

Sample: 2011 2015

Periods included: 5

Cross-sections included: 5

Total panel (balanced) observations: 25

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	5.390279	0.678314	7.946580	0.0000
LOG(X1)	0.109891	0.026326	4.174210	0.0006
LOG(X3)	0.079532	0.023729	3.351649	0.0038
LOG(X4)	0.037729	0.016216	2.326632	0.0326

Effects Specification

Cross-section fixed (dummy variables)

R-squared	0.630438	Mean dependent var	8.904639
Adjusted R-squared	0.478266	S.D. dependent var	0.038872
S.E. of regression	0.028078	Akaike info criterion	-4.053322
Sum squared resid	0.013402	Schwarz criterion	-3.663281
Log likelihood	58.66652	Hannan-Quinn criter.	-3.945141
F-statistic	4.142921	Durbin-Watson stat	2.150615
Prob(F-statistic)	0.007846		